

港区立高輪区民センター
業務基準書

令和5年2月
港 区

目 次

1	目的	3
2	業務の基本方針	3
3	休館日及び開館時間	3
4	業務の範囲	4
	(1) 事務管理業務	
	①責任者の配置	
	②各種実績報告書の作成	
	③各種保険への加入	
	④事務機器等の設置	
	⑤資料の収集及び提供	
	(2) 本施設事業に関する業務	
	①基本事業	
	②提案事業	
	③自主事業	
	④区の事前承認	
	(3) 本施設の施設利用に関する業務	
	①本施設の施設利用に関すること	
	②利用サービスに関すること	
	(4) 使用料の収納・還付に関する業務	
	①使用料等の収納業務	
	②使用料の還付に関する業務	
	③調査等	
	(5) キャッシュレス決済の環境整備	
	(6) 職員体制	
	(7) 職員の育成	
	(8) 施設の維持管理	
	①施設及び付属設備の管理に関する業務	
	②物品等の取扱いに関する業務	
	③消耗品等購入業務	
	④設備等の簡易修繕業務	
	⑤施設管理に関する報告等	
	⑥区民ホール等管理運営業務	
	⑦消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応	
	(9) モニタリング、利用者懇談会等	
	①モニタリングの実施	
	②利用者懇談会等の開催	
	③意見箱の設置	

④	第三者評価への対応	
(10)	その他の業務	
①	実施計画、報告等	
②	住民票の写し及び印鑑登録証明書受け渡し業務	
③	その他区が実施する事業等への協力	
④	関係機関との連絡調整	
5	管理運営の基準	13
(1)	関係法令等の遵守	
(2)	区が定める指針等への対応	
①	施設の安全管理	
②	災害発生時の対応	
③	防災・危機管理対応	
④	情報管理	
⑤	環境への配慮	
⑥	区内中小事業者の活用及び区民雇用	
⑦	文書の管理	
⑧	公金・備品の管理	
⑨	行政情報の多言語化	
⑩	広聴対応	
⑪	基本人権の尊重	
⑫	ハラスメント防止対策	
⑬	障害を理由とする差別の解消	
⑭	その他	
(3)	再委託の禁止	
(4)	職員の労働環境の確保	
(5)	地域等との連携	
(6)	区と指定管理者の役割及び管理責任の分担	
①	役割分担	
②	管理責任の分担	
(7)	損害賠償	
(8)	損害賠償保険	
6	会計及び指定管理料等	21
7	指定管理者の責務	22
8	その他	22

1 目 的

港区立高輪区民センター（以下「本施設」という。）の管理運営業務に必要な基準を定める。

2 業務の基本方針

本施設は、区民の相互交流と自主的活動の促進を図り、区民福祉の増進に寄与することを目的とする施設であり、本施設の管理・運営を行うに当たり留意すべき基本的事項は、次のとおりとする。

（1）本施設の設置目的の実現

本施設が区民の相互交流と自主的活動の促進を図るために設置された施設であることを踏まえ、利用者の多様なニーズに応えられるよう効果的で効率的な管理運営を図る。

また、利用者をはじめとする区民の様々な活動拠点として、地域に密着した施設づくりに努める。

（2）安全・安心の確保

施設内の定期点検、日常点検や事業運営における安全確保など、携わる全ての者があらゆる視点から事故・危険防止に努める。

（3）平等で満足度の高いサービスの提供

利用者の平等な利用を確保し、利用者の意見を管理運営に反映させるとともに、適切な人員配置を行うことにより、利用者にとって満足度の高いサービスを提供する。

（4）区や関係機関、地域との連携

本業務の実施に当たって求められる公共性を十分理解し、区政運営の基本方針、計画に沿って、区と密接に連携して管理運営を行う。

また、他の区民センターや関係機関との連携、さらには町会・自治会など地域団体との連携に努める。

（5）個人情報などの適正な管理

本業務の履行にあたり、個人情報の保護、情報セキュリティの管理について、従事する全ての者が漏えいの防止等適正な管理、運営に努める。

3 休館日及び開館時間

（1）休館日

本施設の休館日は、港区立区民センター条例（以下「条例」という。）第

3条に定める日（12月29日から1月3日まで）とする。

(2) 開館時間

本施設の開館時間は、条例第4条に定める時間（午前9時から午後9時30分まで）とする。

4 業務の範囲

(1) 事務管理業務

① 責任者の配置

管理運営業務を適切、かつ効果的に実施するため、施設等管理責任者（施設長）を配置し、以下についても兼任することとする。

(ア) 使用料管理責任者

(イ) 物品管理責任者

(ウ) 防火責任者

② 各種実績報告書の作成

次に掲げる事項を記載した業務実績報告書を期日（提出日が土・日・祝日のときはその翌日）までに提出し、区の確認を得なければならない。

ただし、当該年度の途中において、指定を取り消されたときは、当該の取消しの日から30日以内に、当該の取消しの日までの当該年度の業務実績報告書を提出しなければならない。

内 容	提出期限
使用料の収納、還付に関する事項 （使用実績報告書及び使用料収納報告書等）	毎月分を翌月5日まで
実施状況、利用状況、収支状況に関する事項	毎月分を翌月10日まで 年度分を年度終了後30日以内
指定管理料の執行の内訳を明らかにした書類	各四半期分を翌月20日まで
上記のほか、区が特に必要と認める事項	

