

# 文京区勤労福祉会館 業務要求水準書

平成29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。）の「8 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「7 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

業務の範囲	具体的な業務内容	事業の分類	項
I 運営業務 (事業の実施に係る業務)	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)	自主事業 (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)	1 施設貸出・予約等業務	指定事業	4
III 利用料金収受業務	1 利用料金の決定・減免	指定事業	5
	2 利用料金の収受・還付	指定事業	5
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		6
	(1) 人員体制	指定事業	6
	(2) 備品等の管理	指定事業	7
	2 設備機器等の保守管理業務		8
	(1) 設備運転管理	指定事業	8
	(2) 修繕	指定事業	8
	3 衛生管理業務		8
	(1) 清掃業務	指定事業	9
	(2) 美観・衛生環境維持管理	指定事業	9
	4 安全・危機管理業務		9
(1) 安全確保及び緊急時対応	指定事業	10	
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)	自主事業 (外)	11
	2 自己評価	指定事業	11
	3 区との連絡調整及び協力	指定事業	11
	4 各種報告	指定事業	12
	5 個人情報保護及び情報公開	指定事業	13
	6 文書等の管理・保存	指定事業	13
	7 経理業務	指定事業	13

	8 環境対策への取り組み	指定業務	14
	9 その他		15

## 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 75%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 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

# I 運 営 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 問い合わせ対応業務
- 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にこころがけること。
  - ・ 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 問い合わせ対応業務
  - ・ 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、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 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ができるよう、備付け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、木、土、日曜日の午後 1 時から午後 9 時までとする。
- ・ 利用日には、利用者の受付、利用料金の授受を適切に行うこと。
- ・ 利用日には、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、金曜日の午後 0 時 30 分から午後 4 時 30 分、土、日曜日、祝日の午後 5 時から午後 9 時までとする。  
但し、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。
- ・ 利用する時間帯は、事前にバドミンントンのネットと卓球台を準備すること。
- ・ 利用日には、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、チラシ等に明記すること。
  - ・ 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、内容に相応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、A 4、B 4、A 3 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)

施設の設置目的及び指定事業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・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。
- ・ 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 施設貸出・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条)及び同条例施行規則(昭和54年9月文京区規則23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 使用承認
- ② 施設予約業務
- ③ 貸出業務（台帳管理）



(イ) 要求水準

① 使用承認

- ・ 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。
- ・ 使用目的と部屋の仕様を十分に認識し、使用承認を行うこと。

② 施設予約業務

- ・ 利用について、窓口及び電話申請により、施設予約の受付、対応を行うこと。
- ・ 附帯設備等の予約受付は、重複しないように行うこと。

③ 貸出業務（台帳管理）

- ・ 受付台帳で確認し、利用者が速やかに利用できるように対応すること。

## Ⅲ 利用料金收受業務

### 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

- ・ 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 利用料金の收受・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收受する。

(ア) 業務内容

- ① 利用料金の收受
- ② 利用料金の還付

(イ) 要求水準

① 利用料金の收受

- ・ 会館条例等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受したすべての利用料金（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。
- ・ 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

- ・ 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、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 名、統括責任者を代理できるもの（副館長）1 名以上、受付に 2 名以上のほか、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。
- ・ 施設全体の貸出し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、AED（心肺蘇生法を含む。）を使用できるように、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、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、資源の有効活用に努めること。

#### (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うえ、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
  - ・ 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。
  - ・ 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

##### 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

#### （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 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満」の5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 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

(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、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 その他

- ・ 体育館側のピロティの使用申請があった場合は、事前打ち合わせを十分行う等、円滑に運営が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こころがけること。
- ・ 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。
- ・ 都営住宅の工事車輛が駐車する場合は、適切な案内等を行うこと。
- ・ 神明都電車庫跡公園の都電内の鍵を、必要に応じて開閉すること。
- ・ 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。
- ・ 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。

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 環境対策への取り組み（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り組み

- ・ 「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 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。

