



北名古屋市市民活動センター  
指定管理業務に係る要求水準書

2024年3月14日

北名古屋市役所総務課

- ・本書は、北名古屋市市民活動センター指定管理者募集要項に基づき、北名古屋市が指定管理者が行う業務の内容のうち、指定管理者が実施しなければならない業務の要求水準を示すものです。
- ・北名古屋市市民活動センター指定管理者の事業提案書については、本要求水準書の水準を満たす必要があります。

## CONTENTS

01	指定管理の概要	03
02	目標管理	07
03	指定管理者が実施しなければならない業務の概要	11
04	指定管理者が自主事業として実施できる業務の概要	68
05	業務整理・組織体制	70
06	マネジメントシステム	67

# 01 指定管理の概要

## ・ 募集する指定管理施設の概要は以下のとおり

施設名称	北名古屋市市民活動センター
施設所在地	北名古屋市法成寺蔵化60番地（文化勤労会館3F）
設置目的	市における多様な主体が協力し、新たな価値を創造する共創のまちづくり活動を支援し、持続可能な地域の発展と魅力向上につなげるため、北名古屋市市民活動センター（以下「センター」という。）を設置する。 ※「北名古屋市市民活動センターの設置及び管理に関する条例 第1条より」
施設開所日	令和6年10月1日（火）
営業時間	AM9:00 ～ PM9:00（市民活動支援機能はPM5:00まで）
休館日	月曜日（祝日除く）/12月28日から1月4日まで
運営方法	指定管理者制度による民間運営
指定期間	令和6年10月1日から令和10年3月31日まで（3年5カ月）

整備スペース	①コワーキングスペース ②イベントスペース ③ミーティングルーム ④キッズスペース ⑤クリエイティブルーム ⑥スタディールーム ⑦事務室・受付	155.898 m <sup>2</sup> 153.932 m <sup>2</sup> 49.451 m <sup>2</sup> 86.522 m <sup>2</sup> 31.932 m <sup>2</sup> 26.973 m <sup>2</sup> 27.790 m <sup>2</sup>
実施する事業	<p>■共創のまちづくりの「質」の向上に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>セミナー・ワークショップの開催</li> <li>相談業務の実施</li> <li>共創のまちづくり補助金</li> </ul> <p>■共創のまちづくりの「量」の向上に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>共創のまちづくりメンバーシップ制度</li> <li>セミナー・ワークショップの開催</li> </ul> <p>■共創のまちづくりの「連携」の促進に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マッチング交流会の開催</li> <li>共創のまちづくり主体の相互連携の支援</li> <li>他の拠点施設との連携</li> </ul>	

### 拠点コンセプト

市民によるまちづくり活動を新たなまちの魅力の創出につなげるための活動拠点

# CO-CREATION

## 北名古屋市の「共創のまちづくり」

### 行政のリソース不足

少子高齢化や公共施設やインフラの更新サイクルに伴い、自治体が自由に使える財源や人員が減少しています。

### 複雑化する社会課題

ライフスタイルや価値観が多様化しており、行政のみの視点でまちづくりを行うことが困難になってきています。

### ワンストップ支援・集える拠点

上記の理由より、行政以外のまちづくりへの貢献が期待されますが、ワンストップで解決する充実した支援や、多様な人材が集い、アイデアが拡散される場が不足しています。

まちづくりに関心のある多様な主体が集う拠点施設の整備

2024  
10.01 OPEN!!

# Our Mission

拠点で実現したいこと

## 01

### 誰もが気軽に集える空間づくり

これまでまちづくりにあまり関心のなかった市民と活動実践者が同じ空間に集うことで、新たな活動者の獲得や、活動実践者の認知の向上に繋がります。



## 02

### 充実した活動支援

ノウハウを有した中間支援団体による相談対応や段階に合わせた育成プログラムの提供を通じて団体の確実な自立・自走に繋がります。



## 03

### 連携プラットフォームの構築

近年その社会的役割が広がっている企業（産）や教育機関（学）も支援の対象とし、市に関わる全ての主体による「共創のまちづくり」を実現します。

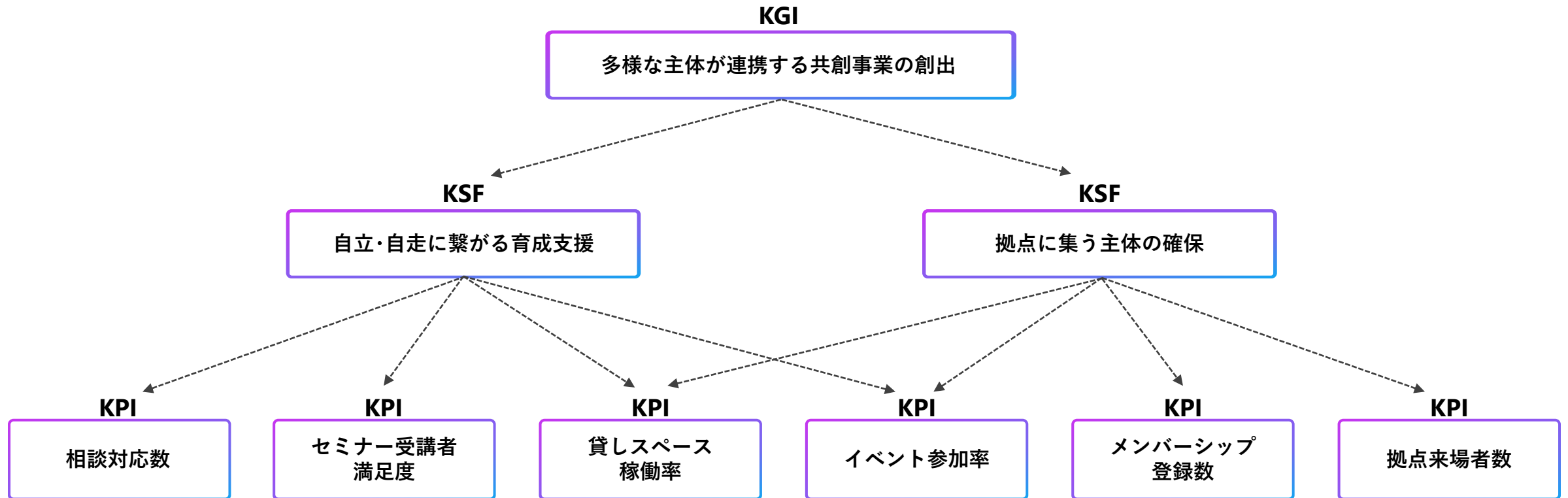


## 02 目標管理



## 共創のまちづくり拠点の目標

- 拠点が目指す最終ゴールは産官学民が連携した魅力的な共創事業の創出
- そのためには「担い手自身の基盤・実力向上」と「担い手である共創主体の確保」が重要な成功要因
- 共創主体の「質」と「量」の向上を多角的に測るKPIを設定



