

北海道立市民活動促進センター
要求水準書

令和元年(2019年)10月

北海道環境生活部くらし安全局道民生活課

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、指定管理者に道立市民活動促進センター（以下「本施設」という。）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 本施設の使命

道民に、市民活動の拠点に相応しい施設・事業を提供し、市民活動の促進を図る施設として、多様な住民ニーズの充足を図る。

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) 市民活動に関する情報収集や調査研究を行い、多様な学習機会の提供や情報の提供を行い、道民の市民活動に関する理解を深めること。
- (2) 市民活動団体等の交流の機会の提供や相談対応などを実施することにより、道民の自主的で自律的な市民活動を促進すること。

3 基本方針等

(1) 基本方針

- ア 道民に、市民活動の拠点にふさわしい施設・事業を提供する。
- イ 市民活動の促進を図る施設として、多様な住民ニーズの充足を図る。

(2) 運営方針

- ア 道内の市民活動団体等が気軽に利用できるよう、利用しやすい施設づくりを推進する。
- イ 利用者等のニーズを踏まえた講座等を積極的に開催し、もって利用促進を図る。

(3) 維持管理方針

- ア 利用者が常に快適に利用できるよう、常に施設の適切な管理を行う。
- イ 施設の利用状況を常に把握し、効果的な保守・点検等を実施し事故、災害、犯罪等を未然に防止する。

4 管理の目標

指定管理者は、指定管理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、同条第2号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。

◆ 管理運営業務

項目	内容	要求水準
1 施設等の提供に関する業務		
①総合窓口	・利用案内、各種受付、利用指導等を行う。	・窓口に必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。 ・障害者及び高齢者等の利便性に配慮する。 ・利用者に対し不当な差別的取扱いをしない。
②苦情・要望等への対応	・利用者からの苦情等・要望等に対し、迅速かつ適切に対応する。 ・苦情処理経過の記録及び道への報告を行う。	・苦情・要望等に対し、迅速かつ適切に対応し、施設の管理運営の向上に務める。 ・対応結果を職員で共有し利用者の利便性を高めるとともに速やかに道に報告する。 ・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。 ・苦情があった場合は、翌月10日までに、苦情処理簿の写しを道に提出する。
③相談業務	・相談員を設置し、市民活動に関する相談に対応する。 ・中間支援組織等の相談受付・その他支援等を実施する。 ・相談内容、件数を道へ報告する。	・ボランティア・コミュニティ活動を含む幅広い市民活動に関する様々な相談に対応できる人員を配置し、適切な助言等を行う。 ・中間支援組織等の相談・支援等の対応を充実させるため、対応可能な専門の相談員を配置する。
④施設の提供	・交流コーナー、情報コーナー、作業室を提供(予約の受付含む)する。	・交流コーナー及び作業室は、利用票等で団体名及び利用者数を把握し、特定な団体だけが利用することのないよう配慮する。 ・利用者に対し、道民活動センター内の道立女性プラザ及び道立生涯学習推進センター(以下「連携施設」という)の交流活動場所などの施設・設備も利用可能である旨の情報提供を行う。
⑤備品等貸出業務	・複写機、ロッカーの貸出を行う。 ・複写機、印刷機をリース等により調達し、利用の予約受付、貸出を行う。 ・印刷機、複写機の利用に伴う実費負担金を徴収する。	・貸出した備品等は、その都度、点検を行う。 ・連携施設の図書の蔵書リストの配架等を行い、蔵書の内容を共有する。
⑥平等利用の確保	・住民の平等利用を確保することができるよう、特定の団体や個人に有利又は不利になる運営は行わないこと。	・正当な事由がない限り、施設を利用することを拒まないものであること及び施設を利用することについて不当な差別的取り扱いをしない。
⑦利用促進業務	・施設を紹介するリーフレット等を作成する。	・施設案内のリーフレット等を作成・配布し、道民の利用促進を図る。 ・連携施設の各施設管理者の共催により、各施設の認知度向上と利用促進を目的とした合同イベント等の利用促進事業を行う。

