

令和5年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年6月27日

部	生涯学習部	課	生涯学習文化課
---	-------	---	---------

施設名・所在地	函館市亀田交流プラザ (函館市美原1丁目26番12号)		
設置条例	函館市亀田交流プラザ条例		
指定管理者名	函館しあわせ創造パートナーズ	指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者の特別な要件		選定区分	公募 非公募
設置目的	幅広い世代の市民に生涯にわたる学習活動の場および多様な交流の場を提供し、もって豊かな市民生活および活力ある地域社会の実現に寄与するため		
設置年月	令和2年4月	建設費	2,880,953千円
構造規模等 耐用年数	鉄骨造一部鉄筋コンクリート造 敷地面積：3,985.40㎡ 建物延面積：7,387.55㎡ 耐用年数：60年		
開館時間 休館日等	開館時間：午前9時から午後10時まで (ふれあいホールは午前8時15分～午後10時30分) 駐車場：午前8時15分～午後10時30分 休館日等：年末年始12月29日～1月3日 委員会の承認を受けた機材点検等に係る臨時休館日(毎月第3日曜日)		

料金体系	ア 利用料金制の採用 <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無			
	イ 使用料（下記のとおり）			
	函館市亀田交流プラザ条例 別表第1			
		時間区分		
	区分	午前（午前9時から正午まで）	午後（午後1時から午後5時まで）	夜間（午後6時から午後10時まで）
	講堂1	3,300円	4,400円	4,400円
	講堂2	2,400円	3,200円	3,200円
	体育室	アマチュアのスポーツに使用する場合	1,600円	1,600円
		アマチュアのスポーツ以外に使用する場合	4,500円	6,000円
	大会議室1	2,400円	3,200円	3,200円
	大会議室2	2,100円	2,800円	2,800円
	大会議室3	2,100円	2,800円	2,800円
	小会議室1	600円	800円	800円
	小会議室2	600円	800円	800円
	小会議室3	600円	800円	800円
	小会議室4	600円	800円	800円
	研修室1	600円	800円	800円
	研修室2	300円	400円	400円
	交流集会室	1,200円	1,600円	1,600円
	子ども体育室	600円	800円	800円
	シャワー室	一人1回につき		100円
	備考			
	1 2以上の時間区分にわたって使用する場合は、当該使用に係る時間区分の上表の規定による使用料の額（以下「基本使用料の額」という。）を合算した額とする。			
	2 商品の宣伝、展示、販売等営利目的で使用する場合は、基本使用料の額の2倍に相当する額とする。			
	3 大会議室をそれぞれ全体の面積の2分の1に相当する面積で使用する場合は、それぞれの基本使用料の額の2分の1に相当する額とする。			
	4 許可を受けた時間区分を超えて使用した場合は、超過時間1時間までごとに、当該許可を受けた時間区分の次の時間区分の基本使用料の額（午後10時以後にわたる超過時間については、夜間の基本使用料の額）の2分の1に相当する額を徴収する。			

函館市亀田交流プラザ条例 別表第2

区分		使用料		摘要
		単位	金額	
講堂1	音響設備	一式	1,000円	音響架, 音響ワゴン, マイク, マイクスタンド
講堂2	音響設備	一式	1,000円	音響架, 音響ワゴン, マイク, マイクスタンド
	映像設備	一式	1,400円	固定式プロジェクター, スクリーン
	舞台設備	一式	1,600円	舞台照明, 舞台幕
大会議室	音響設備	一式	300円	音響ワゴン, マイク, マイクスタンド
研修室2	調理設備	一式	500円	システムキッチン, 冷凍冷蔵庫
移動ステージ		一式	700円	
ピアノ		1台	700円	

備考

- 1 上表の規定による使用料の額は、別表第1に規定する時間区分のうち午前、午後または夜間のいずれかの時間区分において使用する場合の額とする。
- 2 許可を受けた時間区分を超えて使用した場合は、超過時間1時間までごとに、上表の規定による使用料の額の2分の1に相当する額を徴収する。

