

**江戸川区篠崎公益複合施設等
指定管理者 管理運営の基準**

平成19年4月

江戸川区
江戸川区教育委員会

目次

	ページ
第 1 はじめに	2
第 2 施設の運営に関する業務基準	2
第 3 文化の振興に関する業務基準	4
第 4 施設の維持管理に関する業務基準	10
第 5 経営管理に関する業務基準	11
第 6 施設の開館準備に関する業務基準	13
第 7 その他	14

第1 はじめに

1 本書の位置付け

本書は、江戸川区篠崎公益複合施設及び篠崎図書館（以下「本施設」という。）の管理運営に関し、江戸川区及び区教育委員会（以下あわせて「区」という。）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。

指定管理者は、本書に示されている業務の基準を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成するものとする。

第2 施設の運営に関する業務基準

1 施設の利用に関する業務

(1) 基本要件

開館時間及び休館日

本施設の開館時間は、午前9時～午後9時30分までとする。ただし、指定管理者が区の承認を得て延長することができる。

休館日は、年末年始(12月28日～翌年1月4日までの日)とする。ただし、指定管理者は、区の承認を得てこれを変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。

利用料金

区が江戸川区篠崎公益複合施設条例(以下「条例」という。)及び、江戸川区篠崎公益複合施設条例施行規則(以下「規則」という。)で規定する額の範囲内で、指定管理者は区長の承認を得て、利用料金を設定すること。

(2) 講義室貸し出し業務

利用の受付及び利用申請書等の交付

指定管理者は、利用の許可を受けようとする者の申請を、条例及び規則で規定しているとおり受け付け、利用料金を収受のうえ、利用承認書等を交付すること。

利用者登録

公共施設予約システムにより、利用の受付や、個人及び団体登録の受付を行うこと。

付帯設備の貸出及びセッティング

指定管理者は、利用者の申請により付帯設備を貸し出すこと。

付帯設備は、利用開始時間までにセッティングし、利用時間終了後に片付けること。

利用受付に関する調整

(ア)優先利用受付

指定管理者は、区が主催・共催する事業等で、区の担当部署より利用申請があった場合、一般の受付時期より前であっても利用を受け付けるものとする。

(イ)利用者との事前協議

指定管理者は、利用者と付帯設備の準備等について事前に協議し、円滑な施設利用に努めるものとする。

2 利用料金の収受に関する業務

講義室については「利用料金制」を導入し、指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができるものとする。

指定管理者は、本施設を利用しようとする者の利用申請に基づき、収受した全ての利用料金について記録を作成することとする。

3 広報に関する業務

指定管理者は、施設のPR及び情報提供のために、区長の下承を得て、以下の例を参考に必要な媒体の作成、配布を行うこと。

必要に応じて、区広報への掲載

本施設のホームページの作成・更新等

施設案内リーフレットの作成・配布

各事業のチラシ、館内催物情報紙等の作成・配布

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

4 その他館の管理運営に必要な業務

(1) 入館及び退館への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮すること。また、館内催事及び周辺のインフォメーションや迷子の対応等利用者のサービス向上に努めること。

(2) 急病等への対応

指定管理者は、本施設の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるように、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

なお、指定管理者は、AED(自動体外式除細動器)を設置すること。

(3) 緊急時の対応

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。

と。また、災害時等に区が避難場所等として本施設を使用する必要があると認めるときは、区の指示に基づき、避難者を受け入れること。

さらに、年2回以上館独自で消防訓練を実施するとともに、区が行う防災訓練などにも積極的に参加すること。

(4) その他の業務

各種問い合わせや施設見学者への応接、苦情や要望への対応など、必要な対応を行うこと。また、区からの施設利用状況等に関する調査に対応すること。

第3 文化の振興に関する業務基準

1 企画展示ゾーンの運営に関する業務

(1) 展示の企画・開催

ギャラリーにおける展示

指定管理者は、本区の歴史・文化・産業などの情報を総合的に展示し、適宜、模様替えを行うこととする。展示計画・内容については、指定管理者が案を作成し、区の承認の上実施すること。

