

## 運営業務詳細

### 1 日常業務

#### (1) 勤務体系

- ・業務主任者、業務主担当者、広報・宣伝担当者、企画・運営担当者、総務・経理担当者の勤務時間は、休憩時間を含め、午前9時半から午後6時半までとする。なお、職務上特に必要があると認める場合、前述の勤務時間にかかわらず、あらかじめ発注者の承認を得て、別に定めることができる。
- ・保育士、受付、見守り・遊び指導の勤務時間は、休憩時間を含め、1日につき8時間を超えない範囲内で勤務時間を割り振るものとする。
- ・休憩時間及び週休日については、労働基準法を遵守すること。
- ・可能な限り、業務主任者又は業務主担当者のうち1名は出勤すること(実施体制については、仕様書3ページ「8 実施体制」を参照すること)。どちらも出勤できない場合は、緊急時に連絡ができるよう体制を整えること。
- ・使用料収入の管理のため、業務主任者、業務主担当者又は総務・経理担当者のうち、1名は必ず出勤すること。
- ・その他業務に支障が無いよう、従事者間の休暇等について調整を行うこと。
- ・休館日は、職員全員の休日としてもよいし、研修・訓練やイベント準備等を行う日としてもよい。

#### (2) 開館、閉館業務

##### ① 開錠・施錠

基本的に、午前9時半に業務が開始できるよう機械警備を開錠し、午後6時半以降に施錠を行う。開錠・施錠を行う者は、発注者と協議の上、随時決めること。

イベント等により、時間を変更して開館・閉館する場合は、発注者がその都度、開錠・施錠時間等必要事項を指示する。

##### ② 機械警備機の操作

休館日及び夜間の警備として、発注者が別途契約する機械警備機を操作すること。機械警備機をセットするときは、チェックリストをもとに消灯、窓・扉等の施錠、残留者の有無、ガス、水道の元栓、火気その他を点検し、異常がないことを確認すること。

##### ③ 注意事項

発注者の了承なしに鍵を複製しないこと。発注者の了承のもと鍵を複製した場合は、複製した鍵の貸与者リストを作成し、発注者に提出すること。

また、複製した鍵は契約終了後速やかに発注者へ引き渡すこと。

#### (3) 施設等の案内

## ① 施設及び設備の利用案内

施設及び設備について、利用者に提供するサービスを案内するとともに、利用方法についても案内すること。きつずエリアの入場及びあずかる一む・まなべる一むの利用については、その条件(料金等)について適切に案内すること。また、必要に応じて、施設における禁止行為や免責事項についても案内すること。

## ② 問い合わせ対応

市の代表として対応していることを認識し、丁寧に応じること。施設へのアクセス方法については、多様な交通手段での案内に努めること。

## 2 基幹業務

## (1) 子どもの支援事業

## ① きつずエリア入退場管理

- ・きつずエリアに入場するための入場カードについて、カード未所持の小学生以下の利用者に対して受付にてカードを交付すること。また、年度替わりに伴ってカードの有効期限が切れるため、カードの更新のために有効期限の切れたカードの回収及び新しいカードの交付を行うこと。
- ・子どもの行動に対して責任を持てるよう引率者を18歳以上としているため、可能な限り引率者の年齢確認を行い、引率者が18歳未満の場合は入場を断ること。
- ・子どもを置いて引率者がきつずエリア外へ長時間出ていったり、子どもがゲートから飛び出して行ったりする危険性があることから、入退場ゲートにおけるリスク管理に十分注意すること。
- ・混雑時における利用者への注意喚起及び入場制限時の待ち列整理を行うこと。

入場の流れは以下のとおりとする。

利用料金	小学生以下:無料 引率者(18歳以上):500円/日
料金の減免	①市が主催し、又は共催する事業で、市長が特に必要と認めたものに参加する場合 <免除> ②小学生以下の者又はその引率者が障がい者である場合 <引率者に係る使用料の5割相当額の減額> ③その他市長が特に必要と認めた場合 <市長がその都度定める額の減額>
利用の流れ	【入場】 <子ども> ①初回利用時のみ、利用者証を交付するため、受付で口頭にて住所地及び年齢・学年の確認を受ける。

