両国子育てひろば
指定管理業務要求水準書

墨田区子ども・子育て支援部

子育て支援総合センター

（令和７年７月）

目　次

第１章　　運営管理業務
　１　受付・案内業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　２
　２　広報業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　２
　３　子育てひろば事業　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　２
　４　定期利用保育及び一時預かり事業　・・・・・・・・・・・・・・・　　４
　５　各種計画及び報告等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　７
　６　児童虐待防止への対応　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　８
　７　区との連絡調整及び協力等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　８
　８　個人情報保護及び情報公開　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　８
　９　文書等の管理・保存　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　８
　10　経理業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　９
　11　環境対策への取組　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　９
　12　利用者アンケート・自己評価・モニタリング　・・・・・・・・・　　９

第２章　　施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）
　１　施設等の管理業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
　２　設備機器等の保守管理業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
　３　施設及び設備機器の修繕　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
　４　衛生管理業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
　５　安全・危機管理業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
　６　物品等の管理　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
　７　運営協議会の設置　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３

第３章　　人員体制・職員育成
　１　人員体制　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
　２　職員育成のための研修等の実施　・・・・・・・・・・・・・・・・・１４

第４章　　その他
　１　業務の引継ぎ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４

両国子育てひろばに係る指定管理業務要求水準書

第１章　運営管理業務

１　受付・案内業務

⑴　来室した利用者への対応、電話での対応、利用者の受付・登録を行うこと。

⑵　受付・登録は、受付簿等により行い、利用者を把握すること。ひろば・保育室の利用者の入退室や個人情報（氏名、住所、生年月日、保護者氏名、連絡先等）等の登録情報はシステムにより管理を行い、ひろばにおいて一回きりの利用であること等の理由で利用登録を希望しない利用者についても、緊急時に備え必ず利用者情報を必ず把握すること。なお、システムについては提案すること。

⑶　利用者の急病・怪我については、適切な対応を行うこと。

⑷　本施設を利用できる者は、墨田区子育てひろば条例第６条に規定する者とすること。

⑸　施設の秩序又は風紀を乱し、他人の迷惑となるような行為を行うおそれがある者又は伝染病の疾病にかかっている者に対して、利用を制限し、又は禁止すること。

⑹　施設の管理運営上、支障があると認められるときは、利用を制限し、又は禁止すること。

⑺　利用者に職員と分かるように、名札を着用すること。あわせて身だしなみなどの日常的な配慮を行うとともに、特定の個人及び、団体に便宜を図るなど不信感を招くことがないよう留意すること。

⑻　駐輪スペースは、利用者が決められた場所以外に駐輪しないようにすること。また、利用者以外が駐輪しないよう適切に管理すること。

２　広報業務

⑴　年間を通してパンフレットやチラシ、ポスター等を作成し、利用案内や各種事業等のＰＲを行うこと（月１回以上）。

⑵　外部へ配布するものは区に内容の事前確認を行うこととし、作成した広報物の電子データを区に提出すること。

⑶　指定管理者は施設のホームページを作成し、施設の概要や子育てひろば事業、定期利用保育・一時預かり事業の利用案内を掲載し、随時更新管理を行うこと。また、Ｘ（旧ツイッター）やフェイスブックなどのＳＮＳ等においても情報発信を行うこと。

⑷　子育てひろば事業においては、毎月の予定表を作成し、建物内外への掲示やホームページ掲載により利用者へ周知すること。なお、予定表は前月２０日までに電子データを区へ提出すること。

⑸　区の各機関・部署から依頼のあった公共・公益事業に係るポスター等について、館内掲示板への貼付等により広報協力を行うこと。

３　子育てひろば事業

⑴　開館時間・利用時間

墨田区子育てひろば条例による開館時間を前提として施設を開館し、次の⑵・⑶に記載する事業を実施すること。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、区長の承認を得て、開館時間を変更することができる。

