岸和田市市民活動サポートセンター運営業務仕様書

１．業務名

岸和田市市民活動サポートセンター運営業務委託

２．業務目的

市民の自主的・自発的な営利を目的としない公益性のある活動（以下「市民活動」という。）を中間支援組織として支援することで、市民の多様な社会活動への参加を促進し、「岸和田市自治基本条例」に定める「市民自治都市」を実現することを目的とする。

また、将来ビジョン・岸和田第１期基本計画の重点目標の取組により、以下の進捗・成果を測る指標を達することを目指す。

① 市民意識調査において、この１年間にボランティア活動や地域の自治活動に参加したことがある市民の割合

（2022年） 19.7％ → （2026 年）22.0％

② 市内のＮＰＯ法人数

（2021 年）67 法人 → （2025 年）75 法人

③ 岸和田市市民活動サポートセンターの利用者数

（2021 年）1,814 人 → （2025 年）1,840 人

３．履行場所

岸和田市市民活動サポートセンター（以下「センター」という。）

所在地：〒596-0076 岸和田市野田町１丁目５番５号

（岸和田市立福祉総合センター２階）

面 積：約 58.41 ㎡

４．履行期間

令和５年７月１日から令和６年３月３１日まで

５．業務日

（１）業務時間

〇火曜日、木曜日から土曜日までの午前 10 時 00 分から午後５時 00 分

〇水曜日は午前 10 時 00 分から午後８時 00 分

（２）業務を要しない日

〇日曜日及び月曜日

〇国民の祝日に関する法律（以下「祝日法」という。）に規定する休日

〇祝日法に規定する敬老の日の前々日

〇12 月 29 日～翌年１月３日までの日

〇市長が特に必要と認める日

（３）暴風警報等発令時の対応

〇台風等の影響で、午前 10 時までに、岸和田市に「大雨特別警報・暴風特別警報・暴風警報」のいずれかの警報が発令された場合は、センターの委託業者職員は出勤せず、自治振興課職員がセンターにて業務を行う。

〇午前 10 時までに「大雨特別警報・暴風特別警報・暴風警報」の全ての警報が解除された場合は、午後１時より委託業者職員が出勤し、自治振興課職員から業務を引継ぐ。

○センター開所時間中に「大雨特別警報・暴風特別警報・暴風警報」のいずれかの警報が発令された場合は、委託業者職員は業務を自治振興課職員に引継ぎ、帰宅する。
○上記の記載に該当しない場合は、市と協議の上決定する。

６．業務の内容

（１）市民活動の相談窓口業務

①相談窓口の受付時間については、火曜日、木曜日から土曜日までは午前 10 時 00 分から正午、午後１時 00 分から午後５時 00 分とし、水曜日は午前 10 時 00 分から正午、午後１時 00 分から午後８時 00 分とする。

②相談窓口業務については、職員の資質を高めるために、定期的に研修を実施するとともに、常時、業務マニュアルを作成するなど業務遂行のための知識・技術の蓄積を行い、全業務時間にわたり同質の業務提供を行う。

③NPO 法人の設立・運営（登記、税務、会計、労務等）などに関する一般相談（運営事業者自らが日常的に行う相談）、社会的企業（ソーシャルビジネス、コミュニティビジネス）を志向する事業者向けの相談（企業のＣＳＲへの対応も視野に入れる）。

④専門家相談（中小企業相談士、税理士、その他、学識者等専門家による相談）については、団体等からのニーズに応じて対応できる体制を整える（２～４回程度）。

⑤一般相談のうち専門家相談が必要と判断される案件については、専門家による相談を行う。

⑥イベントへの出展又は公共施設等を利用して出張相談を行う。（セミナー等と組み合わせも可とする。）

（２）市民活動コーディネーター業務

①市民活動へのニーズを把握し、活動の提供が必要な個人や団体のコーディネートを行う。

②市民活動団体同士や岸和田市内に事業所をおく企業、岸和田市域を事業範囲とする企業と市民活動団体間の協働を促す。

（３）情報の収集と提供、発信業務

①主に岸和田市内で活動する NPO 法人をはじめとする市民活動団体に関する団体概要、活動内容、ニーズを把握するとともに、市民活動団体が利用できる助成金制度やセミナー・研修会並びに市民活動団体に関係する各種法令の変更点、協働事例などの情報を収集・蓄積する。

