

平成 20 年 3 月  
独立行政法人日本学生支援機構

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）に  
基づく「広島国際交流会館の管理・運営業務」に係る契約の締結について

平成 20 年度～平成 22 年度に実施する「広島国際交流会館の管理・運営業務」（以下「管  
理・運営業務」という。）について、下記のとおり契約を締結いたしました。

1 契約の相手方の住所、名称及び代表者の氏名

広島国際交流会館管理・運営業務共同事業体  
（共同事業体の代表者）

東京都目黒区駒場 4-5-29

財団法人日本国際教育支援協会 理事長 長谷川正明

（共同事業体の構成員）

大阪府大阪市北区梅田 1-3-1-700 号

東宝ビル管理株式会社 代表取締役社長 竹内宗和

2 契約金額

66,708,003 円（税込）

※上記契約金額は、実施期間 3 年間分の総額。

3 管理・運営業務の内容及び管理・運営業務の実施に当たり確保されるべき質

(1) 管理・運営業務の内容

以下の業務を実施する。

イ 厚生補導業務

(イ) 入居者の受入事務

(ロ) 入居者名簿の作成

(ハ) 入居者の生活指導

(ニ) 入居状況の管理

(ホ) 日常の入居者の対応

- (へ) 退去者の退去手続き事務・簡易な清掃
- (ト) 事務日誌・巡回日誌等による独立行政法人日本学生支援機構（以下「機構」という。）への報告
- (チ) カウンセラー・RAとのミーティング
- (リ) 春期・秋期入居者への一斉オリエンテーション（企画・議事進行を除く。）
- (ヌ) 安全講習会・消防訓練の実施（企画・進行を除く。）
- (ル) ウェルカムパーティー、もちつき、会館祭等各種催事の実施（企画・進行・館外への広報を除く。）
- (ヲ) カウンセラー・RAとの連絡調整
- (ワ) 入居者の疾病・怪我など緊急時の対応・報告
- (カ) 入居者募集のパンフレット作成
- (ヨ) 鍵管理
- ロ 会計業務
  - (イ) 入居費・使用料（館費）及び光熱水費、コインランドリー使用料の入金及び回収状況報告
  - (ロ) 入居費・使用料（館費）及び光熱水費等の請求手続
  - (ハ) 使用料（館費）等の徴収（口座引落のデータ送信）
  - (ニ) 使用料（館費）等の徴収（コンビニ収納）（口座引落が困難な場合）
  - (ホ) コインランドリー使用料の請求データ作成
- ハ 施設管理業務
  - (イ) 防火管理（消防計画の策定・周知を除く。）
  - (ロ) 施設一時使用申請書の受付・書類作成及び事前準備・事後管理
  - (ハ) 施設・備品・消耗品の損壊・汚損・紛失状況等の確認
  - (ニ) 退去後の居室鍵の交換
  - (ホ) 共用施設の円滑な利用促進
  - (へ) インターネット接続手続代行
  - (ト) 居住者駐輪場管理
  - (チ) 清掃業務
  - (リ) 警備業務
  - (ヌ) 設備点検
  - (ル) 施設に関する苦情受け付け・対応（修繕除く。）
- ニ 渉外業務
  - (イ) ボランティア及び留学生関係団体連絡会の実施（機構が主催し、企画・関係者間の調整・進行を除く。）
  - (ロ) 関係団体（ボランティア・近隣住民自治会）及び大学等への連絡調整
  - (ハ) 国際理解教育に関する留学生参加（地域・諸団体から国際理解教育のために入居留学生の派遣を求められた場合）
  - (ニ) 他団体主催行事への留学生参加（地域・諸団体から入居留学生の参加を求められた場合）

ホ 窓口業務

- (イ) 業者等外来者の対応
- (ロ) 電話の対応
- (ハ) 施設見学希望者の対応（施設案内）

- (2) 管理・運営業務の実施に当たり確保されるべき質は、各年の6月及び12月に入居者全員に対して機構が行う「入居者満足度アンケート調査」及び退去する者に対して機構が行う同様の調査において、機構が指定する全ての質問項目に対し、80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ることとする。

4 実施期間

管理・運営業務の実施期間（委託期間）は、平成20年4月1日から平成23年3月31日までの3年間とする。

- 5 管理・運営業務を実施するに当たり、報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置、その他管理・運営業務の適正かつ確実な実施の確保のために契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

(1) 報告

- イ 民間事業者は、管理・運営業務に係る収入支出経費を1年に1回機構に報告するとともに、必要に応じて機構から求められた場合にも報告することとする。
- ロ 民間事業者は、広島国際交流会館の管理・運営業務民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）3（2）ハで必要と定められた事項を、同様に定められた頻度で、別に定める様式により機構に報告する。
- ハ 民間事業者は、管理・運営業務を実施するに当たり、委託期間中の事故の防止等、入居者の安全衛生については十分配慮するとともに、事故等が発生した場合は、迅速に対応するとともに、速やかに機構あて報告しなければならない。

(2) 個人情報等の管理

- イ 民間事業者は、入居者の状況等が個人情報であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人情報の適切な管理をしなければならない。また、民間事業者が管理・運営業務に関して知り得た機構の情報についても適切な管理をしなければならない。
- ロ 民間事業者で、管理・運営業務に従事している者又は従事していた者は管理・運営業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

(3) 管理・運營業務の開始及び中止

- イ 民間事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に管理・運營業務を開始しなければならない。
- ロ 民間事業者は、やむを得ない事由により管理・運營業務を中止しようとするときは、あらかじめ機構と協議し、承認を受けなければならない。

(4) 公正な取扱い

- イ 民間事業者は、サービスの提供について、入居者を合理的な理由なく区別してはならない。
- ロ 民間事業者は、管理・運營業務における入居者の取扱いについて、広島国際交流会館（以下「会館」という。）以外の場で自らが行う事業の利用の有無により区別してはならない。

