

千葉市民活動支援センター  
管理運営の基準

令和3年7月28日

千葉市

<目次>

|  |       |
|--|-------|
| はじめに .....   | P. 3  |
| 1 市民公益活動促進事業に関する基準.....                                  | P. 5  |
| (1) 市民公益活動のための施設の提供に関すること                                |       |
| (2) 市民公益活動に関する情報の収集及び提供に関すること                            |       |
| (3) 市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること |       |
| (4) 市民公益活動に関する相談に関すること                                   |       |
| (5) その他センターの設置目的を達成するために必要な事業                            |       |
| 2 施設の運営に関する業務の基準.....                                    | P. 7  |
| (1) 基本要件   |       |
| (2) 使用許可等  |       |
| (3) 施設の使用受付等   |       |
| (4) 広報と情報提供  |       |
| (5) 情報公開について   |       |
| (6) 緊急時等の対応について  |       |
| (7) 発災時における三者連携  |       |
| (8) 新型コロナウイルス等感染防止策の実施                                   |       |
| (9) その他の業務   |       |
| 3 施設の維持管理に関する業務の基準.....                                  | P. 12 |
| (1) 保守管理業務   |       |
| (2) 清掃業務   |       |
| (3) 電気・空調等の設備機器管理業務                                      |       |
| (4) 備品管理業務   |       |
| (5) 保安警備業務   |       |
| (6) その他の業務   |       |
| 4 経営管理業務基準.....  | P. 16 |
| (1) 帳簿・口座等の管理  |       |
| (2) 利益の還元  |       |
| (3) 職員の研修について  |       |
| (4) 労働関係法令の遵守  |       |
| (5) 市との協定締結  |       |
| (6) 事業計画書（維持管理計画書）の作成                                    |       |
| (7) 事業報告書の作成   |       |
| (8) 事業評価   |       |
| (9) 市との連絡調整等   |       |
| (10) 市との協定締結   |       |
| (11) 指定期間終了時の引継業務  |       |

|   |                        |       |
|---|------------------------|-------|
| 5 | その他業務                  | P. 21 |
|   | (1) 管理体制の整備等           |       |
|   | (2) 記録の保管              |       |
|   | (3) 保険及び損害賠償           |       |
| 6 | 自主事業                   | P. 22 |
| 7 | 留意事項                   | P. 23 |
|   | (1) 施設の運営に関する留意事項      |       |
|   | (2) 施設の管理に関する留意事項      |       |
|   | (3) 千葉市によるモニタリング及び実績評価 |       |
|   | (4) その他                |       |

## はじめに

### 1 本書の位置付け

本書は、令和4年4月1日から令和9年3月31日における千葉市民活動支援センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、千葉市民活動支援センター設置管理条例（平成25年千葉市条例第35号。以下「設置管理条例」という。）第15条の規定に基づき、「その他市長の定める」基準を示すものであり、別に配布する「募集要項」と一体のものである。

### 2 管理運営に当たっての基本的な遵守事項

指定管理者は、募集要項の「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、千葉市民活動支援センター管理規則（平成25年千葉市規則第52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。

### 3 指定管理業務を実施するに当たっての前提

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。

#### （1）指定管理者制度の適正な理解

指定管理者は、募集要項の「1 指定管理者募集の趣旨」、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。

#### （2）本施設の目的・目指すべき方向性等の適正な理解

指定管理者は、募集要項の「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、センターの特徴、施設の概要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。

#### （3）市の施策の適正な理解

指定管理者は、募集要項の「6 市の施策等との関係」に示す施策を踏まえ、業務を実施すること。

### 4 施設の概要

#### （1）設置目的

設置管理条例第1条では、「市民公益活動の促進を図るため、センターを設置する」としている。

(2) センターの特徴

センターは、本市における市民公益活動の拠点施設として、以下の業務を行う。

- ア 市民公益活動のための施設の提供に関すること
- イ 市民公益活動に関する情報の収集及び提供に関すること
- ウ 市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること
- エ 市民公益活動に関する相談に関すること
- オ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業

