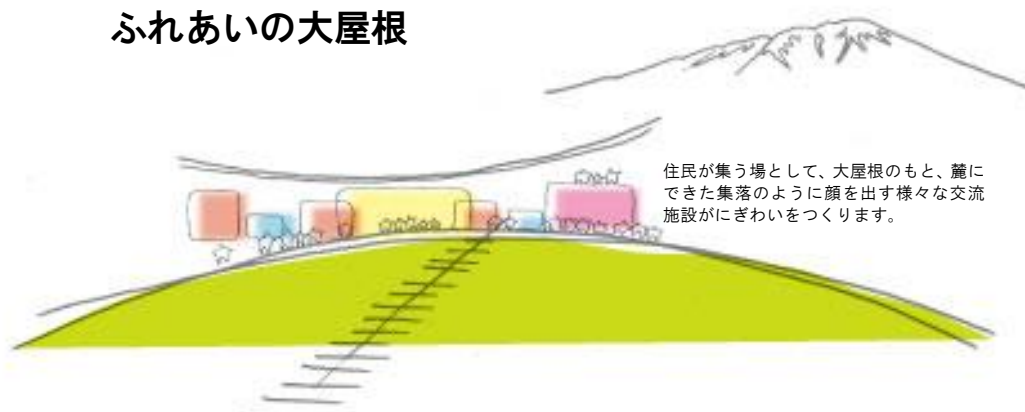


滝沢市交流拠点複合施設 管理運営業務仕様書

みんなで作る
ふれあいの大屋根



住民が集う場として、大屋根のもと、麓に
できた集落のように顔を出す様々な交流
施設がにぎわいをくれます。

平成27年10月

滝 沢 市

目次

滝沢市交流拠点複合施設 管理運営業務仕様書	4
1 主旨	4
1-1 設置目的	4
1-2 複合施設の管理に関する基本的な考え方	4
1-3 目標（目標年次：平成 28 年度を除く各年度末時点）	4
2 施設の概要（募集要項のとおり）	5
3 指定期間	5
4 管理運営の基本方針	5
5 指定管理者の管理基準	6
5-1 休館日および使用時間等（条例第 3 条から第 8 条）	6
5-2 利用料金について（条例第 17 条）	6
5-3 個人情報の保護	7
5-4 暴力団等排除措置	7
5-5 関係法令等の遵守	7
6 指定管理者の業務内容	7
6-1 指定管理者が行う業務	7
6-2 コミュニティ施設等の使用に関する業務	8
6-3 観光及び地域産業の振興に関する業務	9
6-4 複合施設の施設設備管理（維持管理）に関する業務	9
6-5 市民の生涯学習、文化活動及び学習支援の推進に関する業務	11
6-6 コミュニティ施設等の休館日又は使用時間の変更に関する業務	11
6-7 計画の策定と報告業務等	12
6-8 その他の業務	13
6-9 職員体制等	15
7 指定管理運営費用について	16
7-1 管理運営費用	16
7-2 指定管理料の精算	16
7-3 市への納付金	17
8 市と指定管理者の責任分担	17
9 事業の実施目標と達成度評価について	18
9-1 事業実施目標と達成度評価について	18
9-2 事業実施効果評価（満足度調査）について	19
10 留意事項、その他	19
10-1 記録の保管	19

10-2	物品の帰属	19
10-3	業務の再委託の禁止.....	20
10-4	募集要項等の遵守	20
10-5	指定管理者に対する監督・監査	20
10-6	その他	20

滝沢市交流拠点複合施設 管理運営業務仕様書

1 主旨

本仕様書は、滝沢市交流拠点複合施設（以下「複合施設」という。）の指定管理者の公募にあたり、複合施設の管理運営業務（以下「本業務」という。）の内容及び履行方法について定める。

1-1 設置目的

本施設は、市民の交流や活動の場を提供するとともに、文化活動及び学習支援の推進並びに観光及び地域産業の振興を図ることを目的とする。

1-2 複合施設の管理に関する基本的な考え方

本業務を遂行するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- (1) 複合施設が、学習、交流・情報発信、活動支援機能を備えた場としての役割をもち、3つの目的（学習機能、交流機能、市民活動団体機能）を発信・創造する場として、人や情報の集積・各世代の交流を図ること。
- (2) 『生きがい、発見、創造』。さまざまな活動が複合化されることで、一つの拠点となり、交流を生み出す。これが「みんなでつくるふれあいの大屋根」であり、施設の基本理念になっている。この基本理念に基づき、管理運営を行うこと。
- (3) 地域住民や利用者の意見を管理運営に反映させること。
- (4) 個人情報の保護を徹底すること。
- (5) 効率的運営を行うこと。
- (6) 管理運営費の削減に努めること。

1-3 目標（目標年次：平成 28 年度を除く各年度末時点）

- (1) 年間利用者数
コミュニティセンター、産業創造センター 150,000 人／年
図書館 50,000 人／年
- (2) 交流回数
地域まちづくり推進委員会、自治会、NPO、大学などが交流を行う回数 10 回／年
- (3) イベント回数
市役所周辺地域において地域活性化のために行うイベントの回数 10 回／年

