

茅ヶ崎市萩園ケアセンター
指定管理者管理運営の基準

令和 8 年 7 月

茅ヶ崎市 福祉部 高齢福祉課

目 次

1 本書の位置付け.....	2
2 管理運営方針	2
3 業務内容及び水準	
(1) 施設の運営に関する業務.....	2
(2) 広報に関する業務.....	3
(3) 危機管理に関する業務.....	4
(4) 施設等の維持管理に関する業務.....	5
(5) 経営管理に関する業務.....	7
(6) その他の業務.....	8

1 本書の位置付け

本書は、茅ヶ崎市老人憩の家萩園いこいの里・茅ヶ崎市萩園ケアセンター指定管理者募集要項（以下「要項」という。）と一体のものであり、茅ヶ崎市萩園ケアセンターの管理運営業務を指定管理者が行うにあたり、茅ヶ崎市ケアセンター条例（平成10年条例第35号。以下「ケアセンター条例」という。）及び茅ヶ崎市ケアセンター条例施行規則（平成10年規則第27号。以下「ケアセンター規則」という。）に定めるもののほか、指定管理者に要求する管理運営の業務内容及び水準等を示すものである。

2 管理運営方針

介護を必要とする在宅の高齢者及びその家族の福祉の増進を図ることを目的とした施設であることから、介護保険法及び老人福祉法に規定された通所介護等のサービス提供に加え、介護を必要とする在宅の高齢者やその家族が孤立しないように支援を行うこと。また、地域に開かれた施設運営を行うこと。

3 業務内容及び水準

（1）施設の運営に関する業務

ア～ウの介護サービス事業の実施にあたっては、介護保険法に基づく各基準を満たさなければならない。なお、ア・イについては、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第5条の2第3項に規定する老人デイサービス事業を含む。

ア 通所介護事業

介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第7項に規定する通所介護事業をいう。

イ 第1号通所事業（国基準通所型サービスと通所型サービスA）

介護保険法第115条の4第1項第1号ロに規定する第1号通所事業のうち、国基準通所型サービスと通所型サービスAをいう。

ウ 介護方法の指導、生活等に関する相談及び助言

在宅の高齢者及びその家族の相談に随時応じ、介護保険法、老人福祉法その他の高齢者に関する制度並びに市の実施する高齢者に対するサービスについて、情報の提供、連携に努めること。

※ ア～ウに関して、利用者の生活機能の維持・向上に資する取組について、別紙6「茅ヶ崎市老人憩の家萩園いこいの里・茅ヶ崎市萩園ケアセンター指定管理者指定申請提出書類様式集 第2－5号様式 5施設の運営について」に記載をしてください。

エ 指定管理者による自主事業の実施業務

（ア）自主事業の実施

ア～ウに加え、施設の活性化やサービスの向上を目的として施設の設置目的に適合する範囲内で、効果的な自主事業を企画し実施すること。この場合に係る経費等については、参加者から実費程度の利用料を徴収することができる。

