

三条市保内地区交流拠点施設管理運営業務仕様書

三条市保内地区交流拠点施設（以下「保内地区交流拠点施設」という。）を管理する業務の内容及びその範囲は、この仕様書によるものとする。

〔基本的事項〕

1 業務目的

本業務は、「保内地区交流拠点施設」の平等な利用を確保し、市民サービスの向上を図るため円滑な運営と適切な施設及び設備の維持管理を行うことを目的とする。

2 管理運営に関する基本的な考え方

保内地区交流拠点施設を運営するに当たり、次の考え方にに基づき行う。

- (1) 保内地区の地域資源である植木に関連する産業の振興と緑あふれる自然環境の活用により、地域経済活動の活性化及び地域間交流の促進を図る。
- (2) 利用者・市民の意見などを管理運営に反映させる。
- (3) 効率的な運営に努める。
- (4) 個人情報保護を徹底する。
- (5) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底する。

3 開館時間、休館日

(1) 開館時間

ア 午前8時から午後6時まで（ただし、庭園体験館は午前9時から午後9時まで）

イ 指定管理者が必要と認め市長の承認を得たときは、臨時に開館時間を変更することができる。

(2) 休館日

ア 毎週火曜日（ただし、この日が国民の祝日に関する法律に規定する休日にあたる場合は、その直後の休日以外の日とする。）

イ 12月31日から翌年1月2日まで

ウ 指定管理者が必要と認め市長の承認を得たときは、臨時に開館又は休館することができる。

4 法令の遵守

保内地区交流拠点施設の管理運営に当たっては、本仕様書のほか、関係法令等を遵守し、適正な管理を行わなければならない。

5 管理運営業務の再委託の禁止

指定管理者は、清掃業務など、個別の具体的業務を市と協議の上、第三者に委託することは差し支えないが、保内地区交流拠点施設の管理運営業務の全てを第三者に委託することはできない。

6 事業報告書の提出について

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、（ただし、請求書等の関係で遅れる場合は事前に文書で報告すること。）管理業務の実施状況、利用状況（利用料金等の収入状況を含む。）及び管理運営に要した経費等の収支の状況などを記載した事業報告書を市に提出するほか、管理運営の状況について、定期的に市が指定した方法により報告しなければならない。ただし、年度の途中において、三条市公の施設の指定管理者の指定等に関する条例第 6 条第 1 項の規定により指定を取り消された場合、取り消された日の翌日から起算して 30 日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

7 指定管理者の適正な管理運営の確保

(1) 効果的かつ効率的な運営体制の確保

保内地区交流拠点施設の管理運営に必要な人材を適切な形態で雇用し、業務量に応じた人員を確保すること。また、迅速な意思決定を可能とするとともに、適切な役割分担の下で各人材に能力を十分に発揮させる総合力の高い組織とすること。

(2) 利用者の平等利用の確保

指定管理者は、管理運営に当たり、利用者の平等利用の確保に努め、利用者に対して不当な差別的な取扱いをしてはならない。また、正当な理由がない限り、施設の利用を拒んではならない。

(3) 従事者の心得

ア 言葉遣いが穏やかで、利用者に印象の良い対応をすること。

イ 迅速かつ、柔軟な対応をすること。

ウ 市が行動規範「三条市役所品質」に沿って行動していることから、それに準じた対応を行うこと。

8 個人情報の保護に関する事項

業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律により適正な取扱いをしなければならない。

9 情報の公開

市民が利用する公共施設の管理であることを認識し、三条市情報公開条例により、その管理運営についての透明性を高めるよう努めなければならない。

10 守秘義務

指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た情報や内容等を第三者に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。指定管理業務に係る従事者及び指定管理期間が満了した後についても同様とする。

11 危機管理に関する事項

- (1) 自然災害、人為災害、事故その他のあらゆる緊急、非常、不測等の事態があった場合は、遅滞なく適切な措置を講じた上、市を始め関係機関に通報すること。
- (2) 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導等及び関係機関への通報を行うこと。
- (3) その他利用者への対応に万全を期すこと。
- (4) 危機管理体制を築くとともに、市と協議の上、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。
- (5) 災害時には「三条市災害（水害・震災）対応マニュアル」に基づき、施設及び設備等の被害状況を確認し、市へ報告すること。

12 環境配慮に関する事項

市が「三条市地球温暖化防止実行計画（事務事業編）」を定め、環境改善活動に取り組んでいることから、それに準じた取組を行うこと。

13 文書の管理、保管

指定管理業務を行うに当たり作成し、又は取得した文書は適正に管理し、保存しなければならない。この場合において、市長が必要に応じ文書の提出を求めたときは、当該文書を速やかに提出しなければならない。

14 指定管理者に対する監督

- (1) 市は、指定管理者が管理する保内地区交流拠点施設の管理運営の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- (2) 市は、指定管理者が市の指示に従わないとき、その他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又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。

15 指定管理者に対する監査

市長の要求があるとき又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う保内地区交流拠点施設の管理運営業務について監査を行うことができる。

