

(平成 18 年泉南市条例第 20 号)第 5 条の規定に基づく協議書

1 拠点施設の名称・規模・設備等の内容

- ## 2 基本条件

3 指定管理者が行う業務の範囲

4 指定管理者が行う拠点施設の管理運営の基準

5 休館日

拠点施設の休館日は、毎週水曜日とする。ただし、水曜日が祝祭日に当たる場合は休館しない。また、指定管理者において必要があると認める場合は、あらかじめ市長の承認を得た上で臨時に休館日を変更し、又は休館することができるものとする。

6 開館時間

拠点施設の開館時間は、午前10時から午後8時までとする。ただし、指定管理者において必要があると認めるときは、あらかじめ市長の承認を得た上で、開館時間を変更することができるものとする。

7 指定の予定期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

8 拠点施設の管理運営に要する費用

拠点施設の管理運営に要する費用については、指定管理者において負担するものとする。

9 事業計画の内容

(1) 施設の管理について

① 公の施設の管理運営に対する考え方

公の施設として「平等」「公平」「公正」など公共性を重んじた管理運営を行うことを最も重要であると考え、適正管理に努めるとともに、安心して利用できるよう利便性を向上させる一方で安全面においては特段の配慮を行うものとする。

② 管理運営経費削減に対する考え方

管理運営にあたっては、民間事業者としての創意工夫をこらし、効率的かつ効果的な管理運営を行い、管理運営経費の削減に努めるものとする。サービスのレベル低下に繋がるコスト削減は行わず、民間事業者としての徹底した効率化とスタッフ間のスキルミックスによりコスト削減を実践するものとする。

③ 公共性を確保し公正な運営を行うための従業員の指導監督、また、従業員の能力育成や必要な研修体制についての考え方

拠点施設は、公の施設でありその利用に際して平等かつ公正なサービス提供を行わなければならないことを十分に認識し、利用者に対し平等かつ公平、質の高いサービスを提供できるようマニュアルの整備やスタッフ教育を行うものとする。

接客・接遇マニュアルを作成し、スタッフの教育を行いサービスレベルの維持向上を図り、利用者の利便性の向上と施設の機能性を確保するものとします。研修についても接客・接遇研修、指定管理者研修、非常時研修などを定期的実施するものとする。

④ 施設内での事故・緊急時の対応について

利用者の安全を確保するため、災害の予防策をさまざまなケースを想定し策定するとともに、災害拡大の防止と２次災害の防止を徹底するものとする。利用者の避難誘導等を的確に実施するため、マニュアル作成や従業員研修を実施するものとする。

⑤ 利用者の苦情受付や対応について

利用者の苦情については、発生以前の対応で回避・収束できるものが多いものと考えられるため、接遇研修などにより未然防止に努めるとともに、苦情トラブルに発展させない対応を浸透させるものとする。また、苦情発生時には、苦情内容等の記録・情報の収集と整理及共有化、適切な対応により沈静化に努めるとともにトラブルに発展しないように努めることとする。

(2) 施設の運営について

① 利用者へのサービス提供について

利用者の立場に立ち、「安全性」「快適性」「利便性」を常にチェックし、利用者へ安心と快適さを提供することが質の高いサービスの基本と考え、利用者への「安全・快適」の提供に努めるものとする。

展示・販売スペースにおいては、市内産品を利用者に宣伝・販売を行うものとする。市内産品の展示・宣伝販売にあたっては、基本的条件であり消費者ニーズでもある「安心・安全」の確保に関して万全を期するものとする。また、休憩・交流スペースにおいては、飲食を提供することにより、より快適に施設を利用できるよう努め、ゆとりとやすらぎを感じることもできるような運営に努めるものとする。

② 地域資源を活用した産業振興・地域活性化について

拠点施設の設置目的である産業振興・地域活性化を推進するため、泉南市が有する有形無形の地域資源を活用して産業振興・地域活性化に市民・行政・事業者との連携・協働のもと取り組むものとする。

特産品の研究・開発を図るとともに、特産品にさらに付加価値をつけることにより「名物」を生み出すことも検討し、「泉南ブランド」づくりに取り組むように努めるものとする。

③ 利用者の要望の把握について

要望とは、「泉南市の施策に対する意見」であるとの認識のもと、公の施設として平等かつ公平性に配慮した対応を基本とする。より良い施設であるために利用者から寄せられるご意見は、充分な

検討のもと、指定管理者として対応できる内容については施設運営に反映させるものとし、指定管理者として即時対応できない要望に関しては、指定管理者として要望をストックするとともに、泉南市に対して速やかに報告するものとする。要望に対しては、「どのような内容なのか」「それに対しどのような対応をしたのか」を記録に残し、今後の対応等に活かすものとする。また、時間経過などにより「要望」が「クレーム」へと変化しないよう充分留意するものとする。

④ 自主事業について

質の高いサービスの提供、地域活性化、産業振興、更には市民の福祉の増進に寄与することを目的として自主事業を計画、実施するものとする。なお、実施にあたっては公の施設であることを念頭におき「公平・公正」な観点で行うものとする。

10 管理運営に係る業務を一括して第三者に委託することの禁止

指定を受けた団体は、基本協定に定める施設の管理運営に係る業務を、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

また、管理運営の一部を第三者に委託する場合においては、すべての業務は、指定管理者が自ら実施する業務と同様と捉え、指定管理者の指揮統括のもとに実施するものとし、指定管理者としての意識の教育及び業務品質指導を確実に実施するものとする。

11 拠点施設の維持管理の分担に関する事項

施設等の改築、改造若しくは修繕、又は新設、増築若しくは移設に要する費用は、泉南市の財産に限り泉南市が負担するが、1件あたりの金額が30万円未満の修繕については、指定管理者が行うものとする。

また、故意又は重過失により施設等を損傷した場合は、金額にかかわらず指定管理者が負担するものとする。

12 施設賠償責任保険の付保

指定管理者は、指定期間中、管理対象施設を対象とする施設賠償責任保険に加入しなければならない。

なお、指定施設の管理にあたっては、常に不測の事態に備え、利用者の安全に十分配慮するなど、危機管理に努めなければならない。

事故等が発生した際は、速やかに泉南市に報告するとともに、責任をもって迅速に対処すること。

1 3 法令等の遵守

指定管理者は、次に掲げる法令のほか関係法令等を遵守し業務を実施するものとする。指定管理者は、「泉南市の代行業務を行う者」との認識のもと、コンプライアンスの確保に努めるものとする。

地方自治法（昭和22年法律第67号）

泉南市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成18年泉南市条例第20号）

泉南市総合交流拠点施設の設置及び管理に関する条例（平成19年泉南市条例第40号）

泉南市総合交流拠点施設設置及び管理に関する条例施行規則（平成20年泉南市規則第5号）

個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）

1 4 泉南市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第9条に定める事業報告書の提出

指定管理者は、泉南市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第9条の規定により、事業報告書を提出しなければならない。

なお、報告内容は、次のとおりとする。

- ① 管理運営業務の実施状況
- ② 利用者の利用の状況
- ③ 管理運営業務に要した経費の収支の状況
- ④ その他、管理運営の実態把握に必要な事項

1 5 個人情報の保護に関する事項

指定管理者は、業務の実施に際して知り得た秘密が第三者に漏れることがないように、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、個人情報の保護等、秘密の保持に努めなければならない。

協議の成立を証するため、本書2通を作成し、双方記名押印の上、それぞれが各1通を保有する。

令和 年 月 日

甲 泉南市樽井一丁目1番1号
 泉南市長 山 本 優 真

乙