

豊橋市民センター管理運営仕様書

1 趣旨

本仕様書は、豊橋市民センターの指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定める。

2 施設の概要

- (1) 施設名称 豊橋市民センター
- (2) 所在地 豊橋市松葉町二丁目6番地
- (3) 施設の概要

項目	内容
ア 敷地面積	404.55 m ²
イ 延床面積	1,998.35 m ²
ウ 開館年月日	平成4年4月20日
エ 施設構造	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階（一部地下2階）地上6階建
オ 設備	(ア) 貸室 ・多目的ホール／定員99人 ・大会議室／定員90人、講師控室 ・中会議室／定員63人 ・小会議室／定員24人 ・第1～4ミーティングルーム／各定員10人 (イ) 市民活動プラザ ・会議室、交流サロン、ミーティングスペース、印刷室、メールボックス、ロッカー、資料コーナー (ウ) その他 ・事務室、倉庫、機械室、トイレ、給湯室、行政資料コーナー
カ 施設目的	市政に関する情報の提供、各種の相談、集会、交流及び市民活動の施設として市民の利用に供し、もって市民福祉の増進及び市民協働の推進を図ること

3 休館日及び開館時間

休館日及び開館時間については、豊橋市民センター条例施行規則に定められているものを原則とする。

4 事前準備及び事務引継ぎ

指定管理者の決定を受けた者は、円滑に業務が行えるよう、管理の代行を開始する日の前に、管理運営に係る事前準備を行うとともに、現在、業務を行っているものから必要な引継ぎを受けるものとする。打合せ等準備業務に要する経費は、指定管理者の負担とする。

5 指定終了時における措置等

指定期間終了により指定管理者の指定が終了となる場合は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務が遂行できるよう、業務の引継ぎを行うとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供しなければならない。

6 基本事項

- (1) 公の施設として、公平な運営を行うこと。
- (2) 利用者のニーズを的確に捉え、利用者の満足度を高めること。
- (3) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めること。
- (4) 予算の執行に当たっては、事業計画書、収支予算書に基づき適正かつ効率的な管理運営を行うこと。
- (5) 管理運営に当たっては、経費の削減に努めること。
- (6) 事件、事故、災害等緊急時には、速やかに現場に赴き、警察への通報等適切な対応をとること。
- (7) 指定管理料により購入した物品は、市に帰属するものとする。

7 業務の範囲

指定管理者は、以下の業務（以下「指定管理業務」という。）を行うこととする。

- (1) 市民センター業務
 - ア 施設の利用承認等運營業務
 - イ 利用料金の徴収業務
 - ウ 施設利用に関する案内、相談、苦情、要望への対応業務（モニタリングを含む）
 - エ 秩序の保持及び遵守事項に係る業務（利用後の点検、関係規則等に基づく利用者への指導及び監督）
 - オ 市広報文書等の掲示、配布
 - カ 市教育相談等への相談室の貸し出し
 - キ 複写サービス（有料コピー機の設置）
 - ク 市民センター利用者のニーズ把握による活動成果の発表・発信（作品展等）
 - ケ 消防計画、地震防災規定の作成、防災訓練の実施
 - コ 事故、災害等の緊急時における利用者の避難誘導、傷病者への対応、関係機関への連絡
 - サ その他管理運営に必要な業務
- (2) 市民活動プラザ業務（第4次市民協働推進計画（以下「4次計画」という。）を参照）
 - ア 市民活動の紹介、活用できる補助金等の情報発信
 - イ SNSへの活動内容の投稿
 - ウ 市民活動に関する相談業務（随時）
 - エ 主体間の橋渡し・調整（4次計画 P21）及び市民協働に対する支援の実施
 - オ 若者（30歳未満）に市民活動への参画を促す取組の実施（年2回以上）
 - カ 東三河市民活動情報サイト「どすごいネット」の登録、承認
 - キ 市民活動プラザホームページの開設、維持、更新
 - ク 市民活動に関する市民向け講座（ボランティア養成等）、市民活動団体向け講座（SNS、クラウドファンディング活用等）の開催（4次計画 P18）（年4回以上）

