

堺市立勤労者総合福祉センターの管理運営に関する

業務仕様書

堺市立勤労者総合福祉センター（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、この仕様書による。

1 趣旨

この仕様書は、センターの指定管理者が行う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

- (1) 施設の名称 堺市立勤労者総合福祉センター
- (2) 設置年月 平成 5 年 9 月 30 日
- (3) 設置場所 堺市堺区田出井町 2 番 1 号
- (4) 施設規模
 - A 棟：鉄筋コンクリート造 アルミニウム板葺 地上 4 階建
敷地面積 2,365.69 m² 建築面積 1,339.39 m² 延床面積 4,219.92 m²
 - B 棟：鉄筋コンクリート造 アルミニウム板葺 地下 1 階、地上 2 階建
敷地面積 1,853.68 m² 建築面積 1,212.23 m² 延床面積 1,958.50 m²
- (5) 施設内容 別紙 4 のとおり

3 管理の基本的な考え方

指定管理者はセンターを管理するにあたり、次の各項目に留意してください。

- (1) センター条例第 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とともに、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業務を行うこと。

- (7) 効果的かつ効率的に管理業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (8) 利用者や地域住民の意見・要望を管理業務に反映させ、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) 勤労者、労働組合、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。

4 業務内容

(1) 施設の運営に関する業務

① 施設等貸出業務

- (ア) 開館時間及び休館日はセンター条例第 21 条第 1 項第 2 号の規定により、指定管理者が市長の承認を得て定めた時間とする。
- (イ) 指定管理者は、開館時間又は休館日を変更しようとするときは、市長の承認を得るものとする。
- (ウ) 使用許可の申請受付等の事務はセンターA 棟 1 階事務室において行うこと。
- (エ) 使用許可の申請に関して利用者から相談を受けたときは、適切に対応すること。
- (オ) 施設の使用許可及び使用許可の取消しは、センター条例第 4 条及び第 7 条の規定を遵守して適正に行うこと。
- (カ) 使用許可等は使用許可の手順書又は利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。
- (キ) 指定管理者は、堺市施設予約システム（公の施設の使用の申請及び許可、その使用料等の納付その他公の施設の使用等に係る手続等について、市長が指定する電子計算機を利用して処理する体系をいう。以下「システム」という。）を適正に運用すること。
- (ク) 使用許可の名義は指定管理者とし、申請書等必要な書類は指定管理者において作成すること。
- (ケ) 指定管理者による管理の開始前に現指定管理者（日本環境マネジメント株式会社）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) 利用者からの求めに応じて、資料を複写する場合は、利用者から実費を徴収することができる。この場合において、実費の額は、市場価格等を参考に、利用者にとって過度な負担にならないようにすること。

② 利用料金の収受業務

- (ア) センターの利用に係る料金（利用料金）は、指定管理者の収入とする。
- (イ) 利用料金の額は、センター条例第 11 条の規定の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て定めること。

- (ウ) 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（決済手段：①クレジットカード、②電子マネー、③QRコード決済）を導入すること。導入に当たっては、利用者の利便性の向上の観点から、市におけるキャッシュレス決済比率の実績などを勘案し、①から③までの決済手段ごとに利用頻度の高い単一又は複数の決裁事業者を選定すること。
- (エ) 指定管理者は、利用料金の減額又は免除を行うときは、市長が定める基準をもとに行うこと。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。
- (オ) 指定管理者は、利用料金の還付を行うときは、市長が定める基準によって行うこと。
- (カ) 指定管理者は、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) センターに業務責任者を1名配置すること。
- (イ) センターの業務に必要な人員を配置すること。
- (ウ) 防火管理の業務に従事するものには、防火管理者研修の修了者を1名以上配置すること。
- (エ) 配置する人員の勤務形態は、労働基準法、最低賃金法その他の労働関係法を遵守し、センター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。
- (オ) 従業員に対してセンターの管理上必要となる知識・技能を習得させるとともに、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。また、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。
- (カ) 従業員は、利用者に分かるよう名札を着用すること。

