

徳島市産業支援交流センター

管理運営業務要求水準書

令和元年12月

徳島市経済部経済政策課

【目次】

	頁
1 管理運営に関する基本的な考え方	1
2 管理運営体制	2
3 管理の基準	2
4 業務の範囲	2
5 本業務の範囲外の業務（自主事業）	4
6 業務委託の制限	4
7 指定管理料基準額	5
8 修繕	5
9 備品の取扱い	6
10 役割分担	6
11 事業報告等	6
12 情報管理	7
13 情報公開	7
14 関係法令の遵守	7
15 規程の制定	7
16 危機管理対応	8
17 施設の目的外使用	8
18 各種保険への加入	8
19 原状回復義務	9
20 環境への配慮	9
21 業務不履行時の手続き	9
22 協議	10
別記1〈個別業務の取扱い基準〉	11
(1) 清掃・衛生管理業務	11
(2) 施設保安業務	11
(3) 通信回線及び機器類の保守管理業務	12
(4) W e b サイト等管理業務	12
別記2〈役割分担〉	13
〈審査基準〉	14

徳島市産業支援交流センター（以下「センター」という。）の指定管理者が行う管理運営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 管理運営に関する基本的な考え方

センター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) 徳島市産業支援交流センター条例（以下「条例」という。）その他関係する法令の規定を遵守するとともに、平等かつ公正なサービスの提供を行うこと。
- (2) センターの設置目的に合致した管理運営を行うこと。

※ センターの設置目的は、木工や藍染めなどの地域資源を活用した産業（以下「地場産業」という。）をはじめとする本市の産業を担う起業家、事業者等への支援を通じて新たな事業を創出し、産業を育成するとともに、利用者相互の交流を促進することにより、本市の経済の発展を図ることである。

センターは、ヒト・モノ・情報が行き交う、「にぎわい」と「産業振興」の拠点として、産業振興に資する「産業支援」とまちのにぎわいづくりに資する「交流促進」の整備方針を踏まえた活動を行う役割がある。

- (3) 木工・藍染め・しじら織などの徳島市が誇る地場産業について、見て・触れて・体験できる「学び」の提供に努めること。
- (4) 徳島市（以下「市」という。）が実施する産業支援施策の窓口機能及び県内で活動している様々な産業支援機関との連携のもとで支援を行う産業振興の拠点として、産業支援に関する情報の収集・発信その他サービスの提供に努めること。
- (5) 個人や団体・グループ、起業家や市民・観光客など、様々な人々が集い、交流する開放的な施設の提供に努めること。
- (6) 地場産業の魅力をしっかりと伝え、ブランド力向上を図るよう努めること。展示及び販売等においては、本市の産業の振興につながることを前提として、市内外の事業者を問わず、地場産品をはじめとした各種製品の取り扱いを行うものとする。
- (7) 利用者の視点に立ち、訪れやすく利用しやすい施設となるよう、計画的で効率的かつ公平性に配慮したセンターの施設及び付属設備（以下「施設」という。）の管理運営に努めること。
- (8) 貸出施設の稼働率の向上に努めること。
- (9) 効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の節減に努めること。（参考資料①を参照）
- (10) 施設等の機能を正常に保持できるよう適正な維持管理を行うこと。維持管理は、予防保全を基本とすること。
- (11) 災害時や緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (12) 情報管理を徹底すること。
- (13) 施設環境を良好に保つとともに、施設利用者に対するサービスの向上に努めること。
- (14) 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努めること。
- (15) 市や関係団体等と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。
- (16) 市民の雇用や市内発注に配慮した運営を行うこと。
- (17) その他市が指定した手続き、会計処理等を適切に行うこと。

2 管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、次のとおり適正な環境及び人員を配置すること。

- (1) 市が別に準備するものを除き、必要な機器の配置及び環境の整備を行うこと。
- (2) 業務の適正な実施のため、必要な従業員を配置し、人員体制を確保すること。
責任者として専従の正規従業員1名を必ず配置するほか、業務の実施に必要な従業員の配置については、応募時の提案を踏まえて市と協議の上決定するものとする。
- (3) 従業員の勤務体制・勤務条件は、センターの運営に支障がないように定めるとともに、労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。
- (4) 消防法で定める防火管理者及び防災管理者を配置すること。
- (5) 各種業務の責任体制を確立すること。
- (6) 従業員に対して、施設の管理運営業務に必要な知識と技術を習得することを目的とした研修等の実施に努めること。
- (7) 業務の実施について、市の方針や施策との整合・連携を図るため、市主管課との間で適宜意思疎通を図る機会を設けること。

3 管理の基準

- (1) 休館日
 - ① 1階フロア 1月1日
 - ② 9階フロア 毎週火曜日並びに1月1日から1月3日及び12月29日から12月31日まで
- (2) 供用時間
 - ① 1階フロア 10時から19時30分まで
 - ② 9階フロア 10時から21時まで
- (3) 休館日及び供用時間の変更
センターの設置目的を達成するため特に必要があると認めるときは、市長の承認を得て、休館日及び供用時間を変更することができる。