③ 各種保険への加入

施設運営にあたり、施設に損害が生じた場合に対応する「施設賠償責任保険」と施設利用者等に損害が生じた場合の損害賠償額を担保するための「第三者賠償保険」に必ず加入すること。必要に応じて、現金動産総合保険、並びに傷害保険等に参加し、適切な管理運営に努めること。

④ 事務機器等の設置

指定期間中、次の機器等を常設し、業務に支障がないよう努める。

台数の規定がないものについては、指定管理者が必要と思われる台数を配備すること。

(ア) コピー機及びFAX機器の設置

- a 業務従事者が使用するためのコピー機及びFAX機器を1台設置する。
- b コピー機能とFAX機能が兼用の機器でも可とする。
- c 保守業務や消耗品供給の内容、故障時の対応等に万全を期すこと。

(イ) PC（インターネット用PCを含む）及びプリンタの設置

- a 業務従事者に使用させるため、適正な台数を設置すること。また少なくとも1台以上、インターネットの利用が可能なPCを設置すること。PC、プリンタ、その稼動に必要な消耗品（ネットワーク・ケーブル等）、ソフトウェア等、導入に係る作業及びインターネットへの接続に係る経費については、指定管理者が負担すること。
- b 機器・台数の選定にあたっては、業務の効率性に配慮すること。

(ウ) 施設予約システムの導入

指定管理者は、(3)の①の(ア)の業務について、区が導入する「施設予約システム」を使用すること。施設予約システムに必要な備品(PC等)、消耗品（ネットワーク・ケーブル等）、ソフトウェア等、導入に係る作業及び施設予約システムへの接続に係る経費については、区が負担する。

⑤ 資料の収集及び提供

(ア) 指定管理者は、施設内において以下に記載する物等の資料等の掲示及び配布を行うこと。

- a 区広報誌、地域情報誌の配布
- b ポスターの掲示及びチラシの配布

(イ) 指定管理者は、新聞・雑誌等を必要部数購入し、閲覧用として利用者へ無償で提供すること。提供する情報等については公の施設に設置することを十分考慮すること。

(2) 本施設事業に関する業務

① 基本事業

指定管理者は、条例第2条の2に定める次の事業を実施する。事業の実施にあたっては、利用者の活動の妨げにならないように配慮するとともに、本施設の地域特性を活かし、また地域との協働、連携強化を図ることに配慮すること。

- ア 自主的地域活動の支援に関する事業
- イ 地域活動情報の収集及び提供に関する事業
- ウ 地域活動に資する講座等の開催
- エ 区民センター施設の利用に関すること。

(ア) 施設予約システムによる貸室に関すること。

(イ) 貸室等の利用案内等に関すること。

(ウ) 施設の利用方法に関すること。

オ 「基本事業として継続実施する事業」(別紙2)に掲げる事業
カ 上記に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業

② 提案事業

条例第1条の目的を達成するため、条例第2条の2に基づく事業を指定管理者の提案により実施するものであり、指定管理料で実施するもの。本施設が地域コミュニティの場であることを十分認識の上、地域の特性を踏まえた効果的な事業を実施してください。

③ 自主事業

上記①、②のほか、本施設の設置目的に合致し、かつ本業務の実施を妨げない範囲で、施設の利用率向上等を図るための事業を自主的に行うことができます。ただし、利用者の活動の妨げにならないよう配慮してください。

なお、自主事業は、事前に区と協議の上決定し、事業に係る経費は指定管理者負担とし、事業収入も指定管理者の収入として全額別会計となりますので、指定管理料には含めません。

④ 区の事前承認

事業の提案にあたっては、必要経費を積算した上で行い、実施事業は区と協議の上決定する。

(3) 本施設の施設利用に関する業務

① 本施設の施設利用に関すること。

(ア) 登録及び施設利用申請等の受付及び変更・取消しに関すること(ただし、利用の承認に係るものを除く)。

【内容は別添「業務仕様書1」のとおり】

(イ) 区民ホール等管理運営に関すること。

【内容は別添「業務仕様書4」のとおり】

(ウ) 施設利用の説明に関すること。

(エ) 当日使用される施設の行事等の予定を、適切な場所に表示すること。

(オ) 利用者の安全確保、保護、応急処置、関係者及び機関への連絡、引継ぎを行うこと。

② 利用サービスに関すること。

(ア) 窓口、電話、苦情等の対応を行うこと。

(イ) 施設利用に伴う付帯設備、器具等の準備及び片付けを行うこと。

(ウ) 施設終了時及び貸し出し物品返却時に原状回復の点検を行うこと。

(エ) 本施設の利用案内及びパンフレット等の作成、ホームページの作成を行い、積極的に情報を提供すること。

【ホームページの内容は別添「業務仕様書2」のとおり】

(オ) 拾得物の保管及び遺失物の取扱いについては、遺失物法（平成18年法律第73号）に基づき適切な対応を行うこと。

(カ) コピーサービスを行うこと。【内容は別添「業務仕様書2」のとおり】

(4) 使用料の収納・還付に関する業務

① 使用料等の収納業務

(ア) 収納事務を適正に行うため、使用料管理責任者を置くこと。

(イ) 条例に規定した使用料を収納すること。

(ウ) キャッシュレス決済により使用料を収納する場合は、区が導入するキャッシュレス決済端末を使用すること。キャッシュレス決済により収納した使用料は、区が指定する指定納付受託者が区に納付する。

(エ) 使用料を現金で収納した場合は、領収書を発行すること。なお、キャッシュレス決済により収納した場合は、キャッシュレス決済端末からの売上票を発行し、領収書は発行しないこと。ただし、納入者から領収書の発行について特段の求めがある場合は、領収書に代わり利用明細書を発行すること。

