

新潟市老人福祉センター
いこいの家楽友荘・いこいの家月寿荘・白寿荘
管理業務仕様書

目 次

1	管理運営に関する基本方針	1
	（1）施設の設置目的	1
	（2）基本理念・基本方針等	1
2	施設の概要	1
3	指定期間	1
4	管理運営体制	1
	（1）効果的かつ効率的な執行体制の確保	1
	（2）職員の配置	1
	（3）適切な勤務体制	1
	（4）人材育成の取組み	2
5	業務内容	2
	（1）施設の運営に関する業務	2
	（2）その他施設の運営に関する業務	3
	（3）施設の管理に関する業務	4
	（4）安全管理業務	5
	（5）自主事業の企画及び実施	7
	（6）引継ぎ業務	7
6	業務にあたっての各種取扱い及び留意事項	7
	（1）施設管理に関する遵守すべき関係法令及び条例等	7
	（2）文書管理、守秘義務、個人情報保護の取扱い、情報公開請求への対応	8
	（3）共生社会への理解と配慮	8
7	指定管理業務の再委託	8
8	収入・支出にかかる事項	9
	（1）経費の支払い	9
	（2）指定管理業務会計の収入として見込まれるもの	9
	（3）本市が払う指定管理料に含まれる経費	9
	（4）会計及び口座の管理	9
	（5）立入検査について	9
9	消耗品、備品、修繕、工事、リスク分担	10
	（1）備品又は消耗品	10
	（2）施設等の修繕	10
	（3）リスク分担	10
10	モニタリング	11
	（1）運営の評価及び改善	11
	（2）実績評価の次期選定への反映	11
	（3）労働実態モニタリング	12
11	改善指導等	12
	（1）指導、助言及び改善指導等	12
	（2）業務の一時停止、指定の取消	12
12	その他	12
	（1）損害賠償責任保険関係	12
	（2）各種帳票、書類等の保管	12
	（3）指定管理者名の表示	12
	（4）環境への負担軽減の取組み	12
	（5）新潟市シルバー人材センター南事務所の施設使用	12
	（6）本市等関係機関との連絡調整又は各種手続き	13
	（7）その他	13

新潟市南区内老人福祉センター指定管理者業務仕様書

1 管理運営に関する基本方針

(1) 施設の設置目的

高齢者に対して、相談に応ずるとともに、高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的とする。

(2) 基本理念・基本方針等

① 高齢者の健康の増進

高齢者の健康の増進のため、生活相談、健康相談など各種相談に応じるとともに、高齢者の機能回復訓練を実施する。

② 高齢者の教養の向上

高齢者の教養の向上のため、各種講座、レクリエーション等を開催する。

③ 高齢者相互の交流を通じた生きがいの推進

レクリエーション、集会など高齢者の活動の場を提供し、高齢者相互の交流を促し、高齢者の生きがいの推進、向上に努める。

④ その他

高齢者の就労に関する指導を行う。

老人クラブ等高齢者の団体の運営に関する援助又は指導をする。

2 施設の概要

各施設の概要（所在地、構造、面積等）、利用時間及び休館日等については、別紙1「施設の概要」のとおり。

3 指定期間

指定管理者の指定の期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。ただし、当該施設の管理を継続することが適当でないと認めるときは、期間の途中においても指定を取り消すことがある。

4 管理運営体制

(1) 効果的かつ効率的な執行体制の確保

必要な職能人材を適切な形態で雇用し、業務量に応じた人員を確保すること。また、迅速な意思決定を可能とするとともに、適切な役割分担の下で各人材に能力を十分に発揮させる、総合力の高い組織とすること。

(2) 職員の配置

施設の運営に必要な職員を適切に配置すること各々の利用受付業務には常時1名以上を配置し、他の業務も含め利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制とすること。

(3) 適切な勤務体制

管理運営にあたっては関係法規を遵守しつつ、雇用形態・就業形態・勤務体制などについて工夫することにより業務を確実に遂行し、開館時間中のサービス水準を維持するために必要な人員を確保すること。

(4) 人材育成の取組み

① 研修、訓練、教育等の実施

業務実施に必要な防災、救命救急、接遇、情報管理等の研修、訓練、教育等を定期的に行い、安全管理や利用者サービスの向上、情報保護等に精通する職員の育成に努めること。職員の能力や技術を高めるため、研修や講習に参加させるなど、人材の育成に努めること。

