

吹田市立市民センター等
指定管理者管理運営基準

吹田市立岸部市民センター

吹田市立豊一市民センター

吹田市立千里丘市民センター

吹田市立山田ふれあい文化センター

令和6年8月1日

吹田市

市民部 市民自治推進室

目次

第1 はじめに	2ページ
1 本書の位置付け.....	2ページ
2 施設のあり方	2ページ
第2 施設の運営に関する業務基準	2~3 ページ
1 施設及び附属設備等の使用許可等に関する業務	2ページ
2 施設及び附属設備等の使用料の徴収に関する業務	2ページ
3 施設及び附属設備等の維持管理に関する業務	2ページ
4 施設の管理運営体制に関する業務	3ページ
第3 市民コミュニティの振興及び利用者サービスに関する業務基準	3~4 ページ
1 市民コミュニティの振興に関する業務	3ページ
2 自主事業の実施	3ページ
3 利用者サービスに関する業務	4 ページ
4 市が主催・支援する行事等への協力	4 ページ
5 その他の事業	4 ページ
第4 施設の維持管理に関する業務基準	4~6 ページ
1 建築物の保守管理	4 ページ
2 設備機器管理業務	4ページ
3 清掃業務	5 ページ
4 備品管理業務	5ページ
5 駐車場管理業務	5ページ
6 保安警備業務	5ページ
7 修繕業務	6ページ
第5 経営管理に関する業務基準	6ページ
1 事業計画書の作成業務	6ページ
2 事業報告書(月次・年次)の作成業務	6~7 ページ
3 事業に対する評価業務	7ページ
4 市及び関係機関との連絡調整業務	7ページ
5 指定期間終了時の引継業務	7ページ
第6 その他	7ページ
1 管理体制の整備等	7~8 ページ
2 文書の管理	8ページ
3 保険の加入	8ページ
4 個人情報の保護	8ページ
5 環境への配慮.....	9 ページ
6 行政手続条例に基づく審査基準等の設定	9 ページ
7 その他の留意事項	9 ページ

第1 はじめに

1 本書の位置付け

本書は、吹田市立岸部市民センター、吹田市立豊一市民センター、吹田市立千里丘市民センター及び吹田市立山田ふれあい文化センター（以下「施設」という。）の管理運営に関し、吹田市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものです。

指定管理者は、本書に示されている業務の仕様・基準を満たす限りにおいて、自由に事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成するものとする。

2 施設のあり方

施設のあり方として、地域のコミュニティ活動との連携が図られるよう、運営への市民参画を図ること。

第2 施設の運営に関する業務基準

1 施設及び附属設備等の使用許可等に関する業務

- (1) 利用者登録申請書の受理及び利用者登録書の交付
- (2) 使用許可申請書の受理及び審査並びに使用許可書の交付
- (3) 使用内容変更許可申請書の受理及び審査並びに使用内容変更許可書の交付
- (4) 使用の許可の取り消し
- (5) 特別の設備の設置の許可

2 施設及び附属設備等の使用料の徴収に関する業務

- (1) 使用料の徴収（二次元コード決済(PayPay)を含む。）
※施設及び附属設備の使用料は、市の収入とします。
- (2) 使用料の減額・免除申請書の受理及び減額・免除の取扱い
- (3) 使用料の還付

3 施設及び附属設備等の維持管理に関する業務

- (1) 損傷等の届出に対する指示
- (2) その他の業務
 - ア 館内外の日常清掃及び整理整頓
 - イ 文書等の收受
 - ウ 施設の秩序維持及び安全管理
 - エ その他施設の管理

4 施設の管理運営体制に関する業務

(1) 入館及び退館への対応

指定管理者は、利用者の入館及び退館に関する手続きを行う。その場合、利用者への利便性及び安全性に十分に配慮し、快適に利用できるように努めるとともに、駐車場及び駐輪場の利用方法について周知すること。

(2) 急病等への対応

指定管理者は、施設の利用者、来場者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

(3) 緊急時の対応

指定管理者は、防犯・防災対策及び災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についてマニュアルを作成し、職員に周知徹底を図るとともに、緊急時には的確な対応を行うこと。

また、災害時等に本市の災害対策本部が避難場所等として、施設を使用する必要があると認めるときは、災害対策本部の指示に基づき、優先して避難者等を受け入れること。

(4) 施設の広報宣伝について

施設の案内パンフレット及び事業の PR 用ポスター、チラシ等の作成・館内掲示・配布を行うこと。

また、施設のホームページを作成するとともに SNS 等を活用し、施設の事業をはじめ、施設の特徴や魅力が伝わるものとして、施設で行われるイベントや講座等の情報発信に努めてください。

