

北海道立北方四島交流センター
管 理 仕 様 書

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いが生じぬよう、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。

運営業務

	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>◎「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ロ交流史に係る講演会や展示会を開催する。</p> <p>◎千島歯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>	<p>◎親しみのある館をめざす企画実施。</p> <p>◎子供たちが興味を持てる企画実施。</p> <p>◎北方四島との文化的な交流の実施。</p> <p>◎ロシアの文化に関わる企画実施。</p>	<p>◎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。</p> <p>◎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。</p> <p>◎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「ダンボールめいろう」を実施する。</p> <p>◎紙飛行機を飛ばして、択捉島までの距離感を体験するイベントを設け、楽しみながら北方領土学習を行う機会を提供する。</p> <p>◎ロシア文化に触れられるきっかけをつくるため、マトリョーシカのキットを提供し、自分だけのマトリョーシカをつくる講座を実施する。</p> <p>◎冬期間、展望室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。</p> <p>◎戦前の北方領土の生活の中で行われていた遊びをテーマに伝承活動を実施する。例として休漁期の娯楽として「宝引き」が行われていたことに着目し、子どもから高齢者まで参加者を募り、勝ち抜き戦などのステージを用意し、北方領土への関心を高める。</p> <p>◎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。</p> <p>◎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。</p> <p>◎日ロ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「日ロ文化相互理解講座」実施する。</p> <p>◎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。</p>

	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」・「X(旧ツイッター)」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>

運營業務

	項目	業務内容
6 住民等との協働環境づくり(ニホロボランティア制度等)		
ボランティアの住民参加による事業の企画及び運営等	◎住民参加型のサポーター制度の推進。	◎ニホロサポーター制度は、当センターに対する市民の関心を高め、幅広い利用促進を図り、来館者に親しまれるセンター運営に寄与するために実施する。 ◎サポーター登録は、イベントの講師・指導者ボランティア・日本文化を紹介する展示物やコレクションの貸し出し提供、センター運営に対するアドバイスや情報提供など7つの種別で実施する。 ◎各種イベント等での積極的な協力を推進する。 ◎月1回のサポーター通信を発行し、情報提供を行う。
7 事故処理等		
①事故処理	◎事故発生時における適切な対応の実施。 ◎職員の緊急事態対応能力の向上。	◎当センター敷地内で発生した事故については、管理・四島交流主査が迅速に状況を判断し、各職員が連携して事故処理にあたるとともに、二次災害の発生を防ぐよう努める。 ◎被災者、けが人、病院が発生した場合においては、警察・消防・病院と連携して適切な対応を行う。 ◎盗難事件が発生した場合においては、警察への連絡を行い、適切な対応を行う。 ◎防犯及び防災に関する職員研修を実施し、日常的に危機意識を持ち、緊急事態における的確な対応のため自主的な勉強会の開催を行う。 ◎事故処理後は報告文書を道に提出する。 ◎再度、同様の事例が発生しないように努める。 ◎防災マニュアルについては、別紙8参照。
②安全対策	◎施設運営での適切な安全対策の実践。	◎利用者にとって、危険な要素はないかを把握し事故防止に努める。 ◎根室市主催の防災訓練等に積極的に参加し、事故の未然防止と安全対策について研修を行う。 ◎防災マニュアルについては、別紙8参照。
③連絡体制	◎緊急連絡網の確立。	◎事故等連絡体制については、別紙13参照。
④保険加入	◎施設損害賠償責任保険等への加入。	◎協定に定める施設賠償責任保険等に加入する。

運營業務

	項目	業務内容
8 災害時対応		
①施設利用禁止等	◎災害発生時等における安全を考慮した施設利用禁止対応の実施。	◎災害発生時においては、的確に状況を判断し、安全対策の一環として館長の判断により一時的なセンター内進入経路の封鎖を行う。 ◎進入経路の封鎖は、駐車場前道路と正面玄関にセイフティコーンを設置することにより実施する。 ◎全職員による館内各室・設備の調査点検を実施し、必要であれば職員の避難も管理・四島交流主査が判断する。 ◎安全が確認できるまでは、開館時間の変更もしくは臨時閉館とし状況を精査して道に報告する。
②利用者の安全確保	◎利用者の安全な利用を考慮した適切な対応の実施。	◎自然災害発生時(地震等)においては、各職員が適切な行動をとり、利用者の安全を第一に考え、二次災害発生の危険性がある場合は、館内利用者の避難誘導を行う。 ◎火災発生時においては、迅速な避難誘導と消火活動を行うとともに、消防署等関係機関に連絡する。 ◎けが人および病人が発生した場合も同様に人命を第一に考えた救急対応を実施するとともに、関係機関への連絡も行う。
③復旧措置	◎正常な施設利用のための早急な復旧措置の実施。	◎災害によって被害を受けた館内設備及び各室の破損・変形については、状況確認後、現状復帰に努め、早急な施設利用が行えるようにする。 ◎復旧が困難な場合は、道に報告し、各専門家の調査を依頼して正確な報告書を作成、今後の対応について協議する。
④道への報告	◎迅速な道への報告の実施。	◎各災害・事故発生時は、電話による第一報を行い、随時、報告書を提出する。

運營業務

	項目	業務内容
9 各種報告等		
①事業報告等	◎管理運営に関わる報告の実施。	◎年度事業報告及び四半期毎に管理運営状況が確認できる報告書を提出する。 ◎年度事業報告書は会計年度終了時に決算報告とあわせて4月30日までに提出する。 ◎四半期毎の管理状況報告は、各四半期の翌月10日までに提出する。 ◎報告書には、施設の名称・管理に関わる業務の実施状況及び当該施設の利用状況・利用料収入実績・管理運営経費収支状況・管理の目標達成状況について記載する。 ◎様式については、別紙14参照。
②利用状況報告等	◎館の利用状況の報告。	◎毎月の利用状況を翌月10日までに道に報告することとし、利用者・貸室・時間・内容・料金・減免状況を記載する。 ◎利用料金の徴収状況についても報告する。 ◎様式については、別紙15参照。
③占有等の進達及び管理者との協議	◎施設の占有に関する協議の実施。	◎第三者が主催するイベント等各種事業の実施において、知事の許可が必要と判断される場合は、事前に該当するイベントの計画書を提出し、十分に協議して実施する。 ◎指定管理者が主催する事業においても判断が必要な場合は、上記と同じく協議する。
④その他	◎その他の協議の実施。	◎その他知事が必要と認めるものについても同様の協議を実施する。
10 指定管理者の名称の表示		
	◎分かりやすい表示の実践。	◎施設が指定管理者によって管理運営されていることを示すために指定管理者と道(北方領土対策本部)の連絡先を施設正面入り口案内板に設置することとする。 ◎同様にパンフレット等案内資料にも明示する。
11 その他		
	◎その他	◎指定管理者は、上記の事項のほかにも管理運営を円滑にするために必要な業務を実施する。