

芦屋市立潮芦屋交流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
2	所在地及び施設の概要	2
3	休館日及び開館時間	6
4	法令等の遵守	7
5	指定期間	7
6	指定管理者が行う業務	7
7	維持管理	10
8	指定管理者が行う事業等	14
9	自主事業等	15
10	業務実施に係る確認事項	16
11	指定管理者と芦屋市の責任分担	17
12	その他留意事項	19

芦屋市立潮芦屋交流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、芦屋市立潮芦屋交流センター（以下「潮芦屋交流センター」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こと。

- (1) 芦屋市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう、施設の設置目的に資するよう適切な管理運営を行うこと。
- (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こと。
- (3) 利用者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十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) 管理運営にあたっては、市と緊密な連携を取ることに努めること。
- (9) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (10) ひょうご多文化共生社会推進指針が掲げる総合的な取組方針に基づき、市内在住外国人の増加や多国籍化に対応し、より多くの外国人住民が利用できることに努めること。

2 所在地及び施設の概要

- (1) 名 称 芦屋市立潮芦屋交流センター

ア 国際交流センター

イ 潮芦屋集会所

ウ 屋外交流広場

- (2) 所在地 芦屋市海洋町7番1号

- (3) 面 積 4,570.15㎡

- (4) 開設年月日 平成23年4月12日

- (5) 施設概要

施設種別	施設名	種類	数量	単位
屋内施設1階	潮芦屋集会所	事務室	約41	㎡
		相談室	約15	㎡
		更衣室	約54	㎡

		101室	約52	m ²
		102室	約35	m ²
		103室	約17	m ²
		104室（8畳）	約25	m ²
		共用部分（トイレ、エントランスホール、オープンスペース、廊下・階段、給湯室、エレベーター等）、倉庫・収納庫等	約467	m ²
屋内施設2階	国際交流センター	201室・202室・203室（各79m ² ×3室で多目的室利用可）	約237	m ²
		204室	約72	m ²
		205室	約43	m ²
		206調理・試食室	約78	m ²
		共用部分（トイレ、廊下・階段、給湯室、エレベーター等）、倉庫・収納庫等	約237	m ²
屋外施設	屋外交流広場	テニスコート3面（フットサルコート、広場としての利用も可能）	約1,711	m ²
便益施設	駐車場	普通車34台	1	式
	駐輪場	自転車16台・単車5台	1	式
修景施設	植栽	高木（H≥3.0）	32	本
		中木（1.0<H<3.0）	77	本
		低木（H≤1.0）	27	本

(6) 設備概要

フェンス・門扉		1	式
駐車場管制設備		1	式
放送設備	業務・非常兼用放送設備	1	式
ITV機器	ITVカメラ	8	式
通信機器	Ashiya Free Wi-Fi アクセスポイント	1	式
石碑	姉妹都市提携50周年記念碑	1	台
屋外交流広場照明灯	令和5年度に総替え予定。	12	灯
汚水排水設備	管渠、汚水枳	1	式

雨水排水設備	側溝、管渠、集水桝	1	式
雨水貯水槽	雨水利用灌水ポンプユニット	1	式
ごみステーション		1	箇所
火災報知設備	自動火災報知システム	1	式
給湯設備	屋外交流広場更衣室用	4	式
太陽光発電装置		1	式

(7) 備品一覧

備品名	規格・品質	数量	備考
ミーティング用テーブル		7 台	
会議用テーブル		9 8 台	
片袖机		4 台	
座机		4 台	
両脇机		1 台	
その他の机		7 台	
OA用いす		7 台	
ソファ		9 台	
ベンチ		6 台	
長いす		2 台	
丸いす		3 0 台	
角いす		9 7 台	
その他のいす		2 7 9 台	
演台		1 台	
花台		1 台	
記載台		1 台	
ラック類		6 台	
書架類		7 台	
書類戸棚		2 台	
食器戸棚		3 台	
図書戸棚		5 台	
キーケース		1 点	
コインロッカー		4 台	
簡易倉庫		1 点	
金庫		1 点	
更衣ロッカー		3 台	
その他のテニス用具		1 4 点	

