

杉並区立コミュニティふらっと永福 業務要求水準書

令和2年7月

杉並区

目 次

内容

●本書の目的	- 2 -
●用語の定義	- 2 -
I 杉並区立コミュニティふらっと永福の運営方針	- 2 -
III 窓口サービス等の提供時間	- 2 -
IV 運営管理業務	- 3 -

●本書の目的

本書は、杉並区立コミュニティふらっと永福の管理を行う指定管理者に対し、管理業務の要求水準を明示するとともに、各種サービスの拡充及び向上を図るために必要な事項について定める。

●用語の定義

- (1)「休日」とは、特に断り書きのない限り、国民の祝日に関する法律(昭和23年7月20日法律第178号)に規定する休日をいう。
- (2)「杉並区」とは、特に断り書きのない限り、杉並区役所をいう。
- (3)「コミュニティふらっと永福」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立コミュニティふらっと永福をいう。
- (4)「当該施設」とは、指定管理者による運営を行う施設をいう。
- (5)「業務責任者」とは、特に断り書きのない限り、コミュニティふらっと永福の業務の責任者をいう。
- (6)「館長」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立永福図書館の館長をいう。
- (7)「セキュリティマネジメント」とは、特に断り書きのない限り、「杉並区情報セキュリティマネジメント」をいう。

I 杉並区立コミュニティふらっとについて

コミュニティふらっとでは、身近な地域におけるコミュニティの形成を目的として、子どもから高齢者まで、全ての世代の交流の場及び活動の場を提供するとともに、多世代の交流に関する事業を実施していく。事業者は地域特性を十分に把握し、経験やノウハウを生かした創意工夫と積極的な地域人材・団体等との連携により施設運営を行い、多くの地域住民の利用、世代を超えた交流を生み出し、より豊かな地域社会の構築につながるよう努めること。

II 執行体制

指定管理者は、業務が円滑に遂行できるよう、コミュニティふらっと永福に次に掲げる基準を満たす職員を配置すること。

- 1) 常勤職員の内から1名を業務責任者、2名を副業務責任者として選任すること。なお、業務責任者を館長が、副業務責任者を館長補佐が兼ねることを可とする。
- 2) 業務責任者は、区との連絡調整にあたること。副業務責任者は、業務責任者の補佐を行うこと。
- 3) 業務責任者及び副業務責任者のうち、いずれか1名以上が勤務するローテーションを組むよう努めること。
- 4) 従業員について過不足ない要員を配置することとし、急な欠員が発生した場合についても利用者サービスに支障がないように補充すること。

III 窓口サービス等の提供時間

- 1) 窓口サービス及びこれに付随する業務等の提供時間
- 2) に定める休館日以外の日に下表のとおり、サービスの提供を行うこと。

注:[]内は開館時間

下記を除く毎日	午前8時30分～午後9時15分 [午前9時～午後9時]
12月29日及び12月30日	午前8時30分～午後5時15分 [午前9時～午後5時]

2) 休館日

- (1) 毎月第1、第3木曜日(ただし、その日が休日に当たるときは、その日の直後で休日、土曜日及び日曜日でない日とする。)
- (2) 1月1日から1月4日及び12月31日

IV 業務内容

1) 受付案内業務

杉並区立コミュニティふらっと条例、同施行規則、杉並区会計事務規則、地域区民センター等事務処理マニュアル等に従って業務を行う。

(1) 施設受付業務

- ① 利用者登録
- ② 高齢者優先枠受付(年2回、6か月分の予約申請、確定作業)
- ③ 一次抽選受付(使用月の3か月前の予約申請、確定作業)
- ④ 利用料金の収納及び現金の保管等の事務
- ⑤ 利用取消しに伴う利用料金還付等の事務

(2) 施設利用者への案内・サービス業務

- ① 備品、設備等を含め、施設の利用に関する案内等を行うこと
- ② 施設利用や行事等に関する案内の作成
- ③ ラウンジ等での利用者に対する見守り、声掛け等を適宜行うこと

(3) 公共施設予約システム(さざんかねっと)の対応

(4) その他の業務

- ① 長寿応援ポイント事業に関する受付(高齢者施策課より別途委託)

