

徳島県立人権教育啓発推進センター 管理運営業務要求水準書

令和8年7月

徳島県生活環境部 多文化共生・人権課

目次

1	センターの管理運営に関する基本的な考え方.....	1
2	管理の基準.....	1
	（1）休館日.....	1
	（2）供用時間.....	1
	（3）利用の制限.....	2
3	管理運営体制.....	2
4	業務の委託の制限.....	2
5	法令等の遵守.....	2
6	事業報告書等の提出及びモニタリング等の実施.....	2
	（1）事業報告書等.....	3
	（2）人権教育啓発に関する事業等に関する説明要求及び確認.....	3
	（3）実地調査.....	3
	（4）セルフモニタリング.....	3
	（5）指定管理者制度運営評価委員会.....	3
7	情報管理.....	3
	（1）業務の実施を通じて知り得た情報.....	3
	（2）個人情報.....	3
8	情報公開.....	4
9	規程の制定.....	4
10	危機管理対応.....	4
11	施設の目的外使用許可.....	4
12	各種保険.....	4
	（1）火災保険.....	4
	（2）施設賠償責任保険.....	4

1 3	指定管理料及び経理等について	5
(1)	指定管理料の額	5
(2)	光熱水費の取扱い	5
(3)	指定管理料の支払	5
(4)	帳簿及び会計証拠書類	5
1 4	原状回復義務	5
(1)	指定期間の満了等による場合	5
(2)	き損滅失した場合	5
1 5	備品等の管理	5
1 6	業務の内容	6
(1)	施設の運営業務	6
(2)	施設の維持管理業務	7
(3)	その他管理に関し必要な業務	8
1 7	県と指定管理者の役割分担	8
1 8	中立性の確保等ができていないときの措置	8
1 9	業務不履行時の手続	8
2 0	協議	9

徳島県立人権教育啓発推進センター（以下「センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この要求水準書の定めるところによる。

1 センターの管理運営に関する基本的な考え方

センターの管理運営については、次に掲げる基本的な考え方に沿って行うものとする。

- （１）関係法令及び条例等の規定を遵守すること。（「５ 法令等の遵守」を参照）
- （２）センターは、平成１５年３月に策定した「徳島県人権教育啓発推進拠点（仮称）基本構想」に基づき整備したものであり、かつ、県民一人ひとりの人権が互いに尊重され、擁護される社会の実現に資することを目的として設置されたものであることを踏まえ、この趣旨に沿った管理運営を行うとともに、利用者のサービスの向上及び利用促進に努めること。
- （３）センターの設置目的を達成するために必要な事業を実施するとともに、事業の実施に当たっては、「徳島県人権教育・啓発に関する基本計画」の趣旨を十分に反映し、より効果的な手法を駆使し、県民にとってわかりやすく親しみやすい事業構成として取り組むこと。
- （４）県民の自主性を尊重するとともに、人権教育啓発の中立性の確保に努めること。
- （５）効率的な管理運営を行い、管理運営経費の節減に努めること。
- （６）利用者の意見を管理運営に反映させるとともに、利用者の平等かつ公平な利用を確保すること。
- （７）施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう施設の保守管理を行うこと。
- （８）個人情報の保護を徹底すること。
- （９）環境に配慮した管理運営を行うこと。
- （１０）近隣住民や関係機関、人権教育啓発に関する団体等との良好な関係を維持すること。

2 管理の基準

（１）休館日

休館日は毎週月曜日（月曜日が祝日に当たるときは、その日後においてその日に最も近い休日でない日）、１月１日から１月３日まで及び１２月２９日から１２月３１日までとする。ただし、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、事前に県の承認を得てこれを臨時に変更することができる。

また、指定管理者は、施設利用促進及びサービス向上のため利用できる日を拡大することができる。（この場合はあらかじめ条例の改正を要する。）

（２）供用時間

供用時間は午前１０時から午後６時までとする。ただし、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、事前に県の承認を得てこれを臨時に変更することができる。

