

千葉市子育て支援館

指定管理者管理運営の基準

平成28年8月8日

千葉市

〈目 次〉		頁
1	本書の位置づけ	1
2	管理業務に係る基本的な遵守事項	1
3	施設の概要	1
	(1)管理する施設	
	(2)設置場所等	
	(3)機 能	
	(4)施設の供用開始日	
4	基本的事項	2
	(1)指定管理期間	
	(2)使用の基準	
	(3)その他	
5	事業の実施に関する業務の内容・基準	6
	(1)地域子育て支援センター事業	
	(2)支援センター等の基幹施設として必要な業務	
	(3)利用者支援事業	
	(4)ファミリー・サポート・センター事業	
	(5)各事業共通の内容	
6	維持管理業務	1 2
	(1)施設設備管理業務	
	(2)保安警備業務	
	(3)清掃業務	
	(4)備品等保守管理業務	
	(5)消耗品の管理業務	
	(6)修繕に係る経費について	
	(7)指定期間終了時の状態	
	(8)管理組合への協力	
7	経営管理業務	1 5
	(1)指定管理期間前準備業務	
	(2)管理運営に要する経費	
	(3)利益の還元	
	(4)職員の研修（市が実施する研修を含む）	
	(5)事業計画書等の作成業務	
	(6)事業報告書等の作成業務	
	(7)事業評価(モニタリング)業務	
	(8)関係機関との連絡調整業務	

	(9) 指定期間終了時の引継ぎ業務	
8	自主事業	18
9	その他	18
	(1) 業務の再委託	
	(2) 行政財産目的外使用許可	
	(3) 光熱水費等	
	(4) 監査等の実施	
	(5) 災害時の対応	
10	協議	20

1 本書の位置づけ

本書は、千葉市（以下「市」という。）が、千葉市子育て支援館（以下「支援館」という。）の管理運営を行う指定管理者を募集するにあたり、応募者を対象に配布する千葉市子育て支援館指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）と一体のものであり、支援館の管理運営に関し、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る。

2 管理業務に係る基本的な遵守事項

指定管理者は、指定期間における管理運営業務の実施にあたっては、千葉市子育て支援館設置管理条例（平成18年千葉市条例第40号。以下「設置管理条例」という。）及び千葉市子育て支援館管理規則（平成18年千葉市規則第64号。以下「管理規則」という。）のほか、法令、条例、規則その他市長が別に定めるところに従わなければならない。また、公平な利用を確保することができるよう、特定の団体（指定管理者を含む。）や個人に有利又は不利になる管理運営を行わないよう特に留意しなければならない。

3 施設の概要

（1）管理する施設

支援館は、千葉市ビジネス支援センター、千葉市中央保健福祉センター、千葉市科学館（以下「科学館」という。）、千葉市子ども交流館（以下「交流館」という。）及び民間商業施設とともに複合施設の一部を構成している。

指定管理者が管理を行う施設の範囲は、支援館の専有部分及び当該フロアの公共共用部分（一部を除く。）とする。

（2）設置場所等

千葉市中央区中央4丁目5番1号 「Qiball(きぼーる)」6階

専有面積 1,016.77㎡（子育て支援館専有655.95㎡）

（3）機能

ア 親子の遊び場、親同士の交流の場を提供する施設である。

イ 子育てに関する各種相談に対応し、必要により関係機関と連携する施設である。

ウ 育児教室や各種講座などを定期的を開催し、子育てについて学びあう施設である。

エ 子育てコーディネーターを配置し、多様な子育て情報を収集し、子育て家庭に

対し提供する施設である。

※子育てコーディネーター：利用者支援事業に従事する専任職員（後記4（3）イ（ア）d）

オ 子育て支援に係る関連機関との連携、特に市内の地域子育て支援センター及び子育てリラックス館（以下「支援センター等」という。）との連絡調整、情報提供、各種研修会及び技術指導・技術支援を行う基幹施設となるものである。

※支援センター等：支援館を除き市内19箇所（平成28年4月1日現在）

カ ファミリー・サポート・センター事業として、会員の相互援助活動を促進及び支援する施設である。

（4）施設の供用開始日

平成19年10月20日

4 基本的事項

（1）指定管理期間

指定期間は、平成29年4月1日から平成34年3月31日までの5年間とする。

（2）使用の基準

指定管理者は、以下の使用基準に従って管理を行うこと。

ア 使用時間及び休館日

（ア）使用時間 午前9時から午後5時まで

（イ）休館日

a 火曜日（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、その日後において最も近い休日でない日）

b 年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）

※ただし、市が管理上必要と認めるときは、臨時に休館日を変更し、若しくは休館日以外の日に休館し、又は使用時間を変更することができるので、指定管理者においてその必要があると認められた場合は、市と協議を行うこと。

