

新潟市小須戸運動広場 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

| | 評価項目 | 評価 | 判断基準 |
|-----------------------|--|----|--|
| 1 施設 サービス 提供 | 1 利用時間等 利用時間、利用日が遵守されているか。 | | ① 利用時間が遵守されている。 ② 利用日が遵守されている。 |
| | 2 適正な人員配置 施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。 | | ① 法令等の配置基準を満たしている。 ② 協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。 |
| | 3 設備・備品の貸出 利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か。 | | ① 利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題が生じていない。 ② 提供・貸出について、市民から多くの苦情を受けていない。 |
| | 4 管理運営に関する基本方針 施設の平等利用が確保されているか。 | | ① 特定の者に有利あるいは不利な取り扱いをしていない。 |
| | 5 案内等の対応と接遇 窓口、案内等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。 | | ① 利用の許可、案内等の業務について、適切、迅速である。 ② 業務や接遇について、市民から多くの苦情を受けていない。 |
| | 6 要望・苦情への対応等 要望・苦情に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。 | | ① 苦情・要望には、適切に対応している。 ② 意見箱の設置など、市民の声を聴取する取組がなされている。 |
| | 7 緊急体制(事故・救急等) 緊急時に備えて、体制、マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか。 | | ① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制、マニュアル及び連絡網が整備されている。 ② AED講習等、職員の研修・訓練が実施されている。 |
| | 8 利用実績 利用者数が目標値を達成しているか。(但し、天候に考慮し評価する。) | | ① 施設の利用実績が、近年の実績と比較して妥当である。 |
| 2 事業 | 1 情報提供 サービス利用者に対して、情報提供等は適切に行われているか。 | | ① 利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 |
| | 2 目的にあったサービス提供 施設の目的に沿って、事業サービスを提供できているか。 | | ① 施設の特性に応じて、適切に事業を実施している。 |
| | 3 地域貢献活動 地域活動への参加等が行われているか。 | | ① 地域の活動に協力している。 ② 地域に還元する事業を実施している。 |

新潟市小須戸運動広場 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

| | 評価項目 | 評価 | 判断基準 |
|-------------------------|---|----|---|
| 3 ・ 施設 の 管理 | 1 個人情報保護 個人情報保護のための体制、書類等の整備、問合せ等への対応、研修は適切か。 | | ① 指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ② 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。 |
| | 2 備品等の管理 備品等の管理は適切になされているか。 | | ① 備品台帳等を作成し適切に管理がなされている。 ② 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕・調整等を行っている。 |
| | 3 清掃・警備 清掃、警備等は、適切になされているか。 | | ① 清掃について、清潔を保つため必要な回数が実施されている。 ② 警備について、市民利用者の安全を保つため必要な形態で実施されている。 |
| | 4 修繕 指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。 | | ① 指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 ② 修繕内容について記録するとともに、定期的に市に報告されている。 |
| | 5 再委託 外部委託業務内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。委託内容は市の承認を受けているか。 | | ① 業務の外部委託は、事業者名、内容について、市の承認を受けている。 ② 指定管理者は、外部委託事業者に市との協定を遵守させている。 |
| | 6 災害等への対応 災害時等の対応体制の整備、定期訓練等は適切になされているか。 | | ① 災害時に適切に対応できるような責任体制や連絡網が整備されている。 |
| | 7 関係団体、地域との連絡調整 良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。 | | ① 関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 ② 地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 |
| | 8 管理記録 施設の維持管理の記録が適切になされているか。 | | ① 施設の管理記録が整備されている。 ② 施設の管理記録について、定期的に市に報告されている。 |
| 4 ・ 歳入 歳出 | 1 管理経費等の縮減 管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。 | | ① 管理経費等が縮減されている。 ② 管理経費を縮減する努力がなされている。 |
| | 2 使用料 使用料の適正な徴収がなされているか。 | | ① 使用料の適切な徴収が行われている。 |