

四日市市こども子育て交流プラザ

運営業務委託仕様書

四日市市こども未来部こども未来課

四日市市こども子育て交流プラザ運営業務委託仕様書（目次）

第1章 総則	- 1 -
1 目的	- 1 -
2 業務委託期間	- 1 -
3 委託施設	- 1 -
4 関係規定等の遵守	- 1 -
5 個人情報の取り扱いに関する事項	- 2 -
6 暴力団等不当介入に関する事項	- 2 -
7 障害者差別解消に関する事項	- 2 -
第2章 業務に関する基本内容	- 3 -
8 開館日	- 3 -
9 開館時間	- 3 -
10 職員勤務時間	- 3 -
11 職員配置人数	- 3 -
12 資格	- 4 -
第3章 業務の具体的事項	- 4 -
13 プラザの基本事業	- 4 -
14 プラザ主催事業	- 5 -
15 相談及び情報発信	- 6 -
16 利用者支援事業（基本型）に関する事項	- 7 -
17 交流促進事業	- 8 -
18 団体育成	- 9 -
19 父親の子育て支援事業	- 10 -
20 その他運営管理	- 12 -
第4章 費用及び施設管理	- 13 -
21 経理及び書類の整備	- 13 -
22 委託料	- 14 -
23 業務報告	- 14 -
24 備品管理	- 15 -
25 図書管理	- 15 -
26 施設修繕	- 15 -
第5章 雑則	- 15 -
27 その他	- 15 -

第1章 総則

1 目的

この仕様書は、四日市市（以下「甲」という。）が四日市市こども子育て交流プラザ（以下「プラザ」という。）の運営業務（以下「業務」という。）を事業者（以下「乙」という。）に委託するに当たり、必要な事項を定めることを目的とする。

2 業務委託期間

業務委託期間は令和7年4月1日から令和10年3月31日までとする。

3 委託施設

四日市市こども子育て交流プラザは、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第40条に基づく児童厚生施設としての児童館機能と子育て支援機能（子育て支援グループの活動拠点、親子のふれあいの場、情報交流の場の提供など）を併せ持つ施設であり、橋北交流会館4階部分に位置する。

委託施設の概要は、以下の通りとする。詳細は、別紙図面を参照のこと。

名称	四日市市こども子育て交流プラザ
所在地	四日市市東新町26番32号
施設	屋内施設、屋外施設（広場 約1,180㎡）
主な諸室面積	交流室 121.16㎡、多目的ホール 276.69㎡、キッチン グループム 66.67㎡、工作室 86.55㎡、 図書室 131.75㎡、
その他	事務室、ホール、廊下、便所、倉庫、授乳スペース

4 関係規定等の遵守

乙は、業務の実施に当たっては、甲の定める次の関係規定等に従い業務を実施する。

- (1) 四日市市こども子育て交流プラザ条例（以下「条例」という。）
- (2) 四日市市こども子育て交流プラザ条例施行規則（以下「規則」という。）
- (3) 児童福祉法（昭和22年法律第164号）及びその関連法令
- (4) 地方自治法（昭和22年法律第67号）及びその関連法令
- (5) 労働基準法、労働安全衛生法及びその関連法令
- (6) 四日市市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月23日四日市市条例第33号）
- (7) 四日市市利用者支援（基本型）事業実施要領（平成29年4月1日制定）
- (8) 利用者支援事業実施要綱（令和6年3月30日制定）

- (9) 利用者支援事業ガイドライン（平成26年10月6日制定）
- (10) 子ども・子育て支援法（平成24年8月22日法律第65号）
- (11) 四日市市情報公開条例（平成12年9月29日四日市市条例第63号）
- (12) 地域子育て相談機関設置運営要綱（令和6年3月30日制定）

5 個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報（特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいう。）を含む。）を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

6 暴力団等不当介入に関する事項

(1) 契約の解除

四日市市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成20年四日市市告示第28号）第3条又は第4条の規定により、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止措置に相当すると判断されるときは、契約を解除することがある。

(2) 暴力団等による不当介入を受けたときの義務

- ① 不当介入には、断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに業務発注所属へ報告し、警察への捜査協力を行うこと。
- ② 契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じるおそれがあるときには、業務発注所属と協議を行うこと。
- ③ 上記①②の義務を怠ったときは、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止等に準じる措置を講ずる。