ネット		2 点	
大鏡		2 台	
その他の運動用具		1 点	
アップライトピアノ		1 台	
その他の楽器支持用具		1 点	
カーテン		1 6 点	
ブラインド		5 点	
鏡		1 台	
室内用ボード類		2 台	
その他の室内用器具		6 台	
座布団		1 6 枚	
パーテーション類		8 点	
ワゴン類		2 点	
案内板		2 点	
運搬車類		1 台	
台車類		1 1 台	
展示板類		8 点	
床マット類		6 点	
コンピューター類		2 台	
パソコンソフト類		1 点	
プリンター類		2 台	
ラミネーター機		2 台	
パソコン周辺機器		5 点	
レジスター		1 台	
その他の事務用器具		2 点	
C Dプレイヤー		3 点	
テレビ		1 台	
その他のプレーヤー		1 台	
加湿器		1 台	
掃除機		3 台	経年劣化による買い換えが必要な可能性あり。
電気ポット		4 点	
投光器		4 点	
冷蔵庫		2 台	
その他の電気機器		1 台	

保冷库		1 点	
食器消毒保管庫		1 点	
担架		1 台	
ファクシミリ		1 台	
電話機		3 台	
ビデオデッキ		1 台	
ビデオプロジェクター		1 台	
ディスプレイ		1 点	
車いす類		1 台	
彫刻		1 点	
その他の音響機器		1 台	
テニス用支柱・ネット		3 点	
テニス審判台		3 台	
コートベンチ		1 台	
得点板		3 点	
その他の加熱機器		1 0 点	
炊飯器		3 台	
施設予約管理システム (ハードウェア)		1 式	端末 2 台、K I O S K 端末 1 台を含む。

(8) 図面（末尾に添付）

番号	名称	備考
1	配置図	
2	1 階平面図	
3	2 階平面図	

3 休館日及び開館時間

(1) 休館日

施設の休館日は、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 水曜日

イ 12月28日から翌年の1月4日までの日

(2) 開館時間

施設の開館時間は、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。

ア 潮芦屋集会所及び国際交流センター：午前9時から午後9時30分まで

イ 屋外交流広場：午前9時から午後9時まで

4 法令等の遵守

指定管理者は、次に掲げる法令等を遵守し、誠実に業務の履行にあたるものとする。

- ・ 芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例
- ・ 芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例施行規則
- ・ 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、労働安全衛生法等労働関係諸法令、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン、個人情報の保護に関する法律、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、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱、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、潮芦屋交流センター使用料に関する取扱い要領、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6年4月1日～ 令和11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) 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) 施設利用の許可等

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、施設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

国際交流センター、潮芦屋集会所、屋外交流広場の利用許可については、芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例、同施行規則のとおり取り扱うものとする。

(イ) 予約・受付業務

- a 芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例、同施行規則に基づき、施設予約管理システムを使用し、予約・受付業務を行うこと。

b 予約に関して問い合わせを受けた場合は、登録方法、利用方法、利用料金等を併せて説明すること。

c 潮芦屋交流センターの運用状況に変更がある場合は、別途指示する。

d 開館時間中、施設利用の受付・徴収・許可等の管理業務を行うこと。

(イ) 使用の変更受付

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。

管理者によって特別にその必要性があると判断する場合は、上記以降の日においても変更できる。

(ウ) 雨天等、天候が不良な場合は、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

(ア) 徴収した利用料金は、指定管理者の収入とする。

(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) 指定管理者は市長の承認を得て、利用料金を定めるものとする。(芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例別表第1及び第2に定める使用料金以下とする。)

(オ) 指定管理者の責任で、契約事務や費用負担を行い、施設予約管理システム上のキャッシュレス決済を可能とすること。(令和6年10月から)

