

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	教育委員会中央図書館運営企画課
評価対象期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立戸畑図書館	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市戸畑区新池一丁目1番1号		
	設置目的	『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ことを目的とする』図書館法第2条		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	株式会社 日本施設協会		
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容		1 教育委員会が定める業務 (1) 管理運営に関する業務 館長業務(館の運営統括、関係機関・団体等との連絡調整等)、庶務業務(委託業務の経理、人事、広報等)、窓口サービス業務(受付、案内、登録、貸出、返却、レファレンス等)、蔵書管理(選書候補推薦、蔵書整理、配架、蔵書点検、補修、統計等)、文庫管理(ひまわり、団体文庫等) (2) 読書奨励等に関する業務 読書会、講演会、読み聞かせ会、子育て支援事業、展示、ブックリサイクル等 (3) その他業務 複写サービス、ボランティア活動支援、指定期間終了時の事務引継ぎ(はじめての絵本事業)ほか 2 提案事業 ビジネス支援事業、郷土史勉強会、子育て支援事業、医療・スポーツ関連講座、手作り「読書通帳」他		

指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31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		33		
(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 目標値の達成 貸出者数の達成率 (単位：人)					
貸出者数	【参考】H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
要求水準	97,239	134,000	134,000	134,000	134,000
目標値	111,179	135,000	136,000	137,000	138,000
実績	143,975	132,358	115,066	78,051	95,095
達成率	129.5%	98.0%	84.6%	57.0%	68.9%
一日平均 (休館日除く)	517	456	439	355	373
※ <input type="checkbox"/> …評価対象年度（以下、同じ） 貸出冊数の達成率 (単位：冊)					
貸出冊数	【参考】H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
要求水準	463,771	506,000	506,000	506,000	506,000
目標値	529,172	506,000	510,000	512,000	515,000
実績	562,192	491,853	427,520	306,423	370,940
達成率	106.2%	97.2%	83.8%	59.8%	72.0%
一日平均 (休館日除く)	1,966	1,696	1,632	1,393	1,455

《参考・公共図書館の数及び貸出冊数》

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02	R03
図書館数	3,210	3,234	3,248	3,246	3,261	3,280	3,292	3,296	3,306	3,310	3,316
個人貸出冊数 (100万点)	716	715	711	695	690	704	691	685	684	653	545
個人貸出冊数/館 (1000点)	223	221	219	214	212	215	210	208	207	197	164

(公社) 日本図書館協会・2021 日本の図書館統計

新規登録者数の比較

(単位：人)

新規登録者数	【参考】H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
実績	1,872	1,235	913	543	822

目標値に対する達成率について、貸出者数及び貸出冊数ともに平成 30 年度の指定管理業務開始以降、目標値に達していない。

特に令和元年度以降、貸出者数及び貸出冊数ともに目標値を大きく下回っている。これは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館（令和 2 年 2 月 28 日から 5 月 31 日まで、6 月 3 日から 6 月 23 日まで、令和 3 年 5 月 12 日から 6 月 20 日まで）や再開館後の開館時間短縮（令和 2 年 6 月 24 日から令和 3 年 3 月 31 日まで）、サービスの一部縮小（令和 3 年 6 月 21 日から 7 月 11 日まで）が大きく影響しており、指定管理者の責任によるものではない。

新規登録者数については、平成 30 年度の指定管理業務開始以降、減少傾向にあるが、これについては、上記同様、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館等が影響しているものである。

なお、この 10 年余で全国の公共図書館は増加しているものの、図書の貸出数は減少傾向である。さらに、令和 3 年度は新型コロナウイルス感染症の影響が甚大で、前年度よりも約 1 億冊の減少となっている。

② 利用者の増加等の取組等

読書奨励等に関する業務では、本市の「これからの図書館のあり方」や「子ども読書プラン」の施策や考え方を念頭において、読書会、読み聞かせ会等や、展示、ブックリサイクル等を行った。

また、提案事業である経営相談会や健康促進講座、英会話講座等も企画し、大人から子どもまで幅広い利用者の参加があり、これらの事業を通じて図書館利用の促進を図った。

なお、令和 2 年度以降、新型コロナウイルス感染症拡大が続き、各種行事の縮小による影響があったが、おはなし会等の開催に当たっては、広い部屋を利用し、ソーシャルディスタンスを確保する工夫を行うなどした。