	<p>②受付で利用者証の交付を受ける。</p> <p>③利用者証に記載されたQRコードを入場ゲートにかざして通過する。なお、2回目以降の利用時は受付を通らずに直接入場ゲートに向かう。</p> <p>※利用者証は利用者登録なし。</p> <p>&lt;大人&gt;</p> <p>①券売機で入場チケットを購入する。</p> <p>②チケットに記載されたQRコードを入場ゲートにかざして通過する。</p> <p>【退場】</p> <p>入場時と同じく、利用者証及び入場チケットをゲートにかざして通過する。</p> <p>【その他事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18歳未満の中学生、高校生などは、引率者となることはできない。また、利用者として施設に入場することも不可とする。</li> <li>・子どもだけの利用は、不可とする。</li> </ul>
--	--

## ② きっずエリア運営管理

きっずエリアには、スタッフを3人程度配置し、遊びの指導、危険行為等の注意喚起などを行い、事故・怪我等の発生防止に努めること。なお、繁忙時はアルバイト等を増員するなど、安全な運営が図れる人員体制とすること。

また、きっずエリア内のごーごーフィールド、そうぞうアトリエ、はいはいパークの各スペースにおいては、それぞれ以下のとおり運営を行うこと。

### <ごーごーフィールド>

[定員数] 最大185人(コロナ禍においては最大118人程度を想定)

[運営方法]

- ・子どもの基礎体力を養う遊具をバランスよく配置し、スタッフがプレイリーダーとして子どもに寄り添いながら遊び方を実践的に指導するなど遊びの支援を行う。
- ・子どもが安全かつ自由に遊ぶことができるよう、スタッフが常に子どもの動きに注意し見守るとともに、保護者が無理なく見守れるよう各所にソファ等を設置し、事故や怪我等を未然に防ぐ。

### <そうぞうアトリエ>

[定員数] 最大40人(コロナ禍においては最大25人程度を想定)

[運営方法]

- ・工作等のものづくりやお絵かき、おままごとを楽しんだり、衣装に着替えて写真

を撮ったりするなど、創造力や感性を育む様々な遊びを提供する。

- ・ごごーフィールドと同様に、スタッフが子どもに遊び方や工作の作り方などを実践的に指導するといった支援を行う。

<はいはいパーク>

[定員数] 最大 22 人(コロナ禍においては最大14人程度を想定)

[運営方法]

- ・はいはいパークを利用できるのは、生後6～18か月までの子どもとする。
- ・乳幼児が安全に体を動かして遊べるよう、おもちゃ等の遊びに関するサポートを行い、子どもに注意を払い事故や怪我がないように見守る。

なお、きつずエリアの団体利用については、平日のみ(ただし、小学校の夏休みなどの長期休暇期間は除く。)受付を行うこととし、事前の団体利用申込みを必須とする。申込み方法については、別途発注者と協議の上、決定すること。

また、団体利用は、子どもは全員3歳以上であることとし、具体的な引率者の人数などは利用希望者から聞き取りを行った上で決定すること。

### ③ 子どものための体験プログラム

子どもの「身体」や「想像力」などを育む、様々な体験プログラムを実施すること。プログラムは月2回～週1回程度開催し、内容や開催場所に合わせた定員を設定すること。

なお、プログラム実施のために、必要に応じて参加費として実費相当額を徴収することとし、その場合は岐阜県子育て支援課が発行する「ぎふっ子カード」の所持者に対する割引料金を設定するなど、子育て支援に努めること。

【プログラム例】

プログラムの種類	頻度	内容例
①芸術・創作系プログラム	週1回程度	ものづくり、演奏、ダンス
②鑑賞系プログラム	週1回程度	読み聞かせ会、紙芝居、人形劇

## (2) 子育て家庭の支援事業

### ① あずかる一む、まなべる一む及びそうだんしつの利用受付

・あずかる一む

利用料金	1人1時間あたり、平日は700円、土日祝日は800円 ※利用は1日3時間を上限とする。やむをえず延長した場合は、超過相当額を支払ってもらう。
対象者	概ね2か月児～6歳(未就学)児
予約方法	原則、電話・窓口にて事前予約(2営業日前まで)
利用の流れ	①利用者は、一時預かりを希望する時間数に応じた料金を券売機で支払う。