2 施設の概要（募集要項のとおり）

- (1) 名称 滝沢市交流拠点複合施設
- (2) 場所 滝沢市下鶴飼 1 番地 14
- (3) 敷地面積 33,925 m²
屋外施設（駐車場 約 400 台、防災広場 6,577 m²、調整池 5,858 m²、
たきざわ広場 987 m²、緑地 3,054 m²）
建物 5,176 m²（機械棟含む）
- (4) 建物概要 鉄骨造 2 階建て
建築面積 5,901.06 m² 延床面積 6,356.88 m²

ゾーン名	部屋名など
コミュニティセンター 面積：4,110 m ²	会議室（大1、中1、小4）、和室（12畳、15畳）、事務室、創作兼準備室、クッキングスタジオ、キッズルーム、小ホール、市民活動支援センター、大ホール（客席 486 席（エアージェア 216 席、スタッキングチェア 192 席、2 階 78 席））
図書館 面積：842 m ² ※管理のみ対象、運営は対象外（直営）	将来蔵書 10 万冊（一般図書 5 万冊、児童図書 1 万冊、閉架書架 4 万冊）
産業創造センター 面積：941 m ²	事務室（観光案内所）、多目的スペース、加工スペース、レストラン、物販、テラス

※産業創造センター = 産業雇用創造センター = 産業センター

3 指定期間

平成 28 年 6 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日

※なお、コミュニティセンターは、平成 28 年 9 月 30 日までは、開館準備期間として同年 10 月 1 日に開館をするための準備を行うこととする。（図書館は同年 12 月 1 日開館。産業創造センターは平成 29 年 4 月中までの開館とする。）

4 管理運営の基本方針

- (1) 「市民の交流や活動の場を提供するとともに、文化活動及び学習支援の推進並びに観光及び地域産業の振興を図る」ことを目的に設置された公の施設としての役割を十分に認識し、誰もが利用しやすい施設づくりに努める。
- (2) 滝沢市交流拠点複合施設管理運営計画《基本方針編》、同計画《管理運営編》を熟読の上、長期的な視点で本施設の設置目的を実現できるよう努める。
- (3) 市民が気軽に立ち寄りやすい雰囲気作りに努め、また、市民交流及びイベントを企画・開催すること等により、多くの方が来館する施設になるよう努める。
- (4) 多様化する市民ニーズに応えられるよう創意工夫の上、質の高いサービス提供に努め、利用者へのサービス向上を図る。
- (5) コミュニティゾーン、図書館ゾーン、産業創造センターゾーンの 3 つの機能を有する複合施設の施設特性を十分に認識し、複合施設としてのポテンシャルを発揮した施

設運営に努める。

- (6) 効率的な管理・運営により、公の施設としての意義を損なわない範囲で経費の削減に努める。

5 指定管理者の管理基準

指定管理者の管理基準は、次のとおりとする。条例とは、滝沢市交流拠点複合施設設置条例（案）（以下「条例」という。）をいい、別添のとおり。この条例は、平成 28 年滝沢市市議会 1 2 月会議に議案提案する予定です。

5-1 休館日および使用時間等（条例第 3 条から第 8 条）

(1) 休館日（条例第 3 条）

毎月第 2、4 火曜日と年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）

※ただし、指定管理者は、条例に基づくところにより、市の承認を得て休館日を変更又は、臨時に休館日を定めることができる。

(2) 使用時間（条例第 4 条）

午前 9 時から午後 9 時まで（図書館は、平日は午前 9 時から午後 6 時まで、土日祝日は、午前 9 時から午後 5 時まで）

※ただし、指定管理者は、条例に基づくところにより、市の承認を得て使用時間を変更することができる。

(3) 施設等の使用等の許可（条例第 5 条から第 8 条）

指定管理者は、施設等の使用等の許可、不許可及び許可の取消し等を行う。なお、使用等の許可の処分を行う場合、滝沢市行政手続条例（平成 8 年滝沢村条例第 15 号）が適用され、指定管理者はその範囲において行政庁として同条例に規定する債務を負う。

(4) 貸出し方法

貸出し方法については、使用者の使用形態を考慮し、臨機応変な運用を行うこと。運用にあたっては、事前に市と協議を行うこと。

5-2 利用料金について（条例第 17 条）

(1) 利用料金制度の採用

市では、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 8 項に定める利用料金制度を採用し、利用料金は指定管理者の収入とする。

(2) 利用料金の額

利用料金の額は、条例に定める範囲内において、指定管理者が市の承認を得て定める。なお、利用料金を改定したときは、利用者に対して十分な周知期間をとること。

(3) 利用料金の還付

指定管理者は、既納の利用料金は還付しないものとする。ただし、制定予定である滝沢市交流拠点複合施設条例施行規則（以下「規則」という。）で定めるところにより

該当する場合には、その全部又は一部を還付するものとする。

(4) 利用料金の減免

利用料金の減免については、市長が必要と認めた場合に限る。

本施設は、基本的に利用料金の減免をしません。

5-3 個人情報の保護

指定管理者は、滝沢市個人情報保護条例（平成 9 年滝沢村条例第 9 号）に定める個人情報を取り扱うときは、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他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。指定管理者に係る公の施設の管理に従事している者若しくは従事していた者は、その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。

