

広島市留学生会館の施設及び設備維持管理業務項目(年間)

業務名	業務内容	法定 点検	実施頻度	備考
清掃業務	日常清掃(床清掃、カーペット清掃、衛生器具清掃、衛生消耗品の交換等)		1回/日 ～2回/日	
	定期清掃(床・カーペット洗浄、ワックス掛け、ガラス清掃等)		1回/週 ～2回/週	
施設管理業務	施設管理業務		昼夜間の毎日	居住施設に係る受付、施設の管理
機械警備業務	機械警備業務		毎日 (24時～6時)	セキュリティシステムを利用した遠隔監視、緊急対応
自家用電気工作物保安業務	電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安を確保する。	○	1回/月	停電作業は1回/年
ねずみ及び害虫防除業務	ねずみ及び害虫の発生・侵入の防止及び駆除	○	駆除 2回/年 調査 6回/年	対象施設:全館5,960.65㎡
固形状一般廃棄物処理業務	固形状一般廃棄物の搬出、処理		1回/週	
飲料水貯水槽清掃業務	飲料水貯水槽の清掃、ボールタップ及び滴水装置の点検、清掃後の塩素剤を用いての消毒(2回以上)、水張り後の色度、濁度、味、臭気及び残留塩素の検査	○	1回/年	20㎡×1基 6㎡×1基
周辺樹木等保守管理業務	周辺樹木等の剪定、除草、病虫害駆除、施肥		2回/年	
エレベーター設備保守点検業務	エレベーターの保守点検	○	1回/月 遠隔監視は常時	日立製 インバータ式交流高速エレベーター 常用1基
自動ドア設備保守点検業務	自動ドアの保守点検		3回/年	1階正面出入口2台 1階東側出入口1台
消防設備保守点検業務	消防用設備の保守点検	○	2回/年	消火器具、屋内消火栓設備、スプリンクラー設備、自動火災報知設備、ガス漏れ火災警報設備、非常放送設備、誘導灯、連結送水管、非常コンセント設備、非常電源専用受電設備、防火・排煙設備
退居後の居室清掃業務	退居者がある場合、随時清掃を行い、次の入居に備える		随時	
空調機器フィルター清掃業務	パッケージエアコンのフィルター清掃		2回/年	
空調機保守点検業務	・ホール、研修室などの空調機の保守点検 ・機械室内のパッケージエアコンの保守点検 ・1、2階の空調ダクトの清掃		1回/年	
フロン漏えい定期点検	フロン排出抑制法に基づく空調機器のフロン漏洩点検	○	1回/3年	
建築設備定期点検業務	建築基準法に基づく建築設備の点検	○	1回/年	
防火設備定期点検業務	建築基準法に基づく防火設備の点検	○	1回/年	
特殊建築物等定期点検業務	建築基準法に基づく建築物の敷地及び構造についての損傷、腐食等の点検	○	1回/3年	
グリストラップ清掃業務	グリストラップ内に堆積している汚泥等の除去		1回/年	
建物外周雑排水管清掃業務	建物外周のマンホール内に堆積した汚れの除去		1回/年	
簡易専用水道検査業務	水道法に基づく簡易専用水道設備の点検	○	1回/年	

指定管理者の業務実施状況の評価について

1 評価の目的

指定管理者の業務が適正・的確に実施されているか、市民サービスの向上が図られているかどうかを検証し、指定管理者に対して必要な指導等を行うとともに、指定管理者の取組意欲を高めることを目的とする。

2 対象施設、実施時期、公表方法

指定管理者制度を導入している全ての施設を対象として、年度終了後速やかに市が評価を行う。評価結果は、9月議会（常任委員会）に報告するとともに、ホームページ等により市民に公表する。

3 評価方法等

(1) 指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき、以下の項目ごとに、優れている順に s～d の評価を行う。

- ① 業務の実施状況（協定書で示された事項が遵守されているかどうか）
- ② 施設の利用状況（利用者数等の実績が市が定めた基準値と比較してどうか）
- ③ 利用者の満足度（指定管理者のサービス内容等に満足している人及び満足していない人の割合がどうか）