⑵　地域子育て支援拠点事業（子育てひろば事業）

乳幼児及びその保護者が相互の交流を行う場所として、子育てについての相談、情報の提供、助言その他の援助を行う事業（児童福祉法第６条の３第６項に規定される事業）とし、次の事業を実施すること。

ア　子育て親子の交流の場の提供と交流の促進

① 子育て親子（主として概ね３歳未満の児童及び保護者）が気軽にかつ自由に利用できる子育てひろばの設置や、子育て親子間の交流を深める取組等の地域支援活動を実施すること。

② 子育てひろばを活用した育児講座・講習会等の啓発活動及びなかまほいくを始めとする事業の企画運営を行うこと。

③ 子育てサークル等の育成及び活動に対する支援を行うこと。

④ 地域における子育て支援の拠点となり得る管理運営に努めること。

⑤ その他区が必要と認める事業を実施すること。

⑥ 特定の団体や個人に有利又は不利になる運営をしないこと。

イ　子育て等に関する相談、援助、情報提供

① 総合相談

ケースマネジメントの手法により、子どもと家庭に関する様々な悩み、不安等の相談に応じること。また、窓口や電話での相談だけでなく、インターネットを活用したメール・オンライン相談の受付など創意工夫に努めること。なお、子育てひろばの日常的対応だけでは解決困難な問題については、子育て支援総合センターに報告し、連携して対応すること。

② 情報提供

区をはじめとする子育て家庭に提供されている様々なサービスの実施状況や区内の保育施設等に関する情報を把握し、広く情報を提供するなど、子育て家庭への利便性の向上を図ること。

③ 出張ひろば等の実施

子育て支援を必要とする家庭等の支援のため、職員が公共施設等に出向いて、親子交流や子育てサークルへの援助等の地域支援活動を行うこと。

④ 子育て支援の関係機関との連絡調整及びネットワークの構築

子育てひろばにおける相談業務に必要な福祉・保健・医療・教育等の専門機関と日常的に連携できる場を設け、必要に応じてケース会議や調整会議を開催し、総合的な支援のコーディネートを行うこと。また、より重点的な支援が必要であると判断される場合には、子育て支援総合センター、児童相談所、福祉事務所、健康推進課等の関係機関と連携し、個々の相談者が抱える問題に最も適した解決が図られるよう、相談内容に応じた適切な指導・援助を行うこと。

⑤ 子育て支援に関する講習等の実施

将来、子育て支援に関わるスタッフとして活動することを希望する者等を対象とした子育て支援に関する講習等を実施すること。また、ボランティア及びボランティア団体の育成を支援し、区民との協働を推進すること。

⑥ 育児講座・講習会等のオンライン受付

子育てひろばで実施する育児講座・講習会等の予約については、電話受付が好ましいものを除いて、原則としてオンラインでの受付を行うこと。オンライン受付の実施方法については、最適な実施方法を提案のうえ、事前に区と協議すること。また、受講者の決定にあたっては公平性を期すこと。

⑶ 利用者支援事業

子ども・子育て支援法（平成２４年法律第６５号）第５９条第１号及び利用者支援事業実施要綱（令和６年３月３０日こ成環第１３１号･こ支虐第１２２号･５文科初第２５９４号、第一次改正令和７年４月１日こ成環第１０５号・こ支虐第７５号・６文科初第２６３１号）に基づき、子ども又はその保護者の身近な場所で、教育・保育・保健その他の子育て支援の情報提供及び必要に応じ相談・助言等を行うとともに、関係機関との連絡調整等を実施すること。

ア　利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約・提供、相談、利用者支援等を行うことにより、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう実施すること。

イ　教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努めること。

ウ　利用者支援事業の実施に当たり、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報・啓発活動を実施し、広くサービス利用者に周知すること。

