

新潟市市之瀬運動広場 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。

新潟市市之瀬運動広場 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 市民利用者の安全を保つため見回りを実施している。
	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に、マニュアル及び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 出 歳 入	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。