(長寿応援ポイント事業については
杉並区公式HPをご参照ください。)



(杉並区公式HP)

2) 全館型の多世代交流イベント実施業務

身近な地域におけるコミュニティ形成のため、子どもから高齢者までのすべての世代が交流を図ることができるよう、以下のとおり全館型の行事を企画し、実施すること。

- (1) コミュニティふらっと永福全体を会場とすること。
- (2) 年2回実施すること。ただし、令和3年度は年2回実施のうちの1回を、施設開設の記念行事とすること。

- (3) 実施計画書を提出すること。
- (4) イベント終了後、実施報告書を提出すること。

3) 利用者への製版印刷機サービスの提供

地域活動の支援として、区がリースした製版印刷機について以下のように取扱うこと。

- (1) 消耗品の購入及び区がリースした機器の保守は指定管理者が行うこと。
- (2) 月ごとの利用料金について報告書を提出すること。
- (3) 集金した利用料金は指定管理者の収入として、指定管理料の算定に含むこと。
- (4) 領収書が必要な場合、指定管理者名の領収書を発行すること。

4) 利用者の要望等の反映

(1) 利用者の要望及び苦情処理

- ① 利用者の要望及び苦情に責任を持って対応し、丁寧な回答を心がける。

※当該施設単独で解決できない要望及び苦情については、杉並区と連携して解決にあたる。

- ② 利用者等の不当な要望及び要求は、毅然とした態度で対応する。

(2) 利用者の要望の把握

指定管理者は、利用者満足度調査や利用者懇談会等により、利用者の意見、要望を把握する。

5) 施設、設備管理業務(施設維持管理業務を除く)

(1) 館内外の巡回、警備会社等との連携

- ① 開館中は、随時建物の内外(当該施設敷地内に限る)を巡回し、異常のないことを確かめる。
- ② 異常のある場合は迅速に対応し、必要に応じて警察、消防等関係機関及び杉並区に通報し、指示を受ける。
- ③ 迷惑行為の防止に努め、館内秩序の維持と適正管理を行う。
- ④ 利用者及び職員に危害が加えられるような事態が発生した場合は、即時警察及び杉並区に通報する。
- ⑤ 業務履行時間外に、指定管理者及びその職員が、直接、警備会社からの緊急通報を受けた場合は、杉並区に通報する。
※杉並区への通報手順については、別途定める。
- ⑥ 利用者がラウンジを適正に利用するよう管理に努める。

(2) 拾得物の取扱

- ① 館内で拾得物を発見した場合、拾得物を保管し、落とし主の判るものは連絡する。
- ② 拾得物のうち現金、有価証券等の貴重品は、速やかに警察へ届ける。

(3) 掲示物、配布物の管理

- ① ポスターの掲示及びチラシの配布を行う。
- ② 光化学スモッグ警報発令中の垂れ幕等、必要な掲示を行う。

(4) 館内の温度管理

館内の空気調和機等の操作を行う。

(5) 放置自転車への対応

V 主たる業務に付随する事務等

1) 経理及び財産管理

(1) 指定管理者は、当該施設の経理及び財産管理を行うこと。

(2) 指定管理者は、当該施設の運営に係る帳簿、財産台帳その他必要な経理書類を作成し、杉並区及び関係官公署の求めに応じて、いつでも提出できるようにすること。

(3) 管理の業務に係る経費の収支状況は、収支計画・報告書(様式7)を用い、月次事業報告書に含めて提出すること。(6月、9月、12月、3月)

(4) 経理書類の保存年限は5年間とすること。

2) 財産、備品の管理

(1) 土地、建物

当該施設の土地及び建物は、杉並区に帰属する。

(2) 物品

① 当該施設に置かれる物品のうち、杉並区の備品及び消耗品並びに指定管理者が、杉並区が支弁した費用で購入した備品、消耗品は、杉並区に帰属する。

② 指定管理者は、これらを適正に使用し、通常の使用により消耗したものを除き、指定期間の終期に、始期の状態のまま杉並区に返還すること。

③ 杉並区に帰属する備品及び消耗品に破損や紛失があった場合、指定管理者がこれを修理又は弁済すること。ただし、協定書に別途定めのある場合を除く。

(3) 財産の使用料

① 指定管理者が、管理の業務のために、あらかじめ杉並区の承諾を得て備品等を設置する場合、その設置に伴い発生する施設(パイプスペース等を含む)の使用料は、これを免除する。

