

大阪府立少年自然の家管理運営業務要求水準書

平成27年8月

大阪府

目次

第1章 本書の位置づけ	
1 要求水準書の意義	1
2 適用範囲	1
3 選定後における提案内容の変更	1
4 府による要求水準の変更	1
5 社会情勢の変化等による運営内容の変更	1
(1) 対象施設の変更等	1
(2) 要求水準の変更に伴う契約変更	1
第2章 全体概要	
1 業務名	2
2 業務の履行場所	2
3 指定期間	2
4 施設概要	2
5 管理運営業務及び業務区分	2
6 業務実施の基本方針	2
第3章 管理運営業務の実施に当たっての留意点	3
1 関係法令等の遵守	3
(1) 法令	3
(2) 条例	3
(3) 規則	3
2 資格	3
(1) 法定資格者	3
3 業務の運営と組織	3
4 休所日	3
第4章 管理運営業務等の詳細	4
1 利用受付業務	4
(1) 利用の受付	4
(2) 利用の指導に関すること	4
(3) 利用料金等の徴収	4
(4) 利用料金に係る規定の整備	4
2 利用団体の指導等に関する業務	4
(1) 活動計画の助言・指導	4
(2) 活動の助言・指導等	4
(3) 利用目的の達成度の把握等	4
3 利用促進に向けた施設サービスの向上	5
(1) 施設・設備の改修・整備	5
(2) サービス向上策の実施	5
4 府主催事業の実施	5
5 情報発信、広報に関する業務	5
6 協働業務	5
7 施設管理に関する業務	5
(1) 留意点	5
(2) 敷地及び屋外施設整備管理業務	6
(3) 建築物、電気設備、機械設備、建築物附属備品、工作物管理業務	6

(4) 衛生管理業務	6
8 食堂運営業務	6
(1) 提供内容	6
(2) 給食の内容	6
(3) 従業者及び資格等	7
(4) 安全及び衛生	7
(5) 食物アレルギー、その他、食事制限等のある利用者への対応	7
9 自主事業の実施	7
(1) 施設の設置目的に応じた自主事業の実施	7
(2) その他の自主事業の実施	7
(3) 自主事業にかかる料金	7
10 物品の管理	7
11 車両の保守、管理	7
12 危機管理業務	8
(1) 安全対策	8
(2) 緊急時対応	8
13 事業計画書及び事業報告書の提出	8
(1) 事業計画書の作成	8
(2) 事業報告書の作成	9
14 利用者アンケート	9
15 指定管理期間終了にあたっての引継業務	9

【別紙】

- 1 施設・設備維持管理業務一覧
- 2 清掃実施基準及び清掃作業範囲表
- 3 備品一覧表

第1章 本書の位置づけ

1 要求水準書の意義

大阪府立少年自然の家管理運営業務要求水準書（以下「要求水準書」という。）は、大阪府立少年自然の家（以下「自然の家」という。）における指定管理者が実施する業務に関し、申請に際しての提案及び業務遂行にかかる具体的な指針であり、募集要項と一体のものとして、指定管理者に要求する業務の水準を示すものです。

指定管理者の指定を申請する者は要求水準書に規定されている事項（以下「要求水準」という。）を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができます。

大阪府（以下「府」という。）は要求水準を指定管理者の選定の過程における審査条件として用います。

指定管理者は、本業務の指定期間にわたって要求水準を遵守しなければなりません。府及び有識者による実施状況の評価により要求水準を達成できないことが確認された場合は、改善措置の要求あるいは契約解除等の措置をする場合があります。

2 適用範囲

要求水準書は、本業務に適用します。

3 選定後における提案内容の変更

府は、次に掲げるやむを得ない事由により、指定管理者が提案内容を変更せざるを得ないと判断する場合は、要求水準の範囲内で指定管理者が提案内容を変更することを認めます。

