

江戸川区篠崎公益複合施設

(愛称 篠崎文化プラザ)

江戸川区立篠崎図書館

江戸川区立篠崎子ども図書館

指定管理者 管理運営の基準

令和4年5月

江戸川区

目次

第1	はじめに	2
1	本書の位置付け	2
第2	施設の運営に関する業務基準	2
1	施設の利用に関する業務	2
2	利用料金の収受に関する業務	4
3	広報に関する業務	4
4	その他の業務	4
第3	文化の振興に関する業務基準	5
1	企画展示ゾーンの運営等に関する業務	5
2	カフェの運営に関する業務（自主事業）	6
3	講座講習・イベントに関する業務（自主事業）	6
4	図書館の運営に関する業務	6
第4	施設の維持管理に関する業務基準	12
1	備品管理業務	12
2	小規模修繕業務	13
3	保守管理業務	13
4	清掃業務	13
5	保安警備業務	14
第5	経営管理に関する業務基準	14
1	事業計画書の作成業務	14
2	事業報告書等の作成業務	14
3	事業評価業務	15
4	区及び関係機関との連絡調整業務	15
5	指定期間開始時の引継業務	16
6	指定期間終了時の引継業務	16
第6	その他	16
1	管理体制の整備等	16
2	文書の管理	16
3	保険への加入	17
4	個人情報保護	17
5	環境への配慮	17
6	その他の留意事項	17

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（愛称＝篠崎文化プラザ）（以下「篠崎文化プラザ」という。）及び篠崎図書館並びに篠崎子ども図書館（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

① 開館時間

(ア) 篠崎文化プラザ

開館時間は、午前 9 時から午後 9 時 30 分までを本則とする。ただし、指定管理者は区の承認を得て開館時間を変更することができる。

(イ) 篠崎図書館

開館時間は、午前 9 時から午後 8 時までを本則とする。ただし、指定管理者は区の承認を得て開館時間を変更することができる。なお、現在の開館時間は午前 9 時から午後 9 時 30 分までとしている。

(ウ) 篠崎子ども図書館

開館時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。ただし、指定管理者は区の承認を得て開館時間を変更することができる。

② 休館日

(ア) 篠崎文化プラザ

休館日は、年末年始（12月28日から翌年1月4日までの日）を本則とする。ただし、指定管理者は区の承認を得て休館日を変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。なお、現在の休館日は12月31日から翌年1月2日としている。

(イ) 篠崎図書館

休館日は、図書館条例施行規則別表第二に掲げるものを本則と

する。ただし、指定管理者は区の承認を得て休館日を変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。なお、現在の年末年始の休館日は12月31日から翌年1月2日としている。

(ウ) 篠崎子ども図書館

休館日は、図書館条例施行規則別表第二に掲げるものを本則とする。ただし、指定管理者は区の承認を得て休館日を変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。

(2) 講義室の貸出業務

① 利用の受付及び利用承認書等の交付

指定管理者は、講義室の利用の許可を受けようとする者の申請を、区施設予約システムえどねっと利用者規約の他、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。

② 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。なお、利用料金は規則の定めるところによる。

また、利用者の活動等の便宜を図るために、上記以外の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

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。

③ 利用受付調整に関する業務

(ア) 優先利用受付（事前承認）

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。

④ 利用時間

利用時間は、原則開館時間の範囲内で定めるものとする。ただし、指定管理者は区の承認を得て開館時間外を利用時間とすることができる。

⑤ 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、施設の有効活用の観点から、利用料金の変更が必要な場合は、区と協議を行うこと。

2 利用料金の収受に関する業務

講義室は「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、講義室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帳簿を作成すること。

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。

- ① 必要に応じて区広報への掲載及び図書館ホームページでの広報
- ② ホームページの作成・更新等
- ③ 施設案内リーフレットの作成・配布
- ④ 各事業のチラシ、館内催事情報紙等の作成・配布
- ⑤ その他、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

