

逗子文化プラザ市民交流センター

指定管理者 業務基準書

2019年（令和元年）5月

逗子市

1 はじめに

逗子文化プラザ市民交流センターは、市民活動、生涯学習活動の場として、市民の自主的な活動に使用されており、同時に、市が実施する市民向け事業の提供場所としても大きな役割を果たしています。こうした現在のあり様、事業・運営の方針を引き継ぎながら、さらに市民感覚に依拠した運営を実現していくことが求められています。

指定管理者制度の趣旨は、今まで以上に、利用者のニーズに応じていくとともに、利用者サービスの向上を図り、管理者の創意と工夫により管理経費の縮減をはかっていくことを狙いとするものです。

民間において蓄積された技術やノウハウ、ホスピタリティとサービス精神を生かし、さらに市民自らがまちづくりの主体として責任を担う市民自治の更なる可能性を広げ、市民の自主的な活動の拠点として発展する施設の実現を目指すものです。

2 本業務基準書の目的

本書は募集要項と一体的かつ補完的に、改めて管理上確認する事項、最低限行わなければならない業務、具体的管理に向けての管理者に求める提案を明らかにしています。

市は、指定管理者には管理運営業務を実施する上で、現在以上のサービスと低コストを求めており、指定管理者の自由な管理業務提案を求めるものです。

また、指定管理者として応募する事業者の提案を評価していく上での評価項目を本基準書から導き出すものです。

さらに指定管理者と締結する協定書の基本事項となるものでもあり、指定期間中の管理業務の規範となるものです。

3 管理業務総則

(1) 個人情報保護

ア 個人情報保護法及び逗子市個人情報保護条例の趣旨を十分理解し、この精神に則り業務を推進するとともに、業務上知り得た情報の管理には適正を期してください。

イ 情報の漏洩等、セキュリティ対策を十分に講ずるとともに、その徹底を図ってください。

また、市民活動・生涯学習活動支援施設を管理する上での「個人情報保護方針」を提示してください。

(2) 運営方針

指定管理者が行う管理業務に関して、基本方針、その実施計画、その執行体制を明らかにしてください。各管理業務がこうした運営方針によりの確に遂行されることが、良好な管理を実現する上で必要です。

(3) 業務執行体制

ア 総括責任者を配置してください。

イ 市民活動、生涯学習活動のコーディネート及び特定非営利活動法人の設立・運営等の相談に関する業務を担う専門的知識を有する人材を配置してください。

ウ 本施設の運営に係るノウハウに精通した人材の確保に努めてください。

4 施設の目的を達成するために必要な業務

逗子文化プラザ市民交流センターの市民交流スペース、生涯学習スペース及びフェスティバルパークは、市民の自主的な公益活動、市民の研究会、講座、学習活動、市民の憩いの場及び相互に交流するための催しを開催する場として活用されています。

また、屋内温水プールは、市民のスポーツ活動及び健康の増進のために活用されています。これらの市民の活動を支援するため、積極的な事業の実施が求められます。本基準書で、求める数量や回数等を下回った業務の実施は基本的には認めません。ただし、必要業務を変更することによってよりよいサービスの成果向上が求められる場合は、その旨提案してください。また、現状の仕様水準を落とさずに、別の手法等でコストを縮減し、よりよいサービスが実施できるよう積極的に提案してください。

(1) 市民活動に関する学習機会及び交流機会の提供に関する業務

- ①市民活動支援のため又は市民活動の普及のための講座
- ②市民活動団体の交流のための催し
- ③交流のための催し(うち1回は市民活動のみならず生涯学習団体を含めた利用団体の発表、交流の場となるもの(活動発表、地場産業の紹介、情報交換会))