②先進的な取組事例の情報収集に努める。

③収集した情報を活用し、以下の手法により広く提供する。

（ア）センター来所者や市民等からの電話・ファックス・電子メール等での問い合わせに対応する。

（イ）センターホームページやＳＮＳ等の運営・管理（更新データ作成、ファイル修正、サーバーへのファイル転送、メール対応などを含む）

（４）市民、市民活動団体、NPO などのネットワーク形成業務

①地域（地縁組織を含む）との連携も視野に入れながら、市民活動団体・NPO 法人などのネットワーク形成を目的とした出入自由な交流の場を提供する（センターに関する意見交換も含む）。

（５）講座、イベントなどの企画、開催、NPO 等の育成業務

①講座内容は、市民活動団体等のニーズに即したテーマにて、計画的に実施する（３ヵ月に１回以上）。

②市内における地域課題や社会課題の解決のため活動している又はアイデアを持っている個人や団体を表彰するコンテストを開催し、受賞団体に対し広報支援などの必要なサポートを行う。

（６）市民活動の活性化に向けた支援

①地域コミュニティの活性化を図るため、以下により支援する。

（ア） 地区市民協議会の課題の抽出を行い、アドバイザーの派遣やＮＰＯ等との連携など、抽出された課題解決に必要な支援を行う。（１～２地区程度）。

（イ） 地域のリーダーを育成するための取り組みを行う。

（ウ） 市が主催する、圏域別地区市民協議会講演会開催にあたり、必要な支援を行う。

（エ） 地区市民協議会の活動を広く市民に周知するためのチラシ等を作成する。

②市民が市民活動に参加しやすい環境づくりを支援する。

（ア） 紙媒体（機関紙・冊子等）の作成及びＳＮＳ等を活用し、市内で活動するNPO法人等の市民活動団体の活動について広く周知する。

（７）参考図書や関係資料の閲覧業務

①センター配架スペースに、市民活動に必要な情報紙や参考図書等を配架し、閲覧に供する。ソーシャルビジネス、まちづくり分野の雑誌の配架とWEBサイトへ新着図書情報を掲載する。

（８）その他

①市民活動団体等の交流や協働の推進につながる業務

②事業者バンク、人材バンクの運営補助

③センターの運営に付随する業務

７．自主事業

（１） 講座・イベント等の企画・開催

○運営事業者は、センターの業務目的に沿って、創意工夫により、利用者サービスの向上及び利用促進を図るため講座・イベント等の自主事業を行うことができる。自主事業実施に係る留意事項は次のとおり。

・自主事業に係る経費は、自主財源・参加費等で対応すること。
・自主事業は、あらかじめ市と協議したうえで作成する自主事業計画に基づき行うこと。
・自主事業を行う場合の施設等に係る使用料は、運営事業者が負担しなければならない。
・一般利用者のセンター利用に影響がないよう行うこと。
・参加費等の設定については、あらかじめ市の承認を得ること。
・地域住民、利用者のニーズが反映されるようにすること。
・事業の対象者については、各年齢層や世代間交流を考慮して行うこと。

８．施設内保守業務

（１）環境衛生業務

（２）備品・什器等管理業務

（保守、点検、修繕、その他一切の管理業務を含む）

９．法令等の順守及び安全確保

○センターの運営にあたっては、「岸和田市市民活動サポートセンター運営事業者募集要領」（以下「募集要項」という。）及び本仕様書のほか、次に掲げる法令等を順守し、適正な運営を行わなければならない。

・地方自治法
・岸和田市自治基本条例
・岸和田市立福祉総合センター条例、同施行規則

・岸和田市情報公開条例
・岸和田市個人情報の保護に関する法律施行条例
・岸和田市行政手続条例
・岸和田市暴力団排除条例
・その他関係する法令等
※本業務期間中にこれらの法令等に改正があった場合は、改正された内容に従うこと。

○利用者の安全確保を最優先にすること。
・公の秩序を乱す恐れのある場合等には、施設の利用を断るなど、安全の確保を図ること。

10. 危機管理対応

○自然災害、人為災害、事故、自らが原因者・発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、ただちに適切な措置を講じたうえ、あらかじめ定めておいた連絡体制により市をはじめ関係機関に通報すること。
○火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導等及び関係機関への通報を行うこと。
○停電時における施設の復旧を遅滞なく行うこと。
○その他利用者に対する対応に万全を期すこと。
○予防対策
・危機管理体制を築くとともに、災害時の対応について、随時訓練を行うこと。
・消防署等から指摘があった場合は、ただちに改善すること。
・必要な防犯対策を行うこと。

11. 個人情報の保護及び情報公開の推進

（１） 個人情報の保護
○個人情報の適正な取扱いについて、「個人情報保護規程」を策定すること。
○運営するセンターの業務に従事する者は、個人情報が適切に保護されるよう必要な措置を講ずるとともに、センターの運営に関し知り得た情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。業務期間が満了し、もしくは業務委託を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても同様とする。
（注）不正に個人情報の漏洩等を行った場合には、岸和田市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づく罰則が適用される場合がある。

