

**佐倉市千代田・染井野ふれあいセンター
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

II－７ 併設施設との連絡調整に関する基準

III 運営体制・組織に関する基準..... 21

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、**佐倉市コミュニティセンター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**佐倉市コミュニティセンター管理運営に関する規則**（以下「管理運営規則」という。）及び**佐倉市コミュニティセンターの運営に関する要領**（以下「運営要領」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

佐倉市千代田・染井野ふれあいセンター（以下「ふれあいセンター」という。）は、市民文化の向上及び福祉の増進、並びに市民の連帯意識を高め、健康で文化的な近隣社会を作ることとを目的とし、平成 28 年 8 月に開館した施設。

ふれあいセンターには定員 60 人の第 1 会議室、定員 15 人の第 2 会議室、定員 25 人の第 3 会議室があり、サークルの活動や地域の集會等、市民の様々な地域・文化活動を支える施設となっている。

現在、年間で約 1 万人（令和 6 年度実績）が利用しており、今後も地域に根差した施設として多くの市民等の利用が見込まれる。

なお、ふれあいセンターは、不登校児童・生徒に対して教育相談や学習支援を通して、自己肯定感の醸成や集団生活への適応力等を養うことにより、社会的な自立を目指す在籍する学校に復帰させることを目的とした「ルームさくら」（教育支援センター）を併設した複合施設である。

I－２ 施設概要

(1) 名 称	佐倉市千代田・染井野ふれあいセンター
(2) 所在地	〒285-0831 千葉県佐倉市染井野 3 丁目 3 番地 7
(3) 施設構造	鉄骨造、地上 1 階建
(4) 敷地面積	1,574.37 ㎡
(5) 延床面積	548.15 ㎡（内、ルームさくら占有面積 48 ㎡）
(6) 建築年月	平成 4 年 1 月（改築：平成 28 年 6 月）
(7) 施設内容	1 階：事務室、第 1 会議室（60 人収容）、第 2 会議室（15 人収容）、第 3 会議室（25 人収容）、フリースペース、印刷室 附帯設備：駐車場（33 台収容、第 1 駐車場 11 台、第 2 駐車場 10 台。第 3 駐車場（賃借）12 台）
(8) 基盤設備	電気：従量電灯 C 20 kVA、低圧電力 35 kW ※原則として指定管理者により電気事業者との契約を行うこと。 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：３回線（電話、FAX、機械警備） その他：ケーブルテレビ
（９）備 考	併施設であるルームさくらを含む敷地・建物全体の維持管理を行う。
（１０）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。

- ア 清掃業務
- イ 廃棄物処理業務
- ウ 公共料金支払業務
- エ 景観維持業務
- オ 備品管理業務
- カ 修繕(購入・調達)業務
- キ 機器賃借業務
- ク 警備業務
- ケ その他各種設備保守点検業務
- コ 駐車場賃借・管理業務
- サ エコ活動推進業務

②施設運営業務

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 施設使用申請の受付に関する業務
- イ 施設使用許可に関する業務
- ウ 施設使用許可の取消しに関する業務
- エ 施設使用の取消し又は変更等に関する業務
- オ 施設予約システムに関する業務
- カ 利用者の登録に関する業務
- キ 利用料金徴収に関する業務
- ク 設備等貸出に関する業務
- ケ 物品販売等許可に関する業務
- コ 記録に関する業務
- サ 広報活動に関する業務

- シ 意見・要望・苦情受付に関する業務
ス 複合機、印刷機の利用に関する業務

③その他本施設の管理運営に必要な業務

(2) 管理範圍

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 9 時から午後 9 時まで（午後 5 時に予約がない場合は午後 5 時まで）
- ②休所日 ア 毎月第 2・4 月曜日
イ 1 月 1 日から同月 4 日まで、及び 12 月 28 日から同月 31 日まで

【ルームさくら（教育支援センター）】（ルームさくらの設置及び運営に関する要綱）

- ①開所時間 午前 9 時から午後 4 時（児童生徒来所時間 午前 10 時から午後 3 時）
- ②休所日 （ア）定期休所日 土・日曜日、祝日、毎月第 2・第 4 月曜日
（イ）学校における休業日 夏季休業日（7 月 21 日～8 月 31 日）
冬季休業日（12 月 24 日～1 月 5 日）
※年末・年始を含む。
学年末休業日（3 月 25 日～4 月 5 日）
県民の日を定める条例(昭和 59 年千葉県条例第 3 号)
に規定する日

