

龍ヶ崎市市民活動センター 業 務 仕 様 書

令和6年6月

龍ヶ崎市 市民経済部 地域づくり推進課

目次

I. 管理運営に対する基本的な考え方	1
II. 事業に関する業務の基準	1
1. 市民活動の推進に関する業務	1
(1) 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関する事	1
(2) 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネートに関する事	1
(3) 市民活動に関する研修会、講演会、講座等の実施に関する事	2
(4) 市民活動に関する啓発・交流促進に関する事	2
III. 施設の運営に関する業務の基準	3
1. 施設の運営に関する業務	3
(1) 施設・設備の貸出しに関する事	3
(2) 利用者サービスの提供に関する事	4
(3) 広報・宣伝に関する事	4
(4) その他運営等に関する事	5
IV. 施設の管理に関する業務の基準	5
1. 施設の管理に関する業務	5
(1) 建築物及び設備の保守管理に関する事	6
(2) 施設的环境維持に関する事	6
(3) 施設の保全・維持管理に関する事	7
(4) 物品管理に関する事	7
(5) 危機管理に関する事	8
V. 自主事業	8
VI. その他の業務に関する基準	8
1. 事業計画書の提出	8
2. 業務報告書、事業報告書等の提出	8
3. 利用者アンケート調査の実施	9
4. モニタリングの実施	9
5. 関係機関との連絡調整	9
6. 地域等との連携に関する業務	9
7. 指定期間終了による引継ぎ業務	9
VII. 業務従事者の配置等に関する基準	10
1. 基本的な考え方	10
2. 運営体制	10
VIII. その他	11
1. 監査	11
2. 文書の管理・保管	11
3. 被服、名札	11
4. 経過措置	11
IX. 附属資料等	11

I. 管理運営に対する基本的な考え方

(1) 設置目的

龍ヶ崎市市民活動センター（以下「市民活動センター」）は、市民が行う社会貢献活動（以下「市民活動」）の発展に寄与するため、市民活動を行う者の活動拠点として、市民参加による活力に満ちたまちづくりの実現を図ることを目的とした施設です。

(2) 管理運営の基本方針

公の施設として、公平、公正なサービスの提供に努めるとともに、利用者が安全かつ快適に利用できるように適切な管理運営を行い、市民から信頼される施設を目指してください。

II. 事業に関する業務の基準

1. 市民活動の推進に関する業務

【基本的な考え方】

龍ヶ崎市市民活動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に基づき適切な管理を行い、市民活動の発展のため、市民活動団体の活動の拠点となる場の提供及び市民活動に関する情報の提供等、市民活動団体への支援を旨として管理運営を行ってください。

【事業内容】

(1) 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関すること

- ①市民活動センター広報紙の作成及び配付、発送（毎月1回、500部以上）
- ②専用ホームページの開設、運営
- ③市民活動に関する各種相談への対応（市民活動を支援する市補助金制度に関する事前相談・書類作成のサポート等を含む）
- ④市民活動団体と本市との連絡調整
- ⑤NPO法人設立認証等に関する支援

(2) 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネートに関すること

- ①市民活動やボランティア活動を希望する市民に、市民活動やボランティア活動の情報提供及び市民活動団体やボランティア団体を紹介する等のコーディネート業務の実施
- ②まちづくり・つなぐネットにおける市民活動団体同士又は市民活動団体と事業所等「地域に貢献したい団体」と「協力してほしい団体」の橋渡し

(3) 市民活動に関する研修会、講演会、講座等の実施に関すること

- ①ボランティア体験会の開催（年1回以上）
- ②初心者のためのボランティア講座の開催（年1回以上）
- ③NPO法人設立に関するセミナーの開催（年1回以上、相談については随時）
 - ・NPO法人を設立するための知識が習得できるセミナーの開催
- ④市民活動団体等との協働による市民向け講座及び教室の開催（年15回以上）
- ⑤円卓会議の開催（年10回以上）
 - ・市民活動を通して、まちの活性化について話し合う場の提供
- ⑥家族向け講座の開催（年1回以上）
 - ・子どもの頃からボランティア活動に参加するきっかけづくりとして、ボランティア団体等を活用し、家族が活動体験できる場の提供
- ⑦市民活動団体等の組織力を強化するためのセミナーの開催（年2回以上、相談は随時）
 - ・市民活動団体等の組織運営をマネジメントする講座の開催
- ⑧市民活動コーディネーター育成講座の開催（年1回以上）
 - ・市民活動コーディネーターを養成するための企画及び講座の開催
（例）市民大学講座の立ち上げに向けた講座の開催

