

# 指定管理者導入施設モニタリングチェックシート

|        |                |
|--------|----------------|
| 施設名    | 外ヶ岡交流拠点施設      |
| 指定管理者名 | 一般社団法人 下田市観光協会 |
| 対象期間   | 平成31年4月～令和2年3月 |

観光交流課

## 1 施設の運営状況に関するチェックシート

運営・安定性評価  
チェックシート①

令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 運営状況 チェックシート

元年度・H31. 4～R2. 3月度

## 1. 運営企画

| 項目   | 実施計画  | 実施内容<br>(事業報告書) | 対計画比<br>(%) | 適否等検証 |
|------|-------|-----------------|-------------|-------|
| 開館日数 | 365   | 365             | 100         | 適     |
| 開館時間 | 2,920 | 2,920           | 100         | 適     |
| 事業開催 | 5     | 5               | 100         | 適     |

## 2. 利用実績

| 項目      | 実施計画    | 実施内容<br>(事業報告書) | 対計画比<br>(%) | 適否等検証 |
|---------|---------|-----------------|-------------|-------|
| 延べ利用者数  | 500,000 | 400,311         | 80.06%      | 適     |
| 個人利用者数  |         |                 |             |       |
| 団体利用者数  |         |                 |             |       |
| 事業参加者数  |         |                 |             |       |
| 事業参加者実績 | A事業     |                 |             |       |
|         | B事業     |                 |             |       |
|         | C事業     |                 |             |       |
| 稼働率     | 平均      |                 |             |       |
|         | 平日      |                 |             |       |
|         | 土日祝     |                 |             |       |

## 3. 事業収支

| 項目                              |          | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) | 対計画比<br>(%) | 適否等検証 |
|---------------------------------|----------|------------|-----------------|-------------|-------|
| 利用料金収入 (A)                      | 施設使用料    | 2,100,000  | 2,060,705       | 98.13%      | 適     |
|                                 | 展示室入館料   | 1,550,000  | 1,596,990       | 103.03%     | 適     |
|                                 | 駐車場使用料   | 2,960,000  | 2,950,360       | 99.67%      | 適     |
|                                 | 一時使用料    | 14,878,000 | 14,876,888      | 99.99%      | 適     |
|                                 | 雑入       | 250,000    | 235,400         | 94.16%      | 適     |
| 指定管理料 (B)                       |          | 17,000,000 | 17,314,815      | 101.85%     | 適     |
| 自主事業収入 (C)                      | 宝くじ事業    | 17,800,000 | 17,091,587      | 96.02%      | 適     |
|                                 | 物販売上     | 800,000    | 941,561         | 117.70%     | 適     |
|                                 | 印刷物作成料   | 135,000    | 137,308         | 101.71%     | 適     |
|                                 | 売上手数料    | 3,000,000  | 2,726,025       | 90.87%      | 適     |
|                                 | 自動販売機手数料 | 800,000    | 723,684         | 90.46%      | 適     |
|                                 | 施設利用促進事業 | 800,000    | 796,900         | 99.61%      | 適     |
|                                 | 雑収入      | 750,000    | 1,742,207       | 232.29%     | 適     |
| その他収入 (D)                       | 営業外利益    | 11,000     | 11,606          | 105.51%     | 適     |
|                                 | 繰越金      | 1,556,000  | 1,556,511       | 100.03%     | 適     |
| 収入計 (E)                         |          | 64,390,000 | 64,762,547      | 100.58%     | 適     |
|                                 |          |            |                 |             |       |
| 人件費 (F)                         |          | 24,740,000 | 25,780,183      | 104.20%     | 適     |
| 事務管理費                           |          | 16,975,000 | 15,823,005      | 93.21%      | 適     |
| 業務委託料                           |          | 3,672,000  | 3,761,915       | 102.45%     | 適     |
| 使用料                             |          | 169,000    | 388,375         | 229.81%     | 適     |
| 負担金                             |          | 125,000    | 121,850         | 97.48%      | 適     |
|                                 |          |            |                 |             |       |
| 仕入                              |          | 17,190,000 | 16,828,195      | 97.90%      | 適     |
| 自主事業支出                          |          | 1,519,000  | 1,924,512       | 126.70%     | 適     |
| 委託事業支出                          |          |            |                 |             |       |
| 支出計 (G)                         |          | 64,390,000 | 64,628,035      | 100.37%     | 適     |
| 収 支 (E)-(G)                     |          | 0          | 134,512         |             | 適     |
| 利用料金比率<br>(A)/(E)               |          | 0.34       | 0.34            | 99.34%      | 適     |
| 人件費比率<br>(F)/(G)                |          | 0.38       | 0.40            | 103.82%     | 適     |
| 外部委託費比率                         |          | 0.06       | 0.06            | 102.07%     | 適     |
| 利用者あたりの管理コスト<br>(G)/延べ利用者数      |          | 129        | 161             | 125.36%     | 適     |
| 利用者あたりの自治体負担コスト<br>指定管理料/延べ利用者数 |          | 34         | 43              | 127.22%     | 適     |