② 設置した備品等について、指定管理者は、特に杉並区が承認したものを除き、指定管理期間の終期にはこれを撤去し、施設の原状回復を行うこと。

3) 杉並区による監査等への対応

(1) 杉並区の監査委員より、コミュニティふらっと永福の管理業務に関して、出頭、調査及び帳簿類や証拠書類の提出を求められた場合に、杉並区の指示に従い、対応すること。

※指定管理者への公金の支出や指定管理者による財産管理が違法・不当であると認められる場合は、住民監査請求等の対象となる。

(2) 杉並区は必要に応じ、業務内容、経理状況に関して報告を求め、調査する。

4) 会議への出席

(1) 指定管理者と杉並区は、毎月1回、定例の連絡調整会議を行う。なお、双方の必要に応じて、臨時の連絡調整会議を行う。

(2) 上記の他、業務に必要な各種の会議に職員を派遣する。

5) 文書(書類)の保存

業務のために作成した文書(書類)の保存年限は、法令に定めのあるもののほか、杉並区の例に従う。

6) 指定管理料

指定管理業務に関する事業経費は、当該施設の管理運営専用口座で管理し、指定管理者の行う他の事業に要する経費と区別して管理すること。ただし、これ以外の方法による場合は、透明性の確保に努めること。

7) 情報公開

- (1) 指定管理者が行う管理の業務及びこれに付随する事務は、杉並区情報公開条例の対象となる。
- (2) 指定管理者は、杉並区の情報公開制度について、一定の知識を習得すること。

8) 損害賠償

- (1) 指定管理者及びその職員等の故意又は過失により発生した損害について、杉並区が第三者に対して賠償した場合、杉並区は指定管理者に対し求償権を行使する。
- (2) 指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により杉並区に損害を与えた場合は、指定管理者がその賠償の責を負う。
- (3) 上記の他、本業務を行うにあたって杉並区が損害を被った場合は、杉並区が責を負うべき場合を除き、指定管理者の責任において賠償すること。
- (4) 地方自治法第244条の2第11項に基づき指定の取消しを行った場合、杉並区に生じた損害について、指定管理者に損害賠償請求を行うことがある。
- (5) 指定管理者は、「特別区自治体総合賠償責任保険」と同等の保険に加入すること。

※参考事項 杉並区が加入する「特別区自治体総合賠償責任保険」の概要

- ①賠償責任保険＝特別区の施設や業務に起因する事故について、特別区が法律上の賠償責任を負担することによって被る損害をてん補する。
- ②補償保険＝法律的責任はないが道義的立場で特別区が被害者に支払う補償金(見舞金)をてん補する。

保険の種類	事故の種類	保険金額	免責金額
①賠償責任保険	身体障害	1名につき1億円、1事故につき10億円	なし
	財物損壊	1事故につき2,000万円	なし
②補償保険	身体障害	死亡補償保険金額 1名につき50万円	
		後遺障害補償保険金額 その程度に応じ50～2万円	
		入院医療補償保険金額 入院した治療日数に応じ1～5万円	
		通院医療補償保険金額 通院した治療日数が6日以上とき1万円	

VI 遵守事項

指定管理者は、業務を行うにあたり、以下の事項を遵守するとともに、職員にも遵守させること。

1) 情報セキュリティ対策に関する事項

- (1) 個人情報ははじめとした区の情報が記された文書の覗き見、持ち出し、複写等を禁止すること。
- (2) 個人情報又は業務情報に接した場合の第三者への漏洩を禁止すること。

- (3) 立入禁止区域への無許可の立入を禁止すること。
- (4) 情報セキュリティ対策に関して、従事者から誓約書を徴すること。
- (5) 情報セキュリティ対策に関して、従事者に対する教育・訓練を実施すること。

