

新たな長居障がい者スポーツセンター（仮称） 運営業務要求水準書

令和 7 年 10 月

【令和 7 年 11 月 13 日修正版】

【令和 7 年 12 月 22 日修正版】

大阪市福祉局障がい者施策部障がい福祉課

目次

1	総則.....	- 1 -
	(1) 本要求水準書の位置づけ	- 1 -
	(2) 本事業の目的	- 1 -
	(3) 本施設の整備・運営方針	- 2 -
	(4) 運営業務等の性能規定について	- 2 -
	(5) 本事業の施設概要	- 3 -
	(6) 本事業に係る経理及び経費について	- 3 -
	(7) 個人情報保護の取扱い	- 3 -
	(8) 情報セキュリティの管理	- 4 -
	(9) 情報公開への対応等	- 4 -
	(10) 法令等の遵守	- 4 -
	(11) 公正採用への対応	- 5 -
	(12) 研修の実施	- 5 -
	(13) 秘密の保持	- 5 -
	(14) 事故等へ対応	- 5 -
	(15) 自然災害等及び事故への対応	- 5 -
	(16) 臨機の措置	- 5 -
	(17) 大阪市行政手続条例の遵守	- 6 -
	(18) 公正な職務の執行に関する責務	- 6 -
	(19) 暴力団員又は暴力団密接関係者による不当介入	- 6 -
	(20) 障害者法定雇用率達成への取組み	- 6 -
	(21) 環境への配慮	- 6 -
2	開館準備に係る要求水準.....	- 7 -
	(1) 総則	- 7 -
	(2) 業務の要求水準	- 8 -
3	運営に係る要求水準	- 11 -
	(1) 総則	- 11 -
	(2) 施設運営の基本要件	- 16 -
	(3) 業務の要求水準	- 21 -
4	付帯事業に係る要求水準.....	- 30 -

用語の定義

要求水準書で使用する用語の定義は次のとおりとする。

用語	定義
本事業	新たな長居障がい者スポーツセンター（仮称）整備・運営事業。
本事業用地	本事業の事業対象範囲。詳細は、運営予定者選定後の、本事業の募集要項等において示す。
本施設	本事業用地内に事業者が新たに整備する施設及び外構を含む施設全体。
旧施設	大阪市東住吉区長居公園1番32号に所在する「大阪市長居障がい者スポーツセンター」及び大阪市東住吉区南田辺1丁目9番28号に所在する「大阪市立早川福祉会館」を個別に又は総称していう。
事業者	本事業を実施する民間事業者。以下のSPCを指す。
応募者	運営予定者の公募に参加する者。
応募者（整備等）	本施設の設計に当たる者、建設工事に当たる者、工事監理に当たる者、維持管理に当たる者、その他業務に当たる者の複数の企業で構成され、本事業に応募するグループ。
落札者	応募者（整備等）のうち、事業契約の締結を予定する者として市が決定した者。
SPC	落札者が本事業を実施するために設立する特別目的会社。
指定管理者	地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に定義される指定管理者であって、設置管理条例の規定に基づき、本施設の管理に当たる者。本事業では事業者を指定管理者として指定する予定。
運営予定者	事業者から本事業の運営業務を直接受託する者。市は、本事業の落札者の決定に先立って運営予定者を選定する。
整備等予定者	事業者から本事業の設計業務、建設業務、工事監理業務、維持管理業務、その他業務（運営業務を除く。）を直接受託する者。
構成企業	応募者（整備等）を構成する構成員と協力企業を総称していう。
構成員	落札者のうちSPCに出資し、事業者から直接業務を受託し、又は請け負う者。
協力企業	落札者のうち構成員以外の者（SPCに出資しない者）であって、事業者から直接業務を受託し、又は請け負う者。
事業契約書	市と事業者が締結する事業契約書。
基本協定書	市、構成企業及び運営予定者が締結する基本協定書。
運営予定者協定書	市と運営予定者が締結する協定書。
セルフモニタリング	事業者による個別業務に対するモニタリング。
年度業務計画書	毎年度の維持管理・運営業務の実施に先立ち、業務区分ごとに実施体制、実施内容及び実施スケジュール等の必要な事項を記載した書類。

用語	定義
年度業務報告書	年度業務計画書に基づく維持管理・運營業務の実施結果に関する報告書。年度業務報告書は、「日報」「月次報告書」「四半期報告書」及び「年次報告書」の4つの報告書で構成される。
機能	目的又は要求に応じてものが発揮する役割。
性能	目的又は要求に応じてものが発揮する能力。
劣化	物理的、化学的又は生理的要因により、ものの性能が低下すること。
保全	本施設の建築物等の全体又は部分の機能及び性能を使用目的に適合するように保つこと。
点検	本施設の建築物等の機能の状態や減耗の程度等をあらかじめ定めた手順により調査すること。
保守	点検の結果に基づき初期の性能及び機能を維持する目的で、本施設の機能の回復又は危険の防止のために行う消耗部品の取り替え、注油、塗装その他これらに類する軽微な作業（分解整備を含む。）を行うこと。
補修	本施設の部分的に劣化した部位・部材等の性能、機能を実用上支障のない状態にまで回復させること。
修繕	本施設の部分的（又は全体数の一部）に劣化した部位・部材又は機器の性能・機能を原状（初期の水準）又は実用上支障のない状態まで回復させること。
更新	本施設の劣化した部位・部材や機器などを新しいものに取り替えること。
大規模修繕	主要構造部の一種以上について行う過半の修繕をいい、設備に関しては、機器、配管、配線の全面的な更新を行う修繕をいう。（「建築物修繕措置判定手法（（旧）建設大臣官房官庁営繕部監修、平成5年版）」の記述に準ずる。）

参考資料リスト

No.	資料名	備考
1	維持管理に係る要求水準案	
2	付帯事業に係る要求水準案	
3	運営予定者・整備等予定者の役割分担	
4	旧施設（長居障がい者スポーツセンター） から移設予定の器具備品一覧	
5	旧施設の利用状況	
6	導入機能・規模	募集要項公表時点での検討結果であり、 今後、整備等予定者に求める提案内容を 拘束するものではない。 なお、提供を希望する者は募集要項に従 い、「守秘義務の遵守に関する誓約書」を 提出すること。
7	ボリューム検討図	募集要項公表時点での検討結果であり、 今後、整備等予定者に求める提案内容を 拘束するものではない。 なお、提供を希望する者は募集要項に従 い、「守秘義務の遵守に関する誓約書」を 提出すること。

1 総則

(1) 本要求水準書の位置づけ

本要求水準書は、大阪市（以下「市」という。）が、新たな長居障がい者スポーツセンター（仮称）の開館準備業務及び運営業務（以下「運営業務等」という。）を実施する民間事業者（以下「運営予定者」という。）を募集及び選定するにあたり、応募者を対象に公表する「募集要項」と一体のものであり、運営業務等において市が要求するサービス水準（以下「要求水準」という。）を示し、応募者の提案に具体的な指針を与えるものである。

応募者は、要求水準を満たす限りにおいて、運営業務等に関し自由に提案を行うことができるとともに、選定された運営予定者は、運営業務等の業務の期間にわたって、本事業の事業者から運営業務等を受託し、本要求水準を遵守しなければならない。

市による事業実施状況のモニタリングにより、運営予定者が要求水準を達成していないことが確認された場合は、本事業の事業契約に基づき措置するものとする。

(2) 本事業の目的

大阪市では、全国初の障がい者専用のスポーツ施設として、昭和 49 年に長居障がい者スポーツセンターを開設し、平成 9 年に開設した舞洲障がい者スポーツセンターとともに、障がいのある人にスポーツやレクリエーションの機会を提供しており、障がいのある人の自立と社会参加の促進に大変重要な役割を果たしてきた。また、今回複合化する早川福祉会館においても、障がいのある人の自立及び社会参加を支援し、その福祉を増進する役割を果たしてきた。

時代の経過とともに、利用者の増加やニーズの多様化に加え、長居障がい者スポーツセンターの老朽化を踏まえ、令和元年度からあり方検討を実施し、令和 3 年度に建替えなどの方向性を決定した後、整備基本構想と整備基本計画を策定し、令和 6 年度には PFI 導入可能性調査を実施し、運営事業者を先行して選定する PFI（BT0）方式による整備・運営を目指すこととした。

本事業では、基本構想で掲げた「みんながたのしみ、つながる障がい者スポーツセンター」という基本理念の実現に向けて、これまで長居障がい者スポーツセンター、早川福祉会館が果たしてきた役割のもと、複合化による機能強化を図り、障がいのある人が安心かつ継続してスポーツやレクリエーション、点字図書等の読書を含む文化活動を楽しむ事ができる施設を整備することを目的として実施する。