（４）使用の制限

指定管理者は、設置管理条例第 6 条（使用の制限）の規定により、次のいずれかに該当するときは施設の利用を拒むことができる。

- 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。
- ④その他、指定管理者が使用を不適當と認めたとき。

（５）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 5 条（使用の許可）及び同第 20 条（指定管理者による使用の許可等）の規定により、指定管理者の許可を受けること。

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適當と認めるときは、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。

なお、設置管理条例第 7 条（使用の許可の取消し等）及び同第 20 条（指定管理者による使用の許可等）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。

（６）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、設置管理条例別表第 2 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、設置管理条例第 22 条、第 23 条、管理運営規則第 17 条、第 18 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）国、県又は本市が使用する場合 免除
- （イ）自治会、町内会等が開催する総会又は役員会に使用するとき 免除
- （ウ）社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会が主催する事業に使用するとき 免除

(エ) その他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額

上記(エ)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) 使用者が使用日の30日前までに使用を取り消したとき 全額

(ウ) 使用者が使用日の5日前までに使用を取り消したとき 半額

(エ) 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額

上記(エ)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。

(7) 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佐倉市コミュニティセンター設置及び管理に関する条例
- ⑤佐倉市コミュニティセンター管理運営に関する規則
- ⑥佐倉市コミュニティセンターの運営に関する要領
- ⑦佐倉市情報公開条例
- ⑧個人情報の保護に関する法律
- ⑨佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑩ルームさくらの設置及び運営に関する要綱
- ⑪佐倉市行政手続条例
- ⑫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
- ⑬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
- ⑭その他業務の遂行にあたり関連する規程

(8) 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

（９）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）

（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。ルームさくらの開所時間中は、教室内での清掃作業は極力行わないよう配慮すること。

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。実施に際しては併設施設と実施時間など十分な連絡調整を図ること。

（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委託料等（委託料及び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、市の指示に基づき分別を行った上、「酒々井リサイクル文化センター」（佐倉市、酒々井町清掃組合）へ自己搬入するか、又は市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業許可業者に依頼して処理すること。

事業系ごみ（産業廃棄物）の処理については、千葉県知事の許可を受けた産業廃棄物処理業者に委託して処理すること。委託にあたっては「産業廃棄物管理票」（マニフェスト）を交付するとともに、毎年の交付状況を県知事へ報告すること。

なお、併設施設のごみ収集は、指定管理者が行う。

（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、併設施設の使用分を含めた使用料金を委託料等から支出し、支払業務を適切に行うこと。

- ①電気料
- ②上下水道料
- ③ガス料
- ④電話料
- ⑤インターネット回線使用料(施設予約システム及びフリーWi-Fi 環境用)

なお、指定期間当初の公共料金支払について、以下のとおり取り扱うこと。

ア 上下水道料、ガス料、回線使用料……令和 8 年 4 月 1 日以降の使用分について委託料等から支出する。

イ 電話料、電気料……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委託料等から支出する。

（４）景観維持業務

屋外清掃及び植栽の管理を行い、景観維持及び環境美化に努めること。病虫害等の防除等を行う際は、「佐倉市有施設における農薬、殺虫剤等の薬剤使用に関する基本指針」（佐倉市ホームページにて公表）を遵守すること。

（５）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 30 万円未満の場合は、指定管理者が委託料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、備品の購入費用を委託料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、協議の上で変更できるものとする。

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。

（６）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 30 万

円未満の場合、委託料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個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。

指定管理者が管理物件の修繕、購入又は調達をしたときは、別に定めがある場合を除き、その時点において、当該管理物件の所有権は、市に帰属するものとする。

事業に必要な消耗品等については、委託料等により適宜購入又は調達すること。

（７）機器賃借業務

次に掲げる機器等について、指定管理者の指定期間が始まる前に設置し、指定管理期間中の当該機器の賃借料及び保守等に要する経費は指定管理者が委託料等から支出すること。

- ①複合機（設置場所：印刷室）
- ②印刷機（設置場所：印刷室）
- ③パソコン（設置場所：事務室）
- ④清掃用具（マット）

（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。

なお、本施設はルームさくらを併設する施設であり、生徒、児童の事故、犯罪等の発生を未然に防ぐため十分に配慮すること。

②夜間及び休所日警備

指定管理者による再委託契約等により機械警備を導入するとともに、費用について委託料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）業務用冷凍空調機器点検業務

