

名古屋市港防災センター指定管理業務仕様書

本書は、名古屋市港防災センター（以下「センター」という。）指定管理者募集要項に基づき、名古屋市が指定管理者に要求する管理運営業務の基準を示すものである。

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あたっては、地方自治法第244条第1項に定める「公の施設」であることを念頭に置くとともに、市民及び利用者が利用しやすい施設として基本的なサービスを确实・柔軟に提供し、社会経済情勢の変化に的確に対応した運営を心がけ、市民及び利用者の災害や防災に対するニーズ、意見・要望などを適切に受け止め、常に業務やサービスの見直しを行うこと。

また、次に掲げる項目に沿って管理運営を行うこと。

- (1) 平等利用の確保に努めること。
- (2) 施設を良好な状態で維持管理するとともに、安全で快適な運営に努めること。
- (3) 現行のサービス水準を損ねることなく、その向上に努めること。
- (4) 職員が良好なサービスの提供を行うことができるよう、労働法令を遵守すること。
- (5) センターの設置目的、管理運営の基本方針に沿った管理運営を行うこと。
- (6) 公の施設としての公平性・透明性を保つこと。
- (7) 効率的な管理運営を図り、経費内で最大の効果を発揮するよう努めること。
- (8) 合築の港区役所と連携して管理運営を行うこと。

2 法令の遵守

センターの管理運営にあたっては、以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

- (3) 名古屋市港防災センター条例（昭和56年条例第72号）（以下「条例」という。）
- (4) 名古屋市港防災センター条例施行細則（昭和57年名古屋市規則第10号）（以下「規則」という。）
- (5) 名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）
- (6) 名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）
- (7) 名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）
- (8) 名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第5号）（以下「会計規則」という。）
- (9) 消防法（昭和23年法律第186号）
- (10) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (11) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- (12) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領
- (13) その他関係法令

3 施設運營業務

(1) 防災に関する相談及び指導

ア 体験装置

各種体験装置を活用し、平常時からの備え及び地震等の災害発生時にとるべき行動等について具体的な指導や説明を行うことで、利用者が「自分の命は自分で守る」ための行動力・技術を習得できるようにすること。（各種体験装置等の概要は、別添参照。）

イ アも含めた展示全体

各展示を効果的に活用した教育や指導を行うことで、利用者の防災意識の高揚に繋げること。

ウ 開館中は、市民からの防災に関する質問（電話、来館等）に対して迅速かつ的確な対応を行うこと。センターでの対応が難しい場合は、防災危機管理局へ相談すること。

(2) 防災に関する資料及び装置の展示

ア 各種体験装置・展示物などを適切に維持管理すること。

今後、市において常設展示等の更新を行う予定をしており、令和4年度には、展示等の更新に向けた検討、令和5年度には、検討を踏まえた展示の制作及び設置等を行うことを予定している。

更新にあたっては、コンセプトやゾーニングの整理、プロジェクションマッピング等の先進技術等を活用した展示、照明・給排水等の設備等に関する検討を予定しているが、構造躯体の工事を伴うような大規模な改修までは予定していない。

なお、現時点では、具体的な内容は未定であり、また展示の設置に伴う休館の有無についても未定である。

指定管理者においては、随時更新状況を把握し、運営者の立場から助言等を行うこと。

イ 地震、風水害など災害に関する図書、パネル（写真、模型）、ビデオフィルム及び各種パンフレット等の資料について収集、保管及び貸出等を行うこと。

(3) 防災に関する講演会、イベント、企画展等の開催

ア 講演会、イベント、企画展等を通して広く市民の防災意識の啓発に努めること。

イ ゴールデンウィーク等の連休、防災週間、学校の夏休み及び冬休み期間中等に、防災の普及啓発に関するイベントを開催（オンラインでの開催を含む。）すること。なお、イベント内容については、防災を楽しく学べる視点等を重視し、広く市民の参加が期待できるものとする。

ウ 伊勢湾台風や東海豪雨、東日本大震災など、過去の災害の記憶や教訓を次世代に継承するような啓発に努めること。

エ その他市民の防災意識の啓発に資する事業を定期的実施するとともに、緊急に実施する必要があるものについては、時期を失することなく実施し、利用者の確保に努めること。

オ 希望する団体利用者に対して、要望に応じた講話・講習を行うこと。

カ 学習指導要領に「防災・安全教育」の内容が拡充されたこと等を踏まえ、防災の学びの場の一つとして、学校での出張授業など、学校教育で

活用できるコンテンツを提供すること。

(4) 施設や防災に関する情報発信業務

ア 指定管理者の名称、所在地、連絡先、指定期間をセンターの利用者の目に触れる位置に掲示すること。

イ 施設利用上の注意事項を作成し、適切な方法により周知するとともに、来館者に遵守させること。

ウ ホームページを開設し、インターネット上で下記のセンターの概要を発信するとともに、企画展の内容の一部展示など、防災を学ぶコンテンツの発信を行うこと。ホームページは複数開設しないこと。