エ　その他利用者支援事業を円滑にするための必要な業務を行うこと。

４　定期利用保育及び一時預かり事業

⑴ 定期利用保育及び一時預かり事業の基本的事項

ア　実施時間

条例で定める保育室開室時間の範囲内

イ　保育実施日

月曜日から土曜日まで（休館日を除く）

ウ　定員

定期利用保育　　０歳児（生後６か月以上）９名、１・２歳児　２４名

一時預かり事業　０歳児（生後６か月以上）から未就学児まで　６名

（別途、定期利用保育の定員に空きのある範囲内も受け付けること。）

エ　実施場所

保育室、事務室、調理室

⑵　対象

ア　定期利用保育

墨田区内居住児童で、０歳（生後６か月以上）から２歳児までの健康で集団保育が可能な児童で、次のいずれかに該当する者

① 保護者の就労により、一定程度継続的（１か月以上）に保育が必要な児童（要就労証明）

② 保護者が公共職業訓練（国、東京都等が実施する職業訓練）等に通うに当たり一定程度継続的（１か月以上）に保育が必要な児童（要受講証等）

※個別に保育が必要な方の利用は、対象外とする。

イ　一時預かり事業

墨田区内に居住している、０歳（生後６か月以上）から小学校就学前までの健康で集団保育が可能な児童。保護者が冠婚葬祭等の所用で外出する場合、育児負担を軽減したい場合、又は求職活動を行う場合等、一時的に保育が必要な場合に利用可能。

⑶　利用時間及び期間

ア　定期利用保育

原則として週１日以上５日以内の利用で、１か月の利用時間が４０時間以上１６０時間未満で、保護者の希望する毎週同一の曜日及び時間とする。利用期間は月の初日から１か月以上で月単位とし、最長年度末までとする。

イ　一時預かり事業

利用できる日数は１日を単位として、同一児童に対して月４日までとする。

⑷　保育内容等

保育内容等については次に定めるもののほか、保育所保育指針を踏まえた上で、定期利用保育及び一時預かり事業の特性に配慮し行うこと。

ア　保育内容

① 保育の内容は、健康状態の観察、個別検査、自由遊び及び午睡を含むこと。

② 健康状態の観察は、顔ぼう、体温、皮膚の異状の有無等について毎日登退所時に行うこと。

③ 個別検査は、清潔、外傷等の異状の有無について毎日退所時に行うこと。

④ 保護者と密接な連絡をとり、保育方針等につき保護者の理解と協力を得るよう努めること。

⑤ 保育所保育指針を満たしていれば、定期利用保育、一時預かり事業の保育を同一のスペースで行っても差し支えない。ただし、一時預かりにおいては、定期利用保育では対象としない３歳から小学校就学前までの児童も対象とするため、年齢に応じた保育を行い、安全に配慮した体制で行うこと。

イ　給食

① 給食（主食、副食及び間食）を毎日適切に提供すること。

② 給食は両国子育てひろばで調理されたもので、できる限り変化に富み、児童の健全な発育に必要な栄養量を有するものであること。

③ 食品の種類及び調理方法は、栄養並びに児童の身体的状況及び嗜好を考慮したものであること。

④ 調理は、指定管理者があらかじめ作成した献立に従うことを原則とし、献立内容に変更があった場合は、その内容を記録すること。

⑤ 給食実施時間帯の一時預かり児童に対しても給食を提供すること。

⑥ アレルギーのある児童への給食提供については、十分注意をすること。

ウ　児童及び職員の健康診断

① 児童に対し、入所時の健康診断、少なくとも１年に２回の定期健康診断及び臨時の健康診断を、学校保健安全法（昭和３３年法律第５６号）に規定する健康診断に準じて行わなければならない。

② 職員に対し、採用時及び１年に１回定期健康診断を行うこと。

エ　衛生・安全管理等

① 児童の使用する設備又は遊具等については、安全かつ衛生的な管理に努めること。

② 必要な医薬品、その他の医療品を備えること。

③ 食事を調理する者及び調乳を行う者については毎月検便を実施するとともに、調理及び調乳の際には、下痢、嘔吐、発熱などの症状、手指等に化膿創がないか等の点検を行う等、綿密な注意を払わなければならない。

