

# 指定管理者評価表

施設名	行田市総合公園及び富士見公園
施設所管課	都市計画課

## I プロセス評価

### 1 施設、設備の維持管理への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	仕様に基づき保守点検を実施し、記録の作成・保管をしている。また、点検チェックシートを用い職員による園内点検を定期的実施し記録に残している。	4	専門業者を通じた点検のほか、指定管理者による日常点検も行われている。
② 清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	トイレについては、利用頻度に合わせ、管理要項で示された基準を上回る基準で実施し清潔な状態に保っている。屋内施設はワックス塗布清掃のほか、ガラス・網戸清掃を定期的に行うことにより、衛生的な環境を整えている。園地や園路、駐車場については週間作業計画に基づき漏れのないよう実施している。	4	市から示した基準を上回る形で実施されており、衛生上問題は見受けられない状況である。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	保守点検や自主点検等により把握し、適切に修繕を実施した。なお、施設や設備の破損状況については、随時、行田市に報告した。 特筆すべき事項 ・公園施設の管理運営及び貸与事業においては、安心・安全な公園づくりを推進するため、研修で習得した内容を反映したチェックシートを活用し、適切な園地管理を行っている(月1点検)。その他、週1回の定期点検や日常的に巡回点検を実施し異常箇所の発見に努めている。	4	遊具については、国の基準を熟知の上で日常点検が実施されている。 修繕箇所についても、適宜確認や市への報告を行い、適切に修繕されている。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	3	管理の不備による事故・破損等はなく、適切に行っている。	4	適切な備品管理に加え、機材の使用に係る講習も受講しており、事故や破損も見受けられない。
	1次評価合計	15	2次評価合計	16

### 2 サービス向上への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	3	事業計画に基づき実施した。 ・公園施設の管理運営及び貸与事業 ・収益事業における施設貸与事業 ・収益事業における自動販売機設置事業	3	事業計画に沿って適切に行われている。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	園内飲食店運営者は市内事業者又は行田市を活動地点とする団体に所属する事業者を選定し、地域との協働を図った。また、園路の一部を市内の幼稚園等に提供し、マラソン大会等に協力した。	3	地元事業者による飲食店運営が行われている。
③ 適切に職員が配置されていたか。	4	法令上必要となる防火管理者を配置し、安全な施設管理を行っている。また、熟練が必要な公園整備作業においても、資格等を持つ人員を配置し業務を行うと同時に、研修や技術の伝達を行い、必要となる人材を育成している。その他、専門的な高度資格は委託業務スタッフが保有し、適切に配置している。 1 刈払機作業者教育修了者 2 甲種防火管理者 3 遊具の日常点検講習会修了者  特筆すべき事項 1公園緑地講習会修了者 ※（一社）日本公園緑地協会主催 2チェーンソー作業従事者特別教育講習会補講イ修了者	4	施設管理を担当する職員に加え、公園作業員も適切な数配置されている。 また、公園管理において重要となる造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に受講している。