KGI (Key Goal Indicator) …最終ゴールや最終到達目標となるもの「重要目標達成指標」

KSF (Key Success Factor) …事業成功のためのカギを握る要素「重要成功要因」

KPI (Key Performance Indicator) …目標達成に向けた進捗状況や達成度合いを測るための指標「重要業績評価指標」

## 各KPIの具体的な数値目標

### KPI 01 相談対応件数



定義 相談業務における年間相談対応件数

### KPI 02 セミナーWS参加者満足度



定義 共創のまちづくりの「質」の向上に関するセミナー・WSの参加者アンケートにて年間80%以上の満足度を維持させる

### KPI 03 貸しスペース稼働率



定義 各スペースごとの稼働率を目標数値に到達させる

### KPI 04 イベント参加率



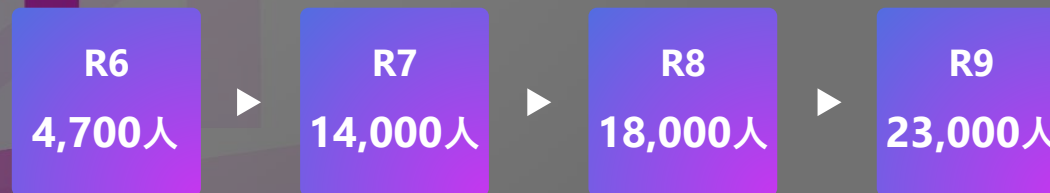
定義 指定管理業務で実施する全イベントの定員に対する平均満席率

### KPI 05 メンバーシップ登録者数



定義 共創のまちづくりメンバーシップ制度に登録する主体数

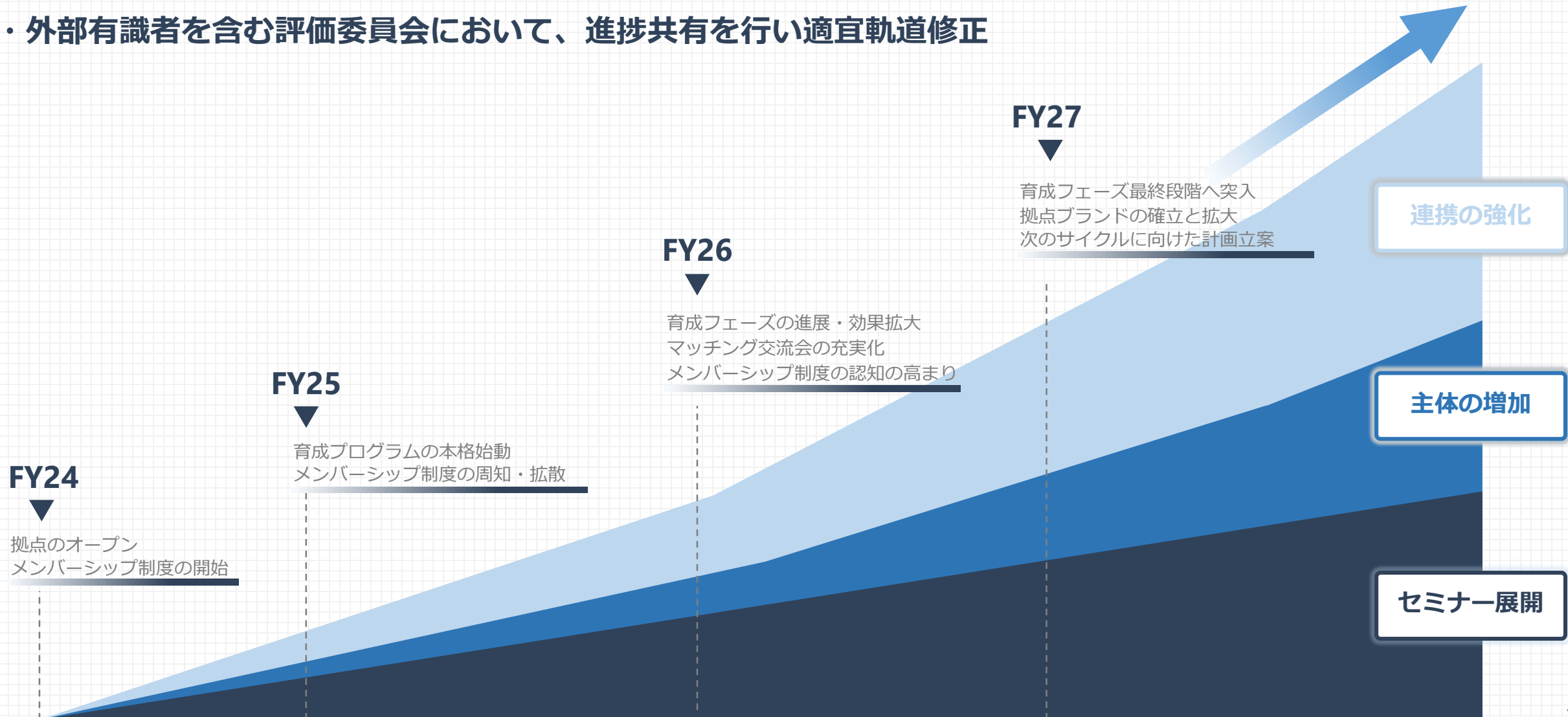
### KPI 06 拠点来場者数



定義 拠点入り口に設置した来場者カウンターの数

## 各年度ごとのイメージ

- ・各年度ごと明確なターゲットを掲げ、着実な成長曲線を描く
- ・外部有識者を含む評価委員会において、進捗共有を行い適宜軌道修正



## 03 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- #セミナー・WS
- #活動相談
- #メンバーシップ
- #認知向上
- #補助金
- #他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- #施設や備品の維持管理
- #各スペースの運営・管理
- #予約管理
- #利用料金の徴収

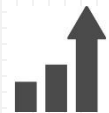
work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- #災害時の対応
- #事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- #利用者満足度の計測
- #満足度向上に向けた施策
- #KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- #事業計画書・予算書の作成
- #事業報告書・決算書の作成
- #評価委員会準備
- #日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- #指定管理者交代時の引継書作成
- #次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- #従業員の資質の維持及び向上
- #市が実施する事業等への協力

work / 01



## 共創のまちづくりの 推進に関すること

#セミナー・WS

#活動相談

#メンバーシップ

#認知向上

#補助金

#他拠点との連携

- 01 共創のまちづくりの推進に関すること
- 02 施設の管理・運営・利用に関すること
- 03 緊急時の対応に関すること
- 04 利用者満足度の向上及び管理運営の自己評価に関すること
- 05 事業計画書及び事業報告書の提出に関すること
- 06 指定管理者の引継ぎに関すること
- 07 その他市が別で定める業務

## 共創のまちづくりの推進に関する3つのセクション

### 共創のまちづくりの 「質」の向上に関すること

活動実践者の専門性やスキルが向上することで、より高度なまちづくり活動ができるように支援する。  
また、その結果、活動実践者の経営・企画・運営能力が向上し、持続的なまちづくり活動が実現できることを目指す。

### 共創のまちづくりの 「量」の向上に関すること

まちづくり活動に参画する主体の多様化が進み、様々なバックグラウンドや専門性をもった人々が協力できる土台を構築する。またそれらの主体の「見える化」を進め、カテゴリーごとの適切な情報管理を行う。

### 共創のまちづくりの 「連携」の促進に関すること

異なる主体がそれぞれの専門性やスキルを相互にかけあわせ、より効果の高い事業を実施できるように、拠点に集うまちづくり主体の相互連携の促進を目指していく。

## 各セクションに内包される業務について

### 共創のまちづくりの 「質」の向上に関すること

活動実践者の専門性やスキルが向上することで、より高度なまちづくり活動ができるように支援する。  
また、その結果、活動実践者の経営・企画・運営能力が向上し、持続的なまちづくり活動が実現できることを目指す。

01

セミナー・ワークショップに関すること



02

相談業務に関すること



03

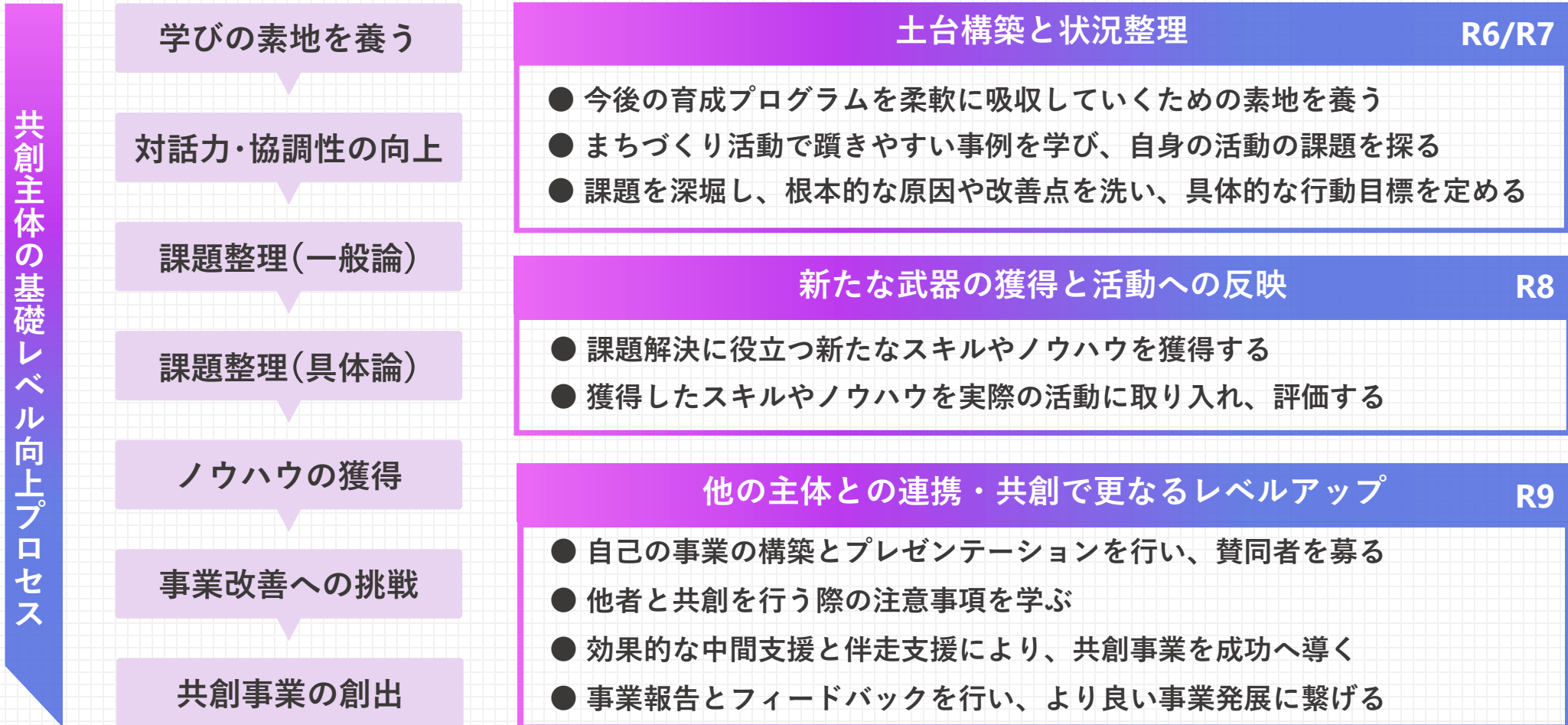
協働のまちづくり補助金に関すること





①セミナー・ワークショップ（以下WS）の開催に関すること

・共創事業の創出に向けて段階に合わせたセミナー・WSを開催すること



※本テーマ設定は指定管理者選定時のものとなります。各年度ごと適宜見直しを図り、場合によっては軌道修正を行う可能性もあります。

①セミナー・ワークショップ（以下WS）の開催に関すること

・各年度において、以下に示す最低開催数以上のセミナー・WSを企画・開催すること



※最低開催数を超えたセミナー・WSについては、設定されたテーマ以外の開催も可能となります。

## ②相談業務に関すること

質の高い相談環境を担保する

## 4つのSTEP



- ① 毎年開催している事業の集客を向上させたい！
  - ② マンネリ化してきたので、他者と連携して変化を起こしたい！
  - ③ 団体運営を進める中でトラブルが発生した。。。
  - ④ 担い手が疲弊してきたので、活動をやめようと思っている。。。
  - ⑤ 法人化を検討しているが、制度の理解が難しい
  - ⑥ 団体の会計のやり方について相談したい
- etc.

※相談業務としての対応は常設である必要はないが、少なくとも月1回は相談日を設定すること。

※相談によっては秘匿性の高い内容となる場合があるが、その際の個人情報や秘密の保持には十分留意すること。

※相談によっては個別専門的な内容となる場合があるが、その際は適切な窓口に繋げるなどケースに合わせた対応とすること。

### ③協働のまちづくり事業補助金に関すること

- ・市が実施する「協働のまちづくり事業補助金」の業務補助を実施してください。

#### 指定管理者が担うべき3つのカテゴリー

現在北名古屋市では、市民によるまちづくり活動を支援するため「市民提案部門」と「テーマ解決部門」の2つのカテゴリーを有した補助金制度を運営しています。

01

#### 募集周知



例年12月に募集される  
当該補助金の募集周知活動を  
実施してください。

02

#### 申請相談



拠点利用者が補助金申請を検討  
している際は、積極的に  
相談対応にあってください。

03

#### 申請書チェック



補助金申請書類の形式チェック  
を実施してください。  
修正の必要があればその補助を  
行ってください。

## 各セクションに内包される業務について

### 共創のまちづくりの 「量」の向上に関すること

まちづくり活動に参画する主体の多様化が進み、様々なバックグラウンドや専門性をもった人々が協力できる土台を構築する。またそれらの主体の「見える化」を進め、カテゴリーごとの適切な情報管理を行う。

