

業務基準書

I 基本方針

1 目的

本基準書は、東京都台東区立産業交流施設（以下「交流施設」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法等を定めることを目的とする。

2 施設の概要

- (1) 施設の名称 台東区立産業交流施設
- (2) 所在地 東京都台東区小島二丁目9番10号
- (3) 開設時期 令和10年4月（予定）
※令和10年3月に竣工予定。改修工事の進捗や、今後の事業進捗によって変更する場合がある。
- (4) 敷地面積 3,144.59㎡
- (5) 延床面積 4,585.08㎡
- (6) 構造規模 建物鉄筋コンクリート造3階建て
- (7) 各機能面積（共用部を除く）

	区分	面積（㎡）
1	中小企業支援機能	約803
2	創業支援機能	約827
3	交流機能	約1,045
4	カフェ	約90

(8) 主要施設（交流機能）

階数	部屋名	面積（㎡）	設備（予定）
1 階	多目的ショールーム1	約91	ダクトレール
	多目的ショールーム2	約33	ダクトレール
	多目的ルーム1	約39	壁1面鏡張り
	多目的ルーム2	約79	音響設備、プロジェクター・スクリーン常設
	多目的ルーム3	約59	キッチン
	多目的ルーム4	約23	
	ライブラリー	約76	
	ワークスペース	約61	個室防音ブース
	受付事務室、エントランス、什器室、授乳室等		

3 階	多目的ルーム 5	約 5 6	
	多目的ルーム 6	約 4 0	キッチン
	講堂	約 4 1 0	音響設備、プロジェクター・スクリーン常設
屋外	校庭	約 1 0 5 0	テラス、水道、電源、マンホールトイレ、荷捌き用駐車場（共用）
	駐輪場	約 4 2	2 0 台程度（共用）
	屋上	約 4 9 0	水道、電源、ウッドデッキ

※設備・内装工事の実施に伴い、予定された設備等と、施設開設時の状態に相違が生じる場合がある。万が一、現状の図面等の記載と工事完了後の状態が異なる場合は、工事完了時における現況を優先する。

3 開館時間、利用料金等

（１）休館日と施設点検日

ア 休館日

休館日は12月29日から1月3日までとする。

イ 施設点検日

指定管理者は、月2日以内で施設点検日を設定することができる。施設点検日の設定に際しては、予め区と協議の上、定めるものとする。

（２）開館時間

午前9時00分から午後10時00分まで

※指定管理者が事業等で必要と認めた場合、事前に区長の承認を得て開館時間を変更することができる。

（３）利用時間区分

貸出は1時間単位とする。また貸出の終了から次の貸出開始までに30分程度のインターバルを設けるなど、次の貸出開始時間がずれ込まないように工夫をすること。

（４）利用要綱

指定管理者は、施設の利用の基準、施設貸出のルール等について記載した、利用要綱を区と協議の上定め、利用者の閲覧に供しなければならない。

(5) 利用料金

ア 本施設は、利用料金制度を採用し、利用料金は指定管理者の収入とする。指定管理者は、条例に定める額の範囲内で、区長の承認を得て利用料金を設定すること。

イ 条例に定める額の範囲（上限額）

種別	区分	金額	
		平日	土曜日、日曜日及び休日
多目的ショールーム 1	1 時間	2, 2 0 0 円	2, 9 0 0 円
多目的ショールーム 2	1 時間	8 0 0 円	1, 0 0 0 円
多目的ルーム 1	1 時間	1, 0 0 0 円	1, 3 0 0 円
多目的ルーム 2	1 時間	1, 9 0 0 円	2, 5 0 0 円
多目的ルーム 3	1 時間	1, 4 0 0 円	1, 8 0 0 円
多目的ルーム 4	1 時間	6 0 0 円	8 0 0 円
多目的ルーム 5	1 時間	1, 4 0 0 円	1, 8 0 0 円
多目的ルーム 6	1 時間	1, 0 0 0 円	1, 3 0 0 円
講堂	1 時間	9, 9 0 0 円	1 2, 9 0 0 円
オープンスペース※ ¹	1 時間 (1 区画)	6 0 0 円	8 0 0 円
催事スペース※ ²	1 時間 (1 区画)	1, 0 0 0 円	1, 3 0 0 円
付帯設備	1 回 (1 単位)	付帯設備 1 単位ごとの使用回数 1 回につき、10,000 円を上限として規則で定める額	

種別	区分	金額
ワークスペース	1 人 1 時間	6 6 0 円
防音個室ブース(加算)	1 時間	2 2 0 円

※1 オープンスペースは、共用部（校庭、屋上、ライブラリー等）とし、来館者が同空間を利用することを踏まえ、他の利用者にも配慮しつつ利用するものを想定している。校庭は4区画（2区画以上から）、屋上は2区画、ライブラリーは1区画に区分する。