(3) センターの概要 ※別添パンフレット参照

|      |   |
|------|---|
| 所在地  | 千葉市中央区中央 2-5-1 (千葉中央ツインビル 2号館 9階)                                       |
| 施設規模 | 専有面積：184㎡<br>施設概要：会議室、談話室等  |
| 休館日等 | 休館日：年末年始(12月29日～1月3日)<br>使用時間：9:00～18:00                                |
| その他  | センターは、公共公益施設と民間施設の複合ビル(千葉中央ツインビル 2号館)の9階に設置されており、同ビルの管理規約等を遵守する必要があります。 |

## 1 市民公益活動促進事業に関する基準

千葉市民活動支援センターで行う具体的な業務は下記のとおりである。

### (1) 市民公益活動のための施設の提供に関すること

#### ア 団体登録

指定管理者は、市民活動団体等（町内自治会を含む）の登録制度を設け、登録団体に対し会議室等の貸出を行うこと。なお、登録可能な団体は、以下の要件をすべて満たさなければならない。

- (ア) 市民公益活動を行っているもの及び行おうとするもの。
- (イ) 営利活動、宗教活動、政治活動及び選挙活動を目的とするものでないこと。
- (ウ) 所在地が千葉市内または主に千葉市内で活動している団体であること。
- (エ) 構成する人数が2名以上の団体であること。
- (オ) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがないこと。
- (カ) 会議室等を破損し、又は滅失するおそれがないこと。
- (キ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条各号に規定にされている暴力団等と関係のある団体でないこと。
- (ク) その他センターが必要と認めること。

#### イ 登録団体情報の管理

#### ウ 会議室、談話室の利用受付等

#### エ ロッカーの貸出し及び管理

#### オ 設備の管理及び操作指導

### (2) 市民公益活動に関する情報の収集及び提供に関すること

ア 市民公益活動団体及び関係機関が発行する機関紙その他、各種市民公益活動情報並びに図書収集及び管理(団体等が行うイベント・講座・支援情報の収集等)

イ パンフレット、チラシ、ポスター等による市内のボランティア情報の収集・管理・提供

ウ ボランティア関連の書籍・雑誌等の配架

エ 市民公益活動に関する情報誌等の発行

オ 市民活動団体に対する「SDGs（持続可能な開発目標）」の意識醸成

カ ホームページ（「助成金情報」及び「講座・イベント情報」等）の運営

キ ちばぼら等のボランティア情報サイトへの積極的な情報提供

ク その他市民公益活動に関する情報の収集及び提供のために必要な業務

(3) 市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること

ア イベント、講座等の企画及び運営

以下に掲げるもののほか、指定管理者のノウハウを活かした事業を実施すること。なお、指定管理者は、WEB会議サービスを用いた講座の開催等を行う際は、第三者による不正アクセスや情報漏洩のリスクがあることを留意し、情報セキュリティ対策に努めること。

①市民活動フェスタの開催

市民公益活動の周知、参加促進、交流などを目的としたイベント

②ボランティア養成講座の企画及び運営（受け入れ先情報の発信や修了後の活動状況の確認等のフォローアップを含む）

イ コーディネート業務

①活動を始めたい人とNPOやボランティア団体とのマッチング

②NPOと町内自治会等とのマッチング

③NPOやボランティア団体以外（町内自治会・大学・企業等）との連携に向けた仕組みづくり（他団体との連携を希望するセンター登録団体情報の更新及び情報発信含む。）

ウ ボランティア募集情報提供施設との連携

ボランティア活動を活性化させることを目的に、市内でボランティア募集情報の提供をしている公的施設と日常的な情報交換や事業協力を行うこと。

エ その他市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関することに必要とされる業務

(4) 市民公益活動に関する相談に関すること

ア 市民公益活動及び企業の社会貢献活動等に関する各種相談

（市民公益活動団体の立ち上げ・運営、社会貢献活動、会計税務、IT、その他活動に関する助言等）

イ 各種ボランティア窓口やボランティア活動等の紹介

- (5) その他センターの設置目的を達成するために必要な事業
- ア 登録団体・市民向けの施設利用を促進する取組み
  - イ センターの利用、事業の企画及び実施等について協議を行う「千葉市民活動支援センター運営協議会」の設置及び運営
  - ウ 行政が主催するNPO法人設立に向けた説明会参加申込み受付業務
  - エ 市が行う施策や行事等への協力
  - オ 市と受託者双方の協議の結果、必要と認められた業務