## 会館の減免制度

### 1 現在実施している利用料金の減免

1	官公署が勤労者の文化、教養及び福祉の向上を目的とする事業に会館の施設を使用するとき。	5割減額
2	区が行政目的のために会館の施設又は附帯設備を使用するとき。	免除
3	区民会議室、第一和室、第二和室又は第三和室の使用料を減額し、又は免除することができるときは、次の各号に定めるところによる。	/
	① 駒込地域活動センターの事業を行う地域内に居住する者が使用するとき。	5割減額
	② 官公署が区民を対象とした事業に使用するとき。	5割減額
	③ 区内の町会、自治会、商店会、振興組合、高齢者クラブ又はその連合会が会議等に使用するとき。	5割減額
	④ 指定管理者がその管理に係る事業に使用するとき	免除
4	体育館又は一階洋室（個人使用に限る。） 次の各号に掲げる場合に使用するときは、免除とする。	/
	① 身体障害者福祉法(昭和二十四年法律第二百八十三号)に基づく身体障害者手帳の交付を受けている者が使用するとき。	免除
	② 東京都愛の手帳交付要綱（昭和四十二年民児精発第五十八号）に基づく愛の手帳の交付を受けている者（他の道府県知事等から療育手帳の交付を受けている者を含む。）が使用するとき。	
	③ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(昭和二十五年法律第二百二十三号)に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者が使用するとき。	
	④ ①から③までに規定する者が使用する際に当該者を介護する者（一人に限る。）が使用するとき。	
5	1から4のほか、指定管理者が特に必要があると認め、区長の承認を得たときは、利用料金を減額し、又は免除することができる。	/

※文京区勤労福祉会館条例施行規則第3条

## 2 減免等利用実績

年度	定額	減額	免除	総計	減額・免除 利用率
平成 25 年度	3,506 件	1,736 件	390 件	5,632 件	37.7%
平成 26 年度	3,618 件	1,966 件	332 件	5,916 件	38.8%
平成 27 年度	3,488 件	1,813 件	357 件	5,658 件	38.4%
平成 28 年度	3,480 件	1,576 件	369 件	5,425 件	35.9%

## 設備機器等の保守管理業務について

### 1 業務名

文京区勤労福祉会館機械設備運転管理及び保守点検等業務

### 2 就業時間

毎日：午前8時20分から午後9時10分まで

ただし、休館日〔12月29日から1月3日まで〕を除く。

① 館内整理日（原則第3月曜日）：午前8時20分から午後8時10分まで

② 7月10日から9月20日まで：午前8時20分から午後9時30分まで

③ 12月29日は併設の本駒込図書館が開館のため、午前8時20分から午後7時00分まで

### 3 対 象

勤労福祉会館内 5768.61 m<sup>2</sup>

勤労福祉会館 1,904.08 m<sup>2</sup>、本郷福祉センター840.86 m<sup>2</sup>、

図書館 1,302.26 m<sup>2</sup>、幼稚園 810.51 m<sup>2</sup>、育成室 91.90 m<sup>2</sup>

### 4 業務内容

文京区勤労福祉会館の次の業務を行う。

- (1) 機械設備運転管理等業務
- (2) 施設設備保守点検等業務
- (3) ビル衛生管理、給排水管理等業務

なお、当館は「特定建築物」であるので、東京都が行う「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づく帳簿書類審査の実施に際しては、建築物環境衛生管理技術者が出席すること。また、全ての空調機、加湿装置、冷却塔等の定期清掃を実施したときは、詳細な記録を作成して保存すること。

- (4) 下記の施設維持保守業務
  - ・ 区民会議室空調設備等保守
  - ・ 建築設備点検
  - ・ 自動ドア保守点検
  - ・ 電話交換設備
  - ・ 便所防臭殺菌委託

### 5 総括仕様

- (1) 各業務の仕様細目は、業務別の各仕様によるものとする。
- (2) 指定管理者は、指定管理者の負担により各業務内容に適する服装及び名札を着用させるとともに、各業務の質的向上を図るため、教育訓練に努めなければならない。
- (3) 指定管理者は、各業務について適時その内容の調査を行い、区からの求めに応じてその内容を報告し、区が必要と認めた場合、指定管理者は、直ちにその内容について改善しなければならない。

### 6 提出書類及び事前の承認

- (1) 本委託業務に関し、指定管理者は、次に掲げる書類を区に提出し、その承認を得なければならない。

らない。

- ① 文京区勤労福祉会館 受変電・冷暖房記録日誌
- ② その他各業務実施結果報告書（任意）

(2) 各書類の提出期限は次のとおりとする。

- ① 「文京区勤労福祉会館 受変電・冷暖房記録日誌」は、翌朝直ちに提出のこと。
- ② その他各業務の実施結果報告書は、各々の業務実施後、速やかに提出のこと。

## 7 その他

- ① 勤労福祉会館内の蛍光灯及び機械の保守・点検に必要な部品は指定管理者の負担とすること。
- ② 設備保守等で調理室に入室するときは、調理室責任者の立会いのもと衛生に配慮し入室すること。
- ③ 日誌データ等入力用にコンピュータ 1 台、プリンタ 1 台を備えること。  
(Windows 7以降の OS で、Microsoft Word 及び Excel が使用できること。)
- ④ 連絡用に携帯電話 1 台を職員に携帯させること。これに要する費用は指定管理者が負担すること。

