

千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ

指定管理者 管理運営の基準

平成30年 9月12日

千葉市

目次

総則.....	2
第1 施設管理業務基準.....	4
1 基本要件.....	4
2 施設貸出業務.....	7
3 広報業務.....	8
第2 維持管理業務.....	9
(長沼原勤労市民プラザ 維持管理業務の基準).....	9
1 保守管理業務.....	9
2 環境維持管理業務.....	11
(幕張勤労市民プラザ 維持管理業務の基準).....	14
1 保守管理業務.....	14
2 環境維持管理業務.....	16
第3 経営管理業務.....	19
1 管理運営マニュアルの作成.....	19
2 事業計画書の作成業務.....	19
3 事業報告書の作成業務.....	20
4 自己評価の実施業務.....	22
5 関係機関との連絡調整業務.....	23
6 指定管理期間の開始前及び終了にあたっての引継業務.....	23
7 その他.....	24
第4 自主事業.....	24
1 興行の企画・誘致.....	24
2 物販事業.....	24
第5 参考資料.....	25

総則

(1) 本書の位置づけ

本書は、千葉市（以下「市」という）が平成31年4月1日から平成33年3月31日（以下「本指定期間」という。）における千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ（以下「プラザ」という。）の管理運営を行う指定管理者を募集するに当たり、千葉市勤労市民プラザ設置管理条例（以下「プラザ条例」という。）に基づき、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る。

(2) 管理運営にあたっての基礎的な遵守事項

指定管理者は、指定期間における管理運営業務の実施に当たり、本書に示す基準を満たした施設の管理運営を行うとともに、プラザ条例及び千葉市勤労市民プラザ管理規則（以下「プラザ管理規則」という）のほか、その他の関係法令及び市の定めるところに従わなければならない。また、市民の平等な利用を確保するとともに、特定の団体（指定管理者を含む。）や個人に有利または不利になる管理運営を行わないように特に留意すること。

(3) 指定管理者が行う業務の範囲・内容

指定管理者は、勤労市民の文化の向上及び健康の増進を図り、もって福祉の増進に寄与する観点から、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした施設の管理を行うこと。

施設管理業務は、以下の業務からなる。

- ア 施設管理業務
- イ 維持管理業務
- ウ 経営管理業務
- エ 自主事業

(4) 関係法令の遵守と個人情報保護

指定管理者は、業務を遂行するうえで、以下の法令を遵守すること。

- ア 千葉市勤労市民プラザ設置管理条例
- イ 千葉市勤労市民プラザ管理規則
- ウ 地方自治法
- エ 千葉市行政手続条例
- オ 千葉市個人情報保護条例
- カ 千葉市暴力団排除条例
- キ 千葉市情報公開条例

その他関連する法規がある場合は、それらを遵守すること。

(5) その他

ア 原状回復

指定管理者は、協定の期間が満了し、指定が取り消された場合、また指定期間内において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。

イ 業務の委託等

指定管理者は、以下の項目について、第三者に再委託をすることはできない。

ただし、あらかじめ市の承認を受けた場合は、当該業務の一部について、第三者に委託し、又は請け負わせることはできる。

(ア) 管理運営業務の全部又は大部分。

(イ) 個人情報の取得、管理及び利用に関する業務の全部又は一部。

ウ 市の行事への協力

本施設で行われる市の主催または共催する行事等については、協力をするものとする。

エ 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、毎年度、分野毎に分類し、適切に管理すること。

オ 他の施設との連携

他の公共・民間施設等との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。

カ 行政財産目的外使用許可施設等の取り扱い

市が設置を承認している一部の施設の光熱水費については指定管理委託料に含まれているので、光熱水費の一括支払をすることとする。

第1 施設管理業務基準

1 基本要件

プラザでは、勤労市民の文化の向上及び健康の増進を図り、もって福祉の増進に寄与するため、各種の施策を積極的に展開する場として、以下の業務を実施するものとする。

(1) 使用時間及び休館日について

ア 使用時間

原則として各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、指定管理者は、プラザ条例に基づくところにより、あらかじめ市長の承認を得て、使用時間以外の時間に開館することができる（恒常的に変更する場合は除く。）。

