
延岡市駅前複合施設指定管理業務仕様書

平成30年3月

宮崎県延岡市

目 次

第 1. 本書の位置付け.....	1
第 2. 指定管理者が行う業務に関する基本的事項.....	1
1. 指定管理者が行う業務の基本的な考え方.....	1
2. 関係法令の遵守.....	1
3. 指定管理者が行う業務の基準.....	2
第 3. 休館日・開館時間.....	3
1. 休館日.....	3
2. 開館時間.....	3
第 4. 指定管理者が行う業務の範囲及び処理基準.....	4
1. 指定管理者が行う業務の範囲.....	4
2. 業務の処理基準等.....	5
2－Ⅰ 複合施設で実施する事業に関する業務の処理基準.....	5
2－Ⅱ 複合施設の維持管理に関する業務の処理基準.....	10
2－Ⅲ その他人員体制等に関する基準.....	11
第 5. その他.....	14
1. 市による事業評価（モニタリング）.....	14
別表 リスク分担表.....	15

第1. 本書の位置付け

本書は、延岡市駅前複合施設の指定管理業務に関する基本協定書に基づき、延岡市駅前複合施設（建物及びこれに隣接する広場を含む。以下単に「複合施設」という。）について、指定管理者が行う業務（以下「本業務」という。）の内容、基準等を示すものである。

第2. 指定管理者が行う業務に関する基本的事項

1. 指定管理者が行う業務の基本的な考え方

指定管理者制度は、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。このため、指定管理者は、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの向上を図っていく必要があるが、特に、複合施設の指定管理者は、次の各項目に留意して本業務を実施しなければならない。

- (1) 複合施設の設置目的に即して本業務を行うこと。
- (2) 公平・公正な利用を確保すること。
- (3) 利用者の意見や要望を反映させ、サービスの向上に努めること。
- (4) 環境負荷の低減に配慮した物品等の調達や廃棄物の発生の抑制、リサイクルの推進、CO2の削減等、環境に配慮した運営を行うこと。
- (5) 個人情報保護を徹底すること。
- (6) 施設設備及び備品等の維持管理を適切に行うこと。
- (7) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (8) 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- (9) 魅力的な自主企画事業の定期的な実施に努めること。
- (10) J R九州(株)、(株)宮崎交通等の交通事業者や、市民活動関係者、地元商店街等の関係団体との連携を密接に図りながら、本業務を行うこと。

2. 関係法令の遵守

指定管理者は、本業務を行う上で、次に掲げるものをはじめ、関係する法令を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 延岡市駅前複合施設条例（平成27年条例第48号）
- (3) 延岡市個人情報保護条例（平成27年条例第36号）
- (4) 延岡市情報公開条例（平成11年条例第25号）

3. 指定管理者が行う業務の基準

(1) 事故・災害時の対応

①災害時の安全確保

自然災害、人為災害等のあらゆる緊急事態、不測の事態が生じた場合は、遅滞なく適切な措置等を講じたうえ、延岡市（以下「市」という。）をはじめ関係機関に通報すること。

ア. 火災、事故等の緊急時においては、避難誘導等を速やかに行い、関係機関（警察署、消防署、病院等）への通報を行うこと。

イ. 停電時等の施設設備等の復旧を遅滞なく行うこと。

ウ. その他利用者の安全確保について、万全な対応に努めること。

②予防対策

ア. 延岡市地域防災計画等に基づき、緊急時の対応、防災、防火対策等について、あらかじめ市と協議し、危機管理体制を築くとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

イ. 防火管理者等法令上必要な職員を置くこと。

ウ. 消防署等関係機関から指摘があった場合は、ただちに改善すること。

③自動体外式除細動器（以下「AED」という。）の適切な管理

ア. 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。

イ. AEDが正常に使用可能な状態であることを日常的に確認・記録する者として点検担当者を置き、日常点検等を実施すること。なお、点検担当者は、複数の者による当番制でも可能とする。

