

文京区勤労福祉会館 業務要求水準書

令和4年8月
文京区

はじめに

文京区勤労福祉会館指定管理者業務要求水準書（以下「業務要求水準書」という。）は、文京区勤労福祉会館指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）第2章 管理・運營業務の「3 業務の範囲及び要求水準」で示した内容を具体化するとともに、各業務が募集要項の「2 事業の分類」で示した4つの事業分類のいずれにあたるのかを明らかにしています。

応募者は、文京区（以下「区」という。）が求める業務と要求水準を十分に理解した上で、事業の提案や指定管理料の見積り等を行ってください。

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) 文京区勤労者福祉会館（以下「会館」という。）の事業（会館の利用公開、会館を利用しての勤労者の文化、教養及び福祉の向上に必要な事業等）の実施に係る業務
- (2) 会館の使用の承認に係る業務
- (3) 会館の施設又は附帯設備の維持管理に係る業務
- (4) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項に規定する公の施設の利用に係る利用料金の収受に係る業務
- (5) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要であると認めた業務

事業の分類

- (1) 指定事業
施設の設置目的の範囲内で、区が業務要求水準書で業務内容を指定し、指定管理者が指定管理料を充当して実施する事業をいう。
- (2) 自主事業（目的内）
施設の設置目的の範囲内で、指定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。
- (3) 自主事業（目的外）
地方自治法第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。

業 務 内 容 等 目 次

I	運營業務（事業の実施に係る業務）	1
1	受付・案内業務	1
(1)	受付・案内・接客業務（指定事業）	1
(2)	備付器具等の貸出し及び設置（指定事業）	1
2	実施事業	2
(1)	一般公開（個人利用）管理（指定事業）	2
(2)	教室・講座等（指定事業）	2
(3)	複写機の設置（指定事業）	3
(4)	その他自主事業（目的内）	3
3	利用促進業務	4
(1)	広報、PRに関する業務（指定事業）	4
II	会館管理業務（会館の使用の承認に係る業務）	5
1	「文の京」施設予約ねっとシステムに係る業務（指定事業）	5
2	施設貸出し・予約等業務（指定事業）	5
III	利用料金収受業務	7
1	利用料金の決定・減免（指定事業）	7
2	利用料金の収受・還付(指定事業)	7
IV	施設管理業務（施設の維持管理等に係る業務）	8
1	施設等の管理業務等	8
(1)	人員体制（指定事業）	8
(2)	備品等の管理（指定事業）	9
2	設備機器等の保守管理業務	10
(1)	設備運転管理（指定事業）	10
(2)	修繕（指定事業）	10
3	衛生管理業務	11
(1)	清掃業務（指定事業）	11
(2)	美観・衛生環境維持管理（指定事業）	11
4	安全・危機管理業務	12
(1)	安全確保及び緊急時対応（指定事業）	12
V	その他の業務（区長が必要であると認めた業務）	14
1	自主事業（目的外）	14
2	自己評価（指定事業）	14
3	区との連絡調整及び協力等（指定事業）	15
4	各種報告（指定事業）	16
5	個人情報保護及び情報公開（指定事業）	16
6	文書等の管理・保存（指定事業）	17

7 経理業務（指定事業）	17
8 環境対策への取組（指定事業）	18
9 その他.....	18

施設の目標

募集要項に示した、文京区勤労福祉会館（以下「会館」又は「本施設」という。）設置目的を達成するための本施設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。

- ① 年間の利用者数 約9万人
- ② 施設利用者の満足度における目標

利用者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】

全体的な当施設の利用満足度はいかがでしたか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

I 運營業務（事業の実施に係る業務）

1 受付・案内業務

施設内において利用者が最初に利用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、適切な人員を受付カウンター1か所に常駐させる。

(1) 受付・案内・接客業務（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 利用者に対する案内、受付等業務
- ② 問合せ対応業務
- ③ 遺失物等管理業務
- ④ その他

(イ) 要求水準

- ① 利用者に対する案内、受付等業務
 - ・ 常に、カウンターに来る利用者等に気を配ること。
 - ・ 利用者への挨拶を心掛け、常に親切で丁寧な対応を心掛けること。
 - ・ 障害者や高齢者等への利便に配慮して案内すること。
 - ・ 区内各施設の案内、利用サークルの紹介等情報提供を行うこと。
- ② 問合せ対応業務
 - ・ 窓口、電話での対応を行うに際し、施設の使用・予約状況、施設の案内、利用料金等業務に関する十分な知識を有し、分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、届出があった場合は速やかに引き渡すほか、警察等へ届け出るなど適切に対応すること。
- ④ 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。