また、指定管理者は、施設利用促進及びサービス向上のため供用時間を拡大することができる。（この場合はあらかじめ条例の改正を要する。）

(3) 利用の制限

指定管理者は、徳島県立人権教育啓発推進センターの設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）第7条の各号に該当するときは、利用を拒むことができる。

3 管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、必要な職員を配置すること。

- (1) 総括責任者を専任配置すること。
- (2) 人権教育啓発に関する事業等を企画、運営するための知識やノウハウ、経験を有する者を配置すること。
- (3) 防火管理者など、法で定める有資格者を置くこと。
- (4) 各種業務の責任体制を確立すること。
- (5) 職員に対し研修を実施し、管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

4 業務の委託の制限

指定管理者が業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託又は請け負わせることを禁ずる。ただし、指定管理者が事前に県の承認を得た場合は、業務の一部を第三者に委託又は請け負わせることができる。

5 法令等の遵守

指定管理者は、業務の遂行に関連する法令等を遵守しなければならない。

事業の遂行に当たり、遵守すべき法令等は次のとおり。

- ① 地方自治法
- ② 人権教育及び人権啓発の推進に関する法律
- ③ 労働基準法をはじめ労働関係法令
- ④ 徳島県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
- ⑤ 徳島県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
- ⑥ 徳島県立人権教育啓発推進センターの設置及び管理に関する条例
- ⑦ 個人情報の保護に関する法律
- ⑧ 個人情報の保護に関する法律施行令
- ⑨ 個人情報の保護に関する法律施行規則
- ⑩ 徳島県情報公開条例
- ⑪ その他関連法令

6 事業報告書等の提出及びモニタリング等の実施

指定管理者が行う管理運営業務の状況を把握し、管理運営サービス水準の確保と人権教育啓発の中立性の確保等のため、事業報告書等を提出させるとともに実地調査等を実施する。

(1) 事業報告書等

- ア 指定管理者は、毎月終了後10日以内に、月次報告書等を県に提出すること。
- イ 指定管理者は、各年度の終了後30日以内に、本件施設の管理運営の実施状況や利用状況に関する事項、本件施設の管理運営経費等の収支状況等を正確に記載した事業報告書を作成し、県に提出すること。

(2) 人権教育啓発に関する事業等に関する説明要求及び確認

県は、人権教育啓発に関する事業等の中立性の確保等のため、「徳島県人権教育・啓発に関する基本計画」の趣旨に沿っているか、中立性が確保されているかについて、随時、指定管理者に説明を求め、又は、施設において確認を行う。

(3) 実地調査

県は、施設の適正な管理運営を期すため、指定管理者に対し、必要に応じて業務日誌の点検並びに管理の状況、施設、設備及び各種帳簿等の実地調査を行う。

(4) セルフモニタリング

指定管理者は、施設の効果的・効率的な運営管理及びサービス向上並びに中立性の確保の観点から、毎月セルフモニタリングを実施して、その報告書を月次報告書等とともに県に提出すること。

(5) 指定管理者制度運営評価委員会

指定管理者は、徳島県指定管理者制度運営評価委員会（以下「評価委員会」という。）が実施する施設の管理運営状況等に関する調査、審議及び評価の対象となる。指定管理者は、評価委員会又は県から資料の提出、説明その他必要な協力を求められたときは、これに協力しなければならない。

7 情報管理

(1) 業務の実施を通じて知り得た情報

指定管理者、若しくは本業務の全部又は一部に従事する者は、本業務の実施によって知り得た秘密及び県の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

また、指定管理者の指定期間が満了し、又は指定が取り消され、若しくは従事者の職務を退いた後においても同様とする。

(2) 個人情報

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たって個人情報を取り扱う場合は、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報の保護を図るため必要な措置を講ずること。