使用時間以外の時間に開館することにかかる経費については、指定管理者の負担とする。

イ 休館日

休館日は毎週月曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日にあたる時は、その日の翌日（この日が5月4日又は5月5日であるときは、5月6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、あらかじめ市長の承認を得て、休館日に開館することができる。また、指定管理者は、プラザ条例に基づくところにより施設の管理上必要があると認めるときは、市長の承認を得て、開館日を休館日とすることができる。

(2) 職員

ア 職員の配置等

当該施設の管理運営に関する責任者を配置すること。

受付には、業務に必要な職員を配置すること。

職員の勤務形態は、施設の運営に支障が生じないようにすること。

イ 受付業務

受付業務には常時1名以上を配置し、電話等での各種問い合わせ、来館者への対応など利用者サービスを支障なく行える人員配置とすること。

また、職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を適宜実施し、利用者サービスの向上に努めること。

ウ 接客全般

指定管理者は、施設の利用者の利便性及び安全性に十分配慮するとともに、施設の利用者に対し公平な運営に留意し、不当な差別的取扱いとならないように注意すること。

エ 要望・苦情対応

指定管理者は、施設に関する要望及び苦情に対して誠意をもって対応するとともに市へ内容を報告すること。また、要望・苦情について、改善策等を市と協議すること。

オ サービス

本施設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、名札を着用すること。

また、指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、利用者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底すること。

カ 職員の待遇等

指定管理者は、職員の採用にあたっては、最低賃金法を遵守し、また、雇用保険及び社会保険等の加入手続について、関係法令に則って行うこと。

(3) 緊急時対応及び防災対策について

ア 急病等への対応

プラザの利用者及び来場者等の急な病気、けがに備えてマニュアル等を作成し、的確な対応を行うこと。

特に、自動体外式除細動器（AED）の使用方法等について、職員に対して必要な研修を適宜実施し、利用者の安全を確保すること。

イ 防災・防犯対策

緊急時に対応するため、防災・防犯対策マニュアルを作成するとともに、職員に対して必要な研修を適宜実施し、利用者のみならず地域住民の安全を確保できる体制とすること。

ウ 避難所の対応について

避難所・避難場所の対応については千葉市地域防災計画に定めるところにより、下記業務等を行うこと。

(ア) 災害時の避難所・避難場所関連業務

- a 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、速やかに避難所を開設すること。
- b 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。

(イ) 避難所の管理運営への協力業務

避難所の管理運営にあたる直近要員とともに次の業務を行うこと。

- a 状況を把握し、区本部長に連絡すること。

- b 施設の管理保全に努めること。
- c 避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行うこと。
- d その他、市が特に必要と認め指示した事項。

(ウ) 備蓄品等の格納場所の確保

備蓄品等の格納場所として、スペースを確保するとともに、備蓄品について紛失・汚損・破損等がないよう管理すること。

(4) 利用料金について

ア 利用料金制度

プラザでは利用料金制度を導入している。指定管理者は、市がプラザ条例第10条及び別表第2で規定する額の範囲内で、市長の承認を得て、利用料金を定めることができる。なお、利用料金は本指定期間内において原則として変更できないこととし、割引料金等（プラザ条例・プラザ管理規則に基づく勤労者料金及び減免を除く）も認めない。

イ 利用料金の返還

既に支払われた利用料金は、原則返還しないものとする。

ただし、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。

ウ 利用料金の徴収・管理

利用料金の徴収は、原則前納とする。ただし、指定管理者が特に必要があると認める場合は、この限りではない。

また、利用の確定した申込みに関わらず、予約取消の連絡がないまま利用が行われず、利用予約時間までに利用料金の支払いもない場合は、後納とすることができる。

徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成すること。

エ 利用料金の減免

指定管理者は、プラザ条例第11条及びプラザ管理規則第12条の規定に基づき、次のとおり減免を行うとともに、広く周知を図ること。

なお、減免した利用料金は、指定管理者の負担とし、市からの補填は行わない。

(ア) 勤労者団体

本施設は、勤労者福祉の増進に寄与することを目的としているため、勤労者団体の利用について、利用料金の減免を行うとともに、広く周知を図ること。

勤労者団体は、その組織する者の半数以上が市内に住所又は勤務する場所を有する勤労者によって占められる団体とし、減免額については、条例に定められた範囲内で指定管理者が決定し、市長の承認を得るものとする。