※詳細は、別紙1「個人情報に係る外部委託契約特記仕様書」による。

2) 法令遵守

- (1) 施設の管理と運営に当たっては、別紙2「遵守すべき関係法令等」に掲げる法令等の内容を理解し、遵守すること。
- (2) 職員の雇用及び配置にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法等の諸法令を遵守すること。
- (3) 労働関係法令遵守の確認
 - ① 職員の労働関係法令遵守を確認するため、指定管理者は、杉並区が定める「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごと(原則として5月・8月・11月・2月)に提出しなければならない。
 - ② 前項の報告書をもとに、杉並区は、原則として年2回以上指定管理者との面談の形式による確認を行うものとする。
 - ③ 杉並区は、提出された報告書に疑義がある場合には、指定管理者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、杉並区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

3) 協定書の遵守

- (1) 杉並区と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、文書により協定を締結し、この協定を遵守すること。
- (2) 協定は、指定期間に共通する事項について定める「基本協定」と、年度ごとに定める「年度協定」を締結すること。

4) 公平性の確保

- (1) 公の施設の業務を管理することに鑑みて、業務を行うにあたっては、特定の個人、団体、地域に便宜を供与しないこと。また、便宜供与を疑われる行為を厳に慎むこと。

5) 利用者第一の運営

- (1) 運営にあたっては、杉並区の定める方針に従い、常に利用者の満足度向上を目指すこと。
- (2) 利用者の正当な要望及び苦情は真摯に受け止め、対処すること。

6) 当該施設の危機管理

- (1) 当該施設敷地内における安全確保と危機管理を重要な課題として捉え、杉並区と連携して利用者の安全確保と施設内の危機管理に努めるとともに、危機管理計画作成等以下のように具体的な対応策をたてること。
 - ① さまざまな事態の発生を想定し、杉並区と一体とする連絡先、連絡方法等をまとめ、職員に周知する。
 - ② 危機管理計画を作成し、職員に周知する。
 - ③ 作成した危機管理計画に基づき、職員の研修、訓練を行う。具体的には消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての対応訓練を行っておくとともに、当該施設の職員に積極的に救命救急講習(AED講習を含む)を受講させることなど。
- (2) 事故及び災害が発生した場合は、利用者の安全確保を第一に、職員に迅速な行動をとら

せるとともに、杉並区を含む関係者に対して緊急事態発生 of 通報及び報告を行う。

(3) 大規模自然災害発生時には、杉並区が実施する災害対応への協力を努めること。

7) ボランティア

(1) 当該施設において管理業務の一部をボランティアに委ねようとする場合は、事前に、杉並区の承認を得ること。

(2) ボランティアが活動を開始する前に、必ずその者の傷害保険加入の有無を確認すること。

(3) 傷害保険未加入の者は、傷害保険に必ず加入させた上で、活動を開始させること。

VIII 事業計画及び事業報告

1) 事業計画書等の提出

(1) 指定管理者は、業務の円滑な遂行のため、事業計画書等を杉並区に提出し、その承認を受けること。

(2) 提出した計画書等に対して杉並区から指示を受けた場合、指定管理者は、速やかに計画書等の修正、変更を行うこと

2) 事業報告書の提出及び資料の作成

(1) 指定管理者は、事業報告書を杉並区に提出し、その承認を受けること。

(2) その他必要な報告書及び資料について、杉並区の求めに応じて作成、提出すること。

IX 当該施設の鍵の管理

指定管理者及びその職員は、「杉並区立図書館情報セキュリティマネジメント」の規定に準じ、当該施設の鍵の管理について、以下のとおり取り扱うこと。

1) 当該施設の出入口、諸室及び備品類の鍵(建物の機械警備の鍵を含む)を厳重に管理すること。

2) 必要に応じて杉並区から当該施設の鍵の貸与を受けるときは、セキュリティマネジメントの規程に基づき記録すること。

3) 別に杉並区の指示ある場合を除き、当該施設の鍵を複製してはならない。

4) 鍵の事故等に気づいた場合、セキュリティマネジメントの規程に基づき、直ちに杉並区に報告しなければならない。

5) 当該施設の鍵の管理上の過失により杉並区に損害を与えた場合、弁済等一切の責任を負う。

X 指定管理期間終了に伴う引継等

1) 指定管理者は、指定管理期間終了までに、杉並区及び杉並区の指定する者に業務の引継を行うこと。ただし指定管理者が、引続き当該施設の指定管理者となる場合はこの限りでない。

