

八千代市福祉センター 管理運営仕様書

令和 8 年 7 月
八千代市

[目次]

第1 趣旨	1
1 本書の位置付け	1
2 管理運営に当たっての遵守事項	1
第2 管理の基準	1
1 休所日	1
2 開所時間	1
3 施設の使用許可等	1
4 文書の管理・保存	2
5 情報公開の取扱い	2
6 個人情報の取扱い	2
7 関係法令等の遵守	3
8 守秘義務	3
9 環境への配慮	3
第3 管理運営体制	4
1 人員配置	4
2 研修等の実施	5
3 服務等	5
4 業務マニュアルの作成	5
第4 指定管理者が行う業務	5
1 業務の範囲	5
2 業務の分類	6
第5 指定管理者が実施すべき業務	6
1 福祉の増進を図るための各種の相談に関する業務	6
2 高齢者の健康の維持増進に関する業務	6
3 地域福祉活動の推進に関する業務	7
4 福祉センターの施設及び設備の提供に関する業務	7
5 福祉センターの施設及び設備の維持管理に関する業務	9
6 その他市長が施設の管理運営上必要と認める業務	13
第6 指定管理者が実施できる業務	13
1 自主事業	13
2 自主事業を行うに当たっての留意事項	14
第7 事業報告書及び実績の評価等	14
1 事業報告書の作成、セルフモニタリングの実施	14
2 業務の実施状況の確認（モニタリング）等	15
3 評価の実施及び公表	15

第 8	指定の期間終了における業務	15
1	業務の引継ぎ	15
2	原状回復	15
第 9	留意事項	15
1	管理運営の準備	15
2	保険の加入.....	16
3	損害賠償	16
4	事故・苦情等の対応	16
5	第三者への委託の禁止	17
6	見積りの徴収	17
7	災害等の平常時の予防体制，災害応急活動等	17
第 10	添付書類.....	18

第1 趣旨

1 本書の位置付け

本書は、市が、福祉センターの管理運営を行う指定管理者を募集するに当たり、八千代市福祉センター指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）と一体となり、指定管理者に要求する福祉センターの管理運営業務の基準を示すものである。

2 管理運営に当たっての遵守事項

指定管理者は、福祉センターの管理運営に当たって、本書に示す基準を満たした管理運営を行うとともに、条例並びに条例施行規則のほか、関係法令その他市の定めるところに従うものとする。

また、以下の事項に留意すること。

- (1) 指定管理者制度の適正な理解に基づく業務の履行
- (2) 市の施策の適正な理解に基づく業務の履行
- (3) 関係法令等を遵守した業務の履行
- (4) 協定書に基づいた業務の履行
- (5) 管理運営体制の整備等

第2 管理の基準

1 休所日

- (1) 毎月第3日曜日
- (2) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (3) 老人福祉センターの浴室については、前号までの休所日の他に、水曜日と木曜日以外の日
- (4) その他、指定管理者は、必要があると認めるときは市長の承認を得て臨時に開所し、又は休所することができる。

2 開所時間

- (1) 老人福祉センター浴室
水曜日・木曜日 午前10時から午後4時まで
- (2) その他施設
ア 月曜日～土曜日 午前9時から午後9時まで
イ 日曜日 午前9時から午後5時まで
- (3) その他、指定管理者は、必要があると認めるときは市長の承認を得てこれを変更することができる

3 施設の使用許可等

指定管理者は、条例の規定により、施設の使用を許可し、あるいは許可しないものとする。

なお、指定管理者が行う許可その他の処分には、八千代市行政手続条例（平成9年八千代市条例第9号）の規程が適用されるので留意すること。

4 文書の管理・保存

指定管理者は、福祉センターの管理運営を行うに当たって取得、又は作成した文書等の管理・保存に関する文書管理規程等を別添1「文書保存期間基準表」に準じて定め、適正に整理の上、管理に努めなければならない。

また、サイバーテロ、コンピューターウイルス感染、情報漏えい、盗難等（以下「情報事故等」という。）の発生に備えてセキュリティ対策を講じること。

なお、情報事故等が発生し、又は不測の事態が発生した場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切な対処を行わなければならない。

5 情報公開の取扱い

指定管理者は、福祉センターの管理運営を行うに当たって保有する情報の公開について、必要な措置を講じなければならない。

また、八千代市情報公開条例（平成12年八千代市条例第1号）に準じて「指定管理者〇〇が行う八千代市福祉センターの管理運営に係る情報公開に関する規程」を定め、これに基づき適正に処理しなければならない。

6 個人情報の取扱い

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別添2「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、個人情報を取り扱わなければならない。

