

川越西文化会館
指定管理業務 管理運営基準

目次（指定管理業務 管理運営基準）

第1	はじめに	
1	本書の位置付け.....	1
第2	本施設の管理業務	
1	管理体制の整備等.....	1
2	関係機関との連絡調整業務等.....	1
第3	本施設の運営業務（指定管理業務）	
1	施設貸出業務【貸館業務】.....	2
2	広報業務.....	2
3	緊急時の対応.....	3
4	その他の業務.....	3
第4	本施設の維持管理業務（指定管理業務）	
1	保守点検業務及び経常修繕業務.....	4
2	清掃業務.....	6
3	警備業務.....	7
4	備品等管理業務.....	7
5	環境への配慮.....	8
第5	経営管理に関する業務（指定管理業務）	
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	保険への加入.....	9
4	事業評価業務.....	9
第6	その他	
1	自主事業の企画及び実施.....	10
2	使用料の収納.....	10
3	文書の管理.....	10
4	個人情報の保護.....	11
5	その他の留意事項.....	11

第1 はじめに

1 本書の位置付け

本書は、川越西文化会館（以下、これを「本施設」という。）の管理運営業務を実施するに当たり、川越市（以下、これを「市」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、本書や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すること。

第2 本施設の管理業務

1 管理体制の整備等

(1) 管理運営体制

指定管理者は、指定管理業務を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理及び運営体制を構築すること。

業務執行体制を明確にすること。実際の配置や配置人数は、指定管理者の提案によるものとし、具体的な職員数については、常勤及び非常勤、業務シフト等を考慮して算出すること。なお、指定管理者は、市の指示のもと、各業務を行うこと。

また、管理業務に関する責任者（館長）を正規職員から設置すること。

(2) 連絡体制

指定管理者は、パソコン等の情報機器の設置を行い、インターネット接続環境を整え、市との連絡用とすること。

(3) 服務

指定管理者は、業務に従事する者であることを容易に識別できるように全ての職員に名札を着用させ、業務に従事させること。業務従事においては、利用者に配慮した接遇を徹底すること。

2 関係機関との連絡調整業務等

- ・関係官庁、団体等との連絡調整について誠実に行うこと。
- ・関係官庁の検査に立会い、適切な処置を行うこと。

第3 本施設の運營業務（指定管理業務）

1 施設貸出業務【貸館業務】

(1) 施設及び附属設備品貸出業務

ア 施設及び附属設備品の使用の許可等

指定管理者は、施設及び附属設備品の使用の許可等を行う。許可等に関しては、川越市文化施設条例及び川越市文化施設条例施行規則に基づき行う。

イ 利用の受付及び利用許可書の交付

指定管理者は、条例及び規則の規定のもと、本施設利用の許可を受けようとする者の申請を利用許可申請書にて受け付け、使用料を収納のうえ、利用許可書を交付すること。

ウ 施設及び附属設備品（舞台設備を含む）の貸出及び準備

施設及び附属設備品を貸し出すこと。また、貸出に当たっては、利用者と事前に十分な打ち合わせを行い、利用者の利便性向上と安全確保に配慮すること。

2 広報業務

(1) 施設の利用促進を図るための広報

指定管理者は、施設への来場者増加、事業の参加者・入場者増加、利用率の向上等を図るべく、積極的な広報活動を行うこと（デジタルサイネージやメディア等の活用も含めた広報の手法についての提案に期待する）。

なお、広報活動を行うにあたっては、方法や媒体、内容等の選択・検討をあらかじめ十分行うとともに、実施後はその効果を検証すること。

(2) 情報媒体の作成と配布

指定管理者は、施設のPRのために、ホームページの作成・更新（エックス、フェイスブック等のSNSの活用）や施設案内リーフレットの作成・配布等を行うこと。

また、本施設において開催される事業の情報発信に努めること。

(3) 市内催事情報の広報協力

市内の他施設と協力し、各館の主催事業に関するポスター、チラシや、館のパンフレット、リーフレットなどを相互に設置し、市民の利便性を高めること。

また、他施設等で行われる市主催・共催の事業等に関して、ポスター、チラシの掲示や設置について協力すること。

3 緊急時の対応

(1) 緊急時対応業務

- ・本施設の利用者、来館者等の急な病気、けが等に迅速に対応すること。
- ・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、必要な通報等についての対応マニュアルを作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