(ア) 指定管理者の名称、所在地及び連絡先

(イ) センターの概要

(ウ) 体験装置及び展示物等

(エ) 利用案内

(オ) 催事及び事業案内

(カ) 伊勢湾台風ライブラリー

(キ) その他指定管理者が必要と認める事項

なお、ウェブサイトの構築にあたっては、JIS X 8341-3:2016 のレベルAA に準拠すること。参考として「名古屋市ウェブサイトアクセシビリティガイドライン」を添付するが、詳細・正確な内容については、JIS X 8341-3:2016、WCAG2.0 解説書、WCAG2.0 実装方法集も併せて参照すること。また、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」（平成29年4月 総務省）に則り、取組確認評価表の作成及び公表、アクセシビリティ方針の作成及び公表、アクセシビリティ試験の実施及び公表を行うこと。

エ 施設案内のパンフレットを作成し、下記情報を掲載すること。

(ア) センターの基本データ

(イ) 施設内外写真

(ウ) 体験装置及び展示物等の概要

(エ) 利用案内

(オ) その他指定管理者が必要と認める事項

オ センターで行う各種催事や事業等の情報発信にあたっては、テレビや

ラジオ、広報誌、YouTube、各種SNSなど、様々な広報媒体を活用し、積極的に広報活動を行うこと。

カ 名古屋市内の防災関連情報を収集し、情報発信に努めること。

キ 市及びその他公的機関の求めに応じ、必要な情報提供を行うこと。

ク 市が市民向けに作成する広報物について、資料の提出及び作成、また、内容の確認等に協力すること。

(5) 施設の供用

ア 施設の予約申し込み受付を適正に行うこと。

イ 市民の利用にあたっては、平等利用の確保に努め、高齢者、障がい者、及び外国人等の施設利用に配慮すること。また、配慮することにより、他の利用者の利用に支障が出ないような体制を確立すること。

(6) 施設の使用の許可に関すること

ア 講習室・集会室（以下「講習室等」という。）の使用の許可事務

(ア) 講習室等の許可を受けようとする者に、使用申込書（名古屋市港防災センター条例施行細則（昭和57年規則第10号。以下「施行細則」という。）第1号様式）を使用しようとする日の属する月の前月以後において提出させること。

(イ) 講習室等は、防災を目的とした教育及び会議等に使用する場合に限り許可するものとする。

(ウ) 許可は、使用許可書（施行細則第2号様式）を申込者に交付することによって行う。

イ 使用許可の取り消し等の事務

次の各号のいずれかに該当するときは、講習室等の使用を停止し、又は使用の許可を取り消すことができる。

(ア) この条例又はこの条例に基づく規則の規定に違反したとき。

(イ) 許可された使用目的に違反したとき。

(ウ) 使用の許可の条件に違反したとき。

(エ) 公の秩序又は善良な風俗を乱したとき、又は乱すおそれがあるとき。

(オ) 工事及びその他のセンターの管理上やむを得ない事由が生じたとき。

(7) 庶務に関すること

ア 庶務事務

庶務事務(経理、物品、消耗品の管理等施設の管理運営事務及び文書等の收受、各機関等からの調査依頼回答、関係機関等との連絡調整等をいう。)を行うこと。

イ 人事に関する事務

(ア) センター職員の人事管理(勤務ローテーション、勤務時間、休憩時間、出勤確認、有給休暇、分限、人事記録、服務規程等)を行う仕組みを構築し、適切に管理を行うこと。

(イ) センター職員の雇用及び労働時間、有給休暇等の付与及び福利厚生等については労働基準法等の関係法令を遵守し、必要な規定は全て文書で整備すること。

ウ 問い合わせ及び要望等の対応業務

(ア) 開館中は、来館及び電話等による問い合わせ等に対応すること。

(イ) 電話及びメールによる問い合わせ先をパンフレットやホームページ等に記載すること。

(ウ) 利用者からの問い合わせ及び要望等の対応業務についてのマニュアルを作成し、職員への周知を図ること。

(エ) 利用者からの要望等には、速やかに対応し、その対応結果について防災危機管理局へ報告すること。

(8) 地域や関係機関との連携

学校、幼稚園、保育所(園)、区役所、地域諸団体及び市内各種施設等と連携し、幅広く防災啓発事業を実施すること。

(9) 防災に関連する外部行事への参加、出張講座の実施

ア 市内各所で行われる防災に関連する行事に出展すること。

イ 外部行事に必要な資材、及び現地への交通手段は指定管理者で準備を行うこと。

ウ 参加する外部行事については、市と事前に協議すること。

エ 希望する団体利用者に対して、要望に応じた出張講座を行うこと。

(10) 提案事業

指定管理者は、条例第1条に定めるセンターの設置目的を効果的に達成するための事業を企画、実施するとともに、現在の展示物の活用策や改善策についても提案すること。なお、これらについて、以下の事項を遵守す

