

高輪地区港区立いきいきプラザ業務基準書

1 目的

高輪地区港区立いきいきプラザ（以下「プラザ」という。）の管理運営業務に必要な基準を定める。

2 いきいきプラザの管理運営業務の基本方針

プラザは、高齢者の生きがい並びに介護予防及び健康づくりを支援とともに、区民の相互交流及び自主的活動の促進を図ることを目的とする施設であり、プラザ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つの機能・役割の実現

「高齢者の生きがいづくり、学びの場」、「介護予防、健康づくりの場」、「ふれあい、コミュニティ活動の場」の3つの機能・役割を具現化し、高齢者をはじめとする区民の様々な活動の拠点として、地域に密着した施設づくりに努める。

（2）安全・安心の確保

施設内の定期点検、日常点検や事業運営における安全確保など、管理運営に携わる全ての者があらゆる視点から事故・危険防止に努める。

（3）平等で満足度の高いサービスの提供

利用者の平等な利用を確保し、利用者の意見を管理運営に反映させるとともに、適切な人員配置を行うことにより、利用者にとって満足度の高いサービスを提供する。

（4）区や関係機関、地域との連携

本業務の実施に当たって求められる公共性を十分理解し、区政運営の基本方針、計画に沿って、区と密接に連携して管理運営を行う。また、地域包括支援センター（高齢者相談センター）及びふれあい相談室や介護予防総合センター等の関係機関、老人クラブ・地元町会・自治会、介護予防リーダー・サポートーなどその他関係団体など、地域との連携を築くこと。

（5）個人情報などの適正な管理

本業務の実施に当たって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、漏えいの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

プラザの休館日は、港区立いきいきプラザ条例（平成 22 年港区条例第 10 号。以下「条例」という。）第 4 条に定める日（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで）とする。

(2) 開館時間

プラザの開館時間は、条例第 5 条に定める時間（月曜日から土曜日までは午前 9 時から午後 9 時 30 分まで、日曜日は午前 9 時から午後 5 時まで）とする。

(3) 休館日等における事業の実施

指定管理者は、港区立いきいきプラザ条例施行規則（平成 22 年港区規則第 18 号。）第 4 条に基づき、休館日又は開館時間以外の時間に事業を行う場合は、あらかじめ区に事業計画書を提出し、その承認を受けるものとする。