7 障害者差別解消に関する事項

(1) 対応要領に沿った対応

- ① この契約による事務・事業の実施（以下「本業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領（平成29年2月28日策定。以下「対応要領」という。）に準じて、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等、障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- ② ①に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(2) 対応指針に沿った対応

上記（1）に定めるもののほか、受託者は、本業務を履行するに当たり、本業務に係る対

応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

第2章 業務に関する基本内容

8 開館日

プラザの開館日は、12月29日から翌年1月3日を除く日とする。ただし、施設管理上必要な臨時休館については、甲の指示に従うものとする。

9 開館時間

プラザの開館時間は、午前9時から午後9時までとする。

10 職員勤務時間

職員を配置する時間は、午前8時45分から午後7時15分までとする。

11 職員配置人数

(1) 職員の配置人数は、次に挙げる最低基準以上の人数とする。

午前8時45分 から午後1時	午後1時から 午後5時30分	午後5時30分から 午後7時15分
3名	5名	3名

※配置職員の休憩時においてはこの限りではない。

- (2) 乙は、配置する職員のうち1名を常勤とし、運営管理責任者として甲に届け出るものとする。
- (3) 乙は利用状況に応じ、適宜応援体制をとるなど、安全かつ円滑な運営に努めること。
- (4) 配置職員の休憩については、利用者が比較的少ない時間帯を選び、複数人が重ならないよう留意すること。
- (5) 乙が配置する職員は、業務を遂行するにあたり、名札を乙の負担により着用すること。併せて、業務遂行にふさわしい服装を心掛けること。
- (6) 甲は、乙が配置する職員が業務の履行に関して著しく不相当と認められるときは、乙に対しその理由を明らかにした上で職員の交替を求めることができる。

1 2 資格

プラザに配置する職員については、次の各号のいずれかを満たすこととする。ただし、業務を遂行するに当たり最低基準を超えて配置する職員及びあらかじめやむを得ない事情により配置が困難であると甲が認めた場合については、この限りではない。

- (1) 地方厚生局長等の指定する児童福祉施設の職員を養成する学校その他の養成施設を卒業した者
- (2) 保育士の資格を有する者
- (3) 社会福祉士の資格を有する者
- (4) 学校教育法に規定する高等学校若しくは中等教育学校を卒業した者、同法第九十条第二項の規定により大学への入学を認められた者若しくは通常の課程による十二年の学校教育を修了した者（通常の課程以外の課程によりこれに相当する学校教育を修了した者を含む。）又は文部科学大臣がこれと同等以上の資格を有すると認定した者であって、二年以上児童福祉事業に従事したもの
- (5) 学校教育法の規定により、幼稚園、小学校、中学校、高等学校又は中等教育学校の教諭となる資格を有する者
- (6) 次のいずれかに該当する者であって、甲が適当と認めたもの
 - ① 学校教育法に規定する大学において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者
 - ② 学校教育法に規定する大学において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程において優秀な成績で単位を修得したことにより、同法第百二条第二項の規定により大学院への入学が認められた者
 - ③ 学校教育法に規定する大学院において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専攻する研究科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者
 - ④ 外国の大学において、社会福祉学、心理学、教育学、社会学、芸術学若しくは体育学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者

第3章 業務の具体的事項

1 3 プラザの基本事業

- (1) 乙は、プラザの基本事業として、次の各号に掲げる事業を行う。
 - ① 児童に健全な遊びを与え、個別的及び集団的に指導して児童の健康を増進し、又は情操をゆたかにするための事業

- ② 児童に関する相談及び情報の収集、提供に関する事業
 - ③ 利用者支援事業（子育てコンシェルジュ）
 - ④ 子育てに関わる全ての人の活動及び交流の促進に関する事業
 - ⑤ 子育てに関わる団体の育成、交流の場の提供及び諸活動の促進に関する事業
 - ⑥ 父親の子育て支援の推進及び父親同士の交流の促進に関する事業
 - ⑦ その他プラザの設置目的を達成するために必要な事業
- (2) 乙は、プラザの基本事業を実施する際、複数の事業を有機的に組み合わせ、合同で行うことができる。

