

## 大阪市社会福祉研修・情報センター指定管理業務の基準

本基準は、大阪市社会福祉研修・情報センター（以下「センター」という）の指定管理予定者の選定を目的として、指定管理者が行う業務（以下「当該業務」という）の内容及びその範囲、業務基準等の詳細について定めたものです。

なお、当該業務の細目については、別紙「業務仕様書」を定めます。

## 1 施設運營業務

## (1) 運営方針

## ア 管理運営の基本方針

センターは、福祉・介護人材の確保等に係る課題に対応する大阪市の拠点施設として機能するとともに、大阪市社会福祉研修・情報センター条例（以下「条例」という）に基づく施設の設置目的に沿って継続的に役割を果たしていくことが求められます。

そのための基本方針は次のとおりです。

- ・大阪市との緊密な協力及び連携のもと、効果的かつ効率的な管理運営を行う
- ・業務実施に際しては、関係機関・団体等とも連携を図りながら、常に施設の設置目的及び役割を意識し、最大の効果を得られるよう工夫する
- ・利用者が安全かつ快適に施設を利用することができるよう、適切な管理運営を行うとともに、良好な利用環境を整備する
- ・施設の効用を最大限に発揮し、利用者数の増加に努める
- ・利用者の平等なセンター利用を担保する

## イ 開館時間及び休館日

## ・開館時間

月曜日～金曜日 午前9時から 午後9時まで

土曜日、日曜日 午前9時から 午後5時まで

## ・休館日

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（その日が日曜日又は土曜日に当たる場合を除く）、12月29日から翌年1月3日まで

## ・開館時間・休館日の変更

設備等の補修、点検若しくは整備、天災その他やむを得ない事由があるとき又はセンターの効用を発揮するため必要があるとき(\*)は、あらかじめ市長の承認を得て、休館日を変更し、又は臨時の休館日を定め、又は開館時間を変更することができます。

- \* 施設の魅力向上や利用者へのサービスのため、開館日拡大、開館時間の延長等を実施する場合や開館時間外や休館日に指定管理者による自主事業を実施する場合等を含みます。

## ウ 施設の使用等

## ○使用の許可（条例第6条）

- ・指定管理者は、条例第6条の別表に規定するセンターの施設（以下「貸室」という。）を使用しようとする者に使用許可を行います。
- ・公的利用における優先利用の調整及び貸室の目的外使用許可は、市長が行います。

## ○許可の制限及び取消し等（条例第7条、第8条）

指定管理者は、条例第7条、第8条に基づき、貸室を使用しようとする者の使用許可の制限や取消し等を行います。

## ○使用料の徴収等（条例第10条、第13条、第14条）

- ・指定管理者は、条例第10条に基づき、貸室を使用しようとする者から使用料を徴収し、大阪市に収めます。
- ・当該使用料については、大阪市の収入とします。
- ・条例第13条に基づく使用料の減免、条例第14条に基づく使用料の還付については、市長が行います。

## ○入館の制限（条例第9条）

指定管理者は、条例第9条に基づき、他人に危害を及ぼし、又は迷惑となる行為をするおそれがある者など、管理上支障があると認められる者がいる場合は、入館を断り、又は退館させることができます。

## オ 入居団体

センターに入居する団体は次のとおりです。

1階	西成アーカイブ事業	西成区役所
3階	大阪市認定事務センター	福祉局（2・4・5階にも一部事務室として使用しているスペースがあります。）
	成年後見支援センター	福祉局
	あんしんさぽーと事業	社会福祉法人大阪市社会福祉協議会

## カ 成果指標と成果目標

- ・研修受講者満足度評価指数 5段階評価で 4.55以上
- ・研修受講者目的達成率 83.4%以上
- ・研修定員充足率 71.4%以上

## キ 施設の改修工事（予定）

- ・熱源機器の更新

令和 6 年度から着手、機器製作期間を経て令和 7 年 5 月、6 月に設置工事

・ファンコイルユニット及び換気設備の更新

令和 7 年度から着手、機器製作期間を経て令和 8 年 4 月以降、約 10 か月間設置工事。設置工事期間中、天井の撤去新設のほか、工事場所に応じて通行できない場所が出てきます。また、換気設備と並行して工事を実施する予定です。

・電気設備の更新

令和 7 年度から着手、機器製作期間を経て令和 8 年 7 月、8 月に設置工事

・空気調和機の更新

令和 9 年度から令和 10 年度にかけて、空気調和機 7 台の更新工事を予定しています。

ク その他

当該業務の遂行に支障の生じるおそれがない場合、大阪市がセンターの一部について、貸付等を行う場合があります。なお、その場合の使用料については、大阪市の収入とします。