(3) 本施設の整備・運営方針

ア 基本理念

みんながたのしみ、つながる 障がい者スポーツセンター

イ 5つの基本コンセプトと基本的な整備・運営方針

障がいのある人がいつ一人で来ても、安心してスポーツや文化活動を楽しむ事ができる	
	ユニバーサルデザインを徹底追求した「みんなにやさしい施設」 これまでのつながりを大切にした「継続性のある施設」
スポーツや文化活動を通じて、障がいのある人とない人とが交流できる	
	立地を活かし、「様々な人々が自然に交流できる施設」 誰もが気軽に障がい者スポーツなどに触れ、理解が深まるよう「体験できる施設」
みんなでづくり、ささえあい、はぐくむことができる	
	施設の利用やクラブ・グループ活動の育成を通じて、「自主的な活動ができる施設」 指導者やボランティアなど、ささえる人を育成し、「みんなが参画できる施設」
デジタル技術も活用し、質の高いサービスを提供する	
	予約等のデジタル化を図り、「利便性の高い施設」 DX を推進した「先進的な施設」
環境に配慮しながら、持続可能な施設マネジメントを推進する	
	ゼロカーボンおおさかの実現に貢献する「未来に誇れる施設」 サービス、安全・安心を前提に、ライフサイクルコストを意識した「持続可能な施設」

(4) 運営業務等の性能規定について

ア 性能規定

運営に係る要求水準は、原則としてこれらに含まれる各種の業務が達成すべき水準を規定するものであり、個々のサービスの実施体制、作業頻度や方法の具体的仕様等については、応募者がその要求水準を満たすような提案を行うものとする。(例外については、イ「創意工夫の発揮について」を参照。)

イ 創意工夫の発揮について

- (ア) 応募者は、本要求水準書に示されたサービス水準を、効率的かつ合理的に満足するよう、積極的に創意工夫を発揮して提案を行うこと。具体的には、利用者満足度の向上や施設の賑わい創出、高品質なサービス提供、障がいの程度・種別に応じたきめ細かな対応が例として挙げられる。
- (イ) 本施設の設置目的を踏まえ、その実現のための提案を積極的に行うこと。
- (ウ) 本事業の目的やサービス水準の維持と矛盾しない限りにおいて、本要求水準書に示されていない部分について、本施設の利便性、快適性、安全性、効率性を向上させるような提案があれば、市は、その具体性、コストの妥当性、公共的施設としての適性等に基づいてこれを評価する。
- (エ) 本要求水準書において、市が具体的仕様等を定めている部分についても、その仕様と同等あるいはそれ以上の性能を満たし、かつ本事業の目的や当該項目以外のサービス水準の維持と

矛盾しないことを応募者が明確に示した場合に限り、市は、代替的な仕様の提案も認めるものとする。

(5) 本事業の施設概要

ア 施設概要

本事業の概要は以下のとおりである。

施設名称	新たな長居障がい者スポーツセンター（仮称）
計画地	大阪市東住吉区长居公園
延べ床面積	約 11,000 ㎡を想定

イ 施設構成

本事業の構成は以下のとおりである。

諸室		機能
スポーツゾーン	アリーナ	メインアリーナ、サブアリーナ、観覧エリア、器具庫
	トレーニング室	トレーニング室
	卓球室	卓球室、STT室
	ボウリング室	ボウリング室
	アーチェリー場	ターゲットエリア、シューティングエリア、待合室
	更衣・シャワー室	更衣室、シャワー
プールゾーン	プール	プール、浅型プール、採暖室、観覧エリア
	更衣・シャワー室	更衣室、シャワー
多目的ゾーン	会議室、多目的室	会議室、多目的室、和室、ミーティングスペース
	点字図書室	デージー図書録音室、事務室、ボランティアスペース、書庫 など
	カームダウン	カームダウン
	民間活用	民間活用スペース
管理運営ゾーン		事務室、受付、医務室、会議室、指導員室、倉庫、機械室
共用ゾーン		エントランスホール、廊下、エレベーター、階段、スロープ、トイレ、授乳室、給湯室
外構		駐車場、駐輪場、緑地 など

(6) 本事業に係る経理及び経費について

事業者は、本事業に係る経理事務を行うにあたり、構成企業の事業全般とは独立した会計管理を行うこと。なお、本事業に係る会計年度は、4月1日から翌年3月31日までとすること。

(7) 個人情報保護の取扱い

事業者は、本事業の実施に際して入手した個人情報及びデータの管理に当たり、個人情報の保護に

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、適切な管理を行うこと。

なお、本事業の実施において特定個人情報を取り扱う場合、行政手続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）を遵守すること。

（８）情報セキュリティの管理

事業者は、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。

（９）情報公開への対応等

本施設の指定管理者が当該業務に関わって作成され、市に提出された文書は、市が保有する公文書として情報公開請求の対象となる。また、当該業務に関わって作成されたものの、市が保有していない文書については、市は、本施設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、本施設の指定管理者は、これに応じなければならない。

事業者は、大阪市情報公開条例（平成 13 年大阪市条例第 3 号）の趣旨を踏まえ、本施設の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らない。また、事業者は、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、事業期間の満了又は本事業の終了と同時に、市の指示に従って保管文書等及びその写しを市に引き渡し、又は廃棄すること。

（10）法令等の遵守

本事業の実施に当たっては、次の法令等を遵守すること。なお、諸条件は、設置管理条例の議決を前提とするもので、今後、変更の可能性がある。

ア 設置管理条例及び設置管理条例施行規則

イ 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）、行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）、大阪市行政手続条例（平成 7 年大阪市条例第 10 号）、個人情報の保護に関する法律、行政手続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、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例、大阪市情報公開条例、大阪市特定個人情報保護条例（令和 5 年大阪市条例第 6 号）、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）、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号）等の行政関連法規

ウ 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）、建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）、電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）、警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）など管理運営に必要な関係法令

エ 障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）、身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号）、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）、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）など障がい者福祉に関する法令

オ その他当該業務に必要な関係法令及び条例等のほか、市の指示等

(11) 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こと。

(12) 研修の実施

事業者は、本事業の実施にあたり、業務従事者が適切に遂行できるよう、人権研修等の必要な研修を行うこと。

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ること。

(13) 秘密の保持

事業者は、当該業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。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市の承諾なしに他人に閲覧、複写又は譲渡してはならない。

なお、上記については、事業期間の満了又は本事業の終了後も同様とする。

(14) 事故等への対応

事業者は、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すること。

また、事故等が発生した場合に備え、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」を定め市に提出すること。当該業務の実施中に事故が発生した場合、事業者は、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、速やかに市にその旨を報告し、その指示に従うものとする。

上記事故が発生した場合、事業者は、当該事故の詳細について遅滞なく書面により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市の指示に従うものとする。

(15) 自然災害等及び事故への対応

事業者は、大阪市防災・減災条例（平成 26 年大阪市条例第 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、市が示す「指定管理者災害対応の手引き」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとする。

また、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する。

なお、本施設は市の指定避難所（福祉避難所）ではない。

(16) 臨機の措置

本事業の実施に当たって、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置を行うこと。この場合において、事業者は、緊急やむを得ない事情があるときを除き、あらかじめ市の同意を得る必要がある。また、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、事業者に対して臨

機の措置をとることを請求することがある。

臨機の措置をとった場合、事業者は、そのとった措置の内容を市に直ちに通知しなければならない。

事業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、当該業務に係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市が認める部分については、市がこれを負担する。

(17) 大阪市行政手続条例の遵守

事業者は、本施設の指定管理者が大阪市行政手続条例上の行政庁となることを踏まえ、同条例の規定を遵守すること。なお、同条例第2条第5号の不利益処分を行おうとするときは、市と協議すること。

また、本施設の指定管理者として使用許可を行う場合は、同条例第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すること。

(18) 公正な職務の執行に関する責務

事業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（＝事業者の役職員）は、業務の実施に際しては、同条例第5条の責務を果たすこと。

(19) 暴力団員又は暴力団密接関係者による不当介入

事業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、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、速やかに市に報告するとともに、警察への届出を行うこと。

(20) 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おり、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すること。

また、指定期間中に法定雇用率を下回った場合は、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、法定雇用率を達成すること。

