

はこだてみらい館管理業務処理要領

1 指定管理者が行う業務の範囲および具体的内容

指定管理者が行う業務の範囲は次のとおりとし、業務の遂行にあたっては、各業務の重要性を十分認識するとともに、善良な管理者の注意義務をもって、適正な業務の遂行に努めるものとする。

なお、本要領は、業務の大要を示すものであることから、業務を行ううえで当然、付带的に行う必要があるものは、記載のない内容であっても誠実に実施するものとする。

(1) 維持管理に関すること

項 目	主な業務内容
清掃業務	<p>開館日は毎日、施設内の各スペース等の清掃を行い、備品類を含め、常に整理整頓および清潔に保つこと。</p> <p>○日常清掃（毎日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（掃き掃除、モップ拭き掃除、真空掃除等） ・衛生清掃（衛生陶器清掃、衛生消耗品補充、汚物処理等） ・その他清掃（窓枠、設備、机上掃除等） <p>○定期清掃（適時）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（カーペットクリーニング、床面洗浄等） ・衛生清掃（床面洗浄等） ・その他清掃（空気吹出口・照明器具掃除、ガラス拭き等） <p>（参考）床材質</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タイルカーペット：エントランス、多目的ホール、事務室、360° VRスタジオ、シアター、廊下 ・木質系フローリング：ラボラトリー、テラス ・樹脂系タイル：イマジネーションウォーク、多目的便所、男子便所、女子便所 ・ビニル床シート：倉庫1、2、バックヤード2、3 ・躯体素地：バックヤード1
ごみ処理業務	施設から排出される廃棄物を適正に処理する。

警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・警報装置と警備センターの監視装置および警備員の総合力を組み合わせた迅速な警備方法によること。 ・本業務は施設が無人となる状態にあるときに行い、施設からの警報装置作動開始の信号を受けたときから始まり、施設からの警報装置作動解除の信号を受けたときに終わるものとする。 ・警報装置の故障、事故の発生等緊急時には、速やかに現場に向かい、事態の確認と原因等の調査をするとともに、必要に応じ、消防署、警察署等の関係機関および施設管理者へ報告し、事態の拡大防止のため迅速適切な措置を講ずるものとする。 ・機器の設置等に要する一切の経費は、指定管理者の負担とする。
空気調和設備保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の空気調和設備について、定期的の下記業務を行うこと。 (1) 外観・熱交換機部分の目視、各部動作・異音確認等 (2) フィルター交換、ガラリ・フェイスの清掃等
備品等の動作確認および消耗品の補充等業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に設置された各種設備、備品等の日常的な動作確認を行い、必要な修繕を行うとともに、消耗品の交換、補充等を行うこと。
自動体外式除細動器(AED)の管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・自動体外式除細動器(AED)の使用方法を習熟し、日常点検を行うなど、適切に管理すること。
消防計画の作成等業務	<ul style="list-style-type: none"> ・管理組合の統括防火管理者と連携し、消防計画の作成等を行うこと。
その他必要と認められる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・その他施設の維持管理に必要な業務を行うこと。

(2) 入館者に関すること

項目	主な業務内容
入館者への案内、施設設備の説明等	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者の受付を行い、3箇月券等により入館する場合の本人確認を適切に行うこと。 ・入館者へコンテンツ機器設備等の使用方法等の説明を行うとともに必要な情報を提供すること。 ・その他入館者との連絡、調整
入館の制限等	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者が条例に違反したときなど、入館拒否や退館を求めること。
入館者の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内を順次巡回し、入館者の安全を確保すること。

秩序の維持等	・入館者が館内の秩序などを乱すなどの場合、利用の制限もしくは退館を求めること。
その他必要と認められる業務	・団体利用に際して、適切な対応をすること。 ・その他入館者に関して必要な業務を行うこと。