4 業務の範囲

指定管理者が行う業務（以下「本業務」という。）の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 次の各号に掲げる事業に関すること（条例第4条第1号）
 - ① 起業及び経営の支援
 - ② センターの利用者相互の交流及び連携を促進するための場所の提供
 - ③ 地場産業その他の市の産業に関する情報の収集及び発信
 - ④ 地場産業その他の市の産業の製品の展示及び受託販売
 - ⑤ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業

※ ①～⑤の事業については、参考資料②に掲げる事業内容を参照の上、市から特に開催等を求めるものを軸に実施に努めること。

(2) センターの利用承諾に関する業務（条例第4条第2号）

① 利用者の受付及び利用の管理に関する業務

ア 利用者からの施設の利用料金や空き状況等に関する問合せ、相談及び苦情に対応すること。

イ 貸出施設及び附属設備の利用希望者からの利用申請を受け付け、利用の承諾を行うこと（条例第6条第1項）。なお、管理上必要な場合は、条件を付して承諾することができる（条例第6条第2項）。

ウ 個人が共用の作業場所を利用する場合には、次の事項を遵守させ、その管理を行うこと。

- ・有料エリアは利用できないこと
- ・イベント等を実施しているエリアは利用できないこと

エ 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあると認められる場合、施設等を損傷するおそれがあると認められる場合、その他公益上又は管理上適当でないと認められる場合は、利用の承諾をしないこと。（条例第7条）

(3) 利用料金の収受に関する業務

施設の円滑な供用方法を工夫し、稼働率等の向上を図ること（参考資料③を参照）

① 利用料金の額は、条例別表に掲げる額（参考資料④を参照）の範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定めるものとする。（条例第8条第2項）

② 個人が共用の作業場所を利用する場合の利用料金は無料とする。（条例第8条第3項）

③ 利用料金は、指定管理者の収入として収受するものとする。（条例第8条第4項）

④ 利用料金は、利用承諾の際に収受すること。ただし、指定管理者が特に必要と認める場合は、適当な時期に収受することができる。（条例第8条第3項）

⑤ 指定管理者は、市長が定める基準に従い、利用料金を減額し、又は免除することができる。（条例第9条、減額及び免除の基準は参考資料⑤を参照。）

(4) センターの維持管理に関する業務（条例第4条第3号）

施設の機能を維持し、利用者へのサービスを円滑に提供することにより、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう適切な維持管理計画による業務を実施すること。

① 清掃・衛生管理業務

② 施設保安業務

③ 通信回線及び機器類の保守管理業務

④ Webサイト等管理業務

⑤ 修繕業務

⑥ 備品等管理業務

①～④の業務については、別記1〈個別業務の取扱い基準〉を参照すること。⑤・⑥の業務については、「8 修繕」、「9 備品の取扱い」を参照すること。

(5) その他施設の運営に関して市長が必要と認める業務（条例第4条第4号）

センターは、地場産業をはじめとする本市の産業を担う起業家、事業者等への支援を通じて新たな事業を創出し、産業を育成するとともに、利用者相互の交流を促進するこ

とにより、本市の経済の発展を図るための拠点施設であることから、市と連携を図りつつ次のような業務の実施に努めること。

- ① 地場産業その他の市の産業に関する製品の情報整理、振興対象事業者の活動状況等の把握、市との情報共有に係る業務
- ② センターの利活用拡大のため、次の事項に留意したホームページ、デジタルサイネージ及びSNS等の運営による情報発信に係る業務
 - ア センターのホームページ、デジタルサイネージ及びSNS等の情報（施設の予約状況、イベント情報、ブログ配信など）が常に最新となるよう随時更新に努めること。
 - イ 積極的に地場産業のブランド力向上に資するコンテンツをはじめ、利用案内やイベント等の情報を提供し、可能な限りホームページに情報を集約して情報発信すること。
 - ウ 利用者からのメールによる問い合わせ等に対して、迅速かつ正確に対応すること。
- ③ 施設利用者のニーズを踏まえた利便性向上に資する業務（例：施設利用者の郵便物等のほか、鍵やロッカー等の管理、飲料の提供設備、ニーズ調査等）
- ④ 市が実施を提案する事業への協力等（例：ものづくりコーナーを活用した工作教室等のイベントや季節に合わせた企画展の開催など）
 - ※ ①～④の業務で、行政判断が必要な事項や回数等の要件については市と事前協議するものとする。

5 本業務の範囲外の業務（自主事業）

指定管理者は、本業務の実施を妨げない範囲において、市の承認を得て自主事業を実施することができる。自主事業の内容は、センターの設置目的（1(2)参照）に沿ったものであること。また、自主事業を実施しようとする場合は、以下の事項を踏まえた上で事業実施の7日前（広報やマスコミへの情報提供等を行う場合は、その7日前）までに市に事業計画・収支計画等を提出し協議すること。

- (1) 自主事業は、自己の費用と責任において実施するものであることから、会計処理等において、指定管理事業と区分されたものとする。
- (2) 自主事業に係る施設利用料その他の料金等については、事業収益の用途等を踏まえ、自主事業の承認に係る協議を経て市が個別に判断する。承認手続きをとらずに事業を実施した場合は、市に利用料金を納付しなければならない。また、施設の設置目的（1(2)参照）に沿わない事業は、自主事業として認められないため、一般利用者の場合と同様、利用料金を納付するものとする。
- (3) 自主事業を実施する場合で、目的外使用に当たる場合は、事前に市にセンターの目的外使用申請を行い、使用の許可を得ること。