④ 調理室の施設、設備、器具、容器、原材料の取扱い等については、衛生的な管理を徹底するために、自主点検を毎日実施すること。

⑤ 午睡時の安全性の確保・事故防止体制の整備を行うこと。ベビーセンサー等の利用を行う場合も、複数名の保育者が児童の見守り等を行うようにすること。

⑸ 利用受付の方法等

ア　定期利用保育

受付は年度ごとに行うものとする。予約受付についてはオンライン化は問わないが、指定管理者の定める方法で行うこと。

イ　一時預かり事業

利用しようとする日の２週間前の水曜日から３日前までに申込みを受け付け、利用日までに面接（初めての利用の場合）をしたうえで申請書を提出してもらうこと。ただし、指定管理者が申込期限を延長できる場合は、区の承認を得て延長することができる。

ウ　一時預かり事業のオンライン予約

一時預かりの予約受付については、オンラインの方法により行うこと。ただし、定期利用保育の空き分に関してはこの限りではない。

次の項目について実施可能なシステムを提案すること。

① 利用申込・受付機能

２４時間、利用者のスマートフォン・パソコン等から利用申込（初めての利用の場合は面接予約も含む）が可能であること。

② 空き情報確認機能

利用者がスマートフォン・パソコン等から空き情報をリアルタイムで確認できること。

③ 予約時間

時間単位に捉われず、柔軟に対応できること。

④ 利用回数

１か月の利用回数を制限できること（１人につき１か月４回まで。キャンセルも１回の利用扱いとする。）。

※ なお、利用実績・利用料金の集計（区への報告帳票の印刷含む）、利用者への請求帳票の作成・出力については、システム以外での対応も可能とする。

⑹ 利用時間・利用料金の設定

利用料金の額は、条例に定める額の範囲内で、指定管理者が提案すること。

ア 一時預かり事業

利用時間については１時間ごとの利用に限らず、１人でも多くの利用希望者の受入れを可能とするよう検討のうえ、提案すること。

イ 定期利用保育

定期利用保育の利用料金は令和７年９月から東京都の制度により無償化されるため利用料金収入は全額免除となるが、事務手続きで必要となるため、利用時間区分・利用料金について、条例に定める額の範囲内で提案すること。

⑺ 利用料金の収入事務

指定管理者が定める期日までに指定管理者が指定する方法で、利用者に納付してもらうこと。

５ 各種計画及び報告等

⑴ 年間事業計画書等の作成及び報告

ア 年度ごとに、子育てひろば事業、定期利用保育・一時預かり事業別の事業計画書・収支予算書を作成し、区が指定する日までに提出すること。

イ 年間の計画に変更が生じた場合（微細な変更は除く。）は適宜、区に報告すること。

ウ 職員配置及び異動に係る情報については、年度当初までに区に届出書を提出すること。また、年度途中で異動が生じる場合は速やかに区へ報告し、事前に届出書を提出し、区の承認を受けること。

エ 自主事業を実施する場合は、その事業計画等を区へ提出し、区の承諾を得ること。

オ 毎年度終了後３０日以内に、年間の事業報告書と収支報告書を作成し、区に提出すること。

⑵ 月次報告書

次について、翌月１０日までに区へ報告すること。なお、定期利用保育の利用予定者名簿については前月１０日までに報告すること。

ア 子育てひろば事業

収支報告書、利用者実績（子ども・大人の人数、組数）、相談内訳（相談形態、相談受付経路、相談種別等）、相談内容実績（相談の内容、対応等）

イ 定期利用保育・一時預かり事業

収支報告書、利用者実績（定期利用保育については、利用者名簿、年齢男女別人数、週間利用日数・時間別人数、利用料金別統計、一時預かりについては利用料金別統計、年齢理由時間別統計）

ウ その他

自主事業の実施状況及び収支報告、区が別途指定するもの

⑶　事件事故等が発生した場合は、速やかに区に報告し、対応するとともに報告書を提出すること。

⑷　苦情等について対応マニュアルを備え、必要に応じて子育て支援総合センターに連絡して、対応を行うこと。対応の経緯・結果について、適宜、報告書を提出すること。

⑸　その他施設管理運営上で必要な事項は適宜、区に報告を行うこと。

6　児童虐待防止への対応

⑴　子どもの心身の状態、家族の状態等の観察又は情報の収集及び本区「児童虐待予防のための発見・対応マニュアル」（令和３年３月）等を活用して、児童虐待の早期発見に努めること。

