
本所地域プラザ

指定管理業務要求水準書

令和7年7月

墨田区地域力支援部

目 次

1	管理運営業務を行うに当たっての基本的事項	2
2	施設の管理運営及び利用に関すること	2
3	指定事業の実施に関すること	3
4	施設設備の維持管理及び環境整備に関すること	4
5	管理運営体制	6
6	その他の業務等	9

1 管理運営業務を行うに当たっての基本的事項

本所地域プラザの業務を行うに当たっては、「本所地域プラザ指定管理者指定要項」に記した各法令等を遵守することはもとより、墨田区地域プラザ条例（（平成24年墨田区条例第48号。（以下「条例」という。））、墨田区地域プラザ条例施行規則（平成24年墨田区規則第63号。（以下「規則」という。））を遵守し、以下の項目をもとに適切に業務を行うこと。

指定管理者は、誠実・公正に利用者に接するとともに、地域プラザの施設・設備及び業務内容を十分に理解し、適正かつ円滑に管理運営すること。

施設の有効活用が図れるよう、区民ニーズを反映させて利用者満足度を高めるとともに、区と密接な連携を図りながら管理運営を行うこと。

本書に記載のない事項であっても、法令等により義務付けられている管理業務に関する事項は、業務範囲に含むこと。

2 施設の管理運営及び利用に関すること

利用等に係る受付業務

ア 施設の受付、案内等に関する業務

- (ア) 施設、設備等の利用方法及び注意事項に関する案内
- (イ) 利用前後の利用者への鍵の受け渡し
- (ウ) 利用後の施設、設備等の汚損等の有無の確認
- (エ) 問合せ及び施設見学への対応
- (オ) 利用者や住民等からの苦情対応及び区への報告
- (カ) 上記(ア)～(オ)に係る電話問合せ等の対応

イ 施設の利用承認及び利用料金の収受等に関する業務

- (ア) 利用申請の受付、利用承認又は不承認、利用承認の変更、取消等に係る業務。特に貸出施設において、営利目的等での利用がなされないよう、受付時に口頭及び書面で利用の実態を確実に確認すること。
- (イ) 利用料金の収納、減免、還付に係る業務

ウ 優先利用に関する業務

優先される利用日程（区が主催・共催する利用）がある場合は、区と協議の上、日程上の支障がなく施設の管理を妨げない範囲において利用の受付及び承認を行うものとする。

ただし、条例及び規則で定める減額基準による利用料金収入の減収について、区は補填等の措置を講じない。

エ 施設及び付帯設備の貸出

利用者の申請等により、施設及び付帯設備等を貸し出すこと。付帯設備は利用開始時間までに貸し出しできるよう準備すること。

オ 指定暑熱避難施設（クーリングシェルター）等開設時の対応

本所地域プラザは、熱中症特別警戒アラート発表時における指定暑熱避難施設（クーリングシェルター）及び夏季における涼み処（猛暑避難所）として区民等に開放することとなっているため、避暑目的での来館者への対応等を行うこと。

トレーニング室管理運營業務

トレーニング室に関して、以下の業務を行うこと。なお、トレーニング室の開放時間は、本所地域プラザの開館日及び開館時間に準ずることとする。

ア 都度利用としての特性を踏まえ、受付業務及び利用料金の収受等を行うこと。

イ 利用者の案内、安全管理及び安全確保（救急対応、緊急連絡、災害時の避難誘導等）を行うこと。

ウ トレーニング機器の管理を適切に行うこと。

エ 公認トレーニング指導士又は同程度の知識・技量を有するものを配置し、運動指導、機器の取扱説明、初心者講習会の実施等の業務を行うこと。

利用促進に関する業務

施設の利用者増加・稼働率向上に資する提案を行うこと。特に、稼働率に課題のある諸室の稼働率向上に資する提案を行うこと。また、指定管理者は利用促進及び利用者の利便性向上のため、以下の業務を行うこと。

ア 年間を通してパンフレットやチラシ、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。

イ 指定管理者独自のホームページ上に、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、随時更新を行うこと。

