

1 指定管理者

施設名	霧島市南部し尿処理場
指定管理者名	JFE環境サービス株式会社
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設概要	所在地：霧島市隼人町住吉522番地16 設置目的：国分・溝辺（一部）・霧島・隼人・福山地区のし尿及び浄化槽汚泥を処理する。 敷地面積：13,072.52㎡ 処理能力：190kl/日（し尿59kl/日、浄化槽汚泥131kl/日）
指定管理者の業務	し尿及び浄化槽汚泥の処理、し尿処理場の維持管理等

※評価は◎良好、○適当、△不適当3段階

※評価点数は3段階の評価区分を点数化して表す。◎⇒3点、○⇒0点、△⇒-3点として合計点を求める。

2 管理運営状況に対する評価

(1)管理状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
1 開場時間、休場日の運用	◎	施設の設置条例の開場時間や休場日を遵守した。また、業務の必要に応じ開場時間を延長するなど、施設の適正な管理も行われた。
2 法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる。
3 適正な人員配置	○	管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している。
4 従事者の労働環境確保	◎	労働関係法令が遵守され、従事者の満足度も高い。
5 従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われている。
6 緊急事態の対応	◎	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が非常によくできている。
7 文書の管理保存	◎	作成、受領した文書が1箇所しに整然と置かれ適切な管理がなされている。
8 報告書等の提出	○	月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出が適切であった。
9 利用料金等の徴収事務	—	利用料金等の徴収事務は行っていないため、評価の対象外とした。
10 口座管理、経理の区分	◎	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されており明確である。
11 付保する保険	○	協定書で指定する賠償保険に加入している。
12 施設の使用許可及び条件	—	市民が直接利用する施設ではないため、評価の対象外とした。
13 備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行った。
14 施設の修繕管理	◎	修繕の執行が自社のノウハウを活かし迅速かつ効果的に行われている。
15 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適正に行った。
管理状況に対する評価点数	21	

(2)運営状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
16 処理状況	◎	し尿等の処理を関係法令を遵守し適正に行い、また、周辺住民からの苦情もなかった。 令和2年度搬入量：55,247kl
17 備品等貸出し状況	—	市民が直接利用する施設ではないため、評価の対象外とした。
18 自主事業	—	自主事業は行っていないため、評価の対象外とした。
運営状況に対する評価点数	3	

(3) 収支状況

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
19 収支状況の報告	◎	収支状況の報告に概ね誤りがなかった。
収支状況に対する評価点数	3	

(4) その他

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
20 利用者満足度	—	市民が直接利用する施設ではないため、評価の対象外とした。
21 苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みがあった。
22 個人情報の保護	○	個人情報保護の規定を整備している。
23 情報公開	○	情報公開の規定を整備している。
24 秘密保持義務	○	機密保持業務が守られている。
25 環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っている。
その他の状況に対する評価点数	0	

3 評価点数(換算)

評価指標	
管理状況に対する評価点数	21
運営状況に対する評価点数	3
収支状況に対する評価点数	3
その他の状況に対する評価点数	0
合計	27

4 総合的な評価

評価	評価に対する説明
SS	<p>管理状況については、概ね良好な管理がなされている。従事者の教育については定期的なミーティングなどを通じ非常によく行われており、台風時期は予め土嚢を準備しておくなど緊急事態の対応への意識も高い。また、施設の修繕管理についても的確に行われた。</p> <p>運営状況については、し尿等の処理を関係法令等を遵守し、周辺環境にも留意し適正に行っている。収支についても概ね誤りがなかった。</p> <p>一般廃棄物処理施設である本施設の設置目的を十分理解し、安定的な管理・運営を行っていることを評価した。</p>

《評価符号と定義》

SS	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(合計が15点以上)
S	総合評価の結果、優れていると認められる。(合計が5点以上15点未満)
L=標準	総合評価の結果、適正であると認められる。(合計が-5点以上5点未満)
U	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。(合計が-15点以上-5点未満)
UU	総合評価の結果、かなり努力が必要であると認められる。(合計が-15点未満)