6 業務委託の制限

指定管理者が、業務の全部若しくは業務の主たる部分を第三者に委託又は請負わせることを禁止する。

ただし、委託する業務内容、委託先の選定方法等を含めた再委託についての考え方を示したうえ、市の承諾を得た場合は、指定管理者は業務の一部を第三者に委託又は請負わせることができる。（具体的な委託可能業務の例については、参考資料⑥のとおり。）

7 指定管理料基準額

(1) 管理運営経費

指定管理者は、施設の利用料金収入と、市からの指定管理料をもって、センターの管理運営業務を行うものとする。

指定管理料については、既存の市有施設の実績等を参考にして、年間の管理運営経費から利用料金収入等を差引きして算出し、基準額を設定している。この基準額内での提案とすること。

指定管理料については、最終的に、指定管理者の指定後に、市と指定管理者が締結する基本協定により定める。

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料基準額(税込)	16,951千円	19,554千円	19,554千円

(2) 指定管理料の支払い

支払い方法などは、市と指定管理者が協議の上締結する年度協定において定める。

(3) 帳簿、会計書類の作成及び保管

指定管理者は、経理規程を策定の上、帳簿及び会計証拠書類を備え適正に会計を処理すること。また、指定管理期間終了後、帳簿については10年間、会計証拠書類については5年間保管すること。

8 修繕

(1) 指定管理者は、センターの施設や付属設備の機能及び性能を維持するため、発生した不具合や毀損箇所の原状回復のための修繕を実施すること。センターの機能を変更することを目的とした修繕、耐用年数を著しく延長する修繕、又は(2)に基づく市の費用負担による修繕は市が実施する。

① 修繕の必要が生じたときは、指定管理者は市に事前に連絡のうえ（緊急の場合を除く）、修繕を行うこと。ただし、電球の交換等、日常的な管理で必要となる消耗品や部品の交換については、事前の連絡によらず、指定管理者の判断で行う。

② 市が修繕の必要性が高いと認めた場合は、市の判断により、指定管理者に修繕を行わせることができる。

(2) 費用の負担については、原則として、単年度につき15万円以下については指定管理者が負担することとし、15万円を超える場合は市が負担することとする。

なお、単年度での修繕費の執行額が15万円に満たない場合は、当該年度における未執行額の返還を求めることがある。

9 備品の取扱い

- (1) 市は、参考資料⑦「備品一覧」に記載する備品（以下「市有備品」という。）を無償で指定管理者に貸与する。指定管理者は、貸与を受けた市有備品を適切に管理すること。
- (2) 経年劣化等により、市有備品が管理運営業務の用に供することができなくなったときは、必要に応じて、市が当該備品を調達する。ただし、緊急に必要な備品又は1件2万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調達することとし、当該備品は市に帰属するものとする。
- (3) 指定管理者は、故意又は過失により市有備品を毀損滅失したときは、当該備品を調達することとし、当該備品は市に帰属するものとする。
- (4) 指定管理者は、市との協議により市有備品以外の備品を調達し、管理運営業務実施の用に供することができるものとする。当該備品の帰属先は、財源の捻出方法等に応じ、市との協議により定めるものとする。

10 役割分担

市と指定管理者の役割分担については、別記2〈役割分担〉のとおりとする。なお、想定した事項以外のことが発生した場合など、疑義が生じた場合は、双方の協議によるものとする。

11 事業報告等

指定管理者による施設の適正な管理運営状況を確認するため、指定管理者に対して事業報告書の提出とセルフモニタリングの実施を義務づける。様式等の詳細については、市が別途指定する。

- (1) 管理運営状況に関する利用者アンケートの実施
利用者の要望に応じたセンターの運営のため、管理運営状況に関する利用者アンケート調査を実施すること。
- (2) 業務報告書
 - ① 指定管理者は、毎月終了後10日以内に月次業務報告書を市に提出すること。
 - ② 指定管理者は、年度終了後1か月以内に年度業務報告書を市に提出すること。
- (3) セルフモニタリング
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、毎月セルフモニタリングを実施し、月次業務報告書とともに市に提出すること。
- (4) 実地調査等
市は施設の適正な管理を確保するため必要があるときは、指定管理者に対して、管理運営業務若しくは経理状況に関して、報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行うことができる。また、市長が任命した監査委員が市の事務を監査するため、指定管理者に対して、出頭、実地調査又は帳簿書類その他の記録の提出を求めるときは、指定管理者はこれに応じること。指定管理者がこれに従わなかったときは、市は指定管理者の指定を取り消すことができる。

1 2 情報管理

(1) 業務の実施を通じて知り得た秘密

指定管理者又は本業務の全部若しくは一部に従事する従業員は、業務の実施によって知り得た秘密及び市の行政事務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。

