

北海道立北方四島交流センター
管 理 仕 様 書

維持管理業務

	項目	業務内容
1 施設等の管理業務		
①施設保守等	◎施設内外の異常の確認。	◎施設内外、壁・柱・建具・床・階段・各室・駐車場の目視点検を行う。 ◎電気・機械及び防災設備の正常運転を確認する。
法定点検等	◎施設及び設備関係の法定点検の実施。	◎法定点検表については、別紙1参照。
事務所・物品等の管理	◎施設事務所内の備品の善良管理。	◎事務室備品・物品類の整理簿による管理を行う。 ◎備品・物品等の交換及び廃棄が生じた場合は、道へ報告する。
修繕	◎施設内外の劣化等に関わる修繕の実施。	◎施設内各室及び施設外の毎日の定時点検(9時・12時・15時・17時)を実施する。 ◎各室の備品・設備・機器等を点検し、劣化・破損・変形等の発見時には、速やかな修繕を行う。 ◎施設外(外壁等)においても、劣化・破損・変形等がないか点検を行う。 ◎巡回経路については、別紙2参照。
施設管理の記録及び保存	◎日報の作成による毎日の管理状況の記録の実施。	◎日報を作成し、時間別の入館者(個人・団体・貸館利用者)数及び各種行事・会議などを記録、また当日の利用料金徴収に係る領収書の発行枚数等も記録し保存する。 ◎入館者数においては前年度同日比を記載し、推移をとらえることができるようにする。
②衛生管理	◎施設内の衛生管理の実施。	◎清掃計画書に基づく館内の定期清掃を実施する。 ◎職員による日常的な館内衛生状態を確認する。 (各室・床・トイレ等の清潔な状態の確認) ◎清掃計画書については、別紙3参照。 ◎新型コロナウイルス感染防止対策を徹底する。

維持管理業務

	項目	業務内容
③警備等	巡視・点検等	<p>◎職員による日常的な事故・災害・犯罪防止のための警備の実施。</p> <p>◎開館時</p> <p>①職員玄関を開錠し、管理室内のボックスにセキュリティータグをかざし、警報装置を解除する。</p> <p>②午前9時に来館者用正面玄関を開錠し、建物前ポールに国旗等を掲揚する。</p> <p>◎日中</p> <p>①職員による定期巡回(9時・12時・15時・17時)を行う。</p> <p>②貸館利用後の各室内を確認する。</p> <p>◎夜間・閉館時</p> <p>①17時に建物前ポールの国旗等を降納する。</p> <p>②各室確認後、施錠する。</p> <p>③施設内の巡回点検、来館者の退館を確認後、正面玄関を施錠する。</p> <p>④夜間に貸館がある場合は、利用予定貸室以外を点検確認する。(巡回は19時・21時の2回とする。)</p> <p>この際の正面玄関施錠は21時に行う。</p> <p>⑤夜間機械警備システムの起動。</p> <p>◎保安警備については、別紙4参照。</p>
	夜間警備業務	<p>◎夜間・休館日における機械警備の実施。</p> <p>◎勤務時間終了後、最終退館職員は再度館内に入館者がいないことを確認の上、管理室内のボックスのセンサーにセキュリティータグをかざし、警報装置を作動させ、職員玄関を施錠する。</p> <p>◎警備システムが作動した場合は、警備会社はもとより職員も迅速に対応する。</p> <p>◎警備連絡体制については、別紙5参照。</p>
	④除雪	<p>◎降雪時における適切な除雪対応の実施。</p>

維持管理業務

	項目	業務内容
⑤芝・草刈	◎美観も考慮に入れた館外前庭管理の実施。	<p>◎夏期間(5月～10月)においては、業者と草刈契約を締結し、センター全体の美観を損なわぬように管理する。</p> <p>◎北方四島交流センター周辺地区の自然環境及びセンターの建物も建材への影響も考慮に入れ、薬剤を使用しないこととし、年6回以上の芝刈りと3回の施肥を実施する。</p> <p>また、中庭においては、来館者が利用される際や、各種イベントに対応できるよう常に美観に注意をはらって管理する。</p> <p>◎前庭管理区域・仕様については、別紙7参照。</p>
2 その他		
その他	◎施設の防災等安全利用に関わる職員教育の実施。	<p>◎職員による防災組織を編成し、職員一人一人が自分の担当部門を把握したうえで防災訓練実施計画を策定、年2回の総合訓練のほか、部分訓練及び基礎訓練を各1回実施し、災害発生時には利用者の迅速な避難誘導を行えるよう常に注意を払うようにする。</p> <p>また、施設の混雑時においては施設内の各部屋の入り口等に職員を配置し、安全確認を行うようにする。</p> <p>◎防災マニュアルについては、別紙8参照。</p>