(2) 職員の配置基準

ア 業務責任者及び業務従事者

指定管理者は、当該業務の管理・運営に必要な知識、技能、資格及び経験を有する業務責任者（協定の履行に当たって個人情報及び特定個人情報を含む当該業務に係るすべてのデータ（以下「個人情報等」という。）を取り扱う者を含む）を定め、その氏名その他必要な事項を大阪市の通知します。業務責任者を変更したときも、同様に大阪市の通知します。また、業務責任者の下で作業を行う業務従事者についても同様に通知します。

なお、業務責任者は、当該業務の履行に関し、管理及び統轄を行うほか、条例第 4 条に定める休館日又は条例第 5 条に定める供用時間の変更、条例第 10 条に定める使用料の徴収事務、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項に定める事業報告、同法同条第 10 項に定める報告、別途締結する協定書において定める大阪市への報告、業務代行料の請求、精算及び受領並びにこの指定の辞退に係る権限を除き、協定に基づく指定管理者の一切の権限を行使することができるものとします。

○ 業務責任者の業務

- ・施設管理
- ・防火管理
- ・個人情報等及び特定個人情報の取り扱い
- ・施設運営全体の総括
- ・大阪市や関係機関との連絡調整
- ・大阪市主催事業への協力・支援

## イ 職員の配置基準

施設に配置される職員は、公の施設の管理者として自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を行うとともに、施設の設置目的を理解し、それにふさわしい業務遂行能力を有する者を配置してください。

## ① 大阪市社会福祉研修・情報センター長

施設の管理運営に必要な知識・技能及び経験を有し、社会福祉関連の社会事情に精通し、指導的要素を発揮できる者で、大阪市における社会福祉施策等を十分に把握し、これに基づき業務についての適切な助言・指導を行うことができる者を1名配置してください。

選定に当たっては、原則として大阪市と協議を行うこととしますが、業務に支障のない範囲で次の②に定める統括管理責任者と兼ねることもできます。

## ② 統括管理責任者

施設の管理運営の実績があり、管理業務を統括する管理職として責任ある業務を遂行できる職員を1名配置してください。なお、当該職員はセンター専任の常勤職員とします。

## ③ 人材育成にかかると事業責任者

統括管理責任者を補佐し、社会福祉分野における人材育成に関して見識を有し、実践できる業務遂行能力のある、専門的知識や実績を有する職員を1名配置してください。

当該職員はセンター専任の常勤職員とします。

## ④ 事業担当者

統括管理責任者や事業責任者を補佐し、施設の設置目的を達成するための社会福祉研修をはじめとする人材育成事業に関する業務（企画立案、連絡調整、事業実施等）、情報収集・提供と調査研究に関する業務、関係機関との連携、交流、共同事業に関する業務を主たる業務として携わることができる担当職員を、業務内容に応じて複数名配置してください。

また、職員の配置にあたっては、社会福祉に関する施設の特性上、社会福祉主事や社会福祉士等の有資格者や社会福祉に関する業務経験者などを配置してください。

当該職員は、センター専任の常勤職員を1名以上配置することとし、図書・資料閲覧室運営を担当する職員は、司書資格の有資格者を配置してください。

## ⑤ 設備保守点検担当者

日常の安全かつ効率的な運転・監視と自家用工作物等の適切な保安全管理、管理備品や施設設備等の維持・保守の業務に携わることができる、知識と技術力を有する職員を1

名以上配置してください。なお、当該職員については、センター専任の常勤職員として最低1名配置することとし、業務に支障のない範囲で他の担当業務と兼ねることができません。

⑥ 管理事務担当者

貸室の使用申込の受付や許可並びに使用料の徴収業務をはじめ施設の維持管理全般にかかる庶務関係業務（会計管理、出納管理、各種契約事務、関係官公庁への各種申請や報告、設備機器の維持管理等）を主たる業務として携わることができる担当職員を1名以上配置してください。

当該職員は、センター専任の常勤職員として最低1名配置することとします。

⑦ その他

- ・センターに専任の甲種防火対象物の防火管理者など施設維持管理に関する各種法令で定められた有資格者を配置してください。
- ・開館時間内は、責任者としてセンター専任の常勤職員から1名配置するとともに、その他に1名以上の職員を配置してください。
- ・開館時間内全てにわたり、利用者に不便を与えないよう、人員数、勤務シフト、休暇体制に留意してください。
- ・その他、提案内容に基づき、必要な担当職員を適宜配置してください。

