

千葉市中央区蘇我コミュニティセンター
ハーモニープラザ分館

指定管理予定候補者管理運営の基準

令和元年8月30日

千葉市

＜目 次＞

1	総則	2
	(1) 本書の位置付け	2
	(2) 管理運営にあたっての基本的な遵守事項	2
	(3) 指定管理業務を実施するにあたっての前提	2
2	施設運営に関する業務の基準	3
	(1) 施設貸出業務	3
	(2) 市からの事業実施受託業務	7
	(3) その他の業務	7
3	施設維持管理に関する業務の基準	10
	(1) 建築物保守管理業務	11
	(2) 清掃業務	11
	(3) 舞台設備等保守管理業務	12
	(4) 備品管理業務	12
	(5) その他の業務	13
4	経営管理業務に関する基準	13
	(1) 事業計画書の作成業務	13
	(2) 事業報告書の作成業務	14
	(3) 利用者意見等の把握と対応	16
	(4) 市との連絡調整等	17
	(5) 年度協定	17
	(6) 指定期間終了時の引継業務	17
5	その他	18
	(1) 管理体制の整備等	18
	(2) 記録の保管	18
	(3) 保険及び損害賠償	18
6	自主事業	18
7	留意事項	19
	(1) 施設の運営に関する留意事項	19
	(2) 施設の管理に関する留意事項	19
	(3) モニタリング及び実績評価	19
	(4) その他	20
8	参考資料（ホームページアドレス）	21
9	別添資料一覧	21

※本書の下線は、P21「8 参考資料（ホームページアドレス）」を示している。

1 総則

(1) 本書の位置付け

本書は、千葉県コミュニティセンター設置管理条例（昭和54年千葉県条例第5号。以下「設置管理条例」という。）第16条に規定する市長の定める基準である。
また、千葉県が千葉県中央区蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館（以下「本施設」という。）の管理運営を行う指定管理者を選定するに当たり、本施設の管理運営に関し、市が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものであり、別に配布する「選定要項」と一体のものである。

(2) 管理運営にあたっての基本的な遵守事項

指定管理者は、選定要項の「5 指定管理者が行う業務の範囲」に記載された業務（以下「指定管理業務」という。）を実施するに当たっては、設置管理条例、千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則（昭和54年千葉県規則第9号。以下「管理規則」という。）のほか、法令、条例、規則、その他の関係法令を遵守するとともに、本書に示す基準に従い、本施設を適切に管理し、及び運営しなければならない。

なお、設置管理条例及び管理規則は、令和2年4月1日に施行される「千葉県ハーモニープラザ設置管理条例及び千葉県コミュニティセンター設置管理条例の一部を改正する条例（平成31年3月8日条例第6号）」及び「千葉県ハーモニープラザ管理規則及び千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則の一部を改正する規則（平成31年3月29日規則第35号）」により改正されることから、当該改正後の条文を十分に確認すること。

(3) 指定管理業務を実施するにあたっての前提

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たっての前提として、以下の点に留意すること。

ア 指定管理者制度の適正な理解

指定管理者は、選定要項の「1 指定管理予定候補者選定の趣旨」、関係法令及び指定管理者制度の適正な理解に基づき、業務を実施すること。

イ 施設の目的・目指すべき方向性等の適正な理解

指定管理者は、選定要項の「4 管理対象施設の概要」に示す設置管理条例上の設置目的、ビジョン・ミッション、特徴及び指定管理者制度導入に関する市の考えの適正な理解に基づき、業務を実施すること。

ウ 市の施策の適正な理解

指定管理者は、選定要項の「6 市の施策等との関係」に示す施策を踏まえ、管理体制の構築や業務の実施を行うこと。

エ ハーモニープラザ構成施設としての適正な理解

指定管理者は業務の実施にあたっては、ハーモニープラザの構成施設であることを踏まえ、他の構成施設との連携を積極的に図るとともに、他の構成施設の運営に支障が生じないように配慮すること。

2 施設運営に関する業務の基準

指定管理者は、民間事業者としての創意工夫やノウハウを積極的に活用し、利用者サービスの向上、施設稼働率の向上及び施設の有効活用などに努め、利用者が円滑な活動ができるよう、必要な指導、助言等を行うなどの利用者支援を行うこと。

なお、指定管理者はハーモニープラザ全体の維持管理等業務を行う者と協力して、本施設及びハーモニープラザの利用者サービス向上に努めること。

(1) 施設貸出業務

ア 使用時間

原則として設置管理条例に基づき本施設の使用時間は午前9時から午後9時までとする。ただし、市長がコミュニティセンターの使用上必要があると認めるときは、臨時に使用時間を変更し、又は使用時間以外の時間に使用することができる。

イ 休館日

国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始(12月29日から翌年の1月3日までの日)とする。

ただし、指定管理者は、施設の管理上必要がある場合は、あらかじめ市長の承認を得て、休館日を設けることができる。

また、市は、市が実施する大規模修繕や不可抗力による場合など、施設の設置者として管理上必要があると認める場合は、指定管理者と協議のうえ、指定管理者に施設を休館させることができる。