（２）情報公開の推進
○市民が利用する施設であることを認識し、その運営についての透明性を高めるよう、岸和田市情報公開条例の趣旨に則り「情報公開規程」を策定し、適正な文書管理を行うとともに情報公開の推進に努めなければならない。

12. 備品等

○運営事業者は、次の定めるところに従い、備品等管理業務を行うものとする。
・備　品：長期間にわたり、その性質又は形状を変えることなく使用し、保存に耐えるもの。センターの備品は、資料１「備品リスト」のとおりで、運営開始後新たに備品等の必要性が生じた場合、また、経年劣化等により、使用できなくなった備品等が発生した場合においては、運営事業者がその補充等を行わなくてはならない。なお、この費用は業務委託料に含むこととする。
・消耗品：１回又は短期間の使用により消耗するもの。運営事業者が業務のために使用する消耗品は、運営事業者の負担とする。

○運営事業者が業務委託料で購入した備品・消耗品は、原則として、市の所有物とする。また、運営事業者の所有として購入するもの（社会通念上業務委託料で購入することができないと認められるもの）は、あらかじめ、市と協議のうえ購入するものとする。
○運営事業者は、市の所有に属する備品については、善良なる管理者の注意をもって管理するものとする。また、運営事業者は、「岸和田市財務規則」に定められた備品台帳を備えて、その保管に係る物品を整理し、購入及び廃棄等の移動について定期的に市に報告しなければならない。
○運営事業者がリースで取りそろえた備品等については、原則として業務委託期間の終了時、市は当該リースの引継ぎ・引受けは行わない。この場合において、運営事業者は、業務委託期間の終了時点で、当該リースに係る備品等を引き取らなければならない。ただし、センターの運営に支障をきたす恐れのある備品等の場合においては、市と協議の上、その扱いについて決定する。

13. 賠償責任

○運営事業者の故意・過失等が原因で、センターの利用者等に損害を与えた場合、第一義的には、運営事業者がその損害の賠償責任を負うこと。
○運営事業者の故意・過失等が原因で、施設を損傷し又は滅失した場合、運営事業者がその損害を賠償すること。ただし、利用者の責めに帰すべき理由がある場合には、利用者に損害の賠償を求めること。

14. 運営に係る経費

○運営事業者が運営業務を行うために要する経費（自主事業に係るものは除く。）は、市から支払われる業務委託料とする。
○業務委託料の具体的な額や支払い方法等は、契約書で定め、支払うものとする。

15. 委託の禁止

○運営業務の中心をなす相談窓口を一括しての委託を行うことはできない。ただし、個別の具体的業務を市と協議の上、第三者に委託することはできるものとする。この場合には、市内事業者の活用に努めるものとする。
また、運営事業者は、その責任及び負担において、受託者、請負人及び下請人（以下、「受託者等」と総称する。）を利用するものとし、かかる受託者等の利用に関連して発生する一切の増加費用及び損害は、すべて、運営事業者がこれを負担する。受託者等の責めに帰すべき事由は、その原因及び結果のいかんを問わず、運営事業者の責めに帰すべき事由とみなすものとする。

16. 職員の配置

○運営業務の実施にあたっては、必要な有資格者及び経験者等、適正な職員配置をするとともに、利用者本位の運営を行い、常にサービスの向上に努めること。
・提案書等に記載した配置予定の有資格者を、当該事業の現場に配置すること。
・センターには、全業務時間にわたって１名以上は常駐するものとし、市民活動の相談窓口業務に適切に対応できる体制とすること。従事者の交代時や休憩時対応等のため１日の業務時間のうち１時間は２名以上の体制とする。職員がセンター外へ出向く講座やセミナー開催時等であってもセンターの全業務時間に亘って、センターが閉鎖することがないように従事者を配置すること。運営事業者は、月別のシフト表を作成し、前月末までに市に提出するものとする。従事職員が休んだ場合の代替職員の確保も含めて、運営事業者が責任を持って運営すること。なお、実際の勤務

にあたっては、労働基準法その他関係法令に違反しないこと。
○職員の勤務体制は、利用者の安全性や施設の運営に支障がないよう配置するとともに利用者の要望等にも応えられるものとすること。
○運営事業者は、総括責任者を選任して市の承認を得ることとし、総括責任者に異動があるときは、事前に市に連絡し承認を得ること。
○運営事業者は、従事職員の名札を作成し、着用させるものとする。
○運営事業者は、従事職員の服装、態度、言葉遣い、人権意識、個人情報の保護等の教育訓練に万全を期し、勤務規律の維持に責任を負うものとする。
○運営事業者及び従事職員は、業務上のデータや資料をサポートセンター外に持ち出してはならない。
○運営事業者は、職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに、業務マニュアルを作成するなど業務遂行のための知識・技術の蓄積を行い、全業務時間にわたり同質の業務提供を行うこと。

