

1 趣旨

この仕様書は、クラインガルテン妙高（以下「施設」という。）の指定管理者が行う管理運営の基準、業務の内容等を定めるものとする。

2 管理運営の基準

1) 基本的な考え方

- ①施設設備及び備品の維持管理を適切に行うこと。
- ②市や地域住民及び利用者との良好な関係の維持に努めること。
- ③地域住民と利用者同士の交流の機会を盛んに設け、利用者が移住定住しやすい環境づくりに努めること。
- ④本業務に関連して取得した利用者等の個人に関する情報を適正に取り扱うこと。
- ⑤公の施設であることを常に念頭におき、施設の利用に関し公平性を確保すること。
- ⑥本業務の実施により団体としての暴力団の活動を利することとならないよう、対応すること。また、対応に関しては、市と協議の上進めること。
- ⑦利用者の意見等を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ⑧本業務の執行に際し、事業計画書等に基づき、適正かつ効率的に運営すること。
- ⑨効率的な施設の管理運営を行い、資源（電気、ガス、水、燃料等）と経費の節減に努めること。
- ⑩ごみの減量、省エネルギー及び資源の再利用・再生化等環境に配慮した管理を行うこと。
- ⑪本業務に使用する薬品（除草剤や洗浄剤等）は、環境への影響が少ないものとする。また、使用は最小限に留めること。
- ⑫本業務において騒音、振動、臭いなど周辺住民等への影響が想定される場合は、影響が少なくなるよう対応すること。また、事前周知などの対応を取ること。
- ⑬施設内での事故、災害等は、迅速かつ適切に処置し、利用者の安全を確保すること。
- ⑭本業務の内、部分的な業務や専門的な業務については、市の承認を得た上で第三者に委託すること。

2) 関係法令の遵守

管理運営にあたっては、地方自治法及び次に掲げる関係法令のほか、妙高市滞在型市民農園条例・同条例施行規則、妙高市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例、妙高市情報公開条例、妙高市個人情報保護条例、妙高市行政手続条例、市と指定管理者が締結する協定及び本仕様書を遵守すること。

- ①建築基準法
- ②建築物における衛生的環境の確保に関する法律
- ③大気汚染防止法施行令
- ④消防法、消防法施行令
- ⑤電気事業法、電気通信事業法
- ⑥廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ⑦労働基準法、労働安全衛生法
- ⑧ボイラー及び圧力容器安全規則

3 管理運営業務の内容

1) 利用受付業務

①利用申込み受付業務

- ・施設や料金、利用方法について案内を行うこと。

②利用者許可業務

- ・利用申請があった場合は、市へ施設の利用許可申請を行うこと。
- ・施設の利用募集に対し、利用申請が多く来た場合は、抽選により利用者を決定した後、市へ利用許可申請を行うこと。

③利用料金の収受

- ・利用料金は利用日前日までに現金もしくは口座振込みで徴収すること。

④利用終了後に関する業務

- ・施設内の点検を行うこと
- ・点検の際、経年劣化により修繕が必要な場合は市に事前相談の上、修繕を行うこと。
- ・点検の際、利用者の過失により修繕が必要な場合は、利用者へ修繕費用の請求を行うこと。

⑤利用料金等の還付に関する事

- ・関係例規に基づき、利用料金の還付をすること。

2) 地域住民と施設利用者の交流イベントの企画、運営業務

①交流イベントの企画業務

- ・地域住民と連携し、施設利用者との交流イベントを企画すること。
- ・企画内容について市に事前に提供すること。
- ・施設利用者と地域住民が親密な関係となり、多くの利用者が妙高市の魅力を感じ、移住意欲が高まるようなイベントを企画すること。
- ・交流イベントでは参加者の安全を確保したものとすること。
- ・施設の敷地内において営利目的での交流イベントは行わないこと。

