

函館コミュニティプラザ管理業務処理要領

1 指定管理者が行う業務の範囲および具体的内容

指定管理者が行う業務の範囲は次のとおりとし、業務の遂行にあたっては、各業務の重要性を十分認識するとともに、善良な管理者の注意義務をもって、適正な業務の遂行に努めるものとする。

なお、本要領は、業務の大要を示すものであることから、業務を行ううえで当然、付帯的に行う必要があるものは、記載のない内容であっても誠実に実施するものとする。

(1) 函館コミュニティプラザ条例第4条の事業の実施に関すること

項 目	主な業務内容
若者の自主性および社会性の向上のための企画に関すること	次の内容による事業について、指定管理者の提案により実施すること。 ・若者が主体的に参加し、自主性や社会性の向上を図る事業を企画し、実施することとし、年間4件以上展開すること。
市民への活動の場の提供、市民の活動に関する情報の提供その他の市民の多様な活動の支援に関すること	次の内容による事業について、指定管理者の提案により実施すること。 ・市民への活動の場の提供を行うとともに、市民の活動に関する情報の提供等を多様な媒体を活用して行うほか、市民の多様な活動を支援すること。
市民への交流の場の提供その他の市民の相互の交流の促進に関すること	次の内容による事業について、指定管理者の提案により実施すること。 ・市民への交流の場の提供を行うとともに、市民の相互の交流の促進を図ること。
その他プラザの設置の目的を達成するために必要な事業	次の内容による事業について、指定管理者の提案により実施すること。 ・多世代の市民が参加し、中心市街地のにぎわいの創出に寄与する事業を企画し、年間3件以上実施すること。
その他必要と認められる業務	・その他事業の実施に必要な業務を行うこと。

(2) プラザの使用の許可および制限に関すること

項 目	主な業務内容
使用許可および不許可	1 使用の許可 使用許可申請書を受理し、使用許可書を交付する。

	<p>2 使用の不許可</p> <p>秩序もしくは風紀を乱し、または他人に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき、建物、附属設備等を損傷し、汚損し、または滅失するおそれがあると認められるとき、その他プラザの管理上支障があると認められるときは使用を許可しない。</p> <p>3 許可事項の変更</p> <p>許可を受けた事項に変更が生じた場合、利用者から使用許可変更申請書の提出を受け、改めて許可する。</p> <p>4 使用料の収納・減免等</p> <p>「(4) その他市長が定める業務 イ 公金収納業務の委託に関する事」に記載</p> <p>5 利用マニュアルの作成</p> <p>受付業務のマニュアルおよび利用上の手続きや注意事項を記載した利用マニュアルを作成する。</p>
許可の取消し等	・使用者が条例等に違反したときなどは使用の許可を取り消し、または退館させること。
使用予定表の作成、使用状況の記録保管	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内板や予定表を作成し、館内に表示する。 ・使用状況を記録し、保管する。
その他必要と認められる業務	・その他使用の許可等に関して必要な業務を行うこと。

(3) プラザの維持管理に関する事

項目	主な業務内容
清掃業務	<p>開館日は毎日、施設内の各スペース等の清掃を行い、備品類を含め、常に整理整頓および清潔に保つこと。</p> <p>○日常清掃（毎日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（掃き掃除、モップ拭き掃除、真空掃除等） ・衛生清掃（衛生陶器清掃、衛生消耗品補充、汚物処理等） ・その他清掃（窓枠、設備、机上掃除等） <p>○定期清掃（適時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（カーペットクリーニング、床面洗浄等） ・衛生清掃（床面洗浄等） ・その他清掃（空気吹出口・照明器具掃除、ガラス拭き等） <p>（参考）床材質</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タイルカーペット：下記以外 ・木質系フローリング：多目的室

