

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局文化部文化企画課 教育委員会中央図書館運営企画課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	①黒崎ひびしんホール (北九州市立黒崎文化ホール) ②北九州市立八幡西図書館	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市八幡西区岸の浦二丁目1番1号 ② 北九州市八幡西区岸の浦二丁目2番1号	I I	④ ⑤
	設置目的	① 演劇、音楽その他の利用に供することにより市民文化の向上に資する。 ② 図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する(図書館法第2条)。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無		
指定管理者	名 称	株式会社黒崎コミュニティサービス		
	所在地	北九州市小倉北区米町二丁目2番1号		
指定管理業務の内容		1 市が定める業務 (1) 黒崎ひびしんホールの管理運営に関する業務 (2) 貸館に関する業務 (3) 芸術文化事業の実施に関する業務 2 教育委員会が定める業務 (1) 八幡西図書館の管理運営に関する業務 (2) 読書奨励等に関する業務 (3) その他業務 3 提案事業		
指定期間		平成24年7月1日～令和9年6月30日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36
(1) 施設の設置目的の達成	35	3	21
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。			
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 【黒崎ひびしんホール】			
＜大ホール＞目標値に対する比較（稼働率）			
稼働率	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	65%	65%	65%
実績	27.6%	42.1%	55.0%
達成率	42.5%	64.8%	84.6%
＜中ホール＞目標値に対する比較（稼働率）			
稼働率	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	70%	70%	70%
実績	29.9%	54.0%	76.3%
達成率	42.7%	77.1%	109.0%
＜練習室＞目標値に対する比較（利用者数）（単位：人）			
稼働率	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	40,000	40,000	40,000
実績	10,585	21,721	40,111
達成率	26.5%	54.3%	100.3%
<p>ホールの利用状況について、稼働率の目標値に対する達成率は、大ホールが84.6%、中ホールが109.0%であった。令和4年度も新型コロナウイルス感染症の拡大が一部見られたが、公演中止等はなく大ホール、中ホールともに新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻ってきている。</p>			

練習室の利用状況についても、達成率が100.3%で目標を達成することができた。

【八幡西図書館】

目標値に対する比較（利用者数） (単位：人)

	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	320,000	320,000	320,000
実績	163,577	232,164	288,152
達成率	51.1%	72.6%	90.0%

目標値に対する比較（貸出冊数） (単位：冊)

	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	400,000	400,000	400,000
実績	387,713	487,605	501,421
達成率	96.9%	121.9%	125.4%

令和2年度から令和4年度の利用状況については、利用者数は、各年度とも実績が目標値を下回ったものの、令和3年度及び令和4年度はいずれも前年度実績を上回っている。また、貸出冊数は、目標値を達成した令和3年度実績を令和4年度は更に上回っており、評価できる。

② 【黒崎ひびしんホール】

令和4年度は下記のとおり、芸術文化事業を8事業、利用者を中心とした催しを4事業、民間企画事業を1事業実施した。(全事業13事業、来場者5,042人)

□芸術文化事業 (8事業)

- 1 熊本マリ&姿月あさと「カルメン」(204人)
- 2 大人だけでも大歓迎！「0才からのジャズコンサート」(270人)
- 3 【開館10周年記念】Les Freres「レ・フレール コンサート」(441人)
- 4 ミュージカル「人魚姫」(203名)
- 5 国府弘子スペシャルトリオ with 岩崎宏美 (548人)
- 6 「林家三平独演会」(170人)
- 7 ～お箏、三味線とピアノのコンサート～「新春の調べ」(32人)
- 8 森麻季「音の美術館」(194人)

□利用者を中心とした催し (4事業)

- 1 バロックン タンゴ「baRock' n Tango」(136人)
- 2 ラーク国際音楽祭「コンツェルトの響宴」(273人)
- 3 北九州マリンバオーケストラ RIM Concert vol.9 (723人)
- 4 新きたきゅう音楽塾 in 黒崎 (1,220人)

