要求水準書

【別紙４】

１ 目　　的

千代田区立高齢者総合サポートセンター高齢者活動拠点、人材育成研修拠点、多世代交流拠点（ 以下「本施設」という。）の管理運営業務（ 以下「本業務」という。）に必要な基準を定める。

２ 業務の基本方針

本施設の管理運営を行うに当たり留意すべき基本的事項は、次のとおりとする。

（1）３拠点の運営

指定管理者は、３拠点（高齢者活動拠点、人材確保・研修拠点、多世代交流拠点）の運営を通じて、高齢者総合サポートセンターの相談拠点、在宅ケア（医療）拠点と相互に連携し、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすことができる千代田区地域包括ケアシステムの一翼を担うものとする。

（2）満足度の高いサービスの提供

本施設の円滑な管理運営に努めるとともに、利用者の多様なニーズに応えられるよう効果的で効率的な管理運営を図るものとする。

（3）平等なサービスの提供

本施設が公の施設であることを踏まえ、施設の利用に関しては、公平かつ公正な取り扱いをするものとする。

（4）快適かつ安全・安心な施設の管理

募集要項３-（１）内訳表の施設、付帯設備及び物品に関して、位置、機能、特性等を十分に把握したうえで、利用者が快適かつ安全に利用できるよう適正に維持管理し、必要に応じて保守点検するものとする。

（5）個人情報などの適正な管理

　本業務の実施にあたって管理する個人情報をはじめ、情報セキュリティについては、本業務に従事する全ての者が、漏えい防止等の適正な管理に努める。

３ 休館日及び開館時間

（1）休館日

本施設の休館日は、千代田区立高齢者総合サポートセンター条例（以下、「条例」という。）第18条に定める日とする。

（2）開館時間

本施設の開館時間は、条例第18条に定める時間とする。

４ 業務の範囲

（1）センター条例第10条に規定する活動拠点の事業に関する業務

ア　高齢者の健康の保持増進及び機能回復に関する業務

（ア）体操やストレッチなどができる場を設けること。

（イ）マシンを使ったトレーニング、数独等を使った脳のトレーニング等を実施すること。

上記（イ）について、以下の業務を行う。

a　マシントレーニングの利用手続きの策定及びその周知に関すること。

b　マシンの利用方法や操作説明等に関すること。

c　利用者に必要な助言等を行い、その利用に目を配ること。

イ　教養の向上及びレクリエーションに関すること。

（ア）「かがやき大学」として１講座３回程度の連続講座を年２０講座以上開設すること。

（イ）上記（ア）終了後、参加者同士の交流等を図ること。

（ウ）スマートフォンの使い方講座や絵手紙講座等、単発の講習会を開催すること。

（エ）季節行事やレクリエーション等を開催し、多くの利用者が楽しめる機会をつくること。

（オ）同好会発表会、作品展、大会など、同好会活動をアピールする場を支援すること。

（カ）利用者有志が主体的に開催する講習会、大会等の開催

ウ　健康、身体、栄養などの相談及び指導に関すること。

（ア）医師、看護師等による健康相談・アドバイスを実施し、必要に応じて、利用者に対し、専門職等による見守りや評価等の支援を行うこと。

（イ）十分プライバシーに配慮したうえで、健康に不安がある利用者に必要に応じた声掛け、相談等を実施すること。

エ　上記のほか、区長が必要と認める事業

（ア）長寿会、同好会の連絡調整を行うこと。

（イ）千代田区内６出張所地区ごとに、ボランティアによる会食方式による食事を提供する「ふれあいクラブ事業」を支援すること。

（ウ）センターのパンフレット、事業案内、機関誌の発行を行うこと。

（2）センター条例第13条に規定する人材育成・研修拠点の事業に関する業務

ア　高齢者の介護者を養成するための講習、講座の開催に関すること。

（ア）介護する家族、親族を対象に、介護の知識、介護技術の向上を目的とすること。

（イ）上記（ア）のほか、事業者が提案する介護の課題解決や更なる推進に資すると思われる事業や支援等に関すること。

（ウ）福祉への理解促進を図ることを目的とした講習、講座等を開催すること。

イ　ボランティアを養成するための講習、講座等の開催に関すること。

（ア）認知症サポーターの養成及びフォローアップを実施すること。

（イ）（ア）の企画に当たっては、養成後の活用先について検討し、関係機関と調整を図ること。

（ウ）シルバートレーニングスタジオ等で活動するために「いきいきリーダー」を育成すること。

ウ　福祉専門職員等の研修のための講習、講座等の開催に関すること。

介護施設、介護事業所、高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）、相談センター等職員に対して、知識技能の向上を目的に以下の研修や会議を実施すること。

