

## 防災学習センター管理運営業務仕様書

### 1 趣旨

埼玉県防災学習センター（以下「センター」という。）の指定管理業務については、埼玉県防災学習センターの管理に関する基本協定書（以下「協定書」という。）によるほか、この仕様書による。

### 1 指定管理業務内容

#### (1) 展示室、防災ライブラリー及び研修室並びに附属設備の利用に関すること

##### (1)-1 防災・減災に関する教育及び指導並びに来館者対応業務

ア 館内の各体験室や展示等を活用し、来館者が防災・減災についての知識・技術・行動力を身につけることができるよう教育及び指導を行う。また、安全管理も合わせて適切に行う。

《基本的な考え方》

##### ① 消火体験、暴風体験、地震体験、煙体験

来館者が疑似体験を通じ、災害時に“自分の命、安全は自分で守る”ための行動力・技術を学習できる案内を提供する。また、同時に、災害や防災対策に関する情報を提供し、自ら考える力も含めた総合的な災害対応力の向上を目指した教育及び指導を行っていく。

##### ② 上記①も含めた展示施設全体

災害時の“自分の命、安全は自分で守る”ための行動力・技術の学習はもとより、減災に向けた日頃からの個人・家庭・地域でできる備えに関する具体的な取組を利用者が学習できるよう各展示等や案内を効果的に活用した教育及び指導を行う。

防災学習センター附属設備及び主な業務は次のとおり。（設置場所については **資料1**「防災学習センター平面図・配置図」）

※地震体験車・煙体験ハウスの貸し出し管理も含む。

	展示施設機器等 (附属設備)	内容	主な業務
1	地震体験コーナー	過去に起きた地震・各市町村の想定地震、震度3～7までの個別の揺れを、想定被害の映像付きで体験する。	①体験室及び体験の概要説明
2	煙体験コーナー	(火災が発生し)煙が充満した中での、避難の仕方を学ぶことができる。	②体験上の注意事項説明
3	消火体験コーナー	消火器を用い、画面に向かって初期消火が体験できる。(水消火器を使用)	③体験者の誘導
4	暴風体験コーナー	最大風速毎秒30mの暴風が体験できる。暴風時の想定飛来物も映像で投影する。	④体験後の補足説明
5	スイッチングシアター	導入映像。日常生活から防災を考える意識にスイッチを切り替えてもらう。	①シアターの説明 ②装置の起動・操作

	展示施設機器等 (付属設備)	内容	主な業務
6	災害のリアルを知る	被災地の災害関連資料を展示。	①来館者への説明② 来館者からの質問への対応
7	いのちを守る行動を学ぶ	地震、風水害・土砂災害時の対応を学ぶパネル展示。	
8	映像コーナー	防災関連映像を上映できるコーナー。	①装置の起動・操作 ②来館者への説明③ 来館者からの質問への対応
9	埼玉災害コーナー	埼玉県の地理的特徴、過去の災害を紹介し、県内の災害リスクの基礎を学ぶ。	①来館者への説明② 来館者からの質問への対応
10	エモーション・ウォール	センターで学んだ防災への思いを記入し、映像スクリーンに残し伝える。	
11	防災診断クイズ	防災の知識を学ぶクイズを出題する。	
12	防災問いかけ掲示板	設定された防災に関する「問いかけ」に対して、アイデアや意見を記載し、相互に学び合う。	
13	浸水歩行体験	浸水時の歩行の困難具合（水圧の抵抗）を体験する。	
14-1	埼玉防災タウン	1.埼玉防災絵巻 絵巻の中に盛り込まれた災害を時系列でたどりながら、いつもの備えやもしもの対処を学ぶ。	①来館者への説明② 来館者からの質問への対応
14-2		2.イツモ防災を探せ 絵巻に盛り込まれた災害前の防災対策を学ぶ。	
14-3		3.地域の防災 防災倉庫内の備品などを紹介。	
14-4		4.さまざまな人たち 災害時要配慮者を紹介。	
14-5		5.災害時の連絡手段 災害時の連絡手段をシミュレーションする。	
14-6		6.災害用連絡シミュレータ 171 緊急連絡の体験ができる。	
14-7		7.思いやりの支援 様々な人々への支援について学ぶ。	
14-8		8.初期行動すごろく すごろくで防災行動を学ぶ。	
14-9		9.避難所の声 避難所にかかわる様々な人々の声を知る。	
14-10		10.モシモコレクション 災害時に有効な知恵を紹介する。	