自主事業の企画内容については、事業計画の作成時に市と協議を行い、市の承認を得ること。

（イ）事業計画の変更

自主事業の実施にあたり、当該年度の事業計画との変更が生じる場合は、事前に市と調整を行い、確認を得ること。

オ 職員体制に関する業務

(ア) 職員人数

利用者の安全確保やサービスの向上を図るため、法令等を遵守した上で職員を配置すること。

(イ) 職員配置

市及び関係機関との連絡調整を円滑に行うため、施設には施設長を配置すること。

(ウ) 人材育成

適切な運営を行うため、職員に必要な研修を実施すること。

カ その他施設の管理に関する業務

(ア) 利用者への適切な対応

(イ) 資料置場の設置

資料置場を設置し、常時整理整頓を行うこと。また、他の公共施設等の資料についても依頼に応じ設置すること。

(ウ) 苦情、要望対応

(エ) 遺失物対応

遺失物の受け取りや警察への届出等を行うこと。

(オ) 掲示板へのポスター、チラシの掲示

(カ) 鍵の管理

施設等に関連する全ての鍵の管理・保管・鍵管理台帳の整備を行うこと。

(キ) 急病、ケガ等への対応

急病、ケガ等が発生した場合には的確に対応するとともに、職員に対し、A E D（自動体外式除細動器）に対応できる普通救命講習を受講させること。

(ク) その他の業務

施設等の管理運営上又は設置目的を達成するため市長が必要と認める業務を行うこと。

(2) 広報に関する業務

施設における地域福祉の向上、住民サービスの向上を図るため、必要媒体の作成・配布等、積極的かつ効果的に業務を実施すること。

ア 施設利用案内

利用促進のため、利用者にわかりやすい施設利用案内等のパンフレット・チラシ・ホームページ、SNS等の必要媒体の作成・配布等、積極的かつ効果的に業務を実施すること。

イ その他必要な広報・宣伝業務を行うものとする。

ウ 指定管理者名の表示

指定管理業務を行うにあたり、指定管理者により管理・運営されている施設であることを利用者に示すため、施設内やパンフレット等に指定管理者名を表示するものとする。

【施設内の表示】

茅ヶ崎市萩園ケアセンターを管理する指定管理者の標示

当施設は、茅ヶ崎市の指定を受けた下記の団体が管理しています。

団体の名称及び代表者の氏名	
団体の所在地	
指定年月日	令和 年 月 日
指定期間	令和 年 月 日～令和 年 月 日
管理責任者の名	
連絡先	

茅ヶ崎市

担当 福祉部高齢福祉課いきいき推進担当

電話 0467-81-7162

【印刷物等の表示例】

茅ヶ崎市の市有施設である茅ヶ崎市萩園ケアセンターは、指定管理者である○△株式会社（財、社、NPO法人）が管理・運営を行っています。

連絡先 指定管理者 ○△株式会社（財、社、NPO法人）

電話 XXX-XX-XXXX

（３）危機管理に関する業務

ア 災害への対応に関する業務

（ア）災害対応マニュアルの作成

災害発生時（火事、地震、大雨等）の対応に関する各種マニュアルを作成及び更新し、市へ提出すること。

（イ）災害発生時の対応

災害発生時は利用者の避難、誘導、安全確保等、的確な対応を行うこと。また、その対応を市に報告すること。

（ロ）施設外における対応

（ア）、（イ）は、施設外で事業を実施する場合も同様とする。

（エ）災害発生時等の施設の利用等

災害発生時等における本施設の利用等に関して、市から要請があった場合は、特段の事情がある場合を除き、適切に対応すること。なお、「茅ヶ崎市地域防災計画」上で津波及び大規模火災の避難場所に位置付けられている施設については、市からの要請がなくとも、市民等が緊急に退避する必要が生じた場合は、受入を行うなど適切に対応すること。

（オ）消防本部又は消防署との調整及び消防法（昭和23年法律第186号）の規定に基づく書類の提出

（カ）消防法施行令（昭和36年政令第37号）による消防訓練の実施（年2回以上）

（キ）防火管理者の選任

（ク）法令に基づく防火体制等の構築

イ 緊急事態への対応に関する業務

（ア）緊急事態対応マニュアルの作成

緊急事態（災害以外の危機（事件、事故、個人情報漏洩、情報システムに関する事故等））の対応に関する各種マニュアルを作成及び更新し、市へ提出すること。

（イ）緊急事態発生時の対応

緊急事態発生時は、利用者の避難、誘導、安全確保等、的確な対応を行うこと。

また、市が行う緊急事態対応活動に可能な範囲内で協力すること。

(ウ) 市への報告

緊急事態発生時には、直ちにその旨を市へ報告すること。

(エ) 施設外における対応

(ア)、(イ)、(ウ)は、施設外で事業を実施する場合も同様とする。

ウ 感染症対策に関する業務

(ア) 感染症への備えに関すること

感染症が発生した場合や感染症がまん延する恐れがある場合を想定し、行政機関の決定やガイドライン等の情報を収集し、各種マニュアルの作成等を行うこと。

(イ) 感染予防対策に関すること

感染症まん延の恐れがあるときは、感染予防対策を行うこと。

(ウ) 利用者への注意喚起に関すること

感染症まん延の恐れがあるときは、利用者に感染予防対策を行った上での利用について周知を行い、協力を求めること。

(エ) 事業実施時の対応に関すること

自主事業等を実施する場合においては、参加者への感染予防対策を行うこと。

エ 職員研修

指定管理者は、様々な危機に対応するため、職員の研修や訓練を実施するものとする。

オ 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報の保護の重要性を認識するとともに、本管理運営業務における個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令（条例を含む。）等を遵守するほか、市の指示を受け、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。

