

あしや市民活動センターの指定管理者による

管理運営業務 仕様書

- 1 管理運営業務の基本方針
- 2 所在地及び施設の概要
- 3 休館日及び開館時間
- 4 法令等の遵守
- 5 指定期間
- 6 指定管理者が行う管理運営業務
- 7 維持管理
- 8 指定管理者が行う事業等
- 9 自主事業について
- 10 業務実施に係る確認事項
- 11 指定管理者と市の責任分担
- 12 その他留意事項

あしや市民活動センターの指定管理者による 管理運営業務仕様書

1 管理運営業務の基本方針

指定管理者は、あしや市民活動センター（以下「活動センター」という。）の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 本市の公の施設であることを常に念頭におき、市民参画及び協働の推進を図るため、地域の課題解決又は発展を目的として市内で活動する個人及び市民活動団体の協働の拠点(芦屋市市民参画及び協働の推進に関する条例第15条)として適切な管理運営を行うこと。
- (2) 予算の執行に当たって、事業計画書等に基づき適正かつ効率的運営を行うこと。
- (3) 利用者や広く市民を対象にアンケートを行うなど、利用者の意見や要望を反映させ、利用しやすいようにサービスの向上に努めること。
- (4) 利用者に対する接遇について充分注意するとともに、定期的な接遇研修を実施すること。
- (5) 周辺住民や事業所、地域社会との良好な関係づくりに努めること。
- (6) 利用者等の個人情報の保護を徹底すること。
- (7) その他市民サービスの観点から、積極的に自主事業に取り組むこと。
- (8) 管理運営に当たっては、本市と緊密な連携を取ること。
- (9) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (10) 市民活動団体の能力向上のための支援
- (11) 地域と多様な団体のコミュニケーション・連携の仕組みづくりを行うこと。
- (12) 多様な団体とのネットワークを構築すること。

2 所在地及び施設の概要

(1) 名称 芦屋市立あしや市民活動センター

(2) 所在地 芦屋市公光町5番8号

ア 施設面積 752.32㎡

イ 敷地面積(地番) 858.16㎡(公光町29-5, 29-9, 29-11)

ウ 施設概要

施設種別	施設名	種類	数量	単位
外 構	通行路	アスファルト舗装	1	式
	雨水排水設備	側溝, 管渠等	1	式
修景施設	植 栽	高木・低木	1	式
便益施設	駐 車 場	1F敷地北側	3	台分

	一時停車場	※令和元年度工事にて一時駐車スペースを設置予定	1	箇所
	駐輪場	1F敷地入口側	1	式
管理施設	自動ドア		2	箇所
	空調	ガス式	1	式
	電話		1	式
	予約管理システム	予約端末, TV表示	1	式
	通信機器	Ashiya Free Wi-Fi アクセスポイント	1	式
	トイレ設備	1F男女, 多目的トイレ 2F男女	1	式
	給水設備	給湯設備(1F, 2Fそれぞれ1箇所)	2	箇所
	給水設備	キッチン(1F)	1	箇所
	案内板		1	式
	掲示板	1F外側	1	基

エ 備品一覧(別添)

オ 図面

番号	名称	備考
1	あしや市民活動センター平面図	

3 休館日及び開館時間(芦屋市立あしや市民活動センターの設置及び管理に関する条例第4条)

(1) 休館日

活動センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、市長の承認を得てこれを変更し、又は臨時に休館することができる。

ア 日曜日

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

ウ 12月28日から翌年の1月4日までの日

(2) 開館時間

活動センターの開館時間は、次のとおりとする。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、市長の承認を得てこれを変更することができる。

午前9時から午後5時まで

4 法令等の遵守

(1) 条例

芦屋市立あしや市民活動センターの設置及び管理に関する条例(平成21年芦屋市条例第34号。以下「条例」という。)

(2) 条例施行規則

芦屋市立あしや市民活動センターの設置及び管理に関する条例施行規則(平成22年芦屋市規則第4号。以下「規則」という。)