## 2 施設の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。

### (1) 基本要件

指定管理者は、利用者サービスの向上、利用率の向上及び施設の有効活用に努めるものとする。

#### ア 使用時間

原則としてセンターの使用時間は午前9時から午後6時までとする。

#### イ 休館日

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) 受付には業務に必要な職員を配置すること。

(ウ) 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。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、施設の管理運営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。



## (2) 使用許可等

指定管理者は、維持管理・運營業務を開始する日までに、市と協議のうえ、設置管理条例第8条に定める会議室等に係る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年千葉市条例第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、センターの使用の許可申請、使用の許可、使用の取消し及び使用の許可の取消し等に関しては、千葉市民活動支援センター管理規則（平成25年千葉市規則第52号。以下「管理規則」という。）に基づき行うこと。

## (3) 施設の使用受付等

### ア 会議室・談話室等の使用受付

指定管理者は、以下の業務を行うとともに、その業務に必要な全ての帳簿を作成すること。

#### (ア) 会議室・談話室等の使用受付

指定管理者は、会議室・談話室等を使用しようとするものの申請を、使用しようとする日の4月前から前日までに受け付けること。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。

また、指定管理者は、会議室・談話室の稼働率向上に努めること。

#### (イ) 会議室・談話室等の優先的使用受付

本市が主催する事業で使用する場合等について、優先的使用受付を行うこととする。

### イ ロッカーの使用受付等

指定管理者は、ロッカーを使用しようとする者の使用の申請を各年度の初めに速やかに受け付けること。ただし、その後も空きがある場合は随時受け付けること。

### ウ 急病等への対応

センターの利用者及び来場者等の急な病気、けが等に備えて、マニュアル等を作成し、的確な対応を行うこと。

## (4) 広報と情報提供

指定管理者は、市からの受託事業の実施にあたり、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。

ホームページの開設、更新等にあたっては別添資料「千葉市ホームページ作成ガイドライン」に準拠することとし、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更新等の対応を速やかに行うこと。

なお、臨時休館等の緊急情報を適時に発信できるようにすること。

**【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利用の手引き
- ⑧会議室、談話室等の施設内の写真付き案内（定員、備品等）
- ⑨施設案内のリーフレット又はパンフレットの掲載
- ⑩会議室及び談話室等の写真付き案内（定員、備品等）
- ⑪施設の予約状況及び予約方法
- ⑫各種申請書類のダウンロード
- ⑬センターが行う事業内容の紹介
- ⑭講座及びイベント情報（今後の案内・紹介及び終了講座などの報告）
- ⑮登録団体情報（他団体との連携を希望する登録団体情報含む）
- ⑯「お問合せフォーム」、「ご意見箱」インターネット版
- ⑰アクセス（地図、公共交通機関等での案内）
- ⑱施設情報誌の掲載（バックナンバー含む）
- ⑲トピックス（お知らせ）
- ⑳リンク（ちばぼら等のボランティア情報サイト及び市内のボランティア募集情報提供施設）

イ 利用の手引き及び施設案内のリーフレット又はパンフレットを作成し、常時受付等に配架すること。

なお、利用の手引き及び施設案内のリーフレット又はパンフレット作成については、別添資料「すべての人にわかりやすい印刷物について」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。

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、センターの業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。

