

港区立高齢者集合住宅業務基準書

1 目 的

港区立高齢者集合住宅の管理運営業務に必要な基準を定める。

2 業務の基本方針

港区立高齢者集合住宅は、住宅に困窮する高齢者の生活の安定と福祉の増進を図ることを目的とする施設であり、港区立高齢者集合住宅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。

なお、高齢者集合住宅のうち、フィオーレ白金に係る本業務の実施にあたっては区が民間借上方式により設置した住宅であることを十分に理解した上で、土地・建物の所有者等に対しての財産上の維持・保全等について特に配慮すること。また、区からの求めがあった場合は、本業務に関する資料等を速やかに提示すること。

- (1) 安全・安心の確保
- (2) 公平かつ満足度の高いサービスの提供
- (3) 入居者への連絡事項の周知
- (4) 区との連携及び連絡調整
- (5) 近隣・関係者等との連絡調整

本業務を実施するにあたって港区立高齢者集合住宅条例第17条及び港区高齢者集合住宅の生活協力員に関する要綱第3条に規定された生活協力員と密接に連携して本業務を行うこと。

また、生活協力員の業務範囲を十分に理解して、指定管理者が行うべき業務については当然として、指定管理者の責任において実施すること。

- (6) 周辺環境との調和

本施設における周辺住民との良好な近隣関係を築き、周辺環境との調和を図るよう努めること。

- (7) 高齢者及び障害者への配慮
- (8) その他区長が必要と認める事業

3 事務所の設置及び開設

- (1) 設置

本業務を実施するため、東京都港区内又は隣接区内に事務所を設置すること。

- (2) 開設

ア 土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に定める休日を除く平日の午前8時30分から午後5時15分まで事務所を開設すること。

- イ 事務所の開設時間内は、必ず常駐者を置くこと。
- ウ 事務所の開設時間外についても、突発的に発生する修繕又は入居者の事故等に対処するため、連絡・処理体制を整備し、対応すること。

4 業務の範囲

(1) 事業運営

- ア 高齢者集合住宅及び共同施設の設備の保守点検に関する業務
- イ 高齢者集合住宅及び共同施設の適正な使用の確保に関する業務
- ウ その他区長が特に必要と認める業務

(2) 高齢者集合住宅の維持管理（内容は別添「業務仕様書」のとおり）

ア 設備の保守及び検査業務に関する業務

- (ア) 設備の保守及び検査業務を行うこと。
- (イ) 清掃業務（日常清掃・定期清掃）を行うこと。
- (ウ) 防火管理業務を行うこと。
- (エ) 定期巡回等による維持管理を行うこと。
- (オ) 環境整備に関する業務を行うこと。

イ 施設の修繕に関する業務

- (ア) 計画修繕を行うこと。
- (イ) 原状回復修繕を行うこと。
- (ウ) 一般修繕を行うこと。

ウ 入居者等に関する業務

- (ア) 入居者募集業務を行うこと。
- (イ) 入退去に係る業務を行うこと。
- (ウ) 居住指導を行うこと。

エ 高齢者集合住宅に関する相談業務

- (ア) 各種問合せに対する案内を行うこと。
- (イ) 居住に関する相談・要望の受付を行うこと。
- (ウ) 入居者対応窓口を設置すること。
- (エ) 入居者懇談会や入居者へのアンケート調査等を行うこと。

オ 高齢者集合住宅の管理上必要となる業務

- (ア) 安全・安心を確保すること。
- (イ) 公平かつ満足度の高いサービスを提供すること。
- (ウ) 入居者へ連絡事項の周知を行うこと。
- (エ) 区との連携及び連絡調整を行うこと。
- (オ) 近隣・関係者等との連絡調整を行うこと。
- (カ) 周辺環境との調和を図ること。
- (キ) 高齢者及び障害者へ配慮すること。

(3) 職員体制

- 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施設等管理責任者を定め、施設等管理責任者任命報告書（第1号様式）により区に報告すること。退職その他により任命した職員に異動があった場合も、また、同様とする。
- イ 指定管理者は、本業務基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に配慮すること。
- ウ 指定管理者は、「指定管理施設雇用区分確認表」に基づく従事職員の名簿等を指定管理業務開始前に区に提出すること。また、従事職員を変更する場合には、事前に区に報告すること。
- 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、業務に支障のない限り名札を着用させること。