(2) 備付器具等の貸出し及び設置（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 備付器具、貸出用具の管理・設置
- (イ) 要求水準
 - ① 備付器具、貸出用具の管理・設置
 - ・ 利用者の要請により貸出しができるよう、備付器具及び貸出用具を適切に管理すること。
 - ・ 利用者が利用する器具等は、利用開始時間までに準備を行い、利用終了後に片付けること。

2 実施事業

主に、勤労者の文化、教養及び福祉の向上のための事業を行う。

(1) 一般公開（個人利用）管理（指定事業）

- (ア) 業務内容
 - ① 囲碁及び将棋の設置、受付等
 - ② 体育館の設営、受付等
- (イ) 要求水準
 - ① 囲碁及び将棋
 - ・ 実施日は、火曜日、木曜日、土曜日及び日曜日の午後 1 時から午後 9 時までとする。
 - ・ 実施日には、利用者の受付及び利用料金の授受を適切に行うこと。
 - ・ 実施日には、使用する碁石、将棋の駒等を配置すること。
 - ・ 囲碁・将棋の用具は、清潔かつ適切に管理を行うこと。
 - ② 体育館
 - ・ 実施日は、木曜日及び金曜日の午後 0 時 30 分から午後 4 時 30 分まで、日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日の午後 5 時から午後 9 時までとする。ただし、当該日の 1 週間前までに団体予約がない場合は、個人利用に切り替える。
 - ・ 種目は、バドミントン及び卓球とする。
 - ・ 実施する時間帯は、事前にバドミントンのネットと卓球台を準備すること。
 - ・ 実施日には、利用者の受付及び利用料金の授受を適切に行うこと。
 - ・ 利用者へ貸出しをする用具は、適切に管理等を行うこと。
 - ・ なお、個人利用に係る附帯設備の利用料金は、徴収しない。

(2) 教室・講座等（指定事業）

指定管理者の提案事業で、区民等を対象とし、公共施設に適した教室・講座等を企画し、実施する。

- (ア) 業務内容

- ① 教室・講座等の企画・実施
- ② 教室・講座等の講師の確保
- (イ) 要求水準
 - ① 教室・講座等の企画・実施
 - ・ 主に勤労者を対象とした教室・講座等は、年2回程度実施するものとし、勤労者が参加しやすいようにバラエティに富んだ内容及び実施日時を心掛けること。
 - ・ 主に高齢者を対象とした教室・講座等は、年1回程度実施すること。
 - ・ 事業実施に伴い、内容及び講師等が参加者に明確に伝わるように、チラシ等を作成し明記すること。
 - ・ 教室・講座等の参加者からは、受講料等を徴収すること。
 - ② 教室・講座等の講師の確保
 - ・ 教室・講座等の内容に鑑み、内容にふさわしい講師を確保すること。
 - ・ 謝礼が発生する場合は、指定管理者が負担すること。

(3) 複写機の設置（指定事業）

利用者の利便性を図るために、複写機を配置する。

- (ア) 業務内容
 - ① 複写機の設置
 - ② 料金の徴収
- (イ) 要求水準
 - ① 複写機の設置
 - ・ 利用者の利用に供するための複写機1台を利用者の通行の妨げにならないよう留意した上で、1階ロビーに常時設置すること。
 - ・ 定期保守点検を、年に3回（4か月に1回）以上実施し、故障等があった場合は、速やかに対処すること。
 - ・ 複写可能な用紙サイズは、A4、B4、A3判を必ず設けること。
 - ② 料金の徴収
 - ・ 利用者から実費相当の料金として1枚当たり最低10円を徴収し、用紙サイズに応じて料金を設定すること。
 - ・ 利用者から実費相当の料金を徴収するため、コインラックを設置すること。
 - ・ 利用者から徴収した料金は、指定管理者の収入とする。

(4) その他自主事業（目的内）

施設の設置目的並びに指定事業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各種事業を企画・実施する。

- (ア) 業務内容

- ① 事業の企画・実施
- ② その他
- (イ) 要求水準
 - ① 事業の企画・実施
 - ・ 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、利用料金等を年度ごとに計画し、区の承認を得たうえで実施すること。
 - ・ 実施の際は、一般（個人、団体）利用者の利用の妨げにならないように配慮し、参加者の技量、年齢層等に応じた内容で行うこと。
 - ② その他
 - ・ 事業実施に伴う参加者の募集、抽選、登録、広報活動等必要な事務手続を行い、会館の利用促進を図ること。
 - ・ 利用料金等は、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。
 - ・ 区の自動販売機設置基準に沿った、飲料水の自動販売機を1台以上設置すること。