4 業務の範囲

(1) 事業運営

ア 高齢者の生きがいづくり、学びの場に関する事業

(ア) 高齢者の生きがいづくりに関する各種事業を実施すること。

(イ) 高齢者の生きがいづくりに関する情報の収集・提供、調査研究を行うこと。

(ウ) 高齢者の生きがいづくりに関する自主的活動の支援を行うこと。

イ 介護予防・健康づくりの場に関する事業

(ア) 健康づくりに関する各種事業を実施すること。

(イ) 健康づくりに関する情報の収集・提供、調査研究を行うこと。

(ウ) 健康づくりに関する自主的活動の支援に関すること。

(エ) 介護予防に関する事業を実施すること。

※ 実施内容は別紙 1 「介護予防事業共通仕様書」、別紙 2 「介護予防事業仕様書」及び別紙 3 「高齢者の保健事業と介護予防の一体的事業仕様書」のとおり

なお、実施する事業及びその実施期数等については、各年度の事業計画書を策定する中で、高齢者支援課介護予防推進係と協議の上実施すること。

また、新規に開発した介護予防事業等についても、同様に高齢者支援課介護予防推進係と協議の上実施すること。

(オ) その他健康づくり事業

- a 地区で年1回以上、認知症サポーター養成講座を開催すること。開催に当たっては、高齢者支援課高齢者相談支援係と協議の上実施すること。
 - b 介護予防体操（みんなといきいき体操）を実施すること。
 - c 週末や夜間等、平日参加できない就労者に考慮した事業を実施すること。
 - d 介護予防に関する地区イベントを開催すること。
- ウ ふれあい、コミュニティ活動の場に関する事業
- (ア) 地域・世代間交流事業を実施すること。
 - (イ) 港区生活支援体制整備事業実施要綱(平成29年3月31日28港保高第3770号)に基づく生活支援コーディネーターと連携し、地域の高齢者を中心とした活動団体の育成、活動を支援すること。
 - (ウ) ひとり暮らし高齢者を対象として、年末年始の事業を実施すること。
 - (エ) 地区内のプラザにおいて、合同事業を実施すること。
- エ 高輪いきいきプラザ喫茶コーナーの運営事業
- (ア) 営業日
開館日において、区と指定管理者が協議の上定める。
 - (イ) 営業時間
開館時間内において、区と指定管理者が協議の上定める。
 - (ウ) メニュー
区と指定管理者が協議の上、定める。
- (エ) 費用負担
- 経費については、人件費及び光熱水費を区が指定管理料で負担し、原材料費等については、指定管理者が負担するものとする。その上で、指定管理者は、受益者負担として実費相当額を利用者から徴収できるものとする。
- (オ) 料金設定
- 提供料金については、原材料費等の実費相当額を目安として、区と指定管理者が協議の上定める。
- (カ) 収支報告
- 喫茶コーナーの売上については、指定管理者の収入とし、運営に関する収支報告を各月ごとに行うこと。また、運営状況については、区と指定管理者が相互に把握し合い、余剰金の発生が見込まれる場合には、区と指定管理者が協議の上、さまざまな手法により利用者へ還元を図るよう努め、その結果について改めて報告すること。
- (キ) その他

プラザの運営を妨げないように運営するとともに、地域の高齢者や団塊世代の交流、老人クラブの運営促進、地域コミュニティづくりの施設として有効に活用すること。

才 区事業

- (ア) 他地区のプラザ等とともに、さわやか体育祭、ほのぼの作品展等の合同行事や介護予防フェスティバルの企画、運営に参加すること。また、地域に開かれた施設として高輪地区合同行事（打ち水、世代間交流事業等）や地域の祭り等の企画、運営に参加し、連携を図ること。
- (イ) 区主催の高齢者事業（「港区高齢者はり・マッサージサービス事業実施要綱」に基づくはり・マッサージ事業、長寿を祝う集い）等の実施に協力すること。

(ウ) 港区生活支援体制整備事業

区が生活支援体制整備事業として支援する「地域の活動団体が主体となって実施する高齢者向け会食事業」に支援・協力すること。

なお、本会食事業への支援・協力に当たっては、4（1）の「イ 介護予防・健康づくりの場に関する事業」(ウ)・(エ)や、「ウ ふれあい、コミュニティ活動の場に関する事業」(ア)とも密接に関連することを踏まえること。

主な支援・協力内容は、次のとおり。

- ① 生活支援コーディネーター（生活支援体制整備事業として会食事業実施団体の育成・活動支援を行う者）との連絡調整
- ② 月1回以上の定期的な会食実施場所の無償提供
- ③ 会食事業の周知（参加募集のポスター掲示、館だよりへの掲載等）
- ④ 高齢者が集まる機会を捉えた効果的な啓発活動（講師として食事前の健康ミニ講座や体操等を行うなど）
- ⑤ その他、当該団体が主体的に活動するために必要と認める支援・協力

(エ) その他区長が必要と認める業務

カ 自主事業の提案

高齢者の生きがいづくり並びに介護予防及び健康づくりを支援する事業、区民の相互交流及び自主的活動を支援し、区民のコミュニティづくり、世代間交流に資する事業、区民の健康づくり事業、区民向け講座などを実施することができる。ただし、業務については、プラザの設置目的に合致し、かつ、プラザの業務を妨げない範囲において、必要経費を積算した上で行い、あらかじめ事業計画書等を区に提出し、その承認を