ウ 職員の配置等

(ア) 指定管理業務に関する「業務責任者」を配置すること。

(イ) 「週間人員配置表」(別添資料1)を参考に、業務に必要な職員を配置すること。

(ウ) 職員の勤務形態は、業務に支障が生じないようにすること。また、「業務責任者」又は「業務責任者の職務代理者」のいずれかを必ず施設に常駐させること。

(エ) 職員に対して、業務に必要な研修を適宜実施すること。特に、接遇研修などを実施し、利用者サービスの向上に努めること。

エ 使用許可等

本施設の講習室等の諸室(設置管理条例別表第2 1 集会室等利用料金

(2) 千葉市中央区蘇我コミュニティセンターに掲げる施設。ただし、ハーモニープラザ分館に係る部分に限る。以下「諸室」という。)及びフィットネスルームを使用しようとする者は、指定管理者の許可を受けなければならない。

このため、指定管理者は、指定管理業務を開始する日までに、市と協議の上、当該使用許可業務を実施するために必要な千葉市行政手続条例(平成7年条例第40号)第5条第1項に規定する審査基準、同条例第6条に規定する標準処理期間及び同条例第12条第1項に規定する処分基準を定め、市の承認を得ること。また、使用許可、使用許可事項の変更、使用許可の取消等に関しては、管理規則の定めるところにより処理すること。

オ 施設の使用受付等

指定管理者は、諸室及びフィットネスルームの使用申請の受付、利用料金の徴収、各種案内等を行い、その業務に必要な全ての帳簿類を作成すること。

本施設では、インターネットを利用した、公共施設予約システム（以下「予約システム」という。）を導入している。指定管理者は、当該予約システムにより適切に受付業務を行うこと。

また、指定期間中に予約システムの仕様変更などによる事務作業等が発生した場合には適切に対応すること。

(ア) 諸室の使用申請の受付等

a 抽選申込受付

諸室を使用しようとする者の抽選申込を、使用しようとする日の属する月の2月前の「1日から10日」まで受け付けること。

抽選日は、毎月「11日」とし、抽選結果について施設掲示等の方法により利用者へ周知すること。

b 抽選後空き諸室の使用申請の受付

抽選後空きとなっている諸室の予約申込は先着順とし、使用しようとする者の使用申請を、使用しようとする日の属する月の2月前の月の11日から使用しようとする日の前日まで受け付けること。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、使用しようとする日の当日の使用申請であっても受け付けることができる。

c 使用申請の優先的受付

本市及び町内自治会等の団体が使用する場合は、以下のとおり、優先的に使用受付を行うこと。

(a) 6月前から使用受付を可能とする団体

- ・本市
- ・当該コミュニティセンター指定管理者

(b) 3月前から使用受付を可能とする団体

- ・町内自治会
- ・社会福祉協議会地区部会
- ・社会教育関係団体 等

d 利用料金の徴収

使用許可の際、設置管理条例第12条第2項の規定に基づき市長の承認を得た額の利用料金を徴収すること。

e 利用料金の返還

災害その他使用者の責めに帰することができない理由により使用不能となった場合等は、利用料金の全部又は一部を利用者に返還することができる。

f 利用料金の減免

身体障害者手帳等の交付を受けている者が主体となって組織する団体が使用する場合及び特に必要がある場合として市長が定める場合等は、利用料金を減免すること。

また、指定管理者がその他特に必要があると認めるときは、利用料金を減免することができる。

なお、減免した利用料金は指定管理者の負担とし、市は補填しない。詳細は「千葉県コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要領」（別添資料2）のとおりとする。

(イ) フィットネスルームの使用申請の受付等

a 貸出方法

原則、個人使用とするが、専用使用日を設けることができる。

フィットネスルームの個人使用及び専用使用は、利用者の意見、地域の実情等を踏まえ、利用のスケジュールを設定すること。

b 使用申請の受付

(a) 個人使用

原則として使用日当日、受付窓口で受け付けること。

(b) 専用使用

・フィットネスルームの抽選申込受付

フィットネスルームを専用使用しようとする者の抽選申込を、使用しようとする日の属する月の2月前の「1日から10日」まで受け付けること。

抽選日は、毎月「11日」とし、抽選結果について、施設掲示等の方法により利用者へ周知すること。

・フィットネスルームの抽選後空き施設の予約申込受付

抽選後空きとなっている施設の予約申込は先着順とし、フィットネスルームを専用使用しようとする者の使用申請を、使用しようとする日の属する月の2月前の月の11日から使用しようとする日の前日まで受け付けること。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、使用しようとする日の当日の使用申請であっても受け付けることができる。

c 使用申請の優先的受付

本市及び町内自治会等の団体が使用する場合は、以下のとおり、優先的に使用受付を行うこと。

(a) 6月前から使用受付を可能とする団体

- ・本市
- ・当該コミュニティセンター指定管理者

(b) 3月前から使用受付を可能とする団体

- ・町内自治会
- ・社会福祉協議会地区部会
- ・社会教育関係団体 等

d 利用料金の徴収

設置管理条例第12条第2項の規定に基づき市長の承認を得た額の利用料金を徴収すること。

e 利用料金の返還

災害その他使用者の責めに帰することができない理由により使用不能となった場合等は、利用料金の全部又は一部を利用者に返還することができる。

f 利用料金の減免

身体障害者手帳等の交付を受けている者が主体となって組織する団体が、フィットネスルームを専用使用する場合、身体障害者手帳等を所持する者、満65歳以上の者がスポーツ施設を個人使用する場合及び特に必要がある場合として市長が定める場合等は、利用料金を減免すること。

