

業務の基準

(向原住区及び月光原住区センターコミュニティルーム指定管理者公募用)

目 次

第 1	本書の位置づけ	3
第 2	住区センターコミュニティルームの管理運営における背景等	3
1	目黒区のコミュニティ施策の経緯と施設管理について.....	3
2	コミュニティルームの効果的・効率的運用	3
第 3	休館日及び開館時間等	4
1	休館日等.....	4
2	開館時間及び利用時間	4
3	臨時休館等.....	4
第 4	施設の利用に関する業務	4
1	目黒区施設（集会・スポーツ）予約システムに関する業務について.....	5
2	コミュニティルーム利用の承認、不承認、制限その他利用に関する業務について	5
3	施設利用の運営管理業務	6
4	利用受付調整に関する業務	8
5	遺失物及び拾得物.....	8
6	急病等への対応.....	8
7	緊急時の対応.....	8
8	案内業務.....	9
9	複写サービス等の提供業務	9
10	交換便業務について（付随業務）	10
11	ポスター・チラシ及び交換便等の管理業務（付随業務）	10
12	苦情等の取扱い.....	10
13	写真撮影等による施設の利用受付	10
14	総合調整業務.....	10
15	東京都受動喫煙防止条例の遵守	11
第 5	施設、附属設備及び物品の維持管理業務	11
1	施設等の日常の維持管理業務（付随業務）	11
2	物品等管理業務.....	11
3	駐車場及び駐輪場管理業務について（付随業務）	13

4	保安警備業務について（付随業務）	13
5	業務上発生する古紙の取扱いについて（付随業務）	13
第6	事業遂行に関する業務	13
1	事業計画書の作成	13
2	事業報告書の作成	14
3	事業評価業務	14
4	区及び関係機関との連絡調整業務	14
5	引継業務	15
第7	その他の管理業務	15
1	管理体制	15
2	文書の管理	16
3	保険への加入	16
4	個人情報保護等	17
5	環境への配慮	17
6	その他	17

第1 本書の位置づけ

本書は、指定管理者が目黒区立コミュニティルーム（以下「コミュニティルーム」という。）の管理運営業務を実施する際の、区が要求する業務の基準を示すものです。本件の内容は、指定管理業務と、指定管理業務に付随して行う業務委託部分により構成されています。

指定管理者には、効果的・効率的な運営かつサービス水準の向上を期待しています。本書の基準を満たす場合、事業計画を提案できるものとしますが、その際は、各種関係法令、条例、規則、募集要項、協定書等により示された諸条件、提案した内容を遵守するよう、留意してください。

第2 住区センターコミュニティルームの管理運営における背景等

1 目黒区のコミュニティ施策の経緯と施設管理について

目黒区では、昭和49年（1974年）以降、小学校通学区域程度の広さを一つの生活圏域として22の「住区」を設定するとともに、住区内の様々な地域活動団体の身近な活動、交流の場として、会議室を中心とした複合施設である「住区センター」を整備しました。同時に「住民参加によるコミュニティ形成を通じたまちづくり」を進めるため、地域での生活上の様々な課題を住民自らが協議・解決するための場として「住区住民会議」の組織づくりを進めるとともにその活動を支援してきたところです。

「住区住民会議」は、住区におけるコミュニティ形成の場である「住区センター（コミュニティルーム）」の指定管理者として管理運営を行いながら、同施設を拠点に地域コミュニティ形成に資する地域活動を行うなど同施設を有効に活用し、設置目的に沿った一定の成果が積み重ねられてきています。

しかしながら、住区制度開始から約50年が経過し、人々の意識や生活スタイルの多様化など社会経済状況も大きく変化する中、コミュニティルームの利用率改善に向けた取組や、コミュニティ活動の拠点となる施設管理のあり方そのものの課題が顕在化してきました。

そのため、これまで住区住民会議が担っていた「住区センター（コミュニティルーム）」の管理運営を、施設管理に関する豊富なノウハウを有する民間事業者に委ねることで、本来の協議組織としての機能をより一層発揮し易くする環境を整えることとしました。

2 コミュニティルームの効果的・効率的運用

住区センターコミュニティルームは、地域のコミュニティ推進のための拠点として、町会・自治会や住区住民会議をはじめとする多様な主体が活用していくことが重要です。一方で、公の施設として、利用率の向上を図り「貸室」機能としての有効活用が求められます。

これらは指定管理者の自主事業と位置付けます。どのようなご提案をされるかは各事業者の判断となりますが、お持ちの知見を活用した支援業務のご提案をお願いします。

ただし、政治・宗教・営利活動を行う団体は支援業務の対象としないことに留意してください。

なお、今回公募する住区センターは「コミュニティルーム」のほかに、「地域コミュニティ団体」が専用的に活動できる「多目的のスペース（地域活動室）」と「住区住民会議」専用の「事務室」（以下「地域活動拠点」という）を整備します。

指定管理者は、コミュニティルームの指定管理業務と合わせて、「地域コミュニティ団体」からの利用意向に沿って、「地域活動拠点」の利用管理の業務を担っていただきます。

<参考>

「地域コミュニティ団体」とは、「その地域の共通の目的を持ち、自らの役割を認識し、連帯感に支えられて明るい豊かなまちづくりを目指すまとまりのある地域社会」の実現を目指す団体で、「町会・自治会や住区住民会議」と、公益性の高い「PTA、学校法人、社会福祉法人、民生児童委員会、青少年委員会、保護司会、防犯協会、赤十字奉仕団、共同募金会等々」があります。