なお、この場所では、入場料等を徴収することはできない。

企画展示ギャラリーにおける企画展示

指定管理者は、本施設の設置目的に沿った特定のテーマに関する企画展示を、年5回以上行うこととする。ただし、1回あたりの展示期間はおおむね2ヶ月とする。展示計画・内容については、指定管理者が案を作成し、区の承認の上実施すること。

なお、この場所では、入場料等の徴収も可能とする。

1階インフォメーションコーナーにおける展示

指定管理者は、3階への誘導となるような展示、また、本区のインフォメーションを行うこととする。なお、適宜、模様替えを行うこととする。また、区等の行政機関から要望があった場合は、区と協議の上、一定のスペースを短期間貸し出すこととする。

企画展示などに関する解説冊子の作成

企画展示に応じた解説パンフレットを作成し、館内に配置すること。

(2) 本区の特産品などの物品の販売（自主事業）

指定管理者は、本区の特産品などを販売することができる。

販売する商品や価格等は、指定管理者が設定することができる。ただし、江戸川区の特産品は、必ず販売しなければならない。

(3) 伝統工芸カフェの運営（自主事業）

指定管理者は、軽食・喫茶等の飲食を提供することができる。

この場合、食事等のメニュー及び価格等は、指定管理者が設定することができる。ただし、江戸川区の特産品(小松菜ジュースなど)は、必ず提供しなければならない。

(4) 講座講習やイベントの企画・開催(自主事業)

館内で、講座・講習やイベント(図書館以外は有料も可)を行うことができる。

2 図書館の運営に関する業務

(1) 図書館管理業務

図書館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。

中央図書館及び他の区立図書館との連絡調整を行うこと。

地域団体やボランティア団体等との連携を図ること。

他の図書館利用者への迷惑行為があった場合の適切な指導(入館制限等の措置を含む。)を行うこと。

職員の専門性向上のため研修体制を整備すること。

資料収集計画を策定すること。

(2) 窓口サービス業務

江戸川区図書館資料貸出事務要領・江戸川区立図書館障害者サービス要領等、各規定に基づき行うこと。

開館・閉館作業

開館前にサービスを提供できる体制を整えるとともに、閉館後は、速やかに図書館システムの停止等の作業を行うこと。

- ・ 図書館システム端末10台(事務室2台、作業室3台、カウンター5台)

- ・ 利用者用インターネット端末6台

- ・ AV視聴機器2台

- ・ 図書検索端末3台

- ・ 自動貸出機2台

- ・ 公共施設予約システム端末2台

利用者登録等

利用者情報の登録・更新・再発行・登録事項の変更、削除等の処理を行うこと。

資料の貸出・返却

資料の貸出処理、返却処理を確実に行うこと。

ブックポストの管理

適宜、返却資料の処理を行うこと。

資料の回送

他館から返送された資料及び他館へ回送する資料の処理を適切に行うこと。なお、資料を回送するための交換便は、現在1日2

回行っている。

予約サービス

利用者から依頼があった場合は、資料の予約及び予約の取り消しを行うこと。なお、予約した資料の準備ができたなら電話等により予約者へ連絡すること。

リクエスト及び他自治体図書館との相互貸借

区立図書館で所蔵していない資料のリクエストを受け付けた場合は、購入・他自治体図書館からの借用等によりすみやかに対処すること。

また、国立及び他自治体の図書館との相互協力を行うこと。

レファレンス

利用者の求めに応じて、レファレンスを行うこと。なお、館内資料での対応が困難な場合は、中央図書館に引き継ぐこと。

督促

資料の延滞者に対して、窓口及び電話で督促を行うこと。特に、返却待ちの利用者がいる資料については、代替資料の提供も含め適切に対応すること。

複写サービス

利用者からの申請により、著作権法の範囲内で図書館資料のコピーサービスを有料で行うこと。

ただし、複写サービス用のコピー機は、指定管理者が用意すること。

(3) 資料管理業務

書架整理・破損資料の補修

受入資料や返却資料等を所定の書架に配架するとともに、適宜、書架の整理整頓を行うこと。

破損した資料を発見した場合、軽微な場合は適切な補修を行うこと。なお、利用に供せない程度の汚損、破損を発見した場合は、廃棄など適切な処理を施すこと。

蔵書点検（年1回全資料点検）

中央図書館からの指示により蔵書点検を行い、併せて書架整理、不明資料の探索等を行うこと。なお、図書特別整理期間は年間6日以内とし、休館とする。その際利用者に対し、特別期間の事前告知を徹底すること。