□民間企画事業（1事業）

1 詩太の絵と詩の作品展 2022「ひとときの余白」（628人）

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、主に育成型、賑わい創出型、鑑賞型の事業を開催した。

音楽鑑賞事業として、「熊本マリ&姿月あさと カルメン」や家族連れを対象とした「0才からのジャズコンサート」、開館10周年記念「レ・フレール コンサート」などを開催した。

また、「国府弘子スペシャルトリオ with 岩崎宏美」ではピアニスト国分弘子と結成25周年のトリオにゲストとして岩崎宏美を迎え、数々のヒットソングやオリジナルソングで観客を魅了した。森麻季「音の美術館」では、オペラに美術解説を交えたもので美術作品への関心も深めることができたことと好評を得た。

利用者を中心とした催しとしては、「北九州マリンバオーケストラRIM」は黒崎から新しい音楽の発信を目的として誕生し、今年で9回目のコンサートとなった。地域に密着した活動で多くの人に認知・期待される団体となっている。

毎月開催の「新きたきゅう音楽塾 in 黒崎」では地元北九州のアーティストを講師に迎え安価で気軽に参加しやすい鑑賞の機会を提供し、音楽ファン拡大、ホール利用促進、地元音楽家育成の相乗効果が表れている。

民間企画事業として、市内で精力的に活動している、画家・詩太による絵画の個展やライブペイントで子どもたちを中心としての空間・時間を提供した。

中止となった事業もあったが、コロナ対策を行いながら市民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化振興・賑わいづくりに貢献したものと評価できる。

【八幡西図書館】

令和4年度には、新型コロナウイルス感染症防止策を講じながら、前年度は年間77回開催に留まった「読み聞かせ会」や「読書会」など各種行事を年間151回開催し、4,311名が参加したことは高く評価できる。

③ 【ホール及び図書館共通】

「黒崎文化・交流拠点地区」は、黒崎ひびしんホールと八幡西図書館の2施設を一体的に管理している。

駐車場は、利用者が相互の駐車場を利用できるようにして利便性を図った（満車の場合に案内）。また、自衛消防訓練を合同で実施し、連携を深めた。

④ 【黒崎ひびしんホール】

・ホームページやFacebook、Twitter、Instagramで、イベント情報や施設案内などの情報発信を行っている。

・市広報、「かるかる」等の情報誌を通じて広報を実施した。

・市内各市民センター、市内企業へイベントチラシ、ホールパンフレットの配布を実施した。

・新聞広告・市発行広告・市内JR駅、モノレール駅でのポスター掲示等、広範囲な

情報発信を実施した。

・ホール利用者友の会「ファンタジア」会員へ、毎月イベント情報及びホール催事案内の送付を実施している。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙「元キッズ」を毎月発行し、近隣の小学校や地区図書館、子どもの館等に配布するとともに、中学生以上向け広報紙「ティーンズだより」を3か月に1回発行し、区内全中学校やユースステーション等に配布するなどして、利用者への情報提供が行われた。

また、八幡西図書館が開設しているホームページで、新刊情報やランキング、イベント情報などの案内を毎月更新している。

(2) 利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	1 5	5	1 5
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① **【黒崎ひびしんホール】**

<大ホール>

満足度	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	98.9%
利用の問い合わせ・予約	100%	100%	98.9%
事務スタッフの対応	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	100%	100%	100%

<中ホール>

満足度	R 2年度	R 3年度	R 4年度
目標値	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	99.2%
利用の問い合わせ・予約	100%	100%	100%
事務スタッフの対応	99%	100%	100%
技術スタッフの対応	100%	100%	100%

「総合評価」での満足度については、大ホール及び中ホールともほぼ100%で高い評価であった。

各項目についても目標を大きく上回り、利用者の評価は高い。これからも研修などを通じて職員の対応能力の向上に努め、利用者の視点に立った助言や支援を行うことが大切である。

【八幡西図書館】

令和2年度から令和4年度に実施したアンケートによれば、各年度とも80%以上が満足であると回答しているが、特に令和4年度は、「対応の親切さ」及び「明確な説明」が95%以上、「図書の並べ方」においても90%以上が満足であると回答しており、いずれも高い評価が得られている。市民の満足度が高いと評価できる。