また、利用者との相互交流や学校との連携を図るなど、新たな取り組みを試みることで、コロナ禍での図書館の活性化を図ることができた。その結果、北九州市で初の高校生による読書会「戸畑ブッククラブ」が創設され、若年世代の利用拡大につなげることができた。

これらにより、戸畑図書館における行事・講座への参加者は、平成 30 年度から令和

3年度までの4年間で延べ11,187人の規模となった。

各年度の行事等

(開催回数、参加人数)

各種行事 講座等	【参考】H29年 度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	計
子ども向け 行事	242回 2,773人	193回 2,086人	85回 1,722人	19回 607人	58回 468人	355回 4,883人
大人向け行事	23回 278人	24回 277人	21回 278人	1回 6人	3回 21人	49回 582人
講座	9回 83人	19回 211人	16回 157人	10回 46人	26回 93人	71回 507人
映画会	—	—	—	—	—	—
ブック リサイクル	—	常時開催	常時開催	常時開催	常時開催	—
その他	21回 4,187人	78回 3,167人	99回 1,883人	—	3回 165人	180回 5,215人
計	2956回 7,321人	314回 5,741人	221回 4,040人	30回 659人	90回 747人	643回 11,187人

③ 効果的な営業・広報活動

図書館は、無料利用施設であり、利用料金制度を導入している施設ではないため、営業活動はない。

広報活動では、戸畑図書館で広報誌(一般室)「飛幡の風」(毎月約250部)、(児童室)「あやめ」(毎月約350部)をそれぞれ発行し、来館者、区内全小学校、市民センター等で配布することによって、図書館の情報提供を行っている。

また、公募時提案のSNSの活用については、令和4年1月末にFacebookでの情報発信を開始した状況であり、時代に即した広報活動が少し遅れている。

(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。	15	4	12
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 利用者の満足度

平成30年度から3年度に実施した利用者アンケートによれば、毎年、各サービス項目について満足であると回答した人の割合が90%(無回答除く)を超える高い水準であり、全般的に質の高いサービスを提供していると言える。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館等の影響で全項目の満足度が低下したが、令和3年度は図書館の利用状況が改善傾向にあり、満足度も上昇している。これは図書館の職員を館内研修、県立図書館等への館外研修へ積極的に参加させ、幅広い専門的知識の習得に取り組み、レファレンス（図書、雑誌、新聞など図書館で蓄積してきた資料を使って、利用者の「知りたい」を手助けするサービス）能力等の向上に努めた成果が表れているものと言える。

	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均値
対応の親切さ	98.9%	100.0%	—	99.4%	99.5%	99.6%
明確な説明	99.4%	99.5%	—	97.0%	98.4%	98.3%
図書の並べ方	96.9%	94.0%	—	89.9%	93.1%	92.3%

※R元年度については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館のため中止。

② 利用者からの意見の把握・取り組み状況

利用者アンケートに加え、館内に意見投書箱を設置し、日々確認することで利用者からの苦情・要望・意見に迅速に対応するとともに、業務に生かす体制をとっており、市民が少しでも利用しやすく、心安らぐ図書館作りに取り組んでいる。

③ 個別の苦情・要望処理について

利用者からの苦情・要望については、戸畑図書館長及び同次長が迅速に対応し、場合によっては、本社で対応を協議するなどして、意見者への理解を求めるとともに、中央図書館への報告を適切に行っている。

初動報告・初動対応は、迅速かつ適切であり、対応の難しい苦情や要望に対する真摯な姿勢は大いに評価できる。ただ、一部ではあるが、不十分な案件も見受けられるので、これについては指導を行った。

なお、令和2、3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で図書の貸出制限、イベント中止、学習室の利用中止などが相次いだ。この間、市民からの苦情・要望は膨大であり、中には、理不尽な内容や暴力的な内容まであり、職員は心身ともに疲弊しきっていた。接客サービスを行う施設ではどこも同様の状況であると推測されるが、コロナ禍での対応には、平時でないことを考慮すれば、大いに評価するものである。

④ 利用者への情報提供

図書館では、特設展示を行うための書架を設置している。書架には、その時々話題となったことや季節に合わせた本などの紹介を行っている。また、図書館だより「飛幡の風」で、図書館での安全・安心対策、利便性の向上策等を取り上げ、利用者の関心にこたえるとともに、情報を提供した。