- ① コストを低減し、施設の価値を高める提案等に伴う変更
- ② 府との協議の結果による変更
- ③ 保安対策に係る検査機器及びシステム等の変更
- ④ 他事業との調整による変更
- ⑤ その他府が必要と認める場合

4 府による要求水準の変更

府は、次の事由により要求水準を見直すことがあります。要求水準の見直しに当たって、府は事前に指定管理者に連絡します。また、要求水準の見直しに伴い必要な契約変更等を行います。

- ① 法令等の変更により業務内容が著しく変更されるとき。
- ② 災害、事故等により、特別な業務内容が常時必要なとき、又は業務内容が著しく変更したとき。
- ③ 府の事由により業務内容の変更が必要なとき。

5 社会情勢の変化等による運営内容の変更

(1) 対象施設の変更等

指定期間中に、利用者のニーズや社会情勢に応じ、運営内容の変更が必要になった場合には、指定管理者は、業務目的に示した機能の確保の方策、規模、運営内容等について、府に協議を申し入れることができます。

(2) 要求水準の変更に伴う契約変更

府と指定管理者は、上記（1）の協議の結果、必要な要求水準又は契約の変更を行うことができます。

第2章 全体概要

1 業務名

大阪府立少年自然の家管理運営業務

2 業務の履行場所

大阪府立少年自然の家
大阪府貝塚市木積字秋山長尾3350

3 指定期間

平成28年4月1日から平成38年3月31日まで

4 施設概要

大阪府立少年自然の家指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）別紙1「施設の内容」のとおり

5 管理運営業務及び業務区分

指定管理者は、募集要項4（1）に掲げる業務（以下「管理運営業務」という。）を行うものとします。

各業務の詳細は第4章に示します。

6 業務実施の基本方針

指定管理者は、次の事項を基本方針として業務を実施すること。

- ・関係法令等を遵守すること。
- ・業務実施に必要な官公署の免許、許可、認可等の取得・届出を行うこと。
- ・施設が有する機能及び性能を保つこと。
- ・創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ・施設の環境を安全、快適、衛生的に保ち利用者の健康被害を未然に防止すること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。
- ・環境負荷を抑制し環境汚染等の発生防止に努めるとともに、省資源・省エネルギーに努めること。
- ・災害時や機器故障等の緊急時には、被害を最小限に止めるべく最善を尽くすこと。
- ・施設・設備の改修等施設サービスの向上を図ること。
- ・イベント企画や広報等ソフト面のサービスの向上による利用者数の増加（特に11月から2月の閑散期における利用者数の増加）を図ること。

第3章 管理運営業務の実施に当たっての留意点

1 関係法令等の遵守

管理運営業務の実施に当たっては、関連の各種法令等を遵守しなければなりません。関連の各種法令等のうち主なものは、次に掲げるとおりです。

(1) 法令

- ①地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ②社会教育法（昭和24年法律第207号）
- ③労働関係法規
労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）
- ④施設維持、設備保守点検に関する法規
建築基準法（昭和25年法律第201号）、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）、電気事業法（昭和39年法律第170号）、旅館業法（昭和23年法律第138号）、食品衛生法（昭和22年法律第233号）、消防法（昭和23年法律第186号）、水道法（昭和32年法律第177号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）

(2) 条例

- ・大阪府立少年自然の家条例（昭和60年大阪府条例第5号）
- ・大阪府行政手続条例（平成7年大阪府条例第2号）
- ・大阪府個人情報保護条例（平成8年大阪府条例第2号）

(3) 規則

- ・大阪府立少年自然の家条例施行規則（昭和60年大阪府教育委員会規則第1号）

2 資格

(1) 法定資格者

指定管理者が本業務水準書に定める業務を実施するために必要な官公署の免許、許可及び認定等を受けているものとします。また、個々の業務について、再委託を行う場合は、当該業務について当該再委託先がそれぞれ免許、許可、認定等を受けているものとします。

