

文京区立森鷗外記念館 業務要求水準書

令和 8 年 7 月
文 京 区

この業務要求水準書は、文京区立森鷗外記念館指定管理者募集要項で記載した「第2章 3 業務の範囲及び要求水準」を具体化するものです。

業務の範囲及び事業の分類は以下のとおりです。

業務の範囲

- (1) 記念館条例第2条に規定する事業の実施に係る業務
 - ・ 森鷗外に関する原稿、書簡、図書等の収集、保管及び展示並びに情報の発信に関すること
 - ・ 森鷗外に関する専門的な調査研究及びその成果の発信に関すること
 - ・ 森鷗外に関する情報を通じた交流の機会の提供に関すること
 - ・ 記念館の関係機関等との連携及び協力に関すること
 - ・ 記念館の協力組織の育成に関すること
- (2) 記念館の施設の維持管理に係る業務
- (3) 記念館の施設の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）の収受に係る業務
- (4) 前各号に掲げるもののほか、文京区長（以下、「区長」という）が必要であると認めた業務

事業の分類

(1) 指定業務

記念館の設置目的の範囲内で、区が業務要求水準書で具体的に業務内容を指定し、指定管理者が利用料金、利用者から徴収する実費相当の料金、指定管理料等を充当して実施する業務をいう。

(2) 提案事業

記念館の設置目的の範囲内で、区が業務要求水準書で応募者に事業提案を求め、指定管理者が利用料金、利用者から徴収する実費相当の料金、指定管理料等を充当して実施する事業をいう。

(3) 自主事業（目的内）

記念館の設置目的の範囲内で、指定業務及び提案事業の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の費用と責任において実施する事業をいう。

(4) 自主事業（目的外）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第238条の4第7項の規定により、指定管理者が区から行政財産の目的外使用について許可を得て自己の費用と責任において実施する事業をいう。

目 次

I	運營業務（事業の実施に係る業務）	1
1	資料収集・保存事業	1
（1）	資料収集・保存（指定業務）	1
（2）	資料データベース維持・公開（指定業務）	2
2	展示事業（提案事業）	3
3	調査研究・閲覧事業（指定業務）	4
4	交流・サービス事業	5
（1）	観光情報サービス（提案事業）	5
（2）	教育普及・交流事業（提案事業）	5
（3）	協力組織の育成及び活動支援（指定業務）	6
（4）	区作成刊行物の販売（指定事業）	6
（5）	その他自主事業（目的内）	7
II	運営管理業務（来館者の満足度を高める業務）	8
1	人員体制の確保（指定業務）	8
2	受付・案内業務（指定業務）	9
3	広報・誘客業務（指定業務）	9
III	施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）	10
1	施設等の管理業務	10
（1）	運営に係る管理体制（指定業務）	11
（2）	備品等の管理（指定業務）	11
2	設備機器等の保守管理業務	12
（1）	設備運転管理（指定業務）	12
（2）	修繕（指定業務）	13
3	衛生管理業務	13
（1）	清掃業務（指定業務）	13
（2）	美観・衛生環境維持管理（指定業務）	14
4	安全・危機管理業務	14
（1）	安全確保及び緊急時対応（指定業務）	14
IV	利用料金収受業務	16
1	利用料金の決定・減免（指定業務）	16
2	利用料金の収受・還付（指定業務）	16
V	その他の業務（区長が必要と認めた業務）	16
1	自主事業（目的外）	16
2	自己評価（指定業務）	17
3	区との連絡調整及び協力等（指定業務）	17
4	各種報告（指定業務）	18
5	個人情報保護及び情報公開（指定業務）	19
6	文書等の管理・保存（指定業務）	19

7	経理業務（指定業務）	19
8	環境対策への取組み（指定業務）	20
9	その他	21

記念館の目標

設置目的を達成するための記念館の具体的な目標は以下のとおりです。指定管理者には、目標達成に向けた管理運営を求めます。

来館者等の満足度

展示観覧者、実施事業参加者に対するアンケートの下記の項目において、「1 満足」と「2 やや満足」の合計回答数が全回答数に占める割合 80%以上

[アンケート項目]

展示（講演会等）についてはいかがでしたか。

1 大いに満足 2 満足 3 不満 4 きわめて不満

別紙参考資料

- 1 鷗外関係所蔵資料数
- 2 森鷗外記念館利用状況
- 3 森鷗外記念館事業実績（文京区立森鷗外記念館 年報 第10号から第14号）
※ふるさと歴史館（東京都文京区本郷4丁目9番29号）での閲覧可
- 4 設備機器等の保守管理業務
- 5 貸与備品一覧
- 6 文京区立森鷗外記念館条例・施行規則
- 7 文京区立森鷗外記念館運営協議会設置要綱
- 8 文京区立森鷗外記念館資料収集等検討委員会設置要綱
- 9 文京区立森鷗外記念館資料取扱要綱

I 運営業務（事業の実施に係る業務）

1 資料収集・保存事業

区が所有する森鷗外関係資料（自筆資料、遺品・ゆかりの資料、鷗外研究資料等）について、文京区立森鷗外記念館資料取扱要綱【別紙参考資料9】（以下、「資料取扱要綱」という。）に基づき適切に保存するとともに、継続して新たな資料の収集を行う。また、資料は区が用意する資料データベースに登録し、資料管理、展示、調査研究、閲覧等に活用する。