	展示施設機器等 (付属設備)	内容	主な業務
014-11	埼玉防災タウン	11.最新防災グッズ 最新の防災グッズを紹介する。	①来館者への説明② 来館者からの質問への 対応
014-12		12.備蓄 備蓄・非常持ち出し品等の一例を展示する。	
14-13		13.お家の被害を減らそう 感震ブレーカーやガスのマイコンメーター、 家具転倒防止グッズ等を展示する。	
14-14		14. うっかり一家としっかり一家 地 震によって被災したそれぞれの家を見比べ て、災害への備えについて学ぶ。	
15	防災ステーション	企画展・講演会など様々な形で情報可能な多 目的スペース。	展示会・イベント等 の開催
16-1	防災ライブラリー	1.図書コーナー 開架書棚に防災 DVD、図書等を所蔵。	①来館者への説明② 来館者からの質問への 対応 ③図書・DVD 等の貸 出
16-2		2.キッズコーナー 子供用防災 DVD、防災絵本等の配架。	
16-3		3.視聴コーナー 防災 DVD の視聴が可能。	
16-4		4.パソコン端末 防災関連 HP 等の閲覧や、防災・災害情報の 検索ができるコーナー。	
16-5		5.学習スペース ライブラリーを利用した防災学習ができるス ペース。	
その他	研修室 1・2	研修室 1：定員 36 名 研修室 2：定員 108 名	貸出管理
	地震計	1952 年に製造された地震計を展示。	①来館者への説明② 来館者からの質問への 対応
	地震体験車	市町村、消防等に対して貸出を行う。	①貸出管理 ②車検・点検・清掃 等の維持管理
	煙体験ハウス		
	入場者カウンター	入館者数を計数する。	運用管理
	展示ガイダンスシステ ム	館内展示やイベントについてのガイダンス を、スマートフォンで閲覧できる。	情報更新
	デジタルサイネージ	鴻巣駅前に設置したデジタルサイネージに て、センターの情報を発信する。	情報更新

イ アを効果的・効率的に実施するための利用者対応業務(受付、利用案内、接待業務、電話対応等)を行う。また来館者に快適かつ安全に利用してもらうことに留意する。

- ① 来館者対応・電話への対応
- ② 団体の受付・対応
- ③ 来館者の誘導案内、説明対応
- ④ 障害者の補助・車いすの貸し出し
- ⑤ その他 (駐車場調整、苦情対応、アンケート回収等)

ウ 来館者対応については、原則、以下のとおりとする。

- ① 団体の利用に係る必要な調整等

原則 15 名以上 (10 名以上 15 名未満の団体も事前相談には応じる) の団体

による利用の申込があった場合は、団体の希望する体験プログラム、人数、滞在時間を確認し、他の団体の利用状況を考慮して、来館当日のプログラムを作成する。

② 団体来館者の対応

パンフレット・スイッチングシアター等でセンターの施設案内、体験順序その他留意事項について説明する等、利用者が効率よく体験できるよう施設の案内を行う。

③ 一般来館者（団体以外）の対応

受付でセンターの体験施設に係る案内ビラを配布する、各体験室の空き状況確認の上案内するなど、利用者が効率よく体験できるよう施設の案内を行う。

(1)-2 広聴及び広報に関する業務

集客促進を図るため、アンケート等による来館者分析、利用者の満足度の把握、利用者の要望・苦情を聴取するなどの広聴業務を行う。また、施設案内パンフレット・ポスター、イベント等の案内チラシ、ホームページの作成（更新、運営含む）、SNS、デジタルサイネージなど、様々な媒体を活用した積極的な広報業務を行う。

