

北海道立アイヌ総合センター

要 求 水 準 書

令和3年10月

北海道環境生活部アイヌ政策推進局アイヌ政策課

## 第1 本書の位置付け

本要求書は、指定管理者が行う業務の細目を定めるとともに、指定管理者に北海道立アイヌ総合センターの管理を行わせるに当たり、北海道（以下、「道」という。）が要求する、指定管理者が提供すべき公共サービスの水準等を示すものである。

指定管理者の候補者の審査に当たっては、業務計画書の内容が、次に掲げる要求水準を全て満たすものであるかどうかについて審査を行う。なお、業務計画書の作成に当たっては、要求水準の一つでも満たしていない場合又は要求水準を満たすことが確認できない場合は、必須項目審査により選定対象外となることに留意し、業務の細目毎に、業務の処理方法その他の仕様について明確にするものとする。

指定管理者は、指定期間を通じて、本書に定める要求水準を満たすよう指定管理業務を遂行し、道は、指定管理者による業務の遂行状況及び公共サービスの水準が、要求水準を満たしているかどうかについて、定期に又は随時にモニタリングを行う。

なお、道は、申請者の提案の内容又は指定期間における指定管理者の業務の遂行状況等を勘案し、要求水準書の内容について、必要な見直しを行う場合がある。

## 第2 業務の細目及び要求水準

指定管理者は、本施設の使命及び目的を踏まえ、次に掲げる管理運営の基本方針等に沿って、効果的かつ効率的に本業務を遂行するものとする。

### 1 北海道立アイヌ総合センターの使命

より多くの住民に、アイヌ民族の歴史や文化に関する資料の展示、講習会などの実施を通して、アイヌ民族への理解を深め、アイヌ文化の伝承・保存の促進を図る。

### 2 目的【上記使命を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】

- (1) 多くの住民がアイヌ民族への理解を深めるため、資料の展示や解説などを実施し、利用促進を図る
- (2) 伝統的アイヌ文化を体験学習する場として、施設を活用した講習会を実施し、伝承・保存活動を進める。

### 3 基本方針等

#### (1) 基本方針

道民のアイヌ民族の歴史に対する理解を深め、文化の伝承及び保存の促進を図るため、資料を展示し、文化活動の場を提供する。

#### (2) 運営方針

ア アイヌ民族の歴史及び文化に対する理解を深めるために、利用者に適切な情報提供を行う。

イ アイヌ文化の伝承及び保存の促進を図るため、施設を活用した講習会等を開催する。

#### (3) 維持管理方針

「管理を行う上で知り得た利用者の個人情報保護」及び「防犯、防災その他緊急時の対策」について、適切な措置を講じる。

### 4 管理の目標

指定管理者は、本業務の実施に当たり、北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例施行規則（平成16年11月26日北海道規則第125号）（以下「規則」という。）第10条に基づき、指定管理者が当該指定期間に管理に係る業務を通じて住民に提供すべきサービスその他の業務の質の向上に関する目標（以下「管理の目標」という。）を達成するため、必要な措置等を講じるものとする。

なお、知事は、北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例（平成16年10月19日北海道条例第89号）第4条の規定により指定管理者候補者の選定を行う際、同条の基準に基づき申請者の業務計画書の内容が、管理の目標を達成するために適切かつ効果的なものであ

るかどうかについて審査し、必要な指示等を行うとともに、管理の目標に係る達成状況に関し、定期に公表する。

本施設の「管理の目標」は、別紙1のとおりである。

5 業務の細目及び要求水準

指定管理者が行う業務の細目及び要求水準は、次のとおりとする。

◆ 維持管理業務

項目	内容	要求水準
1 施設等の管理業務		
施設・設備等の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営業務を処理するために要する施設・設備の管理</li> <li>施設・設備等の修繕、供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は、道へ報告する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備等の劣化、破損等について日常的に点検し、機能上、安全良好な状態に保つ。</li> <li>施設・設備等を善良なる管理者の注意を持って管理する。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他センター利用者の安全確保に必要な業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の状況に応じて適宜安全指導等を行う。</li> </ul>

