

名古屋市楠地区会館指定管理者業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、名古屋市地区会館指定管理者募集要項に基づき、名古屋市楠地区会館（以下「地区会館」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法を定めることを目的とする。

2 管理運営に関する基本的な考え方

地区会館の管理運営にあたっては、「公の施設」であることを念頭に置いて、以下に掲げる項目に沿った管理運営に努めること。

- (1) 地区会館の設置目的に沿った管理運営を行うこと。
- (2) 平等利用を確保するとともに、利用者サービスの向上に努めること。
- (3) 効率的な管理運営を図り、経費の縮減に努めること。
- (4) 通常管理運営に支障を来さない範囲で、地域活動の振興を図ること。
- (5) 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- (6) 利用者等との良好な関係を維持し、苦情等には誠意をもって対応すること。
- (7) 個人情報の保護及び情報公開に努めること。
- (8) 施設を良好な状態で維持・管理すること。
- (9) 名古屋市（以下「市」という。）をはじめ関係機関と常日頃から連絡・協調を図ること。また、市の施策・方針・調査等に対し協力すること。

3 法令等の遵守

地区会館の管理運営にあたっては、以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 名古屋市地区会館条例（昭和56年名古屋市条例第29号。以下「条例」という。）
- (3) 名古屋市地区会館条例施行細則（昭和56年名古屋市規則第38号。以下「規則」という。）
- (4) 名古屋市地区会館事務取扱要綱（平成22年4月1日施行。以下「要綱」という。）

う。)

- (5) 名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）
- (6) 名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）
- (7) 名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）
- (8) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領
- (9) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (10) 建築基準法（昭和25年法律第201号）
- (11) 消防法（昭和23年法律第186号）
- (12) その他関係する法令等

4 施設の供用等に関すること

利用者アンケートや利用者懇談会、その他の方法により、利用者のニーズを把握し、サービスの向上及び利用の促進に努めること。

(1) 施設の休館日及び使用時間

ア 休館日

(ア) 月曜日

(イ) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（休日が月曜日にあたるときは、その翌日）

(ウ) 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで

イ 使用時間

(ア) 午前 午前 10 時から午後 0 時 30 分まで

(イ) 午後(1) 午後 1 時から午後 3 時 30 分まで

(ウ) 午後(2) 午後 3 時 30 分から午後 6 時まで

(エ) 夜間 午後 6 時 30 分から午後 9 時まで

ウ 施設の休館日、開館時間の変更

市長が特に必要があると認めたときは、臨時に休館日に開館し、又は休館日以外の日休館することができるほか、臨時に開館時間を変更することができる。なお、指定の議決後の周知期間を考慮し、指定管理開始年度の 4 月については現行の開館日等を継続すること。

(2) 受付業務等

- ア 施設の使用・受付に関する業務は、条例・規則・要綱等に基づき行うこと。
- イ 市民の平等利用を確保すること。
- ウ 施設利用者に対して利用者カードを提出させるなど、利用の状況把握を行い、適正に使用させること。
- エ 図書の貸出業務を行うこと。
- オ 利用者が施設利用するために必要な指導及び助言を行うこと。
- カ 地区会館に関する問合せ等に対応すること。
- キ 使用の許可に際しては、音・振動等他施設の利用者への影響に配慮すること。

(3) 利用料金の徴収事務等

- ア 施設の利用料金は、指定管理者の収入とし、利用料金を徴収した場合は、領収書を交付すること。
- イ 指定管理者は、市長の承認を得て以下の事項を定めること。

(ア) 施設の利用料金の額

条例に定める利用料金の基準額に0.7を乗じて得た額から1.3を乗じて得た額の範囲内とする。

(イ) 利用料金の納期

(ウ) 利用者がガス器具を使用する場合におけるガスの料金

(エ) 指定管理者が定める減免又は還付

- ウ 次のとおり、減免事務を行うこと。

(ア) 市又は市の機関が主催又は共催する行事に使用するとき 利用料金の全額

(イ) 指定管理者が市長の承認を得て定める事由があるとき その都度指定管理者が市長の承認を得て定める額

- エ 次のとおり、還付事務を行うこと。

(ア) 利用者の責めに帰することができないとき 利用料金の全額

(イ) 利用の 7日前までに使用の取消しの申出があったとき 利用料金の全額

(ウ) 利用の 6日前以降前日までに使用の取消しの申出があったとき 利用料金の額の 2分の 1相当額

(エ) 指定管理者が市長の承認を得て定める事由があるとき その都度指定管

理者が市長の承認を得て定める額

オ 使用申請書、使用許可書、減免申請書、領収書、使用許可取消申請書、還付申請書、その他管理運営に必要な書類については、市と協議のうえ指定管理者において作成すること。