函館市亀田交流プラザ条例 別表第3

使用者の区分	自動車の種別	駐車場使用料
施設使用者	普通自動車	2時間までは、無料とし、2時間を超えた後30分までごとに100円
	小型自動車	
	軽自動車	
施設使用者以外の者	普通自動車	2時間までは、200円とし、2時間を超えた後30分までごとに100円
	小型自動車	
	軽自動車	

備考

- 1 施設使用者とは、プラザに入館した者および亀田支所に来庁した者をいう。
- 2 普通自動車とは、道路運送車両法施行規則（昭和26年運輸省令第74号。以下「省令」という。）別表第1に規定する普通自動車のうち貨物の運送の用に供する普通自動車を除いた乗車定員10人以下のものをいう。
- 3 小型自動車とは、省令別表第1に規定する小型自動車のうち二輪自動車を除いたものをいう。
- 4 軽自動車とは、省令別表第1に規定する軽自動車のうち二輪自動車を除いたものをいう。
- 5 二輪自動車とは、省令別表第1に規定する小型自動車および軽自動車のうちの二輪自動車（側車付二輪自動車を除く。）ならびに省令第1条に規定する原動機付自転車をいう。
- 6 午後10時30分までに出場しなかった場合における当該時刻から翌日の午前8時15分までの間の使用料の額は、上表の規定にかかわらず、1,000円とする。

1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(1) 管理業務

① 函館市亀田交流プラザ条例第4条の事業の実施に関すること

A 市民への生涯にわたる学習活動の場および機会の提供に関すること

ア 各種講座、教室、講演会等の実施

- ・ものづくりワークショップ（レザークラフト体験、トールペイント制作ほか）、初心者ヨガ
- ・延べ参加者数 168人

イ 児童（18歳未満）を対象とした無料体験講座および季節行事の実施

- ・作っちゃお！（こいのぼり、母の日プレゼントほか）、季節行事(夏祭り、クリスマス会ほか)
- ・延べ参加者数 1,658人

ウ 高齢者対象大学（2年制）の実施

- ・亀田老人大学 30回開講
- ・延べ受講者数 3,041人

エ 生涯学習リーダーバンク登録者による体験講座の実施

- ・筋肉にっこり体操、ビニール袋収納かご作り、心と体の脳トレ体操ほか 合計10回実施
(いずれも高齢者向け体験講座として実施)
- ・延べ参加者数 188人

オ 生涯学習に資する団体や指導者の育成、連携事業の実施

- ・忍者クラブ12回、科学クラブ11回（令和5年度はいずれも児童向け講座として実施）
- ・延べ参加者数 442人

カ 生涯学習情報の提供

- ・亀田交流プラザの新パンフレットの作成
- ・亀田交流プラザで活動する各種団体やサークルの情報を集約した「活動団体様ご案内」の作成
- ・函館市や各公共施設などの各種情報発信のためのパンフレットスタンド・ポスター掲示用パーテーションの設置
- ・亀田交流プラザ児童だより「かめっこぐらし」の発行・配布
- ・亀田交流プラザ高齢者だより「かめぶらりん」の発行・配布
- ・HAKODATEまなびと広場、プチまなびとの情報提供

B 市民への多様な交流の場および機会の提供に関すること

○高齢者コーナー 年間利用者数 16,795人

年間新規登録者数 357人

延べ登録者数 2,022人

ア 高齢者（60歳以上）を対象とした合同行事の実施

- ・レクダンス教室（13回）、将棋月例会（12回）、囲碁教室（6回）、輪踊り教室（12回）
- ・延べ参加者数 584人

イ 高齢者（60歳以上）の活動の場の無料開放事業の実施（場所：交流集会室、交流スペース、交流活動室、軽運動室）※軽運動室は令和2年4月19日の臨時休館以降、新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉鎖中であったが、令和5年5月22日より再開

