

文京区立交流館
業務要求水準書

令和5年8月

文京区

この業務要求水準書は、文京区立交流館指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）で記載した「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

業務の範囲

- (1) 文京区立交流館（以下「本施設」という。）の維持管理業務
- (2) 本施設の使用承認に関する業務
- (3) 区民相互の交流活動支援事業
- (4) その他、区長が必要があると認めた業務

事業の分類

(1) 指定事業

本施設の設置目的の範囲内で、区が業務要求水準等で業務内容を指定し、指定管理者が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。

(2) 自主事業（目的内）

本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）

地自法第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。

目 次

施設の目標	P 1
I 人員体制及び職員育成	P 2
1 人員体制及び職員育成	
II 施設の運營業務	P 3～P 10
1 受付業務	
(1) 受付・案内・接客業務	
(2) 備付器具等の貸出及び設置	
2 広報・PR業務	
3 「文の京」施設予約ねっとシステムに係る業務	
4 施設貸出等業務	
5 区民相互の交流活動支援事業の実施	
6 区との連絡調整及び協力	
7 各種報告	
8 個人情報保護及び情報公開	
9 文書等の管理・保存	
10 印刷・使送関係業務	
11 経理業務	
12 環境対策への取組み	
13 自己評価	
III 施設の管理業務	P 11～P 15
1 建物等の管理業務	
2 設備機器等の保守管理業務	
(1) 設備運転管理	
(2) 修繕	
3 衛生管理業務	
(1) 清掃業務	
(2) 美観・衛生環境維持管理	
4 安全・危機管理業務	
5 備品等の管理	
IV その他	P 16
1 その他	

施設の目標

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 利用者の満足度

利用者へ実施するアンケートの下記の項目において、「1 大いに満足」と「2 満足」の合計回答数が、全回答数に占める割合 80%以上

交流館の総合的な満足度

1 大いに満足、2 満足、3 不満、4 きわめて不満

I 人員体制及び職員育成

1 人員体制及び職員育成

施設を適切に管理運営するために、事業の実施及び館内外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 統括責任者（施設長）の配置
- ② 人員体制の確保
- ③ 職員の研修

イ 要求水準

- ① 統括責任者（施設長）の配置
 - ・ 施設管理に支障のないよう、各交流館に統括責任者（施設長）を1名配置し、常に利用者トラブル等に対応可能な体制を確保すること。
なお、目白台及び根津交流館は、総合センターとして一体管理する必要があるため、施設長は児童館施設長と兼ねて従事し、交流館専任の職員を1名以上配置すること。
 - ・ 施設長は、リーダーシップを発揮する能力と経験を有する者を配置し、常勤の正規職員とすること。
 - ・ 施設長は、原則として年度途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。
- ② 人員体制の確保
 - ・ 本施設の開館時間を通じて施設管理及び事業運営に支障のないよう、適切な人員（常時1名以上）を事務室に常駐させるものとする。
なお、窓口における受付時間は、月曜日から金曜日までは午前9時から午後8時までとし、土曜日、日曜日及び祝日は午前9時から午後5時までとする。
 - ・ 従事者の雇用に当たっては、労働基準法その他労働関連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。
 - ・ 資格、免許及び実務経験等を要する業務（設備運転保守等）については、有資格者を配置する等、施設設備の特性を踏まえ、各業務の遂行に必要な人材を確保し、適切に配置すること。
 - ・ ローテーション等で職員が交代する際は、連絡事務の記録を残す等、引継ぎを行うこと。
- ③ 職員の研修
 - ・ 事務室に常駐する職員は、AED（心肺蘇生法を含む。）の使用ができるよう講習会等を受講すること。
 - ・ 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。

II 施設の運營業務

1 受付業務（指定事業）

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、適切な人員を受付に常駐させる。

(1) 受付・案内・接客業務

ア 業務内容

- ① 利用者に対する受付、案内等の業務
- ② 問合せ、相談等の対応業務
- ③ 遺失物等管理業務
- ④ その他

イ 要求水準

- ① 利用者に対する受付、案内等の業務
 - ・ 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。
 - ・ 幼児、児童とその父母、高齢者など利用者相互の日常的なふれあい、あいさつ等について職員が積極的に働きかけ、相互交流の醸成が図れるように努めること。
 - ・ 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、相談等の対応業務
 - ・ 窓口、電話での対応を行うに際し、施設の案内、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らないように対応すること。
 - ・ 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、警察等へ届け出る等適切に対応すること。
- ④ その他
 - ・ 案内掲示板を設置、管理する等、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。
 - ・ 区内各施設の案内や利用サークルの紹介等情報提供を行うこと。

