

地域市民センター及び地区会館 管理運営業務要求水準書

令和2年（2020年）6月

八王子市市民活動推進部

協働推進課

地域市民センター及び地区会館 管理運営要求水準書

1 総則

(1) 要求水準書の位置づけ

この水準書は、地域市民センター及び地区会館(以下「コミュニティ施設」という。)の指定管理者が行う管理の基準及び業務内容等について定めることを目的とする。

(2) 基本的な考え方

コミュニティ施設は、地域コミュニティ活動を醸成し、市民相互の親睦と福祉の向上を図ることを目的とした施設で、地域コミュニティ活動の拠点ともなる施設である。

よって、指定管理者は、管理運営業務の遂行にあたり、公の施設としての役割を認識し、利用者にとって快適な施設として地域コミュニティ活動が円滑に行われるよう、日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行うことにより施設を最良の状態に維持し、利用者の安全確保に努めるとともに、地域住民協議会等との連携により、地域住民の連帯感を醸成し、コミュニティ施設を核とした良好な地域コミュニティづくりの価値向上に資すること。

2 対象となるコミュニティ施設の概要

(1) 地域市民センター

①設置の目的	コミュニティ活動を醸成し、市民相互の親睦と福祉の向上を図ることを目的とする。
②施設の名称及び所在地	別表1「施設の名称及び所在地一覧」のとおり
③施設の構造等	別表2「地域市民センターの構造等」のとおり
④休館日	毎月の第2月曜日及び第4月曜日(これらの日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)第3条に規定する休日に当たるときは、その翌日) 1月1日から同月4日まで及び12月29日から同月31日まで
⑤開館時間	午前9時～午後9時30分
⑥利用料金	市が定める額の範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定めた額

(2) 地区会館

①設置の目的	コミュニティ活動を醸成し、市民相互の親睦と福祉の向上を図ることを目的とする。
②施設の名称及び所在地	別表1「施設の名称及び所在地一覧」のとおり
③施設の構造等	別表3「地区会館の構造等」のとおり
④休館日	なし
⑤開館時間	午前9時～午後9時30分
⑥利用料金	無料

3 法令等の遵守

指定管理者はコミュニティ施設の管理業務の遂行にあたって、関係法令等を遵守すること。

(1)法律

地方自治法、個人情報保護に関する法律、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、労働基準法、労働安全衛生法、労働災害補償保険法、建築基準法、フロン類の合理化及び管理の適正化に関する法律、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、電気事業法、消防法、遺失物法、健康増進法など

(2)条例・要綱等

八王子市市民集会所条例(昭和50年7月5日第33号。以下「条例」という。)及び八王子市市民集会所条例施行規則(昭和50年八王子市規則第20号。以下「規則」という。)、八王子市個人情報保護条例、八王子市情報公開条例、八王子市行政財産使用料条例、八王子市障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例、八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱など

(3)その他管理業務に適用される法令等

4 指定管理期間

令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026年)3月31日までの5年間

ただし、指定期間中において施設の全部又は一部を廃止することとした場合には、施設の廃止と同時に当該施設の指定期間を終了する。

5 指定管理者が行う業務の範囲

指定管理者は、次に掲げる業務を行うものとする。

(1)コミュニティ施設の維持管理業務

施設・設備・備品等について日々の保守管理及び維持保全を実施することで、施設の状態を常に最適な状態に保ち、修繕費等の支出の抑制及び施設の利用者が安全かつ快適に利用できる環境を提供すること。

- ア. 清掃業務(別表4・別表5・別表6-1、別表6-2、別表6-3、別表6-4-(1)、別表6-4-(2)、別表6-5、別表6-6、別表6-7、別表6-8、別表6-9、別表6-10、別表6-11、別表6-12、別表6-13、別表6-14、別表6-15-(1)、別表6-15-(2))
- イ. 警備保障業務(別表4)
- ウ. 昇降機保守点検業務(別表4)
- エ. 空調設備保守点検業務(別表4)
- オ. 消防用設備保守点検業務(別表4)
- カ. 自動扉保守点検業務(別表4)
- キ. 自家用電気工作物保守点検業務(別表4)
- ク. 舞台装置等保守点検業務(別表4)
- ケ. 植栽管理業務(別表4)
- コ. ピアノ調律(別表4)