また、指定管理者がその他特に必要があると認める場合は、利用料金を減免することができる。

なお、減免した利用料金は指定管理者の負担とし、市は補填しない。詳細は「千葉市コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要領」（別添資料2）のとおりとする。

g 回数券・定期券の取扱

フィットネスルームの個人使用については、回数券及び定期券の販売を行い、市民サービスの向上に努めること。

(a) 回数券の取扱

回数券は、適切な使用期限を定め、販売枚数及び使用枚数を把握すること。

なお、平成30年4月1日から令和2年3月31日の指定期間（以下「前期指定期間」という。）において、前期指定期間の指定管理者である公益財団法人 千葉市文化振興財団（以下「前期指定管理者」という。）により、次のとおり回数券が販売されている。

【現在販売されている回数券】

区分	金額	内容
一般	2,200円	220円券×11枚
中高生	1,000円	100円券×11枚

【留意事項】

平成31年3月31日以前に販売された回数券は、「発効日から1年間に限り有効」と明記しており、平成31年4月1日以降に販売された回数券については、令和2年3月31日までの使用期限を設けて販売されている。また、前期指定管理者は令和2年4月1日以降の使用ができない旨、周知していることから、前期指定管理者が販売した回数券の使用は認めないこと。前期指定管理者が販売した回数券で苦情等を受けた場合は、前期指定管理者と協力して対応すること。

(b) 定期券の取扱

定期券は、適切な使用期間を定め、販売枚数を把握すること。

h フィットネスルームの運営

(a) 機器の日常点検及び清掃等

機器の安全管理には万全を期し、点検・清掃等を行うこと。また、機器の異常を発見した場合は、適切に対応すること。

(ウ) 緊急時等の対応

施設内で事件、事故等が発生した場合及び本施設の利用者及び来場者等の急な病気、けが等に備え、ハーモニープラザの構成施設であることを踏まえ、他の構成施設と協議の上以下の業務を行うこと。

- a 緊急時マニュアル・危機管理マニュアルの作成
- b 緊急連絡体制の整備
- c 緊急時対応の訓練
- d 事件、事故等発生時の市への報告

施設内で事件、事故等が発生した場合は、直ちに市、中央監視室及び関係機関等に伝達すること。その後、市へ速やかに書面により報告を行うほか、月次事業報告書に記載すること。

なお、軽微なものは、書面による報告を省略することができる。

(2) 市からの事業実施受託業務

市からの事業実施受託業務（以下「受託事業」という。）は以下のとおりとする。

ア コミュニティまつり※の開催

指定管理者は、利用団体が情報交換や交流のできる場として、「コミュニティまつり」を年2回主催することとし、ハーモニープラザ指定管理者が主催する大規模なイベント等と同日に開催することも可能とする。また、「コミュニティまつり」の開催にあたり、以下のとおり業務を行うこと。

(ア) コミュニティまつり実行委員会（以下「実行委員会」とする。）を組織すること。

(イ) 実行委員会及び利用者等と連携・協力し、日程の調整、会場の提供、まつり準備・開催に関する業務を行うこと。

※「コミュニティまつり」は、サークルの日ごろの活動・研究成果等を発表することにより、コミュニティの輪を広げるとともに、市民の自主的な活動を推進することを目的とし、地域の自主的な発想の中で各種展示・発表、模擬店、イベント等を実施し、多くの地域住民の参加を得ている。

イ スポーツ施設の無料開放

「市民の日」に関する公の施設の無料開放実施要領（別添資料3）に基づき、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日はスポーツ施設を無料開放すること。ただし、市民の日が土曜日又は日曜日の場合は、直近の金曜日を含めた3日とすること。

ウ 絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施

千葉市子ども読書活動推進計画に基づき、子どもの自主的な読書活動を推進するため、絵本の読み聞かせ、おはなし会等を年4回以上実施すること。

(3) その他の業務

ア 利用者支援

(ア) 用具等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

(イ) 問い合わせ等への対応

電話等での各種問い合わせへの対応、来場者及び見学者等への応接（施設の案内）等、懇切丁寧な対応を行うこと。

イ 施設の利用促進の方策

指定管理者は、指定管理業務の実施にあたり、施設の利用促進を図るため、以下のとおり必要な広報媒体の作成、配布等を行うこと。

(ア) インターネットのホームページの開設、更新等を行うこと。

なお、ホームページの開設、更新等については、「千葉市ホームページ作成ガイドライン」（別添資料4）に準拠し、障害の有無、年齢、性別等にかかわらず多様な人々がホームページで提供されている情報やサービスに問題なくアクセスし利用できるよう配慮すること。