(3) 設置目的に資する事業の実施に関すること

項目	主な業務内容
ワークショップ等の開催	・市民向け、観光客向け、団体向けなど、施設の設置目的を達成するために必要なワークショップ等を開催すること。(詳細は別添の事業提案要領を参照のこと。) ・ワークショップ等の実施にあたっては、市内高等教育機関や市民団体等との連携・協働を図るなど、十分に工夫しながら効果的かつ魅力ある事業を行うこと。
先端技術等を活用した体験および交流の場の提供する業務	・コンテンツ利用の安全に配慮するとともに、効果的に体験等を行うことができるよう必要に応じて入館者に助言等を行うこと。 ・団体利用がある場合、一般入館者の利用状況等を考慮し、適切に対応すること。
利用の促進に関すること	・パンフレットの作成をはじめ、様々な媒体(館内サイネージ含む。)を活用し、施設のPRを行うこと。 ・ホームページを作成し、施設や事業の内容について、随時その内容を更新すること。 ・SNS等の媒体を積極的に活用し、施設の魅力について都度発信すること。(週2～3回程度) ・修学旅行生(主に北東北地方・道央圏)向けの周知を行うこと。(対象校への施設の説明やリーフレット送付等) ・事業の実施に関し連携する高等教育機関や市民団体等と定期的な(年1回以上)意見交換会を開催すること。 ・業務に支障のない範囲で施設視察者に対応すること。
その他必要と認められる業務	・その他設置目的に資する事業の実施に必要な業務を行うこと。

(4) 公金収納業務に関すること

項目	主な業務内容
使用料の徴収	・自動券売機を使用し、入館しようとする者から入館料を徴収すること。(自動券売機は市が設置します。)
徴収した使用料の払い込み	・徴収した入館料を翌営業日の正午までに函館市の指定する金融機関に所定の納入通知書を使用し払い込むこと。

徴収簿等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・入館料徴収事務に従事する担当者および責任者をあらかじめ決定すること。 ・徴収した入館料を担当者が入館料徴収簿に記録すること。 ・日々の現金出納の状況を担当者が現金出納簿に記録すること。 ・記録した入館料徴収簿および現金出納簿を責任者が確認し、検印すること。
徴収状況の報告	<ul style="list-style-type: none"> ・当該月の入館料の徴収状況をまとめ、翌月5日までに月例業務報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、日曜日または土曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日とする。
その他必要と認められる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・その他公金収納業務に必要な業務を行うこと。

※公金収納に関する業務については、別途委託契約を締結することとし、当該業務に係る経費は、当該施設の管理に係る委託料に含むものとする。

(5) その他の業務に関すること

項目	主な業務内容
事業計画および収支計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・当該年度の事業計画書および収支計画書について、事前に市と調整を図った上で作成し、4月末までに提出すること。
モニタリング業務	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書、収支決算書および経営状況を説明する書類（財産目録、貸借対照表、損益計算書等）、自己評価シートを作成し、翌事業年度の4月末までに提出すること。 ・入館者の意見や要望を把握するため、入館者アンケート等を行うこと。 ・アンケート等の結果について分析および評価を行い、以後の業務実施に反映させるとともに、市に報告すること。
定期報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・当該月の利用状況をとりまとめ、翌月5日までに施設利用実績報告書として提出すること。ただし、当該日が休日、日曜日または土曜日にあたる場合は、当該日後において直近の休日等以外の日とする。
臨時報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備に大規模な修繕が必要とされる個所を発見した場合には、速やかに市に報告し、施設の機能維持に向けた対策を協議すること。 ・災害発生時および事故発生時における事故現場および損傷部分を記録（写真撮影）するとともに、事故報告書を作成し、市に報告すること。 ・その他市長からの求めにより書類等による報告を行うこと。