また、受付、案内業務などについては、適切な接遇のみならず、常におもてなしの心で接し、その時の状況に合わせた柔軟で適切な対応を行える職員の育成を図ること。また、館内で提供するサービスについては、新規来館者の開拓及びリピーターの増加という観点から魅力あるものになるよう努めること。

② マニュアルの作成

研修等と合わせて、日常の業務において確認できるマニュアル等を作成し、職員に周知徹底すること。また、マニュアルの内容については、本市の条例、規則や各種行政計画から逸脱しないこと。なお、各種マニュアルを指定管理開始前に本市に提出し、承認を得ること。

5 業務内容

(1) 施設の運営に関する業務

① センターの利用の許可等に関する業務

・「老人福祉センター及び老人憩の家利用証」の交付を受けようとする者から、市内に住所を有し、かつ60歳以上の者であることを証明する公の書類（保険証や運転免許証等）の提示があった場合に限り、利用証の交付を行うこと。個人の利用については、「老人福祉センター及び老人憩の家利用証」、住所等の確認できるものを確認し、団体の利用については申請内容を確認のうえ、利用を許可すること。

・団体利用において申請内容の変更または取止がある場合は、規則で定める変更許可申請兼取止申出書を提出してもらうこと。その際、内容を確認のうえ、変更申請の場合は、変更許可書を団体へ発行すること。

・利用者への本施設を利用する際の注意事項や助言、指導等を行うこと

・電話による問い合わせや本施設見学等に対応すること

・施設等の貸出時及び終了時には、職員が立ち会うこと。

・本市が主催する事業についてはその利用を最優先とする。その場合、指定管理者は積極的に本市事業に協力しなければならない。その場合において、上記受付の規定にかかわらず利用予約を受け付けること。

② 使用料の納付期日の決定及び免除に関する業務

③ 使用料の徴収及び市への払込みに関する業務

新潟市老人福祉センター条例施行規則（以下「センター条例規則」という。）第16条により使用料の徴収事務を指定管理者に委託する。使用料は本市の収入となる。ただし未納者に対する強制徴収は本市が行う。

④ 退去等の命令に関する業務

新潟市老人福祉センター条例（以下「センター条例」という。）第8条の規定による利用許可の取り消し、もしくはその条件を変更し、又は行為の中止、原状回復もしくは本施設からの退去を命じることができる。その場合は、本市と随時報告連絡を行い、利用者等とのトラブルが発生しないようにしなければならない。

⑤ 原状回復について必要な措置の命令に関する業務

センター条例14条の規定による原状回復を命じることができる。その場合は、本市と随時報告連絡を行い、利用者等とのトラブルが発生しないようにしなければならない。

(2) その他施設の運営に関する業務

① 事業計画書及び収支予算書の作成・提出

次年度の事業計画書及び収支予算書を本市が指定する期日までに作成し、本市に提出しなければならない。

② 事業報告書の作成・提出

ア 毎月報告すべき内容（月報：翌月10日まで）

(ア) 管理業務の実施状況

公衆浴場自主管理点検表、施設等の修繕、定期点検、法定点検の実績、管理日誌など

(イ) 管理施設の利用状況

各室ごとの利用人数、稼働率等の利用実績

(ウ) 徴収事務委託した使用料の収納状況

各室ごとの使用料を日ごとに整理したもの

(エ) 指定管理料の執行状況

(オ) 利用者からの意見等に対する対応記録

(カ) その他本市が指示する事項

イ 年度末に報告すべき内容（年報：年度終了後又は指定取り消し後30日以内）

(ア) 管理業務の実施状況

施設等の修繕、定期点検、法定点検の実績

(イ) 管理施設の利用状況

各室ごとの利用人数、稼働率等の利用実績

(ウ) 徴収事務委託した使用料の収納状況

各室ごとの使用料を日ごとに整理したもの

(エ) 管理経費等決算報告書

(オ) 自己評価

利用状況分析や、利用者アンケートの分析結果と今後の対応方針を作成する等、自己評価を行いまとめたもの。

(カ) その他本市が指示する事項

ウ その都度報告すべき内容

(ア) 事故報告書（事象後、速やかに報告）

施設において事故等が発生した場合は、速やかにその内容を本市へ報告する

こと。

(イ) 変更届出書

指定管理者は、当該施設に係る指定管理者の申請内容に変更が生じた場合は、速やかにその内容を本市へ報告すること。

(ウ) 苦情への対応報告書

日常業務の中で把握した利用者意見のうち、苦情については、内容とその対応について報告すること。

③ 苦情、要望への対応

日常の業務の中で窓口、メール、電話、意見箱等により利用者からの意見、要望を把握した場合には、常に迅速に対応し、その場で処理できない案件については処理経過を相手方に報告するなど、適切な対応を行うこと。