また、指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消され、または従事者の職務を退いた後においても同様とする。

5-4 暴力団等排除措置

指定管理者は、公の施設の管理運営に関して妨害又は不当要求を受けたときは、速やかに市に報告するとともに、警察に届け出なければならない。

5-5 関係法令等の遵守

当該施設を運営するにあたっては、次に掲げる法令等の内容を理解し、遵守するものとする。

- ・ 地方自治法
- ・ 滝沢市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例、滝沢市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則
- ・ 滝沢市交流拠点複合施設設置条例（案）（制定予定）、同条例施行規則（制定予定）
- ・ 滝沢市個人情報保護条例
- ・ 滝沢市情報公開条例
- ・ 滝沢市行政手続条例、滝沢市行政手続条例施行規則
- ・ 滝沢市暴力団排除条例
- ・ その他関係法令等

6 指定管理者の業務内容

6-1 指定管理者が行う業務

条例第 16 条第 2 項に基づき指定管理者が行う業務は、以下のとおりとする。

- (1) コミュニティ施設等の使用に関すること
- (2) 市民の生涯学習、文化活動及び学習支援の推進に関すること
- (3) 観光及び地域産業の振興に関すること

- (4) 複合施設の維持管理に関すること
- (5) コミュニティ施設等の休館日又は使用時間の変更に関すること
- (6) その他の業務
 - ① 事故又は急病等への対応、報告
 - ② 利用者の苦情等の対応、報告
 - ③ 利用者ニーズの把握
 - ④ 自己評価の実施
 - ⑤ 管理運営状況の確認
 - ⑥ 災害時等の対応
 - ⑦ 保険の加入
 - ⑧ 指定管理終了にあたっての業務の引継ぎ
 - ⑨ その他、市が必要と認めた業務
 - ・開館準備業務
 - ・その他

6-2 コミュニティ施設等の使用に関する業務

- (1) 貸館業務（条例第5条から第8条に関する業務）
 - ① 施設の総合案内に関する業務
 - ・受付案内に関する業務（窓口、電話対応、館内案内、各種問合せ対応など）として、来館者に対して適切な対応ができるよう総合受付並びに人員を配置し、館内のさまざまな問合せに対応し、来館者が快適に施設を利用できるように努める。
 - ・要望や苦情、トラブル等が発生した場合は、速やかにその内容を検討し、公正かつ迅速な対応を行うこと。また、その内容を書面により報告、保存をし、解決までの経緯を明確にすること。
 - ・館内は大きく3つのゾーンに分けられていることから、各ゾーンに関する問い合わせについては、各担当者への照会等を行いながら、各ゾーンとの連携調整に努めること。
 - ・施設内の写真撮影等の申込み、問い合わせ等については、適切に対応し、事業や施設のPRに努めること。
 - ② 貸し出し施設の利用に関する業務
 - ・公共施設予約システム等による施設等の使用等の許可、減免、使用の制限、使用の許可の取消し等に関する業務
 - ・施設の使用に伴う附属設備や備品等の貸出及び操作に関する業務
 - ・入館の制限等に関する業務
 - ・販売行為等の許可に関する業務
 - ・利用料金の徴収に関する業務。利用料金の額について、指定管理者は市の承認を得た利用料金を徴収すること。

- ・利用料金の後納手続きに関する業務
- ・利用料金徴収に係る過誤対応。

③（仮称）施設間連絡調整会議

- ・本施設の各機能（コミュニティゾーン、図書館、産業創造センターゾーン）の連携を図るため、指定管理者は上記会議を企画提案し、事業調整や施設の規則やルールなどの調整を図るものとする。

6-3 観光及び地域産業の振興に関する業務

（1）産業創造センター（観光物販、店舗施設（産直、レストラン））の運営

条例第16条第2項第3号の事業として、滝沢市の観光情報の発信、産直やアンテナショップとして特産品等の販売、並びに、店舗施設の運営（自動販売機の設置を含む）を行うこと。また、滝沢市観光協会と共同運営により、産業創造センターの指定管理事業を行うこと。

① 観光施設（観光物販）の運営

- ・滝沢市観光協会を指定管理者の運営グループの一員として、市内の観光資源やイベント等の地域情報を発信し、本市や近郊圏域への集客や交流を促進すること。
- ・滝沢市内の事業者等と連携して特産品や工芸品の開発・販売を行い、本市の産業振興に努めること。

② 店舗施設（産地直売、レストラン）の運営

- ・産直では、地元農家や観光協会と連携し、地産地消の推進を目的とした農産物等の販売や販路開拓を行い、地域農業の活性化を図ること。
- ・レストランでは、地物を使った飲食物の提供に努めること。
- ・市内や他地域の農産物や特産品について、他地域と交流・連携して、販売、商品企画、テストマーケティング及び商談会等を行い、新たな商品開発や販路開拓に努めること。