個人情報の漏えい等の行為には、個人情報の保護に関する法律に基づき罰則が適用される場合がある。

必要な措置の詳細については、協定書において定めることとする。

8 情報公開

徳島県情報公開条例第28条の2の規定に基づき、センターの管理業務に関する部分について、県民からの情報公開請求に対応できるように、指定管理者は、保有する情報の公開に関する規程等（県民からの公開請求に対応できる制度）を設けなければならない。

9 規程の制定

指定管理者は、管理業務の処理について規程を定めるとともに、申請に対する処分を行おうとする場合は、徳島県行政手続条例に準じ、審査基準等の規程を定めなければならない。これらの規程を制定し、又は改廃するときは、県の承認を受けなければならない。

10 危機管理対応

- (1) 指定管理者は、自然災害、人為災害、事故等のあらゆる非常事態に備え、災害発生後、施設利用者が一時的に施設にとどまる可能性を想定した対応（備蓄のあり方を含む。）について検討を行い、予めこれらを定めた危機管理マニュアルを作成し県に報告するとともに、定期的に訓練を実施し職員の指導を徹底すること。
- (2) 設備に応じた日常点検、定期点検を実施するとともに、異常を発見した場合は利用を中止すること。
- (3) 指定管理者は、次の各号に該当する場合は、速やかに県に報告するとともに、その指示に従わなければならない。
 - ア 災害その他の事故により、負傷者等が発生したとき。
 - イ 災害その他の事故により、施設に係る県の財産がき損滅失したとき。
 - ウ 施設の利用を中止する必要が生じたとき。
 - エ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。

11 施設の目的外使用許可

自動販売機の設置等施設の目的外使用許可については県が行い、その使用料は県が徴収する。

12 各種保険

(1) 火災保険

県が加入する。

(2) 施設賠償責任保険

管理運営の瑕疵に係る賠償責任保険

指定管理者が加入すること。ただし被保険者は県と指定管理者とする。

補償額については、下記以上の保険に加入すること。

- ・ 1名当たり限度額 1億円
- ・ 1事故当たり限度額 10億円

1 3 指定管理料及び経理等について

(1) 指定管理料の額

指定管理料の額は、収支計画書（様式 1 0 - 5）における固定費、運営費及び維持管理費を合計した額からその他の収入の額を控除した額に消費税及び地方消費税を加えた額を基本とする。

(2) 光熱水費の取扱い

センターにおける光熱水費は、電気代については、指定管理者は、指定管理者管理区域の電気代を港湾管理者に支払うこととする。通常の給湯・清掃等の範囲内においてマリントーミナルビル共用部分の施設を指定管理者は無償で利用することができる。

なお、県が目的外使用許可を行った場合には、延べ床面積按分により電気代の負担額を算出する。

(3) 指定管理料の支払

年度ごとに県と指定管理者が協議の上締結する年度協定に従い、指定管理者の請求に基づき県が支払う。

(4) 帳簿及び会計証拠書類

指定管理者は、経理規程を策定の上、帳簿及び会計証拠書類を備え、適正に会計を処理するとともに帳簿及び会計証拠書類は5年間保管すること。

1 4 原状回復義務

(1) 指定期間の満了等による場合

指定管理者は、施設又は設備の変更をしようとするときは、あらかじめ県と協議すること。

また、指定管理者の指定期間が満了したとき、又は指定を取り消されたときは、県の指示するところにより、施設又は設備を原状に回復しなければならない。

(2) き損滅失した場合

指定管理者は、施設又は設備をき損滅失したときは、県の指示するところにより、施設又は設備を原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

1 5 備品等の管理

(1) 県は、参考資料 1 0 「備品一覧」に記載する備品（以下「県有備品」という。）及び参考資料 1 1 「閲覧資料等一覧」に記載する資料（以下「閲覧資料等」という。）を無償で指定管理者に貸与する。

(2) 県有備品が経年劣化等により本業務の実施の用に供することができなくなった場合は、必要に応じて、県が当該備品を調達する。ただし、1 件 2 0 万円以下の県有備品の更新については、指定管理者が調達することとし、この場合の調達品の所有権は県に帰属するものとする。