2 情報収集提供業務		
①ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいて事業実施業務(講座等)や市民活動団体等のイベント等の開催案内や、道や国等の施策、助成等の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題や市民活動団体のニーズに対応する情報を収集し、効果的に提供すること等により管理の目標に定める利用促進に関する達成目標(指標)を達成する。
②市民活動団体情報提供システム	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体情報提供システムの保守管理・運営業務を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙やホームページ等で連携施設の紹介を相互に行う。 ・システムの保守管理 ・NPO法人の事業報告書等のPDFファイル化 ・ " " のシステム登録 ・ " " の内閣府ポータルサイトへの情報反映
③広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体の活動等に関する情報を収集し、広く発信を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム登録団体の情報管理
④協働に関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・NPOと行政、企業等との協働に関する情報の収集、提供等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の満足度等を把握するため、調査標本数を100名以上とする調査を年1回以上実施し、結果を道に報告するとともにホームページで公開する。
⑤利用者の満足度の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度調査の実施及び道への報告を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果を踏まえ、施設の利便性を高めるよう、必要な改善措置を講じ、道に報告する。
3 事業実施業務		
①学習機会の提供に関する事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動に関する学習機会の提供や人材の育成を図るための講座等を開催する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者に市民活動に関する実践的かつ多様な知識の提供を行う講座等を開催する。 ・講座等の開催に当たっては、行政や市民活動団体との意見交換を行うなど課題やニーズを把握し、各地の中間支援組織等と連携し、効果的な事業を構築・実施する。 ・管理の目標に定める利用促進に関する達成目標(指標)を達成する。 ・利用者に対し、不当な差別的取扱いをしない。
②人材の育成に関する事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・各中間支援組織等の地域における市民活動の推進・情報の収集及び提供、助言や支援等を担う人材を委嘱する。 ・中間支援組織等スタッフのスキルアップを目的とした研修会や、ネットワークを促進するための意見交換会等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・委嘱は、中間支援組織等の推薦等を受け、当該団体のスタッフ等に対して行う。 ・委嘱した者に対し、定額の活動費等を支給する。 ・定額の活動費以外に研修会経費・その他経費を必要に応じて支給する。 ・委嘱した者が所属する中間支援組織等が地域で開催する研修会や講座等について、必要な支援を行う。 ・研修会等の開催に当たっては、行政や市民活動団体との意見交換を行うなど課題やニーズを把握し、各地の中間支援組織等と連携し、効果的な事業を構築・実施する。 ・意見交換会や交流会など、中間支援組織や市民活動団体等のネットワークを促進するための事業を行う。

③調査研究事業	・市民活動を促進するための調査研究を行う。	・多様な市民活動を促進するため、先進的・特徴的な活動事例等の調査研究を行う。 ・調査研究結果をホームページ等で広く道民に公表する。
4 全道の道民に事業を提供するための環境整備		
施設近郊以外の道民も本施設の事業を享受できるような環境を整備する。	・各地域の中間支援組織等との連携等により、相談対応や各種講座・イベントの開催等、施設近郊以外の道民も享受できる事業を工夫する。	
5 事故処理等		
①事故処理	・施設内での事故発生（事故、盗難、急病人やけが人等）時には、直ちに被災者への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正な事故処理を行うとともに、速やかに道に報告する。	
②安全対策	・事故後の安全対策を適切に行い、被害の拡大及び再発を防止する。	
③連絡体制	・事前に関係機関も含めた適正な緊急時連絡体制を確立する。	
6 災害時対応		
①施設等の利用禁止	・災害等により施設の利用が不可能と認められる場合、又は施設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、あらかじめ施設管理者の了解を得ることが困難である場合は、供用時間変更、施設の利用禁止、その他必要な措置を講ずる。	
②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。	
③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。	
7 各種報告等		
①事業報告書	・規則第9条に基づき、業務実施状況等について毎年度終了後30日以内に知事に報告する。	
②利用状況報告	・業務日報は、別記7の1の事項が盛り込まれた様式を定め、毎日の状況を記録する。業務日報を集計した内容の月例業務報告書を翌月の10日まで、月例報告書に基づく四半期事業報告書を当該四半期終了後10日までに道に報告する。	
③その他	・その他知事が必要と認めるもの。	
8 指定管理者の名称		
施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者と管理者である道の連絡先を施設内に表示するとともに、リーフレット等に明示する。		
9 その他		
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は、1から8までに定める業務のほか、本施設の業務を円滑に推進するために必要な業務を行う。 ・財務事務の具体的な処理方法等に関する内部規定を定め、当該規定に基づき適正に処理する。 ・個人情報の保護について内部規定を整備し、当該規定に沿って適切な事務を行う。 		