(2) 情報の取扱いに関する事項

複合施設が、市民が利用する公共施設であることを認識し、本業務を行うに当たっては、情報の取扱いに注意するとともにその透明性を高めるよう努めること。

①文書の管理

指定管理者は、本業務に当たって作成し、又は取得した文書について、適正な管理・保存を行うこと。

②個人情報の取扱い

指定管理者が本業務を行うに当たり、個人情報を取り扱う場合は、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

③守秘義務

指定管理者は、本業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用したりしないこと。指定期間満了後も同様とする。

④開示請求への対応

延岡市情報公開条例に基づき、市が保管する本業務に関する行政文書について開示請求があった場合は、同条例に基づき、指定管理者の意見を聴いたうえで、開示、不開示の判断を行うこととする。

(3) 帳簿の記帳

指定管理者は、本業務に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、次年度の4月1日から起算して、帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存すること。ただし、本業務のうち飲食の提供に関する事業その他本業務のうち1か月以上継続して収入が見込まれる事業（以下「民業」という。）については、この限りではない。

また、これらの関係書類について、市長が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

(4) 喫煙対策

複合施設内は、原則として禁煙とすること。喫煙場所を設置する場合は、屋外に限定するなど配慮すること。

(5) その他

- ① バリアフリーを心掛け、備品の配置や動線の設定、掲示等に配慮すること。
- ② 指定管理者は、本業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。また、個々の業務について再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先が、それぞれ上記免許、許可、認定等を受けていること。
- ③ 本業務に従事する職員は、名札を着用するなど、常に利用者に施設職員と分かるようにすること。

第3. 休館日・開館時間

1. 休館日

原則、休館日は設けない。ただし、市長が臨時に指定する日及び指定管理者が特に必要があると認めて市長の承認を得た日は、休館日とすることができるものとする。

【休館日を設ける場合の例】

- ・ 複合施設全館の機器点検等やむを得ない場合

2. 開館時間

開館時間は、午前8時から午後9時までとする。ただし、市長又は指定管理者が特に必要があると認めるときは、開館時間を変更することができるものとする。

なお、総合待合スペース（施設の北側1階スペース）については、午前5時から午後9時までとする。

【開館時間を変更する場合の例】

- ・ 災害、事件、事故等の緊急事態が発生した場合
- ・ 臨時的に、市民活動、イベント等のために午前8時から午後9時までの時間の前後の時間に施設を利用させる必要がある場合

【総合待合スペースの管理の特則】

- ・市は、総合待合スペースを午前5時に開館するために必要な施設の開錠、点灯等を行う。
- ・指定管理者は、総合待合スペースを午前5時に開館するために必要な施設の清掃、備品の配置等の準備を事前に行う。
- ・指定管理者は、午前5時から午前7時30分までの間は、総合待合スペースの管理責任は負わず、総合待合スペースを管理するための職員は配置しない。
- ・指定管理者は、午前5時から午前7時30分までの間は、故意又は重過失がある場合を除き、総合待合スペースで生じた事件及び事故等に関する一切の責任も負わない。また、総合待合スペースに設置されている什器、配置されている図書資料及び備品等並びにその他全ての設備の盗難及び損傷が生じた場合であっても、一切の責任を負わない。

第4. 指定管理者が行う業務の範囲及び処理基準

1. 指定管理者が行う業務の範囲

(1) 複合施設で実施する事業に関する業務

① 市民活動の推進その他地域交流の促進に関すること（条例第3条第1号）

- ア. 複合施設内における市民活動の場の提供及び活動の支援に関する業務
- イ. 市民活動関係者等による複合施設の利用の許可等に関する業務
- ウ. その他市民活動の支援に関し必要な業務

② 図書その他の資料の閲覧に関すること（条例第3条第2号）

- ア. 図書及びその他の資料の閲覧サービスに関する業務
- イ. 図書及びその他の資料を活用した親子での交流に関する業務
- ウ. 図書及びその他の資料の維持管理業務（蔵書整理・点検、資料補修 等）
- エ. その他図書及びその他の資料の閲覧サービスに関し必要な業務