イ 使用者の範囲

（ア）乳幼児（小学校就学前の者をいう。）及びその保護者

（イ）子育て支援に係る活動を行う者及び団体

※ただし、上記以外で市が適当と認めた場合は支援館を使用することができるので、市からの指示があった場合はその指示に従うこと。

ウ 使用の届出

設置管理条例第8条及び管理規則第2条に従って行うこと。

エ 使用の許可

設置管理条例第9条及び管理規則第3条から第7条までに従って行うこと。

※専用使用できる施設は、多目的室とする。

また、市の施策上優先されるべき事業（例：市の主催・共催事業、指定管理者が受託した事業など）については、管理規則第3条第2項に定める期間前に使用の許可申請ができるものとする。

なお、施設の許可については、前記「優先されるべき事業」、後記4（3）ア（イ）「飲食可能な場所・時間等」及び5（1）ウ「子育てサークル及び子育てボランティアの育成・支援」などの事業の実施等を妨げない範囲で行うこと。

オ 使用の不許可又は使用の制限等

設置管理条例第10条及び第11条の規定により使用の不許可又は使用の制限等を行った場合は、市に報告すること。

カ 使用料

支援館の使用料は、無料とする。

※車による来館者については、きぼ一るの共用駐車場（有料。313台）等を利用する。

（3）その他

ア 運営に関する事項

（ア）受付

- a 受付は、専用エレベーター側と駐車場側の2か所に設けること。
- b 使用の届出・許可、使用カードの発行、出入館の管理を行うこと。
※設置管理条例第5条において、乳幼児とその保護者に同伴する家族及び妊婦は使用者の範囲として、市が適当と認めた場合とする。
- c 電話等による各種問い合わせ及び見学者等に対し、適切に対応すること。

（イ）飲食可能な場所・時間等

親子サロンについては、午前9時～午後5時、多目的室については、午前11時30分～午後1時30分に開放し、飲食を可能とすること。ただし、飲酒はさせないこと。

（ウ）意見・要望等への対応

指定管理者は、利用者からの意見・要望に丁寧かつ誠実に対応すること。ま

た、苦情については、適切に対応できる体制を整えるとともに、その内容を必要に応じて市へ報告すること。

(エ) リスク管理及び緊急時の対応

子どもの怪我、火災、不審者、盗難等の事故・事件等の防止並びにこれらの事故・事件及び災害が発生した際の対応に関する計画及びマニュアルを作成し、これに基づいた適切なリスク管理及び緊急時の対応を図ること。

また、緊急を要する事態が生じた場合は、速やかに市に連絡するとともに、連携を密にして対応を図ること。

なお、災害時においては、後記9（5）「災害時の対応」に記載のとおり対応すること。

(オ) 報告・資料の提出等

a 支援館の利用者数や各事業についての統計は、各月分をまとめて翌月10日（ファミリー・サポート・センター事業の相互援助活動件数については、翌々月10日）までに市に報告すること。

b 支援館の管理運営状況を常時適切に把握・整理するよう努め、市から支援館の管理運営状況に関する資料の提出要請があった場合には迅速に協力すること。

(カ) 案内・誘導等

支援館は駐車場棟6階から直接に連絡通路を通り入館が可能であるため、支援館と内階段で行き来が可能な交流館（3階が受付。ただし支援館利用者については、例外的に、内階段から交流館5階への入館も可能。）の指定管理者と連携を図り、利用者の混乱や安全性が損なわれないよう適切な案内掲示や対応をすること。

(キ) その他

a 多目的室を除き、土足厳禁とすること。

b 障害者等で介助を必要とする利用者については、円滑な施設利用が可能なように十分配慮し、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）の趣旨を踏まえた対応を行うこと。

c 支援館の運営に従事する職員は、利用者に職員とわかるように、名札を着用すること。また、後記イ（ア）bの専門資格を有する者はその資格名（保育士、保健師等）等も合わせて記載すること。