	<p>②購入したチケットを事務室で職員に提示し、受付を行う。職員は、運転免許証などで利用者の本人確認をし、連絡先や迎えに来る人などを申込用紙に記入してもらう。</p> <p>③利用者に対し、子どもの体調・荷物、お迎え時間等注意事項等の説明を行い、預かり開始。</p> <p>④利用終了時、職員は預かり時の様子を利用者に伝え、荷物の確認を行う。</p> <p>※連絡先については、利用者の携帯電話から事務室に電話してもらい、番号が間違っていないことを確認するなど、緊急時の対応が確実にできるようにすること。</p>
運営体制	<p>常駐させる保育士(2ポスト)で対応。</p> <p>預かり人数については、厚生労働省が定める「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」における保育士1名に対する子どもの適正人数(0歳児3名以下、1～2歳児6名以下、3歳児20名以下、4歳以上児30名以下)に準拠すること。</p> <p>※あずかる一むに居られるのは、上記基準を問わず10名(保育士込み)までとする。</p>

## ・まなべる一む

利用料金	1時間あたり700円
料金の減免	<p>①市が主催し、又は共催する事業で、市長が特に必要と認めた場合 &lt;免除&gt;</p> <p>②幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、特別支援学校、児童福祉施設の幼児、児童及び生徒並びにこれらの引率者が、教育、保育等の目的のため使用する場合 &lt;免除&gt;</p> <p>③子どもの健全育成を図る活動を行う団体として市長の登録を受けたものが使用する場合 &lt;5割相当額の減額&gt;</p> <p>④その他市長が特に必要と認めた場合 &lt;市長がその都度定める額の減額&gt;</p> <p>※③における減免は、ぎふメディアコスモスの市民活動交流センターにおいて利用できる「岐阜市市民活動団体登録制度」によって「子どもの健全育成を図る活動」を行う団体として登録を受けた場合に適用される。</p>

定員数	40人(コロナ禍においては最大25人程度を想定)
予約方法	原則、電話・HPにて事前予約
利用の流れ	①貸し出しを希望する時間数に応じた料金を券売機で支払う。 ②購入したチケットを事務室で職員に提示し、受付を行う。 ③利用案内を基に設営し、利用終了後は原状復帰を行う。 ④利用が終了したことを事務室の職員に伝え、部屋の鍵等を返却する。 ※延長した場合は、超過相当額を券売機で支払い、チケットを職員に提示してもらう。
その他	営利目的での使用については、個別に利用の可否について判断を行う。

## ・そうだしつ

利用料金	なし
予約方法	電話・窓口にて随時受付。電話での受付の場合は、氏名・電話番号などを聞き取る。 相談員が空いている時間帯を事務室前等に掲示する。開館時間内であれば随時対応を行う。
利用の流れ	事務室で受付を行い、そうだしつにて相談員(保育士など)が対応。職員は相談内容により、庁内担当部署や専門機関に連絡し、適切に引き継ぐ。

使用料は、条例の規定を順守すること。収納した使用料は、所定の納付書により岐阜市指定金融機関又は岐阜市収納代理金融機関に速やかに払い込むこと。  
また受付に付随して、以下の受付業務を実施すること。

- ・空き情報の確認及び問い合わせ対応
- ・使用申請書の受付
- ・使用料減免の受付
- ・使用承認書の交付
- ・使用中止の受付
- ・使用料の管理
- ・つり銭の管理
- ・収入日計及び月計の記録、データ作成、発注者への報告
- ・各室の開錠・施錠、使用後の点検
- ・そうだしつ利用者のうち、岐阜市金公園地下駐車場を使用した者に対する駐車料金減免処理(専用の機械による処理)

