

佐倉市スマートオフィスプレイス 指定管理者業務基準書

目 次

I 基本方針 3

I－１ 施設の目的・沿革

I－２ 施設概要

II 業務に関する基準 5

II－１ 基本事項

II－２ 維持管理業務に関する基準

II－３ 施設運営業務に関する基準

II－４ 経理事項に関する基準

II－５ 独自事業に関する基準

II－６ 目的外業務に関する基準

III 運営体制・組織に関する基準..... 17

III－１ 基本事項

III－２ 実施体制に関する基準

III－３ 一部業務委託（再委託）に関する基準

III－４ 運営協力体制に関する基準

III－５ 安全管理・危機管理に関する基準

III－６ 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準

III－７ 事業計画及び事業報告に関する基準

III－８ 事務の引継ぎに関する基準

III－９ モニタリングに関する基準

III－10 連絡調整に関する基準

（補 則）

（別表１）維持管理業務基準表

（別表２）施設運営業務基準表

I 基本方針

この基準書は、**佐倉市スマートオフィスプレイスの設置及び管理に関する条例**（以下「設置管理条例」という。）及び**佐倉市スマートオフィスプレイスの管理及び運営に関する規則**（以下「管理運営規則」という。）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の範囲及び基準について定めるものとする。

I-1 施設の目的・沿革

佐倉市スマートオフィスプレイス（以下「本施設」という。）は、情報通信技術を活用した多様な働き方を推進するとともに、新事業の創出並びに起業者の育成及び支援を促進し、市民生活における仕事と生活の調和を図り、新たな雇用を生み出すことを目的とする施設である。

本施設は、働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成 30 年法律第 71 号）の制定や創業機運の高まりを受け、平成 31 年 4 月 1 日に新規開設したものである。立地は、利用者が気軽に立ち寄ることができるように、また、多くの方に施設の存在を知っていただけるように、ユーカリが丘駅前の大規模商業施設であるスカイプラザ・モールの一画である。

本施設では、揺籃期の企業のオフィス利用や市外の企業へお勤めの方がテレワークを行うために利用すること、子育て世代の方を含む多くの方々が起業の準備を行うために利用すること等、情報通信技術を活用した多様な利用方法を想定している。

施設内は、様々な企業や業種の方がオフィスとして利用できるシェアオフィス、多種多様な方がスペースを共有し、交流を図りながら働くことができるコワーキングスペースやシェア工房、個室の打合せスペースとして利用できる会議室等で構成されている。

令和 2 年度からは、本施設の目的をより効果的に達成するため、また、利用者の利便性の向上等を図るため、施設の管理・運営について、指定管理者制度を導入している。

本施設については、施設の機能や民間事業との互換性を踏まえ、「佐倉市公共施設再配置方針」において、民営化の方針が示されている。また、当該施設は民間建築物を賃借し整備しているが、賃貸借契約の期限が令和 11 年 3 月末となっており、指定管理期間を通じて将来を見据えた管理運営方法を検討することが必要となっている。

I-2 施設概要

(1) 名 称	佐倉市スマートオフィスプレイス (愛称：CO-LABO SAKURA (コラボ サクラ))
(2) 所在地	〒285-0858 千葉県佐倉市ユーカリが丘四丁目 1 番 1 号 スカイプラザ・モール 3 階
(3) 施設構造	鉄骨鉄筋コンクリート造、地上 4 階建 3 階の一部

(４) 延床面積	477.46 ㎡
(５) 建築年月	平成４年２月
(６) 施設内容	・シェアオフィス（６室 シェアオフィス１～６） ・コワーキングスペース ・会議室 ・シェア工房 附帯設備：ロッカー兼メールボックス 駐車場：施設利用者は以下の提携駐車場を無料で利用可 ワイパーク スカイプラザ・モール ワイパーク ユーカリが丘商業 ワイパーク スカイプラザ（※１時間まで） ワイパーク ウィシュトンホテル ワイパーク ユーカリプラザ ワイパーク ユーカリプラザ第２ ※施設所有者より駐車場認証機を有償賃借する必要有り ※指定管理者の業務用車、従業員は別途月極契約が必要 ※施設所有者の方針により、今後利用可能場所が変更となる可能性あり
(７) 基盤設備	電気　：施設受付側 電灯 200A、動力 100A シェアオフィス１～３側 電灯 75A、動力 75A 水道　：佐倉市水道事業 下水　：佐倉市下水道事業 ガス　：都市ガス 電話　：ＮＴＴ（受付用回線及びシェアオフィス１～３に個別回線） その他：インターネット回線（㈱広域高速ネット二九六） ：有線放送（㈱ＵＳＥＮ）
(８) 備　考	スカイプラザ・モール３階の一面に設置。（賃貸施設）
(９) 資　料	別紙３「管理範囲図」 別紙４「設備・備品一覧」

Ⅱ 業務に関する基準

Ⅱ－１ 基本事項

（１）業務範囲

指定管理者が行う業務（以下「管理業務」という。）は、以下のとおりとする。

また、指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、特に必要があると認めるときは、市の承認を得て、独自に企画実施する事業（以下「独自事業」という。）を実施することができる。

①施設維持管理業務

本施設の適切な維持管理を行うこと。

②施設運營業務

施設の設置目的に基づく本施設の適切な運営を行うこと。

ア 本施設及び設備の使用の許可に関すること。

イ 情報通信技術を活用した多様な働き方を推進するための施設の提供に関すること。

ウ 新事業の創出並びに起業者の育成及び支援を促進するための施設の提供に関すること。

③その他本施設の管理運営に必要な業務

（２）管理範囲

指定管理者が管理する本施設の建物、設備及び備品（以下「管理物件」という。）は、別紙 3「管理範囲図」及び別紙 4「設備・備品一覧」とする。

管理物件について、市の承認を得た場合を除き、形状・形質等の変更及び管理業務以外の目的に使用しないこと。

なお、指定管理者は、事務室その他の管理上必要な区画として、別紙 3「管理範囲図」で定める範囲を使用することができる。

（３）開所時間及び休所日

開所時間及び休所日は、以下のとおりとする。ただし、指定管理者は、市民サービス向上の観点等から特に必要があると認めるときは、市の承認を得て、その時間若しくは休所日を変更し、又は臨時に休所日を設けることができる。