サ. 広告宣伝物掲示等業務

シ. その他コミュニティ施設の維持・管理のため、一般的に必要な業務

※上記については、法律等で点検に必要な資格が定められている場合は、有資格者が点検を行うこと。その点検結果や修繕内容は、法律等に基づき、監督官庁等に提出するとともに、市が求めた場合に報告できるように適切に保管すること。

(2)建築物保守管理業務

建築・設備等の修繕は指定管理料の範囲内で指定管理者の負担において行うこととするが、1件あたり200万円以上の修繕については、市との協議事項とする。

修繕を行った場合、完了後に直ちに市に報告書(写真を含む)を提出するとともに、修繕内容を図面として記載しておくこと。市が修繕のやり直しを指示した場合は、これに従うこと。修繕による更新機器等の所有権は市に帰属するものとする。

(3)コミュニティ施設等の利用承認に関する業務

ア. 利用申請書の受付(ウェブ申請・FAX・窓口等)及び利用承認書の交付に関すること。

イ. 利用料金の徴収及び減額、免除及び還付に関すること。

ウ. 注意事項

(ア)コミュニティ施設の利用に関する必要な相談・助言・指導を行うこと。

(イ)受付業務の職員の配置及び、利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制とすること。

(ウ)利用者へのサービス向上に繋がる接客対応に努めること。

(ウ)各種利用のための書類及びウェブ申請等、その利用者に対する利用手引きを作成すること。

(エ)電話・ウェブサイト・窓口による問い合わせや施設利用案内等への対応を行うこと。

(4)情報の収集・提供に関する業務

ア. 市民のコミュニティ活動に必要な情報及び資料の収集・整理・提供

イ. 広告宣伝物の掲示等

※ 広告宣伝物の取扱いについては、別表第7「地域市民センターにおける広告宣伝物取扱要領(同要領の補足資料も含む)」によること。

ウ. コミュニティ施設のホームページの運営・更新

エ. その他、コミュニティ施設の利用を促進するためのPR

(5)管理運営業務のサービス水準向上を目的とする利用者の満足度を調査し、調査終了後に調査報告書を提出する業務

ア. 測定結果を評価・分析し、問題点を抽出して、最低年1回以上を目途に市に報告すること。

イ. 測定結果の評価・分析については、市の利益となるよう、指定管理者の実施する各業務を批判的もしくは第三者的な視点から検証することが必要であるため、本調査業務とは別の責任者を立てること。