16 指定管理者が管理運営を行う経費について

指定管理者が保内地区交流拠点施設の管理運営を行うために要する経費は、市からの指定管理料のほか利用料金による収入を充てる。

修繕料（大規模修繕に係るものを除く。）については、管理料に含めるものとし、過不足が生じても精算しないものとする。

17 賠償責任

保内地区交流拠点施設の管理運営を行うに当たり、指定管理者の行為が原因で利用者に違法に損害を与えた場合は、国家賠償法第1条の規定により、施設の設置者である市が賠償責任を負う。ただし、市長は、指定管理者に対してその賠償請求を行い、指定管理者の指定の取消し等の処分を行うことができるものとする。

18 市との調整及び協議等

(1) 迅速な情報伝達と連絡調整

市と指定管理者は、日常から迅速な情報伝達と連絡調整に努めることとする。

(2) 市への協力

指定管理者は、市及び他の自治体等から各種調査、資料作成及び視察等の依頼を受けたときは、保内地区交流拠点施設の管理運営に支障のない範囲で協力すること。

(3) 不測の事態等の対応

指定管理者は、保内地区交流拠点施設の管理運営を行う上で、不測の事態又は疑問が生じた場合には、速やかに市と協議すること。また、この仕様書に定めのない事項あるいは不明な点については、市と指定管理者で協議の上定めるものとする。

〔業務内容〕

1 総合受付・案内業務

- (1) 来館案内（道の駅に関する案内業務を含む）
- (2) 観光情報等の収集・情報発信
- (3) 電話受付・交換
- (4) 和室及び植木等見本園の使用受付、使用方法・注意事項の説明
- (5) 和室及び植木等見本園の備品・機器等の貸出し、管理、物品搬出入
- (6) 利用承認申請書の記入事項確認
- (7) 利用承認書の発行
- (8) 利用料金の徴収及び保管
- (9) 利用料金の減免
- (10) 利用料金の領収書の発行
- (11) 案内表示等の記入
- (12) 日別使用状況表の記入、月間集計
- (13) 施設内巡回、整理整頓
- (14) 掲示物、パンフレット等の整理、電子情報機器の整理
- (15) その他受付関連事務

2 内部事務

- (1) 経理事務
- (2) 統計資料等の作成
- (3) 視察者の対応
- (4) 維持管理業務委託料及び各使用料等の支払
- (5) 苦情処理
- (6) 備品の管理

ア 備品の使用

- (ア) 管理運営業務に必要な市の所有備品を指定管理者に使用させる。
- (イ) 指定管理者に使用させる市の所有備品は別紙「備品一覧表」のとおり。

イ 備品の管理

- (ア) 市の所有備品の数量、使用場所、使用状況を常に把握すること。
- (イ) 市の所有備品のうち、本来の用途に供することができないと認められるものが生じたときは、市に報告し、その指示を受けること。
- (ウ) 市の所有備品について、亡失又は損傷があったときは、直ちに市に報告する。
- (エ) 備品一覧表に基づき、年1回備品を照合した上、状況を確認し、備品現在高調書を作成し、市に報告する。

(オ)指定期間終了の日に備品現在高調書により、市に引き継がなければならない。

ウ 備品の調達等

(ア)市の所有備品が経年劣化により管理業務の用に供することができなくなった場合、市は指定管理者との協議により、必要に応じて当該備品を購入又は調達するものとする。

(イ)指定管理者は、故意又は過失により市の所有備品を棄損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて市に対しこれを弁償又は自己の費用で当該備品と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。

(ウ)指定管理者は、指定管理者の任意に購入又は調達した備品を管理業務のために供することができる。

(エ)指定管理者は、任意により購入又は調達する備品は、あらかじめ市の了解を得なければならない。また、その費用は指定管理者が負担する。

エ 備品の取扱い

指定管理者は、任意により購入又は調達した備品については、原則として自己の責任と費用で撤去、撤収する。ただし、市と協議において両者が合意した場合、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して引き継ぐことができる。

3 管理運営業務

(1) 観光情報の収集及び提供業務（道の駅に関する情報を含む）

(2) 物販業務

(3) レストラン業務

(4) イベント等の企画及び実施

(5) 貸施設管理業務

(6) 駐車場管理（違法駐車排除）

(7) 設備の維持管理業務

ア 清掃業務

イ 警備業務

ウ 浄化槽清掃業務

エ 浄化槽保守点検業務

オ 消防等設備点検業務

カ 自動ドア保守点検業務

キ 電気設備点検業務

ク ペレットボイラー維持管理業務

ケ 空調維持管理業務

コ その他設備の維持管理に関する業務

(8) 樹木等の維持管理業務

ア 作業にあたっては、対象植物、樹木の特性、活力及び環境条件などを勘案し、細心の注意と安全を持って業務を行い、その目的を達成するよう努める。必要に応じた灌水、肥料や薬剤散布等を行い、植物、樹木の適切な生育や害虫駆除に努める。