3 利用促進業務

利用者の立場で施設運営を行うことを基本に、効率的かつ効果的な利用促進を実施する。

(1) 広報、PRに関する業務（指定事業）

- (ア) 業務内容
 - ① 広報活動（自主事業（目的内）を除く。以下同じ。）
- (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、利用案内や各種事業等のPRを行うこと。
 - ・ ホームページを開設し、施設の利用方法、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。

II 会館管理業務（会館の使用の承認に係る業務）

1 「文の京」施設予約ねっとシステムに係る業務（指定事業）

「文の京」施設予約ねっと（文京区インターネット施設予約システム。以下「予約システム」という。）により、登録されている施設利用状況の検索、紹介、予約システム利用登録手続に関する業務を行うこと。

（ア）業務内容

- ① 予約システムの操作・管理
- ② 利用者用タッチパネル端末の操作・管理
- ③ 先行予約に係る業務

（イ）要求水準

- ① 予約システムの操作・管理
 - ・ 利用者対応として、新規利用登録や空き施設の予約申込み、スケジュールの照会、入金登録、還付処理等の手続を行うために、対応する職員全員が予約システムに熟知し、利用者へ適切な案内ができるようにすること。
 - ・ 予約システム定例保守に関する会議に出席し、予約システムの変更等に適切に対応できるようにすること。
- ② 利用者用タッチパネル端末の操作・管理
 - ・ タッチパネル端末を管理し、利用者からの求めに応じて操作方法の説明を行う等、システムを熟知すること
- ③ 先行予約に係る業務
 - ・ 行政使用に係る先行予約のシステム入力等を行うこと。

2 施設貸出し・予約等業務（指定事業）

文京区勤労福祉会館条例（昭和54年9月文京区条例第26号）、文京区勤労福祉会館条例施行規則（昭和54年9月文京区規則23号）及び文京区インターネット施設予約システムの利用に関する規則（平成17年12月文京区規則第64号）（以下「会館条例等」という。）に基づき、適正に処理を行うこと。

なお、申請者に対して不当な差別的取扱いがないようにすること。

（ア）業務内容

- ① 利用者登録・使用承認業務
- ② 施設予約業務
- ③ 貸出業務
- ④ 利用統計作成業務

(イ) 要求水準

① 利用者登録・使用承認業務

- ・ 申請書類等で利用要件を確認し、会館条例等に基づき、公正に利用者登録及び使用承認を行うこと。

なお、承認に当たっては、使用目的と部屋の仕様を十分に認識した上で使用承認を行うこととし、必要に応じて条件を付すことも可とする。

- ・ 会館条例等に規定する不承認の事項に該当する場合は、使用を承認しないこと。
- ・ 会館条例等に規定する違反等の行為に対する利用者に対しては、承認を取り消し、又は使用制限若しくは停止を命ずること。
- ・ 優先される利用日程（行政使用等）については、区からの依頼を受け協力すること。

② 施設予約業務

- ・ 利用について、予約システム及び窓口申請による施設予約（抽選及び空き施設の利用）の受付及び対応を行うこと。

③ 貸出業務

- ・ 利用に当たっては、予約状況及び利用者カード等で確認し、利用者が速やかに利用できるように対応すること。

④ 利用統計作成業務

- ・ 施設全体の貸出状況の把握及び利用者統計を作成・管理すること。

Ⅲ 利用料金収受業務

1 利用料金の決定・減免（指定事業）

利用料金については、会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
 - ・ 会館条例等で定める利用料金を上限に、区長の承認を受けて定めること。
- ② 利用料金の減免
 - ・ 文京区勤労福祉会館条例施行規則で定める基準により、利用料金の減免を行うこと。

詳細は、別紙1「勤労福祉会館で実施している減免制度」を参照

2 利用料金の収受・還付（指定事業）

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
 - ・ 会館条例等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受した全ての利用料金（施設利用料・附帯設備使用料）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。
 - ・ 予約システム登録により、口座引落の利用申請書類等の審査を適切に行うこと。
 - ・ 利用者が支払う利用料金を指定管理者の収入とする。
- ② 利用料金の還付
 - ・ 文京区勤労福祉会館条例第13条で定める基準に従い、既納の利用料金は還付しない。ただし、還付することができる場合は、文京区勤労福祉会館条例施行規則第4条で定める基準に基づき全部又は一部を還付すること。
 - ・ 還付手続については、帳簿等で明確に行うこと。

