

とよた市民活動センター管理運営業務仕様書

以下に、とよた市民活動センターの管理運営に関し、指定管理者が行わなければならない業務の基準を示す。

なお、この仕様書は作業の大要を示すものであるが、作業遂行にあたり関係法令・維持基準のあるものについては、それに準じて実施し、また仕様書に示さない事項でも管理安全上必要な作業については、それを実施するものとする。

第1 対象施設の概要

- 1 名称及び所在地
とよた市民活動センター
豊田市若宮町1丁目57番地1 A館T-FACE9階
- 2 設置目的
市民活動の健全な発展を図るため
- 3 沿革
平成13年10月25日開設

第2 指定管理者の管理基準

- 1 休業日
(1) 火曜日
(2) 12月29日から翌年1月3日まで
- 2 利用時間
午前10時から午後10時まで
- 3 休業日及び開館時間の変更
市長は、特に必要があると認めるときは、臨時に開館日及び時間を変更することができる。
- 4 利用の許可
指定管理者は、施設の利用の許可、不許可及び利用許可の取消し等を行う。ただし、行政財産の目的外使用の許可は除く。

第3 業務内容

指定管理者の行う業務は、市民活動の拠点施設としての目的を果たすため、施設の受付、貸出等を含む施設全体の運営業務及び点検、整備並びに清掃等の維持管理業務等である。

第4 人員配置基準等

- 1 施設の管理について総括責任者を配置すること。
- 2 施設の受付、部屋の片付け確認等複数の用件が同時に発生する場合に対しても、利用者を待たせることのないような職員の配置をすること。
- 3 職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。

第5 管理運営に関する業務

指定管理者は、公の施設管理運営の責務を認識して、効率的かつ効果的な施設運営を心がけ、経費の節減に努めるとともに、創意工夫により、市民が利用しやすいようにサービスを向上させること。

1 庶務業務

(1) 予算の管理

予算書の作成、伝票・帳簿類の作成、予算執行状況の把握及び支払い事務

(2) 使用料の徴収・納入

請求書・領収書の発行、使用料徴収、出納簿作成及び使用料納入事務

(3) 現金管理

施設使用料等の管理保管

(4) 会計書類その他の文書の整理及び保管

各種伝票・帳簿、使用料出納簿、その他の文書の整理・保管及び文書の收受

(5) 利用統計の作成

月別・施設別・曜日別・内容別等の利用件数、人数、利用率及び稼働率の集計

(6) 管理日誌の作成

1日の業務内容（清掃、点検、修繕、その他維持管理作業等）や市民対応（事故や苦情等及び対応状況、拾得物の記録・対応等）など日々の管理状況を記録すること。なお、市民や利用者から苦情・要望等を受けた場合は速やかにその内容を検討し、公正かつ迅速な処理を行うとともに、必要に応じて市へ報告すること。

(7) 事業報告

毎事業年度終了後、4月30日までに以下の内容を記載した事業報告書を提出すること。

ア 管理業務の実施状況及び利用状況

イ 使用料又は利用に係る料金の収入の実績

ウ 管理に係る経費の収支状況

エ 前3号に掲げるもののほか、管理実態を把握するため市が必要とする事項

(8) 忘れ物・落とし物の処理

忘れ物・落とし物は、相手方がわかる場合は連絡による対応を、わからない場合は、原則として保安室に届け出ること。また、忘れ物・落とし物台帳を作成し、対応についての記録を残し、必要に応じて市に報告すること。

(9) 損害賠償責任に関する事項

指定管理者は、施設及び設備の管理運営に起因する損害又は傷害についてその責任を負う。指定管理者は必要に応じて施設管理者賠償責任保険に加入し、その場合の費用は指定管理者の負担とする。