②交流イベントの運営業務

- ・地域住民と連携し、交流イベントを運営すること。

③交流イベント終了後の業務

- ・交流イベントでの収支について、会計報告を市、地域住民及び利用者へ報告すること。
- ・交流イベントの状況を市に報告すること。

3) 広報に関する業務

①施設についてリーフレットを作成し、来場者や問い合わせ等がある場合に配布すること。

②自主事業としてイベントを開催する場合は、必要に応じてチラシを作成及び配布し、広告宣伝を行うこと。

③市が行う広告媒体での宣伝が必要な場合は、市の所管課をとおり、広告宣伝を行うこと。

4) 施設の清掃

①定期清掃

指定管理者は、施設の清掃において、利用者が退去した後、施設内を点検し、クリーニング業者へ適宜依頼する。ただし、利用期間が短かかった施設（1か月以内）においては、軽微な清掃で維持が可能な場合、指定管理者が清掃を行う。

②敷地内の清掃

屋外の敷地について、ごみ拾い等清掃を行うこと。ただし、利用者がある区画の敷地については、その利用者が、退去するまで管理することとする。

③廃棄物の収集

廃棄物の収集は、原則として市が実施する。これによりがたい廃棄物の処理については、その都度協議する。

5) 除雪

①園内道路の除雪

園内道路の除雪は、市が実施する。

②入口等の除雪

施設の入口など、施設の利用や維持管理のために必要な個所の除雪は、指定管理者が適宜実施する。施設の各棟について利用者がある場合は原則その利用者が利用期間中は行うものとするが、利用者の安全のため、有料での除雪サポートを実施し、依頼があれば指定管理者が行うものとする。

③屋根からの落雪の除雪

屋根からの落雪については、指定管理者が堆雪等の状態を確認し、市と協議した後、業者に適宜発注し除雪する。ただし、利用者の命に関わる場合など緊急を要する場合については、この限りでない。

6) 備品等の管理

①市が設置した備品について、適切な管理を行うこと。

②指定管理料により調達した備品等については、市に帰属するものとする。

③指定管理者が調達し使用する備品等については、指定管理者に帰属するものとする。

④指定管理者は、施設利用に支障をきたさないよう、備品等の管理を行うこと。なお、不具合が生じた備品については、使用禁止措置などにより速やかに安全を確保した上で、修繕等について市と協議すること。

7) 施設及び施設設備の修繕

①軽微（修繕費が20万円以下）な施設及び施設整備の修繕は、あらかじめ市と協議した上で、原則として指定管理者において適切に行うものとする。

②通常の施設利用において破損したと認められる場合、大規模な修繕が必要な場合は、市で協議の上、修繕を行う。ただし、指定管理者の責めに帰すべき理由がある場合は、指定管理者が修繕を行うものとする。

③費用負担等について疑義がある場合には、その都度協議した上で修繕を行うものとする。

8) 光熱水費の支払い業務

管理運営上必要となる光熱水費の支払いを行うこと。

9) 会計処理

①管理運営に係る経理については、施設専用の口座、会計帳簿類、規定等を設けること。他の公の施設の指定管理者となっている場合は、それぞれ別の口座で管理すること。

②原則として、市に提出する収支状況（決算書）については消費税込の金額とすること。

1 0) 損害賠償

- ①指定管理者は、その故意や過失により施設等を破損したり、市や第三者に損害を与えたりしたときは、その損害を賠償すること。ただし、市長が特別の事情があると認めるときは、この限りではない。
- ②指定管理者は、損害の賠償に備え、賠償責任保険等の保険に加入すること。なお、施設の火災保険については、市の責任において加入するものとする。

1 1) 原状回復

指定管理者は、その指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理しなくなったの施設等を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市長の承認を得たときは、この限りでない。

1 2) 苦情・問い合わせの受付及び対応

苦情・問い合わせに関しては真摯に対応するとともに、案件の内容や責任区分によっては、事実関係の調査及び市への報告を行うこと。

1 3) 緊急時の対応

- ①管理対象施設内における事故や災害等発生時には、被害者の救済や保護、病院への搬送及び財産の保全などの応急措置を講じること。また、事態を正確に把握し、市をはじめとした警察、消防、病院等関係機関に迅速に連絡すること。
- ②緊急事態に迅速かつ的確に対応することができるよう、緊急事態発生時の対応マニュアルを作成し、関係者へ日常的に周知徹底するとともに、定期的に防災、防火訓練等を実施すること。