また、「指定管理者〇〇が行う八千代市福祉センターの管理運営に係る個人情報の保護に関する規程」を定め、使用者等から個人情報の開示、訂正及び使用停止の請求があったときは、適切に対応しなければならない。

7 関係法令等の遵守

管理運営の遂行に当たっては、本仕様書のほか、以下の法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）及び同法施行令（昭和22年政令第16号）
- (2) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）
- (3) 社会福祉法（昭和26年法律第45号）
- (4) 八千代市福祉センターの設置及び管理に関する条例（昭和58年八千代市条例第17号）
並びに同条例施行規則（昭和59年八千代市規則第2号）
- (5) 八千代市行政手続条例（平成9年八千代市条例第1号）及び同条例施行規則（平成9年八千代市規則第4号）
- (6) 八千代市財務規則（平成8年八千代市規則第15号）
- (7) 八千代市情報公開条例（平成12年八千代市条例第1号）
- (8) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (9) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (10) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- (11) 公衆浴場法（昭和23年法律第139号）
- (12) 公衆浴場法施行条例（平成5年千葉県条例第32号）
- (13) 公衆浴場における衛生等管理要領
- (14) レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針
- (15) その他、福祉センターの管理運営に必要な関係法令等

また、指定期間中、関係法令に改正があった場合には、適切に対処しなければならない。

8 守秘義務

指定管理者は、福祉センターの管理運営を行うに当たって知り得た情報を第三者に漏らし、他の目的に使用してはならない。

また、管理運営に関する記録簿等を第三者に閲覧、複写、譲渡してはならず、指定期間終了後も同様とする。ただし、市の承認を得た場合はこの限りではない。

9 環境への配慮

指定管理者は、福祉センターの環境を安全、快適かつ衛生的に保ち、使用者への健康被害等の未然防止に努めなければならない。

また、環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生予防、省資源、省エネルギーに努めなければならない。

第3 管理運営体制

指定管理者は、福祉センターの管理運営を実施するに当たって必要な業務体制を構築し、業務を円滑に実施すること。

また、労働関係法令等を遵守し、労務に関する一切の責任を負うこと。

1 人員配置

- ・ 業務従事者は直接雇用とし、社会保険及び雇用保険に加入すること。ただし、加入条件に満たない勤務体系の者を除く。
- ・ 施設の使用案内、使用受付、使用中の対応、監視等の業務を考慮し、使用状況等に応じた人員配置、勤務体制とすること。なお、事務室として1階事務室を使用すること。
- ・ 開所時間中は業務責任者又は副業務責任者のうち1名以上が在所のこと。ただし、市の承認を得た場合は除くものとする。
- ・ 従事者名簿を整理し、人事異動（変更があった場合）の都度、市に報告すること。
- ・ 新たに発生する雇用については、八千代市民の雇用に努めること。
- ・ サービスの質の向上を図るため、専門的なサービスを提供できる人材の確保を行い、必要に応じて業務主任を配置すること。

(1) 業務責任者

以下の基準を満たす者を管理運営業務の指揮及び監督を行う業務責任者とし、市に報告すること。なお、業務責任者を変更する場合も同様とする。

- ア 常勤の社員であること。
- イ 関係法令の知識を備えていること。
- ウ 公の施設の運営に当たるに相応しい人格と識見を備えていること。
- エ 組織の長として、リーダーシップを発揮する能力と経験があること。
- オ 地域福祉活動、健康増進を図る施設の管理・運営について識見を備えていること。
- カ 類似施設（福祉施設等）での勤務経験がある者を可能な限り配置すること。

(2) 副業務責任者

以下の基準を満たす者を副業務責任者とすること。

- ア 常勤の社員であること。
- イ 類似施設（福祉施設等）での勤務経験がある者を可能な限り配置すること。
- ウ 業務責任者を補佐し、業務責任者不在時には業務責任者業務を代行するに相応しい人格と識見を備えていること。
- エ 人数については、必要に応じ配置すること。

(3) 資格取得者の配置

指定管理者は、自己の責任及び負担により、指定の期間開始日の前日までに、以下の資格・免許等を取得した者及び管理運営業務の実施に当たって、必要な資格・免許等を取得した人員を配置すること。

なお、特に断りのない場合について、資格等取得者の重複又は再委託を可とする。

資格名	根拠法令等	人員	備考
甲種防火管理者	消防法 (昭和23年法律第186号)	1人	再委託不可
第3種以上の電気主任技術者	電気事業法 (昭和39年法律第170号)	1人	再委託可

