

(別紙1)

令和9年度
管理運営業務仕様書

足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館及び足立区まちづくり工房館

※ 令和8年6月10日現在の資料となります。
指定管理者選定後、内容が変更になる可能性があります
ので、予めご了承ください。

第 1	管理業務基本事項	1
第 2	施設維持管理業務	4
第 3	施設運営管理業務	5
第 4	受付案内業務	6
第 5	災害時緊急事態への対応	7
第 6	施設の広報	8
第 7	その他	8
資料 1	施設マスターキーの運用及び保管	9
資料 2	小破修繕・応急処置等一覧	10
資料 3	利用上の注意	11

第1 管理業務基本事項

当施設は、足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館条例（以下「記念館条例」という。）及び同施行規則（以下「記念館規則」という。）、足立区まちづくり工房館条例（以下「工房館条例」という。）及び同施行規則（以下「工房館規則」という。）並びに足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館及び足立区まちづくり工房館の施設利用承認基準要綱により管理業務を行う。

不明な点については、足立区（以下「発注者」という。）と協議し決定する。

1 管理施設の名称と所在地

(1) 名 称 足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館（以下「記念館」という。）

所在地 東京都足立区関原一丁目21番9号

(2) 名 称 足立区まちづくり工房館（以下「工房館」という。）

所在地 東京都足立区関原一丁目21番3号

(3) 名 称 足立区関原の森（広場）（以下「関原の森」という。）

所在地 東京都足立区関原一丁目21番

※ 以下この3施設を「関原の森関連施設」という。

2 管理業務内容

(1) 施設維持管理業務

(2) 施設運営管理業務

(3) 受付案内業務

(4) 災害時緊急事態への対応

(5) 施設の広報

(6) その他

3 所管課

足立区 都市建設部 建築室 建築防災課

住所 東京都足立区中央本町一丁目17番1号

TEL 3880-5463 FAX 3880-5615

4 施設設置目的

記念館条例第1条及び工房館条例第1条に基づき、区民のまちづくりの活動の拠点及び区民相互の交流の場として広く区民の利用に供し、地域社会の健全な発展に寄与すること及び工業を営む者に快適な作業空間を提供し、住環境と工業が調和するまちづくりを実践することを目的とする。

5 休館日

- ① 月曜日
- ② 年末・年始 12月29日～1月3日の6日間
(発注者が必要と認める場合はこの限りではない。)

6 開館時間（記念館及び工房貸し出し室）

午前9時00分～午後5時30分（夜間貸し出し日は午後9時30分まで）

※ 受付案内業務は、午前9時00分～午後5時30分

※ 記念館談話室の無料公開は、午前9時00分～午後5時00分

(発注者が必要と認める場合はこの限りではない。)

7 総括的事項

(1) 管理業務の基本理念

指定管理者は、より多くの地域住民に気持ち良く利用してもらうため、好感の持たれる接遇で受付案内を行う。また、「利用者の利便性と施設の公共性」を旨として施設設置目的に沿った管理業務を履行するとともに、利用者への対応は、明朗、丁寧、慎重、公平にして親切をモットーとし、常に次のことを心掛けること。

- ① 気持ちのよい挨拶の励行
- ② 常に利用者の立場に立った対応の実行
- ③ 緊密なチームワークの保持
- ④ 良好な施設環境の保持
- ⑤ 従業員の健康維持管理

(2) 業務遂行にあたっての基本的留意事項

① 守秘義務

指定管理者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、従業員にこのことを徹底させるものとし、従業員がこの職を退いた後も同様とする。なお、利用者の個人情報等の保護及び管理に関する事項については、基本協定書第15条に規定する別記「個人情報に係る契約約款別紙」を遵守し、関原の森関連施設の管理以外の目的に使用してはならない。

② 信用失墜行為の禁止

発注者の信用を失墜させるような行為を禁止する。

③ 指定管理者は、管理業務の実施に伴い、業務内容を完全に把握すると共に、従業員に的確に指示すること。また、指定管理者は、業務別年間計画を作成し、発注者に提出すること。

