

大阪市立鶴見区民センター 指定管理業務の基準

令和7年7月

鶴見区役所

【目次】

1	施設運營業務	3
	(1) 運営方針	
	(2) 業務の内容	
	(3) 職員の配置基準	
2	事業報告書の作成・提出等	7
3	点検、報告及び監督指導等	8
4	施設・備品等の取扱い	8
5	指定管理者として果たすべき責任	9
	(1) 個人情報保護の取扱い	
	(2) 情報公開への対応等	
	(3) 法令等の遵守	
	(4) 公正採用への対応	
	(5) 研修の実施	
	(6) 秘密の保持	
	(7) 事故等への対応	
	(8) 災害発生時の対応	
	(9) 臨機の措置	
	(10) 大阪市行政手続条例の遵守	
	(11) 公正な職務の執行に関する責務	
	(12) 暴力団員又は暴力団密接関係者による不当介入	
	(13) 情報セキュリティの管理	
	(14) 障がい者法定雇用率達成への取組み	
	(15) 環境への配慮について	
6	その他	12
	(1) 保険加入	
	(2) 業務の引継ぎ	

大阪市立鶴見区民センター
指定管理業務の基準

1 施設運営業務

(1) 運営方針

ア 管理運営の基本方針

大阪市では、昭和40年に「大阪市区役所附設会館条例」（以下「会館条例」という。）を制定し、コミュニティ活動の振興及び市民の福祉の増進に資するため、大阪市区役所附設会館（以下「会館」という。）を設置している。

会館は、コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上及び福祉の増進を図るとともに、市民の集会その他各種行事の場を提供することにより市民相互の交流を促進し、もって連帯感あふれる街づくりの推進に寄与することを目的としている。

事業実施にあたっては、本市のコミュニティ関連施設、市民団体や関係機関とのネットワークを生かした事業を有機的・効果的に実施すること。

イ 休館日・開館日時

(ア) 供用時間

午前9時30分から午後9時30分まで

(イ) 休館日

12月29日から翌年1月3日まで

(ウ) 休館日及び供用時間の変更

設備の補修、点検もしくは整備、天災その他やむを得ない事由があるとき又は、会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、もしくは供用時間を変更することができる。なお、緊急の必要により供用時間等を変更したときは、速やかに大阪市に報告すること。

ウ 施設の利用条件

(ア) 使用の許可

会館条例第6条及び大阪市立鶴見区民センター使用許可及び使用期間等にかかる取扱要綱に基づき、指定管理者は会館の施設を使用しようとする者に対して使用の許可を行うこと。

(イ) 使用許可の制限等（会館条例第7条、第8条）

①使用許可の制限

次に掲げるいずれかに該当するときは、施設の使用許可を行わないこと。

- ・ 公安又は風俗を害するおそれがあるとき

- ・建物又は附属設備を損傷するおそれがあるとき
- ・管理上支障があるとき
- ・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条第2号）に規定する暴力団の利益になるとき
- ・その他不相当と認めるとき

②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、施設の使用の許可を取り消し、その使用を制限し、若しくは停止し、又は退館を命じることとする。

- ・偽りその他不正の手段により使用の許可を受けたとき
- ・(イ)①の使用許可の制限に定める事由が発生したとき
- ・会館条例に違反し、又は同条例に基づく指示に従わないとき

(ウ) 入館の制限（会館条例第9条）

次に掲げるいずれかに該当する者に対しては、入館を断り、又は退館をさせる処置を講ずること。

- ・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
- ・建物又は附属設備を損傷するおそれがある者
- ・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
- ・管理上必要な指示に従わない者
- ・その他管理上支障があると認める者

エ 利用料金・使用料（以下「利用料金等」という。）

施設の管理運営にあたっては利用料金制を採用する。なお、利用料金等に関しては大阪市立鶴見区民センター指定管理者募集要項（以下「要項」という。）5「管理運営経費」及び大阪市立鶴見区民センター指定管理者運営業務仕様書（以下「仕様書」という。）料金等を参照すること。

