

玉島市民交流センター指定管理業務水準書

令和 3 年 4 月

倉敷市企画財政局市民協働推進部市民活動推進課

倉敷市建設局土木部公園緑地課

倉敷市文化産業局文化観光部スポーツ振興課

【目次】

1 管理運営にかかる基準

- (1) 休館日
- (2) 開館時間
- (3) 利用料金
- (4) 使用許可等
- (5) 減免対象者の利用に関すること

2 主たる業務

- (1) 交流センター条例及び交流センター施行規則に定める業務
- (2) 地域活性化に関する業務
- (3) 喫茶コーナー，自動販売機コーナーの維持管理，営業に関する業務
- (4) 防火管理に関する業務
- (5) 利用促進に関する業務
- (6) 事業計画・業務報告に関する業務
- (7) モニタリングに関する業務
- (8) 情報提供，収集及びセキュリティに関する業務
- (9) 書籍等購入に関する業務
- (10) 寄付を受けた備品等の管理
- (11) その他管理運営に関し必要な業務

3 主たる業務の業務範囲の拡大及び付加的業務の追加

4 要求水準

- (1) 有料施設の貸出しコマ数
- (2) 交流センターの来館者数
- (3) 利用者満足度の向上
- (4) 要求水準の見直し

5 特記事項

6 協議

7 その他注意事項

玉島市民交流センター指定管理者業務水準書

この玉島市民交流センター指定管理業務水準書は、倉敷市市民交流センター条例（平成２２年倉敷市条例第５３号。以下「交流センター条例」という。）、同施行規則（平成２３年倉敷市規則第５２号）（以下「交流センター施行規則」という。）、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者募集要項（令和３年４月）」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 共通業務水準書」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 施設及び設備の維持管理業務水準書」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 清掃業務水準書」及び「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 警備業務水準書」に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

1 管理運営にかかる基準

（１） 休館日

休館日は、交流センター条例第８条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、休館日に開館することができる。

（２） 開館時間

開館時間は、交流センター条例第７条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、開館時間を延長することができる。

（３） 利用料金

利用料金は、交流センター条例第１４条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で市の承認を経て指定管理者が定めること。

なお、原則として、設定した利用料金は指定管理期間内において変更できないこととする。また、割引料金等は倉敷市の承認を得て、設定すること。

（４） 使用許可等

ア 使用許可は、交流センター条例第１０条に規定するとおりとする。

イ 使用許可の取消し等は、交流センター条例第１２条のとおりとする。

ウ 入場の制限は、交流センター条例第１３条のとおりとする。

（５） 減免対象者の利用に関すること。

交流センター条例第１６条に該当する者から申請があった場合は、当該利用料金を減免すること。

2 主たる業務

- (1) 交流センター条例及び交流センター施行規則に定める業務
- (2) 地域活性化に関する業務
 - ア 講演会・講座等の事業を実施すること
 - イ 地域と連携した事業を実施すること
- (3) 喫茶コーナー，自動販売機コーナーの維持管理，営業に関する業務
 - ア 営業許可申請を行い，食品衛生責任者をおくこと。
 - イ 食中毒等に関する飲食・食品業者向けの賠償責任保険に加入すること。補償額は，1 事故につき 1 億円以上のこと。
 - ウ 喫茶コーナーでは，少なくとも軽食及び飲み物を提供できるようにすること。
- (4) 防火管理に関する業務
 - ア 玉島市民交流センター（以下，交流センターという。）の防火管理に関する業務
 - イ 交流センター，阿賀崎公園及び玉島武道館の 3 施設の敷地を合わせたエリア（以下「交流センターエリア」という。）の防火管理に関する統括業務
- (5) 利用促進に関する業務
- (6) 事業計画・業務報告に関する業務
 - ア 4 で示す市の要求水準に関する事項の達成状況について毎月報告すること。
 - イ その他，倉敷市が求める事項については，その求めに対し速やかに提出すること。
- (7) モニタリングに関する業務
 - ア 年 1 回以上，利用者アンケートを実施し，集計後速やかに倉敷市に報告すること。
 - イ 実施時期は，2 月を目途に毎年同じ時期に実施すること。
 - ウ サンプル数は，3 0 0 件以上とすること。
 - エ 回答者に偏りのないように配慮すること。
 - オ 年 1 回以上，セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容の総括を行うこと。）を行い，倉敷市に報告すること。
- (8) 情報提供，収集及びセキュリティに関する業務
 - ア 交流センターのホームページを公開し，利用者への情報提供を行うこと。また，ホームページ上では施設予約状況を公開し，利用者の予約が入った場合は，速やかに更新し，最新の情報提供に努めること。
 - イ 市から提供するパンフレット等は，パンフレットスタンド等を施設利用者の目に付くところに置き，管理すること。
 - ウ 館内にはテレビ及びラジオを 1 台以上置き，防災情報等の情報収集を行うこと。また，ケーブルテレビに加入すること。

エ 情報交流コーナーに市民用のパソコンを設置するとともに、交流センター内のパソコン利用者に快適なインターネット環境を提供すること。

なお、交流センター内の情報ネットワークは、セキュリティ保護のため、指定管理者で準備するインターネット環境とは別系統の引き込みとすること。

オ 事務用パソコン、情報交流コーナーパソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。また、舞台照明・音響等のインターネットに接続していないパソコンに外部記憶媒体を接続させる場合には、事前にウイルスチェックを行うなどセキュリティ対策を講じること。