(5) 吹田市公共施設予約・照会システムに関する業務

指定管理者は、吹田市公共施設予約・照会システムにより、施設の予約に必要な利用者登録手続きなどを行うこと。

(6) その他

電話等での各種問い合わせへの対応、来館者及び見学者等への対応等、必要な対応を行うこと。

第3 市民コミュニティの振興及び利用者サービスに関する業務基準

施設の設置目的を達成するため、次の業務を実施するものとする。

1 市民コミュニティの振興に関する業務

利用者が気軽に集会等に親しみ、楽しみながら趣味・健康・体力の増進を図れるように、さまざまな機会を提供すること。

2 自主事業に関する業務

施設の設備、機能を最大限に発揮して、魅力ある自主事業(※)を提供するものとし、その実施にあたっては、地域のコミュニティ活動団体と連携、協力して行うこと。

なお、自主事業により得た収入については、指定管理者に帰属する。

※自主事業とは、指定管理者が施設の設置目的の範囲内で、市の承認を得て魅力ある事業を独自に展開することをいう。

3 利用者サービスに関する業務

施設の利用促進、サービス及び利便性の向上等を考慮した利用者サービスを提案し、実施前に市と協議を行ったうえ、承認を得て実施すること。

4 市が主催・支援する行事等への協力

市が主催する行事等の開催にあたっては、場所の確保を行い、関係団体と協力し、円滑な運営を図ること。

5 その他の事業

市民の美術に関する創作及び鑑賞活動を市民の身近な場において促進するため、「地域市民ギャラリー」として、壁面、ロビー等を利用した市民の美術作品等の展示スペースを設置、管理すること。

第4 施設の維持管理に関する業務基準（別紙、各施設の仕様書を参照してください。）

指定管理者は、施設及び設備の機能並びに環境を維持し、施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるように保守管理業務を行うこと。

1 建築物の保守管理

施設を適切に管理運営するために、建物の日常点検を定期的に行い、安全性及び美観を維持すること。また、施設を安心して利用できるよう予防保全に努めるとともに、不具合を発見した場合は、速やかに市に報告すること。

2 設備機器管理業務

施設の機能を維持するとともに、施設利用者がより快適に利用できる良質な環境を提供すること。

業務にあたっては、安全性、確実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、市へ報告すること。

(1) 運転監視業務

設備の適切な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力、ガス、水道等の需給状況を管理するとともに、節減に努めること。

また、設備に応じて、適正な運転記録を取ること。

(2) 日常点検業務

機器の運転管理や点検・整備を日常から行うこと。

通常点検時や正常に機能しない場合の対応等について、適切に記録をとること。

(3) 定期点検・整備業務

法定点検及び初期性能・機能確保のため、年1回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器作動特性試験、整備業務を行うこと。その際、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。

また、点検及び正常に機能しない場合の対応等について、適切に記録を取ること。

3 清掃業務

指定管理者は、施設の良い環境衛生、美観の維持に心がけ、快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。

(1) 日常清掃

日常的に清掃を行い、建物、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。
また、消耗品は常に補充された状態にすること。

(2) 定期清掃

日常清掃では実施しづらい清掃等を確実にを行うため、必要に応じて定期的に清掃を実施すること。

(3) その他

日常清掃及び定期清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良い環境衛生、美観の維持に努めること。

4 備品管理業務

(1) 備品の管理

施設の利用に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに不具合が生じた備品については、市と協議のうえ、更新を行うこと。

※原則として、既存の備品の更新費用は市の負担とする。ただし、自主事業のために必要とする備品の調達、更新費用は指定管理者の負担とする。

(2) 備品台帳の整備

備品台帳を作成しのうえ、年1回以上の現状確認を行い、備品の管理を確実に行うこと。

なお、備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を必ず含むこと。

※備品とは比較的長期間に渡って、その性質や形状を変えずに使用に耐えるもので、購入金額が単価3万円以上の物品をいう。

5 駐車場管理業務

指定管理者は、施設駐車場の管理として、車両の監視及び安全な誘導を適切に行うとともに、路上駐車防止に取り組むこと。

6 保安警備業務

指定管理者は、施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。また、防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制等を整えること。なお、夜間の保安体制は、原則として機械警備方式を採用すること。

開館時間内には、鍵の受渡、遺失品管理等を行い、閉館時には、戸締り、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。また、侵入者、不審者等を発見した場合は、適切な対応をすること。

7 修繕業務

施設の管理上必要となる施設の修繕(天災や老朽化、指定管理者及び市のいずれの責めに帰すべき事由が明確でないものを含む)については、指定管理者が行うものとする。ただし、経費の負担については以下のとおり取扱うものとする。なお、大規模改修工事は市が実施するものとする。