第3 休館日及び開館時間等

目黒区立コミュニティルーム条例（以下「コミュニティルーム条例」という。）及び同条例施行規則に定めた範囲内とする。なお、開館時間等については、区が必要と認める場合変更することができる。変更にあたっては事前に区の承認を得ることとする。

1 休館日等

休館日等は、毎週1回区長が定める日（施設ごとに異なります）、年末年始（12月29日から1月3日まで）とする。なお、個別の取扱いについては、施設概要のとおり。

2 開館時間及び利用時間

住区センターの開館時間は、午前8時30分から午後9時までとする。

利用時間は、午前（午前9時から正午）、午後①（午後0時30分から午後3時）、午後②（午後3時30分から午後6時）夜間（午後6時30分から午後9時）とし、利用のための準備及び原状回復に要する時間を含むこととする。

3 臨時休館等

(1) 臨時休館・利用停止

指定管理者が臨時に休館又は管理施設の一部を利用停止する場合の取扱いについては以下のとおりとする。

ア 施設を臨時に休館又は利用停止する場合は、対象となる日の属する月の5か月以上前に区の承認を得ること。また、館内掲示、広報誌により十分な周知を行うこと。

イ 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システム上の施設管理台帳の休館設定処理については、休館日の属する月の5か月以上前に行うこと。

ウ 緊急に休館又は利用停止する場合において、上記「ア」を満たすことができない場合においては、以下のとおりとする。

（ア）事実が判明した時点において、区への報告、承認を得るとともに、区の指示に従うこと。

（イ）対象日に予約のある団体に対して、その事実が判明した時点でその旨を連絡し、施設使用料の返還など迅速かつ適正に対応すること。

（ウ）広報誌、その他の周知手段が残されている場合は、可能な範囲において区と協議し、適切な対応をとること。

エ その他区の指示に基づく対応をとること。

(2) 臨時開館

指定管理者が臨時に開館する場合の取扱いについては以下のとおりとする。

ア 施設を臨時に開館する場合は、対象となる日の属する月の5か月以上前に区の承認を得ること。また、館内掲示、広報誌により十分な周知を行うこと。

イ 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システム上の施設管理台帳の休館設定解除処理については、休館日の属する月の5か月以上前に行うこと。

ウ その他区の指示に基づく対応をとること。

第4 施設の利用に関する業務

指定管理者は、区民や利用者の利便を図るとともに、区民の平等な利用の確保に努めて施設利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務及び使用料の徴収、還付の支出に関する事務を実施すること。

ただし、コミュニティルームにおける指定管理者制度では、利用者が支払う利用料金を指定管理者の収入とすることができる「利用料金制」は導入しない。

なお、区から施設の利用状況等に関する取扱いの指示や各種調査の依頼があった場合、迅速かつ的確に対応を行うこと。

1 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システムに関する業務について

目黒区施設（集会・スポーツ）予約システム（以下「予約システム」という。）に関する基本業務は以下のとおりとする。

(1) 基本事項

ア 予約システムに関する取扱いにおいては、「目黒区集会施設予約システムに関する業務」により行うとともに、「目黒区集会施設予約システムの利用者登録等に関する規則」、「コミュニティルームの使用に係る団体登録等に関する要綱」、「コミュニティルーム条例」、「目黒区立コミュニティルーム条例施行規則」（以下「コミュニティルーム条例施行規則」という。）による定めを遵守すること。

イ 利用者登録に関すること、貸切り利用に関すること、日々の施設使用料の管理は予約システムを使用し、漏れなく入力・確認すること。

ウ 指定管理者は、予約システムに関する担当者を1名以上選任し、区及びシステム保守管理業者との連絡調整を行うこと。また、予約システムに関する区との調整会議に出席すること。

(2) 業務内容

ア 予約システム上の施設管理台帳の管理を行うこと。

イ 利用者登録に関する業務を行うこと。

ウ 管理者端末機、利用者端末機の管理を行うこと。

(3) その他

ア システム障害発生時においては、区及び他の住区センターとの連絡を密にし、業務を行うこととする。

イ コミュニティルーム条例施行規則に定める仮予約の消滅時及び利用団体の承諾がある場合を除き、指定管理者は権限において予約システム上の仮予約又は権利を強制的に消滅させることはできないこととする。ただし、不承認、利用制限はこの限りでない。

2 コミュニティルーム利用の承認、不承認、制限その他利用に関する業務について

コミュニティルーム条例及び同施行規則に基づき、コミュニティルーム利用の承認、不承認、制限その他利用に関する業務の基本事項等は以下のとおりとする。

(1) 基本事項

ア 利用の承認・不承認

指定管理者は、指定管理者が基本協定により管理するコミュニティルームの利用承認・不承認を行うこと。

また、指定管理者は、指定管理者が基本協定により管理する施設の優先利用受付の利用承認・不承認を行うこと。

イ 利用の制限

指定管理者は、指定管理者が基本協定により管理する施設の利用取消、条件の変更又は利用の停止を行うこと。

(2) 利用申請書等の交付に関する事項

指定管理者は、施設の利用に関する利用申請（必要に応じて減免申請）があった場合、利用に伴う使用料の支払を受けたときは、速やかに予約システムを用いて収受し、利用承認書及び領収書を発行すること。

(3) 使用料の還付に関する事項

ア コミュニティルーム条例及び同施行規則に基づき、取扱うこととする。

イ 還付用の準備資金は、指定管理者からの請求に基づき区が支払う。指定管理者は還付資金に不足が生じないよう、資金の管理を行うこと。

(4) 令和7年4月から使用料支払いのオンライン・キャッシュレス化の開始に伴い、利用者がオンラインキャッシュレス決済で支払をした場合は、利用申請書等の交付や使用料の還付に関する事項については、行わない。