- (3) 指定管理者は、故意又は過失により県有備品をき損滅失したときは、当該備品と同等の機能及び価値を有するものを調達しなければならない。この場合の調達品の所有権は県に帰属するものとする。
- (4) 指定管理者は、任意により県有備品以外の備品を調達し、本業務のために供することができることとし、当該備品は、指定管理者に帰属するものとする。
なお、調達に関しては、県に事前に報告するものとする。
- (5) 指定管理者が閲覧資料等を、管理運営業務により取得した場合は、当該閲覧資料等の所有権は県に帰属するものとする。
- (6) 指定管理者は、故意又は過失により閲覧資料等をき損滅失したときは、当該閲覧資料等と同等の機能を有するものを調達しなければならない。指定管理者の責に帰さない事由により閲覧資料等が、き損滅失又は紛失したときは、その調達費用が年間20万円までは、指定管理者の負担において同等の機能を有するものを調達するものとする。

16 業務の内容

指定管理者が行う業務の内容は次のとおりとし、各業務の詳細内容については、適宜参考資料1～12を参照のこと。

(1) 施設の運営業務

ア 共通事項

- (ア) 業務の適正な履行のため、必要な職員を配置し、人員体制を確保すること。
- (イ) 職員の勤務形態は、センターの運営に支障がないよう定めること。
- (ウ) 職員に対して、施設の管理運営に必要な研修並びに必要な知識、経験を積むことができる研修等を実施すること。

イ 利用促進業務

- (ア) 本件施設の利用拡大を図るため、宣伝広告を行うこと
※なお、リーフレットの作成及びホームページによる宣伝広告については、指定管理業務とし、その他の宣伝広告については自主事業とする。
※事前に県の承認を得ることにより、施設の設置目的に合致し、利用の促進に資する事業を実施することもできる。当該提案がある場合は様式10-3に記入すること。なお、協賛イベント、有料イベント等により実施することも可能。

ウ 人権教育啓発に関する事業等

(ア) 人権教育啓発事業

人権尊重の理念に対する理解を深め、これを体得することができるよう、研修や啓発事業を行う。

参考資料6「人権教育啓発事業運営基準」に基づき、実施すること。

(イ) 人権教育啓発に関する情報収集・提供事業

各種人権教育・啓発情報を収集し、情報提供及び展示を行う。

参考資料7「人権教育啓発に関する情報収集・提供事業運営基準」に基づき、実施すること。

※なお、実施に当たっては、人権資料・展示全国ネットワークに加入し、情報収集に努めるとともに、所定の役割を果たすこと。

(ウ) 人権教育啓発に関する調査研究事業

より効果的な人権教育・啓発の内容・手法等の調査・研究を行う。

参考資料 8 「人権教育啓発に関する調査研究事業運営基準」に基づき、実施すること。

(エ) 人権教育啓発に関する団体等の交流・連携促進事業

人権関係機関や団体、人権活動グループとの交流や連携を図る。

参考資料 9 「人権教育啓発に関する団体等の交流・連携促進事業運営基準」に基づき、実施すること。

(オ) 人権教育啓発に関する企画提案型事業

県民一人ひとりの人権が互いに尊重され、擁護される社会の実現に資する事業として県民参加型の事業を企画提案し実施すること。

エ 受付案内業務（接客対応、電話対応、団体対応、苦情対応等）

利用者が円滑に施設を利用できるよう、利用者本位の観点から受付案内業務を実施すること。

(2) 施設の維持管理業務

ア 清掃業務

- a センターの衛生的環境と美観の保持及び清潔かつ爽快な利用が確保できるよう、清掃業務を実施すること。なお、清掃対象区域は、県管理区域も含む。
- b 日常清掃、定期清掃、特別清掃などの清掃内容による実施計画を作成、履行すること。

イ 施設警備業務

- a 警備対象区域は、指定管理者管理区域とする。
- b 施設の秩序及び規律を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の発生を警戒・防止することにより、利用者の安全を守るとともに財産の保全を図ることを目的として業務を実施すること。

