

## 平成26年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠福社会館
所在地	四日市市楠町南五味塚60番地
指定管理者	<p>名称 楠町商工会</p> <p>代表者 会長 原田芳夫</p> <p>住所 四日市市楠町南五味塚60番地</p>
モニタリングの実施方針・方法等	施設の管理運営内容の確認については、毎月提出される指定管理者からの月次事業報告書に基づく実地調査、指定管理者へのヒアリング、利用者アンケート内容の聞き取り等により、把握しました。
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL : 059-354-8146</p> <p>E-mail : shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

楠福社会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するため、各項目について、当初の計画に基づいた管理運営が行われました。

また、指定管理者のノウハウを生かした自主事業の実施、利用者の利便性の向上と経費の抑制についても取り組んでいます。施設の維持管理については、施設の設置から20年以上経過するため、設備修繕等適切に行い、備品や設備等の故障が発生した際には、迅速に対応しています。

施設利用については、営利利用数が昨年度と比較して下回ったため、貸館収入が減少しましたが、施設の利用者数については、有料貸館、無料貸館共に前年度を上回りました。以上のことから、総合的に判断して良好であると判断します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

自主事業の参加者数が昨年度を上回ることができましたが、今後も施設の設置目的に沿った新たな自主事業に取り組んでいくように、管理者のノウハウを生かした新たな事業の検討や、幅広い年齢層の市民が参加できる事業を企画する等、指導していきます。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

条例及び仕様書に基づき適切に管理運営が行われていました。  
利用者サービスについては、公平・平等な利用の確保に努めていました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業運営に関する業務や自主事業を計画に則って適切に実施していました。  
この施設の特徴であるホールを活用したコンサートやバザーなど、幅広く市民に参加していただけるようなニーズに対応した自主事業を開催する等、指定管理者の創意工夫が見られました。  
また、地域団体と連携したイベントの開催など、地域振興に対しての取組みが見られました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員を適切に配置し、開館時間や勤務時間を遵守しながら適切に運営していました。  
施設の維持管理や運営についても、月次事業報告書により報告し、適切に実施していました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設・設備の保守点検等に関する報告書が適正に管理されており、利用料金収入や施設管理費等の支出についても適切に処理し、経理関係書類も整理されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「楠福社会館防災マニュアル」に基づき、気象警報発令時においては、指定避難所として避難者の受け入れ態勢を整え、市の指示に従い施設管理者として適切に対応していました。  
また、火災等を想定した避難訓練については、消防計画どおり年2回実施していました。消防法に基づく報告なども行われていました。  
個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、個人情報管理については、朝礼時等日頃から職員に周知を行い、漏洩・紛失等の防止を図るための適正な管理がなされていました。

### 社会性（環境等への配慮）

施設運営において、省エネに取り組みました。また、植栽の手入れやゴミ収集を定期的実施することで、敷地内の美化活動や周辺環境への配慮がなされていました。周辺道路や敷地内への駐車禁止及び駐車場内の不法駐車等の排除等の対応が適切に行われていました。

## 事業収支

### 経済性

収入については、当初計画よりも下回りました。支出については、人件費が計画を下回ったものの、光熱水費と消耗品費等が計画を上回りました。事業収支については、概ね当初計画の範囲において適正に執行されていましたが、今後も引き続き節電等による光熱水費の抑制、計画的な設備等の修繕等、健全な施設運営を継続して行くよう求めていきます。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された資料（平成26年度収支決算書、貸借対照表、財産目録、各種特別会計収支決算書）を分析した結果、課題や問題はないと判断しました。

## その他

### 障害者雇用に対する取組み

事業所の従業員数は6名であり、障害者の雇用はありませんが、今後も指定管理者に障害者雇用を働きかけています。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成26年度

施設名	四日市市楠福社会館	所管課：市民生活課	
所在地	四日市市楠町南五味塚60番地	設置年月：平成5年4月	
設置目的	市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資する		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市楠福社会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	3,525.79
		延床面積 (㎡)	1,781.50 (区分所有を除く)
	鉄筋コンクリート造 2階建 1階 ホール、第2会議室、おもちゃ図書館、ボランティアルーム、他 2階 第1会議室、教養娯楽室、トレーニングルーム、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有		
事業概要	市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放		

