

文京福祉センター 業務要求水準書

令和4年8月
文 京 区

この業務要求水準書は、文京福祉センター指定管理者募集要項で記載した「業務の範囲及び要求水準」を具体化するものです。

業務の範囲及び事業の分類は、以下のとおり

業務の範囲

- 1 高齢者の健康の増進及び教養の向上に関する事業の実施に係る業務
- 2 地域の福祉活動の振興に関する事業の実施に係る業務
- 3 文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の使用の承認に係る業務
- 4 地方自治法第 244 条の 2 第 8 項に規定する公の施設の利用に係る料金の収受に係る業務
- 5 文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の施設等の維持管理に係る業務
- 6 前各号に掲げるもののほか、区長が必要であると認めた業務

事業の分類

- 1 指定事業
施設の設置目的の範囲内で、区が業務要求水準書で具体的に業務内容を指定し、指定管理者が利用料金、利用者から徴収する実費相当の料金、指定管理料等を充当して実施する事業をいう。
- 2 自主事業（目的内）
施設の設置目的の範囲内で、指定事業の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の費用と責任において実施する事業をいう。
- 3 自主事業（目的外）
地方自治法第 238 条の 4 第 7 項の規定により、指定管理者が区から行政財産の目的外使用について許可を得て自己の費用と責任において実施する事業をいう。

目 次

施設目標	1
I 事業運營業務（事業の実施に係る業務）	2
1 受付・案内業務（指定事業）	2
2 高齢者の福祉の向上を図る事業の実施	4
（1）高齢者の健康維持や介護予防に資する事業（指定事業）	4
（2）高齢者交流事業（指定事業）	5
（3）高齢者入浴サービス事業（指定事業）	6
（4）健康相談事業（指定事業）	8
（5）その他指定事業	8
（6）その他自主事業（目的内）	9
3 地域団体との連携及び地域福祉活動の促進（指定事業）	10
4 広報事務（指定事業）	12
II 運営管理業務（施設の使用の承認に係る業務）	13
1 老人福祉センター利用申請の登録及び施設使用の承認（指定事業）	13
2 「文の京」施設予約ねっとシステムに係る業務（指定事業）	15
3 地域福祉振興施設の利用申請の登録及び施設使用の承認（指定事業）	16
4 附帯設備等の貸出し及び設置（指定事業）	19
III 利用料金收受業務	19
1 利用料金の決定・減免（指定事業）	19
2 利用料金の收受・還付（指定事業）	20
IV 施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）	21
1 施設等の管理業務	21
（1）施設等の管理（指定事業）	21
（2）備品等の管理（指定事業）	21
2 設備機器等の保守管理業務	23
（1）設備運転管理（指定事業）	23
（2）特殊簡易公衆電話の管理（指定事業）	24
（3）複写機の設置及び管理（指定事業）	24
（4）通信カラオケ機器の設置及び管理（指定事業）	24
（5）修繕（指定事業）	25
3 衛生管理業務	25

(1) 清掃業務（指定事業）	25
(2) 美観・衛生環境維持管理（指定事業）	26
4 安全・危機管理業務（指定事業）	27
5 駐車場・駐輪場管理業務（指定事業）	29
V 人員体制・職員育成	30
1 人員体制の確保（指定事業）	30
2 職員育成のための研修等の実施（指定事業）	33
VI その他の業務等（区長が必要と認めた業務）	33
1 自主事業（目的外）	33
2 交流広場の管理（指定事業）	34
3 屋上部分の管理（指定事業）	34
4 連絡調整及び協力等（指定事業）	35
5 自己評価（指定事業）	36
6 各種報告（指定事業）	36
7 個人情報保護及び情報公開（指定事業）	37
8 文書等の管理・保存（指定事業）	38
9 経理業務（指定事業）	38
10 環境対策への取組（指定事業）	39
11 使送関係業務（指定事業）	40
12 A E D機器等の設置（指定事業）	41

【施設目標】

設置目的を達成するための本施設の具体的な目標は以下のとおりです。指定管理者には、目標達成に向けた管理運営を求めます。

- 1 年間の貸室利用率（平均） 50%以上
- 2 高齢者の福祉の向上を図る事業の参加率（平均） 70%以上
※参加率とは、事業の参加者数を定員で除した数値とする。
※対象事業は、次のとおりとする。
 - ① 高齢者の健康維持や介護予防に資する事業（I 2(1)②ア～ウ）
 - ② 教養に関する教室・講座等（I 2(2)②ウ）
 - ③ その他自主事業（I 2(6)②ア）
- 3 利用者の満足度
利用者に対して実施するアンケートの下記の項目において、「1 大いに満足」と「2 満足」の合計回答数が、全回答数に占める割合 80%以上

施設の総合的な満足度

- 1 大いに満足 2 満足 3 不満 4 きわめて不満

(以下、文京福祉センター江戸川橋・湯島の両方に共通する業務を「共通」、文京福祉センター江戸川橋のみ該当する業務を「江戸川橋」、文京福祉センター湯島のみ該当する業務を「湯島」と表記する。)

I 事業運營業務（事業の実施に係る業務）

1 受付・案内業務（指定事業）

(1) 業務内容

- ① 施設の利用者等に対する案内・受付
- ② 問合せ等対応業務
- ③ 遺失物等管理業務
- ④ その他

(2) 要求水準

- ① 施設の利用者等に対する案内・受付

【共通】

- ア 施設の利用者（以下「利用者」という。）への案内を行うこと。
- イ 利用者に対して最初に対応する場所であることの重要性を認識し、使用目的と部屋の仕様を熟知した上で、利用案内を行うこと。
- ウ 老人福祉センターの利用に当たっては、後述するⅡ 1 (1) ②イに記述する「登録証」の提示を利用者に求め、登録手続きが完了していることを確認すること。
- エ 老人福祉センターの貸室利用については、後述するⅡ 1 (2) ②イに記述する「承認書」の提示を求めること。
- オ 案内等の利用者対応については、挨拶を心掛け、常に親切で丁寧な対応を心掛けること。特に高齢者や障害者等への利便に配慮して案内すること。
- カ アからオまでの業務を行うため、事務室の受付カウンターに来る利用者等に気を配り、社会通念上、許容される範囲の待ち時間で、受付・案内ができるよう適切な人員を配置すること。

【江戸川橋】

- ア 1階正面エントランス以外に、3階服部坂側エントランスからのアプローチにも配慮した対応を行うこと。
- イ 貸室利用時間の前後においては、当日の利用状況に応じて1階エントランスに案内できる人員を配置すること。

ウ 地域福祉振興施設の貸室利用については、後述するⅡ 2 及び 3 の「文の京」施設予約ねっとシステムによる利用登録証又は利用者カードの提示を求め
ること。

【湯 島】

ア 地域福祉振興施設の貸室利用については、後述するⅡ 3 (2)②イの「承認書」の提示を求めること。

② 問合せ等対応業務

【共 通】

ア 窓口・電話での対応を行うに際し、施設の使用・予約状況、施設の案内、利用料金等業務に関する十分な知識を有し、分かりやすく説明を行い、担当者によって回答内容が異ならないようにすること。

イ 苦情や要望には真摯な態度で接し、問題点の解決に努めること。

また、区との調整が必要なものなど指定管理者では対応できない苦情等を受けた場合は、速やかに区に報告すること。

ウ 窓口・電話での対応を行うため、施設利用団体の活動状況、区内福祉施設・区民施設の把握に努め、情報提供を行うこと。

エ 問合せに対応できるよう、文京総合福祉センター（以下「総合福祉センター」という。）及び湯島総合センター（以下「総合センター」という。）の館内の行事等を把握すること。

③ 遺失物等管理業務

【共 通】

遺失物の発見又は届出があった場合は、適切に保管し、申出があった場合は、速やかに引き渡すほか、必要に応じて警察等へ届け出るなど遺失物法（平成 18 年 6 月法律第 73 号）に基づき適切に対応すること。