フロン排出抑制法（フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律）に基づき、本施設の業務用の空調機器、冷蔵機器及び冷凍機器について、管理の適正化に努めるとともに、次に掲げる点検を実施すること。

①簡易点検

３ヶ月に１回以上、目視確認等の簡易点検を行い、製品からの異音、製品外観の損傷、腐食、錆び、油にじみ、熱交換器の霜付き等がないか確認し、簡易点検チェックリストに点検日等を

記入する。

②定期点検

年に 1 回、専門点検の方法について十分な知見を有する者（外部・内部を問わない）により、直接法や間接法による冷媒漏えい検査を行い、点検結果を市に報告すること。

（１０）その他各種設備保守点検業務

本施設の機能を維持するとともに、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、次に掲げる各種設備の定期点検を実施すること。

具体的な保守点検業務は以下のとおり。（別表 1：維持管理業務基準表）

- ① 複合機保守点検
- ② 印刷機保守点検

その他、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。

（１１）駐車場賃借・管理業務

施設から半径 400 メートル以内の場所に、12 台分以上の駐車場を賃借すること。駐車場内の設備の損傷や危険物の有無、違法駐車等について定期的に巡視等を行い、発見時には速やかに市へ報告すること。また、下記内容について、順守すること。

- ・使用料を徴収しないこと
- ・駐車場の掲示をすること
- ・区画を明確にすること
- ・近隣住民に配慮すること

（１２）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。

【参考】千代田・染井野ふれあいセンター管理業務委託仕様書（別紙参照）

- ・清掃業務（日常及び定期）
- ・千代田・染井野ふれあいセンター管理業務
- ・機械警備業務
- ・高木剪定業務
- など

Ⅱ－3 施設運營業務に関する基準

各業務の内容等は、別表 2「施設運營業務基準表」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。

- ・市民の文化活動、地域活動の振興に努めること。
- ・健全な近隣社会の形成に努めること。
- ・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。
- ・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。

施設運營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）

（1）施設使用申請の受付に関する業務

使用申請の受付に関する業務は、次のとおりであるが、管理運営規則第15条（指定管理者による管理）の規定により、市長との協議によりこれらに順じた取り扱いをすることができる。なお、その際は、施設利用の公平、公正を第一に利用者の視点に十分配慮し、一定の周知期間を設けること。

①使用申請の受付

使用申請の受付は、次のとおりとする。

なお、受理した使用申請書は、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。

（ア）会議室の使用申請：使用月の2か月前から使用日の3日前まで

ただし、多数の者から同時に同じ日を使用する使用申請の提出が予想されるときは、下記②のとおり抽選会等を開催し、公平公正に使用申請の受付順位を決定すること。

なお、利用料金が減免対象となる場合には、先行して使用申請をすることができる。

②申請多数の場合の抽選による使用申請の受付（管理運営要領4条）

多数の者から同時に同じ日を使用する使用申請の提出が予想されるときは、使用申請の申請期間の最初の月において、抽選会を開催し、使用申請の受付順位を決定する。

なお、抽選会が行われた場合、抽選会参加者からは抽選会当日に、それ以外の者にあつては

抽選日翌開所日から使用申請を受け付けること。

③使用申請の回数制限等（運営要領第18条第2項）

指定管理者は、使用申請の回数制限等について、より多くの市民等が施設を利用する機会を得られるよう対応すること。なお、従前の取扱いは以下のとおり。

【使用期間】

使用期間（設置管理条例第8、20条）により、同一使用者が同一施設を引き続き3日を超えて使用することができない。

【使用申請の回数制限等】

（ア）2か月前抽選会の日からその抽選会のあった月の末日までは、同じ利用者は2回まで使用申請・予約ができる。

ただし、土・日曜日、祝日の予約は1回のみ。

（イ）上記の期間を過ぎれば追加で使用申請・予約ができる。

ただし、土・日曜日、祝日を既に1回予約している場合同じ月でさらに土・日曜日、祝日を予約することはできない。

④使用予約の受付（管理運営規則第8条）

使用申請の受付期間内に、電話又はインターネット（現行の施設予約システム）を使った施設の使用の予約を受け付けることができる。使用予約は、先着順に受け付け、受付後は速やかに使用申請の提出を依頼すること。