③ 飲食の提供に関すること（条例第3条第3号）

- ア. 来館者に対する飲食の提供に関する業務
- イ. 飲食の提供に関する業務の処理に必要なカフェコーナーの維持管理に関する業務
- ウ. その他飲食の提供に関し必要な業務

④ 市民活動、地域特産品その他の市政に関する情報の収集及び提供に関すること（条例第3条第4号）

- ア. 複合施設内における市民活動、イベント等の情報及び駅まちエリア内での市民活動、イベント、店舗等の情報の収集及び発信に関する業務
- イ. 食をはじめとする延岡の魅力あるモノ・食材等の情報の収集及び発信に関する業務
- ウ. ホームページ開設・運営等による複合施設に関する情報の発信に関する業務
- エ. その他市が指定する情報の発信に関する業務

⑤ 子育て中の親とその子どものための交流及び集いの場の提供に関すること（条例第3条第5号）

- ア. 親子での来館者に対する図書その他の資料を活用した読み聞かせ等のサービスに関する業務
- イ. その他親子での来館者に対する複合施設利用の支援に関する業務

⑥ 公共交通機関を利用する旅客の待合いの場の提供に関すること（条例第3条第6号）

- ア. 旅客の待合いの場の維持管理に関する業務
- イ. その他旅客の待合いに関し必要な業務

⑦ 自主企画事業等に関する業務（条例第3条第7号）

指定管理者は、複合施設の設置目的を達成するために、市長が指示する業務又は自主企画事業として市に対して提案（指定管理者公募の際又は指定期間における提案）し、市長が必要と認める事業についても、指定管理者が行う業務の対象とする。

(2) 複合施設の維持管理に関する業務 (条例第5条第2号)

- ①警備業務 ②清掃業務 ③施設の維持、管理及び修繕 ④備品等の維持、管理及び修理
- ⑤その他施設の管理に関すること

2. 業務の処理基準等

2-1 複合施設で実施する事業に関する業務の処理基準

(1) 市民活動の推進その他地域交流の促進に関すること

①基本的な考え方

ア. 複合施設で推進する市民活動は、次の要件を満たすものであること。

- ・参加者が楽しめる、賑わいの創出に資するものであること。
- ・市民に開かれたものであること。
- ・営利目的でないこと。(市民活動の参加費は、材料費、雑費程度の参加しやすい価格とすること。)

イ. 市民活動として利用できるスペースは、他の機能との重ね使いをする中で、特段の事情のない限り、複合施設全体を市民活動の場と位置付けること。

②業務処理の基準

ア. 市民活動推進業務の実施方法、手順等

複合施設で賑わいを生む市民活動が日常的に開催されるために、少なくとも、次の方法、手順等を踏まえて市民活動の推進業務を実施すること。

- i. 市内の市民活動者や市民活動団体（以下単に「市民活動者」という。）を把握するとともに、新たな市民活動者の掘り起こしに努めること。
- ii. 複合施設で推進する市民活動の内容を市民活動者等に広く周知すること。
- iii. 複合施設で活動を希望する市民活動者に対しては、複合施設で推進する市民活動のルール等を十分説明した上で、あらかじめ市民活動者の登録を行うこと。
- iv. 実際の活動に際しては、事前に活動内容等について統括責任者、統括責任者補佐、市民活動の担当職員等による十分な協議を行った上で、利用許可を行うこと。
- v. 市民活動者が活動企画書を作成することを原則とし、より充実した活動にするため、専門的な見地からのアドバイスやサポートを行うこと。
- vi. 複合施設の市民活動スケジュールを作成し、ホームページやチラシ等で広く情報を発信して参加者を募集すること。併せて、参加申込者の受付を行うこと。
- vii. 市民活動当日は、参加者等に事故が起きないように十分留意すること。
- viii. 市民活動終了後には、市民活動者とともに活動の振り返りを行い、次回の活動のレベルアップにつなげること。
- ix. 市民活動者向けの研修会を定期的で開催し、市民活動者のスキルアップを図ること。
- x. 既実施の市民活動の評価、市民活動者との協議、新たな市民活動者の掘り起こし、市民ニーズの把握等を随時実施し、賑わいを生む市民活動を展開すること。