エ 利用料金の減免

芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例施行規則に基づき、利用料金及び駐車料金の全部又は一部を免除することがある。詳しくは芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例及び同施行規則を参照のこと。

オ 利用料金の返還

芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例施行規則第9条の規定に基づき、利用料金を返還することがある。詳しくは、芦屋市立潮芦屋交流センター使用料に関する取扱い要領について市に確認すること。

カ 入場制限

次のいずれかの一つに該当する場合は入場しようとするものを入場させず、また、入場者を退場させることができる。

(ア) 泥酔者

(イ) 感染症の疾患であると認められる者

(ウ) 他人に危害を及ぼし又は他人の迷惑となる物品若しくは動物を携帯する者

(エ) 他人に不快感を与える恐れのある者

(オ) この施設を使用することがその者にとって危険であると認められる場合

キ 路上生活者に対する措置

路上生活者が起居の場所として使用し、一般の施設利用者の適正な利用が妨げ

られている場合は市こども福祉部福祉室生活援護課と協力して必要な措置をとること。

(2) 施設利用にあたってのサービス、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、震災等の自然災害時における避難誘導等の対応
- (エ) 年少者、高齢者、障がいのある人等への配慮
- (オ) その他敷地内施設における対応

イ 指導等に関すること

- (ア) 危険な行為による事故の防止や他の利用者への迷惑行為の防止のために利用状況を適宜把握し、必要に応じて利用指導等を行うこと。
- (イ) 利用後の清掃・片付けなどは利用者自身に行ってもらようよう指導すること。
- (ウ) 利用者への使用上の注意を説明すること。
- (エ) 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。
- (オ) 調理室を除き、敷地内においては原則、火気の使用を禁止すること。
- (カ) 敷地内は禁煙とし、喫煙場所は設けないこと。

ウ トラブル対応に関すること

- (ア) 重要事項や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、速やかに市に報告すること。
- (イ) 盗難事故及び事件の防止措置をとること。

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自転車等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処分すること。
- (ウ) 廃棄したも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に処分すること。

オ 注意報・警報等の対応

- (ア) 荒天が予想される場合には、事前に備品等の固定又は収納を行うこと。
- (イ) 荒天後は敷地内を巡視し、災害の有無を点検し、重大な事故がある場合は速やかに市に報告を行うとともに二次災害を引き起こさないよう処置を行うこと。
- (ウ) PM2.5注意喚起情報及び光化学スモッグ注意報が発令された場合は、施設内アナウンス放送により利用者に警告するとともに、その旨を掲示し、屋外交流広場を臨時閉場すること。

(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建物全体を確認すること。
- ウ 利用者に対し、ごみ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) 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 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように常時2名以上配置するとともに、利用者の要望にこたえられるものにする。
- エ 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 市の承認なしに、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・テレビやJ-COM受信料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 施設の管理に当たっては、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 施設の敷地内に、指定管理者が通勤用の自動車駐車場を設ける場合には、目的外使用許可を得て行うものとし、使用料を市へ納付すること。
- カ 指定管理者としての業務に関する経理は、団体等の通常の経理に使用する口座とは別に専用口座を設け、管理すること。また、指定管理者としての業務に係る経理とその他の業務に係る経理を区分すること。
- キ 指定管理者の従事者のうち1名は、甲種防火管理者の資格を有し、消防計画を所管消防署に提出すること。