01

共創のまちづくりメンバーシップ制度に関すること



02

セミナー・ワークショップに関すること



## ①共創のまちづくりメンバーシップに関すること

- ・メンバーシップ制度の創設により、多様な主体が拠点に集積される仕組みを創る

### メンバーシップ制度の 3 つ の狙い

Point

#### 共創主体の見える化



共創活動に関心の高いメンバーをリスト化し、拠点自体をデータベース化することで、各分野に長けた主体が検索しやすくなり連携が促進される。

Point

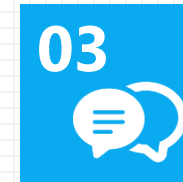
#### プッシュ型通知



通常セミナー案内や新しいサービスの開始など自分から情報を取得する必要があるが、メンバー登録により、拠点から個別にメッセージを送信できる。

Point

#### 利用頻度向上



伴走支援を実施するには支援対象との継続的な接点が不可欠である。メンバー特典を活用し、拠点を訪れる機会が増えることで接点を創出できる。

#### メンバーシップ制度

多様な主体を「見える化」させる登録者にとってもメリットの大きい制度

カテゴライズされた共創のまちづくり主体一覧  
活動を補助する魅力的な特典設計



#### 登録者への影響

魅力的な特典で日々の活動をしやすく拠点利用頻度の向上



活動に役立つ様々な特典



特典をきっかけとした利用動機創出

#### 拠点への影響

共創のまちづくり主体の一元管理  
マッチングや紹介の効率化



HP/台帳での総合管理



連携先のスムーズな紹介

利用動機の創出

DB活用

※メンバーシップ制度の構築においては、「北名古屋市市民活動センターの設置及び管理に関する条例」及び「北名古屋市市民活動センターの設置及び管理に関する条例施行規則」を遵守した制度設計であること。

## ②セミナー・ワークショップに関すること

右図を参考に2つのテーマに沿った  
セミナー・WSを開催すること

### 01 まちづくり活動実践者のすそ野を広げる

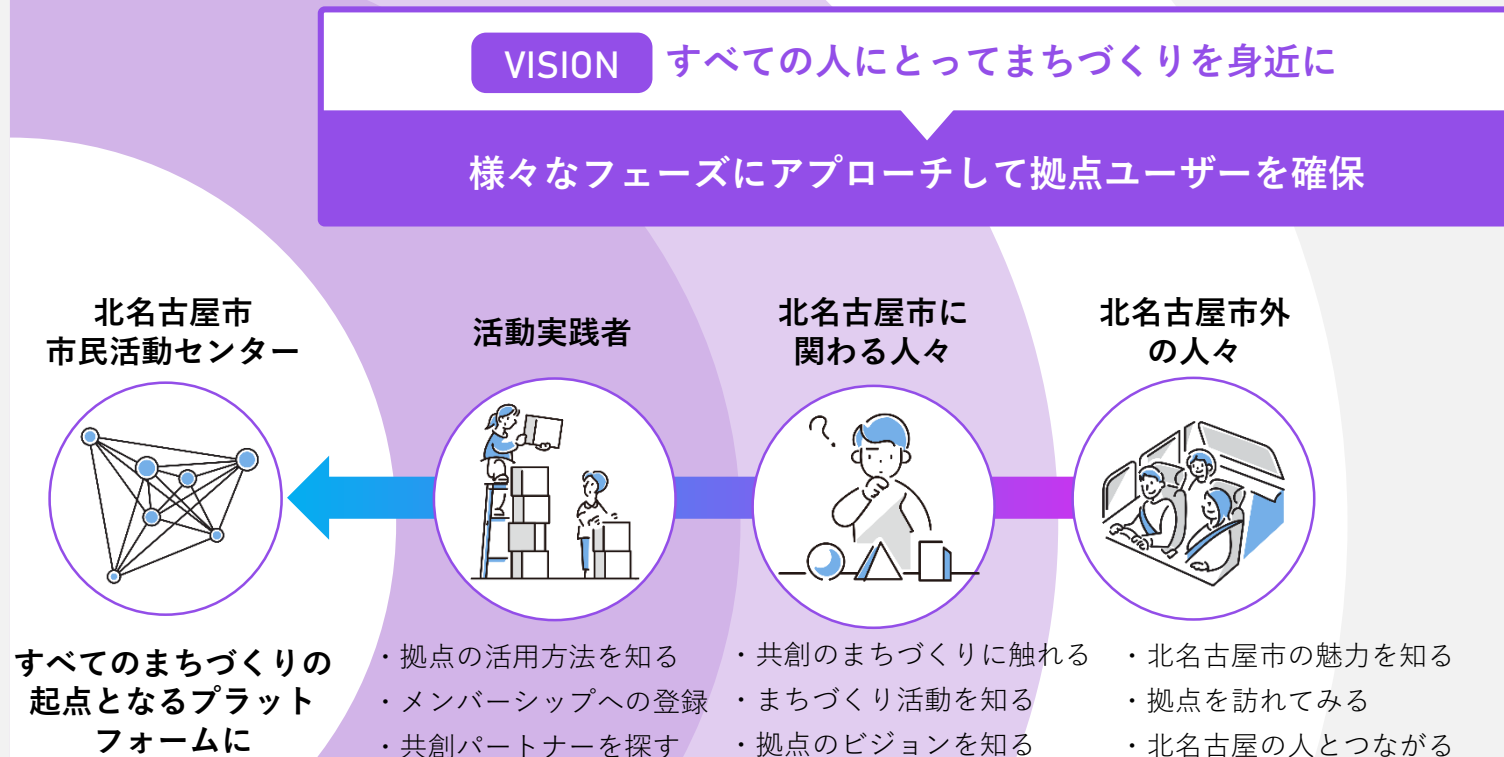
- 拠点利用者の増加につながり、より多くの主体がまちづくりに触れる機会を創出するもの
- まちづくり活動に参画するきっかけを与えるもの

### 02 メンバーシップ制度登録者を増加させる

- メンバーシップ制度の周知につながり、登録者数の拡大が見込めるもの



それぞれ年1ペースで最低開催すること



## 大項目の目指すべき方向性について

### 共創のまちづくりの 「連携」の促進に関すること

異なる主体がそれぞれの専門性やスキルを相互にかけあわせ、より効果の高い事業を実施できるように、拠点に集うまちづくり主体の相互連携の促進を目指していく。

01

マッチング・交流イベントの開催に関すること



02

共創のまちづくり主体の相互連携の支援に関すること



03

他の拠点施設との連携に関すること





## ① マッチング・交流イベントの開催に関すること

### 共創事業の創出に向けて 各主体同士のつながりを生み出す

異なる主体同士が手を取り合い、同一のミッションに向けて協力するためには「①存在の認知」、「②事業内容の認知」、「③連携・共創相手の模索」、「④共創事業の実施」の4つのフェーズが重要です。拠点が実施するマッチング・交流会では、これらの段階を意識したイベント開催が求められます。



存在を知る



1

事業内容を知る



2

共創相手を探す



3

事業を実施する



4

▶ 上記を踏まえたうえで、年2回以上のイベント企画を行うこと

※R6については最低1回以上の開催を行うこと。

## ②共創のまちづくり主体の相互連携の支援に関すること

### 共創事業を多数創出するための3つのステップ

異なる他者がスムーズに連携するためには、第三者的な視点からコーディネートを行う中間支援の役割が非常に重用です。以下の3つのステップを意識しながら支援体制を構築してください。

1

共創の種を  
探す



共創事業を創出するためには、日ごろからのニーズ収集やアイデアの種をリサーチすることが重要です。対話の中から次のアイデアにつながる可能性もあります。

2

共創パートナーを  
つなぐ



発掘した共創の種を事業へと発展させるために、目的が合致する他者とのマッチングを積極的に実施します。拠点はそのために多様な主体のDB化を進めます。

3

共創事業を  
サポートする

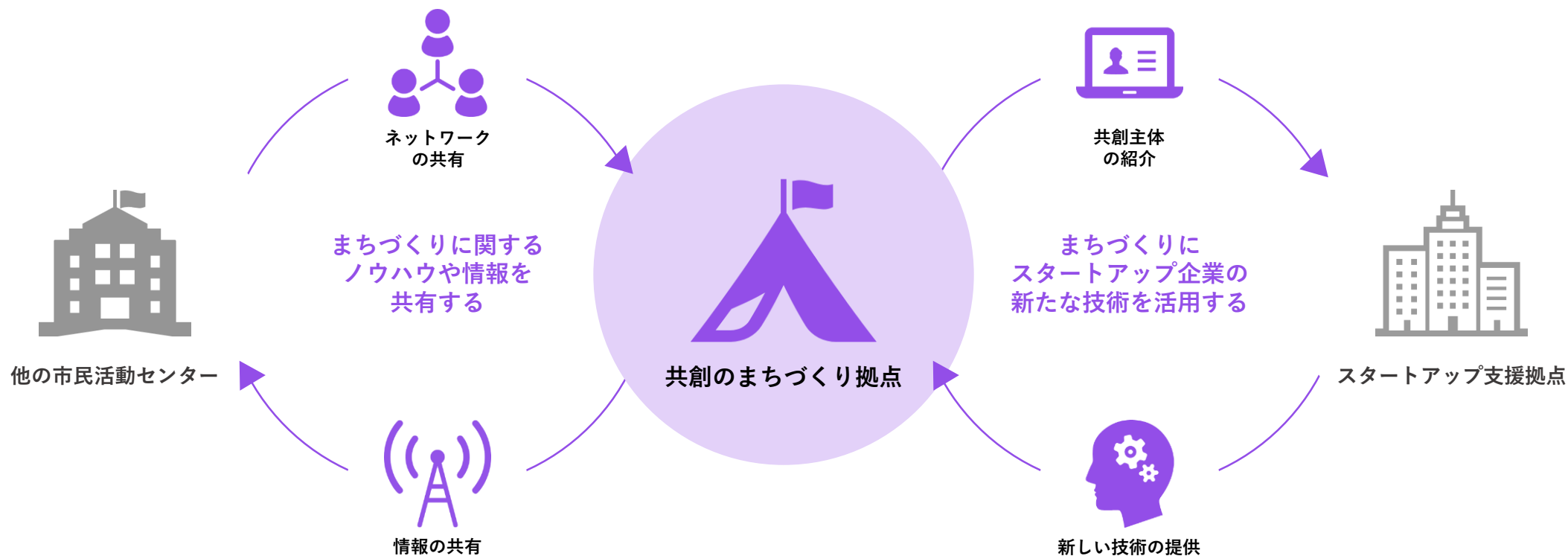


事業化された共創事業がスムーズに進展するようにサポートを行います。特に行政機関との連携が必要になる場合には、連絡の取次や調整などをサポートします。

### ③他の拠点施設との連携に関すること

## 市外のリソースも活用した広域での「共創のまちづくり」推進

市内の枠にとどまらず、広域連携を進める必要があります。互いの持つリソースを共有し、Win-Winな関係を築くことが重要です。活動者同士の交流促進はもちろんのこと、拠点運営ノウハウの共有やイベント等の共催など幅広い協力体制の確立を行います。



