

倉敷市倉敷労働会館

指定管理者業務水準書

令和5年7月

倉敷市文化産業局商工労働部労働雇用政策課

倉敷市倉敷労働会館指定管理者業務水準書

この倉敷市倉敷労働会館指定管理者業務水準書は、倉敷市労働会館条例（昭和43年倉敷市条例第44号。以下「労働会館条例」という。）及び同施行規則（平成17年倉敷市規則第18号。以下「労働会館規則」という。）、倉敷市倉敷労働会館指定管理者募集要項（令和5年7月）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

1 目指すべき方向性

(1) 現状認識

「労働関係者の福祉を増進し、あわせて文化、教養の向上を図る」という初期の目標は、現在、実態的には、より広く市民福祉の向上を図る取組みのなかに吸収して実施されている。

一方では、施設の老朽化が著しい。今後は、利用者が安全に使用できるよう、適宜点検を行い、必要な修繕を行いつつ管理運営する。

また、これらを考慮し、指定管理者には施設の効率的運営を行うとともに、自主事業の充実を図るなど、効果的な施設の利活用も進める。

(2) 目指すべき方向性

- ① 労働相談所の設置、相談業務の充実
- ② 図書コーナーの充実
- ③ 新たな利用者の獲得と利用者の増加
- ④ 利用者満足度の向上
- ⑤ 予防的補修の充実による施設の延命化
- ⑥ この施設の将来のあり方を検討する際のデータの把握

例：施設利用者の目的、ニーズ、満足度の把握

特に類似施設と比した場合での選択理由

また、今回利用した個別の施設機能について選択理由

今後の利用に関する要望

※ より詳細には

- ・ 利用目的
- ・ 利用目的に合致する市内施設の立地状況（民間等も含む）
- ・ 類似施設がある場合で、この施設を選択した理由
- ・ 今後の施設見直し等に関する意見
- ・ その他

立地条件に関する意見、所有・管理方法等に関する意見、提供サービスに関する意見、利用料金に関する意見、その他の意見

- ⑦ 施設の利活用を促進する魅力ある自主事業を実施し、市民サービス向上に努めること。

2 管理運営にかかる基本的な考え方

倉敷市倉敷労働会館の利用者（以下「利用者」という。）が安心して利用できるよう、日常的に点検を行い、施設の機能を維持するとともに、利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。

- (1) 利用者の安全確保を第一とすること
- (2) 利用者にとって快適な施設であることに努めること
- (3) 施設の効率的・弾力的運営を行うこと
- (4) 適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図ること
- (5) 魅力ある自主事業を実施するなど、市民サービスの向上に努めること
- (6) 個人情報の保護を徹底すること

3 法令等の遵守

倉敷市倉敷労働会館の管理運営にあたっては、次の各号に掲げる法令を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）及び同法施行令（昭和22年政令第16号）
- (2) 労働会館条例及び労働会館規則
- (3) 倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成15年倉敷市条例第54号）及び同施行規則（平成15年倉敷市規則第84号）
- (4) 倉敷市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年倉敷市条例第2号）

- (5) その他管理運営に適用される法令

指定管理期間中、関係法令が改正された場合は、改正された内容を仕様とする。

4 管理運営にかかる基準

- (1) 開館時間

開館時間は、労働会館条例第7条に規定する。

- (2) 利用料金

利用料金は、労働会館条例第10条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で倉敷市（以下「市」という。）の承認を経て指定管理者が定めること。

労働会館規則第4号に該当する場合は当該利用料金を減免すること。

5 主たる業務

- (1) 利用の許可に関する業務

労働会館条例第11条各号に抵触した者、又は明らかに抵触すると認められる者に対しては、利用の許可をしないこと。

- (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務

施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合は、1件50万円未満（消費税及び地方消費税を含む。以下同号において同じ。）の修繕・補給等は、指定管理者が負担すること。1件50万円以上の修繕料が見込まれる場合は、市と協議を行うこと。

ただし、大規模修繕（1件50万円以上）は、修繕内容を精査のうえ、毎年度に予算の範囲内で市が修繕等を行うこととし、修繕等の実施時期は、指定管理者との協議により決定する。