(4) 施設等の維持管理に関する業務

指定管理者は、関係法令を遵守するとともに、「施設管理者のための建物維持管理の手引き」を基本に、施設等の清掃業務や保守定期点検業務等を定められた回数実施し、安全・快適な環境を維持しなければならないものとする。

ア 施設等保守管理業務

(ア) 施設等の保守管理

施設等に異常がないか常時確認し、美観を損なうことのないよう保守管理を行うこと。

(イ) 附属設備の保守管理

関係法令を遵守の上、次の附属設備等の定期点検、法定点検を計画的に実施し、突発的な事故が発生しないようにすること。なお、設備の保守管理を行う際には、製造元等と十分協議を行い、内容を熟知したうえで安全・確実に作業するとともに、定期点検と法定点検以外においても、設備の点検を遺漏なく行い、損傷等に対して速やかに措置を講じること。

ア 昇降機設備

イ 自家用電気工作物

ウ 空調・換気扇設備

エ 給排水設備

- オ 消防設備
- カ 非常用放送設備
- キ 自動ドア

その他、施設及び附属施設を維持管理する上で、必要とされる保守点検業務を必ず行い、安全・快適な環境を維持すること。

※ また、フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律（平成13年法律第64号）に定める業務用空調・冷凍冷蔵機器等（第一種特定製品）の管理・点検及びその記録の保管を適切に行うこと。なお、漏えいや故障等が確認された場合の修理を行うまでのフロン類の充填は原則禁止とする。

※ 指定管理者が、附属設備を新たに施設内に設置する場合には、事前に市の承諾を得るとともに、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定されたときを除く。）又は指定管理者の指定を取り消されたときは、その取り扱いについて市と協議すること。

(ウ) 市への報告

施設・設備の損傷等により本施設利用者に危害を及ぼすことのないよう、異常が発生した際には適切な処置を施すと共に遅滞なく市へ報告すること。

イ 小規模修繕業務

修繕とは、施設・附属設備・備品の劣化や損傷部分、あるいは性能を事実上、支障のない範囲まで回復させることをいい、施設の機能を向上させる目的での小規模な改修・改造・改装に関しても、修繕に含むものとする。施設の維持管理等にかかる修繕は指定管理者の裁量で行い、指定管理者の費用負担とする。ただし、1件10万円を超える修繕については市と協議すること。また、共有部分の修繕については、負担割合を1（憩の家）対2（ケアセンター）とし、1件30万円を超える修繕については市と協議すること。

ウ 備品管理業務

(ア) 保守管理

施設内の備品（比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入金額が単価10万円以上の物品をいう。）について、施設の運営に支障が出ないよう適切な保守管理を行うこと。

(イ) 備品台帳の整備

市の備品について、備品台帳を作成し、備品の管理を確実に実施すること。また、備品台帳へ品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等の事項を記載すること。

(ウ) 市への報告

市の備品について、破損や不具合等が発生した場合は、速やかに市に報告するとともに、対応について市と協議すること。

(エ) 備品の購入

指定管理者の費用と責任において備品を購入する場合は、市と事前に協議すること。

(オ) 備品の設置・取扱い

指定管理者が、新たに備品を施設内に設置する場合には、事前に市の承諾を得ること。

また、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定されたときを除く。）又は指定管理者の指定を取り消されたときは、その取り扱いについて市と協議す

ること。

エ 清掃に関する業務

施設における日常清掃及び定期清掃を実施し、良好な建築物環境衛生の維持と建物の清掃保全に努め、労働安全法令及び衛生規則等を遵守し、施設の円滑な運営を進めるため、所定の施設清掃業務を遂行すること。