④ 指定管理者は、業務の遂行にあたっては、利用者の事故防止に万全を期すと共に、良好な環境維持、機器類の保全等、関原の森関連施設全体の安全確保に努め、常に

非常事態に対応できる体制を整えておくこと。なお、非常事態が発生した場合には、迅速かつ適切な処置を取ると共に、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。

- ⑤ 指定管理者は、関原の森関連施設の管理業務の効率化を図るため、発注者と定期的に打合せを実施すること。
- ⑥ 光熱水費、消耗品等については、省資源、省エネルギーの観点から、サービスの低下を招かない範囲で、節減に努めること。
- ⑦ 指定管理者は、業務日誌、施設管理日誌等を作成し、日常的に怠ることなく記入し、発注者の求めがあった場合は提示すること。
- ⑧ 施設の開錠及び施錠を行う場合は、貸与された鍵により行うものとする。また、鍵の管理については、鍵管理マニュアルに従い行うこと。なお、施設マスターキーの運用及び保管については、(資料1)に従い指定管理者が責任をもって適切に管理すること。き損、紛失等の場合は、速やかに発注者に連絡すること。
- ⑨ 定められた開館時間に利用者を待たせることなく受け入れができるように、各施設の清掃、機器の準備等を行うこと。

(3) 従業員の配置等

指定管理者は、関原の森関連施設の管理業務を円滑に遂行するにあたり、必要な人員を確保し適正に配置すること。

なお、指定管理者は、業務主任者配置書及び従業員全員の名簿を作成し、発注者に提出する。変更が生じた場合は、速やかに発注者に報告すること。

(4) 従業員の就業管理等

指定管理者は、従業員の就業管理等については労働関係法令を遵守し、次のとおり行う。

- ① 指定管理者は、従業員の研修に務め、業務内容の向上を図る。研修後は四半期ごとに発注者に「研修実施報告書」を提出すること。
- ② 指定管理者は、従業員の病気、事故等により欠勤者のある場合は、業務に支障のないよう補充配置する。

8 その他

(1) 損害賠償

指定管理者は、業務遂行において故意又は過失により、発注者に損害を与えた場合は賠償する。

なお、「法人名(共同事業体名)」名義にて施設賠償責任保険に加入すること。また、加入する保険により受領する保険金については、被害者への損害賠償金の支払いに充てるものとする。

(2) 経費の支払及び負担

指定管理者は、電話及びファクシミリ等の通信手段について機材及びその他の費用

を支出する。

指定管理者は、管理業務及び事業運営に伴う消耗品類購入に係る経費を支出する。

物品類及び施設、付帯設備の軽微な小破修繕（15万円程度）及び応急処置（資料2）については、指定管理者が支出する。

その他の修繕、備品、高額消耗品の購入については、発注者と協議する。

光熱水費は、予算の範囲内で指定管理者に支給する。ただし、支給額を超えた場合は、発注者から不足分を支給する。その場合、不足に伴う報告書を提出すること。また、予算内に収まった場合は発注者へ返還する。なお、指定管理者は、光熱水費の節減に努め、効率的な施設管理を心掛けなければならない。

（3）設備・備品の使用

関原の森関連施設の設備、備品の管理（所属替、組替、登録、廃棄）については、足立区物品管理規則に基づき発注者が行う。

指定管理者は、備品の使用にあたっては、その効用を損なわないよう最大限の注意を払わなければならない。

（4）契約の履行確認・検査・評価

指定管理者は、発注者の検査員が行う履行の確認・検査・評価に必ず立ち会うものとする。また、検査員の求めに応じて必要な書類を提示しなければならない。

（5）業務の引継ぎ等

指定管理者は、管理業務終了までの発注者が指定する期間で、次期指定管理者に対し、区職員が立会いのもと、書面や実務研修を含めた事務引継ぎを滞りなく行うこと。

引継ぎに係わる経費は管理経費に含まれるものとし、指定管理者間で無償にて行うこととする。

協定の終了時に前納されている利用料金について、基本協定書第14条の規定にかかわらず、発注者又は発注者が指定する者に引き継がなければならない。

（6）その他

事業報告書（収支報告書など）及びその他発注者からの調査依頼については、迅速かつ正確に報告すること。また、この管理運営業務仕様書に明記されていない事項であっても、管理業務に関連すると判断される場合は、発注者と協議の上、誠実に履行すること。