(3) 業務の内容

具体的な業務内容等は、「大阪市社会福祉研修・情報センター指定管理者業務仕様書」を参照してください。

ア 事業計画の策定

イ 福祉・介護人材の確保・育成・定着に関する業務

- ・確保、育成、定着に向けた取組み
- ・介護現場の生産性向上に資する取組み
- ・上記取組みの効果検証

ウ 社会福祉に関する普及啓発・情報提供

- ・一般市民を対象とした研修や企画
- ・福祉関係従事者や市民を対象とした社会福祉に関する情報提供
- ・「みおつくし福祉・介護の仕事きらめき大賞（大阪市事業）」表彰式の実施
- ・図書・資料閲覧室の運営
- ・センターの利用促進に関する広報

エ 社会福祉に関する調査研究

- ・大阪市福祉人材養成連絡協議会の運営
- ・社会福祉に関する調査研究による社会福祉事業に関する実態の把握や課題抽出

- オ 貸室業務
- カ 施設の総合管理
- キ 建物及び附属設備の維持保全業務
- ク その他の業務（大阪市の指示に基づく各種業務やセンターへの視察等への対応など）
- ケ 自主事業

指定管理者においては、当該業務を一体的に実施する必要がありますが、センターの業務の性質を鑑み、要項 4（3）に記載する「業務の第三者への委託」を行うことができるものとします。

また要項 4（2）別表 1「大阪市社会福祉研修・情報センターにおける業務の範囲等」において指定する「主たる業務」については、これを第三者に委託してはなりません。

## 2 事業報告書の作成・提出等

- (1) 地方自治法第 244 条の 2 第 7 項、条例及び大阪市社会福祉研修・情報センター条例施行規則（以下「規則」という）第 9 条の規定により、指定管理者は、一事業年度が終了するごとに、当該業務について、当該年度の事業内容と収支を報告する書類を大阪市に提出する必要があります。
- (2) 上記事業報告書の提出期限は、規則第 9 条第 2 項の規定により、指定管理者は、毎年度終了後（地方自治法第 244 条の 2 項第 11 項の規定により指定管理者の指定の取消しを受けた場にあつては、当該取消しの日後）2 月以内に提出してください。
- (3) 報告内容としては、当該業務の実施状況、施設の利用状況、事業の実施状況、管理運営・事業に要した経費等の収支状況、業務実績等に対する自己評価、自主事業の実施状況や収支状況等の事項を想定していますが、具体的には別途指示します。なお、大阪市は提出された事業報告と日常的な点検状況等を総合的に勘案し、年度毎の当該業務に関する評価を実施します。
- (4) 上記報告内容以外に、当該事業に付随する許可等（公物法に基づく許可等を含む。）がある場合、それらに基づく事業の実施状況及び収支等についての報告書を（2）の期限までに大阪市に提出する必要があります。
- (5) 施設の管理運営の適正を期するため、指定管理事業者に対して、上記「事業報告」のほか当該業務又は経理の状況に関し、関係資料の作成及び報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることがあります。
- (6) 指定管理事業者は、上記報告の請求若しくは調査及び法令等に基づく検査等があったときはこれに協力し、又は指示があったときはこれに従います。

- (7) 指定管理事業者は、大阪市の地方自治法に基づく当該公の施設の監査を実施する場合、これに協力します。

#### 4 施設・備品等の取扱い

当該業務を実施するために必要な施設等は無償で利用できるものとします。管理等は、大阪市の指示に基づき適正に行ってください。なお、当該施設等の現状を変更しようとするときは、あらかじめ大阪市の承認を得てください。

また、当該業務の実施に当たり必要となる備品等の補修更新を実施し、その費用は、指定管理者が負担します。この備品等は、指定期間満了又は指定の取消し後、すべて大阪市の所有するものとなります。ただし、大阪市と指定管理者が協議の上、指定管理者の所有とすることも可能です。

なお、施設に存在する備品等の適正な維持管理のため、備品一覧等を適宜更新し、当該一覧表等に基づく定期的な現物確認を実施するとともに、その結果を大阪市に報告します。

指定管理者は、事故等により、大阪市の財産を滅失又は損失させたときは、直ちに大阪市に報告するとともに、その指示に従います。

#### 5 指定管理者として果たすべき責任

##### (1) 個人情報保護の取扱い

当該業務の履行に際して入手した個人情報及びデータの管理に当たっては、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和 5 年大阪市条例第 5 号）の趣旨を踏まえ、適切な管理を行います。なお、当該業務において特定個人情報を取り扱う場合、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）を遵守してください。