オ 成果指標

- ・利用者が満足と感じる割合を80%以上とすること
- ・施設の利用率を67%以上とすること

(2) 業務の内容

具体的な業務内容等は、仕様書を参照すること。

ア 地域のコミュニティ振興に寄与する事業

イ 施設の管理・運営に関する業務

- (ア) 年間（事業）計画策定
- (イ) 施設及び駐車場（駐輪場）の管理運営

- (ウ) 警備保安業務
- (エ) 防火管理業務
- (オ) 利用者の安全確保及び防災並びに事故等の緊急非常事態への対応業務
- (カ) ホームページの開設及び管理運営
- (キ) 複合施設としての調整業務
- (ク) その他の業務

ウ 建物及び附属設備の維持保全業務

- (ア) 清掃等
- (イ) 維持保全業務
- (ウ) 施設、設備・機器等の各種点検

エ 施設貸館運営及び利用料金等の収入・還付に関する業務

- (ア) 施設の利用申込の手続き・利用方法諸手続きの説明
- (イ) 施設の利用許可書（使用許可書）の交付業務
- (ウ) 利用料金等の収入に関する業務
- (エ) 施設の利用キャンセルの受付・利用料金等の還付業務
- (オ) 利用者に貸し出す附属設備の管理、貸出、点検、補修指示等の業務
- (カ) その他円滑な貸館運営に必要な業務

オ その他の業務

※業務の第三者への委託

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るが、会館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する。

また、本基準1(2)業務の内容および仕様書に記載の業務のうち、以下に掲げる業務については、これを第三者に委託してはならない。

ア 地域のコミュニティ振興に寄与する事業

イ 施設の管理・運営に関する業務

- (ア) 年間（事業）計画策定
- (イ) 施設及び駐車場（駐輪場）の管理運営
- (エ) 防火管理業務
- (オ) 利用者の安全確保及び防災並びに事故等の緊急非常事態への対応業務

- (キ) 複合施設としての調整業務
- (ク) その他の業務
 - ・業務上必要な人員（臨時的な要員等を含む）の配置、管理、指導及び給与等の支払い
 - ・大阪市ほか関係官公庁、機関への各種申請、報告、連絡調整
 - ・本件指定管理業務にかかる金銭、物品の出納及び収支精算
 - ・労働安全衛生推進業務
 - ・防災の取組や大阪市が定めた「大阪市地域防災計画」「指定管理者災害対応の手引き」等を踏まえた危機管理体制や対策マニュアルの整備
 - ・災害時等の利用者の安全確保及び施設状況の確認、区との連絡調整

エ 施設貸館運営及び利用料金等の収入・還付に関する業務

- (ア) 施設の利用申込・予約受付等業務
- (イ) 施設の利用許可書（使用許可書）の交付業務
- (ウ) 利用料金等の収入に関する業務
- (エ) 施設の利用キャンセルの受付・利用料金等の還付業務

オ その他の業務

- ・指定期間開始前の引継業務
- ・指定期間終了に当たっての引継業務
- ・大阪市からの指示に基づく資料等作成業務
- ・指定管理者の自己点検
- ・本施設への視察、見学者（団体）等への案内・対応業務
- ・大阪市の他の相談事業を行う際の場所の提供等の協力業務

(3) 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すること。業務責任者を変更したときも、同様に大阪市に通知すること。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すること。

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、会館条例第4条に定める休館日の変更、会館条例第5条に定める共用時間の変更、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する。

イ 職員配置

【職員の基本姿勢】

会館に配置される職員は、当施設の目的を理解し、公の施設の管理者としての自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を適切に行うにふさわしい業務遂行能力を有する者とし、市民サービスの向上に努めること。

【職員の配置基準】

(ア) 総括責任者

施設の役割・目的を十分認識し、施設の経営能力を備え、管理職として責任ある業務を遂行できる職員を 1 名配置すること。会館の共用時間内は、常勤の業務従事者の中から責任者として常時 1 名を配置すること。