1.4 プラザ主催事業

- (1) 乙は、1.3 プラザの基本事業（1）①として、以下のプラザ主催事業を行う。

乳幼児とその保護者向けの事業	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者同士の交流の機会の提供 ・ 乳幼児とその保護者への遊び場の提供 ・ 育児不安に関する相談、及び助言 ・ 未就学児と保護者向けの会員制の行事の実施（週1回以上） ・ 未就学児と保護者向けの非会員制の交流行事の実施（月2回以上） ・ 未就学児と保護者向けの民生児童委員等との交流行事（月1回以上）
留意事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に土曜、日曜、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める国民の祝日及び休日（以下「祝日」という。）において、事業を充実させるよう努めること。 ・ 多目的ホールを利用した事業の実施日時は、学齢児の子どもの利用と重ならないように努めること。 ・ 交流事業等実施日においては、一部利用の制限があることを利用者に周知すること。
小学生向けの事業	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小学生向けの自由あそびの場の提供 ・ 小学生向けの季節の行事（月1回以上） ・ 小学生向けの工作、手芸等の創作活動（月2回以上） ・ 小学生向けのクッキング（月1回以上） ・ 小学生向けの子どもクラブ（会員制）の実施（月1回以上） ・ 小学生向けの屋内スポーツの大会（月1回以上）
留意事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配置されている職員は、積極的に児童の遊びの指導に関わること。また、児童の安全管理のため、保護者との連絡を緊密にするよう努めること。 ・ 保護者が同伴していない小学生については、原則午後5時（夏季は

	<p>午後5時30分)に帰宅するよう指導すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流事業等実施日においては、一部利用の制限があることを予め利用者に周知すること。 ・クッキング行事に従事する者は、事前に腸内細菌検査(検便)を受けること。
<p>中学生、高校生及び有職少年(以下「中高生等」という。)向けの事業</p>	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中高生等への居場所の提供 ・中高生等に対し、気軽に集い、異年齢交流を行う場の提供 ・中高生等の創作・文化活動等の自主活動への支援 ・中高生等向けのイベントの開催(年4回以上)
留意事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・交流事業等実施日においては、一部利用の制限があることを利用者に周知すること。 ・中高生と乳幼児が触れ合う場を積極的に提供すること。
<p>小学生、中高生等のボランティア育成に関する事業</p>	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生、中高生等で構成するボランティアの活動を運営し、プラザ主催事業の運営に積極的に関わらせること。
留意事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・企画の内容、議題の性格により、学齢期ごとに分けて組成して差し支えない。

- (2) 乙は、プラザ主催事業実施において、原則全施設を使用するものとする。
- (3) 乙は、プラザ主催事業において、利用者より材料費等を徴収する必要がある場合は、事前に甲と協議の上、承認を受けること。
- (4) 乙は、プラザ主催事業における利用者数及び属性を把握すること。
- (5) 乙は、プラザ主催事業において、子どもにとって最も良いことや声を積極的に聴くことを心掛け、「こどもまんなか社会」の機運を高めるとともに、事業内容に反映させるよう努めること。ただし、施設の運営に関わるものについて意見を聴く場合は甲と事前に協議すること。

15 相談及び情報発信

乙は、13 プラザの基本事業(1)②として、以下の事業を行う。

(1) 相談事業

利用者からの相談を積極的に受けること。また、利用者からの相談においてはプライバシーを尊重するとともに、必要に応じて適切にかつ速やかに各関係機関との連絡調整を行うものとする。

(2) 広報活動

乙は、プラザ主催事業や交流事業等を周知するため、積極的な広報活動を行うものとする。

なお、以下に例示する内容については、必ず実施すること。

- ① おたよりの発行（毎月1回以上）
- ② 甲が作成したホームページの更新（毎月1回以上の更新）、SNS等での積極的な情報提供

1.6 利用者支援事業（基本型）に関する事項

乙は、1.3 プラザの基本事業（1）③として、以下の事業を行う。

（1）実施日及び実施時間

- ① 実施日は、毎日とする。（ただし、こども子育て交流プラザの休館日を除く）
- ② 実施時間は、午前9時～午後5時とする。
- ③ 警報やその他施設運営上の都合により、実施日、実施時間を変更する場合は、別途甲と協議するものとする。