4 その他の業務

(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、来館者の急な病気、ケガ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、日頃より操作訓練等を行うこと。

(3) 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。

また、災害時等に区が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、区に報告書を提出すること。

(4) 区施設予約システムに関する業務

指定管理者は、「区施設予約システムえどねっと」により区内施設の予約に必要な利用者登録手続き及び予約代行手続きを行うこと。

(5) チケット等の販売に関する業務

指定管理者は、区施設で実施する観劇等のチケット、河川敷グランド利用券等を区の指示に基づき販売、管理及び経理事務を行うこと。

(6) 江戸川総合人生大学との調整に関する業務

指定管理者は、篠崎文化プラザ内に常駐する江戸川総合人生大学の担当職員と連絡調整し、円滑な授業運営及び学生募集のための広報に積極的に協力をすること。

(7) 施設内各部署との連絡調整に関する業務

指定管理者は、施設の休館日や工事等に関して各部署と連絡調整し、円滑な施設運営を行うこと。

(8) その他の業務

電話等での各種問合せや苦情への対応、来館者及び見学者等への応接（施設案内）等、必要な対応を行うこと。

また、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 文化の振興に関する業務基準

指定管理者は、区の文化振興のため、次の業務を実施すること。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。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 企画展示ゾーンの運営等に関する業務

(1) ギャラリーにおける展示等

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。区の示す方針に基づき、展示計画・内容の案を作成し、区の承認の上実施すること。また、賑わいの場や利用者が交流できる場として活用していくこと。

(2) 企画展示ギャラリーにおける展示等

指定管理者は、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2回程度行うこととする。ただし、1回あたりの展示期間はおおむね3か月とする。区の示す方針に基づき、展示計画・内容の案を作

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。

また、展示期間外においては指定管理者の提案に基づく利用方法により、企画展示ギャラリーの運営を行う。

(3) 1階インフォメーションコーナーにおける展示等

指定管理者は、3階への誘導となるような展示・催事等及び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。

(4) 企画展示等に関する解説パンフレットの作成

企画展示等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 カフェの運営に関する業務（自主事業）

(1) 伝統工芸カフェの運営

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、江戸川区の特産品を使用した商品（小松菜ジュースなど）は必ず提供するものとする。

(2) 本区の伝統工芸品や特産品などの物品販売

指定管理者は、本区の伝統工芸品や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、江戸川区の伝統工芸品や特産品は必ず販売するものとする。

3 講座講習・イベントに関する業務（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。

4 図書館の運営に関する業務

(1) 図書館管理業務

- ① 図書館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。
- ② 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。
- ③ 地域団体やボランティア団体等との連携を図ること。
- ④ 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。

- ⑤ 業務計画やカウンターの混雑状況に応じた業務従事者を配置すること。
- ⑥ 職員の専門性向上のため研修体制を整備すること。
- ⑦ 資料収集計画、事業実施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、利用者のニーズに的確に対応すること。

① 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。

- (ア) 開館時に各業務用パソコンの起動、自動貸出機、利用者用検索端末等の点検、起動
- (イ) 記載台やカウンターの整頓
- (ウ) 開館前にブックポストに返却された資料の処理
- (エ) 取置期限切れ資料の予約取消処理
- (オ) 新聞配架処理及び雑誌の配架確認
- (カ) 郵便物及び交換便の整理
- (キ) 配架・書架整理
- (ク) 館内・館外の点検、整理整頓
- (ケ) 雨天時の対応、利用者対応準備
- (コ) 閉館放送、利用者退館誘導・確認
- (サ) 忘れ物点検
- (シ) 閉館時の機器類の電源遮断を含む館内の点検及び業務用パソコン、利用者用検索端末等の停止処理