④ 施設利用案内等に関する業務

- (ア) センター利用のための手引き、パンフレット等を作成すること。
- (イ) センターに係るホームページの作成等により利用者への広報を行うこと。
- (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。対応にあたっては、必要に応じて市に相談すること。

⑤ 苦情対応

利用者からの苦情に対しては、必要に応じて市と協議を行って適切に対応すること。また指定管理者の管理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を行うこと。

⑥ 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、市の保有個人情報に該当する場合（※）には、市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、漏えい等の対象が市の保有個人情報に該当する場合には、市が個人情報保護委員会に報告する義務があるため、直ちに市へ報告すること。

※ 当該個人情報について市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）場合は市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

センターの施設、設備、器具備品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すとともに、善良な管理者の注意をもって適正に行うこと。

② 備品等の貸与及び購入

現にセンターに設置している器具備品については、本市が指定管理者に無償で貸与する。その他管理業務に必要な器具備品及び消耗品は指定管理者が購入して設置することとする。

③ 保守点検業務

施設、設備等の法定点検その他の保守点検、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（別紙 3）を参考に、必要な保守点検業務を行うこと。

④ 施設及び備品の原状変更

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

⑤ 現地調査

市は、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) 労働福祉に係る講演会、講習会の開催及び市民の雇用の安定に寄与する事業

指定管理者は、センター条例第 3 条第 3 号及び第 4 号の規定に基づき、以下の事業を実施すること。

ただし、事業の実施にあたり、あらかじめ市にその内容を提案し、承認を得た上で、実施すること。また、当該事業の参加者から、当該事業の実施に係る実費（テキスト代、材料費、講師謝礼金等）を徴収することができる。実費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すること。なお、従前から実施しているサンスクエア講座については、市民サービスとして定着しているため、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、継続性に充分配慮すること。

- (ア) 勤労者福祉に係る講演会、講習会等の開催に関すること
- (イ) 市民の雇用の安定に寄与する事業

(4) その他の業務

① 緊急時等への対応

(ア) 日常警備

センターの管理業務においては、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、台風等の発生時は、市は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指定管理者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、市に事後報告すること。

(エ) 消防法上の措置等

施設内の火気管理を徹底するとともに、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こと。

(オ) 避難所の開設等

センターは地震発生時の避難所に指定されているため、本市において震度 6 弱以上を記録したときは、本市の災害地区班員と連携し、指定避難所の開設支援を行うとともに、避難所の運営に協力すること。また、施設内には A 棟 1 階事務室内に防災無線、A 棟 1 階に災害用備蓄倉庫が設置されている。

(カ) 警察署の代替施設としての利用等

堺警察署が災害等により、警察署庁舎での業務の遂行が困難な状況となった際は、

警察活動の拠点として、センターの一部を堺警察署が使用する場合があります。その際は、市が目的外使用許可を行う。（当該使用にかかる光熱水費及び共益等については、堺警察署が負担する。）

② 関係機関等との協議

管理業務の実施に当たっては、適宜市の関係課等と連絡調整又は協議を行うとともに、市の要請に応じて連絡会議等に参加すること。また、センター内飲食提供サービススペース運営事業者及び労働団体等と連携を図るとともに、利用者団体や地域と良好な関係を維持すること。

③ 市の主催事業への協力

市が主催する労働相談（平日 10 時 30 分～17 時、予約制）及び社会保険労務士会による相談（毎月第 2 土曜日 13 時～18 時、予約制）について、円滑な相談業務が可能となるよう、実施時の施設使用や相談者からの問合せ、取り次ぎ等の連携・協力を行うこと。

なお、上記労働相談は、A 棟 1 階「職業・労働相談室」にて実施すること。

その他、市の主催によりセンターを利用して行う事業について、円滑な実施が可能となるよう協力を行うこと。

④ 市の広報業務への協力

市民サービスの一環として、市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、市の広報業務に協力すること。