(2) 災害及び防災に関する資料の収集、展示及び提供に関すること

災害及び防災に関し、過去の震災等の教訓や最新の災害及び防災に関する情報（図書、DVD、パネル、各種パンフレット等）を収集し、展示や貸出等を通じ、提供していく。（防災ライブラリーの運営も含む）。

また、情報収集に当たっては、県防災学習センターとして、県及び市町村、関係機関との連携にも留意する。

(3) 災害及び防災に関する知識の啓発及び普及に関すること

(3)-1 防災・減災に関する各種イベントの開催に関する業務

集客促進を図るため、ゴールデンウィーク、防災週間、県民の日、防災とボランティア週間並びに学校の夏休み、春休み期間中等に、防災の普及啓発に関するイベントを開催する。

なお、イベント内容については、集客促進はもとより、防災・減災の視点や楽しく学べる・体験できる視点、ターゲットごとのニーズに対応していく視点などを重視したものとしていく。

(3)-2 防災・減災に関する講演会、講習会等の開催に関する業務

防災・減災に関し、最新で専門性に基づいた情報を提供し、さらに集客促進を図るため、講演会、講習会等を開催する。

(3)-3 その他センターとしての防災・減災のに関する普及啓発業務

センターとしての利用者からの期待に応える普及啓発を県及び市町村、関係機関との連携にも留意しながら行う。

(4) 防災に関する相談に関すること

利用者からの防災に関する相談に対応する。

(5) 施設（設備及び物品を含む）の維持管理に関すること

関係法令、条例、規則及び協定に定めたことを遵守し、施設の適正な維持管理を行う。

- (6) その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業に関すること  
その他指定管理業務については、甲乙協議の上、その都度定める。

## 2 管理運営に関する事項

### (1) 従業員の配置について

センターの職員については、次の基準に基づき配置する。また、職員配置にあたっては、労働基準法等関係法令を遵守し、管理運営を効率的に行うため、適切な人員・人数を配置する。

#### ア 職員の基本姿勢

センターに配置される職員は、公の施設の管理者としての自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を行うとともに、施設の設置目的を理解し、災害に強い地域づくりへの寄与に尽力する。

#### イ 総括責任者（埼玉県防災学習センター所長）

センターの管理運営に係る業務を適切に実施するため、防災・減災施策に関して見識を有するとともに、施設全体の経営能力を備え、管理職としての能力を有する統括責任者を1名配置する（原則、センターに勤務する常勤職員とする）。

#### ウ 管理業務責任者

職員の管理業務や施設全般の管理業務を円滑に遂行する能力を有する職員を1名配置する（原則、防災学習センターに勤務する常勤職員とする）。

#### エ 事業責任者

本県の防災・減災施策を理解し、施設の設置目的を達成するための運営全般や、各種事業を遂行する上で必要な専門的知識及び実績等を有する職員を1名配置する。（原則、防災学習センターに勤務する常勤職員とする）。

なお、ウ又はエのいずれかの職員は、統括責任者代理を兼ねる。

#### オ 管理業務担当者・事業担当者

総括責任者、管理業務責任者及び事業責任者を補佐し、施設の設置目的を達成するための次の業務を遂行する職員を複数名配置する。

- ・施設の維持管理全般に係る庶務関係事務（会計管理、出納管理、各種契約事務、関係官公庁（機関）への各種申請や報告・調整等）
- ・防災・減災に関する教育及び指導並びに来館者対応業務
- ・広聴及び広報に関する業務
- ・災害及び防災に関する資料の収集や展示等に関する業務
- ・講演会・イベント等の企画立案、連絡調整、事業実施、後方支援、その他県防災学習センターとしての防災・減災の関する普及啓発業務
- ・防災に関する相談に関する業務 等

なお、センターにおける業務については、職員が相互に連携、補完しながら進めるものであるが、各事務に係る基本的な事務分掌（担当事務、主担当及び副担当）を指定管理者において定めるものとする。