ウ 施設・設備等維持管理業務

- a 維持管理対象区域は、指定管理者管理区域とする。
- b 施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、適切な日常点検、定期点検及び修繕等を実施すること。

エ 修繕業務

- a 修繕対象区域は、指定管理者管理区域とする。
- b 業務が円滑に遂行されるよう、施設の劣化を防止し、施設の機能及び性能を維持するため、計画的な修繕及び発生した不具合の修繕等、1 件（1 か所）につき 20 万円未満（年間 60 万円未満）の修繕について実施すること。

(3) その他管理に関し必要な業務

17 県と指定管理者の役割分担

	項目	指定管理者	徳島県
①	施設設備の維持管理(清掃等を含む)	○	
②	機械設備の保守点検	○	
③	安全衛生管理	○	
④	物品の保管・管理	○	
⑤	事業の企画、運営	○	
⑥	施設設備の1件(1か所)につき20万円未満の修繕(年間60万円未満)	○	
⑦	施設設備の1件(1か所)につき20万円以上の修繕(年間60万円以上)		○
⑧	事故、火災等による施設の損傷(事案による)	○	○
⑨	不可抗力、施設の瑕疵に基づく施設利用者の被災に対する責任		○
⑩	施設の管理上の瑕疵に基づく施設利用者の被災に対する責任	○	
⑪	火災共済保険加入		○
⑫	包括的な管理責任		○

(※1) 初年度は特例として県と協議の上変更する場合がある。

18 中立性の確保等ができていないときの措置

人権教育啓発に関する事業等につき中立性の確保ができていないとき、又は「徳島県人権教育・啓発に関する基本計画」の趣旨に沿っていないと県が判断したときは、以下の措置をとる。

- (1) 県は指定管理者に対し、改善措置を勧告し、指定管理者は改善計画書を提出する。
- (2) 県は改善計画書の妥当性を検討する。
- (3) 県は改善計画書に従った措置が実施されているか判断する。
- (4) 県は上記(3)において、措置が実施されていないと判断した場合、指定管理者の指定取消し、又は管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命じることができる。

19 業務不履行時の手続

指定管理者が管理運営サービス水準を満たしていないと県が判断したときは、以下の措置をとる。

- (1) 県は指定管理者に対し、改善措置を勧告し、指定管理者は改善計画書を提出する。
- (2) 県と指定管理者から構成される関係者協議会で改善計画書の妥当性を検討する。
- (3) 県はモニタリングにより改善計画書に従った業務の改善が認められているか判断する。
- (4) 県が、十分な改善がなされていないと判断した場合、違約金相当額を指定管理料から減額する。

違約金の設定については、「徳島県立人権教育啓発推進センターの管理運営に関する基本協定書」の別紙6「業務不履行時の手続」を参照すること。

- (5) 県は(1)から(4)を経ても、なお、業務の改善が認められないと判断した場合、又は、同一の対象業務において連続して2回の違約金徴収措置を経た後、更に違約金を徴収すべき事由が発生した場合、指定管理者の指定を取り消し、又は、管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

20 協議

この要求水準書に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の内容及びその処理について疑義が生じたときは、県と協議し決定する。

以上

参考資料1	施設配置図
参考資料2	施設運営費の状況
参考資料3	センター事業参加利用者状況
参考資料4	管理運営体制の状況
参考資料5	維持管理に関する業務基準書
参考資料6	人権教育啓発事業運営基準
参考資料7	人権教育啓発に関する情報収集・提供事業運営基準
参考資料8	人権教育啓発に関する調査研究事業運営基準
参考資料9	人権教育啓発に関する団体等の交流・連携促進事業運営基準
参考資料10	備品一覧
参考資料11	閲覧資料等一覧
参考資料12	リース物件一覧
参考資料13	再委託業務一覧
参考資料14	徳島県立人権教育啓発推進センターに係る指定管理者制度導入に伴う確認書