(3) その他関係法令等

地方自治法, 地方自治法施行令, 消防法, 労働基準法, 最低賃金法, 労働安全衛生等労働関係諸法令, 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律, 個人情報保護法, 芦屋市個人情報保護条例, 芦屋市情報公開条例, 芦屋市行政手続条例, 芦屋市暴力団排除条例, 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例, 芦屋市財務会計規則, 芦屋市公益通報の処理に関する規則, 芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱, 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領, 芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン等

5 指定期間

令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)

- (1) 指定期間は議会での議決により決定する。
- (2) 指定管理を継続することが適当でないと認められるときは, 指定を解除することがある。

6 指定管理者が行う管理運営業務

(1) 活動センターの使用の許可に関する業務

ア 施設の入館許可等

指定管理者は施設の利用の許可権を有し, 活動センターの目的に沿った利用を利用者に確認するとともに, 利用基準に基づいて利用の公平と平等を確保するものとする。

イ 利用申請の受付及び利用許可等

会議室の利用許可については, 設置管理条例及び規則のとおり取り扱うものとする。

(ア) 予約・受付業務

- a 条例第5条(「市長」を「指定管理者」に読み替える。)及び規則第2条及び第3条の規定により, 許可すること。
- b 条例第9条に基づき利用料金を徴収すること。
- c 利用料金については, 条例第9条別表で規定する。

(イ) 使用許可の変更受付及び取消し等

- a 使用日の14日前までに限り, 使用日等の変更を受け付けること。
- b 条例第5条及び規則第4条の規定により, 使用許可の変更を行うこと。
- c 条例第7条(「市長」を「指定管理者」に読み替える。)の規定により, 使用の許可を取り消し, 又は使用を停止し, 若しくは退館を命ずること。

(ウ) 利用料金の還付

条例第11条及び規則第6条の規定により, 利用料金の還付処理を行うこと。

(エ) その他

警報等, 荒天の場合は, 指定管理者が施設利用の可否を判断すること。

ウ 利用料金徴収業務（施設利用料金表は末尾に添付）

- (ア) 徴収した利用料金は、指定管理者の収入とすること。
- (イ) 利用料金徴収時に使用者に領収書を交付すること。
- (ウ) 帳簿を用いて利用料金収入を整理すること。

エ 利用料金の減免

条例第10条及び規則第5条の規定により、利用料金を減額し、免除することができる。

オ 使用の制限（条例第5条の2）

次のいずれかに該当するとき、入館を拒み、退館を命じ、又は使用の許可をしないことができる。

- (ア) 他の利用者の妨げになる者
- (イ) 泥酔者
- (ウ) 感染症の疾患であると認められる者
- (エ) 他人に危害を加える恐れのある者
- (オ) 他人に不快感を与える恐れのある者
- (カ) 公序良俗に反するおそれがあると認められるとき。
- (キ) 建物、設備、機器その他の物件を損傷するおそれがあると認められるとき。
- (ク) 営利行為を目的とするとき。
- (ケ) 活動センター設置の目的に反するおそれがあると認められるとき。
- (コ) (ア)から(ケ)までに掲げるもののほか、管理上支障があると認められるとき。

カ 各種懸案に対する措置

DV被害者の駆け込み、ホームレスによる占拠、迷子等の各種の懸案が発生した場合は、速やかに市や警察等の関係各所と協力して必要な措置をとること。

(2) 施設利用に当たってのサービス、指導等

ア サービスに関すること

- (ア) 施設利用の案内業務（電話対応含む）
- (イ) 情報コーナーの管理・活用
- (ウ) 施設のパフレット等の作成・配布
- (エ) 負傷者、急病人の対応
- (オ) 年少者、高齢者、障がい者等への配慮
- (カ) 台風や大雨、大雪、震災等の自然災害及び、不測の事故が発生した時における避難誘導等の対応
- (キ) その他施設内における対応