また、「千葉市ホームページ作成ガイドライン」が改訂された場合はホームページを更新するなどの対応を行うこと。

【ホームページの必須コンテンツ】

- ①施設名
- ②指定管理者名
- ③所在地
- ④電話番号及びFAX番号
- ⑤ホームページURL及び問い合わせ先電子メールアドレス
- ⑥開館日時
- ⑦施設平面図
- ⑧諸室及びフィットネスルームの写真付き案内（定員、備品等）
- ⑨行事及びイベント（今後の案内・紹介及び終了行事等の報告）
- ⑩サークル紹介（募集欄を含む）
- ⑪サークル・団体登録フォーム（登録手順及び必要書類の説明含む。）
- ⑫利用ガイド（申込み等手続き、利用の条件、料金関係）
- ⑬「お問い合わせフォーム」、「ご意見箱」電子版
- ⑭交通案内（地図、付帯駐車場の情報、公共交通機関での案内）
- ⑮新着（更新）情報案内
- ⑯施設情報誌の掲載（バックナンバー含む）
- ⑰トピックス（お知らせ）
- ⑱リンク（他コミュニティセンター、ハーモニープラザ、区：地域振興課、市：市民総務課）

(イ) 施設案内リーフレット及び利用ガイドを作成し、常時受付等に配架すること。

なお、施設案内リーフレット及び利用ガイドの作成については、「すべての人にわかりやすい印刷物について」（別添資料5）に準拠し、障害の有無、年齢、性別等にかかわらず多様な人々が容易に情報を取得することができるよう配慮すること。

【施設案内リーフレットの必須コンテンツ】

- ①体裁
A3判、観音折り（4つ折）、オールカラー、コート紙（再生）、135Kg
- ②必須項目
 - ・施設名
 - ・指定管理者名
 - ・施設全景写真

- ・施設概要
- ・施設平面図
- ・主な諸室、フィットネスルームの写真付き案内（定員、備品等）
- ・利用案内（申込み等手続き、利用の条件、料金関係）
- ・開館日時
- ・交通アクセス案内（地図、付帯駐車場の情報、公共交通機関での案内）
- ・所在地
- ・電話番号及びFAX番号
- ・ホームページURL及び問い合わせ先電子メールアドレス

【利用ガイドの必須コンテンツ】

①体裁

A4判、巻三つ折り、単色（黒）、上質紙（再生）、55Kg

②必須項目

- ・施設名
- ・指定管理者名
- ・利用案内（申込み等手続き、利用の条件、料金関係）
- ・開館日時
- ・交通アクセス案内（地図、付帯駐車場台数、公共交通機関での案内）
- ・所在地
- ・電話番号及びFAX番号
- ・ホームページURL及び問い合わせ先電子メールアドレス

(ウ) 必要に応じて、情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布を行うこと。

(エ) 事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。

ウ 災害時の避難者の受入

ハーモニープラザは、千葉県地域防災計画上の避難所に指定されており、指定管理者は、公共施設の管理運営を任されている者の責任として、本市及びハーモニープラザ指定管理者と協力し、災害対応を行うこと。

また、避難所となるハーモニープラザは、千葉県地域防災計画に基づき、市、施設管理者、地域の町内自治会、自主防災会等が一体となった「避難所運営委員会」が設置されていることから、指定管理者は、避難所運営委員会の一員として、平常時から避難所運営委員会の会議や訓練等への参加が求められる。

(ア) 避難所の運営等に関する業務

a 平常時

- (a) 避難所運営委員会会議及び避難所開設・運営訓練等へ参加すること。
- (b) 避難所運営委員会会議及び避難所開設・運営訓練等を本施設で開催する場合は、場所の確保を行うこと。
- (c) 災害時に、施設管理者が不在の場合の施設の開錠方法や施設利用を確保する体制を、避難所運営委員会と協議し整備すること。

b 災害時

避難所の対応については千葉県地域防災計画に定めるところにより以下の業務を行うこと。なお、避難所運営業務においてやむを得ず指定管理者が個人情報を扱わざるを得ない場合は、本来の管理運営業務の場合と同様に、個人情報を適切に取り扱うこと。

(a) 災害時の避難所関連業務

- ・千葉市災害対策本部長（以下「本部長」という）又は区災害対策本部長（以下「区本部長」という）から避難所開設の指示を受けた場合は、避難所の管理運営にあたる直近要員とともに、速やかに避難所を開設すること。
- ・夜間等の突発的な災害等により、本部長又は区本部長からの避難所開設指示以前に、避難の必要性が発生した場合、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告すること。

(b) 避難所の管理運営への協力業務

直近要員とともに次の業務を行なうこと。

- ・状況を把握し、区本部長に連絡すること。
- ・施設の管理保全に努めること。
- ・避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行なうこと。
- ・その他、千葉市が特に必要と認め指示した事項。

