

別紙1 北野地区住民センター管理運営業務仕様書

1. この仕様書に基づき管理する施設

施設の名称	北野地区住民センター
施設の所在地	鷹栖町北野東3条2丁目3番20号
施設の概要	構造・規模 : 鉄筋コンクリート造+鉄骨造 2階建 敷地面積 : 10,619 m ² +12,018 m ² (多目的駐車場) 延床面積 : 1,200.10 m ² 1階 : 836.10 m ² 大ホール、ロビー、管理室、図書室、集会室A、集会室B、 給湯室、WC (M、W、HD) ロッカー室、放送室、控室 2階 : 364.00 m ² ホール、会議室、中会議室、調理室、休養室、備品庫、 WC (M、W、HD)、給湯室
平面図	「別紙2」のとおり

2. この仕様書に基づき運営する地区の範囲

地区の範囲	1区町内会、2区町内会、3区町内会、4区農事組合、5区町内会、 天満町内会、8区町内会、9区町内会、10区町内会、11区町内会、 北野東町内会、北野西町内会、シンフォニーワン内会
-------	---

3. 指定管理業務の期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで。

4. 管理運営の基準及び業務内容

管理運営の基準及び業務内容の基本的項目は下記のとおりとする。ただし、具体的な内容は、鷹栖町と指定管理者が協議のうえ決定するものとする。

【管理運営の基準・内容】

(1) 施設の管理運営に関する業務	①運営業務の基本事項 ・利用者に対して公平かつ適切なサービスの提供を行うこと。 ・利用者の安全対策を第一に運営すること。 ・利用者に対応する時は、明るい笑顔で挨拶し、親切・丁寧を心がけるよう努めること。 ・利用者のニーズを常に把握し、管理運営に反映するよう努めること ・町民コミュニティの構築を推進するため、憩いの場、交流の場として利用者に対する質の高いサービス提供を心がけ、自
-------------------	--

	<p>らの主催事業の企画開催や町内各種団体等の事業と積極的に連携を図ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内を清潔に保つとともに、光熱水費の節減に努めること。 ・施設、設備について、日常又は定期的に必要な保守点検業務を行うことにより、最良の状態を維持し、利用者の安全確保に努めること。 ・災害、事故時及び緊急時に備えた危機管理を徹底すること。 <p>②開館時間及び休館日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鷹栖町地区住民センター設置及び管理に関する条例（平成20年条例第1号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき運営を行う。 <p>○開館時間</p> <p>午前9時から午後10時まで</p> <p>○休館日</p> <p>指定管理者が町長と協議して定める</p>
(2)施設の利用許可に関する業務	<p>①施設の利用許可</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例第5条の規定に基づき、利用許可を行う。 <p>②施設の利用不許可</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例第9条の規定に基づき、次に掲げる事項に該当する場合には、利用を制限することとする。 <p>○公の秩序または善良な風俗を害するおそれのあるもの</p> <p>○建物及びその備付物件をき損又は滅失するおそれのあるもの</p> <p>○その他住民センターの管理上指定管理者が不適当と認めたもの</p>
(3)施設の利用に係る利用料金の徴収に関する業務	<p>①利用料金の徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例第6条の規定に基づき、利用料金の徴収を行う。 <p>②利用料金の還付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例第7条の規定に基づき、利用料の還付を行う。
(4)施設及び附属設備の維持管理に関する業務	<p>①維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に利用できるようにするための施設の案内、秩序維持管理、利用の制限、衛生的環境の確保、火災・盗難・事故・事件等の予防等に努めること。 ・万一、事故（事件、事故、急病人やけが人など）発生時には、直ちに必要な措置を施すとともに、所轄の機関（警察、消防等）に連絡・通報するなど適切な事故処理を行うこと。また、速やかに鷹栖町に報告すること。 ・災害の発生が予想される時の施設の閉鎖等必要な措置を判断する体制を確立するとともに、万一の災害発生時には、利用者の安全確保、避難を優先し、適切な措置を講じること。また、速やかに鷹栖町に報告すること。 ・災害、犯罪その他緊急時における利用者に対する対応等につ

