

あしや市民活動センターの指定管理者の指定について

1 管理を行わせる施設

名 称 あしや市民活動センター

所在地 芦屋市公光町 5 番 8 号

2 指定管理者

名 称 特定非営利活動法人あしやNPOセンター

所在地 芦屋市親王塚町 2 番 1 号

代表者 理事長 石本 章宏

3 指定期間

平成 2 7 年 4 月 1 日から平成 3 2 年 3 月 3 1 日まで（5 年間）

4 指定管理者選定の理由

特定非営利活動法人あしやNPOセンターは、市民活動の中間支援を行う目的で、本市が市民活動団体へ呼びかけ、それに応じた団体の協力によって設立された公共性及び公益性が強い法人であり、平成 2 2 年度から現在に至るまで、本施設の指定管理者として良好な管理運営を行ってきたため、引き続き公募によらない指定管理者の候補者としたもの。

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 その他留意事項

平成26年第4回定例会(12月)に設置管理条例改正議案を提出することを予定しており、その内容を含めたものになっています。改正内容を反映した項目は下線で示しています。

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。

2 所在地及び施設の概要

(1) 名称 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 面積 338.37㎡

イ 施設概要

施設種別	施設名	種類	数量	単位
管理施設	自動ドア		1	式
	利用拠点施設	公光分庁舎北館2階部分	1	棟
	電話		2	回線
	案内板		2	基
	掲示板		1	基

ウ 備品一覧 (省略)

エ 図面（下記 1 及び 2 の図面は省略）

番号	名称	備考
1	芦屋市公光分庁舎平面図・立面図・断面図	
2	あしや市民活動センター平面図	

3 休館日及び開館時間（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 日曜日及び祝日

イ 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) 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「設置管理条例」という。）

(2) 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「条例施行規則」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，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，芦屋市財務会計規則，消防法，労働基準法，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等

5 指定期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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できる。

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。

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、同施行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。）及び条例施行規則、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。
- d 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。

(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) 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) 公序良俗に反するおそれがあると認められるとき。
- (イ) 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。
- (ウ) 営利行為を目的とするとき。
- (エ) 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。
- (オ) (ア)から(エ)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 ホームレスに対する措置

ホームレスが起居の場所として使用した場合は、本市福祉部生活援護課と協力して必要な措置をとること。

キ その他

平成28年度から、窓口での利用申請及び利用許可に加えて、予約管理システムでの利用申請の受け付けを行う予定である。システムの運用開始時には利用者向けに2回以上説明会を開催すること。なお、運営に関して本市と協議を行う。

(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) 負傷者、急病人の対応

(ウ) 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

(エ) 年少者、高齢者、障がい者等への配慮

(オ) 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。

(4) 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。

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。

(1) 施設

- ア 日常的に始業前に行う業務として、施設の点検及び清掃を行うこと。
- イ 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。
- ウ 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、利用を一時制限した上で修繕・改善の措置をとること。なお、修繕費が1件当たり30万円を超える修繕は本市と協議を行った上、本市で負担する。1件当たり30万円未満の修繕は指定管理者が負担する。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。
- キ ゴミ等を認めた場合は、直ちに回収すること。

(2) 備品

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 指定管理に当たって購入した備品は、原則本市に帰属すべきものとし、本市に報告すること。
- オ 指定管理者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。
- カ 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指定管理者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。

(3) 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。

(4) 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：(特活) あしやNPOセンター)」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： (特活) あしやNPOセンター) 【*主催：芦屋市又は施設名】	あしや市民活動センター（指定管理者： (特活) あしやNPOセンター 【*主催：(特活) あしやNPOセンター 施設名、あしや市民活動センター】【芦屋市名は不可】

※表記例

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(特活) あしやNPOセンター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：(特活) あしやNPOセンター)

電話番号 26-6452

8 指定管理者が行う事業等

指定管理者は、設置管理条例第3条に規定する事業を企画し実施することとする。

(1) 市民活動に関する相談事業

ア 市民活動に関心を持つ個人に対して、活動につながるように相談を行うこと。

イ 市民活動を行っている個人に対しては、活動の継続につながるよう相談を行うこと。

ウ 窓口での対面相談、電話相談、インターネットメールによる相談などの方法によるものとする。相談の件数については、本市に報告をすること。

(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が継続的に活動できるように、組織の運営、事業の開発、資金の調達などの相談を行うこと。