(2) 備付器具等の貸出及び設置

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セッティングを行い、利用時間終了後に片付けること。

2 広報・PR業務（指定事業）

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。

ア 業務内容

① 広報活動

イ 要求水準

① 広報活動

- ・パンフレットやポスター等を作成し、利用案内や各種事業等のPRを行うこと。また、各種事業の成果物を施設内に展示する等、積極的なPRを行うこと。
- ・ホームページを開設し、施設の利用案内、施設の概要、最新の行事等の情報提供を行い、随時更新管理を行うこと。

なお、当該ホームページに係る情報量は、区のホームページの区民課所管施設に関するページと同等以上のものとする。

3 「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、照会、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。

4 施設貸出等業務（指定事業）

文京区立交流館条例（平成 17 年 10 月文京区条例第 53 号。以下「交流館条例」という。）、文京区交流館条例施行規則（平成 17 年 12 月文京区規則第 63 号。以下「交流館規則」という。）、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）、文京区白山交流館外 3 館の交流スペースの利用に関する要領（以下「交流スペース要領」という。）（参考資料④）及び交流館の貸出事務等の事務について（参考資料⑤）に基づき、適正に処理を行うこと。

ア 業務内容

- ① 使用申請等の受付及び承認
- ② 貸室の貸出
- ③ 交流スペースの管理

イ 要求水準

- ① 使用申請等の受付及び承認
 - ・ 交流館条例及び交流館規則に基づき適正に処理を行うこと。
 - ・ 電話による貸室の空き状況照会に応じること。
 - ・ 予約システム上で貸出状況を管理し、利用の重複をしないこと。
 - ・ 使用目的と部屋の仕様を認識し、使用申請等の受付及び承認を行うこと。
- ② 貸室の貸出
 - ・ 予約システム上で貸出状況を管理し、職員間で情報を共有することで、利用者が速やかに利用できるよう対応すること。
 - ・ 利用者案内のため、当日利用する団体が分かるよう案内掲示板への記入又は利用団体名若しくは各種事業名等の掲示等を行うこと。
 - ・ 交流館条例及び交流館規則に違反する利用者に対し、注意、指導を行うこと。
- ③ 交流スペースの管理
 - ・ 交流スペース要領に基づき適正に管理を行うこと。
 - ・ 交流スペース要領に違反する利用者に対し、注意、指導を行うこと。

5 区民相互の交流活動支援事業の実施（指定事業）

指定管理者の提案事業。

区民相互の交流・ふれあいのきっかけづくりとなる交流活動支援事業を実施し、子どもから高齢者まで利用者相互の交流を図る。

ア 業務内容

- ① 交流活動支援事業の企画・実施

イ 要求水準

- ① 交流活動支援事業の企画・実施
 - ・ 区民を対象とし、区民（利用者）相互の交流を目的とした事業、世代を超えた交流を目的とした事業及びふれあいのきっかけづくりとなる事業を、それぞれ

れ年間2事業以上、各交流館で実施し、事業数全体の合計としては年間10事業以上、各交流館にて企画、実施すること。

なお、同じ内容の事業は複数回実施しても、1事業とし、施設規模やその他特別な理由により特定の交流館で実施が困難な場合は、区と協議の上、指定管理交流館全体で所定の事業数を達成することも可とする。

- ・ 区報やポスター、ホームページ等で周知し、集客をすること。
- ・ 事業実施に伴う参加者の募集、申込手続等は、公正かつ適切な事務手続を行うこと。
- ・ 事業を担当する講師は、講演、指導経験等が豊富で事業実施に適した者とする。
- ・ 講師や事業に従事する職員は、定員に対し指導及び安全管理上適正な人員を確保すること。

6 区との連絡調整及び協力（指定事業）

ア 業務内容

- ① 情報交換
- ② 各種調査等への協力
- ③ 各種会議への出席
- ④ 区の事業周知、啓発等への協力
- ⑤ 区主催事業等への協力（車椅子貸出及び敬老杖貸与、拠点回収事業等）

イ 要求水準

- ① 情報交換
 - ・ 区と情報交換を行い、課題や問題点等の解決を図ること。
- ② 各種調査等への協力
 - ・ 区や都等、関係機関の各種調査に協力すること。
- ③ 各種会議への出席
 - ・ 区が必要と判断した各種会議に出席すること。
- ④ 区の事業周知、啓発等への協力
 - ・ 区報ぶんきょう、区議会だより等、区の事業や啓発に関するパンフレット、冊子等の配架及びポスター等の施設掲示に協力すること。
 - ・ 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。
- ⑤ 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あたり、区と協力し、事業実施に伴う必要な業務を行うこと。
 - ・ 区が実施する車椅子の貸出事業、敬老杖の支給事業及び紙パック等の拠点回収事業に協力すること。