(2) 防火防災関連業務

- ・必要に応じ、警察、消防等への連絡を行い、指導、助言を受けるなどの対応をとること。
- ・法令に基づき、十分な防火管理体制を構築し、防災に関する職員の研修、訓練等を計画的に行うこと。

(3) 避難場所としての対応

本施設は地域防災計画における指定緊急避難場所に指定されているため、地震等の災害発生時は対応、協力すること。

また、台風等の水害発生時には、避難場所としての利用が想定されることから、その際にも対応、協力すること。

4 その他の業務

円滑な運営業務の実施のため、以下における業務を行うこと。

(1) 各種問合せ等への対応について

- ア 施設への各種問合せや苦情への対応を行うこと。苦情の内容等で市への報告を要するものは適切に報告すること。
- イ 市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。

(2) 優先予約について

施設の利用において、次に記す利用については、利用者の利便に最大限配慮することを前提として貸出受付開始前に優先して日程を決定（有料利用）することができる。

- ア 市が主催・共催する、全市的な式典や催事等での利用
- イ 市又は指定管理者から他方に提案し、本市や本施設にとって大きな利益があると双方で合意することができた催事での利用

第4 本施設の維持管理業務（指定管理業務）

1 保守点検業務及び経常修繕業務

(1) 基本的な考え方

ア 保守点検業務

点検、故障等への対応は、この管理運営基準等に従って迅速に実施すること。

イ 経常修繕業務

不具合が発生した場合は、適切に補修、修繕、改善を行うこと。

(2) 建築物に係る保守点検業務及び経常修繕業務

ア 概要

- ・利用者等の安全の確保を念頭に、予防保全の観点から、自らの判断で必要と思われる場合に調査、診断を行い、建築物に対する保守点検業務及び経常修繕業務を実施すること。
- ・建築物に対する保守点検業務及び修繕業務の実施状況等の記録を作成し、保管すること。
- ・責任の範囲が明確でない場合は、市とその責任及び負担を協議の上、修繕、改善等を行うこと（責任及び負担の範囲は、添付資料3「施設の修繕等の実施及び費用負担区分」参照）

イ 業務内容

① 日常（巡視）点検保守業務

本施設を日常的に巡回して建築物が正常な状況にあるかどうか観察し、異常発見時には速やかに正常化に向けた措置をとること。

② 定期点検・保守業務

- ・建築物が正常な状態にあるかどうか目視、打診、測定等により確認し、良否を判定の上、記録に残すとともに、各部位を常に最良な状態に保つこと。
- ・法令等に基づく点検、調査、検査、報告、届出等を行うこと。

③ 経常修繕業務

- ・修繕に当たっては、事前にその必要性等を市に報告した上で実施すること。
- ・上記にかかわらず、緊急に回復が必要な場合は、直ちに対応して回復させ、修繕の実施後、速やかに市に報告すること。
- ・不適切な維持管理その他指定管理者の責めに帰すべき事由により、予測しがたい部材の更新が必要となった場合は、指定管理者の責任及び負担によりこれを行うこと。

(3) 建築設備に係る保守点検業務及び経常修繕業務

ア 概要

- ・利用者等の安全及び快適性の確保を念頭に、予防保全の観点から、自らの判断で必要と思われる場合に調査、診断を行い、建築設備に対する保守点検業務及び経常修繕業務を実施すること。
- ・建築設備に対する保守点検業務及び修繕業務の実施状況等の記録を作成し、保管すること。
- ・責任の範囲が明確でない場合は、市とその責任及び負担を協議の上、修繕、改善を行うこと（責任及び負担の範囲は、添付資料3「施設の修繕等の実施及び費用負担区分」参照）。