(21) 環境への配慮

事業者は、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すこと。

2 開館準備に係る要求水準

(1) 総則

ア 業務の目的

事業者は、供用開始後、円滑に業務を実施できるよう、供用開始日までの間に必要な準備を行うこと。

イ 業務の区分

- (ア) 開館前のイベント実施業務
- (イ) 運営体制の確立及び従業員の研修に関する業務
- (ウ) 各種マニュアルの整備業務
- (エ) 広報業務
- (オ) 開館後に向けた準備業務
- (カ) 市による備品設置への協力業務

※ 開館準備期間中の本施設の維持管理業務は維持管理企業が行う。

ウ 業務の対象範囲

業務の対象範囲は、本施設及び本事業用地内とする。

エ 業務の期間

業務開始日は、本施設の供用開始日（令和15年4月1日を想定するが、前後する可能性がある。当該日が前後した場合、以下に記載する日付も前後するものとする。）を基に事業者が提案することとし、業務終了日は令和15年3月31日とする。ただし、本施設を使用して行う開館準備は令和14年10月1日（本施設の引渡し日の翌日）から令和15年3月31日までとする。

なお、一部、事業契約締結後から実施される業務も含む。

オ 実施体制

- (ア) 事業者は、3（1）オ「実施体制」に示す「統括責任者（館長）」及び開館準備業務の各業務の管理を行う「業務責任者」を配置し、開館準備業務計画書の提出期限（供用開始日の5ヶ月前）までに市の承認を得ること。
- (イ) 業務責任者は、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とし、原則として、引き続き維持管理・運営業務を行う者とする。
- (ウ) 業務責任者は、各々が担うべき役割を確実に行うことができる限りにおいては、他の業務責任者を兼ねることができる。

カ 業務実施上の留意点

- (ア) 事業者は、供用開始までに必要と考える準備業務・スケジュールを提案すること。なお、提案にあたっては、市との協議、承認期間に配慮し、業務期間に限らず、事業契約締結後より準備を行うこと。
- (イ) 事業者は、開館準備業務の実施に先立ち、以下の開館準備業務計画書を作成し、統括責任者

(館長)に提出すること。そして、統括責任者(館長)は、開館準備業務計画書の内容を確認の上、市に提出し、以下の期日までに市の承認を受けること。

項目・内容	提出期日
開館準備業務計画書 (実施体制、実施内容、実施スケジュール、開館式典及び内覧会、開館記念イベントの内容、維持管理内容、収支計画等)	供用開始の5ヶ月前

- (ウ) 事業者は、災害時に市職員等が円滑な対応ができるよう、開館準備期間中に、施設の開錠方法など、市に対して市が関連する必要な設備・機器等の操作説明等を十分に行うこと。
- (エ) 事業者は開館準備を完了し、かつ開館準備業務計画書にしたがって本施設の維持管理・運営を行うことが可能になった時点において、市に通知を行うこと。市は、維持管理・運営業務の開始にあたり、必要な要件を満たしているか否かの確認を行うものとする。
- (オ) 事業者は、開館準備業務について実施した内容を記載した業務報告書を作成し、本施設の供用開始後1ヶ月が経過する日までに市に提出すること。
- (カ) 事業者は、市が維持管理業務及び運営業務の実施状況を監視(モニタリング)できるように、その結果をチェックリスト形式で整理して年度業務計画書に記載するとともに、その年度業務計画書を市に提出し、本施設の供用開始の2ヶ月前までに承認を受けること。
- (キ) 事業者は、構成企業間で連携や相互協力を図ること。また、構成企業間において役割分担の協議が必要な業務については、本要求水準書の内容を事業者として満たすように、構成企業間で調整し決定すること。

キ 保険

運営予定者は、開館準備期間中、自らの負担により以下の保険に加入すること。

なお、運営予定者がすでに当該保険と同等の保険に加入している場合は、その保険を活用することも可とする。

- (ア) 第三者賠償責任保険

(2) 業務の要求水準

ア 開館前のイベント実施業務

(ア) 開館式典及び内覧会の実施

- 事業者は、市民や市関係者等に本施設に対する親しみを抱いてもらうため、開館式典及び関連行事(テープカットやくすだま割り等を含む。)を企画し、実施すること。
- 具体的な内容は、事業者が提案するものとし、市の承認を得た上で実施すること。
- 開館式典にあわせて、内覧会を実施すること。内覧会では、本施設内の各所にスタッフを配置し、施設の説明や安全管理・誘導を行うこと。
- 開館式典及び内覧会の実施日は令和15年3月下旬を基本とするが、市との協議により決定するものとする。招待者の選定については、市と協議すること。

(イ) 開館記念イベントの実施

- a 開館式典実施後、障がいのある人となない人が交流できる開館記念イベントを企画し、実施すること。
- b 具体的な内容は、事業者が提案するものとし、市の承認を得た上で実施すること。

イ 運営体制の確立及び従業員の研修に関する業務

事業者は、3（1）オ「実施体制」に示す「統括責任者（館長）」及び「業務責任者」のほか、運營業務に必要となる業務担当者を配置し、開館記念イベントの実施日までに、各業務担当者に対して業務内容や機械操作、安全管理、救急救命、接客応対等、業務上必要な事項についての教育訓練を行い、供用開始後直ちに円滑な運営を実施すること。

また、次のウに示す各種マニュアルの内容について、開館式典及び内覧会の実施日までに、業務担当者等への周知徹底を図ること。

ウ 各種マニュアルの整備業務

(ア) 事業者は、個人情報保護マニュアル、危機管理マニュアル等、本業務実施にあたって必要なマニュアルを作成し、統括責任者（館長）が内容を確認の上、供用開始の1ヶ月前までに市に提出し承認を受けること。また、その内容について、開館式典及び内覧会の実施日までに、業務担当者等への周知徹底を図ること。

(イ) 各種マニュアルを変更する場合は、市と協議を行い、市の承認を得ること。

エ 広報業務

(ア) 供用開始にあたり、供用開始の5ヶ月前までに本施設のインターネットホームページを開設し（3（3）ア（オ）の「広報・誘致業務」を参照。）、供用開始より団体利用や個人利用が行われるよう、広報・宣伝活動を行うこと。なお、インターネットホームページの開設にあたっては、高齢者や障がいのある人も含めてすべての人が支障なく情報を取得、利用できるよう、掲載内容等について配慮を行うこと。

(イ) 事業者は、本施設の概要を記載したパンフレットを作成すること。なお、市の使用分300部程度についても事業者にて準備すること。なお、パンフレットの作成にあたっては、高齢者や障がいのある人も含めてすべての人が支障なく情報を取得、利用できるよう、掲載内容等について配慮を行うこと。

(ウ) インターネットホームページの開設と同時に、電話等による案内を実施する体制を構築すること。

(エ) 市が実施する予定のネーミングライツ又は愛称の募集、広告事業の募集に対して資料提供や募集要項の配布等の協力を行うこと。

オ 開館後に向けた準備業務

(ア) 団体利用の予約受付については、後述するデジタル技術を活用した予約システムを導入することとする。また、個人利用者にも各施設の空き状況が確認できるように配慮すること。なお、混雑状況を確認・把握しやすいような取組を推奨することとし、利便性の向上に努めること。

(イ) 予約システムは、次の条件を満たすものを調達、準備すること。

- a 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。
- b 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。
- c 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。
- d 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、適切に管理されたものであること。

(ウ) 予約受付にあたり必要な備品等は事業者にて調達すること。

(エ) 3 (2) イの「利用形態及び予約受付の考え方」に基づき、予約受付を行うこと。なお、優先受付について、市と協議・調整を行うこと。

(オ) 予約システムは、将来的に大阪市舞洲障がい者スポーツセンターへの導入が可能な仕様とすること。なお、同センターへの導入に係る一切の費用については、事業者の負担としないものとする。

カ 市による備品設置への協力業務

市は、開館準備期間中に、旧施設で使用している備品（詳細は、運営予定者選定後の、本事業の募集要項等において示す。）を本施設へ移設するため、事業者はスケジュールの調整や設置場所の協議に応じるなど、合理的な協力を行うこと。

※ 開館準備期間中の本施設の維持管理業務（整備等予定者の業務範囲）

(ア) 本施設の引渡しから供用開始までの間の本施設の維持管理を行うこと。

(イ) 供用開始前であることを踏まえて、参考資料1「維持管理に係る要求水準」に準じて、必要となる建築物保守管理、建築設備保守管理、清掃、警備等を行うこと。

3 運営に係る要求水準

(1) 総則

ア 業務の目的

運営業務は、本施設に期待される役割を踏まえ、障がいのある人が安心かつ継続してスポーツやレクリエーション、点字図書等の読書を含む文化活動を楽しむことができ、また、障がいや障がいのある人に対する理解を深め、共生社会の実現につながる中核的な拠点施設として運営されることを目的とする。