- ケ 市民活動フェスタ（市民活動推進イベント）の開催（4次計画 P15）（年1回）
- コ 市民活動団体等の情報収集・整理・発信、新たなパートナー（若者や事業者等）の発掘（4次計画 P21）、地域における協働ニーズの把握・提供（4次計画 P20）（随時）
- サ 個人ボランティアと市民活動団体等をつなぐマッチングの実施
- シ 主体同士の協働に向けた交流会の実施（4次計画 P20：令和12年度には年6回を目標）
- ス 市民活動プラザの機器管理運営（登録団体が無料で使用できる印刷機等・ロッカー・メールボックスの貸出しを含む）
- セ 見学者への対応
- ソ 市民活動団体や地域コミュニティ等への市民協働推進補助金申請等に対する支援（企画応募前の事前チェックなど）
- タ 市民協働推進基金（トヨッキー基金）の普及と募金箱の設置
- チ 松葉公園地下駐車場を利用した市民活動プラザ利用者（登録団体）に対する駐車券サービス（1時間分の無料券を配布）の実施（駐車券の購入・管理）
- ツ 豊橋市市民協働推進審議会への出席（年5回程度）
- テ その他市民活動支援における自主事業の実施

（3）維持管理業務

- ア 施設の紹介用パンフレットの作成、来所者への配布
- イ 施設の運営に支障をきたさないように、付帯設備及び備品を管理し、破損、不具合等の必要に応じ、修繕（一件税込10万円以下）の実施
- ウ 市民センター及び市民センター敷地内の清掃
- エ 建築物及び設備を利用者が常に安全に利用できるように、又は美観を維持するため、必要な補修・修繕（一件税込10万円以下）の実施
- オ 日常点検、法定点検及び定期点検等の実施（法定等の規定により官公署の免許、許可、認可が必要な業務においては、これを遵守すること。）
- カ 植栽、花壇維持管理業務
- キ その他維持管理に必要な業務

（4）その他業務

- ア 市との定期的な指定管理業務に関する連絡調整の実施（概ね四半期ごと）
※センター長を始め、施設の維持管理担当者や講座の企画担当者などが参加
- イ 市民協働推進課にて市広報文書、連絡物等の収受（週1回程度）
- ウ 利用者アンケートの実施、報告及び結果による業務改善（年1回程度）
- エ その他市が必要な場合に実施する調査等への協力

8 指定管理業務の基準

（1）指定管理業務の一括委託の禁止

指定管理業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、一部業務を委託する場合で、事前に市の承認を得たものについては、この限りではない。

（2）関係法令及び条例の遵守

指定管理業務の遂行にあたっては、関係する法令及び条例を遵守すること。

- ア 地方自治法、地方自治法施行令ほか行政関連法規

- イ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規
- ウ 豊橋市民センター条例及び同条例施行規則
- エ 豊橋市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例
- オ 豊橋市行政手続条例及び同条例施行規則
- カ 豊橋市情報公開条例及び同条例施行規則
- キ 豊橋市公契約条例及び同条例施行規則
- ク その他管理運営を行うにあたり必要な法令

(3) 個人情報保護

個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、同法に基づき個人情報を保護するために必要な内部規程やチェック体制を構築するなどの措置を講じること。

なお、個人情報の漏えい等の行為には、個人情報の保護に関する法律に基づく罰則が適用される場合がある。

(4) 守秘義務

指定管理業務の遂行にあたり、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使用したりしないこと。指定期間が終了し、又は指定が取り消された後においても同様とする。

(5) 環境への配慮

指定管理業務の遂行にあたっては、とよはしエコマネジメントシステム（T-EMS）の取組に基づき、次のような環境への配慮に留意すること。

ア 環境省が公表する最新の「電気事業者別排出係数一覧」内に記載されている全国平均係数未満の電力を購入すること。

(<https://policies.env.go.jp/earth/ghg-santeikohyo/calc.html>)