ただし、抽選会が開催された場合は、運営要領第7条（使用予約の受付）により、抽選日の翌開所日の午前9時までは使用予約をすることができない。

なお、インターネット（現行の施設予約システム）での使用予約を希望する者には、事前に「佐倉市施設予約サービス 利用者登録・施設登録申請書」（以下「登録申請書」という。）の提出を依頼すること。

（2）施設使用許可に関する業務（設置管理条例第5条、第6条、第20条）

施設の使用許可は、使用申請書の申請順位により決定する。なお、必要があると認めるときは、使用許可に条件を付けることができる。

次のいずれかに該当する場合は、設置管理条例第6条（使用の制限）の規定により使用を許可しない。

- ①秩序又は風紀を乱すおそれがあると認めたとき。
- ②施設又は設備を損傷するおそれがあると認めたとき。
- ③管理上支障があると認めたとき。
- ④上記のほか、指定管理者が使用を不相当と認めたとき。

（３）施設使用許可の取消しに関する業務（設置管理条例第 7 条、第 20 条、管理運営規則第 6 条）

使用の許可を受けた者が、次に該当する場合には、使用許可を取り消し、又は使用を制限し、若しくは使用を停止することができる。

- ①設置管理条例又は管理運営規則に違反したとき。
- ②秩序又は風紀を乱すおそれがあると認めたとき。
- ③施設又は設備を損傷するおそれがあると認めたとき。
- ④管理上支障があると認めたとき。
- ⑤承認を受けた目的以外に使用した場合や、その権利を他人に譲渡したり、転貸したとき。
- ⑥管理運営上、やむを得ない事情が生じたとき。

なお、使用許可の取消し又は使用の停止を行ったときは、使用取消（停止）通知書により使用者に通知すること。

（４）施設使用の取消し又は変更等に関する業務（管理運営規則第 6 条）

使用許可を受けた者から使用取消（変更）許可申請書が、使用許可書を添えて申請された場合、指定管理者は、取消又は変更を許可するときは使用取消（変更）許可書を交付する。

（５）施設予約システムに関する業務

使用申請等の受付後は、現行の施設予約システムに速やかに入力し、利用者等に施設の貸出情報を提供すること。

原則として、使用申請書、使用許可書等は、当該システムから出力することで、ふれあいセンターの各施設の貸出し等を管理すること。また、利用人数や利用料金の収納額等の利用実績についても、正しい数値を当該システムへと入力すること。

なお、施設予約システムの利用にあたっては、予約システムを使用するパソコンにシステムをインストールする必要がある。これについては、指定管理者がインストール等必要な作業を行うこと。

また、固定されたグローバル I P アドレスを使用してインターネット接続する必要があり、これに必要な回線終端装置（D C E）・ルーターなどの通信機器やインターネット接続に要する経費は指定管理者が委託料等から支出し、下記のセキュリティ対策を適切に講ずることとする。

【セキュリティ対策】

不正アクセスの防止やコンピュータウィルスに感染しないために、以下の対策を実施すること。

1. 次のファイアーウォールシステムをそれぞれ導入する。
 - ・ファイアーウォールソフトの導入
 - ・ファイアーウォール機能を有するブロードバンドルーターの設置
2. ウィルス対策ソフトを導入し、常に最新版にアップデートする。
3. 不要なサービス(ポート)を立ち上げない。
4. 必要なときのみサーバーを立ち上げる。

5. OS のアップデート情報など、常にセキュリティホールやウィルス等に関する情報を入手し、必要に応じて対策を実施する。

（６）利用者の登録に関する業務

利用頻度が多い者の便宜を図るため、申請により利用者の登録をすることができる。

登録にあたっては、利用者等から提出される登録申請書を受け付け、現行の施設予約システムに必要事項を入力すること。なお、利用者登録の際は、「ちば施設予約システム利用規約」及び「個人情報等の取り扱いについて」の規定を遵守し、必ず身分証明書による本人確認を行った上で登録を行うこと。また申請書を提出した者に両者を提示し、個人情報等の取扱いについて同意を得ること。