※S=スペシャルの略、L=レベル(標準)の略、U=アンダーの略

1 指定管理者

施設名	霧島市民会館
指定管理者名	株式会社 舞研
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設概要	1 所在地 霧島市国分中央三丁目8番1号 2 施設の設置目的、役割等 市民の文化、教養及び福祉の増進を図る。 3 規模等 霧島市民会館及び会館前広場、広場内トイレ 市民会館構造：鉄筋コンクリート造・一部鉄骨造・地上3階建て 敷地面積：10,688.23㎡（駐車場、広場、トイレ含む） 建築面積：2,954.51㎡、延床面積：4472.55㎡
指定管理者の業務	1 会館の維持管理（舞台管理、会館前広場、広場内トイレ）に関する業務 2 会館の使用許可、使用許可の変更及び取消し等に関する業務 3 会館の使用料の收受並びに保管に関する業務 4 自主文化事業に関する業務 5 その他、市長が会館の管理上必要と認める業務

※評価は◎良好、○適当、△不適当3段階

※評価点数は3段階の評価区分を点数化して表す。◎⇒3点、○⇒0点、△⇒-3点として合計点を求める。

2 管理運営状況に対する評価

(1)管理状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
1 開館時間、休館日の運用	△	必要に応じて開館時間を早めるなど柔軟に対応している。予約がない日であるが、設置条例に記載がない休館日があった。
2 法令の順守	○	関係条例・同施行規則の理解・運営等に努めている。
3 適正な人員配置	○	管理業務仕様書で示した管理運営をするために必要な人員及び資格者を配置している。
4 従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている。
5 従事者の教育・研修	◎	普通救命講習や鹿児島県公立文化施設連絡協議会研修会に参加するなど、職員の技術・資質の向上に努めている。
6 緊急事態の対応	◎	緊急時に備え、緊急連絡網の作成及び消防防災訓練を行っている。
7 文書の管理保存	○	関係法令、関係条例・同施行規則等に準じて対応している。
8 報告書等の提出	○	月例報告書、事業計画書等は期限内に提出しており、その他必要な事案等も適切に報告をしている。修正がある場合は迅速に対応している。
9 利用料金等の徴収事務	○	使用料等の収納事務が適切に行われた。
10 口座管理、経理の区分	◎	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されており明確である。
11 付保する保険	◎	協定書で指定する賠償保険及び独自に必要なと思われる保険に加入している。
12 施設の使用許可及び条件	○	関係条例・施行規則を遵守し、例外の事案等については、担当課と協議を行っている。
13 備品の管理	◎	備品台帳で管理の上、定期的に品質、数量等を確認し、不足が生じた場合は、必要最小限の補充に努めている。
14 施設の修繕管理	◎	協定のとおり修繕を実施し、報告書により担当課へ報告している。また、簡易的なものについては、職員が直営で行う等し、柔軟な対応を行っている。
15 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	専門業者に委託し、効率的かつ適切に行っている。
管理状況に対する評価点数	15	

(2) 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
16 施設利用状況		コロナ禍であるため、利用者実績を比較することは困難であることから評価の対象外とする。
17 備品等貸出し状況		コロナ禍であるため、借用者実績を比較することは困難であることから評価の対象外とする。
18 自主事業		コロナ禍であるため、参加者実績を比較することは困難であることから評価の対象外とする。
運営状況に対する評価点数	0	

(3) 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
19 収支状況の報告	◎	収支状況の報告に概ね誤りがなかった。
収支状況に対する評価点数	3	

(4) その他		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
20 利用者満足度	○	令和3年度来場者アンケートの総合的な評価が「期待どおりだった」以上が72%であった。
21 苦情・要望	◎	自社の霧島市民会館専用ホームページを開設し、サイト内で問合せメールを公開するなど、苦情・要望を聞取る環境がある。また、市が行う施設アンケートを活用し把握している。
22 個人情報の保護	○	職員講習会・研修会等は開催していないが、関係法令、関係条例・同施行規則等に準じて対応している。
23 情報公開	○	関係法令、関係条例・同施行規則等に準じて対応している。
24 秘密保持義務	○	職員講習会・研修会等は開催していないが、関係法令、関係条例・同施行規則等に準じて対応している。
25 環境への配慮	○	関係法令、関係条例・同施行規則等に準じて対応している。
その他の状況に対する評価点数	3	