(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) 施設の維持管理

- 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) 施設の運営を円滑に行うため、常に施設及び付帯設備の位置、数量、使用状況を把握しておくこと。
 - (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等が発生した場合を想定し、「港区業務継続計画」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。
- イ 物品等の取扱いに関する業務

- (ア)物品とは、港区物品管理規則（昭和39年港区規則第9号）第6条規定する物品をいう。
- (イ)指定管理者は、協定書及び本業務基準書に定めるところにより、善良な管理者の注意をもって物品の管理を行うこと。
- (ウ)指定管理者は、物品管理の事務を適正に行うため、物品管理責任者を置かなければならない。物品管理責任者を任命したときは、速やかに区に物品管理責任者任命報告書（第2号様式）をもって報告しなければならない。退職その他により任命した職員に異動があった場合も、また、同様とする。
- (エ)指定管理者は、保全物品（指定期間内に、区が指定管理者に使用させる物品をいい、指定期間中に区から支払われた指定管理料で購入した物品を含む。）については、保全物品整理簿（第3号様式）（Ⅰ種）を備え、常に数量、使用場所、使用状況等の把握に努めなければならない。また、指定管理者固有の物品との区分を明確にするため、シールその他の方法で表示しなければならない。
- (オ)指定管理者は、保全物品のうち、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しなければならない。また、亡失又は損傷があったときは、直ちに、区に報告しなければならない。
- (カ)指定管理者は、指定期間の満了その他協定書の定めによる指定の取消しあるいは協定の解除があったときは、保全物品について数量を照会した後、物品現在高調書兼物品引渡書（第4号様式）（Ⅰ種）により、区に返還しなければならない。
- (キ)指定管理者は、保全物品について、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)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する。
- (ケ)指定管理者は、購入した備品等（Ⅱ種）について、保全物品整理簿に準じた一覧を作成し、事業報告書を提出する際に報告すること。

(6) その他の業務

ア 実施計画、報告等

- (ア) 毎年度開始2か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、履行上不具合が生じた場合は、

区と協議の上変更の承認を得ること。

- (イ) 指定管理者は、事業を行う際、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) 指定管理者は、事業実施後、速やかに事業報告書を作成し、区に提出すること。
- (エ) 指定管理者は、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) 指定管理者は、港区立高齢者集合住宅の利用状況報告を翌月の10日までに、区に提出すること。ただし、10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。
- (カ) 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。

5 管理運営の基準

(1) 関係法令等の遵守

港区立高齢者集合住宅の管理運営業務を行うに当たっては、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 港区立高齢者集合住宅条例及び施行規則
- イ 地方自治法
- ウ 労働関係法（労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等）
- エ 個人情報保護に関する法律
- オ 港区情報公開条例及び施行規則
- カ 港区環境基本条例
- キ 港区廃棄物の処理及び再利用に関する条例及び施行規則
- ク 港区有施設の安全管理に関する要綱
- ケ 港区防災対策基本条例
- コ 港区暴力団排除条例
- サ 障害者の雇用の促進等に関する法律
- シ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- ス 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律
- セ 障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律
- ソ その他施設の管理運営業務及び各種事業実施に関わる各種法令・条例等

(2) 区が定める指針等への対応

ア 施設の安全管理

- (ア) 区有施設等安全点検及び点検報告（日常点検・総点検・エレベーター点検確認）、「港区有施設の安全管理に関する要綱」（別添）、「港区有施設安全管理業務実施要領」（別添）に基づく安全管理体制の整備、