（７）利用料金徴収に関する業務

①利用料金の額の決定（設置管理条例第 21 条）

利用料金の額は、設置管理条例別表第 2 に定める額の範囲内において、指定管理者が市長の承認を得て定めること。

②利用料金の徴収（設置管理条例第 21 条）

利用料金の徴収にあたっては、財務事務処理規程等を設け出納簿を作成し、適切に管理すること。

なお、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、各基準に基き行うとともに窓口において迅速に対応できるよう十分な理解を図ること。

③利用料金の減額・免除（設置管理条例第 22 条、管理運営規則第 17 条）

利用料金の減免は、管理運営規則第 17 条（利用料金の減免）の規定により、次のとおりとする。

（ア）国、県又は本市が使用するとき 免除

（イ）自治会、町内会等が開催する総会又は役員会に使用するとき 免除

（ウ）社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会が主催する事業に使用するとき 免除

（エ）その他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額

なお、減免については、減免申請書により申請を行うものとする。減免申請書が提出された場合、指定管理者は減免の可否を決定し、決定通知書により申請者へ通知すること。

また、減免対象となる事業は抽選日以前でも使用申請及び予約が可能であるため、抽選日以前に使用申請書及び減免申請書が提出された場合は、施設の予約（先行予約）も併せて行うこと。

④利用料金の還付（設置管理条例第 23 条、管理運営規則第 18 条）

利用料金の還付は、管理運営規則第18条（利用料金の還付）の規定により、次のとおりとする。

- （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）使用者が使用日の30日前までに使用を取消したとき 全額
- （ウ）使用者が使用日の５日前までに使用を取消したとき 半額
- （エ）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額

※使用者の責めによらない理由（運営要領第14条）

⑤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。

（８）設備等貸出に関する業務

施設の使用が承認された利用者に対して、各貸出施設の利用上の注意点に関する助言などを行い、快適に施設利用が図れるよう十分に配慮すること。

なお、利用者への説明に際しては、利用者の立場に立った丁寧な対応に心がけるよう努めること。

- ・主な付帯設備業務

会議室２（調理室）：調理設備

（９）物品販売等許可に関する業務（設置管理条例第 13 条）

設置管理条例第13条（販売行為の禁止）の規定により、本施設及び敷地内において物品の販売その他これに類する行為は禁止とする。ただし、運営要領第17条（販売行為の許可）により、特に必要と認める場合は市長が許可を行うことから、市担当者への連絡や申請書類等を進達すること。

【市長が特に必要と認める場合、販売行為をすることができるもの】

- （ア）営利を目的としない団体
- （イ）利用料金の免除又は減額の対象となる団体
- （ウ）その他市長が特に必要と認めた者

ただし、（ア）については、講演会、学習会等に使用する資料又は講師の著作物の販売に限る。

【参考】指定管理者が許可することができる行為の例

- ①物品の販売……イベント関連物品（書籍・特産品） 等
- ②寄附の募集……赤い羽根募金、災害義援金 等
- ③広告物の掲示及び配布……イベント告知、サークル会員勧誘 等

（10）記録に関する業務

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。

（11）広報活動に関する業務

各種広報媒体を活用し、積極的な広報活動を行うこと。

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、チラシ

必要に応じてふれあいセンターに関するパンフレット、チラシを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

②Web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委託料等により行うこと。

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委託料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。

③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。

（12）意見・要望・苦情受付に関する業務

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。

（13）複合機、印刷機の利用に関する業務

複合機、印刷機を適切に管理し、利用者の利用に供すること。

提供に必要な保守契約、消耗品等の補充については、指定管理者が行い、その経費は委託料等から支払うこと。

利用方法等について利用者にわかりやすく施設内に掲示し、求めに応じて説明すること。

利用にあたっては実費程度の料金を徴収するものとし、その料金の額及び支払方法等について、施設内への表示等により利用者への周知に努めること。

（14）フリーWi-Fi 環境整備に関する支払い業務

利用者及びルームさくらのためのフリーWi-Fi 環境については、市が設置した設備を使用し、月額使用料については、指定管理者が委託料等から支払うこと。

設備に不具合を生じた場合には速やかに市に報告すること。

（15）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。

③その他

敷地内では下記事項について禁止します。

- ・喫煙
- ・飲酒

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、委託料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、佐倉市財務規則(平成元年佐倉市規則 6 号)に定める行政財産の使用許可を受けること。