(4) 施設の安全管理担当者の配置

ア 施設の警備等を行う者を配置すること。

イ 施設の管理時間中は常時配置すること。（夜間は機械警備で対応）

2 研修等の実施

指定管理者は、福祉センターの管理業務を実施するに当たって必要な知識及び技術（資格）の習得、並びに資質の向上を図るため、必要な訓練並びに教育及び研修等を計画的に実施すること。

3 服務等

(1) 指定管理者は、業務従事者に対して公益の使命を自覚させ、使用者を満足させる接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底すること。

(2) 業務従事者は、名札を着用すること。なお、名札は指定管理者が準備すること。

(3) 指定管理者は、公益通報者保護法（平成16年法律第122号）による通報、相談窓口の設置等について、別添3「八千代市職員等の公益通報に関する要領」に基づき対応すること。

4 業務マニュアルの作成

指定管理者は、管理運営を行う上で必要な業務マニュアルを作成し、市の承認を得ること。

第4 指定管理者が行う業務

1 業務の範囲

(1) 運営業務

高齢者の健康の維持増進、福祉の増進並びに地域福祉活動の推進等に寄与するため、施設の使用に必要な便宜の供与を行うこと。

ア 福祉の増進を図るための各種の相談に関する業務

イ 高齢者の健康の維持増進に関する業務

ウ 地域福祉活動の推進に関する業務

エ 福祉センターの施設及び設備の提供に関する業務

(2) 管理業務

福祉センターの施設、設備、備品等（以下「施設等」という。）の正常な機能を維持し、使用者が安全、快適かつ衛生的に使用できるよう、施設等の維持管理を行うこと。

ア 福祉センターの施設及び設備の維持管理に関する業務

(3) その他の業務

上記の他、経理に関する業務や事業に関する計画及び報告等で福祉センターの管理運営を行うに当たり、必要な業務を行うこと。

ア その他市長が施設の管理運営上必要と認める業務

(4) 自主事業

指定管理者は、福祉センターを使用して、福祉センターの使用を阻害しない範囲で自らの提案による事業を実施し、自らの収入とすることができる。

ア その他福祉センターの設置の目的を達成するために必要な業務

2 業務の分類

指定管理者が行う業務の分類は、別添4「指定管理者が行う業務の分類」のとおりとする。

第5 指定管理者が実施すべき業務

1 福祉の増進を図るための各種の相談に関する業務

(1) 福祉の増進のための各種相談事業

ア 要求水準

福祉全般に関する総合的な相談窓口として、使用者に対し必要な情報の提供、及び支援を行うこと。

イ 業務内容

(ア) 社会福祉に関する相談・支援事業を必要に応じて実施すること。

2 高齢者の健康の維持増進に関する業務

(1) 高齢者の健康の維持増進のための各種の指導及び訓練に関する業務

ア 要求水準

高齢者が健康的に日常生活を送ることができるように健康増進や介護予防等に関する事業を実施すること。

イ 業務内容

(ア) 健康増進や介護予防につながるような、軽スポーツやレクリエーションの講座等を実施すること。（年4回以上開催）

(イ) 高齢者の健康増進や介護予防に関する情報提供、及び相談業務を行うこと。

(ウ) 使用者の体力・目的等に沿った事業を実施すること。

(エ) 事業の実施に当たっては、他の公共施設、福祉施設、地域団体（自治会、地区民児協、レクリエーション協会等）との連携、地域資源・人材の活用について考慮すること。

(2) 浴室運営業務

ア 要求水準

公衆浴場法（昭和23年法律第139号）、公衆浴場法施行条例（平成5年千葉県条例第32号）等関係法令を遵守し、衛生管理の徹底、使用者の安全を確保すること。

イ 業務内容

- (ア) 公衆浴場法施行条例（平成5年千葉県条例第32号）、公衆浴場における衛生等管理要領に従い衛生管理を行うとともに、同条例第4条第19号に定める管理要領を作成し、同要領に基づき管理を行うこと。
- (イ) 公衆浴場法施行条例に基づく浴槽水等の水質基準及び水質検査に関する規則（平成15年千葉県規則第113号）に掲げる水質検査を行い、同規則の水質基準を満たすよう水質を管理すること。
- (ウ) レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針に基づく管理を行い、レジオネラ属菌を発生させないこと。
- (エ) 浴槽水は使用日ごとに完全換水し、使用時間中は常時、お湯をオーバーフローさせることにより換水させること。
- (オ) 使用者の入退室の管理を適切に行うこと。