イ 温室効果ガスの排出量の削減に取り組むこと。

ウ 環境に配慮した商品・サービスの購入（グリーン購入）を推進すること。

エ 廃棄物の発生抑制に取り組むこと。

オ 電気・天然ガス・ガソリン等のエネルギー使用量の節減及び水道使用量・用紙購入量節減に向けたT-EMSの目的目標により取組を推進すること。

(6) 市が実施する事業への協力

市や公共的団体の申込みの優先受付けなど、市が実施する事業への支援・協力を積極的に行うこと。

(7) 保険加入業務

施設利用者の事故等に対応するため、施設賠償責任保険（賠償金についての補償）に加入すること。

(8) リスクへの対応

指定期間中、主なリスクについては、以下の負担区分を基本とする。

指定管理者が仕様書上記載のない独自の事業を実施する場合は運営上発生する賠償責任への対応のため適切な施設賠償責任保険へ加入すること。

区分	リスクの種類	内容	指定管理者	豊橋市
共通	法令等変更	指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす市の条例等方針の変更によるコスト変動		○
		指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす法制度等の変更によるコスト変動	協議事項	
	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	○	
		建物・設備の瑕疵に起因するもの		○
		施設の運営管理の過失に伴うもの	○	
	物価	指定後のインフレ・デフレ	協議事項	
	光熱費	単価の変動による、当該年度費用の±5%を超える部分		○
	燃料費	単価の変動による、当該年度費用の±5%を超える部分		○
	金利	金利の変動	協議事項	
不可抗力	自然災害		○	
施設及び設備管理	保守点検	市の理由による業務内容等の変更による保守点検費用の増大		○
		指定管理者の責による保守点検費用の増大	○	
		保守点検の不備による機器等の不調、器具・備品の破損	○	
		指定管理者の責による施設維持管理上の事故、怪我の発生及び拡大	○	
		セキュリティの不備による事故・火災の発生	○	
施設運営	来場者の受付、案内	来場者の誘導の不手際による事故、怪我	○	
	傷病人への対応業務	対応の不手際による症状の悪化	○	
	その他	指定管理者の責による来場者からのクレーム	○	

(9) 事業報告書等の作成及び市への提出

- ア 当該日における管理運営に関する担当者間の引継ぎ事項、市民活動に関するマッチングや相談対応等の内容が分かる日報、勤務予定表の作成
- イ 業務報告書（月報（日報の集約を含む）として当月分を翌月 20 日までに提出）、事業計画書・収支予算書（次年度分を 2 月下旬に提出）及び事業報告書・収支決算書（前年度分を 5 月上旬に提出）の作成及び市への提出

(10) 管理運営状況に関するモニタリング

指定管理者により、施設が適正に運営されているかどうかを確認するため、市は定期的及び随時にモニタリングを実施する。指定管理者の運営状況が適正でないと認められる場

合は、市は指定管理者に対して指導を行う。

なお、随時モニタリングでは、毎年度の事業報告に合わせ、決算書等の提出を求め、指定管理者の財務状況の健全性も確認する。

(11) 職員の配置基準

ア 職員のうち、センター長として管理業務に従事する者を置くこと。

イ 開館時間中は、窓口対応、相談等の業務を円滑に行うことのできる人員体制とし、市民活動に関する経験を1年以上有する者又は同等程度の知識経験を有し、市民活動の相談業務に当たることのできる者を常時配置すること。ただし、夜間帯の相談対応は予約制とし、予約のない日は相談業務に当たることのできる者を配置しないことができるものとする。

ウ 防火管理者など、法律で定められた有資格者を配置すること。

(12) 職員の研修

指定管理業務に必要な職員研修（接遇、コーディネーション（4次計画 P21）、施設維持管理等）を適切に実施すること。

(13) 物品の販売等

ア 指定管理者は、利用者の利便性を図るため、施設内の適切な区画において、物品の販売ができるものとする。内容、位置等は事前に市と協議を行い、承認を得ること。

イ 指定管理者は、物品の販売にかかる全ての業務を自らの責任において行うこと。

ウ 自動販売機の設置にあたっては、行政財産の目的外使用許可を受けることなく指定管理者の収入とし、指定管理料を減額すること。また、自動販売機電気料（光熱水費）についても同様の扱いとする。自動販売機収入は、収支予算、決算項目に計上すること。

(14) 無線LAN環境の維持について

市民センターは全館無線LAN環境を構築している。この環境は維持すること。

(15) その他

市民センターで使用している備品類（現在の指定管理者が持ち込んだものを除く）は、指定管理者に無償で貸与する。ただし、指定管理期間中は継続して使用できる状態を保つとともに指定管理期間終了後は使用できる状態で返却すること。また、消耗品については、常に在庫チェックをして極端に在庫がなくなることが無いように補充すること。