ウ. 上記における問題点や改善点については、市と協議の上、必要に応じて各業務の運営改善に反映させること。

- (6)コミュニティ施設を核とした良好なコミュニティづくりに関する業務
- (7)八王子市地域防災計画に基づく避難所対応への協力業務
- (8)消防法第8条に定める防火管理者に関する業務
- (9)その他コミュニティ施設の管理業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務
 - ア. 管理業務の処理に必要な体制の整備
 - イ. 情報の公開及び個人情報の保護に関する措置
 - ウ. 防犯対策や防災対応への利用者の安全確保に関する措置
 - エ. 事業報告書の作成及び提出
 - オ. 経営状況を説明する書類の作成及び提出
 - カ. その他管理業務に関する庶務、経理等の事務
- (10)経理業務
 - ア.市は、コミュニティ施設の施設用及びコミュニティ施設にあらかじめ備え付けられた備品(別紙「地域市民センター及び地区会館備品一覧」のとおり)を、指定管理者に無償で使用させる。
 - イ.八王子市備品台帳に記載の備品の取扱いについては、市の財産であることを念頭に置き、適正に管理すること。
 - ウ.業務上必要な1件20万円以上の備品を購入する場合は、事前に市と協議すること。
 - エ.上記ウのほか指定管理者に帰属する備品については、「指定管理者備品台帳(任意様式)」に記帳すること。
- (11)報告業務
 - ア.指定管理者は、毎月、速やかに前月の実績報告を行うこと。
 - イ.指定管理者は、会計年度終了後、60日以内に次に掲げる事項を記載した事業報告書を市に提出すること。
 - (ア)毎月の施設利用状況及び年度の集計
 - (イ)毎月の事業実施状況及び年度のまとめ
 - (ウ)業務に係る経費等の収支状況
 - (エ)情報公開及び個人情報保護対策の状況
 - (オ)前各号に掲げるもののほか、市が指示する事項
- (12)利用者満足度に係る調査・研究に関すること。
- (13)その他の業務
 - ア.日報や業務記録等を作成し、業務の引継ぎを確実に行うこと。
 - イ.地域市民センター及び地区会館の利用状況や管理運営に関する記録を整理し、問い合わせに対応できるようにしておくこと。
 - ウ.施設の設置目的に沿った自主事業。なお、自主事業を実施する場合は、あらかじめその内容を市と協議すること。

6 指定管理料

- (1)市は、毎年度の予算の範囲内において、指定管理料を指定管理者に支払うこととし、指定管理期間中に支払う指定管理料については基本協定書に定めるとともに、具体的な金額は、指定管理者と市が協

議の上、会計年度ごとに年度協定で定める。

(2)指定管理料の上限額

2,291,867千円／5年

上記金額積算における消費税は、10%としている。

・指定管理料は、災害時等の特別の場合を除き、原則として増額しないので、事業計画書及び収支予算書立案の際は注意すること。なお、支出額が予算額を上回る見込みが明らかになった場合及び緊急に多大な支出が発生した場合は、別途協議する。

・不可抗力等によらず、利用料金収入が減収となった場合は、市は指定管理料による補填を行わないものとする。

・自主事業に係る経費は、指定管理者の自主採算とし、事業により生じる収入は全て指定管理者の収入とする。

(3)指定管理料の支払い

指定管理料は、会計年度(4月1日から翌年3月31日まで)ごとに、事業計画書及び収支予算書において提示のあった金額を踏まえ、指定管理者と協議の上、年度協定書を締結して決定することとし、その支払いは年12回の分割払いを基本とする。

(4)指定管理料の精算

指定管理業務を確実に実施した上で、指定管理者の努力により利用料金収入の増加や支出の縮減などにより剰余金が生じた場合、原則として精算による返納は求めない。

ただし、修繕費及び備品購入費について、精算により剰余金が生じた場合には返納すること。

(5)指定管理料の対象経費

ア. 人件費

イ. 事務費(事務用消耗品費、通信運搬費等)

ウ. 管理費(以下を含む施設等の保守管理費等)

・電話、FAXの回線使用料及び通話料

・地域市民センター及び地区会館のホームページ運営に要するプロバイダ契約料、回線使用料、オンライン申請設置費、システム保守管理料等

・業務遂行に必要な資料購入費

エ. 広告宣伝費(パンフレット作製費、ホームページ作成費等)

オ. 修繕費(施設・設備・備品等の小破修繕は、1件あたりの金額が200万円未満の場合は指定管理料で負担し、200万円以上の場合は市との協議事項とする)

カ. 備品購入費(1件20万円未満で指定管理者が特に必要とする場合)

キ. 空調装置、エレベーター等の設備、機器の保守点検料

ク. 日常清掃、定期清掃の清掃料金、窓ガラス磨拭料(共有部分のトイレトペーパーの補充を含む)

ケ. 塵芥処理料

コ. 電気・ガス・上下水道料金

サ. 八王子市地域防災計画に基づく避難所対応

シ. 指定管理業務に関連して生じる一切の公租公課

(6)主な収入(指定管理料以外)