(イ) 障がい者及びその介護者

プラザ管理規則に定める手帳を提示してプラザを使用する障がい者の個人利用料金は全額免除とする。また、障がい者に付き添ってプラザを利用する介護者については、障がい者1名につき介護者1名の利用料金を免除すること。

(ウ) 特に必要があると認める場合

a 65歳以上の高齢者

市では平成25年4月より市内の対象スポーツ施設において、満65歳以上の市民に対し、高齢期の健康づくりを促進し、介護予防を推進するため、身分証明書の提示により利用料金の減額を行っている。プラザにおいては、体育館、トレーニング室を個人利用する場合においてのみ、減額となる。

(一般利用料金220円→高齢者利用料金180円)

なお、延長料金については、減免を行わないこととする。

b 市民の日

市では、市民に郷土の歴史を振り返り「ふるさと千葉市」への愛着と誇りを持っていただくとともに、将来のまちづくりを考えていただくため、10月18日を「市民の日」と定めており、市内対象施設の無料開放を行っている。

プラザにおいても、この期間における体育館及びトレーニング室の個人利用は、無料とする。

2 施設貸出業務

(1) 使用の許可

指定管理者は、プラザの使用許可・不許可、使用の制限、使用許可の取消についてプラザ条例、プラザ管理規則、千葉市行政手続条例、千葉市聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則を遵守して行わなければならない。

なお、使用許可書等の書式はプラザ管理規則で定めた書式にて指定管理者が発行すること。

(2) 使用受付等

指定管理者は、受付業務として、利用者の使用申請受付、料金徴収、予約システムの利用者登録受付、各種案内及び利用者への対応等を行うこと。売上及び利用状況等、必要なデータの把握、整理を行うこと。

ア 使用申請の受付(通常)

指定管理者は、プラザの使用の許可を受けようとする者の申請を、使用しようとする日の属する月の3月前の月の初日(この日が休館日にあたる場合は、その翌日とする。ただし、1月においては1月4日とし、その日が休館日にあたる場合は、その翌日とする。)から受け付けるものとする。

イ 優先利用受付

指定管理者は、市の施策上優先されるべき事業（主催、共催及び公共性の高い事業）については、市の承認を得て、12月前の月の初日（この日が休館日に当たるときは、その翌日。ただし、1月においては1月4日とし、その日が休館日に当たるときは、1月5日）から受け付けるものとする。

（３）公共施設予約システムの導入について

勤労市民プラザでは、千葉市としての統一的な施設予約システムを導入している。

ア 指定管理開始日から、施設予約システム利用方法について職員に周知し、運営を確実に行うこと。

イ 施設予約システムにより取得した利用者等の個人情報について、千葉市個人情報保護条例に基づき、管理すること。

ウ 施設予約システムについて、仕様変更等により事務手続きが発生した場合は、市と協議のうえ対応すること。

（４）陶芸窯の使用について

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。

（５）トレーニング室の指導員の配置

トレーニング室には、必要に応じて、トレーニング機器の使用法等を指導する指導員を配置するなど、現行のサービスを低下させないよう対応すること。

３ 広報業務

指定管理者は、本施設を利用した勤労者福祉事業等の普及・進行を図るため、必要なPRや情報提供を行うこと。

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。

イ ホームページに3か月程度の予約状況を掲載すること。

ウ 施設案内リーフレットを作成し、常時受付等に配架すること。

エ 情報誌、各事業のチラシ等の作成・配布を行うこと。

オ 事業報告書または事業概要書等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。

カ 各種講演、活動サークル等の情報収集と提供を行うこと。

※市政だよりについて…自主事業の講座参加募集の記事は、原則掲載しない。

ただし、紙面に余裕がある場合のみ掲載することとする。

第2 維持管理業務

(長沼原勤労市民プラザ 維持管理業務の基準)

1 保守管理業務

(1) 建築物の保守管理業務

指定管理者は、建築物及び敷地内の機能や環境を維持し、プラザ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。

ア 建築物の保守管理業務

指定管理者は、プラザを適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、建築物の仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

また、指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めること。建築物等の不具合を発見した際には、適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告すること。