(イ) 帰宅困難者への対応

地震や大雪等により、交通機関が途絶し、帰宅困難者が発生した場合は、必要に応じて受入を行うこと。その対応は避難所の管理運営に準ずるものとする。

(ウ) 費用負担

避難所の運営等に伴い指定管理者に費用が発生し、又は臨時休館の影響で指定管理者の利用料金が減少した場合は、市と指定管理者とで協議し、影響額に係る費用分担を決定するものとする。

エ 陶芸作業室内の陶芸窯の運用

陶芸窯の使用については、サービスに支障ないよう対応すること。

オ ちばシティポイント制度への協力

当市で実証実験を行っているちばシティポイント制度について、コミュニティセンタースポーツ施設（フィットネスルーム）利用者がポイント付与の対象となるため、ポスター掲示等、実証実験への協力をする事。

カ 利用者に対する公共交通機関等利用の周知

本施設において、指定管理者が管理すべき区域に駐車場はないが、ハーモニープラザ付帯駐車場の数は限られており、またハーモニープラザの利用者は身体障害者等の特に配慮を要する利用者が多いため、本施設の利用者のうち、健常者については原則、公共交通機関等を利用し来場するよう、利用者に対して積極的に周知すること。（具体的には、周知文の配付、掲示等）

3 施設維持管理に関する業務の基準

本施設の維持管理にあたっては、市が指定する管理仕様書（別添資料6）に従うほか、関係法令等に従うこととし、「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）を参考に業務を履行すること。また、環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生予防に努めるとともに、省資源、省エネルギーに努めること。

なお、指定管理者はハーモニープラザ全体の維持管理等業務を行う者と協力して

本施設及びハーモニープラザ利用者の利用に支障のないよう施設維持管理を行うこと。

(1) 建築物保守管理業務

ア 業務の対象範囲・内容

建築物保守管理業務の対象範囲は、管理区域における建築物の建具(内部・外部)、天井、内壁、床、階段、付属物等の各部位とする。

指定管理者は、建築物の機能や環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務及び付属物等の維持管理業務を行うこと。

イ 建築物保守管理の基準

(ア) 建築物に対して、関連法令等の規定や「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、保守等を実施すること。

(イ) 点検に当たっては、特に天井の雨漏り・劣化、床、階段、手すり等の劣化・損傷など、利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

(ウ) 建築物の仕上げ材等に関しては、結露やカビの発生防止、開閉・施錠装置、自動扉等の正常な作動、床仕上げの清掃など、日常的な保守を行うこと。

(エ) 建築物の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

(オ) 修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

(2) 清掃業務

ア 業務の対象範囲・内容

清掃業務の対象範囲は、管理区域全域とする。

指定管理者は、建築物内の仕上げ面、設備・備品等について良好な環境衛生、美観を保つこと。

イ 清掃の基準

(ア) 業務全般について

a 清掃に関しては、「建築保全業務共通仕様書」を参考に実施すること。

b 業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令に準拠し厳重に管理すること。

c 作業においては電気、水道の節約に努めること。

(イ) 利用者清掃

施設の貸出・利用に当たっては、利用者に対し、利用後の簡易清掃の実施や、忘れ物の点検を促すこと。

(ウ) 日常清掃、定期清掃、特別清掃

日常清掃、定期清掃、特別清掃等は、ハーモニープラザ指定管理者が実

施する。実施に当たり、必要な協力をすること。

(エ) その他

指定管理者は、利用者等に不快感を与えないよう、必要に応じて清掃を実施し、施設の良い環境衛生、美観の維持に努めること。

また、殺菌剤等の薬剤の使用に当たっては、環境及び安全性に配慮して選定するとともに、「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」を遵守し、薬剤の使用削減を図ること。

(3) 舞台設備等保守管理業務

ア 業務の対象範囲・内容

舞台設備等保守管理業務の対象範囲は、本施設のハーモニーホール内舞台設備、舞台照明設備及び電動式移動観覧席とする。

指定管理者は、サービス提供が常に円滑に行われるよう、舞台設備等の保守管理を適切に行うこと。

イ 舞台設備等保守管理の基準

(ア) 定期点検等を行い、正常な機能を維持するとともに事故の防止に努めること。

(イ) 点検に当たっては、利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

(ウ) 舞台設備等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

(エ) 修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

(4) 備品管理業務

ア 業務の対象範囲・内容

備品管理業務の対象範囲は、管理区域に配備されている市所有の備品のほか、指定管理者が設置した備品とする。

イ 備品の管理基準

(ア) 備品の日常点検、定期点検、日常の清掃等を行い、また、機械器具については保守等を実施すること。

(イ) 点検に当たっては、備品の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

(ウ) 備品の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

(エ) 修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

ウ 備品台帳

備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。備品台帳には、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を

記載すること。

(備品の定義)

備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価2万円以上の物品をいう。

エ 物品の帰属等

指定管理者が指定管理料を財源として指定管理期間中に取得した物品は市へ帰属する。

また、指定管理者が持ち込んだ物品については、原則、指定管理期間終了後に指定管理者が撤去するものとするが、指定管理者は次期指定管理者との間で物品の継続使用について合意し、本市が承認した場合、それらを撤去せずに次期指定管理者に引き継ぐことができる。