② 利用者登録等

利用者貸出券の交付及び再交付並びに利用者情報の登録、更新、変更、抹消等の処理を行うこと。

- (ア) 利用申込書の記載事項の確認、登録処理
- (イ) 貸出券の交付と利用方法の説明
- (ウ) 有効期限後の貸出券交付要件確認、利用者登録の更新処理
- (エ) 利用者登録事項の変更処理
- (オ) 貸出券の盗難や利用交付要件を満たさなくなったことなどに伴う利用者登録の削除抹消処理
- (カ) 貸出券の紛失等に伴う再交付処理

③ 資料の貸出・返却

- (ア) 資料の貸出処理、返却処理を確実に行之、返却処理に伴って発生する予約割当資料や他館資料を適切に処理すること。
- (イ) 所蔵資料及び予約取置資料の貸出
- (ウ) 返却資料の状態の確認、返却処理及び要修理資料の処理
- (エ) 予約割あたり資料の引き抜き

- (オ) 他館資料の返却処理
- (カ) 貸出資料の汚破損、紛失に伴う弁償の処理、対応
- (キ) 利用者の返却遅滞資料確認及び貸出中資料点数の告知
- (ク) リクエストの受付（ただし、図書・雑誌に限る）
- (ケ) B D S（book detection system）作動時の対応
- (コ) 貸出券の不携帯に関する処理
- (サ) 貸出期間延長に関する処理
- ④ ブックポストの管理

適宜、返却資料の処理を行うこと。また、年末年始等の休館の間、ブックポストの利用に不都合が生じないように配慮すること。なお、特別な場合を除き、開館中は使用できないように閉じておくこと。
- ⑤ 資料の返送

他館から返送された資料及び他館へ返送する資料の処理を適切に行うこと。なお、資料を返送するための交換便は、現在1日2回行っている。
- ⑥ 予約サービス

窓口で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、予約した資料の取置きができたなら電話等により予約者へ連絡すること。また、インターネット経由で予約が可能なことも案内すること。
- ⑦ 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、購入又は東京都第5ブロック・他自治体及び東京都立図書館、国立国会図書館からの借用等により速やかに対処すること。

また、他自治体の図書館との相互協力を行うこと。

 - (ア) リクエストの受付、内容確認及び入力
 - (イ) リクエスト資料購入の検討
 - (ウ) 他自治体図書館の所蔵調査、借用依頼
 - (エ) 相互貸借資料の受取、処理
 - (オ) 相互貸借資料を利用者に貸し出すための装備等の処理
 - (カ) リクエスト資料の貸出に関する業務
 - (キ) 相互貸借資料の返却
 - (ク) リクエスト申込書の管理
 - (ケ) 取置き期限経過後の資料の管理
- ⑧ 団体貸出等に関する業務
 - (ア) 団体の登録、更新の周知・処理
 - (イ) 団体貸出用図書の選定に関する相談
 - (ウ) 貸出・返却処理
 - (エ) 貸出資料の汚破損、紛失に伴う弁償の処理・対応
 - (オ) 配送計画の作成

⑨ レファレンス

江戸川区立図書館運営方針により、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。

⑩ 督促

資料の延滞者に対して、窓口、電話、はがき等で督促を行うこと。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。

⑪ 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。なお、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。

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) 企画事業実施業務

地域文化の拠点として、区民の具現的ニーズや潜在的ニーズに応え、地域コミュニティを醸成する核となる魅力ある図書館にするため、以下のような企画事業及び自主事業を積極的に実施すること。

- ① 館のコンセプトに沿ったもので、映画会・おはなし会・子ども会・講座・講習会等の事業を企画・実施すること。
- ② 図書館資料や情報と利用者を結び付ける、子ども向け及び大人向けの事業や展示等を企画すること。また、内容によって全館で協力・合同で実施すること。
- ③ 夏休み等の学校休業期間中に対応した事業を実施すること。(篠崎子ども図書館のみ)
- ④ 読書の幅を広げ、貸出促進に繋がるテーマを決めた資料の展示を随時実施すること。
- ⑤ 今までの図書館にとらわれない新たな事業を実施すること。
- ⑥ 利用者が図書に親しめるよう、室内装飾を含めて読書環境を整えること。