(4) 駐車場の管理

地区会館には、施設の敷地内に 7台分、敷地外に20台分（市が土地所有者と契約し、直接借上料を執行する。）の駐車場があり、利用は無料である。駐車場の管理にあたっては、利用者の安全の確保、近隣への迷惑防止及び施設周辺への違法駐車防止に努めること。

(5) 広報・PR

指定管理者は、施設の利用促進を図るため、以下の例を参考に、施設の広報・PRを行うこと。

(例) ・施設案内リーフレットの作成

- ・インターネットのホームページの開設、更新等
- ・「地区会館だより」の発行等

(6) 苦情対応等

苦情、事故等に対しては、迅速かつ誠意をもって対応するとともに、再発防止に努めること。また、速やかに市へ報告し、市の指示に従うこと。

(7) その他

ア 敷地内は、禁煙とする。

イ 電話機（FAX 機能付き）は、市において用意するが、回線契約は指定管理者が行う。

ウ インターネットの回線契約は、指定管理者が行う。

5 災害・事故への対応

指定管理者は、災害や事故等に対応するため、市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築するものとする。

(1) 災害への対応

ア 予防段階

(ア) 防災・災害マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、関

係職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練等を行うこと。

(イ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所の把握を行うこと。

イ 発生又は発生する恐れがある段階

(ア) 施設の供用時間内外に関わらず、迅速に職員体制（非常配備体制）を確立すること。

(イ) 利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。

(ウ) 災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めるものとする。

(エ) 災害の状況把握に努め、直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたること。

(オ) 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

(2) 事故への対応

ア 予防段階

(ア) 救急法、応急措置、医療機関・家族への連絡など、対処方法を明記した事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、関係職員への周知徹底を図り、必要に応じて研修を行うこと。

(イ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所の把握を行うこと。

(ウ) 適宜施設内を巡視し、必要に応じて児童・青少年等利用者に対し安全指導を行うこと。

イ 発生段階

(ア) 利用者の安心・安全を第一に、応急措置等迅速な対応を行うこと。

(イ) 事故の状況把握に努め、直ちに市へ報告するとともに、市と協力して原因究明にあたること。

6 区役所等の公的機関や地域住民、各種団体との連携

地区会館の設置目的を十分に意識し、区役所等の公的機関、地域住民、各種団体と連携・協力のとれる体制を整え、利用促進、地域活動の振興等を図ること。

7 施設の維持管理及び修繕等に関すること

(1) 施設等の保守管理

施設及び設備の維持管理については、利用者が安心して利用できる環境の確保のために、日常点検、法定点検及び定期点検を適切に行い、性能を維持すること。また、点検・業務記録を整備し、保管すること。

ア 設備の保守点検

- (ア) 空調設備等保守点検 年 3 回以上
- (イ) 消防設備点検 年 2 回以上
- (ウ) 自動ドア保守点検 年 4 回以上

イ 特殊建築物等の定期点検

「市設建築物の定期点検指針」に準じて実施するものとし、結果を市へ報告すること。

- (ア) 敷地・構造に係るもの 3 年に 1 回（次回は令和 6 年度に実施予定）
- (イ) 建築設備に係るもの 年 1 回
- (ウ) 昇降機（車椅子用段差解消機） 年 1 回

ウ 清掃業務等

施設の良好な環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃及びごみ処理業務を適切に行うこと。清掃等を行う際は利用者の妨げとならないようにすること。

(ア) 日常清掃

施設、什器・備品、衛生機器等について、ごみ、ほこり、汚れ等のない清潔な状態に保たれるようにすること。清掃方法については、材質に応じて適切に実施すること。また、トイレットペーパー、生理用品等の消耗品を設置し、常に補充された状態にすること。

清掃の目安は次のとおり。

玄関、ロビー、廊下、階段、便所	1 回／日
市民利用施設	1 回／日 ※利用状況等に応じて実施
事務室、倉庫、駐車場、その他	適宜

(イ) 定期清掃

床、ガラスのほか、照明器具、ブラインド等日常清掃では実施しにくい

箇所については、年 1 回以上定期清掃を実施すること。

(ウ) 植栽の管理

植栽の剪定を年 1 回以上行うほか、水やり・除草・落ち葉清掃・害虫駆除等を適宜行い美観を保持すること。また、高木剪定については、指定期間中に 2 回以上行うこと。

(エ) 留意事項

清掃及び植栽の管理にあたっては、「名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針」に留意のうえ実施すること。