	<p>いて、対応マニュアルを作成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者、来館者の急病、けが等に対応できるよう、町並びに近隣の医療機関・消防等と連携し、迅速かつ的確に対処すること。 ・災害時は、町や関係機関と連携をして、避難所の開設、運営にあたること。
<p>②人員確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に支障がないように、業務の総括管理責任者を配置するとともに、利用者対応要員、維持管理担当要員等を必要に応じて配置し、適切な管理体制を整備すること。なお、管理運営組織図を作成すること。 ・施設管理に必要な資格保持者（危険物取扱責任者）を配置すること。また、必要な研修を実施すること。
<p>③備品等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・備品等については、現状のまま無償で貸与するが、破損補充、更新する場合は、事前に町と協議してから実施すること。 ・指定管理者は、備品台帳を作成し備品類を整理・管理するとともに、購入及び破棄する場合は、事前に町と協議してから実施すること。 ・指定管理期間中に施設の管理運営経費により購入した物品については、鷹栖町の所有に属するものとする。ただし、指定管理者の任意により購入または調達した備品は、原則として指定管理者の責任と費用で撤去・撤収する。
<p>④廃棄物等の処理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の管理業務において発生したゴミについて、廃棄物の処理及び清掃に関する法律及び関係条令等に従い、適切に処理すること。なお、処理に当たっては分別を徹底し、リサイクルに努めること。また、処理までの間は衛生面にも十分注意を払うこと。
	<p>⑤個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は、個人情報の保護に関する法律第 66 条第 2 項の規定により準用する同条第 1 項の規定により指定管理者が講ずる安全管理措置を確実に実施しなければならない。指定管理者が行う管理業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関し知り得た情報を漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。

	<p>⑥関係法令の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は、次に掲げる法令等及び本募集要項を遵守しなければならない。 <ul style="list-style-type: none"> ○地方自治法、同法施行令ほか行政関連法 ○鷹栖町地区住民センター設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 ○鷹栖町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例及び同条例施行規則 ○鷹栖町個人情報の保護に関する法律施行条例及び鷹栖町個人情報の保護に関する法律等施行規則 ○鷹栖町行政手続条例 ○労働基本法、労働安全衛生法ほか労働関係法規 ○消防法、同法施行令ほか消防関連法 ○廃棄物の処理及び清掃に関する法律及び関係条令 ○建築基準法、同法施行令ほか建築関連法
	<p>⑦保険の加入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の責任に帰すべき理由により生じる損害賠償に対応するため、必要な場合は、適切な保険に加入すること。ただし、町では、次の保険に加入しています。 <ul style="list-style-type: none"> ○建物災害共済
<p>(5) 地区を運営するための協議、連絡調整、事業の企画実施に関する業務</p>	<p>①地区運営における基本事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区を運営する団体として、町内会や各種団体と緊密に連携し、町との連絡調整を十分に図り、地区と町との窓口としての機能を果たすこと ・運営する地域を点検し、現状と課題を把握すること。住民同士の話し合いを促進、支援し、課題解決に向けて必要な取り組みを事業化して実施すること。 ・従来から地域で実施してきた地区公民館活動の特長を生かし、地域内の調整や協議の機能を担う自治活動、交流やつながりづくりを促進する社会教育活動、見守り等の地域福祉の充実や自主防災機能の向上を図る福祉防災活動を中心に、地域で必要な事業を企画立案し、町や関係団体と連携して、住民主体で推進すること。 ・地区の現状と課題、解決に向けた方策、地区が目指す将来像等を整理した地区計画を、町と連携して住民合意を得て策定し、地区計画に基づく事業を推進すること。また、地区計画を適切に進捗管理し、毎年度ごとに評価検証を実施すること。評価検証の結果は公表し、町へ報告すること。 ・以上の業務を遂行するために、必要な事務局体制、人材の配置を行うこと

