

堺市立青少年センター及び堺市立青少年の家 管理運営業務仕様書

堺市立青少年センター及び堺市立青少年の家（以下総称する場合は「センター等」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、この仕様書による。

1 趣旨

この仕様書は、堺市（以下「甲」という。）と指定管理者（以下「乙」という。）が締結する、センター等の管理運営業務（以下「管理運営業務」という。）に関する基本協定書（以下「基本協定書」という。）に基づき、乙が、センター等の指定管理者として行う管理運営業務の内容及び履行の方法等について定めることを目的とする。

2 施設の内容

基本協定書 別紙 1（1）に示すとおり。

3 管理運営の基本的な考え方

乙はセンター等を管理するに当たり、次の各項目に留意すること。

- （1）堺市立青少年センター等の設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）第 1 条の設置目的に基づき管理を行うこと。
- （2）個人情報の保護を徹底すること。また、情報公開を積極的に推進すること。
- （3）公の施設であることを念頭において、公正、公平な管理を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- （4）管理運営業務に際し、政治的行為又は宗教的行為と疑われるような活動や営利を目的とする活動はしないこと。
- （5）利用者の意思及び人権を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供すること。
- （6）法令等を遵守して適正に管理運営業務を行うこと。
- （7）効果的かつ効率的に管理運営業務を行い、経費の縮減に努めること。
- （8）地域住民や利用者の意見・要望を管理運営業務に反映させ、サービスの向上を図ること。
- （9）利用者が安全かつ快適に利用できるように施設設備を適正に維持管理すること。
- （10）地域の住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持すること。
- （11）法律や制度の改正、市の施策展開、利用者ニーズや求められる機能や役割に変化が生じた場合には、その内容を踏まえて、臨機応変に対応すること。

4 業務内容

（1）施設の管理運営に関する業務

① 施設等貸出業務

ア 開館時間及び休館日は条例第 24 条第 1 項第 2 号の規定により、乙が甲の承認を得て定めるものとする。

イ 乙は、開館時間又は休館日を変更しようとするときは、甲の承認を得るものとする。

ウ 使用許可の申請は、使用しようとする日の 1 か月前の日の属する月の初日から受け付けるものとする。ただし、堺市立青少年センター等の設置及び管理に関する条例施

行規則に定めるところにより登録された団体に係る使用の申請については、「1 か月」とあるのは「2 か月」とすること。

エ 使用許可の申請受付等の事務は事務室において行うこと。

オ 使用許可の申請時には、利用者からの相談を受けること。

カ 施設の使用許可及び使用許可の取消しは、条例第 4 条及び第 6 条の規定を遵守して適正に行うこと。

キ 使用許可等は、使用許可の手順書又は使用規則等を定めて行うこととし、使用許可の基準は利用者が閲覧できるようにすること。また、使用許可の申請があったときは、速やかに決定すること。

ク 使用許可の名義は乙とし、申請書等必要な書類は乙において作成すること。

ケ 乙による管理の開始前に前指定管理者が行った使用許可については、引き継ぐものとする。

コ 施設の利用者とは、利用日以前に十分に打ち合わせ等を行うこと。

サ 施設等の予約管理業務には堺市施設予約システム（以下「システム」という。）を使用すること。また、システムを利用して施設の空き状況等の案内をすること。なお、システムの利用については、堺市施設予約システムの利用に関する仕様書（仕様書別紙 1）を遵守すること。

② 利用料金の収受業務

ア センター等の利用に係る料金（利用料金）は、乙の収入とする。

イ 利用料金の額は、条例第 23 条の規定の範囲内で乙が甲の承認を得て定めること。

ウ 利用料金としては、堺市立青少年センター等の設置及び管理に関する条例施行規則別表第 2 及び第 3 を参考に、一般料金と青少年等料金を設定すること。青少年等料金は、甲が別に定めるところにより登録された団体、青少年の団体又は青少年が利用する際に適用すること。

エ 利用料金は、前納を原則とする。徴収方法については、現金のほか、キャッシュレス決済（二次元コード決済）を導入すること。導入にあたっては、利用者の利便性の向上の観点から、甲におけるキャッシュレス決済比率の実績などを勘案し、利用頻度の高い単一又は複数の決済事業者を選定すること。