(イ) 窓口対応職員

会館の設置趣旨・目的を達成するために会館の運営に支障をきたさないように、窓口には供用時間内は 3 名以上配置すること。ただし勤務の交代や休憩時間帯など供用時間の一部においては、会館の運営に支障をきたさない範囲内で 2 名の配置とすることも可能とする。

(ウ) 施設管理職員

施設の効用発揮を目的として、本施設には附属設備として様々な機械、装置がある。特段に専門的・技術的知識を必要とする設備以外については、それらを利用者が安全かつ効果的に利用できるようにするため、利用者に説明できる知識を持った職員を配置すること。

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、会館条例施行規則第 14 条第 2 項の規定により、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こと。

(2) 上記事業報告書の提出期限は、会館条例施行規則第 14 条第 2 項により、毎年度終了後 2 月以内とする。

(3) 報告内容としては、当該業務（自主事業を実施する場合は自主事業を含む）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、指定管理業務実績に対する自己評価等の事項を想定しているが、具体的には別途指示する。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する。

- (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る。

3 点検、報告及び監督指導等

- (1) 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る。

- (2) 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うこと。

- (3) 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、これに協力すること。

- (4) 指定管理者は、施設利用者の意見、要望等を把握し、当該業務に反映させるため、施設利用者から意見を聴取するとともに、大阪市と指定管理者が協議して定める項目について、自己点検を行うこと。当該意見聴取及び自己点検の結果は、定期的に集約し大阪市に報告すること。当該業務を実施するにあたり、大阪市と指定管理者は前述の利用者からの意見聴取や点検の項目を定め、管理運営上の問題点、課題等の解決を図るため、協議し調整を行う場として年6回以上調整会議を実施する。

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する。管理等については、大阪市の指示に基づき適正に行うこと。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ること。

また、当該業務の実施に当たり必要となる備品等の補修及び更新を実施し、その費用については指定管理者が負担すること。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する。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とする。

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すること。

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、その指示に従うこと。

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、適切な管理を行うこと。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）を遵守すること。

(2) 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ること。

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る。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、これに応じること。

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。

(3) 法令等の遵守

会館を管理運営するに当たっては、次の法令等を遵守すること。

- ・会館条例
- ・会館条例施行規則
- ・大阪市区役所附設会館使用料の減免に関する要綱
- ・鶴見区役所附設会館利用料金減免規程
- ・大阪市立鶴見区民センター使用許可及び使用期間等にかかる取扱要綱
- ・労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法
- ・建築基準法、消防法
- ・その他関係法令、条例等

(4) 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る。

(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。

(6) 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大阪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、指定期間の満了又は指定の取消し後も同様とする。

(7) 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すること。

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すること。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、その指示に従うこと。

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うこと。

(8) 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する。

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する。

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すること。

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する。

※大阪市地域防災計画

<https://www.city.osaka.lg.jp/kikikanrishitsu/page/0000541204.html>

指定管理者災害対応の手引き

<https://www.city.osaka.lg.jp/keiyakukanzai/page/0000162085.html>

(9) 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、臨機の措置をとること。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る。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る。

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の直ちに通知すること。

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する。

(10) 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すること。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、大阪市と協議すること。

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すること。

(11) 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条の責務を果たすこと。

(12) 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、警察への届出を行うこと。

(13) 情報セキュリティの管理

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第11条の規定に基づき、適切な管理を行うこと。

また、大阪市の情報システムを使用するにあたっては、大阪市情報セキュリティ管理規程に基づく情報セキュリティ実施手順など、大阪市が示す必要事項を遵守すること。

(14) 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る。

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。(様式9参照)

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、法定雇用率を達成すること。

(15) 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すこと。

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り、それを証明する書類を大阪市に提出すること。

(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言い、指定期間の開始とともに、円滑に当該業務を遂行すること。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する。