	<p>②集落支援員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局体制を強化するために、指定管理者の求めに応じ、町は2名を上限に集落支援員（過疎地域における集落対策の推進要綱（平成25年3月29日付け総行応第57号）に基づく）を設置する。集落支援員の設置に係る経費（人件費、活動に要する経費）は、別途、町が負担して支援するものとし、詳細は町と指定管理者とで協議して決定する。なお、集落支援員を設置するにあたり、指定管理者は、集落支援員候補者の選考、集落支援員の労務管理、集落支援員の活動が円滑に進むよう関係機関や住民との必要な調整を行うものとする。
	<p>③地区運営における活動に関する交付金</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治活動、社会教育活動、福祉防災活動等の地域づくり活動を支援するため、別途、町が補助金を交付する。 ・補助金は、毎年度の予算額を上限に、指定管理者の申請に基づき交付する。
	<p>④自主防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生等の非常時、指定管理者は、町や住民の求めに応じて、各関係機関と連携をして、避難所の開設、運営にあたること。 ・指定管理者は、平時から、町と連携して自主防災組織の育成等、地区の防災力の向上に取り組むこと。
	<p>⑤保険</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域づくり活動の運営に取り組むにあたり、公益社団法人全国公民館連合会の制度である「公民館総合補償制度」に加入すること

5. 業務内容の実施細目

●全般的事項

- ①鷹栖町地区住民センター設置及び管理に関する条例（平成20年2月20日条例第1号）及び鷹栖町地区住民センター設置及び管理に関する条例施行規則（平成20年2月20日規則第1号）に基づき管理及び運営を行うこと。
- ②管理体制や維持管理方法を工夫し、費用対効果の向上に努めること。
- ③管理運営に係る収入・支出の経理は独立して行い、必要な帳簿を作成すること。
- ④利用状況及び管理業務の実施状況について、それぞれ日報等を備えて記録すること。
- ⑤利用促進対策を積極的に行うこと。
- ⑥団体等、利用者と積極的に連携した運営に努めること。
- ⑦地区を運営する団体として、町内会や各種団体と連携し、町と調整を図り、運営する地域の現状と課題の把握、住民同士の話し合いの促進、必要な取組みの企画実施を行うこと。

(1) 施設の管理運営に関する業務

①清掃等

- ア. 施設内の清掃、ごみ拾い等を実施すること。(適宜実施)
 - ・施設内の清掃等
(必要に応じて、窓ガラス、マット、床面のワックス塗装の実施)
 - ・駐車場の清掃等
 - ・施設全域のごみの収集
 - ・鷹栖町図書室北野分室の床面の清掃

②軽作業

- ア. 施設敷地内の草刈(草取り)を実施すること。
- イ. 施設敷地内の除雪を実施すること。なお、施設及び附帯施設も含むものとする。
- ウ. 敷地内の植栽を管理すること。

③点検等

- ア. 施設利用者が部屋利用後に点検(電気・水道・清掃状況等)し、適正な状態となるよう管理する。なお、施設利用者の利用状況が著しく利用前と変更となっている場合は、指導すること。
- イ. 施設の監視、巡回安全管理を実施すること。
- ウ. 施設利用者の利用に支障を与えない温度管理を実施すること。
- エ. 施設内の消耗品等の必要物品(洗剤、トイレットペーパー等)を確認し、不足がある場合は、補充すること。

④施設利用者等への支援・相談等に関する業務

- ア. 施設の内容及び施設利用方法(ゴミの処理、火気取扱場所、貴重品自主管理を含む)等を案内・説明すること。
- イ. 各種問合せへの対応を行うこと。
- ウ. 要望や苦情、トラブル等への対応を行うこと。
- エ. 安全又は効果的な利用についての助言・指導を行うこと。

(2) 施設の使用許可に関する業務

- ア. 年間使用計画の管理を行うこと
- イ. 予約の受付を行うこと
- ウ. 使用許可申請書の受理及び使用許可書の発行等を行うこと
- エ. 利用状況報告書等の作成を行うこと

(3) 施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務

- ア. 利用料金を徴収すること
- イ. 日計、統計資料を作成すること
- ウ. 適切な収受体制を整え、又、公正な取扱いに努めること。
- エ. 利用料金を設定し、利用者への周知を図ること

(4) 施設及び附属設備の維持管理に関する業務

- ア. 施設内の自動ドア、昇降設備、電気設備、空調機器、給排水設備等については、法令を遵守した点検又は良好な維持管理及び、故障時には速やかに修理を行うこと
- イ. 空調等の保守管理や修繕に必要な知識や技術を有しない場合は、町と協議し、承認を得て、一部を専門業者に委託する等して、機能と清潔の保持に努めること
- ウ. 一件あたり10万円以上の経費がかかる修繕は町と協議を行った上、原則、町で負担する。

