

徳島県立産業観光交流センター  
管理運営業務要求水準書

令和2年7月

徳島県商工労働観光部にぎわいづくり課

## 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) 休館日	1
	(2) 供用時間	1
	(3) 利用の許可	1
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	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	
	(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	
	(1) 指定管理料の額	5
	(2) 光熱水費等の支払い	
	(3) 指定管理料の支払い	5
	(4) 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	5
	(2) 毀損滅失した場合	5
15	備品の管理	5
16	業務の内容	
	(1) 施設の運營業務	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) 使用料の徴収に関する業務	8
	(5) アスティおどりひろばの実施に関する業務	8
	(6) その他管理運営に関し必要な業務	8
17	県と指定管理者の役割分担	9
18	業務不履行時の手続き	9
19	協議	10

徳島県立産業観光交流センター（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。
- (2) センターが、活力ある地域づくりの拠点として、人、物、情報等の交流を促進し、本県の産業の発展と観光等の振興に寄与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) センターの設置目的を踏まえた利用促進業務の実施により、多目的ホール稼働率60%以上の確保に努めること。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 個人情報の保護を徹底すること。
- (8) 環境に配慮した管理運営を行うこと。
- (9) 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) 休館日

休館日は毎月の第三火曜日（祝日の場合は翌日）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

供用時間は午前9時から午後9時までとする。（駐車場(駐車場として利用に供する場合の多目的広場を含む)は午前8時30分から午後9時までとする。詳細は、徳島県立産業観光交流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6条を参照すること。）

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、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。

指定管理者は、条例第8条の各号に該当するときは、利用の許可を拒むことができる。

指定管理者は、条例第9条の各号に該当するときは、利用の許可を取り消し、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。

- (1) 総括責任者を専任配置すること。
- (2) 観光交流業務を実施するための知識や経験を有する者を専任配置すること。
- (3) 防火管理者、危険物取扱者（甲種）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 労働基準法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
- 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
- ⑤ 徳島県立産業観光交流センターの設置及び管理に関する条例
- ⑥ 徳島県立産業観光交流センター管理規則
- ⑦ 徳島県個人情報保護条例
- ⑧ 徳島県情報公開条例
- ⑨ 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
- 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。

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、翌月10日までに、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るため、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。

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、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) 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、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。

## 11 施設の目的外使用許可

売店や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。

ただし、売店と自動販売機等に係る使用許可については、現状を原則として指定管理者に対し使用許可を行うものとする。

## 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

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。

### 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（消費税及び地方消費税を含む。）は、収支計画書（様式10-5）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自主事業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。

ただし、基本協定書（案）別紙7のとおり、成果指標の達成状況に応じたインセンティブとペナルティー（報奨金制）を設け、指定管理料を増減することとする。

#### (2) 光熱水費等の支払い

光熱水費等（電気・ガス・水道・下水道）については、徳島県立男女共同参画交流センター（以下「フレアとくしま」という。）との共有部分について一括して支払い、同指定管理者より応分の負担額を請求することとする。

また、センター内に設置している電力量計（小メーター）の月ごとの数値をとりまとめ、県の請求に応じて資料を提出すること。

#### (3) 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。

#### (4) 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。

### 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) 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、当該県有備品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、当該県有備品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①～⑩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(県の委任業務のほか、指定管理者が自ら行う業務(自主事業)を含む。)

- (ア) センターの利用拡大を図るため、当施設を拠点とした事業を企画・実施するとともに、コンベンションや展示会等に関する情報収集とPR活動を行うこと。
- (イ) 自主事業は、施設の設置目的に合致したものである必要があり、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。

#### ※ 自主事業

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自主的に行うイベント事業をいう。特に企業協賛イベント、有料イベント等により指定管理料の負担軽減をすることも可能。なお、自主事業は施設の設置目的に合致している必要があり、指定管理者が自主事業を行う場合は、事前に県の承認を得ること。

#### ウ 観光交流業務

観光を通じて本県のイメージアップと活性化を図るため、施設利用者に対し、本県の観光物産情報等を提供する観光交流業務を実施すること。



## エ 受付案内業務（接客対応、電話対応、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

（ア）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、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 舞台装置等常駐管理業務

（ア）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るよう、音響・舞台・証明設備の操作及び操作の指導業務、保守管理業務、備品貸出業務等を実施すること。

（イ）業務の対象となる設備は下記のものをいう。

- a 音響映像設備
- b 舞台設備
- c 照明設備

### オ 植栽管理業務

敷地内の植栽を適切に保衛・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 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。

### 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。

指定管理者は、年間2,500万円（税抜き）までの範囲で、大規模修繕（センターの機能を変更することを目的とする修繕及び耐用年数を著しく延長することとなる修繕をいう。）を除く、修繕費用を負担するものとする。（指定管理者の責めに帰すべき事由による施設の損傷等を修復するための費用については、別途指定管理者が負担するものとし、上記修繕費用には含まれないものとする。）県は指定管理料の一部として、当該年度に実際に要した修繕費用を指定管理者に支払うものとする。

また、本件施設に重大な影響を及ぼす修繕を実施するに当たっては、事前協議を書面により随時実施し、県の承認を得なければならない。なお、1件10万円を超える修繕を執行する際には、事前に県と協議の上、原則2者以上より見積書を徴収し、業者を決定するものとし、1者随意契約を行う際には業者選定理由を示すこと。

※ 維持管理費（施設警備費、設備運転管理費等）については、フレアとくしまとの役割分担及び費用負担が生じる。フレアとくしまの移転に伴い、センターとフレアとくしまの費用負担等に関する取り決め（参考資料⑪「徳島県立産業観光交流センター及び徳島県立男女共同参画交流センターの管理運営に関する確認書」）の変更を行う予定です。

### （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） 使用料の徴収に関する業務

- ア センターの利用者から施設使用料を徴収し、県の指示に従い県の指定する口座に振り込むこと。
- イ 徳島県立産業観光交流センター使用料減免要綱等県の指示に従い、使用料の減免、還付等に関する業務を実施すること。

### （5） アスティおどりひろばの実施に関する業務

本県の観光振興及び阿波踊り期間中の昼間イベントの充実のため、無料で有名連の手ほどきによるおどりレッスンが受けられるアスティおどりひろばを実施すること。  
なお、経費（出演者謝礼、看板装飾等）は管理運営費に含まれています。

### （6） その他管理運営に関し必要な業務

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、県の施設の予約確認等が行えるシステム）」を利用すること。

## 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		○

※ ただし、②③④についてはフレアとくしま管理部分も一括して契約し、同指定管理者へ応分の負担額を請求する費用項目がある。(参考資料⑪「徳島県立産業観光交流センター及び徳島県立男女共同参画交流センターの管理運営に関する確認書」を参照のこと。)

## 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、「徳島県立産業観光交流センターの管理運営に関する協定書」(案)の別紙5「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、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

- 参考資料① 施設配置図
- 参考資料② 過去3年間（平成29年度～令和元年度）の管理運営費の状況
- 参考資料③ 年度別利用状況
- 参考資料④ 管理運営体制の状況（令和2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 施設の使用料
- 参考資料⑩ 使用料収入等の状況
- 参考資料⑪ 「徳島県立産業観光交流センター及び徳島県立男女共同参画交流センターの管理運営に関する確認書」