イ 業務内容

① 日常（巡視）点検保守業務

本施設を日常的に巡回して建築設備が正常な状態にあるかどうか観察し、異常発見時には速やかに正常化に向けた措置をとること。

② 定期点検・保守業務

- ・建築設備が正常な状態にあるかどうか、目視、設備の運転、停止、測定等により確認し、良否を判定の上、記録に残すとともに、各設備を常に最良な状態に保つこと。
- ・法令等に基づく点検、調査、検査、報告、届出等を行うこと。

③ 運転及び監視業務

- ・安全に留意し、機器や装置の能力を適正に発揮することができるよう運転操作を行うこと。
- ・各部屋の空気環境状況に留意し、適切な施設環境の維持に努めること。
- ・機器装置の電流、電圧、圧力、温度等を定められた時刻に確認すること。
- ・電源の負荷状態や機器装置の稼働状態を監視して運転状態の良否を判定し、その改善に努めること。
- ・機器や装置の運転中は異常の発見に留意し、事故の発生を未然に防止するよう努めること。
- ・不測の事故発生時には、その拡大を防止し、二次災害の発生を抑制することができるよう、作業基準等を作成するとともに、設備の操作等の習熟のための訓練を実施すること。
- ・各機器及び諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れ、各設備の適切な操作により、効率的かつ経済的な運転及び監視をすること。
- ・運転時期の調整が必要な設備について、市と協議して運転期間、運転時間等を決定すること。
- ・各設備の運転中に、操作上又は使用上の障害となるものがないか点検し、障害となるものを発見した場合は、適切な対応をとること。
- ・運転・監視業務を行う責任者は、関係法令等に適合した資格を有すること。

④ 電気等の供給等業務

- ・供給会社等と電気及び上下水道の供給契約を締結すること。

- ・使用量のデータの管理、使用料の算出、供給会社等への支払いを行うこと。

⑤ 経常修繕業務

- ・修繕に当たっては、事前にその必要性等を市に報告した上で実施すること。
- ・上記にかかわらず、緊急に回復が必要な場合は、直ちに対応して回復させ、修繕の実施後、速やかに市に報告すること。
- ・不適切な維持管理その他指定管理者の責めに帰すべき事由、機器の初期不良等の事由により予測しがたい機器の更新が必要となった場合は、指定管理者の責任及び負担によりこれを行うこと。

(4) 法令等に基づく環境衛生管理業務

業務内容

- ・本施設の環境を常に最良の状態に保つため、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）等に基づき、監視、測定、報告等を行い、記録を帳簿に記載し、法令等に定める期間中保存すること。
- ・本施設から発生する廃棄物等について、減量化及び資源化に留意し、適正に分別、保管、収集、運搬、処分（再生等を含む。）等を行うこと。
- ・業務に当たり、敷地、建物内の環境を常に清潔に保つこと。
- ・廃棄物の再生利用を積極的に取り組むこと。

2 清掃業務

指定管理者は、施設の衛生管理、利用者のサービス向上にも留意した快適な施設環境を維持するために清掃業務を行うこと。清掃は、利用者に不快感を与えず、かつ利用の妨げにならないよう業務を実施すること。

(1) 日常清掃

指定管理者は、日常的な清掃を行い、常に施設の美観が保たれ、備品、器具等に関しても清潔な状態を維持すること。

清掃場所・回数及び内容は指定管理者が提案すること。また、職員の巡回等において、汚れを発見した場合には、清掃を行うこと。なお、消耗品は常に補充された状態にすること。

(2) 定期清掃

指定管理者は、年、又は月単位での定期的な清掃を行い、日常清掃では実施しにくい清掃を実施すること。

清掃場所・回数及び内容は指定管理者が提案すること。

(3) その他

指定管理者は、必要に応じて害虫駆除を実施すること。特に鳩、ムクドリ等の

糞害が発生していることから、美観の維持に必要な清掃、対策を講じること。

3 警備業務

指定管理者は、本施設の防犯及び防火のため警備業務を実施すること。

- ・本施設に設置されている監視カメラ（常時）及び機械警備（閉館時及び休館時）による安全管理を実施し、異常通報時には迅速な対応ができるよう、警備体制をとること。
- ・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。
- ・利用時間内には、遺失物管理等を行うこと。
- ・利用時間の終了時には、各階戸締り、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。
- ・侵入者、不審者等を発見した場合は、適切な対応をすること。
- ・施設の内外の巡回を随時行い、利用者の安全面に配慮した施設環境の確保を行うこと。
- ・駐車場の一部は、市内循環バス等の乗降場でもあるため、その乗降に支障が無い範囲にて閉館・休館時は施錠またはバリカーで車両の通行を制限する。