10万円未満の修繕は指定管理者が負担する。ただし、年間を通じた修繕費の指定管理者負担額が多額になる場合には、指定管理者と町が協議の上、負担割合を決めるものとします。

(5) 地区を運営するための協議、連絡調整、事業の企画実施に関する業務

- ア. 地区を運営する団体として、町内会や各種団体と緊密に連携し、町との調整を十分に図り、地区と町との窓口としての機能を果たすこと
- イ. 運営する地域を点検し、現状と課題を把握すること。
- ウ. 住民同士の話し合いの促進、支援し、課題解決に向けて必要な取り組みを事業化して実施すること。
- エ. 従来から地域で実施してきた地区公民館活動の特長を生かし、地域内の調整や協議の機能を担う自治活動、交流やつながりづくりを促進する社会教育活動、見守り等の地域福祉の充実や自主防災機能の向上を図る福祉防災活動を中心に、地域で必要な事業を企画立案し、町や関係団体と連携して、住民主体で推進すること。
- オ. 地区の現状と課題、解決に向けた方策、地区が目指す将来像等を整理した地区計画を、町と連携して住民合意を得て策定し、地区計画に基づく事業を推進すること。また、地区計画を適切に進捗管理し、毎年度ごとに評価検証を実施して、結果を公表すること。
- カ. 災害発生等の非常時、指定管理者は、町や住民の求めに応じて、各関係機関と連携をして、避難所の開設、運営にあたること。指定管理者は、平時から、町と連携して自主防災組織の育成等、地区の防災力の向上に取り組むこと。
- キ. 町が必要とする会議、研修へ参加すること
- ク. 住民が主体的に地域活動に関わる仕組みづくりを進めるため、必要な情報の公開や情報発信に積極的に取り組むこと。
- ケ. その他、地域づくり活動の充実に向けて、町や関係機関との調整や連携、必要な取組みを実施すること。

6. 業務実施に係る確認事項等

(1) 事業計画書の提出

指定管理者は、令和9～10年度は、前年度末までに、指定管理業務に係る事業計画書を、鷹栖町と協議の上作成し提出すること。

また、鷹栖町及び指定管理者は、事業計画を変更しようとするときは、両者の協議により決定することとする。

(2) 事業報告書の提出

指定管理者は、毎年度、業務を完了したときは、速やかに次に掲げる事項を記載した事業報告書を鷹栖町に提出すること。

①管理運営業務の実施状況

ア. 施設管理の実施状況に関する事項（各種点検実施回数、実施日など）がわかるもの。

②施設の利用状況

ア. 施設全体の年間利用延べ件数、年間利用延べ人数がわかるもの。

（主催事業と一般利用とで区別して整理すること）

イ. 部屋ごとの月別利用件数、利用人数、利用時間がわかるもの。

ウ. 年間の利用拒否等の件数及びその理由がわかるもの。

③料金収入の実績

- ア. 料金区分ごとの年間利用件数、年間利用人数、年間収入金額がわかるもの。
- イ. 施設利用料以外の収入があった場合、その内容と年間収入金額がわかるもの。

④管理経費の収支状況

- ア. 費目別の収支決算報告書（年度総額）
- イ. 費目別の収支決算内訳書（月別のもの）
- ウ. 光熱水費等（電気、水道、ガス、灯油）の月別使用量及び利用料金がわかるもの。
- エ. 人件費の支出内訳がわかるもの。

⑤その他鷹栖町が指示する事項

- ア. 地区を運営するための協議（地区計画の推進や事業の企画運営に関する話し合い、課題の把握のための懇談会、町内会等各団体との協議等）や住民への情報発信の実施状況がわかるもの。
- イ. 地区計画に基づく事業運営実績や地区計画の評価検証結果がわかるもの。
- ウ. 新たな業務の提案に関する取り組み等、住民サービス向上のために指定管理者が独自の創意工夫で行った取り組みの実施状況がわかるもの。