⑵　墨田区要保護児童対策地域協議会へ参加し、子育て支援総合センターやその他関係機関と連携を図りながら児童の虐待防止に取り組むこと。

7　区との連絡調整及び協力等

⑴　定期的に区の担当者との連絡調整会議を開催し、課題や問題点等の解決を図ること。

⑵　各種情報交換、調査等に対して可能な限りの協力を行うこと。

⑶　区が必要と判断した会議に出席すること。

8　個人情報保護及び情報公開

⑴　業務の遂行に当たって個人情報を取り扱う場合においては、関係法令を遵守し、適切に個人情報を管理し、そのための管理体制を整えること。

⑵　利用者の個人情報の適正な取扱いに係る知識を習得させるための職場研修を行い、個人情報保護の重要性を徹底する等、万全の措置を講ずること。

⑶　個人情報の取扱いについては、指定期間満了後も同様の対応を行うこと。

⑷　個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告すること。

⑸　指定管理者は行う管理業務及びこれに付随する事務は、墨田区情報公開条例（平成１３年条例第３号）等の規定により、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に準じた、必要な措置を講じること。

⑹　行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成２５年法律第２７号）に基づく特定個人情報を取り扱う業務を行うに当たっては、同法及び国等が定めた特定個人情報の適正な取扱いに関する各種規定に基づき、必要な安全管理措置等を講じること。

9　文書等の管理・保存

⑴　管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正な文書管理を行うこと。

⑵　指定管理期間満了時等において、区又は次期指定管理者に必要となる文書を引き継ぐこと。

⑶　管理運営業務に係る電磁的記録は、墨田区情報セキュリティポリシー・基本方針（令和２年３月２５日３１墨企情第１５４８号）に基づき、適切に処理を行うこと。

１０　経理業務

⑴　指定管理者は、区からの指定管理料及び利用料金収入を財源とし、施設管理に要する経費を積算し、毎年度の収支計画書を作成すること。

⑵　管理運営に係る協定に基づいた額の範囲内で、計画的に予算執行すること（計画以外の予算執行が必要となった場合には、区と事前協議をすること。）。

⑶　施設管理に係る経理業務を行うに当たって、指定管理者が属する法人等の会計とは別の会計を設けること。また、指定管理者の自主事業に係る経理業務は、独立してこれを会計管理すること。

⑷　現金等の取扱いがあった場合は、適切に管理し、指定管理者が属する法人等とは別の帳簿を作成すること。

⑸　会計関係書類の開示や監査の受入れを区が求める場合は、これに対応すること。

⑹　施設の管理運営に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。

⑺　売買・請負その他の契約をするときは、競争に付するなど、区が行う契約手続の取扱いに準拠するよう努めること。この場合においては、最大限、区内企業及び事業者の活用に努めること。

⑻　経理に関する規程を作成し、経理事務を行うこと。

１１　環境対策への取組

⑴　「墨田区地球温暖化対策実行計画」に基づき、地球温暖化対策に取り組むこと。

⑵　地球温暖化対策として区から示される管理標準の運用に努めること。

⑶　環境負荷軽減に向けて、エネルギー使用量等を把握し、適正な管理と削減に努めること。また、毎月、エネルギー使用量を把握し、区に報告すること。

⑷　環境保全に係る区の計画等を遵守するほか、指定管理者で温暖化対策の創意工夫を推進すること。

１２　利用者アンケート・自己評価・モニタリング

⑴　利用者アンケート

ア　利用者満足度調査としてアンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること（年１回以上）。また、アンケート結果についてはその結果を集計・分析し、改善策等を付記した上で区に報告するとともに、利用者へ公表すること。