3 業務の運営と組織

業務遂行にあたっては、所長及び必要な事務スタッフのほか、管理運営方針に沿った事業を実施するための専門的能力を有する職員を適正に配置してください。

なお、提案に際しては、現在の管理体制や管理業務、事業展開を参考に事業運営を円滑に遂行するため、必要な人員体制を確保してください。

①所長

- ・管理能力を有すると認められる者で常勤職員としてください。
- ・名前、生年月日、経歴書、業務に関する資格証（写）について、府に届け出てください。
- ・所長に異動があったときは、速やかに後任者を選任し、書面で届け出てください。

②専門的職員

- ・社会教育主事有資格者又は社会教育関係団体等で3年以上の指導経験を有する者（常勤が望ましい）を配置してください。
- ・専門的職員のうち社会教育主事有資格者を最低2名は配置するものとします。

③宿日直業務

- ・宿泊利用者がいる場合、夜間の宿泊指導員を配置してください。

4 休所日

自然の家の休所日は大阪府立少年自然の家施行規則（昭和60年大阪府教育委員会規則第1号）（以下「規則」という。）第2条で定めるとおりです。ただし、利用者の便宜を図るために休所日の変更又は、休所日を臨時に開所する場合、府に申請し、承認を得るものとします。

第4章 管理運営業務等の詳細

業務の内容は次に掲げるとおりです。

なお、業務内容の全部又は主要な部分を第三者に対して、委任し、又は請け負わせることはできません。業務の一部について再委任又は再請負を行う場合は、あらかじめ書面により府の承認を得ることが必要です。

1 利用受付業務

(1) 利用の受付

平成27年度中に受けた利用の申込みに支障がでないよう、万全を期すこと。

なお、平成28年度末までの利用申込み予約は、現指定管理者から引き継ぐこととなる。

① 利用受付体制の設定

利用受付体制については、指定管理者が設定するものとする。設定については、公平性及び透明性の確保に十分配慮すること。

② 受付方法

指定管理者は、来館、電話、郵送、FAX、インターネット等、利用者の便宜を図った受付の仕組みを設定する。

また、指定管理者は、受付及び受付後の確認に必要な書式・様式等を定めることができる。

ただし、利用申込書については、規則で定めている様式を使用すること。

③ 利用者の決定

指定管理者は、利用者の決定に係る方法等を設定する。時期等により決定方法に差を設けること（例えば、通常は先着順だが、利用申込が多い時期は抽選とする等）も可能とするが、決定方法については、公平性を確保すること。

※次のいずれかに該当するときは施設の利用の許可をしないこと。

- ・自然の家の利用範囲に反すると認められるもの。
- ・公序良俗に反する利用と認められるもの。
- ・もっぱら営利を目的とする事業に利用すると認められるもの。
- ・政治活動、宗教活動に利用すると認められるもの。
- ・建物または附属設備を損傷するおそれがあると認められるもの。
- ・その他、施設の管理上支障があると認められるもの。