7 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、本施設の施設管理（修繕）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、適宜区へ報告を行うこと。
 - ・ 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。
- ② 月次事業計画及び事業報告
 - ・ 毎月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、利用料金収入等については、翌月 5 日までに区へ提出すること。
- ③ その他報告
 - ・ 事件、事故及び苦情、職員配置、異動についての届出、施設修繕報告等施設管理運営上で必要なことは、適宜区へ速やかに報告を行い、届出書又は報告書を提出すること。

8 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、万全の措置を講ずること。
 - ・ 個人情報の取扱いについては、指定管理期間満了後も同様とする。
 - ・ 個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区へ報告すること。
- 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）等の規定により、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に準じた、必要な措置を講ずること。

9 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
 - ・ 本施設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。
 - ・ 指定期間満了時等に次期指定管理者又は区へ円滑に引き継ぐこと。
- ② 電磁的記録の取扱
 - ・ 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。

10 印刷・使送関係業務（指定事業）

ア 業務内容

- ① 印刷関係業務
- ② 使送関係業務

イ 要求水準

- ① 印刷関係業務
 - ・ 貸室の使用申請書その他の本施設の運営及び実務に関する用紙等の印刷を行うこと。
- ② 使送関係業務
 - ・ 文書の提出及び受取り、物品の受取り及び搬送等、使送関係事務を適切に行うこと。

11 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及びその他の収入（交流活動支援事業の実費相当額）を財源とし、施設の管理運営に要する経費を積算し、収支計画書を作成すること。
 - ・ 施設の管理運営に当たっては、収支計画書に基づき効果的・効率的な予算執行を行い、経費節減についても積極的に取り組むこと。
 - ・ 施設の管理運営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。

- ・ 現金は適切に管理し、指定管理者が属する法人等の帳簿とは別の帳簿を作成すること。
 - ・ 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を求める場合は、適切に対応すること。
- ② 契約業務
- ・ 施設の管理運営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、一部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あたっては、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。

12 環境対策への取組み（指定事業）

ア 業務内容

- ① 地球温暖化対策の推進に関する法律（平成 10 年法律第 117 号）及びエネルギーの使用の合理化に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）に係る取組（以下「温暖化対策等」という。）
- ② 使用エネルギーの報告
- ③ その他

イ 要求水準

- ① 温暖化対策等
 - ・ 「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とともに、省エネ対策に取り組むこと。
- ② 使用エネルギーの報告
 - ・ エネルギー使用量を把握し、毎月区へ報告すること。
 - ・ 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。

13 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
 - ・ 利用者満足度調査としてアンケートを年1回以上実施し、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、職員の接遇等の評価、交流活動支援事業の評価、施設維持管理の評価、その他必要な項目とし、属性及び総合的な満足度を図る項目は必ず入れること。また、利用者アンケートは区と協議の上、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。
 - ・ 評価結果を基に改善を行い、業務に反映させること。
 - ・ 利用者アンケートの評価項目は「1 大いに満足 2 満足 3 不満 4 きわめて不満」の4段階評価とすること。
- ② 自己評価
 - ・ 評価結果を基に、自己評価を行い、改善に努めるとともに、区に報告すること。
- 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。

Ⅲ 施設の管理業務

白山及び千駄木交流館は、以下の業務要求水準に基づき、施設の管理業務を行うこと。

目白台及び根津交流館は、総合センターとして一体管理する必要があるため、「Ⅲ 施設の管理業務」に関する事項については、原則「文京区立根津児童館及び目白台児童館業務要求水準」に基づき、施設の管理業務を行うこと。

なお、以下に記載する法令に基づく点検及び施設修繕等の実施に当たっては、必要な場合は区に事前協議し、終了後は速やかに区に報告書を提出すること。

1 建物等の管理業務（指定事業）

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、施設の環境整備及び維持を行う。

ア 業務内容

① 建物等の管理業務

イ 要求水準

① 建物等の管理業務

- ・ 施設等に係る指定管理者の管理の範囲において、日常点検を計画的に行い、建物、建物内設備及び敷地内外構（植栽・塀・柵等）を適正に管理すること。
- ・ 施設等に係る指定管理者の管理の範囲における建築物及び建築設備について建築基準法(昭和25年法律第201号)第12条に規定する点検を実施すること。

2 設備機器等の保守管理業務（指定事業）

施設の機能を維持するとともに、利用者が快適に利用できる良好な環境の提供に配慮すること。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こと。