	<ul style="list-style-type: none"> ・長尺塩ビシート：キッチンスペース，多目的便所，男子便所，女子便所
ごみ処理業務	施設から排出される廃棄物を適正に処理する。
警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・警報装置と警備センターの監視装置および警備員の総合力を組み合わせた迅速な警備方法によること。 ・本業務は施設が無人となる状態にあるときに行い，施設からの警報装置作動開始の信号を受けたときから始まり，施設からの警報装置作動解除の信号を受けたときに終わるものとする。 ・警報装置の故障，事故の発生等緊急時には，速やかに現場に向かい，事態の確認と原因等の調査をするとともに，必要に応じ，消防署，警察署等の関係機関および施設管理者へ報告し，事態の拡大防止のため迅速適切な措置を講ずるものとする。 ・機器の設置等に要する一切の経費は，指定管理者の負担とする。
空気調和設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の空気調和設備について，定期的の下記業務を行うこと。 (1) 外観・熱交換機部分の目視，各部動作・異音確認等 (2) フィルター交換，ガラリ・フェイスの清掃等
照明，音響，映像設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・照明，音響，映像設備の保守点検または利用者に対する安全性，利便性確保のための点検修理を行う。 (1) 照明設備 イベントスペース，多目的ホール (2) 音響設備 イベントスペース (3) 映像設備 イベントスペース，多目的ホール
シンボルアート（からくり時計・レリーフ）の保守点検維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・からくり時計の保守点検を行い，必要な修繕を行う。 ・レリーフの清掃等，必要な維持管理業務を行う。
備品等の動作確認および消耗品の補充等業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に設置された各種設備，備品等の日常的な動作確認を行い，必要な修繕を行うとともに，消耗品の交換，補充等を行うこと。
自動体外式除細動器（AED）の管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・自動体外式除細動器（AED）の使用方法を習熟し，日常点検を行うなど，適切に管理すること。
消防計画の作成等業務	<ul style="list-style-type: none"> ・管理組合の統括防火管理者と連携し，消防計画の作成等を行うこと。
消火，避難訓練等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理組合と連携し，消火，避難訓練を実施すること。

その他必要と認められる業務	・その他施設の維持管理に必要な業務を行うこと。
---------------	-------------------------

(4) その他市長が定める業務

ア 利用者に関すること

項目	主な業務内容
利用の促進に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットの作成をはじめ、様々な媒体（館内サイネージ含む。）を活用し、施設や事業の内容についてPRを行うこと。 ・ホームページを作成し、施設や事業の内容について、随時その内容を更新すること。 ・事業の実施に関し利用者等と定期的な（年1回以上）意見交換会を開催すること。 ・業務に支障のない範囲で施設視察者に対応すること。
利用者への案内、施設設備の説明等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用希望者に使用方法や予約状況等の情報を提供する。 ・ホームページ等による施設空き情報の提供 ・その他利用希望者との連絡、調整
利用者に対する使用条件等の説明および打合せ、使用場所の設営、附属設備等その他備品の貸出し等	<ul style="list-style-type: none"> ・申込前の事前説明、準備期間での十分な打合せを行う。 ・使用する施設を解錠し、使用備品器具を点検するとともに、利用者に取り扱いを説明する。 ・使用終了後は、原状回復、忘れ物等を確認し、施錠する。
利用者の安全確保秩序の維持等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内を順次巡回し、利用者の安全を確保すること。 ・入館者が館内の秩序などを乱すなどの場合、利用の制限もしくは退館を求めること。
その他必要と認められる業務	・その他利用者に関して必要な業務を行うこと。

イ 公金収納業務の委託に関すること

項目	主な業務内容
使用料の徴収	・施設、附属設備等を専用使用しようとする者から使用料を徴収すること。
領収書の発行	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料を徴収したときは、領収書に日付印を押印し交付すること。 ・領収書は、受託者名での発行とし、領収印には、函館市の公金徴収受託者である旨明記すること。
徴収した使用料の	・徴収した使用料を翌営業日の正午までに函館市の指定する金

払い込み	融機関に所定の納入通知書を使用し払い込むこと。
徴収簿等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料徴収事務に従事する担当者および責任者をあらかじめ決定すること。 ・ 徴収した使用料を担当者が使用料徴収簿に記録すること。 ・ 日々の現金出納の状況を担当者が現金出納簿に記録すること。 ・ 記録した使用料徴収簿および現金出納簿を責任者が確認し、検印すること。
徴収状況の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該月の使用料の徴収状況をまとめ、翌月 5 日までに月例業務報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、日曜日または土曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日とする。
その他必要と認められる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ その他公金収納業務に必要な業務を行うこと。

※公金収納に関する業務については、別途委託契約を締結することとし、当該業務に係る経費は、当該施設の管理に係る委託料に含むものとする。

ウ その他の業務に関すること

項目	主な業務内容
事業計画および収支計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書および収支計画書について、事前に市と調整を図った上で作成し、前年度の 3 月末までに提出すること。
モニタリング業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施状況報告書、収支決算書および経営状況を説明する書類（財産目録、貸借対照表、損益計算書等）、自己評価シートを作成し、実施状況報告書および収支決算書は翌事業年度の 4 月末までに、経営状況を説明する書類は翌事業年度の 6 月末までに提出すること。 ・ 実施状況報告書に記載する内容は次のとおりとする。 <ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画書、協定書および管理業務処理要領（業務仕様書）に基づく実施状況 ② 自主事業実施状況（自主事業を実施する場合のみ） ③ 事業収支状況 ④ 施設利用状況（利用者数（月別など）、稼働率） ⑤ 事故発生状況、クレーム処理（件数、内容） ⑥ 市民満足度調査、市民ニーズ把握実施状況 など ・ 入館者の意見や要望を把握するため、利用者アンケート等を行うこと。 ・ アンケート等の結果について分析および評価を行い、以後の業務実施に反映させるとともに、市に報告すること。
定期報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該月の利用状況を取りまとめ、翌月 5 日までに施設利用実績