※2 催事スペースは、共用部（校庭のキッチンカースペース、エントランス等）の内、区との協議の上、それぞれ定めた区画を占有して利用するものを想定している。

(6) 利用料金の減免

指定管理者は、行政等の利用の場合には、規則に基づき次のとおり利用料金の減免を行う。（次の率を料金に乗じて得た額が減免となる）なお、指定管理料の提案上限額は、減免利用分を見込んだ金額である。

対象	減免する額
国、地方公共団体その他公共的団体が公共の福祉のために利用するとき	100分の100
区長が特に必要があると認めるとき※	別に区長が定める額

※ 区は指定管理者と協議の上設定する。(区内の産業団体、周辺町会の公式行事、台東デザインーズビレッジの入居者等の利用を想定している。)

(7) 利用の許可

ア 利用者から利用申込があったときは、指定管理者は、速やかに利用内容を確認し利用の許可を行うこと。

イ 条例、規則の規程に基づき、次の利用については利用を許可しない。

- ・ 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
- ・ 施設又は設備を毀損するおそれがあると認められるとき。
- ・ 施設の管理上支障があると認められるとき。
- ・ 指定管理者が施設の利用を不適當と認めるとき。

(8) 利用申請の受付期間

利用の申込を行うことができる期間は次の通りとする。

ア 多目的ルーム、多目的ショールーム、講堂等

利用日の属する月の12ヶ月前の1日から利用日の1日前まで

イ ワークスペース

利用日の当日

4 指定期間

令和10年4月1日から令和15年3月31日まで(5年間)

5 業務遂行の準備

(1) 人員の確保及び教育研修

指定管理者に指定された後は、指定管理の始期から指定管理業務が円滑に遂行できるよう、人員の確保や教育研修等を指定管理者自らの責任において行うものとする。

(2) 開設前準備業務

次に掲げる準備及びその他開設準備に区が必要と認めた経費については、区の予算の範囲内で、別途指定管理者と区との間で委託契約を締結し開設前準備業務として実施する予定である(令和9年度)。