得ること。また、自主事業に係る費用は指定管理者の負担とする。

キ 地域交流、地域人材の活用

地域の関係機関や団体、介護予防リーダー・サポーターと協力し、地域交流や連携、地域コミュニティ事業や介護予防普及啓発事業を実施すること。

(2) 業務内容

ア プラザの利用に関する業務

- (ア) 登録申請の受付に関すること。
- (イ) 登録内容の変更に関すること。
- (ウ) 施設利用申請の予約の受付に関すること。
- (エ) 施設利用申請の受付及び変更に関すること。
- (オ) 施設予約システムに関すること。
- (カ) 施設利用の説明に関すること。
- (キ) 各施設（集会室、敬老室、浴室、トレーニングルーム等）の利用に関すること。
- (ク) 当日使用される施設の行事等の予定を、適切な場所に表示すること。
- (ケ) 区民の介護予防・健康づくりのために必要な個別指導を行うこと。
- (コ) 老人クラブの活動を支援すること。
- (サ) 利用者等の安全確保、保護、応急処置、関係者・機関への連絡・引き継ぎを行うこと。
- (シ) 高齢者に対する見守り、声掛け及び相談、地域包括支援センター、介護予防リーダー・サポーターとの連携など様々な支援を行うこと

イ 使用料等の収納に関する業務

- (ア) 収納事務を適正に行うため、使用料管理責任者を置くこと。
- (イ) 条例に規定した使用料を収納すること。
- (ウ) キャッシュレス決済により使用料を収納する場合は、区が導入するキャッシュレス決済端末を使用すること。キャッシュレス決済により収納した使用料は、区が指定する指定納付受託者が区に納付する。ただし項番4（6）イに基づき、区が導入した端末を使用して使用料以外の事業参加費等を収納する場合、収納した使用料等については、区が指定する指定納付受託者が指定管理者に納付する。
- (エ) 使用料を現金で収納した場合は、領収書を発行すること。なお、キャッシュレス決済により収納した場合は、キャッシュレス決済端末からの売上票を発行し、領収書は発行しないこと（区の施設予約システムを介して施設を利用した場合における使用料の収納を除く）。ただ

し、納入者から領収書の発行について特段の求めがある場合は、領収書に代わり利用明細書を発行すること。

- (オ) 収納した使用料の日計を記録しておくこと。
 - (カ) 収納した使用料を適正な方法で管理すること。
 - (キ) 使用料の釣銭を用意すること。
 - (ク) やむを得ず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。
 - (ケ) 現金で収納した使用料は、区が指定する金融機関の翌営業日に払い込むこと。なお、施設の休館等により金融機関の翌営業日に払い込むことが困難な場合は、区と協議して定めた日までに払い込むこと。
 - (コ) 項番4（2）イ（ウ）において、指定納付受託者から指定管理者に収納した使用料が納付された場合は、指定納付受託者の納付日から区が指定する金融機関の翌5営業日までに払い込むこと。なお、施設の休館等により金融機関の翌5営業日までに払い込むことが困難な場合は、区と協議して定めた日までに払い込むこと。
 - (サ) 収納した毎月の使用料について、使用実績報告書及び使用料収納報告書により、翌月5日までに区に報告すること。
 - (シ) 現金で収納した使用料から使用料の還付を行わないこと。
- ウ 使用料の還付に関する業務
- (ア) 還付事務を適正に行うため、使用料還付管理責任者を置くこと。
 - (イ) 条例等に規定した還付ができる使用料について、正当な債主からの請求書に基づき還付すること。
 - (ウ) 現金又はキャッシュレス決済（電子マネー決済の場合）により収納した使用料を還付する場合は、現金で還付し、領収書を受領すること。
 - (エ) キャッシュレス決済（クレジットカード決済又は二次元コード決済の場合）により収納した使用料は、原則、現金による還付は行わず、区が導入したキャッシュレス決済端末で決済処理を取り消すこと。ただし、支払翌日以降は現金による還付とする。なお、収納した使用料は、キャッシュレス決済端末での決済処理の取り消しの場合、区が指定する指定納付受託者が納入者に払い戻す。
 - (オ) 現金で還付した場合は、区が定める現金出納簿に、還付用の使用料の出納記録を付けること。
 - (カ) 請求書及び領収書を適正な方法で管理すること。
 - (キ) 現金で還付するための使用料については、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。