## 指定管理者評価表

④	窓口等での接客態度は、利用者 に不快な思いをさせることな く、適切であったか。	4	毎年度、接遇マニュアルに基づく接遇研修を実施し ており、接客態度の向上を図った。なお、窓口等 での接客態度が原因での苦情はなかった。	4	接遇について、毎年度研修を自主的に行っており、 苦情等も無かった。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を 抽出するための仕組み作りがさ れていたか。	5	<p>意見箱を設置し、市民の意見の場を提供している。 また、財団HP上でメールによる受付も行ってい る。施設利用者を対象に行ったアンケートから利用 者の声を収集し、ニーズの把握に努め運営に活用し ている。その他、日常において常に利用者への声掛 けを行い、大小さまざまな意見や要望に対応してい る。</p> <p>【評価算式】</p> <p>①ニーズ把握調査回数：4件/5回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱の設置</li> <li>・財団HP上でメールによる受付</li> <li>・施設利用者を対象に行ったアンケート2回</li> <li>・その他（日常において常に利用者の声に耳を傾け 大小さまざまな意見や要望に対応）</li> </ul> <p>②ニーズ把握数：29件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱・・・・・・・・・・0</li> <li>・メール・・・・・・・・・・0</li> <li>・アンケート・・・・・・・・25</li> <li>・市長への手紙・・・・・・・・0</li> <li>・その他・・・・・・・・・・4</li> </ul> <p>（アンケート記述回答：25件中7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを新しくしてほしい（3件）。 →財団では困難。</li> <li>・グラウンドゴルフ専用グラウンドがほしい →財団では困難。</li> <li>・市内の西部地区にグラウンドがほしい。 →財団では困難。</li> <li>・グラウンドゴルフ専用倉庫がほしい。 →財団では困難。</li> <li>・遊具を新しくしてほしい。</li> </ul> <p>（電話及び窓口：4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・野良猫の餌やりをやめさせてほしい。</li> <li>・西の原付近の寄植えを剪定してほしい。</li> <li>・大会前に樹木の消毒をしてほしい。</li> <li>・園内の時計が角度により樹木の枝で見づらい。</li> </ul>	5	施設へ意見箱を設置するほか、ホームページなどを 活用して積極的な意見収集が行われている。 寄せられた意見は月次報告に合わせて市へも報告を いただいているほか、市と指定管理者で毎月行う打 合せにおいて、必要に応じ協議している。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や 問題解決に向けた体制が構築さ れていたか。	5	意見、苦情、要望等があった場合は、職員間で共有 し、意見交換しながら改善を図っている。また、ト ラブルの未然防止策として次のとおり実施	5	接遇研修をはじめ、施設管理上の法令やマナーにつ いての知識会得や利用者への周知、定期的な園内巡 回を通じたニーズの把握などに努めており、問題解 決のみでなく未然に防ぐ観点からも取り組まれてい る。
⑦	職員間において情報共有が頻繁 に行われる体制が構築されてい たか。	4	随時、書面による事務連絡やミーティングによる情 報共有を実施している。また、軽微な事案に関し ては、日報やメールにて情報共有している。	4	口頭や書面による報連相が行われており、個々の事 案について複数の職員が共有している。
⑧	職員の資質向上に向けた取組み が行われていたか。	4	行っている。令和3年度実施した内容は次のとおり	5	遊具の点検や造園、作業等に関する講習を積極的に 受講しているほか、施設管理者として必要不可欠な 人命救助、安全管理訓練も実施している。 また、近隣類似施設の情報なども自発的に収集して おり、市の急な調査などにも役立っている。

## 指定管理者評価表

⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	3	事業数（事業計画及び事業報告）：3件 ・公園施設の管理運営及び貸与事業（総合公園、総合公園管理事務所、富士見公園） ・収益事業における施設貸与事業（飲食店スペースでの行田名物販売） ・収益事業における自動販売機設置事業	3	飲食店の運営や自動販売機の設置などを行っている。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	3	体育施設を持つ多種多様なニーズに対応する都市公園であることから、その特性にあった利用者の利便性を高める事業を推進している。 ・公園の魅力づくりや公園利用者のサービスの向上を図るため、行田名物のゼリーフライやフライ、焼きそば、その他飲食物を提供する飲食店を設置している。 ・飲料等の自動販売機を園内各所に設置し、利用者サービスの向上に努めている。	5	広い園内の各所へ自動販売機が配置され、園内全体において飲料提供が可能である。 ランニングコースにおいては通行区分を設けるなど、トラブル等を防ぐための工夫もみられる。 また、熱中症対策として施設内にスポットクーラーを導入している。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	3	・公園の情報は、財団のホームページを活用し、市民の憩いの場として親しまれるよう分かりやすく紹介している。 ・ツイッターを活用し、園内の旬の植栽植物の情報を随時紹介している。	3	ホームページやツイッターなどを活用し、情報発信を行っている。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	3	利用者アンケートは実施している。	3	利用者アンケートを実施している。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	アンケート調査の結果を分析し、客観的な評価を確認するとともに、施設管理面や運営面の改善に活かしている。	4	アンケート調査の結果について客観的な評価を確認するとともに、月次報告やモニタリング会議を通じて市とも情報共有している。また、施設管理面や運営面の改善にも活かしている。
⑭	（複数の施設を管理している場合）施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	密に連絡を取り合っている。また、月1回所管課と連絡調整会議を実施している。	5	毎月打合せを実施しており、報告事項や情報共有などを漏れなく実施しているほか、実質一体的に管理している体育施設との連携も十分行われており、柔軟に対応している。
1次評価合計		52	2次評価合計		56

