

# 瀬戸市水野在宅福祉センター指定管理者業務仕様書

## 第1 目的

瀬戸市水野在宅福祉センターの利用者への便宜供与及び利用促進並びに管理運営に付帯する業務に必要な仕様を定める。

## 第2 瀬戸市水野在宅福祉センターの管理運営業務の基本方針

- 1 瀬戸市水野在宅福祉センター条例（平成11年瀬戸市条例第35号）に基づき、瀬戸市水野在宅福祉センターの設置目的に沿った業務を行うこと。
- 2 市民の平等な使用が図られるものであること及びサービスの向上が図られるものであること。
- 3 瀬戸市水野在宅福祉センターの設置の目的を最大限に発揮させることができること。
- 4 瀬戸市水野在宅福祉センターの適切な維持及び管理を図られるものであること並びに管理に係る経費の縮減が図られるものであること。
- 5 事業計画書に沿った管理を安定して行うこと。
- 6 個人情報適切に保護されるよう配慮するとともに、必要な措置を講ずること。
- 7 災害時や緊急時に備えた危機管理を徹底すること。

## 第3 法令等の遵守

瀬戸市水野在宅福祉センターの管理運営業務を行うにあたって、関連法令が有る場合は、それらを遵守することとする。特に以下について注意する。

- (1) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）及び関連法令
- (2) 介護保険法（平成9年法律第123号）及び関連法令
- (3) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (4) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (5) 瀬戸市水野在宅福祉センター条例（平成11年瀬戸市条例第35号）
- (6) 施設維持、設備保守点検に関する法規  
水道法（昭和32年法律第177号）、消防法（昭和23年法律第186号）、下水道法（昭和33年法律第79号）、浄化槽法（昭和58年5月18日法律第43号）等
- (7) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (8) その他の関係法令

## 第4 開館時間及び休館日

### 1 休館日

瀬戸市水野在宅福祉センターの休館日は瀬戸市水野在宅福祉センター条例第3条の3に定める日とする。ただし、指定管理者と市の協議のうえ、休館日を変更することがある。

### 2 開館時間

瀬戸市水野在宅福祉センターの開館時間は瀬戸市水野在宅福祉センター条例第3条の2に定める以下の時間とする。ただし、指定管理者と市の協議のうえ、開館時間を変更することがある。

午前8時～午後5時

## 第5 瀬戸市水野在宅福祉センター運営についての協議

指定管理者は、適宜市と協議して瀬戸市水野在宅福祉センターの運営を行う。

なお、市との業務分担は、別添1「業務分担表」のとおりとし、市とのリスク分担は、別添2「リスク分担表」のとおりとする。

## 第6 業務内容

### 1 指定管理者の業務及び管理の基準

#### (1) 業務

- ① 瀬戸市水野在宅福祉センターの施設運営に関する業務※
- ② 瀬戸市水野在宅福祉センターの施設、附属設備及び備品の維持及び修繕に関する業務
- ③ その他、瀬戸市水野在宅福祉センターの管理に関し市長が必要と認める業務

※ 生活指導・相談、デイサービス・ヘルパーサービス、地域包括支援センターの各業務を行うこと。ただし、地域包括支援センター業務については、別途契約により委託内容及び委託料等を定めるものとする。

#### (2) 基準

- ① 関係法令並びに条例及び条例に基づく規則等の規定を遵守し、誠実に指定管理業務を行うこと。
- ② 瀬戸市水野在宅福祉センターを利用しようとする者に対して不当な差別的取扱いをしないこと。
- ③ 指定管理業務に関連して取得した個人に関する情報その他の情報を適切に取り扱うこと。
- ④ ①から③までのほか、市長が定める基準

## 2 体制の確保

- (1) 施設の管理運営にかかる業務を適切に実施するため、業務全体を総合的に把握し調整する総括責任者及び業務の区分（運営業務、施設管理業務）ごとに総合的に把握し調整する業務責任者を定め、業務の開始前に市に報告するものとする。総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。
- (2) 本仕様書に掲げる業務に支障のないように要員を配置し、管理運営にあたるものとする。
- (3) 業務を実施する者は、その内容に応じ、必要な知識、技能及び経験を有する者とする。
- (4) 管理事務所長（総括責任者と兼ねることができる。）を1人配置する。
- (5) 運営組織体制を保持し、職員の育成及び運営に必要な研修をマニュアル化し、実施する。