満足度	R 2年度	R 3年度	R 4年度
対応の親切さ	84.0%	89.5%	97.8%
明確な説明	92.0%	85.0%	97.1%
図書の並べ方	81.3%	91.5%	94.4%

※満足度は、全回答者のうち、「非常に満足」、「満足」と回答した人数の割合

② 【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、ホームページでの問い合わせ受付、窓口での「ご意見箱」の設置や利用者意見交換会を実施し、利用者の意見に対応している。

【八幡西図書館】

2階及び3階の閲覧室に意見箱を設置して利用者からの苦情・要望・意見を広く募り、寄せられ意見は、館内で対応を協議し、職員間で情報を共有しながら業務に生かすとともに、意見に対する回答を館内に掲示し、掲示終了後も閲覧できるようファイリングしている。

③ 【ホール及び図書館共通】

利用者の苦情・要望等について本社も含めた対応の協議や、経費等も考慮しつつ意見者へ説明し理解を求めるなど適切に対応した。また、市への報告も適切に行っている。

毎月の職員会議においても、苦情・要望に対する改善点をお互いに出し合い、職員全員で情報を共有し、即時に対応できるよう心がけている。

④ 【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」の会員に向けて、ホールに関することやイベントの情報発信を行った。また、フェイスブックを利用してイベント公演前や公演後の最新情報、近隣施設案内等の発信を行った。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙や八幡西図書館のホームページで、イベントの情報やお勧めの本の紹介を行うなど、常に最新の情報提供を行っている。

⑤ 【黒崎ひびしんホール】

スリッパ等物販サービス、録画・録音サービス、オンライン予約サービスなどを実施し、利用者の利便性を向上させる取り組みを継続して行った。また、新規利用者開拓の一環として「ホールデビューガイド」を作成し、予約からの本番までの流れを分かりやすく冊子にまとめた。

その他、主催公演チケットの購入についてクレジットカード精算機を導入するなど利便性向上が図られた。

【八幡西図書館】

北九州市保健福祉局と連携し、認知症や発達障害啓発の特別展示を行うとともに、その後も利用者の関心が高かった認知症関連の書籍については、常設のコーナーを設けるなど利用者のニーズに合ったサービスを提供する取り組みを行った。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20
(1) 経費の低減等	20	3	12
① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。			
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【黒崎ひびしんホール】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

指定管理料	R 2年度	R 3年度	R 4年度
予算	183,265	183,265	183,265
決算(インセンティブを含む)	181,786	182,918	182,918
うち光熱水費	10,439	12,560	15,899
(決算全体に占める割合)	(5.7%)	(6.9%)	(8.7%)
うち再委託料	52,503	53,499	51,470
(決算全体に占める割合)	(28.9%)	(29.2%)	(28.1%)

【八幡西図書館】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

指定管理料	R 2年度	R 3年度	R 4年度
予算(インセンティブを考慮)	170,213	163,405	168,268
決算(インセンティブを含む)	170,213	163,405	168,268
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	4,329 (2.5%)	5,055 (3.1%)	5,627 (3.3%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	14,630 (8.6%)	14,630 (9.0%)	14,630 (8.7%)

① **【黒崎ひびしんホール】**

施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る。用紙等の消耗品については、一括大量購入することで費用を抑える、等により経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けた。

【八幡西図書館】

令和3年度の指定管理料は、インセンティブ分の減少に伴い前年度に比べて減額となったものの、令和4年度は増加に転じている。

予算額と決算額が全く同一であるが、光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取り組みつつ、図書館の設置目的の達成に必要な支出と併せ、限られた予算をバランスよく執行できていると評価する。

② **【ホール及び図書館共通】**

再委託料について、施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「委託先と年度ごとに見直しを行う」、「職員のできる業務は委託等の発注項目から削除する」等を通じて経費の低減を図った結果、再委託料は前年度と同額で推移している。

③ **【ホール及び図書館共通】**

光熱水費については、原材料価格の高騰による電気料金の値上げの影響で、指定管理料に占める金額、割合共に前年度を上回っているが、不要な電灯は消灯する、夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える等の対策は、継続的に実施されている。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