- ・バンパー・プール、ラージボール卓球、囲碁、将棋、スカットボール、こころレクリエーション（エルダークラブ、太極拳など）、季節行事ほか
- ・延べ参加者数 12,631人

ウ 高齢者（60歳以上）を対象とした無料教養講座の実施（場所：交流集会室，交流スペース，交流活動室，軽運動室）※軽運動室は令和2年4月19日の臨時休館以降，新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉鎖中であったが，令和5年5月22日より再開

・手芸講座24回，パステルアート講座12回，書道講座12回，ヨガ講座12回，健康体操講座12回，ラージボール卓球講座24回

・延べ参加者数 804人

○児童コーナー 年間利用者数 15,514人

年間新規登録者 823人

延べ登録者数 3,972人

エ 児童（18歳未満）の活動の場の無料開放事業の実施（場所：子ども体育室，子ども活動室など）

・幼児とその保護者を対象とした英会話・親子ヨガ・誕生日会の実施（延べ参加者数 413人）

・就学児を対象とした施設独自のスポーツや遊びの検定等の実施（延べ参加者数 1,721人）

オ 青少年（12歳から29歳まで）を対象とした無料開放事業の実施

・体育室におけるバドミントン・卓球利用の無料開放

・延べ利用者数 567人

カ 子ども達の健全育成のために活動する地域組織と連携した事業の実施

・中央小学校PTAとの連携による，家ではできない遊びをテーマとした【あそんじゃお！】，教育大学サークルアースデイ函館との連携によるSDGsを学ぶ体験講座，亀田中学校卓球部による卓球教師，函館市交通安全指導員による交通安全指導の実施ほか

・延べ参加者数 865人

キ 多世代交流事業の実施

・昔遊び，まんだらぬりえ，亀プラミニ運動会の実施

・延べ参加者数 233人

C その他プラザの設置の目的を達成するために必要な事業

ア 保健師による健康相談等の実施（場所：保健相談室）

・高齢者相談 1,713件

・高齢者一般処置 12件

・児童に関する相談 39件

・児童一般処置 7件

・その他相談 28件

・その他一般処置 4件

・講座・イベント等 283件

イ 図書コーナー（ふれあいホール内）・児童図書コーナー（子ども活動室内）の管理運営

・図書コーナー 年間貸出冊数 13,458冊

年間貸出人数 6,977人

年間新規登録者数 288人

登録者数累計 2,367人

・児童図書コーナー 年間貸出冊数 741冊

年間貸出人数 343人

年間新規登録者数 45人

登録者数累計 351人

③ 維持管理に関すること

(2) 委託事業

ア 函館市亀田交流プラザ使用料収納事務委託

(3) 自主事業

ア カフェコーナーの運営

・利用者数 延べ 23,380人

イ コピーサービス

・白黒 3,846枚

・カラー 101枚

ウ お気軽健康チェック

・2回開催, 参加者数 176人

エ 5歳若くはゆるトレーニング

・1回開催, 参加者数 53人

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

ア 駐車場混雑予測を作成し、ホームページ上での公表や施設内の掲示を行ったほか、入場待ちの車列に臨時駐車スペースの案内を行ったほか、貸室予約時や主催イベント参加者へ臨時駐車スペースの利用をお願いするなど、混雑対策に努めた。

イ ふれあいホールにクリスマスツリーを設置し来館者を楽しませた(12月)。

ウ ふれあいホールのサイネージで、福祉チャンネル「民生委員、児童委員の活動」や「STOP闇バイト」等の発信を行った。

エ 隣接する美原路線バス乗降場に係り、函館バス株式会社の要請により配布用の時刻表を総合受付に配置し情報提供に協力したほか、日常的に路線バス乗降場の利用に係る問い合わせ等があった場合に函館バス株式会社への取次を行った。