④ その他

【共 通】

ア エントランス付近に設置する行事等の掲示板、立て看板及び貸室予約状況の掲示板の管理を行い、利用者の利便性向上に努めること。

イ 受付カウンター及び周囲の整理整頓を行うほか、円滑な運営に努めること。

ウ 傘立て等の管理をすること。

2 高齢者の福祉の向上を図る事業の実施

(1) 高齢者の健康維持や介護予防に資する事業（指定事業）

① 業務内容

老人福祉センターの開館時間において、高齢者の健康維持や介護予防を目的とした次の事業を実施すること。

なお、事業の周知及び募集については、事前に区と協議すること。

ア 呼吸器機能の維持を含む健康維持事業（指定事業）

イ 高齢者マッサージ事業（指定事業）

ウ 高齢者カラオケ事業（指定事業）

② 要求水準

ア 呼吸器機能の維持を含む健康維持事業（指定事業）

【共通】

(a) 専門講師の指導により、高齢者の心肺機能や運動機能の低下を防ぎ、要介護及び要支援状態になることを予防するための健康維持事業を行うこと。

(b) 実施に当たっては、高齢者の食事（栄養、嚥下）や健康維持に資する体操など、高齢者が気軽に参加できるプログラムを作成すること。

(c) 1回当たりの実施時間は2時間程度とし、定員15人程度とする。

(d) 江戸川橋・湯島でそれぞれ年間45回程度実施すること。

イ 高齢者マッサージ事業（指定事業）

【共通】

(a) 高齢者の健康維持・増進に資するため、マッサージサービスを実施すること。

(b) 1回当たりの実施時間は午前2時間、午後1時間15分程度とし、定員20名程度とする。

(c) 江戸川橋・湯島でそれぞれ年間14回程度実施すること。

ウ 高齢者カラオケ事業（指定事業）

【共通】

(a) 高齢者の家庭での引きこもり予防や生きがいのため、専門講師の指導により、参加者が楽しみながら歌の指導を受けられるカラオケ教室を実施すること。

(b) 1回当たりの実施時間は2時間以上とし、定員20人程度とする。

(c) 江戸川橋・湯島で上半期と下半期を分けて実施し、上半期10回・下半期10回程度実施すること。（例．上半期を江戸川橋、下半期を湯島で実施）

(2) 高齢者交流事業（指定事業）

① 業務内容

高齢者が気軽に立ち寄り、自主的な集まりや仲間との交流を促すために、高齢者への活動の場を提供するとともに、教養の向上のための講座や教室、行事等を実施すること。

なお、周知及び募集方法については、区と事前協議すること。

ア 高齢者の交流の場の提供と交流の促進

イ 地域の高齢者関連情報の提供

ウ 教養に関する教室・講座等の実施

エ 敬老の日事業

② 要求水準

ア 高齢者の交流の場の提供と交流の促進

【江戸川橋】

(a) リフレッシュルームにおいて囲碁・将棋・マッサージ機などの貸出しを行い、交流の場の提供と交流の促進を図ること。

(b) リフレッシュルームに図書コーナーを設置し、貸出しを行うこと。

(c) リフレッシュルームにおいて自動給茶機1台を設置し、管理を行うこと。

【湯 島】

(a) ホールにおいて囲碁・将棋・マッサージ機などの貸出しを行い、交流の場の提供と交流の促進を図ること。

(b) 給湯室において自動給茶機1台を設置し、管理を行うこと。

イ 地域の高齢者関連情報の提供

【共 通】

区の高齢者施策について知識と理解を有し、相談者に対し適切な関連情報を提供すること。

なお、必要と判断した場合は、相談者の状況等について区へ連絡すること。

ウ 教養に関する教室・講座等の実施

【共 通】

(a) 地域福祉振興施設の貸室において、教養に関する教室・講座等を前期2回以上、後期2回以上開催すること。なお、1教室・講座当たり5回以上開催し、1回当たりの定員は江戸川橋20人以上、湯島14人以上とするこ

と。

- (b) 講座等の開催に当たり、参加者から教材費・材料費等の実費相当額を徴収する場合は、事前に区と協議すること。

【江戸川橋】

- (a) 地域福祉振興施設の貸室において、文化や芸術等にふれることを目的としたイベント等を企画し、年3回以上実施すること。
- (b) 地域福祉振興施設の貸室において、映画会を2か月に1回程度実施すること。
- (c) 高齢者の教養の向上や生きがいをづくりのため、参加者同士が気軽に参加し、対戦を楽しむことができる囲碁交流会・将棋交流会を年1回ずつ実施すること。

なお、実施時期等については、事前に区と協議すること。

【湯 島】

- (a) 地域福祉振興施設の貸室において、高齢者の生きがいをづくりや社会参加を促進し、利用者同士の交流につながる教室・講座等を開催すること。

なお、教室・講座は複数の種類を用意し、毎月固定の曜日で通年実施とすること。

エ 敬老の日事業

【共 通】

- (a) 敬老の日を記念して、高齢者を対象とした記念イベントを実施すること。
- (b) 事業実施において必要な人員等を確保し、参加者への案内を行うこと。
- (c) 施設を利用している高齢者クラブや高齢者サークル団体等の地域団体と協力した事業とすること。
- (d) 多くの高齢者の参加を図るため、効果的・効率的なPRを行うこと。

(3) 高齢者入浴サービス事業（指定事業）

① 業務内容

老人福祉センターの開館時間において、自立して入浴できる区内に住所を有する60歳以上の者を対象として浴室を開放し、入浴サービス事業を実施するため、次の業務を行うこと。

- ア サービス利用申請受付及び決定
- イ 定期的な健康相談
- ウ 浴室の管理

② 要求水準

ア サービス利用申請受付及び決定

【共通】

- (a) 入浴サービスの利用を希望する者から、事前に既往歴などについて書面により申請を受けること。
- (b) 利用決定に当たっては、イの健康相談を受けることを条件とし、伝染性の疾患にかかっている等、共同で浴室を利用することが困難な状態にないことを確認すること。
- (c) 利用決定した者（以下「入浴利用者」という。）の「登録証（後述Ⅱ 1（1）②イ参照）」に決定を示す表示をすること。
- (d) 入浴サービスを利用するときには、上記(c)の登録証の提示を求めること。
- (e) 利用決定後においても、次に該当する者については、浴室の利用ができないため、入浴利用者へ注意喚起するとともに、確認を怠らないこと。
 - (i) 伝染性の疾患にかかっている者
 - (ii) 身体的状況により他の利用者と一緒に浴室を利用することが困難な者
 - (iii) 浴室の管理上、指定管理者が入浴を不相当と認めた者

イ 定期的な健康相談

【共通】

- (a) 入浴利用者ごとに健康状態及び利用記録を作成し、万一に備え既往歴など自己申告により申請してもらった内容を履歴管理すること。
また、健康状態に変化が見られる場合及び年1回は、看護師又は保健師が利用者の健康状態について必要かつ適切な管理、指導を行うこと。
- (b) 利用登録は、入浴利用者が登録を終了してから1年後まで保管しておくこと。また、個人情報の管理に十分に留意し、保管・廃棄に当たっては漏えいのないよう万全を期すこと。

ウ 浴室の管理

【共通】

- (a) 浴室の利用は、老人福祉センターの開館時間のうち、連続した4時間以上を確保すること。
- (b) 浴室及び脱衣所の清掃を完了してから利用に供するため、適切な時間設定をすること。また、時間設定については、入浴利用者の利便性を考慮して決定すること。
- (c) 浴室及び脱衣室の清掃は、毎回実施すること。

なお、浴室の利用時間内に衛生上不適切な状況となった場合は、即時対応すること。

【江戸川橋】

(a) 浴室の利用は、定期点検等の維持管理を除き、老人福祉センターの開館時間に行い、週6日以上実施すること。

【湯 島】

(a) 浴室の利用は、定期点検等の維持管理を除き、老人福祉センターの開館時間に行い、週4日以上実施すること。

(4) 健康相談事業（指定事業）

① 業務内容

看護師又は保健師が健康に関する様々な相談に応じるとともに、浴室の利用決定の際に必要な健康相談を行う。

② 要求水準

【江戸川橋】

(a) 健康相談の実施については、健康相談室で月2回・4時間程度実施し、利用者ごとの相談内容を、必要に応じてカルテに記入すること。

(b) 利用者に対して病気の早期発見・予防・療養の方法等、保健衛生知識の普及に努めること。

【湯 島】

(a) 健康相談の実施については、和室Cで月2回・4時間程度実施し、利用者ごとの相談内容を、必要に応じてカルテに記入すること。

(b) 利用者に対して病気の早期発見・予防・療養の方法等、保健衛生知識の普及に努めること。

(5) その他指定事業

高齢者の福祉の向上を図る施設として、事務室の受付カウンターにおいて、区の基準に則り次の事業を実施する。

① 車椅子の貸出し

ア 業務内容

貸出用車椅子の管理・整備

イ 要求水準

【共通】

- (a) 利用者の申請により貸し出しできるように、車椅子を適切に管理・整備すること。
- (b) 利用者が使用する車椅子は、貸出終了後に点検・確認・整備を行い、片付けること。
- (c) 車椅子貸出台帳を整備し、貸付年月日、申請者、利用者、貸し出した車椅子の番号、返却年月日等を記載し、整理しておくこと。
- (d) 指定された期日までに返却されない場合は、返却するよう督促すること。
- (e) その他不明な点は、区と協議すること。