また、把握した意見、要望等については、その内容、対応、経過を記録し、業務報告書（月次）により報告すること。なお、把握した意見等のうち、苦情については、事業報告書（月次）とは別に遅滞なく本市へ報告すること。

(3) 施設の管理に関する業務

指定管理者は、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設利用者が施設を安全かつ快適に利用できるよう以下の業務を行うこと。なお、施設管理業務においてやむを得ず再委託をする場合は、事前に本市の承認を得ること。また保守点検及び整備の際、立会いを行い、日常的な保守点検及び記録を報告すること。

① 施設維持管理

ア 保守点検

施設設備、備品や消耗品などの物品全般に関しては、日常点検、定期点検、法定点検を行うなど、常に良好な状態及び性能を維持し、適切な保守管理を行うこと。

イ 清掃業務

来館者等に対して快適な環境を提供するため、日常清掃、定期清掃を組み合わせ、常に本施設内及び敷地内の美観と衛生の維持に努めること。

ウ 衛生管理業務

施設利用者が清潔・安全かつ快適に利用できるよう衛生管理に努めること。本施設内での疾病等の発生については、関係法令及び指定管理者のマニュアルに従い、速やかに対処し、本市をはじめ関係機関への報告を確実にを行うこと。

また、入浴施設の浴室衛生管理について、換水及び塩素濃度など適切な管理を行うこと。換水は毎日行うこと。また、塩素濃度測定は、1日2回以上を基本とすること。また、レジオネラ属菌検査は年1回以上実施すること。

エ 施設修繕業務

指定管理者は、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設全体の修繕業務を実施すること。また施設の予防保全に努め、施設の不具合を発見した際には適切な処置を行うこと。

オ 保安警備業務

本施設の秩序及び規律の維持、盗難、破損等の犯罪行為の防止、火災等の事故防止、財産の保全及び利用者の安全を目的に、関係法令を遵守しながら、以下の警備業務

を行うこと。

(ア) 開館時及び閉館時の開錠、施錠及び鍵の管理を行うこと。

(イ) 施設内の建築物を適正に管理するため、夜間警備として機械警備を実施すること。

警備装置が常に正常な機能を維持しているか確認することとし、機械警備の異常を発見した場合には適切に対処すること。警備装置が異常を感知した場合は、該当場所の異常の有無を確認し、異常を発見した場合には適切に対処すること。

(ウ) 急病、事故、災害発生時、非常呼出、警報装置の作動があった場合は、適切に対応すること。

カ 外構・植栽の管理

敷地内樹木等の剪定や除草など、快適な環境を保つために適正な管理を行うこと。植栽の維持管理に当たっては、利用者及び通行人の安全や周辺環境に十分配慮すること。また、建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

キ 駐車場の管理に関する業務

本施設の利便性を損ねることがないように、以下の項目について駐車場を管理すること。

(ア) 混雑の緩和

車寄せ又は駐車場が混雑した場合、又は混雑が予想される場合は、利用者へ安全を確保するよう指導・助言を行うこと。

(イ) 事故防止等の周知

駐車場内の事故、車両の盗難、車上荒らし等の発生を未然に防止できるよう注意を促すこと。

(ウ) 不当な駐車車両の禁止

本施設の利用者以外が合理的な理由なく駐車場を使用している場合は、ただちに立ち退かせること。

(エ) 駐車場内の樹木管理、除草

利用者、隣接地に影響が出ないよう敷地内の樹木管理、除草をすること。

(オ) 施設出入口の通行及び駐車場利用空間の確保業務

本施設の出入口、通路及び駐車場について、積雪により来館者の出入り、通行及び駐車の影響が生じた場合は、除雪等を行い、それぞれの通行及び利用空間を確保すること。なお、当該除雪は、指定管理者が別途外部委託等により行い、原則として開館前までに完了しておくことが望ましい。また、断続的な降雪やそれを原因とした委託除雪作業の遅延などにより除雪が困難な場合は、施設利用者が支障をきたさない範囲で行うこと。

(カ) その他

指定管理者は、施設駐車場を時間貸し、月極駐車場等として利用してはならない。また指定管理者の通勤等駐車場として利用してはならない。

ク 施設の使用許可について

新潟市が老人福祉センターの一部を行政財産使用許可として、第三者に使用させることがある。

(4) 安全管理業務

指定管理者は、開館前の始業点検及び閉館時の就業点検を確実にを行い、利用者及び施設の安全管理に努めること。また定期的に施設内を巡回する等、利用者及び施設の安全管理に努めること。