⑤ サービスの維持・向上の取り組み、効果

図書館に親しんでもらい、読書に対する関心を高めてもらうために、各種行事や講座を実施し図書館のPRを行った。

また、幅広い年齢層に利用してもらうために「手作り読書通帳」を作成したほか、指定管理者（門司・若松図書館）と協力し読み聞かせ動画を作成し、YouTubeで配信する等の取り組みを行った結果、利用者からの評価は高く、良好なサービスが提供されてい

る。

また、戸畑図書館は高齢者の利用が多いことから、今後、2040年までに高齢者人口が増加することを考えると、高齢者の図書館利用の促進は、居場所づくりや生きがいづくりといった新たな高齢者施策の取り組みとしても期待できる。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
(1) 経費の低減等			
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。	30	3	18
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]

① 経費低減の取り組み（光熱水費）

光熱水費に関しては、天候による影響や新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等などの他の要因が及ぼす影響が非常に強く働いている。

実際、平成30年度より令和3年度の光熱水費が高いのは、平成30年度と令和3年度の気候の差であることが電力の需要量の差から明らかとなっている。

また、令和2年2月に実施された「北九州市指定管理者制度の効果的な運用に向けたサウンディング型市場調査結果」（以下「サウンディング調査結果」という。）において、指定管理者側から「光熱水費については、天候に左右されることもあり、経費縮減は難しい。」との意見が出ており、これを裏付けている。

平成30年度から令和3年度までの光熱水費をみると、平成30年度に比べ、令和元年度、令和2年度と光熱水費が低くなっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響で来館者数が減少したことに加え、図書館の臨時休館や館内の立ち入り制限

（令和2年2月28日から5月31日まで、6月3日から6月23日まで）の実施、さらには、開館時間を1時間短縮（令和2年6月24日から令和3年3月31日まで）したことなどによるものである。

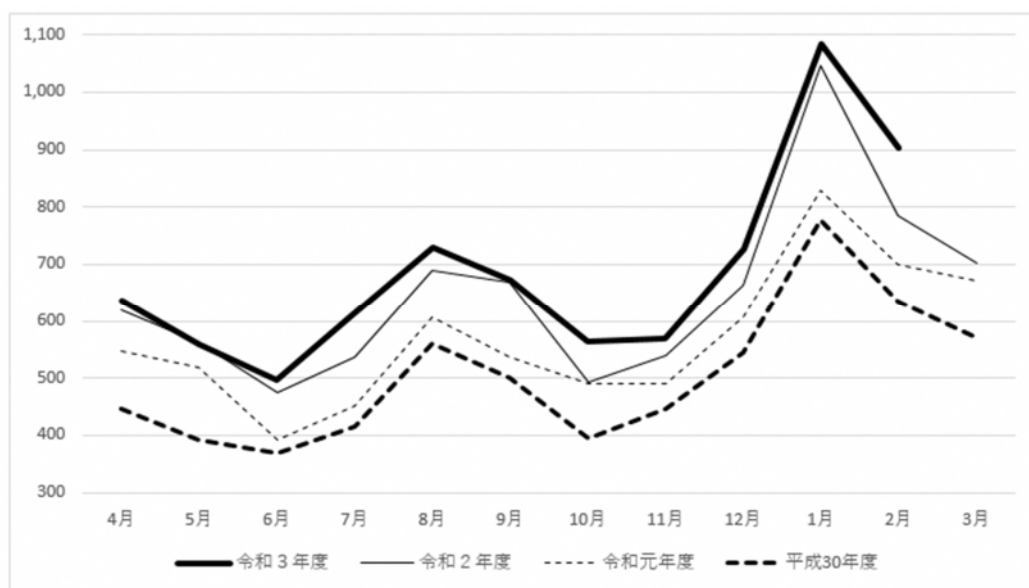
戸畑図書館の光熱水費の低減の取り組みについては、日常的に「館内の照明・空調は、開館してから点ける」、「日中の不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、使わないときは切る」などの対策を継続的に行っているが、上記に加え、建物構造（個別空調ができないエントランスの1Fと2Fの広い空間構造）の問題もあり、企業努力に水を差す結果となっている。

【光熱水費の推移】

(単位：千円)

項目	【参考】H29 年度(更新 前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均
予算	6,013	6,091	6,147	6,204	6,204	
決算	6,323	5,307	5,155	4,779	5,547	
差額	▲310	784	992	1,425	657	
決算の対前年度増減額	—	—	▲152	▲376	768	
決算の対前年度増減額	—	—	▲2.9%	▲7.3%	16.1%	2.0%

【参考・福岡県の低圧電力（自由料金）の需要量（単位：100万 kWh）



(資料参考：資源エネルギー庁・電力調査統計)