② 敬老杖^{つえ}の支給

ア 業務内容

敬老杖の管理・支給

イ 要求水準

【共通】

- (a) 利用者に支給する敬老杖の在庫がなくならないよう管理し、不足が生じる場合には、区に連絡して、補充すること。
- (b) 区が指定する様式を用いて利用者からの申請を受け付け、敬老杖を支給すること。
なお、利用者の要望により杖の長さを加工して、調整すること。
- (c) 敬老杖の支給状況について、区の指示に基づき、報告すること。
なお、当該報告に関する個人情報の取り扱いについては、申請時に了承を得ておくこと。

(6) その他自主事業（目的内）

施設の設置目的内において、指定事業の実施を妨げない範囲で、指定管理者が自己の費用と責任において各種事業を企画し、実施する。

① 業務内容

ア 事業の企画・実施

イ その他

② 要求水準

ア 事業の企画・実施

【共通】

- (a) 公共施設に適した事業として、施設利用者のニーズを踏まえながら、高齢者を含む幅広い年齢層の利用者が楽しめるプログラムを用意し、継続的な利用促進を図ること。
- (b) 事業について、内容、対象、実施時期、実施場所、参加費等を年度ごとに計画し、区の承認を得た上で実施すること。
- (c) 実施の際は、後述するⅡ 1 (1)②イの登録をする団体の利用の妨げとならないよう配慮し、参加者の技量、年齢層等に応じた内容で行うこと。

イ その他

【共通】

- (a) 事業実施に伴う参加者の募集、抽選、登録、広報活動等必要な事務手続を行い、施設の利用促進を図ること。
- (b) 自主事業の参加費は、公共施設での事業であることを前提とし、適正な価格を設定すること。
- (c) 飲料用自動販売機を1台以上設置し、適切に管理すること。
 - (i) ユニバーサルデザイン
年齢や性別、障害の有無等にかかわらず、誰もが使いやすいように工夫された自動販売機であること。具体的には、低位置にある押しボタン、硬貨投入口に受皿設置、取り出しやすい商品取出口等を備えている機器であること。
 - (ii) 省エネルギー
消費電力の削減を図るため、高効率の自動販売機とすること。
 - (iii) 災害支援型
災害支援型自動販売機とすること。
 - (iv) プラスチックごみ削減
販売品については、プラスチックごみの削減を推進する観点から、自動販売機設置基準(令和3年6月16日改訂)に沿った販売品とすること。

3 地域団体との連携及び地域福祉活動の促進(指定事業)

(1) 業務内容

- ① 高齢者クラブとの連携を図る事業
- ② 地域の高齢者に係る団体との連携を図る事業
- ③ 総合福祉センターの利用者同士や地域住民が交流する事業
- ④ 総合センター内の利用者との交流する事業

- ⑤ 実習生及びボランティアの受入れ及び活用
- ⑥ 高齢者施設等ボランティア講座
- ⑦ ボランティア実践講座「セカンドステージサポートゼミ」

(2) 要求水準

【共通】

- ① 高齢者クラブとの連携を図る事業
高齢者クラブとの連絡交流等の提携を行うこと。
- ② 地域の高齢者に係る団体との連携を図る事業
後述するⅡ 1 (1) ②イの登録をする団体の活動状況を把握し、地域の関連団体への連携を図るための周知・連絡に努めるとともに、地域の行事等への協力・連携・参加を行うこと。
- ③ 実習生及びボランティアの受入れ及び活用
施設を広く理解してもらうため、学校等から実習生及びボランティア等の受入れの申入れがあった場合は、運営に支障が出ない限り受入れを行うこと。そのほか、地域住民のボランティア活動について、情報収集と活用を行い、積極的な受入れを行うこと。

【江戸川橋】

- ① 総合福祉センターの利用者同士や地域住民が交流する事業
 - ア 地域の福祉活動の振興を図るため、各施設の利用者が交流する機会や、利用者と地域住民が交流する行事を年1回以上行うこと。
 - イ 3階屋外にある交流広場を午前9時から午後5時(又は日没)まで開放し、館内にある各施設の利用者が交流する場を提供すること。また、館内にある各施設からの提案を受け入れ、利用の促進を図ること。
- ② 高齢者施設等ボランティア講座
 - ア 高齢者福祉や介護に関心があるおおむね50歳以上の区民に対し、ボランティア活動に必要な心得及び基本的な介助技術等に関する講義を行うとともに、高齢者施設等でのボランティア体験の機会を提供する講座を年1回以上行うこと。
 - イ 講座は、全3回で構成するものとし、第1回及び第2回の講義で必要な知識を十分に習得した後に、第3回は、区内福祉施設におけるボランティア体験で実践する機会とすること。

ウ 定員は、30人程度とする。

③ ボランティア実践講座「セカンドステージサポートゼミ」

ア おおむね50歳以上の区民を対象に、区の情報誌の編集を題材として、高齢期のボランティア活動等を通じた社会参加や生きがいの重要性を理解してもらうとともに、自らが体験し発信源となって同世代の活動開始につなげていくことを目的とした実践講座を年1回以上行うこと。

イ 講座は、10回程度で構成するものとし、情報誌の編集に必要な技術の習得に加え、参加者同士が交流と意見交換を十分に行いながら、社会参加や生きがいのづくりに積極的に取り組む意識を高める内容とすること。

ウ 定員は、15人程度とする。

【湯 島】

① 総合センター内の利用者と交流する事業

地域の福祉活動の振興を図るため、各施設の利用者と交流する機会や行事を他の所管課や事業者と連携し、年1回以上行うこと。また、館内にある各施設からの提案を受け入れ、交流を図ること。

4 広報事務（指定事業）

利用者の立場で施設運営を行うことを基本に、利用の促進を図るため効率的かつ効果的な広報活動を実施する。

(1) 業務内容

広報活動

(2) 要求水準

【共 通】

① 年間を通してパンフレット、チラシ及びポスター等を作成し、施設の利用案内や月ごとの各種事業等のPRを行うこと。配布するものは、文京区福祉部高齢福祉課に内容の事前確認を行った上で作成し、配布する広報物を1部区に提出すること。

② ホームページを開設し、施設の利用案内、施設の概要、最新の行事等の情報提供を行い、随時更新管理を行うこと。ホームページは、文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の兼用を可とする。

- ③ 館内やエントランス付近に設置する行事等の掲示板、立て看板等を有効的に活用し、広報活動を行うこと。

Ⅱ 運営管理業務（施設の使用の承認に係る業務）

1 老人福祉センター利用申請の登録及び施設使用の承認（指定事業）

老人福祉センターの利用は、区内に住所を有する 60 歳以上の高齢者（以下「個人」という。）及び個人を主な構成員とする団体（以下「団体」という。）を対象とし、利用申請の登録及び施設使用の承認を行う。

（1）利用申請に基づく登録業務

老人福祉センターを利用しようとする個人及び団体からの利用申請を受け付け、登録を行う。

① 業務内容

- ア 老人福祉センター利用申請の受付
- イ 老人福祉センター利用申請の登録
- ウ 老人福祉センター利用申請の登録取消し

② 要求水準

- ア 老人福祉センター利用申請の受付

【共通】

- (a) 施設の利用申請は、個人又は団体別に事務室受付カウンターにおいて受け付けること。

なお、団体からの利用申請は、団体の代表者により申請してもらうこと。

- (b) 令和 4 年度末日現在で登録していた個人及び団体については、現行の指定管理者からの情報提供に基づき、利用申請の手続を省略すること。

- イ 老人福祉センター利用申請の登録

【共通】

- (a) 利用条件に該当する個人又は団体について、利用申請を認めて登録し、登録証を発行すること。
- (b) 登録に当たっては、個人又は団体別に登録名簿を作成し、管理すること。
- (c) 令和 4 年度末日現在で登録していた個人及び団体については、現行の指定管理者からの情報提供に基づき登録名簿に登載し、登録証を発行すること。

