

青山ハーモニー・フォレスト指定管理業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、青山ハーモニー・フォレスト（以下「本施設」という。）の指定管理者が行う管理の基準、業務の詳細、履行の方法等について定めるものとする。

2 定義

この仕様書における用語の意義は、別に定めのあるものを除くほか、基本協定において使用する用語の例による。

3 本施設の設置目的

本施設は、山村地域の特性や資源を活用し、都市との交流を深めるとともに、地域の活性化及び地域振興を図ることを目的として設置する。

4 本施設の管理に関する基本的な考え方

- (1) 指定管理者は、本施設の管理について権限と責任を有し、本施設の管理に関する業務を市に代わって行うことから、本施設の適正な管理を確保しつつ、提供するサービスの質の向上を図らなければならない。
- (2) 指定管理者は、次に掲げる事項に基づいて本施設の管理を行うものとする。
 - ア 本施設が、ダム上流域における山村地域の地域資源を活用し都市と山村との交流を促進するとともに、地域振興を図る場であるという、本施設の設置理念に基づいた管理を行うこと。
 - イ 市とパートナーシップを築き、密接に連携を図りながら管理を行うこと。
 - ウ 法令等を遵守して適正に管理を行うこと。
 - エ 本施設が公の施設であることを念頭において、公平な管理を行うこととし、特定の者に有利あるいは不利になる管理をしないこと。
 - オ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に規定する差別を解消するための措置を講じること。
 - カ 本施設の特性を最大限に活用できるよう創意工夫に基づく効果的な管理を行い、質の高いサービスの提供に努めること。
 - キ 利用者が安全かつ快適に利用できるよう適正な保守管理を行うこと。
 - ク 利用者の意見を反映させ、その満足度の向上に努めること。
 - ケ 効率的な管理を行い、経費の縮減に努めること。

5 休館日及び開館時間

- (1) 休館日

月曜日（当日が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（以下「休日」という。）に当たるときは、その翌日以後の最初の休日以外の日）及び年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで）とする。ただし、指定管理者が特に必要と認める場合は、市長の承認を得て、臨時に変更することができる。

(2) 開館時間

次のとおりとする。ただし、指定管理者が特に必要と認める場合は、市長の承認を得て、臨時に変更することができる。

ア 平日 午前 9 時 00 分から午後 9 時 00 分まで

イ 日曜日及び休日 午前 9 時 00 分から午後 9 時 00 分まで

6 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う本施設の管理に関する業務は、運営業務、保守管理業務、企画業務（自主事業を除く。）その他の指定管理業務とする。

企画業務とは、施設の設置目的を達成するため、次の事業を実施することをいう。

ア 指定事業 事業の内容等を市が指定する事業

イ 提案事業 事業の内容等を指定管理者が提案する事業

7 運営業務

(1) 人員配置等に関すること。

ア 本業務を実施するために必要な業務体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、本業務を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の従業員を配置すること。

