

徳島県立西部防災館
管理運営業務要求水準書

令和2年7月

徳島県危機管理環境部とくしまゼロ作戦課

目 次

1	西部防災館の管理運営に関する基本的な考え方	1
2	西部防災館の立地条件	1
3	管理の基準	1
	(1)利用できる日	1
	(2)利用できる時間	2
	(3)利用の許可	2
4	管理運営体制	2
5	業務の再委託の制限	3
6	法令等の遵守	3
7	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
8	情報管理	4
	(1)業務の実施を通じて知り得た情報	4
	(2)個人情報	4
9	情報公開	4
10	規程の制定	4
11	危機管理対応	4
12	施設の目的外使用許可	5
13	各種保険	5
	(1)火災保険	5
	(2)施設賠償責任保険	5
14	指定管理料及び経理等	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
15	原状回復義務	5
	(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
16	備品の管理	6
17	業務の内容	6
	(1)施設の運営業務	6
	(2)普及啓発業務	6
	(3)施設維持管理業務	7
	(4)施設警備業務	8
	(5)機械設備保守点検	9
	(6)利用の許可に関する業務	9

(7)使用料の徴収に関する業務	9
(8)その他管理に関し必要な業務	9
18 県と指定管理者の役割分担	10
19 業務不履行時の手続き	10
20 協議	10
参考資料① 施設配置図	12
参考資料② 管理運営費の状況	18
参考資料③ 管理運営体制（予定）	19
参考資料④ 啓発業務に関する業務基準書	20
参考資料⑤ 維持管理に関する業務基準表	24
参考資料⑥ 備品一覧（予定）	25
参考資料⑦ リース物件一覧	30

徳島県立西部防災館（以下「西部防災館」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 西部防災館の管理運営に関する基本的な考え方

西部防災館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) 西部防災館が、県民の防災に関する意識の啓発及び知識の普及を図り、もって本県の災害時の円滑な防災活動に資するとともに、近隣の施設と相まって、県民の健康の保持及び増進その他の県民の福祉の向上に寄与することを目的として設置されることを踏まえ、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) 西部防災館の設置の目的を達成するため必要な事業を実施すること。
- (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) 土地所有者や近隣住民、関係機関、近隣の施設との良好な関係を維持すること。

2 西部防災館の立地条件

西部防災館は、国土交通省が管理する吉野川の河川区域内において河川法許可に基づき使用することとなるため、期間の途中であっても国土交通省から許可の取消や施設の使用停止等の指示があった場合は、当該土地、建物に係る指定管理の業務を除外することがある。

なお、西部防災館は西部健康防災公園の一施設という位置づけであり、近隣の施設とは、次に掲げる西部健康防災公園内の施設を指す。

【西部健康防災公園 構成施設（※西部防災館を除く）】

- ・吉野川河畔ふれあい広場：美馬市
- ・三野健康防災公園：三好市
- ・吉野川中鳥地区河川防災ステーション（整備中）：国土交通省
- ・美馬野外交流の郷「四国三郎の郷」：徳島県

3 管理の基準

(1) 利用できる日

徳島県立西部防災館の設置及び管理に関する条例（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月曜日（月曜日が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（以下「休日」という。）に当たるときは、その日後においてその日に最も近い休日でない日）

②毎月の第1火曜日（その日が休日に当たる場合を除く。）

③1月1日から1月4日まで及び12月28日から12月31日まで

ただし、防災関係の日は開館日（例 9月1日（防災の日）等）とするが、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ知事の承認を受けて、臨時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、西部防災館本館（以下「本館」という。）については、午前9時から午後5時までとする。また、西部防災館別館（以下「別館」という。）については、午前9時から午後10時までとする。

なお、午後5時以降において別館屋内運動施設に係る利用者対応等の業務があるため、本館事務室等の開館時間を延長するものとする。

ただし、指定管理者は、自ら研修等を行うときその他特に必要があると認めるときは、あらかじめ知事の承認を受けて、臨時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、西部防災館の利用者に対し、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。

4 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）西部防災館の設置目的を達成するために必要な専門知識を有する者、及び施設を適切に維持管理する者を配置すること。