①開所時間 午前 8 時 30 分から午後 8 時 30 分まで

②休所日 1 月 1 日から同月 3 日まで、12 月 29 日から同月 31 日まで

（４）使用の許可及び取消し

本施設を使用しようとする者は、設置管理条例第 9 条（使用の許可）の規定により、指定管理者の許可を受けること。

なお、許可申請に先立ち、管理運営規則第 2 条（使用するものの登録）の規定により、次に掲げる事項を記載した申請書により、あらかじめ指定管理者に登録の申請をしなければならない。その際、指定管理者は必要な書類を添付させることができる。

- ①申請者の住所、氏名及び電話番号（団体の場合は、所在地、団体名、代表者氏名及び連絡先）
- ②使用目的
- ③その他スマートオフィスプレイスの管理及び運営のため指定管理者が必要と認める事項

指定管理者は、使用の許可をする場合において、本施設の管理上必要な条件を付することができる。

また、次のいずれかに該当するとき又は指定管理者が使用を不相当と認めるときは、使用を許可しない。

- ①公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき。
- ②施設又は設備を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき。
- ③施設の管理上支障があると認められるとき。

併せて、設置管理条例第 10 条（使用の許可の取消し等）に定めるところにより、指定管理者は使用の許可を取り消し、使用を制限し、又は使用を停止させることができる。

（５）利用料金の取扱い

本施設の利用料金は、指定管理者の収入とする。

①利用料金の額の設定

利用料金の額は、設置管理条例別表に定める額の範囲内において、指定管理者が市の承認を得て定めること。

②利用料金の減額・免除、還付

利用料金の減額及び免除（以下「減免」という。）並びに還付については、管理運営規則第 7 条及び第 8 条の規定により、以下のとおり行うこと。

なお、指定管理者の行う利用料金の減免によって生じる収入減に対しては、収支計画に当該減収分が見込まれているものとし、市からの補てん等の措置は行わない。

〔減免〕

（ア）本市が使用するとき 免除

（イ）市長の承認を得て指定管理者が定める場合 市長の承認を得て指定管理者が定める割合
上記（イ）による減免については、あらかじめその基準を作成し、市の承認を得た上で行うこと。

〔還付〕

（ア）使用者の責めによらない理由により使用することができないとき 全額

（イ）市長の承認を得て指定管理者が定める場合 市長の承認を得て指定管理者が定める割合
上記（イ）による還付については、あらかじめその基準を作成し、市の承認を得た上で行うこと。

（６）法令遵守（コンプライアンス）

本施設の管理業務の遂行にあたっては次に掲げる関連規程を遵守するとともに、公の施設の管理者として必要な法令遵守（コンプライアンス）を確保すること。

- ①地方自治法
- ②佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
- ③佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則
- ④佐倉市スマートオフィスプレイスの設置及び管理に関する条例
- ⑤佐倉市スマートオフィスプレイスの管理及び運営に関する規則
- ⑥佐倉市情報公開条例
- ⑦個人情報の保護に関する法律
- ⑧佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑨佐倉市行政手続条例
- ⑩廃棄物の処理及び清掃に関する法律、佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例
- ⑪労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法、雇用保険法の規程
- ⑫犯罪収益移転防止法
- ⑬その他業務の遂行にあたり関連する規程

（７）著作権等の取扱い

管理業務の遂行に伴い、次に掲げる著作物等に係る著作権その他の知的財産に関する権利が指定管理者に生じたときは、指定期間終了後、当該権利を市に移転するものとする。

- ①パンフレット、チラシ、ポスター等（文章・図版・写真等）
- ②一般に公開・配布される各種資料、レジュメ等
- ③Ｗｅｂサイト上の文章・音楽・画像・映像等のデジタルコンテンツ
- ④Ｗｅｂデータベース、Ｗｅｂシステム等
- ⑤その他市と指定管理者との協議の上決定した事項

（８）指定管理者名等の表示

指定管理者は、本施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名等を施設内に表示すること。なお、表示方法及び表示場所等については、市と協議の上、決定すること。

Ⅱ－２ 維持管理業務に関する基準

指定管理者は、施設、設備等（ネットワーク環境を含む）を良好な状態で維持し、事故を未然に防止するための日常点検、法定点検、定期点検等を行うこと。

各業務の内容、頻度等は、別表１「維持管理業務基準表」を参照のこと。

維持管理業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。（Ⅲ－3「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

なお、本施設はスカイプラザ・モール内にあり、市が賃借している施設であるため、施設管理に関しても、建物所有者や他の賃借事業者（テナント）との関係性に配慮すること。

（１）清掃業務

管理物件の日常的清掃を行い、常に清潔な状態に保つこと。その際、利用者の妨げにならないよう留意すること。

その他、定期的に床の洗浄及びワックスがけ並びに窓ガラスの清掃等を行うこと。

（２）廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物について、指定管理者の責任及び利用料金収入等（利用料金その他の収入をいう。以下同じ。）により、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」「佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」及び市の指示に基づき、適正に処理し、廃棄物の減量に努めること。