3 指定事業の実施に関すること

地域プラザの設置目的を達成するため、以下の事業を提案し、実施すること。

地域におけるコミュニティ活動の場の提供に資する事業

ア 町会・自治会が行う総会等の行事における場の提供協力

イ 主に本所地域プラザを利用する団体・サークルの活動発表の場の提供協力（展示発表、舞台発表等）

地域におけるコミュニティ活動の促進並びに地域団体の交流に資する催し及び文化事業（ア・イ合わせて概ね月4回以上）

ア 高齢者世代の交流促進事業

イ 子育て世代の交流促進事業

地域における健康増進等に資する事業（ア・イ合わせて概ね月4回以上）

ア 健康に関する相談・講演等

イ 体操教室、体力測定等体力向上を図る事業

その他区長が認める事業

4 施設設備の維持管理及び環境整備に関すること

指定管理者は、本所地域プラザの施設設備の適切な維持管理及び快適で良好な環境を整備するため、以下のとおり施設管理業務を行うこと。

施設設備管理業務

ア 設備の機能を最良の状態に保ち、建物の安全と衛生環境を確保するように、必要な人員を配置すること。

イ 関係法令を遵守するとともに、空調機器の運転操作及び監視に当たっては、施設の利用状況及び気温等を勘案すること。

区が行う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条に規定する定期点検に協力すること。

設備機器等の保守管理業務

下表の区分・項目について、アからカまでのとおり保守管理業務を行うこと。

業務内容	
1	自家用電気工作物保守
2	エレベーター保守点検
3	消防用設備保守点検
4	非常放送設備保守点検
5	構内交換電話設備保守点検
6	空調・衛生設備保守
7	可動式椅子保守点検
8	舞台吊物昇降装置保守点検
9	ピアノ調律等保守点検
10	複写機保守点検
11	券売機保守点検
12	機械警備
13	施設消毒
14	クリーニング
15	自動ドア保守点検
16	その他、施設・設備を安全に稼働させるために必要な保守点検

ア 法定点検及び自主点検を行うこと。

イ 設備の運転、監視においては、関連する電気、水道の使用状況を記録するとともに、エネルギーの節減に努めること。

ウ 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取ること。

エ 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の交換を行うこと。

オ 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。

カ 点検内容及び異常時の対応について、適切に記録を取り、保管すること。

施設及び設備の修繕に関する業務

ア 施設内を日常的に点検し、修繕等が必要な箇所がある場合、一件当たり１３０万円（消費税及び地方消費税含む。以下同じ。）未満の修繕については適切に修繕すること。

イ １件１３０万円以上の修繕は区が実施することになるため、修繕が必要と見込まれる場合は速やかに区へ報告すること。

衛生管理業務

ア 日常・定期清掃

(ア) 日常清掃は、開館日において、施設内外を清潔な状態にするため、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。

(イ) 定期清掃等は、日常清掃では行き届かない箇所（ガラス等）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。また、定期清掃の時期は等間隔に行うよう努めること。

(ウ) 日常清掃及び定期清掃の実施については、可能な限り利用者の妨げにならないよう配慮すること。

(エ) 館内の美化に努めること。清掃員が不在になる時間帯に、館内清掃が必要な状況が発生した場合は、従事者が対応すること。

(オ) 清掃に使用する用具や資材は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令を遵守し、厳重に管理すること。

イ 廃棄物処理業務

(ア) 関係法令等を遵守し、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。

(イ) 廃棄物の処理は、産業廃棄物処理業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。

ウ 環境衛生管理

(ア) 館内及び建物周辺の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。また、樹木の剪定、落葉時の清掃等を実施し、近隣環境にも配慮すること。

(イ) 日常的、定期的な館内の害虫生息調査を実施し、害虫駆除及び発生防止に努め、館内消毒（害虫駆除）を３か月に１回以上実施すること。

保安警備

施設内及び敷地内の防犯、防火及び防災に万全を期すこと。館内の定期的な巡回及び監視を行うこと。業務に当たっては、利用目的、利用内容等を十分に把握するとともに、警備業法（昭和４７年法律第１１７号）、労働基準法（昭和２２年法律第４９号）等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

備品等の管理

ア 区が指定管理者に対して指定管理料により物品を購入させるときは、購入した物品の所有権は区に帰属するものとする。

イ 指定管理者は、区に帰属する物品の台帳等を整備し、物品別の数量及び状態等について把握しておくこと。

ウ 指定管理者は、区に帰属する物品を常に良好な状態で管理し、必要に応じて修理を行わなければならない。また、修理不能のものについては、予算の範囲内で買い替え等により必要数を確保しておくこと。