- (d) 登録名簿については、区の求めに応じて提出すること。また、当該個人情報
の取扱いについて、利用申請時に同意を得ておくこと。

ウ 老人福祉センター利用申請の登録取消し

【共通】

次の条件に該当したときには、登録を取り消すこと。

- (a) 個人又は団体の利用条件に該当しなくなったとき。
- (b) 区からの登録取消しの要請があったとき。
- (c) 虚偽の申請が判明したとき。
- (d) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
- (e) 営利を目的とする活動が認められるとき。

(2) 使用申請の受付及び承認

登録した団体からの施設の使用申請を受け付け、承認を行う。

① 業務内容

- ア 施設の使用申請の受付
- イ 施設の使用申請の承認
- ウ 施設の使用承認の取消し

② 要求水準

- ア 施設の使用申請の受付

【共通】

- (a) 団体が施設の使用を希望する場合、事務室の受付カウンターにおいて、
団体の代表者に登録証を提示させて登録を確認した上、申請を受け付ける
こと。
- (b) 申請に当たっては、施設の空き状況に応じて受け付けること。
- (c) 施設使用の時間区分は、原則として、地域福祉振興施設の貸室と同様と
すること。
なお、指定管理事業の実施に伴い、4時間未満の空き時間が発生した
場合には、団体からの希望に応じて、可能な範囲において対応すること。
- (d) 施設の空き状況に応じ、区からの施設使用に応じること。

【江戸川橋】

- (a) 申請の受付は、使用しようとする日が属する月の4か月前の20日までに
申請を受け付けること。

【湯 島】

- (a) 申請の受付は、使用しようとする日が属する月の3か月前の25日までに申請を受け付けること。

イ 施設の使用申請の承認

【共 通】

- (a) 団体からの使用申請に基づき、施設の空き状況に応じて使用の承認を行い、承認書を発行すること。
- (b) 承認した内容を台帳において管理し、問合せ等に対応するとともに、適宜、掲示板及び立て看板に掲出すること。
- (c) 現行の指定管理者が前年度に施設の使用を承認した予約内容を引き継ぎ、使用申請の手続を省略すること。

ウ 施設の使用承認の取消し

【共 通】

次の条件に該当したときには、承認を取り消すこと。

- (a) 施設使用の取下げの連絡を受けたとき。
- (b) 団体の登録が取り消されたとき。
- (c) 使用の目的又は条件に違反したとき。
- (d) 指定管理者の指示に従わないとき。
- (e) 災害その他の事故により、福祉センターの施設等の使用ができなくなったとき。
- (f) これらのほか、指定管理者が特に必要があると認めたとき。

2 「文の京」施設予約ねっとシステムに係る業務（指定事業）

地域福祉振興施設について、「文の京」施設予約ねっと（文京区インターネット施設予約システム。以下「予約システム」という。）により、登録されている施設利用状況の検索、照会、予約システム利用団体登録手続に関する業務を行う。

① 業務内容

- ア 予約システムの操作・管理
- イ 利用者用タッチパネル端末の操作・管理
- ウ 先行予約に係る業務

② 要求水準

【江戸川橋】

ア 予約システムの操作・管理

- (a) 利用者対応として、新規利用登録や空き施設の予約申込み、スケジュール

の照会、入金登録、還付処理等の手続を行うために、対応する職員全員が予約システムに熟知し、利用者へ適切な案内ができるようにすること。

- (b) 予約システムの定例保守に関する会議に出席し、予約システムの変更等に適切に対応できるようにすること。

イ 利用者用タッチパネル端末の操作・管理

タッチパネル端末を管理し、利用者からの求めに応じて操作方法の説明を行うなど予約システムを熟知すること。

ウ 先行予約に係る業務

行政使用に係る先行予約のシステム入力等を行うこと。

3 地域福祉振興施設の利用申請の登録及び施設使用の承認（指定事業）

地域福祉振興施設の利用は、区内在住・在勤・在学者を対象とし、利用申請の登録及び施設使用の承認を行う。

利用手続については、文京福祉センター条例（平成 26 年 6 月文京区条例第 17 号。以下「福祉センター条例」という。）に基づいて適正に処理を行い、申請者に対して不当な差別的取扱いがないようにすること。

【江戸川橋】

福祉センター条例及び文京区インターネット施設予約システムの利用に関する規則（平成 17 年 12 月文京区規則第 64 号。以下「予約システム規則」という。）に基づき、

適正に処理を行うこと。

① 業務内容

ア 利用者登録・使用承認業務（予約システム管理）

イ 施設予約業務（予約システム管理）

ウ 貸出業務（予約システム管理）

② 要求水準

ア 利用者登録・使用承認業務（予約システム管理）

- (a) 団体の貸切利用（以下「団体利用」という。）のための新規団体登録については、申請書類等で利用要件を確認し、福祉センター条例、文京福祉センター条例施行規則（平成 26 年 8 月文京区規則第 40 号。以下「センター規則」という。）及び予約システム規則に基づき、公正に利用登録及び使用承認を行うこと。

なお、承認の際、必要に応じて条件を付すことも可とする。

- (b) 福祉センター条例に規定する不承認の事項に該当する場合は、使用を承認しないこと。
- (c) 福祉センター条例に規定する違反等の行為を行う利用者に対しては、承認の取消し又は使用制限若しくは停止を命ずること。
- (d) 優先される利用日程（行政使用等）については、区からの依頼を受け、協力すること。

イ 施設予約業務（予約システム管理）

団体利用について、予約システム及び窓口申請による施設予約（抽選及び空き施設の利用）の受付を行うこと。

ウ 貸出業務（予約システム管理）

予約システムで確認し、利用者が速やかに利用できるように対応すること。
団体利用については、予約状況及び利用者カード等で団体を確認し、利用団体が速やかに利用できるように対応すること。

【湯 島】

福祉センター条例に基づき、適正に処理を行うこと。

(1) 利用申請に基づく登録業務

地域福祉振興施設を利用しようとする団体からの利用申請を受け付け、登録を行う。

① 業務内容

- ア 地域福祉振興施設の利用申請の受付
- イ 地域福祉振興施設の利用申請の登録
- ウ 地域福祉振興施設の利用申請の登録取消し

② 要求水準

ア 地域福祉振興施設の利用申請の受付

- (a) 施設の利用申請は、団体別に事務室において受け付けること。
なお、団体からの利用申請は、団体の代表者により申請してもらうこと。
- (b) 令和4年度末日現在で施設を利用していた団体については、現行の指定管理者からの情報提供に基づき、利用申請の手続を省略すること。

イ 地域福祉振興施設の利用申請の登録

- (a) 利用条件に該当する団体について、利用申請を認めて登録し、登録証を

発行すること。

- (b) 登録に当たっては登録名簿を作成し、管理すること。
- (c) 令和4年度末日現在で施設を利用していた団体については、現行の指定管理者からの情報提供に基づき登録名簿に登載し、登録証を発行すること。
- (d) 登録名簿については、区の求めに応じて提出すること。また、当該個人情報 の取扱いについて、利用申請時に同意を得ておくこと。

ウ 地域福祉振興施設の利用申請の登録取消し

次の条件に該当したときには、登録を取り消すこと。

- (a) 団体の利用条件に該当しなくなったとき。
- (b) 区からの登録取消しの要請があったとき。
- (c) 虚偽の申請が判明したとき。
- (d) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
- (e) 営利を目的とする活動が認められるとき。

(2) 使用申請の受付及び承認

登録した団体からの施設の使用申請を受け付け、承認を行う。

① 業務内容

- ア 施設の使用申請の受付
- イ 施設の使用申請の承認
- ウ 施設の使用承認の取消し

② 要求水準

ア 施設の使用申請の受付

- (a) 団体が施設の使用を希望する場合、事務室の受付において、団体の代表者に登録証を提示させて登録を確認した上で、申請を受け付けること。
- (b) 申請の受付は、センター規則で定める団体が使用する場合は、使用しようとする日が属する月の3か月前の25日までに受け付け、その他の団体が使用する場合は、使用しようとする日が属する月の1か月前の初日から受け付けること。
- (c) 申請に当たっては、施設の空き状況に応じて受け付けること。
- (d) 施設の空き状況に応じ、区による行政使用に応じること。