オ 函館バスが設置している、函館バス・市電で利用できる交通系ICカードのチャージ専用機及びポイント交換機に係る各種問い合わせや、レシート詰まりなどの不具合について可能な範囲で対応した。

カ 道道沿いの風除室内と西側玄関にバス待合のためのイスを設置した。

キ 劣化していた駐車場の白線を自主的に修繕(引き直し)した。

3 市民ニーズの把握の実施状況

ア 「お客様のご意見」箱を設置し、寄せられた意見に対する館長からの回答を掲示することで利用者ニーズの把握に努めた。

《主な意見》・多目的トイレのハンドソープについて、車椅子利用者が使いやすい位置に置いてほしい。

→設置位置を変更した。

・軽運動室の利用を再開してほしい。→令和5年5月22日から再開 など

イ 利用者懇談会の実施

《主な意見》・大会議室にピアノやキーボードを設置してほしい。

・貸室内で使用するための移動式ボードが少ない。

・可動式の鏡があると良い。 など

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

(1) 令和5年度（2023年度）月別利用者数

（単位：日，人）

月	開館日数	貸室	一般講座等	亀田老人大学	高齢者コーナー (講座含む)	児童コーナー (講座含む)	青少年無料開放	図書コーナー	計(人)
4	29	10,559	10	0	1,312	1,291	52	547	13,771
5	30	10,416	18	0	1,236	989	45	612	13,316
6	29	11,186	10	354	1,166	995	57	551	14,319
7	30	12,972	18	338	1,285	1,574	76	541	16,804
8	30	10,593	10	392	1,276	1,720	36	597	14,624
9	29	13,565	18	295	1,492	1,463	54	564	17,451
10	30	13,611	10	388	1,280	1,188	51	574	17,102
11	29	12,770	17	398	1,419	1,135	36	634	16,409
12	27	10,005	10	391	1,350	1,024	27	546	13,353
1	27	9,252	18	281	1,515	1,308	29	602	13,005
2	28	12,250	10	204	1,680	1,256	29	622	16,051
3	30	11,826	18	0	1,784	1,571	75	587	15,861
計	348	139,005	167	3,041	16,795	15,514	567	6,977	182,066

※保健師による保健相談の相談者は、大部分が高齢者コーナーおよび児童コーナーと重複するため計上していない

→令和5年度実績：2,086件

※多世代交流事業参加者は対象者が高齢者コーナーおよび児童コーナーと重複するため計上していない

→令和5年度実績：233人

※児童図書コーナーの貸出人数については、児童コーナーと重複するため計上していない

→令和5年度実績：343人

※子ども達の健全育成のために活動する地域組織と連携した事業については児童コーナーと重複するため計上していない

→令和5年度実績：865人

(2) 令和5年度（2023年度）貸室稼働率

（単位：％）

区分	講堂1	講堂2	体育室	大会議室1 (A)	大会議室1 (B)	大会議室2 (A)	大会議室2 (B)	大会議室3 (A)	大会議室3 (B)
稼働率	50.0	65.2	96.3	75.3	60.2	75.3	68.0	74.1	74.8
区分	小会議室1	小会議室2	小会議室3	小会議室4	研修室1	研修室2	交流集会室	子ども 体育室	全館平均
稼働率	85.2	82.4	75.8	74.2	80.4	71.0	90.2	90.2	74.6

(3) 年度別利用者数等

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数(人)	116,046	132,782	157,804	182,066
使用料収入(円)	13,247,250	18,790,250	22,491,950	23,426,000

※使用料収入は(5)の駐車場使用料収入を含む金額

(4) 令和5年度駐車場月別利用台数

（単位：台）

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用台数	18,620	16,825	18,201	17,458	18,416	17,385	17,278	16,238	14,881	15,025	16,964	18,845	206,136

(5) 駐車場年度別利用台数

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用台数(台)	143,968	205,080	221,074	206,136
使用料収入(円)	3,827,300	4,914,200	5,690,800	6,263,400