7 維持管理

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。（下記が例示項目）

対象設備・項目	想定事故	管理内容・実施頻度
館内清掃		定期清掃（開館日）
屋外清掃		定期清掃（週２回）
不定期清掃		館内のワックス掛け（フローリング床、樹脂床部）ガラス窓、排水管及びタイル洗浄
テニスコート整地		砂の整地（月２回）
剪定・除草		剪定（年２回以上） 除草（年２回以上）
施設の夜間監視		施設施錠後の防犯・火災監視、非常通報サービス（施錠後～開錠まで毎日）
自家用電気工作物	漏電	高圧受電設備、低圧電路の絶縁、変圧器の点検 デマンド監視報告（隔月） キュービクル点検（年２回）
エレベーター	故障	遠隔点検（月１回） 定期点検（年４回） 保守、緊急時の対応
冷暖房設備	故障	保守点検（年２回） フロン点検（年４回）
消防用設備	有効期限切れ・設置場所表示の不備	防火対象物点検（年１回） 設備機器点検（年１回）
駐車場出入口設備	設備故障	定期点検（年４回）
自動扉（正面入口、西入口）	故障	保守点検（年４回）
環境衛生保全	悪臭、汚れ	トイレ・更衣室内の薬品・香料・消耗品の交換、機器の維持管理（年６回）
ピアノ	正しい音が出ない	調律、鍵盤フレンジコード点検、修理（年１回）

(1) 修繕

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。

修繕を行う場合は、原則として複数の事業者から見積もりを取得し、最も低い額の見積もりを提出した事業者と契約すること。ただし、緊急を要する修繕及び複数の事業者からの見積もりを取得することが客観的に困難であると市が認める場合についてはこの限りではない。

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) 潮芦屋交流センター全施設

ア 開館日の開館前に行う業務として、施設の点検及び清掃を行い、ごみやほこり、汚れ等が無く、消耗品も欠落しないように常に施設を清潔かつ正常に維持すること。また、施設ごとの状況により日常清掃と定期清掃を適宜組み合わせる実施すること。

イ 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。

ウ 随時行う業務として、除草、散水、道具の手入れ等を行うこと。

エ 施設内で発生したごみは分別収集し、処分すること。

(3) 駐車場

ア 日常的に行う業務として、車止め等施設の点検を行い、良好な状態を保つこと。

イ 利用者が多数訪れる時期は、周辺道路に違法駐車が発生し易く、近隣住民だけでなく他の利用者への迷惑となるので、当駐車場への利用を促すような対策を講じること。

ウ 料金精算機のつり銭の補充を適宜行うこと。

エ 駐車券発券機及び料金精算機のトラブルについては、出来る限り早急に処理すること。

(4) 簡易専用水道設備（受水槽）

水道法に基づく法定検査を毎年1回、定期的に受けるとともに、水道法施行規則（管理基準）に基づき、1年以内ごとに1回、定期的に貯水槽の清掃を行うなど、適正な管理を行うこと。

また、水道法の規制対象外である小規模貯水槽に該当する場合も、芦屋市水道事業給水条例に基づき、簡易専用水道に準じた適切な管理を行うこと。

(5) 屋外交流広場等

ア コートの砂を均等に整地すること。（月2回）

イ 落葉時期は舗装路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行うこと。

ウ 日常的に施設（更衣室含む。）の巡視点検、清掃（ごみ拾い等）を行うこと。

- エ 植込み地等の除草を年2回以上行うこと。
- オ 低木の刈込みを適時行うこと。(年2回以上)
- カ 高中木の剪定については、必要に応じて実施すること。
- キ 植栽地における病害虫の発生状況の点検及び初期防除に留意すること。業務計画書に散布時期、使用薬品、散布方法を記載し、市の承諾を得ること。薬品の選定、散布方法等については関係法令を遵守し適切な計画を立てること。また、散布の際は付近に利用者がいないか等の安全確認に留意すること。
雨天を避けるなど効果的な噴霧方法をとること。
- ク 枯損植物、枯れ枝、支障枝は除去すること。
- ケ 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。
- コ 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。
- サ ベンチ、テーブル、手すりの清掃については、ふき掃除を適宜行い、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。
- シ 施設内、駐車場内の落ち葉、ごみ等の清掃は週2回とするが、日常の巡回の際にも、ごみを認めた場合は、回収すること。
- ス ごみステーションは不用意に立ち入られないように門扉は常時施錠し、不法投棄を防ぐなど適切に管理すること。