エ 区が必要と認めるときは、指定管理者に対して上記物品の数量及び管理状況等について、報告を求めることができるものとする。指定管理者が前記の報告を求められたときは、現在高の調査を行い台帳等と突合せ後、遅滞なく区に報告すること。

オ 施設の利用や維持管理に必要な消耗品を調達し、適宜補充・更新すること。

地球環境への配慮に関すること

管理運営業務を行うに当たり、電気・水道等の使用量削減に向けた取組を進め、省エネルギーの徹底及び二酸化炭素等温室効果ガスの排出抑制、廃棄物の発生の抑制に努めること。リサイクルの推進や廃棄物の適正処理を行うこと。その他施設の管理運営に当たり、環境負荷の低減への配慮に努めること。

5 管理運営体制

人員体制

管理運営業務が的確かつ円滑に遂行されるためには、適切に必要な人員を配置する必要があるため、従事者の資質、人員配置計画、人材育成計画等について提案すること。

なお、利用者トラブル等、対応可能な責任者を常駐させること。従事者の雇用に当たっては、労働基準法その他労働関係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。

ア 施設長（館長）の配置

(ア) 施設の総括責任者として、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、従事者の指揮監督・労務管理・施設設備の総合管理及び区との連絡調整を円滑に行える人材とすること。

(イ) 常勤職員とすること。

(ウ) 館長は、原則として年度途中の変更は行わないように努め、やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。

(エ) 館長の不在時には、その職務を代理する責任者を指名すること。

イ その他の従事者の配置

施設の開館日数及び開館時間等を加味し、必要な従事者を配置すること。

ウ 防火管理者の配置

施設における防火管理者を配置し、火災、震災その他の災害の予防と人命の安全確保、被害の軽減を図ること。

従事者育成のための研修等の実施

ア 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、毎年度当初に研修計画等を作成し、研修等による従事者の育成を定期的又は適宜（年２回以上）実施すること。

イ 年１回以上健康診断を実施し、従事者の健康の維持を図ること。

ウ 利用者への対応に資するよう「接遇マニュアル」を作成し、親切、明朗、公正、公平に対応するなど、接遇に留意すること。

エ 名札や制服の着用など、利用者に従事者とわかるようにすること。また、服装及び身体を清潔に保つなどの日常的な配慮を行うとともに、利用者に好感を持たれるようにすること。

報告書等の提出

ア 事業計画書等の提出

指定管理者は、年度ごとに事業計画書及び歳入歳出予算書を作成し、前年度の３月１０日（当該日が土曜日又は日曜日の場合は、その前の土曜日及び日曜日でない日）までに提出すること。なお、年度途中において、事業計画書又は歳入歳出予算書の内容を変更しようとするときは、区と協議すること。

イ 年次報告書の提出

指定管理者は毎年度の指定業務終了後、３０日以内に事業実績報告書及び歳入歳出決算書を区に提出すること。

ウ 月次報告書の提出

指定管理者は毎月１５日までに、次に掲げる事項を記載した前月分に関する事業報告書を甲に提出すること。

(ア) 指定業務の実施状況

(イ) 利用状況に関する事項

(ウ) 利用料金収入の実績及び管理経費等の収支状況

(エ) その他必要な事項

エ その他報告

指定管理者は、次に掲げる報告書等を作成・保管し、区の求めに応じて区に提出すること。なお、様式は区と協議の上定めるものとする。

(ア) 施設管理業務日誌

(イ) 設備管理日誌

(ウ) 警備巡回日誌

(エ) 従事者勤務状況表

(オ) 従事者名簿

(カ) その他必要な書類

経理事務等

ア 会計

指定管理者は、指定業務に係る会計を他の事業と区分して設け、その経理を常に明確にしておくこと。また、会計に関する帳簿及び関係書類を、指定期間の満了後又は指定が取り消された後、５年間保存すること。

イ 口座

指定管理者は、指定業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理することを目的として、指定業務に固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るとともに、ペイオフ制度への対策を講じ、損害を被ることのないようにすること。

ウ 契約

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。また、売買、請負その他の契約をするときは、競争に付する等、区が行う契約手続きの取扱いに準拠するよう努めること。この場合においては、できる限り区内企業・事業者の活用を努めること。

個人情報保護及び情報公開・文書管理に関すること

ア 個人情報保護の責務

指定管理者又は指定業務に従事する者は、指定業務の実施に当たって、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）の規定を遵守すること。