(5) その他の業務

ア 修繕の取扱い

施設の管理上必要となる修繕の取扱いについては、以下のとおりとする。

(ア) 1件につき20万円未満の修繕

市及び施設利用者の責めに帰すべき事由がある場合を除き指定管理者が実施する。

(イ) 1件につき20万円以上の修繕

市及び指定管理者等いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについては協議の上、それぞれの負担額を決定する。

(ウ) 修繕対象範囲

ハーモニープラザ内における、コミュニティセンター専有部分（コミュニティセンター専用の設備、備品等）を修繕の対象範囲とする。建物の共有部分（廊下、階段、エレベーター、空調、トイレ等の構成施設共通で使用される部分）に関する修繕は、ハーモニープラザ指定管理者又は市において実施する。

イ 目的外使用許可について

施設の目的外使用を行う場合は、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けなければならない。

4 経営管理業務に関する基準

(1) 事業計画書の作成業務

指定管理者は、事業年度開始前の3月20日までに当該年度事業計画書を作成し、市に提出すること。

なお、作成に当たっては、市と協議をすること。

事業計画書等に記載する内容は、以下のとおり。

ア 基本事項

(ア) 施設使用時間、休館日、利用料金収入等

(イ) 人員の配置及び緊急連絡体制（各施設と組織全体）

- イ 施設貸出業務の実施計画
 - (ア) 使用許可受付関係
 - (イ) 利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫

- ウ 受託事業及び自主事業に関する実施計画
事業計画の細目については、市と調整を行う。
 - (ア) 受託事業実施計画（取組目標及び内容）
 - (イ) 自主事業実施計画（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数見込み、収支見込み等）

- エ 施設維持管理業務の実施計画
 - (ア) 建築物保守管理業務
 - (イ) 清掃業務
 - (ウ) 舞台設備等保守管理業務
 - (エ) 備品管理業務
 - (オ) その他の業務

- オ 経営管理業務の実施計画
 - (ア) 再委託を行う業務
 - (イ) アンケート等の実施計画

- カ 収支予算（見積）書
 - (ア) 指定管理業務に係る収支予算（見積）書
 - (イ) 自主事業の収支計画一覧及び収支計画内訳書

（２）事業報告書の作成業務

- ア 日報の作成
指定管理者は、日々の業務実施について、日報として記録すること。記載項目については、市と協議の上、各種報告書の基礎資料として必要な項目について記録すること。

<主な記載事項>

- (ア) 記載年月日・天候・記載者名
- (イ) 指定管理業務従事者の出勤状況
- (ウ) 決裁欄（担当者→責任者 ※必要に応じて他スタッフにも合議）
- (エ) 事故報告
- (オ) 遺失物・拾得物
- (カ) 利用者からの苦情・要望
- (キ) 特記事項（是正事項・打合せ記録・担当者意見・申し送り事項等）

<施設管理に関する事項>

- (ア) 舞台設備等稼働状況点検
- (イ) 什器・備品点検
- (ウ) 補修・修繕実施状況
- (エ) 各種システムの稼働状況

<事業実施に関する事項>

- (ア) 受託事業の実施状況（事業やイベントの別などにより区分）

施設区分・利用者区分・処分件数・不利益処分件数・行為制限件数・稼働率・利用料金徴収額・利用料金減免額・情報公開業務等)

(イ) 自主事業の実施状況

施設区分・利用者区分

イ 月次事業報告書の作成

指定管理者は、月ごとに月事業報告書を作成し、翌月10日までに市へ提出すること。月次事業報告書に記載する内容は以下のとおり。

(ア) 基本事項

- a 施設利用実績（使用時間、休館日、利用料金収入、利用件数、稼働率、利用人数等）
- b 人員の配置及び緊急連絡体制（各施設と組織全体）
- c 主な報告内容（日報より特筆事項）

(イ) 施設貸出業務

- a 使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
- b 利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫

(ウ) 受託事業及び自主事業に関する報告

- a 受託事業報告（事業名、内容、実施結果）
- b 自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数、収支に関する記載等の実施結果）

(エ) 施設維持管理業務の実施報告

- a 建築物保守管理業務
- b 清掃業務
- c 舞台設備等保守管理業務
- d 備品管理業務
- e その他の業務

(オ) 経営管理業務

- a アンケート等の実施結果及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果
- b 日常業務における「運営費用の削減」や「利用者サービス向上」への取り組み状況

(カ) 収支報告書

- a 指定管理業務に係る収支報告書及び支出明細書
- b 自主事業の収支報告一覧及び収支報告内訳書

ウ 事業報告書の作成

指定管理者は、前年度の事業報告書を毎年度終了後30日以内に作成し、市に提出すること。事業報告書に記載する内容は、以下のとおり。

(ア) 基本事項

- a 管理運営に係る報告（事業計画書の細目に沿った報告、情報公開事務の実施状況等）
- b 施設利用実績（使用時間、休館日、利用料金収入、利用件数、稼働率、利用人数等）
- c 人員の配置及び緊急連絡体制（各施設と組織全体）