（2）事業の対象者

子育て家庭（18歳未満の子ども及びその保護者（妊婦を含む。））

（3）委託業務の内容

次の業務を実施すること。

- ① 利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約、提供、相談、利用支援等を行うことにより、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう実施すること。
- ② 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努めること。
- ③ 事業の実施に当たり、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報及び啓発活動を実施し、広くサービス利用者に周知を図ること。
- ④ その他事業を円滑にするための必要な諸業務を行うこと。
- ⑤ 地域の住民にとって、身近な相談機関の整備を推進するため、児童福祉法第10条の3第1項及び地域子育て相談機関設置運営要綱に基づく地域子育て相談機関として、相談及び助言を行うほか、同法第10条の2に基づくこども家庭センターとの連絡調整など必要な取り組みを実施すること。

（4）業務の実施要件

- ① 利用者支援専門員の配置

保育士、社会福祉士、その他対人援助に関する有資格者で、1年以上の実務経験がある者を「利用者支援専門員」として1名以上配置する。

なお、利用者支援専門員の配置人数は、「11職員配置人数」に含まれるものとする。

② 補助職員の配置

利用者支援専門員を補助する職員を1名以上、必要に応じて適宜配置する。補助職員は、医療・教育・保育施設や地域の子育て支援事業等に従事することができる資格を有している者や、育児・保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有する者であって、地域の子育て事情と社会資源に精通した者が望ましい。なお、利用者支援専門員を補助する職員の配置人数は、「11職員配置人数」に含まれるものとする。

③ 研修等の受講

事業に従事する者は、本市の指定する研修等を受講し、その資質、技術等の維持向上に努めること。また、乙は、事業に従事する者を研修等に積極的に参加させるよう努めること。

④ 会議等への出席

利用者支援専門員は、他の施設に配置されている利用者支援専門員との交流・情報交換、関係機関との連携を図るため、甲が指定する会議に出席すること。

⑤ 相談記録の作成

必要に応じて相談記録を作成し、関係機関との連携及び継続的な支援につなげること。

⑥ 調整会議の開催

事業を効果的に実施するため、月1回程度業務の実施に関する甲との会議を開催すること。

1.7 交流促進事業

(1) 乙は、1.3 プラザの基本事業(1)④として、以下の交流促進事業を行う。

交流事業	
内容	子育てに関する交流を目的としたイベントを、年12回程度実施する。なお、以下に例示する内容については、必ず1回以上実施すること。 ・開館記念イベント(年1回) ・多世代交流に関するもの ※子育ての楽しさや命の尊さについての理解を深めるもの ※主に祖父母世代に向けて、子育て世代との交流を深めるもの

	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てに関する悩み相談ができるもの ・子どもに、図書に親しみ読書の楽しさを伝えるもの ・子ども（主に小学生以上）、親、子育て経験者、これから子育てをする世代が、それぞれの立場で将来の子どもや子育ての環境について議論を行うもの
留意事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・主に日曜及び祝日に行うこと。 ・毎月第3日曜日は「家庭の日」であることに留意し、子育てを中心とした交流の中でも「家族」をテーマにしたシンボリックな交流事業を行うよう努めること。 ・利用者から材料費等を徴収する必要がある場合は、事前に甲と協議の上、承認を受けること。
地域等交流	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体等との合同事業を実施する。 ・他団体との積極的な情報交換及び交流を図る。 ・地域行事への積極的な参加を図る。

- (2) よっかいち遊びマスター・よっかいち遊びパートナーを運用し、交流事業及びプラザ主催事業での協働を働きかけること。また、登録者を増やすため、効果的な広報を行うこと。
- (3) 甲及び関係団体が実施する子育て支援事業、青少年育成事業、及び子ども向け事業との積極的な連携を図ること。

