

和歌山県NPOサポートセンター指定管理者業務仕様書

和歌山県NPOサポートセンター（以下「センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲はこの仕様書によるものとする。

1 趣旨

センターの指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定める。

2 指定管理者に管理を行わせる公の施設の概要

名称	和歌山県NPOサポートセンター		
設置理念	ア	行政とNPOが対等な関係で連携協働する拠点	
	イ	自立する市民を育てる拠点	
	ウ	県下のNPO支援ネットワークの中核として全国的な活動と連携しつつ、NPO活動を活性化させる拠点	
所在地	和歌山市手平二丁目1番2号 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛9階		
床面積	214.43㎡		
施設	事務室、交流スペース、サークル活動室各1か所		
備品等	(別紙1)		
利用者数	平成29年度利用者数	14,870人	
	平成30年度利用者数	14,254人	
	令和元年度利用者数	12,891人	

3 開館時間及び休館日

(1) 開館時間

午前9時から午後9時まで

ただし、日曜日は午前9時から午後5時30分まで

(2) 休館日

ア 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

イ 月曜日

ウ 12月29日から翌年1月3日までの日

4 指定管理期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日までの3年間

5 指定管理者が行う業務内容

設置理念及び和歌山県長期総合計画（2017年度～2026年度）第2章第1節第2項「2 共に支え合う地域社会づくり」の内容に留意し、以下の業務を行う。

(1) 業務

ア 中間支援組織連携業務

県内の中間支援組織等（NPO活動を支える官民組織）と連携して、NPO活動支援体制の強化を図り、幅広い視野でのNPO活動支援が行われることを目指して次の業務を行う。

(a) 県内の中間支援組織等の機能向上・連携交流

- ① 中間支援組織等への運営支援、相談支援（相談支援は月2回以上実施）
- ② 中間支援組織等が相互に情報共有し、ネットワーク化や学習の機会となる事業、連携交流につながる事業を実施（年3回以上実施）

(b) NPO活動の促進のための業務

- ① 県民の自発的な社会貢献活動への参加促進や県民、行政、企業、大学等に対してNPO活動への理解の浸透を図るなど、NPO活動の裾野を広げる。
- ② NPO等と行政、地域、企業、大学、他の団体など多様な主体との連携や協働が進むようコーディネート業務を行い、マッチングを図る。
- ③ 地域のセンターとして、これらの多様な主体との連携や協働が促進されるよう、交流の場の提供や、機会づくりに取り組むこと（多様な主体との交流事業を年1回以上実施）。

(c) NPO法人等の人材育成

NPO法人等の運営上の課題を踏まえたテーマを選定し、テーマに沿った専門家を講師に招くなど、法人等の人材育成を図る実践的な研修会やセミナー等を開催する（年1回実施）。

(d) 災害時の被災地支援業務

災害時に支援活動が行えるNPO等のネットワーク化や県、市町村、市町村社会福祉協議会等と連携し、NPOの被災地支援にかかる研修会等を開催する（研修会は年1回以上実施）。

イ 情報発信業務

県内外のNPO・ボランティア活動に関する情報の収集を行い、その情報を広く県民、NPO、企業、行政などに知ってもらうとともに、全国の動きや他の自治体の先進情報を、県内に向けて発信することで、NPO活動の裾野を広げ、その活動を発展させることを目的として次の業務を行う。

(a) ホームページの管理運営

現在開設しているホームページ「わかやまNPO広場」（NPOやボランティア

活動に関するホームページ)を適正に管理運営する。

ホームページには、センターの案内(業務内容、利用方法等)、NPO活動やイベント情報、県内のNPO等団体のデータベース、助成金情報やその他NPO活動を支援する有益な情報を掲載する。

ホームページの内容は常に更新し、常に効果的な最新情報を掲載する。

(b) 情報誌の発行

NPO活動に関する情報や先進事例、NPO活動を活性化するための有益な情報等を掲載した情報誌を2か月に1回発行すること。NPO等の団体、県、市町村、市町村社会福祉協議会等に配布し、配布効果を定期的に調査、検証し見直しすること。

(c) SNS等を活用した情報の発信

メールマガジンやブログ、フェイスブックなど効果的な手段を用いて、県やNPO等の情報、活動を支援する情報等を発信する。メールマガジンは、情報誌、ホームページとの棲み分けを図り、登録者の増加に努めること。