3 地域福祉活動の推進に関する業務

(1) 地域における福祉活動推進業務

ア 要求水準

地域福祉活動の拠点として、ボランティア（団体）に対する必要な情報の提供、その他必要な支援を行うとともに、団体間の交流促進に努めること。

イ 業務内容

- (ア) 福祉全般に関する総合的な窓口として、使用者に対し必要な情報の提供、その他必要な支援を行うこと。
- (イ) ボランティア（団体）の育成・支援等を実施すること。
- (ウ) 各施設を使用し、団体間の交流を促進し、幅広い年齢層が楽しめるイベント等を実施すること。（年4回以上開催）
- (エ) 事業の実施に当たっては、他の公共施設、福祉施設、地域団体（自治会、地区民児協、レクリエーション協会等）との連携、地域資源・人材の活用について考慮すること。

4 福祉センターの施設及び設備の提供に関する業務

(1) 施設及び設備の貸出業務

ア 要求水準

使用者が円滑に施設を使用できるように案内するとともに、施設使用者への貸出業務を適切に行うこと。

イ 業務内容

- (ア) 使用者が円滑に使用できるよう必要な案内を行うため窓口マニュアルを作成すること。
- (イ) 電話等での問い合わせ対応，使用者や見学者への施設案内等，適切な対応を行うこと。
- (ウ) 新規使用者に対し，施設及び備品等の使用方法等の説明を行うこと。
- (エ) 使用者に，犯罪，火遊びや公序良俗に反する行為等を慎むこと，及び使用後の簡易清掃や忘れ物の確認を行う等の注意を促すこと。なお，指定管理者は使用者の簡易清掃後の点検，後片付け等を行い，次の使用者が気持ちよく使用できる環境を整えること。
- (オ) 修繕，設備点検等により，貸出を制限する場合は，使用者への周知期間を十分確保したうえで，福祉センター施設内への掲示や，ホームページ等に掲載する等，必要な措置を講じること。

(2) 使用許可業務

ア 要求水準

条例の規定に基づき，使用許可又は取消し，あるいは制限を行うこと。

イ 業務内容

- (ア) 施設使用の許可申請書の受付，及び許可を適切に行うこと。
- (イ) 施設使用の許可は，使用許可申請書の記載内容を確認したうえで，使用許可書を発行すること。
- (ウ) 使用者数など日々の集計をし，月別等の統計をとること。
- (エ) 申請書等は，条例施行規則に規定される様式を，指定管理者の負担で用意すること。
- (オ) 使用許可申請書又は使用許可書の写しなど使用許可に関する書類は，当該年度の末日から起算して5年間保存すること。

(3) 備品等の貸出業務

ア 要求水準

使用者が円滑に使用できるよう備品・用具等の管理・貸出をするとともに，その取扱いについて適切に説明すること。

イ 業務内容

- (ア) 使用者の活動等の便宜を図るために福祉センターの備品，用具等を必要に応じて貸し出すこと。
- (イ) 指定管理者は使用者ニーズの高い備品等，地域福祉推進を図るための備品等を自ら積極的に調達し，使用者に貸し出すこと。なお，備品等の調達及び設置にかかる費用は指定管理者の負担とする。
- (ウ) 返却された備品は，次の使用者に貸し出す前に必ず点検・清掃・消毒を行うこと。
- (エ) 備品等の配置及びレイアウト替え，備品の貸出等，使用者の利便性を高めるために必要な対応を図ること。

(4) 施設の使用受付業務

ア 要求水準

使用者が円滑に施設を使用できるように案内を行うとともに、使用者の受付業務を適切に行うこと。

イ 業務内容

- (ア) 使用者の使用申込みの受付、登録、各種案内、及び使用者への対応等を行うこと。
- (イ) 使用者が円滑に使用できるよう必要な案内を行うため、使用案内マニュアルを作成すること。
- (ウ) 施設やサービス内容の特性を踏まえ使用者の利便性を十分に確保する運営を行うこと。
- (エ) 施設により、使用できる対象者が異なるため、別添5「施設の使用資格」のとおりとし、適切に受付業務を行うこと。

(5) 施設の使用促進業務

ア 要求水準

施設の使用促進を図るため、積極的かつ効果的に、施設、事業に関する宣伝・情報提供を行うこと。また、使用促進の方法を企画し、実施すること。

施設の使用方法、イベント案内、アクセス等についてホームページ等を利用し、積極的に情報案内を行い、使用者数の増加に努めること。

イ 業務内容

- (ア) 施設案内及び情報提供のため、パンフレットを作成し、配布すること。
- (イ) ホームページによる情報提供等を行い、各種イベント、自主事業の周知や宣伝活動を行うこと。
- (ウ) 本市の広報紙「広報やちよ」や、その他の情報紙への情報提供を行うこと。
- (エ) その他使用促進の方法を企画し、実施すること。