ア 施設開設前の利用申込・受付等業務

(ア) 施設利用規約案の作成

区と協議の上、施設利用規約案を作成すること。

(イ) 利用条件、利用申込、利用料金徴収方法等の検討・調整

区と協議の上、交流施設の利用条件、利用申込・受付方法、利用料金及び徴収方法・利用条件等の検討・調整を行うこと。

(ウ) 開設前の利用申込受付

必要に応じて、開設前に利用申込の受付を開始すること。予約システムを開設前までに稼働させること。

イ 情報発信業務

施設のホームページ等を作成し、ホームページやSNS等を活用して施設の利用促進に向けた周知を行うこと。

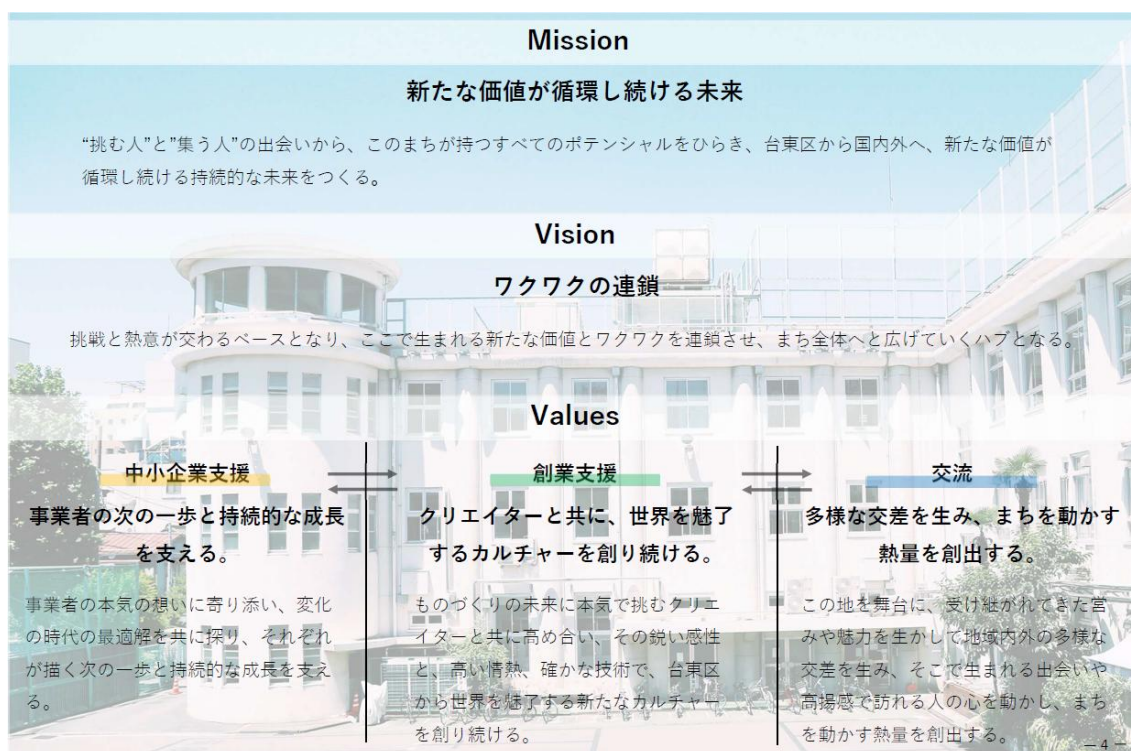
ウ 令和10年4月の開設に向けたPR業務

プレオープンイベントやオープニングイベント等を企画・準備すること。

エ 開設準備定例会議等の打ち合わせの実施

II 「中小企業振興センター」の全体像及び交流施設の設置目的

1 「中小企業振興センター」のMVV



2 各機能との連携

MVVの実現を目指すためには、「中小企業支援機能」「創業支援機能」「交流機能」の3つの機能が有機的に連携することが重要である。区が全体を統制するとともに、交流機能を担う指定管理者が全体調整役を担うこととする。

3 交流施設の設置目的

事業者を中心として、人、もの及び情報の交流を通じた地場産業の振興、新たなビジネスチャンスの創出及び活気とにぎわいにあふれた活動の促進を図り、もって区内事業者の持続的な発展及び地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

Ⅲ 業務の内容及び基準

1 目標（KPI）

本業務における成果を測るため、指定管理者は管理運営に関する業績評価指標（KPI）を設定する。開設時におけるKPIの項目及び数値目標については、区と指定管理者が協議の上、別途定めるものとする。

KPIは、事業の進捗に応じて、以下のフェーズに区分して設定評価を行う。

- ・短期（初年度～3年程度）

（例）施設の円滑な立ち上げ、認知度向上、稼働率等を評価する指標

- ・中長期（5～15年程度）

（例）施設価値の向上、利用者満足度等を評価する指標

2 施設の運営に関する業務の基準

指定管理者は、コミュニティマネージャーを中心として交流促進、利用者支援を行い、条例に基づいた事業を計画して実施すること。なお、指定管理者は、事業の実施にあたって、利用者から実費程度の金額を徴収でき、その金額は指定管理者の収入とする。その場合は、徴収する事業毎に積算方法等について明らかにし、事業実施前に区の承認を得ること。

（1）交流施設の利用者相互の交流及び連携を促進するために必要な事業

以下の事項を踏まえた交流促進事業を計画し、施設全体のイベント（年2回程度）、中規模イベント（年10回程度）を実施すること。また、交流から生じた相談ニーズを整理し、必要に応じて他機能（中小企業支援機能・創業支援機能）や他支援機関等へ接続すること。

ア 多様な主体（事業者・支援機関・行政・来訪者等）の接点を設計すること。

イ イベント単発実施に留めず、参加後のフォロー等で関係継続につなげること。

ウ コミュニティの形成や継続的な交流（再来館・継続連携）につなげること。

（２）区内産業の活性化に寄与する活気とにぎわいの創出に関する事業

交流施設が地域の活気とにぎわいを創出する場となるよう、以下の事項を踏まえ集客と参加を促す運営を行うこと。

ア 「挑む人」と「集う人」の出会いにつながる企画運営を行うこと。

イ 支援機関・他自治体・他類似施設等との連携（交流）を積極的に行うこと。

ウ 台東区特性（地場産業、文化観光等）を生かすこと。

（３）区内産業に関する情報の収集及び発信

以下の事項を踏まえ、区内産業に関する情報を収集し、区内産業の実態に即したデータとして蓄積するとともに、分かりやすく継続的に発信すること。

ア 交流施設等で得られる事業者情報を収集（現場起点の一次情報化）すること。

イ 施設内で起こった成功事例や好事例の連鎖を促すこと。

（４）貸館に関する業務

指定管理者は、貸館利用者に対して、予約受付から利用確定の手続きや、利用用途・属性に応じて、コミュニティマネージャーが提案や他機能への接続を行える体制を整えること。

ア 予約・受付等の利用調整機能

施設の利用申し込みにあたっては、WEB上で完結する予約システムを取り入れるなど、利用者の利便性向上に努めること。

イ 利用料金の徴収・還付・減額・免除

ウ 適格請求（インボイス）への対応

本施設は利用料金制のため、消費税法の規定に鑑み、インボイスの交付は指定管理者による交付となる。指定管理者の名称及び登録番号を記載したインボイスが指定管理業務開始時から発行できるよう、必要な手続きをとること。

エ 固定電話回線の設置及び契約

施設の管理運営業務に必要な固定電話回線（外線１回線を予定）の設置及び回線契約は区が行い、電話機器等は無償で貸与するものとする。固定電話に関する費用（基本料金、機器代、保守管理費等）は区が負担するが、区から貸与された電話機等の機器を指定管理者の責めに帰すべき事由により破損又は滅失した場合は、指定管理者がその修繕又は弁償の費用を負担するものとする。

なお、指定管理者が業務上の必要により固定電話回線の増設を希望する場合は、あらかじめ区と協議するものとする。区が必要と認めた増設に係る費用は区が負担し、指定管理者の判断による増設に係る費用は指定管理者の負担とする。