（注）なお、産業創造センターの運営に関しては、参考資料で掲げる平成26年度滝沢市観光協会事業実績書を参考に、観光協会と連携して行う指定管理事業について提案を行うものとする。なお、滝沢市観光協会の事業活動については、参考資料を参照のこと。

6-4 複合施設の施設設備管理（維持管理）に関する業務

施設等の維持管理業務の内容は次のとおりとする。特にも（3）～（6）の業務については、業務の実施にあたり業務計画書を作成し、実施に係る実施体制、作業工程、作業方法及び有資格者等、必要な事項を総合的にまとめた業務計画書を作成し、市の承諾を受けて実施すること。

毎月ごとに報告書の作成及び各業務日誌等を取りまとめ報告すること。

施設及び附属設備及び備品の維持管理については、指定管理者は善良な管理者の注意を

もって、安全・衛生・機能の確保がなされるよう施設等の適切な管理を行うものとする。
また、施設の適切な維持管理に努めるとともに、節水、節電等を常に心がけること。

その他、設備の故障等の緊急時には、迅速に対応できるよう体制の確保に努めること。

(1) 施設等の補修・修繕

- ・照明器具等の消耗品や部品を交換する。
- ・施設等の点検等を効率的に行い、計画的に日常的修繕を行うものとする。小規模修繕等は指定管理者の負担とし、主に建物本体が原因で発生する非日常的な大規模修繕は市で実施するものとする。なお、指定管理者が行う日常的修繕は、1件当たりの予算金額が50万円未満(消費税及び地方消費税を含む)のものとする。

(2) 施設等への変更及び現状復帰

- ・指定管理者は、施設等に特別の設備をし、又は変更を加えてはならない。ただし、あらかじめ市の承認を受けたときはこの限りではない。また、当該指定管理者の指定の期間が満了したときや指定を取り消されたときは、市の指示するところにより、その管理を行わなくなった施設や設備を原状に回復すること。
- ・故意又は過失により施設等を損傷又は滅失したときは、速やかに現状復帰を行うか、損害賠償をしなければならない。ただし、あらかじめ市の承認を受けたときはこの限りではない。

(3) 施設設備維持管理業務

- ・施設設備維持管理業務は、施設設備機器の運転保守業務であり、各機器の特性を十分把握し、その機能を十分発揮させるように常に良好な状態に保持することを主な業務とする。資格については、関連法令を遵守し、設備機器に必要とされる有資格者とする。
- ・関係機関への実施要領等の作成と届出を行う。
- ・その他、施設設備維持の総合管理の業務によって生ずる統括を行う。
- ・主な施設設備維持管理業務は、別紙1施設設備維持管理業務のとおりとする。

(4) 清掃業務

- ・施設内外の日常清掃及び定期清掃を主な業務とし、施設的美観・機能を維持し、安全かつ快適な施設を提供し、汚損により利用者に不快感を与えることのないように努めること。
- ・施設の利用者の出すごみは、基本的に持ち帰りとし、事業の実施に伴い出るごみについては、指定管理者が処理するものとする。

(5) 防犯・防火・警備業務

- ・施設の維持・管理とともに火災、盗難、損壊行為など事故の緊急対応を速やかに行うこと。
- ・灯油の漏洩など緊急事態を想定した緊急事態対応計画書を作成し、有事の際は、それに基づいた速やかな通報等の処理をすること。
- ・警備は、自動警報設備(機械警備)又は警備員により、開館時及び閉館時における

る保安業務を行うこと。

(6) 屋外施設の保全・管理業務

- ・屋外施設である駐車場、防災広場、調整池、たきざわ広場、緑地については、来館者が快適に屋外施設を利用できるように努めること。
- ・特に駐車スペースや歩行スペース確保のため、必要に応じて除雪をすること。
- ・大きなイベント時には、必要に応じて誘導員の配置や場内の交通整理を行い、来館者が安全かつ円滑に場内を通行できるようすること。
- ・屋外施設にある工作物や外灯等については、随時点検を行うこと。また、清掃や補修、ゴミや蜘蛛の巣などを除去し、良好な状態で維持管理を行うこと。

(7) 備品の管理及び指定備品の備え付けについて

- ・備品管理にあたっては、良好な状態で常時使用できるようにすること。
- ・印刷機、コピー機、AEDについては、指定管理者の備品としてリース契約等を行い次のとおり指定場所に備え付けること。なお、使用料は、指定管理者の収納金とする。

<指定場所>

印刷機、コピー機…1階印刷室

AED…1階ふれあい広場周辺

6-5 市民の生涯学習、文化活動及び学習支援の推進に関する業務

市民の文化活動及び学習支援に関する業務は、市が実施する事業とそれ以外の自主事業を指す。

(1) 市が実施する事業

- ・市が主体となって実施する事業は、別紙 2 市で実施する事業で掲げる事業を予定している。事業の実施や詳細内容については、市との連携調整の上、事業の実施に協力すること。また、市が実施する事業については、毎年、前年度末までに提示するので、年度ごとの事業計画に反映させること。