## 2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	359日	359日	計画通り
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30	計画通り

## 3. 利用実績

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	
				計画対比
延べ利用者数		H25実績(44,220人)以上	49,373人	5,153人
平均利用率	平均	H25実績(123人/日)以上	138人	15人

## 4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	2,400,000	2,137,420	△ 262,580
指定管理料	11,400,000	11,400,000	0
その他収入	743,000	771,263	28,263
収入計	14,543,000	14,308,683	△ 234,317
人件費	3,932,000	3,756,042	△ 175,958
管理費	8,740,000	9,204,103	464,103
消耗品費	420,000	595,721	175,721
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	3,750,000	4,077,564	327,564
修繕料	267,000	290,949	23,949
通信運搬費	150,000	123,111	△ 26,889
広告料	0	0	0
手数料	30,000	30,646	646
保険料	10,000	9,060	△ 940
委託料	4,113,000	4,077,052	△ 35,948
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	1,147,000	574,596	△ 572,404
一般管理費	724,000	557,854	△ 166,146
支出計	14,543,000	14,092,595	△ 450,405
収 支	0	216,088	216,088

平成26年度 楠福社会館施設 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	359日	359日	計画通り	開館日数については、計画通り行われた。事業については、回数は1回減ったが、1事業増やして実施されており、適正であった。	適
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30	計画通り		
事業開催	8事業25回開催	9事業24回開催	1事業増1回数減		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	有料貸館	H25実績(29,671人)以上	33,283人	3,612人	利用者数合計は、有料貸館、無料貸館ともに、平成25年度の利用者数を有料、無料貸館共に上回ることができた。	適
	無料貸館	H25実績(11,224人)以上	12,383人	1,159人		
	事業参加者数	H25実績(3,325人)	3,707人	382人		
自主事業参加者実績	朝市	毎月最終土曜日	合計 1,993人	-	事業参加者数は、前年度と比較して382人増となった。主な要因は、昨年度は8月に行われた子ども向けイベントの参加者数が大幅に増えたことによるものである。	適
	環境整備事業		32人	-		
	子ども映画会他	8月	96人	-		
	子ども向けイベント	8月	600人	-		
	作品展		500人	-		
	市民紅白歌合戦	12月	136人	-		
	市民学習講座	9月	14人	-		
	教養講座	年2回	12月 18人 3月 18人	-		
	地域交流事業	3月	3月(2回)300人	-		
	参加者人数合計		3,707人			
貸室利用率(有料貸館)	H25実績20.71%	21.21%	0.5%			

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
利用料金収入	貸館)室利用	2,400,000	1,672,420	▲ 262,580	収入については、実施計画14,543千円に対し、決算額は14,309千円で、貸館の利用料金が計画に比べ234千円下回った。	適
	貸館)設備利用		465,000			
指定管理料	11,400,000	11,400,000	0			
その他収入	743,000	771,263	28,263			
収入計	14,543,000	14,308,683	△ 234,317			
人件費	3,932,000	3,756,042	△ 175,958	勤務体制：臨時3人、パート3人（臨時、パートは交代勤務）の計画通りの配置で運営された。	適	
管理費	8,740,000	9,204,103	464,103			
消耗品費	420,000	595,721	175,721	管理費については、節電等に努めたが、空調を多用する夏場と冬場の利用が多かったため、光熱水費が増えた。また、消耗品費については、蛍光灯など照明器具の交換頻度が高かったために増加し、計画を上回った。		
燃料費	0	0	0			
印刷製本費	0	0	0	事業費については、ボランティアを活用することで、講師謝金等の経費を節減できたため、計画を下回った。		
光熱水費	3,750,000	4,077,564	327,564			
修繕料	267,000	290,949	23,949			
通信運搬費	150,000	123,111	△ 26,889			
広告料	0	0	0			
手数料	30,000	30,646	646			
保険料	10,000	9,060	△ 940			
委託料	4,113,000	4,077,052	△ 35,948			
賃借料	0	0	0			
その他	0	0	0			
事業費(ソフト事業等)	1,147,000	574,596	△ 572,404			
一般管理費	724,000	557,854	△ 166,146			
支出計	14,543,000	14,092,595	△ 450,405			
収支	0	216,088	216,088			