イ 指導等に関すること

- (ア) 利用者への使用上の注意を説明すること。
- (イ) 付属設備、備品等について、利用者が円滑に利用できるよう必要な指導、助言等を行うこと。

ウ トラブル対応に関すること

- (ア) 重要事項や利用者からの指定管理者への要望や苦情，トラブル等は，迅速，適切に処理し，速やかに本市に報告すること。
 - (イ) 盗難事故及び事件の防止措置及び，警察等への通報を行うこと。
- エ 拾得物・残置物の処理に関すること
- (ア) 拾得物は拾得物の台帳を作成し，原則として所轄の警察署に届けること。
 - (イ) 施設内に残置された物で持ち主が不明であり，明らかに廃棄物と判断されるものについては本市の指示に基づき処分すること。但し，廃棄したのかどうか疑わしい場合は14日間，撤去要請の告示（貼り紙）をした後，所有者が不明の場合も同様とする。
- オ 損害賠償責任
- 指定管理者の責に帰すべき事由により，本市又は第三者に損害を与えた場合には，指定管理者がその損害を賠償すること。施設において，事故が発生した場合に備えて，指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアルを定めるとともに，事故発生時には直ちにその旨を本市に報告すること。
- (3) 日常業務
- ア 始業及び終了点検など，施設及び設備に係る日常の業務を行うこと。
 - イ 防犯上，終了時の施錠は施設全体を確認すること。
 - ウ 利用者に対し，ゴミ持ち帰りの周知徹底など，衛生環境の確保に努めること。
施設内で発生したごみは分別収集し，事業系ごみハンドブックを基に処理すること。
- (4) 組織体制及び人員配置等
- ア 施設管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに，労働基準法等関係法令を遵守し，管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。
 - イ 専任の総括責任者を1名配置すること。
 - ウ 施設の管理運営に必要な知識及び技能を有する者（食品衛生責任者などの法定資格者）を1名配置すること。
 - エ 職員の勤務体制は，施設の管理運営に支障がないように配置するとともに，利用者の要望にこたえられるものにすること。
 - オ 職員の資質向上を図るため，研修を実施するとともに，必要な知識と技能の習得に努めること。
- (5) その他施設の管理に関すること
- ア 本市の承認なく，施設の設備及び備品を第三者に譲渡し，転貸し，又は貸借権その他の使用若しくは収益を目的とする権利を設定することはできない。
 - イ 消耗機材等の購入，各種契約，光熱水費・通信運搬費等の支払いなどすべての事務を行うこと。運営管理上必要となる光熱水費等は原則指定管理者の負担となる。
 - ウ 「Ashiya Free Wi-Fi」の管理運営は，原則市が行う。
 - エ 施設の管理にあたっては，省エネルギー，廃棄物の発生抑制，リサイクルの推進，環境負荷の低減に資する物品等の調達（グリーン購入）など，環境に配慮した効率的・

効果的な運営を行うこと。また、芦屋市環境計画等に基づき、市が施設のエネルギー使用量等の情報を求めるときは協力すること。

オ 防火管理者の選任が必要な場合は、指定管理者の従事者の中から防火管理者を選任し、消防計画を所管消防署に提出すること。

7 維持管理

活動センター利用者が安心して施設を利用でき、快適かつ楽しく利用できるように常にこれらを適正な状態を維持すること。

施設の安全管理を行うにあたり、指定管理者は、適切な方法で施設の点検を実施し、「芦屋市公共施設維持管理マニュアル」を基に、点検の記録及び対応チェックリストを作成し、市に報告すること。また、問題があれば迅速かつ的確に処理し、市に報告すること。

(1) 修繕について

施設及び設備に危険箇所・破損箇所等がないか、定期的に点検すること。不具合を発見した場合は、直ちに市へ報告するとともに、利用を一時停止又は応急処置をする等、劣化や損傷部分、性能又は機能を実用上支障のない状態まで回復させる修繕・改善の措置をとること。