① 危機管理・防災等に関する業務

必要な有資格者の配置

ア 施設管理運営上必要な管理責任者及び防火管理者を配置し、その者の氏名を本市へ報告すること。

イ 危機管理体制の整備と訓練

(ア) 予見される様々な事象に備え、緊急連絡網や対応マニュアルを作成するとともに避難誘導・情報連絡・救急活動などにおける役割分担・体制を明確にして職員に周知し、定期的に訓練すること。

(イ) 施設において、事件・事故・災害が発生した場合は、関係法令等に基づき、利用者及び近隣住民の安全確保を最優先とし、被害、損害を最小限に抑えるための措置を講ずるとともに、速やかに本市をはじめ関係機関へ報告すること。また事故状況等についてまとめた報告書を本市に提出すること。

(ウ) 施設は、災害発生時には避難所、ボランティア活動拠点、物資集配拠点等として極めて重要な役割を担うことが想定されるため、その開設準備等の初動対応も含め対応に協力すること。なお、避難所等の開設に伴う費用負担は、別途協議する。また、施設の利用許可を行う場合も、災害時には施設を市の災害応急・復旧対応に利用することを優先させることもあるため、「指定管理者制度導入施設における災害対応事務処理要領」に基づくこと。

(エ) 施設内でのけが人や体調不良者に対して、薬品、資材等を用意し適切な応急措置を行うこと。

(オ) 施設にリースにより設置している自動体外式除細動器（AED）は、常に良好な状態で使用できるように点検を行うとともに、全職員が講習を受講し訓練しておくこと。また、リース費用については、指定管理者により負担すること。

(カ) 施設内で遺失物・拾得物を発見した場合には、台帳等に記入するなど適切な処理を行い、必要に応じ警察署へ届け出ること。

ウ 指定避難所・指定緊急避難所に関する業務

老人福祉センターいこいの家楽友荘及び老人福祉センターいこいの家月寿荘は、新潟市地域防災計画において災害対策基本法の規定に基づく指定避難所・指定緊急避難場所として定められており、指定管理者は次の業務を行うものとする。

(ア) 所在する区で震度6弱以上の地震を観測した場合、もしくは区本部長から指定避難所の開設の指示を受けた場合は、避難者が指定避難所としてあらかじめ定められたスペース等安全な場所に避難できるよう施設を開放すること。

(イ) 所在する区で震度5弱・5強の地震が発生した場合は、避難者の有無を確認し、避難希望者がいた場合には指定緊急避難場所として安全な場所で受け入れるとともに、区本部に報告すること。

(ウ) 指定避難所開設後は、安全な場所において避難者を受入れるとともに、区本部長に報告すること。

(エ) 「新潟市避難所運営マニュアル」に基づき、区本部の指示の下で、避難所の運営を支援すること。

(オ) その他、市が特に必要と認めた事項の遂行に協力すること。

(5) 自主事業の企画及び実施

① 企画及び実施

指定管理者は、指定管理業務の範囲外で本施設の設置目的である市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資すること、又は高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与するものに限り、指定管理者の責任及び費用負担で本施設を活用し、自主事業を企画し実施することができる。また、施設の使用にあたっては、指定管理者による市民会館条例またはセンター条例に基づく利用許可または新潟市財産条例等に基づく使用許可の手続きを必要とする。

② 会計管理

この場合の事業に係る収支は指定管理者に帰属するため、指定管理業務とは会計を分けて管理し、実施状況及び収支結果は本市へ報告するものとする。

(6) 引継ぎ業務

① 指定管理期間開始時

指定管理者は、指定期間開始までに現指定管理者から円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを受けること。引継ぎに際しては、本市が立会い、新旧指定管理者において引継完了を確認する書類を取り交わす。なお一連の引継ぎに伴う経費は指定管理者の負担とする。

② 指定期間中

指定管理者は、指定期間の満了日までに、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎに必要な事項（管理運営に必要な各種書類、各種データ、懸案事項、業務運用マニュアルも含む）を記載した業務引継書等を作成すること。

③ 指定管理期間終了時

指定管理者は、指定期間終了時に本市又は次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。また、指定管理者が本市の承諾を得て機能向上を行った施設・設備については、引継ぎの際に原状復帰すべきか本市と協議すること。