(2) 市が指定する以外の自主事業

- ・当施設の主旨、目的などに鑑み、自らの企画・主催による自主事業（民間事業者との共同開催を含む）を実施すること。
- ・自主事業は、申請書類及び年度開始前の事業計画書に基づき行うこととする。なお、事業計画に変更がある場合は、あらかじめ市と協議を行うこと。
- ・実施に要する費用は指定管理者の負担とし、収入は指定管理者の収入とする。
- ・自主事業を行う場合の施設の使用については、一般利用者における施設の使用に影響がないよう配慮すること。

6-6 コミュニティ施設等の休館日又は使用時間の変更に関する業務

休館日又は使用時間については、条例に基づくところにより、市の承認を得て休館日又

は使用時間を変更することができる。

休館日又は使用時間を変更する場合は、使用者へ十分な周知を図ること。

6-7 計画の策定と報告業務等

指定管理者は、次の事項について、市に提出並びに報告すること。

(1) 事業計画書及び収支計画書の提出

- ・毎年度事業実施にあたり事業計画書及び収支予算書を作成し、前年度末日までに市に提出すること。

(2) 事業報告書及び決算報告書の提出

- ・毎年度終了後 30 日以内に業務の実施状況、利用状況、経理の状況等を記載した事業報告書及び決算報告書を作成し提出すること。

(3) 実績報告の提出

- ・指定管理者は、7 ページの「6-1 指定管理者が行う業務」に定める以下の事業等について、市に報告するものとする。

内容	必要事項	提出期限
コミュニティ施設等の使用に関する業務の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数、人員配置状況（勤務実績） ・主催事業（名称、実施日、事業概要、事業実施状況など） ・施設別利用回数及び利用者数・利用料金 ・前年度利用者数・利用料金比較 ・施設別利用者数 ・前年度収入比較 ・全館及び図書館の来場者数 ・特記事項や連絡事項など（受付案内での苦情、苦情、トラブル対応等） ・上記の他、必要と認めるもの 	翌月末日まで
観光及び地域産業の振興に関する業務の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・産業創造センターの運営内容（利用者数・売上額等） ・観光協会と連携して行う指定管理事業の事業内容（事業名、時期、事業内容、収支等） ・施設別利用回数及び利用者数・利用料金 ・前年度利用者数・利用料金比較 ・施設別利用者数 ・前年度収入比較 ・産業創造センターの来場者数 ・特記事項や連絡事項など（受付案内での苦情、苦情、トラブル対応等） ・上記の他、必要と認めるもの 	翌月末日まで
施設設備管理に関する業務の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の補修・修繕 ・施設等への変更及び現状復帰 ・施設設備維持管理業務（実施状況や予定状況、有資格者の人員配置状況等） ・清掃業務 ・防犯・防火警備業務 ・上記の他、必要と認めるもの 	翌月末日まで
市民の生涯学習、文化活動及び学習支援の推進に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・事業種別の開催回数及び参加者数 ・事業別申込者数、参加者数 ・収支 	上半期・全期終了後の翌月末日まで

その他の業務の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・事故又は急病等への対応報告 ・災害時等の対応報告 ・利用者の苦情等の対応報告 ・自己評価実績報告 ・利用者ニーズの把握についての報告 ・保険の加入報告 ・指定管理終了にあたっての業務引継ぎ報告 ・上記の他、必要と認めるもの 統計基礎資料作成のため、使用状況等各種データを収集・分析し、市からの要請に応じて速やかに提出できるようにすること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故又は急病等への対応及び災害時等の対応報告については速やかに市及び関係機関へ報告 ・上記以外の業務については、市の指定する期日まで
-----------	---	--

※来場者数については、市で設置するカウントシステムによる集計で報告すること。

(4) 環境に関する報告業務

施設の管理運営にあたっては、市の環境マネジメントシステムの理念に基づき、電気等の効率的利用、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進等環境へ配慮し、使用料の削減に向けた取り組みを推進するとともに、実績報告を市に毎月行うこと。

6-8 その他の業務

(1) 事故又は急病等への対応、報告

施設の利用者等の事故又は急な傷病に対応するため、必要と思われる医薬品を常備し、必要な措置を講じることができるよう備えるものとし、発生時には的確に対応できるようにすること。また、事故やけが等により利用者や市民等に生命の危機が及ぶ恐れがあるとき、又は重大な過失のあったときは、速やかに市に報告すること。

(2) 自己評価の実施

指定管理者は、業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、定期的に自己評価を実施・検証し、結果を業務に活かすこと。

(3) 利用者ニーズの把握

指定管理者は、サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析を行うなど、利用者ニーズの把握に努めること。

(4) 災害時等の対応

① 防災・消防などの対応計画

館長はコミュニティセンター、図書館、産業創造センターを含めた全館の防火管理者として、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等についての防災・消防などの対応計画をあらかじめ作成して緊急事態に備えるものとし、発生時には次のとおりの確に対応すること。

開館時＝利用者の対応は、「防災・消防などの対応計画」「事故又は急病等への対応」によることとする。さらに施設の点検を行い、二次災害防止に努めること。
なお、被害状況を市へ報告すること。

