地域集会所
指定管理業務要求水準書

令和８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　施設設備の維持管理及び環境整備に関すること　・・・・・・・・・・・・　3

4　管理運営体制　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　5

5　その他の業務等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8

１　管理運営業務を行うに当たっての基本的事項

⑴　指定管理者は、協治（ガバナンス）の考え方に基づき、地域集会所ごとに周辺の町会・自治会で構成される「地域集会所管理運営協議会」（以下「管理運営協議会」という。）と連携・協力し管理運営すること。

⑵　指定管理者は、誠実・公正に利用者に接するとともに、地域集会所の施設・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。

⑶　指定管理者は、本書に定めるもののほか、墨田区地域集会所の管理運営に関する条例（昭和５７年墨田区条例第９号。以下「条例」という。）及び墨田区地域集会所の管理運営に関する条例施行規則（昭和５７年墨田区規則第２０号。以下「規則」という。）、その他、本施設の管理運営に必要な関係法令を遵守すること。

２　施設の管理運営及び利用に関すること

⑴　開館及び閉館業務

ア　開館業務

(ｱ)　施設の開錠、電気（照明）の点灯

(ｲ)　付帯設備及び備品、ガス機器、水道、冷暖房設備等の作動確認等の準備

(ｳ)　施設内の巡回及び点検

(ｴ)　管理日誌の確認

イ　閉館業務

(ｱ)　付帯設備及び備品、ガス機器、水道、冷暖房設備等の確認

(ｲ)　施設内の遺失物等有無の確認

(ｳ)　管理日誌の記入

(ｴ)　施設の消灯、戸締り、施錠（退館）

⑵　受付・案内業務

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。また、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。

ア　施設の貸出し

(ｱ)　利用申請・取消申請等申請の受付、承認業務

(ｲ)　利用料金の徴収・減免業務

イ　利用者対応

(ｱ)　窓口及び電話での問合せへの対応

(ｲ)　館内の案内及び設備・備品等貸出し時の利用説明

(ｳ)　退館時における施設の原状復帰の確認

(ｴ)　ゴミの処理や迷惑行為の防止等、利用者マナーの向上に係る指導

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。

⑶　業平三丁目集会所トレーニング室管理運営業務

ア　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。

イ　トレーニング機器の管理を適切に行うこと。

ウ　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。

⑷　予約システム及び電子錠の導入

管理運営協議会の負担軽減及び施設利用者の利便性向上を目的として、インターネットを利用したシステムにより施設の利用申請又は取消申請及び利用料金の徴収又は返還を行うことができるよう、予約システムを導入すること。予約システムの導入に合わせ、集会所に予約システムと連携した電子錠を設置すること。

予約システム及び電子錠（以下「予約システム等」という。）の導入は集会所ごとに検討することし、導入に当たっては、各管理運営協議会の状況や意向等を十分に踏まえ、甲と協議の上、順次進めること。予約システム等を導入する集会所においては、それを前提に上記⑴及び⑵に記載した業務を行うこと。

⑸　広報業務

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、利用案内等のＰＲを行うこと。

イ　指定管理者独自のウェブサイト上に、施設の利用案内、施設の概要、施設の空き状況等の情報提供を行い、随時更新を行うこと。

３　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、地域集会所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、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こと。そのために、以下のとおり施設管理業務を行うこと。また、本書に記載が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は業務の範囲とする。

⑴　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。

⑵　設備機器等の保守管理等業務

施設運営に必要な設備等を安全に稼働させるため、下表の保守点検を行うとともに、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	消防用設備等機器点検・総合点検
2	給水設備点検
3	エレベーター保守点検（江東橋集会所）
4	自動ドア保守点検（八広中央集会所・業平三丁目集会所）
5	空調保守点検

6	トレーニング機器保守点検（業平三丁目集会所）
7	その他、施設・設備を安全に稼動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。

⑶　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。

ウ　床面が畳敷の諸室においては、畳の状態に応じて表替えや交換を実施すること。ただし、学童クラブ事業を実施している千歳集会所の和室については、指定期間中に１回以上畳の表替を行い、傷みの程度によっては、畳の交換を行うこと。

⑷　衛生管理業務

ア　日常・定期清掃

(ｱ)　日常清掃は、良好な環境衛生の維持を目的として、館内外において常に清潔な状態を保つように努めること。

(ｲ)　定期清掃は、日常清掃では行き届かない箇所を清掃することにより、各機能維持に努めること。

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、定期的に実施するとともに、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)　環境衛生管理に関して、建築物の内外を衛生的で良好な状態に保ち、利用者に対して快適な環境を維持するため、関係法令に基づき、害虫消毒等を行うとともに、必要に応じクリーニング等を行うこと。

⑸　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。

⑹　地球環境への配慮

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。

4　管理運営体制

⑴　人員体制

管理運営業務を的確かつ円滑に遂行するため、総括責任者を中心とした明確な体制を構築すること。総括責任者には、リーダーシップを発揮する能力と経験を有する者を充てること。

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　総括責任者

(ｱ)　総括責任者は、職員の指揮監督・労務管理・施設設備の総合管理・区との連絡調整を円滑に行うこと。

(ｲ)　総括責任者は、原則として年度途中で変更しないこと。やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。

イ　責任者

総括責任者の職務を代理すること。

ウ　現場従事者

地域集会所の利用に関する業務等に対応すること。

エ　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。

⑵　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１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。

⑶　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)　電気・ガス・水道の料金及び使用量の状況

(ｵ)　自主事業の実施状況及び収支状況

(ｶ)　その他必要な事項

⑷　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・事業者の活用に努めること。

⑸　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、作成及び取得した文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。

⑹　モニタリングに関すること

ア　業務の実施状況の記録

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。また、その結果を基に改善を行うなど、可能な範囲で業務に反映させること。

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。

5　その他の業務等

⑴　定期巡回と指導

定期的に地域集会所を巡回し、管理運営協議会に対し、必要に応じて指導・対応等を行うこと。

⑵　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　横川三丁目集会所和室及び東向島集会所和室においては、月曜日から土曜日の午前９時から午後４時までの間、高齢者の憩いの場として施設を利用しているほか、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、円滑な事業実施に協力すること。

エ　以下の施設においては、月曜日から金曜日の午後１時から午後７時まで（夏季休暇期間等の学校休業日は午前８時から午後７時まで）の間、学童クラブ事業実施場所として施設を利用しているため、円滑な事業実施に協力すること。

- 立川集会所　会議室
- 千歳集会所　和室
- 八広中央集会所　和室
- 横川三丁目集会所　多目的室
- 一寺言問集会所　多目的室

オ　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。

カ　苦情等については、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対応すること。また、必要に応じて区に連絡の上対応を行い、対応の経緯・結果について、適宜、報告書を提出すること。

⑶　次期指定管理者への引継ぎ

本指定管理期間満了後等において、他の事業者等が次期の指定管理者となる場合においては、円滑な業務継承を図るよう引継ぎ業務を行うこと。

⑷　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。