施設の修繕料に関しては、倉敷市倉敷労働会館収支計算書（様式4）にて提案した額を指定期間満了までに使い切ること。

また、提案された修繕料額は、当該年度において必要な修繕料の上限を定めるものではない。

- 契約書又は領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。
- 市と協議の上、備品等を寄付することで使い切ることも可とする。
- エレベーターで修理できない故障が発生した場合は、以降使用できない。

(3) 設備等の保守管理・防火管理業務

エレベーター等の保守管理を行うとともに、防火管理者の資格を有する者を配置し、消防法に基づく防火管理者の業務を行う。

ア エレベーターの保守点検

イ 消防用設備の保守点検

ウ 建築基準法に基づく、建物と設備の定期点検報告

エ 火災警報器等の定期点検

オ 廊下灯、防火扉等の鉄部の錆除去及び修繕

※上記業務の保守点検については、法令等の定めにより適切に行い、その結果を市に報告するものとする。

(4) 自主事業に関する業務

① 事前に自主事業計画書を提出し市の承認を経ること。

② 市民のニーズに係る有効な調査を実施し事業の計画及び実施に反映されていること。

③ 施設を有効活用し、幅広い年齢層に対応した事業を行うこと。

④ 料金設定が著しく高額とならないこと。

(5) 利用料金に関する業務

利用料金の額の設定（市の承認が必要）及び徴収に関する業務を行うこと。

(6) 施設賠償責任保険に加入に関する業務

① 身体上の損害については、被害者1名につき金2,000万円以上、かつ、1事故につき1億円以上のこと。

② 財物上の損害については、1事故につき300万円以上のこと。

● 昇降機に関しても上記と同等の保険に加入のこと。

(7) 利用者の安全の確保に関する業務

利用者の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練するとともに、消防法に従い、下記の避難訓練等を実施すること。

① 利用者及び来場者の救急対応（疾病・負傷など）

- ② 防犯対応
 - ③ 防災対応
 - ④ 避難訓練対応
- (8) 人権の尊重及び個人情報保護に関する業務
- 業務の実施にあたっては、利用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。
- 個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。
- (9) 業務報告に関する業務
- ① 毎月終了後、実績報告書を翌月の末日までに提出すること。
 - ② 年度終了後、4月20日までに事業報告書を提出すること。
 - ③ その他、市が必要とする報告書を提出すること。
- (10) 管理運営のための体制の整備に関する業務
- ① 従業員の雇用等に関すること
 - ア 統括責任者を配置のこと。また、管理運営に係る全従業員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、その他労働関係法令を遵守し、管理運営に支障のないよう配置すること。
 - イ 従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。
 - ② 経理業務・受付業務・防災業務・保安業務・帳簿作成業務・その他体制の整備に必要な業務を実施すること。
- (11) 災害時の非常対応に関する業務
- 地震・台風・その他の災害が発生し、倉敷市倉敷労働会館を地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると市が判断したときは、指定管理者は、これに協力すること。
- (12) 指定管理業務の満了等に伴う引継ぎ事務に関する業務
- 次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には、会場提供、業務内容の説明や施設見学などについて協力すること。
- また、次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期指定管理者の視察対応

、予約者、預かり金の引渡し、業務内容の引継ぎなどを誠実に実施すること。

(13) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や利用者による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する必要な対応を行うこと。

(14) 減免対象者の利用に関する業務

労働会館条例第9条第3項に規定する者が利用した場合には、利用料金を減免すること。なお、減免に伴う減収分について、市は負担しない。

なお、労働会館施行規則第4条第1項第2号に規定する者と、その減免率は次のとおり。

| 対 象 | 減免率 |
|-------------------------------------|----------|
| 国、県等が使用する場合で、労働行政に必要な事業であると市長が認める場合 | 利用料の100% |
| 労働組合が本来の組合活動に使用する場合 | 利用料の50% |

(15) 受付及び案内に関する業務

受付及び案内業務に従事する者は、倉敷市倉敷労働会館において最初に利用者と接する部所としての重要性を認識して、下記に掲げる各項目について利用者に親切丁寧な対応を行うこと。また、市内で開催される関連イベント等に関する情報提供なども行うこと。

なお、受付業務に従事する者が、一時的に受付場所を離れる場合でも、他の担当者を配置し、開館時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること。