指定管理者の指定期間が満了し、若しくは指定が取り消され、又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、管理運営業務を実施するに当たり個人情報を取り扱うときは、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止並びに適切な管理に努め、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対しては、徳島市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。必要な措置の詳細については、協定において定める。

1 3 情報公開

指定管理者は、管理運営業務に関して保有する情報の公開について、徳島市情報公開条例に規定する措置を講ずること。

1 4 関係法令の遵守

管理運営業務の遂行にあたり、遵守すべき法令等は次のとおりとする。

- (1) 地方自治法、地方自治法施行令ほか行政関係法規
- (2) 労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法ほか労働関係法規
- (3) 徳島市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例
- (4) 徳島市産業支援交流センター条例
- (5) 徳島市中小企業振興基本条例
- (6) 徳島市個人情報保護条例・同条例施行規則
- (7) 徳島市情報公開条例・同条例施行規則
- (8) 徳島市環境基本条例
- (9) 消防法、水道法、その他施設若しくは設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- (10) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- (11) 健康増進法
- (12) その他関係法令

1 5 規程の制定

指定管理者は、管理運営業務の実施に関して規程を定めることができる。

また、申請に対する処分を行おうとするときは、徳島市行政手続条例に準じて判断に必要とされる基準等の規程を定めなければならない。

これらの規程を制定し、又は改廃するときは、市の承認を受けなければならない。

1 6 危機管理対応

- (1) 指定管理者は、自然災害、人為災害、火災、不審者の侵入及び事故等（以下「災害等」という。）の発生時には、利用者の安全確保を第一に迅速かつ適切に対応すること。
- (2) 指定管理者は、次の事項に該当するときは、ただちに対応し、市に速やかに報告するとともに、その指示に従わなければならない。
 - ① 災害等により、負傷者等が発生したとき。
 - ② 災害等により、施設に係る市の財産が滅失又は毀損したとき。
 - ③ 施設の利用を中止する必要が生じたとき。
 - ④ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。
- (3) 指定管理者は、災害等のあらゆる非常事態に備えあらかじめ危機管理対応マニュアルを作成し市に報告するとともに、職員に対しても指導や研修を行うなど、必要な措置を講じること。また、休日及び夜間等緊急時の関係機関を含めた連絡体制を確立しておくこと。
- (4) 指定管理者は、災害等の非常事態に対応するため、消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての対応訓練を行うとともに、アミコビルの管理者が実施するビル全体の災害訓練等にも参加すること。
- (5) 傷病人発生時には、医療機関等への通報や傷病人への措置（A E Dの使用等）等を迅速かつ適切に行うこと。また、不測の事態に備えて、けが等に対応するために必要な医療品の配備及びA E Dの管理や日常点検を行うとともに、全職員に救急救命講習（A E D講習含む）を受講させるように努めること。
- (6) 不審者については、常時施設内を巡回し、早期に問題行動を発見することにより、事故の防止及び利用者の利用に支障が生じないよう対応に努めること。
- (7) 災害等による緊急措置（被害の拡大防止、人命救助等）の必要時において、市等と協議する時間が無い場合は、指定管理者の判断により臨機応変に対応すること。この場合においては、本業務の範囲の内外に関わらず、適切に措置しなければならない。

1 7 施設の目的外使用

指定管理者は、原則としてセンター条例第4条に規定する指定管理者が行う業務の遂行のためのみに施設を利用できるものとするが、指定管理者が利用者の利便性向上等のために上記以外の目的で使用する場合は、徳島市公有財産規則第22条の規定に基づき、事前に市から行政財産の目的外使用の許可を得た場合に限り実施することができる。設置の許可を得た場合については、所定の使用料を市に支払わなければならない。

なお、目的外使用許可部分は指定管理の対象外となり、その経費の支出のために指定管理料を使用してはならない。

1 8 各種保険への加入

指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により、利用者、第三者又は市等に損害を与えた場合は、指定管理者の責任において賠償しなければならない。

また、指定管理者及びその職員等の故意又は過失により発生した損害について、市が第

三者に対して賠償した場合は、市は指定管理者に対し求償権を行使することができるものとする。なお、賠償等のために指定管理料を用いてはならない。そのため、指定管理者は上記のリスク等に備え、次に示すとおり各種保険に加入することとし、書面により市に対してその報告を行わなければならない。

(1) 火災保険

市が加入する。

(2) 施設賠償責任保険

- ① 指定管理者が加入することとし、補償額については、次に示す額以上の保険に加入すること。なお、保険対象範囲は施設全域とする。

ア 対人賠償

- ・ 1名あたり限度額 1 億円以上
- ・ 1 事故あたり限度額 1 0 億円以上

イ 対物賠償

1 事故あたり限度額 2, 0 0 0 万円以上

- ② ボランティア保険、レクリエーション保険等

指定管理者は、本業務実施中の事故に備えて、必要に応じてボランティア保険、レクリエーション保険への加入、その他損害賠償に備えて、あらかじめ適切な範囲で必要な賠償保険等に加入すること。

1 9 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、施設又は付属設備の変更をしようとするときは、あらかじめ市の承認を得ること。また、指定管理者の指定期間が満了したとき、又は指定を取り消されたときは、市の指示するところにより、施設及び付属設備を原状に回復すること。