- d 主な報告内容（日報より特筆事項）
- (イ) 施設貸出業務
 - a 使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
 - b 利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫
- (ウ) 受託事業及び自主事業に関する報告
 - a 受託事業報告（事業名、内容、実施結果）
 - b 自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数、収支に関する記載等の実施結果）
- (エ) 施設維持管理業務の実施報告
 - a 建築物保守管理業務
 - b 清掃業務
 - c 舞台設備等保守管理業務
 - d 備品管理業務
 - e その他の業務
- (オ) 経営管理業務
 - a 再委託を行った業務
 - b アンケート等の実施結果及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果
 - c 日常業務における「運営費用の削減」や「利用者サービス向上」への取り組み状況
- (カ) 収支決算書
 - a 指定管理業務に係る収支決算書
 - b 自主事業の収支決算一覧及び収支決算内訳書

(3) 利用者意見等の把握と対応

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果及び改善策について市に報告すること。

ア アンケートの実施

施設利用者等を対象に、本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などを年に2回以上実施すること。

また、指定管理者は、サービスの評価に関するアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果及びそれに対する改善策をアンケート終了日の属する月の翌月分の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

イ 地域住民等の意見の収集

選定要項の「4 管理対象施設の概要」に示す、ビジョン・ミッション及び指定管理者制度導入に関する市の考えを、より効果的・効率的に実現できるよう、地域住民などから、幅広く意見を収集すること。

ウ 常設ご意見箱の設置

施設利用者が自由に意見を記述できるご意見箱を常設すること。

ご意見箱によせられた意見については、その結果及びそれに対する改善策を

投書された月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

- エ 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にまとめ市へ提出すること。

(4) 市との連絡調整等

- ア 指定管理者は、管理業務の実施に当たり、定期的に市と会議等を開催するなど、市との連絡調整を密にすること。
- イ 指定管理者は、市が、必要に応じて開催する、土気あすみが丘プラザを含む市内13館のコミュニティセンター等の館長及び市(区)担当課による会議に参加し、意見交換を行うとともに共通認識を図ること。
- ウ 指定管理者は市から指示があった場合には、ハーモニープラザ指定管理者が必要に応じて開催する会議等に参加し、意見交換を行うとともに共通認識を図ること。
- エ 指定管理者は、市から、施設の運営及び維持管理に関する調査及び資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応すること。
- オ 指定管理者は、市が実施又は要請する事業(安全点検・防災訓練・行事・検査・視察等)について支援又は協力すること。
- カ 市が指定管理者を対象に実施する、研修会や説明会に出席すること。

(5) 年度協定

指定管理者は、基本協定及び次年度事業計画書(案)等に基づき、市と協議の上、次年度の年度協定を締結する。なお、協定項目は以下のとおり。

- ア 年度協定期間
- イ 経理に関する事項
- ウ その他業務実施上必要とされる項目等

(6) 指定期間終了時の引継業務

次期指定管理者を選定した結果、現指定管理者とは異なる者が指定管理予定候補者となった場合、次期指定期間の管理運営に円滑に移行できるよう以下の手続を行うこと。

- ア 引継調書の提出
現指定管理者は、指定期間中の管理状況、懸案事項等の引継事項について引継調書を作成し、指定期間満了日の2か月前までに、市に提出するものとする。
- イ 文書の引継ぎ

指定管理業務に関する文書については、引継ぎの際、紛失等の事故がないよう、市を経由して行うか、市が立会いのもとで行うこと。

特に個人情報の取扱いには注意し、現指定管理者の従業員が持ち出すことのないよう、厳重に取り扱うこと。

5 その他

(1) 管理体制の整備等

ア 指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な人員を配置し、維持管理・運営体制を構築すること。

イ 指定管理者は、市が施設内に設置しているAEDの使用について、職員に対する講習会を必ず行い、緊急時に対応できるようにすること。

(2) 記録の保管

指定管理者は、本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存・保管し、市の求めに応じて市に提出、報告するとともに、次期指定管理者に引き継ぐこと。なお、保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。

- ア 協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書 永年
- イ 設備機器台帳、計器台帳、工具台帳 永年
- ウ 官庁届出控、報告控 永年
- エ 年間、月例定期点検、測定記録 5年
- オ 業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報 5年
- カ 日誌（機器運転日誌、作業日誌） 5年
- キ 事故、障害記録 5年
- ク 補修記録 5年

(3) 保険及び損害賠償

ア 指定管理者は、「施設賠償責任保険（指定管理者特約条項付き）」に加入し、当該保険からの保険金支払によって、被害者への損害賠償責任や市からの求償に対応すること。当該保険への加入については、指定管理者を記名被保険者、市が追加被保険者、利用者等を保険金請求者として、指定管理者が加入手続を行うものとする。

イ 施設及び設備の設置に起因する損害又は障害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負うものとする。

