

平成 2 2 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 1 8 年法律第 5 1 号）に基づく「兵庫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 2 2 年度～平成 2 4 年度に実施する「兵庫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

日本管財株式会社
兵庫県西宮市六湛寺町 9 番 1 6 号
代表取締役社長 福田 慎太郎

2 契約金額

1 3 2, 6 5 8, 7 2 2 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。

I. 厚生補導業務

- ① 入居者の募集・受付
- ② 入居者の面接（新規渡日の国費外国人留学生、外国政府派遣留学生及び交換留学プログラム留学生を除く）
- ③ 入居者の選考等
- ④ 入居者の受入事務
- ⑤ 入居者名簿の作成
- ⑥ 入居者の生活指導
- ⑦ 入居状況の管理
- ⑧ 日常の入居者の対応
- ⑨ 退去者の退去手続き事務・簡易な清掃
- ⑩ 退去処分

- ⑪ 業務日誌・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
- ⑫ カウンセラー・RAとの募集・選考等
- ⑬ カウンセラー・RAとのミーティング（業務改善に向けた意見交換を含む。）
- ⑭ 春期・秋期入居者への一斉オリエンテーション
- ⑮ 防犯講習会・消防訓練の実施
- ⑯ ウェルカムパーティー、会館祭等各種催事の実施
- ⑰ 入居者の疾病・怪我など緊急時の対応・報告
- ⑱ 入居者募集のパンフレット作成
- ⑲ 鍵、電話カード管理

II. 会計業務

- ① 入居費・使用料（館費）等の入金及び回収状況・未納状況の報告
- ② 入居費・使用料（館費）等の請求手続
- ③ 入居費・使用料（館費）の回収
 - ・口座引落のデータ送信
 - ・入居・退去時等口座引き落としが困難な場合にコンビニ収納用請求書作成を行う。
- ④ 入居費・使用料（館費）等未納者の機構への報告

III. 施設管理業務

- ① 防火管理（消防計画の策定・周知を除く。）
- ② 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
- ③ 施設・備品・消耗品の損壊・汚損・紛失状況等の確認
- ④ 退去後の居室鍵の交換
- ⑤ 共用施設の円滑な利用促進
- ⑥ 居住者駐輪場管理
- ⑦ 清掃業務（事務所部分を含む。）
- ⑧ 警備業務（事務所部分を含む。）
- ⑨ 設備点検
- ⑩ 施設に関する苦情受付・対応（修繕除く。）

IV. 渉外業務

- ① ボランティア及び留学生関係団体連絡会の実施
- ② 各種催事における関係団体（ボランティア・近隣住民自治会）及び大学等への連絡調整
- ③ 国際理解教育に関する入居留学生参加（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の業務）
- ④ 他団体主催行事への入居留学生の参加（地域・諸団体から入居留学生の派遣を求められた場合の業務）

V. 窓口業務

- ① 業者等外来者の対応
- ② 電話の対応

③ 施設見学希望者の対応（施設案内）

（2）管理・運營業務の実施に当たり確保されるべき質

1. 満足度に関するアンケート調査の結果

各年の6月及び12月に入居者全員に対して「入居者満足度アンケート調査」を実施するとともに、退去する者に対しても同様の調査を行い、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。

また、民間事業者が主催するウェルカムパーティー、会館祭等各種催事実施後に、参加した入居者全員に対して満足度調査を実施し、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。

2. 入居率

入居率については、各月10日現在の入居者数に基づく年間平均89%を達成することとする。

3. 共用施設の一時利用に係る施設稼働率

施設の有効活用の観点から入居者の利用に支障をきたさない範囲内で、対象となる施設（多目的ホール、研修室1、研修室2及び研修室3）を地域に積極的に開放し、交流・研修等の活動の場を提供するとともに、年間施設稼働率平均50%を達成することとする。

ただし、多目的ホールについては、入居者の利用に支障をきたさない範囲内で、地域の利用を促進する目的から、年間31%を達成することとする。

4. さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案

さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案を年度内1回以上行うこととする。なお、この提案に資するため、厚生補導業務における⑬ カウンセラー、RAとのミーティングについては、業務改善に向けた意見交換を含めて行うこととする。