## ④拠点認知度の向上と利用促進に関すること

### 拠点認知度を高め、多くの人に利用される拠点に

拠点を起点に共創の輪を広げるためには、拠点自体に多くの主体を惹きつけ集積することが重要です。様々な広報媒体を活用し、拠点の存在を広く周知していく必要があります。以下に認知向上策の例を示します。



#### SNS運用

SNSを活用し拠点の最新情報やイベント情報を瞬時に拡散できます。各SNSによりカバー範囲に特色があるため、それぞれ最適な方法で運用する必要があります。



#### ポータルサイト運用

情報を単発的に発信するSNSと対照的にポータルサイトでは拠点に関するあらゆる情報を蓄積することができます。情報をカテゴリーごとに整理し、広く情報発信することができます。



#### ちらし・パンフ作成

拠点の特色をまとめたちらしやパンフレットを作成することで、拠点を新たに利用する利用者にとって、拠点理解がより効率的に深めることができます。



#### 口コミによる拡散

拠点認知度を高めるうえで、口コミは一定の重要度を有しています。利用者が他者にお勧めしたくなるような仕掛けを作ることで口コミが拡散されます。

# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

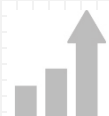
work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 維持管理及び修繕に関すること

拠点利用者が安心・安全・快適に利用できるように施設の設備及び備品の維持管理を実施すること。また修繕については市と協議したうえで、軽微な修繕等は指定管理者において実施すること。

### 施設の運営に関すること

拠点利用者が快適に施設を利用できるよう、それぞれのスペースに対して適切なルールを設けたうえで、公平かつ公正な運営を実施すること。


### 利用申請に関すること


利用申請の受付・許可から利用料金の徴収・還付まで公平・公正な運用を行い、誰もが気軽に安心して利用できるような体制を整えること。


## 大項目の目指すべき方向性について


### 維持管理及び修繕に関すること


拠点利用者が安心・安全・快適に利用できるように施設の設備及び備品の維持管理を実施すること。  
また修繕については市と協議したうえで、軽微な修繕等は指定管理者において実施すること。

~~01~~ 施設の維持管理及び修繕に関すること 

~~02~~ 備品の維持管理及び修繕に関すること 

~~03~~ 衛生管理及び清掃に関すること 

~~04~~ 保安警備に関すること 

~~05~~ 植栽等の維持管理に関すること 

## ①設備の維持管理及び修繕に関すること

### 設備を維持していくための3つの日常業務

拠点内の設備が長期にわたって、利用者の利便性を高めるものであるように指定管理者は「点検」、「台帳管理」、「指導」を実施するものとする。これらを通じて、設備の異常や故障にいち早く気づき、処置が必要な場合は速やかに対処できる体制を整える。



#### 点検



- 利用者にとって施設内設備が正常に利用できるよう日頃からの点検作業を実施すること。
- 異常や故障が発生した際は、市に状況を報告するとともに適切な処置を実施すること。

#### 台帳管理



- 施設内設備の数量や、メンテナンス状況などを記載した設備台帳を整備すること。
- 設備台帳は適宜更新するものとし、年度ごとの実績報告時に市にも情報共有すること。

#### 指導



- 利用者が設備を有効に活用できるよう、使い方について適切な説明を実施すること。
- 設備の長期利用に向けて、不適切な利用方法がみられた場合には、適切な指導を実施すること。

### 修繕について

- ☑ 修繕が必要と思われる状況が発生した場合には、保守業者へ連絡し対応を確認するとともに、その結果を市へ報告すること。
- ☑ その後の対応や修繕費用については、市と協議したうえ決定するものとする。



## ②備品の維持管理及び修繕に関すること

### 備品を維持していくための3つの日常業務

拠点内の備品が長期にわたって、利用者の利便性を高めるものであるように指定管理者は「点検」、「台帳管理」、「指導」を実施するものとする。これらを通じて、備品の異常や故障にいち早く気づき、処置が必要な場合は速やかに対処できる体制を整える。



#### 点検



- 利用者にとって施設内備品が正常に利用できるよう日頃からの点検作業を実施すること。
- 異常や故障が発生した際は、市に状況を報告するとともに適切な処置を実施すること。

#### 台帳管理



- 施設内備品の数量や、メンテナンス状況などを記載した備品台帳を整備すること。
- 備品台帳は適宜更新するものとし、年度ごとの実績報告時に市にも情報共有すること。

#### 指導



- 利用者が備品を有効に活用できるよう、使い方について適切な説明を実施すること。
- 備品の長期利用に向けて、不適切な利用方法がみられた場合には、適切な指導を実施すること。

### 修繕について

- ☑ 修繕が必要と思われる状況が発生した場合には、保守業者へ連絡し対応を確認するとともに、その結果を市へ報告すること。
- ☑ その後の対応や修繕費用については、市と協議したうえ決定するものとする。

### ③衛生管理及び清掃に関すること

#### 施設の快適利用のために実施すること



#### 清掃 業務



拠点施設内のフロアや什器について定期的な清掃を実施し、利用者の快適性が維持されるよう努めること。

※1



#### ごみ処理 業務



拠点施設内のごみ箱や、拠点で発生したその他ごみについて北名古屋市が指定する分別方法に従い、適切に処理すること。

※2



#### 換気室温 調整業務



感染症予防のため、適宜換気を実施するほか、経費節減の意識を持ちつつ、利用者が快適に過ごせるよう室温調整を行うこと。

※1 文化勤労会館共用部及びトイレについては、文化勤労会館内の清掃委託に含まれています。

※2 収集したごみは市の指定する袋に入れ、施設外の指定する場所へ、決められた日時に捨ててください。

## ④保安警備に関すること

### 施設の安全・安心な利用のために実施すること

業務  
1

#### 巡回・監視 業務



拠点施設内の定期的な巡回・監視を実施し、不審物や不審な行動がないかを確認すること。異常が発生した場合は適切な措置を講ずること。

業務  
2

#### 入退場管理 業務



拠点施設内の入退場をチェックし、許可等が必要な場合には適切な措置を実施すること。また、他の利用者に迷惑がかかる恐れのある際には退場の指示を行うこと。

※1

業務  
3

#### 鍵の管理 業務



開館時の鍵の開錠や、閉館時の施錠、その他施錠管理が必要な箇所・物品の管理を実施すること。

※2

※1 ミーティングルーム等の事前予約が必要なスペースの入場については、その許可について適宜確認を行ってください。

※2-1 【開館時】施設入口の鍵は、文化勤労会館1F事務室で保管してあります。開館前に鍵を受領し、開錠してください。

※2-2 【閉館時】市民活動センターの開館時間は午後9時までとなります。午後9時の時点で施設入口の施錠を実施し、速やかに1F事務室まで鍵を返却してください。

⑤植栽等の維持管理に関すること

植栽等の維持のために実施すること

業務  
1

水やり・施肥  
業務



拠点施設内に設置された植栽等について、必要に応じて適宜水やり・施肥を実施し、植栽等の維持管理に努めること。

業務  
2

剪定・清掃  
業務



拠点施設内に設置された植栽等について、必要に応じて剪定を実施するとともに落葉した葉や土等について清掃を行うこと。

## 大項目の目指すべき方向性について

### 施設の運営に関すること

拠点利用者が快適に施設を利用できるよう、それぞれのスペースに対して適切なルールを設けたうえで、公平かつ公正な運営を実施すること。

01

共通ルールに関すること



02

コワーキングスペースの運営に関すること



03

イベントスペースの運営に関すること



04

ミーティングルームの運営に関すること



05

クリエイティブルームに関すること



06

キッズスペースの運営に関すること



07

スタディールームの運営に関すること



## ①共通ルールに関すること

### ルール検討時に意識すべき **6** つの要素

1

誰もが安心して利用  
できる拠点施設



利用者の安全を最優先に考えることが不可欠です。施設内での事故や怪我を防ぐために、適切な安全対策やルールを設定してください。

2

簡単で利便性の  
高い施設利用



利用者にとって使いやすい施設であるように、簡単で利便性の高い備品や施設予約のルールを設定してください。

3

平等で公正な  
機会の提供



全ての利用者にとって平等で公正な利用機会が確保されるよう透明性の高いルールを設定してください。

4

コミュニケーション  
と共創の場



拠点内では個人ごとの利用スタイルが確保されつつ、必要なコミュニケーションが行われるようなルールを設定してください。

5

清潔で環境に  
優しい拠点施設



拠点施設内がいつでも清潔に保たれるよう、利用者に対してもごみや清掃に関するルールを設定してください。

6

個人情報の安全と  
プライバシー保護



利用者の個人情報とプライバシーが守られるよう情報や写真撮影に関する取扱いについて適切なルールを設定してください。

## ② コワーキングスペースの運営に関すること

### ▶ space 01

#### コワーキングスペース

面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席

多様なアクティビティが展開され

アイデアやつながりが生まれる、

自由でフレキシブルな空間



### ▶ 共創拠点ならではのつながりの創出

当施設は「多様な主体のつながりから共創を生み出す拠点」であるため、利用者同士の積極的なコミュニケーションを奨励する仕組みを整える必要があります。

### ▶ それぞれのニーズに合わせた多様な使い方を受容

コワーキングスペースでは軽微なミーティングから、事業検討などのセルフワーク、ふらっと立ち寄った人の休憩まで、利用者のニーズに合わせた幅広い使用が可能になるスペースとしています。

### ▶ 占有利用での大規模イベントの開催

通常個人利用で予約なしで利用できるエリアですが、メンバーシップ登録者が事前に予約をすることで占有利用が可能となります。占有利用時はワークショップや交流会など大勢集まるイベントの開催を想定しています。



### ▶ 共創を深めるカフェスペースを併設

コワーキングスペース内にはカフェカウンターが併設されます。飲食物を施設効果の向上に有効に利用することが求められます。また、カフェの運営に関しては募集要項第6-7(1)に基づく規定により第三者に運営を委託することが可能です。