(5) 広報・宣伝に関する業務

ア ホームページの運用

指定管理者は、施設の利用促進及び利用者への情報提供を目的として、施設のホームページを運営すること。ホームページの情報は常に最新の状態を保ち、特にイベント情報、休館情報、緊急のお知らせ等については、速やかに更新すること。なお、施設のホームページは、令和9年度の開設準備業務で作成するものを使用する。

イ ホームページに掲載すべき情報の範囲

ホームページには、少なくとも以下の情報を掲載すること。

- ・施設の概要（所在地、アクセス、施設案内図等）
- ・開館時間、休館日
- ・利用料金及び利用方法（予約方法を含む）
- ・事業・イベント等の案内
- ・指定管理者の名称及び連絡先
- ・その他利用者に有益な情報

ウ SNS等の活用

SNS（X、Instagram、Facebook、LINE等）、その他の広報手段を積極的に活用し、施設の情報発信及び利用促進を図ること。

エ ウェブアクセシビリティへの配慮

ホームページ等のインターネットを利用して情報を受発信する場合は、すべての人が適切に情報を得られるよう、「JIS X 8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠したウェブアクセシビリティに配慮すること。

オ セキュリティの確保及び個人情報の保護

ホームページの運用にあたっては、情報セキュリティを確保すること。問い合わせフォーム、予約システム等を通じて個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守し、適切な安全管理措置を講じること。

カ 指定期間終了時の引継ぎ

指定期間の終了又は指定の取消し等により管理を終了する場合は、ホームページのURL（ドメインを含む）、コンテンツデータ、SNSアカウント及びこれらに付随する情報を、区又は区が指定する者に引き継ぐこと。

(6) 施設全体の総合調整及び全体連絡会・分科会の運営に関する業務

中小企業支援機能・創業支援機能・交流機能の3つの機能が有機的に連携するために、全体連絡会等により各機能の情報を共有するとともに、日常的にコミュニケーションを図り、利用者のニーズ・想いに応えるよう努めること。

- ア 3 機能（中小企業支援機能・創業支援機能・交流機能）の全体連絡会の実施
3 機能の運営事業者が集まる定例会を開設当初は月 1 回、以降は 2 か月に 1 回程度実施し、各機能の情報共有を行うとともに、MVVの実現に向けた意見交換で、PDCAサイクルに加えてOODAループの改善サイクルを実施すること。
なお、会議の参加者は、原則、台東区及び台東区産業振興事業団、指定管理者（交流施設、台東デザイナーズビレッジ）、カフェ運営事業者を必須とするが、必要に応じてその他関係者を招聘することができる。
 - イ 交流機能の分科会の実施
区と交流施設の指定管理者の分科会を定期的に実施すること。頻度や時期については、区と協議の上決定する。
 - ウ 報告書（議事要旨）の作成
実施後、協議内容・結果を整理し、7 日以内に報告書を提出し、参加者に展開すること。
- （7）その他
- ア 地元町会、近隣住民等への配慮
地元町会、近隣住民等と友好的関係を築き、円滑な施設管理運営を行うこと。
 - イ 苦情対応
利用者等からの苦情に対し、誠意をもって迅速に対応すること。苦情内容及び対応内容については記録に残し、必要に応じて区に報告すること。

3 施設の維持管理に関する業務の基準

（1）建物の共用部及び施設全体に係る維持管理業務

建物一体の維持管理の観点から、台東デザイナーズビレッジの指定管理者、カフェ運営事業者、台東区産業振興事業団及び台東区（産業振興課）等が維持管理するエリアについても、交流施設の指定管理者が一括して保守点検等（清掃、設備保守点検、警備、環境衛生管理等）を実施すること。なお、本件については、別途運営事業者毎に協定書を結ぶ予定であり、経費は分担金として、面積按分で台東デザイナーズビレッジの指定管理者、カフェ運営事業者、台東区産業振興事業団及び台東区等に請求することとする。分担金で請求する業務は、“建物全体維持管理業務”として整理する。

別紙 6 「建物全体維持管理業務に関する業務基準一覧」 参照

（2）建築物保守管理業務

- ア 施設を適切に管理するために、法定点検等の他、日常的に施設内外の点検を行い、美

観の維持に努めること。

イ 利用者が施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の保全に努め、建築物等の不具合を発見した場合は、速やかに区に報告すること。

ウ 修理が必要な場合は、事前に区に状況を報告すること。1 件につき 50 万円以下（消費税及び地方消費税含む）のものについては、指定管理者の責任により実施すること。

なお、指定管理期間内の合計金額が 250 万円（消費税及び地方消費税含む）を超えた部分の取り扱いや、簡易な修繕の範囲を超える場合は、区と別途協議するものとする。

※建築基準法第 12 条に基づく建築物定期点検は、原則区が実施するため指定管理業務の対象とはならない。

（３）設備機器管理業務 ※建物全体維持管理業務

指定管理者は、設備の機能を維持するとともに、利用者が快適に施設を利用できる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、区へ報告すること。