（参考）現在、館内図書整理日として、毎月第2木曜日を休館としている。

破損・紛失資料の弁償処理

資料の汚損、破損、紛失は弁償の対象となるので、利用者には確

認の上、処理すること。

寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、中央図書館に報告し、その指示に従うこと。

定期刊行物の受入・登録・装備・配架・保存

本施設のコンセプトに合致した資料を選定し、購入・受入を行うとともに、雑誌の照合・装備・登録を行うこと。

(4) 蔵書構築業務

資料の選定

本施設のコンセプトに合致した資料を選定し、購入・受入・登録・装備・配架を行うこと。

資料の除籍

除籍基準等に基づき除籍・廃棄・リサイクル・保存資料の中央図書館への送付等を行うこと。

資料の購入及び除籍については、中央図書館の承認を得て実施すること。

(5) 図書館システム管理業務

図書館システムの関係機器の管理

図書館システムの関係機器の維持・管理を行うこと。なお、システムの異常を確認したときは、速やかに中央図書館に連絡し、指示を受けること。

図書館ホームページとの連携を図ること。

(6) その他の業務

区立図書館の統計・調査に必要な資料を提出すること。

区立図書館の各種担当者会議に出席すること。

グループ学習室、閲覧席の管理を行うこと。

3 江戸川総合人生大学の運営に関する業務

(1) 運営全般に係わること

運営に係る調査等

学長・学科長会議及び江戸川区の方針に基づき、大学運営全般に係る調査・計画・実施・評価・見直し等の事務を行う。

歳入・歳出の処理

授業料及び聴講生受講料、公開講座受講料の徴収事務の補助(納付書の作成や集金等)を行う。

受講料は区の収入となる。

学長・学科長会の開催準備

江戸川区の指示に従い、学長・学科長会の開催の準備を行う。

月次報告書及び年次報告書の作成
地域貢献活動に関する情報収集
在学生及び卒業生が行う地域貢献活動への支援
その他庶務的な事務

(2) 学生の募集に関すること

毎年1回、7～8月に学生募集を行う。

募集要項の作成

必要部数作成し、配布する。また、ホームページ等にも掲載する。

ポスター・チラシの作成・配布

ポスター・チラシを作成し、募集効果の高い施設等に配布を依頼する。

応募受付

入学願書や応募作文を受け付けたのち、コース別に応募者名簿を作成するなど、選考に必要な準備を行う。なお、合格者は、学科長が選考し、江戸川区が決定する。

結果通知の作成・送付

合格者の選考決定後、速やかに応募者に結果を通知する。

(3) 学生の学籍管理に関すること

学習記録の管理、学科長への報告、履修結果の学生への通知

学年末に、学科長に対して各学生の授業出席状況を報告する。

なお、単位の認定は区が行う。

学生証等の作成

新学期の開始にあたっては、学生証、学生便覧、授業案内、学習記録帳、社会活動体験の手引きを作成し学生に配布する。

(4) 授業の運営に関すること

授業の運営

- ・資料、使用物品等の準備、会場設営、出欠確認、資料配布、授業アンケートの取りまとめなどを学生の当番と分担して行う。
- ・授業記録（写真・記事）をまとめ、ホームページに掲載する。
- ・学習状況に応じて、学科長や江戸川区と協議の上、授業の運営方法やカリキュラムを弾力的に修正する。
- ・学生主体の運営会議にオブザーバー出席し、アドバイスを行う。

カリキュラム案の作成

- ・毎回の授業時の学生の反応、アンケートの回答、意見などを授業効果の面から日常的に十分把握する。
- ・前年度の評価を踏まえ、不足している内容・新たに盛り込みたい内容を検討した上で、学科長に相談しカリキュラムを編成し、江戸川区の承認を得る。