・①～③を各1回以上、年間合計12回以上実施してください。

(2) 生涯学習の学習機会の提供に関する業務

ずし生涯学習推進プランに基づく事業展開を図ってください。さらに、生涯学習に係る自主的な事業の推進を図ってください。

①市民講師の育成を目的とした講座

市民自らが講座の講師となり、講座の企画立案し、開設するまでをサポートしながら開催してください。

・育成回数：年間3人以上の新規講師の講座を開催

②市民団体との連携を目的とした講座

市内の生涯学習グループ・サークル等とともに企画・立案し、団体のステップアップを支援しながら、開設してください。

・実施回数：年間2グループと2講座以上

③テーマ型講座

市民とともに組織し、生涯学習に係る課題やテーマ等についての講座を企画立案し、開設してください。

・実施回数：年間2講座以上

④課題解決をテーマとした講座

時事ニュースや社会問題、地域課題など、市民が知りたい内容や啓発情報を中心とし、その理解を深めるために企画・募集・運営してください。

・実施回数：年間2講座以上

(3) 市民活動、ボランティア活動及び生涯学習に関する相談及びコーディネートに関する業務

①ボランティア、市民活動団体情報登録制度を維持してください。

②逗子市社会福祉協議会のボランティアセンター業務と連携し、相談、コーディネート業務を行ってください。

③団体に対して、団体同士や、企業、行政等の異なるステークホルダー（地域の多様な主体）とのコーディネートを積極的に行い、協働による地域の課題解決の推進を図ってください。

(4) 特定非営利活動法人の設立及び運営等の相談に関する業務

特定非営利活動法人の設立及び活動支援に資する相談業務を行ってください。

(5) 市民活動及び生涯学習に関する情報の収集及び提供に関する業務

①利用者向けの情報誌の発行

- ・発行回数：毎月1回以上
- ・配架先：市民交流センター及び市内公共施設
- ・月あたりの発行部数：200部以上

②ホームページの管理

既存のホームページデータを引き継ぎ、市が貸与するホームページ作成支援システムを使用し、管理・運営を行ってください。

- ・施設のホームページ

<https://www.city.zushi.kanagawa.jp/kouryu/>

- ・市民活動、生涯学習活動団体情報及び講座イベント情報のポータルサイト「ナニスル」

<https://www.city.zushi.kanagawa.jp/nanisuru/>

③施設内掲示板の管理

④市民講師登録制度（逗子まちの先生）の運営

様々な分野の専門的知識、技術、技能を持つ個人や団体を講師として、ずし市民講師登録制度により登録し、紹介するものです。

別に定める逗子市生涯学習活動支援等市民講師情報提供事業実施要綱に基づき、管理を行ってください。（参考資料集参照）

⑤生涯学習ガイドブックの作成及び配布（年1回）

「ずし市民活動生涯学習団体ガイドブック」、「ずし生涯学習関連施設ガイドブック」、「逗子まちの先生リスト」の3種類から構成されるガイドブックです。

- ・「ずし市民活動生涯学習団体ガイドブック」

内 容：市内公共施設（主に市民交流センター、各小学校区コミュニティセンター等）や市内を拠点に活動している団体情報の掲載

仕 様：A4サイズ、両面、白黒印刷、表紙色紙、ステープル、合計120ページ程度

年間予定発行部数：500部以上

- ・「ずし生涯学習関連施設ガイドブック」

内 容：文化学習、体育、子育て支援等に関連する市内公共施設の施設概要

の掲載

仕様：A4サイズ、両面、白黒印刷、表紙色紙、ステープル、合計40ページ程度

年間予定発行部数：約100部

- ・「逗子まちの先生リスト」

内容：ずし市民講師登録制度により登録された様々な分野の専門的知識、技術、技能をお持ちの講師(個人、団体)を紹介するリストです。

仕様：A4サイズ、両面、白黒印刷、表紙色紙、ステープル、合計30ページ程度

年間予定発行部数：約100部

【共通】

- ・配架先：市民交流センター及び市内公共施設
- ・ガイドブックと同様の内容を施設のホームページ上にも掲載し、閲覧できるようにしてください。
- ・その他不足等利用者から要望があった場合は配慮してください。