（1）資料収集・保存（指定業務）

（ア）業務内容

- ①資料収集
- ②資料保存
- ③資料収集等検討委員会
- ④他文学展等への協力

（イ）要求水準

①資料収集

- ・ 資料取扱要綱に基づき、幅広く、多様な鷗外に関する資料を継続して収集すること。
- ・ 収集する範囲として、次のような資料が含まれる。
 - 鷗外に関わる原稿、書簡等の自筆資料、遺品やゆかりの資料
 - 鷗外著作
 - 鷗外及び著作に対する研究資料、随筆
 - 鷗外が登場する創作等
 - その他（鷗外の家族や鷗外にゆかりある人物、文学、地域に関する資料等）
- ・ 収集対象は、図書、雑誌、研究紀要、図録、漫画、教科書、新聞記事のほか、DVD、BD等視聴覚資料も含むこと。
- ・ 収集にあたっては、古書を含めた購入のみならず、寄贈受入、複写による自館作成等、多様な収集に努めること。
- ・ 収集した資料はすべて区の所有物とする。

②資料保存

- ・ 資料を適切に活用するために、常に整理された状態に努め、年1回以上、資料全体の確認点検作業を行い、区へ報告すること。
- ・ 収集した資料は後世に永く伝えるべきものであり、保存のために必要な装備、補修を行うこと。
- ・ 原資料の劣化を防ぎながら、展示や資料提供等を図るため、資料状況を精査し、順次、レプリカ作成を進めていくこと。
- ・ 資料保存及び収蔵庫・展示室環境整備・保全のため、くん蒸、IPM、環境調

査、害虫調査・駆除、温湿度調整等、必要な対策を講じること。

- ・ 一般収蔵庫、特別収蔵庫及び展示室の環境を常時適正かつ清浄に保ち、永続的な資料保存に努めること。そのため、東京文化財保存研究所等専門機関が公表する資料保存に係る情報を収集し、その内容を活用すること。
- ・ 資料の適正な管理を図るため、収蔵庫への立入りは、原則として学芸員のみとし、他の者が立入る際は学芸員が同行するものとする。

③資料収集等検討委員会

- ・ 資料収集・保存について指導・助言を行う機関として、区が開催する「資料収集等検討委員会」【別紙参考資料 8】に参画すること。
 - ・ 資料収集内容、資料保存状況等について同委員会に報告すること。同委員会では資料収集計画等を検討するとともに、高額資料や資料価値の判断が必要な資料の購入、受入、資料補修、レプリカ作成等の検討を行う。
- なお、同委員会は区職員、学識経験者で構成されている。

④他文学展等への協力

- ・ 自館の事業や資料の保存に支障を及ぼさない範囲で、鷗外の顕彰や鷗外文学の普及啓発に役立つと判断される場合は、資料取扱要綱に基づき区と協議を行い、区の承認を得たうえで他文学展への資料の貸出し等を行うこと。
- ・ 資料の館外貸出しに当たっては、資料取扱要綱の規定に基づいて実施すること。

(2) 資料データベース維持・公開（指定業務）

(ア) 業務内容

- ①新収集資料のデータ登録
- ②既存資料のデータ修正、追加
- ③資料データベースの運用

(イ) 要求水準

①新収集資料のデータ登録

- ・ 収集した資料については、資料状況・内容等を区が用意する資料データベースに速やかに登録し、調査研究に役立てること。

②既存資料のデータ修正、追加

- ・ 未登録資料の整備を行うこと。研究の進展状況に常に注意を払い、随時、データの更新を図り、精度を保つこと。
- ・ 登録されたデータは、記念館内閲覧、展示等に活用すること。
- ・ 登録されたデータを整理し、目録（冊子体）が発行できるように原稿を整備すること。

③資料データベースの運用

- ・ 「文京区電子計算組織の運営に関する規則」（平成 14 年 3 月文京区規則第 46 号）により、区が求める届等の資料の提出を行うこと。
- ・ データベースについては適切なメンテナンスを行うことによりその機能

を確保し、データ項目の変更や画面レイアウト等に改良を加える場合は、事前に区に提案の上、協議を行うこと。

- ・ 来館者用の閲覧PC端末や職員用の管理PC端末について、その利用方法を十分に検討し、「文京区情報セキュリティに関する規則」（平成15年6月文京区規則第50号）に則した、実施手順書及び緊急時個別対応計画を策定すること。

2 展示事業（提案事業）

鷗外を中心に、鷗外文学や生涯に関わる事柄、鷗外とゆかりのある文人たちとのつながりや鷗外の多面性に焦点を当てる等、多様なテーマに基づく展示を積極的に展開する。

なお、展示に係る著作権は区が有するものとする。

（ア）業務内容

- ①特別展示の開催
- ②通常展示の開催
- ③ギャラリートークの実施

（イ）要求水準

①特別展示の開催

- ・ 可変性を重視した展示空間を最大限活用し、多様な展示を工夫すること。
- ・ 展示室全体（導入展示室、展示室1、展示室2）を活用し、他の文学館等から資料を借り受けるなど、魅力的なテーマ、資料展示を企画し、多様な人々へわかりやすく伝えること。
- ・ 利用料金は、条例上の「特別展示」として扱うこと。
- ・ 展示準備や入替による休館は必要最小限にすること。
- ・ 各年度年1回開催すること。
- ・ 関連する講演会を1特別展示につき1回開催すること。
- ・ 特別展示ごとに解説図録（A4判・60ページ程度・有料頒布）を1,000部以上作成すること。

なお、本図録は区作成刊行物とし、著作権は区に帰属するものとする。

②通常展示の開催

- ・ 各展示室のコーナーを活用し、自館資料を中心としつつ、年2回展示替えや情報の更新を図ること。
- ・ 展示準備や入替による休館は必要最小限にすること。
- ・ 森鷗外の生涯や活動の概要に関する基本的な展示は常時行うこととするが、資料保護のため資料の入替は適宜行うこと。
- ・ 利用料金は、条例上の「通常展示」として扱うこと。