# 1 施設の運転管理等業務（通年常駐）

## (1) 運転期間

- ① 冷房期間 5月15日から9月30日まで
- ② 暖房期間 4月1日から4月15日まで  
11月1日から3月31日まで  
(但し、12月30日から1月3日までは除く。)
- ③ 送風期間 上記以外の期間。

なお、上記送風期間中に試運転を行い、冷温水発生機が正常に作動することを確認する。

## (2) 運転時間

- ① 冷房期 午前8時30分から午後9時10分まで  
ただし、7月10日から9月20日までは、午前8時30分から午後9時30分までとする。
- ② 暖房期 午前8時30分から午後9時10分まで

## (3) 運転業務等に従事する者

冷暖房機の運転 運転経験を有する者

## (4) 冷暖房機運転業務内容

- ① 機器運転中は常時、監視し、機器の機能を良好に保持するよう、点検及び手入れ等を行うこと。
- ② 圧力計、温度計、冷媒液面等をよく監視し、各自動装置の動き（音も含める）に注意して、安全かつ効率的な運転を行い、光熱水費の消費量を最小限に留めるように心がけること。
- ③ 運転中は標準温度に保ち、空調機及びファンコイルユニットの整備点検を行い、エルミネーター、フィルター等の洗浄は随時に行い、機能の効率を図ること。
- ④ 設備機器の運転保守に必要な工具及び器材等は、指定管理者が経費を負担し整備する。

## (5) その他

蛍光灯、水道パッキンの交換を必要に応じて行うこと。



## 2 機械設備等保守業務

### (1) 空調機等関係保守業務

冷暖房運転期間中は随時、期間外は月に1回（年12回）、次頁の「空調機及びファンコイルユニット点検保守項目」に基づいて行うこと。なお、空調機及びファンコイル等を整備するとともに、年1回、高圧洗浄を行うこと。

また、区民会議室、1階洋室の空調機（ヒートポンプ）のフィルター清掃を行うこと。

### (2) 冷温水発生機関係保守業務

① 冷温水発生機運転中は、随時、次頁の「冷温水発生機点検保守項目」に基づいて行うこと。

#### ② 期始点検

- ア. 冷房・暖房切り替え作業、クーリングタワー配管内の整備点検（薬品洗浄）
- イ. 電動機等各機器類の点検調整及び試運転、燃烧装置点検調整、電動機操作盤の絶縁調整及び増締各冷却水の配管点検、クーリングタワー点検及び各ポンプ類の点検整備

#### ③ 中間点検

- ア. 保守装置作動調査
- イ. 温度調節計の検査及び調整
- ウ. 燃烧装置点検

#### ④ その他

- ア. 凝縮器、蒸発器、吸収器のチューブ清掃
- イ. 異常の場合の緊急点検調整
- ウ. 消耗部品の交換又は補充(指定管理者の負担とする)  
消耗部品（フレームロッド、バーナコントロールリレー、スパークロッド、抽気電磁弁、抽気エゼクター、棒温度計、補助リレー、ランプ、ヒューズ、サンプリング補助溶液、補助冷媒、インヒビター、Vベルト等）

### (3) ボイラー関係保守義務

ボイラー運転中は随時、次頁の「ボイラー保守点検項目」に基づき、安全管理に努める。

冷暖房機器類は下記のとおりである。

機器名	型式等	製造社名	規模	摘要
空気調和機(1)	AH-50HK 水平型	日立冷熱(株)	風量 438 m <sup>3</sup> /分	図書館系統
空気調和機(2)	AH-16VK 垂直型	日立冷熱(株)	風量 143 m <sup>3</sup> /分	玄関ロビー系統
空気調和機(3)	AH-18VK 垂直型	日立冷熱(株)	風量 163 m <sup>3</sup> /分	外気処理用
温水ボイラ給湯用	KWG-3 型	協栄熱学工業 (株)	発生熱量 81000kcal/時	燃料：ガス
冷温水発生機	HAU-G150SH	(株) 日立製作所	冷房能力 453600kcal/時	燃料：ガス
			暖房能力 455300kcal/時	
ファンコイルユニット	天吊り 露出	日立冷熱(株)	総数 39 台	各室
	天吊り 埋め込み			

空調機及びファンコイルユニット点検保守項目

空調機	空気調整器	軸受部注油
		軸受部グリース入替え
		フィルター点検清掃
		油漏れの点検及び補給
		スプレーノズル点検調整
		内外部清掃
		ストレーナー点検清掃
		エリミネーターの点検清掃
		ベルト点検清掃
	ファン及びモーター	振動雑音温度異臭点検
		ベルト点検調整
	各階吹き出し口・吸風口	風量点検調整及びVD・FD等の点検
		清掃 *機能の維持上、常にきれいな状態に保つこと。

