

各地区学習センター及び大和市立渋谷図書館

指定管理者業務仕様書

大和市つきみ野学習センター

大和市桜丘学習センター

大和市渋谷学習センター

大和市立渋谷図書館

平成30年10月

大 和 市

1. 管理に関する基本的考え方

指定管理者は、各施設の仕様書で示す「管理に関する基本的な考え方」にもとづき業務を行うものとする。

2. 指定管理の対象とする施設

- (1) 大和市つきみ野学習センター（以下、「つきみ野学習センター」という。）

所在地：大和市つきみ野5-3-5

- (2) 大和市桜丘学習センター（以下、「桜丘学習センター」という。）

所在地：大和市福田1-30-1

- (3) 大和市渋谷学習センター（以下、「渋谷学習センター」という。）

所在地：大和市渋谷5-22（IKOZA1～3階）

- (4) 大和市立渋谷図書館（以下、「渋谷図書館」という。）

所在地：大和市渋谷5-22（IKOZA3階）

3. 指定管理者が行う業務の範囲

指定管理者が行う業務の範囲は次に掲げるとおりとする。

業務の遂行にあたっては、各施設の設置目的を基本とし、指定管理者制度が導入された目的に鑑み、市の責任分担が明記されない限り、指定管理者の業務範囲とする。

指定管理者は、各施設の仕様書に基づき、市に具体的な事業計画を提案し、業務を実施することとする。

- (1) つきみ野学習センターの運営に関すること（詳細は各地区学習センター指定管理者業務仕様書参照）

- (2) 桜丘学習センターの運営に関すること（詳細は各地区学習センター指定管理者業務仕様書参照）

- (3) 渋谷学習センターの運営に関すること（詳細は各地区学習センター指定管理者業務仕様書参照）

- (4) 渋谷図書館の運営に関すること（詳細は大和市立渋谷図書館指定管理者業務仕様書参照）

- (5) 施設及び設備の維持管理に関すること（詳細は各地区学習センター指定管理者業務仕様書、大和市立渋谷図書館指定管理者業務仕様書参照）

(6) 自主事業の実施に関すること

自主事業は施設の利用増進を図るため、指定管理者自らの責任で行う事業を指し、施設の設置目的に沿ったもので、施設利用者の利用の妨げとならない範囲で実施できるものとする。また、実施にあたっては、事前に市との調整・協議を行って承認を得るものとする。その際、同事業に係る経費は、指定管理者が負担し、事業により得た収入は指定管理者に帰属する。

(7) 業務の報告に関すること

指定管理者は、次の報告書を作成し、市に提出するものとする。

報告書の内容について市から照会があった場合や、市が帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合には迅速かつ適切に対応するものとする。

1) 月報

- ・利用状況（利用者数、利用件数、利用者種別等）
- ・利用料金収入実績
- ・業務の実施状況（主な事業の実施状況、事故等の発生状況等）※自主事業含む

2) 四半期総括書

- ・利用状況（利用者数等の推移、利用者からの苦情等）
- ・利用料金収入実績（収入の推移等）
- ・業務の実施状況（主な事業の実施状況、重大な事故等の発生状況等）

3) 事業計画書及び収支予算書 ※年度毎

- ・業務に係る事業計画
- ・業務に係る収支予算

4) 事業報告書及び収支決算書 ※年度毎

- ・利用状況
- ・利用料金収入実績
- ・業務の実施状況
- ・業務に係る収支決算

5) 自己評価表の提出 ※年度毎

- ・運営組織（組織体制、職員の育成、セルフモニタリング等）
- ・利用者サービス（利用者サービス、事業の実施、情報発信、苦情対応等）
- ・施設の維持管理（安全管理、環境配慮等）
- ・管理経費（業務効率化、経費縮減等）
- ・事業計画書で提案した事項の実施状況等

6) 事故等報告書の提出 ※随時

施設や備品等の破損や事故、災害等の発生状況と、その対処方法について報告する。

(8) 緊急時対応に関すること

指定管理者は、災害や事故等の緊急時に対して、市（渋谷学習センター及び渋谷図書館については市及びビル管理者）と協力して対応するものとする。

また、災害等が発生又は発生する恐れがある場合は、市は地域防災計画に規定される災害時の避難所等のほか、備蓄資機材等の配送拠点、災害対策本部機能を補完する施設等として指定管理者の管理物件等を使用する必要があるため、その際は、市の協力要請及び指示に従い、指定管理者は市に協力し、要請内容の支援業務に当たるものとする。