事業系ごみ（一般廃棄物）については、分別を行った上、建物所有者の指示に従い、指定された場所、日時を守り、適正に廃棄すること。

（３）公共料金支払業務

管理業務の遂行に伴い発生する、次に掲げる公共料金については、利用料金収入等から支出し、支払業務を適切に行うこと。

なお、指定期間当初の公共料金支払については、請求日が指定期間に属する請求分について、当該期間の指定管理者が利用料金収入等から支出することとして取り扱うこと。

- ①電気料（賃借施設であるため、建物所有者からの請求）
- ②上下水道料（賃借施設であるため、建物所有者からの請求）
- ③ガス料（賃借施設であるため、建物所有者からの請求）
- ④電話料
- ⑤インターネット回線使用料
- ⑥有線放送使用料

（４）備品管理業務

備品管理台帳を作成し、新規購入・修繕・廃棄等の履歴を記録し、適切に管理すること。

備品の損耗状態について、日常的・定期的に保守点検を行うこと。

管理物件の備品について経年劣化等により買い換えを行う場合は、別紙 5「リスク分担表」に基づき 1 件あたり想定金額 10 万円未満の場合は、指定管理者が利用料金収入等から購入するものと

し、購入した備品の所有権は市に帰属するものとする。なお、同様の備品を複数購入する場合については、まとめて 1 件とは扱わない。ただし、複数購入をしなければ効果を発揮できない場合においては、まとめて 1 件として扱う。

管理物件以外の備品を指定管理者が新規に購入しようとするときは、あらかじめ市に協議すること。この場合において、備品の購入費用を利用料金収入等から充てたときは当該備品の所有権は市に、それ以外の場合は指定管理者に帰属することを原則とし、協議の上で変更することができる。

所有権が指定管理者に帰属する備品については、備品管理台帳にその旨を記録し、指定期間終了後に指定管理者が引き取ること。

（５）修繕（購入・調達）業務

管理物件の損傷・滅失が生じた場合、別紙 5「リスク分担表」に基づき、経年劣化によるもの及び第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないものについて、1 件あたり想定金額 10 万円未満の場合、利用料金収入等により速やかに修繕、購入又は調達するとともに、市へ報告すること。

速やかに修繕等を実施できない場合は、理由を市へ報告し、承認を得ること。なお、同様の修繕等を複数箇所行う場合については、まとめて 1 件とは扱わない。

ただし、管理者としての注意義務を怠ったことによる場合は、全額を指定管理者の負担とする。

また、事業に必要な消耗品等については、利用料金収入等により適宜購入又は調達すること。

なお、指定期間開始前及び指定期間開始後において市が負担すべき修繕であっても、修繕の必要性は、指定管理者と協議のうえ、市が判断し、施設の管理運営に影響を及ぼさない箇所等は、修繕を見合わせる場合がある。

（６）機器賃借業務

次に掲げる機器等について、指定管理者が現行と同等の機能を有するものを賃借その他の方法により設置し、賃借料及び保守等に要する経費は利用料金収入等から支出すること。

①デジタル複合機（設置場所：コワーキングスペース・シェアオフィス）

②受付用パソコン 2 台（設置場所：受付）

③レーザー加工機用パソコン 1 台（設置場所：シェア工房）

※（９）③の規定により市と協議のうえ、レーザー加工機を使用しない場合は不要

また、施設利用者の利便性継続の観点から、次に掲げる機器等については、現行と同じものを使用することを前提とし、それに係る経費は利用料金収入等から支出すること。ただし、④については、指定管理者が他の方法により同等の機能を有するシステムを調達し、運用する場合にはこの限りではない。

④SARAKUシステム（契約先：株式会社あきない総合研究所（開発元））

⑤駐車場認証機（契約先：建物所有者）

（７）ネットワーク管理業務

利用者及び指定管理者が業務のために利用するネットワーク環境は、既設の機器を利用することを前提とし、必要に応じて維持管理に必要な保守契約等を締結すること。また、これらの管理に係る経費は、利用料金収入等から支出すること。

なお、機器の保守契約が令和 10 年 12 月 27 日をもって満了となることから、それ以降の機器の維持管理については、指定管理者の責任において必要な措置を講じること。

※現行のネットワーク環境については、別添のネットワーク関係の書類を参照すること。

（８）警備業務

①日常警備

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るために、利用者の入退出等の管理や巡視等の警備を適切に行うこと。

閉所時の施錠、消灯、火災・安全点検等を適切に行うこと。

②夜間及び休所日警備

施設警備上の観点から、夜間及び休所日の警備については、既存の機械警備の設備を使用することを前提とし、その費用については利用料金収入等から支出すること。

また、非常時の連絡体制を整備すること。

（９）その他各種設備保守点検業務

①ファンコイルユニット

ファンコイルユニット 10 か所の機能点検及び調整、フィルター清掃を定期的に行うこと。

②制気口

制気口 11 か所の清掃を定期的に行うこと。

③レーザー加工機、集塵機（利用する場合のみ）

メーカーと保守契約を締結するとともに、通常使用における故障の修繕を適宜行い、保守点検は年 1 回以上行うこと。

また、集塵機利用に係る消耗品の交換を行うこと。

※シェア工房をデスクワーク中心のコワーキングスペースとして活用する場合は、市と協議のうえ、この業務を省略することができる。

④各種管理物件

本施設の機能を維持するとともに、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、日常的に管理物件の保守点検を行い、良好な状態を維持すること。また、管理物件の損傷・滅失を発見したときは、速やかに市へ報告すること。

（10）エコ活動推進業務

施設のエコ推進員を指名し、省エネ等のエコ活動の点検、評価及び総括等を行うこと。また、半年に一回、エコ推進員は「エコ点検報告書」等を作成し、市へ提出すること。詳細は、「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）」及び「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）運用手引き」（いずれも佐倉市ホームページにて公表）による。