ア. 利用料金収入

イ. 印刷機の利用等に係る雑収入

7 管理体制

(1)指定管理者は、コミュニティ施設の管理業務に従事させる職員(以下「職員」という。)の雇用のほか、管理業務の処理に必要な体制を整備すること。

(2)指定管理者は、防火管理者を1名配置し、火災・地震その他の災害の予防と人命の安全、被害の軽減を図ること。

(3)指定管理者は、職員に対して管理業務の遂行に必要な研修を実施し、マニュアルを作成すること。特に、防犯・防災対策等の利用者の安全確保については、十分に職員を指導し、訓練すること。

(4)指定管理業務及び自主事業の実施に関して人身事故、施設等の破損事故等が生じた場合、直ちに市に報告し、その対処方法について市と協議を行い、指定管理者が誠実に対応すること。

(5)指定管理者は、管理業務の遂行に関して生じた職員の災害について、全ての責任を負うこととし、理由の如何を問わず、市は、何らの責任を負わないものとする。

(6)指定管理者及びその職員は、管理業務の処理において知り得た市の行政上の事項及び当該業務の処理に関する事項を第三者に漏らしてはならない。指定期間の終了後も同様とする。

8 リスク分担

市と指定管理者のリスク分担は原則、別紙「リスク分担表」に掲げるとおりとする。ただし、基本協定締結時に改めて市と協議の上、内容を決定するものとする。また、同表に定める事項に疑義が生じ、又は同表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、リスク分担を定めるものとする。

9 保険

コミュニティ施設の管理運営業務を実施するにあたり、利用者の事故等に対応するため、指定期間中において、保険に加入すること。

(1)施設管理者賠償責任保険

施設・設備の不備及び管理上の瑕疵により、他人に損害を与えた場合に、指定管理者が負担する賠償金を担保するもの。

(2)その他指定管理者が必要と認める保険

※市は、建物総合損害共済(全国市有物件災害共済会)及び全国市長会市民総合賠償補償保険(全国市長会)に加入している。

10 損害賠償

(1)指定管理者は、本業務の実施について、自己の責に帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。

(2)指定管理者の責に帰すべき理由により指定管理者の指定が取消された場合において市又は第三者

に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。

(3)損害賠償額は、市と指定管理者が協議の上、定めるものとする。

11 経理

(1)指定管理者は、経理事務責任者の配置や金銭の保管方法など、経理事務の方針や体制等のルールを定める経理規定を設定すること。

(2)指定管理者は、独立した会計帳簿と専用口座を設け、本業務に関する会計とその他の会計を分けて管理すること。

(3)指定管理者は、事業計画書等を踏まえ、年度ごとに予算を作成し、市に提出すること。

(4)指定管理者は、指定期間中における全ての収入及び支出を事由ごとに明確に表示する計算書を作成し、会計処理を行うこと。なお、市販の会計ソフトウェアによる電磁的記録方法によることもできる。

(5)指定管理者は、現金及び物品の出納の記録簿を作成すること。

(6)指定管理者は、毎年度、収支を明らかにする決算書及び事業報告書を作成し、市に提出すること。

(7)指定管理者は、請求書、領収書等を整理し、5年間保管すること。なお、市が必要であると認めたときは、提示し又はその内容を報告すること。

12 個人情報保護

指定管理者は、管理業務の範囲内で、個人情報(八王子市個人情報保護条例(平成16年八王子市条例第33号)第2条第1号に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の保護に関し市と同等の責務を有するものとし、市の指示に従い、個人情報の保護のために必要な措置を講じること。

13 情報セキュリティ

「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者において、セキュリティ対策を図ること。

14 業務の引継ぎ

(1)現在の指定管理者からの業務引継ぎは、指定管理期間開始後に事業に滞りなく確実な業務遂行を行うための準備行為であるため、市が支払う経費には含まれないものとする。