(5) 金品等の授受の禁止

民間事業者は、管理・運營業務において、館費等の授受を除き金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

(6) 宣伝行為の禁止

- イ 民間事業者及びその事業に従事する者は、「独立行政法人日本学生支援機構」、「広島国際交流会館」の名称を用い、管理・運營業務以外の自ら行う業務の宣伝に利用すること（一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の1つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。）及び当該自ら行う業務が管理・運營業務の一部であるかのように誤認させるおそれのある行為をしてはならない。
- ロ 民間事業者は、会館において、会館以外の場で自ら行う事業の宣伝を行ってはならない。

(7) 機構との契約によらない自らの事業の禁止

民間事業者は、会館において、機構以外の者との契約に基づき実施する事業を行ってはならない。

(8) 法令・規程の遵守

- イ 会館において管理・運營業務を遂行する際、民間事業者は、関係諸法令の定めるところに従いこれを誠実に実施するとともに、民間事業者の業務従事者の身元・風紀・規律・衛生等について一切の責任を負うものとする。また、機構が不相当と認めた者を管理・運營業務に従事させてはならないものとする。
- ロ 民間事業者の業務従事者は、機構が機構の職員に対し規定した服務及び保安に関する諸規程を尊重し、会館における就業中はこれを遵守しなければならないものとする。

(9) 安全衛生

- イ 民間事業者は、管理・運営業務を実施するに当たり、受託期間中の事故の防止等、入居者の安全衛生については十分配慮しなければならない。
- ロ 民間事業者は、事故等が発生した場合は、迅速に対応するとともに、速やかに機構あて報告しなければならない。

(10) 記録

民間事業者は、管理・運営業務の実施状況に関する記録を作成し、管理・運営業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

(11) 帳簿、書類

民間事業者は、管理・運営業務に関して帳簿書類を作成し、管理・運営業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

(12) 権利の譲渡の禁止

民間事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(13) 権利義務の帰属

- イ 民間事業者は、管理・運営業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、その責任において、必要な措置を講じなければならない。
- ロ 民間事業者は、管理・運営業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、機構の承認を受けなければならない。

(14) 再委託

- イ 民間事業者は、機構から委託を受けた管理・運営業務の実施に係る業務を一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。
- ロ 民間事業者は、管理・運営業務の実施にあたり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ企画書において、再委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他管理・運営の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- ハ 民間事業者は、委託契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で機構の承認を得ることとする。
- ニ 民間事業者は、前記ロ又はハにより再委託を行う場合は、再委託先から必要な報告を徴収することとする。
- ホ 再委託先は、前記の個人情報等の管理、公正な取扱い、金品等の授受の禁止、宣伝行為の禁止、機構との契約によらない自らの事業の禁止、権利の譲渡等及び権利義務の帰属について、民間事業者と同様の義務を負うものとする。

(15) 委託内容の変更

機構及び民間事業者は、管理・運營業務の質の向上の推進、またはその他やむを得ない事由により契約の内容を変更しようとする場合は、予め変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を得なければならない。

(16) 契約の解除等

機構は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、民間事業者に対し、委託費の支払いを停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。なお、前記理由により機構が契約を解除したとき、民間事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を機構に納付するとともに、機構との協議に基づき、管理・運營業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

イ 偽りその他不正の行為により落札者となったとき

ロ 法第14条第2項第3号若しくは第15条において準用する第10条（第11号を除く。）の規定により民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき

ハ 契約に従った管理・運營業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき

ニ 前記ハに掲げる場合のほか、契約において定められた事項について重大な違反があったとき

ホ 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき

ヘ 法令又は契約に基づく指示に違反したとき

ト 民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）又はその職員その他の従事者が、法令又は契約に違反して、管理・運營業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき

チ 暴力団員を業務を統括する者又は従事者としていることが明らかになったとき

リ 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき

(17) 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、機構と民間事業者とが協議するものとする。

(18) 民間事業者への業務引継ぎ

機構は、管理・運營業務の実施に関する契約を締結する時に、民間事業者に業務の引継ぎを行うものとする。

## 6 損害賠償

民間事業者が管理・運営業務を実施するに当たり、機構又は第三者に損害を与えた場合において、その損害の賠償に関し民間事業者が負うべき責任については以下のとおりとする。

- (1) 民間事業者は、管理・運営業務を実施するにあたり、民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）又はその職員その他の従事者が、故意又は過失により、第三者に損害を与えたときは、当該第三者に対する賠償の責に任ずるものとする。この場合において、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができるものとする。また、機構が当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができるものとする。
- (2) 民間事業者は、契約に違反し又は故意若しくは重大な過失によって、機構に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として機構に支払わなければならない。
- (3) 民間事業者の故意若しくは重大な過失によって、機構の物品等に損害を与えたときは、民間事業者はその損害に相当する金額を損害賠償として機構に支払わなければならない。

## 7 民間事業者の管理・運営業務における実施体制及び実施方法

### (1) 実施体制

広島国際交流会館の管理・運営業務の実施にあたっては、総括責任者、事務責任者、業務責任者を定め、当該施設に平日昼間は事務担当者2名を、平日夜間及び平日以外は警備員1名を配置し、入居者に対応する。

### (2) 実施方法

日常の入居者対応及び緊急時の対応については、業務マニュアルに基づき実施する。施設管理については、従来の実施水準を維持したうえで、環境マネジメントシステムを通じた環境配慮を行うことにより、快適で安心な施設の実現に努める。また、入居者へのサービスの質の向上のため、自己モニタリングを実施する他、入居者からの意見・苦情等を記録し、活用する。