イ その他管理体制に関する事項

(ア) 職員配置

支援館の管理及び運営業務の適正な実施のため以下の基準を全て満たし、必要な職員配置を確保すること。

- a 管理責任者として、館長を置くこと。また、館長が不在の場合には、その職務を代行できる者を配置すること。
- b 支援館の職員は、保育士、幼稚園教諭、保健師、看護師、助産師、管理栄養士、臨床発達心理士いずれかの専門資格を有する者（以下「専門資格者」という。）を職員の半数以上雇用すること。
また、専門資格者を常時4人以上配置して、的確な対応がとれるような勤務体制とすること。なお、ここでいう専門資格者は、c及びd、eに該当する職員を兼ねることができる。
- c 地域子育て支援センター事業（後記5（1））の育児の不安に対する相談指導等は、育児、保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有する者であって、地域の子育て事情に精通した保育士等を配置し、地域子育て支援センター事業として、2人以上の職員（うち、常勤職員を1人以上配置）で事業を実施すること。なお、地域子育て支援センター事業の職員は、dに該当する職員と兼ねることはできない。
- d 利用者支援事業（後記5（3））の実施に当たって、専任職員として子育てコーディネーター（育児や保育に関する相談指導等について相当の知識及び経験を有する者であって、各種保健福祉施策についても知識を有している職員。保育士資格を有する者が望ましい。）を1人以上配置すること。また、別途市が指定する研修を受講すること。なお、子育てコーディネーターはcに該当する職員と兼ねることはできない。
- e 遊び場を提供するプレイホールには、安全確保のために保育士資格を有するスタッフを常に2人以上配置すること。また、来館者の多い時間帯については、特に安全管理に留意し、必要な措置を講じること。
- f ファミリー・サポート・センター職員としてアドバイザー業務に従事する者を常に3人以上配置すること。
- g 2か所の出入口には、受付として常に職員を配置すること。
- h 保護者との信頼関係の継承等、サービス水準を維持する観点から、支援館の機能についてノウハウを有している職員の継続雇用に配慮すること。
- i 職員を雇用する際には、雇用契約書等の写しを市に提出すること。
- j 職員の勤務、その他の諸条件については、指定管理者の責任のもとに関係法令に反することがないように十分に注意すること。
- k 職員研修計画を作成し、これに基づいて、職員（館長を含む）の資質の維持・向上を図ること。

(イ) 情報公開及び個人情報の保護

指定管理業務の実施に伴い作成または取得した情報につき、千葉市情報公開条例（平成12年千葉市条例第52号）第26条及び千葉市個人情報保護条例

(平成17年千葉市条例第5号)第12条に基づき、千葉市〇〇センター指定管理者情報公開規程準則及び千葉市〇〇センター指定管理者情報公開事務処理要領準則の例により自ら情報公開に関する規程を作成して情報公開に努めるとともに、千葉市指定管理者等個人情報保護規程に従い個人情報の保護を図ること。

(ウ) 保険への加入

指定管理者は募集要項等により予測される自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入すること。なお、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。

(エ) 受動喫煙の防止

健康増進法(平成14年法律第103号)第25条の趣旨を踏まえて、6階は全面禁煙とし、受動喫煙の防止をすること。

(オ) 感染症等の防止

感染症が発生し、まん延しないよう、常に感染症等に関する情報収集に努めるとともに、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるなど、適切な措置を講ずること。

なお、インフルエンザ等の感染症対策については、国等から発せられた各種通知等を参考に適切な措置を講ずること。

(カ) マニュアルの整備

支援館の管理業務に配置する職員が適切に職務を実施することができるよう、指定期間の初日までに、管理業務に関するマニュアルを作成して、市に提出するとともに、それに従って管理業務を行うこと。

また、当該マニュアルに変更が生じた場合は、速やかに市に提出すること。

(キ) 記録の保管

支援館の指定管理業務の実施に伴って引継・作成・整備した図面、記録について、保存の期間を定め、汚損、紛失等ないよう適切な方法で保存・保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。

5 事業の実施に関する業務の内容・基準

指定管理者は、設置管理条例第3条に掲げる事業を実施することを基本とし、その概要は以下のとおりとする。

ただし、以下に掲げた内容は、現時点における事業の要求水準を示したものであり、

事業内容の見直し、市からの新たな要望等があった場合は、可能な限り実現に向けて対応するよう努めること。

なお、支援館が公の施設であることを常に念頭に置き、公平公正を旨として、日頃からサービス向上を図るとともに、きぼー内の他施設等との連携に留意しつつ、効果的・効率的な運営を行い、施設の効用を最大限に発揮するように努めること。

(1) 地域子育て支援センター事業

ア 親子の遊びと交流の場の提供

親子の遊び場及び親同士の自由な交流の場として、適宜利用者への声かけ・助言・指導を行い、必要に応じて利用者同士が交流を図れるよう促すこと。また、公平で安全な利用を確保すること。

イ 育児不安等子育てに関する相談指導

(ア) 来館者が気軽に相談できる環境づくりに留意し、適切な相談受付体制の構築に努めること。また、保健相談、専門的相談、並びにそれらに関する助言、指導について、来館、電話などによる事前予約制の相談指導の他、支援館内で提供する交流・遊びスペースでの随時の相談やWeb上の相談回答など、来館者等のニーズにあった手法により効果的に実施すること。