	<p>報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、日曜日または土曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日とし、また、やむを得ない事情があると市長が認めるときは、当該日を延長することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3か月ごとの収支をとりまとめ、7月、10月、1月、4月の各月末までに収支報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、日曜日または土曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日とし、また、やむを得ない事情があると市長が認めるときは、当該日を延長することができる。
臨時報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備に大規模な修繕が必要とされる箇所を発見した場合には、速やかに市に報告し、施設の機能維持に向けた対策を協議すること。 ・災害発生時および事故発生時における事故現場および損傷部分を記録（写真撮影）するとともに、事故報告書を作成し、市に報告すること。 ・その他市長からの求めにより書類等による報告を行うこと。
業務日報等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の利用者数、維持管理業務の実施状況、事故の発生状況および苦情の処理実績等を取りまとめ、業務日報を作成すること。 ・当該月の業務日報の内容を取りまとめ、業務月報を作成すること。
修繕および購入に関する報告	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備、備品等について修繕および購入があった場合は、市に報告すること。
災害および事故発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者の事故防止に努めること。 ・災害および事故発生に備え、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、従業員への研修・訓練を実施すること。 ・災害および事故発生時には、避難誘導を行うとともに、被害拡大防止のための業務や市を含めた関係機関への連絡調整等を行うこと。
ビル管理組合との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理組合と連絡調整を行い、施設の効率的な管理運営を行うこと。
その他必要と認められる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・その他施設の管理運営に必要な業務を行うこと。

2 組織体制および従業員の配置

指定管理者は、業務を実施するために必要な執行体制を確保するとともに、労働基準法等関係法令を遵守し、管理業務を効率的に行うため、適正な組織体制および従業員の配置を行うこと。

(1) 管理責任者の責務

従業員の中から管理責任者（館長）を定め、管理責任者は次の事項に留意すること。

ア プラザの効率的、効果的な管理運営を安定して行うこと。

イ 市と指定管理者間の連絡調整に関すること。

ウ ビル管理組合と指定管理者間の連絡調整に関すること。

エ 現場における従業員の指揮監督に関すること。

オ 適切な管理運営に資するため、従業員の知識、接遇マナーの向上に努めること。

カ 事故、労働災害の防止に努めること。

キ 各種報告書等の提出に関すること。

ク その他市の指示に対する処置および報告等

(2) 従業員の配置（管理責任者を含む。）

ア 従業員は、開館している午前9時30分から午後9時30分までの間は、フルタイム勤務職員を常時2名以上配置し、繁忙となる時間および時期に適切な人員を配置すること。

イ 従業員の中に、防火管理者の資格（取得見込可）を有する者を配置すること。

ウ 従業員には、AEDの取扱いを含む救急法および蘇生法を実践できる者を配置すること。

エ 従業員には、ホームページの日常的な更新等を行う能力を有する者を配置すること。

オ 従業員には、事業報告書など市に提出する書類の作成業務にあたってパソコンを用いて行うことができる者を配置すること。

カ その他施設の管理にあたり、法令等の規定により資格を要する業務を行う場合には、必要となる有資格者を配置すること。

(3) 業務を実施するにあたっての指示業務

ア 従業員に対し、従業員証を交付し、常に携帯させるとともに、清潔かつ端正な被服に名札を着用させること。

イ 緊急事態対応策および防災対策についてマニュアルを作成し、従業員に指導を行うこと。（緊急時連絡体制および防災対策マニュアルを提出すること。）

ウ 管理業務日誌および帳簿等の作成を行うこと。（報告義務はないが、市から提出要請があったときは応じること。）

3 備品等

(1) 管理業務の実施にあたり市が無償で貸与する備品は、別添「備品一覧表」のとおりとする。

(2) 市が貸与している備品等が経年劣化により、管理業務実施の用に供する

ことができなくなったとき、または新たに必要となった備品等は、必要に応じて市が購入または調達すること。

- (3) 指定管理者が施設利用者のサービス向上を目的に、自らの費用で購入または調達した備品等は、市と協議のうえ管理業務の用に供することができ、当該備品等は指定管理者に帰属する。
- (4) 指定管理者の故意または過失により、市に帰属し貸与する備品等をき損滅失したときは、指定管理者の費用により当該備品等と同等の機能および価値を有するものを購入または調達すること。
- (5) 指定管理者は、備品等を台帳により管理すること。
- (6) 施設の運用には、市が無償貸与する備品等のほか、別紙1の維持管理機器等が必要となるので、当該同等機能を有する機器等を確保すること。