③ギャラリートークの実施

- ・ 展示ごとに随時、展示内容をわかりやすく解説し、紹介すること。また、団体参観者等の求めに応じ、随時、展示案内を行うこと。

3 調査研究・閲覧事業（指定業務）

鷗外を中心に、その家族、ゆかりのある文人たちについて、多角的な視点から調査研究し、その成果を展示や刊行物等を通して発信すると共に、研究者等への資料閲覧、レファレンスサービスを行う。

（ア）業務内容

- ①鷗外の生涯、作品、鷗外やその家族、ゆかりのある文人等についての調査研究、情報収集
- ②館報、年報等の発行
- ③利用者、研究者への閲覧、レファレンスサービス
- ④複写サービス
- ⑤特別観覧

（イ）要求水準

- ①鷗外の生涯、作品、鷗外やその家族、ゆかりのある文人等についての調査研究、情報収集

- ・文学研究、出版状況等に注意し、鷗外研究の進展を適確に把握すること。
- ・放送、新聞報道等で伝えられる鷗外情報を適確に把握すること。
- ・所蔵資料の調査（書簡資料の解読等）をはじめ、鷗外研究の情報センターとして、継続的に調査研究を行うこと。

なお、その際、森鷗外記念会や東京大学（鷗外文庫）等専門機関の有する調査研究能力等を活用の上進めること。

- ・特に、森鷗外記念会は、昭和20年代から始まる「森鷗外記念館」建設運動を引き継ぎ、「鷗外記念本郷図書館」開館以降、数々の鷗外顕彰事業を行うとともに、同館の「鷗外記念室」運営に協力してきた団体である。現在も、森家及び森鷗外研究者を中心として、海外会員を含め約350人の会員を有している。記念館運営の活性化、質の向上のためには不可欠の組織であるため、連携を図るものとする。

- ②館報、年報等の発行

- ・記念館や鷗外等に関する情報、研究成果を発信すること。
- ・館報は年4回以上（A4判・8ページ程度）各回6,000部以上、年報は年1回（A4判・60ページ程度）300部以上発行すること。

なお、本館報及び本年報は区作成刊行物とする。

また、作成された上記の刊行物において著作権はすべて区に帰属するものとする。

- ③利用者、研究者等への閲覧、レファレンスサービス

- ・利用者、研究者等の申請に応じ、2階図書室又は地下2階展示準備室において、学芸員立会いのもと、自館の事業や資料保存に支障のない範囲で資料を閲覧に供すること。

- ・2階図書室受付には常時、職員を配置すること。
- ・窓口、電話、書面等によるレファレンスには、適切な調査を行い、回答すること。

④ 複写サービス

- ・2階図書室に複写機を設置し、資料状態を確認の上、保存に支障のない範囲で複写サービスを行うこと。
- なお、複写料金は実費相当の料金とし、指定管理者の収入とする。

⑤ 特別観覧

- ・資料の特別観覧について、資料状況等を確認の上、区への申請を求め、事務手続きを行うこと。
- ・区が承認した申請について、許可条件に従って、学芸員の立会いのもとで特別観覧への対応を行うこと。

4 交流・サービス事業

多様な人々が「文学・文豪のまち」をはじめとした本区の魅力に触れ、新たな交流を育む様々な活動を展開する。

(1) 観光情報サービス（提案事業）

(ア) 業務内容

観光情報の提供及び相談

(イ) 要求水準

- ・区の魅力を伝えるため、周辺の観光資源のきめ細かな案内を行い、周辺地域へと回遊するよう、様々な情報を提供すること。
- ・まちあるきルートなど周辺観光の相談に応じること。
- ・千駄木・汐見地区の魅力を発信するため、地元町会や商店街との連携を図ること。

(2) 教育普及・交流事業（提案事業）

(ア) 業務内容

- ①講座・講演会等の企画・運営
- ②文学館・博物館等との連携
- ③学校との連携、教育プログラムの実施
- ④記念日等に合わせた事業

(イ) 要求水準

①講座・講演会等の企画・運営

- ・講座室等を活用し、講座（1講座全3～5回程度のものを年1回以上）・講演会（特別展示関連講演会を除いて年1回以上）など実施すること。

なお、講座受講料等は実費相当額とし、指定管理者の収入とする。

実施内容は、鷗外の生涯や文学の普及・顕彰を中心に、鷗外やゆかりの人物等に関わる文化的な事業を行うとともに、区の地域文化や観光振興につな

がる事業も行うこと。

- ・講座室の定員に収容できない人数の事業については、区有施設の会議室等を活用し、企画すること。
- ・参加者の対象を固定することなく、バラエティに富んだ事業を企画・運営すること。

②文学館・博物館等との連携

- ・「森鷗外ゆかりの津和野町、北九州市及び文京区における文化振興及び地域の活性化に関する協定」（平成 24 年 10 月 31 日締結）に基づき、協定自治体の関係施設である津和野町森鷗外記念館、小倉森鷗外旧居とは、森鷗外についての情報を広く発信するための連携体制を構築すること。
- ・ベルリン森鷗外記念館とは、森鷗外についての情報を広く発信するための連携体制を構築し、森鷗外を通じた国際交流を図ること。
- ・文京ふるさと歴史館をはじめ全国の文学館・博物館等と連携、協力を図ること。
- ・文の京ミュージアムネットワーク加盟館との連絡・協力を図ること。