4 備品等管理業務

(1) 基本的な考え方

本施設の設置目的の達成及び円滑かつ効率的な運営のため、必要な備品等を調達するとともに、配置する備品等を適切な状態に保つよう管理を行うこと。

(2) 業務内容

ア 備品等の調達等業務

- ・指定管理者が備品等を購入する際、その購入費の全て又は一部に指定管理料を充てるときは、市と協議し、承認を得ること。
- ・指定管理料を充て購入した備品等の所有権は市に帰属する。

イ 備品等の保守管理業務

- ・本施設に配置する備品等の保守管理を行い、適切な状態を保つこと。

(3) 管理基準

ア 備品等の調達等業務

- ・備品等を調達した場合は、市有備品とその他備品とに区分して「備品管理台帳」を作成すること（リースによるものも同様）。
- ・備品等は「備品管理台帳」に記録後、速やかに設置すること。

- ・備品等を購入し、又は廃棄する場合は、事前に市に報告するとともに、「備品管理台帳」の更新を行うこと。

イ 備品等の保守管理業務

① 共通事項

- ・常に安全・清潔な状態を保ち、正常に作動し、使用可能にすること。
- ・定期的に点検、保守、補修及び修繕を行い、その性能を維持すること。
- ・破損、不具合を発見した場合は、速やかに修繕等を行うこと。
- ・備品等が修繕によっても回復不能と判断され、施設の利用に制限が掛かる場合は、更新について速やかに市と協議し、施設の利用に支障のない状態を保つこと。

② 貸出備品等に関する事項

- ・貸出備品等の利用を検討している人からの問い合わせや相談に対し、必要な情報を提供すること。
- ・貸出備品等のリストを作成し、利用希望者に公開すること。
- ・貸出の前後で不具合がないかの確認や、利用者に対する備品等の使用上の注意事項の説明などを行うこと。

③ 消耗品に関する事項

- ・必要な消耗品を適宜購入し、本施設の運営に支障のないように管理を行うこと。
- ・不具合の生じた消耗品を随時更新すること。

(4) その他

ア 貸出備品等の設置

- ・施設利用に伴う貸出備品等の設置は、原則として利用者が行うこと。
- ・利用者からの申し出等に基づき、利用者の持込備品等の設置を指定管理者が行うことを妨げるものではないこと。

イ 指定期間終了時の対応

- ・指定管理者が所有する備品等は、原則として撤去すること。
- ・市の費用負担により用意した備品等は、市が指定するものに引き継ぐこと。

※ 上記1～4に係る現在の維持管理業務は、別紙1「現指定管理者における維持管理業務一覧」を参考とする。

5 環境への配慮

設備機器類の運転について、省エネルギー、CO₂の削減に努め、環境に配慮した事業運営を推進すること。なお、市が実施する環境マネジメントシステムの推進等、市の環境事業への取り組みには積極的に協力すること。

第5 経営管理に関する業務（指定管理業務）

1 事業計画書の作成業務

指定管理者は次年度の事業計画書、人員配置計画書及び収支計画書について、毎年度8月末までに作成し市に提出すること。作成にあたっては市と調整を図ること。

2 事業報告書等の作成業務

(1) 業務日報、定期報告書類の作成及び提出

指定管理者は、自らの指定管理業務の記録として、業務日報を作成するとともに、月例業務報告書類を作成し、市へ提出すること。

また、指定管理者は、報告書提出に当たり、必要に応じて事業に関する協議に応じること。

(2) 事業実績報告書の提出

毎年度終了後60日以内に、協定書に基づき指定管理者業務全般に係る事業実績報告書を作成し、市へ提出すること。

3 保険への加入

指定管理者は、管理業務の実施に当たり、最低限下記の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、市が加入する。

