

茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム

指定管理者管理運営の基準

令和 5 年 月

茅ヶ崎市 福祉部 障がい福祉課

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	2
(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、茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム指定管理者申請要項（以下「要項」という。）と一体のものであり、茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム（以下「ふれあい活動ホーム」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うにあたり、茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム条例（平成元年茅ヶ崎市条例第2号。以下「条例」という。）及び茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム条例施行規則（平成6年茅ヶ崎市規則第15号。以下「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

指定管理者は、ふれあい活動ホームの管理運営にあたっては、次に掲げる事項に十分留意し、本書に示す基準を満たした管理運営を行うこととする。

また、利用者の満足を追求するため、積極的にサービス提供の質の向上を図り、合わせて管理運営経費の縮減に努めるものとする。

- ・業務内容及び公共性を十分認識し、関係法令及び条例等を遵守すること。
- ・施設及び附属設備等を常に良好な状態に保つこと。
- ・施設の機能、効用を最大限に発揮させること。
- ・施設を利用しやすいように常にサービスの向上に努めること。
- ・省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。
- ・効率的な施設の維持管理を行い、管理運営経費の縮減に努めること。
- ・利用者の平等利用の確保に努めること。
- ・利用者の安全を確保すること。
- ・個人情報適切な管理を行うこと。
- ・近隣住民との良好な関係を維持すること。

3 業務内容及び水準

(1) 施設の運営に関する業務

指定管理者は、施設を円滑に運営するため、ふれあい活動ホームの運営に関する業務を行い、利便性、安全性及び快適性の向上に努めなければならないものとする。

ア ふれあい活動ホーム赤羽根の業務

(ア) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）第5条第13項に規定する就労移行支援（以下「就労移行支援」という。）の実施・請求に関する業務

(イ) 法第5条第14項に規定する就労継続支援（以下「就労継続支援」という。）の実施・請求に関する業務

(ウ) 条例第11条の規定による承認に関する業務

(エ) (ア)、(イ)、(ウ)に掲げるもののほか、市長が必要があると認める業務

イ ふれあい活動ホームあかしあの業務

(ア) 法第5条第7項に規定する生活介護の実施・請求に関する業務

(イ) 条例第11条の規定による承認に関する業務

(ウ) (ア)、(イ)に掲げるもののほか、市長が必要があると認める業務

ウ ふれあい活動ホーム第2あかしあの業務

(ア) 就労継続支援の実施・請求に関する業務

(イ) 条例第11条の規定による承認に関する業務

(ウ) (ア)、(イ)に掲げるもののほか、市長が必要があると認める業務

エ 指定管理者による自主事業

(7) 自主事業の実施

管理運営業務以外の業務を自らの費用と責任において実施することができる。
この場合において、指定管理者は、あらかじめ本市にその旨を届け出てその承認を得なければならない。

(イ) 自主事業を実施するに当たっての留意事項

- ①本市の要求する管理運営業務に支障がないこと。
- ②自主事業の実施に際しては、利用者等に自主事業であることを明示すること。
- ③自主事業に係る経費及び収入並びに実施状況を報告すること。
- ④関連する法規を遵守すること。
- ⑤自主事業の実施が適当ではないと本市が認める場合には、承認が取り消されること。

なお、取消しにより生じた指定管理者又は第三者の損害について、本市は一切責任を負わないこと。

(ロ) 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等との変更が生じる場合は、事前に本市との調整を行い、確認を得ること。

(エ) 自主事業報告書の作成

指定管理者は、自主事業を実施した場合には、(5)イの事項に準じて自主事業報告書を作成し、事業報告書と合わせて本市に提出しなければならない。

オ 職員体制に関する業務

法に定める基準に基づく職員を配置するとともに、労働基準法等関係法令を遵守し、かつ業務を効率的に行うために適正な人員数を配置すること。

カ その他施設の運営に関する業務

(ア) 利用者への適切な対応

(イ) 苦情、要望対応

(ロ) 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

(エ) 掲示板へのポスター、チラシの掲示

(オ) 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。

(カ) 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、AED（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。

(キ) 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

指定管理者は、施設におけるサービスの向上や利用促進を図るとともに、施設や障がい理解の周知啓発等に努めなければならないものとする。

ア 施設の周知啓発に関する業務（ホームページの作成及び管理運営）

ふれあい活動ホームに関する情報を広く周知させることを目的とし、専用のホームページを公開することができる。

なお、大幅なコンテンツの更新にあたっては、事前に本市と協議を行うこと。

イ その他広報に関する業務

様々な媒体を用いた効果的な広報を行うこと。

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】

茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホーム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6年4月1日～令和11年3月31日
管理責任者の名	
連絡先	

茅ヶ崎市
担当 福祉部 障がい福祉課 障がい福祉推進担当
電話 0467-81-7159

【印刷物等の表示例】

茅ヶ崎市の市有施設である茅ヶ崎市障害者ふれあい活動ホームは、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 ××××-××-××××
--

(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、災害発生時に本市が必要と認めたときは、開場時間の変更または運営停止（無料開放）を行うこと。

(ウ) 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) 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

(オ) 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）

(カ) 防火管理者の選任

(キ) 法令に基づく防火体制等の構築

(ク) 業務継続計画（BCP）の作成

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作成を行うこと。

(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。

(ウ) 市への報告

緊急事態発生時には、直ちにその旨を本市に報告すること。

(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 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。

エ 個人情報保護

個人情報保護に係る関連法令を遵守し、規定やマニュアルを整備し、個人情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知り得た個人情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了(指定の取り消しを含む)後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

(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関連法令に基づき当該施設が行うべき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 保守管理業務