Ⅱ－３ 施設運営業務に関する基準

各業務の内容等は、別表２「施設運営業務基準表」を参照のこと。

業務にあたっての基本的な考え方は、以下のとおりである。

- ・サービスの質の向上を図るため、常に接遇向上やイメージアップに努めること。
- ・施設の立地場所や近傍の他施設との連携など、立地特性を分析し、施設利用者にとっての魅力を高めることで、施設利用の拡大を図り、リピーター獲得のための方策を実施すること。
- ・利用者の要望や意見、クレームを把握し、的確に対応すること。
- ・市内全域に対する施設の情報発信及び情報収集に関する方策を実施すること。

施設運営業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。（Ⅲ－３「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

また、管理業務の一部として、市の責任のもと指定管理者が企画実施する事業（イベントその他。以下「企画事業」という。）を実施すること。なお、企画事業に関する経費は、利用料金収入等から支出することができる。また、事業内容によっては、利用者から実費相当額を徴収することができる。

（１）施設使用許可業務

①本施設及び設備の使用の許可に関する業務

管理運営規則第３条の規定により、使用の許可の申請を受け付けること。

申請受付は、受付簿等により予定管理すること。

使用許可申請書を作成し、利用者に配布すること。

受理した使用許可申請書は、個人情報等を厳重に保護した上で、指定管理者の定める文書管理規程等に基づき適切に保存・管理を行うこと。

使用許可申請に対し、使用許可書を作成し、申請者に交付すること。

②本施設及び設備の使用の取消し又は変更等に関する業務

管理運営規則第４条の規定により、使用の取消し又は変更の許可を行うこと。

（２）利用料金徴収業務

①利用料金徴収業務

指定管理者が定める財務事務処理規程等にとっとり、出納簿等を作成し、適切に管理すること。

利用料金徴収の際は、利用者に領収書を発行すること。

保管する現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう適切に管理すること。

利用料金の減免及び還付について、各基準に基づき行うとともに、窓口において迅速に対応できるように十分な理解を図ること。

②利用料金等の周知

利用料金の額、支払方法、減免基準、還付基準等について、施設内への表示や各種広報等により利用者への十分な周知に努めること。

（３）特別設備設置等許可業務

設置管理条例第 11 条の規定により、本施設に特別な設備を設置しようとする使用者から設置の許可の申請を受け付け、適当と認めるときは、指定管理者が許可を行うこと。

指定管理者は、本施設の管理上必要な条件を付することができる。

ただし、以下のいずれかに該当するときは、これを許可してはならない。

- ①公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき
- ②施設又は設備を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき
- ③施設の管理上支障があると認められるとき
- ④①～③のほか、指定管理者が設置を不適當と認めたとき。

また、広告物の掲示及び配布並びにこれらに類する行為について、原則指定管理者が許可を行うものとするが、以下のいずれかに該当するときは、これを許可してはならない。

- ① 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあるもの
- ② 専ら営利を目的としたもの
- ③ 政治活動に関するもの
- ④ 宗教活動に関するもの
- ⑤ 個人若しくは団体を支持し、または誹謗中傷するもの

（４）記録業務

本業務の遂行に伴う事業活動の記録について、文書・画像・音声・映像等により適宜記録し、検索可能かつ良好な状態で保存すること。

（５）広報活動

各種広報媒体を活用し、広く市内全域に対して積極的な広報活動を行うこと。特に、市や指定管

理者等が行うイベントの開催について、周知徹底すること。

その際、別紙６「広報活動ガイドライン」に基づいて行うこと。

①パンフレット

本施設に関するパンフレットを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

②チラシ

本施設に関するチラシを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

③Webサイト

施設Webサイトを作成し、情報発信及び情報収集（意見・要望・苦情等含む）等を図ること。

ただし、市Webサーバーの使用は不可とし、サーバー設置管理等については利用料金収入等により行うこと。

また、市が取得した独自ドメイン名を原則使用するものとし、その割当てに必要な経費等についても利用料金収入等によるものとする。

なお、アクセシビリティへの配慮について、佐倉市サイトポリシーに準拠すること。

④SNS

Facebook、Instagram、Line等のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を積極的に活用し、幅広い市民に本施設の周知を行うこと。

⑤報道機関等への情報提供

施設やイベントに関し、各種報道機関等への情報提供を積極的に行い、情報発信を図ること。

（６）意見・要望・苦情受付

本業務において提供するサービスの質の向上や利便性の向上等を図るため、利用者からの意見・要望・苦情等について、電話・文書・電子メール等により随時受け付けること。

また、定期的に利用者アンケートを実施し、その結果を市に報告すること。

クレーム対応については、迅速かつ適切な対応に努めること。ただし、対応が困難な案件等については、市へ速やかに報告するとともに、市の指示又は助言に基づき適切に対処すること。

意見・要望・苦情等及びそれらへの対応内容について、個人情報厳重に保護した上で、適切に記録・保存・管理を行い、市の求めに応じ適宜報告すること。

（７）企画事業

管理業務の一部として、企画事業を実施する。企画事業に関する経費は、利用料金収入等から支出することができる。また、事業内容によっては、利用者から実費相当額を徴収することができる。

企画の実施にあたっては、市の承認を得ること。

①交流イベント開催

施設利用者間の交流を図ることを目的として、交流イベントを企画実施すること。

②起業・創業イベント開催

起業・創業者の育成及び支援を目的として、起業・創業イベントを企画実施すること。

③施設目的増進のための知識啓発セミナー等開催

D XやG X、働き方改革など、起業・創業に資する最新情報を啓発するセミナーや、学生を対象としたビジネスコンテスト、多様な働き方の推進に資する啓発イベント等、本施設の設置目的を踏まえた企画を実施すること。