3 評価点数(換算)	
評価指標	
管理状況に対する評価点数	15
運営状況に対する評価点数	0
収支状況に対する評価点数	3
その他の状況に対する評価点数	3
合計	21

4 総合的な評価	
評価	評価に対する説明
SS	コロナ禍における難しい施設運営に迫られたが、アンケートの利用者満足度も概ね高く、自主文化事業も感染対策を行いながら安定的に開催されており、市の芸術・文化の振興に寄与している。特に自社で霧島市民会館専用ホームページを開設していることから、休館、感染予防策を直ちに周知することや利用者のニーズを把握することに役立っている。また、令和4年度から予定されている舞台設備改修にも柔軟に対応し、市と協働し運営を行っている。今後も、利用者ニーズを積極的に把握し、蓄積された経験・技術等の活用に努め、さらに充実した施設運営となるよう期待したい。

《評価符号と定義》

SS	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(合計が15点以上)
S	総合評価の結果、優れていると認められる。(合計が5点以上15点未満)
L=標準	総合評価の結果、適正であると認められる。(合計が-5点以上5点未満)
U	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。(合計が-15点以上-5点未満)
UU	総合評価の結果、かなり努力が必要であると認められる。(合計が-15点未満)

※S=スペシャルの略、L=レベル(標準)の略、U=アンダーの略

1 指定管理者

施設名	霧島市黒石岳森林公園
指定管理者名	公益社団法人 霧島市シルバー人材センター
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設概要	霧島市国分川内4227番地48 バンガロー5棟 グラウンドゴルフ場 林内作業所1棟
指定管理者の業務	管理施設の使用許可に関する業務 管理施設の使用に係る利用料金の収受に関する業務 管理施設等の維持管理に関する業務 上記のほか、市が指定管理者に必要と認める業務

※評価は◎良好、○適当、△不適當3段階

※評価点数は3段階の評価区分を点数化して表す。◎⇒3点、○⇒0点、△⇒-3点として合計点を求める。

2 管理運営状況に対する評価

(1)管理状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
1 開館時間、休館日の運用	○	施設の設置条例の開館時間や休館日を遵守した
2 法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる
3 適正な人員配置	○	管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している
4 従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている
5 従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われている
6 緊急事態の対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)ができています
7 文書の管理保存	○	作成、受領した文書管理がなされている
8 報告書等の提出	◎	月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった
9 利用料金等の徴収事務	◎	使用料等の収納事務が整然と明確に行われた
10 口座管理、経理の区分	◎	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されており明確である
11 付保する保険	◎	協定書で指定する賠償保険及び独自に必要なと思われる保険に加入している
12 施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行った
13 備品の管理	○	備品の管理(点検や修繕等)を適切に行った
14 施設の修繕管理	○	修繕の執行が適切に行われている
15 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った
管理状況に対する評価点数	12	

(2)運営状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
16 施設利用状況	△	バンガロー利用者数が管理開始以前の実績を若干下回った 平成30年度 161人(対前年度比 22.97%減) 令和元年度 66人(対前年度比 59.01%減) 令和2年度 67人(対前年度比 1.52%増)
17 備品等貸出し状況		
18 自主事業	◎	公募時に提案された自主事業(ドッグラン)を概ね実施し、施設利用者増等に効果があった 平成30年度 170人(対前年度比 77.08%増) 令和元年度 228人(対前年度比 34.12%増) 令和2年度 376人(対前年度比 64.91%増)
運営状況に対する評価点数	0	

(3) 収支状況

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
19 収支状況の報告	◎	収支状況の報告に概ね誤りがなかった
収支状況に対する評価点数	3	

(4) その他

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
20 利用者満足度	○	利用者アンケートの総合的な評価が6割～8割
21 苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みがあった
22 個人情報の保護	○	個人情報保護の規定を整備している
23 情報公開	○	情報公開の規定を整備している
24 秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られている
25 環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を行っている
その他の状況に対する評価点数	0	

3 評価点数(換算)