イ 業務の区分

(ア) 施設運営業務

- a 施設管理業務
- b 環境衛生・日常的な清掃業務
- c 問合せ対応業務
- d 連絡調整業務
- e 広報・誘致業務
- f 総務業務

(イ) 使用料収受業務

(ウ) 什器・備品等保守管理・更新業務

(エ) 備品貸出業務

(オ) 接客業務

(カ) 障がい者スポーツ推進業務

(キ) 障がい者スポーツの大会の誘致・開催業務

(ク) 地域団体、教育機関等との連携業務

(ケ) 災害時初動対応業務

ウ 業務の対象範囲

運営業務は、本施設及び本事業用地内を対象とする。なお、以下において、本施設は点字図書室や市が本施設を拠点として委託事業として実施する予定である事業（障がい者スポーツ振興等を目的とする事業、障がいのある者の自立や社会参加を支援する事業）の事務所を除くものとする。なお、点字図書室の運営は別途市から第三者へ委託するものとする。

エ 業務の期間

令和15年4月1日（供用開始日）から令和30年3月31日までとする。

オ 実施体制

事業者は、本施設の円滑な管理運営のため、以下の「統括責任者（館長）」、「業務責任者」及び必要な業務担当者を配置すること。なお、業務従事者は、業務を行うに適した服装を着用し、業務従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保つこと。

(ア) 統括責任者（館長）

- a 事業者は、本施設の維持管理・運営業務の全体を総合的に把握し、市や関係機関との連絡・調整を行う「統括責任者（館長）」1名を配置し、開館準備業務計画書の提出期限（本施設供用開始の5ヶ月前）までに市の承認を得ること。また、これを変更する場合は、開館準備業務開始の1ヶ月前（本施設供用開始の4ヶ月前）までに市の承認を得ること。
- b 供用開始後、統括責任者（館長）が不在の場合は、不測の事態や災害時に迅速かつ的確に対応できるよう、他の従業員からあらかじめ統括責任者（館長）の代理として定めた人員を配置すること。
- c 統括責任者（館長）は、本施設の維持管理・運営業務を統括するため、事業者又は運営業務を担う企業が直接雇用する正社員とすること。
- d 統括責任者（館長）は、障がいのある人が利用するスポーツ施設又はそれらに類する施設の管理運営に必要な知識・技能及び経験を有し、施設全体の管理運営能力を備え、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、これに基づき事業についての適切な助言・指導を行うことができる者とする。
- e 統括責任者（館長）は、各運営業務責任者等の関係者間の業務や事業内容等を調整し、本施設のサービスの向上を図ること。また、業務プロセスの再編・再構築や各業務に従事する職員の教育研修等を行い、業務の効率化・サービスの質の向上を図ること。
- f 統括責任者（館長）は、各々が担うべき役割を確実に行うことができる限りにおいては、運営業務の「業務責任者」の業務の一部を兼ねることができる。

(イ) 業務責任者

- a 事業者は、運営業務の各業務の管理等を行う「業務責任者」を配置し、業務開始の2ヶ月前までに市に提出し、承認を得ること。また、これらを変更する場合は、業務開始の1ヶ月前までに市に提出し、承認を得ること。
- b 業務責任者が不在の場合は、不測の事態や災害時に迅速かつ的確に対応できるよう、他の従業員からあらかじめ業務責任者の代理として定めた人員を配置すること。
- c 業務責任者は、各々が担うべき役割を確実に行うことができる限りにおいては、他の業務責任者を兼ねることができる。ただし、業務責任者は事業者の運営方法により複数名とすること。

(ウ) 有資格者の配置

- a 法令等により資格を必要とする業務については、有資格者を選任し配置すること。
- b 業務担当者のうち、指導に関わる者は、以下のいずれかを満たす者とする。
 - ・公益財団法人日本パラスポーツ協会公認のパラスポーツ指導員（初級以上）又はパラスポーツコーチの資格を有する者若しくは障がい者のスポーツ指導等の経験者
 - ・都道府県及び市町村や公益財団法人日本パラスポーツ協会等が主催するパラスポーツ指導員養成講習会又はこれに類する講習会を受講済の者
- c 日本赤十字社の救急法救急員の資格を有する者又はそれに準ずる資格を有する者を配置

すること。

※事業者は、障がい者に対するサービス水準の向上に向け、障がい者利用に係る研修を企画し、定期的実施するものとする。

- d 本施設では、車椅子スポーツの競技利用や体験教室の開催等が想定され、床の適切な維持管理が重要となることから、公益財団法人日本スポーツ施設協会公認のスポーツ施設管理士等、適切な有資格者の配置に努めること。
- e 本施設では、プールを設置することから、公益財団法人日本スポーツ施設協会公認のプール施設管理士、公益財団法人日本プールアムニティ協会公認のプール衛生管理者等、適切な有資格者の配置に努めること。
- f 業務に従事する職員のうち1名は防火管理者の資格を有すること。

カ 第三者への委託

- (ア) 運營業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ市に書面で届出て、大阪市の指定する書面による承認を得ること。ただし、運營業務の主たる部分である、利用者に対する案内、スポーツ指導、相談対応、その他接客業務、総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等は、第三者に委託することはできないものとする。
- (イ) 当該業務の一部を他に委託する場合は、委託の相手先、委託の内容、委託の金額等について公表するものとする。
- (ウ) 当該業務の一部を第三者委託及び再々委託（以下「第三者委託等」という。）する場合は、書面により第三者委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、第三者委託等の相手方に対する適切な指導、管理を行ったうえで業務を実施すること。
- (エ) 第三者委託等をする場合は、事業者の責任において当該業務の履行や委託先の法令遵守等を確保するとともに、大阪市暴力団排除条例第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者に該当する相手方と第三者委託等の契約を締結しないこと。また、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく参加停止期間中の者又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者は、第三者委託等の相手方になれないこととする。

キ 市及び関係機関との調整

- (ア) 維持管理・運営協議会の設置等
 - a 円滑な維持管理・運営を行い、利用者へのサービス向上を図ることを目的に、市及び事業者による「維持管理・運営協議会」を設置し、事業内容の報告等を行うとともに、市の意見や要望等を踏まえ事業内容の見直し等を市と事業者の協議の上決定するものとする。
 - b 維持管理・運営協議会は、月1回の開催を基本とするが、事業の進捗にあわせて開催頻度を変更する場合がある。変更する場合については、市と事業者の協議の上決定するものとする。
 - c 四半期に一度は以下の事項を網羅して市に報告の上、協議・決定すること。
 - ・四半期報告書で求める内容
 - ・利用者の満足度の把握方法等
 - ・点検（モニタリング）項目

- ・本市の要求する業務水準及び運営予定者から提案された事業計画の内容（水準）に基づく点検（モニタリング）・評価の基準
 - ・年度単位の目標
 - ・翌年度へ向けた計画の策定等
- d その他、事業者は、本施設の維持管理・運営に関連する会議等について、市の求めに応じて出席すること。
- e 市及び公的機関が選挙等に際して突発的に施設を利用する場合は、関係機関と調整すること。

ク 業務実施上の留意点

事業者は、次の事項を基本方針として運営業務を実施すること。

- (ア) 設置管理条例に規定する本施設の目的の達成に寄与すること。
- (イ) 利用者のニーズに応え、低廉で利便性の高いサービスを提供すること。
- (ウ) 創意工夫やノウハウを活用し、効率的かつ合理的な業務実施に努めること。
- (エ) 利用にあたっては、市民の安全、公平な利用に十分配慮すること。
- (オ) 舞洲障がい者スポーツセンターと連携を図りながら、市における障がい者スポーツ振興を通じた障がい者の自立と社会参加の促進をめざす中核的な拠点施設としての役割を果たすこと。
- (カ) 市内のスポーツセンター等の施設、長居公園の指定管理者、本施設周辺の地域の団体等と連携を図り、身近な地域での自主的な活動を推進すること。
- (キ) 市が本施設を拠点として委託事業として実施する予定である、障がい者スポーツ振興等を目的とする事業、点字図書室運営等の事業その他障がいのある者の自立や社会参加を支援する事業の受託事業者と連携を図り、これらの事業の推進に協力すること