冷温水発生機点検保守項目

冷温水発生機	運転状況確認及び記録
	燃焼装置点検
	冷温水水処理管理 防錆剤（参考：クリサワー I - 109）：200 kg 保守管理：4回（薬品投入、水質分析）
	保護スイッチ制御器の点検調整
	温調計点検
	冷媒及び水漏れの確認
	冷媒量の確認調整
クーリングタワー	冷却水のほりかえとフィルター清掃
	冷却水のサンプリング分析 年1回
	送風機及びモーターの点検調整
	ケーシングの内・外部水槽の水垢・土砂等の除去、ゴミ清掃
	送風機の注油
	各バルブの点検・ノズル及びストレーナーの清掃

ボイラー点検保守項目

バーナー	汚れ漏れ、損傷の有無、軸受けの発熱、ベルトの緩み、レバーの作動
着火バーナー	汚れ、詰まりの有無、電極間隔
リンダ機構	セットの緩み
モジコートロールモータ	機能、作動の円滑

安全スイッチ	作動の確認
光電管	作動の確認及び汚れの有無
電磁弁	作動の確認及び汚れの有無
プロテクトリレー	機能及び作動状態の確認
水面計	ガラス管、配管コック等の詰まり、漏れ、汚れの有無
水高温時計（圧力計）	機能及び指示の異常
膨張タンク逃がし弁または逃がし弁（安全弁）	漏れ、汚れの有無
給水配管（返り管）及び弁	漏れ、詰まり、汚れ、固着の有無、損傷の有無
電流計	指示の異常
ボイラー本体	保温状態、漏れ、損傷の有無
燃料配管及び弁	漏れ、詰まり、汚れ、損傷の有無
炉壁	耐火材の破損の有無
煙道およびセンサー	汚れ、破損の有無
各リレーの接点及び電気配線	緩み、損傷及び断線の有無
送風機	軸受けの発熱、ベルトの弛み、損傷の有無
注油	各軸受部
給水ポンプ	グランドパッキンの発熱及び漏れ、損傷の有無
ドレン配管及び弁	漏れ、詰まり、固着、損傷の有無
制御機器	機能及び作動状態の確認

## (1) 改修

次の改修等を送風期間中に行うこと。

- ① 湿度調節器交換（AHU-1、AHU-2、AHU-3）  
湿度調節器 HGK-3、リプレースキット 各 2 台
- ② ドレンパンの保全（AHU-1、AHU-2、AHU-3）  
ケレン・清掃・塗装作業
- ③ フィルターの更新  
フィルターの更新プレフィルタ（ろ材のみ）  
440×525 16 枚  
450×395 8 枚  
450×420 8 枚



## 4 受水槽の清掃・水質検査・排水管の清掃等

### (1) 水質検査

ビル衛生管理法及び東京都が定める「建築物環境衛生管理基準」を満たすこと。  
飲料水、循環式給湯水の水質検査を年2回以上行う。

### (2) 受水槽等の清掃（年1回）

- ① 受水槽 15 m<sup>2</sup>×1基・FRPパネル型・1階外部
- ② 空調用膨張タンク ステンレス製角型・1基・3階屋上
- ③ 給湯用膨張水槽 ステンレス製角型・1基・3階屋上
- ④ 循環式給湯水槽（シャワー用）・1基・1階機械室

### (3) 排水管等の清掃

- ① 勤労福祉会館・本郷福祉センター 給湯室・トイレ室・シャワー室
- ② 図書館 給湯室・トイレ室
- ③ 幼稚園 管理室・トイレ室
- ④ 育成室 給湯室・トイレ室

以上の施設を年1回、行う。ただし、シャワー室は年2回とする。

### (4) 飲料冷水器及び給湯用小型ボイラーの内部清掃

冷水器：1ヶ所

給湯用小型ボイラー（湯沸機）：4ヶ所の各内部の清掃を年2回行う。

### (5) トイレ及び給湯室内給水器具の保守・点検（別紙のとおり）年2回

- ① 勤労福祉会館・本郷福祉センター
- ② 維持・保守・点検に必要な器具の部品（パッキン、コマ等）は指定管理者が負担する。

### (6) 排水ます等の清掃

排水ます、グリーストラップ、ドラムトラップ（第2活動室内）の清掃を月に1回以上実施し、ボウフラ、蚊等の生息をさせないこと。

以上、(1)から(6)の業務について、ビル衛生管理法及び水道法並びに東京都の建築物環境衛生管理基準、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等（以下「法等」とする）に基づき、漏れなく行うこと。また、東京都が行う「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づく帳簿書類審査の実施に出席すること。（費用は指定管理者の負担とする。）