

新宿区立北新宿地域交流館指定管理者業務要求水準書

新宿区立北新宿地域交流館指定管理者業務要求水準書（以下「業務要求水準書」という。）は、新宿区立地域交流館条例第4条で定める新宿区立北新宿地域交流館（以下「北新宿地域交流館」という。）の管理を行う指定管理者に対し、北新宿地域交流館における業務の水準を示すとともに、サービスの拡充、向上を図るために必要な事項を明示しています。

第1 基本的な考え方

北新宿地域交流館の事業運営を行うにあたり、次に掲げる項目に基づき実施してください。

- 1 北新宿地域交流館の設置目的を効果的に達成するために、新宿区立地域交流館条例、同施行規則等に基づき業務を行うこと。
- 2 特定の個人、団体及びグループに対して、有利又は不利になるような取扱をしないように平等な利用を確保すること。
- 3 効率的かつ効果的な管理運営に努めること。
- 4 個人情報保護を徹底すること。
- 5 地域住民や利用者の意見、要望を事業運営に反映させること。
- 6 従事職員の労働環境に十分配慮すること。

第2 指定管理者が行う業務の範囲

1 北新宿地域交流館事業

- (1) 地域における高齢者の福祉を推進するために行われる区民相互の交流に関すること。

ア 地域交流事業の推進

(ア) 自主事業運営委員会との協力を図ること。

(イ) 自主事業運営委員会が行事を行うときは、企画段階から日程、実施場所等について打合せを行い開催に協力する。

(ウ) 自主事業運営委員会が企画する行事の経費については、指定管理者の経費より支出する（年間15万円までとする）。

イ 多世代による団体自主グループ活動の推進（文化・趣味活動）

ウ 多世代で行う交流活動の推進（敬老交流会等、児童館・保育園等と合同で行う行事への参加等）

- (2) 高齢者を対象として行われる、介護予防に資する活動、体力の向上を目的とした運動、文化活動その他の健康及び福祉の増進に向けた活動に関すること

ア 健康体操教室、認知症予防教室等、法によらない介護予防に資する事業

イ 新宿いきいき体操等の普及啓発への協力

ウ 自主グループ活動への支援・相談業務

- (3) その他、上記以外で北新宿地域交流館の設置目的を満たす特色ある事業等の実施及び区の高齢者事業への協力に関すること

ア 高齢者総合相談センター、新宿区社会福祉協議会等の関係機関との連携

- イ 地域が主催する行事等への参加や協力
 - ウ 通信カラオケシステムをリース等において整備すること
 - エ マッサージ機（マッサージチェア）をリース等において整備すること（2台）
 - オ 区が実施するマッサージサービス及び介護予防事業等への協力
 - カ 利用者の意見を聞く機会の開催、意見箱等の設置及び運用
 - キ 館だよりの発行等による周知活動
 - ク その他、地域交流館の役割を十分に活かした柔軟かつ魅力的な事業を提供すること。
- 2 北新宿地域交流館の団体登録、利用の承認、利用の不承認及び利用承認の取消し等に関する業務
- 新宿区立地域交流館条例及び同条施行規則に基づき、利用申請書等の提出を受け、団体利用の登録、利用の承認等を行う。また、利用の不承認並びに利用承認の取消しを行う。
- 3 北新宿地域交流館の施設及び設備の維持管理運営に関する業務
- (1) 受付等管理及び用務業務
- 受付等管理業務担当者は十分な人員を配置し、利用者への親切丁寧な接遇に努める。
- ア 利用者の受付・案内業務
- (ア) 利用者の入館については、指定管理者が発行した「利用証」の提示を求める。また、団体利用については、指定管理者が発行した「利用承認書」を受け取る。
 - (イ) 利用者の入館状況を把握し、利用者数を男女別に集計する。
 - (ウ) 開館及び閉館時の施錠等の取扱いは、次のとおりとする。
 - a 開館時間までに、館内の各部屋等施設を利用者が使用できるよう、第2、3、(2)の用務業務の仕様に従い開館に備える。
 - b 館内の各部屋等施設の施錠等は利用者が退館後の閉館時間以降に安全を確認の上行う。
- イ 利用者の安全管理業務
- (ア) 利用者が高齢者であるので、常に入館者の行動や状況を掌握できるよう努める。特に、入浴利用者の安全管理については、注意を払う。
 - (イ) 利用者に急病人等が発生した場合は、すみやかに区に連絡するとともに、医療機関への連絡、家庭への連絡等の臨機に応じた措置をとる。
 - (ウ) 施設内に設置してある自動体外式除細動器を適正に操作できるように、知識を有しておくこと。
 - (エ) 介助入浴の希望があった場合は、利用希望者（またはその代理人）と利用する曜日及び時間について協議のうえ、入浴設備個人利用申込書により申請を行い、利用のたびに利用記録に記入させる。
- ウ 館内巡回業務
- (ア) 定期的に館内を巡回し、火気の安全管理・防犯等の安全確認を行う。
 - (イ) 施設内での他の利用者の迷惑になる行為に対しては注意指導する。
- エ 防災・防犯管理業務
- (ア) 非常事態（火災、震災、風害等）が発生した場合は、利用者を安全に避難誘導させ