(5) 情報公開について

管理業務に関して保有する情報の公開については、別途情報公開規程を設け、適切な情報公開を行うこと。

(6) 緊急時等の対応について

日頃からマニュアルや緊急連絡先リストを作成・周知し、緊急時・災害時に臨機応変な対応が取れるよう備えておくこと。

また、避難場所を事前に設定し、適切な避難誘導を行えるよう備えておくこと。

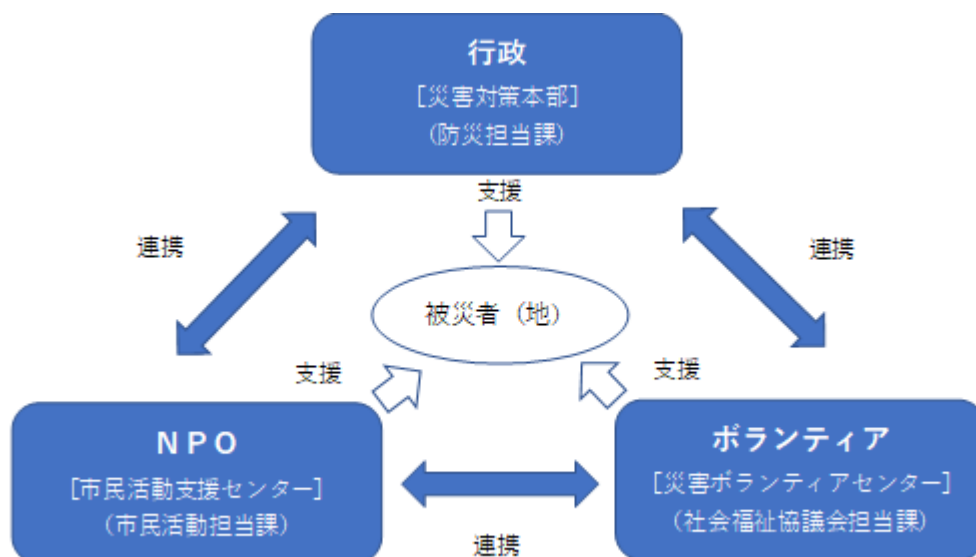
なお、事態が収束した後、速やかに市へ連絡すること。

(7) 発災時における三者連携

ア 三者連携の概要

近い将来に発生が予測されている首都直下型地震や南海トラフ地震、頻発する豪雨災害等の発災時に円滑な被災者支援が行えるようにするため、平成30年4月に内閣府が公表した「防災における行政のNPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック～三者連携を目指して～」において、各自治体に「行政・災害ボランティアセンター（社会福祉協議会）・NPO等とそれを支える中間支援組織」の、被災者支援を行う主体となる三者が連携し、効率的・円滑に被災者支援が実施される体制づくりを推奨している。千葉市においても「千葉市防災計画」に「行政・NPO・ボランティア等の連携の強化のため、情報を共有するための場を整備する」としており、三者連携の体制構築に向けた取組みを進めることとしている。

市民活動支援センターは、業務においてNPO法人等との日常的な関わりがあることから、三者連携体制における「NPO等とそれを支える中間支援組織」の役割を担うことが想定されている。この役割においては、日常的な業務を通じたNPO法人等の活動状況の把握のほか、各種行政機関や中間支援組織等と情報共有を図ることで連携を深め、発災時にNPO法人等との円滑なコーディネートが行える体制づくりが必要となっている。



#### イ 想定される業務

想定される業務を以下に示す。なお、具体的な業務内容については、今後の関係機関による協議の上決定することとなる。

##### (ア) 平時

- ・登録団体情報の把握及び関係の構築
- ・行政・災害ボランティアセンター等との情報共有及び連携体制の構築
- ・速やかな連携に向けたマニュアル等の整備

##### (イ) 災害時

- ・災害対応時における市民活動団体が抱える課題の収集、整理及び提供
- ・行政・災害ボランティアセンター等との情報共有及び課題解決に向けた調整

#### ウ 費用発生時の対応

災害発生時の対応に伴い指定管理者に費用が発生した場合は、市と指定管理者とで協議し、影響額に係る費用負担分担を決定するものとする。

### (8) 新型コロナウイルス等感染防止策の実施

#### ア 「新しい生活様式の実践例」に沿った利用の徹底

本施設の利用者に対し「新しい生活様式の実践例」に沿った利用の徹底を促すこと。

#### イ 感染拡大予防ガイドラインの実践

本施設に関係するガイドラインに基づく適切な新型コロナウイルスの感染防止策を講じること。

#### ウ その他感染症流行時の感染防止策の実施

新型コロナウイルス感染症に限らず、その他感染症の流行時には、適切な感染防止策を実施すること。

### (9) その他の業務

指定管理者は、施設利用者が円滑に利用できるよう、必要な指導、助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

#### ア 備品等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、センターの備付の備品、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（施設等の案内）等、懇切丁寧な対応を行うこと。