5 指定管理者の収支状況

(単位:円)

区分		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	委託料	133,790,037	136,357,842	142,480,000	145,330,000
	自主事業利益 (管理業務充当分)	0	0	0	0
	計	133,790,037	136,357,842	142,480,000	145,330,000
支出	人件費	49,706,696	49,745,425	50,362,337	49,864,857
	燃料費	451,537	600,000	519,546	546,000
	光熱水費	16,485,027	20,175,362	24,997,695	20,698,451
	施設修繕費	331,100	78,000	162,580	198,754
	物品修繕費	26,158	85,690	39,600	146,837
	手数料	161,997	1,700	400	600
	保険料	233,199	62,722	148,319	151,210
	委託料	27,398,532	31,108,138	30,069,501	32,322,653
	原材料費	0	0	0	0
	旅費	20,024	13,356	13,753	15,874
	消耗品費	6,156,649	4,372,433	4,507,596	4,065,215
	印刷製本費	960,290	373,560	124,300	133,100
	保健衛生費	902	40,486	2,464	4,840
	通信運搬費	690,996	851,195	922,564	906,644
	使用料および 賃借料	1,838,490	1,846,226	1,804,836	1,704,321
	備品購入費	3,051,409	209,894	77,150	235,072
	減価償却費	203,447	610,346	610,346	610,346
	その他	12,970,280	14,113,196	12,264,310	12,248,645
	各種講座教室	671,836	1,415,236	192,000	116,000
	高齢者対象大学	4,058,000	4,177,000	4,215,000	4,243,000
	新聞図書	1,327,069	1,038,767	1,220,629	1,274,190
	租税公課	39,000	4,400	0	0
	申告納税相当額	6,390,362	6,051,747	5,051,066	5,001,606
計	133,173,000	136,974,879	137,305,992	134,488,215	
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト	1,039	885	760	670	

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

実地調査の実施 有 無

各種報告書の提出

- ・管理業務月次報告書
- ・管理業務四半期報告書
- ・使用料収納事務実績報告書
- ・事業報告書
- ・利用者懇談会実施報告書（※令和5年度は利用者アンケート実施報告書）

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携事業として近隣の小学校や幼稚園からの要請で課外授業やイベントのお手伝いを行った。 ・事前に提案していた「お気軽健康チェック」に加え、高齢者向け「5歳若くゆるトレーニング」を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや館内掲示などの情報発信のツールを効果的に利用し、利用者にとってわかりやすく、公平平等な施設運営に努める。 ・高齢者コーナーや児童コーナーの利用者を含む幅広い世代に生涯学習の場となり得るよう充実した事業の提供に努めてまいりたい。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおける窓口対応の評価が5段階中4.8となった。 ・利用者アンケート、懇談会、投書箱に回答し、業務改善に努めている。 ・要望に対し、「ちよっくら体操」の開催数を増やした。 ・要望に対し、2階の勉強スペースを増やしたほか、西側玄関にバス待ちの椅子を設置した。 ・「かめぷらりん」の発行（毎月） ・「かめっこぐらし」の発行（毎月） ・「函館市亀田交流プラザ貸室団体様ご案内」の発行 ・施設のパンフレットを新たに作成 ・貸室の利用人数を算出し、駐車場の混雑予想をHPに毎週掲載した。 ・危険個所の点検、見回り・声掛け等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修会や勉強会を実施し、職員の資質向上に努め、利用者の利便性や満足度の向上に努めたい。 ・利用者懇談会、投書箱の設置、利用者アンケートなどで挙げられた意見に真摯に向き合い、施設運営や開催事業の反映に努める。 ・駐車場の混雑が集中しないように、タイムリーに駐車場混雑予想を発信する。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> ・事業収支、経営状況ともに適正である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も経費節減に努め、適正な事業収支、健全な経営の確保に努めてまいりたい。