（ア）介護知識・技術の向上を目的とした講習、講座等を開催すること。

（イ）認知症ケアに関する知識及び対応力の向上を目的とした講習、講座等を開催すること。

（ウ）介護従事者のビジネススキル向上を目的とした講習、講座等を開催すること。

（エ）多職種連携を図ることを目的とした講習、講座等を開催すること。

（オ）医療職、介護職双方の職種理解を深めることを目的とした講習、講座等を開催すること。

（カ）九段坂病院や区内病院と連携し、ケア技術向上を目的とした講習、講座等を開催すること

（キ) 介護職を対象に資格取得支援を目的とした講習、講座等を開催すること。

（ク）介護事業所・介護施設から研修ニーズを収集し、効率的な事業実施を図ること。

エ　福祉専門職員等の復帰支援のための講習、講座等の開催に関すること。

（ア）求人・求職の支援として、求人情報の掲示等を行うこと。

（イ）潜在有資格者の復職を目的とした講座、復職相談会を開催すること。

オ　上記のほか、区長が必要と認める事業

（ア）介護人材の育成と就職の一体的支援の協定に従った助成事業を実施すること。

（イ）介護人材不足解消を目的とした説明会、相談会、施設見学会等を開催すること。

（ウ）家族介護者及び介護従事者を対象に介護カウンセリングを実施すること。

（エ）研修の実施に当たっては、年度研修計画を策定し、周知すること。

（オ）閲覧室の管理、蔵書の貸し出し、整理等を行うこと。

（カ）研修室の管理に関すること。

（3）センター条例第15条に規定する多世代交流拠点の事業に関する業務

ア　世代間交流事業に関すること。

子どもから高齢者まで多くの区民が参加交流できるイベントの開催すること。年６回程度

（4）(1)～(3)の各拠点の施設及び設備（付帯設備を含む。）の保守及び維持管理並びに供用に関する業務

ア 施設及び付属設備の管理に関する業務

（ア）施設及び付帯設備等を常に良好な状態で維持及び保全並びに保守管理すること。

（イ）円滑に運営するため常に施設及び付帯設備の位置、数量、使用状況を把握すること。

（ウ）利用者が快適に利用できるよう、常に整理整頓に努めること。

（エ）災害その他事故により施設等が毀損又は滅失したときは、その状況を区に連絡し、報告書を作成すること。

（オ）震災及び新型インフルエンザが発生した場合を想定し、「千代田区業務継続計画」に基づき、開館時間外の災害その他あらゆる緊急事態、非常事態に際して、従事職員用の食糧等の確保や業務体制の整備など速やかに対応できる体制を整えること。

（カ）区への施設設備の点検報告

　指定管理者は、下記の法定点検を実施するほか、自主点検を行い、点検結果を区に報告すること。施設に異常を見つけた際は、適切に対処すること。

（キ）物品(千代田区物品管理規則（昭和39年千代田区規則第９号）第６条に規定する物品をいう。)は善良な管理者の注意をもって管理すること。本来の用途に供することができないと認められるものがあるときは、区に報告し、区の指示があるまで当該物品を適正に保管すること。また、亡失又は損傷があったときは、直ちに、区に報告すること。

区は、あらかじめ日時を定めて、物品の管理事務及び使用状況について検査することができる。この場合において、指定管理者は、施設等管理責任者にその立会いをさせるものとします。