③学校との連携、教育プログラムの実施

- ・区立小・中学校の授業等における見学の受入れや、職場体験等への事業に協力すること。
- ・全国の学校の修学旅行、大学等の授業等の見学に対応すること。
- ・森鷗外をはじめとするゆかりの文人たちについて、教育委員会と協力し、校外学習や教育プログラムを企画し、実施すること。

④記念日等に合わせた事業

- ・毎年の鷗外誕生日、鷗外忌、開館記念日等に合わせて魅力的な事業を企画・運営すること。

（３）協力組織の育成及び活動支援（指定業務）

（ア）業務内容

協力組織（展示ガイドボランティア）の育成及び活動支援を行う。

（イ）要求水準

- ・展示解説、外国語案内、近隣観光案内等を行うボランティアを募集し、研修すること。
- ・ボランティアの活動の場を提供するとともに、その活動を支援すること。
- ・既存の展示ガイドボランティアとして活動する人材も引続き活用し、活動支援を行うこと。

（４）区作成刊行物の販売（指定事業）

（ア）業務内容

区作成刊行物の販売

（イ）要求水準

- ・区作成刊行物の販売を行うこと。

- ・区作成刊行物を販売した代金は区へ納入すること。
- ・地方自治法施行規則第12条の2の12第3項において準用する同条第1項の規定により、指定公金事務取扱者の指定を受け、区と収納事務委託契約を締結する。

（５）その他自主事業（目的内）

施設の設置目的及び指定業務並びに提案事業の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の費用と責任において各種事業を企画・実施する。

（ア）業務内容

- ①事業の企画・イベントの実施
- ②ミュージアムショップの運営
- ③喫茶コーナーの運営

（イ）要求水準

①事業の企画・イベントの実施

- ・原則として、内容は森鷗外に関連する事業とする。
- ・公共施設に適した事業として、子どもから高齢者まで幅広い年齢層が楽しめるプログラムを用意し、継続的な利用促進を図ること。
- ・事業について、内容、対象、実施時期、実施場所、利用料等を年度ごとに計画し、区の承認を得た上で実施すること。
- ・ミュージアムショップ、喫茶コーナーにおいて催す展示、イベント等は自主事業とすること。
- ・利用者から徴収する料金は、公共施設での事業であることを前提とし、適正な価格を設定すること。

②ミュージアムショップの運営

- ・ミュージアムグッズなど記念館の魅力を高める物品の販売を行うこと。
- ・ミュージアムショップに必要な什器、設備、用具等は指定管理者が用意し、設置すること。

③喫茶コーナーの運営

- ・記念館の魅力を高めるインテリア、メニュー、接客、運営に努めること。
- ・貴重な資料を保管する記念館内の施設であり、資料の汚破損を招く害虫の発生を防ぐことに十分配慮した運営に努めるとともに、メニューはドリンク、クッキー、ケーキ及びパン等の軽食にとどめること。
- ・食品衛生責任者を配置し、食中毒防止への対応を行うこと。
- ・喫茶コーナーに必要な什器、設備、用具等は指定管理者が用意し、設置すること。

Ⅱ 運営管理業務（来館者の満足度を高める業務）

1 人員体制の確保（指定業務）

記念館運営にあたっては、業務の絶えざる水準向上に努めるための適切な人員を配置すること。従事者の雇用にあたっては、労働基準法その他労働関係法令を遵守すること。また、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努めること。

指定管理者は、従事者の育成・研修を定期的又は随時行い、質の高いサービスの提供と効率的な施設管理に反映させるために、必要な研修計画等を作成し、実施すること。

（ア）業務内容

- ①館長（総括責任者）の配置
- ②副館長の配置
- ③学芸員の配置
- ④事務職員の配置

（イ）要求水準

①館長（総括責任者）の配置

- ・組織の長として、リーダーシップを発揮する能力・経験に加え、博物館の運営・マネジメントへの理解や知識を有する者を配置すること。原則として、指定期間中の変更は行わないように努めること。やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。
- ・常勤職員とすること。

②副館長の配置

- ・館長（総括責任者）を代理できる者とするが、他の業務との兼務を妨げるものではない。
- ・常勤職員とすること。

③学芸員の配置

- ・資料収集・保存、展示企画、調査・研究等の水準向上を担うとともに、文学に関する幅広い見識を有する学芸員を配置すること。
- ・教育、広報活動を積極的に展開できる人材を配置すること。
- ・博物館学芸業務に関する実務経験を有する者を配置すること。
- ・学芸員有資格者3名以上を常勤職員として配置すること。
- ・事業量、業務内容に見合った十分な人数を配置すること。
- ・資料提供や展示事業の実施のためには、所蔵資料に精通し、研鑽する必要があると考えられるので、長期的な雇用を図るため、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努めること。
- ・学芸業務の質の向上のため、具体的な研修計画を立て、実施するとともに、文部科学省等で行う専門研修にも適宜参加させること。

④事務職員の配置

- ・庶務・経理事務等を遂行するための事務職員を配置すること。

2 受付・案内業務（指定業務）

受付、展示室、図書室は、利用者に直接対応する場所であることの重要性を認識し、社会通念上、許容される範囲の待ち時間で、受付・案内ができるように、適切な人員を各所に常駐させること。