イ 庭球場及び運動広場の保守管理業務

庭球場及び運動広場は、正常な状態を維持し、かつ美観を維持すること。不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

なお、庭球場のクレーコートについては、正常な状態を維持するために、必要に応じ整備を行うこと。特に降雨翌日以降の貸出については、相応の期間を設け、整備を実施したうえで貸出を行うこと。

また、運動広場は、調整池になっているため、主に雨天時にほぼ使用不可能となるため、対応について考慮すること。

ウ 付属物等の維持管理業務

指定管理者は、建築物の付属物等を市民が快適に利用できるよう適切な維持管理を行うこと。

エ 保険及び損害賠償の取り扱い

市はプラザに関し、以下の保険に加入している。指定管理者は、その分担するリスクに応じて、現在と同等もしくはそれ以上の適切な保険に加入すること。

- ・市有物件建物総合損害共済（管財課）

(2) 施設保全業務

指定管理者は、対象施設の建築物、建築設備、什器、備品、リース物件（以下「建築物等」という）の劣化、破損等の発見に努めるとともに、建築物等が破損等により正常な機能を発揮できなくなった場合、もしくは正常な機能が発揮できない可能性が生じた場合、適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告を行い対応方法等に関して市と協議を行うこと。

(3) 建築設備機器管理業務

指定管理者は、電気、空調、水道、ガス、給排水衛生等の設備について、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告すること。

ア 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する需給状態を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録をとること。

イ 日常点検業務

日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応について、適切に記録を残すこと。

ウ 定期点検・整備業務

法定点検及び機能保持のため、年1回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行うこと。必要な消耗品について、常時予備を保管し、機器の不具合が生じても迅速に対応できるようにするとともに、更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

エ 防災対策設備機能維持業務

防火管理者を選任し、以下の業務を遂行すること。

消防設備（火災報知機、放送器具等）などの防災対策関連設備については、災害時に機能を発揮するように適切に点検等の管理を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について適切に記録を残すこと。

(4) 備品管理業務

ア 備品の管理

施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに備品に不具合が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

備品に付随する消耗品について、常時予備を保管し、機器の不具合が生じても迅速に対応できるようにするとともに、更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

イ 備品台帳

備品の管理にあたっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。

また、指定管理者が購入した備品については、備品台帳を作成すること。

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。

(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、購入単価が2万円以上の物品をいう。

ウ 庭球場及び運動広場の備品等

庭球場及び運動広場の運営、維持管理に支障をきたさないよう、備品等の管理を行うこと。

エ 備品の廃棄

多額の費用を要することなどにより当該備品の修繕が困難なときは、指定管理者は、市との協議により、必要に応じて、当該備品を廃棄することができる。なお、廃棄処分を行う場合は事前に文書にて市に通知し、市と協議のうえ、必ず市の承認を受けること。

オ 備品の棚卸し

少なくとも年に1度、「市が管理する備品明細一覧表」と「備品」の照合(棚卸し)を行うこと。

カ 備品の寄贈

指定管理者は、指定管理期間内に購入した備品については、指定管理期間終了後、市に寄贈するものとする。

(5) 保守管理業務に係る修繕の実施

修繕の実施に関しては、1件当たり60万円以下の修繕は指定管理者の負担とし、その金額を超える場合には市と指定管理者が協議の上それぞれの負担を決定するものとする。協議が整わないときは、市が具体的な負担割合を定めて、これを指定管理者に通知するものとし、指定管理者は当該通知に従うこと。

ただし、指定管理者の責による劣化、破損等の修繕は、指定管理者の負担とする。

2 環境維持管理業務

(1) 清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。なお、清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

ア 日常清掃

指定管理者は、以下に挙げる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、施設及び敷地内で発生したごみ等を処理するとともに、清掃を行うこととする。

- (ア) 多目的ホール、講習室、会議室、和室、創作室、視聴覚室、焼窯室等
- (イ) 体育館、トレーニング室、エアロビクス室及びその付属室
- (ウ) 事務室
- (エ) 庭球場、運動広場
- (オ) ロビー、床、階段、エレベーター、倉庫等
- (カ) トイレ（障害者用含む。）、湯沸し室、機器室等
- (キ) 本施設の敷地内（駐車場を含む。)