ること。

ア 提案事業の概要を指定管理者申請様式に掲載すること。

イ 提案事業の実施にかかる支出及び収入はすべて指定管理者収支計画書に掲載し、指定管理者の収支として計上すること。

ウ 指定管理者として指定を受けた後、年度ごとの事業計画書において、提案事業の実施詳細を市に提出し、その承認を得ること。

エ 計画を変更・中止する場合は、市の承認を得ること。

オ 事業終了後に事業成果及び決算を市に報告すること。

カ 提案事業でセンターを使用する場合、使用申込にあたっては、一般の利用者の妨げとならないように留意すること。

(11) ネーミングライツ導入に伴うスポンサーメリット対応業務

ア 本市とネーミングライツパートナーとの間で締結する契約書及びその他関係文書に定める事項を遵守すること。

イ ネーミングライツパートナーに付与される権利の運用にかかる事務を行うこと。

ウ その他、委員会及びネーミングライツパートナーとの連絡調整を密に行い、スポンサーメリットが最大限発揮されるよう努めること。

4 指定管理者が自主事業として実施することができる業務

自主事業とは、当施設の事業目的達成、施設の魅力向上や施設の活性化を図る目的として、「3 施設運營業務」に加え、実施することができる業務のことをいう。

自主事業を実施する場合には、あらかじめ市と協議して承認を得るとともに、法令上必要な許可を得なければならない。

自主事業により得た収益は指定管理者の収入となるが、自主事業に要する経費に市が支払う指定管理料をあてることができない。また、法令に定める使用料等の支払いが必要な場合がある。この他、管理運営経費（光熱水費等含む）は指定管理者の負担となる。

自主事業の提案に当たって収益が見込まれる場合、その収益の一部を市または利用者に還元する方法についても提案すること。なお、センターにおけ

る自主事業として適切でない場合などは許可されないことがある。また、事業計画書において提案された自主事業可否については、市と協定を締結する際にあらためて協議するものとする。

(1) 時間外の施設の供用に関すること

ア 指定管理者が利用者の要望、利用者数を確保するため、施設を臨時開館し又は基本の開館時間以外の時間を使用させる場合は、事前に市と協議すること。ただし、施設近隣の迷惑にならないよう十分配慮すること。

イ 施設の使用に当たっては、「3 施設運營業務」を準用すること。

(2) 行事及び教室等の実施（市の施策及び施策に準じて実施するものを除く。）

ア 「3 施設運營業務」に定めるもの以外の行事等については、利用者の使用に支障が出ない範囲において、指定管理者の裁量で実施することができる。

イ 行事等の開催実績について、市に報告すること。

(3) 物品販売事業等

ア 指定管理者は、市による行政財産の目的外使用許可を受け、施設内に防災用品や書籍等を販売する売店等を設置することができる。設置にかかる貸付料は、名古屋市公有財産規則に基づき算出する。

また、設置の際は、事業内容や料金等について、事前に市の承認を得ること。

イ 物品販売等、本来業務とは異なる目的で施設を利用する際は、名古屋市財産条例(平成15年条例第56号)（以下「財産条例」という。）、名古屋市公有財産規則(平成16年規則第49号)に基づき貸付料を納付すること。

ウ 設置した物件にかかる光熱水費等は、指定管理料の枠外にて、指定管理者において負担すること。

(4) その他指定管理者の提案により実施する事業

ア 指定管理者は、市民の防災啓発や防災行動のきっかけづくりのために、施設内の一部や空きスペースを利用して、以下の事業を実施する際は事前に市の承認を得ること。

- ・利用促進施設の設置
- ・利便性向上のための利用施設の設置変更

イ 新たに有料の利用施設、設備を設置する場合は、指定管理者は市と貸付契約を締結すること設置する際は、事業内容や料金について、事前に市の承認を得ること。

5 センターの維持管理及び修繕に関すること

(1) 施設の保守管理

利用者がセンターを安全かつ快適に利用できるよう、「建築保全業務共通仕様書」(国土交通省大臣官房官庁営繕部監修)(以下「共通仕様書」という。)及び本市が定める「市設建築物の定期点検指針」に基づくとともに、別表1を参考に、建築物及び建築設備等を保守管理し、常時適切な状態に保つこと。

保守管理の実施にあたっては、関係法令等の定めに基づく有資格者及び必要な知識を有する者に行わせること。また、実施結果の記録を書面にして必ず残すこと。なお、保守管理業務を実施した場合は、実施した結果を書面にして記録すること。保守管理実施のため、センターを供用しない点検日を設定する必要がある場合は、事前に市と協議し、承認を得ること。

なお、センターと合築の港区役所と連携して保守管理業務を行うこと。港区役所と協同で行うものについては「港区総合庁舎維持管理費覚書」を港区役所と締結するものとする。それ以外の項目については、指定管理者で実施すること。

ア 建築物保全業務

(ア) 日常点検・保守業務

共通仕様書に基づき、建築物の異状の有無を目視等により確認すること。異状を発見した時はすみやかに対応すること。

(イ) 定期保守点検業務

共通仕様書に基づき、建築物の異状の有無を目視等により確認を行うほか、測定等により建築物の状態を確認すること。点検した結果については点検表に記録をするとともに、常に正常な状態に保つこと。

