別添資料①

徳島県立航空旅客取扱施設

管理運営業務要求水準書

令和８年７月

徳島県観光スポーツ文化部観光政策課受入環境整備室

目　次

1　旅客取扱施設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）供用時間..... 1
（2）利用の許可..... 1
3　管理運営体制..... 1
4　業務の委託の制限..... 2
5　法令等の遵守..... 2
6　モニタリングの実施..... 2
（1）事業報告書等..... 2
（2）セルフモニタリング..... 2
（3）実地調査..... 2
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..... 3
9　規程の制定..... 3
10　危機管理対応..... 3
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
13　指定管理料及び経理等について..... 4
（1）指定管理料の額..... 4
（2）指定管理料の支払い..... 4
（3）帳簿及び会計証拠書類..... 4
14　原状回復義務..... 4
（1）指定期間の満了等による場合..... 4
（2）毀損滅失した場合..... 4
15　備品の管理..... 5
16　業務の内容..... 5
（1）施設の運営業務..... 5
（2）施設の維持管理業務..... 5
（3）利用の許可に関する業務..... 6
（4）利用料金に関する業務..... 6
（5）その他管理運営に関し必要な業務..... 6
17　県と指定管理者の役割分担..... 7
18　業務不履行時の手続き..... 7
19　協議..... 7

徳島県立航空旅客取扱施設（以下「旅客取扱施設」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　旅客取扱施設の管理運営に関する基本的な考え方

旅客取扱施設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。

（２）旅客取扱施設が、航空交通を発達させることにより、国内外の地域との交流を促進し、もって地域経済の健全な発展に資するとともに、災害時の円滑な支援活動に資することを目的に設置されることを踏まえ、この趣旨に沿った管理運営を行うとともに、利用者へのサービスの向上及び利用促進に努めること。

（３）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。

（４）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。

（５）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。

（６）個人情報の保護を徹底すること。

（７）環境に配慮した管理運営を行うこと。

（８）近隣住民や関係機関との良好な関係を維持すること。

２　管理の基準

（１）供用時間

午前６時から午後９時３０分まで。ただし、特に必要があると認めるときは、事前に県の承認を得て、臨時に変更することができる。

（２）利用の許可

指定管理者は、旅客取扱施設の利用者の平等かつ公平な利用の確保に充分留意すること。

旅客取扱施設の管理上支障があると認めるときは、利用を拒み、または利用の中止を命ずること等ができる。

３　管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、適正な職員を配置すること。

（１）総括責任者を配置すること

（２）防火管理者など、法で定める有資格者を置くこと。

（３）各種業務の責任体制を確立すること。

（４）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、指定管理者が県の承諾を得た場合は、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。

事業の遂行にあたり、遵守すべき法令等は以下のとおり。

① 地方自治法
② 空港法はじめ空港関係法令
③ 労働基準法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 徳島県立航空旅客取扱施設の設置及び管理に関する条例
⑦ 徳島県立航空旅客取扱施設管理規則
⑧ 徳島県個人情報保護条例
⑨ 徳島県情報公開条例
⑩ 消防法、水道法その他施設又は設備の維持管理又は保守点検に関する法令
⑪ その他関連法令

６　モニタリングの実施

県は、指定管理者が行う業務の実施状況を把握し、良好な管理運営状況を確保するために、モニタリングを実施する。

また、指定管理者は施設の効果的かつ効率的な管理運営及びサービス向上の観点から、毎月セルフモニタリングを実施すること。

様式等詳細については協定において定める。

（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、各年度の終了後一か月以内に、本件施設の管理運営業務の実施状況や利用状況等を正確に記載した事業報告書及び本件施設の収支決算報告書を作成し、県に提出すること。

（２）セルフモニタリング

指定管理者は、施設の効果的・効率的な管理運営及びサービス向上の観点から、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。

（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。

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職員は、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、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀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、徳島県個人情報保護条例に基づき罰則が適用される場合があること。

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３１条の２の規定に基づき、旅客取扱施設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ことができるとともに、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、世界的な感染症の流行等のあらゆる非常事態に備え、あらかじめ対応マニュアルを作成し県に報告するとともに、職員を指導し、緊急時に備えた訓練を徹底すること。

（２）指定管理者は、設備の異常が確認された場合は、速やかに施設の利用を中止しなければならない。

（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　災害その他の事故等により、負傷者等が発生したとき。

イ　災害その他の事故等により、施設にかかる県の財産が滅失したとき。

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

県が行う。

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

被保険者を県及び指定管理者とする賠償責任保険に加入する。

補償額については、下記以上の保険に加入すること。

１名あたり限度額２億円

１事故あたり限度額２０億円

当該保険料は指定管理者が負担する。

１３　指定管理料及び経理等について

（１）指定管理料の額

指定管理料の額は無料とする。ただし、世界的な感染症の流行等、指定管理者の責めに帰すことができない事由により、支出が収入を上回った場合は、基本協定書で定めるところにより、県が必要な経費を負担する。