(オ) 現金で収納した使用料の日計を記録しておくこと。

(カ) 現金で収納した使用料を適正な方法で管理すること。

(キ) 使用料の釣銭を用意すること。

(ク) やむを得ず施設内に現金等を保管する場合、金庫等鍵のかかる場所に保管すること。

(ケ) 現金で収納した使用料は、指定する納付書により、区が指定する金融機関の翌営業日に払い込むこと。なお、施設の休館等により金融機関の翌営業日に払い込むことが困難な場合は、区と協議して定めた日までに払い込むこと。

(コ) 現金で収納した毎月の使用料は、使用実績報告書及び使用料収納報告書に、納付書の領収証書を添付し、翌月5日までに区に報告すること。

(サ) 現金で収納した使用料から使用料の還付を行わないこと。

② 使用料の還付に関する業務

(ア) 還付事務を適正に行うため、使用料還付管理責任者を置くこと。

(イ) 条例等に規定した還付することができる使用料について、正当な債主からの請求書に基づき還付すること。

(ウ) 現金又はキャッシュレス決済（電子マネー決済の場合）により収納した使用料を還付する場合は、現金で還付し、領収書を受領すること。

(エ) キャッシュレス決済（クレジットカード決済又は二次元コード決済の場合）により収納した使用料は、現金による還付は行わず、区が導入したキャッシュレス決済端末で決済処理を取り消すこと。ただし、支払翌日以降は現金による還付とする。なお、収納した使用料は、区が指定する指定納付受託者が納入者に払い戻す。

- (オ) 現金で還付した場合は、区が定める現金出納簿に、還付用の使用料の出納記録を付けること。
- (カ) 請求書及び領収書を適正な方法で管理すること。
- (キ) 還付用の使用料については、必要な額を金庫等鍵のかかる場所に保管し、残金については金融機関に預金すること。
- (ク) 還付のための使用料の清算書に領収書を添付の上、翌月5日までに区に報告すること。
- (ケ) 還付のための使用料の清算残金は、区が指定する納付書により、区が指定する金融機関の翌営業日に払い込むこと。なお、施設の休館等により金融機関の翌営業日に払い込むことが困難な場合は、区と協議して定めた日までに払い込むこと。
- (コ) 現金で収納した使用料から使用料の還付を行わないこと。
- (サ) 還付のための使用料が不足する見込みがある場合は、速やかに区へ報告すること。

③ 調査等

区は、使用料の収納・還付業務に関し必要と認める事項について指定管理者に調査・報告を求めることができる。

なお、調査・報告した結果、必要な措置を講じるよう区が命じた場合は、指定管理者は速やかに改善に努めること。

(5) キャッシュレス決済の環境整備

- ① 施設利用者の利便性向上の観点から、使用料以外の事業参加費等の実費を利用者から収受する場合、指定管理者は、区と協議の上、区が導入するキャッシュレス決済端末や二次元コードとは別に用意し、キャッシュレス決済を可能とすること。
- ② 導入するキャッシュレス決済サービスは、クレジットカード決済、電子マネー決済、二次元コード決済のいずれか又は複数とし、区と協議の上、決済事業者を決定すること。決済事業者との契約は指定管理者が行うこと。
- ③ 決済手数料等の費用（自主事業に係るものを除く）は、指定管理料において区の負担とする。

(6) 職員体制

- ① 指定管理者は、施設の管理運営を適正に行うため、業務全体を総合的に把握し、調整する施設等管理責任者を定め、施設等管理責任者任命報告書（第1号様式）により区に報告すること。退職その他により任命した職員に異動があった場合も、また、同様とする。
- ② 指定管理者は、本業務基準書に掲げる業務を実施するため、必要な知識、技能及び経験等を有する職員を配置し、施設の管理運営に支障がないように配慮すること。

また、利用者が高輪区民センター区民ホールに付帯する設備（音響・照明等）を適切かつ円滑に利用できるよう、利用者に操作方法等を指導し、利用を支援できる体制を整えること。

- ③ 指定管理者は、「指定管理施設雇用区分確認表」に基づく従事職員の名簿等を指定管理業務開始前に区へ提出すること。また、従事職員を変更する場合には、事前に区に報告すること。
- ④ 指定管理者は、従事職員に公の施設の職員として相応な服装を着用させるものとし、業務に支障のない限り名札を着用させること。

（７）職員の育成

- ① 指定管理者は、公の施設としての心構えを認識し、従事職員教育、接遇教育等を徹底し、利用者及び区民への接遇等が常に良好となるよう努めること。
- ② 指定管理者は、従事職員に公の施設の職員として綱紀の保持を常に指導すること。
- ③ 指定管理者は、職員研修・人材育成計画を作成し、常に職員の資質向上に努めること。

（８）施設の維持管理

① 施設及び付属設備の管理に関する業務

指定管理者が管理する範囲は、公募要項（施設の概要）に定めるものとする。

区との複合施設におけるエレベーター、トイレ、廊下等の共用部分については、区が管理する。（掲示板等の運用については別途協議する）

（ア）施設及び付帯設備等を常に良好な状態で維持及び保全並びに保守管理すること。

（イ）施設の運営を円滑に行うため、常に施設及び付帯設備の位置、数量、使用状況を把握しておくこと。

（ウ）利用者が快適に利用できるよう、常に施設内の清潔の保持、整理整頓に努めること。

（エ）災害その他事故により施設等がき損又は滅失したときは、その状況を区に連絡し、報告書を作成すること。

（オ）震災及び新型インフルエンザ等が発生した場合を想定し、「港区業務継続計画」に基づき、開館時間外の災害その他あらゆる緊急事態、非常事態に際して、業務体制の整備など速やかに対応できる体制を整え、施設運営に係る業務継続計画を作成し、区の承認を得ること。