1 4) 迷惑行為・不法行為等への対応

管理対象施設内において、利用者等にとって迷惑になるような行為や、財産のき損を招きかねない行為のほか、法に抵触するような行為を行っている者がいる場合には、直ちに当該行為を止めるように指導すること。

1 5) 市への報告等

事業に関する次の①及び②の報告書を作成し、市へ提出するとともに、個別の業務に関する報告書も業務の性質や緊急性に応じて作成し、市へ提出すること。また、市が帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合は、対応すること。

また、報告内容について市から照会があった場合は、対応すること。

①月次利用報告書

- ア) 利用実績（利用者数等）
- イ) 管理業務の実施状況（イベント等状況）

②年間事業報告書

- ア) 実績報告書（決算と関連付けた体系とすること）
- イ) 決算報告書
- ウ) 自己評価に関する報告書
- エ) その他、市が必要と認めるもの

1 7) 帳票等の管理

施設の管理運営に際して作成及び発生する帳票類を整理した上で、適切に保管し、定期的に市へ報告すること。

18) 自己評価の実施

①指定管理者が行うモニタリング

- ア 利用者の利用状況や満足度などについて、利用者モニタリングを実施すること。調査する項目は、市と協議した上で決めること。
- イ 利用者モニタリングより得られた結果をもとに、半期ごと（4～9月、10～3月）に施設の管理運営に関し、市が示す「指定管理業務チェックリスト」により履行確認（自己チェック）を行い、4～9月分は10月31日まで、10～3月分は4月30日までに市へ報告すること。
- ウ モニタリング結果を施設の管理運営に適宜反映すること。特に実行できていない項目については、早急に改善すること。

②市が行うモニタリング

- ア 市は、指定管理者からの報告と市の立ち入り検査に基づき、管理運営業務の履行状況を評価し、必要に応じ、利用者に対するヒアリングや満足度アンケート等の独自調査を行う。
- イ 市は、上記の評価結果を指定管理者に通知する。
- ウ 市は、評価結果に基づき、必要に応じて指導や助言、是正勧告を行う。その上で、次回評価時に改善の努力が認められない場合は、期間を決めて業務の全部又は一部の停止の命令、若しくは指定の取り消しを行うことがある。

19) 管理運営状況に関する監査

地方自治法第199条第7項の規定に基づき、市は管理運営に関する事務の執行や経営状況について監査を行う。指定管理者は、市が指定する報告書等を提出する義務があり、処理等が適正でないと認める場合は、市は指定管理者に対して改善勧告をする。

20) 管理運営業務に係る責任分担

別紙「管理運営業務に係る責任分担」のとおり

21) 業務の引継

指定管理者は、その指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、施設の利用に支障をきたさないよう、次期指定管理者等に業務を円滑に引き継ぐこと。また、これに伴い市及び第三者に損害を与えたときは、これを賠償すること。

22) 関係事業者との連絡調整業務

市やその他の公的団体、関連する民間事業者等と適切な事務連絡及び調整を行い、施設の円滑な運営に努めること。

4 その他

1) 施設の管理運営全般のマニュアル作成

- ・窓口受付業務、設備等操作が適正かつ円滑に行われるよう、マニュアルを作成し、職員に周知徹底をすること。

2) 職員に対しての運営管理に必要な研修業務

- ①管理運営が適正かつ円滑に行われるよう、職員に対する定期的な研修を実施すること。
- ②関係法令の改正等により、指定管理者の管理業務に迅速かつ的確に反映させる必要がある場合、速やかに当該研修会等へ職員を派遣させること。

3) 危機管理対策

① 緊急時対策、防犯・防災対策マニュアルの作成及び職員指導業務

ア あらゆる緊急事態、非常事態及び不測の事態に対応するため、協定に基づき、マニュアルを作成すること。

イ 職員に対するマニュアルを周知徹底するとともに、市が実施する総合防災訓練等と連動し、或いは独自に避難訓練等を実施すること。

- ② 4月1日現在の職員体制を踏まえ、市、指定管理者（再委託に係る機器等の保守管理業者を含む。）及び施設賠償責任保険の加入会社等の緊急連絡網を整備し、4月10日までに市へ報告すること。