イ 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実にを行うため、定期清掃を実施すること。

- (ア) 床面の清掃、ワックス等
- (イ) ガラス清掃
- (ウ) エアークリーター清掃
- (エ) 吹き出し口清掃
- (オ) 受水槽、高架水槽
- (カ) 害虫等駆除清掃
- (キ) 簡易専用水道検査
- (ク) 照明等

ウ 廃棄物の処理

本施設で発生する廃棄物については事業系廃棄物として適正に処理すること。

- (ア) ごみの発生抑制、再使用、再生利用を図ること。
- (イ) ごみは、適正に収集、分別、保管すること。
- (ウ) 保管された廃棄物は、市（場合により他の地方公共団体も含む）の許可を受けた収集運搬許可業者に処理を委託する等により、適正に処理すること。

エ その他

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃の他にも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

(2) 警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、本施設の防犯、防災及び防火体制に万全を期すとともに、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。

業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、警備業法、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

ア 日常警備業務

施設の貸出しにおいて、鍵の受渡（保管及び記録）、来訪者の対応、遺失物管理等を行うこと。また、警備日誌を作成し、急病の発生等の場合には適切に対応する

とともに速やかに市に報告すること。

イ 巡回業務

各階戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、侵入者・不審者を発見した場合は、適切に対応するとともに速やかに市に報告すること。

ウ 館内禁煙

館内においては利用者用の喫煙所は設けないので指定管理者においても同様とする。

エ 防火・防災対策

自衛組織を結成し、防火・防災に努めること。

(3) 駐車場管理業務

指定管理者は、設置される駐車場（長沼原勤労市民プラザ64台）の管理を行う駐車場管理業務として、管理業務を行う人員を配置すること。

なお、駐車場料金は原則として無料とするが、施設利用者以外の者が駐車場を利用することがないように、車両の監視及び誘導を適切に行うこと。

(4) 植栽等保全業務

敷地内の植栽については、施設の美観を損なわないように適切に管理する。

(5) 行政財産目的外使用許可に係る取扱い

長沼原勤労市民プラザは、施設内に自動販売機を2台設置しているが、その目的外使用許可については、指定管理者の業務の範囲外であり、市が目的外使用許可を行うものとする。従って、同スペースは、指定管理者の業務の範囲外であるが、同じ建物内にあるため、警備や、その他不測の事態には施設を管理する指定管理者に対応を要請する場合があるので、速やかな対応が図れるよう、緊密な連携をとること。

なお、現在、自動販売機の設置スペースには空きがないため、当面、新規の自動販売機設置は認めないものとする。

(幕張勤労市民プラザ 維持管理業務の基準)

1 保守管理業務

(1) 建築物の保守管理業務

指定管理者は、建築物及び敷地内の機能や環境を維持し、プラザ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。

ア 建築物の保守管理業務

指定管理者は、プラザを適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、建築物の仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

また、指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めること。建築物等の不具合を発見した際には、適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告すること。

イ 付属物等の維持管理業務

指定管理者は、建築物の付属物等を市民が快適に利用できるよう適切な維持管理を行うこと。

ウ 保険及び損害賠償の取り扱い

市はプラザに関し、以下の保険に加入している。指定管理者は、その分担するリスクに応じて、現在と同等もしくはそれ以上の適切な保険に加入すること。

- ・市有物件建物総合損害共済（管財課）

(2) 施設保全業務

指定管理者は、対象施設の建築物、建築設備、什器、備品、リース物件（以下「建築物等」という）の劣化、破損等の発見に努めるとともに、建築物等が破損等により正常な機能を発揮できなくなった場合、もしくは正常な機能が発揮できない可能性が生じた場合、適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告を行い対応方法等に関して市と協議を行うこと。

(3) 建築設備機器管理業務

指定管理者は、電気、空調、水道、ガス、給排水衛生等の設備について、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、速やかに市に報告すること。

ア 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する需給状態

を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録をとること。

イ 日常点検業務

日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応について、適切に記録を残すこと。

ウ 定期点検・整備業務

法定点検及び機能保持のため、年1回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行うこと。必要な消耗品について、常時予備を保管し、機器の不具合が生じても迅速に対応できるようにするとともに、更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