4 施設、設備等の補修・修繕

施設、設備および備品等は、正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検を行い、必要に応じて日常的な管理で必要となる部品や消耗品の購入・交換を行うこと。

なお、1件30万円以上の修繕については、市が行うものとする。ただし、管理上の瑕疵によるものは指定管理者が行うものとする。

5 損害賠償および保険

指定管理者の責任に起因する賠償については、指定管理者が市または第三者に対し、その損害賠償責任を負う。

この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じ、市がその損害を賠償したときは、市は指定管理者に対する求償権を有する。

ただし、市では施設内での事故等に備え、次の内容の保険に加入しており、指定管理者の責めに帰すべき事故等にも適応されるが、支払限度額を超える部分については、指定管理者の自己負担となる。

なお、支払限度額の範囲内であっても、指定管理者が負担しなければならない場合がある。

[市が加入する保険の内容]

全国市長会「市民総合賠償補償保険」

支 払 限 度 額	身体賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	財物賠償	1事故につき	2,000万円
	個人情報漏えいによる損害賠償		2億円
	個人情報漏えいによる対応費用		1事故1,000万円 年間3,000万円

6 自主事業

- (1) 自主事業を行う場合には、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得ること。また、事後に報告書を市に提出しなければならない。
- (2) 自主事業の収入と支出については、独立した会計を設け、指定管理者の管理業務の会計と区別して経理しなければならない。
- (3) 施設の一部または全部を占有して自主事業を実施しようとする場合は、施設使用に係りあらかじめ市長の許可を受ける必要があり、その内容によっては、その占有面積に係る使用料の支払いを要する場合がある。
- (4) 自動販売機については、指定管理者が自主事業で設置することはできない。

7 環境配慮

管理業務を行うにあたっては、次のような環境への配慮をすること。

- (1) 省エネルギー、省資源に努めること。
- (2) ごみの減量、リサイクル、分別に努めること。
- (3) 環境に配慮した製品の使用に努めること。

8 協定の締結

管理に係る細目的事項や市が支払うべき管理費用の額等を定めるため、市と指定管理者は、次の事項について協定を締結するものとする。

- (1) 管理業務の内容に関する事項
- (2) 市が支払うべき管理費用に関する事項
- (3) 管理業務を行うにあたって保有する個人情報保護に関する事項
- (4) 事業報告に関する事項
- (5) 定期報告に関する事項
- (6) 関係法令等の遵守に関する事項
- (7) 管理上発生する責任分担に関する事項
- (8) 事故発生時の報告等に関する事項
- (9) 管理業務の委託の禁止等に関する事項
- (10) 指定の取消し等に関する事項
- (11) 損害賠償に関する事項
- (12) 利用者ニーズの把握に関する事項
- (13) 管理業務等の評価及び公表
- (14) 実地調査、指示に関する事項
- (15) その他市長が必要と認める事項

9 準備行為

管理業務開始日（令和4年4月1日）から円滑に業務が実施できるように、

次に掲げる準備行為を行うこと。

- (1) 従業員の採用および研修
- (2) 備品, 消耗品, その他管理業務に必要な物品の発注および設置
- (3) 施設利用案内(リーフレット等)の作成
- (4) ホームページの作成, 管理
- (5) その他指定管理者として必要な事項

10 指定期間満了

- (1) 指定期間の終了に際し, 市または市が指定するものに対し, 本業務の引継ぎを行わなければならない。
- (2) 指定期間終了までに, 管理物件を原状に回復し, 明け渡さなければならない。
- (3) 管理業務を実施するために市が貸与する備品等については, 市または市が指定するものに対し引継がなければならない。ただし, それ以外の備品等で指定管理者が自己の負担で購入, 調達したものは, 指定管理者の責任で撤去すること。

11 協議

この管理業務処理要領に定める事項について, 疑義が生じた場合は, 市および指定管理者の双方で協議を行い決定する。

別紙 1

維持管理機器等一覧

品名	形状等	備考
AED	(受付付近設置用) 1台	
パソコン	(事務用, 受付用) 2台以上	
複合機	(事務用) 1台以上	
警備機器	共用部分からの出入箇所等に設置	