(ア) 業務内容

- ①来館者に対する案内、受付、観光案内等業務
- ②問い合わせ、相談等対応業務
- ③遺失物等管理業務
- ④図書室における案内、出納
- ⑤その他

(イ) 要求水準

- ①来館者に対する案内、受付、観光案内等業務
 - ・案内等の、利用者対応については、利用者への挨拶や、常に親切で丁寧な対応を心掛けること。
 - ・外国人利用者への対応において、英会話が出来るスタッフを配置すること。
 - ・障害者や高齢者等、来館者の状況に応じた適切な案内を行うこと。
- ②問合せ、相談等対応業務
 - ・窓口・電話での対応を行うに際し、施設の案内、周辺の観光案内、利用方法等業務に関する十分な知識を有し、わかりやすく説明を行い、担当者によって回答内容が異なること。
 - ・苦情や要望に対しては、迅速かつ適切に対応し、問題点の解決に努めること。
- ③遺失物等管理業務
 - ・遺失物の発見、届出があった場合は、適切に保管し、申し出があった場合は本人確認の上、速やかに引き渡すほか、必要に応じて警察等へ届け出るなど適切に対応すること。
- ④図書室における案内、出納
 - ・利用者からの蔵書に関する問合せや閉架図書の出納希望に対応すること。
- ⑤その他
 - ・案内掲示板を設置、管理するなどして利用者の利便性向上に努めること。
 - ・受付カウンター、図書室及び周囲の整理整頓を行うほか、円滑な運営に努めること。

3 広報・誘客業務（指定業務）

来館者の立場で施設運営を行うことを基本に、利用の促進を図るため効率的かつ効果的な広報・誘客活動を実施する。

(ア) 業務内容

①広報活動

②誘客業務

(イ) 要求水準

①広報活動

- ・パンフレットやポスターを作成し、利用案内や展覧会、各種事業等のPRを行うこと。作成したパンフレットやポスターの著作権については、区に帰属するものとする。
- ・区が設置している「森鷗外基金」についての広報を行うこと。
- ・年間を通して、雑誌、新聞、交通広告等を活用し、展示や各種事業等のPRを行うこと（年4回以上）。
- ・ホームページを開設し、施設の利用案内、施設の概要、最新の事業等の情報提供を行い、随時更新管理を行うこと。
なお、ホームページに掲載する情報量は、現行の文京区立森鷗外記念館ホームページと同等以上のものとする。
- ・SNS（X、Instagram、フェイスブック等）を利用して館の広報・誘客に努めること。
- ・ホームページ、SNSに関する権利は全て区に帰属する。
- ・指定管理初年度（令和9年）にスマホやタブレットなどのモバイル端末に対応したホームページのリニューアルを行うこと。

②誘客業務

- ・文の京ミュージアムネットワーク加盟館との連携やBーぐる乗車券の優待利用などにより、効果的に誘客を図ること。
- ・観光・まつり事業や地域のイベント及び文京区観光協会、町会、商店街、関連施設等と連携して広報を行い、誘客を行うこと。
- ・定期観覧券について広報し、リピーター増加に向けた効果的なサービスを工夫し、誘客を図ること。
- ・東京都、文化施設を運営している財団等が行う企画事業（観覧制度）等を活用すること。

Ⅲ 施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）

1 施設等の管理業務

指定管理者は、利用者の安全に万全を期すとともに、施設の運営に支障のないように、常に善良な管理者の注意を持って、施設管理を行う。また、記念館の所在地

は、森鷗外ゆかりの「観潮楼」跡地として、東京都指定旧跡に指定（昭和 25 年 9 月）されているため、文化財としての適切な施設管理等を行う。

（１）運営に係る管理体制（指定業務）

施設を適切に管理運営するために、館内環境の維持とそれに伴う必要な人員体制を確保すること。

（ア）業務内容

- ①建物等の管理業務
- ②開館時の人員配置

（イ）要求水準

①建物等の管理業務

- ・ 指定管理者は、建物の日常点検を計画的に行い、施設を適正に管理運営すること。
- ・ 施設全体の利用状況の把握し、統計を作成・管理すること。
- ・ 駐車場（障害者用）及び駐輪場については、常に整理に努め、路上駐車や路上駐輪等近隣への迷惑にならないよう管理すること。
なお、記念館に設置される駐車場は障害者の方のためのものであり、適切な管理を行うこと。

②開館時の人員配置

- ・ 指定管理者は、施設管理運営に支障のないように、また利用者トラブル等に対応できるように、開館時には、館長（総括責任者）１名又は副館長（総括責任者を代理できる者）１名以上を常時配置すること。
- ・ 開館時には、学芸員１名以上、受付、展示室、図書室に各１名以上のほか、必要な人員を常時配置すること。

（２）備品等の管理（指定業務）

（ア）業務内容

- ①備品の管理
- ②リース品の管理
- ③消耗品の管理

（イ）要求水準

①備品の管理

- ・ 施設の運営に支障がないように貸与備品については注意を持って適切に管理すること。
- ・ 不具合の生じた備品（１件あたり税込 30 万円以下）の購入、調達又は修理は、指定管理者が行うものとする。上記以外の備品については、区と協議すること。
- ・ 貸与備品で廃棄等の移動が生じる場合は事前に区へ報告すること。
- ・ 貸与備品は、備品台帳により管理するとともに、年１回以上の実地棚卸を行い、使用状況等を把握すること。

- ・ 指定管理者に帰属する備品については区の貸与備品と区別し、別の台帳により管理すること。

なお、貸与備品のほか、展示室等に配置された展示にかかる機器類等【別紙参考資料4】、展示ケース等の什器類も上記と同様の扱いとする。

② リース品の管理

- ・ 施設の運営に支障がないように区貸与リース品については注意を持って適切に管理すること。
- ・ 区貸与リース品に不具合が生じた場合は、速やかに区へ報告すること。
- ・ 区貸与リース品は、備品台帳により管理するとともに、年1回以上の実地棚卸を行い、使用状況等を把握すること。
- ・ 指定管理者によるリース品については、備品台帳と同様に一覧を作成して管理すること。