エ 事務室については、機械警備を行うこと。

オ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対応

「地区会館における新型コロナウイルス感染防止ガイドライン」を踏まえ、距離の確保、消毒の実施など感染防止対策について適切な対応をすること。

(2) 施設等の修繕

施設及び設備について、適切な維持管理をするために必要な修繕を行うこと。修繕にあたっての留意点は、以下のとおりである。

ア 修繕は、市の定める指定管理料（精算対象経費）の範囲内で指定管理者が執行し、毎年度末に精算するものとする。（残額が生じたときは、市に返還すること。）

イ 修繕を行う場合は、事前に市の承認を受けること。

ウ 工事台帳を整備し、管理すること。

エ 1 件 2,500 千円を超える修繕については、市が行う。この場合、指定管理者は、修繕が支障なく行われるよう協力すること。

オ 市が修繕を行う場合に必要な資料等を作成し、提出すること。

(3) 備品の管理

市は、現有の備品（名古屋市会計規則（以下「会計規則」という。）第 132 条第 1 項第 1 号に定める備品）を指定管理者に無償で貸与する。

ア 市が貸与する備品は、協定書において定める。

イ 指定管理者は、備品の貸与を受けたときは、市に預り証を提出するものとする。

ウ 備品の保守管理を適切に行い、性能の維持を図ること。

エ 備品については、会計規則に従い、備品出納簿の整理、報告書の作成等の管理を行う。

オ 備品に破損、不具合等が発生した場合は速やかに市へ報告し、市が必要と認めるものについては、指定管理料（精算対象経費）による修繕又は市において更新を行う。

カ その他問題等が発生した場合は、市の指示に従うこと。

(4) 物品（前記備品を除く。以下「物品」という。）の管理

ア 現有の物品は、指定管理者に引継ぐものとする。指定管理者は、物品を善良な管理者の注意をもって管理し、次期指定管理者に引き継ぐものとする。

イ 不具合又は不足の生じたものに関しては、適宜指定管理者が補充を行うこと。この場合の物品の管理については上記アと同様とする。また、物品の廃棄に関する費用は指定管理者が負担するものとする。

ウ 指定管理者において、業務に必要なパソコン、プリンター及び複写機を用意すること。

エ 自動体外式除細動器（AED）の設置及び管理

(ア) 自動体外式除細動器（以下、「AED」という。）を指定管理料によりリース契約等で調達し適切な場所に配置すること。

(イ) 調達の際には、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保に関する法律（薬事法）（昭和 35 年 8 月 10 日法律第 145 号）上の承認を得、JRC（日本版）ガイドラインに適応しており、メーカーが定める耐用年数以内の機器を導入すること。また、未就学児に対しても使用可能であり、電極パッドは成人・小児共用で利用できるものであること。

(ウ) 使用可能期限到来前に電極パッド及びバッテリー等の消耗品の交換を行うなど、AED を適切に管理し、良好かつ安全な状態に保つこと。

(エ) 設置場所や数量等について、市に報告すること。

(オ) 業務に従事する職員は、AED の取扱いができるようにすること。

オ 上記イ・ウ・エを除き、自らの費用で利用者に供する物品を新たに持ち込む場合は、事前に市と協議すること。

カ 管理運営に必要な消耗品の購入に係る費用は、指定管理者が負担すること。

8 自主事業に関すること

地区会館の利用者増及び地域活動の振興を図ることを目的として、上記の業務以外の事業等を実施することができる。自主事業の具体例は次のとおり。

(1) 地区会館まつり（楠地区会館文化祭）の実施

楠地区連絡協議会主催の楠フェスタ（地域文化祭）と共催する形で、利用者の活動成果の発表の場を設けるなど、利用者同士や地域住民との交流を図る。

(2) 教室等の実施

一般の利用に支障を来さない範囲において、地区会館の設置目的に沿った教室等を開催する。

(3) 郵便差出箱の設置

敷地内に郵便差出箱を設置し、利用者サービス向上及び地域住民の利便性向上を図る。設置にあたっては目的外使用となるため、使用料を市に納入すること。（令和4年度における使用料は年額1,000円）

(4) 自動販売機の設置

指定管理者は、市有地及び建物の一部貸付契約により、施設に自動販売機を設置することができる。設置にかかる貸付料は、1台あたり月額900円（年額10,800円）を最低金額とし、指定管理者が提案することとする。提案額及び収入見込みを指定管理者の収支計画に計上すること。（平成30年度から令和4年度における貸付料は、1台あたり月額6,800円（年額81,600円））