総合コメント

収入については、前年度に比べ、利用者数や施設稼働率が増加しているものの、減免利用数が増加し、営利用者等の有料料金収入が減少したため、全体として234千円実施計画を下回りました。

支出については、管理費は増加したが、人件費やボランティアの活用によるソフト事業の支出が減少したため、収支については、216千円の黒字となりました。

施設の維持管理に関しては、故障等が発生した際に迅速に修繕するなど適切に対応しており、問題はありませんでした。

平成26年度 楠福社会館施設 運営状況 チェックシート①-2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>貸館利用者数については、平成25年度の40,895人（有料貸館29,671人、無料貸館11,224人）に対して、平成26年度は45,666人（有料貸館33,283人、無料貸館12,383人）で4,771人の増となりました。</p> <p>自主事業参加者数については、平成25年度3,325人、平成26年度3,707人と382人増でした。</p> <p>自主事業の内容については、同じものを継続するだけでなく、随時指定管理者のノウハウを生かした、新たな事業を立ち上げ、新たな参加者の獲得に向けた取り組みが必要であると考えます。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>利用料金収入については、平成25年度2,494,750円に対し、平成26年度は2,137,420円（357,330円減）と減収となった。これはホールの利用数は増加したが、営利団体の利用が減少したことが主な要因である。収入全体については、計画を234千円下回りましたが、指定管理者の運営は適正であり、利用料金の減収については、一時的なものであると考えます。</p>	適
	支出	<p>管理費については、消耗品費、光熱水費が増加したこと等により、実施計画を上回りました。</p> <p>光熱水費については、空調の使用頻度が高い夏場と冬場の利用が多く、消耗品費については、舞台照明や蛍光灯など照明の電球交換などが多かったため、計画を上回りました。</p> <p>施設の老朽化に伴う修繕対応を除き、管理費については、年々増加傾向にあるため、経費節減に向けた一層の努力が必要であると考えます。</p>	適

平成26年度 楠福祉会館施設 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	事業計画書・現場管理者等選任（変更）通知書の提出有	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次・年度報告書確認、適切に行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	毎月の施設訪問時に確認 十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備 保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	加入の報告及び保険証書写しの提出あり	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地・書面確認	毎月の施設訪問時に確認 整備・保管されている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認 避難所の開設も行った	適	
	事故等の報告書が提出されたか	—	該当なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	毎月の施設訪問時に確認 整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書面確認 書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 適切に行われている 実施計画書及び点検報告書確認 消防法等に定められた点検実施	適 適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実地・書面確認	毎月の施設訪問時に確認 適切に行われている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認	月次報告書確認 適切に行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書面・実地確認	事業計画書確認 作成され報告されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	作成され報告されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認	毎月の施設訪問時に確認 適切に管理されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実施確認	受付窓口を設置・整備されている	適

総合コメント

指定管理者からの市に対する計画書及び報告書等の提出義務は、協定書に基づき適正に履行されていました。また、施設管理業務については、月次報告書を基に毎月実地調査を行い、確認を行った結果適正でした。