閉館時＝施設の責任者は、大雨警報、暴風雨警報、洪水警報、土砂災害警戒情報、

震度5弱以上の地震が発生したときは施設に急行し、被害状況を市へ報告すること。また、被害状況に応じて職員を参集させること。

② 消防法に基づく消防訓練

施設自体の災害時における対応を確認するため、消防法に基づき消防訓練を実施すること。施設が複合化されていることによる防災上の問題点を顕在化し、来館者への安全確保に努めること。

③ 災害時避難所

滝沢市庁舎が災害対策本部の機能を有することに対して、当施設は、防災拠点（ボランティア・医療機関等）及び要支援者を含む避難所（収容施設）として位置付けられているため、あらかじめ対応計画を作成し、地震や風水害等の災害時には、市と連携を図り防災拠点及び避難所（収容施設）として機能転換を図ること。

(5) 保険の加入

市が加入している「全国町村会総合賠償補償保険」では、指定管理者に瑕疵がある事故について補償されないので、指定管理者は次の表の保証額以上の保険に加入すること。その他の保険については、指定管理者の判断に基づき加入すること。

人身事故		財物事故
1 事故当たり支払い限度額	1 名当たり支払い限度額	1 事故当たり支払い限度額
20 億円以上	2 千万円以上	2 千万円以上

(6) 指定管理終了にあたっての業務の引継ぎ

指定管理者は、指定管理期間終了後に指定管理者が交代する場合、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。なお、業務引継ぎに要する費用は、全て指定管理者の負担となる。

(7) その他市が必要と認めた業務

①開館準備業務

指定管理者の指定後、開館（平成28年10月1日）までの期間、開館のための準備を行うこと。なお、産業創造センターについては、平成29年4月中の開館までの期間、準備を行うこと。

主な、業務内容は次のとおり。詳細は、別紙3開館準備業務を参照のこと。

- a 事務室開設に関すること。（電話、FAX等の開設、経理体制の確立、保険など）
- b 事業計画の策定。（平成28年度、平成29年度の事業計画策定など）
- c 組織体制の確立、人材育成に関すること。（職員採用、会議体の確立、研修・育成など）
- d 施設維持管理、設備機器の確認。（開館までの維持管理、設備機器の確認、管理業者の選定、ホール関係備品、消火器、その他備品・消耗品の確認と準備と貸出料金の設定など）

- e 管理運営の習熟、貸館・自主事業に関すること。(設備機器及び各種システムの理解と習熟、安全管理対策、貸館に伴う環境整備、総合案内や施設利用のマニュアル、自主事業の展開など)
- f 観光施設、店舗施設の運営準備(滝沢市観光協会との運営物販体制構築、店舗施設の事業者選定など)
- g 広報宣伝業務(ホームページ作成・開設、施設案内資料など)
- h 必要書類、マニュアル、記録等作成(開館に必要な様式、届出、マニュアル、計画書、記録類の作成など)
- i 一部開館式典業務(計画立案～準備～実施～後片付け、1,000千円以下精算項目)
- j 全館開館式典業務(計画立案～準備～実施～後片付け、3,000千円以下精算項目)
- k その他、開館に必要な準備に関すること。

6-9 職員体制等

指定管理者は、複合施設の目的を達成するために、以下の基準に従い必要な人員を配置するものとする。

人員配置については、市に報告するものとし、届出内容に異動があった場合は、速やかに変更の届出を提出するものとする。

(1) 人員配置

管理運営責任者の監督下で次の人員配置体制を基本とし、各種業務における責任体制の確立、必要な有資格者等、適正な職員を配置し実施するものとする。

- ・管理運営責任者(総括館長) 1名
- ・副館長(コミュニティセンター部分、産業創造センター部分) 2名
- ・施設維持管理責任者 1名
- ・消防法に基づく防火管理者
- ・管理運営要員…事業担当者、貸館担当者等
- ・総合受付
- ・産業創造センターのうち、観光協会の人員体制: 2名
- ・その他、舞台操作要員(舞台技術者、照明技術者、音響技術者)や施設設備の維持管理、点検等に必要な免許保有者又は有資格者(第三者への委託可)

(2) 職員の資質向上

常に市民サービスの向上や市民ニーズ等の把握に努め、市民からの問い合わせ等に正確かつ適切に応じられるよう資質向上に努めるものとする。また、管理運営を行う人的体制を整備するにあたり、職員一人ひとりの資質・能力を向上させるための研修の実施、職場環境の醸成等、創意工夫を行うこと。

また、事業担当者を中心に館外の研修への参加や他施設の事業への参加を通し、情報収集や他施設とのネットワーク作り等を行い、職員の専門性の向上と、市民への良質の芸術文化事業の提供に努めることとする。

7 指定管理運営費用について

7-1 管理運営費用

市から支払われる指定管理料や、利用料金収入、自主事業収入、物販・レストラン収入等により管理運営すること。

算定に当たっては、初年度については施設供用開始日を2016年10月1日からとして算定すること。

(1) 収入に関する項目

- ・指定管理委託料、利用料金収入、入場料収入、自主事業収入、物販収入、レストラン収入、産地直売収入、その他等

(2) 支出に関する項目

① 人件費

- ・職員にかかる給与、手当、社会保険料、雇用保険料、職員研修費等。

② 施設管理運営費

- ・事業費、旅費、消耗品費、通信運搬費、修繕費、広告宣伝費、印刷製本費、賃借料、手数料、光熱水費、委託料、燃料費、保険料等。

(3) 指定管理料の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日）ごとに指定管理者の請求に基づき、四半期ごとに分割して最初の月に支払うことができる。