## ② 子育てプログラムの実施

保護者や親子で参加できる子育てに関するプログラムを実施すること。各プログラムは月2回～週1回程度開催し、内容や開催場所に合わせた定員を設定すること。

なお、プログラム実施のために、必要に応じて参加費として実費相当額を徴収することとし、その場合は岐阜県子育て支援課が発行する「ぎふっ子カード」の所持者に対する割引料金を設定するなど、子育て支援に努めること。

### 【プログラム例】

プログラムの種類	頻度	内容例
①保護者向けプログラム	月2回程度	プレパパ・プレママ子育て講座
②親子向けプログラム	週1回程度	リトミック、親子ヨガ

## 3 施設内保守・点検

### (1)美観の維持

清掃業務については、発注者が別途、施設清掃を契約するが、施設備品(机、イス、遊具等)の清拭や施設内の日常的に発生する埃、汚れ等を取り除く軽微な清掃は受注者が行うこと。

施設で発生したごみは、所定の場所へ定期的に出し、物品の整理整頓に努めること。

### (2)設備・遊具等の点検等

設備・遊具等を定期的に点検し、修繕等が必要な箇所及び設備について、速やかに発注者へ報告すること。修繕費については、受注者もしくは施設利用者の責めに帰すべき事由である場合を除き、発注者が負担する。

また、業務で使用するパソコン、プリンターにエラー等が発生した際には、まずはマニュアル等を参照してエラーの解除に努めること。エラーが解消されない場合は、速やかに発注者に報告すること。

### (3)消耗品の在庫調整

事務用品、日用品等の消耗品は発注者が手配する。受注者は計画的な使用に努め、業務が滞らないよう必要数を早めに発注者に報告すること。

## 4 感染症対策

受注者は、新型コロナウイルス等の感染症拡大防止のため、「コロナ社会を生き抜く行動指針」(岐阜県新型コロナウイルス感染症対策本部)に沿って、施設利用者に感染症等の予防を促すとともに、自身の「人との距離確保」「マスク着用」「手洗い」「手指消毒」等の習慣を心掛け、自らの体調管理を徹底すること。

また、感染症対策のマニュアルを作成し、発注者に提出すること。作成にあたっては発注者と協議し、了承を得ること。

なお、従事者等に新型コロナウイルス感染症の感染者及びその濃厚接触者がいることが判明した場合には、速やかに発注者に報告するとともに、岐阜市保健所等の指示に従い、適切な措置を講じること。

## 5 利用促進のための啓発等

### (1) 広報活動

市内を中心に、以下に掲げる方法等により、効果的かつ効率的な広報活動を実施し、利用促進を図ること。

- ・HPやSNSによる情報発信
- ・施設のパンフレットやチラシなど広報物の定期的な製作・配布
- ・類似施設や関連施設、学校・保育施設と連携したチラシの相互掲示や配布協力
- ・地域情報誌や子育て情報メディアへの情報提供
- ・施設のプロモーション・遊具体験として、ビル1階のゲートテラス(約 500 m<sup>2</sup>)において、イベント等の実施(ビル管理組合との調整は別途行うこと)

### (2) 会議等への出席

周辺地域の活性化や連携などに関わる会議への出席依頼等があった場合は、発注者と協議の上、その会議へ出席すること。

### (3) 他イベントへの協力及び健康・運動施設との連携

周辺地域で開催されるイベントがあった場合は、発注者と協議の上、可能な限り協力するとともに、子育て支援施設の PR の場として活用すること。また、3階の岐阜市柳ヶ瀬健康運動施設の利用者に対しても子育て支援施設の情報を提供し、利用の機会を広げること。

### (4) 周辺企業や通行人等への情報発信

周辺企業や通行人へパンフレット等を配布し、継続的に啓発するよう努めること。特に、発注者が包括連携協定を結んでいる企業においては、各種講座やイベントに積極的に参加してもらうよう担当者との連絡を密にすること。また、周辺でのイベント開催時など通行人が多い場合は、通行人への PR に努めること。