エ 防災対策設備機能維持業務

防火管理者を選任し、以下の業務を遂行すること。

消防設備（火災報知機、放送器具等）などの防災対策関連設備については、災害時に機能を発揮するように適切に点検等の管理を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について適切に記録を残すこと。

(4) 備品管理業務

ア 備品の管理

施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに備品に不具合が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

備品に付随する消耗品について、常時予備を保管し、機器の不具合が生じても迅速に対応できるようにするとともに、更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

イ 備品台帳

備品の管理にあたっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。

また、指定管理者が購入した備品については、備品台帳を作成すること。

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。

（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、購入単価が2万円以上の物品をいう。

ウ 備品の寄贈

指定管理者は、指定管理期間内に購入した備品については、指定管理期間終了後、市に寄贈するものとする。

(5) 保守管理業務に係る修繕の実施

修繕の実施に関しては、1件当たり60万円以下の修繕は指定管理者の負担とし、

その金額を超える場合には市と指定管理者が協議の上それぞれの負担を決定するものとする。協議が整わないときは、市が具体的な負担割合を定めて、これを指定管理者に通知するものとし、指定管理者は当該通知に従うこと。

ただし、指定管理者の責による劣化、破損等の修繕は、指定管理者の負担とする。

2 環境維持管理業務

(1) 清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。なお、清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

ア 日常清掃

指定管理者は、以下に挙げる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、施設及び敷地内で発生したごみ等を処理するとともに、清掃を行うこととする。

- (ア) 多目的ホール、会議室、ミーティング室、視聴覚室、教養文化室、職業技能講習室、焼窯準備室等
- (イ) 体育館、トレーニング室及びその付属室
- (ウ) 事務室
- (エ) ロビー、床、階段、エレベーター、倉庫等
- (オ) トイレ（障害者用含む。）、湯沸し室、機器室等
- (カ) 本施設の敷地内（駐車場を含む。）

イ 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実にを行うため、定期清掃を実施すること。

- (ア) 床面の清掃、ワックス等
- (イ) ガラス清掃
- (ウ) エアークリナー清掃
- (エ) 吹き出し口清掃
- (オ) 受水槽、高架水槽
- (カ) 害虫等駆除清掃
- (キ) 簡易専用水道検査
- (ク) 照明等

ウ 廃棄物の処理

本施設で発生する廃棄物については事業系廃棄物として適正に処理すること。

- (ア) ごみの発生抑制、再使用、再生利用を図ること。
- (イ) ごみは、適正に収集、分別、保管すること。
- (ウ) 保管された廃棄物は、市（場合により他の地方公共団体も含む）の許可を受けた収集運搬許可業者に処理を委託する等により、適正に処理すること。

エ その他

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃の他にも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

(2) 警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、本施設の防犯、防災及び防火体制に万全を期すとともに、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。

業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、警備業法、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

ア 日常警備業務

施設の貸出しにおいて、鍵の受渡（保管及び記録）、来訪者の対応、遺失物管理等を行うこと。また、警備日誌を作成し、急病の発生等の場合には適切に対応するとともに速やかに市に報告すること。

イ 巡回業務

各階戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、侵入者・不審者を発見した場合は、適切に対応するとともに速やかに市に報告すること。

ウ 館内禁煙

館内においては利用者用の喫煙所は設けないので指定管理者においても同様とする。

エ 防火・防災対策

自衛組織を結成し、防火・防災に努めること。

(3) 駐車場管理業務

指定管理者は、設置される駐車場（幕張勤労市民プラザ88台）の管理を行う駐車場管理業務として、管理業務を行う人員を配置すること。

なお、駐車場料金は原則として無料とするが、施設利用者以外の者が駐車場を利用することがないように、車両の監視及び誘導を適切に行うこと。

(4) 植栽等保全業務

敷地内の植栽については、施設の美観を損なわないように適切に管理する。

(5) 行政財産目的外使用許可に係る取扱い

幕張勤労市民プラザは、施設内に自動販売機を3台設置しているが、その目的外使用許可については、指定管理者の業務の範囲外であり、市が目的外使用許可を行うものとする。

しかし、同じ建物内にあるため、利用者からの問い合わせや、その他不測の事態には施設を管理する指定管理者に対応を要請する場合があるので、速やかな対応が図れるよう、緊密な連携をとること。