3 施設利用の運営管理業務

(1) 基本事項

受付窓口には、施設開館から閉館まで、業務を適切に遂行できる従業員を配置すること。

(2) 業務内容

- ア 利用者案内、窓口及び電話対応による受付業務及び事業案内を行うこと。
- イ コミュニティルーム、貸出施設備付特殊器具の受付、使用料の收受を行うこと。
- ウ 拾得物台帳の管理及び拾得物の引渡し受付対応を行うこと。

(3) 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システムの利用者登録に関する業務

指定管理者は、住区センターコミュニティルームを含めた区の集会施設を利用するため、予約システムの利用者登録の承認を受けようとする者の申請（窓口、オンライン）を条例、規則等で規定しているとおり受け付け、処理すること。

なお、本区における利用者登録の団体区分は次の表のとおりであり、区分に応じて受付できる施設が異なる。

団体区分	受付施設
登録団体（区民団体） 一般団体（区民団体） その他団体	予約システム対象全施設（スポーツ施設・単 独いこいの家除く） ※オンライン受付は、主な利用施設。
国、都、特別区、公共的活動団体	予約システム対象全施設（スポーツ施設・単 独いこいの家除く）
目黒区	同上
指定管理者 （管理施設のみ）	管理施設
町会・自治会	団体の活動拠点となる住区センター
住区住民会議	団体の活動拠点となる住区センター
心身障害者関係団体	心身障害者センター
芸術文化活動団体	文化交流課
高齢者センター利用団体	高齢者センター

(4) コミュニティルームの利用受付及び利用に関する業務

指定管理者は、コミュニティルームを利用しようとする者（予約システムにより仮予約済）から利用申請の申し出があった場合、利用に係る事前協議（利用内容や備付特殊器具要否等の確認）を行った上、利用申請書（必要に応じて減免申請書）を收受し、利用承認書を発行するとともに、使用料を收受し、領収書を発行すること。（オンライン申請については利用申請書の收受及び承認書等の発行は省略する）。手順の詳細は、別紙1「使用料の徴収事務仕様書」による。

なお、当該住区内の住民組織である町会・自治会、住区住民会議、区及び東京都等の行政機関並びに公共的団体（対象になる団体は限定される。）が利用する場合は、その利用目的により利用料金が免除又は減額になることがあるので、関係する例規の規定を遵守すること。

また、利用者がその利用の取消を申し出たときは、取消の理由を明示した利用承認取消申請書の提出を求めること。取消を決定したときは、使用料還付請求書を徴し、還付金を支払うとともに、領収書を收受する。手順の詳細は、別紙2「使用料還付金の支出事務仕様書」による。

(5) 地域活動拠点活動室の利用に関する業務（付随業務）

要項等に基づき、住区住民会議と連携して、地域活動拠点活動室の空き状況照会等の利用調整を行うこと。

(6) 利用料金使用料の收受に関する業務

ア 指定管理者は、利用申請書に基づき、收受した全ての利用料金について目黒区会計事務規則及び法人（団体）の会計規則に基づき専用の帳簿を作成すること。

なお、当該住区内の住民組織である町会・自治会や住区住民会議区や東京都等の行政機関が利用する場合は、又は公共的団体（対象になる団体は限定される。）が利用する場合は、そ

の利用目的により利用料金が免除又は減額になることがある。

- イ 指定管理者は、收受した現金を納付書によって、目黒区指定金融機関等に払い込むこと。
- ウ 既に納めた使用料は還付しない。ただし、コミュニティルーム条例第10条のただし書に基づき、同規則に規定する使用料の還付の各号のいずれかに該当するときは、適宜その所定額を還付することができる。

なお、窓口での還付手続きは、使用料を窓口で現金払いした場合に限り、キャッシュレス決済により収めた使用料については、利用者自身が施設予約システムから利用の取消処理を行い、キャッシュレスによる還付手続きを行う。

(7) 目的外使用に関する業務（向原住区センター児童館のみ）（付随業務）

指定管理者は、区が目的外使用許可をしている住区センター内他の施設に関する以下の事務を行うものとする。

ただし、指定管理者は、住区センター内他の施設の目的外使用の受付及び利用にかかわる事務を行うが、許可及び利用の制限（利用取消、条件の変更又は利用の停止）については、区が行うため、指定管理の業務には含まれない。

ア 使用許可手続の補助業務

使用申請者からの使用許可申請書を区に送付する。区が交付した使用許可書又は使用不許可通知書を使用申請者に交付する。

イ 使用許可取消手続の補助業務

区が目的外使用を許可した場合であっても、地方自治法第238条の4第9項に該当する場合は、区は使用の許可を取消す場合がある。このとき、指定管理者は、当該取消の対象となる利用者への連絡及び取消通知書の交付等を行う。

ウ 目的外使用料の収受

目的外使用料金は、目黒区立児童館及が定める額を収受すること。

収受した目的外使用料は、コミュニティルーム使用料とは別に保管するとともに、目黒区会計事務規則及び法人（団体）の会計規則に基づき専用の帳簿を作成すること。手順の詳細は、別紙3「目的外使用料の収納事務仕様書」による。

エ 目的外使用料の納付

指定管理者は、收受した現金を納付書によって、目黒区指定金融機関等に払い込むこと。

オ 目的外使用料の還付

既に納めた目的外使用料は還付しない。ただし、目黒区行政財産使用料条例第7条ただし書に基づき、目黒区立児童館及び目黒区高齢者センターの各目的外使用許可事務取扱要綱に規定する使用料の還付の各号のいずれかに該当するときは、適宜その所定額を還付することができる。手順の詳細は、別紙4「目的外使用料還付金の支出事務仕様書」による。