なお、修繕費が1件あたり30万円（消費税等を含む。）以上の修繕は市と協議を行うものとする。30万円（消費税等を含む。）未満の修繕は指定管理者が負担する。

(2) 施設内及び敷地管理

ア 日常的に開錠前に行う業務として、本体及び附属施設の点検及び清掃を行うこと。

イ 随時行う業務として、敷地内の清掃、植栽管理、除草、散水、道具の手入れ等を行うこと。

ウ 各種サイン、案内板などについては、表面の汚れをふき取るなどの清掃を月1回行うこと。

エ 施設内のトイレの便器、洗面所等の洗浄、汚物類の収集処理、床面拭き掃き、壁面及び鏡面の雑巾がけ、トイレットペーパー及び洗浄剤の補充等、利用者が快適に利用できるよう、適切に行うこと。

オ テーブル、手すりの清掃については、拭き掃除を随時行い、利用に支障をきたすような汚れがある場合は、その都度清掃を行うものとする。

カ ゴミ等を認めた場合は、直ちに回収すること。

キ インテリアや雰囲気など、空間づくりには特に配慮し、利用者の創造性やデザインなどの感性を刺激し市民活動が活発化するような洗練された場を提供すること。

(3) 備品

ア 備品の購入について、本市に相談・報告を行い、備品台帳を提出すること。

イ 備品の点検を定期的（1回／年）に行い、良好な状態を保つこと。また、不具合が生じた場合は、随時補修すること。

ウ 貸与備品が経年劣化や破損等に伴い買い換え等の措置が必要となったときは、市に備品の状態等について報告し、30万円（消費税等を含む。）未満の備品については、

指定管理者が購入・負担とする。30万円（消費税等を含む。）以上の備品が必要となった場合は、あらかじめ市と協議を行うものとする。

エ 照明灯の不点、電気機械施設の故障は速やかに修繕すること。

オ 備品の廃棄等の移動が生じた場合は、本市に報告すること。

カ 指定管理料及び利用料金等の範囲内で購入した備品は、原則本市に帰属すべきものとし、本市に報告すること。

キ 自己の所有する備品を持ち込み、又は購入した場合は、持込備品管理簿に記載すること。

ク 指定期間の満了又は指定の取消しにより管理を終了したときは、持ち込んだ備品を直ちに自己の負担において撤去すること。ただし、本市の承認を得たときは、この限りでない。

(4) 巡視・点検

原則として始業、就業時に毎日行うものとし、目視及び点検により、設備等の安全確認を行うこと。破損箇所や危険箇所を発見した際は直ちに本市へ報告するとともに、1件当たり修繕費が30万円未満の場合は速やかに修繕すること。

(5) 指定管理者の標記

維持管理業務の遂行に関して団体名を表示する場合は、「あしや市民活動センター（指定管理者：〇〇〇〇）」と表記すること。施設等が指定管理者により管理・運営されていることを利用者に周知するため、施設内や案内やパンフレット等に指定管理者名等を次のように表記すること。

	本市指定の事業	自主事業
事業に係る 広報等の表記 【*主催等の表記が必要な 場合】	あしや市民活動センター (指定管理者：〇〇〇〇) 【*主催：芦屋市又はあしや市 民活動センター】	あしや市民活動センター (指定管理者：〇〇〇〇) 【*主催：〇〇〇〇，あし や市民活動センター】 【芦屋市 名は不可】

※標記例

芦屋市が設置したあしや市民活動センターは、指定管理者である〇〇〇〇が管理運営を行っています。

連絡先 あしや市民活動センター（指定管理者：〇〇〇〇）
電話番号 26-6452

8 指定管理者が行う事業等

指定管理者は、条例第3条に規定する事業を企画し実施することとする。なお、実施に当たっては、市の将来像を示す総合計画で市民参画・協働をまちづくりの基本姿勢として掲げていることを踏まえ、まちづくりを主体的に担う市民活動人口の増加や市民活動団体の活性化を目的とした、市の各施策に効果的な事業を展開すること。