なお、6(2)で提示している指定管理料の上限額には、指定管理期間開始後に支払う、初年度に新たに必要となる物品等の経費を含めて積算している。

(2)協定期間が終了した場合、または自治法第244条の2第11項の規定により指定を取消された場合は、コミュニティ施設の管理運営が遅滞なく円滑に実施されるよう、後任の指定管理者等に対して業務の引継ぎを確実に行うこと。

(3)引継ぎは、現行の指定管理者との間で書面により引継ぎを行うものとする。

また、指定期間終了時における引継ぎも同様とし、管理(自主事業を含む。)に支障が生じないように行うこと。

管理業務の引継ぎ方法、日時等については、市と協議の上決定する。なお、臨時休館等について

は、市と協議すること。

15 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は事故や災害等の緊急事態が発生した場合の対応及び原因調査の対応者を定めること。
- (2) 施設の運営に著しい障害が発生したときは、速やかに市に報告し対応策を講ずること。
- (3) 利用者が事故等にあったときは、速やかに応急処置及び安全対策を施すとともに、医療機関等への搬送の手配を行い、その旨を市に報告すること。
- (4) 夜間や休館日の災害等緊急事態に対応できるよう、緊急連絡網(任意様式)を整備すること。なお、緊急連絡網については、市に書面にて提出すること。

16 災害応急活動

- (1) 指定管理者は、災害時において、市が『八王子市地域防災計画』に基づき行う災害応急活動等に協力するものとし、基本協定に定めることとする。

【協力業務の例】

- ① 市が行う救助・救急活動の実施に関する事項。
 - ② 利用者の避難誘導等安全確保に関すること。
 - ③ 要配慮者に対する支援に関すること。
 - ④ 八王子市地域防災計画に基づく避難所対応への協力業務に関すること。
 - ⑤ 前各号に挙げるもののほか、市が協力要請をした事項。
- (2) 市の要請に基づき、協力業務を指定管理者が実施した場合、市が必要と認めた費用は、市が負担するものとする。指定管理者は、協力業務終了後、当該業務に要した費用を市に請求するものとする。

17 地域との連携及び協働

指定管理者は、管理運営業務の実施に当たり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した管理運営を行うこと。

18 PDCAサイクルの実施と事業の全体報告等

効果測定

PDCA計画に基づき、毎年度、各事業の効果を測定し改善を行うこと。

- (1) 効果測定は、可能な限り定量的に評価できる内容とするとともに、PDCAサイクルの実施を前提に、事業期間を通じ評価を集積すること。
- (2) 測定結果を評価・分析し、問題点を抽出して、市に事業の改善に関わる報告等を行うこと。市と協議の上、必要に応じて各事業の運営改善に反映させること。なお、その内容の報告時期等について別に指示するものとする。
- (3) 測定結果の評価・分析等については、市の利益となるよう、指定管理者の実施する各事業を批判的もしくは第三者的な視点から検証することが必要である。そのため評価・分析等については、事

業の実施とは別に責任者等を立ててこれにあたること。

(4)八王子市指定管理者制度ガイドラインに沿って行うモニタリングは、年3回及び年度末に実施する。

19 市が行う大規模改修工事等への協力

指定管理者は、市が行うコミュニティ施設の大規模改修工事や補修工事などについては、市と協議の上、工事期間中における様々な状況に応じて柔軟に協力すること。

20 環境対策

管理運營業務の実施にあたり、「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に従うものとする。

21 感染症対策等衛生管理の徹底

(1)コミュニティ施設は公共施設なので、日常の衛生管理を徹底すること。

(2)新型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、感染症胃腸炎(ノロウイルス等)などの感染やその拡大を防ぐようマニュアルを整備し、また、必要な消毒薬等を常備しておくこと。

(3)汚物(嘔吐物や糞便)については、適切な方法で除去し、消毒すること。

22 障害者への配慮

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」を遵守し、障害者に対して不当な取扱いをしないよう必要な対策を講じること。その際、障害者への合理的な配慮を行う手段として「八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」を参考に、想定される事案については具体的な対応方法を定めること。