また、法定点検及び特殊建築物等の定期報告を実施すること。

イ 建築設備保全業務

(7) 運転・監視及び日常点検・保守業務

共通仕様書に基づき、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各設備を適切に運転・監視すること。

各設備の稼働中、点検、操作及び使用の障害となるものの有無を点検し、機能の良否を判断の上必要に応じ調整及び清掃を行うとともに消耗品の取替を行うこと。

(イ) 定期点検業務

共通仕様書に基づき、各設備が常に正常な機能を維持するよう、設備系統ごとに定期的に点検を行うこと。また、各設備にかかる関係法令による、必要な法定点検を実施すること。

ウ 体験装置の保守管理

(7) 日常点検・保守業務

体験装置を常時良好かつ安全な状態で使用できるよう、日常的に点検、整備及び清掃等を行うこと。異常を発見した時はすみやかに対応すること。

(イ) 定期点検業務

体験装置の定期点検・精密点検を行い、各体験装置の性能を維持すること。この点検には、保守に必要な資格・知識ならびに豊富な経験を有する技術員を従事させ、特殊な知識を要する機器等については製造メーカー等の技術指導・協力を仰ぐこと。

エ 異常時の対応

建築物、建築設備、体験装置等に異常が見られた場合等においては、直ちにセンターの利用に支障が無いよう、適切な対応を行うこと。なお、修繕を行うにあたっては、以下の点に留意すること。

(7) 指定管理者が1件500千円を超える修繕を行う場合、事前に市へ協議し、承認を得ること。

(イ) 市が修繕や工事を行う場合、円滑に進むよう協力すること。また、修繕にあたって臨時休館等が必要な場合、市の協議に応じること。

(ウ) 市の求めに応じ、資料等を作成し提出すること。

(エ) 工事の実施にあたっては、工事台帳を整備し管理すること。

(オ) 修繕工事費は、市の定める指定管理料の範囲内で指定管理者が執行

(市が執行するものを除く。)して、年度末に精算し、残額が生じたときは、市に返還すること。

(2) 環境維持管理業務

ア 清掃業務

センターの環境を維持し、快適な環境を保つため、共通仕様書を参考に、清掃業務を適切に行うこと。

イ 廃棄物処理業務

関係法令に従い、センター内で発生した全てのゴミの収集・運搬・処理を適切に行うこと。

ウ 建築物環境衛生管理

建築物における衛生的環境の確保に関する法律等の法令に基づき必要な検査等を行うこと。

エ 留意事項

環境維持管理業務の実施にあたっては、「名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針」に留意の上実施すること。この場合、来館者の妨げとならないよう、実施日・実施時間等を考慮の上行うとともに、必要に応じ、利用者に事前周知を行うこと。

また、人体に有害な薬品等をセンター内で保管する必要がある場合は、関係法令等に基づき厳重に管理すること。

(3) 備品及び消耗品の管理

ア 「貸付備品の管理に関する事務取扱要項」に基づき、市から指定管理者に貸し付けた備品の管理及び諸手続きを行うこと。手続きに係る諸経費は指定管理料より負担すること。

イ 施設の管理運営上必要な消耗品及び備品（1単位（単価）200千円未満のものに限る。）を必要に応じ調達及び補充すること。

ウ 利用者の用に供する備品及び消耗品を良好かつ安全な状態に保つため、点検、修繕を行うこと。

エ 施設の効用を高めるため、指定管理料とは別に、指定管理者自らの負担により備品等を持ち込み、継続的に設置し、共用する場合は、市と予め協議し、その承認を得ること。なお、当該物品を原因とする事故等については、協議の有無にかかわらず市は一切の責任を持たない。

オ 備品等を廃棄する場合、当該廃棄にかかる諸経費は、原則指定管理者の負担とする。

カ 貸付備品の使用状況について毎年1回、物品関係内訳書に登載された情報と照合のうえ検査を行い、その結果を市に報告しなければならない。

(4) 保安業務

ア 施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の発生を警戒・防止し、利用者の安全を確保するとともに、財産の保全を図るために、保安警備業務を適切に行うこと。

イ 不慮の事故等が発生することのないよう対策を講じること。

ウ 不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な処置を取ること。

エ センター各所の鍵を複製しないこと。ただし、市から書面で許可を得た場合はこの限りではない。また、鍵を紛失した場合は、指定管理者の責任において、市が必要として指示する錠の総交換を行うこと。

オ センター職員が業務上の必要から、センターの鍵を持ち出す場合、状況を記録し、常に最新の状況に更新しておくこと。

カ 保安業務のため、管理用カメラが設置された施設を管理する場合、又は指定管理者が新たに管理用カメラを設置する場合は、「名古屋市が設置する施設管理等の用に供するカメラに係る個人情報の保護に関する指針」（平成19年9月10日施行）の趣旨に従い、管理用カメラを管理・運用すること。