業務日報等の作成 および報告	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の入館者数、維持管理業務の実施状況、事故の発生状況および苦情の処理実績等を取りまとめ、業務日報を作成し、報告すること。 ・当該月の業務日報の内容を取りまとめ、業務月報を作成し、報告すること。
修繕および購入に 関する報告	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備、備品等について修繕および購入があった場合は、市に報告すること。
災害および事故発 生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者の事故防止に努めること。 ・災害および事故発生に備え、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、従業員への研修・訓練を実施すること。 ・災害および事故発生時には、避難誘導を行うとともに、被害拡大防止のための業務や市を含めた関係機関への連絡調整等を行うこと。
ビル管理組合との 連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理組合と連絡調整を行い、施設の効率的な管理運営を行うこと。
その他必要と認め られる業務	<ul style="list-style-type: none"> ・その他施設の管理運営に必要な業務を行うこと。

2 組織体制および従業員の配置

指定管理者は、業務を実施するために必要な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、管理業務を効率的に行うため、適正な組織体制および従業員の配置を行うこと。

(1) 管理責任者の責務

従業員の中から管理責任者（館長）を定め、管理責任者は次の事項に留意すること。

- ① はこだてみらい館の効率的、効果的な管理運営を安定して行うこと。
- ② 市と指定管理者間の連絡調整に関すること。
- ③ ビル管理組合と指定管理者間の連絡調整に関すること。
- ④ はこだてキッズプラザとの連携体制に関すること。
- ⑤ 現場における従業員の指揮監督に関すること。
- ⑥ 適切な管理運営に資するため、従業員の知識、接遇マナーの向上に努めること。
- ⑦ 事故、労働災害の防止に努めること。
- ⑧ 各種報告書等の提出に関すること。
- ⑨ その他市の指示に対する処置および報告等

(2) 従業員の配置（管理責任者を含む。）

- ① 従業員は、開館している午前10時から午後8時までの間は、常勤職員2名以上を配置し、繁忙となる時間および時期に適切な人員を配置する

こと。(施設内の巡回，コンテンツの説明およびワークショップ等の開催に必要な人員を除く。)

- ② 従業員の中に，防火管理者の資格（取得見込可）を有する者を配置すること。
 - ③ 従業員には，A E Dの取扱いを含む救急法および蘇生法を実践できる者を配置すること。
 - ④ 従業員には，ホームページやSNS等での日常的な更新等を行う能力を有する者を配置すること。
 - ⑤ 従業員には，事業報告書など市に提出する書類の作成業務にあたってパソコンを用いて行うことができる者を配置すること。
 - ⑥ 既存コンテンツおよび機器設備等を活用したワークショップを立案・実施できる者を配置すること。
 - ⑦ その他施設の管理にあたり，法令等の規定により資格を要する業務を行う場合には，必要となる有資格者を配置すること。
- (3) 業務を実施するにあたっての指示業務
- ① 従業員に対し，従業員証を交付し，常に携帯させるとともに，清潔かつ端正な制服に名札を着用させること。
 - ② 緊急事態対応策および防災対策についてマニュアルを作成し，従業員に指導を行うこと。(緊急時連絡体制および防災対策マニュアルを提出すること。)
 - ③ 管理業務日誌および帳簿等の作成を行うこと。(報告義務はないが，市から提出要請があったときは応じること。)

3 備品等

- (1) 管理業務の実施にあたり市が無償で貸与する備品類は，別添「備品一覧表」のとおりとする。
- (2) 指定管理者は，管理業務を実施するために備品等が必要な場合は，市と協議のうえ，購入または調達することができる。この場合の指定管理者が委託料で購入した備品等は，市に帰属するものとする。
- (3) (2)の協議を経て指定管理者が指定管理委託料以外の自己の負担により購入する備品等は指定管理者に帰属するものとする。
- (4) 指定管理者の故意または過失により，市に帰属し貸与する備品等をき損滅失したときは，指定管理者の費用により当該備品等と同等の機能および価値を有するものを購入または調達しなければならない。
- (5) 指定管理者は，備品等を台帳により管理すること。
- (6) 施設の運用には，市が無償貸与する備品等のほか，別紙1の維持管理機器等が必要となるので，当該同等機能を有する機器等を確保すること。