イ. 自主企画事業の実施

市民活動に関する講座、イベントの実施等、市民活動の支援に効果的な自主企画事業を積極的に実施すること。

- i. 自主企画事業は、利用者のニーズを踏まえたものとする。
- ii. 自主企画事業によって参加者等に事故が起きないように十分留意すること。

ウ. 市民活動関係団体等との連携

市民協働まちづくりセンターの指定管理者、まちなか市民活動拠点の管理者をはじめとする市内の市民活動関係団体と、複合施設における市民活動の支援方法、活動のルール等について定期的に意見交換や協議を行うこと。

その他、市内の市民活動関係団体と連携を図りながら、複合施設内での市民活動の推進に努めること。

エ. 廃棄物の処理及び清掃について

市民活動に伴い発生したごみ等については、利用者の持ち帰りを徹底するなど、複合施設の環境美化に努めること。

(2) 図書その他の資料の閲覧に関すること

①基本的な考え方

- ア. 図書及びその他の資料（以下「図書資料等」という。）に触れることを重視し、来館者が施設で読書の楽しみを知ることができるような読書の場を提供する。
- イ. 図書資料等の閲覧として利用できるスペースは、他の機能との重ね使いをする中で、特段の事情のない限り、複合施設全体を読書の場と位置付ける。
- ウ. 図書資料等の複写、館外への貸出は行わないこととする。

②業務処理の基準

ア. 配置する図書資料等の基準

複合施設に配置する閲覧用の図書資料等は、条例第3条各号に掲げる事業の効果を高めるなど、複合施設の設置目的に資する図書資料等とすること。また、新聞を複数紙配置すること。

イ. 図書資料等の案内業務の実施

複合施設の利用者に対して、図書資料等の検索や紹介等の案内業務を実施すること。

- i. 書架にはジャンルごとに仕切りサインを設置すること。
- ii. 図書資料等は背ラベルによる番号管理を行うこと。
- iii. 利用者が検索しやすいような図書資料等の配架とすること。
- iv. 図書資料等はホームページ上で検索を行えるようにすること。

ウ. 自主企画事業の実施

読書に関する講座、イベントの実施等、図書資料等の閲覧に効果的な自主企画事業を積極的に実施すること。

エ. 図書資料等の持ち去り防止

防犯カメラによる監視など、図書資料等の持ち去り防止策を講じること。

オ. 図書資料等を活用した親子交流推進業務

「(5) 子育て中の親とその子どものための交流及び集いの場の提供に関すること」参照。

カ. 図書資料等の購入

- i. 購入図書の候補の選定は司書が行うこと。公序良俗に違反する図書及び公共施設に設置する図書としてふさわしくない図書は、原則として選定しないこと。
- ii. i で選定された購入図書候補の購入の是非について、統括責任者、統括責任者補佐、司書等による協議を行うこと。
- iii. 購入する図書については、事前に市長の承認を受けること。

キ. 図書資料等の管理

- i. 市立図書館の図書と同様に装備を行い、所蔵一覧データを作成すること。
- ii. 日常的に図書資料等の整理を行うとともに、蔵書点検を年1回行い、その結果を市長に報告すること。
- iii. 利用者が故意又は過失により図書資料等を汚損等した場合は、利用者による現物弁償を原則とすること。
- iv. 不要になった図書資料等の取扱いについては、市の担当職員に相談すること。

(3) 飲食の提供に関すること

①基本的な考え方

- ア. 来館者に対する飲食の提供については、指定する場所でのカウンター方式による提供とする。
- イ. 飲食に利用できるスペースは、他の機能との重ね使いをする中で、特段の事情のない限り、複合施設全体と位置付ける。