(2) 利用の指導に関すること

利用申し込みの際の利用計画について、活動場所、施設利用内容、活動プログラム等必要な案内・指導・助言を行う。

(3) 利用料金等の徴収

施設の利用料金は、指定管理者の申請に基づき、府が承認した額を利用者から徴収すること。

(4) 利用料金に係る規定の整備

利用料金の納付方法をはじめ、利用者サービス向上の観点から指定管理者が必要と認める場合に、利用料金の納付時期、減免、還付等について規定を整備すること。

2 利用団体の指導等に関する業務

(1) 活動計画の助言、指導

各団体の利用目的が十分達成できるよう、事前に助言、指導を行う。

(2) 活動の助言、指導等

計画に基づく活動の助言、指導、支援を行う。

各種体験プログラムの助言、指導、支援を行う。

(3) 利用目的の達成度の把握等

利用団体の活動目的の達成度を的確に把握するとともに、分析・評価を行い、改善に活用する。

3 利用促進に向けた施設サービスの向上

(1) 施設・設備の改修・整備

提案通り実施すること。平成28年度から開始し、遅くとも平成32年度末までに完了させること。

(2) サービス向上策の実施

広報を始めとする利用者増のためのサービス向上策について、提案通り実施すること。

4 府主催事業の実施（募集要項 p24参照のこと）

- ①新たな教育課題への対応
- ②長期宿泊体験
- ③読書活動と結びついた自然体験の推進

5 情報発信、広報に関する業務

指定管理者は各種媒体を活用して、閑散期をはじめとする施設利用率の向上を図るため、情報発信、広報及びサービスの向上に取り組むこと。

①ホームページの整備

指定管理者は、業務開始までにホームページを整備すること。ホームページには、次の項目を最低限掲載し、作成にあたっては、府ホームページに掲載する「情報のユニバーサルデザイン」実現のため、具体的に考慮したポイント」

(<http://www.pref.osaka.lg.jp/koho/information/universal.html>) を満たすこと。

- ・施設の概要、利用料金及び利用案内
 - ・主催事業・自主事業の広報
- ②施設案内リーフレットを作成・配布すること。
 - ③各事業のチラシ等を作成・配布すること。
 - ④学校や市町村教育委員会等を訪問し、利用の呼びかけを行うこと。
 - ⑤多様な世代、利用者層への効果的なPRを行うこと。
 - ⑥講師派遣等により外部での野外活動スキルの普及に努めること。
 - ⑦その他、提案の通り広報及びサービスの向上を図ること。

6 協働業務

①学校、他の関係機関との連携

学校との連携を積極的に行い利用促進を図る。また、市町村、地元施設等他の関係機関との多角的な連携による事業を実施する。

②ボランティア養成、活用

レクリエーションプログラムリーダー養成講座等によりボランティアを養成し、事業の実施において積極的にボランティアを活用する。

- ③各種協議会や地域活動への参加
- ④大阪府青年の家等連絡協議会の事務局の担当
- ⑤府、国等からの各種調査・照会に対する回答、利用統計に関する業務

7 施設管理に関する業務

業務の対象は、敷地、建築物、電気設備、機械設備、建築物附属備品、工作物等とする。業務の実施にあたり、適用を受ける関係法令を遵守すること。施設管理業務には、専門的な知識、技能、資格を有するものがあたるものとする。敷地内の主要建築物等についての点検・保守及び清掃の実施回数及び実施範囲などは別紙1及び2を参考とし、利用者が安全かつ快適に利用できるよう留意し、良質な環境を提供すること。

(1) 留意点

- ①施設管理について、年間及び指定期間中の長期的な管理計画を作成し、計画に沿った施設管理作業マニュアルを作成する。
- ②長期的な視点を持ち、善良なる管理者の注意で健全に施設を維持管理する。
- ③施設・設備が適正に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応する