（８）備品等の貸出等に関する業務

①レーザー加工機（利用する場合のみ）

シェア工房設置のレーザー加工機について、利用者への貸出を行うこと。また、初回利用者に対して、講習を行うこと。

レーザー加工機を利用者に提供するために、必要な消耗品等の管理を行い、利用料金収入等から購入すること。

なお、事業計画の中でレーザー加工機を使用しない場合は、この限りではない。

②ロッカー兼メールボックス

ロッカー兼メールボックスについて、利用者貸出を行うこと。

③複合機

コワーキングスペース・シェアオフィスにおいて、複合機（白黒コピー、カラーコピー、プリンター、スキャンが可能なもの）の提供を行うこと。

複合機を利用者に提供するために、必要な消耗品等の管理を行い、利用料金収入等から購入すること。

（９）施設利用者への支援業務

①起業・創業に関する支援制度及び相談窓口の紹介

施設利用者に対し、起業・創業に関する支援制度及び相談窓口の紹介を行うこと。

②多様な働き方を推進するための施設の紹介

施設利用者に対し、子育てをしながらの起業等、多様な働き方を推進するために必要な施設の紹介を行うこと。

③備品等に関する操作指導・支援

施設設置の備品等について、利用者からの求めに応じ、操作指導・支援を行うこと。

④ネットワーク環境の運用管理及び利用者支援

ネットワーク環境を円滑に利用できるようにするための維持管理や障害対応を行うこと。障害対

応に当たっては、機器の再起動等又は予備機への切替等の初動対応や機器メーカー保守窓口への連絡・修理手配等の恒久対応を行うこと。

また、施設利用者からの求めに応じ、インターネット接続等のネットワーク環境の利用支援を行うこと。

⑤チラシ等の作成支援

施設利用者からの求めに応じ、チラシ等の作成の支援を行うこと。

(10) その他留意事項

①拾得物の処理等

貴重品等の拾得物は、拾得物台帳を作成し、遺失物法等に則り適切に処理すること。

②本市施設における郵便又は住所、登記利用者への取扱い

本施設では、ロッカー兼メールボックス利用者に対して郵便又は住所、登記利用を認めており、犯罪収益移転防止法における「郵便物受取サービス業者」に該当する。

そのため、施設利用者が郵便又は住所、登記利用する場合は、取引確認等の法令事項を厳守すること。

③立入検査

佐倉市は、必要に応じ、施設、物品、各種帳簿及び管理運営の実施について調査を行う。

指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することはできない。

Ⅱ－４ 経理事項に関する基準

(１) 財務事務処理規程の整備

指定期間の開始の日の前日までに、本業務に係る財務事務の具体的な処理方法等に関する財務事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

(２) 区分会計

本業務に係る資金の収支については、他の会計と区分して経理し、独立した帳簿により管理すること。

また、団体本体とは独立した預金口座により管理すること。

(３) 帳簿管理

①帳簿書類等の保存

本業務に係る帳簿、預金通帳及び財務関係書類等（以下「帳簿書類等」という。）は、当該業務の

完了の日の属する年度の翌年度から 10 年間保存すること。

②帳簿書類等の提出及び調査協力

佐倉市監査委員若しくは市又は佐倉市議会の求めがあった場合は、本業務に係る帳簿書類等を提出し、又は出頭してその調査に協力すること。

Ⅱ－5 独自事業に関する基準

指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、管理業務の遂行を妨げない範囲において、自己の責任と費用負担により、独自に企画実施する事業（以下「独自事業」という。）を実施することができる。ただし、利用料金収入等を独自事業の費用に充てることはできない。

実施の際は、必要に応じて参加者から参加料等を徴収することができる。

ただし、独自事業の実施内容及び参加料の額等について、あらかじめ独自事業計画書を提出し、市の承認を得ること。なお、年次業務計画書及び年次収支計画書に記載し、市の承認を得た事業については、承認を得たものとみなす。

Ⅱ－6 目的外業務に関する基準

本施設の目的の達成に直接的に寄与しない又は本来の用途以外の業務（以下「目的外業務」という。）のために本施設を使用しようとするときは、市の使用許可を受けなければならない。

【参考】許可を受けなければならない目的外業務の例

公衆電話（NTT 設置のもの）、食堂・売店その他厚生施設の設置 等

Ⅲ 運営体制・組織に関する基準

Ⅲ－１ 基本事項

（１）労務責任

指定管理者は、本業務従事者に係る労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法の規定その他による労務に関する一切の責任を負うこと。

なお、本業務の遂行に関し、生じた本業務従事者の災害等については、指定管理者が全責任をもって措置すること。

ただし、別紙５「リスク分担表」に別の定めがある場合は、この限りでない。

（２）資格等取得者の配置

管理業務の遂行にあたっては、指定管理者の責任及び費用負担により、指定期間開始までに以下の資格及び免許等を取得した人員を配置すること。

なお、特に断りのない場合は、資格及び免許等取得者の重複又は再委託を可とする。

（１）甲種防火管理者（ただし、再委託不可）

（３）許認可及び届出等

管理業務の遂行にあたり必要となる一切の許認可及び届出等について、指定管理者の責任及び費用負担において取得又は実施し、許認可又は届出等に係る文書の写しを市へ提出すること。

ただし、市の単独申請に係る許認可及び届出等については、市の責任及び費用負担においてこれを取得し、又は実施すること。

Ⅲ－２ 実施体制に関する基準

（１）業務主任担当者（施設長）

本業務の遂行にあたり主として指揮・監督を行う「業務主任担当者」１名を定めること。

業務主任担当者は「正社員（雇用期間の定めのない社員に限る。）であること」を要件とする。

（２）人員配置

開所時間中、業務主任担当者のほか、業務従事者を１名以上配置すること。

ただし、13：00～17：00の間は、業務従事者を２名以上とすること。

業務従事者は、Word、Excelの基本的な操作が支障なく行えること。また、Ⅱ－３ 施設運営業務に関する基準の（９）施設利用者への支援業務など、施設利用を支障なく行えること。