③ 消耗品の管理

- ・ 区が準備した貸与備品の他、展示及び資料整備関連用具や維持管理用の消耗品を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。

2 設備機器等の保守管理業務

施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に利用できる良好な環境を提供することに配慮すること。業務に当たっては、法令等に基づき、安全に注意するとともに環境に配慮した保守管理を行う。

(1) 設備運転管理（指定業務）

(ア) 業務内容

- ① 運転・監視
- ② 点検・整備

(イ) 要求水準

① 運転・監視

- ・ 設備の運転及び監視を行う。これに関連する電気、水道の使用状況を記録するとともに、節減に努めること。
- ・ 施設管理上、運転記録が必要な設備については、適切に記録すること。

② 点検・整備

- ・ 電気設備、空調設備運転保守、給排水衛生設備保守、各種ポンプ等の機器の運転、点検、整備を行うこと。
- ・ 法定点検及び自主点検、初期性能・機能保持のため、必要に応じた外観点検、機能点検、機器作動点検及び整備業務を行い、その際に、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。
- ・ 設備の修理・工事に関する監督及び立会を行い、施設等に関する官公庁提出書類を作成すること。

- ・ 点検内容及び異常時の対応等について、適切に記録し、保管すること。
- ・ 【別紙参考資料 4】設備機器等の保守管理業務を実施すること。

（２）修繕（指定業務）

（ア）業務内容

- ①施設を構成する各部材の点検及び修繕
- ②施設の修繕及び管理の記録・保存

（イ）要求水準

- ①施設を構成する各部材の点検及び修繕
 - ・ 設備等の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修理・修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。
 - ・ 破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告するとともに、1 件あたり税込 30 万円以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については指定管理者が修繕を行うこと。
 - ・ 小破修繕を行う際には、可能な限り区内事業者の活用努めること。
 - ・ 1 件あたり税込 30 万円を超える修繕は、業者の手配、契約行為、支出等一連の手続については区が行う。
- ②施設の修繕及び管理の記録・保存
 - ・ 小破修繕及び区で実施した修繕の記録を正確かつ効率的に記録し、管理保管すること。

3 衛生管理業務

施設における良好な衛生環境、快適な施設環境を維持するため、清掃業務及び美観の維持に努める。

（１）清掃業務（指定業務）

（ア）業務内容

- ①日常清掃
- ②定期清掃等
- ③廃棄物処理業務

（イ）要求水準

- ①日常清掃
 - ・ 開館時間までに館内外を清潔な状態にするために、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態で利用できるようにすること。
 - ・ 清掃中は可能な限り利用者の妨げにならないように作業に努めること。
 - ・ 開館中も随時巡回して常に良好な状態を維持すること。
- ②定期清掃等
 - ・ 日常清掃では行き届かない箇所を定期的に清掃することにより、各機能維持に努めること。
- ③廃棄物処理業務

- ・ 環境関連法令等を遵守し、廃棄物を適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制、資源の有効活用に努めること。なお、廃棄物の処理は、一般廃棄物処理業及び産業廃棄物処理業の許可を受けた事業者に行わせること。

また、新聞・雑誌その他紙類、びん、缶、ペットボトルは、資源として処理すること。

（２）美観・衛生環境維持管理（指定業務）

（ア）業務内容

- ①衛生環境管理
- ②植栽管理・害虫駆除

（イ）要求水準

①衛生環境管理

- ・ 関係法令等に基づき、建築物の内外を衛生的に良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を維持するため、必要な水質管理、清掃、測定等を行うこと。

②植栽管理・害虫駆除

- ・ 敷下通り側庭園部分には森鷗外居住時からのイチョウの木や庭石、門の礎石、敷石が残っており、貴重な文化遺産であることを重視した維持管理に努めること。
- ・ 植栽の維持管理を日常的、定期的を実施するとともに美観の維持に努めること。また、樹木の剪定、施肥、落葉時の清掃等、近隣環境にも配慮すること。
- ・ 日常的、定期的な害虫生息調査を実施し、害虫駆除及び発生防止に努めること。また、鷗外関係資料の保存に影響を及ぼさない環境維持に努めること。

４ 安全・危機管理業務

施設利用者の安全確保のための館内環境及び秩序の維持と、災害等の緊急時の管理体制を万全のものとする。

（１）安全確保及び緊急時対応（指定業務）

（ア）業務内容

- ①日常的な巡視及び警備
- ②緊急時の対応
- ③災害時の対応
- ④保険加入

（イ）要求水準

①日常的な巡視及び警備

- ・ 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに館内の状態を把握すること。
- ・ 記念館の利用目的に沿わない行為や他利用者の迷惑行為については、注

意・指導を行うなど館内の秩序維持に努めること。

- ・ 記念館の秩序の維持のために、必要と判断される場合には、記念館条例第 16 条の規定に基づき、入館の禁止、又は退館等の措置を行うこと。
- ・ 日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるように防犯体制を整えること。
- ・ 閉館時の警備業務は機械警備とすること。

②緊急時の対応

- ・ 急病人や怪我、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報の上、迅速かつ適切に対応すること。
- ・ 館内のトラブル等不測の事態に備えて、予め安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。
- ・ 全従事者及びボランティアを対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を実施すること。

なお、研修等については年間計画を作成し、区に計画及び実施報告を行うこと。

- ・ 従事者は、A E D（心肺蘇生法を含む。）を適切に使用できるよう、講習会等を受けること。
- ・ 関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に提出すること。