(4) 市民活動に関する啓発・交流促進に関すること

- ①市民活動フェアの開催（年1回・2日間以上）
 - ・市内で活動している団体が参加し、市民活動への参加のきっかけづくりや団体の交流を目的とするイベントの企画及び開催
- ②市民活動団体交流会等の開催（年1回以上）
 - ・市民活動登録団体や公共施設里親団体など、団体同士の交流を深めることを目的に、活動に関する情報や意見交換など行う場を提供する。
- ③市民活動実施事業報告会の開催（年1回以上）
 - ・市民活動を支援する市の補助金制度に関しての実施事業報告会の開催
※報告会は、補助金利用団体のPR等を図ることを目的として開催するものであり、参加は任意。団体からの参加意向に応じて開催してください。

【留意事項】

市民活動フェアは、集客を見込める場所で開催し、ステージ発表やパネル展示（活動紹介）を実施してください。また、体験ブースを設置し、スタンプラリーを盛り込むなど、一般の方が興味を持つような工夫をしてください。

Ⅲ. 施設の運営に関する業務の基準

1. 施設の運営に関する業務

公の施設として、公平、公正な運営に努めるとともに、利用者サービスの向上にも取り組み、利用率や満足度の高い施設を目指してください。

(1) 施設・設備の貸出しに関すること

条例、規則等に基づき、施設の特性を最大限に活かしながら、施設及び附属設備の貸出しに関する業務を行ってください。

①基本事項

- ・休館日：毎週月曜日及び12月29日から翌年1月3日まで
- ・開館時間：下記のとおり

開館時間等	
会議室等の利用時間	事務室の開設及び印刷機等の利用時間
午前9時から午後10時まで	火曜日から土曜日：午前9時から午後7時まで 日曜日及び祝日：午前9時から午後5時まで

②使用の申請・許可等

指定管理者は、龍ヶ崎市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に基づき、業務を遂行してください。

ア 会議室等の使用の許可・取消し

イ 供用備品の提供

- ・利用者用パソコン 1台
- ・プリンター 1台
- ・複写機（FAX付）1台
- ・印刷機 1台
- ・紙折り機 1台

ウ 供用備品の使用料

使用料は、龍ヶ崎市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に定める金額のとおりとします。

区分	金額
コピー機	白黒：10円/1ページ カラー：B5、A4及びB4判=30円/1ページ A3判=50円/1ページ
プリンター	白黒：10円/1ページ、カラー：30円/1ページ
FAX	10円/1ページ送信
印刷機（用紙は利用者が持参）	1製版30円（印刷50枚毎に10円を加算）

※上記備品の使用料金収入については、指定管理者の収入とするものとします。

エ 貸出用備品の使用の許可・取消し

- ・ワイヤレスアンプ 2台
- ・プロジェクター 2台
- ・スクリーン 2枚

(2) 利用者サービスの提供に関すること

①利用者に対する利用案内、受付、接遇

来館者対応、電話対応、団体対応（一般団体、視察等）、苦情対応等、利用者サービスに関わる業務を行ってください。

②施設利用者へのサービス向上

利用者アンケート等を通じて利用者のニーズを適時に把握するとともに、クレームや苦情に対して組織的かつ適切に対応し、その結果を施設運営に反映させる仕組みを構築し、常に業務の改善、サービスの向上に努めてください。

③留意事項

- ア 利用者からの苦情に対して誠意をもって対応してください。
- イ 市が主催する事業の申込受付に協力してください。
- ウ 施設利用に関して、必要な場合には施設利用者と事前打合せを行ってください。
- エ 事故防止のため、利用者に施設の利用方法や備品の取扱い方法の説明を必ず行ってください。
- オ 施設及び設備の不備又は事故や災害により使用できない場合は、施設の貸出しを中止してください。