5 福祉センターの施設及び設備の維持管理に関する業務

施設の維持管理については、以下のとおりとするが、別添6「施設維持管理業務内容」についても参照のこと。

(1) 施設維持管理業務

ア 要求水準

指定管理者は、関係法令等を遵守し、日常的に施設の点検を行い、美観を維持し、安全・安心して使用できるように施設の保全に努めるとともに建築物等の不具合を発見した場合は、速やかにその改善が図られるよう適切に対処すること。

イ 業務内容

- (ア) 施設の日常点検，法定点検，定期点検等を行うこと。
- (イ) 天井・外壁の雨漏り，劣化，床，階段及び手すり等の劣化・損傷等，使用者の安全に配慮した点検を行うこと。
- (ウ) 施設の内装等の防腐，カビの発生防止，扉・窓の正常な作動等の日常的な保守を行うこと。
- (エ) 建築物が正常に機能しない場合，又は正常に機能しないおそれが明らかになった場合には，適正な方法により応急の対応をするとともに，市に報告すること。
- (オ) 劣化診断や劣化判定及び修繕が必要とされる不具合については，市と協議の上，劣化等の判断，修繕の決定を行うこと。
- (カ) 指定管理者の責めに帰すべき事由に関する建築物の更新費用は，指定管理者の負担により修繕を行うこと。
- (キ) 管理運営上必要となる電気，ガス，上下水道料金は，指定管理料に含まないものとし，電話料金，その他各種燃料等については，原則として指定管理者料に含まれるものとする。ただし，指定管理者は，省エネルギー化等に積極的に取り組み光熱水費等の削減と使用者の利便性の向上を図ること。

(2) 設備維持管理業務

ア 要求水準

指定管理者は，福祉センターの設備等が正常な機能を保持し，使用者が安全かつ快適に施設を使用できるように，設備等の日常点検，保守管理業務を行い，正常に機能しない，又は，しない恐れがある場合には，適切な方法により応急の対応をすること。なお，詳細は別添7「各種定期保守点検業務基準書」のとおりとする。

イ 業務内容

- (ア) 設備の日常点検，法定点検，定期点検等を実施すること。
- (イ) 法令対応が必要な設備の点検，またその際に必要な消耗品の交換等に必要な費用は，指定管理料に含まれるものとし，法令点検等の対応は原則として指定管理者が行うこと。
- (ウ) 正常に機能しない場合，又は正常に機能しないおそれが明らかになった場合には適切な方法により応急の対応を行うとともに，市に報告すること。
- (エ) 設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力，用水，燃料等の需給状態を管理すること。また，設備に応じて，適切な運転記録をとること。
- (オ) 設備の初期性能・機能保持のため，年1回以上運転中の機器を停止し，外観点検機能点検，機器動作特性試験，整備業務を行うこと。
- (カ) 劣化診断や劣化判定及び修繕が必要とされる不具合については，市と協議の上，劣化等の判断，修繕の決定を行うこと。
- (キ) 指定管理者の責めに帰すべき事由に関する建築設備の更新費用は，指定管理者の負担とする。

(3) 備品等維持管理業務

ア 要求水準

指定管理者は、本業務の履行に必要な備品等のうち、別添 8「備品台帳」に示すものは、市が無償で貸与するため、適切に管理すること。

指定管理者は、福祉センター施設及び備品等について、正常な機能を保持し、使用者が安全かつ快適に施設を使用することができるように点検、保守等を行い、正常に機能しない又はしないおそれがある場合には、適切な方法により対応をすること。

イ 業務内容

- (ア) 備品等の日常点検、定期点検、日常の清掃等を行い、また、機械器具に当たっては、保守等を実施すること。
- (イ) 備品等に必要な消耗品は指定管理者の負担とすること。
- (ウ) 指定管理料で購入した備品等は市に帰属すること。なお、指定管理者自身の負担により購入した備品等の所有権は、指定管理者に帰属すること。
- (エ) 市に帰属する備品等は、八千代市財務規則（平成 8 年八千代市規則第 15 号）に基づき適切に管理すること。
なお、管理に当たり備品台帳を整備し、年 1 回以上、現品との照合及び検品等を行い、台帳を更新すること。
- (オ) 市所有の備品と指定管理者所有の備品に区分して適切に管理すること。
- (カ) 備品等の劣化・損傷等、老朽化や使用者の安全に配慮した点検を行うこと。
- (キ) 劣化判定及び修繕が必要とされる不具合は、市と協議のうえ、劣化等の判断、修繕の決定を行うこと。
- (ク) 劣化・損傷等により修繕不可能となった備品は、買替え又はリース契約等を行い、随時更新を図ること。また、備品等の更新にかかる費用は、指定管理料に含むものとする。なお、備品の買替又はリース契約等を行うに際しては、取得等方法を市と事前に協議を行うこと。
- (ケ) 市に帰属する備品等を指定管理者の管理上の不備により破損及び紛失等があった場合は、指定管理者がこれを修理又は弁済するものとする。
- (コ) 指定管理者が、管理運営のため福祉センターで必要とする備品等を指定管理者の負担で設置する場合は、事前に市の承認を得ること。また、指定期間終了後はこれを撤去し、福祉センターの原状回復を行うこと。