(6) 市民活動用の備品について

市民活動用の備品（全自動印刷機（4色対応）、電子複写機（カラー対応）、パソコン（2台）は現行のサービスレベルを維持してください。（参考資料集参照）

また、市が用意する市民活動用の備品以外に必要なと思われる備品については指定管理者において用意してください。（参考資料集参照）

(7) 逗子文化プラザ市民交流センターの利用者の意見の聴取

利用者への書面によるアンケートや、利用者を集めた、直接意見を聴取する会を実施するなどし、利用者の意見及び、その意見に基づき業務改善に取り組んだ内容について公表してください。

(8) 屋内温水プール管理業務

屋内温水プールについては、市民のスポーツ活動及び健康の増進のための積極的な支援を行ってください。（参考資料集参照）

5 施設の維持管理に関する業務

公の施設としての品位、美観を保つとともに適切な運営を可能とするため、日常的に点検を行い、良好な状態を維持してください。維持管理の範囲については別紙図面を確認してください。（参考資料集参照）

なお、点検等で修繕すべき結果となった際には、点検結果報告するとともに処理対応について指示を仰いでください。

(1) 施設を管理する上で必要な資格

施設の維持管理をする上で、以下の有資格者を必ず選任あるいは専任としてく

ださい。

- ・甲種防火管理者、普通救命講習（AED操作含む）修了者

(2) 行政財産目的外使用

自動販売機等を設置する場合は、市に対し行政財産目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けなければなりません。設置費用は、指定管理者において負担してください。なお、売り上げは指定管理者の収入とします。

(3) 消耗品

施設の維持管理にかかる消耗品の調達は指定管理者で行ってください。

(4) 修繕

1件10万円以上の大規模修繕は市の責任において行います。

修繕すべき箇所が発生したときには、速やかに市に報告し指示を仰いでください。

(5) 備品

①1階及び屋内温水プール内に、AEDを設置するためのリース契約を行い、必要なときに即座に使用できるよう維持管理を行ってください。

②職員の業務用の電子複写機、パソコンは必要に応じ指定管理者において用意してください。

③貸館業務については、市が用意する施設予約システムを使用してください。なお、施設予約システム接続専用の固定IPアドレスは指定管理者において用意してください。

④市民活動用のロッカー及びレターケースの維持管理を行ってください。

(6) インターネットプロバイダー契約、電話回線契約、日本放送協会受信契約の締結及び支払いは、指定管理者の負担により行ってください。

(7) 郵送料の支払い

業務全般に必要な文書等の郵送料は指定管理者が負担してください。

(8) 逗子文化プラザ内中庭（フェスティバルパーク）等維持管理

逗子文化プラザ内中庭（フェスティバルパーク）の植栽を適正に維持管理を行ってください。

(9) 保守管理点検業務

次の設備等に関して、日常点検、法令点検、定期点検等、保守点検管理業務を行い、必要な性能を維持してください。点検の結果、不具合等が見つかった場合は、速やかに対処方法を検討し、市に報告してください。

- ・屋内温水プール（プール本体、プール可動床、ジャグジー、プール券売機管理システム、採暖槽、プールボイラー）、雨水ろ過装置、自動ドア、エレベーター遠隔監視メンテナンス、空気調和機、消防用設備

(10) 日常の手入れ、清掃

日常的な管理として、消耗品等の損耗や交換を適宜行うとともに、清潔な施設

環境を維持してください。

(11) ごみの出し方

市民交流センターからでるごみは、市の条例により、市の事業に伴い排出されるごみに該当することから市で収集しますので、排出の際には市で定められた分別方法により交流センター内の所定の場所に出してください。なお、市の処理施設において処理できない廃棄物の処理は、処理業者に委託して処理してください。

(12) 応急措置

付帯設備等に故障や異常が発生したり、応急に措置する必要があるときには、指定管理者において必要な技能・知識を有する者に措置させてください。

(13) 維持管理等を行わない業務

逗子文化プラザのエリアは、集中管理をしていることから、次の業務については文化プラザホールの指定管理者が行う業務となります。

- ・ (8)に記載のある業務以外の業務
- ・ (9)に記載のある業務の日常点検等
- ・ (10)に記載のある業務以外の業務（日常清掃業務）
- ・ 市民交流センターの保安警備業務