## 3 運営業務

瀬戸市水野在宅福祉センターは、常に利用者に関かれたものとし、市民を始めとするすべての施設利用者に対し公平な運営に留意して以下の業務を行うとともに、施設利用者への利用促進、安全管理について、指定管理者の判断により適切に行う。

- (1) 館内案内、利用案内、接遇業務
  - ア 接客対応、電話対応、団体対応（一般団体視察等）、苦情対応等にあたる。
  - イ 本施設が市の公の施設であることを認識し、常に市民本位の観点から案内業務にあたる。
  - ウ 本施設に関する要望及び苦情に対しては誠意をもって対応するとともに、速やかに内容を市へ報告する。
- (2) 施設利用者ニーズの把握とサービス向上に関する業務
  - ア 利用者や地域住民の意見要望の聴取等、利用者ニーズの適切な把握を行う。
  - イ 利用者ニーズを反映した運営を行い、サービス向上に努める。
- (3) 利用促進に関する業務
  - ア 各種団体等へPR活動を行う。
- (4) 施設の情報提供、広報、広告に関する業務
  - ア ウェブページで施設を紹介する。
  - イ 他の市有施設等との連携を積極的に図り、相互の利用促進を図る。
- (5) 利用料金の收受業務
  - ア 施設等の利用料を收受し、管理する。

- イ 利用者の利便性向上を図るため、クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済（以下「キャッシュレス決済」という。）による支払いに対応するよう努める。
- (6) 市の業務等への協力
  - ア 指定管理者は、選挙事務その他市の業務への協力を行うものとする。
  - イ 近隣地域への対応にあたっては、地域社会の一員であることを認識し、誠意をもって対応し、地域振興に資する活動等についても、積極的に取り組む。
- (7) 迷子、拾得物及び遺失物の対応に関する業務
  - ウ 迷子の捜索保護及び放送並びに拾得物の保管並びに遺失物の捜索を行う。状況に応じて警察等の協力を要請する等、適切な対応に努める。
- (8) 各施設、ゲートの開錠及び施錠の管理業務
  - ア 開錠及び施錠は確実にを行うこと。特に施錠については複数回確認すること。
  - イ 鍵の保管は厳重に行うこと。
- (9) 緊急救急対応に関する業務
  - ア 災害及び施設内で急病人やけが人、犯罪等が発生した場合の対応、救護及び関係部署への速やかな通報、事故報告を行う。
  - イ 災害その他の事故等が発生した場合は、マニュアル等に基づき、利用者の安全確保を第一に、直ちに、最も適切な措置を講じる。なお、利用者が帰宅困難となった場合、災害情報の提供に努めるとともに、マニュアル等に基づき、近隣の避難所等へ誘導を行う。
  - ウ 指定管理者業務に従事する者に対して、自動体外式除細動器（AED）の取扱い研修を受けさせること。
- (10) 警備に関する業務
  - ア 開館時間内においては、施設内を適宜巡回し、不審者不審車両の進入防止、火の元及び消火器火災報知器等の点検、放置物の除去等避難導線の常時確保、不審物の発見処置等を行う。
  - イ 開館時間外においては、必要に応じ機械警備を実施する等、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにする。
  - ウ 混雑時等においては適宜駐車場整理にかかる警備員を配置する等混雑の緩和、安全確保に努めるとともに、施設周辺交通状況について地元警察署からの依頼等については、積極的に協力する。
- (11) 館内巡視及び利用指導に関する業務
  - ア 利用者が安全快適に本施設を利用できるよう館内巡視を常に行う。
  - イ 常に利用者及び来館車両の動向を総合的に判断し、適切な利用指導

と管理が迅速に行われるよう努める。

ウ 不適当な利用者、瀬戸市水野在宅福祉センター条例で規定される禁止行為をした者及び明らかに危険の恐れがあると認められる者については、直ちにこれを制止して、他の利用者の適正かつ安全な利用が図られるよう努める。

(12) その他利用者へのサービスに関する業務

車椅子等利用者へのサービスに関する備品等の貸出及び管理を行う。

#### 4 施設管理業務

業務の対象は、建築物、電気設備、機械設備、建築物付属備品、工作物等（以下「建築物等」という。）とする。業務の実施にあたり、適用を受ける関係法令等を遵守すること。施設管理業務には、必要に応じて専門的な知識、技能、資格を有する者があたるものとし、以下に定める実施回数及び実施範囲において実施することとする。