ケ 年度業務計画書

- (ア) 事業者は、毎年度の運営業務の実施に先立ち、業務区分ごとに実施体制、実施内容及び実施スケジュール等の必要な事項を記載した「年度業務計画書」を作成し、統括責任者（館長）に提出すること。なお、統括責任者（館長）が年度業務計画書の内容を確認の上、市に提出し、各年度の業務開始の2ヶ月前までに承認を受けること。
- (イ) 事業者は、運営業務の実施状況をセルフモニタリングし、市が実施状況を監視（モニタリング）できるように、その結果をチェックリスト形式で整理して年度業務計画書に記載すること。
- (ウ) 年度業務計画書の作成にあたっては、前年度のセルフモニタリングの分析及び評価を基に、業務品質向上を踏まえた内容とすること。

コ 年度業務報告書

- (ア) 事業者は、運営業務に関する日報、月次報告書、四半期報告書及び年次報告書を作成すること。記載内容については、以下を基本に市と協議を行うこと。また、指標連動方式に関して、指標の達成状況がわかる資料を提出すること。

種別	記載内容（案）
a 日報	(a) 利用スケジュール・プログラム実施内容等 (b) 利用者数記録 (c) 団体利用記録 (d) 使用料徴収額 (e) 事故等が発生した場合にはその内容及び対応状況その他必要な事項
b 月次報告書	(a) 各業務の実施報告 (b) 利用者数の集計 (c) 専用利用の集計 (d) 施設利用率 (e) 障がい者スポーツ推進等業務及び付帯事業実施状況 (f) 備品等の補修更新状況 (g) 収入状況報告 (h) その他必要な事項
c 四半期報告書	※月次報告書のとりまとめを基本とし、市との協議による。
d 年次報告書	(a) 各業務の実施報告 (b) 運営体制報告 (c) 利用者数、専用利用、施設利用率、障がい者スポーツ推進等業務及び付帯事業実施状況の集計・分析 (d) 収支状況報告・分析 (e) セルフモニタリング報告書（「総務業務」に示す利用者アンケート結果の分析を含む） (f) 職員研修等の実施状況 (g) 経費縮減及び環境への配慮の取組状況 (h) 個人情報保護・情報公開の取組状況 (i) 障がい者虐待防止、事故防止対策の取組状況 (g) その他必要な事項

（イ）各業務報告書は統括責任者（館長）が内容を確認の上、月次報告書については、翌月の１０日（土、日、休日の場合は次の平日）までに、四半期報告書については、当該四半期の翌月末までに市に提出すること。また、年次報告書については、翌年度の５月末までに市に提出すること。なお、日報は事業者が保管し、市の要請に応じて提出すること。

サ 事業終了時の対応

事業者は、事業期間終了の６ヶ月前から運營業務に関して必要な事項を説明するとともに、申し送り事項、備品等の消耗具合を具体的に記載した備品台帳その他の資料を提供すること。また、事業者は、維持管理・運營業務の承継に必要な「引継マニュアル」を事業期間終了の６ヶ月前までに作成し、統括責任者（館長）が内容を確認の上、市に提出すること。

シ モニタリングの実施

- (ア) 事業者は、自らが行う運營業務のサービス水準を維持・改善するようセルフモニタリングを実施すること。
- (イ) 事業者は、毎月の業務報告書（月次報告書）において、モニタリング結果を市に報告すること。その際、年度業務計画書におけるチェックリストに沿って、個別業務が要求水準を充足していることを客観的に報告すること。
- (ウ) 市は、統括責任者（館長）から提出された年度業務計画書及び年次報告書、その他必要な書類等により、公共サービスの履行に関し、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認するためモニタリングを実施する。
- (エ) 市は、事業者の業務サービス水準を確認するため、各業務報告書の確認のほか、随時立入検査等により確認を行うものとするが、確認の結果、業務サービス水準を満たしていないと判断したときは、事業者は速やかに改善措置を行うこと。

ス 事故又は急病等への対応

施設の利用者等の事故又は急な傷病に対応するため、必要と思われる医薬品の常備や AED の設置を行い、適切な救命行為を含む必要な措置を講じることができるよう備えるものとし、発生時に的確に対応し、必要に応じて、通報等を行うこと。なお、緊急時に的確な対応ができるよう日本赤十字社の救急法救急員の資格を有する者又はそれに準ずる資格を有する者を配置すること。

セ 指定管理者の管理運営状況評価

シ「モニタリングの実施」とは別途、業務の質の改善や利用者サービスの向上を図ることを目的とし、市は、毎年度、外部の専門家からの意見を聴取したうえで指定管理者の管理運営状況に関する評価を行う。

事業者は、評価結果を踏まえ、運營業務の改善を図ること。

ソ 保険

運営予定者は、維持管理・運営期間中、自らが実施する業務に関して、自らの負担により以下の保険に加入すること。詳細は「事業契約書（案）」を参照すること。運営予定者がすでに当該保険と同等の保険に加入している場合は、その保険を活用することも可とする。

- (ア) 第三者賠償責任保険

タ 光熱水費の負担

本施設の維持管理及び運営の実施に係る光熱水費の負担は、参考資料 1「維持管理要求水準書」を参照すること。運営予定者は、維持管理業務を実施する者と連携を図り適切なエネルギーマネジメントを実施し、省エネの推進による光熱水費の削減に努めること。

(2) 施設運営の基本要件

ア 本施設の開館日及び休館日等

- (ア) 供用開始日

令和 1 5 年 4 月 1 日

(イ) 開館時間

施設名	開館時間
スポーツセンター	平日・土曜日：午前9時～午後9時 日曜日・祝日：午前9時～午後6時
会議室	平日・土曜日：午前9時～午後9時 日曜日・祝日：午前9時～午後6時

※本施設の設備の補修、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本施設の効用を発揮するために必要があるときは、あらかじめ市と協議のうえ、変更することができる。

(参考)

施設名	開館時間
点字図書室	平日・土曜日：午前9時30分～午後5時

(ウ) 休館日

施設名	休館日
スポーツセンター	・水曜日 ・毎月第3木曜日（ただし、その日が休日にあたる場合は開館） ・年末年始（12月29日から同月31日まで及び1月1日から同月3日まで。）
会議室	・年末年始（12月29日から同月31日まで及び1月1日から同月3日まで。）

※本施設の設備の補修、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本施設の効用を発揮するために必要があるときは、あらかじめ市と協議のうえ、変更することができる。

(参考)

施設名	休館日
点字図書室	・日曜日、休日 ・年末年始（12月29日から同月31日まで及び1月1日から同月3日まで。）

イ 利用形態及び予約受付の考え方

(ア) 利用形態

本施設の利用形態は、優先利用（市、事業者その他公益目的事業の実施主体による公益目的での利用）、団体利用（団体による事前の予約受付による利用）と個人利用（個人の都度利用）から構成される。

諸室	優先利用	団体利用	個人利用
スポーツセンター			
アリーナ	○	○	○
プール	○	○	○
トレーニング室	○	—	○
サブアリーナ、屋外運動場、ボウリング室、遊戯室、アーチェリー場	○	○	○
卓球室	—	—	○
会議室、和室	○	○	—

※ 団体利用にあたっては、使用範囲、レーン等を限定するなど、個人利用者の利用機会の確保のための工夫を講じること。

(参考)

諸室	優先利用	団体利用	個人利用
点字図書室	—	—	○

(イ) 優先利用

事業者は、団体利用の受付に先立ち、公的利用における優先利用について、下表に基づき市と調整を行うものとする。

項目	内容
優先利用の対象及び順位	① 市が公益のために行う事業その他これに相当する事業（障がい者スポーツ振興事業及び点字図書室運営事業を含む。） ② 3（3）カ（イ）に定めるスポーツ教室、3（3）キに定める障がい者スポーツの大会 ③ 資料2「付帯事業に係る要求水準」（2）アの障がい者スポーツ体験プログラム等 ④ ②・③の他、事業者が実施する業務 ⑤ ①～④の他、事業者が認めた事業
決定方法	優先利用が競合した場合は、項番の上位を優先し、同一項番の場合は、公益性、大会規模、別日での調整の可否等を基に調整を行い決定する。
調整期間	利用月の属する年度の前年度の11月15日までに市、事業者その他公益目的事業の実施主体が優先利用の対象となる事業を集約し、調整を行う。 その後の優先利用は、原則として先着順で決定する。

(ウ) 団体利用

- a 団体利用の受付にあたっては、使用許可申請の受付、使用許可、領収書の発行等を含め、エのデジタル技術の導入により事業者が導入する予約システムを使用することを原則とし、必要に応じて、窓口やFAX等での受付を行うこととする。なお、使用許可を行う場合、申請者に対し、使用許可書を交付すること（予約システムによって、オンライン上で

交付することも可とする。)