イ 市民活動を行う団体の財務等に関する相談を行うこと。

ウ 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回1時間以内で、相談者の費用負担が無く、相談を行うこと。1年間あたりの、弁護士等との相談の上限の合計回数については、予算の範囲内とすること。

(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

(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のNPO活動の発表と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) (年1回)

イ 市民活動団体の相互の交流を目的とした事業を実施すること。(例：ティータイム交流会など) (年2回)

ウ 市民活動団体の交流のために、ホームページや冊子作成を通じて、市民活動団体

の紹介をすること。冊子は、更新の年度に合わせて作成すること。なお、各登録団体・本市の各部課等に配布できるように作成すること。

(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の作成と更新

イ 活動センターにおいての市民活動の情報を集約し発信

ウ 情報コーナーの管理・活用

市民活動に興味を持つ市民や市民活動団体が、必要とする他の団体のイベントや助成金等の情報や近隣の間支援センターの情報を最新のものにしておくこと。

エ 市民活動関係図書 of 整理・購入

図書の購入については、年間1万円以上を購入すること。

オ 活動センターの季刊紙の制作、配布、発送（年4回・500部 A3版裏表、但し登録団体数により増減あり）、季刊紙の内容、紙質、印刷の質等は、既に発行済みの季刊紙「かわらばん」に準じるもの、あるいは、それ以上のものとする。庁議で配布し、その後各課へ配分し、庁内に掲示し配布する。送付先については、市内の公共施設や近隣の間支援施設や登録団体に送付すること。

(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

ア 市民活動に関する講座等の実施に関すること。(下記(ア)から(ウ)までの講座を年3回以上開催)

(ア) 啓発講座（例：「男性ボランティア入門」など）

具体的な事業内容を事業計画書にて提案のこと。

(イ) 人材・団体育成講座（例：「地域のボランティアコーディネーター養成講座」など）具体的な事業内容を事業計画書にて提案のこと。

(ウ) 専門講座（例：「助成金セミナー」など）

具体的な事業内容を事業計画書にて提案すること。

イ 他市等からの視察は、本市と連携して受け入れること。

ウ 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ターを、本市との協議の上、行う。(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、施設の設置目的に合致し、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。

1 1 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) 本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) 本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。

施設使用料金表（条例第9条関係）

室名	広さ	収容人員	施設使用料金		
			午前10時～正午	午後1時～午後3時	午後3時～午後5時
会議室A	17 m ²	12人	400円	400円	400円
会議室B	17 m ²	12人	400円	400円	400円
会議室C	50 m ²	32人（50人）	1,100円	1,100円	1,100円
会議室D	46 m ²	28人（48人）	1,000円	1,000円	1,000円

1 第4条第3項の規定により、午前10時以前又は午後5時以後に活動センターを使用する場合の使用1時間までごとの使用料は、午前10時以前の使用にあつては午前10時から正午までの区分の使用料の額に、午後5時以後の使用にあつては午後3時から午後5時までの区分の使用料の額に、それぞれ2分の1を乗じて得た額とする。

2 収容人員の欄の（ ）書は、最大収容人員とする。

※開館時間を10時から17時のところを、9時から17時に変更するとともに、午前中の貸出し時間を9時30分から正午までとすることを予定している。

午前9時30分から正午までの利用料金については、会議室A及び会議室Bを500円、会議室Cを、1,300円、会議室Dを、1,200円に改正することを予定している。

団 体 概 要

名 称	特定非営利活動法人あしやNPOセンター
所 在 地	芦屋市親王塚町2番1号
設 立 年 月 日	平成19年9月25日
設 立 目 的	この法人は、芦屋市を中心とした地域の市民に対して、市民・行政・企業など様々な主体の協働により、まちづくりに関する事業を行い、地域コミュニティの活性化を通じて、創造性豊かな市民社会の形成に寄与することを目的とする。
代 表 者 名	理事長 石本 章宏
役 員 構 成	理事8名（内、理事長1名、副理事長2名） 監事2名 (平成26年5月17日現在)
会 員 又 は 構 成 団 体 等	正会員：個人会員13人/団体会員8団体 賛助会員：個人賛助会員12人 (平成26年5月17日現在)
活 動 内 容	この法人は、設立目的を達成するため、次の事業を行う。 (1) 市民活動施設の管理・運営に関する事業 (2) 市民活動組織の設立・運営に関する相談助言と情報提供事業 (3) 市民活動に関する調査・研究・開発事業 (4) 市民活動に関する人材育成、講師派遣及び啓発事業 (5) 市民活動に関するネットワークの構築と活動拠点支援事業 (6) 市民活動による兵庫県内の地域活性化事業 (7) 市民主体の地域づくりに向けた教育及び啓発事業
備 考	