### ③ イベントスペースの運営に関すること

#### ▶ space 02

##### イベントスペース

面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席



30人規模程度までの

小規模なイベントが開催可能な

共創を体感できる空間

#### ▶ メンバーシップ登録者に向けた完全予約スペース

拠点に多数の主体を集積させ、単発のイベント開催に留まらずその後の発展につなげるためイベントスペースの利用にはメンバーシップ登録を要件とします。イベントを開催する場合は、開催するイベントの詳細等の資料を添付し、事前予約を行うものとします。

#### ▶ 主催者の「発現の場」、参加者の「学びの場」

イベントスペースでは共創主体による多種多様なイベントが頻繁に開催されていることが望ましい姿といえます。主催者にとっては自身のミッションや活動を周知する「発現の場」に、参加者にとっては共創に触れ、まちづくりを体感できる「学びの場」となるようなスペースにしていきます。

#### ▶ イベント使用のない時間帯はコワーキングスペースに

施設を有効活用するために、イベント使用のない時間帯については隣接するコワーキングスペースを拡大し、運営するものとします。その後にイベント使用が控えている場合はその旨を利用者に伝達するようにしてください。

#### ▶ 拠点内什器を使用し、自由なレイアウトで

施設内には多種多様な什器が設置されています。イベント開催時は俺らの什器類を使用者の責任で移動し、自由なレイアウト設計をすることを可能とします。その際の準備撤収のルール等は事前に整備しておく必要があります。



## ④ミーティングルームの運営に関すること

### ▶ space 03

#### ミーティングルーム

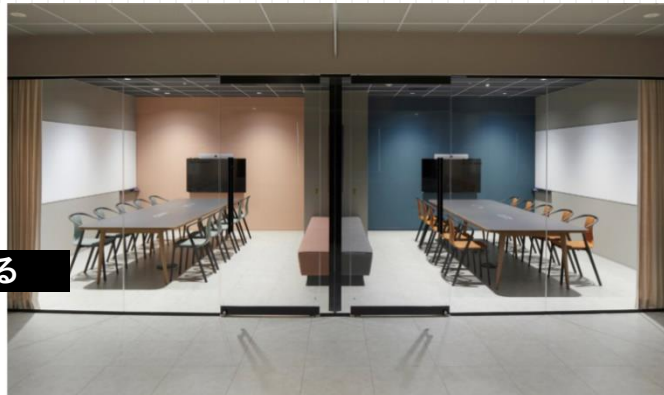
面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席

充実した設備を有した

じっくり集中してMTGできる

クローズ型会議室



### ▶ クローズ型MTGルーム2室で集中した打合せ環境を確保

コワーキングスペースでのオープンスペースでのフランクな打合せニーズが存在する一方で、実際の企画の詳細打合せや秘匿性の高い相談など、クローズの空間で集中して話し合いができる環境も必要とされています。

### ▶ 充実した設備でスムーズな会議を実現

ミーティングルームには会議机と椅子のほか、PC等の仕様を想定した電源の確保、パワーポイント資料等のデバイス画面を投影するために多機能型モニター設備等を有し、スムーズで効率的な会議を支援します。

### ▶ メンバーシップ登録者に向けた完全予約スペース

拠点に多数の主体を集積させ、その後の発展につなげるためミーティングルームの利用にはメンバーシップ登録を要件とします。基本的には事前予約制ですが、急な打合せニーズに対応するため、予約がなければ当日使用も可能とします。

### ▶ 拠点内什器を使用し、自由なレイアウトで

施設内には多種多様な什器が設置されています。イベント開催時は俺らの什器類を使用者の責任で移動し、自由なレイアウト設計をすることを可能とします。その際の準備撤収のルール等は事前に整備しておく必要があります。

## ⑤～⑦クリエイティブルーム／キッズスペース／スタディルームの運営に関すること

### ▶ space 04

#### クリエイティブスタジオ

面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席



近年ニーズが増加している  
動画撮影や編集作業に対応した

防音機能付きスタジオ

### ▶ メンバーシップ登録者に向けた 完全予約スペース

拠点に多数の主体を集積させ、その後の発展につなげるためクリエイティブルームの利用にはメンバーシップ登録を要件とします。クリエイティブルームでは、動画による活動発信を支援していきます。

### ▶ space 05

#### キッズスペース

面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席



子育て中の方でも  
気軽に、安心して利用できる

キッズスペース

### ▶ 子育て世代も安心して拠点を利用 できるように

まちづくりに子育て世代の視点を取り入れていくことは非常に重要です。子育て中の利用者が安心してセミナーやWSに参加したり、活動できるよう拠点内に乳幼児が遊べるキッズスペースを併設します。

### ▶ space 06

#### スタディルーム

面積： m<sup>2</sup>

座席数： 席



勉強やセルフワークなど  
静かな空間で集中して取り組める

スタディスペース

### ▶ 左右仕切られた個席ブースで集中 したセルフワークを

コワーキングスペースでのセルフワークも可能ですが、より静かな空間で集中して作業や勉強がしたい利用者にもってスタディルームを開放します。

# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- #セミナー・WS
- #活動相談
- #メンバーシップ
- #認知向上
- #補助金
- #他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- #施設や備品の維持管理
- #各スペースの運営・管理
- #予約管理
- #利用料金の徴収

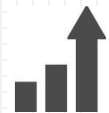
work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- #災害時の対応
- #事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- #利用者満足度の計測
- #満足度向上に向けた施策
- #KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- #事業計画書・予算書の作成
- #事業報告書・決算書の作成
- #評価委員会準備
- #日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- #指定管理者交代時の引継書作成
- #次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- #従業員の資質の維持及び向上
- #市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 利用申請に関すること

利用申請の受付・許可から利用料金の徴収・還付まで公平・公正な運用を行い、誰もが気軽に安心して利用できるような体制を整えること。

01

利用申請の受付及び審査に関すること



02

利用の許可に関すること



03

利用料金の徴収に関すること



04

利用料金の還付に関すること



## ①利用申請の受付及び審査に関すること

### 主な業務内容

- ✓ **専用システムによる予約受付・管理**  
北名古屋市公共施設予約管理システムを利用した予約受付・管理を実施します。予約システムは利用月の3カ月前の初日の抽選予約及び、それ以降の一般予約が存在します。
- ✓ **予約内容が条例第8条の規定に沿うものか審査**  
利用申請にあたっては、利用目的や利用形態がわかる添付資料の提出が必須となります。指定管理者はその内容が「北名古屋市市民活動センター設置及び管理に関する条例」第8条の各号に該当しないかをチェックしてください。
- ✓ **メンバーシップ登録・専用システム登録の案内**  
拠点の占有利用にはメンバーシップ登録が必要となります。利用の相談があった際は、制度を説明のうえ登録のご案内を行ってください。また、予約システム上の登録も必要となりますので適宜ご案内ください。
- ✓ **利用相談の受付**  
共創のまちづくり主体が拠点を有効に利用できるよう、日々のコミュニケーションの中からニーズを探り、占有利用やイベント実施方法の相談に対応してください。



※ その他詳細については、「北名古屋市市民活動センター設置及び管理に関する条例」及び「同規則」を参照ください。

※ 「北名古屋市市民活動センター設置及び管理に関する条例」及び「同規則」の規定に基づき、紙媒体での申請も受け付けることとします。

## ②利用の許可に関すること



スペースの占有は、その利用月の3カ月前の抽選会から申込みが可能となります。毎月1~5日の受付期間に申し込まれた分を6日までに利用条件を満たすか審査し、審査を通過した申込みの中からシステムによる自動抽選が行われます。当選した場合は仮予約扱いとなり、申込者は一週間以内に利用料金の支払い予約を確定させるものとします。支払われない場合は、仮予約がキャンセルされ一般枠として予約が開放されます。

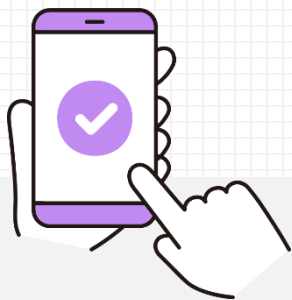
抽選申込がなかった枠については抽選日の翌日以降から一般予約の受付を開始し、先着順で申込みが可能となります。抽選予約があり仮予約がされたが利用料金の支払いがされなかった枠については、その月の14日以降から一般予約の受付を開始します。両者ともに、申込みを受理次第利用条件を確認し、審査を通過した場合は利用許可が発行され、利用料金の支払いに進みます。

許可については、システム内で自動で行われるため、特別な作業は要しませんが、適正に処理がされたか確認することや、利用者との詳細協議など必要に応じて調整を行うものとします。

### ③利用料金の徴収に関すること

#### 北名古屋市市民活動センターにおける料金支払い方法

01



#### スマホ・PCからの オンライン決済

予約システムに内蔵された決済機能を使用して、オンライン決済を行うことができます。オンライン決済での入金是指定管理者が用意した専用の口座に入金されます。

02



#### 窓口での現地決済

オンライン決済のほか、窓口での現金支払いも受付けます。拠点に準備されているレジスターを使用し、利用料金の徴収業務を実施してください。

- ・ 指定管理者は専用の管理口座を作成の上、収入の適正管理を実施することとします
- ・ 指定管理者は毎月の利用料金収入について帳簿管理を実施し、市へ報告するものとします

## ④利用料金の還付に関すること

### 北名古屋市市民活動センターにおける還付について

拠点を予約したが諸事情あって予約をキャンセルする場合は、「北名古屋市市民活動センター設置及び管理に関する条例及び規則」の規定に基づき、還付が可能となる場合があります。

共通

01

使用者の責めによらない理由により  
使用することができなくなったとき



使用料の全額

コワーキングスペース  
イベントスペース

02

使用日の**30**日前までに  
使用取消届を提出したとき



使用料の全額

使用日の**10**日前までに  
使用取消届を提出したとき



使用料の1/2

クリエイティブスタジオ  
ミーティングルーム

03

使用日の**10**日前までに  
使用取消届を提出したとき



使用料の全額

使用日の**前日**までに  
使用取消届を提出したとき



使用料の1/2

✔ 使用取消届が承認された後、使用料還付請求書が提出されるため、それに基づき還付処理を行ってください。



# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 災害発生時の対応に関すること

災害が発生した際は、利用者の安全を確保することを第一にした拠点の適正な運営が求められる。同時に拠点の開館状況について利用者に対して適切にアナウンスを実施すること。