第2 施設維持管理業務

施設の維持管理については別添の「足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館及び足立区まちづくり工房館の施設の維持管理に関する業務仕様書」（別紙2）による他、次のことを行う。

1 設備点検等

（1）設備点検

関原の森関連施設の設備備品について定期的な点検計画を作成し、日常点検、定期点検を行い、その取扱いには充分注意する。異常等を発見した場合は、必要な措置を取ると共に、速やかに発注者に報告する。また、点検の実施結果については、年度終了後に実施結果を発注者へ提出する。

(2) 施設内の美化

利用者が施設を気持ち良く利用できるように、日常の衛生状態を点検し、常に施設内の美化に努めなければならない。

(3) フリーWi-Fiの設置・管理（記念館及び工房館会議室）

記念館及び工房館会議室の利用者がフリーWi-Fiを利用できるように機器を契約・設置し、利用者が端末機器の種類・会社を選ばずに利用できる環境を提供すること。その際、安心・安全な利用を確保するために、WPA等による強固な暗号化、Wi-Fi接続端末同士の非通信化、Wi-Fiの提供条件等の情報提示及び違法・有害情報のフィルタリング等のセキュリティ対策を講じること。

2 出入口の開錠、施錠及び防火管理

(1) 開錠

記念館は始業前に、工房館は会議室の利用等必要に応じ、出入口の開錠及び機械警備のセットを解除する。

始業時には、定められた開館時間に利用者を待たせることなく受け入れができるように、機器の準備等を行う。

(2) 施錠

終業時に、各部屋を点検、消灯、施錠及び消火等を確認後、業務用出入口を貸与された鍵により施錠する。退出時には、機械警備のセットも併せて行う。

(3) 防火管理者の選定・配置等

指定管理者は、防火管理者を選定すると共に、防火管理計画を発注者に提出しなければならない。なお、内容に変更を生じた場合は、速やかに発注者に報告する。また、災害に備えるために、防災管理者の資格を有する従業員を置くこと。

(4) 防火管理

防火管理計画に基づき、設備の点検、火元の安全確認を行うと共に、施設の安全確保に努めること。

年2回、関原の森関連施設の防災訓練を実施すること。

3 点検・工事の対応

(1) 点検時の対応について

保守点検の際には、必ず総括責任者若しくは総括責任者が指定した者が立ち会うこと。

(2) 工事時の対応について

区発注の工事の際には、必ず総括責任者若しくは総括責任者が指定した者が立ち会うこと。

4 不法投棄物等の処理

管理施設内に放置された不法投棄物等については、周知・警告期間を置いた後、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等関係法令に基づき適切に処理すること。

第3 施設運営管理業務

1 受付業務他の施設運営管理に係る一般的事項

(1) 利用者への指導

ア 施設貸出時は、利用上の注意（資料3）を周知し、施設の運営管理に支障の無いよう万全を期する。

イ 利用者側へ、退室時における清掃・消灯・窓閉め等の実施を確認する。

(2) 関原の森関連施設の巡回

ア 関原の森関連施設内を定期的に巡回して、不審者・不審物が無いか、不良・破損個所が無いか確認し、未然に犯罪・事故が発生しないよう努める。

イ 工房館駐車場を定期的に巡回して、違法駐車が無いか確認し、安全かつ有効的な対策を図る。※ 管理日誌等を作成し、記録すること。

ウ 他の利用者の迷惑になるような行為を繰り返し、再三の注意に従わない者がいた場合、退館させる等の方法で事件・事故の発生を未然に防止する。

万が一、事件・事故が発生した場合は、速やかに所轄警察署等に通報し出動を要請する。また、遅滞なく発注者に連絡の上、事故報告書を作成し、提出する。

2 人身事故発生の際の処理

人身事故発生の場合には、速やかに状況を判断し応急処置を施すと共に、遅滞なく発注者に連絡する。事故対応マニュアルを整備し、従業員に対して対応を熟知させなければならない。