(3) 広報・宣伝に関すること

市民活動センターの存在、活動を周知するとともに利用の促進を図るため、積極的に広報活動に取り組んでください。

①基本的な考え方

- ・市民が求めている情報を、タイムリーにわかりやすく提供することが重要です。本市の広報紙やパンフレット等を組み合わせながら、効果的に広報活動を行ってください。
- ・集客を目的とした企画展や講座等の広報だけではなく、市内外に対して施設自体の認知度を向上させる広報活動に積極的に取り組んでください。

②施設の利用促進や施設の認知度向上に対する取組

施設の認知度を向上し、市民活動を実践する市民から広く利用される施設とするため、企業や学校、各種団体等に対し、企画展や各種講座への参加促進、団体利用や

貸し室の利用促進を行うなど、積極的な集客活動に取り組んでください。

③インターネットを活用した情報発信

独自のホームページを開設し、施設の利用案内等に留まらず、データベースの提供等の各種サービスを提供してください。また、SNS等を活用し、その拡散性を有効に利用した広報を行うなど、情報発信の多様化に努めてください。

④広報媒体の発行

施設パンフレット等を制作し、館内及び市内の他施設で配布するとともに、市外の類似施設、関係機関等にも広く周知してください。

ア 施設案内

・施設リーフレット等

イ 企画展告知

・ポスター・チラシ・パンフレット等

ウ 講座、セミナー等告知

・イベント情報（月に1回を目安に発行。施設で実施する講座、イベント内容を紹介。）

・中心的な講座やセミナーのチラシ等

エ 活動報告

・年度ごとの広報活動報告書等

(4) その他運営等に関すること

事業や施設運営に必要な事務用パソコン、複写機、印刷機、業務車両については、本市の承諾を得た上で、下記の数量・内容等のとおり、リース方式にて調達し整備してください。

なお、リースしたこれらのものを指定管理業務以外の用途で使用することは禁じます。

①事務用パソコン 3台（規格・性能等は既存品と同等の製品としてください。）

②複写機 1台（規格・性能等は既存品と同等の製品としてください。）

③印刷機 1台（規格・性能等は既存品と同等の製品としてください。）

④業務車両 1台（軽ワゴン程度のものでしてください。）

IV. 施設の管理に関する業務の基準

1. 施設の管理に関する業務

施設及び設備の機能を維持し、来館者（利用者）がより快適に施設を利用できる良質な環境を提供できるように、維持管理業務を行ってください。

業務に当たっては、確実性、安全性及び経済性に配慮し、正常に機能しないことが明ら

かになった場合は適切な方法により対応するとともに、速やかに本市に報告してください。

(1) 建築物及び設備の保守管理に関すること

建築物及び設備の保守管理に関する業務は下記のとおりです。

① 自家用電気工作物保安管理業務

- ・受変電設備の定期点検及び報告書を提出してください。

② 消防用設備保守点検業務

- ・消防用設備の保守点検及び防火対象物の定期点検を行ってください。
- ・消防用設備は、消防法第17条による消防設備等保守点検を行い、消防法第17条の3の3及び消防庁告示第8号の規定に基づく報告書を提出してください。

③ 受水槽・高架水槽清掃点検業務

- ・年1回、受水槽及び高架水槽の清掃及び点検を行ってください。
- ・清掃終了後は、塩素剤を用いて2回以上タンク内の消毒を行ってください。

④ 汚水・汚物槽清掃及びポンプ清掃業務

- ・年1回、汚水・汚物槽及びポンプの清掃を行ってください。
- ・清掃によって生じた汚泥等の廃棄物は、関係法令の規定に基づき、適切に処理してください。

⑤ 警備業務

- ・開館時間、閉館時間に関わらず、施設内の防犯、火災予防に努め、それらを発見した場合は直ちに適切な措置を講じてください。
- ・閉館時間については、機械警備により適切な措置を講じてください。

⑥ 夜間管理業務

- ・火曜日から土曜日は午後7時から午後10時まで、日曜日及び祝日は午後5時から午後10時までの時間帯に事前予約により会議室等の利用がある場合、受付業務等を行ってください。