(5) 新型コロナウイルス感染症等の拡大防止に係る対応

「博物館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」（公益財団法人日本博物館協会）等を参考に、距離の確保、消毒の実施など、感染状況に応じた感染防止対策を適切に実施すること。

6 危機管理の対応に関すること

(1) 事故等緊急時の対応に関すること

ア 予防段階

(ア) 救急法、応急措置及び医療機関、家族への連絡等の対処方法等にか

かる事故対応マニュアルを予め作成し、市に提出するとともに、センター職員への周知徹底を図り、必要に応じて研修等を行うこと。

- (イ) 救急薬、緊急連絡先一覧等を施設要所に備えること。
- (ウ) 市や関係機関との情報交換を密にし、日頃から連絡・協力体制を構築すること。
- (エ) 施設・設備等の日常的な点検を実施し、危険箇所の把握を行うこと。
- (オ) 事故等緊急時の対応について、本社等で支援体制を予め構築すること。

イ 発生段階

- (ア) 急病、事故、犯罪、火災等が発生したとき又は発生の恐れがあるときは、直ちに現場へ急行し、利用者の安心・安全を第一に、適切な処置を行い、関係機関に通報すること。
- (イ) 直ちに市に報告するとともに、市と協力して原因究明にあたること。
- (ウ) 施設内においてその他異常を発見した場合、適切な初期対応を行うこと特に利用者の事故等の要因となる恐れのある場合は、早急に対応すること。
- (エ) 負傷者等のその後の対応を市と協力し行うこと。
- (オ) センターの職員のみでの対応が難しい場合等は、本社等が支援や対応にあたり、各対応に支障が無いよう努めること。

ウ その他

利用者の安全を確保するとともに、市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じた場合はそれに従うこと。

(2) 苦情等の対応に関すること

ア 予防段階

- (ア) 接遇マニュアルや管理運営マニュアルを予め作成し、市へ提出するとともに、センター職員への周知徹底を図り、研修等を行うこと。
- (イ) 利用者満足度調査等を利用して、常にサービスの見直し及びサービス水準の向上に努めること。
- (ウ) 利用者からの苦情があった場合は、迅速かつ誠実に対応できるよう、苦情対応マニュアルや苦情解決に対する体制を予め作成し、市へ提出

- するとともに、センター職員への周知徹底を図り、研修等を行うこと。
- (エ) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者として、総括責任者を充てること。
 - (オ) 苦情発生時の対応について、センターと本社等で連携し、組織的な対応が取れるよう連絡体制や連携体制を予め構築しておくこと。

イ 発生段階

- (ア) 苦情があった場合は、直ちにその苦情申出人に対し、誠実な対応を行い、解決に努めること。その際、必要に応じて市の助言を求めることができるものとする。
- (イ) 苦情があった場合は、直ちに苦情内容や対応経過及び対応結果等を苦情解決責任者を通じて市へ報告すること。
- (ウ) センターの職員のみでの対応が難しい場合は、本社等と連携し、組織的な対応を行うことで、早期解決を図ること。

ウ その他

- (ア) 市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じた場合はそれに従うこと。
- (イ) サービスの質を高め運営の適正化を確保するため、苦情発生後は記録と報告等を積み重ね、今後の改善に努めること。

(3) 災害発生時の対応に関すること

ア 予防段階

- (ア) 火災、地震、風水害、停電時等の防災・災害対応マニュアルを予め作成し、市に提出するとともに、センター職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練を実施すること。
- (イ) 市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築すること。
- (ウ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所を把握すること。
- (エ) 災害発生時の対応について、本社等で支援体制を予め構築すること。

イ 発生又は発生する恐れがある段階

- (ア) 「災害応急対策実施にかかる基準」に従い、施設の開館時間内外に関わらず、迅速に非常配備体制を確立し、災害応急活動等に協力すること。

- (イ) 利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。
- (ロ) 災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めること。
- (エ) 状況把握に努め、直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたること。
- (オ) センター職員のみでの対応が難しい場合などは、本社等が支援にあたり、各応急活動等に支障が無いよう努めること。
- (カ) 「非常災害時における名古屋市港防災センターの管理運営要綱」に従い、休館、事業の中止又は延期すること。
- (キ) 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

ウ その他

- (ア) 市から早急な対応資料の作成等緊急対応を求めることがあるため、依頼内容について迅速かつ的確に対応すること。
- (イ) 災害発生時対応により増加した人件費等の負担は、原則として指定管理料から負担すること。
- (ロ) 利用者の安全を確保するとともに、市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じた場合はそれに従うこと。

7 利用者満足度調査及び管理運営状況の自己点検の実施に関すること

(1) 利用者満足度調査の実施

- ア アンケート等適切な方法により、利用者に対して、継続的に満足度調査を実施すること。なお、実施にあたっては市と事前に調整を図ること。
- イ 利用者や市民がホームページで要望等を送付できるようにすること。
- ウ 前ア・イの実施結果をサービス等の改善に反映させるとともに、利用者に対し、個人情報に配慮の上、適切な方法によりその改善内容を知らせること。
- エ 調査の結果及び改善事項は市に書面で報告すること。なお、市が必要と認める場合、満足度調査結果等の全部又は一部を公表することがある。