なお、災害時の対応に指定管理者が要した費用については、指定管理者が著しく不利にならないことを基本として、別途協議のうえ定めるものとする。

(9) 自衛消防組織の編成

指定管理者は、各施設毎に自衛消防組織を編成（防火管理者の設置を含む）し、関係法令等にもとづき、適切に防災訓練等を行い、火災、地震等の災害に備える。（渋谷学習センター及び渋谷図書館についてはビル管理者と調整し、必要な自衛消防組織を編成すること。）

(10) 安全運営管理マニュアルの作成

指定管理者は、利用者に対する安全な運営管理について、あらかじめ「安全運営管理マニュアル」を作成し、渋谷学習センター及び渋谷図書館についてはビル管理者と相互に緊急の連絡を行うことができる体制を整えるとともに、従事者に周知徹底を図り、その対策に万全を期する。また、緊急時は、迅速かつ適確な対応を講じ、利用者の安全を最優先に確保する。なお、事故等発生時には、速やかに「安全運営管理マニュアル」に基づき必要な措置を講じるとともに、市やビル管理者等の関係者に対して緊急事態が発生した旨を速やかに報告する。

(11) 防災・防犯活動の推進

指定管理者は、大和市地域防災計画に従い、災害時における被害の最小化とサービスの継続、早期復旧を図るため、事業継続計画（BCP）を策定するなど、平常時から防災活動の推進に取り組むものとし、定期的な施設内の巡回等により施設内における防犯活動及び施設内における秩序の維持についても取り組むものとする。

(12) 文書管理に関する業務

指定管理者は、業務の内容に係る文書、図書、写真及び電磁的記録を適切に管理するものとする。また、業務の遂行にあたっては、各業務に対応する手順書を作成し、市の確認を経て適切な実施に努めるものとする。なお、統計や監査対応、情報公開請求対応等の市の業務にあたり、指定管理者が管理する文書等が必要となった場合は、市の指示に従い対応するものとする。

(13) その他の業務

1) 業務内容の管理

一日の業務内容（巡視・巡回、点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や市民対応など特記事項を記した日報等により、業務内容を管理する。

2) 施設簡易修繕

塗装、ガラス破損、機器、建具調整等の簡易な修繕を行う。

ただし、1件50万円（消費税及び地方消費税含む）以上のものは、別途協議の上、市が負担する。

3) 廃棄物（ごみ）の処分

施設内から発生したごみは、分別収集して処分すること。一般ごみ（可燃ごみ）や不燃ごみは、適正に搬出処分し、資源ごみ（ビン、缶、ペットボトル等）は、それぞれの回収と再利用を行っている処理業者に処分させるものとする。その他のごみについては、関連法令に基づき適切に処理すること。また、排出時に発行したマニフェストは適切に保管するものとする。

ただし、渋谷図書館及び渋谷学習センターについては、ビル管理会社と協議の上、関係法令等に基づき廃棄物の処分を適切に行うこと。

4) その他の業務

その他の業務の分担については、別表のとおりとする。指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し責任分担を決定するものとする。

4. モニタリング

各施設のサービス維持向上と、安定的で効率的な管理運営が行われるよう、市は指定管理者の施設管理運営について定期モニタリング及び事業評価を実施する。その結果、指定管理者が管理の基準や事業計画に示された業務等において、基準を満たしていないと認めるときは、市は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は、業務の停止又は指定の取消しを行うことがあるものとする。

(1) 定期モニタリング

市は渋谷図書館及び各地区学習センターの適正な管理を期するため、必要と認めるときは、定期的に、指定管理者に対し、業務又は経理の状況について報告を求め、必要に応じて指示をすることができるものとする。

(2) 自己評価（セルフモニタリング）

管理運営が渋谷図書館及び各地区学習センターの設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、継続的に自己評価を行うこと。また、アンケートによる利用者満足度の調査など、利用者の声を施設の管理運営に取り入れる取組みも行うこととする。