②業務処理の基準

ア. 提供商品及び価格

主としてコーヒーその他の飲料及び軽食を主な商品とし、指定管理者と市が協議して決定する。

イ. 提供方法等

高齢者、身体障害者等に配慮した提供方法に努めること。

ウ. 営業許可の申請等

飲食提供業務の実施に伴う関係法令上又は民事上必要となる申請・届出、契約等については、すべて指定管理者が行うこと。

エ. 衛生管理及び感染対策

関係法令及び各行政機関から指示がある場合は、これを遵守し、衛生管理及び感染症対策に十分注意を払うとともに、これらにおいて発生した問題等については、すべて指定管理者の負担と責任において処理すること。

オ. 廃棄物の回収・処理及び清掃

廃棄物については、複合施設内の定める場所に集積して、散乱、臭気に配慮すること。施設内の廃棄物回収に関しては、定期的に、また、利用者に配慮して行うこと。その際、清掃等を行い、施設内を清潔に保つこと。

(4) 市民活動、地域特産品その他の市政に関する情報の収集及び提供に関すること

①基本的な考え方

- ア. 来館者に複合施設や駅まちエリア、延岡の魅力を分かりやすく伝えるため、複合施設内に情報発信機能を位置付ける。
- イ. 市のヒト、モノ、コトの魅力の発掘に努め、延岡ブランド向上に資する情報発信を行う。
- ウ. 市が観光等の目的で連携を図る周辺自治体の情報についても収集を行い、市の関連情報と併せて発信することにより、広域連携の強化及び東九州の拠点都市としての地位の確立を図る。
- エ. 情報発信は、ホームページ、SNS、デジタルサイネージ、チラシ等の様々な手段で随時行う。

②業務処理の基準

- ア. 複合施設に関する情報提供業務
 - i. 複合施設内での市民活動、イベント等に関する情報発信を行うこと。
 - ii. 施設の機能、駐車場等の周辺施設の概要、開館時間、アクセス方法、利用上の注意事項等に関する情報発信を行うこと。
- イ. 駅まちエリアにおける市民活動、店舗等の情報提供業務
 - i. 駅まちエリアで行われる市民活動、イベント等に関する情報及び周辺商店街の店舗等に関する情報発信を行うこと。
 - ii. 提供する情報は、地元商店街、市民活動関係者等の関係団体と連携の上、収集を行うこと。
- ウ. 公共交通に関する情報提供業務
 - i. JRやバスの交通情報に関する情報発信を行うこと。
 - ii. 発信する情報は、JR九州(株)や(株)宮崎交通等の交通事業者と連携の上、決定すること。
- エ. 地域特産品等の情報提供業務
 - i. 地域のライフスタイルに即した魅力ある物産や食材等（以下「地域特産品等」という。）に関する情報発信を行うこと。
 - ii. 魅力ある物産や食材等であっても、まだ知られていないものの発掘に積極的に努めること。
 - iii. 発信する地域特産品等に関する情報は、生産者、飲食店などの関係者と連携の上、収集を行うこと。
 - iv. 地域特産品等は、複合施設の内部デザイン等に相応しい展示を行い、常に整理整頓し、清潔な状態を維持すること。
 - v. 情報発信する地域特産品等は、市のものを中心に選定すること。市以外の地域特産品等については、広域連携の強化及び東九州の拠点都市としての地位の確立を図るという観点から選定すること。
- オ. 総合的なスケジュールの情報提供業務
複合施設や駅まちエリア等で行われる市民活動やイベント等について、総合的なスケ

ジュール（月別等）を作成し、情報発信すること。

カ．自主企画事業の実施

地域特産品等の生産者、加工者、販売店、飲食店等と連携した料理教室やワークショップなど、市のヒト、モノ、コトの魅力発信に効果的な自主企画事業を積極的に実施すること。