オ 保安警備業務

(ア) 巡回警備

本施設内の秩序を維持し、事故、盗難、火災等が発生しないよう常時巡回・警備を行い、もって利用者の生命及び財産の保護に寄与すること。

(イ) 閉館時の対応

休館日や開館時間外等、指定管理者が直接施設等の管理のできない時間帯は、警備機械等を使用し、間接的に常時警備できる体制を整えること。

カ その他の維持管理業務

(ア) 植栽管理

敷地内の植栽について、施設の美観を損なわないよう適宜手入れ、刈り込みを行い、適切に管理すること。

(イ) 電気、上下水道、電話・インターネット等通信設備の保守管理

(ウ) 衛生害虫及びネズミ等の駆除・予防業務

常時、施設の衛生害虫及びネズミ等の駆除・予防に努めること。

(エ) 廃棄物の処理

業務上発生した廃棄物は、法律や市が定める条例等に従って指定管理者の責任において次のとおり適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進に努めること。

- ・ 事業系一般廃棄物と産業廃棄物とに分別すること。
- ・ 事業系一般廃棄物の処理（収集運搬）は、市の許可を受けた事業者へ委託すること。
- ・ 産業廃棄物の処理（収集運搬・処分）は、県の許可を受けた事業者へ委託すること。

(オ) その他

市が行う公共施設長寿命化のための建物維持管理点検、「C-EMS(環境マネジメントシステム)」に基づく調書の作成等について協力をする。また、新たに保守委託等の事業が必要となった場合には市と協議をした上で契約を結ぶこと。

(5) 経営管理に関する業務

指定管理者は、施設の確実な管理運営を図るため、次の事項を適切に実施すること。

ア 事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書及び収支予算書を次年度開始前までに作成し、市に提出すること。記載する内容は、管理運営についての事業計画及び収支予算とする。

イ 事業報告書の作成

(ア) 事業報告書

指定管理者は、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、毎会計年度終了後30日以内に市に提出すること。ただし、指定管理者の指定を取り消されたときは、指定を取消された日から起算して30日以内に提出すること。

- ・ 管理運営業務の実施状況
- ・ 施設の利用状況
- ・ 施設に関する収支決算書
- ・ 当該年度の団体の経営状況を説明する書類[損益計算書、貸借対照表]
- ・ 利用者からの意見聴取の状況
- ・ 施設の管理運営及び各種事業に対する自己評価
- ・ その他市が必要と認める事項

(イ) 業務報告書

指定管理者は、次に掲げる事項を記載した前月の業務報告書（月次報告書）を作成し、毎月 15 日までに市に提出すること。

- ・ 管理運営業務の実施状況
- ・ 施設の利用状況
- ・ その他市が必要と認める事項

ウ モニタリング及び自己評価に関する業務

(ア) アンケートの実施

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の質の確保及び向上に資するため毎年度アンケートを実施し、分析を行い市に報告すること。

(イ) 自己評価の実施

管理運営に関する業務、その他自主事業等について、随時自己評価を行い、日々の業務に反映させるほか、アンケート結果、業務改善への反映状況等及び管理運営状況の自己評価を四半期ごとに市へ報告すること。

(ウ) その他

指定期間中において、従業員が公の施設の管理運営を適切に担える労働環境にあるか確認をすることを目的として、労働条件審査（社会保険労務士による従業員の労働条件等の確認）を市の発注で実施することがあり、実施の際には資料の提出等について協力すること。

エ 利用統計書類等の作成業務

市から指示があった際には、施設に関わる利用統計や利用状況等をその指示に応じた形で期限までに報告すること。

(6) その他の業務

指定管理者は、施設の円滑な管理運営を図るため、次の事項を適切に実施すること。

ア 市及び関係機関との連絡調整業務

(ア) 市との打合せの実施

市との定期的な打ち合わせを開催し、情報交換を密にするとともに、関係機関との調整を誠実に行うこと。

(イ) 各種照会に対する回答

事業開催情報等、施設の運営に関する各種照会に対する回答を実施すること。

イ 視察対応に関する業務

他自治体からの行政・議会等の視察に対する施設内外の案内及び説明を行うこと。

ウ 管理体制の整備等

(ア) 管理体制の構築

施設を円滑かつ適切に管理することが可能な体制を構築すること。

(イ) 市への報告

市に対し、次に該当する事項が生じたときは、遅滞なく書面により報告しなければならない。

- ・ 施設において事故が生じるおそれがあるとき又は事故が生じたとき。
- ・ 施設・附属設備・備品等を損傷、又は滅失したとき。
- ・ 施設の使用の承認に関し管理上必要な条件を付すとき。
- ・ 所在地、名称又は代表者の氏名に変更があったとき。