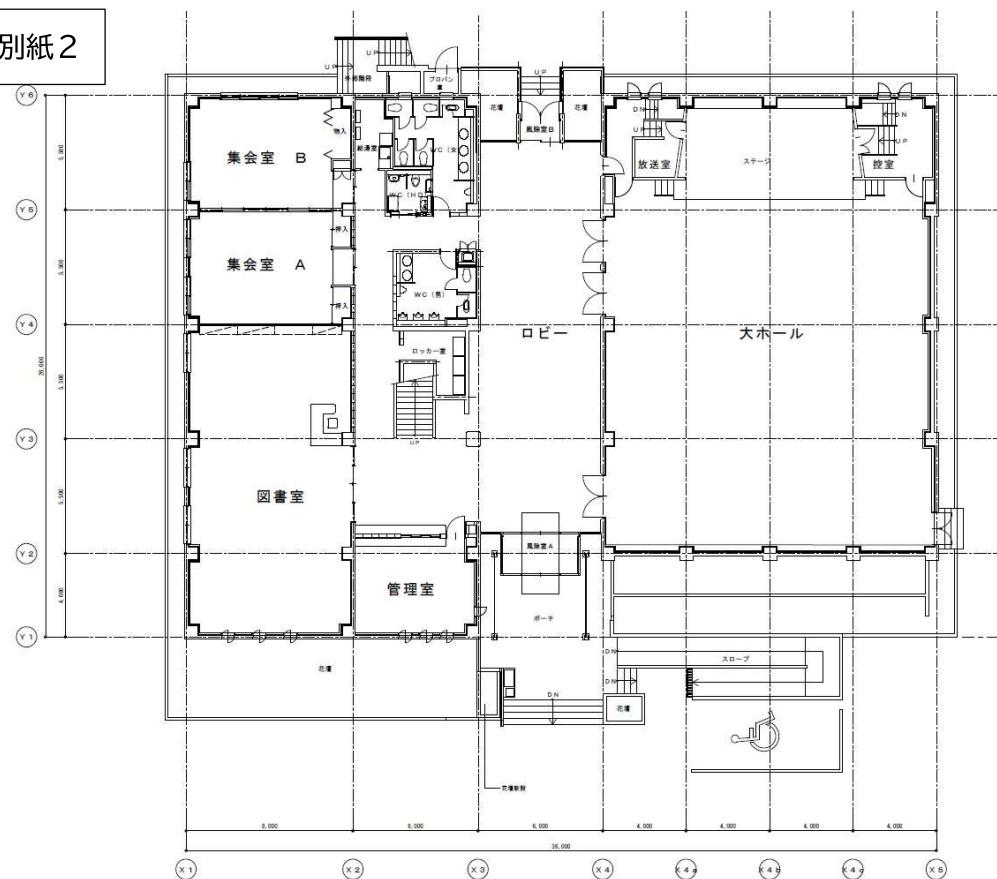
（3）管理経費の収支状況の中間報告

指定管理者は、鷹栖町の求めに応じ、時点における管理経費の収支状況（月別、費目別の内訳を記載）を報告すること。鷹栖町と指定管理者とは、互いに収支状況を把握し、住民サービスの向上に向けて最適な会計処理が図れるように、隨時、協議を行う。

（4）業務実施状況の確認等

- ①鷹栖町は、指定管理者が提出した事業報告書に基づき、業務の実施状況及び施設の管理状況等の確認を行う。
- ②鷹栖町は、業務の実施状況等を確認することを目的に、隨時に調査し、指定管理者に対して報告を求めることができる。
- ③上記の確認の結果、鷹栖町は、指定管理者に対して業務の改善等を指示することができる。
- ④指定管理者は、前記の指示があった場合は、速やかにその指示に応じなければならない。

別紙2



北野地区住民センター1階平面図



北野地区住民センター2階平面図

「別紙3」

北野地区住民センター管理業務費用負担区分

指定管理者が負担する施設設備に係る各種業務及び保守点検料

	名 称	内 容 等	法 定 任 意	備 考
建 物 管 理	燃料費	灯油、プロパン、ガソリ ン		
	電気料	施設照明、ロードヒー ティング		
	上下水道料	上下水道料金		
	清 扱	床ワックス、窓ガラスは、 年1回		
	除 雪	玄関周辺、屋上、非常口		
		建物周辺・北野多目的 広場		機械除雪委託
	洗濯料	モップ等		
	通信運搬費・手数料	管理事務に要する経費		
	修繕料	設備、備品等の修繕		「別紙4」参照
保 守 点 検	消耗品費	施設管理、運営に要す る消耗品		
	消防設備保守点検	年1回	法定	
	電気設備保安業務点検手 数料	年1回	法定	
	昇降設備保守点検	年1回	法定	