（3）防火管理者、危険物取扱者、電気主任技術者など、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。

（6）その他、参考資料③「管理運営体制（予定）」を満たす、職員数を配置すること。

5 業務の再委託の制限

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。

6 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 労働基準法を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続等に関する条例
- ④ 徳島県公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則
- ⑤ 徳島県立西部防災館の設置及び管理に関する条例
- ⑥ 徳島県立西部防災館管理規則案
- 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

7 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、セルフモニタリングを実施するとともに、定期的に報告すること。

様式等詳細については協定書において定める。

(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、四半期ごとにセルフモニタリングを実施し、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。

8 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、基本協定書において定める。

9 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第1項の規定に基づき、当該施設の管理運営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情報公開に関する規程等を設けなければならない。

10 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。

ただし、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年徳島県条例第48号）に準じ、審査基準等の規程を定めなければならない。

なお、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。

11 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、職員を指導すること。

(2) 指定管理者は、設備の異常が確認された場合は、速やかに施設の利用を中止しなければならない。

(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滅失したとき。

ウ 施設の利用を中止する必要が生じたとき。

エ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。

1 2 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。

1 3 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 管理運営の瑕疵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

イ 施設の瑕疵に係る賠償責任保険

(ア) 県が加入する。

1 4 指定管理料及び経理等

(1) 指定管理料の額

指定管理料の額は、収支計画書（様式10-5-①）における固定費、運営費及び維持管理費を合計した額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。

(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、経理規程を策定のうへ、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 5 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) 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。

16 備品の管理

- (1) 県は、参考資料⑥「備品一覧（予定）」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、当該備品は県に帰属するものとする。
なお、1件10万円を超える県有備品の更新については、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。
- (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、当該備品は県に帰属するものとする。
- (4) 指定管理者は、任意に県有備品以外の備品を自らの負担において調達し、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。

17 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①～⑦を参照のこと。

(1) 施設の運營業務

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、西部防災館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 受付案内業務（接客対応、電話対応、団体対応、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) 普及啓発業務

ア 防災啓発業務

- (ア) 研修会・学習会・講座等

西部防災館の設置目的や業務を踏まえて、月1回定期的に研修会・学習会・講座等の開催を企画・広報し、年15回以上、かつ健康増進啓発業務と合わせて45回程度実施（国、県又は市町村等と共催して実施する業務を含む。）すること。（参考資料④参照）

- (イ) DVD・ビデオ等上映

災害時の心得伝授のためのDVD・ビデオ上映等を行い、防災啓発を行うこと。（参考資料④参照）

(ウ) 展示

展示ケースにより非常持ち出し品や備蓄品の展示と、活断層型地震発生による災害時の備え及び心得、過去の大地震・土砂災害等の被害写真等のパネル展示を行い、防災啓発を行うこと。(参考資料④参照)

また、年1回は展示内容を見直すこと。

(エ) 緊急地震速報行動訓練

本施設に整備されている全国瞬時警報システム(Jアラート)を利用し、消防庁が実施する年2回(概ね6月と11月を予定)の緊急地震速報行動訓練に参加すること。また、施設利用者にも訓練への参加を呼びかけるよう努めること。

(オ) まなぼう祭

国、県、市町及び防災関係機関と連携し、小中学生への防災啓発を年1回行うこと。

(参考資料④参照)

イ 健康増進啓発業務

(ア) 研修会・学習会・講座等

西部防災館の設置目的や業務を踏まえて、月1回定期的に研修会・学習会・講座等の開催を企画・広報し、年15回程度、かつ防災啓発業務と合わせて45回程度実施(国、県又は市町村等と共催して実施する業務を含む。)すること。(参考資料④参照)

(イ) DVD・ビデオ等上映

糖尿病予防など健康づくりのためのDVD・ビデオ上映等を行い、健康増進啓発を行うこと。(参考資料④参照)

ウ 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) 関係機関及び各種団体が実施する各種施策で、施設の設置目的に合致した事業との連携を図ること。

(イ) 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) 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。

(エ) ホームページやSNSの開設運営及びホームページやSNSを通じたPRを実施すること。

(3) 施設維持管理業務

ア 清掃業務

(ア) 西部防災館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 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、1件(1箇所)につき60万円未満(年間200万円未満)の修繕について実施すること(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。)