キ．ホームページ、SNS、デジタルサイネージ、チラシ等の管理

i．ホームページ、SNS、デジタルサイネージ、チラシ等に掲載する情報は、随時更新すること。

ii．来館者向けの利用案内を作成し、館内に配置すること。また、市民活動者向けの活動手引書を作成し、市民活動者等に配布すること。

(5) 子育て中の親とその子どものための交流及び集いの場の提供に関すること

①基本的な考え方

子育て中の親とその子ども（以下「親子」という。）での来館者が、親子で楽しむことができるように、児童図書資料などを備えた親子交流の場を提供する。

②業務処理の基準

ア．業務提供の場所

当該業務は、原則として1階のキッズスペース及びキッズスペースに隣接する広場（以下「キッズスペース等」という。）内で行うこと。

イ．キッズスペース等での禁止事項等

i．原則、許可されたスペース以外への食品の持込は禁止とする。

ii．キッズスペース等の利用は、原則親子を対象とする。

ウ．幼児、児童の預かり等

幼児、児童の預かりは行わないこととする。ただし、安全確保のために、職員を配置し、日常的に監視、管理を行うこと。

エ．自主企画事業の実施

親子での来館者を対象とし、市民活動団体と連携した読み聞かせ等、児童図書資料等を活用したイベント等については、定期的実施するように努めること。

(6) 公共交通機関を利用する旅客の待合いの場の提供に関すること

①基本的な考え方

ア．交通結節点の利便性を高めるため、JRやバスの利用者の待合いの場を提供する。

イ．旅客の待合いとして利用できるスペースは、他の機能との重ね使いをする中で、特段の事情のない限り、複合施設全体を待合いの場と位置付ける。

②業務処理の基準

ア．総合待合スペースの管理

1階に配置する総合待合スペースについては、JRの発着時刻に併せて、複合施設全体とは別に、施錠等の管理を行う場合がある。詳細については、指定管理者指定後、関係者協議の上、決定する。

イ. 公共交通に関する情報提供業務

- i. J Rやバスの交通情報に関する情報発信を行うこと。
- ii. 情報発信する交通情報については、J R九州(株)や(株)宮崎交通等の交通事業者と連携の上、決定すること。

(7) 自主企画事業等に関する業務

①基本的な考え方

- ア. 指定管理者は、複合施設の設置目的を達成するために必要となる自主企画事業については、積極的に実施することとする。
- イ. 自主企画事業を実施する場合は、市、市民活動関係者等と協議の上実施することを原則とする。
- ウ. 本業務のうち1か月以上継続して収入が見込まれる事業については、指定管理者が経費を負担し、売上げを収入することとする。

2-Ⅱ 複合施設の維持管理に関する業務の処理基準

(1) 警備業務

- ①警備業務の範囲は、複合施設の建物内とする。
 - ②来館者が安心・安全に利用できるように業務に当たること。
 - ③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ること。
- ※閉館時間における警備業務は、市が専門業者に直接委託して行う。

(2) 清掃業務

- ①清掃業務の範囲は、原則として複合施設内とする。
 - ②複合施設の快適な環境を保つために、清掃業務を適切に行うこと。
 - ③複合施設全体について、日常清掃により、除塵、汚損部分の除去を行う等、施設の美観を保つこと。
 - ④複合施設のごみの処理に当たっては、集積・搬出等、利用者が快適に利用できるよう適切に行うこと。なお、ごみ搬出に当たっては、事業系ごみとして、別途市から許可を受けた一般廃棄物収集運搬業者と契約を行うこと。
 - ⑤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、壁面及び鏡面の清掃、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。
- ※窓ガラスの全面清掃、床面の全面清掃、害虫駆除作業に関する業務は、市が専門業者に直接委託して行う。

(3) 施設の維持、管理及び修繕

- ①施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の予防保全に努め、美観を維持すること。
- ②建物の不具合、雨漏り、壁のひびなどの、施設を管理する上で重大な不具合が発生したと