(14) その他

喫茶交流コーナーについては、現在、その一部を市資源循環課の事業として「エコ広場ずし」を行っているが、2020年（令和2年）2月末日をもって終了することから、喫茶交流コーナーが拡大するので活用を検討してください。

6 施設及び設備の使用の許可に関する業務

(1) 基本指針

指定管理者は、逗子文化プラザ市民交流センター条例（以下「条例」という。）第16条及び条例別表に基づき、利用料金を徴収し、指定管理者の収入とすることとします。利用者から利用料金を徴収することに対し、十分なサービスを提供するように努めてください。

なお、市では、受益者負担の適正化を図るため、3年ごとに使用料、手数料等の見直しを行っています。これにより、利用料金に変更された結果、指定管理料を変更する場合があります。

使用許可及び制限、減免等については、条例及び逗子文化プラザ市民交流センター条例施行規則に基づいて行ってください。

(2) 利用料金等

ア 条例に定められている利用料金の限度額には消費税が含まれています。徴収した利用料金については、帳簿、日計表等必要な書類を作成してください。

イ 指定管理者は、各共済組合との利用助成券等の取扱いについて契約を締結

し、利用料の一部を後払いとすることができます。

ウ 社会参加・市民活動券「Zen」は、有効期限である2021年(令和3年)3月31日まで、逗子文化プラザ市民交流センター利用料金に、1枚100円として支払うことができるので、対応してください。

7 保安警備業務

(1) 基本指針

指定管理者は、逗子文化プラザ市民交流センターの防犯・防火・防災に対して万全の体制で望んでください。

(2) 鍵の管理

鍵の管理、施錠の確認等閉館開館に当たっての建物管理には十分な配慮を行ってください。

(3) 実施業務

施設内外における不穏行動や不審者、不審物への対応処理を行ってください。応急手当、心肺蘇生(AED:自動体外式除細動器)の訓練を行ってください。

火災等の緊急事態が発生したときは直ちに初期活動、救護活動を行い、関係機関及び市への通報等を行ってください。

(4) 夜間警備業務

指定管理者は、緊急時の連絡先となりますので、警備会社と協議し、適切に対応してください。

8 危機管理業務

(1) 基本方針

自然災害、事故、過失等によって施設及び利用者に災禍が及ぶことのないよう、あらゆる想定の下に、危機管理体制を構築してください。

(2) 自主避難所の開設

市では、風水害等の災害時において避難準備情報が発令された場合、自主避難所を開設し、市民交流センターは使用場所に定められています。指定管理者は、自主避難所が開設されたら、使用場所が使えない旨利用者に周知してください。その場合は、施設の利用料金を還付してください。かわりに、市から施設の利用料金として、通常の利用料金の5割減額した額が支払われます。

※平成30年度自主避難所開設回数 3回

9 備品管理業務

(1) 基本指針

指定管理者は、利用者の使用に支障をきたさないよう、常に備品の手入れと管理を行ってください。また、管理上指定管理者が自己の判断で必要として購入す

る備品は市の備品と管理を区分してください。また、管理上の瑕疵により備品の修繕が生じた場合は、指定管理者の責により修繕を行っていただきます。

(2) 備品管理台帳

指定管理者は逗子市物品会計規則に則り、施設の備品を管理すること。管理に当たっては、備品管理台帳を整備し、更新記録、修繕履歴等明確に管理し、1年に一度は管理台帳と備品の所在確認等突合をし、その結果を市に報告してください。

10 環境衛生管理業務

(1) 基本指針

指定管理者は、施設の良い環境を保持するため、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」の関係法規を遵守し、管理してください。