あしや市民活動センターの指定管理者事業計画

(平成27年度から31年度まで同じ)

(特活) あしやNPOセンター

1 管理運営の基本方針

あしや市民活動センター（以下「活動センター」という。）の管理運営にあたっては、次の基本方針に沿って行う。

- (1) 芦屋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として適切な管理運営を行う。
- (2) 予算の執行にあたって、事業計画書等に基づき適正かつ効率的運営を行う。
- (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。
- (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。
- (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。
- (6) 利用者等の個人情報の保護を徹底するため定期的な個人情報管理の研修を実施する。
- (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。
- (8) 管理運営にあたっては、芦屋市と緊密な連携を取る。
- (9) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底する。

2 法令等の遵守

- (1) あしや市民活動センターの設置及び管理に関する条例及び、同条例施行規則を遵守し、運営に努める。
- (2) その他関係法令等
地方自治法、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、芦屋市会計規則、消防法、労働基準法等を遵守し、運営に努める。

3 管理運営業務の方針について

- (1) 活動センターの使用の許可に関する業務
 - ア 施設の入館等
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。
 - 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、同施行規則及び利用基準のとおり利用料金の徴収を行う。

ウ 窓口での利用申請及び利用許可に加えて、平成28年度から、予約管理システムでの利用申請の受け付けを行う予定であり、当法人は、利用開始までに利用者向けに予約システムの説明会を2回以上行う。なお運用に関しては今後、芦屋市と協議を行う。

(2) 施設利用にあたってのサービス、指導等

ア 施設利用の案内業務（電話対応含む）、負傷者、急病人の対応、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、年少者、高齢者、障がい者等への配慮等のサービスに関することを行う。

イ 利用者への使用上の注意を説明及び、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。

ウ 利用者からの要望や苦情、トラブル等は、迅速、適切に処理し、速やかに芦屋市に報告する。

エ 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。

オ 当法人の責に帰すべき事由により、芦屋市又は第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償する。施設において、事故が発生した場合に備えて、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芦屋市に報告する。

(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。

イ 防犯上、終了時の施錠は施設全体を確認する。

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。

4 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。

(1) 施設

ア 日常的に始業前に行う業務として、施設の点検及び清掃を行う。

イ 備品の点検を定期的に行い、良好な状態を保つ。また、不具合が生じた場合は、随時補修する。

ウ 照明灯の不点、電気機械施設の故障は速やかに修繕する。

エ 危険箇所・破損箇所等がないか、定期的に点検し、不具合を発見した場合は、利用を一時制限した上で修繕・改善の措置をとる。

オ 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。

カ 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、床面を拭き

掃除し、壁面及び鏡面の雑巾がけ、トイレットペーパー及び洗剤の補充等、利用者が快適に利用できるよう、適切に行う。

キ テーブル、手すりの清掃については、ふき掃除を随時行い、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。

(2) 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い、破損箇所や危険箇所を発見した際は直ちに芦屋市へ報告する。

5 活動センターの事業等

(1) 市民活動に関する相談事業

ア 開館時間中は、いつでも相談に応じられるように専門相談員を配置する。

イ 少しでも市民活動に興味や関心を持つ市民に対しては、以下の(ア)～(イ)などの方法で市民活動につながるよう相談を行う。

(ア) 市民活動の事業案内・市民活動団体の活動の紹介を行う。

(イ) パブリックコメントをお知らせして市政へ参画すること等の案内を行う。

ウ 市民活動を行っている個人や団体に対しては、活動の継続につながるよう相談を行う。

(ア) 個人として活動している人に対しては、同じような活動を行っている団体の紹介や、団体の設立などについての相談を行う。

(イ) 市民活動を行っている団体に対しては、継続的に活動できるように、組織の運営、事業の開発、資金の調達などの相談を行う。

(ウ) 特に専門性の高い相談については、弁護士・司法書士・社会保険労務士等と調整を行い、相談を行う。1団体に、1年間に1回までの無料相談を行い、年間4～5回までを予定している。

エ 相談の件数及び内容については、芦屋市に報告をする。

相談件数については、下記の(ア)～(ウ)の合計で、160件を見込む。

(ア) NPO相談については、随時行い、定例NPO相談を、毎週火曜日と金曜日と月8回行う。

(イ) 登録団体向けのパソコン無料相談を、毎週水曜日に行う。

(ウ) ボランティア相談を、随時行い、ボランティアがしたいという市民が活動につながるようコーディネートを行う。

(2) 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のNPO活動の発表と交流を目的とした事業として、あしや市民活動フェスタを年1回実施する。