4 実施期間

管理・運營業務の実施期間（委託期間）は、平成22年4月1日から平成25年3月31日までの3年間とする。

5 管理・運營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・運營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・運營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、兵庫国際交流会館の管理・運營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 上記「管理・運営業務の実施に当たり確保されるべき質」のうち、4. 「さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案」については、提案の都度、実施要項に定める様式により機構に報告することとする。さらに、提案した事項について機構が承認する場合には、民間事業者は実施に移すことができる。なお、実施のために委託内容の変更を要する場合には、以下の(15)に基づき行うものとする。提案した事項を実施する場合には、提案を踏まえた業務の改善状況について、実施要項に定める様式により、委託期間中、1年に1回報告するものとする。

二 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・運営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・運営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・運営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・運営業務における入居者の取扱いについて、兵庫国際交流会館(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・運営業務において、カード鍵再発行料・退館時における使用料返戻等の授受を除き金品等を受け取る事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」、「兵

庫国際交流会館」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が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、機構が不適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サービス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・運營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・運營業務の実施状況に関する記録を作成し、管理・運營業務を終了し、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・運營業務に関して帳簿書類を作成し、管理・運營業務を終了し、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・運営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・運営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・運営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) 談合等に係る違約金等

民間事業者は、本契約に関して、次の各号の一に該当するときは、契約金額（契約締結後に契約金額の変更があった場合は、変更後の契約金額）の10分の1に相当する額を違約金として機構が指定する期日までに支払わなければならない。

イ 民間事業者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条又は第19条の規定に違反し、又は民間事業者が構成員である事業者団体が同法第8条第1項第1号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が請負者又は請負者が構成員である事業者団体に対して、同法第49条第1項に規定する排除措置命令又は同法第50条第1項に規定する納付命令を行い、当該命令又は同法第66条第4項の審決が確定したとき。ただし、民間事業者が同法第19条の規定に基づく不公正な取引方法（昭和57年公正取引委員会告示第15号）第6項に規定する不当廉売の場合など発注者に金銭的損害が生じない行為として、民間事業者がこれを証明し、その証明を機構が認めたときは、この限りでない。

ロ 公正取引委員会が、民間事業者に対して独占禁止法第7条の2第13項又は第16項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。

ハ 民間事業者（法人の場合にあっては、その役員又は使用人）が刑法（明治40年法律第45号）第96条の3又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

(18) 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。

(19) 業務の引継ぎ

機構は引継ぎに必要な措置を講じる予定であり、民間事業者は、管理・運営業務の開始前に、機構及び現に業務を実施している民間事業者から、管理・運営業務の実施に必要な引継ぎ（管理帳簿及び貸与物品等の引継ぎその他特に引き継ぐべき事項）を受けなければならない。

また、管理・運營業務の終了に伴い民間事業者が変更となる場合は、民間事業者は業務期間の終了前に次期事業者に対し必要な引継ぎをしなければならない。

6 損害賠償

民間事業者が管理・運營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) 民間事業者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における、当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

イ 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めに帰すべき理由が存する場合は、機構が自ら賠償の責め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。

ロ 民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責めに帰すべき理由が存するときは、当該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め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。

(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・運營業務における実施体制及び実施方法

(1) 実施体制

兵庫国際交流会館の管理・運營業務の実施にあたっては、同社神戸支店内に所属する組織体制で管理・運営のサポートを実施。神戸支店内の業務担当者と、現地事務責任者との連携の下、当該施設に平日の昼間は事務責任者を含む事務担当者2名（繁忙期には1名増）、土日祝日の昼間は事務担当者1名を配置する他、平日の夜間には2名の警備員、土日祝日は1名の警備員を終日配置し、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、管理・運營業務マニュアルに基づき、実施要項に記載された内容を確実に実施することにより、快適な居住環境の提供

と学生生活の支援を行う。施設管理については、施設管理業務マニュアルに基づき、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、自己点検を実施する他、入居者からの意見・苦情等を随時受け付け、対応可能なものは速やかに反映させると共に、対応事例として蓄積し、活用する。