- b 予約システムにおいて障害が発生した場合は、市に速やかに報告するとともに、再発防止策等を「障害報告書」にまとめ、市に報告すること。
- c 事業期間中に予約システムへの機能の追加、変更等を行う場合には、市に事前承諾を得ること。

項目	内容
団体利用の受付の対象	団体登録をした団体がアリーナ、プール（レーン限定）、サブアリーナ、屋外運動場、ボウリング室、遊戯室、アーチェリー場、会議室、和室を利用するとき。
決定方法	事業者が導入する予約システムにより決定する。
申込期間	利用日の3ヶ月前から先着順に受付
申込方法	原則予約システム。必要に応じて窓口やFAX等での受付
使用料の納入	利用日当日
利用の承認	予約システムで予約が完了した時点で承認する。

(エ) 個人利用

都度利用として個人からの使用許可申請を受け付け、使用許可を行う。なお、使用許可を行う場合、申請者に対し、使用許可書を交付すること。

ウ 使用許可及び使用料等の徴収

(ア) 使用許可の制限

次に掲げるいずれかに該当するときは、本施設の使用を許可してはならないこととする。

- a 公安又は風俗を害するおそれがあるとき
- b 本施設又はその附属設備を損傷するおそれがあるとき
- c 管理上支障があるとき
- d 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団の利益になるとき
- e その他不適当と認めるとき

(イ) 使用許可の取消し等

次に掲げるいずれかに該当するときは、本施設の使用許可を取り消し、その使用を制限し、若しくは停止し、又は退館を命ずることができるものとする。

- a 偽りその他不正の手段により使用許可を受けたとき
- b (ア)に掲げる事由が発生したとき
- c 設置管理条例の規定に違反し、又は当該条例に基づく指示に従わないとき

(ウ) 入館の制限

次に掲げるいずれかに該当するときは、入館を断り、又は退館させることができるものとする。

- a 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
- b 本施設又はその附属設備を損傷するおそれがある者
- c 他人に危害を及ぼし、若しくは他人に迷惑となる物品又は動物を携行する者
- d 管理上必要な指示に従わない者
- e その他不適当と認めるとき

(エ) 使用料等の徴収

事業者は、指定管理者として、市と使用料の徴収及び収納事務委託契約を締結し、本施設を使用しようとする者から使用料を徴収し、市に納付すること。

また、付帯事業として実施する事業については、利用者又は参加者から料金や参加料を徴収し、事業者の収入とすることができる。

※ 使用料の額、減免の範囲、上記の使用許可の条件等は、今後制定する設置管理条例に定めるところによることとする。なお、上記（ア）から（エ）までの事項も、当該条例の規定内容によって変更する可能性があるものとする。

エ デジタル技術の導入

利用者の利便性の向上や安全確保、多様な障がいの種別・程度に配慮したサービスの提供を実現するため、AI の活用も含めたデジタル技術を導入すること。

なお、推奨の取組に関して、「導入内容」はあくまで例示であり、具体的な内容は事業者が提案すること。

取組	導入内容（推奨の取組は例示）	必須・推奨
予約受付や申込手続の簡素化	予約システムを導入し、パソコン及びスマートフォンから施設の空き状況の確認や予約申し込み、変更、キャンセルなどをできるようにすること。	必須
混雑状況の可視化	主に個人の利用者向けに IoT や AI を導入し、混雑状況をリアルタイムで可視化・表示して利用者の訪問判断を支援する。	推奨
相談や問合せの際のオンラインツールの活用	AI チャットボットや Web フォーム、Web 会議システムなどの活用により、利用希望者等からの問い合わせ対応の自動化、問い合わせしやすい環境づくりを図る。	推奨
窓口対応におけるコミュニケーションの円滑化	聴覚や視覚に障がいのある人でも、コミュニケーションが円滑に図れるように、音声をリアルタイムで認識し、文字・図解などをスクリーンに表示したり、二次元バーコードの読み取り支援により書類や掲示物の内容確認を促したりする。	推奨

取組	導入内容（推奨の取組は例示）	必須・推奨
館内における利用者の安全対策	巡回スタッフの負担軽減、少人化を図るため、施設内に AI による見守監視機能を搭載したカメラを設置する。	推奨

（３）業務の要求水準

ア 施設運営業務

（ア）施設管理業務

a 全体

- （a）空調システムの起動・停止、設定温度の変更などの簡易な操作を行い、利用者が快適に施設を使用できるようにすること。
- （b）利用者の利便性及び安全性に配慮して、必要な館内案内等を掲示し、適切に利用者の誘導を行うこと。なお、看板や標識等は、高齢者や障がいのある人も含めてすべての人が支障なく情報を取得、利用できるよう、内容や表示方法等について配慮を行うこと。
- （c）利用者の安全性に配慮して、施設内の諸小物の誤飲事故等の防止に努めること。
- （d）各施設の床面等に損傷等を発見した場合、維持管理業務を実施する者に速やかに報告する等、連携を図ること。また、軽微なものは一時的かつ速やかに補修することとし、補修が済むまでは危険であることを明示して、利用者の安全を確保すること。
- （e）本施設内の混雑及び一部利用者による不適切な利用等、利用者の安全性や快適性に支障をきたすことが想定される場合は、関係機関に連絡する等、適切な処置を行うこと。
- （f）施設利用上の注意点等を分かりやすく利用者に伝えるよう努めること。
- （g）施設の異常を能動的に発見するよう努め、安全管理を行うこと。
- （h）駐車場・駐輪場の維持管理については、利用者との接点に関する対応・管理については、維持管理業務を実施する者と連携を図り、運営予定者も協力すること。
- （i）開館準備業務期間に導入した予約システムを管理し、随時更新を行うこと。
- （j）その他、事業の実施にあたって、本施設の管理上、必要と認められる業務を行うこと。

b トレーニング室でのトレーニング指導・各種相談業務

- （a）トレーニング室に指導員を配置し、トレーニング室利用者に対して、各種機器の使用方法及びトレーニング方法を指導すること。
- （b）指導にあたっては、利用者における障がいの程度や種別に配慮した指導を行うこと。
- （c）利用者が施設や器具を適切に使用できるよう常時監視を行い、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるようにすること。
- （d）トレーニング機器については、毎日、外観点検、動作点検、清掃等を行うこと。
- （e）利用者からの健康づくり・体力づくり、介護予防、リハビリテーション等に関する相談に対し、適宜アドバイスや運動メニューの作成等を行うこと。

c プールの監視業務

- （a）「プールの安全標準指針（文部科学省、国土交通省）」等に基づき適切に安全管理を行い、

事故防止に努めること。

- (b) 事業者は、プールにおける事故防止と事故発生時において適切な対応を行うために必要な監視員を配置し、プール利用者の安全確保及び事故防止のため、水中及び水面を中心にプール場内全域において監視を行うこと。
- (c) 十分な数の救急救護に関する訓練を受けた救護員をプールサイド等の適切な位置に配置すること。なお、適切な訓練を受けた指導員や監視員等で、プール内又はプールサイドにいる者は、救護員とみなすことも可とする。
- (d) 多様な年齢層、体格、障がいの種別・程度等による利用や多様な利用形態に対応するため、プール内（レーン）、プールサイド等を利用状況や利用形態に応じて適切に区画区分して利用させること。また、介助者、保護者の付添を求める等の指導を行うこと。
- (e) 事業者は、プールの安全管理に携わる全ての職員に対して、プールの構造設備及び維持管理、事故防止対策、事故発生等緊急時の措置と救護に関し、就業前に十分な教育及び訓練を行わなければならない。
- (f) 事故が発生した場合は、救助、連絡及び場内整理を行うこと。また、AED の設置を行い、適切な救命行為を含む必要な措置を講じることができるよう備えるものとし、発生時に的確に対応し、必要に応じて、通報等を行うこと。
- (g) プール場内で持ち込み等、禁止事項を行っているもの等について、決まりを守るよう指導すること。
- (h) 監視員は水着を着用していること。
- (i) 監視員は、自らの監視業務の交代時間が過ぎても、交代要員が来るまでは持ち場を離れないこと。

d ボウリング室の機械設備の運転・監視業務

- (a) ボウリング室の機械設備の日常的な運転・監視を行い、軽微な不具合が生じた場合は必要な調整を行うこと。
- (b) 軽微でない不具合が生じた場合は、維持管理業務を実施する者に速やかに報告する等、連携を図ること。