### 3 平等、安全対策への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	遵守している。規則等の範囲内で、利用者に対し柔軟な対応を行えるよう努めている。また、従業員の労働条件についても労働関係法令を遵守している。	3	遵守している。
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	4	施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。	4	施設管理マニュアルに基づきスタッフの教育を行い、施設管理の水準を一定に保つよう実践している。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	3	財団の個人情報保護規定に基づき実施し、各職員が理解した上で適正かつ慎重に取り扱っている。マイナンバー制度への対応についても、漏れの無いよう行っている。なお、利用者からのマイナンバー取得などは一切行っておらず、不要な個人情報の取得などはしていない。また、情報公開についても財団の情報公開規定に基づき積極的に提供している。	5	指定管理者において個人情報に関する規程を定め、それに準じた対応をしており、情報公開についても適切に棲み分けて対応している。 防犯カメラの映像提供の要望があった際にも指定管理者の規程や行田市の例規を熟知のうえ、適切に対応されていた。

指定管理者評価表

<p>④ 施設の修繕や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。</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設点検マニュアルを活用し、点検チェックシートを用いた月1回の定期的な点検及び毎日の巡回点検を行うことにより、異常箇所の早期発見に努め、事故を未然に防止し、施設や設備の損害を最小限に留めている。また、必要箇所は修繕や安全措置を取るなど適切に実施した。なお、施設や設備の破損状況については、随時、行田市に報告している。</li> <li>・AEDを設置し、事故や急病等の救命措置に備えている。</li> </ul> <p>特筆すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園施設の管理運営及び貸与事業では、安心・安全な公園づくりを推進するため、園内の定期的な点検を実施している。なお、その際に使用する点検チェックシートは研修で習得した内容を反映したものとなっている。</li> </ul>	<p>4</p> <p>研修の内容等を基にしたマニュアルを作成し、これに基づく点検を定期的に行っている。</p> <p>また、異常箇所とその対応についてモニタリング会議の際に報告をする仕組みが構築されており、修繕や応急措置なども適切に行われている。</p>
<p>⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。</p>	<p>4</p>	<p>適切に行っている。</p> <p>【防犯】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内及び施設内巡回による監視（1日2回以上実施）</li> <li>・夜間における民間警備会社による巡回警備（隔日実施）</li> <li>・所轄警察に対し、巡回パトロールの協力依頼</li> <li>・防犯用具（サスマタ・防犯ブザー）の配置（総合公園管理事務所に配置）</li> <li>・園内灯は照度センサーによる自動点灯と定期点検による不点灯ゼロ活動（夜間駐車場閉鎖時）</li> <li>・盗難・悪戯その他犯罪行為抑止のための掲示物による注意喚起の実施（車上荒らし、ドリフト）</li> <li>・危機管理マニュアルの運用</li> <li>・巡回強化による危険物の早期発見と即時撤去</li> <li>・不必要な駐車区域の閉鎖を実施（東駐車場の縦断路）</li> <li>・監視カメラ6台を設置</li> </ul> <p>①総合公園レストハウス ②総合公園自由広場南側 ③西側駐車場 ④公園東側駐車場 3台</p> <p>【防災】8（事故、火災への対策数）－8（事業計画書の事故、火災への対策数）＝0 事業計画書の事故、火災への対策数・事故、火災への対策数：8件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災報知機等消防設備の使用点検と保守整備</li> <li>・危機管理マニュアルの運用</li> <li>・心肺蘇生法及びAED機器取扱いの研修を実施</li> <li>・巡回強化を行い、管理施設内の燃焼物・位置の特定と把握</li> <li>・事故や火災の原因となる不要物の撤去</li> <li>・スタッフによる利用者への声掛けを行い、常に管理の目を光らせ、利用者へ意識付けを行う。</li> <li>・樹木点検による倒木等の早期発見と園路に架かる高木の剪定</li> <li>・管理作業上必要となる燃油（ガソリン他）等揮発性物質の厳重保管</li> <li>・台風に備えた備品類の撤去</li> </ul>	<p>4</p> <p>防犯対策として、各種注意喚起をいたるところに掲示してあるほか、警備会社を通じた夜間警備や警察へのパトロール依頼、園内各所へ監視カメラを設置している。</p> <p>防災対策としては園内の樹木を日常的に確認し、危険箇所をあらかじめ剪定するなどの対策が見受けられるほか、台風接近時には危険物の確認、撤去を速やかに行い、直ちに市へ対策と被害状況の報告がされている。</p>
<p>⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。</p>	<p>3</p>	<p>公共施設として平等利用の原則に基づき、指定管理者の責務の範囲内で特定の市民・団体に特別な対応はしておらず、施設管理マニュアルに基づくスタッフの教育により徹底している。</p>	<p>4</p> <p>一定の基準に基づき、公平な対応を徹底している。</p>