(d) 団体情報データ調査及び活用

アンケートの実施や関係機関等の協力を得るなどにより、県内のNPO等の活動内容や現況について情報収集し、例えば、「まちづくり推進」「観光振興」「環境保全」「子供の健全育成」などの分野ごとに整理し、定期的に更新のうえ、県と情報共有し活用を図ること。

ウ センター窓口業務

利用者の利便性、平等・公平、公正性に留意して、次の項目を行う。

(a) NPO等からの各種相談、出前講座への対応

① NPO等からの各種相談(訪問、電話、メール等)に対応し、状況に応じた適切なアドバイス等を丁寧に行うこと。

② NPOやボランティアに関する出前講座の依頼を随時受け付け、対応すること。

(b) NPO活動に係る書籍・各種情報の収集、整理、情報提供

NPO活動等に係る書籍・情報(助成金情報、イベント情報、ボランティア情報等)を常時収集、整理し、チラシやパンフレット等を掲示・配架し、効果的なPRに配慮して提供すること。

ただし、書籍の貸出しについては、和歌山県男女共同参画センターが行うものとする。

また、書籍の管理については、和歌山県男女共同参画センターと協議するものとする。

(c) 利用者数の集計、利用登録団体の把握

センターの利用者数や利用団体の属性、利用時間区分など把握するため常時データを整理しておくこと。

なお、利用者数については、県に毎月報告を行うこと。

- (d) 機器の利用、使用物品（備品、消耗品）の管理
 - ① 機器の利用については、利用者に対し公平かつ適切に貸出を行うこと。
 - ② 機器の利用に支障をきたさないように備品の保守点検を行い、必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、適切な管理を行うこと。
 - ③ 不具合が生じたものに関しては、指定管理者が随時消耗品の交換や修繕等を行うこと。
 - ④ 適切なコスト削減に努めること。機器の利用については、利用者に対し公平かつ適切に貸出しを行うこと。

エ 施設の維持管理業務

利用者が施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の保全に努め、次の（a）から（f）の業務を実施すること。

- (a) 施設の清掃等
 - ① 日常的に清掃、整理整頓を行い、来訪者に不快感を与えないようにすること。
 - ② 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛の施設管理者（以下「ビッグ愛管理者」という。）が行う清掃等に協力すること。
- (b) 施錠管理等
 - ① 適切な施錠管理を行うこと。
 - ② ビッグ愛管理者からの施設の管理に係る要請に協力すること。
- (c) 施設の防災等
 - ① ビッグ愛管理者からの防災協議に協力し、利用者の安全の確保に細心の注意を払うこと。
 - ② 防火管理者の資格を取ること。
- (d) センター利用者等の事故に対応するため、施設賠償責任保険に加入すること。
- (e) 新型コロナウイルス等感染症拡大防止など、利用者及び職員の安全確保のための対策を講じること。
- (f) 目的外使用の取扱い
別途県と協議すること。

オ 自主事業

指定管理者において自主的な独自事業（以下「自主事業」という。）を行うこ

とができるものとする。ただし、指定管理者の責任において自主事業を行うものとし、自主事業の性質が施設の目的外の利用と見られる場合は、別途行政財産の使用許可を県から得ること。経費については、指定管理業務と自主事業を明確に区分すること。

なお、指定管理業務の実施を妨げない範囲において行うこと。

(2) 実施体制

(ア) 人員配置等

- (a) センター窓口業務に関しては、年間ローテーションを定めて、2名が常にセンター内に在席する体制とし、業務に十分対応できる体制とすること。
- (b) センターの職員のうち、NPO活動に関する経験を1年以上有する者を3名以上含むものとして、そのうちNPO活動に関する経験を5年以上有する者1名をセンター長とし、かつ常勤とすること。
- (c) 職員の中にホームページの更新及びメンテナンス並びにメールマガジンやSNSの配信を行う能力を有し、サーバ管理・運営を行う能力を有する者が含まれること。

(イ) 人材育成

サービスの向上を図るため、職員全員が業務全般を理解し、対応できるよう資質向上や能力開発のための研修を計画的に行い、人材育成に努めること。

また、公の施設の管理者として人権研修を実施すること。

(ウ) 危機管理体制

利用者の安全を確保するため、災害や事故等の緊急時に、適切かつ円滑な対応ができるよう、緊急時の通報体制の確立や対応方法を定めた危機管理マニュアルを作成すること。

また、想定される危機事象に合わせ、具体的で分かりやすく作成し、関係者間で共有するとともに、定期的に訓練等を実施すること。

(3) 利用者の声の反映

センターの業務について、利用者の声を反映させるために、利用者アンケート等利用者の声を聞く機会を設けること。

6 業務の再委託

指定管理者は、本業務の全部を再委託してはならない。

なお、主たる業務を除き、業務の一部を再委託することができる。再委託する際には、指定管理者が業務名、業務内容、再委託先、再委託に係る予算額、再委託予定期間、再委託先選定方法とその考え方を記載した再委託予定業務一覧表を事前に県に提出し、承