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。

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、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。

ウ 駐車場等及び排水施設の管理

敷地内の駐車場等、および中鳥川への流末排水施設について、機能・環境の維持を目的とし適正な管理を行うこと。

また、イベント開催時の駐車場確保については、西部健康防災公園内の各施設の駐車場や隣接する国土交通省の管理区域の相互利用など、河川管理者および公園内の各施設管理者と調整を行い有効利用を図ること。

エ 受水槽の管理

受水槽は災害時の断水等に備え、満水状態で運用するものとする。

本館での講習会等の開催が無く、1週間以上連続して別館の運動利用がない場合等においては、水質低下の恐れがあるため、簡易測定器等により塩素濃度の測定を行うとともに、塩素濃度が基準を下回る場合は、受水槽内の一定量(3m³程度)入れ替えを行うこと。

オ 屋内運動施設の管理

コートを良好な状態で使用できるよう、適宜、砂を補充し、ブラッシング等の維持管理業務を行うこと。

カ 県防災行政無線、全国瞬時警報システムの管理

本件施設に整備している県防災行政無線及び全国瞬時警報システム(Jアラート)について、運営(県が実施する訓練及び試験通信への対応を含む。)を行うこと。

キ 公衆無線LAN施設等その他通信設備の管理

本件施設に整備している公衆無線LAN施設(Tokushima Free Wi-Fi)等を正常に保持し、適正な利用に供するよう点検及び修繕を行うこと。

(4) 施設警備業務

ア 機械警備

各種警報装置を設置し、盗難及び火災事案発生時の被害の拡大防止を図るものとする。機械警備実施に必要な警報装置等は、指定管理者の負担により設置するものとする。また、警報装置が正常に動作するよう指定管理者の責任において適宜点検を実施するものとする。

(ア) 侵入監視

本館1階開口部（扉、窓）及び別館開口部（扉、窓）に、開閉を感知するセンサーを設置し、事務所等内部に関しては、不審者の侵入を空間で感知するセンサーを設置すること。

2階に関しては、屋外階段扉及び階段窓に開閉を感知するセンサーを設置し、各執務室には不審者の侵入を空間で感知するセンサーを設置すること。

(イ) 火災監視

自動火災報知設備の接点に接続し、全館の火災異常を監視すること。

(5) 機械設備保守点検

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、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、定期点検及び修繕等を実施すること。（参考資料⑤参照）

(6) 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。

(7) 使用料の徴収に関する業務

ア 西部防災館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 徳島県立西部防災館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。

(8) その他管理に関し必要な業務

ア 災害が発生し、又は発生するおそれがある際に、県が利用者の安全確保や災害対策のために西部防災館の施設等を使用する場合には、災害応急対策実施体制への速やか、かつ円滑な移行を確保するとともに、災害復旧活動のうち支援可能な業務等について、支援を行うこと。

また、災害発生時に西部防災館の施設等を防災活動で使用した場合に、平常時より増加した経費については、県が負担することとし、当該年度の指定管理料に加算することとする。

なお、加算額については、その都度、県と指定管理者の協議により決定する。

イ 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。

このため、固定IPの払い出しを受けられるインターネットサービスに加入すること。

また、公衆無線LAN施設に接続するインターネットサービスに別途加入すること（固定IPの払い出しは不要）。

18 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1件（1箇所）につき60万円未満の修繕（年間200万円未満）	○	
⑨	施設設備の1件（1箇所）につき60万円以上の修繕（年間200万円以上）		○
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	火災保険加入		○
⑭	包括的な管理責任		○

（※）初年度は特例として県と協議の上変更する場合がある。

（※）施設設備の1件（1箇所）につき60万円未満の修繕のうち、年間合計200万円を超える場合は、県が負担する。

19 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）県は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、「徳島県立西部防災館管理運営に関する基本協定書（案）」の別紙3「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、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。

20 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 管理運営費の状況
- 参考資料③ 管理運営体制
- 参考資料④ 啓発業務に関する業務基準書
- 参考資料⑤ 維持管理に関する業務基準表
- 参考資料⑥ 備品一覧
- 参考資料⑦ リース物件一覧