⑤ 管理運営に係る諸規定・マニュアル等の作成

指定管理者は、施設の管理業務に必要な諸規定・マニュアル等を適宜市と協議を行って作成し、事前に市の承認を得ること。

⑥ 保険加入

指定管理者は、管理業務におけるリスク分担に備えて、市と指定管理者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。

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 2 億円以上
1 事故全体のてん補限度額 2 億円以上
- ・対物補償 1 事故全体のてん補限度額 1 千万円以上

（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 2 億円以上
1 事故全体のてん補限度額 2 億円以上
- ・対物補償 1 事故全体のてん補限度額 1 千万円以上

イ 被保険者名 堺市及び指定管理者

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。)

⑦ 市との協議

管理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、市と協議を行うこと。

⑧ 公衆電話に関すること

指定管理者は、施設内に設置されている公衆電話（1台）を適切に維持管理すること。なお、公衆電話利用料金は指定管理者の収入とする。

⑨ 行政財産の貸付及び目的外使用許可に関する取扱い

(ア) 許可等

行政財産の貸付及び目的外使用許可（以下「財産貸付等」という）は指定管理者の業務の範囲外であるため、地方自治法第238条の4第2項第4号及び第238条の4第7項、堺市行政財産の目的外使用許可に関する条例及び堺市財産規則の規定に基づき、市が許可等を行うとともに、その貸付料及び使用料は市の収入となる。

(イ) 光熱水費及び共益費の徴収

指定管理者は、市利用及び財産貸付等の範囲を含めた建物保守管理や設備機器保守管理等のセンター全体の維持管理業務を行うこととするが、市及び財産貸付等を受けた事業者が負担すべき光熱水費及び施設管理経費（共益費）について、合理的な方法により算出し、各事業者から徴収することとする（市及び財産貸付等を受けた事業者が、直接負担する経費については、この限りではない）。

なお、これらの経費の算出方法については事前に市と協議し、定めるものとする。

5 自主事業(任意)

(1) 自主事業の実施

指定管理者は、上記事業のほか施設の利用促進、利便性の向上等を考慮した事業等をあらかじめ市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。

自主事業の実施に要する経費（当該事業に係る利用料金及び人件費を含む。）は、指定管理者が負担し、本自主事業から得た収入は指定管理者に帰属する。

指定管理者は、本自主事業の実施に伴う一切の責任を負うものとする。

指定管理者は、施設の管理運営に関する管理運営業務と本自主事業の経理を明確に区分するとともに、本自主事業の実施状況等を報告すること。

(2) 自主事業による飲食提供サービススペースの運営

指定管理者が本施設の建物を利用し、飲食提供サービススペースの運営等を実施する場合は地方自治法第238条の4第2項第4号の規定に基づき、本市との間で公有財産賃貸借契約締結等の手続きを行うこととする。なお、飲食提供サービススペースを

運営する場合の条件等については、別紙7「飲食提供サービススペース自主事業実施要領」によるものとする。

6 市として求める目標・水準等

区分	項目	目標・水準等
(1) 適正な管理運営の確保に関する目標	①苦情発生件数 ②労働福祉に係る講演会、講習会等の開催件数及び市民の雇用の安定に寄与する事業の開催件数	①年間発生件数 0 件 ②年間 20 件以上、のべ参加者数 2,500 人以上
(2) 利用者サービスの向上への取組に関する目標	①利用者の満足度 ②利用者数 ③施設稼働率（※）	①満足度 85%以上 ②年間利用者数 17 万人以上 ③年間稼働率 45%以上
(3) 収支に関する目標	①利用料金収入額	①43,000 千円以上／年

（※）施設稼働率については、利用済区分数を利用可能区分数で除した割合を算出するものとする。これを区分稼働率とする（小数点第 2 位四捨五入）。

（例）午前、午後、夜間の 3 区分で貸館業務を実施する場合

○月○日の施設 A の利用実績：午前のみ → 区分稼働率 $1/3 \Rightarrow 33.3\%$