(ア) 適正に個人情報を管理し、そのための管理体制を整えること。

(イ) 利用者の個人情報の適正な取扱いに係る知識を習得させるための職場研修を行い、個人情報保護の重要性を徹底する等、万全の措置を講じること。

(ウ) 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の対応を行うこと。

(エ) 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。

イ 情報公開の責務

指定管理者は、墨田区情報公開条例（平成１３年墨田区条例第３号）の趣旨に基づき、区の承認を得て、指定業務に関し保有する情報の公開を積極的に行うための必要な規程を定めるとともに、情報公開のための必要な措置を講じること。

ウ 文書等の管理及び保存

指定管理者は、管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した書類を整理して保存し、適正な文書管理を行うこと。

なお、管理運営業務に係る電磁的記録は、墨田区情報セキュリティポリシー基本方針に基づき、適切に処理を行うこと。また、指定管理期間満了時等においては、次期指定管理者又は区に必要となる文書を引き継ぐこと。

危機管理体制の整備に関すること

ア 危機管理マニュアルの作成

指定管理者は、区が定めた墨田区危機管理基本計画に基づくマニュアルを作成し、従事者等に周知徹底を図ること。また、区から危機管理に関する指導及び助言があった場合は、誠実に対応すること。

イ 災害時等の対応

指定管理者は、火災等の緊急事態において、利用者を誘導し避難させるなど、適切な対応を行うこと。近隣住民の救護が必要な事態が生じた場合は、応急措置を講ずる一方、直ちに区に連絡し、必要に応じその指示を受けるものとする。

また、本所地域プラザは一時避難場所として使用できるよう、区と「災害時における避難所施設使用等に関する協定書」を締結していることから、区の要請に応じ、災害時の避難所運営について協力すること。

モニタリングに関すること

ア 日報の記録

日常的・定期的な指定業務の実施内容や利用状況、利用料金の収納等の収支状況、施設の維持管理や補修等の関連業務について記録し、整理・保管すること。また、事故の発生や苦情・要望があった場合は、その状況等についても記録しておくこと。

イ 利用者アンケートの実施

施設の利用者の満足度、意見、要望等を把握し、指定業務に反映させるため、利用者アンケートを年1回以上実施すること。また、アンケート結果については結果を分析し、評価した上、区に報告するとともに、その公表に努めること。

ウ 指定業務の実施状況に関する自己評価

指定業務の実施内容が区の要求水準に適合しているかどうか、また、指定業務の実施内容が事業計画書における運営計画、維持管理計画、修繕計画等の各種計画の内容に適合しているかどうか、達成の成否のほか、達成又は未達成の程度の段階評価を含む自己評価を行い、結果を区に報告すること。

エ 区によるモニタリング及び区監査委員による監査等

区が指定業務の履行状況確認に当たって、各種書類のほか、指定管理者へのヒアリングや、定期又は臨時の立入調査等の実地調査によって行う際は、これに対応すること。

また、区が監査や労務環境モニタリングを実施する際には、指定管理者は、必要な帳簿等の書類の提出をするとともに調査等に応じ、その際、指導・指摘があった場合は、速やかに適切な措置を講ずるとともに、その措置内容について報告すること。

6 その他の業務等

区との連絡調整及び協力等に関すること

ア 定期的に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。また、区における調査等に対して、可能な限りの協力を行うこと。

イ 区の各機関・部署から依頼のあった公共・公益事業に係るポスター等について、施設内掲示板への貼付等により、広報協力を行うこと。

ウ 事故等については、対応マニュアルを備えるとともに、発生した場合は、指定管理者において応急措置を講ずるほか、事故等の影響を早期に除去するとともに、直ちに区に報告し、その指示を受けること。

エ 苦情等については、対応マニュアルを備えるとともに、必要に応じて、区に連絡の上、対応を行うこと。また、対応の経緯・結果について、適宜、報告書を提出すること。その他、施設管理運営上で、必要な事項は、適宜、区に報告を行うこと。

区との協議

業務の詳細について疑義がある場合や、本書に記載のない事項が生じた場合等は、区と協議を行い適切に対応すること。

なお、本書に記載されている業務実施が困難であると判断される場合は、区と協議を行った上で本書の内容に関わらず業務内容を変更するものとする。