- (ク) 現金で還付するための使用料の清算書に領収書を添付の上、翌月5日までに区に報告すること。
- (ケ) 還付のための使用料の清算残金は、区が指定する金融機関の翌営業日に払い込むこと。なお、施設の休館等により金融機関の翌営業日に払い込むことが困難な場合は、区と協議して定めた日までに払い込むこと。
- (コ) 現金で収納した使用料から使用料の還付を行わないこと。
- (サ) 還付のための使用料が不足する見込みがある場合は、速やかに区に報告すること。

エ 利用サービスに関する業務

- (ア) 窓口、電話、苦情等の対応を行うこと。
- (イ) 施設利用に伴う器具類の準備及び片付けを行うこと。
- (ウ) 施設使用終了時及び貸出し物品返還時に原状回復の点検を行うこと。
- (エ) プラザの利用案内及びパンフレットの作成、ホームページの作成、館だよりの発行を行うこと。
- (オ) 施設内に区民向け情報端末を設置し、区民が使用できる環境を整備すること。利用に関しては、有害サイト等の利用やアクセスに十分なセキュリティを施すこと。
- (カ) 利用者及び関係団体等の意見・要望等の聴取等、利用者ニーズの把握を行い、利用者懇談会をおおむね4か月に1回開催すること。また、意見箱等を設置し、日頃より利用者の意見を把握し、迅速に対応すること。
- (キ) 拾得物の保管及び遺失物の取扱いについては、遺失物法（平成18年法律第73号）に基づき、適切な対応を行うこと。

（3）職員体制

- ア 指定管理者は、プラザ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ること。
- 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適正な職員を配置し、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、介護予防事業を行うに当たっては、別紙1～3に示されている人員を配置すること。
- エ 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へ提出すること。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。
- オ 指定管理者は、毎月の従事職員の勤務当番表を事前に区に提出すること。

と。

カ 指定管理者は、職員の配置体制について、プラザの管理運営に支障がないように配慮すること。

キ 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。

ク 指定管理者は、良好な環境衛生の維持と労働安全規則等を遵守し、従事職員の安全管理に万全を帰すこと。

(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、高齢者等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、職員研修等を通じて、常に職員の資質向上に努めること。

(5) 施設の維持管理

ア 併設施設を含む施設全体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) 施設の破損や美観を損なうことのないように施設を使用するとともに、清掃等維持管理を十分に行うこと。

(オ) 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。

(カ) 震災・風水害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、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。

(キ) 境界線の確認を行い、不法占拠の防止に努めること。

(ク) 区はあらかじめ日時を定めて、施設等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、管理している施設等について、次の項目に該当することを行ってはならない。ただし、あらかじめ書面により区の承認を受けたときは、この限りでない。

- a 施設等の構造、造作等を改变すること。
 - b 施設等当該施設運営の目的以外に使用すること。
 - c 施設等を第三者に使用させること。
- (コ) 指定管理者は施設の維持管理の主たる責任者となり、各施設との連携を図り、併設施設を含めた施設全体の清潔の保持、整頓その他の環境を整備すること。
- (サ) 建物維持管理、清掃・警備業務等の年間計画は、毎年度開始2か月前までに区に提出する事業計画に記載すること。
- 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条に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、保全物品（指定期間内に、区が指定管理者に貸与する備品等）については、保全物品整理簿（第1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。
- (エ) 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。
- (オ) 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（次期指定期間において引き続き指定管理者に指定された場合を除く）は、保全物品について数量を照合した後、物品現在高調書兼物品引渡書（第2号様式）（1種）により、区に返還しなければならない。
- (カ) 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。
- (キ) 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。
- (ク) 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) キャッシュレス決済の環境整備

- ア 指定管理者は、事業参加費等を利用者から収納する場合は、キャッシュレス決済が可能となるよう、区と連携して環境整備に努めること。
- イ 区がキャッシュレス決済端末等を施設に導入している場合、指定管理者は、区と協議の上、区が導入した端末等を使用して使用料以外の事業参加費等を収納することができる。
- ウ 指定管理者がキャッシュレス決済の環境整備を行う場合は、PayPay 株式会社が提供する二次元コード決済である「PayPay」を利用可能とすること。その他の決済サービスの利用については、区と協議の上、決定する。
- エ キャッシュレス決済の環境整備及び決済手数料等に係る費用（自主事業に係るものを除く）は、区の負担とする。