(8) コミュニティルーム等の利用統計等の報告に関する業務

指定管理者は、コミュニティルームごとの日別、月別、年別の利用件数、稼働回数、利用率、使用料他、区が指定する利用統計等を作成し、区に報告すること。

(9) 施設備付特殊器具等の貸出及び準備

指定管理者は、利用者の申請により、施設の備付特殊器具（コミュニティルーム条例施行規則別表2・3）を貸し出すこと。なお、備付器具の利用料金は規則に定める額とする。備付特殊器具は、指定管理者が利用開始時間までに準備し、利用時間終了後に片付けること。

(10) 利用に関する基本事項

ア コミュニティルーム条例及び同施行規則に基づく運営を行うこと。

イ 条例等に使用料の定めが無い備付器具は無料にて貸出を行うこと。

ウ 施設の利用がある場合は、利用承認書又は予約システムから利用者あて通知される決済完了通知を確認すること。また、利用承認書又は予約システムから利用者あて通知される決済完了通知の提示について、受付等に明示すること。

エ 承認した利用時間前に施設への入場及び利用はできないこととする。ただし、利用者数、大会等においてはその規模により、円滑な施設運営に支障をきたすと判断できる場合においては、この限りでない。

オ 承認した利用時間内で施設利用が終えられるよう、片付け、清掃、更衣に要する時間を考慮し、利用団体に対して終了を促すこと。

4 利用受付調整に関する業務

(1) 優先利用受付

区や東京都等の行政機関又は公共的団体（対象になる団体は限定される）から当該年度内において優先される利用（5か月以上前）の申請があった際は、その都度、区と協議を行うこと。当該住区内の住民組織である町会・自治会及び住区住民会議の利用については、行政利用として施設の管理運営を妨げない範囲において優先して施設の利用受付及び利用承認を行う。ただし、抽選申込期間（施設利用期日の属する月の4か月前）を除く。

(2) 利用者との事前協議

指定管理者は、利用者との間で備付特殊器具や準備等について事前に協議し、円滑な施設提供に努めること。

5 遺失物及び拾得物

施設内で遺失物等を発見した場合は、拾得物保管表に拾得物を記入し、責任をもって保管し、指定管理者の判断により最寄りの警察署等に届け出ること。なお、現金や免許証等については原則速やかに届けること。

6 急病等への対応

指定管理者は、施設の利用者、来館者などの急な病気、けが等に対応できるよう、対応マニュアルを作成することとし、緊急時には近隣の医療機関等と連携し、的確な対応を行うこと。

7 緊急時の対応

(1) 目黒区地域防災計画等に基づく施設の役割

各住区センターは、災害発生時の補完避難所に指定されている。指定管理者は、災害発生時の避難所開設、避難者の対応等に協力すること。対応内容の詳細は、目黒区地域防災計画を参照すること。また、その他必要に応じて区と協議すること。

※ 補完避難所とは、地域避難所への避難者が増加し、受入れきれない場合や地域避難所での生活が困難であると考えられる避難者を受入れるための施設。

(2) 対応方法

ア 事故発生時（火災・震災を除く）の対応

施設内事故に対する緊急連絡体制を整備し、関係各所への通報ならびに心肺蘇生やその傷病に応じた応急処置を施すこと。

イ 火災・震災発生時の対応

火災及び震災発生時の対応は、当該施設の消防計画による。管理者は消防計画を策定し、従事者への教育を行うこと。なお、業務従事者は消防計画の内容を理解し、避難経路、避難はしごの設置場所及び一時避難場所等についても併せて確認、把握しておくこと。

ウ 地域防災無線の定期通信訓練への参加（設置施設のみ）

緊急時対応に備え、施設に備え付けられた地域防災無線の定期通信訓練に参加、協力し、防災無線の意義を理解し、取扱い方法等について把握しておくこと。

(3) その他（付随業務）

ア 指定管理者は、防犯、防火、防災体制を編成すること。

イ 防火管理者を選任し、その届出を管轄消防署に行うこと。

ウ 指定管理事業に対する緊急連絡体制を整備し、緊急時には適切な対応を行うこと。なお、区が災害時対応型の自動販売機を設置している場合は、鍵の管理及び災害時の対応協力を行うこと。詳細は引継ぎ時に行うこととする。