IV 施設管理業務（施設の維持管理等に係る業務）

1 施設等の管理業務等

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。

(1) 人員体制（指定事業）

施設を適切に管理運営するために、事業の実施及び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 人員体制の確保
- ② 職員の研修等
- ③ 人材の継続的・安定的確保について

(イ) 要求水準

① 人員体制の確保

- ・ 業務時間は、午前8時30分から午後9時45分までとし、業務時間を通じて適切な人員を事務室及び受付に常駐させるものとする。
- ・ 指定管理者は、施設管理に支障のないように統括責任者（館長）1人、統括責任者を代理できるもの（副館長）1人以上、受付に2人以上のほか、必要な人員を配置する。

なお、常に利用者トラブル等、対応可能な責任者を常駐させること。

- ・ 統括責任者（館長）は、防火・防災管理者と特別管理産業廃棄物管理責任者の資格を有すること。
- ・ 統括責任者（館長）は、文京区廃棄物の処理及び再利用に関する条例第19条第2項の規定により、事業用大規模建築物における廃棄物管理責任者に選任され、事業用大規模建築物における再利用計画書を作成等すること。
- ・ 資格、免許及び実務経験等を要する業務（設備運転保守など）については、有資格者を配置するなど、施設設備の特性を踏まえ、各業務の遂行に必要な人員を確保し、適切に配置すること。
- ・ 指定管理者は、施設を適正に管理運営するために、建物の日常点検を計画的に行い、施設の長寿命化に努めること。
- ・ 施設全体の貸出状況の把握及び利用者統計を作成・管理すること。
- ・ 駐車場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。

② 職員の研修等

- ・ 事務室・受付に常駐する職員は、A E D（心肺蘇生法を含む。）を使用できるよう、講習会等を受けること。
- ・ 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。

③ 人材の継続的・安定的確保

- ・ 従事者が継続的かつ安定的に働く環境を保持すること。

(2) 備品等の管理（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 貸与備品の管理
- ② リース品の管理
- ③ 消耗品の管理

(イ) 要求水準

① 貸与備品の管理

- ・ 施設の運営に支障がないように区からの貸与された備品（以下「貸与備品」という。）については、注意を持って適切に管理するとともに、不具合の生じた貸与備品については、指定管理者で修理を行うこと。
- ・ 貸与備品で廃棄等の移動が生じる場合は、速やか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。
- ・ 区からの貸与備品以外に指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。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。

② リース品の管理

- ・ 貸与備品を除き、機器等リース品については、利用者の利用に供するためメーカー等保守点検を行い、常に万全の状態で行うことができるように管理すること。

③ 消耗品の管理

- ・ 貸与備品のほか、各部屋や体育館で使用する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（指定事業）

(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、ガス、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、適切に運転記録をとること。

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いを行い、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、適切に記録をとり、保管すること。
- ・ 指定管理者が行う設備機器等の保守管理業務は、別紙2「設備機器等の保守管理業務について」のとおりとする。

(2) 修繕（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 施設を構成する各部材の点検
- 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。

② 施設の修繕及び管理の記録・保存

- ・ 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、一件当たり30万円以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については、指定管理者で修繕を行うこと。
- ・ 小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用に努めること。
- ・ 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及び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（指定事業）

(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

- ・ 日常清掃ではいきとどかない個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、廃棄物の発生抑制及び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有する者に行わせること。

(2) 美観・衛生環境維持管理（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 建築物衛生環境管理
- ② 植栽管理

(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

- ・ 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。

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（指定事業）

(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

(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。
- ・ 会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。
- ・ 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

- ・ 急病人やけが、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、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。
- ・ 全職員を対象に、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。

- ・ 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

IV 施設管理業務（施設の維持管理等に係る業務）

- ・ 地震・火災等に備え、防火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、防火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。
- ・ 災害時には、建物内の各施設と緊密に連絡を取り、対応を行うこと。そのためにも、平常時から訓練及び計画等において関係施設と調整を行うこと。
- ・ 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、適切な対応策を講じる。
なお、被害報告を速やかに行うこと。
- ・ 災害時の避難所等対応については、区の指示に従い、開設準備や運営に協力すること。
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。

V その他の業務（区長が必要であると認めた業務）

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、許可を得た上で、自己の費用と責任において事業を実施する。