10 4 8

【評価の理由、要因・原因分析】

【黒崎ひびしんホール】 (単位：千円)

収入	R 2年度	R 3年度	R 4年度
使用料収入 (決算)	21,841	31,685	47,014

新型コロナウイルスによる施設利用制限もほとんど解除され、使用料収入について前年度比 48%増となり、コロナ禍前の水準まで戻ることができた。なお、八幡西図書館については、同施設の使用料収入はない。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み 20 14

(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	20	14
① 施設の管理運営 (指定管理業務) にあたる人員の配置が合理的であったか。	10	4
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか (管理コストの水準、研修内容など)。		
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 【黒崎ひびしんホール】
 組織体制については、館長のほか、総務運営部門を統括する総務課長、事業運営を統括する事業課長を配置し、効果的かつ効率的な運営に努めてきた。
- 【八幡西図書館】
 職員 20 人中 16 人が司書資格を有しており、市の基準 (75%) を上回っている。そのため、資格の有無に縛られない職員配置が可能となっている。
- ② 【黒崎ひびしんホール】
 ホール運営スタッフは、採用時に公立文化会館運営に必要な業務及び危機管理、接遇、個人情報管理、文書管理、苦情処理、保守点検業務等の集合研修 4 日間の日程で受講している。
 また、パート職員についても、業務知識、緊急対応、接遇、個人情報管理、法令遵守等必要な講習を実施している。
 その他、職員相互の接客状況をチェックし改善を図るボディサポートの実施や、「あったらいいなサービス」と題してアンケート調査を行い、集計結果を共有することでサービス改善に努めた。
- 【八幡西図書館】
 サービスの質を維持・向上していくために、館内での研修のほか各種研修の動画配信視聴などオンラインによる研修への参加を積極的に行うなど、コロナ禍での前向きな取り組みは評価できる。
 また、消防訓練と同時に AED 操作や応急手当等について学ぶ応急手当講習を行うなど、非常時にも冷静沈着に対応し、利用者の安全確保ができるよう取り組んだ。

③ 【黒崎ひびしんホール】

年間を通して、それぞれの事業において、地元の音楽家を数多く出演させる等、積極的に地元との連携、協働の姿勢が見られた。

特に、「新きたきゅう音楽塾」では、地元で活躍するアーティストと協働することにより、地元音楽家へ活動の場を提供した。

【八幡西図書館】

近隣の8つの小学校から施設見学の受け入れを行い、図書館のPRに努めるとともに、幼稚園や小学校への図書館だよりの配布や、ティーンズコーナー掲示板での情報発信など、次世代の育成を支援する図書館としての役割を果たしている。

地域との連携では、地元のユースステーションと連携し、おすすめ本の募集企画を行ったほか、北九州市立大学図書館をはじめとした地元大学図書館へ幅広い資料の提供を行った。

このように、広く様々な団体等との連携や協同を図っており、大いに評価できる。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 【ホール及び図書館共通】

「個人情報の保護に関する法律」、「北九州市個人情報保護条例」ならびに「北九州市情報セキュリティポリシー」に基づき、個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、個人情報保護に関して、企業としてプライバシーマーク（個人情報の適切な保護措置を講ずる体制を有する事業者の証明：日本産業規格）を取得し、研修等を通じて個人情報の重要性について教育が行われている。

② 【黒崎ひびしんホール】

ホールにおいて利用希望日が競合した場合は、抽選により平等な条件の下で決定するなど、適切に処理を行った。

【八幡西図書館】

図書館内の利用案内や注意書きなどPOPを作成して周知を図るとともに、大活字本コーナーを充実させ、高齢者の利便性を高めた。また、自動貸出機については、不慣れな方や高齢者などへ利用方法を案内するなど、個々人の状況に応じたきめ細やかな対応を行い、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。

③ 該当なし

④ **【ホール及び図書館共通】**

経理事務処理及び施設維持に係るモニタリング実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われている。