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・「作っちゃお」や「壁飾り作り」, 「函館山テラスで水遊び」など参加者が楽しめるように様々な工夫を凝らし, 児童を対象とした無料体験講座および季節行事を実施した。 ・生涯学習に資する団体や指導者の育成, 連携事業として, 社会体育振興会の指導者による忍者クラブや, サイエンス・サポート函館の会員を講師とした科学クラブなど, 特色ある事業を実施した。 ・高齢者の活動の場の無料開放事業では, 卓球など体を動かすレクリエーションにおいて, 始まる前にラジオ体操を行い参加者の怪我防止に努めた。 ・児童の活動の場の無料開放事業として実施するチャレランや遊び検定において, 粘り強く挑戦できるよう声掛けを行うなど児童の心情に寄り添った対応に努めた。 ・多世代交流事業として, 昔遊びやまんだらぬりえ, 亀プラミニ運動会など幅広い事業を実施した。 ・カフェコーナーの営業に加え, 利用希望者へのコピーの対応のほか, 本格的な機器を使用したお気軽健康チェックなど幅広い自主事業を実施した。 ・清掃が行き届いており利用者から好評を得ている。 ・SNSへの施設職員に対する脅迫投稿や図書盗難被害発生等の緊急時には速やかに市に報告するとともに, 関係機関との対応を密に行い, 迅速に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も魅力的な事業を通じ, 幅広い世代の市民に対し生涯学習の場および多様な交流の場を提供していただきたい。 ・今後も施設を清潔に保ち, 利用者にとって利便性の高い施設を目指していただきたい。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様のご意見」箱を設置し, 寄せられた意見に対する館長からの回答を掲示しているほか, 利用者懇談会を開催し, 利用者ニーズの把握に努め施設運営に生かしている。 ・学生利用の増加に対応するため, 2階に勉強スペースを増設した。 ・「ちよっくら体操」参加者の増加に対応するため, 回数を増やして実施した。 ・利用者の要望を受け, 道道沿いの風除室内に加え, 西側玄関にもバス待合のためのイスを設置した。 ・貸室の予約状況等を基に作成した駐車場の混雑予想をホームページ上で随時公表するなど駐車場混雑緩和に取り組んでいる。 ・隣接する美原路線バス乗降場に係る情報提供や交通系ICカード機器に係る各種問い合わせについて可能な範囲で対応している。 ・亀田交流プラザで活動する各種団体・サークルの概要を記載した「函館市亀田交流プラザ貸室団体様ご案内」を作成し, 館内に設置することで生涯学習情報の提供を行っている。 ・亀田交流プラザ児童コーナーの月間予定や児童向けイベント等の情報を記載した「亀田交流プラザ児童だよりかめっこぐらし」を毎月発行し, 函館市立中央小学校への配布や施設内での設置により情報発信を行っている。 ・亀田交流プラザ高齢者だより「かめぶらりん」を発行し, 高齢者コーナーの情報発信に努めている。 ・函館市や各公共施設などの各種情報発信のためのパンフレットスタンド・ポスター掲示用パーテーションを設置している。 ・「巡回シート」に基づく1日6回の施設全体の見回り点検のほか, 事故につながる可能性のあった出来事についての情報を共有し, 改善につなげるため「事故寸前回避事例報告書」を作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者アンケート等を通じ, 適宜問題点の把握および改善を図っていただきたい。 ・今後も利用者の意見や要望を参考にし, 可能な範囲で利便性の向上に努めていただきたい。 ・今後もホームページや広報誌の発行等を通じ積極的な生涯学習情報の発信を続けていただきたい。

団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> ・事業収支が適正に行われている。 ・健全な経営の確保に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も適正な事業収支，健全な経営の確保に努めていただきたい。
-------------	---	--	---

◎ 「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し，事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し，事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが，事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず，課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または，業務水準を満たしていない。

◎ 「団体の経営状況」

- A 事業収支，経営状況に問題はない。
- B 事業収支，経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支，経営状況に早急な改善を要する。