（カ）複合施設の場合の維持管理については、主たる責任者及びその責務、両者の連携を図ること。

（キ）その他

施設の管理運営に当たっては、電気等の効率的利用、廃棄物の発生抑制、

リサイクルの推進等の環境への配慮を行うこと。また、区の節電対策基本方針に沿った節電対策を行うこと。

② 物品等の取扱いに関する業務

(ア) 物品とは、港区物品管理規則（昭和39年港区規則第9号）第6条に規定する物品をいう。

(イ) 指定管理者は、協定書及び本業務基準書に定めるところにより、善良な管理者の注意をもって物品の管理を行うこと。

(ウ) 指定管理者は、物品管理の事務を適正に行うため、物品管理責任者を置かなければならない。物品管理責任者を任命したときは、速やかに区に物品管理責任者任命報告書（第2号様式）をもって報告しなければならない。退職その他により任命した職員に異動があった場合も、また、同様とする。

(エ) 指定管理者は、保全物品（指定期間内に、区が指定管理者に使用させる物品をいい、指定期間中に区から支払われた指定管理料で購入した物品を含む。）については、保全物品整理簿（第3号様式）（Ⅰ種）を備え、常に数量、使用場所、使用状況等の把握に努めなければならない。また、指定管理者固有の物品との区分を明確にするため、シールその他の方法で表示しなければならない。

(オ) 指定期間中、区が指定管理者へ無償で貸与する備品等を「備品等（Ⅰ種）」とする。指定管理者が自己の費用等により購入又は調達した備品等を「備品等（Ⅱ種）」とする。

(カ) 備品等（Ⅱ種）には、管理番号、品名、規格、購入年月日、価格、所有者等を記した管理シールを貼付し、当該備品等が指定管理者に帰属する旨を常に明確にしておくこと。

(キ) 指定管理者は、購入した備品等（Ⅱ種）について、保全物品整理簿に準じた一覧を作成し、事業報告書を提出する際に報告すること。

(ク) 指定管理者は、業務実施のため、指定管理者の費用等により物品を購入、又は調達することができる。その場合、所有権は指定管理者に帰属する。

(ケ) 指定管理者は、保全物品のうち、本来の用途に供することができないと認められるものがあるときは、区に報告し、区の指示があるまで当該物品を適正に保管しなければならない。また、保全物品のうち、貸与備品が業務に供することができなくなった場合は、区と協議のうえ、必要に応じて区が購入又は調達するものとする。

(コ) 指定管理者は、保全物品に亡失又は損傷があったときは、直ちに、区に報告しなければならない。また、指定管理者が故意又は過失により貸与備品を亡失又は損傷したときは、区と協議の上、必要に応じてこれを弁償するものとする。

(サ) 指定管理者は、備品（Ⅱ種）については、自己の責任と費用において

撤収するものとするが、区と指定管理者協議のうえ、双方が同意した場合は、区に引き継ぐことができるものとする。この場合、区は港区物品管理規則に基づき処理するものとする。

(シ) 指定管理者は、指定期間の満了その他協定書の定めによる指定の取消しあるいは協定の解除があったときは、保全物品について数量を照合した後、物品現在高調書兼物品引渡書（第4号様式）により、区に返還しなければならない。

(ス) 指定管理者は、保全物品について、区の書面による承諾がない限り、次の各号に該当することを行ってはならない。

- ・他の用途に使用し、又は廃棄すること。
- ・加工、改良等を加えること。
- ・第三者に貸与又は譲渡すること。

(セ) 区は、あらかじめ日時を定めて、物品の管理事務及び使用状況について検査することができる。この場合において、指定管理者は、施設等管理責任者にその立会いをさせるものとする。