エ 消防法に基づき、指定管理業務にかかる消防計画を策定すること。また、策定した消防計

画に基づき、従事者への指導、通報及び避難訓練の実施、消防用の設備点検等を実施すること。

オ 下記の事態が発生した場合には、迅速かつ的確に対応し、区、警察、消防等への連絡を行うこと。

- ・自動火災感知設備が作動した場合
- ・地震、停電等緊急事態が発生した場合
- ・事故、事件の発生及び急病人が発生した場合

カ 計画停電、高病原性鳥インフルエンザ等の事由により区から閉館・事業中止等の指示が出た場合、区の指示に基づき、適切な対応を行うこと。

8 案内業務

電話等での各種問い合わせへの対応、来館者等への応接等、区民に対して適切な対応ができるよう施設及び業務内容を熟知した者を配置し、必要な対応を行うこと。

9 複写サービス等の提供業務

指定管理者は、以下の要件を踏まえたうえで複写機及び簡易印刷機による複写サービス等の提供業務を実施すること。

(1) 経費

複写機及び簡易印刷機の設置、保守、消耗品など、サービス提供に要する経費はすべて指定管理者が負担するものとする。

(2) 利用料

複写及び印刷サービスによる利用料は、指定管理者の歳入とする。

(3) 機能

設置する複写機及び簡易印刷機の機能は以下のとおりとする。

ア 複写機

- ・設置する複写機は、モノクロコピー機とする。
- ・複写原稿サイズ：最大A3まで複写可能であること。
- ・複写用紙サイズ：手差しトレイによる対応サイズも含め、最大はA3まで、最小はA6（はがきサイズ）までセット可能であること。
- ・ウォームアップタイム：20秒以下であること。
- ・ファーストコピータイム：5.3秒以下（A4サイズ）であること。
- ・複写速度：20枚／1分（A4横）以上であること。
- ・給紙方法 用紙トレイ：4段以上、かつ、1段当たりの用紙積載可能枚数が500枚以上であること。
- ・手差しトレイ：用紙積載可能枚数が100枚以上であること。
- ・複写サービスにおいて徴収する利用料は、1枚当たり10円とする。

イ 簡易印刷機

- ・設置する簡易印刷機は、モノクロ機とする。
- ・原稿サイズ：最大A3
- ・用紙サイズ：最大A3、最小ははがきがセットできること。
- ・印刷サイズ：版はA3
- ・解像度：300dpi×600dpi以上
- ・給紙容量：1,000枚以上
- ・画像モード：文字、文字写真混在、写真の3モード以上
- ・インキ供給方式：全自動
- ・マスター給排版：全自動
- ・その他機能：大型カラー液晶タッチパネル、原稿カバー、排紙台、専用架台付きであること。
- ・印刷サービスにおいて徴収する利用料は、1枚当たり5円とする。

1.0 交換便業務について（付随業務）

交換便業務とは、目黒区交換便取扱要綱に基づき、専門の委託業者が総合庁舎と区の施設及び官公署等との間の文書等の配送業務を行うことである。

指定管理者は、その来館する配達員（委託業者）と配送物の受け渡しを行うこと。

なお、その際には、交換便受渡簿に確認印又は署名（サイン）をすること。

1.1 ポスター・チラシ及び交換便等の管理業務（付随業務）

指定管理者は、下記の表に基づき適宜対応し、掲示期間経過後は、速やかに撤去作業を行うこと。

住区センター宛て	ポスター	館内掲示用は、交換便用保存箱へ保管する。 →同封の依頼書に記載された期間に合わせて、所定の場所に掲示する。 公営掲示板用は、ポスター用保存箱へ保管する。 →掲示日（毎週火曜日）までに作業担当（委託業者）が取りに来る。
	チラシ	館内掲示用ポスター1枚とセットで、全て交換便用保存箱へ保管する。 →同封の依頼書に記載された期間に合わせて、所定の場所に設置する。
	その他	ポスター・チラシ以外については、内容を確認し対応する。 送付時は、指定の封筒に「差出人」「発送先」を記入し、交換便の袋に入れる。
住区住民会議及び その他複合施設宛て	各所、指定の専用ボックスに入れる。 施設従事者が定期的に取りに来る。	

1.2 苦情等の取扱い

苦情等の取扱いについては以下のとおりとする。

(1) 基本事項

指定管理者が受けた苦情、要望等については、区へ報告することを基本とし、指定管理者のみで完結することのないようにすること。

(2) 窓口及び電話等で区が受けた苦情等

指定管理者は、区が行う事実確認等に協力するとともに、区の指示に従い公平かつ迅速な処理を行うこと。

(3) 施設内のポストへ投函された苦情等

ア 指定管理者は、施設開館中、定時に管理施設内に設置されたポストを確認し、苦情等の有無を確認すること。

イ 苦情等がある場合は、内容を確認した上で区に直ちに報告するとともに、現物を区へ引き渡すこと。また、処理方針がある場合は合わせて報告すること。

1.3 写真撮影等による施設の利用受付

施設内の写真・テレビ撮影等の申込みや問い合わせ等については、区と協議し、適切に対応すること。

施設利用中において、他の利用者が含まれる可能性がある場合は原則として写真撮影等を制限すること。

1.4 総合調整業務

指定管理者は、管理単位グループ内の施設の管理運営にあたって、その業務の一部を委託する場合であっても、効果的・効率的かつ、施設の効用が最大限発揮される管理運営を実現するため、全ての業務にわたって総合的な調整を行うとともに、委託業者等に必要な指導等を行うこと。

1 5 東京都受動喫煙防止条例の遵守

指定管理者は、管理施設内の敷地内の利用者に対し、東京都受動喫煙防止条例を遵守させるように努めなければならない。

第5 施設、附属設備及び物品の日常の維持管理業務

1 施設等の日常の維持管理業務（付随業務）

指定管理者は、コミュニティルームの日常点検等の業務（指定管理業務）に加えて、住区センター全般の施設について、日常点検等を行うこととします

(1) 建築物の日常点検

指定管理者は、施設を適切に管理運営するために、建物の日常的な点検を計画的に行い、ひび割れ、はがれ等が発生しない状態を維持するとともに、美観を維持すること。また、指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう予防保全に努めるとともに、不具合が発生した場合は、速やかに区に報告すること。