（３）研修等の実施

本業務の遂行に必要な知識及び技術（資格）の習得、並びに資質の向上等を図るため、必要な訓練並びに教育及び研修等を計画的に実施すること。

（４）連絡体制の整備

指定管理者は、指定管理業務の開始にあたり、指定管理者の団体本部との連絡体制を整備すること。

（５）実施体制の準備

指定管理者は、指定期間の開始の日の前日までに、管理業務の遂行に必要な知識及び技術、資格を取得し、その他の能力を有する人員を確保し、並びに必要な訓練並びに教育及び研修等を完了するほか、本業務を遂行するために必要な一切の準備を自己の費用負担において行うこと。

（６）接遇

本業務従事者は、名札及び役割に応じた清潔な服装を着用すること。また、挨拶を徹底し、親切・丁寧な対応を行うとともに、施設のイメージアップに努めること。

Ⅲ－３ 一部業務委託（再委託）に関する基準

（１）一部業務委託（再委託）の制限

指定管理者は、管理業務の全部又は主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（２）一部業務委託（再委託）の承認

管理業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。

また、管理業務の一部について第三者と契約等を締結したときは、遅滞なく当該契約に係る契約書等の写しを市に提出すること。

（３）一部業務委託（再委託）によるリスク負担

管理業務の一部を委託し、又は請け負わせた第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用は、全て指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなし、これを負担すること。

Ⅲ－４ 運営協力体制に関する基準

本業務の遂行にあたっては、次に掲げる関係機関、企業、団体、住民等と連携し、十分な協力体制を図ること。

（１）各種団体等

起業・創業等の事業の実施に際し、佐倉商工会議所等、市内各種団体等と連携・協力を推進すること。

（２）建物所有者

日常の施設管理に際し、建物所有者と十分に連携・協力すること。また、建物所有者が管理するセミナースペース（本施設隣）を活用し、実施するイベント等に際して、連携・協力すること。

（３）市事業への参画

当施設を利用した起業・創業相談等、市が主催する事業の実施にあたり、連携・協力すること。

Ⅲ－５ 安全管理・危機管理に関する基準

（１）平常時の予防体制（リスクマネジメント）

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止するため、管理物件の保守点検及び施設内の巡視等を適切に行うこと。

（２）事故・災害等発生時の対応（ダメージコントロール）

事故、犯罪、災害等の発生に備えた危機管理体制を構築するとともに、危機管理計画及び危機管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

施設内において人身事故、管理物件の損傷その他の事故が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処すること。なお、利用者の安全確保や人命救助等の緊急対応を最優先とすること。

（３）リスク分担

管理業務を行うにあたって想定されるリスクについて、この基準書に定めのあるほか、別紙５「リスク分担表」のとおり負担すること。

独自事業を行うにあたって生じるリスクについては、指定管理者が負担すること。ただし、市の責めに帰すべきものについては、この限りでない。

別紙５「リスク分担表」に定めのない不測のリスクが生じた場合は、市と別途協議し、決定する

こと。

（４）第三者への損害賠償

指定管理者は、自己の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。

この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じて市が損害を賠償したときは、市は指定管理者に対して求償権を有するものとする。

（５）保険等への加入

指定管理者は、指定期間中、自らの過失等により施設又は利用者等に損害を与えた場合に備え、必要に応じて次に掲げる保険に加入し、当該保険に係る保険証券の写しを市へ提出すること。

①任意加入保険

- ア 管理物件について市に対する賠償責任保険
- イ その他指定管理者が必要と判断する保険

②その他

次に掲げる保険は、市で加入する。指定管理者についても、当該保険の被保険者とみなされるので、次に掲げる内容を参考にすること。

【参考】市で加入する「全国市長会市民総合賠償補償保険」

ア 賠償責任保険

- 〈身体賠償〉 1 名につき 2 億円、1 事故につき 20 億円
- 〈財物賠償〉 1 事故につき 2,000 万円

ただし、施設内で指定管理者が独自の事業を運営する場合、その運営上もたらされる賠償責任には適用とならない。

イ 補償保険

- 〈入院補償保険金〉 入院日数 1 日～5 日 10,000 円、6 日～15 日 30,000 円、・・・
- 〈通院補償保険金〉 通院日数 1 日～5 日 5,000 円、6 日～15 日 10,000 円、・・・

ただし、市が主催又は共催する行事等についてのみの適用となる。

（６）災害等による非常時

市は、災害等の発生により必要があると認めるときは、本施設を避難所等として使用するものとし、指定管理者は市の要請に応じて災害対応を行うこと。

この場合において、指定管理者は市に協力するものとし、市と指定管理者の業務分担及び費用負担等については、協議により定める。

Ⅲ－６ 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準**（１）守秘義務**

指定管理者は、本業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

また、本業務の履行過程において得られた記録簿等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りでない。

（２）個人情報保護**①個人情報保護の責務**

指定管理者は、本業務の遂行に伴い保有する個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他保有する個人情報の適正な管理のため、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定により、必要な措置を講じること。

また、本業務に係る個人情報の保護及び取扱いに関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

②個人情報の取扱い

本業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙２「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。

③個人情報の開示等

指定管理者は、利用者等からの個人情報の開示、訂正及び利用停止の申出（以下「開示等の申出」という。）があったときは、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定により、適切に対応すること。

指定管理者は、個人情報の開示等の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示等の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告すること。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し、個人情報の開示等の取扱いについて指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る個人情報の記録された管理文書又はその写しの提出を求めることができる。