(2) 施設の環境維持に関すること

施設の環境維持に関する業務は下記のとおりです。高所の作業については労働安全管理に万全の注意を図ってください。

① 清掃業務等

ア 日常清掃（週3日）

- ・施設内の各部屋及び廊下、トイレ、駐車場等の敷地内の清掃

- イ 定期清掃（年2回 洗浄及びワックスがけ等）
- ウ 空調ダクトフィルター清掃（年2回）

②除草作業及び植栽管理業務

- ア 除草業務（敷地内の除草：年2回以上）
- イ 植栽管理業務（年1回以上）

③作業計画書及び報告書の提出

(3) 施設の保全・維持管理に関すること

施設及び設備を安全かつ安心して利用できるように予防保全に努めてください。施設の運営に支障をきたさないように、施設の消耗品や蛍光灯等の電球切れ、破損、故障等を発見した場合は、速やかに交換又は修繕を行ってください。

また、敷地内の環境整備として、駐車場は砕石敷均し、車止めの安全確認を行い、ずれや破損があった場合は補修するなど、適正な管理を行ってください。

なお、施設の根幹に係わる増改築、移設及び設備の更新等については、本市が別途負担しますが、小規模修繕に係る経費については、原則として本市からの指定管理料に含めていますので、修繕の必要が生じた場合、指定管理者の責任において行ってください。

指定管理者が実施する修繕の範囲の目安としては、1件につき10万円（税込）未満とします。

隣接しております龍ヶ崎市教育センターの光熱水費（電気料金・上下水道料金）、機械警備、電気工作物保守点検、消防設備等保守点検、受水槽・高架水槽清掃及び点検、受変電設備清掃及び点検、汚水・汚物槽清掃及びポンプ清掃に係る経費については、指定管理料に含めています。

(4) 物品管理に関すること

本市が現有する備品は、無償にて貸与します。

①備品の管理

- ・施設の運営に支障をきたさないよう、備品を適切に管理し、破損、不具合が生じたときは、速やかに本市に報告してください。
- ・1件当たりの見積価格が10万円（税込）未満の修繕については、本市の承認を得て指定管理者が行うこととし、10万円（税込）以上の修繕については、本市が行うこととします。

②備品台帳の更新

- ・毎年度終了後、備品の管理（購入、修繕、廃棄等）状況に応じて、備品台帳を更新し、年1回毎年4月に備品台帳を本市へ提出してください。

(5) 危機管理に関すること

自然災害、事故、過失等によって、施設及び利用者に災禍が及ぶことのないよう、危機管理体制を構築してください。

また、防火管理者資格を有する者を配置し、危機管理対応マニュアルを作成して、業務従事者に徹底するとともに、定期的に訓練や研修を実施してください。なお、事故発生時には直ちにその旨を本市に報告してください。

当該施設は、避難所指定をしていますので、災害等発生の際は、本市の指示により避難所としての役割を果たしてください。

V. 自主事業

指定管理者は、本仕様書で定めた業務のほか、事前に施設の使用許可あるいは目的外使用許可を受けて、自らが企画する事業（設置目的の範囲内）を実施することができます。

実施に要する経費は、指定管理者の負担とし、実施により収入を得られる場合、指定管理者の収入として収受することになります。

なお、自主事業の実施により得られる収益については、管理運営経費への充当が可能です。

VI. その他の業務に関する基準

1. 事業計画書の提出

指定管理者は、申請時点の事業計画書の内容を踏まえながら、本市と調整を図り、下記の項目を掲載する次年度の事業計画書を毎年1月末までに提出してください。

- ①管理運営の年度方針（方針、管理運営目標）
- ②管理運営体制（運営組織図、業務・責任分担、配置計画等）
- ③運営計画（広報、集客、サービス向上、個人情報管理、危機管理、地域連携等）
- ④主要事業の実施計画（指定事業、自主事業等）
- ⑤施設維持管理計画（保守点検計画、修繕計画、再委託計画等）
- ⑥収支計画

2. 業務報告書、事業報告書等の提出

(1) 業務報告書（月報）の提出

下記の項目を掲載する各月の業務報告書（月報）を、翌月の10日までに本市に提出してください。

- ①管理運営の実施状況（施設・設備の点検状況（再委託分も含む）、苦情処理等）
- ②主要事業の実施状況
- ③利用実績（入館者数、稼働率等）

- ④使用料の収入実績
- ⑤その他管理の実態を把握するために必要な書類

(2) 事業報告書及び収支決算書の提出

下記の項目を掲載する各年度の事業報告書を、毎年度終了後2か月以内に本市に提出してしてください。

- ①管理運営の実績（施設・設備の点検状況（再委託分も含む）、苦情処理等）
- ②主要事業の実績
- ③利用実績（入館者数、稼働率等）
- ④利用者アンケート結果
- ⑤課題分析と提案（管理運営における課題の分析とその解決のための効果的な提案）
- ⑥収支決算書
- ⑦その他管理の実態を把握するために必要な書類