### 事故等緊急時の対応に関すること

拠点利用者に万が一の事故等が発生した場合には、事前に取り決められた手順に基づき、ケースに合わせて迅速かつ適切に対応すること。

## 災害対応に向けた 3つのポイント



### ケースに応じた対応策を事前に準備しておく

災害には台風や震災など様々なケースが想定されます。それぞれについて事前に行動指針を定め、しっかりと準備しておくことが重要です。



### 有事の際はスピーディに各種連携し対応

実際の災害時は事前に想定した行動指針に基づき、スピーディに対応してください。また必要に応じて適切な相手に状況報告し連携して対応に当たってください。



### 災害発生後の拠点の状況について発信

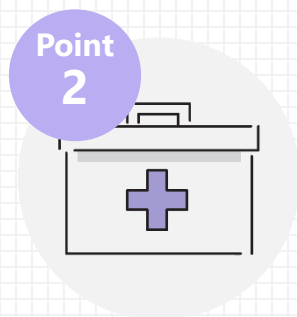
災害発生後は拠点の閉館や会館制限の対応が求められる場合があります。利用者が状況を把握できるようポータルサイト等を通じて適切にアナウンスを実施してください。

## 事故等緊急時対応に向けた 3つのポイント



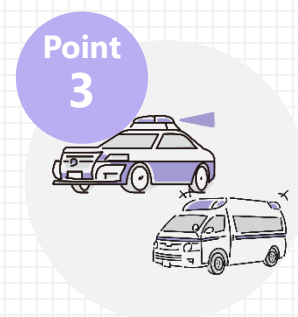
### ケースに応じた対応策を事前に準備しておく

事故等の緊急の事態には様々なケースが想定されます。それぞれについて事前に行動指針を定め、しっかりと準備しておくことが重要です。



### 有事の際はスピーディに初期対応を行う

事故等緊急時は事前に想定した行動指針に基づき、利用者の安全を第一にスピーディに対応してください。



### 関係機関との早急な連携

事故等緊急の事態が発生した際に、指定管理者は適切な初期対応を行うこととしますが、その後の対応については適切な専門機関に連絡し、連携して対処してください。

# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 利用者満足度の向上に関すること

拠点運営が利用者にとって有意義なものとなっているかどうか定期的な情報収集を行うこと。利用者からのフィードバックをもとに改善活動を実施し、サービスの向上に努めること。

### 管理運営の自己評価に関すること

質の高い拠点運営を実施するため、指定管理者は日々の管理運営業務を定期的に自己評価を行い、改善点があれば積極的に改善し、拠点機能の向上に努めること。

## 満足度向上までの流れ

利用者満足度の向上のため、以下のステップで管理運営の質の向上を目指します。  
これらのサイクルを継続して実施することが、よりよい拠点の実現に繋がります。

STEP 01



### 定期的な利用者調査の実施

一定の頻度で利用者調査を計画し、アンケートやフィードバックを通じて利用者の声を収集します。調査は施設全体や特定のサービスに焦点を当てたものなど、目的に応じて柔軟に行います。

STEP 02



### データ分析と改善ポイントの特定

収集されたデータを分析し、利用者の嗜好や不満点などを洗い出します。どの要素が特に重要で、改善が求められているかを理解します。

STEP 03



### 改善策の検討

特定された改善ポイントに基づき、具体的な改善策を検討します。また、改善策は時間軸や責任者、予算などを含む具体的な実施計画となります。

STEP 04



### 改善策の実施

策定した改善プランを実行に移します。これにはスタッフのトレーニング、施設の設備更新、新しいサービスの導入など幅広い領域にわたります。





# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 管理資料の作成に関すること

実施する業務の進捗管理や収支管理、来場者数やアンケート調査等のデータ管理など、指定管理業務における現状を正確に把握するために必要に応じた管理資料を作成すること。

### 事業計画及び事業報告に関すること

年度ごとに事業計画書及び予算書を作成し、POで示す拠点のKGI/KSF/KPIの達成を目指して、確実かつ効果的なアプローチを実施すること。またその結果について実績報告書及び決算書を作成し、適宜軌道修正を実施すること。

## 大項目の目指すべき方向性について

### 管理資料の作成に関すること

実施する業務の進捗管理や収支管理、来場者数やアンケート調査等のデータ管理など、指定管理業務における現状を正確に把握するために必要に応じた管理資料を作成すること。

01

日常業務の管理に関すること



02

事業の準備及び実施に関すること



## ① 日常業務の管理に関すること

### 日々の管理状況の把握・記録

共創のまちづくりの推進に係る進捗状況を正確に把握するために、日々の拠点の稼働状況について業務日報の作成やチームMTGを実施すること。

01



#### 業務日報の作成

拠点の稼働状況を把握するため以下に示すような項目について日報を作成してください。

- < 来館者数 >
- < 日次収支 >
- < 事業進捗 >
- < その他特記事項 >

02



#### チームMTGの開催

拠点スタッフ間での情報共有を密に行うことで、業務の質の向上を目指します。担当間の連携促進や客観的視点によるアドバイスなどに努めてください。

## ②事業の準備及び実施に関すること

### 事業の準備から報告までの流れ

事業効果を高めるため、企画立案の段階からしっかりとした状況把握・分析を実施してください、また事業の経過についても、適宜軌道修正を行いながら、目標達成に向けて取り組んでください。



#### 事業ポートフォリオの作成

事業コンセプト／実施計画／事業進捗／実施結果がまとまった「事業ポートフォリオ」を事業ごとに作成してください。

## 大項目の目指すべき方向性について

### 事業計画及び事業報告に関すること

年度ごとに事業計画書及び予算書を作成し、POで示す拠点のKGI/KSF/KPIの達成を目指して、確実かつ効果的なアプローチを実施すること。またその結果について実績報告書及び決算書を作成し、適宜軌道修正を実施すること。

01

事業計画書及び予算書の作成に関すること

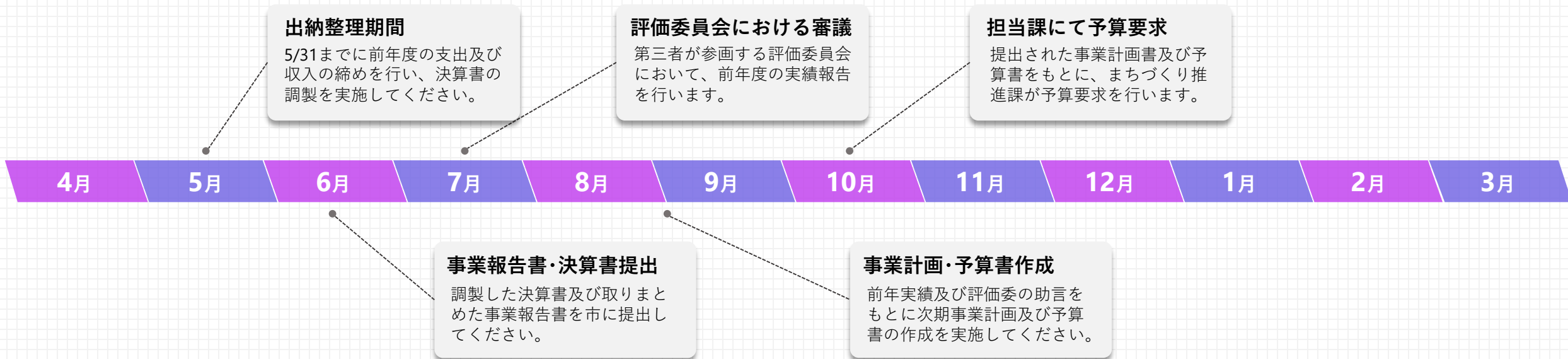


02

事業報告書及び決算書の作成に関すること



### ①事業計画書及び予算書に関すること



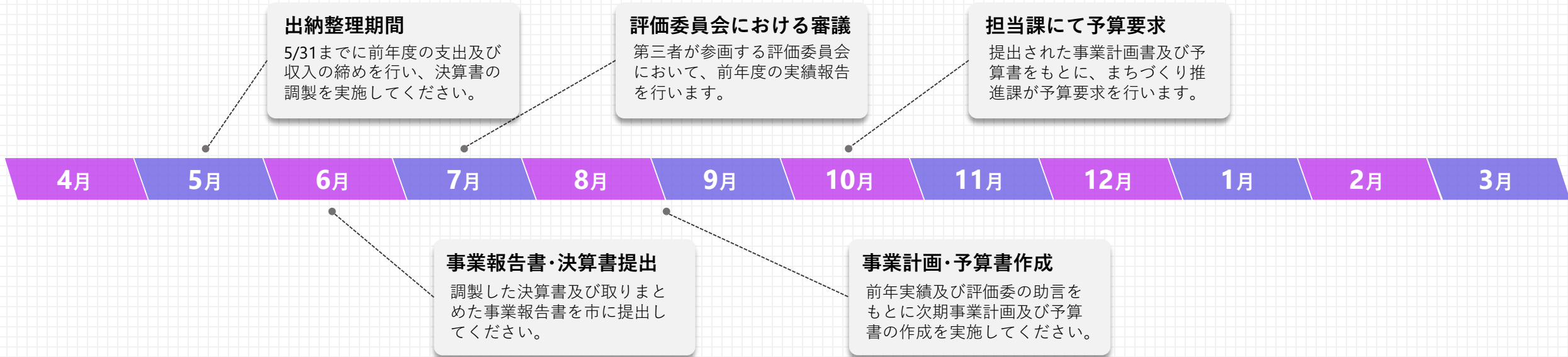
#### 事業計画書の作成

- ・ 拠点が設定するKGI/KSF/KPIへの取り組み方針
- ・ 指定管理者が実施しなければならない業務各項目における取組内容
- ・ 自主事業の取り組み方針及びその計画

#### 事業予算書の作成

- ・ 指定管理者が実施しなければならない業務における収支予算書
- ・ 自主事業における収支予算書

## ②事業報告書及び決算書に関すること



### 事業報告書の作成

- ・ 拠点が設定するKGI/KSF/KPIの進捗状況と現状分析
- ・ 指定管理者が実施しなければならない業務各項目における取組報告
- ・ 自主事業の取り組み結果

### 事業決算書の作成

- ・ 指定管理者が実施しなければならない業務における収支決算書
- ・ 自主事業における収支決算書



# 指定管理者が実施しなければならない業務の概要

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

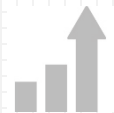
work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

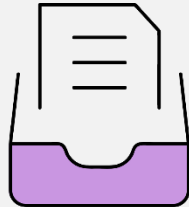
- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 大項目の目指すべき方向性について

### 次期指定管理者の業務 の引継ぎに関すること

指定管理者は3年のサイクルで更新されていく予定です。（初年度のみ3年6カ月）更新の際に指定管理者が変更となる場合は、次期指定管理者への円滑な移行にむけて誠意をもって対応してください。