イ 施設の使用申請の承認

- (a) 団体からの施設の使用申請に基づき、施設の空き状況に応じて使用の承認を行い、承認書を発行すること。

- (b) 承認した内容を台帳において管理し、問合せ等に対応するとともに、適宜、掲示板や立て看板に掲出すること。
- (c) 現行の指定管理者が前年度に施設の使用を承認した予約内容を引き継ぎ、使用申請の手続を省略すること。

ウ 施設の使用承認の取消し

次の条件に該当したときには、承認を取り消すこと。

- (a) 施設使用の取下げの連絡を受けたとき。
- (b) 団体の登録が取り消されたとき。
- (c) 使用の目的又は条件に違反したとき。
- (d) 指定管理者の指示に従わないとき。
- (e) 災害その他の事故により、福祉センターの施設等の使用ができなくなったとき。
- (f) これらのほか、指定管理者が特に必要があると認めたとき。

4 附帯設備等の貸出し及び設置（指定事業）

(1) 業務内容

附帯設備、貸出用備品の管理・設置

(2) 要求水準

【共通】

- ① 利用者の要請により貸出しができるよう、附帯設備及び貸出用備品を適切に管理すること。
- ② 利用者が利用する附帯設備等は、利用終了後に点検・確認を行い、適切に管理すること。

Ⅲ 利用料金収受業務

1 利用料金の決定・減免（指定事業）

利用料金については、福祉センター条例及びセンター規則に基づき定める。

(1) 業務内容

- ① 利用料金の決定
- ② 利用料金の減免

(2) 要求水準

【共通】

① 利用料金の決定

福祉センター条例及びセンター規則で定める利用料金を上限に、区長の承認を受けて定めること。

② 利用料金の減免

福祉センター条例及びセンター規則で定める基準により、利用料金の減免を行うことができる。

2 利用料金の収受・還付(指定事業)

施設を利用しようとする者から、当該施設の利用に係る利用料金を収受する。

(1) 業務内容

① 利用料金の収受

② 利用料金の還付

(2) 要求水準

① 利用料金の収受

【共通】

ア 福祉センター条例等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受した全ての利用料金（施設利用料・附帯設備利用料）について、専用の帳簿を作成し、収入を明らかにすること。

イ 直接金銭を取り扱う際の帳票管理等、出納方法を明確にすること。

【江戸川橋】

ア 予約システム登録により口座引き落としの利用申請書類等の審査を適切に行うこと。

② 利用料金の還付

【共通】

ア 既納の利用料金は還付しない。ただし、指定管理者は、福祉センター条例等に基づき全部又は一部を還付することができる。

イ 直接現金を取り扱う還付手続については、帳簿等で明確に行うこと。

IV 施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）

1 施設等の管理業務

指定管理者は、利用者の安全に万全を期すとともに、施設の運営に支障のないように、常に善良な管理者の注意を持って、施設の管理を行う。

(1) 施設等の管理（指定事業）

施設を適切に管理運営するために、施設環境の維持を行う。

① 業務内容

- ア 建物等の管理業務
- イ 専有部分の管理業務

② 要求水準

【江戸川橋】

建物等の管理業務

- (a) 施設等に係る指定管理者の管理の範囲において、日常点検及び法定点検を計画的に行い、建物及び建物内外設備を適正に管理運営すること。
- (b) 下記に定める日常管理を適正に実施すること。
 - (i) 機械警備
 - (ii) 蛍光灯の交換等軽微な建物保守
 - (iii) 簡易専用水道検査

【湯 島】

専有部分の管理業務

- (a) 施設等に係る指定管理者の管理の範囲において、日常点検を計画的に行い、施設内の設備を適正に管理運営すること。
- (b) 下記に定める日常管理を適正に実施すること。
 - (i) 日常の巡回点検
 - (ii) 蛍光灯の交換等軽微な施設内の保守

(2) 備品等の管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 備品の管理、購入
- イ 消耗品の管理、購入
- ウ リース品の管理

② 要求水準

ア 備品の管理、購入

【共通】

- (a) 施設の運営に支障がないように、貸与備品については、注意して適切に管理するとともに、不具合の生じた備品については、指定管理者で1件当たり30万円（消費税及び地方消費税を含む。以下同じ。）以下の修理を行うこと。
- (b) 指定管理者は、故意又は過失により貸与備品等を毀損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入し、若しくは調達すること。
- (c) 貸与備品で廃棄等の移動が生じる場合は、事前に区へ報告すること。
- (d) 貸与備品は、備品台帳により管理するとともに、年1回以上の実地棚卸しを行い、使用状況等を把握すること。
- (e) 区が準備した貸与備品のほか、必要な場合は、事業運営・維持管理用に備品を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。
- (f) 指定管理者に帰属する備品については、区の貸与備品と区別し、別の台帳により管理すること。

イ 消耗品の管理、購入

【共通】

- (a) 施設の運営に支障がないように、貸与物品については、注意して適切に管理するとともに、不具合の生じた物品については、指定管理者で修理を行うこと。
- (b) 区が準備した貸与物品のほか、必要な場合は事業運営・維持管理用に消耗品を調達するとともに、適宜補充・更新を行うこと。
- (c) 指定管理者は、故意又は過失により貸与物品等を毀損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与物品等と同等の機能及び価値を有するものを購入し、若しくは調達すること。

ウ リース品の管理

【共通】

- (a) 常に万全の状態で行うことができるように把握すること。また、区からの貸与備品を除き、機器等リース品については、利用者の利用に供するためメーカー等保守点検を行うこと。
- (b) 指定管理者は、故意若しくは過失によりリース品を毀損し、又は滅失し

たときは、必要に応じて弁償すること。

2 設備機器等の保守管理業務

施設の機能を維持するとともに、利用者が快適に利用できる良好な環境の提供に配慮すること。業務に当たっては、法令等に基づき、安全に注意するとともに、環境に配慮した保守管理を行うこと。

(1) 設備運転管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 運転・監視
- イ 点検・整備

② 要求水準

- ア 運転・監視

【共通】

- (a) 設備の運転及び監視を行う。これに関連する電気、ガス及び水道の使用量については、節減に努めること。
- (b) 施設管理上、運転記録が必要な設備については、適切に運転記録をとること。

- イ 点検・整備

【共通】

- (a) 法定点検及び自主点検、初期性能・機能維持のため、必要に応じた外観点検、機能点検、機器作動点検及び整備業務を行い、その際に、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。
- (b) 設備の修理・工事に関する監督及び立会いを行い、施設等に関する官公庁提出書類を作成すること。
- (c) 点検内容及び異常時の対応等について、適切に記録をとり保管すること。
- (d) それぞれの業務の詳細については、資料集の「設備機器等の保守管理業務」を参照し、従うこと。

【江戸川橋】

- (a) 非常通報装置、自動ドア、昇降機、空調設備、管理用シャッター、ボイラー、電話設備等の機器の運転・点検・整備を行うこと。

【湯島】

- (a) ボイラー、自動給茶機、空調設備等の機器の運転・点検・整備を行うこ

と。

(2) 特殊簡易公衆電話の管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 特殊簡易公衆電話の管理
- イ 料金の管理

② 要求水準

【江戸川橋】

- ア 特殊簡易公衆電話の管理

総合福祉センター1階に設置されている特殊簡易公衆電話を管理すること。
また、利用者への案内や問合せに対応するとともに、利用者の利用に供するために必要な運用管理（両替等）を行うこと。

- イ 料金の管理

特殊簡易公衆電話の硬貨収納装置部分が満杯にならないよう、適宜管理すること。

(3) 複写機の設置及び管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 複写機の設置及び管理
- イ 料金の管理

② 要求水準

【共通】

- ア 複写機の設置及び管理

利用者の利用に供するため、複写機1台を通行の妨げにならないよう留意した上で常時設置すること。また、利用者への案内や問合せに対応するとともに、用紙の補給等の運用管理を行うこと。

- イ 料金の管理

複写機のコインラックが満杯にならないよう適宜管理し、必要に応じて釣銭を確認すること。

(4) 通信カラオケ機器の設置及び管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 通信カラオケ機器の設置及び管理