【参考】令和 4 年 11 月から令和 5 年 5 月末までの堺市役所窓口におけるキャッシュレス決済比率の実績

二次元コード	楽天ペイ	0.73%
	d 払い	0.70%
	PayPay	2.59%
	au PAY	0.65%
	merpay	0.13%

オ 乙は、利用料金の減額又は免除を行うときは、甲が定める基準をもとに乙が決定した内容により行うこと。なお、減免にあたっては差別的な取扱いがないようにすること。

カ 乙は、利用料金の還付を行うときは、甲が定める基準によって行うこと。

キ 乙は、利用料金の収受に際し、利用者（課税事業者）からの求めに応じて、適格請求書（インボイス）を交付し、その写しを保存すること。

③ 人員の配置等に関すること

ア センター等にそれぞれ管理責任者として館長を 1 名配置すること。また、センター等にそれぞれ甲種防火対象物の防火管理資格を有する者を配置し、甲に資格の写しを提出すること。

イ 青少年の健全育成に関して専門的な指導のできる人員を配置すること。

ウ 配置する人員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法令を遵守し、センター等における市民サービスの確保に支障がないようにすること。

エ 従業員に対してセンター等の管理運営上必要となる知識・技能を習得させること。
また、資質の向上を図るために必要な研修（人権研修を含む。）を行うこと。

オ 従業員は、名札及び制服を着用するなど、利用者が認識できるようにすること。

④ 施設利用案内等に関する業務

ア 施設利用のための手引き、パンフレット等を作成すること。

イ 機関紙の発行、ホームページの制作、SNS の利用等による利用者への広報を積極的に行うこと。

ウ 電話等による問合せ、文書照会、業務視察、施設見学等への対応を行うこと。

⑤ 苦情対応

利用者からの苦情に対しては、必要に応じて甲と協議を行って適切に対応すること。

また、乙の管理運営業務以外に関する苦情については、適切に関係部署に連絡又は引継ぎを行うこと。

⑥ 目的外使用許可を受けた者との協力

乙以外の者が甲から目的外使用許可を受けてセンター等の一部を使用している場合は、当該目的外使用許可を受けた者と緊密に連携し、相互に協力してセンター等の管理運営業務を行うこと。

⑦ 併設施設等との協力

堺市立青少年センターに併設している青少年センター図書室・錦西公民館・錦西白寿荘と緊密に連携し、相互に協力して青少年センターの管理運営業務を行うこと。

⑧ その他利用者の利便性を図る業務

利用者から複写機の利用の求めがあれば、可能な限り対応すること。なお、複写機を利用させた場合は、利用者から実費相当分を徴収することができる。

⑨ 個人情報の安全管理措置

ア 指定管理業務については、個人情報取扱特記事項に基づき安全管理措置を講じること。

イ 指定管理業務以外の事業（自主事業）については、個人情報の保護に関する法律（以下「保護法」という。）第 23 条に基づいて個人情報取扱事業者として安全管理措置を講じること。

ウ 利用者から個人情報開示請求があった場合について、保護法第33条に基づき適切に対応すること。ただし、指定管理業務に伴って取り扱う個人情報について、甲の保有個人情報に該当する場合（※）には、甲の個人情報開示請求（保護法第76条）に該当することから、その旨を利用者に伝えること。

エ 個人情報の漏えい等が発生した場合には、保護法第26条第1項の規定に基づき個人情報保護委員会へ報告を行うこと。なお、漏えい等の対象が甲の保有個人情報に該当する場合には、甲が個人情報保護委員会に報告する義務があるため、直ちに甲へ報告すること。

※当該個人情報について甲が事実上支配している（当該個人情報の利用、提供、廃棄等の取扱いについて判断する権限を有している）場合は甲の保有個人情報に該当します。

（2）施設等の維持管理に関する業務

① 適正な維持管理

センター等の施設、設備、器具備品等の維持管理に際しては、常に利用者の安全確保に万全を期し、善良な管理者の注意をもって適正に行うこと。なお、併設施設である青少年センター図書室・錦西公民館・錦西白寿荘及び青少年の家の上神谷会館・にわだにピアサロンの運営は、乙が行う業務の範囲には含まれないが、これらを含めた施設の維持管理業務は乙が行うものとする。

② 備品等の貸与及び購入

現にセンター等に設置している器具備品については、甲が乙に無償で貸与する。その他管理運営業務に必要な器具備品及び消耗品等は乙が購入して設置することとする。甲が乙に無償貸与する器具備品については、年1回以上、一覧表等をもとに所在確認を行うこと。

備品に関しては適宜メンテナンスを行い、特に有料貸出の備品については、利用者の利便性を損なわないよう、定期的にメンテナンスを行うこと。

③ 保守点検業務

施設、設備等の法定点検及びその他の保守点検、整備等については、「施設・設備保守管理業務一覧（仕様書別紙2）」のとおり実施すること。また、その他の保守点検、整備等については、施設の快適な環境の維持、利用者の安全確保の観点から、業務を行うこと。