#### ウ Wi-Fiサービスの提供

指定管理者は、利用者向けのサービスとして、施設内において利用者が無料でインターネットに接続できるよう、Wi-Fiサービスを提供すること。

### 3 施設の維持管理に関する業務の基準

センターの維持管理にあたっては、市の仕様書に従うほか、関係法令、市の基準等に従うこととし、センターのみならず、センター周辺環境の維持向上に努めることとする。なお、センターは、市が区分所有している千葉中央ツインビル2号館内にあり、その共用部分の管理については、市が管理組合へ負担金（共益費）を支払うことにより管理している。指定管理者が行う必要がある専有部分の管理業務については以下に記載する。

#### (1) 保守管理業務

指定管理者は、センターの機能や環境を維持し、サービス提供が常に円滑に行われるよう、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 施設の保守管理

指定管理者は、センターを適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、施設の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、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、施設の予防保全に務めること。不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

##### イ 付属物等の維持管理

指定管理者は、施設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。

#### (2) 清掃業務

指定管理者は、センターについて、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、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、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、センター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。

##### 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、市の仕様書に従い定期清掃を実施すること。

- (ア) 床面の洗浄・ワックス等
- (イ) エアークフィルターク清掃
- (ウ) 殺鼠、殺虫

#### ウ 廃棄物の処理

センター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) 保管されたごみは、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などの方法により、適正に処理を行うこと

#### エ その他

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃のほかにも、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。

また、利用者の使用に供される諸物品については、利用者が快適に使用できるよう、良好な衛生状態、美観の維持を図ること。

### (3) 電気・空調等の設備機器管理業務

指定管理者は、センターの電気、空調等について、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、市へ報告すること。

#### 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等について、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。その際に、必要な消耗品の更新についても、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 防災対策施設機能維持業務

消防設備（消火器、火災報知器、放送器具等）、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮するように適切な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 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本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、確実にを行うこと。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他、本市所有の備品と指定管理者が所有する備品を区別して作成すること。

#### (本市所有の備品の定義)

その性質形状を変えずに比較的長時間にわたり使用できる物品及び性質が消耗性のものであっても形状の永続性のある標本、美術品、陳列品等をいい、購入価格が単価 2 万円以上（税込）の物品

### エ 備品の新規購入

指定管理期間中に、備品を新規で購入するにあたっては市と協議すること。

### オ 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期間中に取得した物品は市へ帰属する。この場合、千葉県物品会計規則（昭和 52 年千葉県規則第 49 号）第 23 条に規定する物品の受入れの手続きを行うため、購入時に品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数、取得先等を本市へ報告すること。

また、指定管理者が持ち込んだ物品については、原則、指定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。

※市所有の備品等一覧

| 備品等名称        | 登録番号     | 備品等名称        | 登録番号     |
|--------------|----------|--------------|----------|
| 受付用テーブル      | 12001624 | 文書収受箱        | 12001650 |
| 演台           | 12001625 | 文書収受箱        | 12001651 |
| 机            | 12001629 | 保管庫          | 12001652 |
| テーブル         | 12001631 | 保管庫          | 12001653 |
| テーブル         | 12001632 | 紙折り機         | 12005112 |
| テレビ台         | 12001634 | 硬貨処理機        | 13006049 |
| パンフレット台      | 12001635 | 裁断機          | 12001655 |
| パンフレット台      | 16001636 | 衝立て          | 12001656 |
| パンフレット台      | 16001637 | パーソナルコンピューター | 12001661 |
| パンフレット台      | 12001638 | ホワイトボード      | 12001663 |
| 雑誌架          | 12001643 | ホワイトボード      | 12001664 |
| 書棚           | 12001644 | ホワイトボード      | 12001665 |
| パンフレットケース    | 12001645 | テレビ          | 12001666 |
| 引違い保管庫       | 12001646 | ビデオテープレコーダー  | 12001667 |
| ファイリングキャビネット | 12001647 | 冷蔵庫          | 12001668 |
| 物品棚          | 12001648 | 電気掃除機        | 12001670 |
| 文書収受箱        | 12001649 | ポスト（文書収受箱）   | 12001671 |

(5) 保安警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、センターの防犯、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、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、来訪者の応対、遺失品管理等を行うこと。

イ 巡回業務

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、侵入者・不審者等を発見した場合は、適切に対応すること。