物品について、区の書面による承諾がない限り、次の事項に該当することを行ってはならない。

a 他の用途に使用し、又は廃棄すること。

b 加工、改良等を加えること。

c 第三者に貸与し、又は譲渡すること。

（ク）浴槽・浴室管理業務

a 浴室管理員の配置及び残留塩素測定・記録他

b 浴槽ろ過器の運転・清掃・保守

c レジオネラ属菌検査　年１回

d 浴室用リネン業務

（ケ）廃棄物、資源回収業務

（コ）５階フリースペース受付業務

フリースペース受付にて、本施設の利用案内等を行う。開設時間は、センター休館日を除く、９時から17時とします。

（サ）総合案内業務

１階エントランスホールにて、本施設や千代田区役所本庁舎の案内業務を行う。開設時間は、センター休館日を除く、９時から17時とします。

（5）センター条例第19条から同第29条に規定する利用承認等に関する業務

ア　貸出業務について

（ア）区が用意した室管理システムを使用し、団体登録、修正、削除等を行うこと。

（イ）空き室の照会を行うこと。

（ウ）同好会等の利用を調整し、室管理システムにて、予約の入力等を行い、貸し出しを行うこと。

イ　利用料の徴収に関する業務

（ア）条例に規定した利用料を収納すること。

（イ）利用料を収納し、領収書を発行すること。

（ウ）収納した利用料の日計を記録しておくこと。

（エ）収納した利用料を適正な方法で管理すること。

（オ）施設内に現金等を保管する場合、金庫等鍵のかかる場所に保管すること。

ウ　利用料の還付に関する業務

（ア）条例等に規定した還付することができる利用料について、正当な債主からの請求書に基づき還付すること。

（イ）利用料を還付する場合は、領収書を受領すること。

（ウ）還付用の利用料の出納記録を付けること。

（エ）請求書及び領収書を適正な方法で管理すること。

（オ）還付用の利用料については、必要な額を金庫等鍵のかかる場所に保管し、残金については金融機関に預金すること。

（6）安全・安心に関する業務

ア 災害発生時の対応

（ア）千代田区災害対策基本条例の規定に基づき事業者の責務を負うものとします。

（イ）災害発生時は、福祉避難所の開設等に関する協定書に基づき対応するものとします。

イ 防災・危機管理対応

（ア）災害や事故の発生などの緊急時において、「緊急対応マニュアル」を作成し、利用者等の避難誘導、関係機関への通報、傷病者の医療機関への搬送の付き添い、安全確保、通報・連絡等の迅速かつ的確な対応を行うものとします。

（イ）休日・夜間の連絡体制を確立すること。

（ウ）事件・事故等の際の対応を定め、職員研修の実施等を行うものとします

（エ）災害時は、区の指示に基づき利用者及び区民の安全確保のため協力するものとします。

ウ　消防法（昭和23年法律第186号）に規定する防火管理者と消防計画の作成について別途区と協議し、それに従う。また、自衛消防訓練等に参加するものとします。

エ 事業の質の向上のために必要な以下の連携を行うこと。

（ア）かがやきプラザ運営調整会議等へ出席し、情報の共有を行うこと。

（イ）必要に応じて相談センター等に対し、個別ケースの相談対応を行うこと。

（7）福祉避難所の開設及び運営に関する業務

ア　区と指定管理者が別に定める協定を締結し、福祉避難所の開設及び運営を行う。

イ　発災時、指定管理者は区からの開設通知に基づき、福祉避難所を開設すること。

ウ　福祉避難所を開設した場合は、区と協力し、運営すること。福祉避難所の設置運営に要した経費については、協定に基づき区が負担するものとする。

（8）その他の業務

ア　施設の情報提供、事業の広報に関すること。チラシ配布、ポスター掲示依頼するほか、インターネット、SNSなど各種メディアを活用し、区民、介護事業所、介護施設等への周知を行うこと。

イ　利用者意見等への対応

本施設に寄せられる意見・要望等に対し、迅速・誠実に対応すること。

（ア）利用者懇談会等の開催

（イ）利用者アンケートの実施

ウ 実施計画、報告等

（ア）毎年度開始１ヶ月前までに運営方針、事業計画を作成し、区に提出すること。事業計画等を確実に履行し、履行上不具合等が生じた場合は、区と協議の上変更の承認を得ること。