イ 管理責任者 1 人を配置すること。

ウ 必要な職員として、次に掲げる係員を配置すること。

・スタッフ（事務担当） 1 人以上

・スタッフ（施設の維持管理担当） 必要に応じ

エ 業務に支障がないよう従業員の勤務体制を調整すること。

オ 管理責任者又はその職務代理者のいずれかを施設に常駐させること。

カ 本業務のうち法令等により資格を要する業務については、有資格者を配置すること。

キ 従業員に対して、人権研修及び接遇研修その他の業務に必要な研修を実施すること。

(2) 施設の使用に関すること。

ア 施設の使用申請を受け付け、使用を許可すること。

イ 使用申請等の手続について必要な助言を行うこと。

ウ 使用許可、使用許可事項の変更、使用許可の取消し等に関しては、青山ハーモニ

- 一・フォレストの設置及び管理に関する条例及び青山ハーモニー・フォレストの設置及び管理に関する条例施行規則の定めるところにより処理すること。
 - エ 使用申請の受付及び許可に当たって、必要な帳簿を作成すること。
 - オ 施設の臨時の休館について、必要な情報発信を行うこと。
- (3) 施設の利用促進に関すること。
- ア 施設の利用案内、パンフレット等を作成すること。
 - イ 施設のホームページを作成し、施設の利用案内、各種事業の案内等を掲載し、利用者への情報提供及び新たな利用者確保のための広報を行うこと。
 - ウ 窓口、電話等での問い合わせや施設見学等への対応を行うこと。
- (4) 利用料金に関すること。
- ア 利用料金を設定すること。
 - イ 利用料金を徴収すること。
 - ウ 利用料金の減免及び返還を行うこと。
 - エ 利用料金の設定、徴収、減免及び返還に関しては、青山ハーモニー・フォレストの設置及び管理に関する条例及び青山ハーモニー・フォレストの設置及び管理に関する条例施行規則の定めるところにより処理すること。
 - オ 利用者の求めに応じ、適格請求書を交付すること。
- (5) サービスの向上に関すること。
- ア 施設利用者を対象に本施設において提供するサービスの評価に関するアンケートを行うこと。
 - イ 施設利用者が自由に意見を記述し投函できるご意見箱を常設すること。
 - ウ 施設利用者の意見や要望を把握し自己評価を行い、適切かつ効果的な管理運営に努めること。
- (6) 苦情対応に関すること。
- ア 利用者や市民等からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応すること。
 - イ 苦情の内容及び処理状況を速やかに市へ報告すること。
 - ウ 苦情に対する処理方法について、必要に応じて市と協議を行うこと。

8 保守管理業務

- (1) 本施設の施設及び設備の保守管理に関すること。
- ア 本施設の施設及び設備について、別表 1 に掲げる保守管理等を行うこと。
 - イ 本施設の施設及び設備の保守管理上の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した場合は、速やかに市へ連絡すること。
 - ウ 必要な消耗品を適宜購入し、管理を行うこと。
 - エ 本施設の管理に必要となる電気、ガス、上下水道、通信に係る供給契約又は使用契約について、契約者を市から指定管理者に変更すること。ただし、特別の理由が

あるときは、この限りでない。

(2) 備品等の保守管理に関すること。

基本協定書に記載のとおり。

9 企画業務

(1) 提案事業

ア 施設の特徴を活かし、その設置目的を達成するための事業を行うこと。

イ 事業計画書に記載した提案事業とは別に、提案事業を実施する場合は、事前に市の承認を得ること。

ウ 事業計画書に記載した提案事業の内容を変更する場合は、市と協議し、その承認を得ること。

10 その他の指定管理業務

(1) 事業実施計画書等の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、各事業年度開始前に、当該年度の事業実施計画書及び収支計画書を市の定める様式により作成、提出し、市の承認を得ること。記載内容は、以下のとおりとする。

ア 事業実施計画書

運營業務、保守管理業務、企画業務、その他の指定管理業務及び自主事業について記載すること（企画業務については指定管理者が行う業務に企画業務がある場合のみ、自主事業については実施を予定している場合のみ記載すること。）。

イ 収支計画書

指定管理事業に係る収支と自主事業に係る収支を区分し作成すること。

(2) 月次業務報告書の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、月ごとに月次業務報告書を市の定める様式により作成し、翌月 15 日（その日が休日又は休館日であるときには、その翌日）までに市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。

ア 運營業務の履行状況

- ・人員配置等の状況
- ・施設の使用許可の状況
- ・利用促進の取組み
- ・利用料金の収入等の状況
- ・施設利用者の意見・要望、苦情等の発生及び対応状況
- ・利用者アンケートの実施状況