この場合、指定管理者が支払う使用料は、佐倉市行政財産使用料条例(平成 3 年佐倉市条例第 7 号)の定めるところによる。

【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

Ⅱ－７ 併設施設との連絡調整に関する基準

ふれあいセンターは、ルームさくら（教育支援センター）との複合施設となっている。また、

開所日、開所時間が異なることから、施錠、日常警備、機械警備、夜間管理などについて十分な連絡をとりながら、対応すること。

（１）機械警備システムのセット、鍵（マスターキー）の管理

機械警備システムのセットや施錠関係については、施設管理者である指定管理者が、ルームさくら（教育支援センター）と十分に連携を図り対応すること。なお、鍵（マスターキー）は、原則として指定管理者が責任を持って管理すること。

（２）清掃、保守点検、大規模な修繕等の実施時期

多くの市民等が利用する施設であるので、日常・定期清掃や空調機械などの各種保守点検、及び修繕の実施時期などについては、市民等の利用に支障を来すことのないよう、事前に連絡調整を図ること。

（３）危機管理

日頃から、万が一に備えて指定管理者（防火管理者）が作成する消防計画に基づく防災訓練、避難誘導訓練の実施など、併設している施設の職員と十分な連携をとりながら防災意識の向上に努めること。

併設施設の職員と協議の上、火災や地震、急病、怪我人の発生などに対応する施設全体の危機管理計画、危機管理マニュアルを作成し、市の承認を受けること。

施設内の巡回など日常警備などについては、併設施設の職員と連携をとりながら対応すること。

【ルームさくら（教育支援センター）】（ルームさくらの設置及び運営に関する要綱）

①開所時間 午前 9 時から午後 4 時（児童生徒来所時間 午前 10 時から午後 3 時）

②休所日 （ア）定期休所日 土・日曜日、祝日、毎月第 2・第 4 月曜日

（イ）学校における休業日 夏季休業日（7 月 21 日～8 月 31 日）

冬季休業日（12 月 24 日～1 月 5 日）

※年末・年始を含む。

学年末休業日（3 月 25 日～4 月 5 日）

県民の日を定める条例(昭和 59 年千葉県条例第 3 号)

に規定する日

③利用者 何らかの要因によって、学校に行けない小学生や中学生

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。

- ・甲種防火対象物の防火管理者（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。

（２）人員配置

常勤の事務員と施設管理員をそれぞれ１名以上配置し、利用者へのサービスに支障がないようにすること。

なお、管理運営に係る全従業員（非常勤従業員等含む。）の勤務形態については、労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を順守し、管理運営に支障がないよう配慮すること。

（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資格を取得し、及び必要な資格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）ルームさくら

ルームさくらは、何らかの要因によって学校に行けない市内小中学校の児童生徒に対し、教育相談や学習支援を通して、自己肯定感の醸成や集団生活への適応力等を養うことにより、社会的に自立することを目指すものであることから、連携・協力しながら利用者に配慮すること。

（２）地域住民

当該施設は、地域に密着した施設であり、地域文化活動の拠点施設となっていることから、利用者に対し理解等を得るため、必要な連絡調整を行うこと。

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（指定管理者特約条項等による）
- イ 施設入場者傷害保険
- ウ 各種イベント保険
- エ 飲食物提供に係る賠償責任保険

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されない。

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
- ④その他市長が必要と認める事項

②定期報告

以下の定期報告について、各期間の終了後 20 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・利用料金収入）、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、市と協議の上、指定期間の開始前の間に、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、市は、確認後に最終の委託料を支払うものとする。

（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２年目終了後６ヶ月以内
	(4) 月次・四半期報告書	月・四半期毎
	(5) 連絡会議	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、市との連絡会議を月１回程度又は必要に応じて行い、調整を図ること。