（３）情報公開**①情報公開の責務**

指定管理者は、本施設の管理にあたって保有する情報の公開について、佐倉市情報公開条例の規定により、必要な措置を講ずるよう努めること。

また、本業務に係る情報公開に関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

②管理文書等の開示

指定管理者は、本業務の遂行に伴い作成し、又は取得した文書、図画、写真及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）であって指定管理者が管理しているもの（以下「管理文書等」という。）について利用者及び市民等（以下「利用者等」という。）から開示の申出があったときは、適切に対応すること。

指定管理者は、開示の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告すること。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し管理文書等の開示の取扱いについて、指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る管理文書等又はその写しの提出を求めることができる。

③情報公開の総合的推進

指定管理者は、管理文書等の開示を行うほか、佐倉市情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の提供及び公表を積極的に推進し、本施設の管理及び運営に関する情報の総合的な公開に努めること。

（４）情報管理

本業務の遂行にあたって保有する情報について適正に管理するとともに、サイバーテロ、コンピュータウィルス感染、情報漏えい・盗難等（以下「情報事故等」という。）の発生に備えた情報管理体制及び情報セキュリティ対策を構築するとともに、情報管理計画及び情報管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

情報事故等が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処すること。

Ⅲ－７ 事業計画及び事業報告に関する基準

（１）事業計画

①年次計画書

指定期間の年度ごとに、指定申請の際に市へ提出した事業計画書及び収支計画書その他計画書等の内容を踏まえた、年次業務計画書及び年次収支計画書を当該年度の前年度末までに市に提出し、承認を得ること。

②独自事業計画書

独自事業の実施内容及び参加料の額等について、あらかじめ独自事業計画書を提出し、市の承認を得ること。なお、年次業務計画書及び年次収支計画書に記載し、市の承認を得た事業については、承認を得たものとみなす。

（２）事業報告

①事業報告書（年次報告）

佐倉市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例第 9 条の規定により、毎年度終了後 2 月以内（年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して 1 月以内）に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出すること。

（事業報告書の電子データも併せて提出すること。全ての電子データがない場合には、下記①～③のみ提出することも可とし、市と協議の上で、提出方法を決定すること。）

- ①管理業務の実施状況及び利用状況
- ②利用料金の収入の実績
- ③管理に係る経費の収支状況
- ④①～③のほか、市が必要と認めるもの

②定期報告

以下の定期報告について、各期間の終了後 15 日以内に市へ提出すること。

ア 四半期業務報告書

（内容） 事業実施状況、収支状況、修繕報告、情報公開等処理状況、環境影響調査に係る測定報告、その他

イ 月次報告書

（内容） 利用状況（利用者数（毎日及び毎時）・利用料金収入、利用者名簿）、要望・苦情処理状況、その他

③独自事業報告

独自事業の実施に係る報告は、事業報告書並びに四半期報告書及び月次報告書において併せて行うこと。

④報告に基づく指示

指定管理者から提出された事業報告書並びに四半期業務報告書及び月次報告書の内容について、市が審査又は実地調査を行った結果、この基準書に定める業務の基準、実施条件その他これらに類する事項を満たしていないと判断したときは、指定管理者に対し、業務の再履行、改善その他の必要な指示を行うものとする。

Ⅲ－８ 事務の引継ぎに関する基準

（１）指定期間開始前の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間の開始の日の前日までに、本業務を遂行するために必要な準備行為として、自己の費用負担により旧指定管理者及び市から事務の引継ぎを受けること。

引継ぎにあたっては、市と旧指定管理者と協議の上、指定期間の開始前の間に、旧指定管理者の職員と合同の研修期間を設けること。また、個人情報を含む文書等の引継ぎにあたっては、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定を遵守し、厳重に保護すること。

（２）指定期間終了後の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間が終了又は指定の取り消しが決定したときは、市の指示に基づき、自己の負担において事務引継ぎ書を作成し、市及び次期指定管理者に対して、速やかに事務の引継ぎを行うこと。また、市と次期指定管理者と協議の上、指定期間が終了するまでの間に、次期指定管理者の職員と合同の研修期間を設けること。

また、指定管理期間終了前に、指定管理期間終了後の施設の利用に係る収入があった場合は、当該収入を次期指定管理者に引き継ぐこと。

引継ぎの完了については市の確認を受けるものとする。

（３）原状回復

指定期間の終了又は指定の取消しに際しては、市の承認を得た場合を除き、管理物件の原状回復について指定管理者の責任及び費用において行い、市の確認を受けること。

Ⅲ－９ モニタリングに関する基準

安定的な管理運営及びサービス向上並びに事業成果の確認等のため、指定管理者は、以下のとおりモニタリングを実施すること。

また、市からの評価を受けるとともに、第三者の評価を受けるなど、検証の機会を持つこと。

区分	手法	実施時期等
定期	(1) 事業報告書（年度）	翌年度 5 月末
	(2) 年度モニタリング	翌年度 7 月
	(3) 指定期間中間モニタリング	(原則として) 指定期間 1 年目終了後 6 か月以内
	(4) 月次・四半期報告書	月・四半期毎
	(5) 連絡会議	原則として月 1 回程度
	(6) 利用者満足度調査	(原則として) 年 1 回以上
不定期	(7) 随時報告	随時

	(8) 業務点検（随時）	随時
	(9) 実地調査・ヒアリング	随時
	(10) 団体財務状況調査	必要に応じ
	(11) 労務状況調査	必要に応じ

（※各手法の詳細は、「佐倉市指定管理者モニタリング実施要領」による。）

Ⅲ－10 連絡調整に関する基準

本業務を円滑に遂行するため、市との連絡会議を原則として月１回程度、又は必要に応じて行い、調整を図ること。

連絡会議の議事録は指定管理者が作成するものとし、作成した議事録を市に提出するものとする（電子データでの提出も可）。

（補 則）

この基準書に定める指定管理者の業務の基準及び範囲等の内容及び処理について、疑義が生じた場合又はこの基準書に定めのない事項については、市と別途協議し、決定すること。