（ア）業務内容

① 行政財産の目的外使用による自主事業

（イ）要求水準

① 行政財産の目的外使用による自主事業

- ・ 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（指定事業）

（ア）業務内容

① 利用者アンケートの実施

② 自己評価

③ 利用者懇談会

（イ）要求水準

① 利用者アンケートの実施

- ・ 年1回以上は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、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。
- ・ 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。
- ・ アンケートの評価項目は「1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満」の4段階評価とすること。

② 自己評価

- ・ 施設管理について適宜自己評価を行い、改善に努めること。

③ 利用者懇談会

- ・ 適正な施設運営のため、利用者懇談会を年1回以上行うこと。実施に当たっては、利用者の意見を収集し、適当な意見については反映できるよう努めること。

3 区との連絡調整及び協力等（指定事業）

（ア）業務内容

- ① 定期連絡会の開催
- ② 区の事業周知・啓発等への協力
- ③ 区主催事業等への協力
- ④ 併設施設等との連絡調整
- ⑤ その他

（イ）要求水準

- ① 定期連絡会の開催
 - ・ 月1回以上は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。
- ② 区の事業周知・啓発等への協力
 - ・ 区報ぶんきょう、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。
 - ・ 区報ぶんきょう、文の京わたしの便利帳、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に協力すること。
- ③ 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、区と協力し、事業実施に伴う必要な業務を行うこと。
- ④ 併設施設との連絡調整
 - ・ 併設施設である幼稚園、図書館、育成室及び障害者福祉施設との日常的な情報交換、各種調整等を適切に行うこと。
- ⑤ その他
 - ・ 体育館側のピロティの使用申請があった場合は、事前打合せを十分行う等、円滑に運営を行うことのできるよう対応すること。また、申請については、必要に応じて本駒自治会長に連絡すること。
 - ・ 併設施設の本郷福祉センター通所者及び放課後対策の利用生徒に対して、理解を持って、親切で丁寧な対応に心掛けること。
 - ・ 東京都環境局が検査等で来館した場合は、適切な案内等を行うこと。
 - ・ 都営住宅の工事車両が駐車する場合は、適切な案内等を行うこと。
 - ・ 区（高齢福祉課）から依頼された、車椅子・杖の貸与及び管理をすること。

- ・ 区（リサイクル清掃課）から依頼された、牛乳パック・古着回収に対して問合せ等に応じること。

4 各種報告（指定事業）

（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、会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。
 - ・ 労働条件モニタリングにおける指摘事項への対応については、適切に対応すること。
- ② 月次事業計画及び事業報告
 - ・ 毎月の会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 日までに区に提出すること。
- ③ その他報告
 - ・ 従事者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（指定事業）

（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、関係法令及び「文京区個人情報の保護に関する条例（平成 5 年 4 月文京区条例第 3 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じること。

- ・ 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。
- ・ 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。

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（指定事業）

（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
 - ・ 会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）に基づき、適切に処理を行うこと。

7 経理業務（指定事業）

（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。
 - ・ 指定管理者は、指定事業の経費の収支状況に関わる帳簿、専用口座の通帳、支出の内容が分かるもの（物品の購入や修理、保守委託、施設の修繕・工事等を行った場合の契約書、納品書、領収書、完了報告書、しゅん工図、工事写真等）及びその他収支報告に係る書類を備え付けること。また、収支報告と併せて、区の求めに応じ関係書類を提出して確認を受けること。

- ・ 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。
- ・ 消耗品や、備品の購入、一般業務のアウトソーシング及び修繕・工事等の契約において、区内中小企業や障害者就労施設等の活用に努めること。
- ・ 売買、請負等各種契約を行うに当たっては、競争に付するなど区が行う契約手続に準拠するよう努めること。

8 環境対策への取組（指定事業）

(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り組み
- 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
 - ・ 「文京区役所地球温暖化対策実行計画」に基づき、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。
 - ・ 各部屋の温度、湿度が把握できるように部屋の設備を整えること。
- ② 使用エネルギーの報告
 - ・ 毎月月初に、東京都環境大気測定局と飲料自販機の電気使用量を区に報告すること。
 - ・ ガス・水道使用量の明細を速やかに区に送付すること。
- ③ その他
 - ・ 区で策定している計画等を遵守するほか、指定管理者で創意工夫をし、温暖化対策を推進すること。

9 その他

(ア) 業務内容

- ① その他

(イ) 要求水準

- ① その他
 - ・ 区内企業の活用及び障害者の雇用機会拡大に努めること。
 - ・ 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。