(10) その他の業務

職員の出退管理、その他必要と認める事項。

2 受付等運營業務

「とよた市民活動センター条例」、「とよた市民活動センター管理規則」及び「とよた市民活動センター施設事務管理手引書（内規）」等（以下「管理手引等」という。）に基づき、市民に安全かつ快適に利用いただき、利用者が主役であることを念頭においた柔軟な施設運営を行うこと。

(1) 全体

ア 利用申請の受付

(ア) 管理手引等に則った利用申請、利用取消、利用変更及び使用料等の徴収を行う。

(イ) 施設設備、貸出備品については、操作方法や使用方法を熟知し、懇切丁寧に指導説明すること。

(ウ) 豊田市公共施設予約システム利用者の登録、システム利用支援等

(エ) 豊田市公共施設予約システムの管理者サイトへアクセスする端末は、市が用意した機器を使用すること。ただし、市が認めた場合は、指定管理者が用意した機器から豊田市公共施設予約システムの管理者サイトへアクセスすることができる。

イ 備品、印刷機等の貸出及び使用料徴収

(ア) 施設の利用に伴う必要な備品の貸出管理、利用説明及び返却確認を行う。

(イ) 印刷機の利用申し込みがあった場合は、必要に応じて利用説明を行う。コピー機及び拡大印刷機については、事務室内での作業となるため、指定管理者が操作を行う。

(ウ) 作業室にあるその他の機器使用の申し込みがあった場合は、貸出及び利用説明を行う。

(エ) 作業後に使用料の徴収を行う。

ウ コイン式複写機料金徴収

(ア) 施設内に設置したコイン式コピー機の使用料の徴収、釣銭補充を行う。

(イ) 操作方法の説明及び用紙補充を行う。

エ 団体登録、市民活動情報サイト登録等の受付

団体登録及び市民活動情報サイト登録等の申し込みがあった場合は、とよた市民活動センター職員（特別任用職員含む。以下同じ。）へ業務の取次ぎをする。

オ ロッカー、保管棚の利用等受付

管理手引等に則り、利用に伴う対応（利用料の徴収等）を行う。

カ 図書、団体掲示板の利用に関すること

管理手引等に則り対応を行う。

キ 休館日の案内

条例、規則に定める日以外に休館する場合は、市に事前に承認を受けるとともに、「広報とよた」への掲載及びとよた市民活動情報サイト・豊田市公共施設予約システム等での周知を市へ依頼し、館内に案内掲示を行うこと。

(2) ホール及び研修室の利用

ア 利用の受付

利用日の6か月前から受付を行う。ただし、とよた市民活動センターの利用については特段に受付期限を定めない。

イ 使用料の減免

使用料の減免は、下記のを対象とする。なお、詳細は「管理手引等」に則って判断し、減免適用と認められる団体については減免を行う。

(ア) とよた市民活動センター主催事業

(イ) とよた市民活動センターにて登録された市民活動団体の行う事業

(注) ただし事業内容が団体の活動趣旨と異なっている場合は減免対象とはならない。

(ウ) 官公庁が実施・所管する事業

(国・県・市の市民活躍支援課が申請者となるような場合。地域会議含む)

(エ) コミュニティ会議、自治区、区長会

(オ) 学校教育関係

(注) 公立大、高・中・小学校、幼・保育園が利用する場合、施設長(学長・校長・園長)の責任において認定したものについてのみ減免対象とする(申請者も施設長とする。)

(カ) 公共的団体

(キ) 社会教育団体・福祉関係団体等

(ク) 地域活動団体

(ケ) その他関連団体

(3) 会議室、活動室及び作業室

ア 利用者

登録団体及びとよた市民活動センター

イ 受付

(ア) 会議室、活動室

①登録団体は利用日の3か月前から受付を行う。

②とよた市民活動センターについては特段に受付期限を定めない。

(イ) 作業室

事前の利用受付はしない。

(4) その他

ア 市との連携

行政財産目的外使用許可等、市の権限に属する申請及び問い合わせがあった場合は、内容を把握したうえで市と連携して対応にあたること。

イ 料金徴収におけるキャッシュレス決済の対応について

利用徴収は、現金のほか、携帯端末等を用いた電子決済(以下「キャッシュレス決済」という。)の支払いを受け付けること。

キャッシュレス決済は原則、コード決済（PayPay、楽天Pay、d払い、LINE Pay等）に対応できること。

※括弧内の具体的な決済サービスについては例示であり、必ずしも記載の決済サービスを全て導入する必要はないが、全国の利用率ランキング等を確認し、可能な限り利用率が高い決済サービスを導入するように努めること