(4) 衛生管理業務

ア 要求水準

指定管理者は、この仕様書に定めるもののほか、別添 9「清掃業務基準」、別添 10「建物環境衛生管理業務基準」に基づき、施設内の環境衛生を維持し、日常清掃、定期清掃を実施し、常に清潔、美観を保持すること。また、空気環境の調整をはじめ、各種の衛生管理及び環境測定を行うこと。

イ 業務内容

- (ア) 清掃業務
- (イ) 空気環境測定業務
- (ウ) 空気調和設備管理業務
- (エ) 小規模簡易専用水道管理業務
- (オ) 給排水衛生設備管理業務
- (カ) 害虫防除業務（生息調査を主に実施）

(5) 警備等業務

ア 要求水準

施設内の秩序を維持し、事故や盗難・破損等の犯罪及び火災等の災害発生を警戒・防止し、使用者の安全を守るとともに財産の保全を図るため、別添 1 1 「保安警備業務基準」に基づき、随時巡回する等して保安警備業務を適切に行うこと。

イ 業務内容

- (ア) 適切な運営体制により、使用者のプライバシー保護に留意しつつ防犯との両立を図り盗難等犯罪の抑止に努めること。
- (イ) 消防法（昭和 2 3 年法律第 1 8 6 号）、建築基準法（昭和 2 5 年法律第 2 0 1 号）、労働安全衛生法（昭和 4 7 年法律第 5 7 号）等関係法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。
- (ウ) 使用者の秩序の維持及び盗難等の予防対策や発生時の対処をするため、常時警備を行うこと。
- (エ) 建物外部の通路等の除雪等を行い、使用者の安全を確保すること。
- (オ) 不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な対応をとること。
- (カ) 3 6 5 日・2 4 時間体制で警備を行うこと。また、夜間及び休所日については、機械警備や電話の自動音声対応を行うこと。
- (キ) 迷子の捜索・保護及び放送、拾得物の保管及び遺失物の捜索を行い、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こと。
- (ク) 警備実施事項の報告を行うこと。

(6) その他

ア 植栽等の維持管理業務

玄関周りや施設内等の植栽の美観を維持するため、適切な方法により剪定、病虫害駆除、施肥、除草、清掃、散水等を行うこと。

イ 廃棄物処理業務

施設内から発生する全ての廃棄物は、関係法令等に則り、指定の方法により分別し適切に処理すること。

ウ 外構施設保全業務

玄関周り、屋上及び敷地内等の公共性の高い場所並びに設備は、日常的に清潔にし、美観を保つこと。また、排水設備等は、ゴミ、泥、その他の障害物が詰まらないよう管理すること。

エ 新型コロナウイルス感染症等対策業務

新型コロナウイルス感染症その他の感染症への対策として、清掃業務と合わせて、必要に応じて消毒を実施すること。また、入館時の検温、消毒液の設置等その他の対策については、国、県及び市の方針に基づき適切に行うこと。

6 その他市長が施設の管理運営上必要と認める業務

(1) 経理に関する業務

ア 規定の整備

指定期間開始日の前日までに、財務事務の具体的な処理方法等に関する財務事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。また、財務書類は、当該業務の完了する日の属する年度の翌年度から10年間保存すること。

イ 口座の管理及び経理の区分

指定管理料の出納は、市が特に定めた場合を除き他の会計と区分して経理するものとし、独立した帳簿及び預金口座により管理すること。

ウ 書類等の提出及び調査の協力

市若しくは八千代市監査委員、又は八千代市議会の求めがあった場合は、管理運営業務に係る財務書類及び文書等を提出し、又は出頭してその調査に協力すること。

(2) 事業計画書等の作成

ア 年度事業計画書

指定期間の年度ごとに、指定申請の際に市に提出した事業計画書、及び収支予算書の内容を反映させた年度事業計画書並びに年度収支予算書を1か月前までに作成し、市の承認を受けること。

イ 自主事業計画書

自主事業を実施する場合には、当該年度開始の1か月前までに自主事業計画書を作成し、市の承認を受けること。

(3) 使用者満足度調査の実施

指定管理者は、業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、使用者等から福祉センター及び施設運営に関する意見を聴取するため、使用者満足度調査を1年に1回以上実施し、その結果を市に報告すること。