(2) 施設の鍵及び警備用カードキーの管理

ア 指定管理者は、施設の鍵及び警備用カードキー（以後「鍵等」という。）を慎重に扱うものとし、警備業務に必要な場所と時間に限って使用すること。

イ 指定管理者は、鍵等を区の許可なく施設外に持ち出さないこと。

ウ 指定管理者は、鍵等の管理表を作成し、施設管理を行う業者等に貸出す際の管理を行うこと。

エ 指定管理者は、施設の鍵を新たに作成する場合及び鍵等を紛失した場合は、速やかに区に報告すること。

(3) A E D（自動体外式除細動器）の管理・運用

指定管理者は、区が設置するA E Dを、緊急時に利用者が利用できることを周知すること。

2 物品等管理業務

区は、別紙5「物品管理台帳」に示す物品（I種及びII種（備品））を指定期間中、無償で貸与する。物品の分類、購入等については次のとおり。

(1) 分類

物品の分類	分類の説明
I種	コミュニティルーム条例施行規則で使用料を定める施設備付特殊器具
II種 (備品)	I種を除く施設の管理運営上で必要不可欠な備品(※)で以下に示すもの ・区が購入又は貸与したもの ・指定管理者が指定管理経費で購入したもの
II種 (消耗品)	I種を除く施設の管理運営上で必要不可欠な消耗品(※)で以下に示すもの ・指定管理者が指定管理経費で購入したもの
III種	I種・II種以外のもので、施設の管理運営上必ずしも必要なものではないが、指定管理者の自主的な事業を実施するなどの上で指定管理者が必要と考え、指定管理者が自己の資金と責任で購入又は持込みしたもの（前指定管理者から引き継いだ物品を含む）

※備品及び消耗品は、目黒区物品管理規則に基づく物品名鑑で備品・消耗品と定められているものを基本とする。

※備品とは、性質又は形状を変えることなく、長期間継続して使用・保存でき、購入予定価格（消費税・地方消費税を含む）が、2万円以上のものとする。消耗品とは、使用することによって、性質又は形状の原形を失うもの若しくは、短期間の使用に消費する物品で、2万円未満のものとする。ただし、事務机及び椅子は備品扱いとする。

なお、令和6年4月以降に取得したものから、取得価額（消費税・地方消費税を除く。）が10万円以上のものを備品とし、10万円未満のものは消耗品とする。

(2) 購入方法と所有者

物品の分類	購入方法	所有者
I種	経年劣化等で使用にたえない場合は、区と協議の上、区が直接購入する。	区
II種 (備品)	区が直接購入又は、指定管理者が指定管理経費から購入する。	区が直接購入：区 指定管理経費から購入：指定管理者
II種 (消耗品)	指定管理者が指定管理経費から購入する。	指定管理経費から購入：指定管理者
III種	指定管理者が自己の資金（指定管理経費以外の資金）と責任で購入する。	指定管理者

(3) 物品管理

指定管理者は、以下のとおり、物品管理を行うものとする。

ア 管理の進め方

(ア) 施設の運営に支障が生じないよう物品管理台帳により物品の管理を行うこと。

(イ) I種、II種（備品）、III種について、年1回以上物品の棚卸を実施し、その結果を区へ報告すること。

(ウ) II種（消耗品）について、物品管理台帳での管理を行わないため、上記棚卸の際に併せて使用状況や在庫の過不足を調査し、その結果を区へ報告すること。なお、区から物品管理台帳の提出を求められたときは、速やかに報告するものとする。

イ 管理方法

(ア) I種及びII種（備品）

物品管理台帳を作成し、番号、物品名、規格、分類コード、物品番号、受入年月日、取得価格、設置場所、区分、購入者、指定管理終了時の取扱いについて把握すること。

(イ) II種（消耗品）

II種（消耗品）は、整理簿等を作成するなどして日常業務又は指定期間終了時等の業務引継を円滑に行うことができるよう管理を行うこと。なお、業務遂行のために直接必要な事務用品等の消耗品は指定管理者の負担とする。

(ウ) III種

区が別途配布する一覧表により物品情報を整理、把握し、管理すること。

(エ) 禁止事項

管理している物品について、次のことを行ってはならない。

- ① 加工、改良等を加えること。
- ② 施設運営の目的以外の用途に使用すること。
- ③ 第三者に貸与し、又は譲渡すること。

(4) 施設（集会・スポーツ）予約システム関連用品の管理

指定管理者は、区が別途配布する管理簿および手順書等に基づき、施設（集会・スポーツ）予約システム関連用品を適正に管理すること。また、区が設置した端末機及びプリンターなどの事故、欠陥、保守対応等の際には、立会いを行うとともに区への結果報告など、区の指示により対応を行うこと。

(5) 留意事項

ア 指定管理者は、物品の購入にあたっては、年間計画を作成し、効率的に執行すること。

イ 物品管理台帳の様式及び一覧表等の詳細については、協定により定める。

ウ 指定管理者は、物品の管理事務を適正に行うため、物品管理責任者を選任すること。

エ 物品の更新にあたっては、可能な範囲において目黒区内の業者から購入すること。

オ 区の所有する物品に関して、破損、盗難、その他事故が発生した場合は「物品事故報告書」

を区に提出すること。

3 駐車場及び駐輪場管理業務について（付随業務）

- (1) 基本事項
駐車場及び駐輪場の安全確保、また、地域の環境配慮のため、場内整理を行うこと。
- (2) 駐車場の利用制限
駐車場併設施設については、障害者用、緊急車両用スペース、業務用（点検業者等の車両を含む）を基本とする。
- (3) 業務内容
 - ア 周辺道路等への路上駐車の防止措置及び違法駐車車両の呼出
 - イ 駐車場内の入庫禁止用コーナースト及び施設閉館時における駐車場正面の進入禁止用バリケードの設置
 - ウ 違法駐車車両、不法投棄、盗難、不正使用防止のための巡視
 - エ 違法駐車車両等を発見した際の区への報告、当該車両への警告及び記録、関係所管への通報