(イ) 環境衛生・日常的な清掃業務

- a 利用者が快適に本施設を利用できるように、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号。以下「ビル管理法」という。）等に準じ、日常的に衛生管理業務を実施し、常に快適な空間を保つこと。また、維持管理要求水準書で定める建築保守管理業務、環境衛生・定期的な清掃業務と適切な連携を図ること。
- b 業務の対象範囲は、本施設及び本事業用地内とする。
- c 衛生管理（プール）
 - (a) 「プールの安全標準指針（文部科学省、国土交通省）」及び「遊泳用プールの衛生基準」（厚生労働省通知）に基づいて、管理責任者、衛生管理者を置き、適切に管理を行うこと。衛生管理者は、プールにおける安全及び衛生に関する知識及び技能を有する者を充

てること。

- (b) 水質の維持管理等の参考にするため、利用者数を常に把握すること。
- (c) 不特定多数の者が使用するものについて、必要な衛生的管理を行うこと。
- (d) 更衣室、シャワー室及びトイレ等は、営業時間中定期的に巡回し、備品類の整理整頓、毛髪や水滴等の除去、消耗品類の補充等を行い、常に利用者が衛生的かつ快適に利用できる状態を維持すること。
- (e) 利用者に対し、化粧や整髪料は予め落とした上での利用を求めること。
- (f) レジオネラ属菌に対しては、発生を未然に防止するために、関連法規による基準等を遵守した上で、より積極的な衛生管理に努めること。

d プールの水質管理

- (a) 「遊泳用プールの衛生基準」に基づいて、プールの水質管理を行うこと。
- (b) プールの種類や利用頻度に応じて、新規補給水量を循環水の割合に注意する等、適切な水質管理を行うこと。
- (c) 水質検査については、関係法規に準拠し実施すること。
- (d) 水質検査の結果が基準に満たない場合には、市及び保健所に報告するとともに、速やかに改善を図ること。

e 日常清掃

- (a) 維持管理業務を実施する者と連携し、屋外（外構等）及び屋内の床、階段、手すり等の清掃、ゴミ拾い、テーブル・椅子等の備品の清掃、ごみの収集・処理等の日常清掃を実施し、本施設の美観と機能性、衛生性を保つこと。プールについては、ウエットゾーンの日常清掃を行うこと。
- (b) 大会・イベント等の開催時等、特別に混雑が予測される場合は、本施設内のごみ散乱防止、大会・イベント等の参加者の利便性の観点から、必要に応じて、ゴミ箱の設置場所の増設など、美観及び衛生の確保に努めること。

(ウ) 問合せ対応業務

- a 窓口や電話、ファックス、メール等での各種問合せに対し、適切かつ丁寧な対応を行うこと。
- b 各種問合せについては内容を問わず、運営予定者が一元的に受付等の初動対応するものとし、必要に応じて維持管理業務を実施する者や市等に対応を求めること。
- c 問合せ等の受付方法については事業者の提案に委ねるものとするが、問合せの内容については、各業務担当者間で確実に共有すること。なお、問合せへの対応は、開館時間内を基本とする。
 - (a) 窓口対応
利用者や視察者等の来客、見学者等に対し、必要に応じた対応を行うこと。
 - (b) 電話対応
電話での各種問合せ等に対し、必要に応じた対応を行うこと。
 - (c) 苦情等対応・処理

利用者等からのクレームや要望等に対し、事実関係を確認の上、速やかに対応し、改善等の処置を講ずること。また、事業者により判断が困難な場合は市と協議すること。

(d) 市への問い合わせ等への対応

利用者等から市に問い合わせ等があった場合に、市より事業者に事実確認、対応等の求めがあったときは、速やかに対応すること。

(エ) 連絡調整業務

a 事業者内の連絡・調整

年度業務計画書の策定や運營業務の実施にあたり、統括責任者（館長）が中心となって、各運營業務責任者等の関係者間で連携をとり、業務や事業内容等を調整し、サービスの向上を図ること。

b 市、関係官公庁及び機関との連絡・調整

(a) 年度業務計画書の策定や運營業務の実施にあたり、市との調整や情報交換等の連携を図ること。

(b) 市が主催する本事業に関連する会議等に、必要に応じて統括責任者（館長）又は各運營業務責任者が参加すること。

(c) 市、関係官公庁及び機関への各種申請、報告、連絡調整業務を行うこと。

c 利用スケジュール調整

事業者は、優先利用に関するスケジュールについて、市と調整し、本施設全体の円滑な運営を実現すること。

(オ) 広報・誘致業務

a インターネットホームページの管理、更新

(a) 事業者は、開館準備業務期間に開設した本施設のホームページを管理し、随時更新を行うこと。

(b) ホームページより教室等の参加申込が行えるよう、利用者の利便性に配慮すること。

(c) 本施設の空き情報等を適宜、提供すること。また、優先受付の日程決定後、速やかに反映すること。また、窓口等での受付予約についても、速やかに反映すること。

(d) 障がい者スポーツの普及や利用促進に関して積極的に広報やコンテンツの提供を行うこと。

(e) 本施設への交通アクセス（駐車場位置、バス等の公共交通利用時の本施設への動線等）について十分な情報発信を行うこと。

(f) サーバーは事業者において確保すること。また、情報システムのメンテナンスを適切に行い、セキュリティの確保及び情報漏洩の防止を徹底すること。

(g) ホームページの作成については、高齢者や障がいのある人も含めてすべての人が支障なく情報を取得、利用できるよう、掲載内容等について配慮を行うこと。

b パンフレットの作成・配付

- (a) 事業者は、本施設の概要や利用方法等を記載したパンフレットを作成し、常に配付できるように用意すること。
- (b) 事業者は、市が使用するパンフレットを運営2年目～6年目において、年度ごとに100部用意すること。
- (c) 内容は、事業者にて作成の上、市の承認を得ることとし、適宜見直すこと。

c 利用促進

事業者は、市と連携し、関係団体（障がい者スポーツ団体を含む）各種学校等、幅広い利用者への情報提供とPR活動を通じ、本施設の利用促進に努めること。

d 障がい者スポーツの普及・啓発

事業者は、インターネットホームページやパンフレット等の媒体を通じた広報や施設見学の受け入れ等により、障がい者スポーツの普及・啓発を積極的に行うこと。

（取り組み例）

- ・障がい者スポーツ振興に関するコンテンツ（障がい者スポーツのPR動画、競技者へのインタビュー動画等）のホームページでの発信
- ・パンフレットの点字版・音声版の作成、市内福祉施設等への配付

(カ) 総務業務

a 遺失物の管理

拾得物、遺失物は記録の上、届出等の適切な対応を行うこと。

b 利用者・地域住民・市民意見の聴取

事業者は、アンケートやメール等を通じて、利用者・地域住民・市民からの意見や要望等を聴取し、施設運営上の具体的な課題を把握し、必要な改善努力を行うこと。また、できる限りその情報を公開し、説明責任を果たすこと。

なお、アンケートは年1回以上行うものとする。

また、アンケートやメール等とは別途、利用者・地域住民・市民の意見や要望を把握するため、意見箱等を設置し、必要に応じて回答を掲出すること。

c 文書・データ管理

(a) 文書管理

事業者は、文書の管理について保存が義務づけられている期間中、適切な方法で管理し、紛失のないよう保存すること。

(b) 統計・データの集計・分析

事業者は、以下の統計・データ集計及び分析を行い、業務報告書に記載すること。なお、利用者に関する情報を取扱う際には、個人情報保護に関する法律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の趣旨を踏まえ、適切に管理すること。

① 収入集計

- (月別、年別、業務別（付帯事業を含む）、利用形態別、施設（諸室）別)
- ② 利用状況、施設利用率集計
(月別、年別、曜日別、障がいの種類別、地域別、事業区分別、利用形態別、施設別)
- ③ その他、市の求めに応じた記録やデータ等

イ 使用料徴収収納業務

(ア) 使用料の収受

- a 事業者は、設置管理条例に従って使用料を収受し、市に納付すること。
- b 売上及び利用者に関するデータを管理すること。

(イ) 使用料の減免及び還付

設置管理条例に基づく使用料の減免及び還付については、市が行う。

ウ 什器・備品等保守管理・更新業務

- (ア) 本施設に設置される備品等（旧施設から移設した備品、リースで調達した備品、事業者所有備品を含む。）について、点検、保守、修繕及び更新等を実施し、適切に管理するとともに、常に良好な状態を維持すること。
- (イ) 消耗品については、在庫を適切に管理し、不足がないようにすること。
- (ウ) トレーニング機器は、利用者のニーズを踏まえて機器の更新を図ること。
- (エ) 備品等の管理にあたっては、利用者ニーズその他適切な備品管理に必要な情報を把握すること。
- (オ) 事業者は、本施設の備品等について市が定める様式により「備品台帳」を作成し、管理を確実にを行うとともに、月次報告書により備品等の補修更新状況を市に報告すること。
- (カ) 備品台帳は年1回、市に提出することとし、更新がある場合は、更新履歴が分かるよう記載すること。また、事業期間終了3年前までに、事業期間終了の際の引継協議に係る資料として、備品台帳に備品等の消耗具合を具体的に記載して市に提出すること。