◆ 運営業務

項目	内容	要求水準
1 施設利用に関する業務		
①利用窓口		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者窓口に必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。</li> <li>障害者及び高齢者等の利便に配慮する。</li> <li>苦情に対し迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告する。</li> <li>判断が困難な場合は、速やかに道に連絡し、その指示を受けるものとする。</li> </ul>
利用者への接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内、各種受付、利用承認、利用指導等適切かつ丁寧な対応を行う。</li> </ul>	
苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの苦情等に回答、対応</li> <li>苦情処理経過の記録及び道への報告</li> </ul>	
2 情報提供事業に関する業務		
①資料の収集・保管・提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞、関係図書、インターネット等により資料を収集し、保管するとともに、利用者等に提供する。</li> <li>資料展示室の案内、解説を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アイヌ民族の歴史や文化等に対する理解を深めてもらうために、アイヌ民族の最近の動向や歴史・文化等に関する資料を収集・保管し、利用者等に情報提供する。</li> <li>利用者の理解を深めるため、利用者の要求に応じて展示資料等の解説を行う。</li> </ul>
②調査研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>展示資料の案内書、解説書等を作成し、配布する。</li> </ul>	
3 学習事業に関する業務		
①講習会等	<ul style="list-style-type: none"> <li>アイヌ文化伝承のための講習会等を開催する。</li> <li>アイヌ民族の歴史及び文化等に関する講演会等に対して、資料提供等を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設を活用したアイヌ文化の伝承及び保存のため、関係団体等との連携のもと、道民等に対する講習会等の学習事業を充実する。</li> <li>アイヌ民族の歴史や文化等に対する理解を深めてもらうために、講演会主催者等の要求に応じて資料提供を行う。</li> </ul>
4 管理事業に関する業務		
①広報等		<ul style="list-style-type: none"> <li>北海道立総合博物館の普及事業や公開・提供事業との連携など関係団体とも連携、協力し、広報・PR活動の強化を行うとともに、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。</li> <li>パンフレットについては、利用者の要求に応じて配布する。</li> </ul>
広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種広報媒体、関係機関等を活用した広報活動</li> </ul>	
パンフレット	<ul style="list-style-type: none"> <li>パンフレットの作成及び配布</li> </ul>	

②普及啓発事業	・アイヌ文化等の伝承、保存の促進を図るため、他のアイヌ関係団体との連携やアイヌ伝統工芸品等の展示会を開催するなど、普及啓発事業を実施する。	・アイヌ文化等の伝承、保存の促進が図られるよう、展示会の開催や新たなイベント等を企画、実施する。
③利用者の意向の把握	・利用者の意向を把握し、道への報告を行う。	・展示会見学者、講習会受講者等に対してアンケート調査等を行い、内容に対する満足度を調査する。
5 利用承認に関する業務		
①特別利用	・利用申込書を収受し、承認する場合は、利用承認書を交付する。 ・利用者が模写品等の刊行等を希望する場合は、北海道立アイヌ総合センター条例施行規則に定める申請書を受理し、道に提出する。 ・利用者が指示に従わない場合は、承認を取り消す。	
②資料の貸出し	・利用申込書を収受し、承認する場合は、利用承認書を交付する。	
③その他	・資料の破損、紛失等があった場合は、承認を取り消す。	
6 個人情報の取扱に関する業務		
①個人情報の管理	・北海道個人情報保護条例（平成6年北海道条例第2号）に基づき、個人情報の取扱に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講ずるとともに、個人情報の保護に関する道の施策に協力する。	
7 災害・事故に関する業務		
①施設の利用禁止等	・災害、事故等によりセンターの利用が不可能と認められる場合、又は、センターの管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合において、あらかじめ道の了解を得ることが困難である場合は、供用時間の変更、施設の利用禁止、その他必要な措置を講ずる。	
②事故処理	・センター内での事故発生（事故、盗難、急病人やけが人）時には、直ちに被災者へ必要な措置を施すとともに、管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適切な事故処理を行う。	
③利用者の安全確保	・災害時には、利用者の誘導等安全確保を万全に行う。	
④応急措置	・災害等による復旧のうち、軽微なものについては、指定管理者がこれを行うものとする。なお、それ以外のものについては、道と協議の上、その復旧に当たる。	
⑤道に対する報告	・上記の場合、いずれも速やかに道に報告する。	
8 その他		
①効率的運営	・コスト縮減に配慮した管理運営を行う。	
②利用調整	・センターの管理運営に関し、関係団体等との調整を行う。	