また、その他、アンケート用紙を常備し、随時、市民が意見を投稿できるようにすること。

第6 指定管理者が実施できる業務

1 自主事業

指定管理者は、福祉センターを使用して、福祉センターの使用を阻害しない範囲で自らの提案による事業を実施し、自らの収入とすることができる。

なお、実施に当たり、当該年度の自主事業計画書との変更が生じる場合には、市と調整を行うこと。

2 自主事業を行うに当たっての留意事項

- (1) 市の要求する管理運営業務に支障がないこと。
- (2) 使用者に自主事業であることを明示すること。
- (3) 自主事業に係る収支は、指定管理料と区分して経理すること。また、発生する経費に市からの指定管理料を充てないこと。
- (4) 自主事業に係る経費及び徴収する売上等の収入並びに実施状況を報告すること。
- (5) 許可や届出等が必要な事業を行う場合には、指定管理者があらかじめ関係機関に相談の上、手続きを行うこと。
- (6) 内外装工事を行った場合は、指定の期間終了時に原則として原状回復を行うこと。
- (7) 自主事業の実施が適当ではないと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は、市は一切責任を負わないものとする。

第7 事業報告書及び実績の評価等

1 事業報告書の作成、セルフモニタリングの実施

(1) 日次報告書

指定管理者は、次の事項を記載した日次報告書を作成すること。

- ア 使用状況
- イ 管理運営業務の実施状況
- ウ 事故等の記録及び対応状況
- エ その他必要な事項

(2) 月次事業報告書

指定管理者は、次の事項を記載した月次事業報告書を作成すること。また、翌月15日までに月次事業報告書に日次報告書を添付し、市に提出すること。

- ア 使用状況
- イ 管理運営業務の実施状況
- ウ 管理運営経費に係る状況
- エ その他必要な事項

(3) 年度事業報告書

指定管理者は、次の事項を記載した年度事業報告書を作成すること。また、年度終了後30日以内に年度事業報告書のほか、市が必要とする報告書を提出すること。

- ア 使用状況
- イ 管理運営業務の実施状況
- ウ 管理運営経費に係る収支決算
- エ その他必要な事項

(4) 自主事業報告書

自主事業を実施した場合には、自主事業報告書を作成すること。

(5) セルフモニタリング実施結果報告書

市のモニタリング基準に沿って、年1回以上、セルフモニタリングを実施し、その結果を市に報告すること。

(6) その他の報告書

指定管理者は、関係法令等に規定する記録並びにその他市長が必要と認める報告書を作成すること。また、指定管理者は、毎月定例会議を開催し、実施状況を報告すること。

2 業務の実施状況の確認（モニタリング）等

(1) 実施状況の確認

市は、事業報告書等により、指定管理者が業務を適切に実施しているか確認する。

なお、市は、必要に応じて立入検査等を実施する。

(2) 業務の基準を満たしていない場合の措置

市は、実施状況の確認の結果、指定管理者が協定書及び仕様書に規定された基準を満たしていないと判断した場合、協定に基づき、指定管理者に対し必要な改善措置を講じるよう通知や通告を行い、改善が見られない場合には、指定を取り消すことがある。

3 評価の実施及び公表

(1) 評価の実施

市は、指定管理者より提出された各事業報告書及びセルフモニタリング実施結果報告書、モニタリング結果により、市の評価基準に基づき評価を実施する。

(2) 評価結果の公表

評価結果は、市ホームページ等にて公表する。

第8 指定の期間終了における業務

1 業務の引継ぎ

指定管理者は、市の指示に基づき、次期指定管理者が円滑かつ、支障なく福祉センターの管理業務を実施できるよう、自己の負担において、市及び次期指定管理者に対して遅滞なく業務の引継ぎを行うこと。

2 原状回復

指定管理者は、自己の責任及び負担において管理物件の原状回復を行うこと。ただし、市の承認を受けた場合を除く。

第9 留意事項

1 管理運営の準備

指定管理者は、使用者にとって円滑な指定管理移行を実現させるため、指定期間開始日の前日までに以下の業務を自己の負担において行うこと。

(1) 協定の締結に関する市との協議

(2) 各種書類・規程の作成及び協議

(3) 配置する業務従事者等の確保，研修

(4) 管理運営に必要な協議，届出及び許認可の取得

管理業務の遂行に当たり必要となる届出等については，指定管理者の責任及び費用負担において実施し，届出等に係る文書の写しを市に提出すること。

(5) 現指定管理者からの業務引継ぎ

指定期間開始前の令和9年1月から3月までの期間で業務に関する引継ぎを受けること。

引継ぎに当たっては，令和9年4月から勤務予定の職員を対象とし，現指定管理者と十分な協議を行うこと。

なお，指定期間開始前に業務引継ぎに要した費用は，全て指定管理者として選定された応募者が負担すること。

(6) その他管理運営業務を実施するための一切の準備

2 保険の加入

指定管理者は，指定期間中，自らの過失等により施設及びその設備又は使用者等に損害を与えた場合に備え，指定期間の開始日の前日までに賠償責任保険に加入し，当該保険に係る保険証券の写しを市に提出すること。