(1) 留意点

ア 施設管理について、年間及び指定期間中の長期的な管理計画を作成し、計画に沿った施設管理作業マニュアルを作成する。

イ 長期的な視野を持ち、健全に施設を維持管理するよう努める。

ウ 施設管理費の低減を図るため、新たな施設管理手法等について積極的に取り組む。

エ 市への連絡、報告を密にして計画的な管理を行うとともに、市と協力し事故防止に努める。

オ 施設の管理に当たっては、電気等の効率的利用、廃棄物の発生抑制とリサイクルの推進、環境負荷の低減に資する物品等の調達（グリーン購入）など、環境への配慮を行う。

(2) 建築物等管理業務

ア 点検業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な点検を行う。

イ 保守業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な保守を行う。

ウ 建築物等清掃業務

施設利用者が快適に利用することができ、建築物等の性能又は機能の維持に必要な日常清掃、定期清掃を行う。

エ 異常発見時の処置

異常を発見したときは、速やかに使用停止あるいは応急措置等を行い、必要な指示を受けるものとする。

### (3) 施設内清掃業務

施設利用者が快適に利用できるよう適切に清掃を行うとともに、施設利用者の支障とならないように十分配慮する。

#### ア 屋外清掃

館地館路のごみ拾い、東屋等の掃き拭き及びごみ拾い、ベンチテーブルの掃き拭きなどを行う。

#### イ トイレ清掃

館内トイレの便器、洗面台及び灰皿等の洗浄、汚物類の収集と処理、床面掃き拭き、壁面及び鏡の雑巾がけ、トイレトペーパー及び液体洗剤等の補充などを行う。

#### ウ ごみ搬送

館内ごみ箱内のごみの収集、運搬及びごみ箱の清掃、各施設内で収集されたごみの搬送などを行う。

#### エ 廃棄物処理

ごみは、紙類、プラスチック類、空缶（スチール、アルミ、空瓶など）に分別し、集積場へ運搬する。施設内の一般廃棄物及び不燃廃棄物を集積所から館外に搬出し、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）等関係諸規程に準じて適正に処理する。不燃廃棄物は、適正な中間処理施設及び最終処分場等に搬入し処理する。資源廃棄物の処理にあたっては、リサイクルに努め、資源の再生化を行う。

## 5 資格

- (1) 指定管理者が本書に定める業務を実施するために必要な官公署の免許、許可及び認定等を受けていること。また、個々の業務について本書の規定により再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先がそれぞれ上記の免許、許可、認定等を受けていること。
- (2) 指定管理者は、自らの職員又は本書に定める再委託先の職員のうちから瀬戸市水野在宅福祉センターの管理及び運営に必要な資格を有する者をあらかじめ指名し、瀬戸市水野在宅福祉センターに配置しなければならない。

## 6 再委託

- (1) 指定管理者は、仕様書及び特記仕様書で規定する業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 前項の業務の主たる部分とは、第6の3「運営業務」とする。
- (3) 指定管理者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ市の承諾を得なければならない。

- (4) 市は、指定管理者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求できる。

## 第7 管理運営に要する費用

瀬戸市水野在宅福祉センターの管理運営に必要な費用については、利用料金で賄うこととする。

### 1 利用料金

施設内の施設等の利用料金は、指定管理者の収入とする。利用料金の額は、指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年厚生省告示第19号。以下「厚生省告示」という。)により算定した額の範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定めた額とする。ただし、厚生省告示に定めのないものに係る利用料金の額については、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定めた額とする。

### 2 指定管理料

市が指定管理者に支払う経費(以下「指定管理料」という。)は、無料とする。

## 第8 経理

### 1 予算執行

瀬戸市水野在宅福祉センターは公の施設であることに鑑み、指定管理者は適正な経理を行わなければならない。

### 2 経理規程

指定管理者は、経理規程を策定し、経理事務を行う。

### 3 立ち入り検査

市は必要に応じて、施設、物品各種帳簿などの現地調査を行うことができる。

## 第9 事業計画書及び事業報告書の提出

1 指定管理者は、事業計画書を作成し、毎年度事業開始前までに市に提出しなければならない。

2 地方自治法第244条の2第7項の規定により指定管理者は、1事業年度が終了するごとに、施設管理運営業務について、当該年度事業内容を報告する書類(以下「事業報告書」という。)を速やかに提出しなければならない。