(1) 市民活動に関する相談事業

- ア 市民活動に関して必要な相談業務を行うこと。相談については相談者に応じて適切な手法をとり、相談件数や内容について月ごとに本市に報告をすること。なお、実施に当たっては次の点に留意すること。
 - イ 人口減少や少子高齢化などの社会環境の変化を見据え、市の施策、行政改革、地方創生の取組を念頭に置きつつ若年層の活動人口の掘り起しに努めること。
 - ウ 市民活動の継続性を高めるため、活動の差別化や活動成果の最大化につながるよう相談を行うこと。
- (2) 市民活動を行う団体の運営、財務等に関する相談事業
- ア 市民活動を行う団体の運営、財務等に関して必要な相談事業を行うこと。相談については相談者に応じて適切な手法をとり、相談件数や内容について月ごとに本市に報告をすること。なお、実施に当たっては次の点に留意すること。
 - イ 相談内容は、組織の運営、活動目的の明確化、新たな事業の開発、成果の定め方、資金の調達など、市民活動を行う団体が継続的に活動する、あるいは活動が活性化することに必要な内容とすること。
- (3) 特定非営利活動法人の設立、運営、財務等に関する相談事業
- ア 特定非営利活動法人（特定非営利活動促進法第2条に定める特定非営利活動の定義に準じた活動を行うことを目的とする一般社団法人を含む）の設立、運営、財務等に関して必要な相談事業を行うこと。相談については相談者に応じて適切な手法をとり、相談件数や内容について月ごとに本市に報告をすること。
 - イ 専門的な相談については、弁護士・司法書士・社会保険労務士等と調整を行い、1年間の中で初回の相談に限り1時間以内で相談者の費用負担が無く、相談を行うこと。
- (4) 市民活動団体の相互の交流とネットワーク支援事業
- ア 市民参画協働推進のため、個人や市民活動団体、NPO等の交流を目的とした事業を実施すること。（例：あしや市民活動フェスタなど）
 - イ 個人や市民活動団体、NPO等の交流のために必要な仕組み（取組）を検討・実施するとともに、相互のマッチングのほか、活動に必要な知識や経験を持つ者（例：プロデューサー、デザイナー、クリエイターなど、職業としてのみだけでなく役割として担える能力を持つ者）を市民活動や地域活動のサポーターとしてコーディネートする取組を実施すること。
 - ウ 事業実施に当たっては、施設を効果的に活用し多様な活動者との連携・協働のもと、創発・共創を生み出す仕掛けを取り入れることに努めること。
- (5) 市民参画及び協働に関する情報の収集及び提供
- ア 活動センターのホームページを作成し市民活動の発信を行うこと。更新は適宜行うこと。
 - イ ホームページに限らず、多様な媒体を活用して市民活動の情報を集約と発信を行うこと。特に発信に当たっては、各種メディアを効果的に活用すること。
 - ウ 情報発信媒体の制作及び発信を行うこと。内容は市民活動に関するもので、読み

手にとって新たな気づきや学び及び活動する方の魅力発信になるものとする。また、デザイン性にも優れたものとする。

(6) (1)から(5)までに掲げるもののほか、市民参画及び協働の推進に関する事業

以下のア～ウに掲げる取組のいずれかを合計で年10回以上実施するとともに、エの取組を必ず実施し、オとカについては適宜対応すること。事業を実施する際には具体的な事業内容を事業計画書にて提案すること。

ア 市民活動の重要性を広く発信し、以下(ア)～(ウ)に示す新たな気づきや学びの場を提供することを目的とした講座等を実施すること。実施に当たっては、対外的魅力を高めるとともに、活動人口の新たな芽となる人材を増やす仕組みを可能な限り取り入れること。