## 次期指定管理者の業務の引継ぎに関すること



### 書類等の引継ぎ

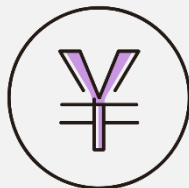
拠点の運営状況が分かる書類について、次期指定管理者へ適切な情報提供を実施してください。

- ・指定期間における事業計画/予算書/事業報告/決算書
- ・事業ポートフォリオ
- ・メンバーシップ制度関連データ

### 施設及び施設物品の引継ぎ

次期指定管理者の希望があった場合を除き、拠点施設を原状復帰させるとともに、設備や備品の情報や物品引継に協力すること。

- ・施設の原状復帰
- ・施設設備台帳
- ・施設備品台帳



### 利用及び利用料金に関する引継ぎ

指定期間の令和10年3月31日までに予約・收受された利用については、次期指定管理者に予約状況及び收受した利用料金の引継ぎが必要です。

- ・予約管理簿
- ・收受済の利用料金
- ・収入証拠書類等

## ・ 指定管理者は以下の7項目に該当する業務の実施を請け負う

work / 01



共創のまちづくりの  
推進に関すること

- # セミナー・WS
- # 活動相談
- # メンバーシップ
- # 認知向上
- # 補助金
- # 他拠点との連携

work / 02



施設の管理・運営・利用  
に関すること

- # 施設や備品の維持管理
- # 各スペースの運営・管理
- # 予約管理
- # 利用料金の徴収

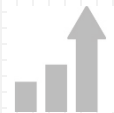
work / 03



緊急時の対応  
に関すること

- # 災害時の対応
- # 事故等緊急時の対応

work / 04



利用者満足度の向上及び管理運営  
の自己評価に関すること

- # 利用者満足度の計測
- # 満足度向上に向けた施策
- # KPIの進捗管理

work / 05



事業計画書及び事業報告書の  
提出に関すること

- # 事業計画書・予算書の作成
- # 事業報告書・決算書の作成
- # 評価委員会準備
- # 日常業務管理

work / 06



指定管理者の引継ぎ  
に関すること

- # 指定管理者交代時の引継書作成
- # 次期指定管理者との調整への協力

work / 07



その他市が別で  
定める業務

- # 従業員の資質の維持及び向上
- # 市が実施する事業等への協力

## 04 指定管理者が自主事業として実施できる業務の概要

## 指定管理者が自主事業として実施することができる業務の概要

- ・ 指定管理者は以下の4項目に該当する業務を実施することができる

work / 01



講座等の開催

# 指定業務以外のWS

# まちづくりのための自主イベント

work / 02



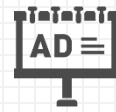
物品等の販売

# 利便性拡大のための消耗品販売

# 認知拡大のためのグッズ販売

# 飲食物の販売

work / 03



広告業務

# デジタルサイネージ広告

# ポータルサイトバナー広告

work / 04



その他拠点の機能向上  
が見込める提案

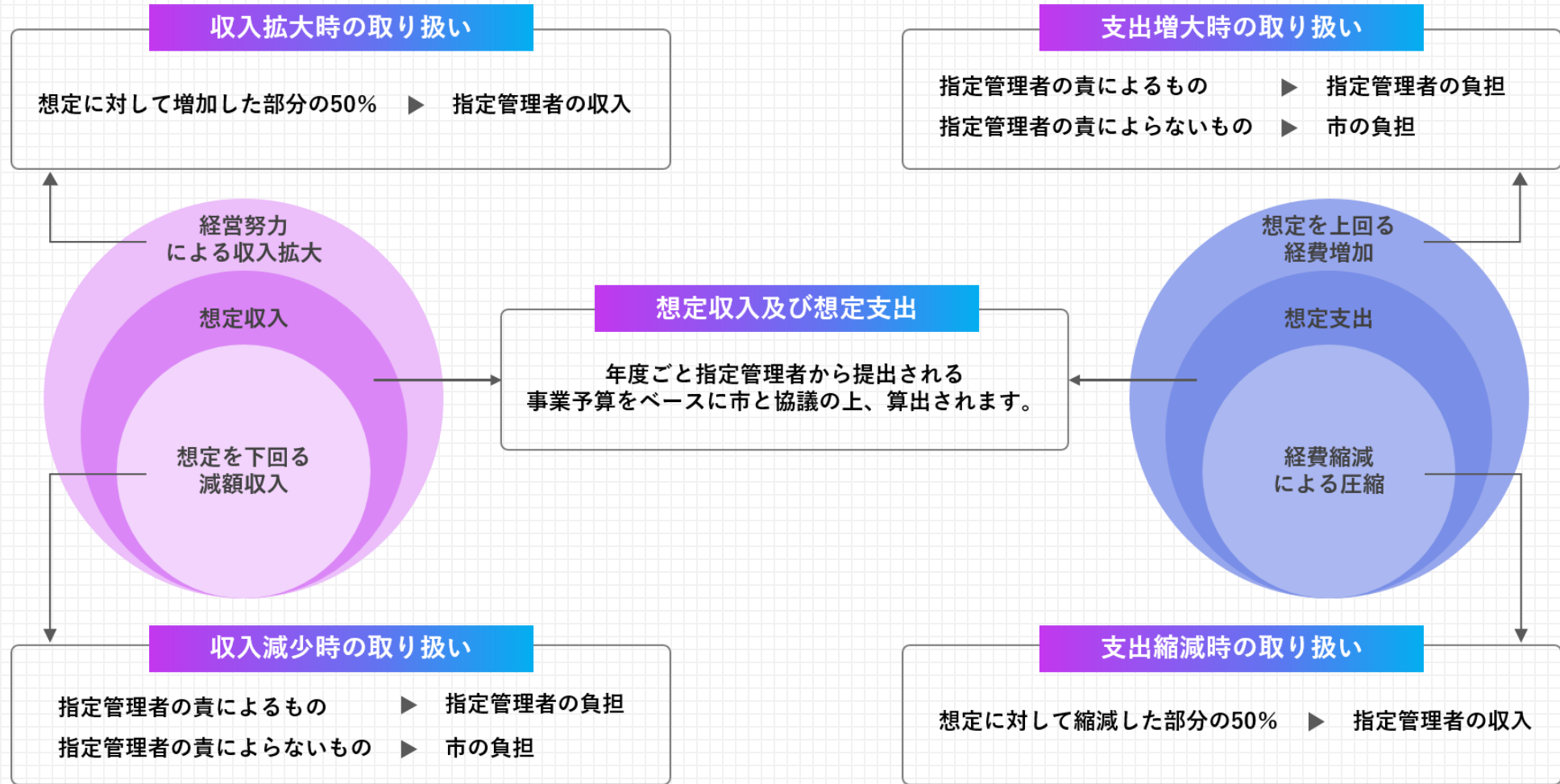
# 拠点スペースの第三者への再委託

# 拠点機能向上のための備品購入

# 05 業務整理・組織体制

# 指定管理料の取り扱いについて

- ・ 決算時に収入・支出に差額が発生した場合は以下の取り扱いとします。



指定管理料の精算は決算確定後、次年度の最終支払い時に調整を行います。



## 指定管理者が組織すべき体制について

- ・ 指定管理業務の全体を統括する統括管理責任者、それを補佐する副統括責任者を必ず1名ずつ配置してください。
- ・ 施設の設備管理、予約管理等ハード面を担う施設管理責任者を必ず1名配置してください。
- ・ 事業ごとに個別事業責任者を配置し、事業進捗を的確に管理してください。



※副統括責任者は施設管理責任者又は個別事業責任者を兼務することができます。

- ・ 統括管理責任者は、指定管理業務に関わる重要事項の把握に努め、的確なマネジメントを実施します

## 01 組織体制の構築とマネジメント

統括管理責任者は、年度ごとに組織体制の構築を行い、指定管理効果の最大化のため適切なマネジメントを実施します。  
なお、施設管理を主として担う「施設管理責任者」と個別事業の実施管理を主として担う「個別管理責任者」は必ず配置しなければなりません。

## 02 事業方針の策定と事業報告のとりまとめ

統括管理責任者は、年度ごとに「事業計画書」及び「予算書」を作成し事業方針を定め、その実施結果について、「事業報告書」及び「決算書」を作成します。なお、それらは年1回開催される評価委員会の諮問を経て、市へ提出される必要があります。

## 03 予算決算及び文書管理の最終責任者

統括管理責任者は、予算決算の最終責任者として、収入や経費の執行についての確かつ明確な管理を行う必要があります。  
また、文書管理の最終責任者として、発行文書及び収受文書についての確かつ明確な管理を行う必要があります。

## 04 市との連携・協力体制の確立

統括管理責任者は、指定管理業務について、委託主である市と密に連携を図り、その目標達成に向けて相互に共通認識を持ちながら業務遂行に努めます。

## 05 不断の経営努力

統括管理責任者は、まちづくり主体に向けたサービスの充実や品質の向上を追求する一方、経費支出の適正化、効率化に不断の努力を行います。



統括管理責任者

- ・副統括管理責任者は、統括管理責任者を補佐し、事業全体の円滑な進展をサポートします。

01

### 統括管理責任者の補佐

副統括管理責任者は、統括管理責任者の業務状況を正確に把握し、必要に応じて統括管理責任者の業務のサポートを行います。また、統括管理責任者がやむを得ない事情で欠ける時は、その職務に成り代わって業務を遂行します。

02

### 職員のローテーション管理

副統括管理責任者は、統括管理責任者が配置した職員のローテーション構築の役割を担うものとします。ローテーションは月単位で確実に管理され、指定管理者として配置しなければならない人数が確保されるように管理します。

03

### 個別事業の俯瞰的管理

副統括管理責任者は、各個別事業について、事業進行中においても第三者視点から俯瞰的に評価を行い、個別事業の効果促進に努めるものとします。必要に応じて、個別事業責任者との調整を実施するものとします。



副統括管理責任者

- ・施設管理責任者は、施設や予約の管理について責任を持ちます。



施設管理責任者

01

## 施設設備や備品等の適切な管理

施設管理責任者は、整備された設備や設置された備品について、その数量や状態について台帳により管理し、利用者が必要な際に利用できるよう日常から点検を実施します。修繕の必要が生じた際には市と協議のうえ、対応をします。

02

## 施設設備や備品等の新設・購入の検討

施設管理責任者は、利用ニーズや統括管理責任者・個別事業責任者との議論をベースに、設備の新設や備品の購入について検討を行います。検討結果をもとに市と協議を行い、必要性が認められれば次年度の予算に計上します。

