

江戸川区立穂高荘  
指定管理者 管理運営の基準

令和2年5月

江戸川区

## 目 次

<b>第 1</b>	<b>はじめに</b> .....	<b>2</b>
1	本書の位置付け .....	2
<b>第 2</b>	<b>施設の運営に関する業務基準</b> .....	<b>2</b>
1	施設の利用に関する業務 .....	2
2	広報に関する業務 .....	3
3	その他の業務 .....	3
<b>第 3</b>	<b>利用者サービスに関する業務基準</b> .....	<b>4</b>
1	施設内での飲食提供事業（自主事業） .....	4
2	施設内における飲食・物販事業（自主事業） .....	5
3	観光付き送迎バス『穂高号』の運行事業（自主事業） .....	5
4	その他の事業（自主事業） .....	5
<b>第 4</b>	<b>施設の維持管理に関する業務基準</b> .....	<b>5</b>
1	保守管理業務 .....	5
2	設備機器管理業務 .....	6
3	清掃業務 .....	7
4	備品管理業務 .....	7
5	駐車場管理業務 .....	8
6	保安警備業務 .....	8
7	小修繕業務 .....	8
<b>第 5</b>	<b>経営管理に関する業務基準</b> .....	<b>9</b>
1	事業計画書の作成業務 .....	9
2	事業報告書等の作成業務 .....	9
3	事業評価業務 .....	9
4	区及び関係機関との連絡調整業務 .....	10
5	指定期間開始時の引継業務 .....	10
6	指定期間終了時の引継業務 .....	10
<b>第 6</b>	<b>その他</b> .....	<b>10</b>
1	管理体制の整備等 .....	10
2	文書の管理 .....	11
3	保険への加入 .....	11
4	個人情報の保護 .....	11
5	環境への配慮 .....	12
6	その他の留意事項 .....	12

## 第 1 はじめに

### 1 本書の位置付け

本書は、江戸川区民健康施設『江戸川区立穂高荘』（以下「本施設」という。）の管理運営に関し、江戸川区（以下「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

##### 営業日

年中無休（法令による施設点検及び工事等の際はこの限りではない。）

##### チェックイン・チェックアウト時間

チェックイン 午後 2 時

チェックアウト 午前 10 時

なお、上記の時間を目安とするが、区と協議のうえ変更することができる。

#### (2) 利用料金

##### 利用料金の設定

区が江戸川区民健康施設条例（以下「条例」という。）及び江戸川区民健康施設条例施行規則（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。ただし、施設の有効活用等の観点から、利用料金の変更が必要な場合には、区と協議を行うこと。

##### 利用料金の收受

本施設は「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。

なお、指定管理者は、收受した全ての利用料金について帳簿を作成すること。

#### (3) サービス提供業務

#### 宿泊予約業務

宿泊予約業務については指定管理者が行うものとする。

- (ア) 指定管理者は、施設の空き情報をホームページで公開するものとする。(令和3年4月1日に実施できるようにすること。)
- (イ) 指定管理者が、予約受付をインターネットを活用して行う場合は、「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」を遵守すること。

#### フロント業務

フロントサービス業務は、24時間行うものとし、以下の業務を行う。ただし、夜間については、警備業務との兼務も可能とする。

- (ア) チェックイン・チェックアウトに係わる業務。
- (イ) 入館者に注意を払い、不審者の侵入を防止すること。
- (ウ) 宿泊等利用者の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には適切な対応を行うこと。
- (エ) その他、利用者の便に供すること。

#### 客室業務

利用者が快適に安心して利用できるよう、客室の清掃及び備品等の整理を行うこと。

#### 利用者送迎業務

利用者の利便を図るために、施設と最寄駅等との間の送迎を行うこと。

## 2 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、区長の承認を得て、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
- ホームページの作成・更新等(施設の空き情報の公開含む)
- 施設案内リーフレットの作成・配布
- 案内看板の設置
- 各事業のチラシ、情報紙等の作成・配布
- その他、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

## 3 その他の業務

### (1) 関係機関への諸届け業務

指定管理者は、本業務を遂行するにあたり必要な関係機関への届出を、指定管理者の責任のもと行うこと。

指定管理者は、関係機関からの規定等の指導に従い、事業を円滑に進行させるよう努力するとともに、施設全般における衛生管理に万全を期すこと。

(2) 江戸川区の実施事業に係る業務

指定管理者は、区の実施する事業に対しての協力依頼があった場合、他の利用者に支障のない範囲で最大限協力するものとする。

(3) 急病等への対応

指定管理者は、本施設の利用者、来館者の急な病気、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）を設置し、日常の点検を行うこと。また、緊急時には迅速に活用できるように、日頃より操作訓練等を行うこと。

(4) 緊急時の対応

指定管理者は、災害等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おいての計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。