(2) 毀損滅失した場合

指定管理者は、施設及び付属設備を毀損滅失したときは、市の指示するところにより、施設及び付属設備を原状に回復し、損害を賠償すること。

2 0 環境への配慮

指定管理者は、省エネルギーの徹底と温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進や適正処理に努めるなど、環境に配慮した施設管理運営を行うこと。

2 1 業務不履行時の手続き

市は、指定管理者が管理運営業務の要求水準を満たしていないと認められる場合（下記(1)の場合）は、業務不履行とみなし、下記(2)の措置をとる。

(1) 業務の不履行

- ① 施設の利用者が利用をするうえで、明らかに重大な支障がある場合。
- ② 指定管理者による管理運営に、瑕疵又は欠陥が生じている場合。

- ③ 所定の手続きを怠った場合。
- ④ 指定管理者が申請時に提出した事業計画の水準を達成できていない場合。
- ⑤ その他要求水準書等で示す管理運営水準を満たしていない場合。

(2) 業務不履行の手続き

- ① 市は、指定管理者に対して改善措置を指示し、指定管理者は改善計画書を提出する。改善計画書の妥当性については、市が専門家等と協議・検討の上判断する。
- ② 市は、改善計画書に沿った業務の改善が図られているか確認し、改善が認められないと判断したときは、違約金相当額を指定管理料から減額する。なお、違約金の詳細については、基本協定において定めることとする。
また、市は業務の不履行が配置された従業員に起因するものであると認めるときは、指定管理者に対してその交代を要求できるものとし、指定管理者はこれに従うものとする。
- ③ 市は、①・②を経て、なお業務の改善が認められないと判断したときは、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。

2 2 協議

この要求水準書に定めるもののほか、指定管理者が行う管理運営業務の内容及びその処理について疑義が生じたときは、市と指定管理者が協議して決定する。

別記1 <個別業務の取扱い基準>

(1) 清掃・衛生管理業務

- ① 施設的环境を維持し、快適な環境を保つための清掃業務（日常清掃及び定期清掃）を実施する。
 - ア 日常清掃については、休館日（1階フロアについては1月1日、9階フロアについては毎週火曜日並びに1月1日から1月3日及び12月29日から12月31日まで）を除く毎日、次の業務を実施する。
 - ・床は、掃き掃除、水拭き、掃除機等を使用して清掃すること。
 - ・カーペットの清掃は、掃除機等を使用して塵ほこりを除去するとともに、著しい汚れは水拭き等により除去すること。
 - ・回収した紙屑等は、所定の場所に集積すること。
 - ・空き瓶や空き缶等の不燃物、水分が多く焼却が困難なもの、ビニールプラスチック製品・机・椅子等の不用品は、所定の場所に集積し、定期的に法に照らして処理すること。
 - ・手摺り、扉等は、塵払いの後でから拭きし、特に汚れやすい箇所は洗剤等で汚れを除去すること。
 - イ 定期清掃及び衛生管理については、次の業務を実施する。
 - ・ワックスが可能な床面には、年2回程度の塗付作業をすること。
 - ・その他、施設の保護や衛生保持を考慮して、必要な保全作業を施すこと。
- ② 清掃業務を遅滞のないようにするため、適正な人員の作業員を配置すること。
- ③ 利用者の妨げにならないよう、配慮を行うこと。
- ④ 作業実施状況を日誌に記載すること。
- ⑤ 高所や通路上における作業は、執務に支障のないようにするとともに、従業員及び通行人の安全を確保するための措置を講ずる。
- ⑥ 作業のため、机、椅子等の物品を移動するときは、損傷しないように取り扱い、作業後は所定の位置に戻すこと。
- ⑦ 廃棄物回収業務は、毎日適時実施し、所定の収集場所に集積すること。
- ⑧ 廃棄物回収業務の実施に関しては、安全面及び衛生面に十分留意すること。
- ⑨ 消耗品の補充
 - ・手指消毒等必要とする消耗品を適宜補充すること。
 - ・センター内の電球を適宜取り替えること。

(2) 施設保安業務

- ① 施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪や火災等の災害の発生を警戒防止し、財産の保全を図るとともに、利用者の安全を守ること。
- ② 閉館時には、火災・盗難等異常事態を自動的に通報できる警備態勢をとること。
- ③ 施設の利用者に、施設の運用について定める規則を遵守させ、その管理を行うこと。

(3) 通信回線及び機器類の保守管理業務

指定管理者が行う通信回線及び機器類の保守管理業務は、原則として次のとおりとし、それぞれ適切に行うこと。

① 通信回線レベルの管理

有線及び無線の通信回線速度等の点検について毎週1回程度行い、センター利用者が快適に利用できる環境を確保すること。

また、通信回線等を介したOA機器などのウイルス感染の防止について、常時ウイルスチェック等の感染対策措置を講じること。

② 臨時点検

臨時点検は、異常が発生した場合及び発生するおそれがある場合などに必要に応じて行うこと。

③ OA機器

パソコンやプリンター、その他電子機器等の設備に係る動作や接続状況の確認について、毎週1回程度行うこと。サポート期間が終了するOSなどについては、保守対応ができるようにすること。