※ 指定管理者は、上記に定める業務のほか、管理運営を円滑に推進するため必要な業務を行うものとする。

## 管 理 の 目 標

指定期間	令和4年度から令和8年度まで	施設名	北海道立アイヌ総合センター
------	----------------	-----	---------------

## 1 北海道立アイヌ総合センターの使命

より多くの住民に、アイヌ民族の歴史や文化に関する資料の展示、講習会などの実施を通して、アイヌ民族への理解を深め、アイヌ文化の伝承・保存の促進を図る。

## 2 目的【上記使命を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】

- (1) 多くの住民がアイヌ民族への理解を深めるため、資料の展示や解説などを実施し、利用促進を図る
- (2) 伝統的アイヌ文化を体験学習する場として、施設を活用した講習会を実施し、伝承・保存活動を進める。

## 3 達成目標及び業績指標【指定期間を通じて達成すべき成果及び具体的な指標】

## (1) 利用促進

達成目標及び業績指標	基準年 H30	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●センター総利用者数の増員 ・年間11千5十人以上の確保	10,405 人	10,550 人	10,700 人	10,850 人	10,900 人	11,050 人	10/10	4/10

## (2) 利用者満足度の向上

達成目標及び業績指標	基準年 H30	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●講習会受講者満足度の向上 ・受講者の満足度80%以上	78.2%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	5/10	3/10
●利用者満足度の向上 ・指定管理業務に関する満足度調査で満足と回答した利用者の割合を90%以上とすること。	85.3%	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	5/10	3/10

## 達 成 度 の 評 価 方 法

## 1 「基礎点数」

ア 利用者数の増加等に関する指標（実数）の場合

$$\text{「基礎点数」} = \frac{(\text{当該年度実績値} - \text{基準年度実績})}{(\text{当該年度指標値} - \text{基準年度指標値})} \times 10$$

※小数点第2位を四捨五入。

イ 利用者の満足度の向上等に関する指標（比率）の場合

「基礎点数」＝ 当該年度実績値／当該年度指標値×10

※ 評価対象年度の実績値が目標値を上回る（達成目標が100%を超える）場合は、基礎点数は上限の10点とする。

2 「ウエイト」

大項目(1)～(2)に設定している達成目標ごとの達成効果への反映割合を設定するもので、達成目標ごとの重要度に着目してウエイトを設定することとし、大項目ごとのウエイトの合計が10分の10となるよう設定する。

3 「項目点」

項目ごとの基礎点数にウエイトを乗じて算出

項目点＝基礎点数×ウエイト（割合）（小数点第2位四捨五入）

4 「評価比率」

管理の目標全体に対する大項目ごとの達成効果への反映割合を設定するもので、項目の重要度に着目してウエイトを設定することとし、評価比率の合計が10分の10になるよう設定する。（ウエイト設定の考え方と同様）

5 「評価点」

大項目ごとに項目点の合計に評価比率を乗じて算出

評価点＝項目点の合計×評価比率（小数点第2位を四捨五入）

6 「評価点合計」及び「評価」

大項目ごとの評価点の合計数値によりランク分けしA～Eにより評価

評価点の合計	評価	考 え 方
10.0～9.0 点	A	目標達成に向け努力が評価できる。
8.9～8.0 点	B	目標達成に対し、一定程度の努力評価ができるが、一層の努力を要する。
7.9～7.0 点	C	目標達成に対し更なる努力が必要で、取組方法等の検討を要する。
6.9～5.0 点	D	目標達成への課題や取組について検証を行い、取組の見直し等を要する。
4.9～ 0 点	E	業績が著しく不良であり、道が改善指示を行う。 指示等を行ってもなお、改善されない場合は、業務の全部又は一部の停止若しくは指定の取消しを行う

7 「例外」

新規事業など前年度実績がない場合

『基礎点数』・・・目標数値に対する実績数値の割合により算出  
(実績数値／目標数値×110)

『項目点』・・・上記基礎点数に「ウエイト」を乗じて算出する。

8 調整点

目標設定時点では到底予測できなかった特殊事情のため、目標達成できなかった場合に限り、評価点を調整して加点を行う。

調整点は、不測の事態等により目標値に対する達成率が著しく低い場合に加点することとし、総合評価段階で総点数の一割程度（1.0）を加点する。