(ソ) 指定管理者は、次に掲げる物品等については特に清潔な状態に保つよう衛生管理に努めること。

- ・座布団・畳・貸出用電気ポット・布巾・茶器セット・調理用具・食器・茶道具等

③ 消耗品等購入業務

(ア) 指定管理者は、施設の管理運営に必要な消耗品等を購入し、適切に管理すること。

(イ) 対象物品の購入範囲は、原則各年度協定書作成時に提出する「管理運営経費に関する見積書」に定めたとおりとし、その物品は区に帰属する。

ただし、利用者懇談会等で、利用者サービスの改善及び向上を図ることが求められ、かつ対応可能なものについては、区と協議の上購入することができる。

④ 設備等の簡易修繕業務

(ア) 1件予定価格130万円（税込）を超えない修繕については指定管理者が行う。

(イ) 指定管理者は、設備・機器・備品等の修繕を行うときは、事前に区の了承を得ること。ただし、利用者の安全・安心に関わる等、緊急を要するときはこの限りではない。

(ウ) 指定管理者は、設備・機器・備品等の修繕を行うときは、原則として2者以上から見積りを徴収し、適正な価格での実施に努めること。

(エ) 修繕が完了したときは、指定管理者は速やかに区に報告すること。

(オ) 簡易修繕に要する経費は、毎年度、予算額から決算額を除いた額（余剰分）について清算するものとする。

(カ) 指定管理者は、修繕の詳細（実施日・実施場所・対象備品・内容・価

格・契約業者の一覧・現場写真等)を毎年にかけて記録し、区が報告を求めたときは随時応じること。

⑤ 施設管理に関する報告等
施設の損傷等の報告

指定管理者は、施設設備・機器等に災害や事故等により破損その他障害が発生した場合は、直ちに状況を区に連絡し、その後速やかに施設損傷等について書面で報告すること。

利用者が施設及び備品等に損害を与えた場合、上記のとおり区へ連絡し併せて書面で報告すること。また、利用者への損害額等請求については、その都度区と協議し行うこと。

⑥ 区民ホール等管理運営業務

【内容は別添「業務仕様書4(各種保守点検業務)」のとおり】

⑦ 消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)への対応

令和5年10月から導入が予定されている消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)において、利用料金等の収受に際し、登録番号、適用税率、消費税額等を記載した適格請求書(インボイス)の利用者への交付のために、指定管理者においては、インボイスの事業者登録をはじめ、必要な対応をすること。

(9) モニタリング、利用者懇談会等

① モニタリングの実施

区及び指定管理者は各々の費用負担において、指定期間中、管理運営業務に対するモニタリングを行うこと。指定管理者は、区が実施するモニタリングに対して最大限の協力を行うこと。

【内容は別添「業務仕様書3(1)」のとおり】

② 利用者懇談会等の開催

利用者及び関係団体等の意見、要望等の聴取等、利用者ニーズの把握を行うため、利用者懇談会、全区民センター合同利用者懇談会を各年に1回以上開催すること。

【内容は別添「業務仕様書3(2)」のとおり】

③ 意見箱の設置

意見箱等を設置し、日頃より利用者の意見を把握し、迅速に対応すること。

④ 第三者評価への対応

区が実施する第三者評価(原則として指定期間の中間年に1回)の結果や改善指導については、業務運営に速やかに反映し改善すること。

(10) その他の業務

① 実施計画、報告等

- (ア) 毎年度開始 1 か月前までに運営方針、事業計画を作成し、区に提出すること。事業計画等を確実に履行し、履行上不具合が生じた場合は、区と協議の上変更の承認を得ること。
 - (イ) 指定管理者は、事業を行う際、事業実施前に事業計画書をあらかじめ区へ提出し承認を得ること。
 - (ウ) 指定管理者は、事業実施後、速やかに事業報告書を作成し、区に提出すること。
 - (エ) 指定管理者は、施設管理日誌等を備え、日々、職員の状況や施設及び事業内容等を記録すること。
 - (オ) 指定管理者は、高輪区民センターの利用状況報告を翌月の 10 日までに、区に提出すること。ただし、10 日が土曜、日曜日、祝日（休日を含む。）のときはその翌日に、提出すること。
 - (カ) 区は必要に応じ、指定管理者に業務内容等を報告させることができるものとする。
 - (キ) 指定管理者が、当該年度の途中で地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消されたときは、当該取消の日から起算して 30 日以内に、当該取消の日までの当該年度の業務報告書を提出すること。
- ② 住民票の写し及び印鑑登録証明書受渡し業務
指定管理者は、「住民票の写し及び印鑑登録証明書の電話予約サービス事業実施要綱」に基づく交付業務を、別途区と契約を締結の上、実施すること。
- ③ その他区が実施する事業等への協力
指定管理者は、その他区が実施する事業等への協力を惜しまないこと。
特に、選挙に伴う急な施設利用等に際しては、最大限の協力を行うこと。
- ④ 関係機関との連絡調整
ホールの利用等により多数の来館者が見込まれるなど、他の施設に影響を及ぼすと考えられるとき、また必要があると思われるときは、関係部署へあらかじめ連絡すること。

5 管理運営の基準

(1) 関係法令等の遵守

本施設の管理運営業務を行うに当たっては、次に掲げる法令等を遵守し、施設の管理運営を行うものとする。

- ① 港区立区民センター条例及び同条例同施行規則
- ② 港区立区民センター運営要綱
- ③ 港区立区民センター登録要綱
- ④ 港区立区民センターの利用等に関する要領
- ⑤ 地方自治法
- ⑥ 労働関係法（労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等）

- ⑦ 個人情報保護に関する法律
- ⑧ 港区情報公開条例及び同条例同施行規則
- ⑨ 港区環境基本条例
- ⑩ 港区廃棄物の処理及び再利用に関する条例及び同条例同施行規則
- ⑪ 港区有施設の安全管理に関する要綱
- ⑫ 港区防災対策基本条例
- ⑬ 港区暴力団排除条例
- ⑭ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- ⑮ 障害者の雇用の促進等に関する法律
- ⑯ その他施設の管理運営業務及び各種事業実施に関わる各種法律・条例等

(2) 区が定める指針等への対応

① 施設の安全管理

- (ア) 区有施設等安全点検及び点検報告(日常点検・総点検)、「港区有施設の安全管理に関する要綱」(別紙1)、「港区有施設安全管理業務実施要領」(別紙2)に基づく安全管理体制の整備、日常安全点検等を実施すること。
- (イ) 区有施設等安全管理講習会を受講すること。
- (ウ) 指定管理者は、防犯カメラの運用又は保守点検を行うに当たっては、「港区有施設における防犯カメラの設置及び運用に関する基準」(別紙3)を遵守すること。
- (エ) 高輪地区総合支所等との避難所運営等の訓練に参加又は協力すること。
- (オ) AEDの日常作動点検を行い、保守管理を行うこと。また、AEDの適切な使用ができるように普通救助講習を受講すること。
- (カ) 指定管理者は、港区有施設シックハウス対策ガイドライン、港区有施設シックハウス対策マニュアル等に基づくシックハウス対策を講じ、施設利用者の健康を確保すること。なお、工事及び物品の購入・賃貸、建物管理を行うに当たっては、「シックハウス対策に関する特記事項」(別紙4)を遵守すること。