(9) 書籍等購入に関する業務

ア 情報・交流コーナーには常時、市民活動に係る単行本30冊程度、月刊誌1誌程度以上を購入し揃えておくこと。

イ 喫茶コーナーには常時、新聞1紙、月刊誌1誌、週刊誌2誌程度以上を購入し揃えておくこと。

(10) 寄付を受けた備品等の管理

交流センターに展示用として寄付を受けた、木製模型船「堀越丸」、高木聖鶴書「四季」等を適正に管理すること。

(11) その他管理運営に関し必要な業務

3 主たる業務の業務範囲の拡大及び付加的業務の追加

応募予定者は、「2 主たる業務」に掲げるものの他、自己の経営判断により、主たる業務の業務範囲の拡大及び付加的業務の追加について提案をすることができる。

ア 市は、提案のあった自主事業について、次に掲げる事項を基準に実施の承認を行う。

市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと。

交流センター及び交流センターエリアの利便性や快適性の向上に寄与するものであること。

周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと。

民業を過度に圧迫しないこと。

イ 提案自主事業の経費には、指定管理料に含まれている講演会・講座等開催事業費及び地域連携事業費を充当することはできない。

4 要求水準

(1) 有料施設の貸出しコマ数

達成目標 年間18,000コマ以上

注：コマ数とは、基本使用料の午前、午後、夜の区分を1コマとする。

例：昼間利用は2コマ、全日利用は3コマとする。

(2) 交流センターの来館者数

達成目標 年間315,000人以上

注：来館者数は、出退カウンターで計測した人数とする。

(3) 利用者満足度の向上

毎年度、下記のアンケート調査を実施し、次に掲げる水準を満たすこと。

ア 利用者全般の満足度調査

項目	利用者アンケート による内容	要求水準
全体満足度	『満足』又は『ほぼ 満足』 と回答した人の割合	90%以上
職員対応満足度		90%以上
安全対策満足度		90%以上
清潔感満足度		90%以上

利用者全般アンケートは、サンプル数を300件以上とする。

イ 地域活性化事業の満足度調査

項目	利用者アンケート による内容	要求水準
主催講座・講演会 満足度	『満足』又は『ほぼ 満足』 と回答した人の割合	90%以上
共催事業満足度		90%以上
地域団体育成・ 相談事業満足度		90%以上

アンケートは、受講生・関係者だけでなく、玉島地域の地域
活性化団体等にも協力を求め実施すること。

(4) 要求水準の見直し

指定管理者の指定を更新する場合、社会情勢及び交流センターの施設状況に
より、前号までに掲げた要求水準を見直す場合がある。

5 特記事項

(1) 交流棟1階交流ロビー北側男子便所側の壁面の前に花台を市が準備
しており、玉島地区の市民がボランティアで生け花を展示することにな
っている。

(2) 交流棟1階歴史民俗海洋資料展示室の展示品の選定、展示レイアウト
の構成及び変更は教育委員会生涯学習部文化財保護課が行うことにし
ており、その公開及び保全を行うこと。

- (3) 交流棟1階池田遥邨・坂田一男顕彰記念室の展示品の選定，展示レイアウトの構成及び変更は教育委員会生涯学習部美術館が行うことにしており，その公開及び保全を行うこと。
- (4) 交流棟1階美術展示室及び池田遥邨・坂田一男顕彰記念室は，年1回程度1ヶ月程度の会期で教育委員会生涯学習部美術館が倉敷市立美術館の収蔵品を中心とした企画展示を行う予定にしている。

企画展示を行う際は，搬入方法等を含めた詳細について，市立美術館担当者との調整を行うこと。また，企画展示の内容次第では，市立美術館担当者の指示に合わせ空調設定（温度，時間等）等の設備対応を行うこと。

6 協議

指定管理者は，この水準書に規定するほか，指定管理者の業務の内容及び処理について，疑義が生じた場合は倉敷市と協議し決定すること。

7 その他注意事項

ア 公の施設であることを常に念頭において，公平な運営を行うこととし，特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。

イ 交流センターの受付及び案内業務に従事する者は，交流センターエリアにおいて最初に利用者と接する部署としての重要性を認識して，利用者に親切丁寧な対応を行うこと。また，市内で開催される関連イベント等に関する情報提供なども行うこと。

ウ 交流センターエリアの他の施設との連携を図った運営を行うこと。

エ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は，事前に倉敷市の承認を得ること。

オ 施設の利用等について，利用者，住民等から苦情があった場合は，適切な対応をするとともに，その内容を速やかに市へ報告すること。

カ 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては，運営に支障のない限り，許可するよう努めること。なお，取材及び撮影に当たっては，一般利用者の活動に支障がないように配慮すること。

キ 指定管理者は，この業務水準書に規定するほか，指定管理者の業務の内容及び処理について，疑義が生じた場合は倉敷市と協議し，承認を得て実施すること。

ク 電話回線契約は，市が準備する電話システムによること。なお，玉島公民館事務所の電話回線は2回線以上を条件とする。