6 自主事業

本施設の設置目的及び地域住民のニーズを反映した主催事業を行うこと。また、その際は以下のことに留意すること。

- ア 地域の連帯感を高め、地域コミュニティを形成するきっかけとなり得るような各種事業を計画すること。
- イ 各種計画事業が特定の年代や性別に偏らないようにし、また、世代間交流を考慮した企画を実施すること。
- ウ 高齢者、障害者、乳幼児連れ等の者が参加しやすい企画にすること。
- エ 通常の利用者の利用の妨げにならないよう、実施施設、時間帯等に配慮すること。
- オ 指定管理者は、自主事業の実施に際し、各種助成金、協賛金等を活用することができる。
- カ 指定管理者は、自主事業の実施のために施設を利用できる。その場合の施設利用料金は、全額を指定管理者の負担とする。
- キ 自主事業の経費は、市が支払う指定管理料に含まれない。

7 留意事項

(1) 施設の運営に関する留意事項

- ア 休館日、開館時間については、指定管理者の申請により市が決定するが、設置管理条例に規定する休館日の開館や開館時間以外に開館する場合には、市の承認が必要であり、内容によっては承認しないことがある。
- イ 千葉市が施設を利用する場合及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合等、優先的受付時期より先行して予約できる場合がある。

(2) 施設の管理に関する留意事項

- ア 館内は、健康増進法第25条の規定により原則として禁煙とする。また敷地内については、市及びハーモニープラザ指定管理者の指示に従うこと。
- イ 防火管理者を選任し、担当業務を遂行するとともに自衛消防組織を結成し、防火・防災に努める。但し、ハーモニープラザの他の構成施設等に別途防火管理者がいる場合は、両者協議のうえ、管理すべき区域を明確にし、本施設において防火管理者が不在となる区域がないよう対応すること。
- ウ 本施設にかかる光熱水費等については、事務効率化の観点からハーモニープラザ指定管理者が、ハーモニープラザ全体として一括して経理している。そのため、指定管理者は市の請求により光熱水費等を支出すること。なお、本施設にかかる光熱水費等は、指定管理料に含むものとする。

(3) モニタリング及び実績評価

市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

ア モニタリングの実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリングを行う。

イ 実績評価の実施

市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行う。

ウ 業務の基準を満たしていない場合の措置

実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう勧告や指示を行い、それでも改善が見られない場合は、指定管理者の指定を取り消すことがある。

(4) その他

ア 法令の遵守と個人情報保護

施設の管理運営にあたっては、設置管理条例、管理規則、地方自治法、千葉市行政手続条例、千葉市個人情報保護条例、その他関連する法規がある場合は、それらを遵守する。

イ 他の施設との連携

他の公共・民間施設等と連絡調整会議等を開催する場合には、出席を求めることがある。

ウ 諸届

飲食物の販売など、諸届を必要とする場合には、指定管理者が手続きを行うものとする。

エ 服務

コミュニティセンターの運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。

また、指定管理者は、従事する全ての職員に対して本施設の社会的使命を自覚させ、来館者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底する。

オ 原状回復

指定管理者は、指定期間が満了した場合又は指定期間内において指定が取り消された場合若しくは協定が解除された場合は、本市の指示に基づき、原則として施設を原状に復して引き渡さなければならない。

カ 行政財産目的外使用許可施設等の取扱い

メーターが附属している設備が設置された場合は、そのデータを市へ報告する。

キ 市の行事への協力

指定管理者は、本施設で行われる市の主催又は共催行事等に協力する。

ク 業務の再委託

(ア) 管理業務の全部又は大部分若しくは重要な部分（貸出業務など施設を利用

する権利に関する処分及び指定管理者のノウハウを生かすべき業務などを第三者に再委託することはできない。

(イ) 業務の再委託は、市の承認を受けた場合に限り、第三者に委託することができる。

ケ 文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、市の指示に基づき、分野毎に分類し、適切に管理すること。

8 参考資料（ホームページアドレス）

資料名称等	URL
千葉県コミュニティセンター設置管理条例	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbun/g002RG00000328.html
千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbun/g002RG00000329.html
千葉県ハーモニープラザ設置管理条例	https://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbun/g002RG00000780.html
千葉県ハーモニープラザ管理規則	https://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbun/g002RG00000781.html
千葉県行政手続条例	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbun/g002RG00000083.html
千葉県地域防災計画	http://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/bousaikeikaku.html
公共施設予約システム	http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/somu/comu-yoyakuhouhounohennkou.html
「建築保全業務共通仕様書」(国土交通省大臣官房官庁営繕部監修)	http://www.mlit.go.jp/gobuild/ki_jun_hoz_en_shiyousho.htm

9 別添資料一覧

	資料名称等
別添資料 1	週間人員配置表
別添資料 2	千葉県コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要領
別添資料 3	「市民の日」に関する公の施設の無料開放実施要領
別添資料 4	千葉県ホームページ作成ガイドライン
別添資料 5	すべての人にわかりやすい印刷物について
別添資料 6	市が指定する管理仕様書
別添資料 7	管理区域