### (2) 職員の管理に関する指定管理者の責務

#### ア 運営要員の配置

利用者対応に当たっては、センター全体の管理運営を踏まえ、十分な配置人員を確保する。また、総括責任者、管理業務責任者、事業責任者のいずれかが勤務するローテーションを組むようにする。

#### イ 運営、研修計画の作成及び県への報告

業務の品質を平準化するため、業務（内規集）・館内説明マニュアルに沿った運営計画とスタッフの指導・教育についても研修計画を作成し実施するとともに、各年度開始前までに、当該計画表を県へ報告する。

なお、新規に雇用する職員に対する研修の内容については、予め整備し、協定締結後速やかに県へ報告する。

#### ウ 勤務ローテーションの作成及び県への報告

前月20日までに、月次ローテーション表を県へ提出する。

#### エ 職員名簿の作成及び県への報告

各年度開始前までに、職員名簿（実績・経験を記載したもの）及び事務分掌表を作成し、県に提出する。

#### オ 職員が交代する場合の報告

職員が交代する場合には、その旨を事前に県に通知するとともに、後任職員に全ての業務の引継ぎを行い、以後の業務に支障がないような処置を講ずること。

#### カ 職員の服装

職員の服装は、業務の実施に適した服装とし名札を着用する。特に展示の案内に携わる従業員は統一された制服及び名札を着用し、制服は明るい、親しみやすいものとする。制服のデザインは県と協議する。

#### キ 職員の指導、教育

本仕様書に掲げる業務の遂行に必要な研修、訓練、会議等を必要に応じて実施する。

### (3) 職員の要件

利用者本位のサービスの提供や、集客促進につなげるため、センターの職員の要件等を以下のとおりとする。

- ① 利用者に対して常に礼儀正しく親切丁寧に対応し、粗暴な言動をしないこと。
- ② 明るく、元気で、笑顔がさわやかであること。
- ③ 仕事に対し、誠実で誇りを持っていること。
- ④ 職員同士コミュニケーションを十分に図り、円滑に業務を遂行できること。
- ⑤ 心身ともに健康で、業務を的確に、安定して行うことができること。
- ⑥ 障がい者・高齢者・学生・年少者・保護者などあらゆる客層に対応できること。
- ⑦ エクセル、ワード、電子メール及びインターネット等パソコンの基本操作が行えること。
- ⑧ 普通救命講習を受講していること。ただし、契約締結時に、未受講者がある場合は、3か月以内に普通救命講習を受講させること。（必要な経費は指定管理者が負担すること）。

### (3) 館内点検業務

開館時間内は、館内を適宜巡回し、以下の対応を行う。

ア 展示施設、利用状況等の確認及び軽易な清掃を行う。

イ 来館者の利用状況を確認し、必要に応じ、危険行為の防止等の注意喚起を行う。

- ウ 不審者、不審物等を発見した場合は、警察に通報する等の適切な対応を行う。
- エ 展示施設の故障、事故等を速やかに把握し、必要に応じ、利用中止等の対応を行い、その内容を危機管理課に速やかに報告する。

### 3 施設管理業務

施設（設備、物品を含む）を快適に利用してもらうための維持修繕、各種設備点検、サービス向上のための修繕等を行う。

#### (1) 展示施設・機器・資器材の保守点検業務

館内の各々の展示施設機器等（1（1）の展示施設機器欄にある展示施設、展示ガイド等）については、年1回以上の定期保守点検を必ず実施する。また、日常の館内点検業務と合わせて、故障・不具合の未然察知に努める。

#### (2) 維持管理のための保守点検等

**資料5-1**「施設管理業務委託一覧（令和元年度）」を参照。

#### (3) センター内清掃業務

**資料5-2**「参考：清掃業務委託対象面積表」を参照。

#### (4) 備品の管理業務

#### (5) 施設運営に必要な消耗品の維持保全業務

#### (6) その他円滑かつ施設の良好な維持管理に必要な業務

### 4 安全の確保等

#### (1) 傷病者・急病人への対応

センター内で傷病者・急病人が発生した場合には、軽微な応急処置及び関係機関への通報等適切な対応を行う。

#### (2) 災害発生時の業務

災害発生時には、来館者の避難誘導、消火器等による初期消火並びに県及び関係機関への通報等の適切な対応を行う。

#### (3) 危機管理マニュアルの作成等

来館者等の安全に重大な影響を及ぼす可能性のある事態が発生した場合の対応マニュアルを作成し、職員に周知徹底及び訓練の実施を行うことにより、来館者の安全の確保を図る。