認を受けなければならない。また、再委託を行った場合は事後にその実績を報告するものとする。

7 消耗品経費等の徴収等

(1) 消耗品経費等の徴収

センターの機器類の利用に関して、消耗品経費を利用者から徴収することができる。この徴収経費は、指定管理者の収入とし、機器類の消耗品費等に充てなければならない。

なお、消耗品経費については、指定管理者が県と協議して別途定める。

(2) センターの事業実施にかかる実費徴収

ア 指定管理者は事業実施に際して講座等における資料代等の実費を利用者から徴収することができる。ただし、事前に県と協議すること。

イ 前項で徴収した費用は、指定管理者の収入とする。

8 備品の管理等

(1) 県は、指定管理者に現在センターに配備してある備品（別紙1に示す県有備品）を、無償で貸与する。

(2) 指定管理者が運営管理委託料により備品を購入するときは、購入後の備品は県の所有に属し、県から無償貸与を受けたものとみなす。

(3) 指定管理者が管理する県の所有する備品及び特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）に基づく特定非営利活動法人の縦覧・閲覧書類については、和歌山県財務規則（昭和63年和歌山県規則第28号）及び和歌山県物品管理等事務規程（昭和39年和歌山県訓令第20号）並びに関係例規に基づいて管理等を行うものとする。

(4) 指定管理者は県が定める台帳を備え、個々の物品ごとに整理番号を付して、その保管に係る県有備品等を整理し、購入及び廃棄等については県と協議し行うこと。

(5) 県有備品等の修理については、指定管理者が負担するものとし、県有備品等の更新にかかる経費について、経年劣化による場合は、県の負担とし、運営上の事由による場合は指定管理者の負担とする。

9 事業計画書等の提出

指定管理者は、センターの設置理念に留意し、次の事項について適切な施設運営及びサービスの提供を実施するため、毎年度2月末までに次年度の事業計画書及び収支予算書を作成すること。なお、初年度については、選定時のものとするができる。

(1) 計画書の作成

センターの設置目的及び設置理念に留意の上、以下のアからカに示す各項目について、適切な施設運営及びサービスの提供を実施するための事業計画を作成すること。

ア 運営に対する基本方針について

- (a) 総合的な基本方針と指定管理者が独自に掲げる成果目標
- (b) 仕様書で示す指定管理業務に対する基本方針

イ 運営計画について

- (a) 次に掲げる事項について、次年度における具体的な運営内容をそれぞれ記載すること。
 - ① 中間支援組織連携業務
 - ② 情報発信業務
 - ③ センター窓口業務
 - ④ 施設の維持管理業務
 - ⑤ 自主事業
- (b) 一部業務を再委託する予定としている場合は、再委託先の選定方法及び予定金額などを含めた外部委託の方針
- (c) 個人情報の取扱及び情報公開についての考え方、対応方針
- (d) 利用者からの意見・要望の把握手法及びセンター運営への反映に関する考え方

ウ K P I（重要業績評価指標）について

県が設定する次に示す指標（K P I（重要業績評価指標））について、各指標に係る次年度の達成目標値と取組の提案を記載すること。

- (a) センター利用者数
- (b) センター利用者の満足度
- (c) 研修会、セミナー、交流会、講座等の参加者の満足度

エ サービスの向上の取組方策や管理運営経費の節減策について

利用者の利便性向上など一層のサービス向上のための取組方策や経費の削減策の提案を記載すること。

オ 実施体制及び組織について

- (a) 運営を行っていく上での適切な人員配置を考慮した組織図
- (b) 組織図に記載された職員全員の雇用関係、勤務体制（勤務時間、休日設定等）、業務内容、必要な職能（資格、技能）、活動年数
- (c) 職員の能力育成の方針及び研修計画等（人権研修の実施方法を含む）
- (d) 関係団体とのネットワークの状況について
- (e) 危機管理マニュアルの作成及び定期的な訓練の実施について