(2) 管理運営状況の自己点検の実施

指定管理者は、各業務が適正に履行されているか、自己点検を行うこと。点検事項や点検頻度に関しては市と協議するものとする。

8 事業計画書及び事業報告書等の提出に関すること

(1) 事業計画書及び収支予算書の提出

指定管理者として指定後、年度ごとの事業計画書及び収支予算書を作成し、年度開始時までに市に提出し、その承認を受けること。なお、提出様式は文書及び電子情報（メール又はCD-ROM）とする。また、年度途中に変更があった場合は随時文書及び電子情報にて変更の申請書を提出し、市の承認を受けること。

(2) 事業報告書及び収支決算書の提出

ア 月報

施設入場者（利用者）数の報告書、事業の実施内容及び実施結果の報告書を作成し、市が指定する期日までに提出すること。なお、提出様式は文書及び電子情報とする。

イ 定期的な連絡会議の開催

市と定期的に連絡会議を開催し、各事業の経過等を随時報告するとともに、今後実施予定の事業計画等について話し合いを行うこと。

ウ 事業報告書及び収支決算書

事業年度の翌年度4月30日までに、次に掲げる事項を記載した事業報告書及び収支決算書を市へ提出すること。なお、提出様式は文書及び電子情報とし、できるだけ実績値等、数値指標等を入れた分かりやすい報告書とすること。

(ア) 管理業務の実施内容・実施結果

(イ) センターの利用状況

(ロ) 職員の配置・研修実績

(エ) 前各号に定めるもののほか、指定管理者による管理の状況を把握するため市が必要と認める書類

エ 臨時の報告書等

定期的な報告書のほか、市から臨時に報告書等の提出を求められた際は、すみやかに対応すること。

オ 提出資料の取扱い

提出資料は、理由の如何を問わず返却しない。また、提出資料は、名古屋市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象となるほか、市が必要と認める場合に全部もしくは一部を公開する。

9 指定者の引継ぎに関すること

(1) 現指定管理者からの業務の引継ぎについて

ア 円滑にかつ支障なく業務を遂行できるよう、現指定管理者から業務の引継ぎを行うこと。また、センター運営にかかる関係者へ指定管理者となる旨の報告を遺漏なく行うこと。

イ 指定期間開始時に、職員すべてが管理運営業務を滞りなく行うことができるよう、教育及び研修を行うこと。

ウ 原則としてセンターの現状を引継ぐこと。

エ センター各所の鍵を、現指定管理者が作成した鍵リストと照合の上、引継ぎを受けること。

オ 印刷物やセンター写真、ホームページ等の著作物の引継ぎを希望する場合で、現指定管理者等から著作権の使用許諾または譲渡を受ける必要がある場合は、現指定管理者等と交渉することを可とする。この交渉に市は干渉しない。

カ 現指定管理者から人員や委託業者の引継ぎを希望する場合、現指定管理者と交渉することを可とする。なお、この交渉に市は干渉しない。

キ 現指定管理者が管理運営の必要上設けた内規を引継ぎ、その内容を継続するか否かについては指定管理者の判断とする。なお、現指定管理者が何らかの事情で内規を引き継がず、そのことにより市または利用者に損害が生じたことが明らかである場合は、現指定管理者の責任とみなし、指定管理者の損害賠償義務が免除または一部軽減されることがある。

ク 引継ぎ時には、市の指示する事項について現指定管理者と引継書を取り交わすこと。引継ぎ完了後、すみやかに引継ぎの結果を市に報告する

こと。

(2) 次期指定管理者への業務の引継ぎについて

- ア 次期指定管理者の公募・選定にあたり、市の求めに応じ現地説明、資料の提供等、必要な協力を行うこと。
- イ 次期指定管理者が指定を受けた後、指定期間開始前に必要な事項の引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに要する経費は、次期指定管理者の人員等の派遣経費を除き、原則として指定管理者の負担とする。
- ウ 次期指定管理者に、引継ぎのため必要な作業場所を提供すること。
- エ 調達した消耗品の引継ぎに関して、次期指定管理者と協議すること。
- オ 次期指定管理者から印刷物やセンターの写真、ホームページ等の著作物の引継ぎを希望する旨の申出があった場合、著作権の使用許諾または譲渡の要不要を含め、交渉に応じること。なお、この交渉に市は干渉しない。
- カ 次期指定管理者から人員や委託業者の引継ぎを希望する旨の申出があった場合、交渉に応じること。なお、この交渉に市は干渉しない。
- キ センター各所の鍵を、鍵リストを添えて次期指定管理者に引継ぐこと。
- ク 次期指定管理者に、管理運営の必要上設けた内規を確実に引継ぐこと。
- ケ 引継ぎ時には、市の指示する事項について次期指定管理者と引継書を取り交わすこと。