18 団体育成

乙は、13 プラザの基本事業(1)⑤として、以下の事業を行う。

(1) 登録団体のネットワーク作りに関する事業

登録団体同士の交流を深め、登録団体のネットワーク化を図るための事業(年1回以上)。

(2) 諸室の使用に関する事業

① 専用使用の諸室の管理

ア あらかじめ専用使用許可を受けていることを確認の上、対象となる部屋を開錠する。

イ 条例及び規則の規定に則った利用がされているかを確認する。

ウ 午後7時までに終了する専用使用において、原状回復を確認する。

② 登録団体利用の諸室の管理

ア 登録団体であることを確認の上、対象となる部屋を開錠する。

イ 条例及び規則の規定に則った利用がされているかを確認する。

ウ 複数の登録団体の利用希望が重複した場合、利用の調整を行う。

エ 午後7時までに原状回復を確認の上、施錠する。

(参考：諸室の使用時間)

	交流室・クッキング・工作室
専用使用	午前9時から午後9時までのうち、「四日市市こども子育て交流プラザ施設使用許可書（以下「許可書」という）で示された時間帯
登録団体利用 (※1)	午前9時から午後7時まで 専用使用、プラザ主催事業、交流事業の実施時間帯は使用させない。 クッキングルームは、水道及びIHヒーターを使用させない。

(※1) 専用使用の申込みせず、登録団体が利用する場合は、専用で使用させない。

(3) 登録団体との協働事業

乙は、登録団体に対し、できる限りプラザ主催事業への参画を要請するものとする。

19 父親の子育て支援事業

乙は、13 プラザの基本事業(1)⑥として、以下の事業を行う。

(1) 対象となる行事

「よかパパひろば」

① 実施回数

12回程度 (月1回程度)

② 実施時間

1回につき、1時間15分程度

上記の時間に、打ち合わせや反省会等は含めない。

③ 対象者

主に乳幼児と父親

(2) よかパパひろばの業務内容

① 企画の立案に関する業務

- ・父親が集まりやすい実施内容、スケジュールを立案すること。
- ・父親が活躍できる機会を積極的に創出すること。
- ・参加者の子育ての相談に適切に対応できる仕組みをつくること。
- ・上記対象者のほか、父親以外の保護者や施設を利用する小学生も想定して企画立案すること。

② イベントの運用に関する業務

- ・イベントの司会をすること。
- ・イベント参加者の受付を行うこと。

- ・乙の職員またはよかパパ相談員による「絵本の読み聞かせ」や「ふれあい遊び」などの親子で一緒に楽しめる内容を実施すること。
 - ・乙の職員またはよかパパ相談員による「子育て相談」の時間を設けることで、気軽に相談できる内容を実施すること。
 - ・甲の広報媒体で使用できる写真を、適宜撮影すること。
 - ・混雑時は、駐車場の案内を適切に実施すること。
- ③ 市民協働による実施に関する業務
- ・市民協働の観点から、よかパパ相談員と一緒に企画、実施すること。
 - ・イベント参加者だけでなく、よかパパ相談員に対しても、楽しい気持ちや満足感、達成感を感じられるように工夫すること。
 - ・「絵本の読み聞かせ」や「ふれあい遊び」、「子育て相談」の実施については、よかパパ相談員の知識や経験などの個人差を考慮して、実施すること。
 - ・よかパパ相談員に対して、「絵本の読み聞かせ」や「ふれあい遊び」、「子育て相談」の知識や方法等を適宜教えることで、よかパパ相談員のスキル向上を目指すこと。
 - ・よかパパ相談員の参加人数が増加するよう、相談員との交流会などを実施し、親交を図ること。
 - ・よかパパ相談員に対して、開催前にメールや電話等で、出欠確認の連絡をすること。
 - ・よかパパ相談員の欠席者に対して、メール等で、欠席回の様子が確認できるように連絡すること。
 - ・よかパパ相談員と反省会を行うなど、よかパパ相談員の意見も取り入れながら、当事業の評価と検証を繰り返し、より良いイベントとしていくこと。
- ④ 講師の招聘に関する業務
- ・年2回程度、父親の参加が多く見込める講師（専門家等）を招聘すること。
- ⑤ 広報に関する業務
- ・毎回、案内チラシを作成すること。
 - ・プラザ来館者への声掛けや、チラシ掲示、プラザのホームページ、SNSなど用いて、積極的な広報に努めること。
 - ・甲が実施している当事業以外の父親の子育て事業についても、積極的な宣伝に努めること。
- ⑥ 物品等調達に関する業務
- ・本業務の実施に必要な物品は、乙の負担において購入すること。
- ⑦ 会場内外の掲示、会場設営に関する業務
- ・案内チラシの設営や撤去を行うこと。
 - ・会場内を適切に装飾すること。