##### (2) 情報セキュリティの管理

指定管理者は、業務の履行に際して必要となる情報資産に関する情報セキュリティについては、大阪市情報セキュリティ管理規程（平成 19 年大阪市達第 19 号）第 11 条の規定に基づき、適切な管理を行ってください。

##### (3) 情報公開への対応等

指定管理者は、大阪市情報公開条例（平成 13 年条例第 24 号）の趣旨を踏まえ、施設管理に関する情報を公開するために必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

なお、当該業務に関わって作成され、大阪市の提出された文書は、大阪市の保有する公文書として情報公開請求の対象となります。また、当該業務に関わって作成されたものの、大阪市の保有していない文書については、大阪市の指定管理者に当該文書を提出するよ

う求めることができ、指定管理者は、これに応じなければなりません。

また、指定管理者は、当該業務に関わって作成した文書等を適正に管理することとし、指定期間の満了又は指定の取消しと同時に、大阪市の指示に従って保管文書等及びその写しを大阪市又は新たな指定管理者に引き渡し、又は廃棄することとなります。

(4) 法令等の遵守

センターを管理運営するに当たっては、次の法令等を遵守してください。

- ・ 大阪市社会福祉研修・情報センター条例
- ・ 大阪市社会福祉研修・情報センター条例施行規則
- ・ 地方自治法
- ・ 個人情報保護法
- ・ 労働基準法
- ・ 最低賃金法
- ・ 労働安全衛生法
- ・ 消防法
- ・ 建築基準法
- ・ 電気事業法
- ・ その他関係法令・条例等を遵守すること

(5) 公正採用への対応

大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱及び大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、一定規模の事業所においては、公正採用選考人権啓発推進員を設置する必要があります。

(5) 研修の実施

指定管理者は、当該業務を業務従事者が適切に遂行できるよう、人権研修等必要な研修を行います。

また、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、当該業務における業務責任者及び業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な教育及び研修を業務責任者及び業務従事者その他関係人に対し実施するよう努めます。

(6) 障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修等の実施

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従業者向けの研修等を実施する必要があります。

## (7) 秘密の保持

指定管理者は、当該業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはなりません。また、作成又は取得した文書、図面及び電磁的記録並びにその写しを大阪市の承諾なしに他人に閲覧、複写又は譲渡してはなりません。

なお、上記については、指定期間の満了又は指定の取消し後も同様です。

## (8) 事故等への対応

指定管理者は、大阪市と協議のうえ、事故（個人情報等の漏えい、滅失、き損等を含む。以下同じ。）、災害等（以下「事故等」という。）に対応するための体制を整備することになります。

また、事故等が発生した場合に備え、大阪市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時発生対応計画を定め大阪市の提出します。当該業務の実施中に事故が発生した場合、指定管理者は、当該事故発生時の帰責の如何にかかわらず、直ちに事故拡大の防止策を講じるとともに、速やかに大阪市のその旨を報告し、その指示に従います。

上記事故が発生した場合、指定管理者は、当該事故の詳細について遅滞なく書面により大阪市の報告するとともに、その後の具体的な再発防止策について大阪市の指示に従います。

## (9) 災害発生時の対応

指定管理施設の指定管理者は、大阪市防災・減災条例（平成 26 年 12 月 1 日条例第 139 号）第 9 条に従い、事業者としての責務を果たすものとします。

指定管理者は、大阪市が示す「指定管理者災害対応の手引き（以下「災害対応手引き」という）」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとします。

大阪市地域防災計画に位置付けられている公の施設を管理運営する指定管理者は災害等の発生時における大阪市による施設の使用に関して、大阪市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定（以下「災害時協定」という）」を締結し、災害等の発生時には当該協定に基づき適切に対応しなければなりません。

指定管理者は、災害等が発生した場合において、指定管理施設における被災者の援助活動等の実施について大阪市が協力の要請を行ったときは、当該要請に協力するよう努めるものとします。

## (10) 臨機の措置

当該業務を行うに当たって、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置をとります。この場合において、指定管理者は、緊急やむを得ない事情があるときを除き、あらかじめ大阪市の同意を得る必要があります。また、大阪市が、災害防止等を行ううえで特に必要があると認めるときは、指定管理者に対して臨機の措置をとることを請求することがあります。

臨機の措置をとった場合、指定管理者は、そのとった措置の内容を大阪市に直ちに通知しなければなりません。

指定管理者が臨機の措置をとった場合において、当該措置に要した費用のうち、当該業務にかかる経費の範囲において指定管理者が負担することが適当でないと大阪市が認める部分については、大阪市がこれを負担します。