ア 設備機器の法定点検を適切に行うほか、設備の予防保全に努め、機能保持のため外観点検、機能点検、機器動作特性試験及び修理業務等を行うこと。

イ 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると予測される場合は、適切な方法により対応するとともに、区に報告すること。

ウ 必要な消耗品等の更新について、指定管理者の負担により随時行うこと。

（４）自家用電気工作物（受変電設備及び自家発電設備）保安管理業務

※建物全体維持管理業務

ア 指定管理者を「経済産業省主任技術者制度の解釈及び運用（内規）」1.（2）に規定の「みなし設置者」とする。なお、みなし設置者に関する必要な事項は次のとおりとする。

（ア）みなし設置者は、当該自家用電気工作物の維持・管理の主体であって、当該自家用工作物について、電気事業法第 39 条第 1 項（自家用電気工作物を設置する者は、事業用電気工作物を経済産業省令で定める技術基準に適合するように維持管理しなければならない。）の義務を果たす責任を有する。

（イ）自家用工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するにあたり、主任技術者として選任する者の意見を尊重すること。

（ウ）自家用工作物の工事、維持及び運用に従事する者は、主任技術者として選任する者がその保安のためにする指示に従うこと。

(エ) 主任技術者として選任する者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督の職務を誠実にを行うこと。

(オ) 事故・故障の発生や発生する恐れがある場合、主任技術者の指示を受け、送電停止、電気工作物の切り離し等、必要な措置をとる権限を有する。

(カ) 事故・故障の原因が判明した場合、同様の事故・故障を再発させないための対策について、指定管理者は、技術基準に適合させるために必要な措置をとらなければならない。

(キ) 技術基準維持のための措置は、指定管理者が判断し、速やかに実施するものとする。

(ク) みなし設置者ができる手続きは次のとおりとする。

a 保安規程の届出

b 電気主任技術者の選任

イ 電気事業法及び消防法に基づき、電気工作物の維持運用について、定期的な点検、測定及び試験を行うこと。

(5) 空調設備等保守点検業務 ※建物全体維持管理業務

ア 最良の稼動状況を確保するため、保守点検、フィルター、吹出口・吸込口、換気扇等の定期清掃を行い、故障の防止に努め、万一異常若しくは異常を予見した場合は、適切な措置をとること。また、保守整備とともに、必要に応じて機器部品の補充、交換、機器設備の調整を行うこと。

イ フロン排出抑制法に基づく点検を実施すること。

(6) 自動扉開閉装置保守業務 ※建物全体維持管理業務

ア 施設の利用に支障のないよう適切な機械各部及び付属機器の点検調整業務を行い、故障の防止に努めるとともに、万一異常もしくは異常を予見した場合は、適切な措置をとること。

イ 点検整備とともに、必要に応じて機器部品の補充、交換、機器設備の調整を行うこと。

(7) エレベーター保守点検業務 ※建物全体維持管理業務

ア 建築基準法に基づく点検を実施するとともに、エレベーターの運転機能を常に安全かつ良好に維持するため、定期的に保守点検を行うこと。万一異常もしくは異常を予見した場合は、適切な措置をとること。

イ 点検整備とともに、必要に応じて機器部品の補充、交換、機器設備の調整を行うこと。

ウ 24 時間出動体制を整え、不時の故障や事故に対して最善の手段で対処すること。

エ 昇降機に閉じ込め又は機能停止が生じた場合に、対象昇降機かご内と監視サービスセンターとの間で直接通話できる体制を整えること。

(8) 消防用設備保守点検業務 ※建物全体維持管理業務

施設内の消防設備の保守管理を適正に行うことにより、火災発生の予防に努め、異常を発見した場合は直ちに適切な措置をとるなど、適法性及び各設備機器の耐久性を確保するため、消防法等の関係法令に基づき点検を行うこと。

(9) 清掃業務 ※建物全体維持管理業務

指定管理者は、施設について、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。清掃は出来る限り利用者の妨げにならないように留意すること。なお、台東デザイナーズビレッジのアトリエ内及びカフェエリアについては、対象外とする。

ア 日常清掃

指定管理者は、日常的に清掃を行い、施設、設備、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。清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。特に、便所等の水周りについては、衛生等について留意すること。また、消耗品は常に補充された状態にすること。

イベント等で施設が利用される場合は、原則として運営主に発生したごみ等を処理させるとともに、簡易的に清掃を行わせることとする。

イ 定期清掃

指定管理者は、管理区域において日常清掃では実施しにくい箇所の清掃等を確実に行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

【定期清掃の箇所】

床洗浄（フローリング、塩ビ、磁器タイル等）、壁・手すり、照明器具、生息点検、窓ガラス、建具洗浄、排水溝、男子小便器尿石除去 等

(10) 外構、植栽管理業務 ※建物全体維持管理業務

指定管理者は、施設の景観を保持するため、敷地内における施設の外構および地面、その他施設付属物等の維持管理を行うこと。また、次に示すような敷地内の植栽の管理（除草・草刈、中低木管理、高木管理）を行うこと。

ア 散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草、草刈を適正に行い、適切な緑樹の状態を維持すること。