（イ）事業実施前に事業計画書をあらかじめ区へ提出し、承認を得ること。

（ウ）本施設の利用状況報告を翌月の５日までに区に提出すること。ただし、５日が土曜、日曜日、祝日（休日を含む。）のときはその翌日に提出すること。

（エ）施設管理日誌等を備え、日々職員の状況や施設及び事業内容等を記録すること。

（オ）区は必要に応じ、指定管理者に業務内容等を報告させることができるものとすること。

（カ）警察署、消防署、相談センター、千代田区消費生活センター、千代田保健所、九段坂病院等からの高齢者向け啓発事業に協力すること。

５ 管理運営の基準

（1） 関係法令の遵守

本施設の管理運営業務を行うにあたっては、次に掲げる法令等を遵守し、施設の管理運営を行うものとする。

ア　地方自治法

イ　老人福祉法

ウ　社会福祉法

エ　公衆浴場法

オ　労働基準法

カ　最低賃金法

キ　労働安全衛生法

ク　育児・介護休業法

ケ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

コ　千代田区基本計画

サ　第7期千代田区介護保険事業計画

シ　千代田区地域防災計画

ス　千代田区指定管理者制度ガイドライン

セ　千代田区公の施設に係る指定管理者の指定手続き等に関する条例

ソ　千代田区立高齢者総合サポートセンター条例

タ　千代田区個人情報保護条例及び施行規則

チ 千代田区情報公開条例及び施行規則

ツ　千代田区行政手続条例

テ　千代田区公契約条例

ト　千代田区職員等公益通報条例 等

ナ 千代田区一般廃棄物の処理及び再利用に関する条例及び規則

ニ 千代田区災害対策基本条例

ヌ 千代田区暴力団排除条例

ネ その他施設の管理運営業務及び各種事業実施に関する各種法令・条例等

（2） 区が定める指針等の遵守

ア 区内中小事業者の活用及び区民雇用に努めること。

（ア）契約発注の際は、千代田区内中小事業者を優先すること。

（イ）シルバー人材センターなど区民雇用を促進すること。

イ 文書の管理

指定管理者は、千代田区文書管理規程に準じ、文書を管理すること。

ウ 公金・備品の管理

（ア）指定管理者は、千代田区会計事務規則、千代田区公金等の保管に関する取扱基準に準じ、公金等について、善良な管理者の注意を怠らないこと。

（イ）公金等は、金庫に保管すること。

（ウ）備品等を常に良好な状態に保つよう、適切な管理を行うこと。

エ ハラスメント防止対策

指定管理者は、「千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、区と連携して適切に対応すること。

シ 障害を理由とする差別の解消

指定管理者は、「千代田区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を遵守すること。また、障害を理由とする差別が発生した場合は、区と連携して適切に対応すること。