10 その他必要な管理運営業務に関すること

(1) センターの管理に関する留意事項

- ア センター職員の人材育成を図るため、総合的な計画を策定し、当該計画には計画的、系統的な研修計画を盛り込むこと。特に接遇、個人情報保護、防災知識等に関する研修は、年間複数回計画実施すること。
- イ 全てのセンター職員について、採用時に守秘義務、個人情報保護及び誠実に業務に従事することを徹底すること。また、守秘義務違反、個人情報漏洩等が発生した場合の対応及び発生させないための対策を文書で規定すること。
- ウ センター職員は、名札、制服等の着用により利用者にセンター職員

と分かるように配慮すること。

エ センター職員を変更する際は、変更する日の7日前までに市へ報告すること。ただし、総括責任者及び副総括責任者の変更の際には、前述の届出前に必ず市と協議すること。また、変更の際には、業務に支障をきたすことのないよう、必要な引継ぎを指定管理者の責任で行うこと。

オ 消防計画を策定すること。

(2) 職員倫理規定の制定

センターの管理運営を行い、使用許可等市民の利益に直結する事務を行うセンター職員として遵守すべき倫理基準を明確にするため、市の各条例・規則等を参考に規定を作成し、指定期間開始前に市へ提出すること。

(3) 文書保存

センターの管理運営のために作成した各種文書を、市が別に定める保存基準に従い適切に管理すること。

(4) 拾得物の取扱い

ア 拾得物の取り扱いについては、市の定めに従い適正な取り扱いを行うこと。

イ 拾得物を発見した場合は、速やかに利用者に確認を促すこと。

ウ 利用者が、施設に保管している拾得物を常に確認できるよう措置をとること。

エ 指定管理期間終了時に施設に保管する必要がある拾得物は、遺漏なく次期指定管理者に引き継ぐこと。

(5) 実地調査

ア 市は、管理業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地において調査し、又は必要な指示をすることができる。

イ 市は、指定管理者が法令・協定書等を遵守しない場合、又は業務の水準が業務仕様書や事業計画書が定める水準に達していない場合は、指導又は是正勧告を行う。この場合、指定管理者は改善を即時実施する等誠意を持って対応しなければならない。

ウ 市は、指定管理者が指示に従わないとき、その他指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命じることがある。

(6) 市の行う事業への参画・協力

ア 市が行う諸々の事業に、センターの管理運営上支障が生じる場合を除き協力すること。

イ 市が実施又は市の防災啓発に寄与するものと認める事業に、指定管理者は会場の提供等必要な協力を行うこと。

ウ 「名古屋市役所環境行動計画2030」に基づき、必要な省エネ対策を実施し、温室効果ガス排出量の削減に努めること。

(7) 電力供給契約

センターにおいては港区役所が電力供給事業者を決定しているため、指定管理者が特定規模電気事業者と契約することはできない。

(8) 協議

業務の遂行に関し、定めがないとき又は疑義が生じたときは、市と指定管理者は誠意を持って協議するものとする。

(9) 第三者への委託

ア 指定管理者は、指定管理に係る業務の全部又は主要な部分を第三者へ委託（以下「再委託」という。）することはできないものとする。ただし、次の業務については、この限りでない。

(ア) 清掃業務

(イ) 警備業務

(ウ) 機械器具等の保守及び点検業務

(エ) その他の業務で市の承認を受けたもの

イ 前記アの業務について再委託する場合であっても、再委託先の団体において、法令・協定等の遵守や必要かつ十分なサービス提供が確保されるよう、適切な指導・監督を行うこと。

ウ 再委託先の団体の責に帰すべき事由により生じた損害又は増加費用は、全て指定管理者の責に帰すべき事由により生じたものとみなし、指定管理者の責任において負担すること。

1 1 情報の保護及び公開

(1) 情報の保護

指定管理者は、名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）第12条の規定及び名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）第64条の規定に基づき、市の保有する情報及びセンターを管理運営するにあたって取り扱われる個人に関する情報について、適切に管理及び保護するため必要な措置を講じること。

なお、協定書に添付する「情報取扱注意項目」を遵守するとともに、個人情報保護のための規定を併せて整備すること。

(2) 情報公開

指定管理者は、名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号。以下「情報公開条例」という。）第37条の2第1項の規定に基づき、センターの管理運営に関する情報公開を行うため必要な措置を講じるよう努めること。

1 2 参考資料

- (1) 施設平面図
- (2) 備品リスト
- (3) 利用実績（平成29年度～令和3年度）
- (4) 市設建築物の定期点検指針
- (5) 貸付備品の管理に関する事務取扱要項
- (6) 名古屋市が設置する施設管理等の用に供するカメラに係る個人情報の保護に関する指針
- (7) 災害応急対策実施にかかる基準
- (8) 非常災害時における名古屋市港防災センターの管理運営要綱
- (9) 名古屋市役所環境行動計画2030
- (10) 指定管理者制度における賃金スライド制度運用の手引き
- (11) 名古屋市ウェブサイトアクセシビリティガイドライン
- (12) 港区総合庁舎維持管理費覚書（令和4年度）
- (13) 名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針