ると同時に、状況に応じて初期消火及び消防署への通報等、適切な処置をとり区に連絡する。

(イ) 前項の目的達成のため、適宜、避難誘導訓練を実施すること。

オ 業務報告書の作成

(ア) 業務日誌の作成

- a 利用者数の報告
- b 事故等、特記すべき事項の報告
- c 1日の業務内容(行事や活動等)及び上記第2、3、(1)、イ以外の特記すべき指導内容

(イ) 利用実績の報告

- a 館務状況等統計報告
- b 利用状況報告書
- c 各種調査への回答報告
- d 施設、設備の清掃・衛生管理業務に関連する業務報告書
- e その他、業務上必要となる報告

(2) 用務業務

利用者が快く利用できる施設となるよう下記の業務を行うこと。

ア 利用者受入れ準備

(ア) 開館時間までに、館内各部屋等施設を使用出来るように清掃する。湯茶については、湯をポットに用意し、茶碗等を準備し利用に供する。適宜補充等を行う。

(イ) 入浴開始時間の12時まで、利用者が入浴できるように給湯及び石鹸・桶等の準備をする。なお、公衆浴場法に基づく衛生管理を実施し、法で定められた事項について記録しておくこと。

イ 利用時間中の業務

(ア) 湯茶道具については適宜確認し、利用者が快適に使用できるように整える。

(イ) 利用することにより、汚れた箇所(トイレ、給湯室等)については、適宜清掃を行う。

ウ 利用終了後の片付け

(ア) 各部屋の使用終了後の片付けは利用者の協力を得る等して行い、翌日の使用に備え清掃片付けを行う。

(イ) 入浴終了後、湯を抜き浴槽洗い場等及び脱衣場の清掃、整頓を行う。

(3) 清掃業務

常に良好な環境衛生、美観を保つこと。施設に沿った日常清掃及び定期清掃を提案し行うこと。

ア 日常清掃業務

館内の清掃は下記のとおり行う。なお、下記に関わらず汚れのひどい部分は適宜清掃を行う。

(ア) 玄関、外回り

- a ガラス戸、施設の看板は、常に汚れを落とし、美観を保つ。
- b ほうき等によりごみを除去し、小石等が利用者の通行の妨げにならないよう注意して清掃する。
- c コンクリート部分で汚れが落ちない場合は、デッキブラシ等で清掃する。
- d 雨天時には玄関周辺の濡れを随時モップでよく拭き、利用者の通行に支障のないようにする。
- e 側溝はごみ等が流れを妨げないよう適宜清掃する。

(イ) 廊下、階段

- a カーペットは電気掃除機により、清掃する。
- b 手すりは水拭きをし、汚れを除去して、乾拭きをする。
- c 手すり、備品、案内板等は雑巾等でほこり、汚れを落とす。また、壁面の汚れは適宜清掃する。
- d 金属部分は金属磨きで適宜磨き、光沢を保つ。

(ウ) 給湯室、調理室

- a 床は、ほうき、モップで清掃し、常に乾燥した状態を保つ。また戸棚等は雑巾拭きし、常に清潔を保つ。
- b 金属部分は金属磨きで適宜磨き、光沢を保つ。
- c 茶殻等については適宜処理をし、流し台は雑巾で拭き清潔を保つ。

(エ) 便所

- a 床部分はモップで水洗いをして、乾拭きをする。
- b 便器及び手洗い器は適性洗剤で汚れを落として、乾拭きをする。また汚物入れ等は不快の念をおこさせないように処理をし、清潔を保持する。
- c トイレトペーパー等は切らさないよう適宜補充する。
- d 便所で使用するモップ等清掃用具は専用のものとする。