(11) 大阪市行政手続条例の遵守

指定管理者は、大阪市行政手続条例（平成 7 年大阪市条例第 10 号）（以下「行政手続条例」という。）上の行政庁として、同条例の規定を遵守してください。なお、行政手続条例第 2 条第 5 号の不利益処分を行おうとするときは、大阪市と協議します。

また、使用許可を行う場合は、行政手続条例第 5 条、第 6 条、第 12 条の規定に基づき、それぞれの基準を作成し、使用申請の提出先とされている機関の事務所において備付け、その他、適当な方法により公にします。

(12) 公正な職務の執行に関する責務

指定管理者及び職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成 18 年大阪市条例第 16 号）第 2 条第 8 項に規定する委託先事業者の役職員（＝指定管理者の役職員）は、当該業務の実施に際しては、公正職務条例第 5 条の責務を果たします。

(13) 暴力団員又は暴力団密接関係者による不当介入

指定管理者若しくは当該業務の一部を受託した者又は請け負った者が、当該業務の実施に当たり、暴力団員又は暴力団密接関係者から妨害又は不当要求を受けたときは、速やかに大阪市に報告するとともに、警察への届出を行います。

(14) 施設予約等オンライン化促進のための取組み

大阪市では、平成 30 年 5 月に「行政手続きオンライン化推進計画」を策定し、全行政手続きを対象にオンライン化の実現を目指しています。本指定管理業務において、施設の管理運営にかかるあらゆる手続き等を対象に、次の要件のア～オを満たす取組み等を実施する場合は提案をしてください。

ア 要件

- ・予約システムについて、指定管理者において必要となるサービスを調達、準備すること。ただし、民間サービスを利用する形態でも構わない。
- ・サービスの利用料、通信経費、端末、消耗品等に係る一切の経費を指定管理者において負担すること。
- ・利用者が、パソコン及びスマートフォンより予約システムにアクセスし、施設の空き状況を確認できること。
- ・利用者が、パソコン及びスマートフォンより予約システムにアクセスし、予約可能

な施設、日時等を選択し、施設の予約ができること。ただし、氏名、メールアドレス等を利用した利用者ログインを必要とするサービスでも構わない。

- ・利用者が、パソコン及びスマートフォンより予約システムにアクセスし、自分の予約状況の確認、予約の変更及びキャンセルができること。
- ・施設利用等の事前支払いが必要な施設については、利用者がクレジットカードや電子決済、口座引落とし等の手段により、当該施設に訪れることなく支払いができること。

#### イ 個人情報の取り扱い

予約システムにおける個人情報の取扱いについて、プライバシーを定め、適切に管理してください。

#### ウ 大阪市への報告

施設予約等のオンライン化を確約する提案者が指定管理者となった場合においては、大阪市に対して、毎月のオンライン予約状況及びサービス提供機能を「オンライン予約利用報告書兼機能確認書」にまとめ、定められた期限までに報告してください。

#### エ 障害発生時の対応

予約システムにおいて障害が発生した場合は、大阪市に速やかに報告してください。また、再発防止等を「障害報告書」にまとめ、大阪市に報告してください。

#### オ 予約システムへの機能の追加等

指定期間中に機能の追加等を行う場合は、大阪市に事前承諾を得てください。

### (15) 障害者法定雇用率達成への取組み

障害者の雇用の促進等に関する法律では、事業主に対し、法定雇用率を達成する義務を課しています。

応募段階で法定雇用率を達成できていない場合は、障がい者雇入れ計画に基づき、当該管理施設における雇用を中心に誠実に履行してください。(様式6参照)

また、指定期間中に法定雇用率を下回った場合は、大阪市に障がい者雇入れ計画書を提出し、計画に基づき職員を雇用し、法定雇用率を達成してください。

### (16) 環境への配慮について

指定管理者は、大阪市環境基本条例（平成7年大阪市条例第24号）第5条に規定する環境への負荷の低減その他の環境の保全及び創造に関する責務を果たしてください。

## 6 その他

### (1) 保険加入

指定管理者は、当該業務を実施するに当たっての事故等に対応するため、リスクに応じた必要な保険に入ってください、それを証明する書類を大阪市に提出します。

(2) 業務の引継ぎ

今回の募集により、指定管理者が代わった場合、新たな指定管理者は、前指定管理者からの引き継ぎを誠実に行い、指定期間の開始とともに、円滑に当該業務を遂行してください。なお、引き継ぎによって発生する費用については、新たな指定管理者に関する部分は新たな指定管理者の負担となります。