きは、速やかに市長に報告すること。

※施設内の設備に関する法令を遵守した点検（日常点検、定期点検、法定点検等）並びに施設の改修、増築及び修繕は、市が専門業者に直接委託して行う。

(4) 備品等の維持、管理及び修理

①施設内の備品及び消耗品（以下「備品等」という。）については、点検、良好な維持管理を行い、故障時には速やかに修理を行うこと。

②備品等を購入する際は、原則市内の事業者から購入すること。ただし、時価に比して有利な価格で購入することができる場合など、合理的な理由がある場合はこの限りではない。

③備品等を購入する際は、原則、複数の事業者から見積りを取得し、最も低い額の見積を提出した事業者と契約を行うこと。ただし、購入予定価格が3万円未満の場合は、この限りではない。

④その他、備品等の管理は、延岡市物品管理規則に基づき適切に行うこと。

※観葉植物の保守管理業務は、市が専門業者に直接委託して行う。

(5) その他施設の管理に関すること

①市長の承認なしに、施設の設備及び備品等を第三者に譲渡し、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。

②複合施設内への張り紙・看板等の設置は原則許可しないものとする。ただし、他者の迷惑とならず、施設を汚損しないものに限り、指定管理者と市が協議して、市の許可を得た場合はこの限りではない。

2-Ⅲ その他人員体制等に関する基準

(1) 組織・運営体制

指定管理者は、適正かつ確実に業務を遂行するため、統括責任者の外、事業や施設管理等に専門知識を持った人材を配置するなど責任のある体制を組む必要がある。

なお、本業務の処理に関して、新たな従業員を雇用する場合は、地域貢献の観点から、市内からの採用に努めること。

①スタッフ等の配置

ア. 統括責任者・統括責任者補佐（必置）

本業務に関する知識と経験を有し、業務を統括できる者で、市及びJR九州(株)や(株)宮崎交通などの交通事業者、市民活動関係団体、地域住民等との連携体制を確保する責務を負う「統括責任者」及び統括責任者を補佐する職員を必ず配置すること。

イ. 配置すべき職員

本業務を遂行するために、図書に関する専門的職員、市民活動の担当職員、複合施設の総合案内職員を必ず配置すること。

ウ. その他の職員

上記のほか、本業務を円滑に行うため、必要な職員を配置すること。

②勤務体制

本業務の実施に支障がないよう配慮するとともに、利用者の要望に適切に応えられる体制とすること。

③研修等

職員の資質を高めるため、本業務の実施に必要な知識と技術の習得に関する研修等の実施に努めること。

④その他

ア. 従事者等が負傷、疾病その他の理由により業務遂行に支障がある場合は、速やかに交代要員を確保すること。

イ. 従事者等の労務管理、安全衛生管理等については、関係法令を遵守し、適切に行うこと。

ウ. 従事者等には、名札を着用させるとともに、公共施設内での業務であることの自覚を持ち、制服等を着用するなど清潔感ある身なりで業務に当たるとともに、利用者に対し丁寧な接客応対に努めるものとする。

(2) 事業計画書等の作成・提出

①事業計画書

指定管理者は、毎年度、翌年度の本業務に関する事業計画書を作成し、市へ提出すること。なお、具体的な提出時期については、別途指示する。

②収支予算書

指定管理者は、収支予算書及び市が複合施設の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期については、別途指示する。

(3) 事業報告書等の作成・提出

①年次報告

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書等を市に提出すること。報告の主な内容は、次のとおりとする。詳細については、市と指定管理者が締結する協定で定める。

ア. 本業務の実施状況及び利用状況

イ. 本業務に係る経費の収支状況（民業の収支状況は除く）

ウ. 自己評価の結果等

エ. 蔵書点検の結果等

②月次報告

指定管理者は、毎月月次報告書を作成し、市長が指定する日までに提出すること。月次報告書の主な内容は、次のとおりとし、詳細については、市と指定管理者が締結する協定で定める。