② 要求水準

【共通】

ア 通信カラオケ機器の設置及び管理

老人福祉センターの利用者の利用に供するため、通信カラオケ機器1台を常時設置し、不具合の発生時には速やかにリース事業者に対応を依頼するなど、運用管理を行うこと。

(5) 修繕（指定事業）

① 業務内容

ア 施設の点検及び修繕

イ 施設の修繕及び管理の記録・保管

② 要求水準

【共通】

ア 施設の点検及び修繕

(a) 設備等の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修理・修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。

(b) 破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告するとともに、一件当たり30万円以下の修繕(以下「小破修繕」という。)については、指定管理者が修繕を行うこと。(ただし、建物の躯体に係る修繕については、別途、区と協議する。)

(c) 小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用を努めること。

(d) 一件当たり30万円を超える修繕は、業者の手配、契約行為、支出等一連の手続については、指定管理者の発意、故意若しくは過失により毀損し、又は滅失する等の理由を除き、原則として、区が行う。

イ 施設の修繕及び管理の記録・保管

実施した施設修繕の記録を正確かつ効率的にとり、保管すること。

3 衛生管理業務

施設における良好な衛生環境、快適な施設環境を維持するため、清掃業務及び美観の維持に努める。

(1) 清掃業務（指定事業）

① 業務内容

ア 日常清掃

- イ 定期清掃等
- ウ 廃棄物処理業務
- エ ごみ処理業務

② 要求水準

【江戸川橋】

ア 日常清掃

- (a) 開館時間までに建物内外を清潔な状態にするために、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態で利用できるようにすること。
- (b) 清掃中は、可能な限り利用者の妨げにならないように作業に努めること。
- (c) そのほか建物内外を随時点検し、常に良好な状態を維持すること。

イ 定期清掃等

日常清掃では行き届かない個所を定期的に清掃することにより、各機能維持に努めること。

ウ 廃棄物処理業務

環境関連法令等を遵守し、廃棄物を適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制及び資源の有効活用に努めること。

なお、廃棄物の処理は、産業廃棄物処理業及び一般廃棄物処理業の許可を有する者に行わせること。

【湯 島】

ア 日常清掃

- (a) 開館時間までに施設内を清潔な状態にするために、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態で利用できるようにすること。
- (b) 清掃中は、可能な限り利用者の妨げにならないように作業に努めること。
- (c) そのほか、施設内を随時点検し、常に良好な状態を維持すること。

イ 定期清掃等

日常清掃では行き届かない個所を定期的に清掃することにより、各機能維持に努めること。

ウ 廃棄物処理業務

環境関連法令等を遵守し、廃棄物を適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制及び資源の有効活用に努めること。

なお、廃棄物の処理は、産業廃棄物処理業及び一般廃棄物処理業の許可を有する者に行わせること。

(2) 美観・衛生環境維持管理（指定事業）

① 業務内容

- ア 衛生環境管理
- イ 植栽管理・害虫駆除

② 要求水準

- ア 衛生環境管理

【共通】

- (a) 消毒用アルコールを設置するなどして、新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症対策を適切に実施すること。

【江戸川橋】

- (a) 関係法令等に基づき、建物内外を衛生的に良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を維持するため、必要な水質管理、暗幕・カーテン等の洗濯を行うこと。また、リフレッシュルームの畳表替えは、必要に応じ実施すること。

【湯島】

- (a) 関係法令等に基づき、施設内を衛生的に良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を提供するため、必要な水質管理、カーテン・マッサージ機カバー・座布団カバー等の洗濯を行うこと。

- イ 植栽管理・害虫駆除

【共通】

- (a) 害虫駆除及び発生防止に努めること。

【江戸川橋】

- (a) 植栽の維持管理を日常的、定期的を実施するとともに美観の維持に努めること。また、樹木の剪定、落葉等の清掃、近隣環境にも配慮すること。

4 安全・危機管理業務（指定事業）

施設利用者の安全確保のための館内環境及び秩序の維持と、災害等の緊急時の管理体制を万全のものとする。

(1) 業務内容

- ① 日常的な巡回等
- ② 緊急時の対応
- ③ 災害時の対応

(2) 要求水準

① 日常的な巡回等

【江戸川橋】

- ア 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、建物内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに館内の状態を把握すること。
- イ 施設の利用目的に沿わない行為や、他利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど館内の秩序維持に努めること。
- ウ 閉館時の警備業務は機械警備とすること。

【湯 島】

- ア 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに施設内の状態を把握すること。
- イ 施設の利用目的に沿わない行為や、他利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど施設内の秩序維持に努めること。

【共 通】

- ア 施設の秩序の維持のために、必要と判断される場合には、福祉センター条例第17条の規定により、使用の承認を取り消す等の必要性を区に協議し、必要な措置を取ること。
- イ 日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるように防犯体制を整えること。

② 緊急時の対応

【共 通】

- ア 急病人やけが、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報の上、迅速かつ適切に対応すること。あわせて、速やかに区に報告すること。
- イ トラブル等の不測の事態に備えて、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。
- ウ 全職員を対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を実施すること。
なお、研修等については、年間計画を作成し、区に計画及び実施報告を行うこと。
- エ 関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に書面で提出すること。

③ 災害時の対応

【共 通】

- ア 地震・火災等に備え、防災管理体制を整えるとともに、災害時対応マニュアルを作成し、非常事態が発生した場合には、施設管理者として必要な措置を行うこと。
- イ 台風や積雪など天候による施設への影響を最小限に抑えるため、適切な対応策を講ずること。
なお、被害報告を速やかに行うこと。
- ウ 災害時の対応については、区の指示に従い、協力すること。
なお、このことに係る費用負担は、区と指定管理者で協議することとする。

【江戸川橋】

- ア 防火管理者を定め、総合福祉センターの統括防火管理者として消防計画を策定の上、防火管理協議会を運営し、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整え、消防訓練を実施すること。
- イ 災害時には、4階部分が一般避難所として使用することになるため、地域の避難所運営協議会¹の委員になること。
- ウ 避難所運営協議会の委員として、平常時は会議や訓練等に参加し、災害時は避難所の運営に従事すること。また、震度5弱以上の地震が発生した場合は、避難所を開設するため、職員が参集すること。
- エ そのほか、一般避難所の運営に関することは、福祉避難所（併設の障害者支援施設リアン文京）との連携を含め、文京区総務部防災課の指示に従うこと。（災害時における応急対策に関する実施細目は、資料集7のとおり）

【湯 島】

- ア 防火管理者を定め、消防計画を策定の上、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整え、消防訓練を実施すること。

5 駐車場・駐輪場管理業務（指定事業）

施設利用者の利便を図るため、総合福祉センター敷地内の駐車場及び駐輪場を適正に管理するものとする。

（1）業務内容

- ① 駐車場の日常的な管理
- ② 駐輪場の日常的な管理

¹ 避難所運営協議会

災害時において避難所を円滑に開設・運営するために設立された組織。地域住民、施設管理者等が平常時から避難所の運営についての協議や訓練を実施し、地域の防災力向上を図る。

(2) 要求水準

【江戸川橋】

① 駐車場の日常的な管理

ア 1階及び3階の駐車場については、次に該当する車両に対応するものとして管理すること。(ただし、社会福祉法人武蔵野会運営の障害者支援施設利用者の送迎車両等を除く。)

- ・ 合理的配慮を行う必要がある利用者の使用する車両（恒常的な利用を除く。）
- ・ 緊急車両
- ・ 業者の搬入車両及び施設保守に必要な機材を積載した車両
- ・ 他自治体からの施設見学に要する車両
- ・ 区の庁有車

イ 上記アの車両が駐車した場合、駐車を認める表示を掲示すること。

ウ 上記イの表示がない駐車車両を発見した場合、必要に応じ、駐車場からの退去に係る誘導、指示、警告等を行うこと。

② 駐輪場の日常的な管理

管理上支障があると認められる駐輪場の使用があることを発見した場合、必要に応じ、駐輪場からの退去に係る誘導、指示、警告等を行うこと。

V 人員体制・職員育成

1 人員体制の確保（指定事業）

全ての業務が的確かつ円滑に遂行されるためには、適切で必要な人員を配置する必要があるため、職員の資質、人員配置計画、人材育成計画等について提案すること。

なお、利用者トラブル等に対応可能な責任者を常駐させること。

従事者の雇用に当たっては、労働基準法その他労働関係法令を遵守することとし、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努めること。