評価指標	
管理状況に対する評価点数	12
運営状況に対する評価点数	0
収支状況に対する評価点数	3
その他の状況に対する評価点数	0
合計	15

4 総合的な評価

評価	評価に対する説明
SS	管理業務については、城山公園や隼人等都市公園の業務も受けており、それらの実績を活かして良好に実施されている。 公園利用者については、自主事業であるドッグランは、近辺に同様の施設が少ないこともあり増加しているが、バンガローは減少している。 公園施設全体が老朽化し、中には使用できない施設もあることから、利用者を増やすのは難しい状況ではあるが、公園の維持管理に努めているところは十分に認められる。

《評価符号と定義》

SS	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(合計が15点以上)
S	総合評価の結果、優れていると認められる。(合計が5点以上15点未満)
L=標準	総合評価の結果、適正であると認められる。(合計が-5点以上5点未満)
U	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。(合計が-15点以上-5点未満)
UU	総合評価の結果、かなり努力が必要であると認められる。(合計が-15点未満)

※S=スペシャルの略、L=レベル(標準)の略、U=アンダーの略

1 指定管理者

施設名	霧島市西郷公園
指定管理者名	有限会社 河内菌本舗
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設概要	所在地 霧島市溝辺町麓856-1 設置目的 「現代を見つめる西郷隆盛像」と西郷隆盛の「敬天愛人」の思想を活かし、教育文化の振興と地域経済の活性化に資する。 規模 霧島市西郷公園敷地面積 6,387㎡ 延床面積 1,488㎡
指定管理者の業務	(1) 公園の維持管理に関する業務 (2) 公園の利用禁止及び制限に関する業務 (3) 公園の利用の許可等に関する業務 (4) 公園の使用料の収受に関する業務 (5) 前各号に掲げるもののほか、市が施設の管理上必要と認める業務

※評価は◎良好、○適当、△不適当3段階

※評価点数は3段階の評価区分を点数化して表す。◎⇒3点、○⇒0点、△⇒-3点として合計点を求める。

2 管理運営状況に対する評価

(1)管理状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
1 開館時間、休館日の運用	○	施設の設置条例の開館時間や休館日を遵守した
2 法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる
3 適正な人員配置	○	管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している
4 従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている
5 従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われている
6 緊急事態の対応	◎	事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が非常に良くできている
7 文書の管理保存	○	作成、受領した文書管理がなされている
8 報告書等の提出	◎	月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった
9 利用料金の承認手続き	○	利用料金の承認手続きは適切であった
10 口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は事業所内の口座で管理され、経理区分も明確である
11 付保する保険	△	協定書で指定する賠償保険に加入していない
12 施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行った
13 備品の管理	○	備品の管理(点検や修繕等)を適切に行った
14 施設の修繕管理	○	修繕の執行が適切に行われている
15 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	◎	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務をさらに効率よく行った
管理状況に対する評価点数	6	

(2)運営状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
16 施設利用状況	◎	利用者数が指定管理開始以前の実績を大きく上回った 指定管理前直近の3ヵ年平均(H27～H29) 25,535人 指定管理後直近3ヵ年平均(H30～R2) 38,390人 増加率 約50%
17 備品等貸出し状況	○	什器備品等の貸出しは行っていない。
18 自主事業	◎	公募時に提案された自主事業を概ね実施し、施設利用者増等に効果があった 平成30年度4本、実績1,784人 平成31年度4本、実績1,252人 令和2年度1本、実績244人
運営状況に対する評価点数	6	

(3) 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
19 収支状況の報告	◎	収支状況の報告に概ね誤りがなかった
収支状況に対する評価点数	3	

(4) その他		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
20 利用者満足度	○	利用者アンケートの総合的な評価が6割～8割
21 苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みがあった
22 個人情報の保護	○	個人情報保護の規定を整備している
23 情報公開	○	情報公開の規定を整備している
24 秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られている
25 環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を行っている
その他の状況に対する評価点数	0	

3 評価点数(換算)		
評価指標		
管理状況に対する評価点数	6	
運営状況に対する評価点数	6	
収支状況に対する評価点数	3	
その他の状況に対する評価点数	0	
合計	15	