3 事業報告書に記載する報告内容は、管理運営の実施状況、瀬戸市水野在宅福祉センターの利用状況、受託及び自主事業の実施状況、利用料金収入の収

支状況（キャッシュレス決済による収入の実績を含む。）などの事項とするが、具体的内容については協定で定める。

- 4 市は、指定管理者に対しその管理の業務及び経理の状況に関して、定期又は必要に応じて臨時に報告を求めることができる。
- 5 提出された精算書及び事業報告書の内容に基づき、指定管理者の業務内容改善の必要があると認められるときは、市は実地に調査し、必要な指示を行う。
- 6 市は提出された事業報告書の内容を確認し、その内容が事業計画の趣旨、内容から逸脱違反したものであった場合若しくは別に定める基本協定、年度別協定に逸脱違反するものであった場合又は市の指示に従わない若しくは指示によっても業務内容に改善が見られないと認められた場合は、指定を取り消し、又は業務の一部若しくは全部を停止させることがある。

## 第10 物品

- 1 指定管理者は、市から貸与する市有物品の他に瀬戸市水野在宅福祉センターの管理運営に必要となる物品について準備し、施設に持ち込むこと。
- 2 指定管理者が自ら所有する物品を持ち込んだ場合及び指定管理者が自らの経費により購入した物品については、指定管理者に帰属し指定期間終了時には指定管理者が自らの費用と責任で撤去撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、指定管理者は市又は市が指定するものに対して引き継ぐことができるものとする。
- 3 市有物品については、瀬戸市会計規則（昭和29年瀬戸市規則第4号）に基づき管理を行い、廃棄などの異動については、市と協議のうえ行うこと。
- 4 市有物品については、物品管理台帳を備えて管理すること。
- 5 市有物品の修理については、指定管理者が負担するものとし、市有物品の更新にかかる経費については、市及び指定管理者で協議し、負担する者を決める。

## 第11 施設の維持補修改良及び更新

指定管理者が管理運営を行う施設の維持補修改良、更新に要する経費の負担は次のとおりとする。

- (1) 1件50万円以下の修繕に要する経費は、指定管理者の負担とする。
- (2) (1)以外の維持補修改良、更新に要する経費は、市の負担とする。

## 第 1 2 損害賠償等

指定管理者は、故意又は過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市長（教育委員会）が特別の事情があると認めたときは、市はその全部または一部を免除することができるものとする。

## 第 1 3 保険への加入

指定管理者は、瀬戸市水野在宅福祉センター施設利用者等の事故に対応するために賠償保険等に参加すること。また、指定管理者の倒産等への対応のため、市が求める場合は履行保証保険に参加すること。

## 第 1 4 指定期間の前に行う業務

- 1 協定項目について市との協議
- 2 利用料金等の確認
- 3 配置する職員等の確保、職員研修
- 4 業務等に関する各種規程の作成、市との協議
- 5 現行の管理団体からの業務引継ぎ

## 第 1 5 留意事項

業務を実施するに当たって次の各項目に留意して円滑に実施すること。

### 1 公平な運営

公の施設であることを念頭に置いて、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利不利になるような運営は慎むこと。また、障害者や高齢者等が利用しやすいよう配慮すること。

### 2 市との連携

#### (1) 記録等の作成及び保存

ア 管理運営並びに経理状況に関する帳簿類は常に整理し、市から施設の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指示に従い、誠実に対応すること。

イ 運営業務、施設管理業務の業務状況の記録、各種マニュアル、点検結果記録及び作業記録写真等について市から請求のあった際は、速やかに提示、提出できるようにすること（指定期間終了時には市へ引き継ぐこと。）。

#### (2) 市からの要請への協力

ア 市から、施設の管理運営並びに施設の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、迅速、誠実かつ積極的な対応を

行うこと。

イ その他市が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、行  
催事イベント、要人案内、監査検査等）への支援協力、又は事業実施を  
積極的かつ主体的に行うこと。

### 3 各種規程の作成

指定管理者が施設の管理運営を行う上で各種規程、要項、マニュアル等を  
作成する場合は、内容について市と協議を行うこと。

### 4 指定管理期間終了後について

市は、本施設の活用方針について現在検討を行っており、指定管理終了後  
は、指定管理制度を適用しない可能性が考えられることから、指定管理者に  
おいては、指定管理期間終了時の速やかな撤退撤去を含め、市の本施設に関  
する検討及び活用方針に協力し、市の指示に従うこと。