総合コメント

## 5ー6 個人情報保護規定等の遵守状況に関するチェックシート

### チェックシート⑥

平成22年度 外ヶ岡交流拠点施設 個人情報保護規定等遵守状況 チェックシート

#### 項目基準適否備考

受託者の義務個人情報の適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか

- 年度協定に個人情報取扱に関する特記事項を設け、受託者に遵守を促している。

秘密の保持個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的に使用したりしていないか

- 受託者は注意をもって個人情報を扱っており、不当な目的に使用していないと判断される。

適正な管理個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置を講じているか

- 特に個人情報が記載された文書については、通常とは別に保管している

収集の制限個人情報の収集は、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって行われたか

- 基本的に個人情報の収集は行っていない。業務上知り得た情報についても公開していない。

再委託の禁止市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか

- 請け負わせていない。

複写、複製の禁止

- 権利を所有しているもの以外のコピーサービスは行っていない。

市から提供された個人情報が記録された資料等を複写、複製していないか

- 複製・配布は行っていない。

資料等の返還

市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務の終了後速やかに市に返還、引き渡し、又は廃棄、消去したか

- 一部団体名簿など、業務上必要な情報は提供しているが、年度終了後に原則廃棄している。

研修・教育の実施

- 定期的に行っている

業務における個人情報の適正な取扱いに資するための研修・教育を行ったか

- 新入社員があった場合には、文書取扱いの一環として個人情報の取扱いについて指導している

罰則等の周知罰則適用について、従事者に周知しているか

- 徹底している

苦情の処理苦情に対して、適切かつ迅速に処理したか

- 基本協定に基づく月例報告で、苦情に対する対応が報告されており、適切に処理していると判断される

事故発生時における報告

- 市と受託者の間で、迅速に対応できる体制がある。

事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったとき、速やかに市に報告したか

- 施設の老朽化が懸念される中、特に設備面については、軽度な不調であっても市は受託者より報告を受け、対処している。他の問題が発生した場合でも、迅速に対応できる連絡体制は整っている

総合コメント

- 受託者は下田市と同等の基準をもって慎重に個人情報の取扱いを行っており、適正と判断される

個人情報保護規定等の遵守状況については、本来であれば

「業務の履行状況に関するチェックリスト」において

確認する内容ですが、個人情報保護の重要性に鑑みて、本

チェックリストを活用して、確認するものとします。

## 2 自主事業の実施状況に関するチェックシート

チェックシート②

令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 自主事業の実施状況 チェックシート

R1年度

| 項目     | 実施計画                                     | 実施内容<br>(事業報告書) | 適否等検証 |
|--------|------------------------------------------|-----------------|-------|
| 売店売上料  | 800,000円<br>道の駅切符・ガイドマップ<br>切符ホルダー・各種グッズ | 941,561円        | 適     |
| 自動販売機  | 800,000円<br>8台設置                         | 723,684円        | 適     |
| 印刷物作成  | 135,000円<br>コピーサービス・大型印刷                 | 137,308円        | 適     |
| 売上手数料  | 3,000,000円<br>まるごと下田館手数料                 | 2,726,025円      | 適     |
| 施設利用促進 | 800,000円<br>朝市等の実施                       | 796,900円        | 適     |
| 宝くじ事業  | 17,800,000円<br>各種宝くじ                     | 17,091,587円     | 適     |