④ デジタル複合機

白黒及びカラーコピー、プリンター、スキャン、ファックスの機能を有し、B5からA3用紙に対応するものについて、1階及び9階フロアに各1台以上をリースその他の方法により設置し、必要な消耗品等の管理を行うこと。

(4) Webサイト等管理業務

① センターのホームページやSNS等による最新情報の発信を行うこと。

② デジタルサイネージ等による地場産業や観光案内の情報発信を行うこと。

別記2 <役割分担>

種類	内容		負担者	
			指定管理者	市
物価変動・金利変動リスク	物価・金利の変動に伴う経費の増減		○	
法令変更	施設管理・運営に関する法令変更		協議	
税制度の変更	消費税及び地方消費税率の変更		協議	
	法人税（法人市民税を含む）率の変更		○	
	上記以外で、施設の管理、運営に影響を及ぼす税制変更		協議	
	上記以外の場合		○	
住民対応	指定管理業務及び自主事業に対する住民からの苦情、要望等		○	
	上記以外の市政全般への苦情、要望等			○
第三者への賠償	管理運営上の瑕疵等、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に生じた損害		○	
	上記以外の事由により第三者に生じた損害（施設の瑕疵によるもの等）			○
施設の修繕	管理運営上の瑕疵等、指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由によらないもの（経年劣化、天災、事故等）	単年度につき15万円以下のもの	○	
		単年度につき15万円を超えるもの		○
	施設の改築、増築、改修等（大規模修繕を含む）			○
備品の修繕・更新	指定管理者の責めに帰すべき事由（故意または過失）により、毀損滅失したとき		○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由によらず（経年劣化、天災、事故等）、毀損滅失したとき	1件あたり2万円以下のもの	○	
		1件あたり2万円を超えるもの		○
事業の変更・中止により生じた損害の賠償等	市の指示によるもの			○
	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの（業務不履行の場合を含む）		○	
	災害等不可抗力によるもの			○

<審査基準>

審査項目（審査の視点）		配点
1 事業計画書に沿った管理運営を安定して行える体制がとられていること。		
運営体制等	<ul style="list-style-type: none"> ・経営基盤が安定しており、事業計画に沿った管理を行う人材・能力を有しているか。 ・事業計画書に沿った管理運営を安定して行える人員配置、勤務体制等がとられているか。 ・市が指定した手続き、会計処理等を適正に履行できる体制があるか。 ・従業員の能力を高めるための効果的な方針・方策が示されているか。 	20点
運営姿勢等	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の果たすべき責務・役割を理解した運営を行う姿勢があるか。 ・情報管理（業務の実施を通じて知り得た秘密や個人情報の保護等）を徹底するための適切な方針・方策が示されているか。 ・危機管理面での適切な方針・方策が示されているか。 ・環境への配慮について適切な方針・方策が示されているか。 	20点
維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検や修繕など、施設、設備等の機能を正常に保持するための方針・方策が示されているか。 	20点
2 事業計画書の内容が、施設の効用を最大限に発揮させるものであること。		
業務についての理解	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者のニーズや、施設の設置目的を十分に理解した管理運営方針・事業計画が示されているか。 ・適切な数値目標が示されているか。 	20点
利用促進への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・市の産業の製品の展示及び受託販売、催し、研修及び会合等のための施設の共用について効果的な取組方策が示されているか。 ・貸出施設の稼働率向上のための効果的な取組方策が示されているか。 	20点
情報の収集、発信	<ul style="list-style-type: none"> ・市の総合的な産業に関する情報の収集、発信のための積極的かつ効果的な方策が示されているか。 	20点
その他本業務への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関して「市長が必要と認める業務」について、積極的かつ効果的な対応方策が示されているか。 	10点
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業において、施設の効用を高めるための効果的な取り組みが示されているか。 	20点
その他施設の効用を高めるための取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者相互の交流及び連携を促進するための取り組みについて効果的な方針・方策が示されているか。 ・市や関連団体と効果的な連携を図るための方針・方策が示されているか。 	10点
3 事業計画書の内容が、施設の管理業務に係る経費の節減を図るものであること。		
<ul style="list-style-type: none"> ・収支計画の内容が妥当であるか。 ・管理経費縮減のための効果的な方針・方策が示されているか。 ・人件費の設定は適切か。 		40点

※ 募集の結果、申請が1件のみであった場合も、本審査基準により、適切な管理運営を行えるかどうかを評価する。

<参考資料>

参考資料① 管理運営費の見込み

参考資料② 指定管理者が行う業務の事業内容について

参考資料③ 貸出施設等の利用見込み

参考資料④ 産業支援交流センター利用料金表

参考資料⑤ 市長が定める減額・減免取扱基準

参考資料⑥ 委託可能業務

参考資料⑦ 徳島市産業支援交流センター備品一覧

参考資料①

管理運営費の見込み

(単位：千円)