(6) 備品

- ア 備品の点検を定期的(年2回)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。什器・備品等の修繕費については指定管理者の負担とする。
- イ 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、指定管理者の負担とする。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。
- ウ 備品の廃棄等の移動が生じた場合は、市に報告すること。
- エ 指定管理料及び利用料金等の範囲内で購入した備品は、原則市に帰属すべきものとし、市に報告すること。
- オ 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。
- 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自己の負担において撤去すること。ただし、市の承認を得たときは、この限りでない。
- キ 備品台帳及び持込備品管理簿と備品を整理照合し、年1回市に報告すること。
- ク 利用者が利用できるようにコピー機を設置すること。その際、市の承認を得た

金額での利用料金の徴収は可能であることとし、利用料金は指定管理者の収入とする。コピー機の設置については、あらかじめ市に申請を行い、許可を受けること。また、別途、市に使用料を支払うこと。

(7) 巡視・点検

原則として毎日随時行うものとする。常駐者を配置し、目視及び点検により、設備等の安全確認を行うこと。

(8) 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、「施設名（指定管理者：〇〇〇〇）」と標記すること。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示すること。

	市指定の事業	自主事業
事業に係る 広報等の標記 【*主催等の標記が必要な場合】	施設名 (指定管理者：〇〇〇〇) 【*主催：芦屋市又は施設名】	施設名 (指定管理者：〇〇〇〇) 【*主催：施設名、〇〇〇〇】 【芦屋市名は不可】

*標記例

芦屋市が設置した潮芦屋交流センターは、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 潮芦屋交流センター（指定管理者：〇〇〇〇） 電話番号 〇〇-〇〇〇〇

8 指定管理者が行う事業等

ひょうご多文化共生社会推進指針が掲げる総合的な取組方針に基づき、市内在住外国人の増加や多国籍化に対応し、外国人材の参画を促進するため、以下の事業を実施すること。

(1) 多文化共生推進事業

ア 多文化共生推進のための事業（市内在住外国人による発信の機会創出、地域住民と市内在住外国人との交流イベント等、年3回以上）の実施

市内在住外国人が参画し、企画すること。また、市内在住外国人が中心となる事業を行うこと。

イ ボランティア（外国人に日本語を教えるボランティア、災害時の外国人に対する外国人協力者、外国語の翻訳・通訳ができるボランティア等）の育成、研修の実施（年2回以上）

ウ 多文化共生に関する情報提供

地域の大切な情報を、SNSなど様々なツールを使って届きにくいところにも

提供すること。また、多文化共生理解の啓発を行うこと。

(2) 市内在住外国人に対する支援事業

ア 市内在住外国人への日本語教室（１コマ９０分程度、週３コマ以上）

それぞれ目標設定を明確にし、達成度を月次報告で報告すること。

イ 市内在住外国人への防災に関する情報提供など

やさしい日本語、英語、中国語、スペイン語、ベトナム語その他１言語以上を
を活用した事業を提案すること。

ウ 市内在住外国人のための相談窓口設置（英語、中国語、スペイン語、

ベトナム語、その他１言語以上、各言語月１回以上開設）

社会福祉協議会をはじめ必要な機関と連携し、社会保障制度の活用など、問題
の解決を図る方法を検討・提案すること。

(3) 国際交流関係団体のマネジメント、活動等の支援に関すること

市内外国人関係団体どうしのつながりを強化し、協働を促進すること。

(4) 姉妹都市交流事業（アメリカ合衆国カリフォルニア州モンテベロ市）

姉妹都市提携をしている、モンテベロ市との交流事業を実施することとします。

なお、事業を実施する際は、本市と協議のうえ実施するものとします。

ア 姉妹都市交流事業の企画及び実施

イ 情報掲示板等情報コーナー等を活用した情報提供

(5) 施設に対する市民の理解や満足度に関すること

ア 施設のパンフレット等の作成・配布

イ 施設ホームページの運営

※上記ア、イについては、やさしい日本語、英語を必須とし、できる限り、中国語、
ベトナム語など、それ以外の言語でも対応すること。また、SNSなどを利用し、
より積極的な情報発信方法を検討・提案すること。

