大阪市立西成市民館指定管理業務の基準

本基準は、大阪市立西成市民館（以下「館」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」を定めています。

1 施設運営業務

(1) 運営方針

ア 館は、隣保協同の精神に基づき、その施設の利用によって、地域住民の福祉の増進及び生活の向上を図ることを目的とする施設です。

指定管理者は、大阪市との緊密な協力及び連携のもと、指定管理者制度の趣旨から、そのノウハウを活用し、大阪市立市民館条例をはじめ、関係法令及び大阪市の指定管理制度の運用に係るガイドライン等に基づき、館の設置目的の達成、サービスの向上及び市費の縮減が図られるよう管理運営を行うこと、また、大阪市の各種施策を踏まえつつ、公の施設であることに留意して、関係施設・機関との連携を図りながら、環境への配慮のほか、障がい者雇用への取り組みなど、社会的責任及び大阪市の施策との整合に努め、管理運営を行うことを基本方針とします。

イ 休館日及び供用時間

(ア) 休館日（条例第4条）

日曜日、月曜日及び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、12月29日から翌年1月3日まで（条例第11条の規定により館の管理を行うもの（以下「指定管理者」という。）は、館の設備の補修、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館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ることができます。）

(イ) 供用時間（条例第5条）

午前9時から午後9時まで（館の設備の補修、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館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、供用時間を変更することができます。）

ウ 施設の使用等

(ア) 使用の許可（条例第6条）

館の施設（以下施設という。）を使用しようとする者は、指定管理者の許

可を受けなければなりません。

(イ) 使用の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条の規定に基づき、貸室を使用しようとする者の使用許可の制限や取消等を行います。

(ウ) 入館の制限（条例第9条）

指定管理者は、条例第9条の規定に基づき、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。

(エ) 利用料金（条例第10条）

- ・施設及びその附属設備の使用に係る料金（以下「利用料金」という。）は、条例第10条に定める範囲内で大阪市の承認を得て指定管理者が定めるところとします。
- ・利用料金は、指定管理者の収入となります。
- ・指定管理者は、条例第10条の規定に基づき、利用料金を減額、免除、還付することができます。

エ 成果目標

利用者の満足度：80%以上

(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に通知していただきます。業務責任者を変更したときも、同様に大阪市に通知していただきます。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ていただきます。

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、前述の通知、条例第4条に定める休館日又は第5条に定める供用時間の変更、条例第10条に定める利用料の徴収事務、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

(ア) 館の業務責任者（館長）として、施設の管理運営に必要な経験を有し、指定管理者としての業務を統括し責任ある業務の遂行ができる職員を1名配置し、本市に通知すること。また、館の業務責任者は常勤職員とします。

(イ) 指定管理業務の遂行に必要な知識、技術、資格及び経験を有する業務従事者を定め、本市に通知することとします。

ウ 午前9時から午後9時まで（休館日を除く）は、館の業務に必要な人員を配置してください。

エ 緊急時の場合は迅速に対応できるよう体制の整備を行ってください。

(3) 業務の内容

具体的な業務内容は、「大阪市立西成市民館指定管理者業務仕様書」を参照してください。

- ・貸室対応及び利用料金徴収等に関する業務
- ・地域福祉に関する情報の収集及び提供に関する業務
- ・講演会、講習会及び教養講座の開催に関する業務
- ・レクリエーション活動その他地域住民の交流の機会の提供
- ・併設施設との連携
- ・地域との連携
- ・日報及び月間事業報告書の作成
- ・年間事業計画書及び年間事業報告書の作成
- ・自己点検に関する業務
- ・指定期間終了にあたっての業務
- ・その他日常業務
- ・自主事業

2 施設管理業務

- ・施設の維持管理及び保守管理に関する業務

3 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、条例及び大阪市立市民館条例施行規則（以下「施行規則」という。）第 7 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、施行規則第 7 条第 2 項の規定により、毎年度終了後（地方自治法第 244 条の 2 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合にあつては、当該取消しの日後）2 月以内に市長に事業報告書を提出してください。
- (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いたします。
- (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) 施設管理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っていただきます。
- (7) 指定管理事業者は、大阪市が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、これに協力していただきます。

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。管理等については、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

用については指定管理者に負担していただきます。この備品等は、指定期間満了又は指定の取消し後、すべて大阪市が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てください。

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、その指示に従っていただきます。

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、適切な管理を行っていただきます。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、当該業務の履行に際して必要となる情報資産を取り扱う場合は、大阪市情報セキュリティ管理規程及び大阪市情報セキュリティ対策基準並びに情報セキュリティ実施手順を遵守すること。

(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、大阪市に提出された文書は、大阪市が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、大阪市が保有していない文書については、大阪市は、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

館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。

- ・市立市民館条例
- ・施行規則
- ・地方自治法
- ・個人情報保護法
- ・労働基準法
- ・消防法
- ・建築基準法
- ・労働安全衛生法
- ・社会保険法
- ・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
- ・大阪市特定個人情報保護条例
- ・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。

(6) 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っていただきます。

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ていただきます。

(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、大阪市と協議の上、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

を整備していただくこととなります。

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に提出していただきます。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、速やかに大阪市にその旨を報告し、その指示に従っていただきます。

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に報告するとともに、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っていただきます。

(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市による施設の使用に関して、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本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、臨機の措置をとっていただきます。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、災害防止等を行う上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、大阪市と協議していただきます。

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ていただき、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させていただきます。

(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条の責務を果たしていただきます。

(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、警察への届出を行っていただくこととなります。

(14) 施設予約等オンライン化促進のための取り組み

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る。当該業務において、センターの管理運営に係るあらゆる手続き等を対象に、下記アの要件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

- (ア) 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。
- (イ) サービスの利用料、通信経費、端末及び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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。

(オ) 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。

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、プライバシーポリシーを定め、適切に管理すること。

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すること。

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すること。また、再発防止策等を「障害報告書」にまとめ、大阪市に報告すること。

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ること。

(15) 障がい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

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いていただき、それを証明する書類を大阪市に提出していただきます。

(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。