

徳島県立総合福祉センター 指定管理者募集要項

管理運営業務要求水準書

令和4年7月

徳島県保健福祉部
保健福祉政策課

目 次

1	福祉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）利用できる日	1
	（2）利用できる時間	1
	（3）利用の許可	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	モニタリングの実施	
	（1）事業報告書等	3
	（2）セルフモニタリング	3
	（3）実地調査	3
7	情報管理	
	（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	5
12	各種保険	
	（1）火災保険	5
	（2）施設賠償責任保険	5
13	指定管理料及び経理等について	
	（1）指定管理料の額	5
	（2）指定管理料の支払い	5
	（3）帳簿及び会計証拠書類	5
14	原状回復義務	
	（1）指定期間の満了等による場合	6
	（2）毀損滅失した場合	6
15	備品の管理	6
16	業務の内容	
	（1）施設の運営業務	6
	（2）施設の維持管理業務	7
	（3）利用の許可に関する業務	7
	（4）利用料金に関する業務	8
	（5）その他管理に関し必要な業務	8
17	県と指定管理者の役割分担	8
18	業務不履行時の手続き	8
19	協議	9

徳島県立総合福祉センター（以下「福祉センター」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 福祉センターの管理運営に関する基本的な考え方

福祉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（以下「法令等」という。）の規定を遵守すること。
- (2) 福祉センターが、社会福祉に携わる者に連携のある活動の場を提供し、社会福祉の発展に資することを目的として設置されたことを踏まえ、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) 福祉センターの設置の目的を達成するため必要な事業を実施するとともに、ホール、会議室、ボランティア連絡室その他の施設を利用に供すること。
- (4) 社会福祉に関する情報を提供すること。
- (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との良好な関係を維持すること。
- (11) 大規模感染症等の不測の事態への対応として、運営方法を工夫すること。

2 管理の基準

(1) 利用できる日

徳島県立総合福祉センターの設置及び管理に関する条例（昭和58年徳島県条例第32号 以下「条例」という。）第5条の規定に基づき、次に掲げる休館日を除いた期間とする。

- ① 毎月の第3日曜日
- ② 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ③ 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日までの日

ただし、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ県の承認を得て、一時的に利用できる日を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に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) 利用できる時間

条例第6条の規定に基づき、午前9時から午後9時までとする。ただし、土曜日及び日曜日は午前

9時から午後5時までとする。

また、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ県の承認を得て、一時的に利用できる時間を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に利用できる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) 利用の許可

指定管理者は、福祉センターの利用者に対し、利用の許可を行う。許可に際しては、平等かつ公平な利用の確保に充分留意すること。

福祉センターの管理上支障があると認めるときは、利用の許可を拒み、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、次に掲げる体制整備に努めること。

- (1) 総括責任者を専任配置すること。
- (2) 甲種防火管理者、建築物環境衛生管理技術者、2級ボイラー技士、認定電気工事従事者（または第2種電気工事士）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。

なお、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（昭和22年法律第67号）
- ② 労働基準法（昭和22年法律第49号）はじめ労働関係法令
- ③ 徳島県公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成16年徳島県条例第50号）

- ④ 徳島県公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則（平成16年徳島県規則第67号）
- ⑤ 徳島県立総合福祉センターの設置及び管理に関する条例（昭和58年徳島県条例第32号）
- ⑥ 徳島県立総合福祉センター管理規則（昭和58年徳島県規則第70号）
- ⑦ 徳島県個人情報保護条例（平成14年徳島県条例第43号）
- ⑧ 徳島県情報公開条例（平成13年徳島県条例第1号）
- ⑨ 建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法（昭和23年法律第186号）、水道法（昭和32年法律第177号）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
- ⑩ 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。

（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1か月以内に、本件施設の運営管理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・効率的な運営管理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及び管理の状況、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、その取り扱いに十

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、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。

なお、必要な措置の詳細については、基本協定書において定めることとする。

8 情報公開

指定管理者は、徳島県情報公開条例（平成13年徳島県条例第1号）第31条の2の規定に基づき当該施設の管理運営に関する情報の公開を行うため、情報公開に関する規程等を設けなければならない。

9 規程の制定

指定管理者は、管理運営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（平成7年徳島県条例48号）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、予め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) 施設及び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、施設にかか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性が生じたとき。
 - エ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。
- (4) 福祉センターは、徳島市から、津波避難ビルの指定及び災害時における補助避難所の指定のほか、県危機管理環境部から国民保護法に規定する武力攻撃事態等の際の住民の避難施設としての指定を受けている。

