

いみず観光情報館指定管理業務仕様書

1 業務目的

射水ベイエリアを中心とした魅力を全国に発信する観光拠点としての役割を担い、本市の地域イメージの向上及び交流人口の増加を図ることを目的とする。

2 業務の内容

(1) 来館者等の対応

来館者等には、親切丁寧な対応に心掛け、サービスの向上に努めること。

案内業務

来館者に対して、射水市の観光案内や展示物等の説明を行うこと。

観光情報等の発信

ア 展示スペース等に、まつり・イベント等のポスター掲示やチラシの設置等を行い、学習ビデオコーナーも活用しながら、観光情報を積極的に発信すること。展示物は、原則市が提供する。ただし、事前に市と協議し、市が認めたものについては、設置することができる。

イ 射水ブランドのPRを図るため、射水市特産品の展示販売を行うことができる。特産品の展示販売は、自主事業として取り扱うものとし、指定管理業務と区分して経理すること。自主事業の実施に当たっては、事前に「自主事業の提案書」を市へ提出し、市の承認を得ること。

苦情・要望等への対応

苦情・要望等に適切に対応すること。なお、苦情・要望等の内容や対応・結果について市へ報告すること。

電話対応

電話による問合せに対応すること。

(2) 施設や設備の維持管理業務

施設や設備の維持管理については、安全面、衛生面、機能面の確保がなされるよう常に善良な管理者の注意義務をもって適切に管理すること。

施設の設備の維持管理業務の範囲は次のとおりとし、日常点検、法定点検、定期点検を行い初期の性能を維持する。また、管理に係る個々の業務を第三者へ再委託することは妨げない。ただし、防火管理者は再委託できない。

消防用設備保守点検業務委託

消防法第17条の3の3の規定に基づき、消防用設備（消火器具及び誘導灯）の点検及び試験を行うこと。

清掃業務及び廃棄物の処理

施設及び施設周辺は、常に衛生的で、かつ、公共施設としての美観を最良の状態に保持するため日常的に清掃を行い、ゴミ、廃棄物等は、適正に処理すること。

設備機器の運転及び維持管理業務

施設に設置されている電気設備、衛生設備、その他の施設付帯設備機器が故障しないように運転及び操作しなければならない。

また、これらの設備機器については、動作確認、調整整備等の日常点検等を行い、故障を未然に防ぎ、施設の供用に支障をきたさないよう努めなければならない。

施設の警備業務

施設が無人となる時間帯については、専門業者に警備を委託するなど、火災や盗難の予防に努める。

除雪

降積雪時は、来館者に支障をきたすおそれのある箇所の除雪を行う。

修繕の取り扱い

修繕のうち、1件100,000円未満のものについては指定管理者が行うものと

し、修繕前、修繕中及び修繕後の写真を撮り、関係書類とともに保管すること。

備品の取り扱い

ア 管理業務の実施に必要な施設の備品は、市等の備品を使用するものとする。また、施設の備品の購入は、原則市が行う。

なお、自らの経費で調達した備品を設置しようとする場合は、事前に市と協議する。ただし、指定期間の満了時等においては、原状に回復すること。

イ 市の備品の数量、使用場所、使用状況等を把握すること。

ウ 市の備品のうち、本来の用途に供することができないと認められるものが生じたとき、又は亡失や損傷があった時は、直ちに市に報告し、その指示に従うこと。

その他

維持管理業務に関する書類等は、必ず保管し、市が必要とする場合には提出しなければならない。また、指定期間の終了の際は、市又は市が指定する者に引き継ぐものとする。

(3) 施設利用状況の把握等

施設の来館者数等を定期的に把握、整理してデータを管理すること。データは、毎月の定期報告のほか市が必要とする場合には提出しなければならない。

(4) 事業評価

利用者サービスの向上が図られているかを検証し、業務改善や施設改善を図るために、利用者アンケート等を実施しなければならない。

3 職員配置

(1) 施設の管理運営を行うに当たり、次の者を置かなければならない。

館長

施設管理の統括責任者として、館長を配置すること。

館長以外の従事者

指定管理運営等にあたる従事者を施設の運営に支障をきたさないよう適切に配置すること。また、館長が不在の場合は、代理の責任者を配置すること。

(2) 配置人数

次に定めた配置基準の人員を確保すること。

主な業務内容等	人数
館長	1名
施設管理運営業務等	常時2名以上（館長兼務可）

(3) 有資格者及び研修等

消防法の規定により、防火管理者の資格を有する者を配置しなければならない。また、必要に応じて従事者の研修を実施し（又は受講させ）資質向上に努めること。

(4) その他

施設に配置する従事者の名簿等の一覧表を市に提出しなければならない。また、変更となる場合も変更内容を市に提出しなければならない。

市は、当該業務従事者が業務遂行に当たり著しく不適切と認められる場合、その理由を明示して指定管理者に対し交替を要求することができる。

指定管理者は、交替要求の理由が妥当と判断した場合は、速やかに市へ従事者の変更届を提出し、代行者を業務に従事させなければならない。

4 安全管理及び緊急時対応に関する留意事項

(1) 来館者の安全管理

危険な行為による事故の防止や他の来館者への迷惑行為の防止のため、利用状況を適宜把握し必要に応じて指導を行うこと。

災害時には、来館者の安全を確保し、迅速かつ的確に避難誘導等、適切な処置を講

じること。

(2) 施設の安全管理

施設の施錠、開錠等の点検・確認及び鍵の適正な管理を行うこと。また、火気の取り扱い及び始末には特に留意すること。

不審者の侵入を防止するとともに、侵入があった場合は、適切な対応により排除すること。

(3) 緊急時の対応

防火管理者及び消防計画の届出を行うこと。

緊急連絡網の作成及び必要な各種訓練等を実施し、緊急時に適切に対応できる体制を確保すること。

事故や災害時等の緊急時においては、市及び関係機関等へ迅速かつ的確に情報を伝達すること。

事故が発生した場合は、被害者の救済、保護などの応急措置を迅速かつ的確に講じるとともに、状況に応じて関係機関と連絡を取り対処すること。また、書面において市へ報告すること。

(4) 損害賠償の責任

施設内で起きた指定管理者の故意又は過失により発生した事故等については、指定管理者が賠償の責を負うものとする。

5 法令等の遵守

業務の実施に当たっては、いみず観光情報館条例のほか、地方自治法、射水市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例、射水市情報公開条例、射水市個人情報保護条例、射水市行政手続条例、労働基準法等の労働関連法令、消防法等の施設管理に関連する法令、協定書及び仕様書等を遵守すること。

6 指定管理業務の引継ぎ等

(1) 事務の引継ぎ

指定期間の終了の際は、管理運営業務に必要な各種書類、各種データ、懸案事項等を市又は市が指定する者に遅滞なく引き継ぐこと。

(2) 引継ぎ時における施設状態について

指定管理者は、指定期間の終了の際は、管理物件を直ちに現状に回復しなければならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りでない。

7 その他

この仕様書に記載のない事項等については、必要に応じて委任者受任者で協議するものとする。