4 保安警備業務について（付随業務）

- 施設の防犯、防火、及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を下記のとおり行うこと。なお、施設閉館後は機械警備による警備業務を行う。
- (1) 施設開館中は、施設内の巡回を行うとともに、来場者には声掛けを行うなど、不審者の施設内への侵入を未然に防止するよう尽力すること。
 - (2) 施設内での異常を発見した場合は、直ちに関係各所への通報を行うとともに、必要に応じて利用者の避難誘導等を行うこと。
 - (3) 施設閉館時は、館内の施錠を確実にし、機械警備をセットし、退館すること。
 - (4) 業務遂行にあたっては、機械警備会社との連携を図り、必要な届出を行うこと。
 - (5) 施設開館中に機械警備が発報した場合、その原因をつきとめ、機械警備会社に発報原因及び対応を連絡する（満減水での発報等）こと。
 - (6) 他の住区センターとの連携を図り、盗難発生状況等の連絡を行うこと。
 - (7) 施設内に設置された防犯カメラは「区有施設における防犯カメラの設置及び運用基準」を遵守し、適正な管理、記録の保管を行うこと。

5 業務上発生する古紙の取扱いについて（付随業務）

- 業務上発生する古紙については、以下の基準に従い、適正に取扱うこととする。なお、古紙は目黒区の指定した回収業者が回収を行う。
- (1) 古紙の分別に関する基準
業務上発生する古紙（封筒、包装紙類を含む）は目黒区で定める分類表（「古紙分類表」）に従い分類すること。
 - (2) その他
 - ア 古紙の回収時期については、定期回収とし、回収日についての詳細は別途通知する。
 - イ 回収時においては、回収請負業者に協力し、適正に排出すること。

第6 事業遂行に関する業務

1 事業計画書の作成

指定管理者は、事業計画書を指定する期日までに区へ提出すること。なお、内容は以下のとおりとし、書式については、区と指定管理者が協議のうえ定める。また、各施設別に業務日誌を作成し、いつでも閲覧できる状態にしておくこと。

- (1) 事業計画書
- (2) 収支予算書
- (3) 管理運営体制

(4) その他

2 事業報告書の作成

指定管理者は、以下（１）から（３）の事業報告書を指定する期日までに区へ提出すること。なお、内容は以下のとおりとし、様式に定めのあるもののほか書式については、区と指定管理者が協議のうえ定める。また、各施設別に業務日誌を作成し、いつでも閲覧できる状態にしておくこと。

(1) 月次事業報告書（翌月の９日までに提出）

- ア 管理業務の実施状況（休館日、臨時休場数、苦情・要望等対応状況等）
- イ 利用実績（施設利用状況、行政利用及び優先確保実績等）
- ウ 収入の実績（利用料金収入等）
- エ 日常施設点検日誌
- オ その他

(2) 四半期総括書

四半期終了後１０日以内に精算項目に係る支出状況について報告をする

(3) 年次事業報告書（翌年４月３０日までに提出）

- ア 管理業務の実施状況（休館日、臨時休場数等）
- イ 利用実績（施設利用状況、行政利用及び優先確保実績等）
- ウ 収入の実績（利用料金収入等）
- エ 管理経費等の収支状況（収支決算等）
- オ その他

3 事業評価業務

指定管理者は、以下（１）から（４）の方法により、利用者等の意見や要望等を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について区に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと区が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

施設利用者を対象に、施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を年に１回以上実施すること。実施時期や項目については、区と協議のうえ定める。なお、利用者アンケートの実施にあたっては、Webを利用した利用者アンケートへの回答を促すとともに、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果を区に報告すること。

(2) 利用者懇談会等の開催

施設利用者から施設の運営について意見等を聴く利用者懇談会を年１回以上実施し、開催状況を区に報告すること。

(3) 施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめること。

(4) 施設の管理運営に対する監査

区は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。区による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

4 区及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、円滑な施設管理を行うため、区及び住区センター内各施設との連絡調整を図るとともに、区及び指定管理者並びに関係機関が必要と判断した会議に参加すること。

5 引継業務

指定管理者は、施設の運営管理の開始までの期間に、前指定管理者から業務引継ぎを受けるとともに、運営管理の開始までに、必要な準備を行うものとする。

また、指定期間終了又は指定取消に伴う運営管理終了にあたって、区及び次期指定管理者に対して必要な引継ぎを行うとともに、その運営管理の開始準備に必要な協力を行うこと。

なお、次期指定管理者への業務の引継ぎにあたっては、利用者の利便性を考慮し、運営管理の継続性を維持するように配慮しなければならない。さらに、これに伴う経費等は、指定管理者の負担とする。

第7 その他の管理業務

1 管理体制

(1) 管理体制及び従事者の確保

住区センターコミュニティルームには、施設を安全で効果的・効率的な管理運営を実施するため、現地に現場責任者（以下「責任者」という。）及び副責任者を置き、施設管理に適切な業務を遂行できる従事者を下記のとおり配置すること。なお、施設に区職員は配置しない。また、下記以外に新たな責任者等の役職を設ける場合は、別途区の承認を得るものとする。

ア 責任者・副責任者

責任者もしくは副責任者を開館時間内に下記のとおり配置する。

(ア) 責任者（1名）

住区センターコミュニティルームには責任者（専任かつ指定管理者が直接雇用する常勤職員とすること。）を配置する。責任者は、従事者の管理監督並びに管理単位グループ内の管理運営等すべての業務を総括することを職務とする（総括責任者）。