- ① 利用者及び来場者に対する案内
- ② 利用者及び来場者からの苦情・要望・相談等への対応
- ③ 遺失物等の整理保管及び受付処理（貴重品等に関しては、倉敷警察署へ移管する。）
- ④ 電話対応・館内放送
- ⑤ 障がい者・高齢者等の来場者の補助
- ⑥ その他受付及び案内に関すること

(16) モニタリングに関する業務

- ① 適宜（定例利用者は半年に1回程度、新規利用者はその都度など）、利用者アンケ

ートを実施し、集計後、市に報告すること。

- 実施時期は、市と協議してこれを行うこと。
- 回答数は、100件以上を目標とすること。
- 回答者に偏りのないように配慮すること。

- ② 年1回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容の総括を行うこと）を行い、市に報告すること。

アンケートの中に施設の改修等や運営管理に関する意見、指摘、提案等があった場合は、そのことに対する対応の内容、対応しない場合はその理由等も明記すること。

(17) 省エネルギー並びに地球温暖化対策に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、倉敷市第二次環境基本計画に沿った取り組みを推進すること。

また、市が「エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和54年6月22日法律第49号）」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年10月9日法律第117号）」に基づき行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温暖化対策業務に協力すること。

6 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、応募予定者（及び指定管理者）の経営判断により、その実施を提案することができるものとする。

(1) 自主事業の実施

- ① 自主事業計画書を作成し、事前に倉敷市の上承を得て実施すること
- ② 自主事業の策定に当たっては、次のことに留意すること
 - ア 施設の設置目的を逸脱しない範囲とすること
 - イ 施設の一般利用を阻害しないよう注意すること
 - ウ 必要に応じて、保険等に参加すること

(2) 飲食物及び物品等の販売（自動販売機の設置を含む）

販売することができるものは、次に例示するものに限る。

- ① お茶、清涼飲料水など（アルコール飲料を除く。）

- ② お菓子・軽飲食など
 - ③ 筆記用具・タオルなど
 - ④ 利用者の利便性を向上するために必要な物品
- (3) 開館時間の拡大
 - (4) その他倉敷市倉敷労働会館の機能が向上する業務

なお、市は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施可否を判断する。

- (1) 市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと
- (2) 利用者又は来場者の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること
- (3) 周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと
- (4) 民業を過度に圧迫しないこと

7 要求水準

- (1) 労働相談業務の実施

目標：週３日以上開設

- (2) 利用者数の増加

目標：６０，０００人以上（年間利用者数）

(3) 利用者満足度の向上

毎年度利用者アンケートを実施し、次に掲げる水準を満たすこと。

| 項 目 | 利用者アンケート による内容 | 要求水準 |
|---------|---------------------------|-------|
| 全体満足度 | 『満足』又は『ほぼ満足』 と回答した人の割合 | 90%以上 |
| 職員応対満足度 | | 90%以上 |
| 安全対策満足度 | | 90%以上 |
| 清潔感満足度 | | 90%以上 |

※ 利用者アンケートは、サンプル数を100件以上とする。

※ 過去の利用者満足度の状況

| 項 目 | | 実 績 | | |
|---------|-----|--------|--------|-------|
| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
| 全体満足度 | % | 96.0% | 98.0% | 94.3% |
| | 回答数 | 50件 | 51件 | 53件 |
| 職員応対満足度 | % | 100.0% | 100.0% | 94.4% |
| | 回答数 | 49件 | 47件 | 54件 |
| 安全対策満足度 | % | 98.0% | 98.0% | 96.2% |
| | 回答数 | 51件 | 51件 | 52件 |
| 清潔感満足度 | % | 94.1% | 94.1% | 90.6% |
| | 回答数 | 51件 | 51件 | 53件 |

(4) 修繕料の額

100万円以上／年

8 その他注意事項

- (1) 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (2) 市内にある各種施設との連携を図った運営を行うこと。

- (3) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、市と協議を行うこと。又、作成後は、規定の内容を報告すること。
- (4) 施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を市へ報告すること。
- (5) 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては、運営に支障のない限り、許可するよう努めること。なお、取材及び撮影に当たっては、一般利用者の活動に支障がないように配慮すること。
- (6) 現指定管理者が締結している貸館の賃貸借契約は、新しい指定管理者がその契約を引き継ぐ。
- (7) 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じた場合は市と協議し決定すること。