(2) 再生水

逗子文化プラザ市民交流センターの便器洗浄水は再生水（雨水）を使用しています。再生水の残留塩素を適正に管理してください。

11 運営管理に関する業務基準

(1) 基本指針

逗子文化プラザ市民交流センターの立地条件、地域の特性を十分に把握理解し、存在感のある運営を行ってください。

従業員の研修を常に行い障がい者への合理的配慮や、水準の高いサービスを提供してください。

また、効率的な運営を行い、特に運営管理のありようは直接的に物件費等に反映してくることから、積極的に経費の縮減に努めてください。

次の基本的業務を的確に行う提案をしてください。

基本的業務はおおむね次のとおりです。

- ・ 施設案内
- ・ 施設の利用予約受付
- ・ 施設利用相談
- ・ 利用料金の収納・還付
- ・ 予約状況の案内
- ・ 電話での問い合わせ
- ・ 障がい者・高齢者等の来場者の補助および案内
- ・ 広報

(2) 休館日及び開館時間

休館日は「条例」に基づき、12月29日から翌年1月3日まで及び毎月第1及び第3火曜日とします。

この日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「休日」という。)に当たるときはその翌日以後の最初の平日とします。

開館時間は午前9時から午後9時までとします。

ただし、指定管理者は必要があると認めるときは、市長の承認を得て休館日を開館することができます。また、保守点検等施設の安全性を確保するためにやむを得ない場合に限って、市長の承認を得て休館日を設けることができます。開館時間についても同様に変更することができます。

2019年度は、財政対策により、日曜の開館時間を短縮しています。(18時(プール17時30分まで))。2020年度以降も同様に、開館時間が短縮される場合があります。

第1会議室について、下記の期間は市が設置する放課後児童クラブが優先的に使用するものとします。また、当該使用にかかる利用料は、指定管理料に含まれています。

・期 間 4月1日～翌年3月31日

ア 長期学校休業期間

①春休み期間中 10日間

②夏休み期間中 42日間

③冬休み期間中 7日間

イ 学校振替休日 3日程度

ウ 市民交流センター休館日 24日程度

・時 間 月曜日から金曜日 午後0時から午後7時まで

長期学校休業期間 午前8時から午後7時まで

学校振替休日 午前8時から午後7時まで

市民交流センター休館日 午後6時まで(開始時間は、上記に準ずる。)

(3) 受付業務

受付業務の主な業務は、団体利用と個人利用の受付業務であり、そのほか、利用料金徴収や予約システム登録手続きも含まれます。

利用者の平等利用の確保に努め、利用者に対して決して差別的取り扱いをしてはいけません。また、正当な理由がない限り施設の利用を拒んではいけません。

なお、利用の許可の判断が難しいときは、市の判断を仰いでください。

(4) 予約受付管理

施設の利用申し込み受付を行う際の事務処理には市で契約する、施設管理予約システムを使用してください。

受付業務全般として、礼儀正しく丁寧で好感の持てる対応をしてください。またそのための研修も行ってください。

12 その他業務

(1) 事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書及び収支予算書を毎年度8月末までに作成し、市に提出してください。事業計画書の作成にあたっては、市と調整をしてください。記載する内容は、次のとおりとします。

- ア 事業計画書
- イ 収支予算書
- ウ その他市長が必要があると認める書類

(2) 事業報告書の作成（逗子市文化プラザ市民交流センター条例第11条、同施行規則第5条）

ア 前年度の事業報告書を毎年度終了後30日以内に事業報告書を作成し提出してください。また、年度の途中で指定を取り消された場合は、その指定を取り消された日から30日以内に、取り消された日までの事業報告書を作成し、提出してください。記載する内容は、次のとおりです。

- (ア) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (イ) 利用料金の収入の状況
- (ウ) 管理に係る経費の収支状況
- (エ) その他管理の実態を把握するために必要なものとして市長が指定する事項。

イ 逗子文化プラザ市民交流センターの管理運営の適正を期するため、上記事業報告書のほか、定期的若しくは臨時的に報告又は実地調査若しくは必要な指示を行う場合があります。

(3) 関係機関との連絡調整

担当部局との連絡調整に努めてください。

(4) 自己評価の実施

業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、定期的な自己評価を実施してください。これにより得られた評価は、事業報告書に記載し、次年度の業務に反映するものとします。