(4) 蔵書構築業務

① 資料の選定

江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づいて資料を選定し、購入・受入・登録・装備・配架を行うこと。選定した資料は月毎に区へ報告すること。

② 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。なお、リサイクルについては資料リサイクル基準に基づいて行うこと。

③ 区の承認

資料の購入及び除籍については、区の承認を得て実施すること。な

お、図書館資料の購入に要する経費については区が指定管理者と別途契約し、必要額を概算払により支出する。

(5) 資料管理業務

① 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。

② 蔵書点検（年1回全資料点検）

区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、特別図書整理期間は年間7日以内とし、休館とする。その際利用者に対し、特別図書整理期間の事前告知を徹底すること。

③ 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ため、利用者を確認の上、処理すること。

④ 寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づき、適切に処理すること。当該館では受入しない寄贈資料のうち資料評価の高いものについては中央図書館に報告し、その指示に従うこと。

⑤ 定期刊行物の受入・登録・装備・配架・保存

資料を選定し、購入・受入を行うとともに、雑誌の照合・整備・登録を行うこと。

(6) 図書館システム管理業務

① 図書館オンラインシステムを管理し、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、速やかに区に連絡し、指示を受けること。

② 図書館オンラインシステムによる以下に示す運用業務のほか、図書館運営に必要な処理を行うこと。

(ア) マーク取得、登録を行うこと。（中央図書館が実施、一部地域館が実施）

(イ) ローカルデータの取得、登録を行うこと。（中央図書館が実施、一部地域館が実施）

(ウ) 発注データ送信作業を行うこと。（中央図書館が実施、一部地域館が実施）

(エ) 督促メールの管理を行うこと。（中央図書館が実施、一部地域館が実施）

(オ) 督促はがき作成を行うこと。

③ 図書館ホームページの以下に示す管理運用を行うほか、図書館運営

に必要な処理を行うこと。

- (ア) 図書館ホームページの全体管理（中央図書館のみ）
- (イ) 地域館のコンテンツ情報管理、取りまとめ（中央図書館のみ）
- (ウ) 図書館統計データ、その他必要な情報提供（中央図書館のみ）
- (エ) 館の情報提供、行事の掲示、自主事業の掲示
- (オ) 図書館ホームページはCMS（コンテンツマネジメントシステム）を利用したコンテンツの作成、更新及び改善を行うこと。
- (カ) 指定管理事業者が提供するWEBページは、図書館ホームページと機能を連携すること。

④ 利用者用インターネット閲覧端末の管理を行うこと。

(7) 学校図書館支援業務

江戸川区立図書館の活用推進及び環境の充実を図るため、各館が受け持つ学校（別表1）で以下に示す業務のほか、業務に必要な処理を行うこと。なお、業務内容については各校と協議の上、その年度に必要な業務を行うこと。

① 業務内容

- (ア) 配架整理、蔵書点検、書架出納等を行うこと。
- (イ) 環境整備を行うこと。
- (ウ) 選書・除籍補助を行うこと。
- (エ) 児童・生徒、教職員、ボランティアからの相談に対応すること。
- (オ) 資料整理を行うこと。
- (カ) その他学校図書館支援に必要な業務を行うこと。

② 従事日数及び従事時間

- (ア) 従事日数は1校につき年間22日とし、原則2週間に1回とする。ただし、江戸川区立図書館サテライトの学校においては、1校につき年間44日とし、原則1週間に1回とする（土曜日・日曜日、祝祭日、学校の長期休業日を除く）。なお、令和7年度末までに、全ての学校において年間44日を実現するものとする。その後の従事日数の拡大については、区と協議すること。
- (イ) 従事時間は午前9時30分から午後4時30分までの間の6時間とする。ただし、夜間学級を併設している学校については、午後1時から午後9時までの間の6時間とする。