(ア) 保守管理

施設等に異常がないか常時確認し、保守管理を行うこと。

(イ) 市への報告

施設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本市へ報告すること。

(ウ) 附属設備等の点検

附属設備等(電気設備、空調機器設備、給排水設備、消防設備、警備設備等)の日常点検、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保守管理を行うこと。

(エ) 留意事項

附属設備等の保守管理を行う際には、製造元等と十分協議を行い、施設内容を熟知したうえで安全・確実に作業を行うこと。

イ 小規模修繕業務

(ア) 施設等の修繕

指定管理者の費用負担及び裁量で、施設等の保守管理等にかかる修繕(施設等の劣化や損傷部分、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、施設等の機能を向上させる目的での小規模な改修・改造・改装に関しては、修繕に含むものとする。)等を行うこと。

(イ) 修繕の額

1件10万円以上の修繕については、事前に本市と協議すること。

ウ 保守定期点検業務

(ア) 消防設備の保守点検

関係法令を遵守し必要とされる消防設備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とする。

(イ) 空調設備の保守点検

空調設備等の種類に応じ、冷媒系統・電気系統・外装その他の付帯機器に関する保守点検を実施する。

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）に定める空調・業務用冷蔵・冷凍機器の管理・定期点検及びその記録の保管を行うこと。

(ウ) 自動ドアの保守点検

関係法令を遵守し、必要とされる自動ドア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とする。

(エ) その他の保守点検

その他、設備等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とする。

エ 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とする。

(イ) 備品台帳の整備

本市の備品について、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、備品台帳への品名、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

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

(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、本市と事前に協議すること。

(オ) 附属設備及び備品の設置

指定管理者が、既存以外の附属設備及び備品を施設内に設置する場合には、事前に本市の承諾を得ること。また、それらの備品等に標識（シール等）を貼付して、帰属を明らかにすること。

(カ) その他

(オ) について、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本市と協議をすること。

オ 清掃に関する業務

(ア) 清掃業務

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。

(イ) 清掃日

毎開館日に日常清掃を実施することとし、定期清掃については利用状況を考慮して開館日及び休館日に実施すること。

カ 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。

キ その他保守管理業務

(ア) 廃棄物の処理

業務上発生した廃棄物は、法律や本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。

- ・一般廃棄物と産業廃棄物とに分別すること。
- ・一般廃棄物の処理（収集運搬）は、市の許可を受けた事業者委託すること。一般廃棄物は、指定管理者自ら一般廃棄物処理施設への搬入、若しくは、地域の集積場所への排出も可能だが、地域の集積場所に排出する場合、当該集積場所が位置する自治会の承諾を得たうえで、指定収集袋を使用し、制限内（1回の排出につき40リットルまで）で排出すること。
- ・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委託すること。

ク その他

本市が行う公共施設長寿命化のための建物維持管理点検、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すること。また、新たに保守委託等の事業が必要となった場合には本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毎会計年度開始前までに作成し、本市に提出すること。その後、本市と調整を図ったうえで合意した内容について年度協定を締結する。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45日以内に本市に提出すること。ただし、指定管理者の指定を取り消されたときは、指定を取り消された日から起算して30日以内に提出すること。

- ①管理運営業務の実施状況
- ②ふれあい活動ホームの利用状況
- ③ふれあい活動ホームの管理に関する収支状況
- ④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）
- ⑤利用者からの意見聴取の状況
- ⑥その他本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業務報告書（月次報告書）を作成し、翌月20日までに、本市に提出すること。

- ・管理運営業務の実施状況
- ・各事業の進捗状況
- ・施設の利用状況

- ・相談や問合せ等の対応状況
- ・その他本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
 - 施設等の利用者を対象にサービス等に関するアンケートを毎年度実施し、分析を行うこと。
 - (イ) 自己評価の実施
 - 施設等の管理運営に関して、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本市へ報告すること。
- エ 利用統計書類等の作成業務
 - 本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 本市及び関係機関との連絡調整業務
- イ 視察対応に関する業務
 - 他市からの行政・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
 - 本市に対し、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。
 - ・施設等を損傷し、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、来所者に満足を与える接遇を徹底すること。
 - (エ) 文書の管理
 - 指定管理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当たり、指定管理者の責めに帰すべき事由により本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)の規程により本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加入すること。
- オ 環境への配慮
 - (ア) 関係法令等の遵守
 - C-EMS(茅ヶ崎市環境マネジメントシステム)活動方針の趣旨に基づき、管理運営

業務において環境関連法令等を遵守すること。また、本市の「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。

(イ) 再生紙の使用

本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。

カ バリアフリーに関する事項

本市では、「茅ヶ崎市バリアフリー基本構想（令和5年8月改定）」を定め、バリアフリー社会の実現に向けて本市が率先して全市的なバリアフリー化のボトムアップに取り組むことを求めており、「本市が主体となって取り組む事業」を設定している。

指定管理者は、基本構想の主旨を踏まえたうえで、市と連携し、事業の達成に向けて取り組むこととする。

キ 情報公開

指定管理者は茅ヶ崎市情報公開条例第24条の規定を遵守すること。

ク 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、本市に対して、行政財産目的外使用許可の申請が必要となるため、事前に本市と協議すること。

(イ) 施設内での喫煙

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。

(ウ) 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。

(エ) 調査及び監査等

本市は、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。

(オ) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）

消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）において、必要に応じて対応を行うこと。

(カ) 施設の老朽化に伴う対応への協力

今後、施設の老朽化に伴い、本指定管理期間中に、指定管理施設（ふれあい活動ホームあかしあ）の位置の変更が生じる可能性があります。位置の変更が生じた場合、その変更に伴う業務について協力すること。

(キ) 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、本市との協議に基づいて実施することとする。