② 災害発生時の対応

- (ア) 港区防災対策基本条例の規定に基づく、事業者の責務を負うものとする。
- (イ) 本施設は、区民避難所(地域防災拠点)に指定されているため、区が区民避難所(地域防災拠点)を開設した際には、別途締結する災害時協定に基づき対応すること。
- (ウ) 区が本施設を津波避難ビルに指定した際には、別途締結する津波避難ビルに関する協定に基づき対応すること。

③ 防災・危機管理対応

- (ア) 災害や事故、感染症の発生などの緊急時において、「港区危機管理基本マニュアル」(別紙5)に基づき、「緊急対応マニュアル」を作成し、利用者等の避難誘導、関係機関への通報、傷病者の医療機関への搬送の付き添い、安全確保、通報・連絡等の迅速かつ的確な対応を行うこと。
- (イ) 休日・夜間の連絡体制を確立すること。
- (ウ) 事件・事故等の際の「行動マニュアル」を作成し、職員研修の実施等を行うこと。
- (エ) 災害時は区の指示に基づき区民の安全確保のため協力すること。
- (オ) 各総合支所が行う庁舎の防災訓練に積極的に参加し、災害時の備えに努めること。
- (カ) 区の方針等を踏まえ、区と連携して施設における感染予防策を実施するとともに、感染症発生時には区の指示に基づき感染拡大防止に取り組むこと。

④ 情報管理

管理する個人情報の保護をはじめ情報セキュリティについては、本業務に従事するすべての者が「港区情報安全対策指針」(別紙6)を厳守し、漏えいの防止等の適正な管理に努めること。

⑤ 環境への配慮

- (ア) 指定管理者は、港区環境マネジメントシステムに則り、港区環境方針及び環境法令を遵守し、指定管理業務を遂行すること。
- (イ) 指定管理者は、施設のエネルギー使用量や施設情報を毎月集計・報告すること。
- (ウ) 指定管理者は、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (エ) 「環境により良い自動車」の利用について、以下の内容を遵守すること。
 - ア 本業務の履行にあたって自動車を使用し、又は利用する場合は、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)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - (a) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - (b) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
 - イ 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車(EV)、プラグインハイブリッド自動車(PHV)、燃料電池自動車(FCV)、ハイブリッド自動車(HV)の総称を指す。
 - ウ 適合の確認のために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、速やかに提示し、又は提出すること。
 - エ 本業務の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン(平成29年3月16日付改正28環改

車第 790 号)」に規定する評価基準 A ランク以上の車両を供給すること。
オ 指定管理者は、本業務の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成 9 年港区条例第 4 2 号）第 9 条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

⑥ 区内中小事業者の活用及び区民雇用

(ア) 契約発注の際は、港区内中小事業者を優先すること。

(イ) 区民雇用を促進すること。特にシルバー人材センター、障害者支援施設や母子福祉団体を優先的に活用すること。

⑦ 文書の管理

指定管理者は、港区文書管理規程に準じ、文書を管理すること。

⑧ 公金・備品の管理

(ア) 指定管理者は、港区会計事務規則、港区公金等の保管に関する取扱基準に準じ、公金等について、善良な管理者の注意を怠らないこと。

(イ) 公金等は、金庫に保管すること。

(ウ) 備品等を常に良好な状態に保つよう、適切な管理を行うこと。

⑨ 行政情報の多言語化

指定管理者は、「港区行政情報多言語化ガイドライン」に準じ、行政情報の多言語化を推進していくこと。

⑩ 広聴対応

指定管理者は、「区民の声への対応マニュアル」に基づき、区に寄せられる意見・要望等に対し、迅速・誠実に対応すること。

⑪ 基本的人権の尊重

指定管理者は、本業務の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために、「企業と人権」（区作成）を踏まえて適切な対応を図ること。

⑫ ハラスメント防止対策

指定管理者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、区と連携して適切に対応すること。

⑬ 障害を理由とする差別の解消

指定管理者は、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」を遵守すること。また、障害を理由とする差別が発生した場合は、区と連携して適切に対応すること。