（別表1）

担当図書館	小学校	中学校
篠崎子ども	篠崎、篠崎第二、篠崎第三、篠崎第四、篠崎第五、南篠崎	
篠崎		篠崎、篠崎第二

③ 要員の選任について

学校図書館が教育施設であることを留意し、学校における風紀・業務規律を乱さず、親切・丁寧な対応ができる要員を選任すること。また、以下に示すいずれかの要件を満たす者を選任すること。なお、特別な事情がある場合は、区と協議すること。

(ア) 司書教諭または、司書・司書補の資格を有していること。

(イ) 公立図書館または学校図書館業務の経験を有していること。

(8) その他の業務

① 区立図書館の統計・調査に必要な資料を提出すること。

② 区立図書館の各種担当者会議に出席すること。

③ 関係機関及び関連団体で行われる会議その他については、指定管理者の負担で出席すること。なお、東京都立中央図書館等の外部機関が行う研修については、指定管理者が必要と考えられるものについて、区の承認を受け、指定管理者の負担で受講すること。

④ 業務開始前に図書館システムの習熟性を深めるための研修を指定管理者の責任において実施し、事業開始後は職員の専門性向上のための研修も合わせ必要に応じて実施すること。研修の計画及び実施計画については、例月の報告書に記載し、区へ報告すること。

⑤ 施設見学・視察等への対応

施設見学・視察等の受入方法については区と協議すること。日程の調整等は指定管理者が行い、決定後及び実施後は速やかに区へ報告すること。

⑥ 区内小中学校からの資料に関する相談に応じるとともに、学校図書館に対する協力を行うこと。

⑦ 閲覧席の管理を行い、館内を読書に適した環境に保つこと。障害のある方の利用に際しては、適切な介助に配慮すること。

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

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、区が指定管理者と別に契約し、指定管理料とは別に区が概算払によって支出する。

(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。

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、区と協議のうえ指定管理者が行うものとする。なお、小規模修繕に関する経費は区が指定管理者と別に契約して、概算払により支出する。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。区、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か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

篠崎文化プラザ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、空調設備や環境衛生関係など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。

(篠崎子ども図書館については、併設の子ども未来館で一括して保守管理業務を行っているため、原則提案の必要はない。)

本業務に関する現行の実施内容は、別表1を参照のこと。

4 清掃業務

指定管理者は、本施設の良い環境衛生、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。

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。

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。

(篠崎子ども図書館については、併設の子ども未来館で一括して保守管理業務を行っているため、原則提案の必要はない。)

本業務に関する現行の実施内容は、別表2を参照のこと。

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。

指定管理者は、利用者が安心して利用できる施設環境の確保のために施設の内外の巡回を随時行うこと。

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

- ① 利用実績(実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率等)
- ② 自己評価(施設管理業務、自主事業の実施状況)
- ③ 月次収支実績(利用料金収入、費用明細等)

上記のうち、①及び②については翌月10日まで、③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）

- ① 利用実績（年間の実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率等）
- ② 自己評価（施設管理業務、自主事業の実施状況）
- ③ 年次収支実績（利用料金収入、費用明細等）
- ④ 決算状況（内訳書等）

上記について、4月末日までに区へ提出すること。

(3) 業務従事者名簿

施設の保安全管理のため、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4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ぎを行うものとする。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ぎを行うこと。なお、引継ぎに係る費用は、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ぎを行う。

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パソコン等の情報機器を設置し、インターネット接続環境を整え、区の承認を受けた範囲内で、電子メールを活用すること。

(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、公共施設の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。

- ① 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

② 設備機器台帳、計器台帳、工具台帳	永年
③ 官庁届出控、報告控	永年
④ 利用申請書等 (保存期間を経過したものについては、区へ納めること)	5年
⑤ 年間、月例定期点検、測定記録	5年
⑥ 業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報	5年
⑦ 日誌(機械運転日誌、作業日誌等)	5年
⑧ 事故、障害記録	5年
⑨ 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に報告すること。

- (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、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。