(ウ) 接遇の徹底

施設に従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

(エ) 文書の管理

指定期間中の文書の管理について、年度毎、項目毎に分類し適切に管理すること。

エ 賠償責任及び保険への加入等

(ア) 賠償責任の責務

施設の管理業務の履行にあたり、指定管理者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。また、国家賠償法(昭和22年法律第125号)の規定により市が当該損害を賠償したときは指定管理者に対し求償することができる。

(イ) 保険等への加入

必要な損害保険等に参加すること。

オ 環境への配慮

(ア) 関係法令等の遵守

「C-EMS 活動方針」の趣旨に基づき、管理運営業務において C-EMS における「法規制等調査確認表(様式2)」を確認の上、業務との整合性を図り、環境関連業務において環境関連法令等を遵守すること。また、市の「エコオフィス行動ルール」に掲げる取組項目に準じて、省エネルギー、省資源、廃棄物等の削減に配慮すること。

なお、省エネルギーについては、施設のエネルギー使用量の把握を行い、所管課と連携して削減に取り組むこと。

(イ) 再生紙の使用

市への提出書類及び添付資料については、原則として再生紙を使用すること。

(ウ) 施設の電力調達

「茅ヶ崎市公共施設電力調達に関する基本方針」を踏まえ、環境に配慮した電気事業者から電力を調達するよう配慮すること。

なお、本方針の中に環境配慮の原則があり、施設に調達する電力は再生可能エネルギー比率100パーセントの電力とするが、確保できない場合には、「茅ヶ崎市電力の調達に係る環境配慮実施要綱」に基づき調達するよう努めるものとする。

カ バリアフリーに関する事項

茅ヶ崎市バリアフリー基本構想では「市が主体となって取り組む事業」を設定し、バリアフリー社会の実現に向けて市が率先してバリアフリー化のボトムアップに取り組むこととしていることから、指定管理者は、本構想の主旨を踏まえた上で、市と連携して取り組むこと。

キ 情報公開

指定管理者は情報公開条例第21条の規定を遵守すること。

ク 原状回復及び事務引き継ぎ

指定管理者は、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定されたときを除く。）又は指定が取り消されたときは、速やかに原状回復して施設、附属設備、備品の管理に必要なデータ等を引き渡すとともに、市又は新たな指定管理者と十分な事務引継ぎを行うこととする。ただし、原状回復について市長の承認を得たときはこの限りではない。

ケ その他の留意事項

(ア) 行政財産目的外使用申請

指定管理者が本施設内の行政財産を目的外に使用する場合、市に対して、行政財産目的外使用許可の申請が必要となるため、事前に市と協議すること。

(イ) 敷地内での喫煙

施設内での喫煙は、指定された場所以外認めない。これは施設利用者同様、指定管理者の職員についても適用する。

(ロ) 施設内での飲食・飲酒

施設内での飲食・飲酒は、指定された場所以外認めない。これは施設利用者同様、指定管理者の職員についても適用する。

(ハ) 調査及び監査等

市は、地方自治法第244条の2第10項の規定により、指定管理者の管理する施設の適正な管理を確保するため、必要があると認めるときは指定管理者に対して、当該施設の管理運営に関する業務又は経理の状況について、報告を求め、調査し又は必要な指示をすることができる。

(ニ) 多様な労働者が活躍できる就業環境の整備

労働施策総合推進法（※1）、男女雇用機会均等法（※2）及び女性活躍推進法（※3）の趣旨や規定を踏まえ、事業主として労働者や求職者に対して適切に対応すること。

※1 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和四十一年法律第百三十二号）

※2 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）

※3 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成二十七年法律第六十四号）

(ホ) その他

施設の管理・運営の中で新たに必要となった業務（寄附等により施設の内外に新たに設置された構築物の維持管理業務を含む。）等については、市との協議に基づいて実施することとする。