③災害時の対応

- ・ 地震・火災等に備え、防災管理体制を整えるとともに、非常事態が発生した場合には、利用者及び従事職員の安全確保を行い、被害状況を区へ報告するなど施設管理者として必要な措置を行うこと。
- ・ 防火管理者を定め、消防計画を策定し消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整え、消防訓練を実施すること。
- ・ 台風や積雪など天候による施設への影響を最小限に抑えるため、適切な対応策を講ずること。

なお、被害報告を速やかに行うこと。

- ・ 震災発生後、館内及び館付近に帰宅困難者がいる場合、区の要請に応じて帰宅困難者の受入れを行うこと。なお、備蓄食料については、区防災危機管理課より 120 名分（従事者分を含む。）を支給している。
- ・ 災害時の対応については、区の指示に従い、協力すること。

なお、このことに係る費用負担は、区と指定管理者で協議することとする。

④保険加入

- ・ 第三者への損害賠償のため、施設賠償保険及び第三者賠償保険に加入すること。
- ・ その他、指定管理者が必要と認める保険に加入すること。

IV 利用料金収受業務

1 利用料金の決定・減免（指定業務）

記念館に係る利用料金については、記念館条例等に基づき定める。

（ア）業務内容

- ①利用料金の決定
- ②利用料金の減免

（イ）要求水準

- ①利用料金の決定
 - ・ 記念館条例で定める利用料金を上限に、区の承認を受けて定めること。
- ②利用料金の減免
 - ・ 文京区立森鷗外記念館施行規則（以下「記念館施行規則」という。）に基づき、利用料金の減免を行うこと。

2 利用料金の収受・還付（指定業務）

施設を利用しようとする者から、当該施設の利用に係る利用料金を収受する。

（ア）業務内容

- ①利用料金の収受
- ②利用料金の還付

（イ）要求水準

- ①利用料金の収受
 - ・ 利用者が支払う利用料金を指定管理者の収入とする「利用料金制」を採用する。
 - ・ 記念館条例等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受したすべての利用料金について、専用の帳簿を作成し収入を明らかにすること。
 - ・ 直接金銭を取り扱う際の帳票管理等出納方法を明確にすること。
- ②利用料金の還付
 - ・ 記念館条例第 10 条の規定の通り、既納の利用料金は還付しない。ただし、記念館施行規則第 4 条の規定に該当する場合は、全部又は一部を還付すること。
 - ・ 直接現金を取り扱う還付手続については、帳簿等で明確に管理すること。

V その他の業務（区長が必要と認めた業務）

1 自主事業（目的外）

指定管理者が区の行政財産を目的外で使用する際には、区に申請を行い、許可を得たうえで、自己の費用と責任において事業を実施する。

(ア) 業務内容

行政財産の目的外使用による自主事業

(イ) 要求水準

- ・目的外使用申請等必要な事務手続を適正に行うこと。
- ・目的外使用に係る事務及び費用については、指定管理者の責任において負担すること。
- ・目的外使用に係る経理については、帳簿等を別途作成し、明確に行うこと。

2 自己評価（指定業務）

(ア) 業務内容

- ①利用者アンケートの実施
- ②自己評価
- ③労働条件モニタリング

(イ) 要求水準

- ①利用者アンケートの実施
 - ・展示、各種行事開催を通して、常時、利用者満足度調査としてアンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。
 - ・利用者アンケートの評価内容は、接客、企画、施設管理その他必要な項目とし、区と協議の上、指定管理者で作成、回収、集計及び分析を行い、結果を区に報告すること。
 - ・強化期間を設ける等、アンケート回収率の向上についての工夫を行うこと。
 - ・評価結果を基に自己評価を行い、改善等を行い、業務に反映させること。
- ②自己評価
 - ・施設管理について適宜自己評価を行い、改善に努めるとともに区に年に2回以上報告すること。
- ③労働条件モニタリング
 - ・人事・労務関係法令遵守の観点から、指定期間の初年度に、区が実施する社会保険労務士等による労働条件モニタリングを受けること。

3 区との連絡調整及び協力等（指定業務）

(ア) 業務内容

- ①運営協議会への参画
- ②定期連絡会の開催
- ③区の事業周知・啓発等への協力
- ④区主催事業等への協力

(イ) 要求水準

- ①運営協議会への参画
 - ・記念館の事業方針、事業企画、中長期的な構想や課題等に関し、指導・助

言を行う機関として、文京区立森鷗外記念館運営協議会設置要綱【別紙参考資料 7】に基づき、区が開催する運営協議会に参画すること。

なお、本委員会は区職員、学識経験者、地域の町会・商店会関係者等で構成されている。

②定期連絡会の開催

- ・月 1 回以上、区の担当者との連絡調整会議を開催し、課題や問題点等の解決を図ること。

③区の事業周知・啓発等への協力

- ・区報、区議会だより、区の事業や啓発に関するパンフレット・冊子等を施設に備え置き、区民に配布するほか、ポスターの掲示を行うこと。
- ・区報、ホームページ、パブリシティ等に係る原稿の作成に協力すること。
- ・区関係機関の各種調査、資料提供に協力すること。

④区主催事業等への協力

- ・指定管理者は、区の主催事業、共催事業、後援事業、協賛事業等の実施に当たり、指定管理者として協力し、事業実施に伴う必要な業務を行うこと。
- ・文の京ゆかりの文化人顕彰事業の実施に協力し、各年度毎の該当文化人に関連した事業等を行うこと。
- ・区と協定を結んだ自治体等との連携を図ること。