(別表１)

維持管理業務基準表

業務名	項 目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(１) 清掃業務	①日常清掃	清潔な状態を保つ (ゴミの回収、キッチン カウンター清掃、出入口 扉拭き等)	1 回以上／日
		床除塵 (シェアオフィス 1～6 を除く)	1 回以上／週
	②定期清掃	床面(弾性床)の適正洗剤 による表面洗浄、乾燥及 び乾燥後の性床維持材の 塗布	6 回以上／年
		ガラス清掃(扉等のガラ ス部の適正洗剤による洗 浄)	6 回以上／年
		会議室カーペット清掃 (床面(繊維床)の適正洗 剤による表面洗浄、乾燥 及び乾燥後の起毛調整)	1 回以上／年
(２) 廃棄物処理業務	事業系ごみ(一般廃棄物)の回収、ごみ箱の分別設 置、建物所有者から指定された場所へ廃棄		随 時
(３) 公共料金支払業務	①電気料	建物所有者より請求	1 回／月
	②上下水道料	指定された期日までに支 払	1 回／2 月
	③ガス料		1 回／月
	④電話料	指定された期日までに支 払	適 宜
	⑤インターネット 回線使用料		
	⑥有線放送使用料		

業務名	項 目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(４) 備品管理業務	備品台帳管理を作成、購入・修繕・廃棄を記録 日常的・定期的に保守点検を実施		随 時
(５) 修繕（購入・調達）業務	以下の区分に基づき、備品の調達 ア 経年劣化又は第三者の行為による（10 万円未満） イ 指定管理者の責めによる（全額） また、事務・事業用消耗品の調達		随 時
(６) 機器賃借業務	①デジタル複合機（２台）	コワーキングスペース・シェアオフィス	指定期間中
	②業務用パソコン（２台） ※賃借する場合のみ	受付	指定期間中
	③レーザー加工機用パソコン（１台）	レーザー加工機用	指定期間中
(７) ネットワーク管理業務	ネットワークの維持管理、保守業務		指定期間中
(８) 警備業務	①日常警備	入退出管理、巡視等	随 時
	②夜間・休所日警備	機械警備の開錠・施錠	各１回／日
(９) その他各種設備保守点検業務	①ファンコイルユニット	ファンコイルユニット 10 か所の機能点検及び調整、フィルター清掃	４回／年
	②制気口	制気口 11 か所のフィルター清掃	１回／年
	③レーザー加工機及び集塵機 (利用する場合のみ)	故障の修繕 (保守契約範囲内のもの)	随 時
		定期保守	１回／年
		集塵機消耗品の交換	必要に応じて
	④各管理物件	日常点検及び報告	随 時
(10) エコ活動推進業務	①点検及び報告	エコ点検報告	１回／半年

(別表 2)

施設運営業務基準表

業務名	項 目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(1) 施設使用許可業務	①本施設及び設備の使用の許可に関する業務	申請受付、申請書作成・配布	随 時
	②本施設及び設備の使用の許可の取消し又は変更等に関する業務		随 時
(2) 利用料金徴収業務	①利用料金徴収業務	料金徴収、領収証発行、出納簿管理、減免・還付処理	随 時
	②利用料金等の周知	施設内表示、各種広報等	適 宜
(3) 特別設備設置等許可業務	業務基準書に掲げる範囲において許可		随 時
(4) 記録業務	文書・画像・音声・映像等を検索可能・良好に保存		随 時
(5) 広報活動	①パンフレット	施設案内、事業案内等	随 時
	②チラシ	各種イベント・啓発等	随 時
	③W e b サイト	市サイトポリシーに準拠	随時更新
	④S N S	施設の周知、事業案内等	随時更新
	⑤報道機関等への情報提供	各種報道機関、ミニコミ紙等	随 時
(6) 意見・要望・苦情受付	意見・要望・苦情受付、クレーム対応	施設利用者アンケート	1 回以上／年
		電話・文書・電子メール等	随 時
(7) 企画事業	①交流イベント開催	施設利用者間の交流を図ることを目的として、交流イベントを企画実施。	12 回以上／年 (①～③それぞれ最低 2 回以上)
	②起業・創業イベント開催	起業・創業者の育成及び支援を目的として、起業・創業イベントを企画実施	
	③施設目的増進のための知識啓発セミナー等開催	D X や G X、働き方改革など、起業・創業に資する最新情報を啓発するセミナーや、学生を対象としたビジネスコンテスト、多様な働き方の推進に資する啓発イベント等、本施設の設置目的を踏まえた企画を実施	

業務名	項 目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(８) 備品等の貸出等に関する業務	①レーザー加工機 (利用する場合のみ)	利用者への貸出、管理、初回 受講者への講習	随 時
	②ロッカー兼メール ボックス	利用者への貸出、本人確認	随 時
	③複合機	利用者への提供、管理	随 時
(９) 施設利用者への 支援業務	①起業・創業に関する支援制度及び相談窓口の紹介		随 時
	②多様な働き方を推進するための施設の紹介		随 時
	③備品等に関する操作指導・支援		随 時
	④インターネット接続等のネットワーク環境の 利用支援		随 時
	⑤チラシ等の作成支援		随 時
(10) その他留意事項	①拾得物の処理等	拾得物台帳の作成、警察へ の届出	随 時
	②郵便又は住所、登 記利用者への取扱い	郵便又は住所、登記利用者 への取引時確認	随 時
	③立入検査	調査協力	必要に応じて