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、指定管理者は、区の指示に従うものとする。

なお、火災防止、人命救助等の緊急措置が必要な場合は、管理運営業務の範囲外であっても指定管理者の判断により臨機に対応し、江戸川区に報告し、報告書を提出すること。

(5) その他の業務

電話等での各種問い合わせや苦情への対応、見学者等への応接（施設の案内）等、必要な対応を行うこと。

区等から施設の利用状況等に関する各種調査の依頼があった場合、必要な対応を行うこと。

### 第3 利用者サービスに関する業務基準

指定管理者は、利用者サービスを充実させ、施設の魅力を高めるために次の業務を実施することとする。なお、自主事業とは、区が定める事業のほか、指定管理者が施設の設置目的の範囲内で、区の承認を得て魅力ある事業を独自に展開することをいう。そして、サービスの提供にあたっては、「持続可能な開発目標（SDGs）」の視点を取り入れること。

また、自主事業により得た収入については指定管理者の収入とすることができる。

#### 1 施設内での飲食提供事業（自主事業）

指定管理者は、本施設内において、宿泊者及び施設利用者に対して、質、量ともに高い水準で飲食物を提供する。提供する食事等の内容(メニュー)及び料金等は指定管理者が設定し、区の承認を得ること。

また、飲食提供業務にあたっての内装工事を行った場合には、指定管理終了時に原則として原状に復すること。

なお、宴会場等にはカラオケ設備等の備品を設置し、利用者が楽しめる環境を整えること。

## 2 施設内における飲食・物販事業（自主事業）

指定管理者は、本施設内において、利用者の利便性を高めるために飲食・物販事業（自動販売機、公衆電話の設置を含む）を行う。なお、料金等は指定管理者が設定し、区の承認を得ること。

また、事業実施にあたって、内装工事を行った場合には、指定管理終了時に原則として原状に復すること。

## 3 観光付き送迎バス『穂高号』の運行事業（自主事業）

指定管理者は、江戸川区内と本施設を結ぶ、観光付き送迎バス『穂高号』を運行する。運行にあたっての観光コース、日程、料金等については指定管理者が企画設定し、区の承認を得ること。

## 4 その他の事業（自主事業）

指定管理者は、上記の事業の他、敷地内の有効活用、施設の利用促進、利便性向上等を考慮した事業を提案し、区の承認を得て積極的に実施すること。

なお、ここにある業務を行う場合、事業実施前に区と協議すること。

# 第4 施設の維持管理に関する業務基準

## 1 保守管理業務

指定管理者は、施設及び設備の機能と環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるように、施設及び設備の保守管理業務を行うこと。

### (1) 建築物の保守管理

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、建物の日常的な点検を計画的に行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ等が発生しない状態を維持するとともに、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予防保全に努めるとともに、不具合を発見した場合は、速やかに区に報告すること。

### (2) 客室及び大浴場の維持管理

指定管理者は、客室及び大浴場の水質等、施設利用者がより快適で安全に利用できるように、日常の点検を定期的に行い、破損、汚染等が発生しない状態を維持するとともに、美観を維持すること。特に、大浴場の水質管理については衛生管理等の基準を遵守し、適正に管理すること。

また、不具合が発生した場合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。

## 2 設備機器管理業務

指定管理者は、施設の機能を維持するとともに、施設利用者がより快適に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し、正常に機能しないことが明らかになった場合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。

### (1) 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電力、ガス、水道等の需給状況を管理するとともに、節減に努めること。

また、設備に応じて、適正な運転記録をとること。

### (2) 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場合の対応等について、適切に記録をとること。

### (3) 定期点検・整備業務

法定点検及び初期性能・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、機器作動特性試験、整備業務を行うこと。その際、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。

また、点検及び正常に機能しない場合の対応等について、適切に記録をとること。

本業務に関する現行の実施内容は、別表1を参照のこと。

### 3 清掃業務

指定管理者は、施設における良好な環境衛生、快適な施設環境を維持するため、清掃業務を行うこと。

清掃は、可能な限り利用者の妨げにならないように実施すること。

#### (1) 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、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。

#### (2) 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい清掃等を確実にを行うため、必要に応じて定期的に清掃を実施すること。なお、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。

#### (3) 水質・衛生関係測定等

指定管理者は、水質、衛生関係の測定等を実施すること。

#### (4) 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、一般廃棄物処理、産業廃棄物処理、粗大ゴミ処理については指定管理者が行うこと。

本業務に関する現行の実施内容は、別表2を参照のこと。

### 4 備品管理業務

#### (1) 備品の管理

指定管理者は、施設の運営に支障がないように備品の管理を適切に行うこと。不具合が生じた備品については、修繕を行うこと。

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

#### (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回以上の確認を行うこと。

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。



### (3) 備品の帰属

区が調達した備品以外に、指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については、区の備品と区別し、別の台帳により管理すること。

## 5 駐車場管理業務

指定管理者は、本施設駐車場の管理を行うこと。特に冬季の積雪時には適宜除雪をし、利用者の安全に配慮すること。なお、車両の監視及び誘導は適切に行うこと。

## 6 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、以下の保安警備業務を行うこと。

### (1) 警備業務

施設及び施設利用者の安全を確保するため、24時間にわたり、施設に出入する者を確認するとともに、施設内外の設備等についての不備の有無を確認し、適切な処理を行うこと。