(1) 設備運転管理

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、ガス等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、給排水衛生設備、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、参考資料①「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

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、一件当たり30万円（消費税及び地方消費税含む。以下同じ。）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。（ただし、建物躯体に係る修繕については、別途区と協議する。）
 - ・ 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。
 - ・ 原則として、一件当たり30万円を超える修繕については、業者の手配、契約行為、支出等一連の手続は、区が行う。
ただし、指定管理者の発意、故意又は過失により、き損し又は滅失する場合を除く。
- ② 施設の修繕及び管理の記録、保存
 - ・ 実施した施設の修繕及び管理の記録を、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（指定事業）

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。指定管理者が行う衛生管理業務は、参考資料②「衛生管理業務について」のとおりとする。

(1) 清掃業務

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
 - ・ 開館日は毎日、開館時間までに館内外を清潔な状態にするために、清掃を行い、施設、備品及び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。
 - ・ 開館中も館内外を随時点検し、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。
 - ・ 実施時期については、等間隔に行うこと。
- 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、産業廃棄物処理業務及び一般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

ア 業務内容

- ① 衛生環境管理
- ② 樹木、植栽の管理及び害虫駆除

イ 要求水準

- ① 衛生環境管理
 - ・ 関連法令等に基づき、館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。
 - ・ 貸室における畳表替えを定期的実施すること。(概ね3年に1回程度)なお、必要に応じて襖の張替えも行うこと。
 - ・ カーテン及び座布団カバー等の洗濯を必要に応じて行うこと。
- ② 樹木、植栽の管理及び害虫駆除
 - ・ 敷地内における樹木、植栽等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。
 - ・ 樹木の剪定、落葉の清掃等、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。

4 安全・危機管理業務（指定事業）

施設利用者の安全確保のための館内外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。

ア 業務内容

- ① 日常的な巡回及び警備
- ② 緊急時の対応

③ 災害時の対応

イ 要求水準

① 日常的な巡回及び警備

- ・ 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、館内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに、館内外の状態を把握すること。
- ・ 本施設の利用目的に沿わない行為や、他の利用者へ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。
- ・ 指定管理者が行う警備業務は、参考資料「③警備業務について」のとおりとする。

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し、併せて速やかに区に報告すること。
- ・ 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

- ・ 地震及び火災等に備え、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、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、強風等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、被害状況について速やかに報告すること。
- ・ 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。

5 備品等の管理（指定事業）

ア 業務内容

- ① 備品の管理、購入
- ② 消耗品の管理、購入
- ③ リース品の管理

イ 要求水準

① 備品の管理、購入

- ・ 施設運営に支障がないように、貸与備品は注意を持って適切に管理するとともに、不具合の生じた備品は、募集要項に基づき修理を行うこと。
- ・ 故意又は過失により貸与備品等をき損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入若しくは調達すること。
- ・ 貸与備品で廃棄等の異動が生じる場合は、事前に区へ報告すること。
- ・ 貸与備品は、文京区の備品台帳と同程度の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。
- ・ 区が準備した貸与備品のほか、必要な場合は、事業運営及び維持管理用に備品を調達するとともに、施設管理及び事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。
- ・ 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。

② 消耗品の管理、購入

- ・ 施設運営に支障がないよう、貸与物品については、注意を持って適切に管理するとともに、不具合の生じた物品については、指定管理者で修理を行うこと。
- ・ 区が準備した貸与物品のほか、必要な場合は事業運営及び維持管理用に消耗品を調達するとともに、施設管理及び事業運営に支障のないよう、適宜補充、更新を行うこと。
- ・ 指定管理者は、故意又は過失により貸与物品等をき損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与物品等と同等の機能及び価値を有するものを購入、調達すること。

③ リース品の管理

- ・ 区がリースして設置している機器等は、注意をもって適切に管理し、故意又は過失によりリース品をき損し、又は滅失したときは、必要に応じて弁償すること。

IV その他

1 その他

ア 業務内容

- ① 運営業務準備
- ② その他

イ 要求水準

- ① 運営業務準備
 - ・ 施設管理に要する官公庁届出関係業務や施設設置者として区が行う届出関係業務に協力すること。
- ② その他
 - ・ 障害者の雇用機会拡大に努めること。

※ その他本書に定めがない事項については、区と協議を行うものとする。

別添参考資料

参考資料① 設備機器等の保守管理業務について

参考資料② 衛生管理業務について

参考資料③ 警備業務について

参考資料④ 文京区白山交流館外3館の交流スペースの利用に関する要領

参考資料⑤ 交流館の貸出事務等について

参考資料⑥ 光熱水費等実績について