※市と協議の上で加盟会社を決定すること。

ウ その他留意事項

指定管理者は下記の事項について留意すること。

(ア) 相談室1、相談室2、情報交流コーナーの使用、貸出等については、随時市と指定管理者が協議し、決定すること。

(イ) とよた市民活動センター職員は、その職務遂行のため、事務室の扉の鍵を各自所持し、必要に応じ休日及び開館時間外の施設への出入りを行うことができる。

3 緊急時対応業務

(1) 各種研修・訓練への参加

豊田まちづくり（株）が行う各種研修・訓練（地震、防火、非常通報訓練等、年5回程度）へ積極的に参加すること。なお、訓練は午前9時から行われることが多いため、人員配置に注意すること。

(2) 緊急対応体制の確立

市及び豊田まちづくり（株）と協議のうえ、事故や災害時（警報発令時含む）など迅速かつ的確に情報を伝達するとともに、対応できる体制を確立すること。

ア 緊急対応体制表を作成し、事務所内に掲示すること

イ 初期消火、避難誘導、関係機関への通報

ウ 利用者のケガ等の対応（救急車・応急措置）

エ 立入検査への立会い

(3) 届出書類の作成

緊急対応マニュアルの作成及び市への提出

(4) その他

災害時等、緊急時の対応は、豊田まちづくり（株）の指導に基づき行動すること。

4 接遇に関すること

(1) 来館または電話等による用件等に対しては、やさしく丁寧に、かつ適切な対応を心掛けること。

(2) 用件等に対して不明な点があれば、手を尽くして調べ、予想回答はしないこと。それでもわからない場合は、後日速やかに回答できるよう努めること。

(3) 業務で得た情報を他に漏らさないようにすること。

(4) 他の利用者に迷惑をかける人に適切な対応をすること。

(5) 公共施設であることを十分認識し、接遇には配慮すること。

第6 日常管理・安全管理に関する業務

施設を常に適正かつ安全に維持するために、施設の保守点検を実施するとともに、職員による日常点検、簡易修繕を実施する。

異常を発見した場合は市及び豊田まちづくり（株）と協議のうえ対処すること。ただし、緊急を要する場合は、ただちに豊田まちづくり（株）へ連絡すること。

1 指定管理者による日常の保守点検業務等

(1) 施設の保守管理、予防保全業務

ア 外観点検、雨漏り、クラック（ひび割れ）、破損の有無等の確認及び修繕（※簡易なもの）

イ 施設の安全管理

（ア）設備・機器類の運転と停止操作（空調設備他）

（イ）使用終了後の備品類及び施設本体の点検

(2) 備品の管理保全

ア 各種備品の保管状況の確認、機能の確認及び数量確認

イ 必要に応じた備品修繕

(3) 電気・防災

点検項目

ア 照明器具の状態確認（※電球交換は保安室へ依頼する）

イ 消火器の点検（位置確認、封印切れの確認）

ウ 誘導灯の点灯確認

エ 避難通路の確保

オ 消火栓点検（表示灯の点灯・点滅、ホース等）

カ 利用者に対する指導（定員の遵守、喫煙場所の指導、危険物の持込み確認）

(4) 給排水等

点検項目

ア 多目的トイレ、湯沸室のつまりや水漏れ確認

イ 多目的トイレ床排水トラップ確認（臭気）

(5) 空調（冷暖房）

ア 操作及び保守

（ア）省エネ運転（利用状況に応じ対応）

（イ）温度調整（季節に応じて）

（ウ）機器の運転時異常音確認

イ 異常時の復旧及び対処

冷暖房の効きの不良への対処

ウ フロン排出抑制法における3か月に1回以上の簡易点検を必ず行うこと（職員による実施も認める）。