4 各種報告（指定業務）

（ア）業務内容

- ①年間計画及び報告
- ②月次事業計画及び事業報告
- ③その他報告

（イ）要求水準

①年間計画及び報告

- ・毎年度、記念館の施設管理計画と事業運営計画を策定し、年度当初に区へ提出すること。
- ・年間の計画に変更が生じた場合は、適宜区に報告を行うこと。
毎年度終了後 60 日以内に、年間の事業報告書と収支報告書を作成し、区へ提出すること。
- ・展示計画等複数年にわたる事業計画については、立案段階で提出し、適宜区に報告を行うこと。

②月次事業計画及び事業報告

- ・毎月の記念館の施設管理計画及び事業運営計画を前月に提出し、利用状況統計や事業報告、利用料金収入については翌月 10 日頃までに区に提出すること。

③その他報告

- ・職員配置及び異動についての届出及び事件事故等、施設管理運営上で必要なことは、適宜区に報告を行うこと。

5 個人情報保護及び情報公開（指定業務）

（ア）業務内容

- ①個人情報の取扱い
- ②情報公開の取扱い

（イ）要求水準

①個人情報の取扱い

- ・業務の遂行に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、個人情報を適切に管理し、そのための管理体制を整えること。
- ・利用者の個人情報の取扱いについては、職場研修を行い個人情報保護の重要性を徹底する等、取扱いには万全の措置を講ずること。
- ・個人情報の取扱いについては、指定管理期間終了後も同様とする。
- ・個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告すること。

②情報公開の取扱い

- ・指定管理者が行う管理業務及びこれに付随する事務は、「文京区情報公開条例」（平成 12 年 3 月文京区条例第 4 号）等の規定に従い、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に基づき、必要な措置を講じること。

6 文書等の管理・保存（指定業務）

（ア）業務内容

- ①文書の整理・保存
- ②電磁的記録の取扱い

（イ）要求水準

①文書の整理・保存

- ・記念館の管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正に文書管理を行うこと。
- ・指定期間満了時などに次期指定管理者又は区に円滑に引き継ぐこと。

②電磁的記録の取扱い

- ・「文京区情報セキュリティに関する規則」（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）の規定により、適切に処理を行うこと。

7 経理業務（指定業務）

（ア）業務内容

- ①会計業務

②契約業務

(イ) 要求水準

①会計業務

- ・指定管理者は、区からの指定管理料のほか、利用料金収入その他の収入を財源とし、施設管理に要する経費を積算し、収支計画書を作成すること。
- ・施設管理に係る経理業務を行うに当たって、指定管理者が属する法人等の会計とは別の会計を設けること。
- ・区が必要に応じて、関係書類の開示や監査の受入れを求める場合は、適切に対応すること。

②契約業務

- ・施設管理に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。

8 環境対策への取組み（指定業務）

(ア) 業務内容

①地球温暖化対策及び省エネルギー法に係る取組み

②使用エネルギーの報告

③その他

(イ) 要求水準

①地球温暖化対策及び省エネルギー法に係る取組み

- ・「文京区役所地球温暖化対策実行計画」に基づき、CO₂排出実質ゼロの再生可能エネルギー電力を導入すること。また、地球温暖化対策に取り組むこと。
- ・地球温暖化対策として、区から示される管理標準の運用に努めること。
- ・環境負荷軽減に向けて、エネルギー使用量等を把握し、適正な管理と削減に努めること。
- ・原則として、二酸化炭素排出量実質ゼロの再生可能エネルギー電力を供給する電気事業者と電力供給契約をおこなうこと。
- ・電力供給の契約に関する考え方

区では、「文京区役所地球温暖化対策実行計画」において、2030年度までに可能な限り全ての区有施設に二酸化炭素排出量実質ゼロの再生可能エネルギー電力を導入する目標を示しているため、指定管理者制度導入施設についても、原則として、二酸化炭素排出量実質ゼロの再生可能エネルギー電力を供給する電気事業者と電力供給契約を行うこと。ただし、管理運営上、二酸化炭素排出量実質ゼロの再生可能エネルギー電力を導入することが難しい場合には、この限りではない。

【再生可能エネルギー電力契約に係る留意点】

- (1) 契約期間については、指定管理期間内であれば、単年度・複数年度契約を問わない。

(2) 指定管理期間中、上記電力導入に伴い経費節減が発生した場合でも、当該期間中の指定管理料の減額は行わない。

②使用エネルギーの報告

- ・毎月、エネルギー使用量を把握し、区に報告すること。
- ・区が求める必要なデータの作成を行うこと。

③その他

- ・区で策定している計画等を遵守するほか、指定管理者で温暖化対策の創意工夫を推進すること。

9 その他

(ア) 業務内容

①引継ぎ業務

②その他

(イ) 要求水準

①引継ぎ業務

- ・指定管理者候補者とは、令和9年4月からの管理運営を円滑に開始するため、業務開始に向けて所管課と随時打合せを行うほか、本指定期間の開始前の必要な期間、現地において、前指定管理者からの業務引継ぎを行う。事務の引継ぎを含め、それに係る職員研修等の経費は、原則として指定管理者候補者の負担とするが、特別な経費が発生する場合には、区と指定管理者候補者で協議する。
- ・指定期間の満了又は指定の取消しの際は、区又は区が指定する者に適切に業務を引き継ぐものとする。その際には、利用者に不利益を与えることのないよう、円滑かつ支障なく施設管理業務を遂行できるように事務の引継ぎをすること。

なお、事務の引継ぎにかかる経費は、指定管理者の負担とする。指定管理期間開始時には、前記指定管理者より十分な引継ぎを受けること。

② その他

- ・物品等の発注や購入については、可能な限り区内中小企業、障害者就労施設等に対し行うよう努めること。
- ・障害者と高齢者の雇用機会拡大に配慮すること。
- ・その他、本書に定めのない事項については、区と協議を行うものとする。