3. 利用者アンケート調査の実施

指定管理者は、市民活動センターの効率的な運営管理や市民サービス向上のため、本市と協議したうえで、「利用者アンケート調査」を毎年度実施し、利用者の意見、ニーズを集約し、アンケート調査結果報告書を提出してください。

4. モニタリングの実施

本市は、指定管理者の管理運営業務の遂行状況等を確認するため、業務報告書（月報）や事業報告書等の書類や現地確認等によるモニタリングを実施しますので、対応してください。

5. 関係機関との連絡調整

- ①本市との運営推進会議の開催（月1回程度）
- ②関係機関との連絡調整（随時）

6. 地域等との連携に関する業務

指定管理者は、地域の一員として、地域と積極的にかかわり、良好な関係を構築してください。

7. 指定期間終了による引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間終了時、施設や設備を適切な状態に戻し、指定管理業務期間中に作成した文書やデータ、備品等を本市に返却してください。

また、次期指定管理者が円滑に支障なく管理運営が遂行できるよう、十分な引継ぎを行ってください。

Ⅶ. 業務従事者の配置等に関する基準

1. 基本的な考え方

(1) 明確な責任体制の構築

施設の管理運営全体を統括する管理責任者を配置するとともに、明確な意思決定と責任体制を確立し、的確に業務を遂行してください。

(2) 専門知識を持った人材の確保

施設を円滑に管理運営していくために必要な専門知識や経験等を持った人材を揃え、配置してください。

(3) 効率的な組織体制の構築

関係法規を遵守し、それぞれの業務の特性に応じて、雇用形態、勤務体制等について創意工夫するとともに、適切な役割分担のもとで能力を十分に発揮させることにより、総合力のある効率的な組織体制を構築してください。

(4) 人材の育成の取り組み

指定管理者は、業務従事者の適正・円滑な職務の遂行を確保するため、職務上必要な能力及び知識の習得や利用者への接遇向上のための研修を計画的に取り組んでください。

2. 運営体制

上記の基本的な考え方を踏まえて、指定管理業務を円滑、確実に遂行するための運営体制を提案してください。

なお、市民活動センターの管理運営を行うに当たり、下記のとおり業務従事者を配置してください。また、業務従事者については、地元から優先的に採用するよう努めてください。

(1) 業務従事者の配置

- ①市民活動センターの管理責任者として、センター長を配置してください。管理責任者は、(以下「センター長」という。)業務に関する知識と経験を有し、指定管理業務を総括できる者を配置してください。
- ②センター長不在時は、その職務を代行する副管理責任者として副センター長を配置してください。
- ③センター長又は副センター長が防火管理者となりますので、防火管理者資格を有する者を配置してください。
- ④市民活動センターに業務従事者を常時2名以上配置してください。また、施設の設置目的の達成のために必要な人員構成、人数を確保してください。
- ⑤業務従事者の雇用にあたっては、労働基準法その他労働関係法規を遵守してください。

⑥業務を実施するにあたり、資格が必要となる業務に従事する者については、その資格を証する書類を施設内に備えてください。

VIII. その他

1. 監査

地方自治法第 199 条第 7 項の規定により、龍ヶ崎市監査委員が公の施設の指定管理者の出納その他の事務について、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がありますので、誠実に対応してください。

2. 文書の管理・保管

施設の指定管理業務に当たり作成し、又は取得した文書やデータについては、適切に管理・保存してください。

3. 被服、名札

施設の業務従事者は、利用者に施設職員とわかるように、ジャンパー、ポロシャツ等の被服及び名札を着用してください。

4. 経過措置

この仕様書の規定にかかわらず、利用者が令和 7 年 3 月 31 日以前に、現在の指定管理者に対して行った施設使用に関する申請等のうち、令和 7 年 4 月 1 日以降の申請等に関することについては、新たな指定管理者に申請等をしたものとみなします。

IX. 附属資料等

- (1) 管理運営に係るデータ一覧
- (2) 歳入・歳出決算書
- (3) 備品台帳