日常安全点検等を実施すること。

- (イ)昇降機の保守点検に当たっては、「昇降機維持保全業務標準仕様書（令和4年4月港区）」（別添）に基づき行うこと。
- (ウ)区有施設等安全管理講習会及びエレベーター安全管理セミナーを受講すること。
- (エ)指定管理者は、防犯カメラの運用又は保守点検を行うに当たっては、「港区有施設における防犯カメラの設置及び運用に関する基準」（別添）を遵守すること。
- (オ)各総合支所等との防災無線や避難所運営等の訓練に参加又は協力すること。
- (カ)AEDを各住宅に設置し、日常作動点検を行い、保守管理を行うこと。また、AEDの適切な使用ができるように普通救命講習を受講すること。
- (キ)指定管理者は、港区有施設シックハウス対策ガイドライン、マニュアル等に基づくシックハウス対策を講じ、施設利用者の健康を確保すること。なお、工事及び物品の購入・賃貸、建物管理を行うに当たっては、「シックハウス対策に関する特記事項」（別添）を遵守すること。

イ 災害発生時の対応

- (ア)港区防災対策基本条例の規定に基づく、事業者の責務を負うものとする。
- (イ)区民避難所（地域防災拠点）及び福祉避難所に指定されている施設は、災害時協定に基づき対応すること。
- (ウ)区民避難所（地域防災拠点）及び福祉避難所に指定されていない施設においても、災害時は区の指示に基づき区民の安全確保のため協力すること。

ウ 防災・危機管理対応

- (ア)災害や事故、感染症の発生などの緊急時において、「港区危機管理基本マニュアル」（別添）に基づき、「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こと。
- (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こと。
- (エ)災害時は、区の指示に基づき区民の安全確保のため協力すること。
- (オ)区の方針等を踏まえ、区と連携して施設における感染予防策を実施するとともに、感染症発生時には区の指示に基づき感染拡大防止に取り組むこと。

エ 情報管理

管理する個人情報の保護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「港区情報安全対策指針」（別添）を厳守し、漏えいの防止等の適正な管理に努めること。

オ 環境への配慮

(ア)指定管理者は、港区環境マネジメントシステムにのっとり、港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)指定管理者は、施設のエネルギー使用量や施設情報を毎月集計・報告すること。

(ウ)指定管理者は、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

(エ)「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。

a 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。

b 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。

c 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(オ)指定管理者は、本業務の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

カ 区内中小事業者の活用及び区民雇用

(ア)契約発注の際は、港区内中小事業者を優先すること。

(イ)区民雇用を促進すること。特にシルバー人材センター、障害者支援施設や母子福祉団体を優先的に活用すること。

キ 文書の管理

指定管理者は、港区文書管理規程に準じ、文書を管理すること。

ク 公金・備品の管理

(ア)指定管理者は、港区会計事務規則、港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。
 - ケ 行政情報の多言語化
指定管理者は、「港区行政情報多言語化ガイドライン」に準じ、行政情報の多言語化を推進していくこと。
 - コ 広聴対応
指定管理者は、「区民の声への対応マニュアル」に基づき、区に寄せられる意見・要望等に対し、迅速・誠実に対応すること。
 - サ 基本的人権の尊重
指定管理者は、本業務の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために、「企業と人権」(区作成)を踏まえて適切な対応を図ること。
 - シ ハラスメント防止対策
指定管理者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」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。
 - ス 障害を理由とする差別の解消
指定管理者は、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」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。
 - セ 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) 職員の労働環境の確保
- 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、「港区が発注する契約に係る業務に従事する労働者等の労働環境確保の促進に関する要綱」に基づき「港区指定管理者制度導入施設における最低賃金水準額に関する手引き」で定める金額(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、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し、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ときは、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(3)エに規定す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(3)エに規定する申出があったとき。
- (イ) 本項5(3)に定める労働環境確保に係る事項の履行状況について確認する必要があると認めるとき。
- カ 区は、本項5(3)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行うことができる。
- キ 指定管理者は、本項5(3)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(3)オ、カ及びキの規定による調査の結果、本項5(3)に定める労働環境確保に係る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、労働環境の改善を指示することができる。
- ケ 指定管理者は、本項5(3)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(3)に定める労働環境確保に係る内容を遵守することについて、契約書等の書面において、明記すること。
- シ 指定管理者は、本項5(3)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。
- (4) 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。