イ 市民活動団体の相互の交流を目的とした事業として、団体間やボランティア間のティータイム交流会を年1回ないし2回実施する。

- ウ 施設ボランティアマッチング交流会を行い、施設のボランティア担当者とボランティア団体のマッチングを年1回以上実施し、施設でボランティア団体が活動できる機会を作る。
- エ ボランティア活動・市民活動を始めるきっかけになる講座や、市民活動を行っていくにあたって役に立つ、下記の各種講座の中から年3回以上開催する。
 - (ア) シニア男性や学生向けのボランティアを始めるきっかけづくり
 - (イ) ボランティア概論に関する座学と、理解を深めるためのワークショップ
 - (ウ) 人材育成のための地域のボランティアコーディネーター養成
 - (エ) 市民活動団体が活動を続けていくための助成金獲得のため、助成金の紹介や助成金の考え方を含めた、助成金申請書の書き方等
 - (オ) 市民活動団体の活動や、団体紹介をするためのチラシの作り方・ホームページの作り方・映像の利用方法の説明及び映像の編集
 - (カ) AED（自動体外式除細動器）の使用方法及び救急救命
- オ 市民活動団体の交流のために、ホームページや冊子作成を通じて、市民活動団体の紹介をする。冊子は、更新の年度に合わせて作成する。なお、各登録団体・芦屋市の各部課等に配布できるように作成する。
- (3) 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から、近隣の中間支援センター・助成金情報など市民活動に関連するサイト・市民活動団体のイベント情報・市民活動団体のホームページなど掲載し、市民活動に役に立つようにする。
そして、活動センターのホームページが、市民活動へのポータルサイトとする。
 - イ 市民活動団体の活動のチラシや市民活動関係図書などを整備し、市民参画及び協働に関する最新の情報が常に得られるようにする。
 - ウ 活動センターの季刊紙「かわらばん」を年に4回制作し、配布、発送する。
- (4) (1)から(3)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
 - ア 他市等からの視察は、芦屋市と連携して受け入れる。
 - イ 芦屋市が構成団体として協働している市内のイベント「芦屋さくらまつり」、「あしや秋まつり」等のボランティアコーディネーターを、芦屋市との協議のうえ行う。

6 自主事業について

施設の設置目的に合致し、かつ本来の業務の実施を妨げない範囲において、事前に芦屋市の承認を得たうえで、当法人の責任にて自主事業を行う。

- (1) 飲み物や食べ物といった自動販売機等を設置し、利用者の利便性を高める。
- (2) 阪神南にある中間支援センターが連携を図り交流会や情報交換会を行う。
- (3) 活動センターの設置の目的に即した事業を芦屋市と事前に協議した上で行

う。

7 利用者アンケート

どういった目的で、どれぐらいの頻度で施設を利用しているか、施設を利用した印象・職員の応対・施設の改善点など、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年間を通じて実施し、芦屋市に内容を報告するとともに、改善に努める。

8 事業報告書

各事業の報告書は、指定期間中、毎年度終了後、30日以内に業務の実施状況及び利用状況、利用料金及びその他の収入の実績、管理運営経費の収支状況、自主事業の実施状況等を記載した事業報告書を作成し、提出する。

9 職員研修

職員全員を対象とした接遇研修や救急救命講習や個人情報保護に関する研修を、年1回以上行う。

防災・消火訓練及び避難訓練を、関係部署と調整を行い年2回実施する。

中間支援センターとして、中間支援の最新の専門知識・技術の習得を進め、中間支援機能を担った人材を育てるための研修を年数回行う。

10 指定管理者企画会議

芦屋市と月1回の企画会議を開催し、管理運営について報告するとともに、互いに現状を把握することに努める。また、3月に1回のモニタリングに協力する。

11 個人情報の保護

情報セキュリティポリシーを策定し、OA機器の管理などの運用を適切に行う。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ないよう、定期的に研修を行い、適切な取り扱いを実施する。