なお、現在、自動販売機の設置スペースには空きがないため、当面、新規の自動販売機設置は認めないものとする。

第3 経営管理業務

1 管理運営マニュアルの作成

指定管理者は、本施設の管理運営に係る各業務マニュアルを作成し、指定管理業務の開始までに、必ず市の承認を受けること（マニュアルを改訂する場合も同様とする。）。

2 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎事業年度の9月15日までに翌事業年度の管理業務に係る事業計画書に当該管理業務に関する収支予算見積書を添付して市に提出すること。

また、毎事業年度の3月20日までに、翌事業年度の管理業務に係る事業計画書に当該管理業務に係る収支予算書を添付して市に提出して、その承認を得ること。

事業計画書の作成に当たっては、市と調整を図ること。記載する内容は次のとおりとする。

(1) 基本事項

- ア 使用時間、休館日、利用料金等
- イ 人員の配置及び緊急連絡体制

(2) 施設貸出業務

- ア 使用許可受付関係
- イ 利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

(3) 施設維持管理業務の実施計画

- ア 保守管理業務
- イ 設備機器管理業務
- ウ 備品管理業務
- エ 清掃業務
- オ 警備業務
- カ 修繕業務
- キ その他

(4) 経営管理業務

- ア 自己評価の実施方法等
- イ 市との連絡調整

(5) 自主事業に関する計画

- ア 取組目標

- イ 自主事業実施計画書（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、収支の見込み等）

（６） 収支予算見積書の作成

- ア 指定管理業務の収支予算（見積）書
- イ 自主事業の収支予算（見積）書

３ 事業報告書の作成業務

（１） 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、市と協議のうえ、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。

ア 主な記載項目

- （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

イ 施設管理に関する事項

- （ア） 建築物維持管理定時点検
- （イ） 設備稼働状況点検
- （ウ） 什器・備品点検
- （エ） 日常清掃業務実施状況
- （オ） 環境衛生管理
- （カ） 巡回警備状況
- （キ） 補修・修繕実施状況
- （ク） 各種システムの稼働状況

ウ 自主事業の実施に関する事項

施設区分・利用者区分

（２） 月次事業報告書

指定管理者は、月ごとに月次事業報告書を作成し、翌月10日（その日が休日もしくは休館日であるときには、その翌日）までに市へ提出すること。記載内容は以下のとおりとすること。

ア 基本事項

施設利用実績表（開館日数、利用料金、利用件数、稼働率、利用者数等）

イ 施設貸出業務の実施報告

- （ア） 施設貸出業務（使用許可・不許可処分の件数）
- （イ） 利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫
- （ウ） 広報業務
- （エ） その他

ウ 施設維持管理業務の実施報告

- （ア） 保守管理業務
- （イ） 設備機器管理業務
- （ウ） 備品等保守管理業務
- （エ） 清掃業務
- （オ） 警備業務
- （カ） 修繕業務
- （キ） その他

エ 経営管理業務の実施報告

- （ア） 利用者要望・苦情等への対応の報告
- （イ） 市との連絡調整の実施状況
- （ウ） その他

オ 自主事業に関する実施報告

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、収支等）

カ 収支報告書の作成

- （ア） 指定管理業務の収支報告書
- （イ） 自主事業の収支報告書

（３） 事業報告書の作成

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

ア 基本事項

- （ア） 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）
- （イ） 施設利用実績表（開館日数、利用料金、利用件数、稼働率、利用人数等）
- （ウ） 人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）
- （エ） 主な報告内容

イ 施設貸出業務の実施報告

- （ア） 施設貸出業務（使用許可・不許可処分の件数）

- (イ) 利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫
- (ウ) 広報業務
- (エ) その他

ウ 施設維持管理業務の実施報告

- (ア) 保守管理業務
- (イ) 設備機器管理業務
- (ウ) 備品管理業務
- (エ) 清掃業務
- (オ) 警備業務
- (カ) 修繕業務
- (キ) その他