総合コメント

3 業務の履行状況に関するチェックシート

履行確認  
チェックシート③

令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 業務の履行状況 チェックシート

| 元年度                                   |                |        |    |
|---------------------------------------|----------------|--------|----|
| 対象・項目等                                | 方法             | 適否     | 備考 |
| <b>第3 施設管理業務基準</b>                    |                |        |    |
| 1 施設管理業務                              |                |        |    |
| (1) 基本要件                              |                |        |    |
| ①施設の休館日                               | 書類確認           | 適      |    |
| ②施設の開館時間                              | 書類確認           | 適      |    |
| ③利用料金                                 | 書類確認           | 適      |    |
| ・ 利用料金(金額)                            | 書類確認           | 適      |    |
| ・ 減免等                                 | 書類確認           | 適      |    |
| ・ 徴収帳簿                                | 書類確認           | 適      |    |
| (2) 施設運営業務                            |                |        |    |
| ①施設の運営等                               |                |        |    |
| ・ 利用者への必要な指導・助言                       | 書類確認           | 適      |    |
| ・ 人員体制                                | 書類確認           | 適      |    |
| ・ 申請に係る事務処理                           | 市担当者確認         | 適      |    |
| ・ 施設利用者との打合せ                          | 市担当者確認         | 適      |    |
| ・ 利用の手引きの設置                           | 市担当者確認         | 適      |    |
| ・ その他相談等問い合わせ対応                       | 市担当者確認         | 適      |    |
| ②使用の受付                                | 書類確認           | 適      |    |
| ③料金の徴収                                | 書類確認           | 適      |    |
| ④入館及び退館への対応                           | 書類確認           | 適      |    |
| ⑤急病等への対応                              | 書類確認           | 適      |    |
| ⑥緊急時の対応                               |                |        |    |
| ・ 災害等緊急時対応計画作成                        | 書類確認           | 適      |    |
| 2 広報業務                                |                |        |    |
| (1) インターネットのホームページの開設、更新等             | 市担当者確認         | 適      |    |
| (2) 施設案内リーフレットの作成・配布                  | 書類確認           | 適      |    |
| (3) 情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布               | 書類確認           | 適      |    |
| (4) 事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布 | 書類確認           | 適      |    |
| 3 その他の業務                              |                |        |    |
| (1) 用具等の貸出                            | 書類確認           | 適      |    |
| (2) 利便性への配慮(案内パンフレットの配布など)            | 書類確認           | 適      |    |
| (3) 日報の作成                             | 書類確認           | 適      |    |
| (4) その他業務                             | 書類確認           | 適      |    |
| <b>第4 維持管理業務基準</b>                    |                |        |    |
| 1 保守管理業務                              |                |        |    |
| (1) 建築物等の保守管理                         |                |        |    |
| ①建物の保守管理                              |                |        |    |
| ・ 日常点検                                | 市担当者確認         | 適      |    |
| ・ 予防保全                                | 市担当者確認         | 適      |    |
| ・ 不具合の報告                              | 市担当者確認         | 適      |    |
| ②建築設備の保守管理                            | 日常点検 法定点検 定期点検 |        |    |
| 給排水設備                                 | レ レ レ          | 市担当者確認 | 適  |
| 空調設備                                  | レ レ レ          | 市担当者確認 | 適  |
| 電気設備                                  | レ レ レ          | 市担当者確認 | 適  |
| その他                                   | - - -          | 市担当者確認 | 適  |
| (2) 駐車場等の維持管理                         | 市担当者確認         | 適      |    |