区 分		令和2年度（*1）	令和3年度	令和4年度
固定費	人件費	14,769	16,651	16,651
	光熱水費	625	833	833
運 営 費（*2）		2,276	3,034	3,034
維持管理費	清掃・衛生管理費	183	244	244
	照明等点検交換業務	139	185	185
	サーバー保守業務	114	152	152
	ウェブサーバーレンタル料	179	238	238
	CATV・ネット使用料	56	74	74
	AEDリース	55	73	73
	供用部分使用料	4	5	5
	修繕費	113	150	150
	雑費	155	206	206
管理運営経費等 計		18,668	21,845	21,845

(*1) 令和2年度については、令和2年7月から令和3年3月までの9カ月分の見込み。

(*2) 運営費とは、租税公課、印刷製本費、通信・運搬費、各種保険料、消耗品費、事務用品費等に加え、施設の設置目的を達成するために有益な事業を行うために必要な費用をいう。

参考資料②

指定管理者が行う業務の事業内容について

(1) 起業及び経営の支援（条例第2条第1号）	
次の①～⑥に例として掲げる業務等を市が実施する場合又は後援等を行う場合において、優先的に施設が利用できるよう調整・協力を行うことにより、起業や販路拡大その他経営課題の解決等、個人や企業などを対象とした支援に寄与する。	
①	経営サポート業務（例：経営全般に関する個別相談、セミナー企画開催等）
②	販路拡大サポート業務（例：売上向上のための具体的な提案等）
③	創業サポート業務（例：ビジネスプランのブラッシュアップ、チャレンジジョブ企画運営等）
④	商品サポート業務（例：商品・サービスのセールスポイント、ターゲットの明確化等）
⑤	新分野進出サポート業務（例：新分野進出に向けマーケティングや連携・マッチング等）
⑥	情報発信サポート業務（例：ホームページ作成や、SNS等を利用し、情報発信を強化する支援）
(2) センターの利用者相互の交流及び連携を促進するための場所の提供（条例第2条第2号）	
起業者や起業間もない事業者等への支援のほか、他企業（他産業）との連携により弱みを補完し、さらには、相乗効果による技術力の高度化や製品・サービスの付加価値向上に取り組むために、異業種の交流を促す。	
①	レンタルルーム等の管理運営業務
②	共用の作業場所の管理運営業務
③	交流及び連携の促進に資するコミュニケーションマネジメント業務の支援
(3) 地場産業その他の本市の産業に関する情報の収集及び発信（条例第2条第3号）	
本市の総合的な産業を対象とし、情報提供機能及び産業支援機関や大学等との連携機能を担い、産業支援情報が一元的に得られる拠点施設として整備を図る。 また、本市が誇る地場産業（木工や藍染めなどの地域資源を活用した産業）について、個々の製品のみならず、地場産業の歴史的背景等の情報を発信することで本市産業全体のイメージアップとブランドイメージの創出を図る。	
①	支援対象者にワンストップで各種制度や情報等を周知し、マッチングを図る業務（例：市などで行っている各種支援・補助制度の周知、産業支援機関の紹介等）
②	徳島市が誇る地場産業のブランド力向上に資する業務（例：地場産業にまつわる企画展、ものづくりコーナーを活用した企画展等）
(4) 地場産業その他、市の産業の製品の展示及び受託販売（条例第2条第4号）	
本市産業から生み出された製品の良さを広く知らしめ、消費の拡大を目指すとともに地域産業を盛り立てる機運の醸成を図る。	
①	1階ショールームでの常設展示及び受託販売業務（委託販売に関する取扱いは市長が別に定める。）
②	1階ショールームでの販売促進支援業務
(5) その他前条の設置目的を達成するために必要な事業（条例第2条第5号）	
①	(1)から(4)までの事業を含め、施設の設置目的を達成するために有益なセミナーや企画展等の事業（年間6回以上を目標に積極的な実施を図ること。）
②	インバウンドの集客に資する業務（例：デジタルサイネージを活用した、観光モデルルートなど「食」や「周辺施設」の観光案内、パンフレットの配置等）
③	施設の安全性や利便性のさらなる向上に資する業務（運営等の創意工夫、業務改善、規約・マニュアル等の作成及び改定等）
④	インターネット関連サービスの提供業務

参考資料③

貸出施設等の利用見込み

(単位：円)

	合計			内訳														
				1 Fフロア			9 Fフロア			レンタルルーム			受託販売			付属設備		
	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額	延べ 件数	延べ 時間	収入 金額
令和2年度 (*1)	495	1,515	1,717,000	35	315	465,000	50	375	300,000	75	825	360,000	300	—	562,000	35	—	30,000
令和3年度	670	2,050	2,291,000	50	450	578,000	70	500	443,000	100	1,100	480,000	400	—	750,000	50	—	40,000
令和4年度	670	2,050	2,291,000	50	450	578,000	70	500	443,000	100	1,100	480,000	400	—	750,000	50	—	40,000