平成26年度 楠福祉会館施設 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
「朝市」	毎月最終土曜日	4/26 (土) 31人 5/31 (土) 75人 6/28 (土) 30人 7/26 (土) 30人 8/30 (土) 30人 9/28 (日) 1,500人 10/25 (土) 80人 11/29 (土) 30人 12/20 (土) 80人 1/31 (土) 32人 2/28 (土) 45人 3/28 (土) 30人 計 12回 1,993人	今年度は中止もなく、毎月実施された。9月は、地域団体も参加して商工会祭りが朝市と合わせて開催されたためたくさんの参加者があった。毎月開催されることにより楠福祉会館を周知するとともに、地域交流の場として活用されていた。	適
環境整備事業		5/16 (金) 16人 11/17 (月) 16人 計 2回 32人	花を植えたプランターを楠地区市民センター、楠交流会館、楠福祉会館、楠交番に置き、地域の環境美化向上に努めた。	適
文化事業 (子ども映画大会)	ホールにて映画の上映を行い、第二部では、大道芸人のショーを開催。	8/20 (火) 96人 一部 [ダンボ] (子ども向け) 二部 大道芸人ショー	子ども向け映画の上映会を開催し、文化の向上に寄与した。	適
文化事業 (子供向けイベント)	障がい者団体と共催でバザーを開催することにより、福祉への理解と交流を図る。	8/5 (火) 600人	地域団体やボランティアの協力により、地区内外から多くの年齢層からの参加を得ることができた。	適
文化事業		9/29 (日) 500人	地域交流の場として、地元幼稚園児の作品展示を開催した。	適
市民紅白歌合戦	カラオケ自慢を市民から募集し、男女別(紅組、白組)に分かれ、視聴者に審査委員になってもらい、歌唱力を競う。12月開催	12/7 (日) 136人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。また、地域団体の協力を得ることで地域振興も行うことができた。	適
市民学習講座 「簿記講習会」	一般市民に向けた講座を行う。年3回	9/2 (火) 計 1回 14人	当初計画では3回だったが、参加者数が伸び悩んでいたため、回数を1回に集約したことにより、前年度の参加者数を上回ることができた。	適
教養講座 「寄せ植え講習会」 「アレンジフラワー教室」	季節の花々を楽しむ等市民文化教室 年4回	12/25 (木) 18人 3/17 (火) 18人 計 2回 36人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
地域交流事業 「洋らん展」	花(蘭等)の展示会や一般参加者に対する勉強会を開催する。3月開催。	3/14 (土) 90人 3/15 (日) 210人 計 2回 300人	洋らんの展示会や勉強会を開催し楠福祉会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適

総合コメント

自主事業については、地域団体と連携してイベントを開催するなど、地域振興も推進して実施されました。文化事業においては、引き続き市民紅白歌合戦を開催し、市民の文化交流及び地域交流の場として活用され、施設のPRも図られました。その結果、最終的な事業参加者数は前年度実績を上回ることができました。引き続き、地域振興も視野に、地域団体との連携を進めながら、自主事業を推進します。

平成26年度 楠福祉会館施設 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議等により確認、十分に情報共有が行われている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、整備・保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面・実地確認	故障時は速やかに報告され、修繕についても適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	不具合発生時は速やかに報告され、修繕についても適切に実施されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	故障時は速やかに報告され、修繕についても適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
	修理	修繕は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—

総合コメント

施設及び設備の点検・保守については、仕様書に基づき適切に実施されており、点検・保守の結果等については、毎月の月次報告書提出時に報告を受けています。異常が発見された際は、速やかに報告を受けており、その都度協議を行い適切な修繕対応が行われていました。

平成26年度 楠福社会館施設 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	地区広報及びチラシ等にて確認、 適切に行われている	適
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	連絡調整会議時及び随時立寄りの 都度確認、着用している	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	利用者アンケート	利用者に好評であった	適	
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま 放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認、適切に管理 されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま 放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認、適切に管理 されている	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石 鹸は常に補給されているか	実地確認	立寄りの都度に随時確認、適切に 補給されている	適
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれて いるか	利用者アンケート及 び実施確認	立寄りの都度に随時確認、清潔に 保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	立寄りの都度等に随時確認、 適切に管理されている	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が 安全に利用することができるか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認、適切に管理 されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認、適切に管理 されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認、適切に管理 されている	適
		草刈りや除草はされているか	実地・書類確認	月次報告書確認 適切に管理されている	適
	環境衛生管理 業務	快適に利用できる環境となっていたか	利用者アンケート	適切に管理されおり、良好で ある	適
	廃棄物処理 業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	適
備品管理業 務	利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れていないか	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	適	

総合コメント

アンケート結果から貸館時の対応等の評価が高く、利用者からも高い評価を受けており、サービスの質は適正であると判断します。  
また、維持管理業務については、利用者が快適に利用できるよう、仕様書に基づき適正に管理されいると判断します。