② 再委託

再委託に係る経費は、市民が快適に戸畑図書館を利用するための清掃業務や空調機器の保守点検業務、安全に利用していただくための警備業務やエレベータ・消防設備の法定点検業務である。これら再委託については、ここ3年間の支出額はほぼ同額で推移している。

このような中、「サウンディング調査結果」において、指定管理者側から「民間事業者としてもコストの削減には限界がある。」との意見が出ているが、戸畑図書館の指定管理者は、指定管理業務を受託している館ごとに再委託業務を行わず、複数の館の再委託業務を一括して行い、スケールメリットによる経費低減に努力している。この点については、人件費や物価の著しい上昇がない限り、指定管理料の見直しが行われない現行制度下では、前年度同額であることが努力の表れであると評価できる。

【再委託料】

(単位：千円)

項目	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均
予算	8,552	7,275	7,342	7,409	7,409	
決算	7,224	6,554	7,419	7,409	7,409	
差額	1,328	721	▲77	0	0	
決算の対前年度増減額	—	—	865	▲10	0	
決算の対前年度増減率	—	—	13.2%	▲0.1%	0.0%	4.4%

③ 効果的・効率的な執行

経費全体については、利益を含む一般管理費を除いた経費の各年度推移には大きな変化はない。対前年度で増減はあるものの、概ね決算比2～3%で推移している。また、前述以外に特筆すべき効果的・効率的な執行の工夫は見受けられない。

【指定管理料】

(単位：千円)

項目	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
予算	77,037	71,989	72,655	73,322	73,322
決算	77,037	71,989	72,655	73,322	73,322
①一般管理費	3,444	3,130	2,346	2,791	2,433
②決算 (一般管理費を除く)	73,593	68,859	70,309	70,531	70,899
①の対決算比率	4.5%	4.3%	3.2%	3.8%	3.3%
②の対決算比率	95.5%	95.7%	96.8%	96.2%	96.7%

(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。

— — —

【評価の理由、要因・原因分析】

—

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

20 / 16

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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 / 8

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 人員配置

職員 16 人中 14 人と 88%が司書資格を有しており、募集時の要求水準を大きく上回っている。このため職員配置の際には資格の有無を気にせず、最も合理的な配置が可能となっている。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組み

サービスの質を維持・向上していくために、中央図書館や福岡県立図書館で開催される研修に司書職員を積極的に参加させ、研修で培ったノウハウを職員全員で共有し、全体意識の向上に努めた。また、日々の会議の中で職員の資質・能力向上につながる情報や事例を共有している。

ただ、館独自の研修については、他館では独自制作の資料による研修を行っているところもあるので、参考にしてもらいたい。

また、「図書館における専門知識向上のための研修」は、テキストや資料を既存のもので行う場合、進行やアドバイスを特定の職員のみが行うのでは効果も限られる。

職員 1 人ひとりが必ず講師となれば、研修の資料作成や事前勉強などで自己研鑽にもなる。他館では、事業報告書に同様の見解が示されていることから、効果的な職員の資質・能力向上のために、是非、実施してもらいたい。

なお、令和 3 年度に行政経営課による指定管理者を対象とした労働関係法令の研修が実施されたが、社会的な問題となるような事案等については、引き続き市が主催して研修を実施し、北九州市全体としての市民サービスの底上げを期待したい。

③ 地域等との連携等

地域や関係団体と連携して、生涯学習支援を行うほか、水耕栽培展示による観察日記の募集や、利用者からのおすすめ本（「わたしの推し本」）募集を行った結果、年代を問わず多数の応募が寄せられるなど、幅広い年齢層のから図書館への関心を集め、利用者の開拓を図ることができた。

学校教育や地域振興に役立つ取り組みとしては、県立ひびき高校に対する N I E 教育支援や、北九州市立高校の生徒による読書会（戸畑ブッククラブ）の設立等、若年層に向けた多様な読書体験の機会の提供を行い、学校連携で高い評価を得られた。地元の小・中学校等の施設見学や職場体験学習等では平成 30 年度から令和 3 年度までの 4 年間で延べ 1,959 人の受け入れを行い、子どもの読書活動の裾野を広げる一助を果たすとともに、丁寧な対応で図書館の P R に努めた。

また、「戸畑ガーデニングクラブ」による図書館の花の手入れは、図書館のホスピタリティーの向上に大いに寄与している。これら地域団体との絶え間ない連携が「みんなの図書館」としての利用促進にもつながり、大いに評価できるものである。