ウ 施設の提供に関すること

指定管理者は、利用者本位の運営を行い、親切丁寧な接遇を心がけ、常にサー
ビスの向上に努め、利用人数・利用件数の増加に努めること。

9 自主事業等

(1) 自主事業に関すること

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、事前に事業計画を提出し、市の承認を得たうえで、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。

(2) 施設の設置目的外の事業に関すること

指定管理者は、自動販売機、売店の設置等、施設の設置目的外の使用をするときは、あらかじめ市に申請を行い、許可を受けること。また、指定場所のみとし、別途、市に使用料を支払うこと。

10 業務実施に係る確認事項

(1) 事業計画書

指定管理者は、市と調整を行ったうえ、毎会計年度、次年度の開始1か月前までに次年度の「年次事業計画書」を作成し、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か月前までに「個別事業計画書」を作成し、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、その他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継続的に実施すること。実施の際は、市の指定するアンケート用紙を基本とし、施設内に回収箱を設置するなどして回収する。

また、より有効な手法としてWebアンケート等も併せて実施することができる。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、市と協議の上、省略又は変更できることとする。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、調査結果について分析及び評価を行い、その後の管理業務への反映に努めるものとする。また、その内容を施設内に掲示するとともに、市にその結果を報告するものとする。

(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（様式有）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及び収支状況（前記ウの収支と明確に分けること。）

オ アからエまでに掲げるもののほか、市が特に必要と認める事項

(5) 実地調査等の実施

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

なお、調査においては、人事・経理に係る帳簿、契約書類等も対象とする。

(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。また、指定期間中に市が第三者による評価を実施する。事業計画書、事業報告書、評価結果等については市のホームページ等で公表する。

(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 指定管理者と芦屋市の責任分担

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	芦屋市
運営の基本的考え方	◎	○ 条例・規則事項
広報	◎	○ 市広報関係
潮芦屋交流センターの管理運営	◎	
管理棟、倉庫等の物品管理	◎	
潮芦屋交流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
1件30万円未満(税込)の修繕	◎	
1件30万円以上(税込)の修繕・改修等		◎
賠償責任(指定管理者に帰責事由がある場合)	◎	
賠償責任(市に帰責事由があるもの)		◎
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		◎

※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

地震、大火災などの災害発生時には、潮芦屋交流センターは芦屋市地域防災計画において「避難所、指定緊急避難所、外国人相談所、自主避難所」として位置付けしているので、災害時には救援物資の集配基地など防災拠点としての必要な役割を担うこと。*なお、避難所等として使用する場合の取り扱いについては別紙参照のこと。

また、災害発生状況により、芦屋市災害対策本部の指示に基づき、施設を長期に使用する可能性があるため、適切に対応できるよう指定管理者は体制を整備すること。

(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) 消費税及び地方消費税の税率変更に係る見直し

税率変更があった場合は、協議の上、指定管理料（利用料金）の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、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、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市へ引き継ぐこと。）。

(2) 市からの要請への協力

ア 市から、施設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、市が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、オープンガーデン、行催事イベント、要人案内、当該施設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。

(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、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) 個人情報の保護

本業務は、個人情報を取り扱うため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(6) 個人情報の取扱いに関する検査

ア 指定管理者は、本業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本協定に基づく必要な措置の状況について、実地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途市から通知するものとする。

イ 個人情報の取扱いに係る業務を第三者に委託する場合には、指定管理者を通じて又は市自らが当該第三者に対して、上記アの検査を行うものとする。なお、市が指定管理者を通じて検査を行うこととしたときは、指定管理者は検査結果に基づいて市に報告するものとする。個人情報の取扱いに係る業務について、第三者が再委託を行う場合以降も同様とする。

(7) 個人情報に係る請求等の対応

指定管理者は、個人情報の開示、訂正及び利用停止の請求に対して、個人情報の保護に関する法律の趣旨に沿って適切に対応するものとする。なお、開示、訂正及び利用停止を行うに当たっては、市に当該請求があった場合の審査基準に準ずるものとする。