7-2 指定管理料の精算

指定管理料のうち、次の経費は精算をするものとする。

(1) 燃料費、光熱水費、修繕費

市は、想定される年間の燃料費、光熱水費、修繕費の額を示して指定管理料に含めます。実績が下回った場合はその差額を返納し、上回る場合は、市と事前に協議をした上で、必要な場合は、市から追加して支払うこととします。

(2) 喫茶コーナー、産業創造センター店舗施設等における外部事業者の光熱水費

光熱水費（電気・上下水道・ガス）については、指定管理者が全館分を一括して支払いを行う。なお、喫茶コーナー、産業創造センター店舗施設、自動販売機等、外部事業者等が行う場合の光熱水費を除いて精算を行うものとする。そのため、外部事業者等に係る光熱水費は、指定管理者が子メーターによる実績や面積按分等により光熱水費を算出し、必要に応じて外部事業者等へ請求又は指定管理者が負担する。外部事業者等が指定管理者に支払った光熱水費については、指定管理者の収入とする。

(3) 舞台関係備品、消火器、その他備品

市は、想定される舞台関係備品、消火器、その他備品の額を示して指定管理料に含めます。この額の範囲内で舞台関係備品、消火器、その他備品を購入していただき、その差額については、市へ返納するものとする。

(4) 一部開館、全館開館記念式典

市は、想定される一部開館、全館開館の記念式典に係る費用を示して指定管理料に含めます。この費用の範囲内で記念式典を実施していただき、その差額については、市へ返納するものとします。万が一、この費用を上回る場合は、指定管理者の自主事業として指定管理者に負担していただきます。

7-3 市への納付金

(1) 納付金の算定

- ・納付金は、年度ごとに行うこととし、当該年度の実際の収入額が、年度別協定において定めた当該年度の支出額（精算項目は精算した後の額とする。）を上回った場合は、指定管理者は、その上回った額の X%分を市に納付金として支払うものとする。この X%分について、ご提案ください。
- ・利用料金等の収入減のリスクについては、指定管理者の負担とし、市は指定管理料の増減は行いません。
- ・上記の算定における収入額及び支出額は、全て消費税及び地方消費税を抜いた金額で計上し、上回った場合に算定された金額に消費税及び地方消費税を加えた額を納付金の額といたします。

(2) 納付金額の報告

- ・指定管理者は、前号により算定した納付金額を翌年度 4 月 20 日までに市長に報告すること。なお、報告の際は、算定となる基礎資料を添付すること。

(3) 納付金の納入

- ・納付金が発生した場合は、市長が指定する方法により、当該年度の翌年度 5 月 20 日までに納入すること。

8 市と指定管理者の責任分担

責任分担は、次表のとおりとする。

項目	種類	内容	市	指定 管理者
共通	法令等の変更	指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす法令等の変更 ^{*1}	○	
	第三者賠償	本業務を原因とする公害、生活環境の阻害等による場合		○
	物価変動	指定後のインフレ、デフレ		○
	金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
	不可抗力	自然災害等による業務の変更、中止、延期等 ^{*2}	協議事項	
	周辺地域・住民及び来館者への対応	地域との協調 施設管理運営業務に対する住民及び来館者からの反対、訴訟、要望対応		○
準備段階	申請コスト	申請に要する費用の負担		○
	調査	事業の実現可能性等の調査		○
	資金調達	必要な資金の確保		○
運営段階	需要変動	当初の需要見込みと異なる状況の発生		○

	運営費の増大	市以外の要因による運営費の増		○
	施設・設備の損傷	管理上の瑕疵による施設・機器等の損傷		○
		上記以外による施設・機器等の損傷	○	
	債務不履行	施設設置者（市）の協定内容の不履行	○	
		指定管理者による業務及び協定内容の不履行		○
	修繕	小規模修繕（50万円未満）		○
		大規模修繕	○	
	管理上の瑕疵による火災等事故	管理上の瑕疵による火災等事故		○
	損害賠償	管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う運営リスク		○
		施設、機器の不備による事故及びこれに伴う使用者への損害	協議事項	
	運営リスク	管理上の瑕疵による臨時休館等に伴う運営リスク		○
		施設、機器の不備や火災等の事故による臨時休館等に伴う運営リスク	協議事項	
	使用者の責に負う損傷	責めを負う使用者が特定できる場合		○
責めを負う使用者が特定できない場合、または、使用者が損害の回復等に応じない場合		協議事項		
セキュリティー	警備不備による情報漏洩、犯罪発生		○	
事業終了後の費用	指定管理業務の期間が終了した場合、または、期間途中における業務を廃止した場合における事業者の徴収費用		○	