イ 植栽が事業期間内に枯損した場合は、復元を行うこと。

ウ 業務の実施にあたっては施設の利用に影響のないように実施すること。

(11) 環境衛生管理業務 ※建物全体維持管理業務

本建物が、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」定める特定建築物に該当することを鑑み、空気環境の測定、空気調和設備に関する衛生上必要な措置、飲料水の水質検査、ねずみ等の防除等、同法に基づく維持管理業務を適正に実施すること。また、同法第6条に基づき、建築物環境衛生管理技術者（有資格者）を選任し、台東保健所へ必要な届け出を行うこと。なお、当該技術者は自社従業員または維持管理業務の再委託先の従業員から充てることができる。

(12) 保安警備業務 ※建物全体維持管理業務

指定管理者は、施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災、災害の発生を警戒・阻止し、利用者の安全を守るために、保安警備業務を適切に行うこと。また、異常を発見した場合は直ちに適切な措置を講じること。閉館中の警備業務は、機械警備システムで行うこととする。なお、機械警備は、区が指定する警備会社に委託すること。

(13) 施設の防火業務 ※建物全体維持管理業務

- ア 指定管理者は、消防法等の関係法令に基づき、本施設の統括防火管理者等の選任、消防計画の作成・運用、訓練の実施、及び共同防火管理体制の構築を自らの責任において確実に行うこと。なお、区は指定管理者に対し、施設全体における火災予防上の必要な是正指示権限を付与する。
- イ 指定管理者は、法令に定められた消防用設備等点検等を適切に実施して所管消防署長へ報告し、その結果を区へ提出すること。

(14) 廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、台東区の分別ルールに沿って適切に分別を行い、可能な限り資源化していくなど「台東区一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取組を推進すること。

4 その他、施設の管理運営のために必要な業務の基準

(1) 総務・経理に関する業務

ア 予算決算に関する業務

指定管理者は、管理運営経費の予算を適正に執行し、区の求めに応じて経費の執行状況等を報告できるよう管理し、決算管理を行うこと。

イ 運営業務に関する書類等の管理及び記録の作成

指定管理者は、受領及び作成した文書等の整理、保存及び保管を適切に行うこと。また、

実施した運營業務について、適宜、文書や写真等で記録を作成し、保存すること。

ウ 管理記録書類等の作成及び開示

指定管理者は、施設の維持管理・防火管理業務等の実施状況を記録し、点検等の結果を一定期間保管するとともに、区の求めがあったときには閲覧に供すること。

(2) 事業計画書及び収支計画書に関する業務

指定管理者は、毎年度8月末までに翌年度の事業計画書及び収支計画書を作成し、区に提出すること。

(3) 事業報告書に関する業務

指定管理者は、業務に関する次の事業報告書及び付随する書類（以下「事業報告書等」という。）を作成し、区に提出することとする。報告内容については区と協議して定めること。

ア 日報

指定管理者が保管し、区の要請に応じて提出すること。

イ 月報

翌月15日頃までに区に提出すること。

ウ 年度事業報告書

事業年度の終了後、2か月以内に作成し区に提出すること。

(4) 利用実績、利用者意見等の把握に関する業務

指定管理者は、利用実績を集計するとともに、利用者の意見等を把握すること。分析結果を踏まえて、業務の改善及びサービスの向上を図ること。

(5) 自己評価の実施

指定管理者は、利用者モニタリングの結果及び利用者実績の分析により、施設管理実績の評価を行い、区に提出する。なお、実施時期や項目及び書式は、区と指定管理者で協議の上、定めるものとする。

(6) 区による実績評価

区は、事業報告書等の検査により、毎年度、指定管理者施設管理評価を行う。指定管理者が業務の基準を満たしていないことが明らかな場合には、区は指定管理者に対して業務の改善勧告を行う。

(7) 労働環境モニタリングの実施

区は、指定管理者施設従業員の労働環境を専門的な見地から確認するため、指定期間内に1回、社会保険労務士等による現地確認、書類審査、ヒアリング等を行う。

（８）行政視察等の受入対応

ア 視察の受入対応

指定管理者は、他自治体や事業者等からの視察対応（事前連絡対応、資料準備、当日の概要説明及び館内案内等）を行うこと。

イ 視察受入料金の徴収及び料金設定

指定管理者は、視察受入に伴う対応コスト（特別に配置する職員の人件費、資料代等）について、視察申込者から「視察受入料金」を徴収することができる。視察受入料金の金額及び算定根拠については、あらかじめ区の承認を受けなければならない。徴収した視察受入料金は、指定管理業務として指定管理者の収入に充てるものとする。

（９）備品管理業務

ア 備品の管理

指定管理者は、利用者の施設における利用者の活動に支障をきたさないよう、備品の管理を行う。また、その他、本業務において必要とされる備品の調達や不具合の生じた備品の更新については、原則的に指定管理料で購入するものとする。