④ 併設施設等に係る経費に関する業務

青少年センターに併設している青少年センター図書室・錦西公民館・錦西白寿荘の光熱水費、設備管理業務等に要する経費については、乙が供給事業者等と契約し、一括して支払いを行うこととするが、甲が定めた負担割合（仕様書別紙3）に基づき、乙に対して各併設施設の担当課がそれぞれの負担分を支払うこととする。なお、青少年センター提携駐車場等の水道料金については、指定管理料に含まれるものとして、乙が支払うこととし、各併設施設は負担しない。

青少年の家のにわだにピアサロンの電気料金については、にわだにピアサロンの電気料金を含めた料金を乙が供給事業者に一括して支払い、乙が甲から目的外使用許可を受けた団体へ電気料金を直接請求し、徴収することとする。

⑤ 施設及び備品の原状変更

乙は原則として施設及び備品の原状を変更できないが、乙の発意による市民サービス向上に資するための施設及び備品の改良等については、甲と協議の後、申請を行い、甲が承認した場合は、乙の費用負担により実施できることとする。

⑥ 現地調査

甲は、必要に応じて施設、設備、器具備品の維持管理について現地調査を行うことができるものとする。

(3) さかい場カフェの運営に関する業務

「多くの若者が気軽に立ち寄り、人との繋がりをつくり、輝くことができる場」をコンセプトに、若者同士や若者と社会との繋がりを作り出すきっかけとなる交流の場として以下のとおり「さかい場カフェ」を開設すること。

実施場所：青少年センター 第2集会室（3階）

青少年の家 職員会議室（1階）

※青少年センターの第2集会室については、利用予約がない場合の時間区分等
にのみさかい場カフェを開設すること。

対 象：概ね10代～20代の若者

利用方法：事務所窓口にて利用受付

(4) その他

① 緊急時等への対応

ア 日常警備

センター等の管理運営業務においては、施設の防犯、防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保することとし、施設の警備業務を適切に行うこと。

イ 事件事故及び災害の発生時等の対応

利用者の避難、誘導、安全確保、関係機関への通報等についての対応計画や防犯・防災対策マニュアルを作成し、職員の指導及び避難誘導訓練を行うこと。また、急病人、けが人の発生に対応できるよう、近隣の医療機関と連携を図ること。

緊急事態が発生した場合は、初期消火活動、避難誘導、負傷者の救護等、迅速かつ最善の対応をとること。

なお、地震、台風等の発生時の対応について、甲と協議の上、あらかじめ方針を定めること（青少年センターの併設施設等を含む）。また、地震、台風等の発生時には、甲が管理運営業務の休止を指示することがある。

ウ 臨機の措置

災害防止、人命救助等緊急の必要があるときは、施設の管理運営業務の範囲外であっても乙の判断により臨機の措置をとること。また、臨機の措置をとった場合は、甲に事後報告をすること。

また、甲から乙に対して臨機の措置をとることを請求することができ、その場合、適

切に対応すること。

エ 消防法上の措置等

施設内の火気管理を徹底すること。また、防火責任者の選任、消防計画の策定、消防設備の点検等消防法上必要な措置をとり、平素から所轄消防署等と連絡を密にして防火管理の適正を期すること。

オ 避難所等の運営への協力

災害等が発生した、又は発生する恐れがある場合に、本施設を災害対策基本法（昭和36年法律第223号）に基づく指定避難所又は指定緊急避難所に指定されている施設及び武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）に基づく避難施設に指定されている施設としての使用及びその他の災害対応について、甲から要請があった場合には、甲に協力すること。

② 関係機関等との協議

管理運営業務の実施に当たっては、甲と情報交換、業務の調整等を図る定期会議を概ね毎月開催する。ただし、甲または乙が必要と認めた場合は、臨時に会議を開催することができる。また、併設施設等と連携を図り、利用者団体や地域と良好な関係を維持すること。