「別紙4」

北野地区住民センター施設、設備補修業務費用負担区分

施設及び設備並びに備品等が破損若しくは損傷した場合は、原則、1件につき10万円（消費税及び地方消費税を含む。）未満の修繕等については指定管理者が負担し、1件につき10万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上のものについては鷹栖町が自己の費用と責任において実施する。

負担する者	区分	具体例
町	主要構造部（屋根・壁・基礎・土台・柱・床・梁等）及び経年変化、通常損耗等による変化	<ul style="list-style-type: none">○室内塗装○外壁張替・塗装○給排水・電気設備改修○暖房機器の取替
指定管理者	小破修繕及び不注意や不具合の放置等による汚損	<ul style="list-style-type: none">○小破修繕（10万円未満の修繕）○消耗品的なもの (床ワックス・窓清掃、電球・蛍光灯の取替え、会議室テーブル・イス修繕等)○不注意や不具合の放置による汚損

「別紙5」

北野地区住民センターリスク分担表

段階	分類	概要	負担する者	
			町	指定管理者
申請	公募要領リスク	公募要領の誤りに関するもの、内容の変更に関するコスト変動	<input type="radio"/>	
	許認可コスト	管理運営に必要とされる許認可を取得する費用		<input type="radio"/>
	引継コスト	業務引継ぎに要する費用		<input type="radio"/>
運営	需用変動リスク	管理運営の実施計画の不備に関するリスク		<input type="radio"/>
		利用者減、収入減など当初見込みと異なる状況におけるリスク		<input type="radio"/>
		町以外の要因による運営費膨張のリスク		<input type="radio"/>
	運営リスク	管理上の瑕疵による臨時休館等に伴う運営リスク		<input type="radio"/>
		施設、機器の不備や火災等の事故による臨時休館等に伴う運営リスク	<input type="radio"/>	注1
	施設構造リスク	管理上の瑕疵による施設機器等の損傷リスク		<input type="radio"/>
		施設構造に起因する場合、若しくは上記以外による施設機器等の損傷	<input type="radio"/>	注1
損害賠償リスク		管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う利用者への損害		<input type="radio"/>
		施設、機器の不備による事故及びこれに伴う利用者への損害	<input type="radio"/>	注1
		主催事業の実施に伴う利用者への損害		<input type="radio"/>
	債務不履行リスク	町の協定内容の不履行	<input type="radio"/>	
		指定管理者による業務及び協定内容の不履行		<input type="radio"/>

共 通	制度・法令変更 リスク	管理運営業務に及ぼす関係法令・許認可等の変更等に係るリスク	注 2	
	物価変動リスク	急激なインフレ、デフレに伴うコスト増減リスク	○	注 3
	不可抗力リスク	天災地変、暴動などの町及び指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない事由による業務の変更、又は中止のリスク	○	注 3

注 1 基本的には町の負担とするが、指定管理者が、施設構造や機器の不備を認識しているにも関わらず、町への報告など適切な対応を欠いている場合には、指定管理者のリスクとする。

注 2 制度・法令変更により、管理運営に追加費用が発生し、又は減額した場合のリスク負担は次のとおりとする。

- (1) 税法（消費税及び地方消費税を除く）又は社会保険料等の変更の場合、指定管理料は変更しない。
- (2) 消費税及び地方消費税の税率の変更の場合、指定管理料は消費税額に相当する金額を変更する。
- (3) 税法又は社会保険料等以外の法令の変更の場合、甲乙協議の上指定管理料を変更することができる。

注 3 物価変動及び不可抗力等によるリスク負担は次のとおりとする。

- (1) 協定締結日を基準日として、総務省統計局発表の消費者物価指数（北海道）又は厚生労働省北海道労働局発表の最低賃金が 20%以上変動した場合は、甲乙協議の上指定管理料を変更することができる。
- (2) 天災地変等誰の責めでもない理由により、管理運営に追加費用が発生し、又は減額した場合には、甲乙協議の上、指定管理料を変更することができる。