(5) その他指定管理者の提案により実施する事業

9 事業計画書

次年度の事業計画書及び収支予算書を市が定める期限までに提出し、承認を受けるものとする。

10 事業報告書等

(1) 日報

施設の管理運営状況等に関する書類を毎日作成することとし、必要に応じて市へ提出すること。

ア 利用料金徴収実績 利用料金徴収一覧

イ 管理業務日報

(2) 月報

指定管理者は、以下の月報を作成し、協定で定める期限までに市へ提出すること。

ア 利用状況報告書 施設別・使用時間区分別の利用件数、利用人数、
減免件数、減免金額

イ 種目別利用状況報告書 施設別の種目別利用件数

ウ 利用料金集計表 施設別の利用料金収入額

(3) 事業報告書

ア 事業年度終了後 1 月以内に、事業報告書を市に提出すること。

イ 事業報告書には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

(ア) 管理運営の実施状況

(イ) 地区会館の利用状況

(ウ) 地区会館の管理運営にかかる収支状況

(エ) 管理運営状況の自己点検、利用者満足度調査等の実施結果

(オ) 前各号に定めるもののほか、指定管理者による管理の状況を把握するため市長が必要と認める事項

(4) 書式

報告内容、書式については、協定において定めるものとする。

(5) 臨時の報告書等

定期的な報告書のほか、市は必要に応じて臨時に報告書等の提出を求めることがある。

(6) 市へ提出する報告書等は、書類によるほか、電子情報の提出を求めることがある。

11 事業評価に関すること

(1) 管理運営状況に関する自己点検の実施

指定管理者は、市と協議のうえ管理運営状況を評価するために必要な点検項目を設定し、自己点検を行い、その結果を市へ報告すること。

(2) 利用者満足度調査等の実施

指定管理者が利用者満足度調査等を行う場合には、あらかじめ調査項目について市と協議すること。

(3) 市が行う事業評価

市は、指定管理者の管理運営状況について、報告書類の点検や实地検査、ヒアリング等により毎年度の評価及び指定期間を通じた総合的な評価を行い、その結果を公表するものとする。

なお、評価結果については、次期指定管理者選定委員会に活用する。

(4) 業務の水準を満たしていない場合の措置

評価の結果、指定管理者の業務が水準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善を講ずるよう是正措置の指示（指導・是正勧告等）を行うものとする。

是正勧告（文書）を受けた場合は、指定管理者は、改善計画書を作成し、市へ提出するものとする。

再三の指導・是正勧告にもかかわらず、改善がみられないと市が認めた場合、市は指定を取り消すことがある。

12 引継業務等

(1) 指定期間前の引継業務等

ア 指定管理者として指定された後、業務の開始前の間に、市と必要な業務の引継ぎを行うとともに、現場研修を行うこと。この場合、業務に従事する予定の者が行うこととし、期間及び方法は別途協議する。

イ 指定期間前の引継業務等に要する費用は、指定管理者の負担とする。

(2) 次期指定管理者への引継業務等

ア 指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、市が必要と認める引継業務を行うこと。

イ 次期指定管理者の選定にあたり、市の求めに応じて現地説明、資料の提供等、必要な協力を行うこと。

ウ 次期指定管理者への引継ぎに要する経費は、原則として、現指定管理者の負担とする。

エ 指定期間終了時に、指定期間以降の使用にかかる利用料金を収受している場合は、市の指示に従い、次期指定管理者に支払うものとする。

13 施設の管理運営に関する留意事項

(1) 施設の管理運営は、原則として現状を引継ぐものとする。

(2) 指定管理者は、施設の管理運営に係る各種運用規程を定めることができる。

規程を定めるとき、又は変更をしようとするときは、事前に市と協議すること。

(3) ごみの減量、リサイクルの推進等環境に配慮した管理運営に努めること。

(4) 官公署への届出

ア 消防計画の策定、防火管理者の選任を行い、所轄の消防署長に届け出ること。

イ その他施設の管理運営上、官公署への届け出が必要な事項については、適切に届け出を行うこと。

(5) 提出書類等の取扱い

各種提出書類等は、理由の如何を問わず返却しない。また、名古屋市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象になるほか、市が必要と認める場合には、全部もしくは一部を公表することがある。

(6) 文書保存に関すること

文書については、協定においてその内容ごとに保存期間を定めることとし、適切に保管すること。

(7) 実地調査

ア 市は、必要に応じて調査をし、又は必要な指示をすることができる。

イ 市の指示に従わない場合、又は指示によっても改善がみられないと市が認めた場合、市は指定管理者の指定を取り消すことがある。

(8) 会議等

ア 市は、施設の円滑な管理運営のため、必要に応じて指定管理者との連絡調整会議を開催する。

イ その他、市の求める会議等に参加すること。

(9) 大規模改修工事に係る協力について

指定期間中、大規模改修工事を行う場合、事前の利用者懇談会やアンケート

等、市と協議して実施に協力すること。なお、工事期間及び休館期間については未定とする。

(10) その他

ア 業務に従事する職員に対して必要な研修を行うこと。

イ 業務に従事する職員は、名札を着用すること。

ウ 職員が自家用車で通勤する場合は、別に駐車場を確保することとし、地区会館駐車場に駐車してはならない。

(11) 協議

業務の遂行に関し、定めがないとき又は疑義が生じたときは、指定管理者は誠意を持ってスポーツ市民局地域振興部地域振興課及び北区役所楠支所区民生活課と協議するものとする。