(6) 清掃、ゴミ処理

ア 施設内の整理整頓、貸出施設を含めた日常清掃を行い、清潔な状態を保つこと。なお、モップ拭き、ワックスがけ等の定期清掃については、市が契約を結んだ業者が行うものとする。

イ 豊田まちづくり（株）の指定する分別ルールに従い、ゴミの分別処理を徹底すること。また、イベント等で発生したゴミ等は、主催者が処理するよう指導する

こと。

2 定期保守点検

年1回以上の定期的な点検が必要な設備

- (1) シャッター
- (2) 空調機器

3 修繕関係業務に関すること

- (1) 指定管理者は、市と協議の上で、日常的小規模修繕（1件あたりの上限は50万円）を実施するものとする。
- (2) 指定管理料に含める修繕料は、年間30万円を基本として年度協定書に定める金額とする。なお、当該修繕料に剰余金が発生した場合には、市が指示する方法により、市に返還するものとする。
- (3) 日常的小規模修繕は、指定管理料に含まれる予算を優先して執行するものとする。
- (4) 緊急に対応を要する修繕案件に関しては、市との協議の上で、その金額に関わらず指定管理者による修繕実施を要請する場合がある。なお、この場合の財源については、指定管理者の新たな自己負担が生じることのないよう適宜調整を図るものとする。
- (5) 指定管理者が修繕を実施した場合には、市が指示する方法により、市に対して実施結果を報告しなければならない。

4 その他日常管理、安全管理に関すること

- (1) 開館時の開場準備
- (2) 閉館時の確実な施錠及び鍵の保管
- (3) 退館時における警備室への記録簿の提出
- (4) 利用終了後の鍵・窓の施錠、消灯、空調機器等の電源OFF、火気類の処理
- (5) 高所作業（足場の高さ2m以上）は行わないこと。
- (6) 高所以外の作業については、安全性を確保して実施すること。
- (7) 利用者、業者等に対する鍵の確実な貸出と返却及び管理の徹底
- (8) 利用者からの苦情があった場合は速やかに市へ報告すること。
- (9) ポスター及びチラシ類の整頓
- (10) 翌利用日の準備
- (11) 事務所内にある現金及び切手・ハガキ等の現金同様のものの保管については万全を期すること。
- (12) 出入口、通路の通行妨害物の除去
- (13) 掲示物、棚等の落下物、転倒物の早期発見と対処
- (14) 不審物の早期発見と対処
- (15) ガラスのひび割れ、滑りやすい床面の早期発見と対処
- (16) 設備、備品類の危険な損傷の早期発見と対処
- (17) 災害時等、緊急時の対応は、豊田まちづくり（株）の指導に基づき行動すること。
- (18) その他日常管理、安全管理に関すること。

第7 その他事項

1 報告、伝達に関すること

- (1) 日々の業務報告書の正確な記入と確実な提出をすること。
- (2) 翌日に報告すべきことについて速やかに適切な伝達をすること。

2 その他

- (1) 当該業務の従事者に欠員が生じた場合は、業務に支障無きよう、事前研修等を実施した者を代行すること。
- (2) 施設管理・運営にあたっては管理運営上のルールを熟知し、市及び豊田まちづくり(株)との報告、連絡、相談を怠らないこと。
- (3) 当施設は、市民活躍支援課職員も常駐し、業務を行っている。このため、備品管理、費用負担等、他の指定管理施設とは運用が異なる場合があるので注意すること。
- (4) 以上、本仕様書に定めのない事項は、その都度、市と指定管理者が協議のうえ業務を遂行すること。