法人等の概要

項 目	内 容
名 称	特定非営利活動法人あしやNPOセンター
代 表 者	理事長 石本 章宏
所 在 地	〒659-0054 芦屋市親王塚町 2-1
電 話	0797-38-6841
基 本 財 産	金4, 189, 306円
設 立 年 月 日	平成19年9月25日 設立
会 員 数	正会員21人 賛助会員12人
主 な 業 務 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民活動施設の運営管理に関する事業 (平成19年10月1日～あしや市民活動センター管理受託開始) ・ 市民活動組織の成立・運営に関する相談助言と情報提供事業 ・ 市民活動に関する調査・研究・開発事業 ・ 市民活動に関する人材育成・講師派遣及び啓発事業 ・ 市民活動に関するネットワークの構築と活動拠点支援事業
そ の 他	中間支援として市民活動団体, ボランティア, 行政それぞれを結ぶ。

収 支 計 画 書 (平成 27 年度)

(収入内訳)

(単位：円)

区分		予算額	内訳	備考
収入合計		22,900,000		
内 訳	指定管理料	20,700,000		
	会議室・ 機器使用料	2,200,000	会議室A	
				130,000
			会議室B	
				90,000
		会議室C		
			260,000	
		会議室D		
			220,000	
		機器使用		
			1,500,000	

収 支 計 画 書 (平成 27 年度)

(支出内訳)

(単位：円)

区分		予算額	内訳 (月曜日～土曜日 週 6 日開館)	
支出合計		22,900,000		
内 訳	人件費	12,884,000	常勤事務職員人件費 4 人 (社会保険料含む) (20日/月 勤務)	
			非常勤事務職員人件費 3 人 (労働保険料含む) (5時間勤務 10～16日 /月 勤務)	
			通勤交通費	600,000
	事務費		ボランティア謝金 (あしや市 民活動フェスタなどのボラン ティアの交通費等費用弁済)	150,000

事務費	7,066,000	活動交通費	100,000
		研修費	50,000
		専門相談員，講師等謝金 (弁護士，司法書士，社会保険労務士等)	450,000
		事業費 (セミナー，交流会，市民活動フェスタ，地域のボランティアコーディネーター養成講座，映像編集等)	1,436,000
		印刷製本費 (かわらばん団体紹介冊子等)	1,500,000
		機器貸借および使用料 (自治会・NPO 等コピー機・サーバー等)	1,400,000
		通信費 (かわらばん，情報等の郵送，電話等)	550,000
		消耗什器備品費及び消耗品 (登録団体にかわらばんを送る等に使う封筒，自治会・NPO 等の利用者が使用する用紙，文具など)	1,280,000
		新聞図書費	30,000
		保険料等	120,000
		管理費	2,950,000
その他 (警備，自動ドア，清掃等)	820,000		
修繕費	380,000		
租税公課 (消費税)	650,000		

収 支 計 画 書 (平成 2 8 ~ 3 1 年度)

(収入内訳)

(単位 : 円)

区分		予算額	内訳	備考
収入合計		22,990,000		
内 訳	指定管理料	20,790,000		
	会議室・ 機器使用料	2,200,000	会議室 A	
				130,000
			会議室 B	
				90,000
		会議室 C		
			260,000	
		会議室 D		
			220,000	
		機器使用		
			1,500,000	

収 支 計 画 書 (平成 2 8 ~ 3 1 年度)

(支出内訳)

(単位 : 円)

区分		予算額	内訳 (月曜日～土曜日 週 6 日開館)	
支出合計		22,990,000		
内 訳	人件費	12,889,000	常勤事務職員人件費 4 人 (社会保険料含む) (20日/月 勤務)	●
			非常勤事務職員人件費 3 人 (労働保険料含む) (5時間勤務 10～16日 /月 勤務)	●
			通勤交通費	605,000
	事務費		ボランティア謝金 (あしや市 民活動フェスタなどのボラン ティアの交通費等費用弁済)	150,000

事務費	7,124,000	活動交通費	101,000
		研修費	50,000
		専門相談員，講師等謝金 (弁護士，司法書士，社会保険労務士等)	450,000
		事業費 (セミナー，交流会，市民活動フェスタ，地域のボランティアコーディネーター養成講座，映像編集等)	1,450,000
		印刷製本費 (かわらばん団体紹介冊子等)	1,514,000
		機器貸借および使用料 (自治会・NPO 等コピー機・サーバー等)	1,412,000
		通信費 (かわらばん，情報等の郵送，電話等)	555,000
		消耗什器備品費及び消耗品 (登録団体にかわらばんを送る等に使う封筒，自治会・NPO 等の利用者が使用する用紙，文具など)	1,291,000
		新聞図書費	30,000
		保険料等	121,000
		管理費	2,977,000
その他 (警備，自動ドア，清掃等)	827,000		
修繕費	384,000		
租税公課 (消費税)	656,000		