|                           |        |   |  |
|---------------------------|--------|---|--|
| 2 清掃業務                    |        |   |  |
| (1) 日常清掃                  |        |   |  |
| ①会議室、エントランス等              | 書類確認   | 適 |  |
| ②事務所                      | 書類確認   | 適 |  |
| ③男女トイレ                    | 書類確認   | 適 |  |
| ④玄関、廊下                    | 書類確認   | 適 |  |
| ⑤倉庫・機械室                   | 書類確認   | 適 |  |
| ⑥施設内駐車場、外構等               | 書類確認   | 適 |  |
| (2) 定期清掃                  |        |   |  |
| ①床清掃(年1回程度)               | 書類確認   | 適 |  |
| ②窓枠及び窓ガラス清掃(年1回程度)        | 書類確認   | 適 |  |
| ③金属部分の磨き作業、扉及び壁面清掃(年1回程度) | 書類確認   | 適 |  |
| (3) 特別清掃                  |        |   |  |
| ①ブラインド清掃(年1回程度)           | 書類確認   | 適 |  |
| ②害虫駆除清掃(必要に応じ適宜)          | 書類確認   | 適 |  |
| ③屋根清掃(年1回程度)              | 書類確認   | 適 |  |
| ④照明機器等(年2回程度)             | 書類確認   | 適 |  |
| ⑤吹出・吸込口清掃(必要に応じ適宜)        | 書類確認   | 適 |  |
| (4) その他                   |        |   |  |
| 3 設備機器管理業務                |        |   |  |
| (1) 運転監視業務                |        |   |  |
| ・設備の運転及び監視(電力、用水、燃料等含む)   | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・設備の運転記録                  | 書類確認   | 適 |  |
| (2) 日常点検業務                |        |   |  |
| ・日常の機器運転管理、点検、整備          | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・記録                       | 書類確認   | 適 |  |
| (3) 定期点検・整備業務             |        |   |  |
| ・法定点検                     | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・消耗品の更新                   | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・記録                       | 書類確認   | 適 |  |
| (4) 防災対策施設機能維持業務          |        |   |  |
| ・点検及び記録                   | 書類確認   | 適 |  |
| 4 備品管理業務                  |        |   |  |
| (1) 備品の管理(備品の管理及び更新)      |        |   |  |
| ①備品の保守管理                  |        |   |  |
| ・備品の管理                    | 書類確認   | 適 |  |
| ・物品管理簿の管理                 | 書類確認   | 適 |  |
| ・報告                       | 市担当者確認 | 適 |  |
| ②消耗品                      |        |   |  |
| ・消耗品の購入及び管理               | 書類確認   | 適 |  |
| ③事務備品                     |        |   |  |
| ・事務備品の管理                  | 書類確認   | 適 |  |
| ・物品管理簿の管理                 | 書類確認   | 適 |  |
| ・報告                       | 市担当者確認 | 適 |  |
| ④大型備品                     |        |   |  |
| ・物品管理簿の管理                 | 書類確認   | 適 |  |
| ・保守点検                     | 書類確認   | 適 |  |
| ・報告                       | 市担当者確認 | 適 |  |
| (2) 備品台帳                  |        |   |  |
| ・備品台帳の整備                  | 書類確認   | 適 |  |
| 5 駐車場管理業務                 | 書類確認   | 適 |  |
| 6 保安警備業務                  |        |   |  |
| (1) 保安警備業務                | 書類確認   | 適 |  |
| (2) 施設保全業務                | 書類確認   | 適 |  |
| (3) 巡回業務                  | 書類確認   | 適 |  |
| 7 目的外使用許可                 | 書類確認   | 適 |  |
| 8 修繕に係る経費について             |        |   |  |
| (1) 建築物の修繕                | 書類確認   | 適 |  |
| (2) 設備機器・備品の修繕            | 書類確認   | 適 |  |
| 9 担保権設定の禁止                | 市担当者確認 | 適 |  |