2) 指定管理者は、指定管理期間終了までに、指定管理開始にあたって杉並区が貸与した設備、備品等を、貸与した時の状態に復元して返還すること。ただし設備、備品等を適切に使用した上で、経年劣化により生じた変化は復元を要しない。また、引続き指定管理者となる場合は返還を要しない。

3) 施設の利用申込について、指定管理期間に既に受け付け若しくは承認しているものについては、そのまま引き継ぐものとします。ただし、利用料金は収納せず、杉並区の指定する者(次期指定管理者等)が収納することとします。

XI 業務履行の質の確保及び経営評価の実施

- 1) 指定管理者は、業務の安定した履行を確保し、サービスの向上に結びつけるため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めること。
- 2) 杉並区が行う「履行評価基準」に基づき自己評価を行うとともに、杉並区の評価を受けること。

杉並区が実施する業務 参考

1) 運営管理業務

- (1) 調査に対する回答のうち、当該施設に専属する事項以外のもの。
- (2) 杉並区の行政組織及び他の機関、団体等との連絡調整のうち、当該施設に専属する権能を超えるもの。
- (3) 指定管理者が行う事業において、材料費等の実費を利用者から徴収する場合の金額の承認
- (4) 区議会の議事に関すること。
- (5) その他協定書に別途定める業務

2) 施設維持管理業務

当該施設の施設維持管理の業務のうち、杉並区立図書館条例に定めのあるもの以外は、杉並区の業務範囲とします。杉並区の業務を以下に例示する。

- (1) 当該施設の躯体、設備及び備品の改修及び修理のうち、大規模修繕として協定書に定めるもの。
※大規模修繕とは、概ね設計金額130万円を超える改修及び修理が該当する。
- (2) その他協定書に別途定める業務
※自然災害等に起因するもの、異例に属するもの等の取扱は、協定書に定めるほか、杉並区と指定管理者が協議の上定める。

個人情報に係る特記仕様書

1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- (2) 情報管理台帳を作成すること。
- (3) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムは、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止するセキュリティ対策を講じること。

コンピューターを使用する場合には、パスワード使用等のセキュリティ対策を講じること。

- (5) 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。
- (8) 契約締結後10日以内に下記を定め、提出すること。

① 情報管理体制表

情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。

② 研修計画

個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。

- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

3 再委託の禁止

受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託をすることができる。

4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託義務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

5 第三者への提供の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人同意がある場合、個人情報を第三者に提供することができる。

6 複写及び複製の禁止

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、速やかに廃棄しなければならない。

8 個人情報の取扱いに関する立入調査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について調査することができる。この場合において、受託者が個人情報保護法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、立入調査を実施する。

9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の紛失等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

10 法令及び杉並区の条例遵守

受託者は、杉並区個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報保護法等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。

遵守すべき関係法令等

杉並区立コミュニティふらっと永福に関する、代表的な法令等を示します。

杉並区の条例、規則、要綱、基準等については、杉並区役所区政資料室又は杉並区公式ホームページから確認できます。

- 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- 杉並区立コミュニティふらっと条例（令和2年杉並区条例第18号）及び同施行規則（令和2年杉並区規則第52号）
- 杉並区自治基本条例（平成14年杉並区条例第47号）
- 杉並区個人情報保護条例（昭和61年杉並区条例第39号）
- 杉並区情報公開条例（昭和61年杉並区条例第38号）
- 杉並区行政手続条例（平成7年杉並区条例第28号）
- 杉並区防災対策条例（平成14年杉並区条例第9号）
- 杉並区防犯カメラの設置及び利用に関する条例（平成16年杉並区条例第17号）
- 杉並区暴力団排除条例（平成24年杉並区条例第5号）
- 杉並区物品管理規則（昭和35年杉並区規則第18号）
- 杉並区公共施設予約システムの利用に関する規則（平成26年杉並区規則第67号）
- 杉並区地域団体の登録等に関する要綱（平成4年杉区地発第58号）
- 杉並区環境及びエネルギー管理取扱要綱（平成22年杉並第69626号）
- 施設維持、設備保守点検に関する関係法令
- その他関係法令等
- 杉並区要綱集にある区民生活部地域課の施設に関する諸要綱