ア. 開館日数、来館者数、市民活動の概要、自主企画事業の概要等

イ. 利用者等からの意見及び要望とその対応状況

ウ. その他必要事項

③即時報告

本業務を実施するに当たり、人身事故等重大な事故が発生した場合は、即時報告すること。

(4) 自己評価の実施

指定管理者は、利用者アンケート等によりセルフモニタリングを行い、本業務の実施に関して自己評価を行い、その結果を前記の事業報告書にまとめ、市に提出すること。

(5) 金銭管理、経理事務

①経理区分の明確化

本業務に係る経費及び収入は、指定管理者が行っている他の事業と区別し、明確にすること。

②監査

市の監査委員等が、本業務に係る出納その他の事務の執行に関して監査をすることが必要であると認めた場合、市の監査委員等の求めに応じて、帳簿書類その他の記録を提出するとともに、監査会場への出席、実地調査の受け入れなどを行うこと。

(6) 市及び指定管理者が危険を負担する範囲

市と指定管理者の危険負担の範囲は別表「リスク分担表」のとおりとする。

なお、指定管理者は、本業務に関する危険負担の軽減のため、必要な保険に加入すること。

(7) 引継ぎ・原状回復について

①業務の引継ぎ・原状回復について

指定期間の満了又は指定取消しにより、新しい指定管理者に業務を引き継ぐ際は、市長の指示に基づき、複合施設の施設を原状に復して市へ引き渡すものとする。また、その際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要な資料を提出するものとする。なお、引継ぎに係る業務のために支出した費用について、市は一切負担しないものとする。

②指定管理者の負担で設置した設備等の取扱いについて

指定期間満了後、引き続き指定管理者としての指定を受けない場合において、指定管理者の独自の意匠、知的財産等を有する設備等であって、指定管理者の負担で設置したものがあるときは、当該設備等を指定管理者の負担で撤去しなければならないものとする。

第5. その他

1. 市による事業評価（モニタリング）

市は、本業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。

(1) モニタリングの方法

① 定期モニタリング

指定管理者から提出された月次報告書、年次報告書その他報告等により、指定管理者の業務の実施状況が、この仕様書で定める基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかどうかについて、モニタリングを実施する。

② 現地確認

市は、必要に応じて、複合施設の維持管理や経理状況等に関し、指定管理者に報告を求めるほか、現地において施設の本業務の実施状況を確認する。

(2) モニタリング結果の公表

市は、毎年度終了後、指定管理者からの年次報告書等を踏まえ、利用者数をはじめとするモニタリングの結果を市ホームページで公表する。

(3) 是正勧告

事業評価の結果、指定管理者の業務がこの仕様書で定める基準を満たしていないと合理的に判断される場合、改善の指示を行い、改善が見られない場合、市は指定管理料の支払いの停止、支払額の減額又は指定管理者としての指定の取消しなどの措置を行うことがある。

リスク分担表

種類	内容	負担者	
		市	指定管理者
物価変動	人件費・物件費等の変動に伴う経費の増（基本協定書第35条に定めるものを除く。）		○
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
周辺地域・住民対応	地域との協調		○
	本業務の内容に対する市民からの要望	協議事項	
	上記以外の事項	○	
法令等の変更	本業務の遂行に影響を及ぼす法令変更	協議事項	
	指定管理者自身に影響を及ぼす法令変更	協議事項	
税制度の変更	本業務の遂行に影響を及ぼす法令変更	○	
	一般の法令変更		○
不可抗力	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）に伴う、施設、設備の修復による経費の負担又は業務履行の不能	○	
施設・設備・備品等の損傷等	指定管理者の故意又は重大な過失によるもの		○
	施設設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
第三者への賠償	指定管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
セキュリティ	指定管理者の警備不備による情報漏洩、備品等の紛失等		○
	上記以外の理由によるもの	○	
事業終了時の費用	指定期間が満了した場合又は指定期間中途において指定管理者が自ら業務を廃止した場合（ただし、市の責めに帰すべき事由による場合を除く）における撤去費用		○