(オ) 浴室、脱衣場

入浴時間終了後、衛生に十分な注意を払い清掃する。

- a 浴室
適性洗剤を用い、デッキブラシ等で汚れを落とし洗い流す。水道カラン等からは拭きをする。排水溝は目詰まりしないよう清潔を保つ。
- b 脱衣場
モップ等で清掃し、脱衣棚等は雑巾で清掃する。洗面所についても清掃を行い水道カラン等は乾拭きをする。
- c 浴水濾過装置
集毛器や配管内等の清掃・消毒、塩素注入器の巡回点検等、法令に基づく管理を行うこと。

(カ) ロビー、その他の部屋等

床は、電気掃除機又はモップ等で除塵する。必要に応じて濡れモップ等により拭きあげ、また、カーペット洗浄機にて適性洗剤を用いて洗浄する。

(キ) 什器備品

雑巾等で埃、汚れを落とす。

イ 定期清掃業務

日常の清掃で落ちない部分を始め十分な清掃、設備保守をする。

(ア) 便器、流し台

(イ) フローリング等の洗浄及びワックスがけ

(ウ) カーペットの全面清掃

(エ) 空調フィルターの清掃及び照明清掃

(オ) 窓ガラス、ブラインド清掃

(カ) その他必要な清掃、保守

(4) 施設の維持管理

ア 建物、附属施設の定期点検

イ 館内設備（ヘルストロン、消火器等）の保守点検

ウ カーテン、カバー類のクリーニング

エ 布団類の天日干し

オ 蛍光灯等の交換

カ 一般廃棄物、産業廃棄物、粗大ゴミ等は、廃棄物処理業者と契約し、法令等に基づいて処理する。

キ 館内の定期的な安全衛生対策の実施

ク 施設、設備などの小規模な修繕（1件の予定価格30万円未満の修繕等は、事前に区と協議して指定管理者が行う。）

ケ 館運営に必要な消耗品類について不足が生じないように、適宜点検の上、購入補充し、円滑な施設運営を行うこと。

コ 区貸与備品については台帳を作成のうえ適切に管理すること。

(5) その他

ア 環境マネジメントへの取組み

イ 消防法に基づく業務

ウ 庁内交換便業務

エ 「新宿区広報」等地域住民への必要な情報を掲示・配布等行い、適切に管理すること。

オ 館内は原則禁煙とすること。敷地内は禁煙または受動喫煙防止のための適切な措置を講ずるよう努めること。

第3 職員体制

本施設の業務に従事する職員については、経験、年齢及び男女のバランス等を考慮のうえ、施設運営を円滑に進めるために必要な職員を配置すること。

1 施設責任者（館長）を配置すること

館長は、常勤で、高齢者福祉に習熟し、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、事業運営と施設管理の責任者で館を代表するものとする。

- (1) 館長は、区及び他の関係機関や地域との連絡調整を行い、組織運営の管理をすること。
 - (2) 館長は、必要に応じて、地域の会議や自主事業運営委員会などの会議に出席し、利用者だけでなく、地域住民等の意見要望を聞くこと。
 - (3) 館長は、必要に応じて館長会や区主催の会議に出席すること。
- 2 施設管理担当、事業担当など専門的知識を有する職員を配置すること
 - (1) 地域交流館としての事業が効果的に行われるように、専門的知識を有した職員を、安定的及び継続的に雇用し、配置すること。
 - (2) 職員のうち1名は副館長または主任とし、館長不在時に館長代理を務めることができるよう配置すること。
 - 3 その他
 - (1) 施設の運営に支障がないよう、開館時間にシフト勤務により2名以上の職員を配置し、そのうち1名を常勤職員または非常勤職員とすること。ただし、午後6時以降の開館時は、利用状況等に応じた人数を配置すること。
 - (2) 職員に対して、施設の管理・運営に必要な研修を充分に実施し、人材育成に努めること。
 - (3) 廃棄物管理責任者を常勤職員から1名定めること。
 - (4) 防火管理者を常勤職員から1名定めること。
 - (5) 職員の労働環境に配慮すること。

第4 業務を行うにあたっては、下記に掲げる条例、施行規則等に従うものとする。

- 1 新宿区立地域交流館条例
- 2 新宿区立地域交流館条例施行規則
- 3 新宿区公益保護のための通報に関する条例
- 4 新宿区個人情報保護条例
- 5 新宿区指定管理者に係る暴力団等排除措置要綱
- 6 新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領
- 7 新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領の施行に関する要綱

(参考資料)

- ・新宿区立子育て支援施設並びに新宿区立薬王寺地域ささえあい館の区民自主事業実施運営要綱

第5 その他、業務要求水準書に記載のない事項や疑義が生じた場合は、区と協議を行う。