(6) 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。

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 経営管理業務基準

(1) 帳簿・口座等の管理

帳簿・口座等は委託事業、自主事業、その他指定管理者の事業とで区別して管理する。

(2) 利益の還元

自主事業で得た利益の還元については、下記のとおりとする。

- ①自主事業収入等を含むすべての収入（総収入）から自主事業に係る経費等を含むすべての支出（総支出）を引いて総余剰金を計算し、総余剰金が総収入の10%を超える場合に、当該超える金額の2分の1を還元対象とする。
- ②ただし、自主事業に係る収支が赤字となった場合は、自主事業に係る支出を除いた指定管理業務に係る収支により、利益の還元額を算出する。

(3) 職員の研修について

外部で開催されるものを含め、積極的な職員研修を行う。

また、市が実施する説明会・研修会に出席すること。

(4) 労働関係法令の遵守

労働基準法等の労働関係法令を遵守し、適切な雇用を行うこと。

(5) 市との協定締結

指定管理開始前に市と次期指定管理者との間で基本協定を締結する。

また、毎事業年度初めに市と指定管理者との間で年次協定を締結する。

(6) 事業計画書（維持管理計画書）の作成

指定管理者は、各事業年度開始前の3月20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。）までに当該年度維持管理計画書を作成

し、市に提出すること。

また、指定期間中、次の年度における次年度事業計画書を作成し、9月1日（その日が市の休日に当たるときは、その直後の休日でない日とする。）までに市に提出すること。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、以下のとおりとする。

① 基本事項

- ・使用時間、休館日
- ・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

② 施設使用許可業務

- ・使用許可受付関係
- ・利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

③ 市民公益活動促進事業に関する計画（受託事業と自主事業等）

事業計画の細目については、市と調整を行う。

- ・取組目標
- ・自主事業実施計画等

（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）

④ 施設維持管理業務の実施計画

- ・保守管理業務
- ・清掃業務
- ・設備機器管理業務
- ・備品管理業務
- ・保安警備業務
- ・修繕業務
- ・その他の業務

⑤ 経営管理業務

- ・再委託を行う業務
- ・自己モニタリングの実施方法等
- ・市との連絡調整

⑥ 収支予算の作成

- ・指定管理業務の収支予算計画書
- ・自主事業の収支予算計画書

(7) 事業報告書の作成

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。

<主な記載事項>

- ・記載年月日・天候・記載者名
- ・指定管理業務従事者の出勤状況
- ・決裁欄（担当者→責任者 ※必要に応じて他スタッフにも合議）
- ・事故報告
- ・遺失物・拾得物
- ・利用者からの苦情・要望
- ・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>

- ・建築物維持管理定時点検
- ・設備稼働状況点検
- ・什器・備品点検
- ・日常清掃業務実施状況
- ・環境衛生管理
- ・補修・修繕実施状況
- ・各種システムの稼働状況

<事業実施に関する事項>

- ・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・  
情報公開業務等
- ・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

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

① 基本事項

- ・施設利用実績表（入館者数、会議室・談話室等利用件数及び稼働率、登録団体状況、ロッカー利用団体数等）
- ・人員の配置及び緊急連絡体制
- ・主な報告内容（日報より特筆事項）

② 施設使用許可業務

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

③ 市民公益活動促進事業に関する報告（受託事業と自主事業等）

- ・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）
- ・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、収支の見込み等）

- ④ 施設維持管理業務の実施報告
  - ・保守管理業務
  - ・清掃業務
  - ・設備機器管理業務
  - ・備品管理業務
  - ・保安警備業務
  - ・修繕業務
  - ・その他の業務
- ⑤ 経営管理業務
  - ・自己モニタリングの実施状況及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果
- ⑥ 収支予算の作成
  - ・指定管理業務の収支報告書
  - ・自主事業の収支報告書