イ　アンケートの内容については、あらかじめ区と協議すること。

⑵　自己評価

アンケート結果を基に自己評価を行い、改善策を検討し、区に報告するとともに、業務に反映させること。

⑶　モニタリング

区がモニタリングを実施する際に、業務や経理状況の報告を求めること、施設・物品・

各種帳簿等の現地調査を行うことがあるため協力すること。また、区が利用者アンケートを実施する際の利用者への周知や通知の配布等についても協力すること。

第２章　施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）

１　施設等の管理業務

⑴　施設等に係る指定管理者の管理の範囲において、日常点検を行い、建物及び建物内外設備を適正に管理運営すること。

⑵　施設等に係る指定管理者の管理の範囲における建築物及び建築設備について建築基準法（昭和２５年法律第２０１号）第１２条に規定する点検を区が実施する際は協力すること。

⑶　当該施設は、賃貸借契約により区が事業者から借用する施設であるため、募集説明会の際に提示する「ヒューリック両国リバーセンター館内細則」に記載する内容を遵守し、報告等が必要な場合は適宜建物管理者および区へ報告すること。

２　設備機器等の保守管理業務

⑴　機械警備、エレベーター、空調等の設備機器について、適切な保守管理を行うこと。

⑵　設備の運転・監視においては、関連する電気、水道の使用状況を記録するとともに、エネルギー節減に努めること。

⑶　施設管理上、運転記録が必要な設備については、適切に運転記録をとること。

⑷　法定点検、自主点検、初期性能及び機能保持のため、必要に応じた外観点検、機能点検、機器作動点検及び整備業務を行い、その際に必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。

⑸　設備の修理・工事に関する監督及び立会を行うこと。

⑹　点検内容及び異常時の対応等について、適切に記録をとり保管すること。

３　施設及び設備機器の修繕

⑴　施設を構成する各部材の点検の結果、必要となる箇所については適切に修繕すること。

⑵　設備等の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。

⑶　破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告し、１件につき１３０万円（消費税及び地方消費税を含む。）未満の修繕（以下「小破修繕」という。）については、指定管理者が修繕を行うこと。

⑷　小破修繕を行う際は、可能な限り、区内業者の活用に努めること。

⑸　区と指定管理者の協議に基づく１件につき１３０万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上の修繕については、業者の手配、契約行為、支出等の手続は、区が行うこととする。ただし、指定管理者の発意、故意又は過失により、毀損し、又は滅失する等の事由がある場合においては指定管理者の負担において行う。

⑹　実施した施設修繕の記録を正確かつ効率的に記録し、管理保管すること。

⑺　修繕工事等を実施するに当たり、利用者に対して利用を制限する場合又は騒音等により

近隣住民に対して周知が必要な場合は、区の指示に基づき実施すること。

4　衛生管理業務

⑴　日常・定期清掃

ア　日常清掃は、開館日において、館内外を清潔な状態にするため、施設、備品、器具等が常に清潔な状態で利用できるようにすること。

①各部屋、廊下、トイレ、外回り等の清掃及び廃棄物の処理

②消耗品（トイレ用品等）の補充交換

③駐輪場、ベビーカー置き場の整理、整頓

④乳幼児が使用する遊具等は、適宜消毒・洗浄を行うこと。

イ　定期清掃等は、日常清掃では行き届かない個所を月１回以上清掃することにより、各性能維持に努めること。

①各部屋のドア、窓ガラスの清掃

②照明器具等各機器の清掃

ウ　可能な限り利用者の妨げにならないよう、作業に努めること。

エ　清掃に使用する用具や資材は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令に準拠し、厳重に管理すること。

⑵　廃棄物処理業務

廃棄物処理業務においては、環境関連法令等を遵守し、廃棄物を適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制、資源の有効活用に努めること。廃棄物の処理は、建物運営事業者が指定する事業者と直接契約すること。

⑶　衛生管理業務

ア　関係法令等に基づき、建築物の内外を衛生的で良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を維持するため、必要な水質管理を行うこと。