とともに、府に速やかに報告すること。

(2) 敷地及び屋外施設整備管理業務

①点検業務

利用者が安全に使用するにあたり必要な点検を行う。

②保守業務

利用者が安全に使用するにあたり必要な保守を行う。台風等の自然災害後には特に注意する。

③境界の見回り

府有地の境界を良好に維持するために年1回以上境界の見回りを行う。

④屋外活動エリアの整備

近隣の土地の所有者・管理者から安全上の情報を入手する等、日常的な連携・協力体制を構築する。

(3) 建築物、電気設備、機械設備、建築物附属備品、工作物管理業務

①点検業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な点検を行う。

②保守業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な保守を行う。

③建築物等清掃業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な日常清掃、定期清掃を行う。

(4) 衛生管理業務

①施設内清掃業務

利用者が快適に利用できるよう適切に清掃を行うとともに、利用者の支障にならないように十分配慮する。詳細は別紙2のとおり。

②ごみ回収・搬出業務

利用者が快適に利用できるようごみの回収・搬出を行い、美観維持に努める。

③寝具類の衛生

シーツ・枕カバーは使用毎にクリーニングを行う。また、リネン室内の衛生を常に保持する。

④空気環境の管理

敷地内は原則禁煙とし、喫煙場所を設ける場合は受動喫煙の防止に十分な配慮を行うこと。

8 食堂運營業務

利用者に対して、府に届け出た価格で食事の提供を行うほか、施設の魅力を高め、利用者の満足が得られるよう、適正な食堂運営に努める。

(1) 提供内容

利用者に対する給食の調理及び野外炊飯用の食材の提供

(2) 給食の内容

①給食に際しては、保健衛生に万全の注意を払い、食品衛生法及びその他の関係法等を遵守し、十分な栄養と良好な嗜好を有する給食が提供できるよう努める。

②給食の献立は、栄養士が作成し関係責任者が承認を行う。

③食事の調理時は、栄養士及び調理師の免許を保有するものが常駐し、その指揮のもとで調理を行う。

④必要な栄養価及び栄養量を確保する。

⑤主に少年を対象とする施設であることから、酒類の提供については、自動販売機を設置しないほか、子どもへの影響に十分配慮すること。

(3) 従業者及び資格等

- ①常勤従業者の中から火元責任者を選び、火災防止に関する業務を行うこと。
- ②栄養士の資格を有する常勤または非常勤の従業者を置き、献立作成の際には栄養管理を行うこと。

(4) 安全及び衛生

- ①衛生管理について常に注意を払うとともに、従事者に対し衛生管理の徹底を図るよう注意を促し、食堂運営の安全な実施に配慮すること。
- ②「大量調理施設衛生管理マニュアル（厚生労働省）」の趣旨を踏まえた衛生管理を実施すること。

(5) 食物アレルギー、その他、食事制限等のある利用者への対応

食物アレルギー、その他、食事制限等により給食に配慮が必要な利用者の対応について、事前に利用者とは打ち合わせを充分に行い、事故防止に努めること。

9 自主事業の実施

(1) 施設の設置目的に応じた自主事業の実施

青少年をはじめ多様な層を対象に、閑散期をはじめとする施設利用率の向上に資する魅力的な自主事業を実施すること。

(2) その他の自主事業の実施

指定管理者は上記のほか、施設の設置目的を損なわない範囲で自主事業（収益事業）を実施することができる。

(3) 自主事業にかかる料金

活動プログラムの実施にかかる経費等、指定管理者が自主的に利用者にサービスを提供するものについては、サービスにかかる必要な料金を設定し、徴収することができる。

10 物品の管理

- ①利用者が使用する物品は、日常的に点検し、不具合により事故が起きないように管理すること。
 - ②府は別紙3のとおり備品を指定管理者に貸与する。
 - ③府有の備品については、大阪府財務規則（昭和55年大阪府規則第48号）に基づき管理を行い、廃棄などの異動については、府と協議のうえ行うこと。また、9月末日及び3月末日における貸与物品の保管状況を府に書面により報告すること。
 - ④指定管理者が委託料で調達した備品（要項別紙5における投資による備品を含む）の帰属については、指定期間終了時に府に引き渡すこと。
 - ⑤物品に不具合が生じた場合には、随時修繕等を行うこと。
 - ⑥備品の購入廃棄等の異動については、備品台帳（品名・品番・分類・金額・数量・配置場所・修繕年月日等を記載）を整備し、管理を確実にを行うこと。
 - ⑦消耗品は、施設の運営に支障をきたさないよう、適宜指定管理者が購入し、管理を行うこと。
- ※備品とは、物品のうち、長期間にわたって、その性質、形状等を変えずに使用に耐えるもので、取得価格が概ね100,000円以上のもの。

11 車両の保守、管理

- ①指定管理者に車両1台を貸与する。これに加え、以下の要件を満たす車両1台をリース契約締結のうえ、使用すること。（リース代金888千円（1年あたり）を委託費に含む）。
 - ・低公害車（車椅子対応仕様）とすること。
 - ・施設利用者の利便に供するため等に使用すること。
- ②車両の管理
指定管理者は、当該車両について法令に基づく車検、点検等の適正管理を行うとともに、自動車賠償責任保険及び任意保険に加入すること。

