

八王子市恩方老人憩の家指定管理者要求水準書

1. 総則

(1) 要求水準書の位置づけ

本要求水準書は、八王子市恩方老人憩の家指定管理者募集要項(以下、「募集要項」という。)に基づき、八王子市恩方老人憩の家(以下「憩の家」という。)の管理運営を適正に行うため、指定管理者が最低限遵守すべき事項を定めたものである。

(2) 指定管理者に求めること

憩の家の指定管理者は、募集要項及び本要求水準書を遵守し、適正に憩の家を管理運営するものとする。

(3) 業務についての基本方針

指定管理者は、憩の家の利用者に対し誠意をもって対応するとともに、高齢者に教養の向上及びレクリエーション等のための場を提供し、高齢者が生きがいを持って、いきいきと暮らせるよう高齢者福祉の増進を図る。

2. 対象施設の現況

(1) 所在地 八王子市下恩方町 3395 番地(恩方事務所 2 階)

(2) 床面積 603.06 m²

(3) 建築日 昭和 49 年 10 月 13 日

(4) 施設の内容 娯楽室、和室、浴室、講習室、会議室、談話コーナー、事務室

3. 法令等の遵守

指定管理者は、本業務の実施に当たっては、八王子市老人憩の家条例、同条例施行規則(昭和 49 年 1 月 2 日規則第 69 号。以下「規則」という。)及び関係法令の定めに従うほか、基本協定、年度協定、募集要項、本要求水準書、事業計画及び年度事業計画書並びに市が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

4. 維持管理要求水準

指定管理者は、次に掲げる業務を行う。

(1) 憩の家の施設の管理運営に関する業務

施設の管理上必要な消耗品等の調達

各帳票類台帳及び備品の管理

(ア) 使用申請書 (イ) 使用承認番号簿 (ウ) 登録採番簿 (エ) 使用承認書、
使用証 (オ) 業務日誌、利用日誌 (カ) 講座実施簿、受講者出席簿、連絡簿

(キ) 図書貸出し簿 (ク) 備品

業務日誌、行事予定表、月報、年報の作成及び報告

責任者の配置

(2) 施設及び設備の維持及び修繕に関する業務

(3) 憩の家の施設等の使用承認に関する業務

施設の使用申込みの受付及び使用承認

使用申請書受理、使用承認受付簿記載、使用承認書交付、使用貸出簿記載

施設使用者の受付

(ア) 使用日誌に使用証の番号を記入 (イ) 使用終了後業務日誌に転記

(4) 憩の家の設置目的に適合した高齢者の福祉の増進に関する事業の企画及び実施に関する業務

趣味の教室の開催

(ア) 教室の準備 (イ) 出席簿、連絡簿等の作成 (ウ) 謝金の支払い

浴室使用者の対応(週3日・午前11時～午後3時)

娯楽室、集会室等の管理

(ア) 各室の使用準備、照明点灯、空調設備の温度調節、湯沸器の温度調節

(イ) 図書の貸出し

施設の簡易な修繕及び電位治療器・複写機等の維持点検

(ア) 蛍光灯管、換気扇 (イ) 水道管、下水道管漏水 (ウ) 浴槽塩素濃度

(エ) 畳表 (オ) 備品類 (カ) その他、市の指示(依頼)による

(5) 毎年度1回、管理運営業務のサービス水準向上を目的とする利用者の満足度を調査し、年度内に調査報告書を提出する業務

(6) 1階恩方事務所の防火管理者と協力した防火活動その他防災活動に関する業務

(7) 高齢者あんしん相談センター恩方と連携した高齢者に対する業務

(8) 教養の向上及びレクリエーション活動に必要な情報収集と利用者への提供業務

(9) 憩の家の利用を促進するためのPR業務

5. 保険

当該施設の管理運営業務を実施するにあたり、指定管理者は次の必要な保険に加入するものとする。市が加入している保険は 建物損害保険、市施設の瑕疵に起因する事故等の賠償責任保険である。指定管理者が行う業務遂行上の瑕疵に起因する事故等の賠償保険については、指定管理者が加入すること。但し、「全国市長会」市民総合賠償補償保険の手引き（追加条項）に被保険者とみなされている指定管理者は除く。

6. 損害賠償

- (1) 指定管理者は、本業務の実施について、自己の責に帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。
- (2) 指定管理者の責に帰すべき理由により指定管理者の指定が取り消された場合において市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。
- (3) 損害賠償額は、市と指定管理者が協議の上定めるものとする。

7. 経理

- (1) 憩の家の管理運営においては、適正な経理事務を行う必要があるため、経理事務の方針や体制を定め、指定管理業務に係る経理規程を作成しなければならない。
- (2) 指定管理業務に係る収支を適正に管理するため、独立した会計帳簿の作成及び専用の口座を開設しなければならない。

8. 個人情報保護

- (1) 本業務を実施するために個人情報を取り扱う場合は、次のとおり個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるほか、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日号外法律第 57 号)、八王子市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和 4 年条例第 4 4 号)及びその他の関係法規等を遵守するものとする。