4 総合的な評価	
評価	評価に対する説明
SS	西郷公園の設置目的を十分に理解し、適切な管理運営が行われている。施設の管理状況については、日頃から園内の清掃、衛生管理に努めており、緊急事態が生じた際も、迅速かつ適切に対応を行っていた。また、報告書等の提出は期限内に提出が行われていて、内容も適切だった。運営状況については、施設の利用者数が、指定管理開始前の実績よりも大きく上回っており、自主事業も概ね実施して利用者の増加に努めていた。総じて、優れた管理運営を行っているとは評価でき、今後も利用者が満足する施設の管理運営をお願いしたい。

《評価符号と定義》

SS	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(合計が15点以上)
S	総合評価の結果、優れていると認められる。(合計が5点以上15点未満)
L=標準	総合評価の結果、適正であると認められる。(合計が-5点以上5点未満)
U	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。(合計が-15点以上-5点未満)
UU	総合評価の結果、かなり努力が必要であると認められる。(合計が-15点未満)

※S=スペシャルの略、L=レベル(標準)の略、U=アンダーの略

1 指定管理者

施設名	霧島市営住宅等
指定管理者名	株式会社 東急コミュニティー
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和5年3月31日
施設概要	※霧島市営住宅等（国分・溝辺・横川・牧園・霧島・隼人・福山地区）合計146団地
指定管理者の業務	※協定書等に掲げる乙が行う管理業務の範囲

※評価は◎良好、○適当、△不適當3段階

※評価点数は3段階の評価区分を点数化して表す。◎⇒3点、○⇒0点、△⇒-3点として合計点を求める。

2 管理運営状況に対する評価

(1)管理状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
1 開館時間、休館日の運用	◎	利用者の利便向上の観点から仕様書に定める水準を上回る、平日窓口開設時間15分延長、土曜日の管理センター開設など
2 法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる
3 適正な人員配置	○	管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している
4 従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている
5 従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われている
6 緊急事態の対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）ができています
7 文書の管理保存	○	作成、受領した文書管理がなされている
8 報告書等の提出	◎	月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった
9 利用料金等の徴収事務		利用料金など徴収はしておらず該当なし
10 口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は事業所内の口座で管理され、経理区分も明確である
11 付保する保険	○	協定書で指定する賠償保険に加入している
12 施設の使用許可及び条件		業務内容は市営住宅等の管理の為、該当なし
13 備品の管理		備品無の為、該当なし
14 施設の修繕管理	○	修繕の執行が適切に行われている
15 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った
管理状況に対する評価点数	6	

(2)運営状況		
指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
16 施設利用状況		業務内容は市営住宅等の管理の為、該当なし
17 備品等貸出し状況		備品無の為、該当なし
18 自主事業	○	公募時に提案された自主事業を概ね実施した
運営状況に対する評価点数	0	

(3) 収支状況

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
19 収支状況の報告	◎	収支状況の報告に概ね誤りがなかった
収支状況に対する評価点数	3	

(4) その他

指標	評価	評価に対する説明(その評価となった理由を指標一覧を元に記入してください。)
20 利用者満足度	○	利用者アンケートの総合的な評価が6割～8割
21 苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みがあった
22 個人情報の保護	○	個人情報保護の規定を整備している
23 情報公開	○	情報公開の規定を整備している
24 秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られている
25 環境への配慮	◎	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応が行われ、事業としてISOを取得している
その他の状況に対する評価点数	3	

3 評価点数(換算)

評価指標	
管理状況に対する評価点数	6
運営状況に対する評価点数	0
収支状況に対する評価点数	3
その他の状況に対する評価点数	3
合計	12

4 総合的な評価

評価	評価に対する説明
S	緊急時の対策として24時間体制の顧客センター設置は高く評価する。 自主事業のふれあいサービス等について新型コロナウイルス感染症の影響もあり計画通りに実施できなかった点もあるが、アンケートでも事業を「知らない」の回答も多かった為、更なる周知に努めてもらい利用者を増やして欲しい。

《評価符号と定義》

SS	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(合計が15点以上)
S	総合評価の結果、優れていると認められる。(合計が5点以上15点未満)
L=標準	総合評価の結果、適正であると認められる。(合計が-5点以上5点未満)
U	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。(合計が-15点以上-5点未満)
UU	総合評価の結果、かなり努力が必要であると認められる。(合計が-15点未満)

※S=スペシャルの略、L=レベル(標準)の略、U=アンダーの略