イ 備品管理簿

指定管理者は、備品の管理に当たっては、備品管理簿を作成し、確実に行うこと（廃棄の場合も同じ）。

備品管理簿に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、保管場所、整理番号等を必ず含むこととし、現品を管理するシールにも整理番号を記載して管理を徹底すること。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、税抜３万円以上の物品をいう。

なお、指定管理者に属する備品（指定管理者が自己負担により任意に購入・調達した備品）は、本備品管理簿とは別に管理すること。

ウ 備品の購入

備品の購入については、区と協議のうえ購入すること。１件あたり１０万円（消費税込）を超える場合は区が負担し、それ以外の備品については、指定管理者の負担で購入することとする。指定管理料により備品を購入する場合は、その品目、購入価格及び利用目的について、予め区の承認を受けなければならない。

エ 指定期間終了時の扱い

指定期間の終了に際し、区に属する備品については、区又は区が指定するものに対して引き継がなければならない。また、指定管理者に属する備品については、原則として指定管理者が自己の責任と費用で撤去、撤収するものとする。ただし、区と指定管理者が協議の上合意した場合、区又は区が指定するものに対して引き継ぐことができるものとする。

(10) 遺失物・拾得物の保管業務

施設内で遺失物の届出があった場合又は拾得物を発見した場合は、遺失物届出表又は拾得物保管表に記入し、保管及び処理すること。

(11) A E D（自動体外式除細動器）について

A E Dの動作状況について、日常的に確認し、不具合を発見した場合は速やかに区に連絡すること。なお、A E Dは区が設置する。

(12) 自動販売機の設置について

- ア 指定管理者は、利用者の便宜を図るため、飲料の自動販売機を設置すること。また、災害発生時には無料で飲料等を提供できる、災害支援型の自動販売機の設置すること。
- イ 自動販売機の設置を自動販売機設置業者に委託する場合は、原則として2者以上による入札又は見積りを行い、選定を行うこと。
- ウ 自動販売機を設置することにより生じる収入及び支出は、指定管理業務として収支に計上すること。
- エ 自動販売機の設置場所は、建物東側の出入口付近とする。
- オ 自動販売機の設置については、行政財産の目的外使用申請を区に行うこと。

(13) 賠償責任と保険の加入に関すること

ア 損害賠償責任の発生可能性

施設の管理運営中に、故意・過失・施設の瑕疵などにより利用者等に損害が発生した場合、原則として「リスク分担表」に基づき、帰責事由のある者が損害賠償責任を負うが、損害を受けた者が国家賠償法第1条及び第2条、民法第715条等の規定に基づき、区に対して損害賠償を請求する可能性がある。この場合、区が賠償した損害について、指定管理者に帰責性があるとき、区は指定管理者に対してこれを求償することができる。

イ 保険の加入

指定管理者は、損害賠償責任保険に加入すること。その他必要に応じた保険に加入すること。なお、施設全体に対する火災保険については区で加入する。

(14) 緊急時の対応等体制の整備

指定管理者は、災害、事件、事故、急病等の緊急事態に備え、予め緊急時対応マニュアルを作成し、職員への必要な訓練を行うとともに、緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じ、区を含む関係者に対してその旨を通報すること。防災、防犯及び事故等の予防

のため、予め具体的計画を記載したマニュアルを作成するなど、防災等の体制を整えること。

(15) 避難所対応

本施設は、区が指定する避難所であるため、大規模地震等の災害が発生した場合、又は発生するおそれがある場合において、避難所として開設されたときは、指定管理者は区の求めに応じて避難所等の運営に協力するよう努めるものとする。

なお、避難所等の開設に伴い新たに生じることとなる経費等の負担については、区との協議により別に定めるものとする。

(16) リスクの分担について

指定管理期間内における主なリスクについては、募集要項内「リスク分担表」の負担区分を前提とし、これ以外のリスクに関する対応については、別途協議で定めるものとする。

(17) 指定期間終了後の引き継ぎ業務

ア 指定期間終了時に引き継ぎ書を作成し、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引き継ぎを行うこと。

イ 指定期間終了後若しくは指定の取消等により、次期指定管理者へ業務を引き継ぐ際には、必要データ・書類等を遅延なく提供すること。

ウ 指定期間が満了したとき及び指定が取り消されたときは、区と協議を行い、速やかに原状回復し、区に施設等を返還すること。

5 人員体制

(1) 基本的な考え方

指定管理者は、明確な責任体制を構築するために、次のとおり責任者及びコミュニティマネージャーを配置すること。

ア 統括責任者の配置

統括責任者を配置し、運営施設全体のマネジメント、関係者との連絡調整等を統括して行うこと。

イ コミュニティマネージャーの配置

コミュニティマネージャーを配置し、業務が円滑に遂行されるように、運営のマネジメントに加え、利用者や関係者と積極的にコミュニケーションを図ること。

(2) 人員体制

指定管理者は、指定管理業務を円滑かつ確実に遂行するため、必要な人員体制を整えるこ

と。配置人数や勤務時間については、開館時間中は少なくとも常時 1 名以上の職員を配置することとし、繁忙時間帯は、適宜人数を増やして業務に支障がないよう配置すること。また、業務内容全般に対応できる体制を整えることとする。

