

管理業務仕様書

項目	業務実施要領	
管理施設	妙高高原体育館	
施設の設置目的	当該施設は、住民のスポーツ文化の振興やスポーツの普及・育成・競技力・指導力の向上及び、住民をはじめ当市を訪れる人々の健康増進とスポーツ等合宿利用の拡大を図るために設置されたスポーツ施設であり、地域の拠点避難所となる施設です。指定管理者の経営努力や創意工夫と利用者数の一層の増大に向けた施策の推進を図ることにより、効率的で効果的な運営を行うこととします。	
管理の基準	基本的な考え方	当基本協定書第2条のとおりとします。
	関係法令の遵守	地方自治法及び関係法令並びに妙高市体育施設条例、妙高市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、妙高市情報公開条例、妙高市個人情報の保護に関する法律施行条例、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とします。
	施設の利用時間、休館日等	<p>現行の利用時間及び休館日等は次のとおりです。ただし、利用者へのサービス向上の観点から指定管理者の提案により変更することができることとします。</p> <p>①利用時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ：午前8時30分から午後10時まで ・健康相談室、軽運動室1・2、トレーニングコーナー ：午前8時30分から午後10時まで ・プール：平日…午後1時から午後9時まで 土曜日、日曜日及び国民の祝日、休日…午前10時から午後9時まで ただし、市長が必要と認めるときは、これを変更することができる。 <p>②休館日：12月29日～翌年1月3日 ただし、市長が認めるときは、臨時に開館又は休館することができる。 臨時に開館又は休館する場合には、あらかじめ館内に掲示する。</p>
職員の配置基準	指定管理者は、施設の管理運営業務を実施するため、必要な有資格者等、適正な職員を配置することとします。また、個別の管理業務を再委託する場合には、当該再委託先が所要の有資格者を擁している必要があります。有資格者の証明書又は委託先が有資格者を擁している証明及び職員配置表を市に提出する必要があります。	
管理業務の内容及び範囲等	<p>①利用受付・案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金・方法、施設の案内 ・利用予約業務 <p>②専用利用許可及びそれに関連する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用許可の事前相談 ・利用許可業務（許可・不許可） ・利用許可の取り消し <p>③利用終了に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の事後点検 <p>④利用料金等の収受に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金等の収受に関すること ・利用料金は、利用者から利用前に現金で徴収し、利用者に領収書を交付する ※但し、市が導入を検討している公共施設予約システムにおいて、現金以外での利用料金の徴収方法等の採用時には、市の指示に従うこと <p>⑤利用料金等の還付に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係例規に基づき、利用料金の返還を行うこと <p>⑥利用者の誘導、整理、安全確保</p>	

項目	業務実施要領
管理業務の内容及び範囲等 清掃業務	①日常清掃 指定管理者は、施設・備品・器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。特に利用者が使用するトイレは、常に清潔で快適な環境が維持できるよう対応すること。 ②定期清掃 指定管理者は、日常清掃では実施しにくい清掃等を行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。 ③敷地内の植栽等の消毒、剪定、除草 ④廃棄物の管理業務 関係法令を遵守し、廃棄物の管理・処理を行うこと。
施設及び設備等の維持	①施設、設備等を常に正常な状態で利用できるよう保守点検、維持管理を行うこと。(基本協定書に基づき市が行う業務を除く。) ②維持管理に係る次のもの以外の費用は指定管理者の負担とする。 ア 建物災害保険料 イ 市の所有等する公用車の自動車損害保険料 ウ 重機等による除雪経費 エ 券売機借上料
備品の管理	①指定管理者は、市より貸与を受けた備品等について、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指定管理者は、施設利用者の活動に支障をきたさないよう、備品の管理を行うとともに、不具合の生じた備品については市と協議のうえ整備する。 ④施設維持管理用消耗品、清掃用消耗品、事務用消耗品等の購入については、指定管理者の負担により行うものとする。
施設及び施設設備の修繕	①軽微な施設及び施設設備の修繕については、指定管理者において適切な修繕を行う。ただし、修繕を行う場合は、原則として市に協議するものとし、疑義がある場合には、その都度費用負担と責任を協議した上で修繕を実施するものとする。 ②上記の場合を除き、通常の施設管理において破損したと認められる場合の修繕については、原則として市の負担により修繕を行う。ただし、指定管理者の責めに帰すべき理由がある場合の修繕は、指定管理者の負担により行うものとする。 ③大規模な修繕については、市の負担により行う。
苦情・問い合わせの受付及び対応業務	①利用者や市民等からの苦情、問い合わせ等に対応すること。 ②苦情・問い合わせの受付に際しては、受付窓口と連絡先をわかりやすく明示するよう努めること。 ③苦情・問い合わせの対応の際には可能な範囲で丁寧な対応を心がけること。 ④苦情・問い合わせの内容及び対応については報告書を作成し、定期的に市に報告すること。
光熱水費の支払業務	管理運営上必要となる光熱水費の支払いを行うこと。
緊急時の対応業務	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。 なお、これらの事態に迅速に対応することができるように、緊急事態発生時の対応マニュアルを作成し、関係者への周知徹底を日常的に行う他、定期的に防災・防火訓練等を実施すること。

項目	業務実施要領
管理業務の内容及び範囲等 迷惑行為・不法行為等への対応業務	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その他、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。 指導を行うことで、利用者や指定管理者の従業員等に危害が及ぶことが想定される場合には、事態を正確に把握した上で市及び警察に連絡して協力を要請すること。 迷惑行為・不法行為に関する内容は、報告書にまとめ、随時、市に報告すること。
市への報告業務	事業に関する以下の報告書を作成すること。 下記以外の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、市に提出すること。 報告内容について市から内容に関する照会があった場合は、迅速・適切に対応すること。 また、市が必要に応じて帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合は、迅速・適切に対応すること。 ①四半期報告書 ア 施設の利用実績（利用者数、利用料金収入等） イ 管理業務の実施状況（光熱水費等） ②年間事業報告書 ア 施設の利用実績（利用者数、利用料金収入等） イ 管理業務の実施状況（光熱水費等） ウ 収支決算報告書 エ 自主事業の実施状況 オ その他市が必要と認めるもの
広報に関する業務	施設に関する簡易なりフレット等を作成して、来場者や問い合わせ等がある場合に配付すること。自主事業としてイベント等を実施する際には、必要に応じてチラシを作成・配布し、広告宣伝を行うこと。 なお、市が管理する広報媒体において広報が必要な場合は、所定の手続き等を行うこと。
帳票等の管理業務	施設の管理運営に際して作成・発生する帳票類を整理した上で、適切に保管し、定期的に市に報告すること。
自己評価の実施	指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について市に報告すること。 市は、事業報告書及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがあること。 ①モニタリングの実施 利用者の利用状況や意見や満足度等を聴取し、利用者モニタリングを実施すること。 ②施設の管理運営に関する自己評価の実施 利用者モニタリングにより得られた結果を基に、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を実施し、その結果を事業報告書にまとめて市へ報告すること。
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。
その他	①窓口受付業務、設備等操作等が適正かつ円滑に行われるよう、マニュアルを作成するものとします。 ②職員に対するマニュアルの周知徹底を図るものとします。

項目		業務実施要領
その他	職員に対しての運営管理に必要な研修業務	<p>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ものとします。</p> <p>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は、速やかに当該研修会等へ職員を派遣させるものとします。</p>
	危機管理対策	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ものとします。 ・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ものとします。 <p>②4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、市へ報告するものとします。</p>