運営業務

	項目	業務内容
1 施設利用に関する業務		
①運営体制の確保		
管理要員の配置	管理運営業務に支障のないよう、管理要員を事務室に適切に配置し、運営に当たる。	◎各職員の業務内容については、別紙9参照。
総括責任者	管理要員のうち1名を施設総括責任者とする。	◎施設総括責任者は課長とする。
専門員・説明員の配置	専門員、説明員を適切に配置する。	◎業務内容については、別紙9参照。
②利用窓口		
利用者への接遇	◎来館者に対する適切な接遇サービスを実施。 ◎反省点・情報の共有化の実践。 ◎積極的な資質向上に向けた研修の実施。	◎日常的に来館者サービス(受付・案内・言葉遣い・障害者及び高齢者等の利便に配慮)向上を心がけ、開館中の対応を職員同士確認し指導を行う。 ◎閉館時において、毎日の反省点を確認し、新規の情報の共有化を行う。 ◎北方領土に関する勉強会の開催(年1回以上)や北方領土領土問題及び歴史や時事的な最新の情報を職員で共有し、資質向上に向けた各施設への研修を行う。
苦情処理体制	◎適切な苦情処理体制の実施。	◎利用者からの苦情は迅速に対応・処理する。 ◎解決の困難な事例においては、道に報告し協議したうえで真摯な対応を行う。 ◎電話による苦情は、主査又は館長が対応する。 ◎来館者からの苦情に対しては、館長及び主査の2名で対応する。 ◎全ての苦情処理結果は文書化して保存、道に報告する。
利用調整	◎適切な貸館申込の処理。	◎正式な申込み受理及び電話等による仮受理の場合、漏れのないよう整理簿に記載し、また事務室内に設置しているホワイトボード予定表に記入する。 なお、電話による仮申込み時は電話受理票により回覧し、確認漏れがないよう処理する。 メールによる仮申込み時は、必ずメール等で申込者へ連絡し、確認した後に受理票により回覧し、確認漏れがないよう処理する。 ◎利用者に対し、不当な差別的な取扱が生じぬよう、常に中立的な意識で判断・処理を行い、万一重複処理が発生した場合においても、利用者が最大限満足できるような形で調整する。 ◎貸館対応フローチャートについては、別紙10参照。

運営業務

	項目	業務内容
2 利用料金収受等業務		
①規定	◎北方四島交流センター設置条例に基づいた金額とする。	◎利用料金表については、別紙11参照。
②貸室		
利用承認	◎規定申込書による貸館の実施。	◎利用者が規定の申込用紙により必要事項を記載し、利用者の確認及び利用内容等を十分に精査したうえで承認を行う。 ◎利用者に対しては、申込書記載時に利用にあたっての注意事項(利用条件や取り消し等)の説明を行う。 ◎管理運営上必要と認める場合にのみ条件を付す。
取消等	◎不適切な利用に関わる承認取消の実施。	◎設置条例第11条に規定する違反等の行為に対し、承認を取り消し、制限、もしくは停止する。
③利用料金収受	◎規則に基づいた適切な利用料金収受。	◎貸館申込み等による利用料の収受をした場合、道条例及び根室市会計規則に基づき、貸館室・利用時間・利用備品等を確認し、領収書の発行を行う。 ◎収受した利用料金は、迅速に根室市指定の会計口座に入金し、時間・曜日により入金が困難な場合は、事務室内の耐火式金庫に一時的に保管し、口座入金が可能となった日に入金する。
④利用料金決定	◎適切な利用料金の決定の実施。	◎道条例を上限とし、市内の類似施設である文化会館等の施設利用料金を考慮したうえで道の承認を受けて適切な料金を決定する。
⑤利用料金還付	◎利用者に配慮した適切な料金還付の実施。	◎還付は原則的に行わないが、天候不順及び災害発生時等の場合は、十分に精査し、規則に基づき全部または一部を還付する。
⑥利用料金減免	◎適正な減免処理の実施。	◎北方四島交流センター設置条例及び規則に基づき、貸館申込書に記載の利用者(団体・個人)、利用目的、貸室の名称、利用時間、利用設備等を十分に精査したうえで適正に免除及び減額を行う。

運營業務

	項目	業務内容
3 啓発・四島交流に関する業務		
①北方領土資料に関する業務		
資料収集等	北方領土関係資料の収集の実施。	<p>◎国内外を問わず、北方領土問題及び北方四島交流に関わる各種資料の収集・調査・保管・展示を行う。</p> <p>◎必要に応じて、それらの展示会なども実施する。</p>
②北方領土啓発事業		
啓発	◎北方領土問題啓発及び北方四島交流に関わる各種事業の実施。	<p>◎北方領土問題の広い理解のため、各種展示品・写真パネルを道内各市町村へ貸し出す移動写真展を開催する。 ※写真パネルリストについては、別紙12参照。</p> <p>◎ニホロ所有の今日の北方領土の状況写真を、根室市が設置・管理する「根室市望郷の家」館内で展示する。</p> <p>◎北方領土での生活や歴史的な背景などを学習するための北方領土学習会を実施する。</p> <p>◎北方領土返還祈願のアイスクャンドルを来館者が作成し並べるイベントを開催する。</p> <p>◎「根室市望郷の家」「根室市北方領土資料館」との共催した企画の実施する。</p> <p>◎「根室市望郷の家」及び根室市の博物館施設「根室市歴史と自然の資料館」と連携した北方領土及び日口交流史に係る講演会や展示会を開催する。</p> <p>◎千島齒舞居住者連盟との共催による、北方領土問題学習会を開催する。</p>