※1：法令に基づき消費税が増減された場合、法令等の変更に該当する。

※2：自然災害（台風、地震等）において建物・設備が復旧困難な被害を受けた場合、業務の全部の停止を命じることがある。復旧可能な場合、その復旧に要する経費は、市と指定管理者が行うこととする。

9 事業の実施目標と達成度評価について

9-1 事業実施目標と達成度評価について

(1) 貸館業務について（条例第16条第2項第1号に関する業務）

1-3 目標で掲げる目標値を踏まえ、以下の各項目について指定管理者自らが目標設定を行う。

実績は月毎に算出し、目標設定に対する達成度を評価する。（また、算出根拠は統一し、経年変化の比較を行うこととする。）

- ・ 来館者数
- ・ 稼働率（施設全体、部屋別等）
- ・ 利用者数（貸館利用者数）
- ・ 満足度（調査方法は9-2のとおり）

(2) 市民の生涯学習、文化活動及び学習支援の推進に関する業務について（条例第16条第2項第2号に関する業務）

1-3 目標で掲げる目標値を踏まえ、以下の各項目について指定管理者自らが目標設定を行う。

実績は月毎に算出し、目標設定に対する達成度を評価する。（また、算出根拠は統一し、経年変化の比較を行うこととする。）

- ・ 年間の交流回数、参加人数等

- ・収支
 - ・満足度（調査方法は 9-2 のとおり）
- (3) 観光施設（観光物販）、店舗施設（産地直売、レストラン）の運営（条例第 16 条第 2 項第 3 号に関する業務）について
- 1-3 目標で掲げる目標値を踏まえ、以下の各項目について指定管理者自らが目標設定を行う。
- 実績は月毎に算出し、目標設定に対する達成度を評価する。（また、算出根拠は統一し、経年変化の比較を行うこととする。）
- ・収支
 - ・満足度（調査方法は 9-2 のとおり）

9-2 事業実施効果評価（満足度調査）について

(1) アンケート調査の実施

事業実施時にはアンケート調査を実施し、参加者の満足度調査に努めること。調査に際しては回答率向上のための工夫を行うよう努める。

10 留意事項、その他

10-1 記録の保管

指定管理者は、施設の管理に当たって作成した図面・記録類について、いつでも市からの指示に対応できるよう、又は次期指定管理者に引継ぎができるよう適切に管理・保存するものとする。

また、指定管理者として作成した帳簿書類等は、その帳簿閉鎖の時より 5 年間保存するものとする。

10-2 物品の帰属

指定管理者が指定管理料で購入した物品のうち、次のものは市の所有となる。ただし、これにより難しい場合には、あらかじめ指定管理者は市の承認を受けること。

(1) 消耗品

消耗品は、現に使用中の消耗品については市に引継ぐこととするが、それ以外の物は、指定管理者の所有物とする。

(2) 備品

備品は、すべて市の所有物とする。

※今回は、ホール関係等の備品購入を行うこと。想定備品は、別紙 4 ホール関係備品リスト、消火器及びその他備品。その他の物については、市と協議の上、購入すること。

10-3 業務の再委託の禁止

指定管理者は、施設等の管理を第三者に委託することができるが、業務の全部若しくはその主たる部分（施設等の貸館に関する業務）を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。また、地方自治法施行令第158条の規定による徴収事務については、再委託できない。

10-4 募集要項等の遵守

指定管理者は、募集要項、申請書類、年度ごとに作成する事業計画書、本仕様書に従って管理運営を行うこと。

10-5 指定管理者に対する監督・監査

- ・市は、指定管理者が管理する施設の適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務内容又は経理の状況に関して報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。
- ・市は、指定管理者が市の指示に従わない場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化している等、施設の適正な管理に著しい支障が生ずる恐れがある場合は、指定を取り消し、または期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。
- ・市又は市監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う管理運営業務に係る事務について監査を行うことができる。

10-6 その他

(1) 事業や施設のPR等

- ・事業の案内や施設のPR等については、指定管理者の創意工夫の上、実施するものとする。なお、必要に応じて市の広報・ホームページにも掲載することとする。
- ・他施設の宣伝活動等（ポスターの掲示やPR等）、相互協力を図り利用促進を図ること。

(2) 拾得物の処理・管理

- ・拾得物は、適切に対応すること。

(3) 不在者投票所の開設

- ・選挙時には、たきざわ広場の一部又は市民活動支援センターの一部に不在者投票所を開設する場合があるので、市と協力の上、対応すること。

(4) 事業の継続が困難となった場合の措置

① 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

- ・指定管理者の責めに帰すべき事由により、事業の継続が困難になった場合は、市は指定の取消しをすることができる。その場合、市に生じた損害は、指定管理者が賠償するものとする。なお、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、業務を遂行

できるよう、引継ぎを行うものとする。

② 当事者の責めに帰すことができない事由による場合

- ・ 不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰すことができない事由により、業務の継続が困難になった場合、事業継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わないときには、それぞれ、事前に書面をもって協定を解除できる。なお、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、業務を遂行できるよう、引継ぎを行うものとする。

(5) その他

業務仕様書に記載のない事項については、必要に応じて市と指定管理者とが協議して定める。