③ 目的外使用許可に関する取扱い

センター等の目的外使用許可は乙の業務の範囲外であるため、甲が堺市行政財産の目的外使用許可に関する条例に基づき許可を行い、その使用料は甲の収入となる。

④ 甲の主催事業等への協力

甲が主催等する事業や青少年の家における選挙時の投票所の開設について、円滑な運営ができるように連携・協力を行うこと。

⑤ 甲の広報業務への協力

市民サービスの一環として、甲の発行するパンフレット、刊行物の配架、配布、ポスターの掲示を行うなど、甲の広報業務に協力すること。

⑥ 規則・マニュアル等の作成

乙は、施設の管理運営業務に必要な規則・マニュアルを甲と適宜協議を行って作成し、事前に甲の承認を得ること。

⑦ 文書管理

管理運営業務を行うに当たり、作成又は取得した文書等は、甲の文書規程等を参考に適正に管理、保存すること。また、指定期間終了時等には甲の指示に従って文書等の引継ぎを行うこと。

⑧ 保険加入

乙は、管理運営業務におけるリスク分担に備えて、甲と乙を被保険者とする施設賠償責任保険（及び昇降機賠償責任保険）に加入すること。なお、保険内容等は下記のとおりとする。また、保険証券の写し等保険の加入内容を証する書面（保険契約を更新した場合は、更新後の加入内容を証する書面）を甲に提出すること。

ア てん補限度額

（施設賠償責任保険）

- ・対人賠償 被害者 1 名当たりのてん補限度額 1 億円以上
1 事故全体のてん補限度額 10 億円以上

- ・対物補償 1 事故全体のてん補限度額 1 億円以上
(昇降機賠償責任保険)

- ・対人賠償 被害者 1 名当たりのてん補限度額 1 億円以上
1 事故全体のてん補限度額 10 億円以上

- ・対物補償 1 事故全体のてん補限度額 1 億円以上

イ 被保険者名 甲及び乙

ウ 保険期間 指定期間と同じ期間とする。(年度ごとの加入でも可とする。)

⑨ 公衆電話の管理

センター等には、青少年等の利用者のために、原則として特殊簡易公衆電話を設置し管理すること。設置に要する費用は乙が負担するものとし、利用収入は乙の収入とする。

なお、特殊簡易公衆電話を設置しない場合は、市民が利用できる電話の設置について提案し、市の承認を得ることとする。

⑩ 国旗、市旗の管理

開館日には、国旗、市旗を掲揚し降納すること。国旗、市旗はおおむね 2 年ごとに買い替えること。ただし、汚損・破損等を発見した場合は、速やかに交換すること。

⑪ 青少年センターの休館日に関する特例対応

青少年センターにおいては、併施設等と休館日が合致しない場合がある。その際は、施設の管理運営のため、乙による対応（従業員の勤務等）が必要となるので、留意すること。

⑫ 団体の登録に係る事務等

甲が別に定めるところによる団体の登録に係る事務を行うこと。なお、登録の決定については、甲が行う。

⑬ 登録団体や地域との連携

甲が別に定めるところにより登録された団体や地域と連携し、年に 1 回程度、交流イベントを実施すること。

⑭ 青少年センター提携駐車場の無料処理事務

利用者から青少年センター提携駐車場の駐車券の提示を受けた場合、事務室にある無料処理機で無料処理を行うこと。また、障害者手帳の提示を受けた場合は、無料券を交付し、交付日時・交付数等を記録すること。

⑮ 情報公開への対応

情報公開に関する規程を定め、甲に報告すること。

⑯ 環境への配慮

乙は、管理運営業務を実施するにあたり、電気、ガス、ガソリン等のエネルギー使用量の節減、環境に配慮した商品等の購入（グリーン購入）の推進、電力デマンドのピークカット等による節電、資源の有効活用やリサイクルの推進による廃棄物の排出抑制、廃棄物の適正処理など、環境に配慮した取組を推進すること。

- ⑰ 禁煙
両施設とも敷地内禁煙とすること。
- ⑱ AED の設置
両施設に AED を各 1 基以上設置し、適切に管理すること。
- ⑲ サニタリーボックスの設置
女性用トイレ及び多目的トイレにサニタリーボックスを設置すること。男性用トイレについては設置に努めることとするが、甲が設置を求めた場合は対応すること。
- ⑳ 甲との協議
管理運営業務の実施に際して、仕様書に規定のない事項等や疑義が生じた場合は、適宜、甲と協議を行うこと。

5 自主事業

(1) 自主事業の実施

乙は、センター等の設置目的を踏まえ、上記事業のほか施設の利用促進や利便性の向上等を考慮した事業等をあらかじめ甲にその内容を提案し、承認を得た上で実施するものとする。自主事業の実施に要する経費は、乙が負担し、事業により得た収入は乙に帰属する。また、当該事業の実施に伴う一切の責任は乙にある。施設の管理運営業務に関する収支と自主事業に関する収支は経理を区分し、管理すること。また、乙は自主事業の実施状況等について定期報告書（毎月）で甲に報告すること。