(3) その他

ア 勤務形態

管理に係る全職員（臨時職員を含む。）の勤務形態等については、労働基準法や労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守し、管理に支障のないように配置すること。

イ 研修

職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。

ウ 人員体制の見直し

開館後に人員体制を見直す必要が生じた場合は、区と協議の上で見直しを行うことができるものとする。

6 自主事業等の考え方及び実施にあたっての注意点

(1) 自主事業等について

施設の設置目的達成のため、公募要項や基本協定書等で指定管理者に実施を求める事業は、指定管理業務として実施し、それ以外の指定管理者が自ら企画・立案して行われる事業（「自主事業」及び「自由提案取組」）（以下「自主事業等」という。）は、自主事業等として取り扱う。自主事業等は、指定管理者の提案により、指定管理業務の実施を妨げない範囲で、実施可能な事業とする。

	指定管理業務	自主事業	自由提案取組
業務基準書の記載有無	有 (指定管理業務内)	無 (指定管理業務以外)	
施設設置目的の範囲	範囲内	範囲内	範囲外
費用の帰属・負担	指定管理料、利用料金収入	指定管理者の自己負担	指定管理者の自己負担
利用者負担金の徴収	実費相当徴収可	実費超えて徴収可能 (区の承認が必要)	実費超えて徴収可能 (区の承認が必要)
経費区分	指定管理の収支で管理	指定管理の収支とは 区分して管理	指定管理の収支とは 区分して管理
施設を使用する場合	利用料金は不要	一事業者として利用料金を支払う（指定管理者として収入の手続きを行う）	目的外使用許可の手続き及び、使用料を区に支払う必要がある
想定される事例	—	区内中小企業向けの有料セミナー（収益を伴う受講料）、施設オリジナルグッズの製作・販売 等	シェアモビリティのポートの設置、ホームページ内の広告パナーによる広告収入 等

（２）事前協議の実施

自主事業等の実施にあたっては、指定管理者が計画する段階で区と事前協議を行い、区の承認を得ること。

（３）自主事業等の費用負担

自主事業等は指定管理料を充当することはできないため、経費については明確に区分して計上すること。ただし、指定管理業務と不可分な費用については、以下の考え方を参考に費用負担を行います。

ア 光熱水費

既設の機器等の使用に係る光熱水費については、当該費用の算定が困難である場合は、原則として指定管理者の負担を求めない。

イ 施設利用料金

専ら施設の設置目的の達成のために行われると認められる「自主事業」については、施設利用料を減免することも可能とする。

ウ 人件費

専ら自主事業等の企画・実施に従事するために雇用した職員の人件費は、指定管理料の収支とは区分して計上すること。

（４）収益の取り扱い

自主事業等の収益は、指定管理者に帰属する。ただし、「公の施設」で実施する事業であることや公益性を踏まえ、見込まれる利益の程度によっては、利用者ニーズに応じた備品購入、利用者向けサービス（無料事業の開催等）の実施等の方法により区に還元させる場合もある。

7 その他の業務に関する基準

（１）法令等の遵守

業務を遂行する上で関係する法令等を遵守すること。

（２）個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び東京都台東区個人情報の保護に関する法律施行条例等を遵守し、個人情報の適正な取扱い及び管理を徹底すること。

（３）情報セキュリティ対策

指定管理者は、セキュリティ対策を十分に行うこと。個人情報等の重要情報を取り扱う場合、盗難・改ざん・紛失・破損等を防止するための適切な処置を講じるとともに、情報漏え

い等が発生した際は速やかに区に報告すること。

(4) 秘密保持義務

指定管理者は、業務上知りえた秘密を他にもらし、または自己の利益のために利用してはならない。なお、指定期間終了後及び指定管理者の取消後並びに職員が職務を退いた後も同様とする。

(5) 障害者差別解消法の遵守

業務の履行に当たって、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）及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。

(6) 公契約条例の順守（職員の労働環境の確保）

指定管理者は条例で定める労働報酬下限額を上回る賃金の支払いを行うほか、労務台帳の作成・提出など条例・規則で定める事項を遵守すること。

(7) 事業所税について

利用料金制を適用している「公の施設」の管理運営事業は、事業所税の課税上、収益事業として扱われる可能性があり、これは、公益法人が指定管理者である場合も含まれる。事業所税の課税対象となるかは、必要に応じて各指定管理者が総務局主税部法人課税課に確認の上、適切に取り扱うこと。

(8) 再委託について

業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ区の承諾を受けた場合は、この限りではない。業務の一部を再委託する場合には、委託先及び業務内容を区に届け出ること。

(9) その他

本業務基準書に記載されている関連条例及び規則、関係法令の内容は、公募時点のものであり、指定期間開始前又は期間中において、これらが改正・施行された場合は、最新の条例及び規則・法令等に従うものとする。

また、本業務基準書に規定するもののほか、管理業務の内容について疑義が生じた場合は、区と指定管理者と協議のうえ決定するものとする。