(1) 鼻血・擦り傷等の軽易な負傷の場合は、応急処置をする。

(2) 重傷と判断される場合は、速やかに所轄消防署に通報し、救急車の出動を要請する。

(3) 医療処置が必要と判断される場合は、救急病院に連絡を取り、処置をする。また、必要と判断される時は、総括責任者又は総括責任者が指定する者が病院まで同行する。

(4) 怪我人の処置は後日のトラブルにつながりやすく、補償問題にもなりかねない。そのため、慎重に取り扱うよう注意する。また、事故報告書を作成し、発注者に報告する。

3 その他の事項

その他運営管理に必要な事項が生じた場合は、発注者と協議の上、履行する。

第4 受付案内業務

1 受付

指定管理者は、下記の予約受付等業務を行う。また、料金の収納事務を併せて行う。

(1) 施設の利用

関原の森、記念館会議室1、会議室2、談話室、工房館会議室の利用についての業務

(2) 提案事業

指定管理者が行う提案事業

(3) 自主事業

指定管理者が行う自主事業

※ 利用料金については記念館条例第8条及び工房館条例第17条を参照すること。

2 利用者案内

関原の森関連施設内容を把握し、利用者に分かりやすく説明する。なお、必要な場合には、施設案内を行う。

3 電話対応

電話対応については、親切、丁寧を第一に心掛けること。用件によっては、こちらから掛け直すなど、相手の立場に立った対応に留意する。

4 利用者状況把握

(1) 利用者には、施設貸出時に「施設利用報告書」を渡し、退館時に提出させる。

(2) 利用者数を「施設利用報告書」により確認し、業務日誌を作成する。

第5 災害時緊急事態への対応

1 緊急時対応の基本的考え方

指定管理者は、施設利用者の人命を預かっているという基本的な認識を持ち、地震や火災、台風といった災害に対して適切に対応し、施設利用者の安全確保と避難誘導を図らなければならない。なお、当施設の総括責任者又は総括責任者が指定する者が施設全体の対応を行う。

2 緊急時対応マニュアルの整備

指定管理者は、下記のマニュアルを整備する。マニュアルは発注者に報告すると共に、訓練を行う等により随時従業員に徹底を図らなければならない。

- (1) 地震発生時マニュアル
- (2) 火災発生時マニュアル
- (3) 風水害・大雪への対応マニュアル
- (4) 断水時の対応マニュアル
- (5) 停電時の対応マニュアル
- (6) 防犯対策等の危機管理対応マニュアル
- (7) 爆破等犯罪予告の対応マニュアル
- (8) エレベーターの災害時・故障時対応マニュアル
- (9) 全国瞬時警報システム（Jアラート）警報発令時の対応マニュアル

3 防災訓練

防災訓練を実施し、実施後は四半期ごとに発注者に「訓練実施報告書」を提出すること。

4 施設利用者の応急救護

指定管理者は、第一に施設利用者の安全確保と避難誘導を図らなければならない。利用者の安全を確認したら、施設内の安全な場所への移動を指示する。人的被害があった場合は、必要に応じて応急救護を施すと共に、速やかに所轄消防署に連絡して救護を依頼する。

その際、負傷者の住所・氏名・電話番号・負傷の部位・程度・消防への連絡時刻、引渡し時刻などを記録し、発注者に報告する。

5 施設の被害状況報告

指定管理者は、関原の森関連施設の被害の状況を調査し、発注者に報告する。なお、総括責任者又は総括責任者が指定する者は、施設の破損状況を目視又は機器の操作を行い、被害の程度、故障の状況を確認し、早期に施設を利用できるようにする。