指定管理者評価表

<p>⑦ 事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。</p>	<p>3</p>	<p>自然災害や利用者の怪我等、全てにおいて関係先へ早急な通報及び報告を行っている。 特に、利用者の活動中の怪我の対応では、応急処置や救急要請など、速やかな措置を講じている。 また、万が一の災害や事故等が発生した場合を想定し、普段から救急対応・報告体制の備えを行っている。なお、休日や夜間でも対応できるよう所管課との緊急連絡網を作成している。</p>	<p>4</p>	<p>災害発生時におけるマニュアルを指定管理者が整備し、適切な対応がされており、市への報告も遅滞なく行われている。</p>	
<p>⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。</p>	<p>5</p>	<p>・トイレは、利用頻度の多さから、専任のトイレ施設清掃員を配置して毎日清掃（管理要項で示された清掃仕様を上回る基準での清掃）を実施。 ・季節ごとの流行ウイルス対策や腐敗物等の処理時には、感染症などを予防するため、アルコールや洗浄剤を使用し、十分な対策を行っている。（随時実施） ・蚊による伝染病被害の軽減策として、注意喚起看板を設置し、被害抑制に努めている。（随時実施） ・トイレ施設の排水点検を行い、排水不良を常態化しないよう清掃をし、必要に応じて配管敷設修繕を行い、常に衛生的に保っている。（毎日実施） ・雨水だまりを解消するため、定期に水路・柵の清掃を実施している。（随時実施）</p> <p>特に特筆すべき事項 ・公園管理事務所では新型コロナウイルス対策としてアルコールを設置するほか、必要に応じ人数制限を設け対策を講じた。 ・大会等で止むを得なく食事をする際は、黙食を推進した。</p>	<p>4</p>	<p>施設内へのアルコール消毒液設置や蚊の伝染病についての注意喚起掲示もされている。 また、県の公園における新型コロナウイルス対策や行田市のコロナ対策会議の結果などに留意し、人数制限などの規制を臨機応変に行っている。</p>	
<p>⑨ 地域や関係団体等との連携が図られていたか。</p>	<p>3</p>	<p>・行田市を始めとし行田市教育委員会、行田市体育協会、行田市社会福祉協議会などの諸団体と市民の健康体力増進への寄与、かつ地域団体との積極的な交流を図っている。園内飲食店の運営者は市内事業者又は行田市を活動地点とする団体に所属する事業者を選定し、地域との協働を図り、園内に自動販売機を設置している社会福祉団体とは、連絡体制を構築し利用に支障が出ないようにしている。</p> <p>1 公園管理業務 2 自動販売機設置事業 3 市内事業者又は行田市を活動地点とする団体に所属する事業者による飲食店営業</p>	<p>4</p>	<p>地域団体との積極的な交流が図られているほか、社会福祉協議会の自動販売機を園内に設置することにより、社会福祉貢献と利用者サービス向上との相乗効果が図られている。</p>	
<p>1次評価合計</p>		<p>32</p>	<p>2次評価合計</p>		<p>36</p>