イ　暗幕・カーテン・カーペット等のクリーニングを行うこと（年１回以上）。カーテン・カーペット等可燃性のものは、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準の児童福祉施設最低基準（保育所）の規定に準拠して、防炎加工を施すこと。

ウ　利用者の身体に接する用品については、常に清潔が保たれるように随時洗濯等を行うこと。

エ　日常的、定期的な害虫生息調査を実施し、害虫駆除及び発生防止に努めること。実施に当たっては、利用者の人体等に影響のない薬剤を使用して行うこと。

オ　感染症対策として、施設内の清掃や室内の換気、施設や遊具等の消毒を適宜行うこと。

5　安全・危機管理業務

⑴　日常的な対応

ア　利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに、館内の状態を把握すること。

イ　子育てひろばの利用目的に沿わない行為や、他利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど館内の秩序維持に努めること。

ウ　施設の秩序の維持のために、必要と判断される場合には、入館利用制限等の適切な措置を行うこと。この場合においては、速やかに区に報告すること。

エ　日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるよう、防犯体制を整えること。

オ　閉館時の警備業務は機械警備とすること。

⑵　緊急時の対応

急病人やけが、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報の上、迅速かつ適切に対応し、併せて速やかに区に報告すること。

⑶　館内のトラブル等不測の事態に備えて、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。

⑷　全職員を対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を実施すること。なお、研修等については年間計画を作成し、区に計画及び実施報告を行うこと。

⑸　関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に報告すること。

⑹　地震・火災等に備え、防災管理体制を整えるとともに、非常事態が発生した場合には、施設管理者として必要な措置を行うこと。

⑺　災害発生時に備えて、必要な物品等を備えるように努めること。また、災害時の対応については区の指示に従い、協力すること。なお、これに係る費用負担は、区と指定管理者で協議すること。

⑻　防火管理者を定め、防火管理上必要な体制を整えること。また、建物運営事業者の実施する消防訓練に参加すること。

⑼　台風や積雪など天候による施設への影響を最小限に抑えるため、適切な対応策を講ずること。なお、被害状況について、速やかに区に報告すること。

⑽　いわゆるヒヤリハット事例を記録し、これを活用すること。

⑾　区が実施する保育所等一斉定期点検事業及び不適切保育相談窓口業務に協力すること。

6　物品等の管理

⑴　施設の運営に支障がないよう、貸与物品については注意を持って、適切に管理するとともに、不具合の生じた物品については、要項に基づき修理を行うこと。

⑵　故意又は過失により貸与物品を毀損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与物品等を同等の機能及び価値を有するものを購入若しくは調達すること。

⑶　貸与物品で廃棄等の異動が生じる場合は、事前に区へ報告すること。

⑷　貸与物品は、備品台帳により管理するとともに、年１回以上の実地棚卸を行い、使用状況等を把握すること。

⑸　区が準備した貸与物品のほか、必要な場合は、事業運営又は維持管理用に物品を調達するとともに、施設管理又は事業運営に支障のないよう適宜補充又は更新を行うこと。

⑹　指定管理者に帰属する物品については、区の貸与物品と区別し、別の台帳により管理すること。

⑺　必要な場合は事業運営又は維持管理用に消耗品を調達するとともに、施設管理又は事業

運営に支障のないよう適宜補充又は更新を行うこと。

⑻ 区がリースし、設置している機器等は、注意を払って適切に管理するとともに、故意又は過失によりリース品を毀損し、又は滅失したときは、必要に応じて弁償すること。

7 運営協議会の設置

子育てひろばの充実を図るため、区及び指定管理者の協議により、関連する企業、団体、外部有識者、区民等を構成員とする運営協議会を設置し、その意見を聴くこと。また、設置要綱を作成し区の了承を得ること。

第３章 人員体制・職員育成

１ 人員体制

管理運営業務が的確かつ円滑に遂行されるためには、適切で必要な人員を配置する必要があるため、職員の資質、人員配置計画、人材育成計画等について提案すること。

なお、常に利用者トラブル等、対応可能な責任者を常駐させること。従事者の雇用に当たっては、労働基準法（昭和２２年法律第４９号）その他労働関係法令を遵守すること。

また、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努めること。なお、以下に記載する常勤職員とは、週５日３８時間４５分以上勤務をする者をいう。