エ 備品貸出業務

- (ア) 使用許可を受けた利用者に備品及び附帯する設備を貸出すこと。貸出に際し、利用者に対して適切な利用方法を説明すること。
- (イ) 器具庫からの出し入れ、組み立て等を利用者が行う際、組み立てやセット方法の説明及び補助を行うとともに、事故の防止や本施設・設備の破損防止を図ること。
- (ウ) 利用者に対し器具庫への備品等の収納について指導を行い、常に整理整頓された状態を保つこと。
- (エ) 備品等の点検・確認等を行い、利用者が常に安全に利用できるようにするとともに、紛失、破損等の際には、速やかに補充等適切な措置をとり、利用者の便益を損なうことのないようにすること。

オ 接客業務

- (ア) 開館時間中は受付カウンターに常時人員を配置し、受付や施設案内等を行うこと。受付方法

については、本施設の運営方法等を考慮した上で、利用者が利用しやすい受付体制を構築すること。なお、受付に関する利用者の利便性を高めるため、(2)エのデジタル技術の導入を推奨する。

- (イ) 本施設内において利用者が最初に利用する窓口としての重要性を踏まえ、利用者の多様性に配慮した親切かつ丁寧な対応を行うこと。
- (ウ) 受付カウンターにおいては、施設の利用方法、料金体系、施設の利用状況、教室の開催状況等の情報を分かりやすく表示すること。
- (エ) 事業者は、利用者に対して注意事項等の十分な説明を行い、事故やトラブルの防止に努めること。
- (オ) 事故発生時に備え、応急処置・医療機関への連絡が円滑に行うことのできる体制を堅持すること。
- (カ) 大会・イベント開催等、混雑時においては、混乱を招かないよう適切な人員配置及び対応を行うこと。
- (キ) 教室・講座・イベント等の中止や一部施設の利用中止及び休館等の情報の告知は、受付カウンター及びホームページ等にて時期や期間を含め適切に行い、トラブル等を回避すること。
- (ク) 本施設の予約申し込み等が行える予約システムを導入し、運営を開始すること。

カ 障がい者スポーツ推進業務

(ア) 個人・団体利用者への指導

- a 障がいのある人がいつ一人で来館しても安心してスポーツを楽しむ事ができるよう、専門性の高い指導員を配置し、スポーツの指導を行うこと。また、利用者における障がいの程度や種別にも配慮すること。
- b 指導に当たっては、利用者の障がいの状態、健康状態及び利用目的を把握し、リハビリ、健康増進から競技力向上まで幅広いニーズに対応すること。

(イ) 障がい者のスポーツに関する各種講習会の開催その他障がい者のスポーツの指導

a スポーツ教室等のプログラムの開催

- (a) 障がいのある人とその家族・友人がスポーツ及びレクリエーション活動に親しみ、健康で豊かな生活を送ることができる機会を提供することを目的として、様々な障がいや世代のほか、スポーツ初心者、技術取得など幅広いニーズ等に対応したスポーツ教室、レクリエーションイベント等のプログラムを開催すること。
- (b) スポーツ未実施者や初心者等を対象とした事業など、スポーツ実施率向上に資する取組等について参加料は無料を基本とする。参加料を利用者から徴収しようとする場合は、あらかじめ市と協議するものとする。
- (c) 事業者は、各プログラムの内容・対象者・時間・回数等を「年度業務計画書」に記載した上で市に提出し、各年度の業務開始の2ヶ月前までに市の承認を受けること。なお、告知期間等を勘案し、「年度業務計画書」提出時より前に市の承認を受ける必要がある場合には、各プログラムの内容・対象者・時間・回数等を記載した書類を市に提出し、市の承認を受けること。
- (d) 指導にあたっては、専門技能を有した指導員を適切に配置すること。

(e) プログラムの実施内容は、利用者の参加動向をみて、適切に見直しを行うこと。なお、年度途中の変更については、市の承認を得ること。

(f) 事業者がスポーツ教室の実施にあたり諸室を使用する場合の使用料の支払いは不要とする。

b スポーツクラブの育成・支援

スポーツを通じての仲間づくり、技術の向上、スポーツ活動の場としてスポーツクラブを育成・支援すること。

(ウ) 障がい者のスポーツの振興を担う人材の育成

ボランティアの養成・育成、実習生・研修生等の受入など、次代の障がい者スポーツの振興を担う人材の育成のため、障がい者スポーツを支える人を増やす取組を行うこと。

(エ) 障がい者のスポーツに関する普及啓発

障がいのある人及びその家族・介助者、周囲の人に障がい及び障がい者スポーツに関する理解を広げる取組、その他障がい者のスポーツ等を通じて障がいのある人となない人の交流、障がいや障がいのある人に対する理解を深めることに資する取組を行うこと。なお、参加料等の収入が発生するプログラム等については、参考資料2「付帯事業に係る要求水準」(2)アによって実施すること。

キ 障がい者スポーツの大会誘致・開催支援業務

(ア) 障がい者スポーツを観る機会、支える機会を創出するため、障がい者スポーツの大会を誘致すること。

想定する種目	想定する大会のレベル
・アーチェリー ・車いすバスケットボール ・車いすラグビー など	・地方大会 ・予選リーグ ・強化試合 ・初心者向け大会 など

(イ) 大会開催時においては、参加者と一般利用者等との混乱が生じないよう、適宜臨時の案内サインを配置し、ポール、ロープ等で動線のコントロールを行う等の対応を行うこと。また、ロッカーや更衣室に関して、混乱が生じないよう、利用区分を設ける等の措置を講じること。

(ウ) 事業者は、主催者による大会運営が円滑に行われるよう、会場設営や大会利用以外の部分の運営との調整、事前の打合せ等、施設の通常時の運営業務を行う者として、支援を行うこと。

(エ) 事業者は、設置管理条例に従って、大会の主催者から使用料を徴収する。参加料・入場料等を徴収する場合には、主催者である当該各種団体の収入とすることができる。

(オ) 事業者は、施設の使用法により特別に官公庁等に届出が必要な場合は、関係法令に従って手続きを行うよう主催者等に対し指導を行うこと。

(カ) 運営にあたっては、カ(ウ)のボランティア等が障がい者スポーツを支える経験を蓄積できるように工夫すること。

ク 地域団体、教育機関等との連携業務

- (ア) カ（イ）の業務を行うにあたっては、プロスポーツチームなどのスポーツ関係団体や、地域で活動する団体との連携を図ること。
- (イ) カ（ウ）の業務を行うにあたっては、学生ボランティアや福祉系の国家資格の取得を目指す学生の実習を受け入れるなど、教育機関との連携を図ること。
- (ウ) 府内にある大学や民間企業等より、障がい者スポーツの普及・人材育成などを目的とした研究・教育活動の協力依頼があった場合には、積極的に研究等のフィールドとして本施設を提供し、実践研究や基礎研究のデータの蓄積、人材育成につながるよう協力すること。

ケ 災害時初動対応業務

(ア) 業務内容

- a 事業者は、運営業務開始前に、「緊急時発生対応計画」を市に提出し、承認を得ること。なお、変更にあたっては、速やかに市に報告、承認を得ること。
- b 事業者は、災害が発生した際、速やかに災害時初動対応がとれるよう、維持管理業務を実施する者と連携し防災訓練や施設点検等を行い、定期的に防災・減災対策の確認及び見直しを行うこと。
- c 事業者は、地震や風水害等の災害時には、利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等の対応を行うとともに、二次災害の防止に努めること。
- d 災害時の対応の詳細については、市と協議の上、決定すること。

(イ) 防災訓練の実施

- a 「緊急時発生対応計画」に基づき、年1回以上の防災訓練を実施すること。
- b 避難時の流れや実際に行う活動を確認し、情報を共有すること。
- c 市と地域団体が防災訓練や打合せ等を実施する際には協力すること。

4 付帯事業に係る要求水準

付帯事業に係る要求水準は、参考資料2を参照すること。

付帯事業のうち、障がい者スポーツ体験プログラム等の提供業務は、運営予定者の公募において必須の提案事項とし、運営予定者が実施義務を負う。