なお、乙が本施設の土地や建物を利用し、自動販売機を設置する場合は、公有財産賃貸借契約締結等の手続きをし、必要な貸付料を甲に支払うこと。

(2) 自主事業①（任意）

① 飲料等自動販売機設置事業

乙は、自動販売機を設置し、清涼飲料水等を販売することができる。実施は、地方自治法第 238 条の 4 第 2 項第 4 号の規定に基づき、甲が乙に対し市有地の一部を賃貸借契約により貸し付ける方法とする。

ア 貸付期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

ただし、自動販売機の設置及び撤去に要する期間を含むものとし、乙の指定の取消し等となった場合は、本契約についても解除する。

イ 仕様

青少年センター

設置場所※	①②1 階 ロビー（屋内）		最低貸付料(年額)	¥36,000 円（税別）
設置台数	2 台		主な利用者	施設利用者
外形寸法 (設置可能寸法)	幅	奥行	種類	清涼飲料水（アルコール飲料は不可） 菓子・軽食類も可

	①120 cm ②120 cm	①80 cm ②80 cm	販売価格	市場価格と同等とする。
--	--------------------	------------------	------	-------------

青少年の家

設置場所※	①1階 ロビー（屋内） ②敷地内（屋外）		最低貸付料(年額)	¥34,000 円（税別）
設置台数	2 台		主な利用者	施設利用者
外形寸法 (設置可能寸法)	幅	奥行	種類	清涼飲料水（アルコール飲料は不可） 菓子・軽食類も可
	①120 cm ②120 cm	①80 cm ②80 cm	販売価格	市場価格と同等とする。

※設置場所については、資料 8 自動販売機図面を参照

ウ 手続き

乙が甲の承認を得て、自動販売機等を設置することになった場合は、速やかに次の書類を提出すること。

(ア) 自動販売機及び回収ボックスの外寸図

(イ) 取扱商品一覧表

(ウ) 空き缶等のリサイクル方法

- ・自社処理・委託の別（委託の場合は委託業者記載の契約関係書類の写しを添付すること。）

- ・リサイクル工程（収集運搬、処分方法のわかるもの。）

エ その他

(ア) 自動販売機等を設置した場合は、転倒防止措置を講じ、利用者の安全確保のため、毎日設置状況を点検確認すること。

(イ) 自動販売機等に異常があった場合は、自動販売機等の撤去など利用者の安全確保を重視して適切かつ迅速に対応すること。

(ウ) 自動販売機等の設置に係る電気料金は、乙が施設の電気料金と併せて支払い、実費として専用メーターにて計測した使用量により計算した額を自主事業に係る経費に計上すること。なお、専用メーターの設置及び維持管理に係る一切の費用は、乙の負担とする。

② その他の自主事業

施設の設置目的に合致し、施設の利用促進又はサービスの向上につながる事業で、自主事業②（必須）以外のものを独自に行う場合は、あらかじめ甲にその内容を提案し、承認を得た上で実施することができる。

(3) 自主事業②（必須）

乙は、施設の設置目的を果たすため、自主事業②（必須）として青少年等を対象とした各種教室事業を実施すること。なお、従前から実施してきた事業については、市民サービスとして定着しているため、自主事業を実施するにあたり、市民サービスの低下を招かないよう、

継続性に十分配慮すること。過去の事業実績（資料2）を参考に、ニーズに沿った事業を実施すること。

※自主事業実施における注意点

- ・乙は、教室の参加者から参加費等を徴収することができるが、参加費等の額は市場価格を参考に、利用者にとって大きな負担にならないように配慮すること。
- ・自主事業の実施主体は乙とする。実施主体を委託し、施設利用料及び事業参加料の一部のみを受託者から徴収することはできない。
- ・乙が施設を利用して自主事業を実施する場合の利用料金は、自主事業における経費として計上すること。この場合の利用料金は、指定管理業務における利用料金収入として計上すること。

6 市として求める目標・水準等

区分	項目	目標・水準等	
		青少年センター	青少年の家
①利用者サービスの向上への取組に関する目標	利用者満足度	73%以上	74%以上
②適正な管理運営の確保に関する目標	年間利用者数(延べ)	80,000 人以上	100,000 人以上
	年間稼働率	50%以上	55%以上
③収支に関する目標	利用料金収入	4,930,000 円以上	7,640,000 円以上

※ 年間稼働率＝1 年間の延べ利用区分数÷1 年間の延べ利用可能区分数（開館日数×館内施設数×3 区分（午前・午後・夜間））