17. 利用者の意見の反映

○運営事業者が主体となった利用者満足度調査（アンケート調査）等を定期的に実施することにより、利用者からの意見・要望を反映した運営を行うこと。

18. 原状回復義務等

○運営事業者は、施設又は設備の変更をしようとするときは、あらかじめ、市と協議し、その承認を得なければならない。また、当該業務委託期間が満了したとき、又は委託を取り消されたときは、市の指示するところにより、その運営を行わなくなった施設又は設備を現状に回復しなければならない。
○運営事業者は、施設、設備等を汚損し、損傷したときは、市の指示するところにより、現状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

19. 規程・要綱等の整備

○運営事業者は、運営に係る各種規程・要綱（手順書・マニュアル）を整備し、業務の手順や方法等を明確にし、業務の適正な執行を図ること。
○前号の各種規程・要綱等を整備する場合は、運営事業者は必要に応じて市と協議を行わなければならない。

20. 経理

○運営事業者は、経理規程を策定し、経理事務を行うものとする。
○立入検査について
・市は、必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の現地調査を行うことができるものとする。
○業務委託料の管理
・センターの運営業務に係る経費及び自主事業に係る経費は、それぞれ専用の帳簿で管理すること。

21. 事業報告書の提出

（１）定期報告書の提出
○月毎の報告
運営事業者は、運営業務等に関する報告書を作成し、翌月 14 日までに市に提出する。
○半期毎の報告

・運営事業者は、運営業務及び経理状況等に関する報告書を作成し、半期（７月１日～11 月 30 日）(12 月１日～３月 31 日）のそれぞれの期間の終了後 14 日以内に市に提出する。

○年度毎の報告

・運営事業者は、運営業務及び経理状況等に関する報告書を作成し、各年度の終了後１ヶ月以内に市に提出する。

22. 運営事業者に対する監督・監査

○市は、センターの適正な運営を期すために、運営事業者に対して業務内容又は経理の状況に関して報告を求め、実地調査し、又は必要な指示を行うことができる。この場合において、運営事業者は、当該報告を行い、当該調査に協力し、又は当該指示に従わなければならない。

○市又は監査委員が必要と認めるときは、運営事業者が行う運営業務について、監査を行うことができるものとする。

23. 運営業務の継続が困難となった場合における措置

○運営事業者は、運営業務の継続が困難となった場合又はその恐れが生じた場合には、速やかに、市に報告しなければならない。

○運営事業者の責に帰すべき事由により、適正な施設管理が不可能となった場合又はその恐れがあると認められる場合は、市は、運営事業者に対して改善勧告を行い、期間を定めて、改善策の提出及び実施を求めることができる。この場合において、運営事業者が当該期間内に改善することができなかったときは、市は、当該委託契約を解除することができる。

○運営事業者が、市の指示に従わないときや運営事業者の財務状況が著しく悪化するなど、センターの適正な運営に著しい支障が生ずる恐れがある場合は、市は、当該委託契約を解除し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

○運営事業者が契約を取り消された場合において、運営事業者の債務不履行による損害が市に生じた場合には、運営事業者は、市に対して賠償の責を負うものとする。

○運営事業者は、市が契約上の重要な義務に違反した場合は、市に対して当該違反の是正を求め、是正されない場合には当該委託契約解除を求めることができる。詳細については、協議の上、定めるものとする。

○市又は運営事業者の責に帰することのできない事由により、運営業務の継続が困難となった場合には、市と運営事業者は、運営業務継続の可否について協議することとする。

24. 運営業務の引継ぎ

○運営事業者は、期間が満了した後、又は当該委託契約を解除された後において、センターの運営が遅滞なく円滑に実施されるように、後任の事業者等に対して業務の引継ぎ（電話・FAX 番号、メールアドレス・ホームページアカウントを含む。）を実施しなければならない。なお、引継ぎの方法については、別途協議するものとする。

25. その他

○上記の他、本仕様書に定められていない内容について疑義が生じた場合は、市と協議を行うこと。

26. 問い合わせ先

岸和田市 市民環境部 自治振興課 協働推進担当
住　所：〒596-8510　岸和田市岸城町７番１号
電　話：072-423-9740
ＦＡＸ：072-423-6933
E-Mail：jichi@city.kishiwada.osaka.jp