|                                           |        |   |  |
|-------------------------------------------|--------|---|--|
| <b>第5 経営管理業務基準</b>                        |        |   |  |
| 1 事業計画書の作成業務                              | 書類確認   | 適 |  |
| 2 事業報告書の作成業務                              |        |   |  |
| (ア) 管理業務の実施状況                             | 書類確認   | 適 |  |
| (イ) 利用状況(使用者、使用率、入場者数、利用料金収入等)            | 書類確認   | 適 |  |
| (ウ) 管理経費等の収支状況                            | 書類確認   | 適 |  |
| (エ) 自己評価                                  | 書類確認   | 適 |  |
| 3 事業評価業務                                  |        |   |  |
| (1) 利用者アンケート                              | 書類確認   | 適 |  |
| (2) 施設の管理運営に対する自己評価                       | 書類確認   | 適 |  |
| (3) 自己評価書                                 | 書類確認   | 適 |  |
| 4 関係機関との連絡調整業務                            | 市担当者確認 | 適 |  |
| 5 指定期間終了時の引継業務                            | 市担当者確認 | － |  |
| <b>第6 在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務の基準</b> |        |   |  |
| 1 通所介護事業及び介護予防通所介護事業                      |        | － |  |
| 2 在宅高齢者の各種相談に関すること                        |        | － |  |
| 3 在宅高齢者のための施設の提供に関すること                    |        | － |  |
| 4 心身障害者のための施設の提供に関すること                    |        | － |  |
| 5 その他総合福祉会館の目的を達成するために必要な事業               |        | － |  |
| <b>第7 自主事業</b>                            |        |   |  |
| 1 指定管理者の企画による事業                           |        |   |  |
| (ア)市が本施設の使用を求める日程以外の使用                    | 市担当者確認 | 適 |  |
| (イ)一般利用とのバランスが図られた使用                      | 市担当者確認 | 適 |  |
| (ウ)公序良俗に反しない使用                            | 市担当者確認 | 適 |  |
| (エ)関連する法規を遵守し、施設の特徴等に沿った内容の使用             | 市担当者確認 | 適 |  |
| 2 その他事業                                   | 市担当者確認 | 適 |  |
| <b>第8 その他</b>                             |        |   |  |
| 1 管理体制の整備等                                | 書類確認   | 適 |  |
| 2 記録の保管                                   | 書類確認   | 適 |  |
| 3 その他留意事項                                 |        |   |  |
| (1) 施設の運営に関する留意事項                         | 市担当者確認 | 適 |  |
| (2) 施設の管理に関する留意事項                         |        |   |  |
| ・喫煙場所                                     | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・防火管理者                                    | 市担当者確認 | 適 |  |
| ・自衛組織                                     | 市担当者確認 | 適 |  |
| (4) その他                                   |        |   |  |
| ①法令の遵守と個人情報保護                             | 市担当者確認 | 適 |  |
| ②名札の着用                                    | 市担当者確認 | 適 |  |
| 4 保険への加入                                  | 市担当者確認 | 適 |  |

#### 総合コメント

市担当職員が当該施設へ赴き、聴き取り及び書類確認の上、記載した。書類に特段の不備は見られない。指定管理者と市担当課は常時連絡を取り合い、協定に基づく月報以外にも詳細な報告を受けているため、担当課は予期せぬ設備の故障などを除けば概ね施設の管理状況を把握している状況である。

## 4 サービスの質に関するチェックシート

サービス質  
チェックシート④

## 令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 サービスの質 チェックシート

| 実施時期 | 実施方法 |
|------|------|
|      |      |

| 分類     | 対象           | 項目                                 | 適否 | 問題点、改善事項 |
|--------|--------------|------------------------------------|----|----------|
| 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                        | 適  |          |
|        |              | 許可証は速やかに発行されたか                     | 適  |          |
|        | 施設利用案内       | 行事開催案内の時期は適切か                      | 適  |          |
|        |              | ホームページは見易いか                        | 適  |          |
|        | 受付・応対業務      | 担当者の接客態度は良かったか                     | 適  |          |
|        |              | 利用者に対する指導は適切であったか                  | 適  |          |
|        |              | 業務従業者は名札を着用しているか                   | 適  |          |
| 維持管理業務 | 運営業務         | 講座やイベントは満足できる内容であったか               | 適  |          |
|        | 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      | 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      | 適  |          |
|        | 清掃業務         | トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか    | 適  |          |
|        |              | 全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか          | 適  |          |
|        | 警備業務         | 避難経路には障害物がないか                      | 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 | 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         | 適  |          |
|        |              | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか                | 適  |          |
|        |              | 草刈りや除草はされているか                      | 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                  | 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                  | 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         | 適  |          |