(5) 指定管理施設での災害・事故等の発生時における事業継続計画（「BCP」）は、指定管理者に作成させており、県に提出を求めている。今後は、必要に応じて県危機管理環境部の助言を受けながら内容を精査し、指定管理者に修正等の指示を行う。

1.1 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。詳細は、参考資料⑨「行政財産の目的外使用許可の状況」を参照のこと。

1.2 各種保険

(1) 火災保険

県が加入する。

(2) 施設賠償責任保険

ア 管理運営のかしに係る賠償責任保険

(ア) 指定管理者が加入すること。

(イ) 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 1億円
- ・ 1事故あたり限度額 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10-5 表-1）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利用料金収入、自主事業収入及び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乗せた額とする。

なお、実際の利用料金収入、自主事業収入及びその他の収入の額と、支払計画書における額とに差が生じても、指定管理料の額は変更しない。

(2) 指定管理料の支払い

各年度ごとに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、経理規程を策定のうえ、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。

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、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) き損滅失した場合

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

1.5 備品の管理

(1) 県は、参考資料⑦「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、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、本業務実施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。

1.6 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①～⑨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、福祉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(県の委託業務のほか、指定管理者が自ら行う業務(自主事業)を含む。)

(ア) 社会福祉関係団体と連携を図ること。

(イ) 社会福祉に関する情報を提供し、福祉センターの利用促進を図ること。

(ウ) ボランティア連絡室等、無料施設の利用促進を図ること。

(エ) 自主事業は、原則として施設の設置目的に合致したものであること。

ウ 受付案内業務（接客対応、電話対応、団体対応、苦情対応等）

(ア) 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。

エ 感染拡大防止の取組

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）をはじめとする感染症の感染予防及び感染拡大防止を徹底するため、施設の維持管理及び運営の各段階において、新しい生活様式や業務関係団体が公表する感染予防対策に関するガイドライン等を参考に、感染予防及び感染拡大防止に取り組むこと。

(2) 施設の維持管理業務

ア 清掃業務

(ア) 福祉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。

(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、福祉センター内の電気設備、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 植栽管理業務

敷地内の植栽を適切に保蔵・育成・処理することにより、豊かで美しい施設環境を維持することを目的として業務を行うこと。

カ 再委託発注業務

業務項目の詳細については、参考資料⑥「委託業務一覧」を参照のこと。

キ 修繕業務

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大規模修繕以外の修繕を実施すること。

なお、1件20万円以下の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ものとする。

(3) 利用の許可に関する業務

ア 条例第7条の規定に基づき、利用の許可をすること。

イ 条例第8条の規定に基づき、利用の許可を拒否すること。

ウ 条例第9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11条第4項の規定に基づき、利用料金を自らの収入として収受すること。

イ 条例第11条第2項及び第3項の規定に基づき、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、一定の周知期間の設け、適切な告知に努めること。

ウ 条例第11条第5項の規定に基づき、利用料金の全部又は一部を還付すること。

(5) その他管理に関し必要な業務

福祉センターの利用における予約管理については、「徳島県公共施設予約システム（パソコンや携帯電話からインターネットを通じて、県の施設の予約申込み等が行えるシステム）」を利用すること。

1.7 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	施設設備の大規模な修繕		○
⑩	事故、火災等による施設の損傷(事案による)	○	○
⑪	不可抗力、施設のかしに基づく施設利用者の被災に対する責任		○
⑫	施設の管理上のかし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		○

(※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。

1.8 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) 県は事業報告書等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、「徳島県立総合福祉センターの管理運営に関する基本協定書」の別紙7「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、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。

1.9 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。

- 参考資料① 施設配置図
- 参考資料② 管理運営費の状況（平成29～令和3年度）
- 参考資料③ 年度別利用状況（平成29～令和3年度）
- 参考資料④ 管理運営体制の状況（令和4年度現在）
- 参考資料⑤ 維持管理に関する業務基準書
- 参考資料⑥ 委託業務一覧（令和3年度実績）
- 参考資料⑦ 備品一覧
- 参考資料⑧ リース物件一覧
- 参考資料⑨ 行政財産の目的外使用許可の状況