共通基礎科目の履修受付

履修申告書に基づき、各科目の受講者を決定する。定員を超える時は調整し、定員に余裕がある時は聴講生を募集する。

社会活動体験の取りまとめ

必要に応じて社会活動体験先との調整を行う。

学生の各種相談への対応

日常的な信頼関係の醸成を基礎に、ケースに応じて学科長とも相談しながら適切に対応し、サポートして行く。

(5) 大学行事の開催に関すること

公開講座の実施

学科長・各学科学生と共同して実施する。

大学祭の実施

8～9月に実施する。学習成果の発表、大学の紹介・PRを目的に、学生による実行委員会が企画・運営するが、事業者は実行委員会にオブザーバーとして参加し、会場使用料等を助成するなど、大学祭の円滑な実施にむけて協力する。

入学式の実施

10月に学生の協力を得て実施する。

卒業式の実施

9月に学生の協力を得て実施する。

日程等の調整

大学行事の日程設定にあたっては、あらかじめ関係者と十分に日程調整する。

その他イベントの開催

(6) 広報に関すること

PR方針の策定

効果的なPRを行うためにPR方針を定める。

ホームページの管理

HP情報は事業者または学生ページ管理人が作成・登録する。学生ページは、事業者の承認により掲載する。また事業者に申請し登録された会員は、ログインして限定情報を見ることができる。

区広報誌への記事掲載

特集号、総合人生大学の窓、公開講座の開催、学生募集、聴講生の募集などを行う。あらかじめ区広報課と相談し記事スペースを確保したうえ、原稿を発行日の20日前までに提出する。

情報紙の発行

学生による編集委員会を設置し、大学のPR、活動のネットワークや応援団づくりにつなげることを目的に、年4～6回程度発行する。

(7) その他

江戸川区との連絡調整

大学運営にあたり必要な連絡調整を行う。

活動室の維持・管理

貸出ルール等を作成し、公平にかつ無駄のないように行う。

スポーツ安全保険の加入サポート

総合人生大学管理下における学生活動中の事故に対する補償を目的に、学生のスポーツ安全保険への任意加入をサポートしている。

第4 施設の維持管理に関する業務基準

1 備品管理業務

(1) 備品の管理

備品の修繕(軽微なものを除く。)に要する経費は、区が指定管理者と別に契約し、指定管理料とは別に区が概算払いによって支出します。

(2) 備品台帳

指定管理者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実に実施し、年に1回の確認を行うこと。

備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を必ず含むこと。

なお、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3万円以上の物品をいう。

2 小規模修繕業務

本施設の管理上必要となる施設の小規模修繕については、別の契約に基づき、指定管理者が行うものとする。ただし、大規模改修工事は、区が実施するものとする。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は、区が負担する。区、指定管理者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。

3 保守管理業務

本施設の運営上必要となる設備等のうち、ビル全体に係るものは、区が直接、ビルの維持管理会社と契約を締結する。

ただし、以下の保守管理については、区が指定する事業者と指定管理者が保守管理契約を締結すること。

(1)空調設備

パッケージユニット保守点検

パッケージユニットフィルター洗浄

全熱交換器フィルター洗浄
空調室内外機薬品洗浄

(2)環境衛生

給湯器点検
雑排水管洗浄
污水管洗浄

(3)その他の設備

エレベーター保守点検
自動扉保守点検
トイレ呼出設備保守点検

上記の保守管理経費は、指定管理料に上乗せして支払うため、提案する必要なし。

4 清掃業務

指定管理者は、本施設の良い環境衛生、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。

また、消耗品は、常に補充された状態にすること。

なお、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。

5 保安警備業務

指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安業務を行うこと。防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制等を整えること。

防犯カメラ及び機械警備機器は、区が設置する。

第5 経営管理に関する業務基準

1 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し区に提出すること。

また、毎年9月15日までに次年度事業計画書(案)を作成し、区に提出すること。作成にあたっては、区と調整すること。

2 事業報告書の作成業務

指定管理者は、月次及び年次事業報告書を作成すること。

月次事業報告書は、翌月10日までに区へ提出すること。

年次事業報告書は、前年度分を毎年4月末日までに区へ提出すること。

月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は区と指定管理者で協議のうえ定める。

月次事業報告書

利用実績（実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率、利用料金収入等）
管理業務の実施状況
決算状況（費用明細等）
自己評価　　ほか