《施設賠償責任保険》

保険の対象：本施設の施設内における法律上の賠償責任

補償額：対人 1名当たり1億円以上、1事故当たり10億円以上

対物 1事故当たり2,000万円以上

免責金額：なし

4 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、結果について市に報告すること。

(1) 利用者アンケートの実施

指定管理者は、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調

査を実施し、結果を市に報告すること。利用者アンケートの具体的な方法は、指定管理者の提案による。

(2) セルフモニタリングの実施

業務内容に係るセルフモニタリングの実施体制・方法等を構築のうえ適宜実施し、モニタリング内容の詳細（議事、参加者等）については事前報告すること。

なお、セルフモニタリングを通して適切な業務遂行について確認、促進すること。

(3) 第三者モニタリングへの協力

指定管理者による施設の管理・運営に係る評価を、中立的・専門的見地から検証することにより、より利用者満足度の高いサービスを提供することを目的として市が行う第三者評価機関等によるモニタリングに協力すること。

第6 その他

1 自主事業の企画及び実施

指定管理者は、施設の設置目的の範囲内で、自主事業を企画・実施することができる（指定管理業務ではない）。

自主事業を実施する場合、指定管理者は、市へ自主事業に関する実施計画書を提出し、市の承認を得ること。

自主事業に係る経費は、指定管理者の自主採算とし、指定管理の収支とは別に自らの費用で実施する。なお、料金等の設定に当たっては、各種公益団体や企業などの助成金・補助金・協賛金の獲得や広報等の充実を図り、より安価で充実した内容の事業となるよう、一定の配慮を検討すること。

2 使用料の収納

使用料の収納については、地方自治法施行令第173条の2第1項の規定に基づくものであり、指定管理業務とは別委託となるものであるが、指定管理業務に付随して委託する業務である。

なお、利用者の利便性を考慮し、窓口支払いにおけるキャッシュレス決済を導入すること。

3 文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書について、適切に管理すること（添付資料10参照）。

また、文書等の公開は川越市情報公開条例に準拠して行うこと。

4 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律及び川越市個人情報の保護に関する法律施行条例及び川越市個人情報の保護に関する法律施行規則をはじめとする関係法規等を遵守すること（添付資料1 1参照）。

業務上知り得た秘密を他に漏らす等、自己の利益のための利用はしてはならない。

また、指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、及び職員が職務を退いた後においても同様とする。

5 その他の留意事項

管理運営基準及び関連する書面において不明な点等がある場合は、市との協議による。

現指定管理者における維持管理業務一覧 川越西文化会館

No.	業 務 名	内 容
1	清掃業務	ホール・会議室等の清掃、日常清掃、定期清掃
2	防災設備保守点検業務	消防用設備の機能保守点検
3	緑地管理業務	植木の手入れ、剪定、施肥、除草等
4	警備業務	警備機械による設備監視及び防犯、防火等
5	受電設備保守点検業務	電気工作物の保守管理及び定期、月例点検並びに 発電機設備点検
6	舞台業務	舞台設備（吊物・音響・照明）の操作及び保守管 理
7	空調給排水環境衛生等保守管理業務	空気環境の調整及び測定並びに電気空調設備の 保守管理、給排水の監視、空調機の冷暖房の切替
8	雨水中水ろ過装置保守点検業務	雨水中水ろ過装置の保守点検
9	エレベーター設備保守点検業務	エレベーター機械室、かご、昇降路等の保守点検
10	自動ドア設備保守点検業務	自動ドア各部の保守点検
11	舞台吊物装置保守点検業務	反響板、緞帳、吊物等の保守点検
12	舞台照明設備保守点検業務	調光機器類・制御装置及びピンスポットの保守点 検
13	ホール音響設備保守点検業務	調整卓、アンプ、スピーカー等の保守点検