①看護師又は保健師等による保健相談を週3日程度実施すること。

②その他専門的な資格・技術等を有する職員は、専門的見地による相談・助言・指導等を適宜行うこと。

③その他、必要に応じて基本的な生活習慣及び発育・発達、育児方法等についての助言・指導等を随時行うこと。

(イ) 子育て家庭の状況等に応じて適切な指導ができるよう実施計画を作成するとともに、定期又は随時の電話連絡等により、その家庭の状況等の把握に努めること。

ウ 子育てサークル及び子育てボランティアの育成・支援

地域全体での子育て環境の向上を図るため、関係機関や子育て支援活動を行っている団体等と連携し、以下の取り組みを実施すること。

(ア) 子育てサークル及び子育てボランティアの育成のため、年12回以上(月に1回程度定期的に)講習会等を企画・開催し、必要に応じて支援センター等と連携して参加者の募集に努めること。また、子育てボランティアの育成や講習会に際しては、地域社会や保護者(母親、父親、祖父母等含む)の子育てに関する意識を高める講座の開催も含むこととする。

(イ) 子育てサークル・子育てボランティアの活動状況の把握に努め、効果的な活動ができるよう、支援館の施設の管理を妨げない範囲において、活動の場の提供や、活動内容の支援に努めること。また、必要に応じて支援センター等及び

市役所関係課と連携し、情報提供や周知等を行うこと。

(ウ) 公民館、公園などの公共施設等に出向き、親子交流活動や子育てサークルの援助等の活動を実施すること。

(エ) 上記(ウ)において、より重点的な支援が必要であると判断される場合は、関係機関との連携・協力のうえ、当該家庭へ訪問するなどの支援を実施すること。

エ 子育てに関する講座等の開催

乳幼児の地域社会での健やかな育ちを促進するほか、子育て家庭を支援するため、以下の子育てに関する様々な教室、講座、講演会、催しなどを企画し定期的を開催すること。

また、交流館、科学館と連携し、それぞれの施設を活用し、託児サービスを備えた企画の開催に努めること。

(ア) あそびの講座

親子で一緒に遊び等を体験する催しを週2回以上定期的に企画・開催すること。

1回の開催時間は30分から1時間程度とする。

【催しの例】

- ① 手作り玩具製作
- ② お話会(絵本・パネルシアター・素話他)
- ③ 親子体操・ふれあいあそび・リズムあそびなど

(イ) 育児講座

健康・栄養・離乳食・食育や子育てについての講座などを週1回程度企画・開催すること。また、このうち、保護者がお互いに自らの子育てについて意見交換を行えるような託児付きの講座を月1回程度企画・開催すること。

1回の開催時間は1時間以上とする。

(ウ) イベント

人形劇や親子コンサートなど支援館内で開催可能な集客性の高いイベントを月1回程度企画・開催すること。

1回の開催時間は1時間以上とする。

オ 子育て情報等の提供

子どもや子育て家庭の健康、栄養、食育、事故等、子育てに関する情報を広く収集し、書籍、雑誌、子育て情報紙の閲覧を行うほか、各事業のチラシ、子育てに関する情報紙を定期的に作成・配布するなど、情報コーナーを整備するほか、ウェブ上での情報提供も実施すること。

(2) 支援センター等の基幹施設として必要な業務

- ア 支援センター等との連絡会議を年に2回以上開催すること。
- イ 支援館並びに支援センター等の実施計画、実施内容及び利用者数の実績を整理・集計し、支援センター等の実績については各月分をまとめて翌々月10日(その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。)までに市に報告すること。
- ウ 支援センター等の週次又は月次の事業内容を定期的に把握し、支援館の利用者や市民に情報を提供すること。
- エ 支援センター等の職員などを対象とした資質や技術向上のため研修会等を年3回以上開催すること。
1回の開催時間は2時間程度とする。
- オ 子育て支援にかかわる国、都道府県、他の市町村、民間団体等の取り組みについて情報収集、調査、研究を行い、支援館における地域子育て支援センター事業の実施等に活かすとともに、その成果を支援センター等に提供等すること。
可能な場合は、調査・研究の成果に関する報告書を作成し、関係機関に配布すること。
- カ 支援館に配置されている職員の専門性を活かし、支援センター等における対応困難な事例や複雑な事例に対し相談等を受けるとともに適切な対応を行うほか、他機関への技術指導、技術支援に努めること。
- キ 地理的条件により支援館を利用しにくい市民へのサービス提供や、支援センター等の利用促進の取り組みについて配慮すること。

(3) 利用者支援事業

- ア 子育てコーディネーターは、子ども及びその保護者等が、教育・保育施設や地域の子育て支援事業、行政サービス等を円滑に利用できるよう、最新の子育て関連情報及び行政制度の収集・把握に努め、利用者の個別ニーズに応じた情報提供、利用支援を行うこと。
- イ 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努めること。また、年1回以上、市と協議の上で関係機関が緊密な連携のもとに事業を推進していくための会議を開催・運営すること。
- ウ 利用者支援事業の実施に当たり、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報・啓発活動を実施し、広くサービス利用者に周知を図ること。また、ホームページやSNS等を活用した広報・啓発を行うこと。
- エ その他利用者支援事業を円滑にするための必要な諸業務(経理事務において他