(*1) 令和2年度については、令和2年7月から令和3年3月までの9カ月分の見込み。

参考資料④

産業支援交流センター利用料金表

1 施設利用料金

区分	利用料金の額
フロア利用（面積を単位として排他的に利用することをいう。）	1平方メートルにつき1日230円
委託販売	売上額の20%

備 考

- (1) フロア利用者が2,000円以上の入場料（整理料その他名義のいかんを問わず、入場者から徴収する対価をいう。）を徴収する場合の利用料金は、この表に規定する利用料金の2倍に相当する額とする。
- (2) 商品の展示又は販売、営業の宣伝その他これに類する目的でフロア利用する場合の利用料金の額は、前項の規定にかかわらず、この表に規定する利用料金の5倍に相当する額とする。
- (3) 委託販売の売上額には消費税及び地方消費税を含むものとする。
- (4) 委託販売の売れ残り品の処分は利用者が自ら行うものとする。
- (5) 電気、水道及びガスを多量に消費する場合は、別に実費を徴収する。

2 付属設備利用料金

種 別	利用料金
プロジェクターその他 （1式又は1品につき）	1回につき3,130円

参考資料⑤

市長が定める減額・減免基準

減免の対象	減額割合	必要書類等
(1) 指定管理者が実施する、本市の産業支援に関する事業 (参考資料②に掲げる事業) (自主事業を除く)	減免	減額(減免)申請書
(2) 徳島市が主催または共催して実施する事業	減免	減額(減免)申請書
(3) 徳島市の後援を得て実施する事業、または徳島市から資金 援助(補助金・委託料等)を得て実施される事業 (ただし、会場使用料として資金援助されている場合を除く)	1/2減額	減額(減免)申請書 関係課の副申書
(4) 上記と同等と認められるもの		減額(減免)申請書

(注)

1 付属設備利用料金について

施設の利用料金を減免する場合で、その減免対象となる行事等の実施にあたり、必要不可欠な付属設備の利用料金は、施設等の減免と同様とする。

2 指定管理者の利用について

指定管理者による自主事業は、販売を伴うことが想定されるため、その収益の用途等を踏まえて個別に判断する。自主事業実施は、市の承認が前提であることから、協議結果を踏まえて市に申請すること。

手続きをとらずに施設を利用した場合は、市に利用料金を納付しなければならない。

3 関係課の副申書について

毎年又は隔年に行われる定期的な申請で、内容が明らかに前回同様と認められる場合は、関係課の副申書を省略できる。

参考資料⑥

委託可能業務

	業 務 項 目
1	清掃・衛生管理業務
2	施設保安業務
3	通信回線及び機器類の保守管理業務
4	Webサイト等管理業務

参考資料⑦

徳島市産業支援交流センター備品一覧

品名	規格・品質	数量	単位	備考
1F				
●ディスプレイスペース				
陳列台	≒W1500×D1500×H500	1	台	
陳列台	≒W2400×D850×H900	3	台	
●ショールーム				
液晶ディスプレイ		1	台	
●カウンター				
レジスター		1	台	
●バックヤード				
片袖デスク	W1000×D600×H720	2	台	
回転イス	W450×D535×H800～890×SH420～510	2	脚	
会議テーブル	W1200×D750×H720	1	台	
会議イス	W510×D550×H840×SH440	2	脚	
ロッカー 2人用	W608×D515×H1790	1	台	
収納庫	W900×D450×H2150	4	台	
中軽量ラック	W1540×D600×H2100、W1840×D600×H2100	2	台	
シュレッダー		1	台	
ノートパソコン		1	台	
電話機(FAX付・子機付)		1	台	
冷蔵庫		1	台	
9F				
●相談室①				
ユニット型ソファ&テーブル		1	式	
●相談室②				
ユニット型ソファ&テーブル		1	式	
●ラウンジスペース				
ソファ		1	式	
ラウンジテーブル	W1600×D750×H450	1	台	
●バックヤード				
片袖デスク	W1000×D600×H720	3	台	
回転イス	W450×D535×H800～890×SH420～510	3	脚	
会議テーブル	W1200×D750×H720	1	台	
会議イス	W510×D550×H840×SH440	2	脚	
ロッカー 3人用	W900×D515×H1790	1	台	
収納庫	W900×D450×H2150	1	台	
中軽量ラック	W1840×D600×H2100	1	台	
シュレッダー		1	台	
ノートパソコン		1	台	
デジタルカメラ		1	台	
電話機(FAX付・子機付)		1	台	
冷蔵庫		1	台	

品名	規格・品質	数量	単位	備考
●オープンスペース・コワーキングスペース				
三角形テーブル	W728×D645×H720	25	台	
会議イス	W560×D480×H780×SH435	25	個	
昇降用ホワイトボード	W835×D570×H1800	3	台	
デスク		1	式	
回転イス	W505×D715×H980×SH420	5	脚	
シュレッダー		1	台	
プロジェクター		1	台	
プロジェクター台		1	台	
プロジェクタースクリーン		1	台	
液晶ディスプレイ		1	台	
液晶ディスプレイスタンド		1	台	
●エントランス周辺				
液晶ディスプレイ		1	台	
●カウンター				
レジスター		1	台	
●レンタルルーム③				
デスク	W1400×D700×H720	1	式	
ワゴン	W395×D602×H648	4	台	
回転イス	W615×D575×H980×SH410	4	脚	
スクリーン	W1200×D320×H1600	1	台	

※この一覧表は、令和2年3月末時点で配置する予定の備品であり、指定管理者との基本協定締結後、必要な備品について協議の上、追加配置を行うこととする。