◆ 維持管理業務

項目	内 容	要 求 水 準
1 施設等の管理業務		
①施設・設備等の修繕、清掃等	<ul style="list-style-type: none"> ・事務スペース等の施設の修繕及び点検等を行う。 ・机等備品や設備の清掃を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務スペース等の施設の劣化、破損等について、日常的に点検し、迅速に修繕を行い、機能・安全性を確保し、衛生・美観上良好な状態に保つ。
②事務スペース、作業室等の備品等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を処理するために要する事務スペース及び供与物品(別紙)の管理を行う。 ・供与物品の廃棄等が必要な場合、速やかに道へ報告する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務スペース及び作業室、供与物品を善良なる管理者の注意をもって管理する。 ・供与物品の維持管理、修繕、及び更新を行う。 ・廃棄等が必要な供与物品がある場合は、道に報告後実施する。
2 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・上記業務に伴う財務、契約、記録管理 	

※ 指定管理者は、上記に定める業務のほか、本施設の業務を円滑に推進するために必要な業務を行うものとする。

管 理 の 目 標

指定期間	令和2年(2020年)度から令和6年(2024年)度まで	施設名	北海道立市民活動促進センター
------	------------------------------	-----	----------------

1 本施設の使命

道民に、市民活動の拠点に相応しい施設・事業を提供し、市民活動の促進を図る施設として、多様な住民ニーズの充足を図る。

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) 市民活動に関する情報収集や調査研究を行い、多様な学習機会の提供や情報の提供を行い、道民の市民活動に関する理解を深めること。
- (2) 市民活動団体等の交流の機会の提供や相談対応などを実施することにより、道民の自主的で自律的な市民活動を促進すること。

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 ェイト	評価 比率
		R2	R3	R4	R5	R6		
●施設利用者数の確保	18,554 人	18,554 人以上	18,554 人以上	18,554 人以上	18,554 人以上	18,554 人以上	2.5 /10	7/10
●情報提供サービスの充実 ・施設のホームページアクセス件数の増加	50,590 件	51,527 件以上	52,480 件以上	53,451 件以上	54,440 件以上	55,447 件以上	2.5 /10	
●講座等受講者数の充実 ・一般道民対象 (年間5講座以上実施)	200 人	200 人以上	200 人以上	200 人以上	200 人以上	200 人以上	2.0 /10	
・中間支援組織等 対象 (年間6講座以上実施)	74 人	90 人以上	90 人以上	90 人以上	90 人以上	90 人以上	2.0 /10	
・中間支援組織等 ネットワーク促進		50 人以上	50 人以上	50 人以上	50 人以上	50 人以上	1.0 /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 ェイト	評価 比率
		R2	R3	R4	R5	R6		
<p>●利用者満足度の向上</p> <p>・道が実施する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91%以上とすること。</p>	91.4 %	91 %以上	91 %以上	91 %以上	91 %以上	91 %以上	10 /10	3/10

※1 施設利用者数は、来館利用者（相談コーナー、交流コーナー、情報コーナー、作業室等の利用者数及び講座受講者数）及び来館外利用者（地方開催講座受講者数及び電話相談件数等）の延べ人数です。

※2 (1)のホームページアクセス数の指標値は、当ホームページアクセス数の伸び率（年1.85%）で設定。

※3 達成度の評価方法については、次頁参照。

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

$$\text{「基礎点数」} = \frac{(\text{当該年度実績値} - \text{基準年度実績})}{(\text{当該年度指標値} - \text{基準年度指標値})} \times 10 \quad \text{※小数点第2位を四捨五入。}$$

イ 利用者の満足度の向上等に関する指標（比率）の場合

$$\text{「基礎点数」} = \text{当該年度実績値} / \text{当該年度指標値} \times 10$$

※ 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

$$\text{項目点} = \text{基礎点数} \times \text{ウエイト（割合）（小数点第2位四捨五入）}$$

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

$$\text{評価点} = \text{項目点の合計} \times \text{評価比率（小数点第2位を四捨五入）}$$

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

$$(\text{実績数値} / \text{目標数値}) \times 10$$

『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。