の事業及び自主事業と経費を区分して経理すること等)を行うこと。

(4) ファミリー・サポート・センター事業

子どもの預かり等の援助を行いたい者と援助を受けたい者からなる会員を組織(ファミリー・サポート・センター)し、市民による育児の相互援助活動を促進及び支援するため、以下に掲げる業務を行うこと。

ア 会員の募集、登録、会員証の発行その他の会員組織の運営

イ 会員の相互援助活動の調整

依頼会員又は両方会員から援助の申込みがあった場合には、援助の内容や地域などを考慮して、育児の援助を行う提供会員又は他の両方会員との調整・把握等を行うものとする。また、初回の相互援助活動開始前には、育児の援助を必要とする会員と育児の援助を行う会員との事前打合せに立会い、相互援助活動の内容について十分協議するものとする。

ウ 会員の相互援助活動についての研修及び指導

提供会員又は両方会員として入会しようとする者を対象に、相互援助活動に必要な知識を付与する基礎研修会を年に6回以上開催すること。また、提供会員及び両方会員を対象に、スキルアップを図るためのフォローアップ研修会を年間2回以上開催すること。

エ 会員間の交流会の開催

(ア) 全会員を対象とした全体交流会を年間2回以上開催すること。

(イ) 各区の会員を対象とした地区別交流会を各区年間1回以上開催すること。

オ アドバイザーとサブ・リーダーによる情報交換に関する会議の開催

アドバイザーとサブ・リーダーによる情報交換に関する会議を月に1回開催すること。

カ 幼稚園、保育所(園)、認定こども園等との連絡調整

キ 他の都市のファミリー・サポート・センター等関係機関との連絡調整

(ア) 一般財団法人 女性労働協会の実施する、ファミリーサポートネットワーク事業に加盟すること。

※加盟料金：54,000円/年(平成28年度の額)

(イ) 関係機関の実施する会議、研修等へ積極的に出席・参加すること。

(ウ) その他、必要に応じて随時関連機関との連絡調整を行うこと。

ク ファミリー・サポート・センター事業の広報

(ア) 研修日程、活動報告等を掲載する会報誌「ちばしファミリー・サポート・センターだより」を年3回発行し、全会員(平成28年3月末現在5,296人)及び関係機関(約500機関)に郵送等により配布すること。

(イ) 提供会員・両方会員の会員数を増やす広報を創意工夫して実施すること。

ケ 市原市及び四街道市との3市間での連携

(ア) 市原市、四街道市との3市間での事業連携に伴い、相互の会員の円滑な相互援助活動の利用に努めること。

(イ) 3市間での事業連携に伴う広報啓発活動の実施に関すること。

コ 千葉市ファミリー・サポート・センターひとり親家庭支援事業実施要綱第10条に定める対象者の登録及び助成金の交付申請、本事業の広報等に関すること。

サ その他ファミリー・サポート・センター事業実施のため必要な業務及び環境整備、(経理事務(他の事業及び自主事業と経費を区分して経理すること。))及び会員情報の管理を含む環境整備(パソコン環境等)等

※事業の実施に当たっては、管理運営の基準、「ちばしファミリー・サポート事業実施マニュアル」及び「ちばしファミリー・サポート・センター サブ・リーダー事務マニュアル」に基づく他、記載のない事項については、平成28年1月発行「ファミリー・サポート・センター設立と運営の手引き(一般財団法人 女性労働協会発行)」を参考に事業を遂行すること。

(5) 各事業共通の内容

ア 子育て支援に係る関係機関等との連携

事業の実施に当たって、市内の幼稚園、保育所(園)、認定こども園、保健福祉センター、児童相談所、保健所、療育センター、民生委員・児童委員、主任児童委員、児童福祉施設、医療機関等と連絡を密にし、効果的な事業実施が可能となるよう配慮しなければならない。

また、市やその他関係機関から会議参加等依頼があった場合には、協力・参加に努めること。

イ 事業の広報・宣伝活動

支援館の案内・利用促進及び子育て支援に関する事業などの情報の周知等を行うため、次に掲げる方法等により、市民等に対するPRや情報提供を積極的に行う。特に、新規利用者及び新規会員の拡大に向けた広報等を実施すること。なお、市政だよりへの掲載を希望する場合は、市と事前に協議し、指示に従うこと。

(ア) インターネットのホームページの作成及び管理運営、SNSの活用

(イ) リーフレット・パンフレット・ポスター等の作成・配布

(ウ) 情報誌、各事業のチラシ等の作成・配布

(エ) 事業報告書・事業概要等、支援館を紹介する資料の作成・配布

ウ 子育て支援館外における事業実施について

千葉市子育て支援館外において事業を実施する場合は、指定管理者自ら必要な許可等を取得し、実施すること(市から各施設への事前予約等の依頼は行いません)。

6 維持管理業務

支援館のある「Qiball（きぼーる）」は区分所有建物であり、市は、その専有部分の一区分所有者として、全区分所有者から構成されるきぼーる管理組合(以下「管理組合」という。)に加入している。