【施設見学・職場体験等受入】

(単位：人)

	【参考】H29 年度(更新前)	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	計
受入人数	853 人	548 人	683 人	325 人	403 人	1,959 人

(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	4	8
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 個人情報の保護

シュレッダーを設置し、紙媒体の機密情報（利用者の貸出・延滞情報等）を適正に破棄し、電子媒体の情報については、業務システムからのデータ持ち出しや、画面の個人情報を利用者へ見せない等、情報漏洩しないよう取扱いが徹底されている。

また、個人情報保護に関して、指定管理者は、Pマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得している（登録番号 18860246(02)）。Pマークは、2年ごとの更新の際に厳しい審査が必要である。また、事業者が自らの事業の用に供する個人情報について、その有用性を配慮しつつ、個人の権利利益を保護するための方針、体制、計画、実施、点検及び見直しを含むマネジメントシステムを構築していないと取得ができない。

このようにPマークの取得によって、会社の信用を高め、全職員が高い個人情報保護意識を持つための絶え間ない努力は評価できるものである。

② 利用者の平等利用

利用者への平等利用に関しては、特筆する必要がないほど、「不平等」な対応によるトラブルは発生していない。職員間にも障害者差別解消法の「合理的な配慮の提供」意識が根付いており、障害者に限らず誰にでも平等に対応している。

④ 収支の内容

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、経理事務及び施設の管理運営とも適正に行われている。

⑤ 安全対策

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、自主的な対応を行うとともに中央図書館への報告も行っている。また、図書館職員の連絡網を作成し、災害等に対する職員の意識を高め、緊急時に

対応出来るようにするなど、常日頃から職員への防災に対する意識付けを徹底している。

⑥⑦ 防犯対応・非常時対策等

日頃から、職員間のコミュニケーションを密にするとともに、避難訓練や暴迫研修などを実施しており、危機管理意識は非常に高い。

また、令和3年1月22日に発生した日向灘地震（北九州市は震度3）の際は、館長が早朝から出勤し、建物や図書の被害状況の確認や開館の有無の判断など迅速な対応を行っており、災害時の危機管理意識も高いことは評価できる。

【総合評価】

合計得点	C	評価ランク	67
[評価の理由]			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み			
令和2年度、3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館、開館時間短縮、サービスの一部縮小などの理由により、貸出者数、貸出冊数ともに目標値を大きく下回ることとなった。これは、指定管理者の責任ではないため、この点については評価に配慮した。			
一方、指定管理者は、殊更に新しい取組を行っているわけではないが、日々の堅実なイベントや市民が安心して利用できる取組を行っていることは、アンケート結果からも明らかであり、図書館サービスの提供に努めたことは評価できる。			
さらに、全国的な図書館離れの中で、令和3年度は利用者の図書館回帰も見受けられるところであり、これは指定管理者職員の努力のたまものといえる。			
なお、労働施策総合推進法の施行に伴って窓口対応の難しさに加え、職員の心理的負担も増加している。この点については、評価にあたって配慮を行った。			
2 効率性の向上等に関する取組み			
指定管理料は、大きな社会状況変化がない限り5年間は同額である。このような中、企業努力による経費の削減については一定の評価はするものの、積極的な削減努力は見受けられない。			
一方で、天候や施設の構造など、指定管理者の責めに帰すことができない要因もあるため、評価に関しては、市の要求どおりとした。			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み			
職員の資質・能力向上を図る取組について、コロナ禍でも様々な研修参加や時代に即したZOOMなどの研修手法を積極的に評価した。一方、自主研修については、中長期的に職員の育成という視点が見られなかったため、これについては評価しない。			
地域との連携については、子どもの読書離れの改善が大きな課題となる中、高校生の読書会の設立を支援するなど若年層の取り込みに大きく寄与した点は評価した。			
個人情報の保護については、全国的に情報漏洩が問題となる中、会社としてJIS Q15001の取得を行っており、これに基づく研修も実施されている。個人情報は、一旦、外部に流出すれば、取り返しがつかないばかりか業務を委託する市の信用も大いに失墜			

することになることから、適切な取組として評価した。

なお、危機管理全般については、比較的適切に対応しているが、通常トラブルとならない小さな案件が時折見受けられることから、その点については若干考慮した。

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

コロナ禍の影響を大きく受ける中、指定管理者が努力した部分にも着目した評価がなされている。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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	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)