(7) ウオーターサーバーの設置及び管理運営に関する業務

- ア ウオーターサーバーの設置に当たっては、以下の要件をすべて満たす機器を選定すること。
 - (ア) 冷水及び温水（お湯）の供給が可能であること。
 - (イ) 誤操作による火傷等の事故を防止するためのロック機能を有していること。
 - (ウ) その他、区と協議の上、施設の特性に合わせて区が必要とする要件を備えること。
- イ ウオーターサーバーの設置場所及び使用方法について、施設内への掲示又は口頭により利用者に案内を行うこと。
- ウ ウオーターサーバーの運用に当たっては、以下の事項を含む適切な維持管理を行うこと。
 - (ア) ボトルの在庫を適切に管理し、水が切れないよう交換作業を実施すること。
 - (イ) 飲料水の注ぎ口を除菌シート等で拭き取るほか、外装やトレー等を、中性洗剤を含ませた柔らかい布で定期的に清掃するなど、衛生管理を徹底すること。
 - (ウ) 紙コップ等の備品の管理及びその他必要な日常的な管理を行うこと。
- エ ウオーターサーバーの設置に伴い、利用者が使用する紙コップ、清掃用品等の消耗品については、必要に応じて調達・補充等の対応を行うこと。

(8) 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。事業計画等を確實に履行し、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プラザ利用者の様子、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。

5 管理運営の基準

(1) 関係法令等の遵守

プラザ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 港区立いきいきプラザ条例
- イ 港区立いきいきプラザ条例施行規則
- ウ 港区立いきいきプラザ運営要綱
- エ 港区立いきいきプラザ登録要綱
- オ 港区立いきいきプラザ事業実施要綱
- カ 港区地域支援事業実施要綱
- キ 港区介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱
- ク 介護保険法
- ケ 公衆浴場法及び施行規則
- コ 地方自治法
- サ 労働関係法（労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等）
- シ 個人情報の保護に関する法律
- ス 港区情報公開条例及び施行規則
- セ 港区環境基本条例
- ソ 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
- タ 港区防災対策基本条例
- チ 港区暴力団排除条例
- ツ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- テ 港区有施設の安全管理に関する要綱
- ト 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）区が定める指針等の遵守

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」（別紙4）、「港区有施設安全管理業務実施要領」（別紙5）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2年4月港区）（別紙6）」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」を遵守すること。
- （オ）高輪地区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の日常作動点検を行い、保守管理を行うこと。また、緊急時には迅速に活用できるよう、日頃より操作訓練等を行うこと。
- （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」（別紙7）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）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。また、港区地域防災計画震災資料編震2-10-3「区民避難所（地域災害拠点）、福祉避難所一覧表」を確認し、施設近隣の避難所を把握し、災害時に連携協力すること。
- （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。
- （エ）区がプラザを自主避難施設として開設する場合には、区の指示のもと、運営支援を行うこと。
- （オ）区がプラザを小災害発生時の一時滞在場所として設置する場合には、区の指示のもと、避難者の受け入れ及び支援を行うこと。

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」(別紙8)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) 災害等に際して、従事職員及び一時的に施設に滞在することになった利用者の食料や飲料水等(3日分を目安)を購入し、適切に管理すること。指定期間満了時において消費期限を超えていない物資については、次期指定管理者に引き継ぐこと。
- (オ) 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。
- (カ) 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 指定暑熱避難施設としての対応

- (ア) 気候変動適応法(平成30年法律第50号)第21条に基づく指定暑熱避難施設として、区の指示に基づき熱中症による人の健康に係る被害の発生の防止に取り組むこと。
- (イ) 热中症特別警戒情報の発表期間中においては、住民その他の者が暑熱を避けるための滞在場所として、施設の対象施設内の住民その他の者の滞在の用に供する部分(以下「供用部分」という。)を開放すること。熱中症特別警戒情報の発表時間外においても、可能な限り供用部分を開放するよう努めること。