⑤ **【ホール及び図書館共通】**

館内、館外の巡回の際に、危険と思われる箇所や改善すべき点について日常から留意し、必要に応じて自主的な対応を行ったほか、市所管課への報告を行った。

⑥ **【黒崎ひびしんホール】**

危機対応マニュアルや緊急時に備えた職員の連絡網を整備し、災害等に対する職員への意識を高め、職員への周知を徹底した。

ホールでは、各室へつながる廊下のドアには電子ロック式のセキュリティ対策を行っており、利用者以外が簡単に侵入できないよう対応した。

【八幡西図書館】

警備員による定期的な巡回に加え、図書館職員による館内巡視を実施し、犯罪やトラブルの未然防止に努めた。

また、開館中は、館長・次長・窓口業務責任者のうち、必ず1名以上が常駐するとともに、緊急時に備えて図書館職員の連絡網を整備しており、常日頃から災害等に対する職員の意識を高めている。

⑦ **【ホール及び図書館共通】**

事故発生時や非常時については、館長、次長、ならびに窓口業務責任者は、速やかに事態を把握し、場合によっては本社と対応を協議しながら、迅速に対応を行った。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
【評価の理由】			
1	利用状況について、ホールは中ホール及び練習室が目標達成できたが、大ホールは目標値を達成できなかった。 図書館の利用者数は、令和2年度から令和4年度までいずれも目標値を下回ってい		

るが、貸出冊数は、令和3年度及び令和4年度に目標値に達しており、実数値ではいずれも増加傾向にある。

- 2 ホールの自主事業について、他ジャンルとのコラボ、地元との連携企画等、幅広いラインナップの事業を展開した。市民が優れた芸術文化に触れる機会を提供することで、本市の文化振興及び黒崎地区の賑わいづくりに大きく貢献した。

図書館の行事・講座等の実施について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度はほとんどが中止になり12回の開催のみであったが、令和3年度は感染防止対策を講じながら77回の行事・講座等を実施した。さらに、令和4年度には、読み聞かせ会（100回開催）、読書会（12回開催）、講座（16回開催）、セミナー・講演会（2回開催）、上映会（1回開催）、工作会（5回）など計151回実施され、コロナ禍前に開催していた多くの行事・講座等を再開させることができた。

- 3 利用者アンケートにおいて、ホールは満足度の総合評価でほぼ100%の結果であり、利用者からの評価は高かった。

図書館についても令和2年度から令和4年度に実施したアンケートによれば、各年度とも80%以上が満足であると回答しているが、特に令和4年度は「対応の親切さ」及び「明確な説明」が95%以上、「図書の並べ方」においても90%以上が満足であると回答しており、いずれも高い評価が得られている。利用者のニーズに即した質の高いサービスが提供できており、利用者満足度の向上が図られている。

- 4 ホールで年間を通して実施した各事業において、地元音楽家を数多く起用し、積極的に地元との連携、協働の姿勢が見られた。特に、「新きたきゅう音楽塾」では、地元で活躍するアーティストとの協働により、地元音楽家へ活動の場を提供した。

図書館においては施設見学で、令和2年度に482名、令和3年度に532名、令和4年度には648名を受け入れ、増加傾向にある。また、子どもの館やユースステーションなど関連施設と共同で行事を行うなど、地域や関係団体等との連携・協働が図られた。

[今後の対応]

黒崎ひびしんホールにおいては、中ホールの稼働率や練習室の利用者数は目標値を達成できたが、大ホールは達成できなかった。新型コロナウイルスの影響もほとんど無くなってきていることから、今後は新規利用者の開拓や、より一層のサービス向上を図り目標値の達成に期待したい。

また、ソフト事業については、引き続き、地域の芸術文化振興に寄与するとともに、黒崎地区のにぎわいづくりにもつながるよう、さまざまな文化事業を展開していただきたい。

八幡西図書館においては、利用者数は、コロナ禍にあって目標値の90%まで回復し、貸出冊数は、目標値を大幅に上回っている。利用者アンケートでも高い評価が得られており、良好なサービスが提供されていると評価できる。今後も、利用者のニーズに

配慮した質の高いサービスを提供してもらいたい。

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)