4 施設の設備の補修・修繕

施設、設備および備品等は、正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検を行い、必要に応じて日常的な管理で必要となる部品や消耗品の購入・交換を行うこと。

なお、1件30万円以上の修繕については、市が行うものとする。

5 損害賠償および保険

指定管理者の責任に起因する賠償については、指定管理者が市または第三者に対し、その損害賠償責任を負う。

この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じ、市がその損害を賠償したときは、市は指定管理者に対する求償権を有する。

ただし、市では施設内での事故等に備え、次の内容の保険に加入しており、指定管理者の責めに帰すべき事故等にも適応されるが、支払限度額を超える部分については、指定管理者の自己負担となる。

なお、支払限度額の範囲内であっても、指定管理者が負担しなければならない場合がある。

[市が加入する保険の内容]

全国市長会「市民総合賠償補償保険」

身体賠償 1名につき1億円, 1事故につき10億円

財物賠償 1事故につき2,000万円

6 自主事業

- (1) 自主事業を行う場合には、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得ること。また、事後に報告書を市に提出しなければならない。
- (2) 自主事業の収入と支出については、独立した会計を設け、指定管理者の管理業務の会計と区別して経理しなければならない。
- (3) 施設の一部または全部を占有して自主事業を実施しようとする場合は、施設使用に係りあらかじめ市長の許可を受ける必要があり、その内容によっては、その占有面積に係る使用料の支払いを要する場合がある。
- (4) 自動販売機については、市が公募で設置するので、指定管理者が自主事業で設置することはできない。

7 環境配慮

管理業務を行うにあたっては、次のような環境への配慮をすること。

- (1) 省エネルギー, 省資源に努めること。
- (2) ごみの減量, リサイクル, 分別に努めること。
- (3) 環境に配慮した製品の使用に努めること。

8 協定の締結

管理に係る細目的事項や市が支払うべき管理費用の額等を定めるため、市と指定管理者は、次の事項について協定を締結するものとする。

- (1) 管理業務の内容に関する事項
- (2) 市が支払うべき管理費用に関する事項
- (3) 管理業務を行うにあたって保有する個人情報保護に関する事項
- (4) 事業報告に関する事項
- (5) 定期報告に関する事項
- (6) 関係法令等の遵守に関する事項
- (7) 管理上発生する責任分担に関する事項
- (8) 事故発生時の報告等に関する事項
- (9) 管理業務の委託の禁止等に関する事項
- (10) 指定の取消し等に関する事項
- (11) 損害賠償に関する事項
- (12) 利用者のニーズ把握に関する事項
- (13) 管理業務等の評価及び公表
- (14) 実地調査，指示に関する事項
- (15) その他市長が必要と認める事項

9 準備行為

管理業務開始日（令和3年4月1日）前の指定管理者の準備行為については、次のとおりとする。

- (1) 従業員の採用および研修
- (2) 備品，消耗品，その他管理業務に必要な物品の発注および設置
- (3) 施設利用案内（リーフレット等）の作成
- (4) ホームページの作成，管理
- (5) その他指定管理者として必要な事項

10 指定期間満了

- (1) 指定期間の終了に際し，市または市または市が指定するものに対し，本業務の引継ぎを行わなければならない。
- (2) 指定期間終了までに，管理物件を原状に回復し，明け渡さなければならない。
- (3) 管理業務を実施するために必要な備品等については，市または市が指定するものに対し引継がなければならない。ただし，それ以外の備品等で指定管理者が自己の負担で購入，調達したものは，指定管理者の責任で撤去すること。

11 協議

この管理業務処理要領に定める事項について、疑義が生じた場合は、市および指定管理者の双方で協議を行い決定する。

別紙 1

維持管理機器等一覧

品名	形状等	備考
AED	(受付付近設置用) 1台	
パソコン	(事務用, 受付用) 2台以上	
複合機	(事務用) 1台以上	4階との共用可
警備機器	共用部分からの出入箇所等に設置	
防犯カメラ	ドームカメラ (6台), モニター, 電源, デジタルレコーダー等一式	