ス その他、区が定める方針やガイドライン等を十分に認識の上、施設の管理・運営において、積極的に区と連携すること。

（3）適切な人員体制

ア 指定管理者は、施設の管理運営を適正に行うため、業務全体を総合的に把握し調整する統括責任者を定め、年間事業計画書に記載すること。

イ 指定管理者は、本要求水準書に掲げる業務を実施するため、必要な知識、技能及び経験等を有する職員を配置し、施設の管理運営に支障がないよう配慮すること。

（ア）統括責任者（下記の専門職の人数及び職員の人数の条件の算定に加えないこと。）。

（イ）副責任者、事務・業務スタッフ

（ウ）保健師又は看護師

（エ）健康運動指導士又は理学療法士

（オ）その他、指定管理者が提案する専門家

ウ 統括責任者及び職員を変更する場合は、区に報告すること。

エ 指定管理者は、従事職員に公の施設の職員として相応な服装を着用させるものとし、業務に支障がない限り名札を着用させること。

オ 事業の実施、施設の管理運営、連携する施設へのサポート等に支障がないよう配置を行うこと。

カ 提案事業も考慮した配置を行うこと。

（4）　職員の育成

ア 指定管理者は、公の施設としての心構えを認識し、従事職員教育、接遇教育等を徹底し、利用者及び区民への接遇等が常に良好となるよう努めること。

イ 指定管理者は、従事職員に公の施設の職員として綱紀の保持を常に指導すること。

ウ 指定管理者は、職員研修・人材育成計画を作成し、常に職員の資質向上に努めること。

（5） 適切な労働環境の確保

ア 指定管理者は、本施設において、別途定める職員配置表に基づき配置される職員（再委託及び人材派遣会社により配置する職員を含む。以下同じ。以下「職員」という。）に対し、別表に規定する最低賃金水準額（以下「最低賃金水準額」という。）以上の賃金を給付すること。最低賃金水準額は、当該指定期間が属する年度の最低賃金水準額を年度単位で適用する。ただし、最低賃金法（昭和34年法律第137号）に基づき定められる地域別最低賃金（以下「最低賃金」という。）の金額が最低賃金水準額を上回った場合は、最低賃金の金額を最低賃金水準額とする。

イ 指定管理者は、次に掲げる事項を施設の見やすい場所に掲示し、若しくは備え付け、又は書面を交付することによって職員に周知すること。

（ア）労働環境確保策の対象となる職員の範囲

（イ）本業務における最低賃金水準額

（ウ）本項５（5）エの規定による申出をする場合の申出先

ウ 指定管理者は、本業務に従事する職員の労働環境に関し、別に定める賃金給付状況シートを作成し、事業計画書と共に提出すること。

エ 指定管理者並びに職員の配置に係る再委託先及び人材派遣の事業者は、職員が労働環境及び賃金に関する申出をしたことを理由に、解雇、下請契約の解除その他の不利益な取扱いをしないこと。

オ 区は、次のいずれかに該当する場合は、指定管理者に対して報告を求め、又は指定管理者、職員の配置に係る再委託先若しくは人材派遣の事業所において、職員等の労働条件を示す書類その他の物件を調査し、若しくは本業務に従事する者及び関係者に確認することができる。

（ア）職員から本項５（5）エの規定による申出があったとき。

（イ）本項５（5）に定める労働環境確保のため、履行状況を確認に必要があると認めるとき。

カ 区は、本項５（5）オの規定による調査の結果、必要があると認められる場合は、第三者による調査を依頼することができる。

キ 指定管理者は、本項５（5）オ及びカの規定による労働環境の確認のための調査に協力すること。

ク 区は、本項５（5）オ、カ及びキによる調査の結果、本項５に定める労働環境確保のため事項の履行状況が不適切と認められる場合は、指定管理者に対し労働環境改善を指示することができる。

ケ 指定管理者は、本項５（5）クの規定による改善指示に従うこと。

コ 指定管理者は、業務の特性に応じて職員の良好な労働環境の確保に必要な対策を講ずること。

サ 指定管理者は、指定管理者と職員の配置に係る再委託先又は人材派遣の事業者との間において、本項５（5）に定める内容を遵守することについて、契約書等の書面にて、明記すること。

シ 指定管理者は、本項５（5）アの規定に基づき、指定管理者が職員に対して支払った賃金が最低賃金水準額に基づき算出する賃金を下回ったときは、当該職員に対して、当該賃金と最低賃金水準額に基づき算出する賃金との差額に相当する額を再委託先及び人材派遣の事業者と連帯して支払うこと。

（6） 千代田区地球温暖化対策条例に基づく環境への配慮

ア　指定管理者は、千代田区環境マネジメントシステムにのっとり、千代田区環境方針及び環境法令を遵守し指定管理業務を遂行すること。

イ 「環境により良い自動車」の利用について、以下の内容を遵守すること。

（ア） 本業務の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

ａ　ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

ｂ　自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

（イ）低公害・低燃費な自動車利用に努めること。

（7）　地域との連携

地元町会・自治会や、その他関係団体など、地域と良好な関係を築くこと。

６　会計及び指定管理料等

（1）指定管理者は、指定管理業務の経費に係る経理関係書類を、協定期間終了後区の指示する期間保管すること。

（2）指定管理者は、日々経理に関しては確実に執行し、常に透明性を確保すること。

（3）指定管理者は、収支予算書の費目別区分に基づき計画的に執行すること。

（4）指定管理料は、流用できない。やむを得ない理由で流用する際は、事前に区の了承を得ること。

７　その他

　本要求水準書に定めのない事項又は条項について疑義が生じた場合は、区と指定管理者が協議してこれを定めるものとする。