（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	ルームさくら含む	条件・頻度等
(１) 清掃業務	①日常清掃	清潔な状態を保つ	○	毎営業日
	②定期清掃	床の洗浄・ワックスがけ	○	1回以上／月
		窓ガラス清掃	○	1回以上／年
(２) 廃棄物処理業務	①廃棄物回収	ごみ箱の分別設置	○	随 時
	②廃棄物運搬	自主運搬又は業者委託	○	随 時
(３) 公共料金支払業務	①電気料	支払期限まで	○	1回／月
	②上下水道料	支払期限まで	○	1回／2月
	③ガス料	支払期限まで	○	1回／月
	④電話料	支払期限まで	○	1回／月
	⑤その他光熱水費及び通信費等		—	適 宜
(４) 景観維持業務	①屋外清掃	建物外壁、敷地内（駐車場含む）	○	随 時
	②植栽管理	建物周辺、前庭等	○	随 時
	③病虫害防除	建物内、敷地内	○	適 宜
(５) 備品管理業務	①備品台帳管理	購入・修繕・廃棄記録	—	随 時
	②保守点検	日常的・定期的	—	随 時
(６) 修繕（購入・調達）業務	①修繕・購入・調達	ア 経年劣化又は第三者の行為による（30万円未満） イ 指定管理者の責めによる（全額）	○	随 時
	②消耗品購入（調達）	事務・事業用消耗品	—	随 時

業務名	項 目	業務内容・仕様等	ルームさ くら含む	条件・頻度等
(7) 機器賃借業務	①複合機	印刷室（１台）	—	指定期間中
	②印刷機	印刷室（１台）	—	
	③パソコン	パソコン（１台）	—	指定期間中
	④清掃用具	マット(月１回交換)	○	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・休所警備	機械警備の開錠・施錠	○	各１回／日
(9) 業務用冷凍空調機器点検業務	①簡易点検	異音、損傷等の確認	○	１回以上／３ヶ月
	②定期点検	冷媒漏えい検査	○	１回／年
(1 0) その他各種設備保守点検業務	①複合機	機器の点検、調整	○	適宜
	②印刷機	機器の点検、調整	○	適宜
(1 1) 駐車場賃借・管理業務	①賃借	12 台分以上賃借	○	随 時
	②日常管理	巡視及び報告 場内表示（事故責任等）	○	随 時
(1 2) 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) 施設使用申請の受付に関する業務	①使用申請の受付	使用申請書の受付 施設・設備の概要、使用申請方法等の案内	随 時
	②抽選による使用申請の受付	抽選会を実施し、使用申請の受付順を決定（多数の使用希望者が予想される場合）	1 回／月
	③使用申請の回数制限等	使用申請の制限に関する確認	随 時
	④使用予約の受付	抽選会後の電話又はインターネットによる使用予約申請の受付	随 時
(２) 使用の許可	①使用の許可	使用許可書の交付	随 時
(３) 使用許可の取消し等	①使用許可の取消し等	使用の取消し・制限・停止に該当するか確認。取消しを行った場合、使用取消（停止）通知書を発行。	随 時
(４) 使用の取消し又は変更等	①使用の取消し・変更等の許可	使用許可者からの取消し・変更等の受付と許可。	随 時
(５) 施設予約システム	①システムへの入力	予約情報等の入力及び管理	随 時
(６) 利用者の登録	①利用者の登録	「利用者登録・施設登録申請書」の受付、施設予約システムへの入力	随 時
(７) 利用料金徴収業務	①利用料金の額の決定	条例別表２の範囲内において、市長の承認を得て決定	随 時
	②利用料金の徴収	料金徴収、領収書発行、出納簿管理、減免・還付への対応	随 時
	③利用料金の減額・免除	減免処理、先行予約	随 時
	④利用料金の還付	還付処理	随 時
	⑤利用料金等の周知	施設内表示、各種広報等	随 時
(８) 設備等貸出業務	①設備等の貸出	設備等の貸出し、案内等	随 時

業務名	項 目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(９) 物品販売等許可業務	①販売行為に関する許可	原則禁止（市長が許可） 説明及び審査、市長への進達	随 時
(10) 記録業務	①各種記録・保存	文書・画像・音声・映像等を 検索可能・良好に保存	随 時
(11) 広報活動	①パンフレット・チラシ等	施設案内、事業案内等	随 時
	②Webサイト	市サイトポリシーに準拠	随時更新
	③報道機関等への 情報提供	積極的な情報提供	随 時
(12) 意見・要望 ・苦情受付	①意見・要望・苦情 受付・クレーム対応	利用者アンケート	2 回以上／年
		電話・文書・Eメール等	随 時
		窓口対応、市への報告等	随 時
(13) 複合機、印刷機提供業務	①複合機、印刷機	利用者への提供、利用案内、 料金徴収、周知	随 時
(14) 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立入検査	調査協力	必要に応じて
	③その他	敷地内禁煙、飲酒禁止の徹底	随 時