支援館の専有部分も含め、建物全体の維持管理業務は管理組合からの委託を受けた管理会社が行うため、指定管理者においては、専門的な資格を要する維持管理業務は必要とならず、以下に示す日常的な業務を行う。

(1) 施設設備管理業務

ア 業務内容

支援館の性能及び機能を維持し、各種業務及びサービス提供が安全かつ適切に行われるよう、支援館に設置される電気設備、機械設備、給排水設備及び防火設備等各種設備について、監視・点検・調整等を実施する。

イ 業務対象範囲

電気設備、機械設備、給排水設備をはじめ、支援館の存する6階（駐車場及び科学館専有部分を除く）に設置される各種設備で、指定管理者による監視、点検、調整等が可能な設備とする。

ウ 要求水準

- (ア) 施設の用途、気候の変化、利用者の快適性、エネルギーの節減等を考慮し、各設備を適正かつ効率的に調整すること。
- (イ) 各設備の運転中、操作・使用上の障害となるものの有無を点検し、発見した場合は除去その他の適切な対応をとること。

(2) 保安警備業務

ア 業務内容

支援館の秩序の維持、盗難等犯罪・火災等の防止、財産の保全及び利用者の安全を目的とする警備業務を実施する。

イ 業務対象範囲

支援館内及び支援館の存する6階（駐車場及び科学館専有部分を除く）で利用者が出入りし得る範囲とする。

ウ 要求水準

具体的な方法は指定管理者に委ねる。ただし、次に掲げる事項については、必

ず実施すること。

(ア) 定期的に上記イの対象範囲の巡回を行い、施設の安全を確認すること。

(イ) 定期的に未処理可燃物の有無確認・処理、水栓の確認、物品等の監視、不要電灯の消灯を行うこと。

(ウ) 定期的に電灯玉切れ、消火器、落書き等の確認を行い、異常があった場合は適切に対応すること。

(エ) 受付と協力し、支援館の適正な利用者を把握し、不審者の侵入を防止するとともに、上記イの対象範囲の異常の有無を確認し、異常があった場合には、適切に対応すること。(ネットランチャー(防犯機器)、防犯スプレーの配置は必須とする)

(3) 清掃業務

ア 業務内容

主に開館時間内における衛生面・安全面・快適な利用環境に配慮し、随時、施設・遊具等の清掃及び使用後の玩具の消毒等を実施する。

イ 業務対象範囲

支援館内及び支援館の存する6階(駐車場及び科学館専有部分を除く)で利用者が出入りし得る範囲とする。

ウ 要求水準

(ア) 管理会社に委託して実施される日常清掃(床面清掃)、定期清掃(6か月に1回程度のワックス掛け等)以外で必要となる清掃業務を実施すること。

(イ) 支援館内における物品等の状態を随時点検し、衛生的で安全な環境を保つための清掃を実施すること。

(ウ) 業務に使用する用具等は、常に整理整頓に努め、適切に保管すること、また清掃は、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。

(エ) 親子サロン・多目的室は飲食を可能とするため、常に良好な衛生状態で、快適な空間を保つこと。

(4) 備品等保守管理業務

ア 業務内容

備品等について、正常な機能を保持し、支援館の円滑な運営に支障を来すことのないよう、管理、点検、保守、整理等を実施する。

不具合の生じた備品等については、速やかに適切な方法により応急の処置を行うとともに、市に報告し、必要に応じて調達・修繕等を行うこと。

イ 業務対象範囲

支援館に整備される備品等（遊具、設備等を含む。）とする。（事務用品、おもちゃ、テーブル、椅子等 計87点）

（ア）支援館の指定期間の開始時に必要となる備品等については、市が無償で貸与する。（支援館専用パソコンとファミリー・サポート・センターに設置しているプリンターを除く）

（イ）市から貸与されたもの以外の備品等について管理運営上の必要が生じたときは、指定管理者の負担により適宜これを調達すること。

※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。

ウ 要求水準

（ア）指定管理者は、備品管理に当たり、備品台帳を整備すること。

備品台帳は、市所有の備品と指定管理者所有の備品とに区分すること。市所有の備品については、市が貸与する備品台帳にて管理することとし、指定管理者所有の備品は、指定管理者が作成する備品台帳にて管理すること。

備品台帳には、備品の品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を必ず記載すること。

また、指定管理者の負担により備品を調達（リースによる場合を含む）したときは、その都度、市に報告すること。

備品以外の物品のリース契約を結ぶ場合は、その内容を市に報告すること。

（イ）指定管理者は、備品が正常な機能を保持し、支援館の円滑な管理運営に支障を来すことのないよう、保守管理を実施すること。実施に当たっては、老朽化・劣化・損傷等に特に留意し、利用者の安全性・快適性の確保を徹底すること。