#### ウ 事業報告書の作成

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。事業報告書に記載する内容は、以下のとおりとする。

- ① 基本事項
  - ・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）
  - ・施設利用実績表（入館者数、会議室・談話室等利用件数及び稼働率、登録団体状況、ロッカー利用団体数等）
  - ・人員の配置及び緊急連絡体制（組織全体）
  - ・主な報告内容（日報より特筆事項）
- ② 施設使用許可業務
  - ・使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
  - ・利用者要望・苦情への対応等及び利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫
- ③ 市民公益活動促進事業に関する報告（受託事業と自主事業等）
  - ・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）
  - ・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）
- ④ 施設維持管理業務の実施報告
  - ・保守管理業務
  - ・清掃業務
  - ・保安警備業務
  - ・設備機器管理業務
  - ・備品管理業務
  - ・修繕業務（修繕実施件数・金額等）

- ・修繕報告
- ・その他の業務
- ⑤ 経営管理業務
  - ・再委託を行う業務
  - ・自己モニタリングの実施状況及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果
  - ・市との連絡調整の実施状況
- ⑥ 収支決算の作成
  - ・支出経費実績（年間計、業務ごとの内訳）
  - ・自主事業の収支決算書

## （８）事業評価

指定管理者は、以下の方法により、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 利用者アンケートの実施

施設利用者を対象に、センターにおいて提供するサービスの評価に関するアンケート等を年に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々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。

### イ 常設ご意見箱の設置（インターネット含む）

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。

### ウ 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。

## （９）市との連絡調整等

ア 指定管理者は、必要に応じて市との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、市から、施設の運営維持管理並びに施設の現状等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。

ウ 指定管理者は、市が実施又は実施を要請する事業（安全点検・防災訓練・行事・検査・視察等）に対し、支援、協力すること。

(10) 市との協定締結

指定管理開始前に市と次期指定管理者との間で基本協定を締結する。

また、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、市と次年度の年度協定を締結する。年度協定の協議内容、協議期間及び協定締結日等は、基本協定若しくは市との協議のうえ、決定するものとする。なお、各年度の協定項目は以下のとおりとする。

- ア 年度協定期間
- イ 経理に関する事項
- ウ 利益等の還元について
- エ その他業務実施上必要とされる項目等

(11) 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 その他業務

(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、建物内に設置されているAEDの使用について、職員に対する講習会を必ず行い、非常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 永年
- ウ 官庁届出控、報告控 永年
- エ 年間、月例定期点検 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、傷害記録 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（指定管理者特約付条項付き）」に加入し、当該保険からの保険金支払いによって、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きを行うものとする。

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

センターの設置目的及びNPO・ボランティア団体のニーズを反映した事業を行うこと。また、その際は以下のことに留意すること。

- ア 市民公益活動の拠点施設として必要な設備（※）の設置及び利用調整に関すること。※例：印刷機、コピー機等
- イ 市民公益活動の促進につながるような事業とすること。
- ウ より多くの市民・団体が参加できるような企画を実施すること。
- エ 団体間の交流を考慮した企画を実施すること。

## 7 留意事項

### (1) 施設の運営に関する留意事項

- ・休館日、使用時間については、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使用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。
- ・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、管理規則で定められた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

- ・センターは、公共公益施設と民間施設の複合ビル（千葉中央ツインビル2号館9階）に設置されており、施設の維持管理に関する業務の一部を、ビル全体を管理する三井不動産ビルマネジメント株式会社に委託する必要がある。
- ・施設内は、禁煙とすること。
- ・防火管理者を選任し、担当業務を遂行するとともに自衛組織を結成し、防火・防災に努めること。

### (3) 千葉市による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（昭和22年法律第67号）、千葉市行政手続条例（平成7年千葉市条例第40号）、千葉市情報公開条例（平成12年千葉市条例第52号）、千葉市個人情報保護条例（平成17年千葉市条例第5号）、千葉市暴力団排除条例（平成24年千葉市条例第36号）、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。



#### 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 サービス

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の使命を自覚させ、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）を徹底すること。

#### エ 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。

#### オ 光熱水費に関する事務

当センターの光熱水費は、指定管理者が公益財団法人千葉市文化振興財団と別途協定を締結の上、支払うものとする。

#### カ 市の行事への協力

指定管理者は、施設で行われる市の主催又は、共催する行事等については、協力をすること。

#### キ 業務の再委託

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 個人情報取得、管理及び利用に関する業務の全部又は一部については、第三者に再委託することはできない。

#### ク 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、年度毎・分野毎に分類し、適切に管理すること。