⑴ 職員の配置

ア 子育てひろば事業（以下の①及び②の者を配置すること）

① 子育て支援員

「地域子育て支援拠点事業実施要綱（令和７年４月１日こ成環第１０６号）」第４（２）③（イ）に記載のある専任の者を、施設長以外の常勤職員で最低２名配置すること。

② 利用者支援専門員

「利用者支援事業実施要綱（令和７年４月１日こ成環第１０５号・こ支虐第７５号・６文科初第２６３１号）」第４（１）③アに記載のある専任の者を、施設長以外の常勤職員で最低１名配置すること。

※ 上記①及び②に該当する職員は、通常業務を兼任することを可とする。

イ 定期利用保育及び一時預かり事業（以下の①～③の者を配置すること）

① 定期利用保育及び一時預かり事業に必要な職員を、資格・年齢・経験を十分考慮して配置すること。（「東京都一時預かり事業・定期利用保育事業実施要綱」（平成２９年１月１２日２８福保子保第２７５０号一部改正）及び「一時預かり事業実施要綱」（令和７年３月３１日６文科初第２８９６号・こ成保台２５２号第一時改正）に規定している職員の配置に準ずる。）。また、午睡時の見守り等を複数で行うための保育者（資格不問・非常勤可）を１名以上配置すること。

② 給食実施に必要な職員

③ 嘱託医

⑵　施設長の配置（以下のア～ウの全てを満たす者）

ア　施設の総括責任者として、公の施設であることや指定管理者制度について理解し、リーダーシップを発揮する能力と経験を有する者を配置すること。原則として、年度途中の変更は行わないように努め、やむを得ない理由で変更する場合は、事前に区と協議すること。

イ　常勤職員であること。

ウ　有資格者（保育士、保健師、社会福祉士等）として、児童福祉施設又は地域子育て支援拠点事業を行う施設における複数年の実務経験があり、育児、保育に関する相談指導等について相当の知識と経験を有する者を、子育てひろば事業に従事する職員の中から配置すること。

⑶　副施設長の配置

ア　施設長を補佐するとともに、施設長の不在時にはその職務を代理する責任者を配置すること。原則として、年度途中の変更は行わないように努め、やむを得ない理由で変更する場合は、事前に区と協議すること。

イ　常勤職員であること。

ウ　保育士として、保育施設で複数年の実務経験があり、保育業務及び育児相談等について相当の知識と経験を有する者を配置すること。定期利用保育及び一時預かり事業に従事する職員の中から配置すること。

⑷　必要に応じて、その他の職員（非常勤職員・臨時職員等）を配置すること。

清掃及び受付の業務を専門として従事する場合については、資格又は知識経験を有しない者でも可とする。

⑸　業務従事者の雇用にあたっては、可能な限り区内在住者を採用するように努めること。

２　職員育成のための研修等の実施

⑴　質の高いサービスの提供と効率的な施設管理に反映させるために、年度当初に研修計画等を作成し、研修等による職員の育成を定期的又は適宜実施すること（年３回以上）。

⑵　全職員が「墨田区不適切保育防止のためのガイドライン」を読み、内容を理解すること。

⑶　区及び東京都等が主催する必要な研修（不適切保育の未然防止に係るｅラーニング研修を含む）等へ参加すること。

⑷　定期的な健康診断の実施等により、職員の健康の維持管理を図ること（年１回以上）。

第４章　その他

１　業務の引継ぎ

⑴　新規に指定管理業務を行う事業者は区が指定する期間中に引継ぎに係る準備にあたること。

⑵　利用者に不利益を与えることがないように、施設管理業務を遂行すること。

⑶　本指定管理期間終了等に伴い、他の事業者等が次期の指定管理者となる場合においては、円滑な業務継承を図ること。

⑷　本書に定めのない事項については、区と協議を行うこと。