※業務仕様書にかかる参考資料は、当該仕様書に基づき、提案内容を検討する際の参考として提示するものとする。

参考資料は、以下のいずれかにより渡すものとする。

○名古屋市防災危機管理局危機対策室（名古屋市役所東庁舎1階）に来庁する。

配付開始日：令和4年6月22日（水）

※上記配付開始日から令和4年7月29日（金）までの午前9時から午後5時まで。

なお、配布開始日は午前10時から午後5時まで。ただし、名古屋市の休日を定める条例（平成3年名古屋市条例第36号）第2条第1項に規定する本市の休日を除く。

○応募者説明会に出席する。

開催日時：令和4年7月4日（月）午後2時～

開催場所：名古屋市港防災センター

各種体験装置等の概要

1 体験・訓練機能

(1) 地震体験室

過去に発生した大地震の震動等を体験し、体験を通して適切な初期行動の困難さを体験的に学習する装置

(2) 3Dシアター

名古屋地方に甚大な被害をもたらした伊勢湾台風接近の様子と南海トラフ巨大地震発生時に想定されている津波のシミュレーションを3D映像や音響・照明等により演出、自然災害の恐ろしさを学べる装置

(3) 煙避難体験室

火災発生状況の中での確かな判断に基づく避難姿勢や避難方法を体験しながら、煙の特性を理解し、実践的な避難訓練が受けられる装置

(4) 通報体験

実物の公衆電話を使い、火事・救急等の状況を見ながら受話器から流れるオペレーターの指示に従い119番通報を体験できる装置

(5) 応急手当コーナー

応急手当について映像を見ながら学ぶことができる装置

(6) ミニシアター

その時々に応じた防災に関する映像を随時放映する装置

(7) VR地震体験

名古屋大学減災連携研究センターと連携して導入した、名古屋駅近くのビルの地上30階にあるオフィスで南海トラフ巨大地震に遭遇したことを想定したVR映像装置

(8) 伊勢湾台風・風水害学習ゲーム

タッチパネルや電子カードを使用したアクティブラーニングコンテンツ

2 展示機能

(1) 地震と津波のメカニズム

地震と津波の発生のしくみを解説し、それぞれの災害についてのパネル

を展示

(2) 中部の活断層

中部地方の活断層、活断層のしくみ及び活断層の危険度についてパネルで展示

(3) わが家の非常持出品

日頃から常備しておくといふ非常持出品のパネル展示及び標準的な家族の非常持出食料や水の実物展示

(4) 家具の耐震固定

タンス、食器棚の耐震固定の実物展示及びその取付方法のパネル展示

(5) ポリエチレン管及びマイコンメーターディスプレイ

東邦ガスより寄贈されたガス管（ポリエチレン管）とマイコンメーターの模型

(6) 地震及び津波発生のメカニズム

海溝型地震発生のメカニズム及び津波発生のメカニズムについてCG映像により解説

(7) 南海トラフ地震災害シミュレーション

南海トラフ地震における被害想定をプロジェクションマッピングにより解説

(8) 液状化のしくみ

「エッキー」模型により、液状化と同様の状態を発生させて、その仕組みを学ぶことができる展示

(9) 雨水タンク

防災センター前に展示物兼貯水機能として設置

3 ライブラリー・レクチャ機能

(1) 図書室

防災関連図書資等を閲覧

(2) 企画展コーナー

常設の企画展示スペースで、床には名古屋市を上空から撮影した写真を展示

(3) ミニ企画展コーナー

常設の企画展示スペース

(4) 防災教室

昭和時代頃の小学校の教室を再現した部屋。資料の展示や講座などを開催できるスペース

(5) 集会室兼伊勢湾台風展示室

伊勢湾台風に関する展示がされている部屋。講座などを開催できるスペース

(6) 講習室

プロジェクター、パソコンによる視聴覚設備を備え、防災講演会・講習会などに使用

4 情報提供機能

防災センターからのお知らせとして、その時々タイムリーな情報を掲示し情報を提供

5 備蓄機能

大規模災害発生時に必要な食糧・資機材を備蓄する備蓄庫

主な施設管理業務一覧

事 項	必要管理項目	頻 度
飲料水水質検査※	日常保守管理	毎日
	定期点検	年 1 回以上
害虫害獣駆除	日常保守管理	毎日
	定期点検	年 6 回以上
空調設備保守管理※	日常保守管理	毎日
	定期点検	月 1 回以上
受水槽、給排水設備の清掃※	日常保守管理	毎日
	定期点検	年 1 回以上
エレベーター設備保守点検	日常保守管理	毎日
	定期点検	月 1 回以上
消防用設備等保守点検・管理 ※	日常保守管理	毎日
	定期点検	年 2 回以上
展示・体験機器保守点検	日常保守管理	毎日
	定期点検	月 1 回以上

※が付いた業務は、港区役所が実施し、センターが「港区総合庁舎維持管理費覚書」に定める範囲で費用負担するもの