03

## 施設予約や利用の管理

施設管理責任者は、施設の予約受付から利用に至るまでについて責任をもち、利用者のスムーズな利用の実現に努めます。施設予約については専用の台帳で管理し、実際の利用においては遵守すべきルールが守られているかどうかについて確認を行います。

04

## 利用料金の適正徴収・還付

施設管理責任者は、施設の利用許可を担うとともに、その利用料金の徴収についても責任を持ちます。条例や規則等に基づいて利用者から適正に徴収・還付を行います。

05

## 清掃・安全管理

施設管理責任者は、利用者の快適な利用環境を保持するために、適切な頻度において施設内の清掃や、安全確認のための巡回・警備を実施します。

- ・各事業は、それぞれ個別事業責任者により管理され、効果的な業務遂行を目指します。

## 01 事業の企画・立案

個別事業責任者は、共創のまちづくりの目標達成に資する事業の企画・立案を統括管理責任者と協議しながら行います。年度ごとに当該年度分の「事業計画書」を作成し、市に報告するものとします。

## 02 事業の実施管理

個別事業責任者は、「事業計画書」に基づき、事業を実施します。実施する事業は別で作成する「事業ポートフォリオ」で管理され、事業の進捗や気づき・課題点が振り返ることができ、的確なPDCAサイクルの実現を目指します。

## 03 事業変更の届出

個別事業責任者は、当初決定した「事業計画書」に変更の必要が発生した場合については、統括管理責任者と協議し、その対応を検討し、その結果を市に報告するものとします。

## 04 事業成果の確認と改善活動

個別事業責任者は、事業終了後は「事業ポートフォリオ」に基づき振り返りを行い、その成果と課題を研究します。その結果に基づき次年度以降の展望を整理し、より効果的な業務遂行を目指します。

## 05 情報の開示

個別事業責任者は、担当する事業について市から情報提供を求められた際には、速やかに情報を整理し提供するものとします。



個別事業責任者

## 実際の職員配置について

- ・ 市民活動支援機能を有した午前9時から午後5時までは3人体制で運営
- ・ 貸館機能のみの午後5時から午後9時までは2人体制で運営

時間区分	配置人数	備考
午前 9 時 - 午後 5 時	3 人	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 統括管理責任者若しくは副統括管理責任者のうち少なくとも1名は配置されるよう設定</li><li>・ 正社員又は構成員が出勤するよう設定</li></ul>
午後 5 時 - 午後 9 時	2 人	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 正社員又は構成員以外のアルバイト等の出勤も可能</li><li>・ その際は、問題発生時に速やかな対処ができるような連絡体制を整備すること</li></ul>

# 06 マネジメントシステム

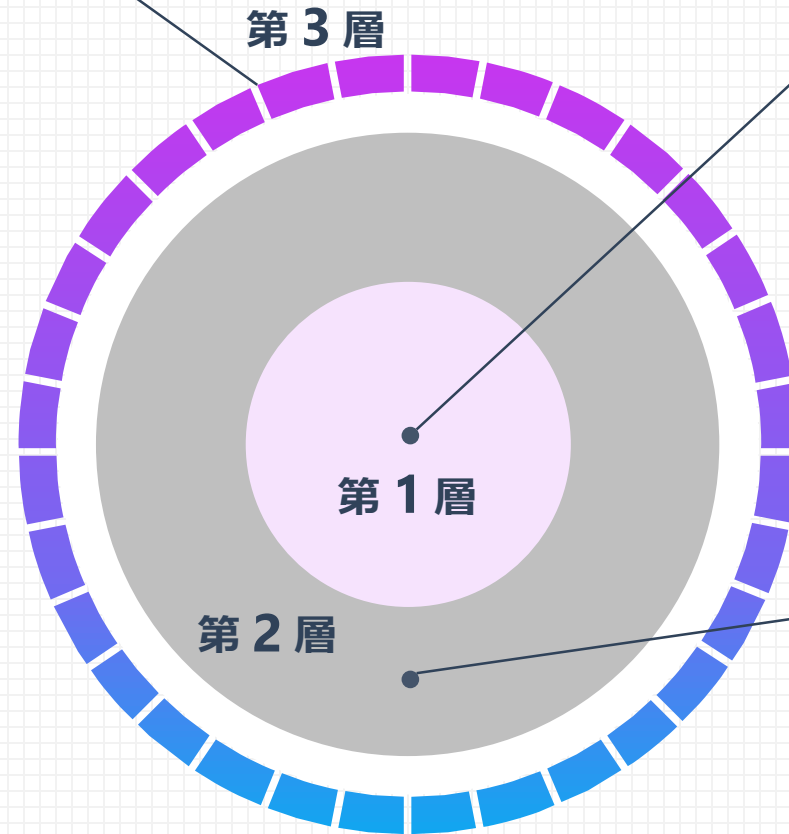
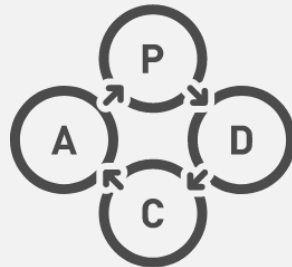
## ・ 3層構造のマネジメントシステムにより、目標達成に向けた確かな進捗管理と軌道修正を行う

### 評価委員会でのトータルマネジメント

外部の視点を交え、より確実な目標管理を行うため、まちづくり有識者や市民活動団体代表、大学教授を委員とする評価委員会を年1回開催します。

評価委員会では、前年度の事業報告や決算報告を行い、展開する事業が目標達成に向けて着実に作用しているか評価を行います。また評価報告に基づき、次年度以降の業務改善を目指します。

評価委員会の結果については原則公開するものとし、より透明性の高い拠点運営につなげます。



### 指定管理者によるセルフマネジメント

月次報告書の作成やプロジェクトごとの進捗管理を徹底し、トラブルやエラーを事前に回避し、より質の高いサービスの提供を目指します。



### 行政とのチームマネジメント

委託主である北名古屋市と指定管理者とで毎月必ず月次MTGを行い、KPIの達成状況の管理やプロジェクトの進捗について協議を行います。

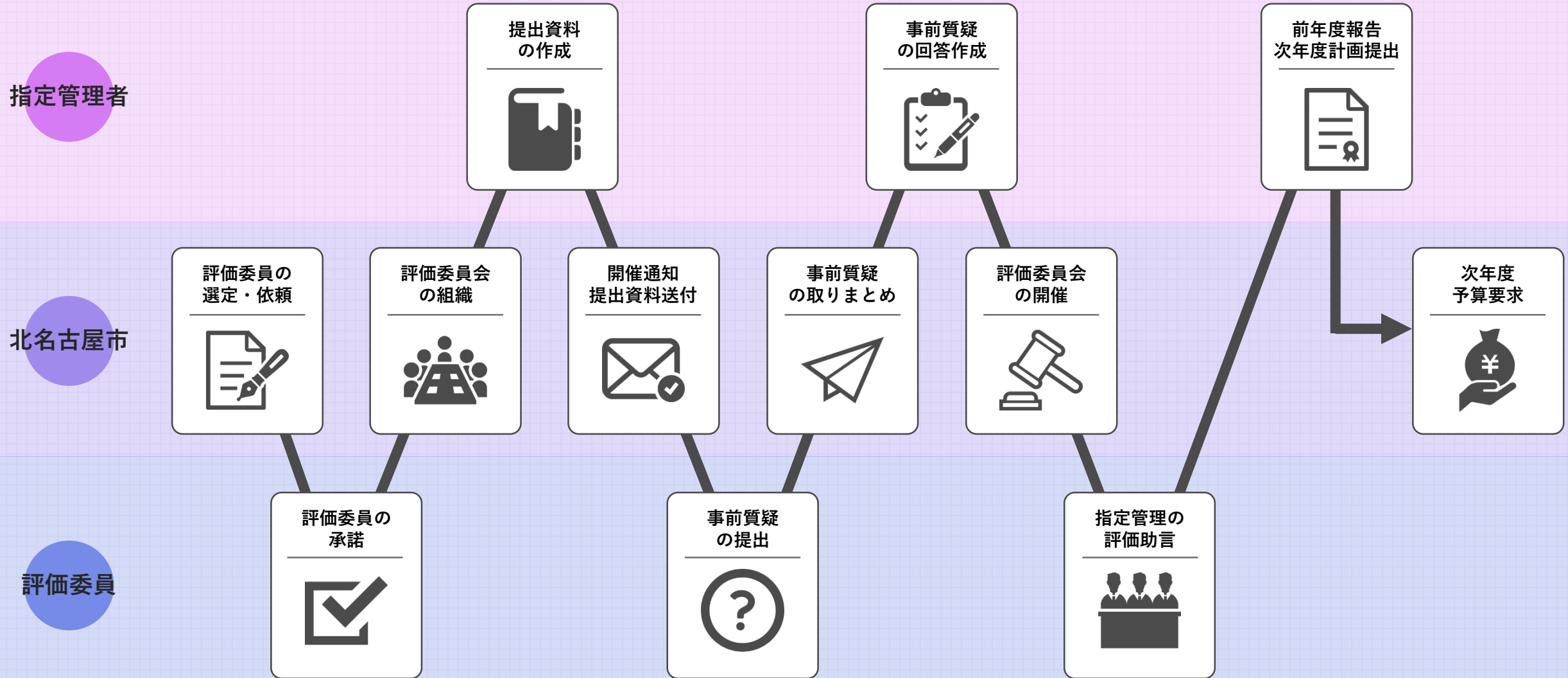
強固な連携体制をもとに確かな目標達成を目指します。





# 評価委員会開催に向けた役割分担

・ 評価委員会開催フローは以下のとおり。第1回は令和7年度7月に開催予定。



# 指定管理者募集におけるスケジュール整理

## 03

MARCH

2024

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

応募者  
説明会




## 04

APRIL

2024

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

質問  
回答日

-  公募期間 **3/1(Fri.) ~ 4/18(Thu.)**
-  質問受付期間 **3/14(Thu.) ~ 3/26(Tue.)**
-  プレゼン審査 **4/22(Mon.) ~ 4/26(Fri.)**



書類審査及びプレゼン・ヒアリング審査により選定  
5/14(Tue.)に審査結果通知

## 指定管理候補者決定後におけるスケジュール整理

- ・ 提案書をベースに実際の運用方法を協議
- ・ 必要なものについては、書面による協定書の締結を行う