- ・必要に伴い、マイク、音響機器等の機材を設置すること。
- ⑧ 父親の子育ての情報収集に関する業務
 - ・日頃から他自治体等で実施している父親の子育て支援事業やイベントについての情報を収集し、当事業に取り入れるなど、より良い事業にしていくこと。

20 その他運営管理

乙は、プラザの基本事業のほか、以下の業務を行う。

- (1) 利用者の利便性向上のための管理業務
 - ・利用者の快適なプラザの利用のための簡易な日常清掃を含む環境整備
 - ・プラザ内の掲示物等の管理
 - ・プラザ施設内の安全点検、備品の点検
 - ・利用者との間の書類の預かりや転送など
- (2) 危機管理・安全管理
 - ① 災害時における行動マニュアルを作成し、あらかじめ甲の承認を得ること。また、行動マニュアルの内容を利用者へ周知すること。
 - ② 安全計画及び業務継続計画について甲と共に整備を行うこと。
 - ③ 上記計画に基づき、乙は関連した研修を受けること。
 - ④ 事故の発生に備え、乙の責任により賠償責任保険に加入すること。
 - ⑤ 条例に基づき、他の利用者に危険が及ぶ恐れがあると判断される場合には、利用者の安全の確保に努めること。また、関係機関への連絡及び通報に努めること。
 - ⑥ 事故発生時、速やかに甲に報告すること。
- (3) 業務の引き継ぎ

乙は、契約期間満了又は契約解除に伴う業務の引き継ぎについては以後の業務に支障をきたさないよう、円滑万全な措置を講ずること。
- (4) 苦情対応
 - ① 苦情の申出を受けたときは、運営管理責任者が中心となり誠意をもって、適切かつ迅速に対応するよう努めること。
 - ② 苦情の内容等については、甲に随時報告を行うこと。
 - ③ 日頃から乙は職員間で苦情対応の情報共有や対応方針に係る協議を行うこと。また、利用者からの苦情を随時受け付け、解決するよう努め、苦情の内容等については、甲に随時報告を行うこと。
- (5) 利用者のニーズの把握

利用者アンケートを実施する等、利用者のニーズの把握や分析を行うとともに、事業展開に利用者の意見を反映させるよう努力すること。
- (6) 全国組織等との交流

プラザ運営業務受託者として、以下の団体が主催する会議等に積極的に参加すること。
なお、以下の団体以外が主催する会議にも可能な限り参加し、他団体との交流及び情報交換に努めること。

- ・一般財団法人児童健全育成推進財団
- ・三重県児童館連絡協議会

(7) 職員研修

配置する職員のうち5名以上について、一般財団法人児童健全育成推進財団が行う児童厚生員等基礎研修を受講済であること。または、委託業務期間内に受講すること。

(8) 環境への配慮

四日市市環境マネジメントシステム「YES」の理解に努め、環境に配慮した事業運営を行うこと。

(9) 調整会議の開催

甲との連絡調整を緊密にするため、月1回程度運営に関する会議を行うこと。

(10) その他会議への参加等

甲がプラザ運営その他プラザに関する会議への出席を要請したときは、これに応じること。また、これら会議運営に協力すること。

(11) ホームページサーバの運用・管理・保守

- ① 乙は、受託業務の総括責任者及び代行者を置くこととし、総括責任者は受託業務の遂行にあたって、甲の担当者と連絡を密に行い、業務を進めること。
- ② ウェブサイトの運用及び管理は24時間稼働とすること。
- ③ 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を遵守し、データの漏えい、改ざん、滅失、盗難、災害、事故、障害等の予防に十分に留意し、必要な危機管理対策を講じ、その責任を持つこと。
- ④ 乙は業務遂行にあたって、業務の信頼性の確保に努め、情報の配信が安定して行えるよう利用環境の最適化を図るなど、その責任を持つものとする。
- ⑤ ウェブサイトの円滑な運用のため、甲からの調査依頼や技術的各種問い合わせ、資料請求に対して迅速に対応すること。