人員配置計画（平成27～31年度）

（1）総括責任者

候補者名	●●●●●		
年齢	53歳（平成26年4月1日現在）		
雇用形態	○正職員・派遣職員（派遣元： その他（ ））		
主な経歴	施設名	主な事務	期間
	<ul style="list-style-type: none"> ・ コープともしびボランティア振興財団 ・ 学校法人玉田学園神戸常磐大学ボランティアセンター ・ 芦屋市役所 ・ (特活) あしやNPOセンター 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアコーディネーター ・ ボランティアコーディネーター ・ 一般事務 ・ 事務員を指揮し事業を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年4月1日～平成22年3月31日 平成22年4月1日～平成23年3月31日 平成23年4月1日～平成24年3月31日 平成24年4月1日～現在に至る

（2）事務担当者（平成27～31年度）

項目区分	配置人員の資格，人数，雇用形態（常勤・非常勤）
候補者名	●●●●● 他5人
職員配置	常勤換算 4人
	<p>内訳</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主任責任者 ●●●●● 事務局長（常勤） （指定管理者企画会議等含む市との交渉，活動センターに関する業務全般の統括，対外折衝，HP維持管理，防火管理） ・ 事務員 常勤 3人 （相談業務全般，受付業務，機器管理，会議室貸業務，セミナー運営，交流会運営，助成金情報提供） 非常勤 3人（常勤換算1人） （総務，会計，受付業務補助，ファイル管理，備品管理）

(3) 職員ローテーション（平成27～31年度）

ローテーションとしては

- ・常勤事務職員3人，非常勤事務職員1人の体制
常勤事務職員のうち，1人は活動センター管理業務を主とし，1人は相談業務を主とし，1人はセミナー等業務を主とし，そのうち1人を登録団体および他団体との事業連携の担当とする。非常勤職員は，総務・会計を担当する。
- ・常勤事務局員は週休2日制で週6日開館する。
- ・非常勤事務職員は月10日～15日の勤務を目途とし，毎日朝礼にて引継ぎを行い，月1回程度の全体の事務局ミーティングを行う。
- ・上記の常勤・非常勤事務職員の体制で，週6日4人体制を目指す。

配置する職員に対する研修計画（平成27～31年度）

職員の能力向上を目的とした研修を定期的に行います。具体的には，接客・接遇をはじめ，運営管理・危機管理・関係法令等業務に必要な専門知識を習得できるよう開催します。また，マニュアルでの研修だけでなく，実地教育と共にフォローも含めて行います。

また，現場職員と役員のミーティングを必要に応じて開催し，この施設の設置目的と実際の運営がずれていないか，また，利用者の利便性を考えているかをチェックしていきます。

研修期間は業務に支障がないように設定し，実施します。

研修については，ここに行くもの，グループで行うもの，また，他の施設との合同での開催を考えています。

危機管理対策（平成27～31年度）

事故防止など安全対策・災害や事故発生時・連絡体制などに対する基本的な考え方と実施計画をまとめます。

事故の未然防止策として、始業開始時には施設全体を点検し危険な場所がないかをチェックします。

危険個所が発見された場合、利用者に危害が起こらないように使用を制限し、告知して注意を喚起します。修繕が必要であれば、即座に芦屋市と協議を行い対処します。

AED の使用方法・消耗品の交換を含め、蘇生方法や救急救命の研修を年1回常勤・非常勤にかかわらず行います。

災害時には、まず人命の確保を第1に考えて行動します。

利用者が安心かつ安全で快適な施設利用ができるよう、事件・事故の要因となり得る事象を小さな段階で把握・解消し、大事故・大規模修理に繋がらないようにします。

また、設備の破損・老朽化による危険要因に関して発見した場合は、速やかに芦屋市ご担当者に報告し、協議の上対応します。

事故等が発生した際には人命保護を優先し、事故発生原因の追究と明確な対策を講じます。

役員をはじめ、職員との緊急連絡体制を作成し対応します。また、緊急時（事故発生時等）に対するマニュアルを作成し、常勤職員だけでなく非常勤職員を含めたスタッフ全員に周知し、必要な研修・訓練を実施し対応能力を向上します。

緊急時の芦屋市に対しての連絡体制を明確にし、連絡・報告の遅延が無いようにします。

防災計画書を作成し、消火・防災・避難訓練を実施し、防災安全に務めます。