オ 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」(別紙9)を厳守し、漏えいの防止等の適正な管理に努めること。

カ 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) 受注者は、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。また、施設への購入物品の納入や維持管理等再委託先の自動車の使用についても同様とする。

- (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。
- d 本業務の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成29年3月16日改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

（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。

キ 区内中小事業者の活用及び区民雇用

- (ア) 契約発注の際は、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。特に港区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。

ク 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。

ケ 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。

コ 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。

サ 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。

シ 基本人権の尊重

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、適切な対応を図ること。

ス 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。

セ 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。

ソ 公益通報対応

指定管理者は、公益通報保護法（平成16年法律第122号）に基づき区が設置する公益通報窓口について、職員に周知するとともに、職員が公益通報したことを理由に、解雇、減給等の不利益な取扱いをしないこと。

タ 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、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（3）エ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、次の各号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事業者若しくは人材派遣の事業所において、労働者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職員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）エに規定によ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ために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）に定める労働環境に係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（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	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	
		(2)	上記以外の一般的な税制の変更		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
4	金利変動	(1)	指定期間中の金利変動に伴う経費の増加		<input type="radio"/>
5	書類	(1)	区が作成した書類	<input type="radio"/>	
		(2)	指定管理者が作成した書類		<input type="radio"/>
		(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	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>
8	住民対応	(1)	地域との協調		<input type="radio"/>
		(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		<input type="radio"/>
		(3)	上記以外の区政全般への苦情、要望等	<input type="radio"/>	
9	環境問題	(1)	施設又は用地からの有害物質等の発生	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>
11	施設の損傷	(1)	指定管理者の故意又は過失によるもの		<input type="radio"/>
		(2)	施設の設計・構造上の瑕疵によるもの	<input type="radio"/>	
		(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200万円を超えるもの）	<input type="radio"/>	
		(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200万円以下のもの）		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
		(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	<input type="radio"/>	
13	施設等の保守点検	(1)	区の事由による保守点検の増加	<input type="radio"/>	
		(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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
		(2)	上記以外の事由により第三者に生じた損害	<input type="radio"/>	
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		<input type="radio"/>
		(2)	上記以外の事由による情報漏えい、犯罪発生等	<input type="radio"/>	
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		<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>
		(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) 指定管理者は、介護予防事業の事業別収支状況について、区の指示に従い報告すること。
- (5) 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。
- (6) 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

- (1) 指定管理者は、条例第1条に定めるプラザの設置目的を理解し、効率的、効果的な管理運営を行うとともに、常に区民サービスの向上に努めること。
- (2) 指定管理者は、公の施設であることから、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利又は不利になるような運営を行わないこと。
- (3) 指定管理者は、他のいきいきプラザ等の関係施設と密接に連携して運営を行うこと。また、区が開催するいきいきプラザ指定管理者連絡会に参加し、連携に努めること。
- (4) 指定管理者は、本業務に関する申請書等帳票類は常に整理し、区の文書管

理規定に準じ保管すること。管理運営業務又は経理状況に関する報告や実地調査を求められた場合には、速やかに対応すること。

- (5) 指定管理者は、区から管理運営並びに現状等に関する調査及び資料作成等の作業の指示があった場合には、速やかに対応すること。
- (6) 指定管理者は、管理運営業務を行う上での各種規程、要綱等を作成する場合、内容について区と協議すること。
- (7) 指定管理者は、入退館時の確認作業や施設内及び周辺の安全管理を厳重に行い、高齢者等利用者の安全確保に万全を帰すること。
- (8) 区は、本事業実施上、緊急かつ必要と認められるものについては、指定管理者に対して臨機の処置を講ずるよう求めるとともに、その処置について報告させることができるものとする。
- (9) 区は、事業の実施結果が、本業務基準書の内容に適合しないと認めたときは、理由を示してその運営の変更を求めることができるものとする。この場合の費用は、指定管理者の負担とする。
- (10) 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する。