## 第16 報告

指定管理業務については、毎月の業務終了後に市の指定する期日までに1  
ヶ月分を一括して報告するものとする。

## 第17 その他

その他、この仕様書に記載のない事項及び業務の内容処理について疑義が  
生じた場合は、市と協議を行う

(別添 1) 業務分担表

(1) 施設、附属設備及び備品の維持及び修繕に関する業務

業務内容	市	指定管理者
① 施設（建物・警備・設備等）の保守管理に関すること		
日常管理（清掃、警備、設備、環境衛生等）		○
保守点検、法令点検等		○
安全衛生管理	○	○
事故・火災等による施設の損傷（事案による）	○	○
入館者・使用者の被災に対する責任（事案による）	○	○
施設の火災共済保険加入	○	
包括的な管理責任（管理瑕疵を除く）	○	
② 附属設備及び備品等の管理に関すること		
備品等の管理、点検、備品台帳の整理、異動（取得、廃棄等）の報告		○
③ 施設の小修繕に関すること		
原形を変えず等の大規模な修繕・模様替え	○	
軽微な修繕※		○

※ 軽微な修繕は50万円以下の修繕とする。

(2) 施設の運営に関する業務

業務内容	市	指定管理者
① 職員の配置等に関すること		
統括責任者の配置（常時）		○
施設の一般業務を行う職員の配置		○
防火管理責任者		○
② 運営管理業務に関すること		
利用料の徴収、収納		○
緊急時の対応、入館の制限		○
遺失物、拾得物の受付、管理、返還		○
開館時間・休館日の変更	○	

(3) その他

業務内容	市	指定管理者
① 事業計画書の作成及び提出に関すること		
事業計画書の作成及び提出		○

	事業計画書の承認	○	
②	管理及び運営に要する費用に関すること		
	管理及び運営に関する費用の執行		○
	独立会計の作成、経理規程の作成		○
③	管理及び運営を行うにあたって保有する個人情報の保護に関すること		
	個人情報保護に関する規定の作成		○
④	管理及び運営業務の報告に関すること		
	業務報告書の作成及び提出		○
	業務報告書の承認	○	
⑤	指定の取消し及び業務の停止に関すること		
	業務及び経理の状況に関する調査、指示	○	
	指定の取消、業務の停止	○	
⑥	原状回復に関すること		
	原状回復義務		○
	損害賠償義務		○
⑦	業務開始の準備に関すること		
	スタッフの採用、研修		○
	再委託業務の発注		○
⑧	モニタリング及び実績評価に関すること		
	利用者モニタリング又はアンケート		○
	指定管理者へのモニタリング（必要に応じて）	○	
	施設管理実績の評価（自己評価）		○
	報告書等の検査結果により、指定管理者へのモニタリングの実施	○	
	改善通知及び勧告、指定取消し	○	
⑨	その他		
	不服申し立てに対する決定	○	
	行政財産の使用申請受付、許可、使用料の徴収	○	
	緊急時対策、防犯対策、及び防災対策についてマニュアルを作成	○	○
	業務日報の作成、引継		○
	庶務（文書の受領、処理及び管理）		○

(別添2) リスク分担表

項目	内容	責任分担	
		市	指定管理者
法令等の変更	直接管理運営に係るもの	○	
	上記以外の場合		○
管理運営の中断、中止	市の指示に基づき中断、中止したもの	○	
	上記以外の場合		○
許認可の遅延	事業の実施に必要な許認可取得の遅延・失効など	○	
	上記以外の場合		○
性能	協定書に定めた要求水準不適合		○
セキュリティ	施設の管理・警備の不備によるもの		○
	情報の管理及び保護に関するもの		○
需要の変動	当初の需要見込みと異なる場合		○
運営費の上昇	急激な物価上昇等、特殊な事由が認められるもの	○	
	上記以外の場合		○
施設・設備の損傷	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由による場合		○
施設利用者への損害	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由による場合		○
不可抗力への対応	自然災害等により業務を変更、中止又は延期する場合	協議事項	
債務不履行	市に協定内容の不履行がある場合	○	
	指定管理者に業務及び協定内容の不履行がある場合		○
事業終了時の費用	指定期間の満了に伴う原状回復費用		○
業務引継ぎの費用	業務の引継ぎにかかる費用		○