## 指定管理者評価表

### 4 効率性向上、改善に向けた取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 問題点の把握に努めていたか。	5	<p>利用者の利便性や安全面等はもちろん、利用者の増加に繋がるような課題の把握にも努め、改善策を考案している。中でも、利用者アンケートを実施し客観的な評価の分析による自己評価（外部評価の分析）やP D C A マネジメントサイクルの実践による具体的な自己評価により、問題点の把握とより良い施設づくりに繋げている。</p> <p>また、定期的にスタッフミーティングを開催し、検討した改善策を日常の管理運営に生かしている。</p> <p>① 月毎の指定管理施設の利用状況等の報告及び前年同期との比較、自己評価の実施。</p> <p>② 毎年度終了後、本自己評価を作成し、指定管理業務を検証する。また、利用状況、自主事業報告及びアンケート調査集計と併せて、所管課へ提出。</p> <p>③ 毎月、財団内部で連絡調整会議を開催し、業務の進捗状況等の報告及び検証を実施する。</p> <p>④ 施設利用者や自主事業参加者を対象にアンケート調査を行うことで、客観的な評価を確認する機会を設け、その内容を分析する。</p> <p>⑤ 重点実施項目など具体的な目標を計画に盛り込み、年度終了時に実績に基づいた検証を行うなど、P（計画）、D（実施）、C（チェック及び評価）、A（改善）の管理サイクルをまわして業務の実施・改善を行う。</p>	4	<p>利用者アンケートを実施し、P D C A マネジメントサイクルを実践した問題点の把握に努められている。</p> <p>また、指定管理者が内部会議を行い、改善点や利用満足度向上に向けた打合せを実施しているほか、市とのモニタリング会議においても必要に応じて協議がされている。</p>
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	5	<p>来園者に対する熱中症対策の強化としてスポットクーラーを設置するなど、直面する課題への改善をしている。また常に利用者の声に耳を傾け、利用者に平等にプラスになるよう実施している。</p>	5	<p>スポットクーラーの設置やランニングコースの通行区分化、コスプレや痛車のイベント誘致などに取り組んでいる。</p>
③ 収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	3	<p>イベント等の希望があれば積極的に協力し、利用料金の増加に繋げている。その他飲食店スペースの貸与や自動販売機設置事業に取り組んでいる。</p>	4	<p>イベント誘致などによる施設の利用促進、自動販売機の設置などに取り組んでいる。</p>
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	<p>最小限の経費で最大限の効果を発揮させることを念頭に置き、工夫を凝らしながら経費節減のための取組みを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの適正配置による賃金支出の縮減</li> <li>・電気量の多い公園内外灯の照度センサーによる自動点灯及び省エネ効果の高いLED照明の導入による使用電力（光熱水料費支出）の削減</li> <li>・委託業務内容の精査による委託料支出の削減</li> <li>・設備等の不具合の早期発見による事故の未然防止と自主修繕の実施による修繕費支出の適正管理</li> <li>・物品の適切な在庫管理と再利用による消耗品費支出の抑制</li> <li>・節水の啓発による水道料（光熱水料費支出）の縮減</li> </ul> <p>【特筆すべき事項】 節水の啓発やLED照明を活用したほか、自主修繕対応などの工夫を行った。</p>	3	<p>委託業務の内容を精査し、支出の削減を行うなどの工夫が見受けられる。</p>
⑤ 清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	3	<p>委託業務内容の精査や数社から見積を徴取することにより委託料の削減を行った。</p>	3	<p>市が行う業務発注のように、複数者から見積りを徴取している。</p>



## 指定管理者評価表

⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車両(整備機器含む) のアイドリング禁止。</li> <li>・照明やエアコンを利用に合わせて適宜入り切りすることにより無駄な消費電力をなくしている。</li> <li>・照明のLED化を進めている。</li> </ul>	3	照明や空調のごまめな調節や、駐車場のアイドリングストップ呼びかけなどを行っている。
1次評価合計		22	2次評価合計		22

### II 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する評価項目	評価する分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価					2次評価者（施設所管課）による評価			
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R3	R4	R5	R6	R7			
2-④ 2-⑥ 2-⑧ 2-⑩ 2-⑫	利用者の満足度の向上	アンケート結果で「満足している」と答えた人の割合	5	目標	80%	80%				5	目標値を超えて達成されている。
実績			96%								
理由			アンケート項目にあるスタッフの接客に対し、「満足」及び「やや満足」の合計が8割を目標としたところ96%であった。								
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設利用者数	5	目標	2,271人	3,089人				5	目標値を超えて達成されている。
実績			2,808人								
理由			管理事務所（小会議室、大会議室、和室）及び行為の利用者数が前年実績2,064人の10%増(2,271人)を目標とした。※車両展示やステージイベントなどの催し物による利用者増。								
1-① 1-③ 3-④ 3-⑤	施設の安全確保	事故発生件数	5	目標	3	3				5	目標値を超えて達成されている。
実績			0								
理由			管理上の瑕疵による事故はなかった。								
1次評価合計			15	2次評価合計		15					

2次評価者からの指導事項	施設管理や安全対策などが適切に行われているほか、サービス向上分野においても利用者意見の吸い上げや情報共有、一定の工夫が施されており、これらについては今後とも意識を続けていただきたい。
--------------	---

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		100点換算	総合評価
合計点	136	合計点	145	▶	81
満点	180	満点	180		

#### I プロセス評価

仕様書や提案（業務計画）の内容に照らし合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

#### II 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

#### 総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C