3 事業評価業務

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に努めるとともに、結果について区に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと区が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

施設利用者を対象に、サービスに関するアンケート等を年に1回以上実施すること。なお、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配付、回収及び分析を行うこと。

(2) 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（月次、年次）にまとめ区へ提出すること。

(3) 施設の管理運営に対する区の監査

区の監査担当者は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。区による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

4 区及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、区との定期的な打ち合わせに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

5 指定期間終了時の引継業務

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本施設の業務を遂行できるように引継を行うこと。

第6 施設の開館準備に関する業務基準

1 企画展示ゾーンの準備

(1) 展示資料・販売物品などの収集

開館時に必要な展示資料や販売する物品を用意すること。

(2) 展示空間の設計・設営

ギャラリー・企画展示ギャラリー・1階インフォメーションコーナーの空間設計・設営を行い、必要な展示資料を展示すること。

(3) 伝統工芸カフェの準備

伝統工芸カフェの空間設計・設営を行い、伝統工芸品などでカフェ内を彩ること。また、隣接する販売コーナーに販売品を陳列すること。

2 図書館の準備

(1) 開設時資料の準備

施設のコンセプトに合致した資料を選定し、装備、システムの登録を含めた受入作業を行うこと。新規購入資料の予算額（区が決定し、指定管理料とは別に支払うため、提案の必要はなし。）は、協定締結時に通知しますが、4万冊程度の購入を予定しています。

現篠崎図書館から引継ぐ資料については、新規購入資料とのバランスを考慮して、引き抜き・梱包・搬送し、新図書館で新規購入資料と同様に受入作業を行うこと。

定期刊行物に関しては、バックナンバーもあわせて購入し、受入作業を行うこと。

(2) 館内レイアウト

蔵書構成、利用しやすさを考慮して配架計画を作成し、中央図書館の了承を受けた後、これに基づき配架を行うこと。

また、分かりやすいサインを設計・設置し、書架案内等を作成すること。

このほか、ブラウジングコーナーの空間設計・設営を行うこと。

3 その他の準備

(1) 講義室の利用の受付

利用の申し込みがあった場合には、適切に処理すること。なお、利用の受付は、利用月の3ヶ月前の月の1日からとする。

(2) 施設パンフレットの作成

施設の概要を記したパンフレットを作成すること。

(3) その他の準備

事務室などへの物品類の受け入れや整理に関すること。

オープニングセレモニーに関すること。

その他、開館にあたり必要と思われる業務については、区と協議の上、実施すること。

第7 その他

1 管理体制の整備等

(1) 管理運営体制

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維持管理・運営体制を構築すること。

(2) 連絡体制

指定管理者は、区との連絡用としてインターネット接続環境を整え、パソコン等の情報機器を設置すること。

(3) 服務

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、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

2 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、区の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し適切に管理すること。

(1) 利用申請書の保管

利用申請書等は、区の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後に区に納めること。

(2) 記録の保管

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管し、次期指定管理者に引継ぐこと。保管期間は、基本的に以下のとおりとする。

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
設備機器台帳、計器台帳、工具台帳	永年
官庁届出控、報告控	永年
年間、月例定期点検、測定記録	5年
業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報	5年
日誌（機械運転日誌、作業日誌等）	5年
事故、障害記録	5年
補修記録	5年

3 保険への加入

指定管理者は、募集要項等に定め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とする。

なお、建築物に対する火災保険については、区が加入する。

4 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び江戸川区個人情報保護条例並びに江戸川区情報セキュリティポリシーをはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

5 環境への配慮

指定管理者は、「江戸川区第二次環境行動計画」に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組に努めること。なお、区が実施する取組には積極的に協力すること。

6 その他の留意事項

- (1) 本施設の管理運営にあたり、飲食物の販売、興行の開催等に係る諸届が必要な場合は、指定管理者の責任のもと、手続きを行うこと。
- (2) 本書に記載がない事が発生したときは、区担当部署と協議して決定すること。