(2) 上記 3 項目の評価（目標利用者数等を定めていない施設にあつては、①及び③の 2 項目の評価）を踏まえ、5 段階評価を行う。

(3) 低評価（評価が C 又は D）の施設については、指導等を行い、改善案の提示を求めることにより業務の改善を図る。

4 評価項目等

<評価項目>

項 目	評価方法
(業務の実施状況)	
(1) 管理業務の実施状況	
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況	○、×
イ 事業の実施状況	○、×
ウ 維持管理業務等の実施状況	○、×
(2) 指定管理料等の収支状況	○、×
(3) その他	
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況	○、×
イ 個人情報保護への対応状況	○、×
ウ 情報公開の実施状況	○、×
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況	○、×
オ 苦情・要望への対応状況	○、×
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等	○、×
キ 自己評価の実施状況	○、×
① 業務の実施状況	s、a、b、c、d
② 施設の利用状況	s、a、b、c、d
③ 利用者の満足度	s、a、b、c、d

各項目ごとに協定書等で示された事項が遵守されている場合を○、されていない場合は×とする

評価基準により評価

<評価基準>

項 目	評価	基 準	点数
①業務の実施状況	s	全ての項目が○の場合	4点
	a	一つの項目で×がついたが、市の指導により、協定書で示された事項が遵守されていると認められる場合	2点
	b	複数の項目で×がついたが、市の指導により、協定書で示された事項が遵守されていると認められる場合	0点
	c	一つの項目で×がつき、市の指導によっても、協定書で示された事項が遵守されている場合に至っていない場合	▲2点
	d	複数の項目で×がつき、市の指導によっても、協定書で示された事項が遵守されている場合に至っていない場合	▲4点
②施設の利用状況	s	利用者数の実績が基準値の100%以上の場合	4点
	a	利用者数の実績が基準値の95%以上100%未満の場合	2点
	b	利用者数の実績が基準値の90%以上95%未満の場合	0点
	c	利用者数の実績が基準値の85%以上90%未満の場合	▲2点
	d	利用者数の実績が基準値の85%未満の場合	▲4点
③利用者の満足度	s	指定管理者のサービス内容等に対し満足している人の割合が8割以上の場合	4点
	a	指定管理者のサービス内容等に対し満足している人の割合が7割以上8割未満の場合	2点
	b	いずれの項目にも該当しない場合	0点
	c	指定管理者のサービス内容等に対し不満がある人が3割以上5割未満の場合	▲2点
	d	指定管理者のサービス内容等に対し不満がある人が5割以上の場合	▲4点

※ 災害・施設改修など指定管理者の責めによらない事由により施設を休・閉館した場合においては、利用者数等の実績は休・閉館した日数を考慮して補正した数値とする。

<評価>

上記「評価基準」の①、②、③の3項目の得点を合計し、S～Dの5段階評価を行う。ただし、目標利用者数等を定めていない施設は、②の評価は行わず、①、③の2項目の得点を合計し、5段階評価を行う。

〔3項目で評価する場合〕

評 価	合計得点	備 考
S (良好)	12点	
A (おおむね良好)	8, 10点	
B (普通)	2, 4, 6点	
C (改善を要する)	▲4, ▲2, 0点	指導を行い、改善案の提示を求める。
D (抜本的な改善を要する)	▲6点以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。

〔2項目で評価する場合〕

評 価	合計得点	備 考
S (良好)	8点	
A (おおむね良好)	6点	
B (普通)	2, 4点	
C (改善を要する)	▲2, 0点	指導を行い、改善案の提示を求める。
D (抜本的な改善を要する)	▲4点以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、本業務を行うに当たっては、広島市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、本業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。本協定の期間満了後、又は本協定の解除後においても同様とする。

(従事者の監督)

第3 乙は、本業務に従事している者に対し、本業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。本協定の期間満了後、又は本協定の解除後においても同様とする。

(収集の制限)

第4 乙は、本業務を行うために個人情報を収集するときは、本業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外の利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本業務に関して知り得た個人情報を本業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第6 乙は、本業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、甲の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(適正管理)

第7 乙は、本業務に関して知り得た個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所以外での業務の禁止等)

第8 乙は、本業務の作業場所を甲に報告するものとし、当該作業場所以外で本業務を行ってはならない。また、甲が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報を持ち出してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第9 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本業務を行うために甲から提供を受け、又は自ら収集した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第10 乙は、本業務を行うために甲から提供を受け、又は自ら収集した個人情報が記録された資料等を本協定の期間満了後又は本協定の解除後、直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、この限りでない。

(事故発生時における報告等)

第11 乙は、本協定に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合は、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。本協定の期間満了後、又は本協定の解除後においても同様とする。これらの場合において、乙は、甲から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(開示等の求めに応ずる義務)

第12 乙は、その保有する個人情報について、個人情報の本人から開示、訂正又は利用停止を求められた場合は、甲が行う個人情報の取扱いの例により、これに応ずるものとする。