第4章 費用及び施設管理

2.1 経理及び書類の整備

(1) 費用支払い区分

業務に要する費用等の支払いは、次のとおりとする。

- ① 甲が支払う費用等

- ア 甲所有の図書、遊具購入費用
 - イ 施設修繕費用
 - ウ 甲所有の器具の修繕費用
 - エ 光熱水費
 - オ 電話やネットワーク回線などの通信運搬費
 - カ 消防設備点検費、電気工作物点検費、特殊建築物等点検費等の施設点検費用
 - キ 屋外遊具施設検査・保守点検費用
 - ク 掃除用モップレンタル費用
 - ケ 甲所有の備品購入費用
 - コ 四日市市こども子育て交流プラザ運營業務委託により乙が運營業務に要した費用
- ② 乙が支払う費用等（①のコにより甲が負担する経費）
- ア 企画・講師報償費に要する費用
 - イ 乙所有の児童向けの遊具、スポーツ用具、事務消耗品に要する費用
 - ウ 職員の人件費等の労務管理に関する費用
 - エ コピー機、ファックス及びパソコン等の事務用品に要する費用
 - オ 月次のチラシ、利用案内等の広告宣伝のための印刷物の印刷費
 - カ ホームページ維持管理費
 - キ 乙所有の器具の修繕費用
 - ク 廃棄物の処理費用
 - ケ 職員の教育研修に関する費用
 - コ 賠償責任保険料
 - サ その他、甲が本事業の運営に必要と認めた諸経費

(2) 乙は、本業務に係る経費と乙が行う他の事業の経費とを区分して経理を行う。

(3) 乙は、本業務に係る経理を明らかにした関係書類を整備し、業務委託期間終了後5年間保存するものとする。

2.2 委託料

甲は、乙の請求に基づき、原則として次の金額を支払うものとする。

各年度4月末までに、1年度分の30%以内にあたる金額

各年度8月末までに、1年度分の30%以内にあたる金額

各年度12月末までに、1年度分の30%以内にあたる金額

各年度の業務完了後、1年度分の残額にあたる金額

2.3 業務報告

(1) 乙は、前月20日（閉庁日にあたる場合は翌開庁日）までに当月の行事計画について

甲に報告し、承認を受けるものとする。

(2) 毎月末に所定の様式にて事業の実績の報告を行うこととする。また、年度末に所定の様式にて事業の完了の報告を行うこととする。

(3) 甲は、業務の履行を確認するため、随時調査を行うことができる。また、乙は、甲の求めに応じて、帳簿その他の資料を開示するものとする。

2.4 備品管理

(1) 甲は、業務を遂行するために必要な備品を無償で貸与するものとする。

(2) 貸与備品については、別紙の「こども子育て交流プラザ貸与備品リスト」のとおりとし、委託期間中に取得、廃棄があった場合は、乙は甲へ報告するものとする。また乙は、貸与備品について、毎年度終了後その現在高を甲に報告するものとする。本リストは、来館者が利用する備品に加えて、乙が業務に必要不可欠な備品についても記載する。

(3) 乙は、貸与備品について、善良な管理者の注意をもって管理するものとする。

(4) 貸与備品の修繕については、原則甲の負担において行う。ただし、乙の管理に問題がある場合は、甲に報告の上乙の負担において行うものとする。

(5) 乙が所有する備品を持ち込む場合は、ラベルを貼り付ける等その帰属を明らかにするものとする。

2.5 図書管理

(1) 乙は、甲が所有する図書について、善良な管理者の注意をもって管理するものとする。

(2) 乙は、甲が所有する図書について、利用者への貸出管理を行うこととする。

2.6 施設修繕

プラザの維持改修及び補修については、原則甲の負担において行う。ただし、乙の責による場合は、乙は甲に報告の上、乙の負担において原状回復を行うものとする。

第5章 雑則

2.7 その他

(1) プロポーザルにおける提案書及びヒアリングの回答内容は、本契約に含む。

(2) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙両方で協議するものとする。