秘密等の保持

指定管理者は本協定の履行に関して知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。

第三者への委託の禁止又は制限

指定管理者は、個人情報を取り扱う事務の処理は自ら行うものとする。但し、市の承諾を得たときは、この限りでない。

目的以外の利用等の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため作成した使用申請書、使用承認書並びに使用証等に記載された個人情報を本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

複写又は複製の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため作成した使用申請書、使用承認書並びに使用証等に記載された個人情報を市の承諾なく複写又は複製してはならない。

返還義務

指定管理者は、管理運営業務を実施するため作成した使用申請書、使用承認書並びに使用証等に記載された個人情報を本業務完了後、速やかに市に返還しなければならない。

事故報告義務

指定管理者は、管理運営業務を実施するため作成した使用申請書、使用承認書並びに使用証等に記載された個人情報の内容を漏えい、き損又は滅失した場合は、市に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

(2)(1)の ~ の規定に基づき、指定管理者は個人情報保護の規程の整備に努めるものとする。

個人情報の保護については、協定期間が満了し若しくは指定を取り消された後においても遵守するものとする。

9. 情報セキュリティ

指定管理者は、本業務の実施にあたり、別に示す「指定管理者における情報セキュリティガイドライン」及び以下の項目を遵守すること。

- (1) 情報セキュリティ対策責任者は、本ガイドラインについて不明な点、遵守できていない項目が発見された場合は、速やかに情報セキュリティ管理者に相談し、指示を仰ぐこと。
- (2) 情報資産、インターネット及びメールを業務以外の目的で利用しないこと。
- (3) 情報資産の機密性によって、適正に管理及び取り扱いを行うこと。
- (4) 情報資産の持ち出し及び外部における情報処理作業を行う場合は、安全措置を講じること。
- (5) 指定管理業務においてソーシャルメディアサービスの個人アカウントを利用し業務連絡をする場合は、機密性2以上の情報は取り扱わないこと。
- (6) 指定管理業務において、市で調達したもの、指定管理料で調達したもの、指定管理者所有のもの以外のパソコン等の利用は原則として禁止する。ただし、情報セキュリティ管理者の許可を得た場合はこの限りではない。
- (7) 情報資産の持ち出し及び持ち込みを行う場合は記録すること。
- (8) 指定管理業務に係るパソコン等の端末におけるセキュリティ設定を変更しないこと。
- (9) 端末から離れるときにはロックをかけること。
- (10) 机上の文書等は適正に管理すること。(クリアデスクの実施)
- (11) 退職時等は情報資産等を返却し、退職等の後も指定管理業務で知り得た情報を漏らしてはならない。

10. 業務の引継ぎ

指定管理者が変更となる際の業務の円滑な引継ぎは、現行の指定管理者の責務であり、また、新たな指定管理者はその引継ぎに関して、指定管理業務には含めないものとする。

11. 緊急時の対応

管理運営業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生の旨を通報するものとする。

また、事故等が発生した場合、指定管理者は市と協力して事故等の原因調査に当たるものとする。

なお、施設に緊急時対応等を行う責任者を一名配置すること。

12. 災害応急活動

(1) 災害応急活動等

指定管理者は、災害時において、市が『八王子市地域防災計画』に基づき行う災害応急活動等に協力するものとし、基本協定に定めることとする。

【協力業務の例】

- ア 市が行う救助・救急活動の実施、協力に関する事項
- イ 憩の家の利用者の避難誘導等安全確保に関すること
- ウ 災害時要援護者に対する支援に関すること
- エ 当該施設に避難した住民等の援護救援に関すること
- オ 前各号に掲げるもののほか、市が協力要請をした事項

(2) 災害応急活動等に係る費用負担

市の要請に基づき、協力業務を指定管理者が実施した場合、市が必要と認めた費用は、市が負担するものとする。

指定管理者は、協議業務終了後、当該業務に要した費用を市に請求するものとする。

13. 地域との連携及び協働

指定管理者は、管理運営業務の実施にあたり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業運営に努めるものとする。

14. 環境対策

指定管理者は、本業務の実施にあたり、省エネルギー、省資源、ごみ減量化・リサ

イクル、グリーン調達において「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」と同等の取組みを行うとともに、別に示す「八王子市環境マネジメントシステム」(H-EMS)に基づき、環境配慮行動に取り組むものとする。

ディーゼル車を使用し、又は使用させる場合は、「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）」他、各県条例に規制するディーゼル車規制に適合する自動車とする。

15. その他

(1) 障害者への合理的配慮に対する対応

指定管理者は、本業務の実施にあたり、別に示す「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」を遵守し、障害者に対して不当な差別的取扱いをしないよう合理的配慮に取り組むものとする。

不当な差別的取扱いの具体例

障害を理由に窓口対応を拒否すること。

利用に際し、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬及び介助犬）の同伴を拒むこと。

障害を理由に対応の順序を後回しにすること。

障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。

障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。

事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来館・来所の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。

障害者本人の意思又はその家族等の意思（障害者本人の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービスの提供を行うこと。

「八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」を参考に、想定される事項については、具体的な対応方法を定めること。