

茅ヶ崎市老人福祉センター
指定管理者管理運営の基準

令和 7 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	2
	（1）施設の運営に関する業務	2
	（2）広報に関する業務	4
	（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	8
	（6）その他の業務	9

1 本書の位置付け

本書は、茅ヶ崎市老人福祉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、茅ヶ崎市老人福祉センター（以下「センター」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うにあたり、茅ヶ崎市老人福祉センター条例（昭和57年茅ヶ崎市条例第23号。以下「条例」という。）及び茅ヶ崎市老人福祉センター条例施行規則（昭和57年茅ヶ崎市規則第23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、施設を円滑かつ公平に運営するため、使用者に分かりやすい利用案内、その他に関する業務を行うとともに、使用者が気持ちよく、かつ安全に親しみを持ってセンターを利用できるよう努めること。

3 業務内容及び水準

（1）施設の管理運営に関する業務

ア 施設の使用承認・変更・取消し等に関する業務

- （ア）貸館対象施設である大広間、第一和室、第二和室、第一会議室、第二会議室、第三会議室、トレーニング室（ヘルストロン）（以下「貸館対象施設」という。）の使用申込みの受付、使用承認（変更、取消しを含む。）を行うこと。
- （イ）貸館対象施設の使用申込みの受付、使用承認（変更、取消しを含む。）に当たっては、条例及び規則を遵守すること。
- （ウ）指定管理施設の利用状況について日誌を作成し、月ごとに集計をして市へ報告を行うこと。
- （エ）指定管理者は、茅ヶ崎市行政手続条例（平成9年茅ヶ崎市条例第2号）の「行政庁」に含まれることから、使用承認（変更、取消しを含む。）は同条例の定めに従って行うこと。
- （オ）令和8年3月31日以前において、すでに使用申込みのあった貸館利用等については、引き継ぐこと。

イ 施設及び附属設備の利用者への便宜供与に関する業務

- （ア）施設及び附属設備の利用者にわかりやすい利用案内と貸館対象施設の空き状況の問い合わせに関する適切な対応を行うとともに、適宜利用者との打合せ等を行うこと。
- （イ）受付において利用者への適切な応対を行うこと。
- （ウ）利用者が気軽に訪れ、わかりやすく利用することができるようセンター内外に表示等を行うこと。
- （エ）各種パンフレットを閲覧できるようにし、常時整理整頓を行うこと。また、他の公共施設等のパンフレット、公的機関の発行物等についても、市や各種団体からの依頼に応じ閲覧等に供すること。
- （オ）それぞれの部屋に附属する必要な用具の貸し出し及び附属設備については、指定管理者が設営すること。
- （カ）施設利用の会場設営及び利用後の現況復帰は、原則として利用者が行うこと。
- （キ）利用者の利便性及び快適性の向上の為に、周辺機器（複写機等）の整備に努めること。ただし、周辺機器の購入もしくはリースは予算の範囲内とし、原則として市の了承を事前に得て行うこと。
- （ク）高齢者の利用が多い施設であることを踏まえ、利用者と職員の適切な事故防止等の対策を行うこと。

ウ 利用料金の徴収、減免、還付に関する業務

- (ア) 利用料金については、市が条例で規定する額の範囲内において指定管理者が市長の承認を受けて定めること。また、設定した利用料金は、原則として指定期間内は変更できない。
- (イ) 使用者は、指定管理者が指定する期日までにセンターの利用に係る料金を納付しなければならない。
- (ウ) 指定管理者は市が条例・規則で定めた範囲で、利用料金を減額もしくは免除することができる。ただし、当該減免した利用料金については、市は補填を行わない。
- (エ) 指定管理者が徴収した利用料金を還付する場合は、条例・規則の定めに従って行うこと。
- (オ) 指定管理者は、徴収した全ての利用料金について帳簿を作成する等適正な管理を行うこと。

エ 指定管理者による企画事業の実施業務

指定管理者は、施設の活性化・利用者サービスの向上を目的として、本施設の設置目的に適合する範囲において、本施設を利用し、魅力ある企画事業を実施すること。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。

企画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。また、実際の実施にあたり、事業計画との変更が生じる場合は、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
施設の管理運営に必要な職員（施設に勤務する者。）として、常時1名以上の人数配置を行うこと。
- (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
苦情や要望など、適切な対応を行うこと。
- (イ) 遺失物取扱業務（遺失物の受け取り、警察への届出等）
- (ウ) 掲示板へのポスター、チラシの掲示
- (エ) 施設に関する鍵の管理・鍵管理台帳の整備
- (オ) 安全対策
利用者と職員の適切な安全対策を行うこと。
- (カ) 急病、ケガ等への対応
急病、ケガ等が発生した場合には適切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・附属設備・備品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