なお、利益額が発生した場合には、２分の１を指定管理者の収入とし、残り２分の１については、徳島空港利用促進協議会へ負担金として支出するものとする。

（２）指定管理料の支払い

各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。

（３）帳簿及び会計証拠書類

指定管理者は、経理規定を策定のうえ、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。

１４　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、当該指定管理者の指定の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）毀損滅失した場合

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

１５　備品の管理

（１）県は、別添資料「備品一覧」に記載する備品（以下「県有備品」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２０万円（消費税及び地方消費税を含む）以下の県有備品の更新については、修繕費として指定管理者が実施することとし、当該備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毀損滅失したときは、当該備品と同等の機能を有するものを調達することとし、当該備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、本業務実施のために供することができることとし、当該備品の所有権は指定管理者に帰属するものとする。

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する。

（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、旅客取扱施設の運営に支障がないよう定めること。

（ウ）職員に対して、旅客取扱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　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。

ウ　利用促進業務（指定管理者が自ら行う業務（自主事業）を含む。）

（ア） 県及び関係機関と連携し、航空需要の創出利用促進を図ること。

（イ） 徳島ならではの県産品販売や飲食の充実、インバウンドに対応した受入環境の整備、情報発信の強化など、空港の機能強化・魅力向上に向けた取組を専門・プロフェッショナル人材の知見も活用しながら実施すること。

（ウ） 自主事業は、利用者の利便性向上を図るため、指定管理者が自ら行う業務である。自主事業の実施にあたっては事前に県の承認を得ること。

（２）施設の維持管理業務

ア　清掃業務

（ア）施設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。

（イ）日常清掃、定期清掃、特別清掃等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

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災害の発生を警戒・防止することにより、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守ることを目的として業務を実施すること。

ウ　設備運転管理等業務

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、施設内の電気設備、機械設備及び防災設備等について、適切な設備維持管理計画のもとに運転、監視、点検、保守、部品の更新等を実施すること。

エ　建築物・工作物・備品等維持管理業務

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、修繕等を実施すること。

オ　修繕業務

法人税法基本通達第７章第８節「資本的支出と修繕費」を基準とし、修繕費に区分される通常の維持管理又は毀損したものの原状回復に要する経費は、原則、指定管理者の負担とする。

また、修繕を実施するに当たっては、原則事前に県と協議することとし、できる限り入札を行うなど適正な執行に努めること。

カ　法定業務

この要求水準書に記載しているもののほか、施設、設備及び県有備品等の管理を行う上で、法令等の定めにより必要とされる維持業務、保守、点検、検査、調査及び届出については、指定管理者が行うものとする。ただし、法令等の定めにより県が行うこととされているものは除く。

（３）利用の許可に関する業務

ア　条例第６条の規定に基づき、利用の許可をすること。

イ　条例第７条の規定に基づき、利用の許可を拒否すること。

ウ　条例第８条の規定に基づき、利用の許可を取り消し、又は利用の中止を命ずること。

（４）利用料金に関する業務

ア　条例第９条の規定に基づき、利用料金を自らの収入として収受すること。

イ　条例第９条の規定に基づき、利用料金の額について、条例別表に掲げる基準額を超えない範囲で、知事の承認を得て決定又は変更すること。なお、この場合、一定の周知期間を設け、適切な告知に努めること。

ウ　条例第９条の規定に基づき、利用料金の減免基準及び還付基準について、知事の承認を得て決定又は変更すること。

（５）その他管理運営に関し必要な業務

１７　県と指定管理者の役割分担

	項　　目	指定管理者	徳島県
①	利用許可に関すること	○	
②	施設設備の維持管理(清掃等を含む)	○	
③	機械設備の保守点検	○	
④	敷地内の環境保全	○	
⑤	安全衛生管理	○	
⑥	物品の保管・管理	○	
⑦	利用促進事業の企画、運営	○	
⑧	施設設備の修繕	○	
⑨	施設設備の改良		○
⑩	事故、火災等による施設の損傷(事案による)	○	○
⑪	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		○
⑫	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	○	
⑬	火災共済保険加入		○
⑭	包括的な管理責任		○

１８　業務不履行時の手続き

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）県が改善が認められ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、「徳島県立航空旅客取扱施設の管理運営に関する基本協定書」（案）の別紙３「業務不履行時の手続き」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、さら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。

１９　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