イ 保守管理業務の履行状況

- ・施設、設備及び備品等の維持管理等の実施状況
 - ・施設、設備及び備品等の不具合等の発生及び対応状況
 - ・備品の新設及び撤去の状況
- ウ 企画業務の履行状況（指定管理者の行う業務に企画業務がある場合のみ）
- ・指定事業の実施状況
 - ・提案事業の実施状況
- エ その他
- ・管理上の特記事項
- (3) 事業報告書等の作成及び提出に関すること。
- 指定管理者は、前年度の事業報告書及び収支決算書を市の定める様式により作成し、毎年度終了後2か月以内に市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。
- ア 施設の使用の状況
 - イ 利用料金の収入等の状況
 - ウ 管理に関する収支状況
 - エ 運営業務に関する事業報告
 - オ 保守管理業務に関する事業報告
 - カ 企画業務に関する事業報告
 - キ その他の指定管理業務に関する事業報告
 - ク その他特記事項
- (4) 団体等の決算書の提出に関すること。
- 指定管理者は、事業報告書の提出に併せて団体等の決算書を提出すること。
- (5) 人権研修実施報告書の作成及び提出に関すること。
- 指定管理者は、前年度に実施した人権に関する研修の実績報告書を作成し、事業報告書に併せて市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。
- ア 人権に関する研修の実施状況
実施日、参加者数、研修内容等について記載すること。
 - イ 研修の効果等
研修参加者から研修に関するアンケートやレポートを徴するなどし、その結果を踏まえた研修の効果等について記載すること。
- (6) モニタリングに関すること。
- ア 業務の質とサービスの向上を図ることを目的に自己評価を行い、その結果を市の定める様式にまとめ、市が指定する期日までに提出すること。
 - イ 市がモニタリングに際して行う実地調査に協力すること。
- (7) 連絡調整に関すること。
- ア 市と連携を図り適切な管理を行うため、必要に応じて連絡調整会議を開催すること。

イ 市から会議の開催の要求があったときは、これに応じること。

(8) 指定期間の終了に際して行う引継業務に関すること。

ア 指定期間の終了又は指定の取消し等により指定管理者でなくなるときは、次期指定管理者又は市が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

イ 次期指定管理者又は市へ業務を引き継ぐに当たっては、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要な書類及び電子データを遅滞なく提供するものとする。

ウ 指定期間の終了前に受け付けた施設の利用予約に関する申し送りを遺漏なく行うこと。

11 自主事業

指定管理者は、指定管理業務の範囲外で本施設を使用して自主事業を行うことができる。なお、自主事業は、次の2種に区分する。

ア 施設利用事業 一利用者として本施設を使用して行う事業をいう。

イ 目的外事業 本施設の一部をその設置目的以外の目的に使用して行う事業をいう。

(1) 自主事業の実施に関すること。

ア 自主事業は、指定管理者の自己資金で実施すること。

イ 自主事業の実施に伴う一切の責任は、指定管理者が負うこと。

ウ 施設利用事業を行う場合は、利用者として使用許可申請を行うこと。この場合において、自らを他の利用者に優先して取り扱わないこと。

エ 施設利用事業を行う場合は、当該事業に係る施設の利用料金を自主事業に係る会計から支出し、指定管理事業に係る会計で収納すること。

オ 目的外事業を実施する場合は、市に事業計画書等を提出し、事前に承認を受けること。また、行政財産の目的外使用申請を行うこと。

(2) 自主事業の経理に関すること。

ア 自主事業に関する収支については、指定管理事業に関する収支と区分して管理すること。

12 協議

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等について疑義が生じた場合は、市と指定管理者が協議し決定する。

別表1 青山ハーモニー・フォレスト保守管理等業務

業務	業務内容	頻度
清掃	日常的に整理・整頓等	毎日
定期的な窓清掃・床清掃		必要に応じて
消防設備及び非常用放送設備	日常保守管理	毎日、定期点検年1回以上
機械設備	日常保守管理	毎日、定期点検必要に応じて
空調機器	日常保守管理	毎日、定期点検必要に応じて
自動扉		毎日、定期点検必要に応じて
自家用工作物	日常保守管理	毎日、定期点検必要に応じて
害虫駆除	日常保守管理	必要に応じて
植栽管理	日常保守管理	必要に応じて随時
除草・剪定	日常保守管理	必要に応じて随時
小修繕、照明装置の維持・交換		必要に応じて随時