地域福祉及び住民サービスの向上を図るため、必要な媒体の作成・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、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こと。

【施設内の表示】

茅ヶ崎市老人福祉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】

茅ヶ崎市老人福祉センターは、指定管理者である△△△△△△△△が管理・運営を行っています。

連絡先 指定管理者 △△△△△△△△

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、適切な対応を行うこと。また、その旨を市に報告すること。

(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) 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ある場合は、受入を行うなど適切に対応すること。

- (ウ) 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
- (エ) 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）
- (オ) 防火管理者の選任
- (カ) 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等

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、その旨を市へ報告すること。

- (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、適切な対応を行うこと。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 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 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こと。

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・快適な環境を維持すること。

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) 附属設備の点検

関係法令を遵守の上、次の附属設備等の日常点検、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保守管理を行うこと。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。

① 電位治療器（ヘルストロン）保守点検業務

② ピアノ調律

※ 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とも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う。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、修繕に含むこと。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。

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、形状等を変えずに使用に耐えるもので、購入金額が単価10万円を超える物品をいう。）について、施設の運営に支障が出ないように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 貸出物品管理業務

(ア) 保守管理

施設内の貸出物品（比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えずに

く使用に耐えるもので、購入金額が単価 10 万円を超える物品をいう。)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) 貸出物品台帳の整備

貸出物品について、貸出物品台帳を作成し、貸出物品の管理を確実に実施すること。また、貸出物品へ品名、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) 貸出物品の購入

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。

(エ) 貸出物品の設置・取扱い

指定管理者が、新たに貸出物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。

オ 清掃に関する業務

ビル所有者側で行われる日常清掃に関わらず、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、必要に応じてセンター内の施設清掃業務を遂行すること。

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 その他の保守管理業務

(ア) 衛生害虫及びネズミ等の駆除・予防業務

施設の衛生害虫及びネズミ等の駆除・予防に努めること。なお、本基準に記載のないものであっても、施設清掃業務の遂行上実施しなければならない日常的業務に関しては、市の指示に基づき実施すること。

(イ) 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。事業系一般廃棄物は、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へ委託すること。

(ウ) 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。その後、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 各種報告書の作成

(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
- ・センターの利用状況
- ・利用料金の収入実績及び減額免除の実績
- ・センター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日までに本市に提出すること。

- ・管理運営業務の実施状況
- ・センターの利用状況
- ・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、指定管理者及び市において、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、定期的に自己評価を行い、市に報告すること。

また、四半期ごとに実施される定期実地調査及びアンケート等の結果について、自己評価を行い日々の業務に反映させるほか、改善した事項があるときは、その結果について市に報告すること。

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

講座開催情報等、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。

(ロ) 施設を円滑かつ公平に運営するため、類似公共施設の情報収集を行うこと。

(エ) 市の福祉行政に関する事業を本施設において実施する場合は、積極的に協力すること。

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。

(ロ) 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当たり、指定管理者の責めに期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)の規程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。

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、重点整備地区（茅ヶ崎駅・北茅ヶ崎駅周辺地区内）にある生活関連施設等のバリアフリー化を具体化する特定事業を定めている。

センターは、重点整備地区内にある生活関連施設等に該当することから、事業主体である茅ヶ崎市にて「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）」に基づく移動等円滑化基準への適合等を図るため、特定事業計画を定めている。指定管理者は、関係法令等を遵守した上で、本計画で定めている特定事業内容の達成に向けて、市の施策に協力すること。

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、指定管理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。ただし、原状回復について市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) 施設内での喫煙

敷地内での喫煙は認めない。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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) ネーミングライツ

市では企業などへの広告の機会を拡大するとともに、市の新たな財源を確保し健全で安定した財政基盤を確認することにより、地域経済の活性化及び市民サービスの継続的な実施を目的にネーミングライツ導入を目指している。指定期間中にネーミングライツ導入が考えられる場合は、「ネーミングライツ導入ガイドライン」に基づき必要な対応について協力を行うこと。

(オ) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

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、インボイス発行事業者登録や施設利用料等に関する適格請求書（インボイス）の交付等、必要な対応を行うこと。

(カ) 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。
- ・ 本施設は、市が建物所有者であるさがみ農業協同組合から賃貸していることから、所有者により建物の工事等が行われる場合は、施設の利用停止等に協力すること。
- ・ 本市における公共施設全体のあり方の検討の結果、今回の指定を行う予定の期間中においても施設の移設や統廃合が行われる可能性があります。
- ・ 指定管理期間中に公共施設予約システムの更新が予定されていることから、更新にあたっては必要な対応について協力すること。