(ア) 社会課題解決、まちづくり連続講座等

(イ) 活動のコンセプトづくり、参加意欲の高め方、魅力発信等の専門講座等

(ウ) 人材・団体育成に関する講座等

イ 市民参画・協働の潮流を研究・分析するとともに、社会的課題へのアプローチとして試行的要素も含めた取組を実施すること。

ウ コミュニティビジネスをはじめとした多様な取組の支援を行うこと。

エ 印刷機器類を設置するとともに、利用支援として活動の発信に関する支援を行うこと。なお設置する印刷機器類は令和元年度に設置している機器と同じ種類の機器（カラーコピー機、大判プリンター、紙折り機、丁合機）を継続して設置すること。ただし、機器使用に係る印刷代、紙代等の実費は利用者の負担とし、収入は指定管理者の収入とする。機器利用時の実費として負担する金額は、実費として想定される金額とし、原則として令和元年度と同じ金額とすること。印刷機器類の利用に関する実費負担の金額について、改定を行う場合は市と協議すること。

オ あしや市民活動センター登録団体に関する届出事務（新規登録，更新，実績報告）等，市の事務支援を行うこと。

カ 本市が構成団体として協働している市内のイベント等のボランティアコーディネートを本市との協議の上，行うこと。（例：「芦屋さくらまつり」「あしや秋まつり」等）

9 自主事業について

指定管理者は、条例で定める施設の設置目的に合致し指定管理事業を補完する内容で、かつ、本来の業務の実施を妨げない範囲において、事前に本市の承認を得た上で、指定管理者の責任にて自主事業を行う。なお、自主事業に要する経費は指定管理者の負担とし、事業で得た収入は指定管理者の収入とする。また、自主事業を実施するために必要な許可等の手続き及び関係機関との協議は、指定管理者が行うこと。

(1) 物販事業に関すること

指定管理者は、活動センターにおいて、物販事業を行うことができる。なお、料金及び事業内容等については、本市と協議した上で、事前に事業計画を提出すること。

(2) その他の事業に関すること

指定管理者は、活動センターの設置の目的に即した事業を行うことができる。なお、料金及び事業内容等については、本市と協議した上で事前に事業計画を提出すること。

10 業務実施に係る確認事項

(1) 事業計画書

指定管理者は、本市と調整を行ったうえ、毎会計年度、次年度の開始1月前までに次年度の「年次事業計画書」を作成し、本市に提出して承認を得ること。

- ア 業務の収支見込に関する事項
- イ 業務の実施計画に関する事項
- ウ 施設の利用見込に関する事項
- エ サービス向上のための取組に関する事項
- オ その他本市が指示する事項

また、指定管理者は、「年次事業計画書」に記載された講習会、イベントなどの実施日（募集開始日を含む。）の1月前までに「個別事業計画書」を作成し、本市に提出して承認を得ること。

(2) 業務報告書

指定管理者は、指定期間中、毎月終了後、翌15日までに、下記に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、提出すること。

- ア 業務の実施状況及び利用状況に関する事項
- イ 利用料金及びその他の収入の実績に関する事項
- ウ 保守点検及び修繕等に関する事項
- エ アからウまでに掲げるもののほか、本市が必要と認める事項

(3) 利用者アンケート

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施すること。実施の際は、利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして回収する。

なお、施設の性格や設置目的等により、特別な事情がある施設の場合は、本市と協議の上、省略できることとする。ただし、その場合でも、可能な方法（苦情・意見の集計、聞き取り調査やインターネット等）を用いて利用者の意見を汲み取ること。また、本市が行う利用者アンケート等についても、協力すること。

(4) 事業報告書

指定管理者は、指定期間中、毎年度終了後、30日以内に下記に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、提出すること。