### (2) 防火・防災業務

利用者の生命、身体及び財産の安全を確保するために、防火管理者の有資格者を常置し、消火、通報、避難誘導を行い、非常事態に対応できる体制を整えておくこと。

また、火気取締責任者を定めて火災予防に努めるとともに、消防計画を作成し、これに基づき消防訓練及び夜間消防訓練をそれぞれ年1回以上行うこと。

## 7 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。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こととする。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うえ、それぞれの負担額を決定する。

## 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2月15日までに次年度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、区と調整を図ること。

### 2 事業報告書等の作成業務

指定管理者は、月次事業報告書及び年次事業報告書を作成すること。

月次事業報告書及び年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。

#### (1) 月次事業報告書

利用実績(実施事業数、利用者数、利用率等)

自己評価(施設管理業務、自主事業の実施状況)

月次収支実績(利用料金収入、費用明細等)

上記のうち、及びについては翌月10日まで、については翌月末までに区へ提出すること。

#### (2) 年次事業報告書(前年度の事業報告)

利用実績(年間の実施事業数、利用者数、利用率等)

自己評価(施設管理業務、自主事業の実施状況)

年次収支実績(利用料金収入、費用明細等)

決算状況(内訳書等)

上記について、5月末までに区へ提出すること。

#### (3) 業務従事者名簿

施設の保安管理のため、毎年4月1日現在の従事者名簿を4月10日までに区へ提出すること。また、異動等があった場合には、事前に区担当部署に提出すること。

### 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、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等を年間を通して実施すること。なお、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、区へ報告すること。

#### （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。また、その評価に基づき施設の運営の改善を図るために必要な措置を講ずること。

#### （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、区との定期的な打合せに参加し、情報交換をするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

### 5 指定期間開始時の引継業務

指定管理者は、指定期間の始期（令和３年４月１日）から、円滑に支障なく指定管理業務が実施できるように、区及び現指定管理者との引継を行うものとする。事業者は、指定管理者の指定が議決された後速やかに現場研修及び事務引継を行うこと。なお、引継に係る費用は、すべて新指定管理者の負担とする。

### 6 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 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、第2から第5に記載した業務基準に則り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、業務遂行に適した服装で、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。

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し、次期指定管理者に引継ぐこと。

保存期間は、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
利用申請書等（保存期間を経過したものは、区に納めること）	5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、傷害記録	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。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、個人情報情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知りえ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、「江戸川区第五次環境行動計画」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り組みに努めること。なお、区が実施する取り組みには積極的に協力すること。

## 6 その他の留意事項

- (1) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、江戸川区または第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償すること。
- (2) 施設において事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアル（危機管理マニュアル）を定めるとともに、事故発生時は直ちに区担当部署へ報告すること。
- (3) 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（大規模興行時の消防機関への届出等）が必要な場合は、指定管理者の責任のもと、委託先、興行主等と協議のうえ手続きを行うこと。
- (4) 本書に記載の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。

	項 目	実施回数	備 考
電気設備	直流電源装置定期点検	2回/年	
	自家用発電機設備保守点検	2回/年	消防法に基づく点検
	自家用電気工作物定期点検	1回/月	
空調設備	冷凍機設備点検	2回/年	切替時
	重油地下タンク内部清掃	1回/年	隔年
給湯・浴室	ボイラー性能検査前清掃	1回/年	
	ボイラー法定検査	1回/年	
	風呂循環滅菌装置点検	1回/年	
消防設備	消防用設備等点検	2回/年	
その他	エレベーター定期保守点検	2回/月	
	自動ドア設備点検	3回/年	
	重油地下タンク気密漏洩検査	1回/年	

	項 目	実施回数	備 考
日常清掃	玄関、ロビー、廊下、階段、エレベーター等 共用部分	随時	
	客室、大広間、喫茶コーナー、大浴場	随時	
	フロント、事務室、調理室、従業員控室等	随時	
	屋外、駐車場	随時	
定期清掃	ロビーサッシガラスクリーニング	1回/年	
	展望エレベーター窓及び展望ロビー外窓清掃	1回/年	
	展望風呂サッシガラスクリーニング	4回/年	
	風呂場鏡清掃	1回/年	
	客室カーテンクリーニング	1回/2年	
	客室畳替え	1回/年	必要部分、表替え含む
	客室障子張り替え	1回/年	必要部分
1階絨毯クリーニング	1回/2年	フロント～大広間まで	
環境衛生	害虫駆除	随時	IPMにより実施
	ボイラー煤煙濃度測定	1回/年	
	受水槽清掃及び水質検査	1回/年	
	二次塩素滅菌機点検	1回/月	
	受水槽法定検査	1回/年	
	浄化槽維持管理	1回/週	新館 1回/月
	末端排水ポンプオーバーホール	4回/年	
	浄化槽法定検査	1回/年	
	浄化槽汚泥引抜	1回/月	
	風呂配水管清掃	1回/年	