また、作業で発生した枝葉などは、チップ化、肥料化にするなどリサイクルに努める。

イ 施工時期

各作業の実施にあたっては、天候や生育状態を考慮し、最大の効果が期待できるよう作業計画や実施工程を作成し効果的に行う。

ウ 安全管理

作業の実施にあたっては、利用者の安全と利便に十分配慮して行う。

エ 芝生地管理

年間を通しての気候や利用の状況等も勘案して常に良好な状態を保つため、芝生の育成状態を把握し、除草、芝刈り、病虫害防除、灌水、施肥、目土等を適時に行う。

オ 高木管理

施設内の修景木などの適切な維持保全に努める。

カ 中・低木管理

(ア) 中木については、適宜、整枝剪定を行い、枯枝の除去、樹形の整正を行う。刈り込み物については、一定の樹形になるよう整正する。

(イ) 低木の刈り込みについては、全体として樹形を考慮しつつ刈り込みを行う。

キ 除草、草刈等

常に施設内を美しく保つため、きめ細かく実施すること。ごみ、枯枝等も合わせて取り除き、除草剤の使用についてはできるだけさける。

ク 灌水

低木、芝生、花壇等を中心に樹木が枯損することのないように灌水を行う。

ケ 害虫駆除

密生した枝等の除去により病虫害の予防、早期発見により虫害を最小限となるよう努める。可能な限り、捕殺、幼虫などが集団で生活している枝の剪定、部分散布など、使用農薬の減量化に努める。薬剤の使用に際しては、農薬取締法等の農薬関連法規及びメーカー等で定められている使用安全基準、使用方法を遵守する。

コ 枯損木、枯枝の処理

枯損木や枯枝の早期発見と除去に努めること。指定管理者の責任において補植を行う。ただし、災害など不可抗力による場合は市と協議する。

サ 冬囲い

降積雪及び除排雪等により、折損、倒伏、傾斜等の被害を軽減するために、雪圧防止等の保護対策を行う。

シ 花の植栽

常に施設内を美しく保つため、花壇等を中心に、適切な時期に適切な花の植栽を行う。

(9) 清掃業務

ア 敷地内の清掃

(ア) 拾い清掃や掃き清掃を適宜組み合わせ、通路や側溝、敷地内をきれいな状態に保つ。

(イ) ごみは分別を行い、所定箇所に集積し適宜処分する。

イ トイレ清掃

(ア) 作業中は利用者の利便性に配慮する。

(イ) 衛生器具（便器、手洗い器等）、床、壁、鏡、窓ガラス、照明器具等については、清潔を保つとともに、器具等の破損、詰まり等について適切に対処する。

(ウ) ホルダー内に常時ペーパーがあるように補充する。

ウ 建物清掃

(ア) 床清掃、窓ガラスやブラインド、照明器具等の清掃については、清潔を保つとともに、建物内を適切な状態に維持する。

(イ) 庭園生活館及び庭園体験館については、月1回以上の定期清掃を行う。

(ウ) 庭園生活館及び庭園体験館の照明器具、窓ガラスについては、年1回以上の定期清掃を行う。

エ 排水設備清掃

U字溝、排水枡、汚水枡などの排水設備の性能を維持するための適宜点検を行うとともに、溜まった土砂等を除去する。

オ 廃棄物処理

資源廃棄物はリサイクルを行い資源の再生化を行う。

(10) 貸館施設の開錠・施錠、館全体の最終施錠

4 報告業務

(1) 管理運営体制の報告

ア 速やかに管理運営体制を作成し、市に提出し、承諾を得る。

イ 管理運営体制に変更が生ずる場合は、事前に市に報告し、承認を得る。

(2) 管理運営状況の報告

ア 定期的に利用状況を報告する。

(ア)管理運営状況報告

(イ)利用状況報告

a 部屋別使用実績表

b 施設利用状況集計表

c 減免状況

(ウ)利用料金の収入状況報告

(エ)経費等の収支状況報告

(オ)決算報告

イ 市から指示があった場合は、管理運営に関する資料を提出すること。

ウ 市から実地検査等の要請があった場合は、速やかに応ずること。

(3) 報告時期

毎月及び毎年度終了後

5 施設内の安全対策業務

(1) 常に、入館者を確認し、不審者の早期発見に努める。

(2) 随時巡回し施設の点検を行うことにより、事故等の未然防止、施設の不備の発見に努める。

6 保険の加入

市では、「市民総合賠償保障保険（全国市長会）」に加入しており、公の施設の管理を指定管理者に行わせた場合において、市に賠償責任が発生する場合に、市の責任部分は本保険の対象となる。また、指定管理者が負うべき賠償責任についても指定管理者そのものを被保険者とみなし、市の責任と同様に本保険の対象となる。

なお、施設内でその指定管理者が独自の事業を運営する場合は、その運営上もたらされる賠償責任は、その指定管理者が負うものとする。賠償等の内容は、次のとおり。

(1) 身体賠償

1人につき1億円、1事故につき10億円

(2) 財物賠償

1事故につき2千万円

7 その他管理運営上必要な業務

市と協議の上、上記のほか管理運営上必要な業務を行う。

〔指定管理者の業務に含まれない事項〕

- (1) 庭園生活館及び庭園体験館の屋根の除雪
- (2) 施設内の大規模修繕工事等

8 終了時の引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間の終了に際し、市又は市が指定するものに対し、管理業務の引継ぎ等を行う。