カ その他提案したいこと

上記以外の事項において提案したい事項があれば記載すること。

10 事業報告書及び収支報告書の提出

- (1) 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に事業報告書及び収支報告書を作成し、

県に提出しなければならない。ただし、年度途中において指定を取り消された場合は、当該取り消された日の前日までの事業報告書及び収支報告書を作成し、当該取り消しの日から起算して30日以内に県に提出しなければならない。

なお、県は必要に応じてその他関係資料の提出を求めることができる。

(2) 県は提出された事業報告書及び収支報告書等の内容を確認し、その内容がセンター設置の趣旨に反するものであった場合や事業計画書の内容を著しく逸脱したものがあった場合又は協定に違反するものであった場合は、指定の取り消し又は業務の一部又は全部を停止させる場合がある。

(3) 指定管理者が、毎年度終了後に提出する事業報告書の記載内容は、次のとおりとする。

ア 施設及び指定管理者の状況

施設・設備の保守点検や修繕の状況、管理運営体制等

イ 業務及び利用の状況

指定管理業務・自主事業の実施状況、施設の利用状況等

特に利用状況については、利用者や利用団体の属性、利用時間区分ごとの利用者数などを記載すること。

ウ 収支の状況

収支・支出の項目ごとの決算の状況

指定管理業務に係る経理と自主事業に係る経理を区分する。

また、人件費など指定管理業務と自主事業を明確に区分できない支出がある場合には、収入比率、業務量、従事時間等の割合など合理的と考えられる割合により按分し、算出根拠を明らかにする。

エ 利用者アンケートの状況

利用者アンケートの内容及び対応状況等

オ その他必要と認められる事項

再委託の実績、施設の特性に応じた指標（KPI）の達成状況に関する事項、サービス向上や管理運営経費削減の取組状況、各種研修の実施状況等

1.1 業務報告等

(1) 業務報告等

ア 県は指定管理者に対して、必要に応じセンターの管理運営業務または経理の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。

イ 管理運営並びに経理の状況に関する帳簿類、業務状況の記録等は常に整理し、県から提示や報告を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

(2) 県からの要請への協力

- ア 県から、センターの管理運営及び現状等に関する調査及び資料作成等の作業の指示があった場合には迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。
 - イ その他県が実施又は要請する事業（例：防災訓練、行催事イベント等）への支援・協力、又は事業実施を積極的かつ主体的に行うこと。
- (3) 県は、指定管理者に対し、当該業務又は経理の状況に関して随時報告を求め、実地に検査し、若しくは必要な指示をすることがある。
- (4) 県または監査委員は、必要に応じて指定管理者が行う業務に係る事務について監査を行うことがある。

1 2 指定の取り消し及び事業の継続が困難となった場合の措置

- (1) 指定管理者の責めに帰すべき事由により適切なセンター運営が困難になった場合、又は指定管理者の財務状況が著しく悪化し、指定に基づくセンター運営の継続が困難と認められる場合は、県は指定管理者の指定を取り消し、若しくは業務の一部又は全部を停止させることができる。なお、この場合、県に生じた損害は指定管理者が賠償するものとする。
- (2) 不可抗力その他県又は指定管理者の責めに帰することができない事由によりセンター運営の継続が困難となった場合、県と指定管理者は、センター運営の継続の可否について協議を行うものとする。なお、その結果事業の継続が困難だと判断した場合は、県は指定管理者の指定を取り消し、若しくは業務の一部又は全部を停止させることができる。
- (3) 提出された事業報告書の内容が、事業計画書の趣旨・内容から逸脱したものであった場合、若しくは別に定める協定書に違反するものであった場合は、県は指定管理者の指定を取り消し、若しくは業務の一部又は全部を停止させることができる。
- (4) 県の指示に従わない場合や、施設の適正な管理に著しい支障が生じるおそれがある場合は、県は指定管理者の指定を取り消し、若しくは業務の一部又は全部を停止させることができる。

1 3 協定の締結

県と指定管理者は、業務を実施するうえで必要となる詳細事項について協議を行い、これに基づき協定を締結する。さらに、年度毎の取り決めを行う必要がある場合には、別途年度協定を締結することができる。

1 4 その他

業務を実施するにあたっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

- (1) 県と連携を図った運営を行い、指定管理者がセンターの運営管理に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、県と協議を行うこと。

(2) この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について定めのない事項又は疑義が生じた場合については県と協議し決定すること。