12 危機管理業務

(1) 安全対策

- ① 指定管理者は、本施設内及び敷地内の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保を行うこと。
- ② 緊急時の連絡体制図を作成し、府へ届出すること。
- ③ 定期的に安全対策を行うこと。
 - ・法令に定められている諸点検を行う。
 - ・安全管理にかかる職員の研修・会議を行う。
 - ・自動体外式除細動器（AED）について、指定管理業務に従事する者に対して取扱い研修を受けさせる。
 - ・最寄りの医療機関・消防・警察・市役所、土木事務所等と情報交換を行う。

(2) 緊急時対応

施設内や事業における事故・災害防止に努め、マニュアル作成のほか、対応フロー図を常掲するなど、緊急時対応に備え、施設内や事業における事故・災害時において適切な処置を行うこと。

① 緊急時の業務

災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等について、マニュアルに基づき的確に対応すること。また、災害等の緊急事態が発生した場合には、府及び消防署や警察等にその旨を連絡すること。

② 事故等への対応業務

事故の発生状況を把握し、必要に応じて警察への通報を行うとともに、直ちに府に事故報告を行うこと。

事故、事件発生及び急病人発生時に病院搬送等の対応を行うこと。

③ けが等の対応

施設内で起ったけが等については、速やかに応急処置を行うこと。

応急処置を施したうえで、なお病院での診察が必要な場合は、病院で診察を受けるよう適切に指導すること。

対応後、利用団体に報告書を提出させること。

実施事業や施設整備の不備等で起った事故で病院へ行く場合（含む救急車）は、指定管理者が同行すること。

実施事業での事故や施設側の瑕疵に起因する場合、あるいは重傷事故の場合は、応急処置あるいは病院搬送後、直ちに府に連絡すること。また、その後速やかに事故報告書を作成し、府へ報告すること。

13 事業計画書及び事業報告書の提出

(1) 事業計画書の作成

毎年2月末までに指定管理業務にかかる年度ごとの業務計画を作成し、書面により府に提出すること。

記載する項目は、次のとおり。

事業計画	管理運営方針（年間管理運営目標） 管理運営業務及び自主事業の実施計画及び業績目標 施設の維持補修（修繕計画、法定点検の実施計画） 利用促進のための投資計画 情報発信（年間広報計画） 利用者サービスの向上（利用者満足度調査実施計画）
収支計画	収支予算書
管理体制計画	組織体制（組織図、人員配置図）、研修計画、危機管理マニュアル

(2) 事業報告書の作成

①事業報告書

毎年度終了後30日以内に当該年度の業務実施状況について、書面により府に提出すること。また、府が指定する日までに、指定管理者（グループを構成している場合は全ての構成員）に係る財務諸表を提出すること。財務諸表の提出にあたっては、公認会計士又は税理士の会計監査結果を併せて提出すること。
記載する項目は、以下のとおり。

事業実績	管理運営業務及び自主事業の実施状況及び目標達成状況 利用状況（利用統計） 施設の維持補修（修繕計画、法定点検）の実施状況 利用促進のための投資実績 情報発信（広報）の実施状況 利用者サービスの向上（利用者満足度調査実施）にかかる分析結果
財務諸表	収支計算書、貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書及び キャッシュフロー計算書
管理体制計画	組織体制（組織図、人員配置図） 職員研修の実施状況

②四半期報告書

①で記載している同内容の報告書を四半期毎に提出すること。また、これにつき指定管理者から府に報告する会議を開催することとし、管理運営上の諸問題を検討すること。

14 利用者アンケート

提案の利用者に対するアンケート調査を確実に実施し、満足度等を把握するとともに内容を分析し、事業の評価と課題を整理すること。また結果について、府に報告し、改善に努めること。

15 指定管理期間終了にあたっての引継業務

指定管理者は、指定期間終了後に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継を行う。