⑭ その他

区が定める方針やガイドライン等を十分に認識の上、施設の管理・運営において、積極的に区と連携すること。

(3) 再委託の禁止

指定管理業務の全部又は主たる部分を再委託することはできません。

ただし、清掃・警備及び設備の保守点検など専門性の高い個別業務等については、区の事前承認を得た場合に限り、再委託ができます。

(4) 職員の労働環境の確保

- ① 指定管理者は、本施設において、別途定める職員配置表に基づき配置される職員（再委託及び人材派遣会社により配置する職員を含む。以下同じ。以下「職員」という。）に対し、「港区が発注する契約に係る業務に従事する労働者等の労働環境確保の促進に関する要綱」に基づき「港区指定管理者制度導入施設における最低賃金水準額に関する手引き」で定める金額（以下「最低賃金水準額」という。）以上の賃金を給付すること。最低賃金水準額は、指定期間が属する年度の最低賃金水準額を年度単位で適用し、ただし、最低賃金法（昭和34年法律第137号）に基づき定められる地域別最低賃金（以下「最低賃金」という。）の金額が最低賃金水準額を上回ったときは、最低賃金の金額を最低賃金水準額とする。
- ② 指定管理者は、次に掲げる事項を施設の見やすい場所に掲示し、若しくは備え付け、又は書面を交付することによって職員に周知すること。
 - (ア) 労働環境確保策の対象となる職員の範囲
 - (イ) 本業務における最低賃金水準額
 - (ウ) 本項5(4)④に規定する申出をする場合の申出先
- ③ 指定管理者は、本業務に従事する職員の労働環境に関し、別に定める賃金給付状況シートを作成し、事業計画書と共に提出すること。
- ④ 指定管理者並びに職員の配置に係る再委託先及び人材派遣の事業者は、職員が労働環境及び賃金に関する申出をしたことを理由に、解雇、下請契約の解除その他の不利益な取扱いをしないこと。
- ⑤ 区は、次のいずれかに該当する場合は、指定管理者に対して報告を求め、又は指定管理者、職員の配置に係る再委託先若しくは人材派遣の事業所において、職員等の労働条件を示す書類その他の物件を調査し、若しくは本業務に従事する者及び関係者に確認することができる。
 - (ア) 職員から本項5(4)④に規定する申出があったとき。
 - (イ) 本項5(4)に定める労働環境確保に係る事項の履行状況について確認する必要があると認めるとき。
- ⑥ 区は、本項5(4)⑤の規定による調査の結果、必要があると認められる場合は、第三者による調査を行うことができる。
- ⑦ 指定管理者は、本項5(4)⑤及び⑥の規定による労働環境の確認のための調査に協力すること。
- ⑧ 区は、本項5(4)⑤、⑥及び⑦の規定による調査の結果、本項5に定める労働環境確保に係る事項の履行状況が不適切と認められる場合は、指定管理者に対し、労働環境の改善を指示することができる。
- ⑨ 指定管理者は、本項5(4)⑧の規定による改善指示に従うこと。

- ⑩ 指定管理者は、業務の特性に応じて職員の良い労働環境の確保に必要な対策を講ずること。
- ⑪ 指定管理者は、指定管理者と職員の配置に係る再委託先又は人材派遣の事業者との間において、本項5（4）に定める労働環境確保に係る内容を遵守することについて、契約書等の書面において、明記すること。
- ⑫ 指定管理者は、本項5（4）①の規定に基づき、指定管理者が職員に対して支払った賃金が最低賃金水準額に基づき算出する賃金を下回ったときは、当該職員に対して、当該賃金と最低賃金水準額に基づき算出する賃金との差額に相当する額を再委託先及び人材派遣の事業者と連帯して支払うこと。

（5）地域等との連携

- ① 地域に開かれた施設として、地元町会・自治会、商店会、学校、近隣施設、その他関係団体など地域と良好な関係を築くため、地域の行事やイベントに参加するなど、積極的に交流を図ること。
- ② 区内各区民センターとの情報共有を図るため各指定管理者と連携し、区民センター長会等を月1回以上実施すること。
- ③ 地区内の他の施設や複合施設内の他の施設とも連携を密にし、区が情報共有の場を設けるときは、必ず出席すること。

（6）区と指定管理者の役割及び管理責任の分担

① 役割分担（◎：主体的な役割 ○：補助・助言・指導する役割）

項目		区	指定管理者
設置者としての責務		◎	—
区民センターの管理運営		○ 条例・規則事項	◎
	施設の管理（設備、物品の管理）	○	◎
	施設の占用・行為許可	◎	—
	苦情対応	○	◎
	緊急時の対応（事件・事故等）	◎（※）	◎（※）
	施設の安全対策 （安全点検・整備・改修等）	◎（※）	◎（※）
	広報・PR	○	◎
事業運営		○	◎

（※）設置者としての責任は区にあり、管理責任は指定管理者にあることを示します。

② 管理責任の分担（○：主たる分担者）

項 目		内 容		管理責任分担	
				区	指定管理者
1	法令等の変更	(1)	指定管理業務に影響を及ぼす法令等の変更	○	
		(2)	上記以外の指定管理者自身に影響を及ぼす法令等の変更		○
2	税制の変更	(1)	指定管理業務に影響を及ぼす税制の変更	○	
		(2)	上記以外の一般的な税制の変更		○
3	物価変動	(1)	指定期間中の物品費、人件費等物価変動に伴う経費の増加		○
4	金利変動	(1)	指定期間中の金利変動に伴う経費の増加		○
5	書類	(1)	区が作成した書類	○	
		(2)	指定管理者が作成した書類		○
		(3)	両者記名捺印した協定書	相互で協議	
6	指定管理者の指定	(1)	区の事由により指定管理者の指定が議会で議決されない場合	○	
		(2)	指定管理者候補者の事由により指定管理者の指定が議会で議決されない場合		○
7	指定管理業務の変更及び経費の変動	(1)	区の事由による指定管理業務の変更に伴う経費の増加	○	
		(2)	上記以外の事由による指定管理業務の変更及び経費の増加		○
8	住民対応	(1)	地域との協調		○
		(2)	指定管理業務及び自主事業の内容に対する住民からの苦情、要望等		○
		(3)	上記以外の区政全般への苦情、要望等	○	
9	環境問題	(1)	施設又は用地からの有害物質等の発生	○	
		(2)	指定管理業務及び自主事業に起因する有害物質の排出・漏洩、騒音、振動、光、臭気等に関するも		○