(イ) 副責任者（1名以上）

住区センターコミュニティルームには副責任者（専任かつ指定管理者が直接雇用する常勤職員とすること。）を配置する。副責任者は、責任者が不在のときに、その職務を代行できる者とする。

イ 従事者

目黒区の地域コミュニティ施策に関する一定の知識を有し、受付案内業務を的確に処理でき接客業務の能力を有する者を各施設の受付窓口に業務を適切に遂行できる従業員を配置する。

ウ 施設管理責任者

施設及び設備の維持管理について相当な知識と経験を有する者とする。なお、総括責任者

(2) 運営体制及び報告

ア 業務を履行するにあたり、業務分担ごとに責任者を定めるとともに、組織体制を定めること。

イ 指定管理者は、従事者全員の名簿（写真添付）及び有資格取得一覧を作成（委託をした従事者も含む）し、区へ提出すること。新たに従事者を採用したときは、その都度、履歴書（写真添付）を添えて区へ報告すること。

(3) 育成と管理

ア 育成（研修）

指定管理者は、新任研修、定期研修等必要に応じ研修を実施し、常にサービスの向上と効果的・効率的な管理運営について共通認識を高めること。また、下記（ア）から（ク）までについて（（ア）から（キ）までについては必須研修とする）、研修計画と実施結果を区へ報告すること。なお、指定管理者と区が共通認識を図るため、指定管理者が直接実施する研修において、研修資料の提供又は必要に応じ区の職員が参加できるシステムを構築すること。

(ア) 地域コミュニティへの理解を深める研修

(イ) 消防法に基づく避難訓練、救命救急訓練、AED操作訓練（年2回）等緊急時対応訓練

(ウ) 各担当の業務内容と役割、業務水準の理解

- (エ) 集会施設運営管理に関する法令・規則等
- (オ) 個人情報保護、情報セキュリティ等
- (カ) 接客に関する基本的事項
- (キ) 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システム、その他設備の使用方法的等
- (ク) その他、指定管理者が必要と考えるもの

イ 管理

指定管理者は、労働関連法規を遵守するとともに、自ら従事させる従事者の健康管理、福利厚生に十分配慮し、労働意欲を欠くことのないよう留意すること。

また、以下を参考に従事者管理計画と実施状況について求めに応じて区へ報告すること。

- ・従事者の勤務計画
- ・従事者の健康管理
- ・従事者の安全管理
- ・利用者に不快感を与えない服装、及び名札の着用等

(4) その他

ア 指定管理者は、区との連絡用としてインターネット接続環境を整え、パソコン等の情報機器を設置すること。設置にあたっては、以下に留意すること。

なお、各施設の事務室まではインターネット回線（NTT光回線）が敷設されている。

(ア) 事前に、台数、配置、使用回線、セキュリティ対策等を区に報告し、区の承認を得てから配置すること。

(イ) 目黒区施設（集会・スポーツ）予約システムへの接続及び周辺機器の共有は行わないこと。

イ 指定管理者は、区との連絡専用アドレス（各グループ別のアドレスとする）を設け、区に届け出ること。

ウ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定又は要綱などを作成するときは、区と協議し、承認を得ること。

2 文書の管理

指定管理者は、文書について、区の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し、適切に管理すること。

(1) 利用申請書等の保管

利用申請書等は、3年間保存とする。

(2) 記録の保管

事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引き継ぐこと。なお、指定の取り消しに伴い、次期指定管理者が管理する場合の保管年限は、次期指定管理者の指定期間とする。

保管期間は、基本的に以下のとおりとする。

- ア 協力事業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書（永年保存）
- イ 設備機器台帳、計器台帳、工具台帳（永年保存）
- ウ 官庁届出控、報告控（永年保存）
- エ 年間、月例定期点検、測定記録（5年）
- オ 業務連絡記録、年間・月間作業計画表、日報・月報・四半期報告、年間事業報告書（5年）
- カ 日誌（機械運転日誌、作業日誌、一般公開日誌等）（5年）
- キ 事故、傷害記録（5年）
- ク 補修記録（5年）
- ケ その他の文書（区と協議のうえ、決定する）

3 保険への加入

指定管理者は、募集要項等に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険に加入することとする。

なお、建築物に対する火災保険については区が加入する。

4 個人情報の保護等

指定管理者は、個人情報保護法及び目黒区個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、個人情報を適性に取り扱うこと。また、業務上知りえた秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。指定期間の終了（指定の取消を含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

個人情報を電子情報処理で行う場合は、目黒区情報セキュリティポリシーに基づいた管理基準・運用手順書及びセキュリティ対策基準を定めることとする。

なお、個人情報の適正な管理及び安全保護を図るため、個人情報保護責任者を配置すること。

5 環境への配慮

(1) 「目黒区地球温暖化対策推進第三次実行計画」に関する業務

施設運営については公の施設として、「目黒区地球温暖化対策推進第三次実行計画」を踏まえた取り組みを実施するとともに、区の求めに応じて、日常業務活動に対する実績報告等を行うこと。

(2) 公害対策

業務にあたって自動車を使用し、又は使用させる場合は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）」他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

6 その他

(1) 区職員が行う研修への協力

指定管理者は、当該コミュニティルームを担当する地区サービス事務所職員が行う施設の管理業務等の実務に係る研修に協力すること。

(2) リサイクルボックスの管理、災害義援金の受付、その他区が行う業務に協力すること。

(3) その他「業務の基準」に定めのない事項については、区と協議を行い決定する。

以 上