（ウ）指定管理者は、市の所有に属する備品を廃棄しようとするときは、事前に市の承認を得ること。

（エ）指定管理者は、事業の実施に伴って貸し出すことができる備品等の一覧を作成し、利用者に対し提示するとともに、貸出、返却を適切に行うこと。

（5）消耗品の管理業務

ア 業務内容

支援館の運営に必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理及び整理を行う。

イ 業務対象範囲

支援館の運営に必要な消耗品（玩具等備品とならない保育教材を含む。）とする。ただし、トイレに係る消耗品等管理会社に委託されるものは除く。

ウ 要求水準

支援館の運営に支障を来たすことのないよう、必要な消耗品を指定管理者が適宜購入し、管理及び整理を行うこと。

(6) 修繕に係る経費について

支援館の管理上必要となる施設等の修繕については、以下のとおり対応する。

ア 建築物・機器設備の修繕

指定管理者の責めに帰すべき事由により必要となる修繕経費を除き、市が負担するものとする。

イ 備品等の修繕

指定管理者が直接修繕できる程度の軽微なもの等（1件20万円以下のもの）を除き、指定管理者の責めに帰すことのできない事由により生じた修繕の経費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。

(7) 指定期間終了時の状態

指定期間終了時において、全ての施設等が指定期間の開始時の状態を維持し、著しい損傷が無い状態とすること。

(8) 管理組合への協力

維持管理業務について、管理組合からの指示・要請等があった場合は誠実に対応し、これに協力すること。

7 経営管理業務

(1) 指定管理期間前準備業務

支援館の指定管理者として指定された事業者は、指定期間前の業務として以下の業務を行うこと。

- ①基本協定項目について市との協議及び基本協定の締結
- ②配置する職員等の確保、職員研修
- ③業務等に関する事業計画書、各種規程等の作成、市との協議
- ④その他指定管理業務を実施するための準備

(2) 管理運営に要する経費

管理運営に要する費用の概要は、次のとおりである。（自主事業除く。）

(単位：円)

区分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	44,624,000	46,070,000	47,695,000	46,955,000
事業費	9,973,000	10,564,000	11,484,000	12,141,000
合計	54,597,000	56,634,000	59,179,000	59,096,000

(3) 利益の還元

ア 趣旨

指定管理者が管理業務や自主事業の実施により利益を得た場合、当該利益は指定管理者の経営努力によるものである一方で、公共財産である公の施設の管理運営業務から生まれたものでもある。したがって、計画を大きく超える利益があった場合は、その一部を市民に還元することも必要となるため、以下のとおり利益を還元すること。

イ 還元額

指定管理者は、一事業年度において、余剰金（総収入額が総支出額を超える場合におけるその超える部分の金額で、自主事業に係るものを含む）が生じ、原則として、余剰金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、余剰金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1の額を市に還元するものとする。ただし、自主事業に係る収支が赤字となった場合は、自主事業を除く指定管理業務の収支により利益の還元額を計算する。

なお、決算により損失が生じた場合、市がこれを補填することはない。

ウ 還元方法

市との協議に基づき、次のいずれかの方法により還元するものとする。

(ア) 市の発行する納入通知書により市に納付する方法

(イ) 次年度以降の指定管理料を減額する方法

(4) 職員の研修（市が実施する研修を含む）

市が実施する説明会・研修会に出席すること。

(5) 事業計画書等の作成業務

指定管理者は、以下のとおり事業計画書を作成し、市に提出すること。

ア 次年度事業計画書

基本協定書に定める様式（協定書様式第1号）に運営管理経費見積書（協定書様式第2号）を添付して、毎年9月15日（その日が市の休日にあたるときは、その日後の市の休日でない日とする。）まで（ただし平成29年度分については別途市の定める日まで）に提出すること。

イ 事業計画書

基本協定書において定める様式（協定書様式第3号）により、上記アの次年度事業計画書（協定書様式第4号）の内容を踏まえて作成し、運営管理経費予算書を添付して、毎年3月15日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに提出すること。

市は、提出された事業計画書を精査し、指定管理者と協議の上、次年度の指定管理料の額を決定するとともに、当該年度の協定を行う。

（6）事業報告書等の作成業務

指定管理者は、以下のとおり、「年度事業報告書」及び「月次事業報告書」を作成し、市に提出すること。

ア 年度事業報告書

基本協定書において定める様式（協定書様式第6号）に運営管理経費決算書（協定書様式第7号）を添付して、毎年度4月末日までに、前年度分を提出すること。

なお、「年度事業報告書」及び「運営管理経費決算書」に添付する書式については、市と指定管理者との協議により、別途定める。

イ 月次事業報告書

基本協定書において定める様式（協定書様式第5号）により、翌月10日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに、前月分を提出すること。