#### (4) 防犯対策

施設の施錠・開錠等の点検・確認及び鍵の適正な管理を行い、関係機関と連携して適正な防犯対策を講ずること。

### 5 事業の執行状況等の報告

#### (1) 月ごと

前月の利用状況について、毎月10日までに県に報告する。

また、アンケート調査等利用者満足度の把握については、県と協議の上、定期的に報告をする。

#### (2) 事業年度ごと

ア 指定管理者は、協定書に基づき、年度別事業計画等を、各年度の前の年度の1月末までに県に提出する。

イ 指定管理者は、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項の規定に基づき、事業報告書を翌年度 4 月 30 日までに県に提出する。

ウ 指定管理者は、協定書に基づき、年度ごとの自己評価に係る報告書を、事業報告書とともに県に提出する。

(3) その他の報告

その他、協定書等に基づき、指定管理者は県に対し、必要な報告を行う。

6 その他

(1) 本仕様書の疑義については、県の解釈によるものとする。また、本仕様書に記載のない事項については、県と協議し、調整する。

(2) 募集要項における事業計画書において、本仕様書を上回る業務の内容及び水準等が提案されていると県が認めた場合は、事業計画書に示された業務内容及び水準等による。

## 施設の改築及び修繕等の実施及び費用負担区分

## 【実施区分】

区分	項目	内容	実施区分		実施区分の考え方
			甲	乙	
建物	改築又は大規模修繕 資本的支出及び見積額100万円以上の修繕	躯体、基礎軸組、鉄骨部分、小屋組等の取替	○		建築基準法施行令第1条に規定する「構造耐力上主要な部分」については、所有者である甲が管理すべきものであるため、必要に応じて甲が行う。
	見積額100万円未満の修繕			○	本来の効用持続年数を維持するための業務として乙が実施する。
構築物	新設等			—	基本的に構築物での新設等は考えていないが、必要に応じて甲乙で協議する。
	資本的支出及び見積額100万円以上の修繕		○		
	見積額100万円未満の修繕			○	本来の効用持続年数を維持するための業務として乙が実施する。
機械装置	新設等			—	基本的に機械装置単独での新設等は考えていないが、必要に応じて甲乙で協議する。
	資本的支出及び見積額100万円以上の修繕		○		
	見積額100万円未満の修繕			○	本来の効用持続年数を維持するための業務として乙が実施する。
工具器具備品	購入			○	センターの管理運営上必要なものの購入であるため、乙が実施する。なお、乙が委託料で購入するものは甲の備品とする。
	資本的支出となる修繕		○		
	上記以外の修繕			○	本来の効用持続年数を維持するための業務として乙が実施する。
上記以外の建物、構築物、機械装置、工具器具備品の改築・改造等	いわゆる「模様替え」等			○	乙が委託料以外の費用により、サービスの向上や効率的な管理運営のため、改築等した部分についての権利を将来にわたって主張しないことが条件。
<b>基本的考え方</b> ※1 原則として、本来の効用持続年数を維持するために必要な限度の維持補修（小修繕：見積額100万円未満のもの等）は、施設の管理に付随するものであるため、乙が実施し、それ以外は甲が実施する。 ※2 乙は、建物の改築又は修繕、構築物の新設等又は修繕、機械装置の新設等又は修繕及び備品の購入等に当たっては、原則としてあらかじめ甲と協議し、承認を受けなければならない。					

## 【費用負担区分】

実施区分と同様とし、甲、乙それぞれが費用を負担するものとする。ただし、天災その他不可抗力による建物等の損壊復旧に係る費用の負担については、甲、乙協議する。