(8) 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。

(9) 文書の管理・保存

指定管理者が本業務に伴い作成し、又は受領した文書等は芦屋市文書取扱規程（平成19年芦屋市訓令甲第6号）（及び芦屋市教育委員会文書管理規則（昭和43年芦屋市教育委員会規則第11号））に基づき、適正に管理・保存するものとし、指定期間の終了後、又は指定の取消し後に、市の指示に従って引き渡すものとする。

(10) 情報公開

芦屋市情報公開条例の趣旨に基づき、その管理に関する情報の公開を行うための必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

また、市から施設に関する文書であって市が保有していないものに関し閲覧、写しの交付等の申出があったときは、提出に応じるよう努めるものとする。

(11) 行政手続条例の適用

指定管理者の権限で使用許可や使用料の減免等の行政処分を行う場合は、施設管理権限の委任の範囲において、本市行政手続条例における「行政庁」に相当することとなるため、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

る責務を負い、当該処分について、行政事件訴訟法第11条第2項の規定による取消訴訟の被告となることがある。

なお、具体的な審査基準及び処分基準の設定及びそれに伴う意見公募手続は市と協議して定める。

(取消通知等の教示例)

- 1 この処分について不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に、芦屋市長に対して審査請求をすることができます（なお、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内であっても、この処分の日の翌日から起算して1年を経過すると審査請求をすることができなくなります。）。
- 2 この処分の取消しの訴えは、この処分があったことを知った日（審査請求をした場合は、当該審査請求に対する芦屋市長の裁決があったことを知った日）の翌日から起算して6か月以内に、潮芦屋交流センターの指定管理者である〇〇株式会社（指定管理者の名称）を被告として提起することができます（なお、処分を知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、処分の日から1年を経過すると処分の取消しの訴えを提起することができなくなります。）

(12) 防犯カメラ

指定管理者は、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱第3条に規定する管理責任者を置き、要綱の規定に基づきその管理を行うための必要な措置を講ずるものとする。

(13) 住民監査請求等

指定管理者に対する公金の支出や財産の管理等が違法又は不当であると認められるときは、住民監査請求や住民訴訟の対象となり得る。

(14) 危機管理マニュアルの作成

各施設の特性・実情に応じた危機管理マニュアルを市と指定管理者が協議して作成すること。

また、市及び指定管理者は、年1回以上、危機管理マニュアルについて協議を行い、適宜、見直しを行うこと。

(15) 自動体外式除細動器(AED)について

ア AEDを必ず備え付けること。

イ AEDの操作方法習得のために、施設職員に対して研修を実施すること。

ウ 指定管理者は「芦屋市自動体外式除細動器の管理等に関する要領」に基づき、AEDの日常点検を行うものとし、消防署、医療機関等からデータの提供要請があった場合は、指定管理者の負担でデータ抽出及び提供をすること。

エ AED本体及び消耗品等の交換に要する経費は、原則指定管理者が負担する。

(16) 電力の小売全面自由化に伴う購入方法見直しについて

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おり、当該年度の芦屋市物件等競争入札参加資格を有することを基本とすること。

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。

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

(17) 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、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。

(18) ネーミングライツ導入時の協力

市がネーミングライツ等の維持管理費の確保に係る制度を導入する場合は、協力すること。

(協力事項：パンフレット、封筒等印刷物※やホームページの表示変更)

※ ネーミングライツパートナーとの契約締結前に作成したものを除く

(19) 芦屋市情報セキュリティ実施手順の遵守

指定管理者が、業務上市が導入するシステムを利用する必要がある場合は、『芦屋情報セキュリティ実施手順（利用者編）要約版』を順守すること。

(20) 施設予約システム更新における仕様変更

市が施設予約システムの変更等を行うことに伴い、業務内容に変更が生じる場合は、協力すること。