特に専任と指定のない職員については、施設の運営に支障がない場合には、他の社会福祉施設等の職員との兼務は差し支えないものとする。

(1) 業務内容

- ① 施設長及び副施設長の配置
- ② 現場責任者の配置
- ③ 高齢者の援助、指導する者の配置等

- ④ その他の職員の配置
- ⑤ 有資格者の配置

(2) 要求水準

【江戸川橋】

① 施設長及び副施設長の配置

- ア 指定管理者は、施設管理に支障のないように統括責任者（施設長）1人、統括責任者を代理できるもの（副施設長）1人を配置すること。施設長は、組織の長として、リーダーシップを発揮する能力と経験を有する者を配置すること。
- イ 施設長及び副施設長は、原則として、指定期間中の変更は行わないように努めること。やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。
- ウ いずれも正規常勤職員とし、施設長は、専任とすること。
- エ 施設長は、防火防災管理者の資格を有すること。また、当該建物における統括防火管理者としての役割を適正に果たすこと。
- オ 施設長は、文京区廃棄物の処理及び再利用に関する条例（平成11年12月文京区条例第43号）第19条第2項の規定により、事業用大規模建築物における廃棄物管理責任者に選任され、事業用大規模建築物における再利用計画書の作成等を行うこと。

② 高齢者の援助、指導する者の配置等

- ア 高齢者の援助、指導する者（以下「指導員」という。）として、高齢者事業の経験のある者、かつ、正規常勤職員を1人以上配置すること。
なお、常勤の指導員のうち1人以上は専任とし、原則として、指定期間中の変更は行わないように努めること。やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。
- イ 健康相談事業は、看護師又は保健師の資格を有するものが行うこと。
- ウ 介護予防に資する事業における専門講師については、事業プログラムを作成できる者として、作業療法士若しくは健康運動指導士又はこれに準ずる資格を有するものが行うこと。
※ 上記②イ・ウについては、雇用ではなく、外部からの派遣や講師依頼等での対応も可とする。

③ その他の職員の配置

- ア 高齢者向けに開催する指定事業の運営を補佐する職員を配置すること。
- イ 事務室の受付に配置する者については、正規常勤職員を専任で1人以上配

- 置すること。
- ウ 必要に応じて、その他の職員（非常勤職員及び臨時職員等）を配置すること。
- エ 障害者及び高齢者の雇用機会拡大に配慮すること。

④ 有資格者の配置

- ア 施設長、副施設長又は専任の指導員のうち、1人以上は社会福祉士の資格を有すること。
- イ 上記①ア、②ア及び③ア・イ・ウのうち、1人以上は介護支援専門員の資格を有すること。

【湯 島】

① 現場責任者の配置

- ア 指定管理者は、施設管理に支障のないように現場責任者1人を配置すること。現場責任者は、現場のリーダーとして、リーダーシップを発揮する能力と経験を有する者を配置すること。
- イ 現場責任者は、原則として、指定期間中の変更は行わないように努めること。やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。
- ウ 現場責任者は正規常勤職員とし、専任とすること。
- エ 現場責任者は、防火防災管理者の資格を有すること。また、当該施設内における防火管理者としての役割を適正に果たすこと。

② 高齢者の援助、指導する者の配置

- ア 高齢者の援助、指導する者（以下「指導員」という。）として、高齢者事業の経験のある者を1人以上配置すること。（職員は、非常勤職員でも可とし、指導員のうち1人以上は専任とする。）
- イ 健康相談事業は、看護師又は保健師の資格を有する者が行うこと。
- ウ 介護予防に資する事業における専門講師については、事業プログラムを作成できる者として、作業療法士若しくは健康運動指導士又はこれに準ずる資格を有する者が行うこと。
- ※ 上記②イ・ウについては、雇用ではなく、外部からの派遣や講師依頼等での対応も可とする。

③ その他の職員の配置

- ア 高齢者向けに開催する指定事業の運営を補佐する職員を配置すること。（職員は非常勤職員でも可とする。）

- イ 事務室の受付に配置する者を専任で1人以上配置すること。(職員は、非常勤職員でも可とする。)
- ウ 必要に応じて、その他の職員(非常勤職員及び臨時職員等)を配置すること。
- エ 障害者及び高齢者の雇用機会拡大に配慮すること。

2 職員育成のための研修等の実施(指定事業)

(1) 業務内容

- ① 職員育成のための研修等の実施
- ② 区等主催の研修等への参加
- ③ 職員の健康管理・定期健診の実施

(2) 要求水準

【共通】

- ① 職員育成のための研修等の実施

質の高いサービスの提供と効率的な施設管理に反映させるために、毎年度当初に研修計画等を作成し、研修等による職員の育成を定期的又は適宜実施すること(年3回以上)。

- ② 区等主催の研修等への参加

区が指定する指定管理者向けの研修や区等が主催する福祉系研修等へ参加すること。

- ③ 職員の健康管理・定期健診の実施

定期的な健康診断の実施等により、職員の健康の維持管理を図ること(年1回以上)。

VI その他の業務等(区長が必要と認めた業務)

1 自主事業(目的外)

指定管理者が区の行政財産を目的外で使用する際には、区に申請を行い、許可を得た上で、自己の費用と責任において事業を実施する。

(1) 業務内容

行政財産の目的外使用による自主事業

(2) 要求水準

【共通】

行政財産の目的外使用による自主事業

ア 目的外使用申請等必要な事務手続を適正に行うこと。

イ 目的外使用に係る事務及び費用については、指定管理者の責任において負担すること。

ウ 目的外使用に係る経理については、帳簿等を別途作成し、明確に行うこと。

2 交流広場の管理（指定事業）

(1) 業務内容

総合福祉センター 3 階交流広場の管理

(2) 要求水準

【江戸川橋】

総合福祉センター 3 階交流広場の管理

ア 老人福祉センターの開館時間に合わせ、3 階の交流広場を開放すること。

ただし、日没が午後 5 時より早い場合には、日没までを開放時間とすること。

イ 開放時間外については、入口を閉じること。

ウ 定期巡回を実施し、安心して利用できる環境を整えること。特に、開放時間の開始時と終了時においては、不審者又は不審物の発見に努め、適切な対処を行うこと。

3 屋上部分の管理（指定事業）

(1) 業務内容

総合福祉センター 3 階屋上部分の管理（建物 4 階に位置。募集要項 3 ページ表 2 参照）

(2) 要求水準

【江戸川橋】

総合福祉センター 3 階屋上部分の管理

ア 職員以外の立入りを禁ずること。ただし、総合福祉センター内における施設からの利用希望があった場合には、管理上の問題がない場合に限り、当該施設職員の立会いのもと、時間を区切った利用を認めること。

イ 定期巡回を実施し、不審者又は不審物の発見に努め、適切な対処を行うこと。

4 連絡調整及び協力等(指定事業)

(1) 業務内容

- ① 定期的な連絡調整の実施（建物内の事業者間での連絡調整及び区との連絡調整）
- ② その他情報交換、各種調査等への協力
- ③ 区が開催する会議への出席
- ④ 区及び行政機関が実施する事業への協力
- ⑤ 区が主催する事業等（行政使用）への施設貸出し

(2) 要求水準

【共通】

- ① 定期的な連絡調整の実施（建物内の事業者間での連絡調整及び区との連絡調整）
 - ア 定期的に建物内の他の事業者等との連絡調整を実施し、課題や問題点等を共有し、情報の収集に努めること。
 - イ 定期的に区の担当者との連絡調整を実施し、課題や問題点等を共有し、情報の収集に努めること。
- ② その他情報交換、各種調査等への協力
上記①以外でも情報交換を行い、また、区や都などの関係機関の各種調査に協力すること。
- ③ 区が開催する会議への出席
区が必要と判断した会議に出席すること。
- ④ 区及び行政機関が実施する事業への協力
 - ア 高齢者を対象とした交通安全行事等、区及び行政機関が実施する事業について、施設の貸出しを行うこと。また、必要な機材の貸出し及び事前搬入に協力すること。
 - イ 区報、区議会だより、区の事業や啓発に関するパンフレット・冊子等を施設に備え置き、区民に配布するほかポスターの掲示を行うこと。
 - ウ 区報ぶんきょう、文の京わたしの便利帳、ホームページ、パブリシティ等に係る原稿の作成に協力すること。
 - エ 事業実施に際し傍聴するなど事業の概要把握に努めること。
 - オ 施設利用者への事業周知及び普及啓発に協力すること。