エ 経営管理業務の実施報告

- (ア) 利用者アンケート等の実施状況、分析結果（利用者アンケート・自己評価）
- (イ) 市との連絡調整の実施状況
- (ウ) その他

オ 自主事業に関する実施報告

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、利用者数、収支に関する記載等）

カ 収支決算書の作成

- (ア) 利用料金収入の収支決算書（年間計、施設ごとの内訳）
- (イ) 支出経費実績（年間計、業務ごとの内訳）
- (ウ) 自主事業の収支決算書

4 自己評価の実施業務

業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、以下の方法により、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、定期的な自己評価を実施すること。これにより得られた評価は事業報告書に記載し、次年度の業務実績において反映すること。

(1) 利用者アンケートの実施

施設利用者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を実施すること。

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年次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。

(2) 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。

ご意見箱に寄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。

(3) 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) 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。なお、実績評価にあたり、有識者・専門家等からなる外部委員会を設置する場合がある。

ア 事業報告書の提出

指定管理者は事業報告書を作成し市に提出する。

イ 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。

ウ 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。

エ 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通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、指定を解除することがある。

5 関係機関との連絡調整業務

- (1) 指定管理者は、市から施設の運営維持管理並びに施設の現状に関する調査及び資料作成の指示があった場合は、迅速・誠実に対応すること。
- (2) 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）への支援、協力要請に対応すること。
- (3) 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（概ね年1回）。

6 指定管理期間の開始前及び終了にあたっての引継業務

指定管理者は、指定管理期間の開始前及び終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく各施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

7 その他

- (1) 全国公立文化施設協議会等に係る業務
- (2) 緊急時対策、防災・防犯対策マニュアルの作成及び職員指導

第4 自主事業

市は、指定管理者に対し、施設の有効利用や賑わいの創出などの観点から、各種の興行やイベントの実施など積極的な事業展開を期待する。

指定管理者は、勤労市民の文化の向上及び健康の増進を図り、もって福祉の増進に寄与するための事業（様々な勤労者のニーズに合わせ利用者にとって魅力のある事業）、及び施設の利用促進、利便性向上等を考慮した事業を提案し、積極的に実施すること。

1 興行の企画・誘致

指定管理者は、以下に示す条件を満たせば、指定管理者自らが興行を企画し、又は、興行を誘致して、指定管理者の収入とすることができる。この場合、興行主（指定管理者が自ら興行主となることも可能）は、施設の利用料金を指定管理者に支払うものとする。

- (1) 市が各施設の使用を求める日程以外の使用
プラザで行われる市の主催または共催する行事等については協力をするものとする。
- (2) 公序良俗に反しない興行としての使用
- (3) 関連する法規を遵守し、施設の特徴等に沿った内容の使用

2 物販事業

指定管理者は、興行主に、講演等の活動の利便性を高めるための物品を提供・販売させることができる。この場合、興行主は所定の利用料金を指定管理者に支払うものとする。指定管理者自身が興行主となる場合も同様とする。

なお、それに伴う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。また、催事入場券等の販売を受託することができる。

第5 参考資料

本施設の管理運営にあたっては、以下の資料の内容に留意すること。

資料名称等	URL
千葉県勤労市民プラザ設置管理条例	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbu/g002RG00000509.html
千葉県勤労市民プラザ管理規則	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbu/g002RG00000510.html
千葉県行政手続条例	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbu/g002RG00000083.html
千葉県地域防災計画	http://www.city.chiba.jp/somu/kikikanri/bousaikeikaku.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_hozen_shiyousho.htm
千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る指針	https://www.city.chiba.jp/kankyo/kankyo_hozen/hozen/assess-agrochemical.html
公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル	http://www.env.go.jp/water/dojo/noyaku/hisan_risk/manuall_kanri.html
建築物における衛生的環境の確保に関する法律(建築物衛生法)	http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45H0020.html
建築物における維持管理マニュアル	http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei09/03.html
千葉県廃棄物の適正処理及び再利用等に関する条例	http://www1.g-reiki.net/chiba/reiki_honbu/g002RG00000487.html

	資料名称等
別添資料1	「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2	千葉県ホームページ作成ガイドライン
別添資料3	すべての人にわかりやすい印刷物について
別添資料4	千葉県保守点検業務委託標準仕様書(エレベーター用)
別添資料5	昇降機(エレベーター)設備保守点検業務委託特記仕様書
別添資料6	千葉県公園緑地維持標準仕様書