(1) 建物等の修繕

経費が30万円以上のものについては、市への報告を行い修繕時期等を協議のうえ、市の負担により修繕するものとする。

(2) 設備機器・備品の修繕

経費が30万円以上のものについては、市への報告を行い修繕時期等を協議のうえ、市の負担により修繕するものとする。

第5 経営管理に関する業務基準

1 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。

なお、作成にあたっては、市と調整を図ること。

事業計画書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は市と協議のうえ定める。

- (1) 管理の体制
- (2) 管理の実施
- (3) 管理に要する経費
- (4) 自主事業の実施

2 事業報告書(月次・年次)の作成業務

指定管理者は、利用状況等月次報告書及び事業報告書を作成すること。

利用状況等月次報告書は、翌月7日までに市へ提出すること。

事業報告書には、前年度分の管理業務の実施状況等を記載し、毎年4月末日までに市へ提出すること。

利用等月次報告書及び事業報告書に記載する主な内容は以下のとおりとし、書式は市と協議のうえ定める。

(1) 利用状況等月次報告書の記載内容

- ア 利用状況(運営日数、利用件数、利用者数、利用率、減免件数)
- イ 使用料収入状況(使用料収入額、現年度還付額、過年度還付額、還付件数)
- ウ 管理業務の実施状況
- エ 利用者からの意見、要望等への対応状況

(2) 事業報告書の記載内容

- ア 利用状況(運営日数、利用件数、利用者数、利用率)
- イ 使用料収入状況(使用料収入額、使用件数)
- ウ 決算の状況(費用明細)
- エ 自主事業の実施状況

オ 事業に対する自己評価

3 事業に対する評価業務

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について市に報告すること。

利用状況等月次報告書及び事業報告書の結果等をもとに、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

施設利用者を対象に、施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を年1回以上実施すること。

なお、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行うこと。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を年次事業報告書にまとめ、市に提出すること。

(3) 市によるモニタリング・評価の実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリング・評価を実施する。

(4) 第三者によるモニタリング・評価の実施

指定管理期間の2年目と4年目に第三者によるモニタリング・評価を実施する。

(5) 施設の管理運営に対する市の監査

市の担当者は、施設の管理に係る業務又は経理の状況等について報告を求め、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができることとする。

また、監査員による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

4 市及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、市及び関係機関との連絡調整を図ること。

5 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるように、必要な期間引継ぎ業務を行うこと。

第6 その他

1 管理体制の整備等

(1) 管理運営体制

指定管理者は、事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な管理・運営体制を構築すること。

(2) 連絡体制

指定管理者は、市との連絡用に常設電話及びインターネット環境を整えること。

(3) 広報

指定管理者は、施設のホームページ等を作成し、事業内容、収支状況等広く情報を開示するよう努めること。

(4) 服務

指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、来館者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底すること。

(5) 研修の実施

指定管理者は、管理業務に従事させる者に、業務内容、個人情報保護、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修、AED使用を含む救急法の研修その他業務遂行上必要な研修を実施すること。

2 文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、市の指示に基づき、年度ごと、分野ごとに分類し、適切に管理すること。

(1) 使用許可申請書の保管

使用許可申請書等は、市の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後に市に提出すること。

(2) 記録の保管

事業の実施に伴って作成、整備した図面、記録類について、汚損、紛失等の無いよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。

保管期間は、基本的に次のとおりとする。

ア 協力事業者一覧表、メーカーリスト、各種取扱説明書、保証書	永年
イ 官庁届出控、報告控	永年
ウ 年間、月例定期点検、測定記録	永年
エ 業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報	5年
オ 日誌(機械運転日誌、作業日誌等)	5年
カ 事故、傷害記録	5年
キ 補修記録	5年

3 保険の加入

指定管理者は、施設賠償責任保険他、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。なお、建築物に対する火災保険については市が加入するものとする。

4 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び吹田市情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の漏えいがないようにすること。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

5 環境への配慮

指定管理者は「SUITA MOTTANOCITY ACTION PLAN」に基づき、省エネルギー・省資源、廃棄物の排出抑制、グリーン購入など環境に配慮した取組に努めること。

なお、市が実施する取組には積極的に協力すること。

6 行政手続条例に基づく審査基準等の設定

指定管理者は、吹田市行政手続条例に規定する行政庁に該当するため、使用許可等の処分は同条例の定めに従うこと。

あらかじめ市と協議のうえ、審査基準、標準処理期間及び処分基準を定めること。

7 その他の留意事項

(1) 遺失物の取扱い

設内の遺失物については、遺失物法に基づき適切に処理を行うこと。

(2) その他

本書に記載のない事が発生したときは、市と指定管理者で協議のうえ決定するものとする。