（7）事業評価（モニタリング）業務

指定管理者は、以下の方法によるモニタリングを実施し、利用者等の意見や要望等を把握し、管理運営に反映させるよう努めるとともに、その結果を月次事業報告書及び年度事業報告書にて市に報告すること。

市は、報告されたモニタリングの結果、事業報告書の内容等を確認し、指定管理者の業務が本書及び基本協定書等に定める基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善がみられない場合、指定を取り消すことがある。

ア 利用者アンケートの実施

利用者を対象に、随時、支援館において提供するサービスに対する評価に関するアンケート等を実施し、結果を集計・分析するとともに、管理運営への反映方法を検証すること。

イ 管理運営に対する自己評価

上記アのアンケート結果等を踏まえ、管理運営に関する自己評価を行い、その結果を月次事業報告書及び年度事業報告書にまとめ市へ提出すること。

(8) 関係機関との連絡調整業務

ア 市との連絡調整

指定管理者は、必要に応じて会議や打ち合わせの機会を設けるなど、市との連絡調整を十分に行うこと。

イ きぼーる内他施設との連絡調整

指定管理者は、管理運営の実施に当たり、常にきぼーる内他施設の管理者等(指定管理者を含む。)との連絡調整を密にし、効果的・効率的な管理運営が行えるよう、相互に協力すること。

ウ 管理組合との連絡調整

指定管理者は、管理運営の実施に当たり、常に管理組合との連絡・調整を密にし、効果的・効率的な管理運営が行えるよう、相互に協力すること。

(9) 指定期間終了時の引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく支援館の業務が遂行できるよう、必要な引継ぎを行うこと。

8 自主事業

指定管理者は、支援館を利用して、支援館の設置目的に適合する範囲において、自らの企画によるイベント、講座、研修等の自主事業を実施することができる。

ただし、自主事業に係る費用は、受益者の負担、民間団体からの助成、寄付等を充てるほか、すべて指定管理者の負担によるものとし、市からの指定管理料を充ててはならない。

なお、自主事業の実施計画については、各年度の事業計画に盛り込み、市の承認を得ること。

また、承認を得た実施計画に記載されていない自主事業を実施しようとするときは、別途、市の承認を得ること。

9 その他

(1) 業務の再委託

指定管理者は、管理業務の全部、または大部分を第三者に委託し、又は請け負わせること(以下「再委託」という。)はできない。また、以下の業務について再委託を制限する。

なお、業務の一部を他に委託する場合は、市の承諾を得なければならない。

ア 個人情報の取得、管理及び利用に関する業務

業務の全部、または一部を再委託することはできない。

イ 地域子育て支援センター事業

業務の全部、または大部分を再委託することはできない。

ウ 支援センター等の基幹施設として必要な業務

業務の全部、または大部分を再委託することはできない。

エ 利用者支援事業

業務の全部、または大部分を再委託することはできない。

オ ファミリー・サポート・センター事業に関する業務

業務の全部、または大部分を再委託することはできない。

(2) 行政財産目的外使用許可

アンテナ基地局の設置等、行政財産の目的外使用許可権限は市が有するため、これを許可したときは、指定管理者に通知する。

(3) 光熱水費等

支援館の維持管理上必要となる光熱水費（電気、ガス、水道及び下水道）及び塵芥処分費（以下「光熱水費等」という。）については、原則として指定管理料に含まれるものとし、使用量に基づいた額を管理組合に支払うものとする。

指定管理者は、これら光熱水費等の削減に積極的に努めるものとし、年度事業報告書において、使用量及び光熱水費等の支払額の実績を報告すること。

なお、自動販売機の電気料金については、指定管理者が支払うものとし、別途、自動販売機設置事業者に対し、支払った電気料金相当額を請求するものとする。

(4) 監査等の実施

施設の管理運営状況について、必要に応じて市が帳簿等の調査を行うときは、指定管理者はこれに協力しなければならない。また、迅速に調査に応じることができるよう、帳簿等の書類は常に適正に管理しておくこと。

(5) 災害時の対応

災害の発生時には、市及び管理組合と早急に連絡を取るとともに、千葉市地域防災計画等に定めるところにより、以下の業務を行うこと。

ア 災害時の避難所・避難場所関連業務

(ア) 千葉市災害対策本部長（以下「本部長」という。）また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。

(イ) 夜間等の災害発生により、本部長又は区本部長からの避難所開設指示以前に、

避難の必要性が生じた場合は、避難者を積極的に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市職員とともに、次の事業を行うこと。

- (ア) 状況を把握し、区本部長に連絡すること。
- (イ) 施設の管理保全に努めること。
- (ウ) 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。
- (エ) その他、市が特に必要と認め指示した事項

10 協議

本書に規定するもののほか、支援館の管理業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と指定管理者とが協議して決定するものとする。