(5) 指定期間終了にあたっての引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、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、引き継ぎを行うものとします。

13 関係法令等の遵守

指定管理業務を行うに当たり、関係法令等を遵守してください。とくに次に掲げるものについては十分に注意してください。

- (1) 地方自治法、地方自治法施行令その他行政関連法規
- (2) 逗子文化プラザ市民交流センター条例及び同施行規則
- (3) 逗子市情報公開条例

指定管理者が、指定管理業務を行うに当たり業務上作成または取得した情報に関する公開手続については、市の指示に従い対応しなければなりません。

- (4) 逗子市個人情報保護条例

指定管理者が、指定管理業務を行うに当たり個人情報を取り扱う場合は、その取扱いに十分留意し、適切な管理に努めるとともに、収集、利用、提供、廃棄、自己情報の開示請求等の手続については、市の指示に従い対応しなければなりません。

なお、指定管理業務に従事している者若しくは従事していた者等が、正当な理由なく個人の秘密に属する事項を提供したときは、市職員と同様の罰則が科されます。

- (5) 逗子市暴力団排除条例

施設の利用者登録、委託業者の選定に当たっては、逗子市暴力団排除条例に抵触しないよう十分留意してください。

- (6) 逗子市内部公益通報の処理に関する規程

- (7) 労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法ほか労働関係法規

14 その他の遵守事項

- (1) 守秘義務

指定管理者及びその従事者は、指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために利用してはなりません。指定期間が終了した後または従事者がその職を退いた後も同様とします。

- (2) 防災への対応

防火管理者を選任し消防計画を作成するものとします。

また、災害時の対応及び避難所の指定については、別途、市の指示に従うものとします。

- (3) 税金の取扱い

指定管理者は、適正な納税を行うものとします。

- (4) 文書の管理及び保存

指定管理者が、指定管理業務を行うに当たり作成または取得した文書等は、「逗子市文書管理規則」を参考に、適正に管理及び保存してください。また、指定管理期間終了時に、市の指示に従い、市または次期指定管理者に引き渡さなければなりません。

(5) 環境への配慮

「逗子市環境マネジメントシステムの推進に関する要綱」を参考に、環境に配慮した商品・サービスの購入、ごみの削減及びリサイクルに積極的に取り組んでください。

15 留意事項

(1) 施設の管理に関する留意事項

ア 敷地内はすべて禁煙です。

イ 防火管理者を選任し、消防計画の作成等担当業務を遂行してください。

ウ 自衛組織を結成し、防火・防災に努めてください。

(2) 社会参加・市民活動ポイントシステムへの対応

2017(平成29)年度まで発行していた、社会参加・市民活動券「Zen」(1枚100円相当)を有効期限である2021年(令和3年)3月31日まで、地域貢献カードへの交換の対応を行ってください。

・Zenホームページ

<https://www.city.zushi.kanagawa.jp/syokan/simin/zen/>

(3) 業務の委託について

本業務の基準に示す各業務を委託する場合には、慎重に委託事業者を決定してください。

(4) 保険及び損害賠償の取り扱い

損害保険等必要な保険に加入してください。建物火災保険は市で加入していますので加入不要です。なお、保険範囲等については、協定書において定めまします。施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については市が、管理に起因する損害又は傷害に対する賠償については指定管理者がその責を負います。

(5) モニタリング及び実績評価

市は指定期間中に、モニタリング及び実績評価を実施します。なお、実績評価にあたり、有識者・専門家等からなる外部委員会を設置する場合があります。

ア モニタリングの実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を毎月1回確認し、良好な管

理運営状況を確保します。

イ 実績評価の実施

市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行います。

ウ 業務の基準を満たしていない場合の措置

市は、実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、指定管理者に改善等必要な指示を行い、指定管理者は速やかに改善措置を講じるものとします。それでも改善が見られない場合、指定を取り消すことがあります。

(6) 障がい者の雇用促進及び就労支援について

障がい者の雇用促進及び就労支援について配慮してください。

(7) その他

その他必要な事項は協定に定めます。