## 総合コメント

利用者アンケート等を活用して、指定管理者が提供するサービスの質を確認します。アンケート実施の場合は、仕様書に記載した指定管理者に委託する業務の内容や基準について、利用者に質問するように設計します。本チェックリストの項目も、アンケート項目に対応する形で設定すると、確認が容易となります。



## 5 苦情・事故対応に関するチェックシート

## チェックシート⑤

令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 苦情・事故対応 チェックシート

| No. | 項目（発生日）                          | 主な内容、原因等 | 対応措置 | 指定管理者からの<br>要望・意見等 |
|-----|----------------------------------|----------|------|--------------------|
| 1   | 苦情等については、毎月アンケート集計をし、常時改善を試みている。 |          |      |                    |
| 2   |                                  |          |      |                    |
| 3   |                                  |          |      |                    |
| 4   |                                  |          |      |                    |
| 5   |                                  |          |      |                    |
| 6   |                                  |          |      |                    |
| 7   |                                  |          |      |                    |
| 8   |                                  |          |      |                    |
| 9   |                                  |          |      |                    |
| 10  |                                  |          |      |                    |

## 総合コメント

指定管理者又は市が認識した苦情・事件・事故は、受付票を作成し、指定管理者が管理することとします。苦情・事件・事故への対応状況は、受付票への記載内容をベースに確認するとともに、必要に応じて実地の調査を行うことも重要となります。そうした内容を踏まえて、本チェックシートを記入します。

## 6 指定管理者の経営状況に関するチェックシート

## チェックシート⑥

令和元年度 外ヶ岡交流拠点施設 指定管理者の経営状況 チェックシート

| 項目          | 内容                                 | 基準             | 適否 | 備考 |
|-------------|------------------------------------|----------------|----|----|
| 総論          | 指定管理者の応募の資格に抵触する事項はないか             | 指定の取消しの有無      | 無  |    |
|             |                                    | 指名停止処分の有無      | 無  |    |
|             |                                    | 行政関係者の関与の有無    | 無  |    |
|             |                                    | 税の滞納の有無        | 無  |    |
|             |                                    | 倒産していないこと      | 無  |    |
|             |                                    | 暴力団の統制下にならないこと | 無  |    |
| 監査報告書       | 適正な会計手続きがなされているか                   | 監査報告文面の適否      | 無  |    |
|             | 偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか | 指摘の有無          | 無  |    |
|             | 事業の存続を脅かす異常事項が指摘されていないか            | 指摘の有無          | 無  |    |
| 貸借対照表       | 法人、団体の事業と関係の無い勘定科目あるいは資産負債項目は無い    | 不適切な項目の有無      | 無  |    |
|             | 注記事項の中に異常値が無い                      | 異常値の有無         | 無  |    |
|             | 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合その理由は何        | 増減理由の妥当性       | 無  |    |
| 損益計算書       | 適正な利益率を確保できている                     | 赤字でないこと        | 無  |    |
|             | 特別損益項目に異常値は無い                      | 異常値の有無         | 無  |    |
| 財務指標        | 流動比率・負債比率等の財務指標に異常値、大きな前期比変化は無い    | 異常値、大きな変化の有無   | 無  |    |
|             | 異常値、大きな前期比変化がある場合その理由は何            | 異常値、大きな変化の妥当性  | 無  |    |
| キャッシュフロー計算書 | 営業キャッシュフローがプラスを維持できている             | マイナスでないこと      | 無  |    |
|             | 投資キャッシュフローは妥当なもの                   | 金額の妥当性         | 無  |    |
|             | 財務キャッシュフローは妥当なもの                   | 金額の妥当性         | 無  |    |
| 利益金処分計算書    | 社外流出額は適正な範囲内                       | 金額の妥当性         | 無  |    |

総合コメント

## 7 総合評価

|         |    |
|---------|----|
| 運営状況    | 良好 |
| 業務の履行   | 良好 |
| サービスの質  | 良好 |
| 苦情・事故対応 | 良好 |
| 総合評価    | 良好 |