また，補償額は，次表を参考とし，指定管理者が決定すること。

補 償 内 容			補 償 額
賠 償 金	対 人 賠 償	1 人につき	1 億円以上
		1 事故につき	1 0 億円以上
	対 物 賠 償	1 事故につき	2 千万円以上

3 損害賠償

指定管理者は，自己の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は，民法（明治29年法律第89号），国家賠償法（昭和22年法律第125号）及び協定書の規定に基づいて，そのすべての損害を賠償すること。

この場合において，損害を受けた第三者の求めに応じて市が損害を賠償したときは，市は指定管理者に対して求償権を有する。

4 事故・苦情等の対応

使用者等の事故・苦情等については，以下のとおり適切に対応すること。

(1) 事故

事故処理マニュアル等を作成し，事故が発生した場合には，そのマニュアルに従い適切な対応をするとともに，速やかに市に報告すること。

(2) 苦情等

苦情等受付体制を確立し，福祉センターに関する要望及び苦情があった場合には，誠意を持って適切な対応をするとともに，速やかに市に報告すること。

なお，指定管理者は，カスタマーハラスメントに対して適切な対策を講じること。

5 第三者への委託の禁止

指定管理者は、本書で規定する運営又は管理業務の全部を一括して、第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

6 見積りの徴収

契約行為の際は、八千代市財務規則（平成8年八千代市規則第15号）を参考に複数の業者より見積書を徴収し、契約書等を取り交わすことが望ましい。なお、同規則に規定される担当課で契約できる金額を超える場合には市と協議すること。

7 災害等の平常時の予防体制、災害応急活動等

(1) 平常時の予防体制

指定管理者は、事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止するため、施設の保守点検及び巡回などを適切に行うこと。

(2) 災害応急活動等

ア 指定管理者は、災害等緊急時は、市や医療機関、関係機関と協力し、対応を図ること。

注意報、警報が発令された場合は、直ちに使用者等にその旨を伝達できるよう訓練及び放送設備の保守等を適切に行うこと。荒天が予想される場合は、使用者等に注意喚起を図り、あらかじめ備品等の固定・収納を行うこと。

イ 指定管理者は、事故、犯罪、災害等の発生に備えた危機管理体制を構築するとともに、危機管理計画及び使用者等の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についての対応マニュアル（危機管理マニュアル等）を整備すること。

ウ 施設内において人身事故、管理物件の損傷その他の事故が発生し、又は不測の事態が生じた場合には、直ちに市に報告し、適切に対処し、二次災害を引き起こさないよう処置を行うこと。荒天後（降雪時含む）は、施設内を巡回し、被害の有無を確認し、危険個所については適切な処理を行うこと。

エ 自動体外式除細動器（AED）を設置し、適正に管理すること。また、従事者に普通救急講習を受講させる等、不測の事態に備えること。

なお、業務責任者、及び副業務責任者は、本市消防本部が主催する普通救命講習を受講し、応急措置（急病人対応を含む）や、AEDの操作方法等について取得すること。

オ 指定管理者は、事故等が発生した場合は、市と協力して原因調査に当たること。

カ 市が緊急に防災拠点、避難所等として福祉センターを使用する必要がある場合は、市の指示により、避難者等を受け入れること。

また、災害時においては、福祉センター内に災害ボランティアセンターが開設され、八千代市社会福祉協議会により運営されることから、指定管理者は設置場所や運営面での支援について協力すること。

第 10 添付書類

- 別添 1 文書保存期間基準表
- 別添 2 個人情報の取扱いに関する特記仕様書
- 別添 3 八千代市職員等の公益通報に関する要領
- 別添 4 指定管理者が行う業務の分類
- 別添 5 施設の使用資格
- 別添 6 施設維持管理業務内容
- 別添 7 各種定期保守点検業務基準書
- 別添 8 備品台帳
- 別添 9 清掃業務基準
- 別添 10 建物環境衛生管理業務基準
- 別添 11 保安警備業務基準