### (5) 岐阜市立中央図書館との連携

ふれあいひろばに図書館連携コーナーを設け、岐阜市立中央図書館(以下、「図書館」という。)の絵本やイベントの紹介を行う等、図書館の利用促進を図ること。配架する本の選定については、子どもの育ちや学びが得られるものとなるよう、図書館職員と協議を行うこと。また、図書館でも子育て支援施設を紹介してもらうなど、相互利用促進を図ることができるよう図書館と調整を行うこと。

### (6) 子ども・若者の運営参画

運営に利用者視点を生かすとともに、子どもが社会と関わる機会を創出するため、また、子どもに本施設に愛着を持ってもらうため、子どもたち自身が企画を考え運営



するイベントの開催等、運営への参画機会の提供を図ること。

#### (7)ユニフォームの作成及び着用

発注者を含む施設内で従事する従業員が業務中に着用するためのユニフォームとなるポロシャツなどを作成すること。なお、デザインについては、発注者の了解を得ることとする。また、作成に係る費用は、受注者が負担するものとする。

### 6 岐阜市施策への協力

発注者から施設内及び中心市街地において開催するイベントの協力を求められた場合には積極的に応じること。

### 7 実績報告

#### (1)業務報告

次の①から③について、それぞれ定められた期限までに発注者に報告すること。なお、来館者数及びきっぷエリア入場数の集計については、発注者が設置する各集計システムを使用し、抽出したデータを用いること。

##### ① 日常の業務報告(業務日報)

報告事項:勤務者名、時間帯別来館者及びきっぷエリア入場者数、講座・イベント参加者数、そうだんしつ利用者数及び相談内容・相談に対しての他の機関との連携内容、あずかる一む利用者数、その他報告・連絡・相談事項

報告期限:翌開館日の午前 11 時まで(ただし、3 月 31 日分については当日中)

報告方法:報告書をエクセルで作成の上、電子メールで報告すること。

##### ② 定期の業務報告

・月間利用者集計表

報告事項:時間帯別来館者及びきっぷエリア入場者数、まなべる一む利用者数

報告期限:翌月の最初の開館日中(ただし、3 月分については 3 月 31 日中)

報告方法:報告書をエクセルで作成の上、電子メールで報告すること。

・業務中間報告

報告事項:利用者推移(グラフなど)、業務実施の上での工夫点、業務上の課題・検討事項とその考察、その他事業の改善に資すると思われるもの

報告期限:令和5年度以降、各年度 10 月 31 日まで

報告方法:報告書を作成の上、発注者に直接報告(報告日時については事前に調整すること。報告書はデータ(ワード、エクセル、パワーポイント等)でも提出すること。

##### ③ 業務完了報告

報告事項:各年度、業務実施結果の総括、利用者推移(グラフなど)、業務実施の

上での工夫点、業務上の課題・検討事項とその考察、その他事業の改善に資すると思われるもの

報告期限:各年度末の翌4月中(例:令和4年度の報告期限は令和5年4月30日まで)

報告方法:報告書を作成の上、発注者への報告会の場を設けること。報告書はデータ(ワード、エクセル、パワーポイント等)でも提出すること。

## (2)アンケート調査等モニタリングの実施

### ① 利用者アンケートの実施

#### ア アンケートボックスの設置

利用者の意見を把握するため、アンケートボックスを設置すること。寄せられた意見に対しては、原則回答することとし、サービスの向上に努めること。これらのやりとりについても、掲示板に掲載する等工夫を凝らし、市民へのサービスに努めること。

#### イ アンケート調査の実施

利用者の意見及び満足度を把握するため、一般利用者やイベント等参加者を対象に適宜アンケートを実施すること。

### ② モニタリング

上半期下半期ごとに、利用者アンケート結果の集計・分析、業務改善への反映状況及び運営状況を自己評価し、発注者へ報告すること。

## (3)発注者による運営状況調査への協力

発注者は、業務の実施状況について、随時、実地調査等を行うことがあるほか、受注者の運営状況や経営状況を把握するため、必要に応じて、貸借対照表、損益計算書等の書類提出を求めることがある。また、監査委員等が岐阜市の事務を監査するために必要があると認める場合、帳簿書類その他の記録の提出等協力を求めることがある。

受注者は、発注者の求めに応じて、実地調査対応や書類提出等の協力を行うこと。