5. 物品の帰属等

(1) 物品の帰属

指定管理者が管理運営のために、新たに購入した物品は、指定管理者側に帰属する。ただし、指定期間終了後は、協議により大和市または大和市が定める者に引き継ぐことができるものとする。

(2) 指定管理者調達備品等

次に掲げる備品等については、指定管理者が調達するものとする。指定管理者が調達した備品等は指定管理者の所有に属するものとし、指定管理期間の満了等により施設の現状回復を行う際に、これらの備品は指定管理が撤去するものとする。ただし、協議により市または次期指定管理者等に引き継ぐことができる。

1) 各施設共通

- ・複写機（利用者用コピー機）一式

※大和市立渋谷図書館及び渋谷学習センターにおいては兼用を可とする。

※事務所用コピー機及び利用者用コピー機の兼用を可とする。

2) つきみ野学習センター

- ・印刷機一式
- ・利用者が無料で使うことができる市民端末（1台）
- ・AED 1台

3) 桜丘学習センター

- ・印刷機一式
- ・利用者が無料で使うことができる市民端末（1台）
- ・AED 1台

4) 渋谷学習センター

- ・印刷機一式
- ・利用者が無料で使うことができる市民端末（1台）
- ・AED 1台

※市民端末は渋谷図書館に設置するインターネット検索用デスクトップ端末との兼用も可とする。

5) 渋谷図書館

- ・インターネット検索用デスクトップ端末（1台）及びインターネット回線接続に関する各種機器等一式（設置工事及び通信費用は指定管理者の負担とする。）

※インターネット回線接続に関する機器等一式については、市が整備する公衆無線LAN環境の回線を用いてインターネット検索用デスクトップ端末の接続環境を構築する場合は不要とする。（ただし、公衆無線LAN環境にかかる回線費用等は指定管理者の負担とする。）

6. 備品の管理等

市が、指定管理者に貸与した備品については、指定管理者は大和市物品取扱規則に基づき、備品台帳を備えて適切に管理し、調達及び廃棄等に伴う移動について定期的に市に報告するものとする。なお、備品の使用に伴う消耗品の購入やメンテナンス、故障への対応等は指定管理者の費用負担により実施するものとする。

7. その他留意事項

(1) 保険等

指定管理者は、施設や設備、備品等の規模や内容、特性等を十分に考慮し、適切な補償内容の施設賠償責任保険、行事保険等に加入するものとする。また、次に掲げる場合、速やかに事故報告書を市に提出するとともに、指定管理者の責任のもとその損害を賠償し、又は原状に回復することとする。

- ・第三者に損害を及ぼした場合
- ・施設や設備、備品等を損壊又は滅失した場合
- ・その他管理に関して損害が発生した場合

(2) 事業所税

指定管理業務の経費の過半を利用料金収入で賄う場合、指定管理者は事業所税の納税義務を負うことになる。また、指定管理者は、消費税及び地方消費税、法人税、法人事業税等の納税義務を負う場合がある。

(3) 障害者差別解消に係る配慮

指定管理者は、公の施設の管理者として、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守し、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

別表 その他の業務分担表

| 業務内容 | 市 | 指定管理者 |
|---------------------------|---|-------|
| 備品等の調達設置（市調達備品を除く） | | ○ |
| 備品の維持管理 | | ○ |
| 館内サイン・掲示物の管理 | | ○ |
| 業務手順書の作成 | | ○ |
| 業務手順書の承認 | ○ | |
| 事業計画の作成 | | ○ |
| 事業計画の承認 | ○ | |
| 拾得物管理 | | ○ |
| 調査回答（指定管理業務に関すること） | | ○ |
| 調査回答（上記以外） | ○ | |
| 各種問い合わせ対応（電話、FAX、FAQ） | | ○ |
| 各種問い合わせ対応（指定管理業務以外に関すること） | ○ | |
| 指定管理業務に関する利用者からの苦情、トラブル対応 | | ○ |
| 上記以外の利用者からの苦情、トラブル対応 | ○ | |
| 市議会、教育委員会等の対応 | ○ | |
| 市議会、教育委員会等の対応への協力 | | ○ |
| 消耗品管理 | | ○ |
| 各種会議への出席 | ○ | ○ |
| 各種統計業務 | | ○ |
| モニタリング（業務内容の点検） | ○ | ○ |
| 事業報告書の作成 | | ○ |