(5) 区と指定管理者の管理責任の分担

○：主たる分担者

項 目		内 容		管理責任分担	
				区	指定管理者
1	法令等の変更	(1)	指定管理業務に影響を及ぼす法令等の変更	○	
		(2)	上記以外の指定管理者自身に影響を及ぼす法令等の変更		○
2	税制の変更	(1)	指定管理業務に影響を及ぼす税制の変更	○	
		(2)	上記以外の一般的な税制の変更		○
3	物価変動	(1)	指定期間中の物品費、人件費等物価変動に伴う経費の増加		○
4	金利変動	(1)	指定期間中の金利変動に伴う経費の増加		○
5	書類	(1)	区が作成した書類	○	
		(2)	指定管理者が作成した書類		○
		(3)	両者記名押印した協定書	相互で協議	
6	指定管理者の指定	(1)	区の事由により指定管理者の指定が議会で議決されない場合	○	
		(2)	指定管理者候補者の事由により指定管理者の指定が議会で議決されない場合		○
7	指定管理業務の変更及び経費の変動	(1)	区の事由による指定管理業務の変更に伴う経費の増加	○	
		(2)	上記以外の事由による指定管理業務の変更及び経費の増加		○
8	住民対応	(1)	地域との協調		○
		(2)	指定管理業務及び自主事業の内容に対する住民からの苦情、要望等		○
		(3)	上記以外の区政全般への苦情、要望等	○	
9	環境問題	(1)	施設又は用地からの有害物質等の発生	○	
		(2)	指定管理業務及び自主事業に起因する有害物質の排出・漏えい、騒音、振動、光、臭気等に関するも		○

			の		
10	不可抗力	(1)	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の区又は指定管理者の責めに帰すことのできない自然的又は人為的な現象）による被害の発生、拡大及び施設・設備の復旧	○	
		(2)	不可抗力によるもので、指定管理者の対応の遅れ、施設管理の不備等による被害の発生、拡大及び施設・設備の復旧		○
11	施設の損傷	(1)	指定管理者の故意又は過失によるもの		○
		(2)	施設の設計・構造上の瑕疵によるもの	○	
		(3)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの（1件130万円を超えるもの）	○	
		(4)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの（1件130万円以下のもの）		○
12	備品（I種）の損傷	(1)	指定管理者の故意又は過失によるもの		○
		(2)	上記以外の経年劣化、第三者行為（相手方が特定できないもの）等によるもの	○	
13	施設等の保守点検	(1)	区の事由による保守点検の増加	○	
		(2)	指定管理者の責め及び保守点検の不備による保守点検の増加		○
14	第三者への賠償	(1)	指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に生じた損害		○
		(2)	上記以外の事由により第三者に生じた損害	○	
15	セキュリティ	(1)	指定管理者の警備不備による情報漏えい、犯罪発生等		○

		(2)	上記以外の事由による情報漏えい、犯罪発生等	○	
16	使用料等の管理	(1)	施設利用者から徴収又は収納した使用料、区からあらかじめ交付した還付のための使用料、事業に伴う金銭の盗難・紛失		○
17	指定期間の終了	(1)	指定期間終了の場合（指定期間の満了以前の取消し等による場合を含む。）における区又は区が指定するものに対する業務の引継ぎに要する費用		○
		(2)	指定期間終了の場合（指定期間の満了以前の取消し等による場合を含む。）における原状復帰に要する費用		○

(備考)

2-(1) 消費税率の変更を想定した規定です。

2-(2) 収益関係税、外形標準課税など指定管理者自身に影響を及ぼす税制の変更を想定した規定です。

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、区が承認した収支予算書の費目期別区分に基づき計画的に執行すること。
- (4) 指定管理料は、原則、流用できない。やむを得ない理由で流用する際は、あらかじめ区の了承を得ること。
- (5) 指定管理者は、事業の実施に当たって、利用者の利益に供する実費程度の金額を徴収できるものとする。その場合、その徴収する事業ごとに収支・計算方法について明らかにし、事業実施前に区の承認を得ること。

7 その他

本業務基準書に定めのない事項、又は事業の実施に当たっ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管理者が協議してこれを定めるものとする。