- ア 業務の実施状況及び利用状況
- イ 利用料金及びその他の収入の実績
- ウ 管理運営経費の収支状況
- エ 自主事業の実施状況

オ アからエまでに掲げるもののほか、本市が特に必要と認める事項

(5) 実地調査等の実施

本市は、随時又は定期的に施設管理状況を実地に確認するものとする。その際は本市に協力すること。

(6) モニタリング評価

実地調査や事業報告書等に基づき、指定管理者が事業計画書に基づき提供した業務の適正な実施及びその水準を確認するため、施設状況の評価を実施し、施設運営の適正化を図るものとする。評価結果等については本市のホームページで公表する。

(7) 引継ぎに関すること。

指定期間終了等により、次期指定管理者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎを行うとともに、業務引継書等を作成し、指定管理業務の実施に必要な文書及びデータ等は無償で提供すること。また、ホームページやパンフレット等の広報媒体について、利用者の利便性も考慮の上、適切な引継ぎがなされるよう協力すること。

個人情報にかかる引継ぎを行う場合は、個人情報保護等の観点からその取り扱いに十分に注意し、引き継ぎに際しては、市が立ち会い、新旧指定管理者において引き継ぎの完了を確認する書面を取り交わすこと。

1.1 指定管理者と市の責任分担

指定期間内における責任分担については下表を基本として対応するものとする。

項目	指定管理者	市
運営の基本的考え方	◎	○ 条例・規則事項
広報	◎	○ 市広報関係
活動センターの管理運営	◎	
活動センターの法的管理 (占有・行為許可)	○ 書類受付・交付事務に限る	◎
苦情対応	◎	○
事故対応	◎	
災害復旧	○ 応急復旧の実施	◎
不可抗力に伴う経費	◎ 事業履行不能による収入減及び 不可抗力事由に伴う右記以外の 経費	○ 施設設備等の修復のための経費
活動センターの整備・改修 等	○ 1件30万円未満の修繕	◎ 1件30万円以上の修繕 ※指定管理者と協議
賠償責任(指定管理者に管 理瑕疵がある場合)	◎	
金利変動に伴う経費の増	◎	
物価変動に伴う経費の増	◎	

施設の管理運営に影響を及ぼす税制・法令等の変更		◎
-------------------------	--	---

※1 本表に定める事項で疑義がある場合又は本表に定めのないものについては、協議事項とする。

(1) 災害発生時

ア 災害時の対応等

大規模な地震、台風及び火災等による災害が発生した際、市災害対策本部において臨時の「指定避難所」等に指定される可能性があるため、その際には、必要な役割を担うこと。

また、災害等の発生状況により、長期に使用する可能性があり、市災害対策本部の指示に基づき、対応できるよう指定管理者は適切な体制を構築すること。

イ 災害時の連絡体制

災害時の連絡体制を構築するため、指定管理者及び市は、互いに緊急時の連絡先を毎年4月及び変更があった場合に報告するものとする。

ウ 破損時の費用負担

指定避難所として使用されたことによって生じた破損については、指定管理者及び市が確認の上、市が復旧に係る費用を負担するものとする。

エ 災害時における施設利用に関する費用負担

災害等の発生に伴い避難所開設及び運営を行うために要した人件費及び避難所開設期間の光熱費等は、市の費用負担を原則とする。ただし、避難所運営状況等で判断しがたい状況が発生した場合、市と協議の上、決定するものとする。

オ 協議

上記以外の事項については、災害発生時の対応等に関して疑義が生じたときは、その都度、指定管理者及び市が協議して定めるものとする。

(2) 損害賠償・損害保険

指定管理者の責に帰すべき事由により、市又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者がその損害を賠償すること。施設において、事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアルを定めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を市に報告すること。

指定管理者は、管理上の瑕疵による事故に対応するため、施設賠償責任保険（指定管理者特約条項付き）に加入すること。

(3) 不可抗力

市は、指定管理者に対して不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動、その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象のうち通常の見込み可能な範囲外のもの）による休業補償は行わない。