第6 施設の広報

多様な媒体（ホームページ、SNS、区の広報、パンフレット、チラシ等）を活用し、次の内容を重点的に、広報活動を展開すること。

1 ターゲット別の情報発信

子ども向けプログラムや地域交流事業など、それぞれの対象層に向けた情報を効果的に発信し、施設の集客力を高めること。

2 施設の魅力発信

施設の歴史的・文化的価値を強調した PR 活動を実施し、地域住民や観光客に対して施設の認知度を高めること。

3 広報手法の改善

SNS 等を活用した即時性の高い情報発信や、視覚的に訴求力の高いパンフレットの作成など、広報手法の継続的な見直しと改善を行うこと。

第7 その他

次の事業について、時間外の利用についても協力すること。

- (1) 選挙の投票
- (2) 足立の花火の臨時駐輪

資料1 施設マスターキーの運用及び保管

マスターキーは、施設の全ての開錠が可能なことから重大な事態を招く恐れもあるため、その取扱いには十分に留意し、下記により運用・保管するものとする。

記

1 運用及び保管

- (1) マスターキーの複製はしないこと。
- (2) マスターキーは、常に所定の場所に保管し、関原の森関連施設外に持ち出さないこと。
- (3) 入退出時には通用口キーを使用し、マスターキーを用いないこと。
- (4) 清掃等の委託業者に貸与した場合は、貸出簿を作成し管理すること。

2 基準外運用

区から承認を得た運用を変更する場合には、別途、区の承認を得ること。

資料2 小破修繕・応急処置等一覧

<樹 木>	低木、高木を問わず剪定 害虫駆除・鳥類駆除 除草・枯れ木の撤去
<電 気>	管球類の交換 昇降式照明器具のランプ交換 放送設備類の応急処理（マイク、カセットデッキ、CDなど） コンセントの修理 火災感知器、非常灯、誘導灯のバッテリー交換
<ガ ス>	ガス漏れ時の緊急対応（ゴム管などの交換） 換気扇の掃除、軽易な補修（紐切れ交換）
<上下水道>	水栓類の交換 ボールタップの修理 トイレの紙巻器の交換 便座の一時的補修 フラッシュ弁 パッキンの交換 排水トラップの保守、修理 便器のつまり解消
<空 調>	フィルターの清掃 機械室の整頓、清掃 換気口とファンの点検
<建 具>	鋼・アルミ製建具の補修 ドアの補修（ドアチェッカー等） 鍵（油さし程度） 雨漏り対応 雨樋の清掃 屋外U字溝等の点検 ガラスのヒビ割れ補修（ケガ、侵入防止のための緊急的な対応）
<その他>	屋上の雑草、ゴミの除去 各排水槽の安全確認 駐車場バリカーの安全確認 階段滑り止めの剥離及び劣化の修理

※その他ここに定めのない事項については、発注者と指定管理者の協議による。

資料3

利用上の注意

- 足立区関原の森・愛恵まちづくり記念館及び足立区まちづくり工房館の会議室は、足立区に指定された指定管理者が管理しています。
利用に際しては指定管理者の指示に従ってください。

- 施設の利用については、条例等の規定により、次の場合には、利用の承認ができないことになっています。
利用承認書交付後の実際の利用についても、これを遵守していただきます。
 - (1) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあると認められるとき。
 - (2) もっぱら営利を目的として事業を行い、施設内で金品の授受、販売促進又は勧誘等が行われるとき。(特定の団体への加入を勧誘し、あるいは寄附を募ることにより、他の利用者に迷惑を及ぼすと認められる行為の禁止を含む。)
 - (3) 宗教的活動を目的とするとき。(専ら特定の宗教団体の利益のために行われると認められる行為の禁止を含む。)
 - (4) 他の利用者の利用に著しく支障が生ずるとき。
 - (5) その他、指定管理者が利用を不相当と認めたとき。

- 実際の利用状況を指定管理者が確認し、上記の場合に該当すると判断される場合や、事前に申請し承認された利用の目的または利用の条件に違反した場合、その時点で利用の承認を取り消し、又は利用を停止し、若しくは利用を制限することがあります。また、以後の利用申請を受け付けないことがあります。