

徳島県立高丸山千年の森 管理運営業務要求水準書

平成29年7月
徳島県農林水産部林業戦略課

目 次

1	高丸山千年の森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）休業日	1
	（2）供用時間	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	3
	（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	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	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
13	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）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	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
15	備品の管理	5
16	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) 利用の許可に関する業務	8
	(4) 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

徳島県立高丸山千年の森管理運営業務要求水準書

「徳島県立高丸山千年の森（以下「千年の森」という。）」について、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 千年の森の管理運営に関する基本的な考え方

千年の森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。

- ア 関係法令及び条例等の規定を遵守すること。
- イ 千年の森が、森づくりに関する県民の意識の啓発を図り、森と人との共生に資するため、県民参加の森づくり運動の活動拠点と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。
- ウ 設置目的を踏まえた利用促進業務の実施により、年間利用者数9千人程度の確保に努めること。
- エ 効率的な管理運営を行い、経費の節減に努めること。
- オ 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。
- カ 施設の機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、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。
- キ 個人情報保護を徹底すること。
- ク 環境に配慮した管理運営を行うこと。
- ケ 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) 休業日

千年の森ふれあい館及び現地案内所（以下「千年の森ふれあい館等」という。）の休業日は毎週水曜日（祝日の場合は、その日後において、当該祝日に最も近い休日でない日）、年末年始（12月28日から同月31日まで及び1月1日から同月4日まで）とする。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、臨時に開館又は休館することができる。

(2) 供用時間

千年の森ふれあい館等の供用時間は午前9時から午後4時30分までとする。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これを変更することができる。

(3) 利用の許可

指定管理者は、千年の森の利用者に対し、徳島県立高丸山千年の森の設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）第7条に掲げる施設、物品等の利用の許可を行う。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。

指定管理者は、千年の森の管理上支障があると認めるときは、利用の許可を拒み、利用の許可を取消し、又は利用の中止を命ずることができる。

3 管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、適正な職員を配置すること。

- ア 総括責任者を専任配置すること
- イ 千年の森ふれあい館等を管理運営するのにふさわしい技術等を有する者を専任配置するとともに、千年の森に精通した者を置くこと
- ウ 防火管理者など、法で定める有資格者を置くこと。
- エ 各種業務の責任体制を確立すること。
- オ 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、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。

- ア 地方自治法
- イ 労働基準法はじめ労働関係法令
- ウ 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
- エ 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
- オ 徳島県立高丸山千年の森の設置及び管理に関する条例
- カ 徳島県立高丸山千年の森管理規則
- キ 徳島県個人情報保護条例
- ク 徳島県情報公開条例
- ケ 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
- コ その他関連法令

6 モニタリングの実施

県は、指定管理業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運営管理及びサービス向上の観点から、セルフモニタリングを実施するとともに、業務の実施状況を定期的に報告すること。

様式等詳細については基本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、セルフモニタリングを実施して、その報告書を四半期ごとに月次報告書等とともに県に提出すること。

(3) 実地調査

指定管理者は、施設の適正な管理運営に資するため、県が必要に応じて行う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に協力すること。

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あ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、滅失及びき損本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、基本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、千年の森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定等（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) 対応マニュアルの作成

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、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、職員を訓練・指導すること。

(2) 報告

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滅失したとき。

ウ 施設の利用を中止する必要があるとき。

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、県が行う。

12 各種保険

(1) 火災保険

県が加入する。（ただし、森林国営保険は指定管理者が加入する。）

(2) 施設賠償責任保険

ア 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。

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 5,000万円

- 1 事故あたり限度額 5億円
- イ 施設の瑕疵に係る賠償責任保険
指定管理者が加入すること。
補償額については、アと同額とする。

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）における固定費、運営費、維持管理費、消費税及び地方消費税を合計した額から自主事業収入の額を控除した額とする。

(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、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、施設又は設備を現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

備品については、次により管理することとする。

ア 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。

イ 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、事務費として指定管理者が実施することとし、当該備品は県に帰属するものとする。

ウ 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を有するものを調達することとし、当該備品は県に帰属するものとする。

エ 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。

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から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、千年の森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 利用の促進(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) 利用の拡大を図るため、啓発活動を行うこと。

(イ) 千年の森の意義を深めるため、県民を対象とした行事を行うこと。なお、参考資料⑨「平成29年度行事予定」に記載した事業と同程度のものは最低限実施すること。

(ウ) 施設の設置目的に合致した自主事業を行うこと。

自主事業とは、指定管理者が施設の利用促進を目的として企業からの協賛や参加者からの料金収入等により自主的に行うイベント事業をいう。

実施に当たっては、事前に県の承認を得ること。

ウ 受付案内業務(接客対応、電話対応、団体対応、展示物等の案内、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。

エ 森づくりの活動エリア(遊学の森)における、ボランティアグループの活動促進を図るとともに、森づくり活動に対する技術指導等を行うこと。

(2) 施設の維持管理業務

ア 清掃業務

- (ア) 本施設においては、ゴミ箱を設置をしていないため、利用者の持ち帰りを周知指導すること。
- (イ) 衛生的環境と美観の保持及び清潔かつそう快な利用が確保できるよう、清掃業務を実施すること。
- (ウ) 日常清掃、定期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

- (ア) 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が目的として業務を実施すること。
- (イ) 夜間は、機械式管理を原則とする。

ウ 設備運転管理等業務

施設の機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、安全かつ快適に利用できるよう、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 展示物等常駐メンテナンス業務

施設の機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、安全かつ快適に利用できるよう、展示物等について、適切な日常点検、定期点検、修繕等を実施すること。また、異常を発見した場合は、利用中止等の対応を実施すること。

オ 林地管理業務

林地内の適切な保護・管理により、豊かで美しい施設環境を維持すること。

a 樹木管理

除草、不要木の除伐など適切な実施。

b 林地管理

林地、法面の除草の適切な実施。

c 道路管理：遊歩道、管理道及び林道の除草などの適切な実施。

カ メーカー等発注業務

業務項目の詳細については、参考資料⑥「再委託業務一覧」を参照のこと。

業者の選定については、競争原理を追求したものとなるよう、可能な限り相見積りを行い、見積書の写しを県に提出すること。

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を実施すること。

指定管理者は、協定書（案）第24条第1項に基づき、1件につき60万未満（消費税及び地方消費税を含む）の修繕について、管理運営業務として自己の費用と責任において実施する。

(3) 利用の許可等に関する業務

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、利用の拒否、利用の許可を取消し又は利用の中止を命ずること。

(4) 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	利用許可に關すること	○	
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（1件につき60万円未満）	○	
⑨	施設設備の修繕（1件につき60万円以上）		○
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（ただし、森林国営保険は指定管理者が加入）	○	○
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。

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。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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、「徳島県立高丸山千年の森の管理運営に関する協定書」の別紙5「業務不履行時の手続き」を参照すること。

オ 県はアからエを経ても、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

- 参考資料① 施設配置図
- 参考資料② 平成27～29年度管理運営費の状況
- 参考資料③ 平成16～28年度利用状況
- 参考資料④ 管理運営体制の状況（平成29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 再委託業務一覧
- 参考資料⑦ 備品一覧
- 参考資料⑧ 行政財産の目的外使用許可の状況
- 参考資料⑨ 平成29年度行事予定