			の		
10	不可抗力	(1)	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の区又は指定管理者の責めに帰すことのできない自然的又は人為的な現象）による被害の発生、拡大及び施設・設備の復旧	○	
		(2)	不可抗力によるもので、指定管理者の対応の遅れ、施設管理の不備等による被害の発生、拡大及び施設・設備の復旧		○
11	施設の損傷	(1)	指定管理者の故意又は過失によるもの		○
		(2)	施設の設計・構造上の瑕疵によるもの	○	
		(3)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの（1件130万円を超えるもの）	○	
		(4)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの（1件130万円以下のもの）		○
12	備品（I種）の損傷	(1)	指定管理者の故意又は過失によるもの		○
		(2)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの	○	
13	施設等の保守点検	(1)	区の事由による保守点検の増加	○	
		(2)	指定管理者の責め及び保守点検の不備による保守点検の増加		○
14	第三者への賠償	(1)	指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に生じた損害		○
		(2)	上記以外の事由により第三者に生じた損害	○	
15	セキュリティ	(1)	指定管理者の警備不備による情報漏洩、犯罪発生等		○
		(2)	上記以外の事由による情報漏洩、	○	

			犯罪発生等		
16	使用料等の管理	(1)	施設利用者から徴収又は収納した使用料、区から予め交付した還付のための使用料、事業に伴う金銭の盗難・紛失		○
17	指定期間の終了	(1)	指定期間終了の場合（指定期間の満了以前の取消し等による場合を含む。）における区又は区が指定するものに対する業務の引継ぎに要する費用		○
		(2)	指定期間終了の場合（指定期間の満了以前の取消し等による場合を含む。）における原状復帰に要する費用		○

（備考）

2-(1) 消費税率の変更を想定した規定です。

2-(2) 収益関係税、外形標準課税など指定管理者自身に影響を及ぼす税制の変更を想定した規定です。

（7）損害賠償

指定管理者は、故意又は過失により管理物品を損傷し又は滅失したときは、これによって生じた損害額を区に賠償することとします。ただし、区が止むを得ない事情があると認めた場合はこの限りではありません。

（8）損害賠償保険

施設運営にあたり、施設利用者に損害が生じた場合の損害賠償額を担保するため、必ず損害保険に加入すること。指定管理者が加入すべき保険の基準は、「特別区自治体総合賠償責任保険概要」で定める金額とし、指定管理者が負担することとする。保険料等は指定管理料に含む。加入内容については事前に区と協議の上決定すること。

6 会計及び指定管理料等

（1）指定管理者は、指定管理業務の経費に係る経理関係書類を、協定期間終了後区の指示する期間保管すること。

（2）指定管理者は、日々経理に関しては確実に執行し、常に透明性を確保すること。

- (3) 指定管理者は、区が承認した収支予算書の費目期別区分に基づき計画的に執行すること。
- (4) 指定管理料は、原則、流用できない。やむを得ない理由で流用する際は、あらかじめ区の了承を得ること。
- (5) 指定管理者は、事業の実施にあたって、利用者の利益に供する実費程度の金額を徴収できるものとする。その場合、その徴収する事業ごとに収支・計算方法について明らかにし、事業実施前に区の承認を得ること。

7 指定管理者の責務

- (1) 指定管理者は、本施設の設置目的を理解し、効率的、効果的な管理運営を行うとともに、常に区民サービスの向上に努めること。
- (2) 指定管理者は、入退園時の確認作業や施設内及び周辺の安全管理を厳重に行い、児童等利用者の安全確保に万全を帰すること。
- (3) 指定管理者は、良好な環境衛生の維持と労働安全規則等を遵守し、従事職員の安全管理に万全を期すること。
- (4) 指定管理者は、公の施設としての心構えを認識し、従事職員教育、接遇教育等を徹底し、児童等利用者及び区民への接遇等が常に良好となるよう努めること。
- (5) 指定管理者は、従事職員に公の施設の職員としての綱紀の保持を常に指導すること。
- (6) 指定管理者は、本建物の保全に努め、施設の破損や美観を損なうことのないように施設を使用するとともに、整理整頓や清掃等維持管理を十分に行うこと。
- (7) 指定管理者は、水道、電気等の使用については、必要最小限にとどめ、特に照明は業務終了後、速やかに消灯すること。また、消耗品の使用についても常に節約、節減等の努力を行うこと。

8 その他

- (1) 指定管理者は、公の施設であることから、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体等に有利又は不利になるような運営を行わないこと。

- (2) 指定管理者は、複合施設における事業や非常時の安全管理について、施設間で密接に連携して管理運営を行うこと。
- (3) 指定管理者は、他の関係施設と密接に連携して管理運営を行うこと。
- (4) 指定管理者は、本業務に関する申請書等帳票類は常に整理し、港区文書管理規程に準じ保管すること。管理運営業務又は経理状況に関する報告や実地調査を求められた場合には、速やかに対応すること。
- (5) 指定管理者は、区から管理運営並びに現状等に関する調査及び資料作成等の作業の指示があった場合には、速やかに対応すること。
- (6) 指定管理者は、管理運営業務を行う上での各種規程等を作成する場合、内容について区と協議すること。
- (7) 区は、本事業実施上、緊急かつ必要と認められるものについては、指定管理者に対して臨機の処置を講ずるよう求めるとともに、その処置について報告させることができる。
- (8) 区は、事業の実施結果が、本業務基準書の内容に適合しないと認めたときは、理由を示してその運営の変更を求めることができる。この場合の費用は、指定管理者の負担とする。
- (9) 指定期間終了時には、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設管理業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。この場合の費用については、指定管理者の負担とする。
- (10) 本業務基準書に定めのない事項又は事業の実施に当たって疑義が生じた場合は、区と指定管理者が協議してこれを定めるものとする。