23 その他

・遺失物等の取扱いについては、関係規則等に従って適切に行うこと。

別紙「リスク分担表」

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
準備段階	応募手続き	応募費用の負担に関するもの		○	
	募集要項	募集要項（関連資料を含む）の誤りによるもの	○		
	準備手続き	指定期間開始期における準備（引継ぎ）費用の負担に関するもの		○	
事情変更	法令等の変更	管理運営にかかる法令変更			○
	税制度の変更	消費税率の変更			○
		法人税・法人市民税率の変更		○	
		上記以外で管理運営に影響する税率の変更			○
	物価変動	人件費・物品費等の物価変動に伴う費用負担に関するもの		○	
		著しい物価変動が発生した場合			○
	金利変動	金利変動に伴う費用負担に関するもの		○	
	需要変動	当初の需要見込みと実施結果との差異によるもの		○	
	不可抗力	テロ、暴動、天災等の不可抗力による管理運営の変更・中断等に伴う費用に関するもの			○
		テロ、暴動、天災等の不可抗力による施設・設備の復旧費用に関するもの（合理性が認められる範囲）	○		
業務執行	業務内容の変更	甲の指示により業務内容変更による経費の増加に関するもの	○		
		乙の帰責事由により経費の増加に関するもの		○	
	災害応急活動	甲の要請に基づき乙が協力業務に要した費用に関するもの	○		
	一部委託	乙が甲の承認を得て、業務の一部を委託した場合に生じた損害や経費の増加に伴うもの		○	
	債務不履行	甲の協定内容の不履行に伴うもの	○		
		乙の協定内容の不履行に伴うもの		○	
	第三者賠償（※１）	乙の帰責事由により第三者へ損害を与えた場合		○	
		上記以外の場合	○		
	保険への加入（※２）	施設等に係る火災保険及び災害保険への加入	○		
		市が所有、管理、使用する施設の瑕疵等や業務遂行上の過失に起因する事故について、市に法律上の賠償責任が生じることで被る損害に係る賠償責任保険への加入	○		
		利用者に係る傷害保険及び賠償責任保険への加入		○	

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
業務執行	運営リスク	管理上の瑕疵による施設・設備・備品による事故や火災等による臨時休館等に伴うリスク		○	
		管理上の瑕疵によらない施設・設備・備品の不備による事故や火災等による臨時休館等に伴う運営リスク			○
		事故・利用者からの苦情及び利用者間トラブルの対応			○
	資料・展示品等の損傷	指定管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○	
		上記以外の場合	○		
	セキュリティ	警備不備による情報漏えい、犯罪発生等		○	
財産管理	施設瑕疵	施設・設備に隠れた瑕疵が発見された場合に関するもの	○		
	施設損壊・損傷・劣化	乙の帰責事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの		○	
		上記以外の事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの	○		
	備品等の損壊・損傷・盗難	乙の帰責事由による場合		○	
		上記以外の場合	○		
	施設等の修繕	施設等の大規模な修繕（資産価値の向上又は耐用年数の延長につながるものをいう。）	○		
		上記以外のもの		○	
事業終了	指定の取消し	乙の帰責事由により指定を取消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命じた場合に関するもの（乙の損害・損失及び乙の甲又は第三者への賠償も含む）		○	
	事業終了・引継ぎ	事業終了時の現状復帰、業務引継ぎに関するもの		○	

(※1)

ア 指定管理者の故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えた場合、原則として指定管理者が損害賠償責任を負う。

イ 上記のアにより発生した損害について、市が第三者に対し賠償を負った場合は、市は当該賠償額及び賠償に伴い発生した費用を指定管理者に対して求償できる。

(※2)

指定管理者は、上記に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲でレジャー・サービス施設費用保険等に参加するなど、損害賠償責任等の履行確保のための措置を講じること。