	項目	業務内容
<p>③自主企画事業</p>	<p>企画運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎親しみのある館をめざす企画実施。 ◎子供たちが興味を持てる企画実施。 ◎北方四島との文化的な交流の実施。 ◎ロシアの文化に関わる企画実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎職員手作りの妖精を館内に配置し、子供たちが妖精を探しながら館内の各部屋を見学することで北方領土問題に気軽に興味を持ってもらう「ニホロ妖精探し」を実施する。 ◎館内展示資料等をもとに北方領土に関する「クロスワードパズル」「ニホロクイズ」をレベル別(大人用・子供用)で作成する。 ◎ダンボールを用いた巨大迷路を設置し、内部に〈択捉〉〈国後〉〈色丹〉〈歯舞〉のチェックポイントを設けて通過することで、北方四島の名称を子供たちに覚えてもらう「ダンボールめいろ」を実施する。 ◎北方領土をテーマにワークショップを行い、ワークシートや館内見学で楽しみながら北方領土学習を行う。 ◎ロシア語に気軽に触れられるきっかけをつくり、身近なところからロシアについて理解してもらうために、ロシアの絵本の読み聞かせを実施する。 ◎学校の夏休みや冬休み期間に、ロシア語やロシアに触れるきっかけをつくるカード等での学習会を実施する。 ◎冬期間、センター玄関前に北方領土問題の早期解決を願った職員手作りによるパネル(電飾付)を設置する。 ◎日本各地の北方領土と関わりのある人物や団体等を調査研究し、パネル展示を行う。 ◎多くの市民や希望者に対し、ロシア語の初歩を理解してもらうことで交流の一助となることを目的とした、初級ロシア語講座を実施する。 ◎センター調理実習室を使い、料理を通して隣国ロシアの文化に興味を持ってもらうため、ロシア人を講師として招いて「ロシア料理講座」を実施する。 ◎日口相互理解を図るため、市内在住のロシア人やロシア事情に精通する専門家等を講師として招き、スライド・資料等を取り入れた「日口文化相互理解講座」実施する。 ◎ロシア式の紅茶を飲みながらロシア関係図書に触れ、ロシア文化に興味を持つきっかけをつくる「ロシアンカフェ」を開催する。

運営業務

	項目	業務内容
4 利用促進業務		
① 広報等		
<p>広報活動 パンフレット インターネット</p>	<p>◎施設啓発及び北方領土問題啓発のための効果的な広報活動の実施。</p>	<p>◎当センターのアピールもかねて、センターで開催される報道可能なイベント情報を常にマスコミに提供し、また来館者に対しては、センター作成の館内案内パンフレットや名刺サイズの紹介カードのほか、外務省・北海道・北方領土問題対策協会・北方領土復帰期成同盟・根室市等関係団体作成の北方領土問題啓発資材等を配布する。</p> <p>◎北方四島交流センターのホームページは、月1回の更新とし、ニホロの各室の紹介・ニホロタイムスによる活動状況の紹介等について周知し、また、フェイスブック等を用いて、より広く多くの方に親しまれる施設となるよう充実化を図る。</p> <p>◎センターでのイベントや活動状況を報告する「ニホロタイムス」を毎月発行する。</p> <p>◎根室市の広報を効果的に活用する。</p> <p>◎「フェイスブック」・「インスタグラム」・「ツイッター」を用いて、イベントや状況について情報発信する。</p>
<p>② 利用者の満足度の把握</p>	<p>◎利用者アンケート調査及び満足度調査の実施。</p>	<p>◎日常的にアンケート調査を実施し、年度ごとにデータを集計する。</p> <p>◎アンケート意見については、職員間で協議し、管理運営に関わるものは協議の上で改良する。</p> <p>◎調査結果については、北方四島交流センターホームページにおいて情報公開し、今後の運営に反映させる。</p> <p>◎実施方法については、あらかじめ道と協議を行う。</p>
5 貸室及び設備等貸出業務		
<p>① 貸室及び設備（備品）の貸出し業務</p>	<p>◎適切な貸室利用後の処理。</p>	<p>◎貸室・設備貸出については、返却時に現状復帰し、貸室の際は利用点検票を提出してもらう。</p> <p>◎職員による室内及び備品の破損・変形がないか調査・点検を行う。</p>
<p>② 資料の特別利用及び貸出し業務</p>	<p>◎資料の特別利用に関する適切な処理。</p>	<p>◎センター資料の模写・構造・撮影・複写の特別利用については、規定様式による申請とし、審査のうえ承認を行う。</p> <p>◎貸出し可能な備品（写真パネル・展示品等）についても規定様式の提出を義務化し、現状復帰で返却するよう徹底する。</p>