- ⑤ 区が主催する事業等（行政使用）への施設貸出し
- ア 区が主催する事業等の実施に当たり、施設を貸し出すこと。
 - イ 施設の貸出しに当たり、不明な点は文京区の関係各課（事業所管課）と協議すること。
- ※ アに係る施設貸出しは行政使用のため利用料金は無料とする。当該貸出実績については、資料集「5 優先される利用日程（行政使用）」を参照すること。

5 自己評価（指定事業）

（1）業務内容

- ① 利用者アンケートの実施
- ② 利用者懇談会の実施
- ③ 自己評価

（2）要求水準

【共通】

- ① 利用者アンケートの実施
 - ア 利用者満足度調査としてアンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。（年1回以上）実施に当たっては、満足度調査の手法を取り入れること。
 - イ 利用者アンケートの評価内容は、接客、企画、施設維持管理その他必要な項目とし、指定管理者で作成、回収、集計及び分析を行い、結果を区に報告すること。
 - ウ 評価結果を基に自己評価を行い、改善等を行い業務に反映させること。
- ② 利用者懇談会の実施
 - ア 利用者同士の交流や利用者の意見・要望を把握するため、利用者懇談会を実施すること。（年1回以上）
 - イ 実施方法や実施時期については、事前に区と協議すること。
- ③ 自己評価
 - 施設管理について適宜自己評価を行い、改善に努めるとともに、区に報告すること。

6 各種報告（指定事業）

（1）業務内容

- ① 年間計画及び報告
- ② 月次事業計画及び事業報告
- ③ その他報告（人事異動関係、事件事故、苦情等）

(2) 要求水準

【共通】

- ① 年間計画及び報告
 - ア 毎年度、以下の事業計画関係書を年度当初に区へ提出すること。
 - (a) 指定事業に関する事業計画書
 - (b) 指定事業に関する予算書
 - (c) 職員現員表
 - (d) 自主事業に関する事業計画書
 - (e) 自主事業に関する予算書
 - (f) その他区が必要があると認めた書類
 - イ 年間の計画に変更が生じた場合は、適宜、区に報告を行うこと。
 - ウ 毎年度終了後 60 日以内に、年間の事業報告書と収支報告書を作成し、区へ提出すること。
- ② 月次事業計画及び事業報告
 - 文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の毎月の施設管理計画と事業運営計画を前月に提出し、利用状況統計や事業報告及び利用料金収入については、翌月 20 日までに区に提出すること。
- ③ その他報告（人事異動関係、事件事故、苦情等）
 - ア 年度途中で異動等があった場合は、速やかに区に報告するとともに、届出を提出すること。
 - イ 事件事故等が発生した場合は、速やかに区に報告し、対応するとともに、報告書を提出すること。
 - ウ 苦情等があった場合は、事務室で対応し、必要があれば、区と相談して対応すること。また、報告書を提出すること。
 - エ そのほか施設管理運営上で必要なことは、適宜、区に報告を行うこと。

7 個人情報保護及び情報公開(指定事業)

(1) 業務内容

- ① 個人情報の取扱い
- ② 情報公開の取扱い

(2) 要求水準

【共通】

① 個人情報の取扱い

ア 業務の遂行に当たっては、関係法令及び文京区個人情報の保護に関する条例（平成5年3月文京区条例第6号）を遵守し、個人情報を適切に管理し、そのための管理体制を整えること。

イ 利用者の個人情報の取扱いについては、職場研修を行い、個人情報保護の重要性を徹底する等、万全の措置を講ずること。

ウ 個人情報の取扱いについては、指定管理期間終了後も、同様とする。

エ 個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告すること。

② 情報公開の取扱い

指定管理者が行う管理業務及びこれに付随する事務は、文京区情報公開条例（平成12年3月文京区条例第4号）等の規定により、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に準じて必要な措置を講ずること。

8 文書等の管理・保存(指定事業)

(1) 業務内容

① 文書の整理・保存

② 電磁的記録の取扱い

(2) 要求水準

【共通】

① 文書の整理・保存

ア 文京福祉センター江戸川橋及び文京福祉センター湯島の管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正に文書管理を行うこと。

イ 指定期間満了時などに次期指定管理者又は区に円滑に引き継ぐこと。

② 電磁的記録の取扱い

文京区情報セキュリティに関する規則（平成15年6月文京区規則第50号）に基づき、適切に処理を行うこと。

9 経理業務（指定事業）

(1) 業務内容

- ① 会計業務
- ② 契約業務

(2) 要求水準

【共通】

① 会計業務

- ア 指定管理者は、区からの指定管理料のほか利用料金収入その他の収入を財源とし、施設管理に要する経費を積算し、収支計画書を作成すること。
- イ 施設管理に係る経理業務を行うに当たって、指定管理者が属する法人等の会計とは別の会計を設けること。
- ウ 指定事業の経費の収支状況（以下「収支報告」という。）に関わる次の書類を備え付けること。また、収支報告と併せて、区の求めに応じ、関係書類を提出して確認を受けること。
 - (a) 帳簿
 - (b) 専用口座の通帳
 - (c) 支出の内容が分かるもの（物品の購入や修理、保守委託、施設の修繕・工事等を行った場合の契約書、納品書、領収書、完了報告書、しゅん工図、工事写真等）
 - (d) その他収支報告に関わる書類
- エ 必要に応じて区が、関係書類の開示や監査の受入れを求める場合は、適切に対応すること。

② 契約業務

- ア 施設管理に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。
- イ 売買、請負その他の契約をするときは、競争に付すなど区が行う契約手続の取扱いに準拠するよう努めること。
- ウ 物品の調達に際し、可能な限り、区内中小企業及び障害者就労施設等の活用に努めること。

10 環境対策への取組（指定事業）

(1) 業務内容

- ① 地球温暖化対策の推進に関する法律（平成 10 年法律第 117 号）及びエネルギーの使用の合理化に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）に係る取組（以下「温暖化対策等」という。）
- ② 使用エネルギーの報告
- ③ 資源回収への協力

(2) 要求水準

【共通】

① 温暖化対策等

- ア 「文京区役所地球温暖化対策実行計画」に基づき、地球温暖化対策に取り組むこと。
- イ 地球温暖化対策として、区から示される管理標準の運用に努めること。
- ウ 環境負荷軽減に向けて、エネルギー使用量等の把握、適正な管理と削減に努めること。
- エ 区で策定している計画等を遵守するほか、指定管理者で温暖化対策の創意工夫を推進すること。

【江戸川橋】

① 使用エネルギーの報告

- ア 毎月、エネルギー使用量を把握し、区に報告すること。
- イ 区が求める必要なデータの作成を行うこと。

② 資源回収への協力

以下の品目の資源回収拠点として、文京区資源環境部リサイクル清掃課に回収方法等を確認の上協力すること。

- ア 紙パック
- イ 乾電池
- ウ 食品トレイ・プラスチック製ボトル
- エ 衣類
- オ インクカートリッジ

11 使送関係業務（指定事業）

(1) 業務内容

使送関係業務

(2) 要求水準

【共通】

使送関係業務

- ア 文書の提出及び受取り、物品の受取り及び搬送、その他の物品等の借上げ及び返却等、使送関係事務を行うこと。
- イ 区主催事業の関係文書等の受取り及び搬送等、使送関係事務を行うこと。

12 A E D機器等の設置（指定事業）

（1）業務内容

A E D機器等の設置

（2）要求水準

【共 通】

事務室に常駐する職員は、A E D（心肺蘇生法を含む。）の使用ができるよう講習会等を受講すること。一般的なけが等に対応できるよう救急箱を事務室等に設置すること。

そのほか、本書に定めのない事項については、区と協議を行うものとする。

参考（別添・資料集）

- 1 老人福祉センター事業実績
- 2 地域福祉振興施設等の貸出実績
- 3 地域福祉振興施設利用料金実績表
- 4 光熱水費・修繕費実績表
- 5 優先される利用日程（行政使用）
- 6 設備機器等の保守管理業務
- 7 災害時における応急対策に関する実施細目