(4) 運営リスク

市は、施設及び機器の不備又は施設管理上の瑕疵並びに火災等事故による臨時休業等に伴う補償は行わない。

(5) 利用料金及び指定管理料の見直し

市が条例で定める使用料を変更した場合、利用料金及び指定管理料について、別途協議を行い、見直しを行うものとする。

1 2 その他留意事項

(1) 記録等の作成及び保存

- ア 管理運営並びに経理状況に関する帳簿類は常に整理し、本市からこれらに関する報告や実地調査を求められた場合には、速やかに本市担当者の指示に従い、誠実に対応すること。
- イ アの帳簿類や維持管理業務（作業状況等）の記録類は指定期間中保存し、本市から請求のあった際は、速やかに提示できるようにすること（指定期間終了時には本市へ引き継ぐこと）。

(2) 市からの要請への協力

- ア 本市から、活動センターの管理運営並びに現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。
調査については、人事・経理に係る帳簿、契約書類ほか、指定管理業務に係るものを対象とするものであるので誠実に対応すること。
- イ その他、本市が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、行催事イベント、要人案内、当該センターの管理に関する会議、監査・検査等）への参加・支援・協力・実施を、積極的かつ主体的に行うこと。
- ウ 自然災害（地震等）により本市災害対策本部から災害ボランティアセンターの開設を市社会福祉協議会に要請し、市ボランティアセンター（支援対策部ボランティア班）が設置された場合は、ボランティアコーディネーターとして、協力すること。
補償については別途協議とする。

(3) 市と指定管理者で協議・調整を要する事項

これまでの規定のほか、次の事項に関する事柄は、本市と指定管理者が調整又は協議を行うこと。

- ア 施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合
- イ 指定期間中に管理運営内容が変更される場合
- ウ その他、本仕様書等に記載のない事項

(4) 第三者への包括的委任の禁止

指定管理者は、第三者に対し指定管理者業務の包括的委任を行ってはならない。

(5) 職員研修の実施

接遇研修や中間支援施設の職員としての専門知識の研修を行うこと。また、個人情報保護に関する研修を行うこと。

(6) 個人情報の保護

指定管理者は業務上知り得た個人情報を目的外に使用したり、第三者へ漏らしたりしてはならない。また、個人情報の保管についても適正な管理を行い、漏洩、紛失、棄損等がないよう必要な措置を講じなければならない。正当な理由なく、又は不正な

利益を図る目的で個人情報を提供し、又は、盗用した場合は、芦屋市個人情報保護条例に基づき罰則が科せられる。

(7) 守秘義務の遵守

指定管理者は業務上知り得た秘密について第三者へ漏らしてはならない。

(8) 情報公開

文書の開示等情報公開については芦屋市情報公開条例の規定に準じて取り扱うこと。

(9) 行政手続条例の適用

公の施設の管理運営にあたり、施設利用の許認可等の処分を行う場合、芦屋市行政手続条例が適用され、指定管理者はその範囲において行政庁として行政手続条例に規定する責務を負う。

(10) 電力の小売全面自由化に伴う購入方法の見直しについて

指定管理者が電力の購入方法を見直す際は、芦屋市電力の調達に係る環境配慮指針に基づき、事前に市と協議すること。

なお、下記の点に留意すること。

ア 契約しようとする電力会社が、小売電気事業者として経済産業省の登録を受けていること。

イ 指定管理者と電力会社の間で、事故発生時等の緊急対応の体制が整備されていること。

ウ 契約しようとする電力会社の二酸化炭素排出係数が関西電力の場合と同程度以下であること。また、契約以降も毎年見直しを行うこと。

エ 電力会社との契約期間は3年を限度とする。ただし、指定期間を超えてはならないこと。

(11) その他施設の維持管理費の縮減に係る積極的な提案

指定管理者は、その他施設の維持管理費の縮減に係る事項について、市に積極的に提案すること。また、今後、市がネーミングライツ等の維持管理費の縮減に係る制度を導入する場合は、協力すること。