6 業務実施にあたっての各種取扱い及び留意事項

(1) 施設管理に関する遵守すべき関係法令及び条例等

業務の実施においては、以下の関係法令を遵守すること。また、指定期間中に法令等に改正があった場合は、改正された内容とする。

- ・ 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ・ 老人福祉法（昭和38年法律第133号）
- ・ 新潟市老人福祉センター条例（平成16年新潟市条例第96号）
- ・ 新潟市老人福祉センター条例施行規則（平成17年新潟市規則第70号）
- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・ 新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年新潟市条例第4号）
- ・ 新潟市暴力団排除条例（平成24年新潟市条例第61号）
- ・ 新潟県公衆浴場の設置場所の配置及び衛生措置の基準等に関する条例（昭和51年新潟県条例第34号）

- ・公衆浴場における衛生等管理要領等の改正について
(平成15年厚生労働省健康局長通知)
 - ・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ついて
(平成15年厚生労働省告示第264号)
 - ・循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアルについて
(平成13年厚生労働省健康局生活衛生課長通知)
 - ・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)
 - ・労働基準法 (昭和22年法律第49号)
 - ・労働関係調整法 (昭和21年法律第25号)
 - ・最低賃金法 (昭和34年法律第137号)
 - ・新潟市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例
(平成27年新潟市条例第49号)
 - ・老人憩の家・老人福祉センターの施設運営ガイドライン
(令和5年5月8日 (第8版))
 - ・施設及び設備の維持保全関係法令 (建築基準法、消防法など)
 - ・その他運営に適用される法令
(施設の安全確保、衛生の保持のための各種規制法令等)
- (2) 文書管理、守秘義務、個人情報保護の取扱い、情報公開請求への対応
- 指定管理者は、公の施設を管理・運営する立場として、新潟市公文書管理条例の趣旨にのっとり、指定管理施設に関する文書を適正に管理するよう努めること。
- 管理運営業務に従事する者もしくは従事していた者は、業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。指定期間終了後もしくは指定管理者の取消後又はその職を退いた後も同様とする。
- 指定管理者は、個人情報の収集及び使用については、適正に管理し、漏えい、滅失及びき損等がないよう必要な措置を講じなければならない。
- 指定管理者が指定管理に関し保有する個人情報の開示請求は市で受け付けることとし、指定管理者は市への開示に協力するものとする。
- 指定管理者に対し、指定管理者が管理する指定管理施設に関するものの情報公開請求があった場合は、その情報について公開に努めなければならない。また、本市が保有しない文書で指定管理者が保有し、管理する指定管理施設に関する文書について情報公開請求があった場合は、本市の求めに応じて公開に努めることとする。
- (3) 共生社会への理解と配慮
- 新潟市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例 (平成27年新潟市条例第49号) に基づき、正当な理由なしに、障がい等を理由として、不利益な取扱いをしてはならない。また、障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としている場合に、合理的配慮を提供しなければならない (合理的配慮の提供が過重な負担になる場合はその限りではない)。

7 指定管理業務の再委託

指定管理者は、当該施設の管理運営に係る業務を一括して第三者に委託することはできない。

再委託が可能な業務は、防火設備、ボイラー設備、エレベーターの保守点検など特殊な技術や資格を要する業務や清掃、警備などの単純な作業、一時的に発生する業務などで、再委託をする場合は、事前に市へ「再委託に関する承認申請書」を提出し、「再委託承認書」により承認を受けること。なお、再々委託は行ってはならない。また、指定管理者が施設管理の業務を個別に再委託する場合は、受託者に対して以下の点に留意すること。

- ・業務を行う者には名札を着用させること。また、社員証等を確認し、再々委託が行われていないか確認し、記録すること。
- ・業務に関する日報、点検書、報告書等を速やかに提出させること。
- ・業務の実施にあたり、受託者の責で施設設備その他に対して損害を与えたときは、その賠償の責任を負わなければならないこと。
- ・施設内で火災や地震等の緊急事態が発生したときの対応について、十分に周知させること。
- ・業務上知り得た秘密は漏らしてはならないこと。その職を退き、又はこの業務契約が消滅後も同様とする。
- ・労働集約的業務（清掃や人的警備など、人による労働が中心となる業務）を第三者に委託等する場合は、乙が委託等する第三者から従事者配置計画や賃金支払予定額を提出してもらい、再委託先においても労働や雇用条件が適切なものとなるよう確認すること。

8 収入・支出にかかる事項

(1) 経費の支払い

会計年度は4月1日から翌年3月31日までとし、指定管理料は、会計年度内において予算の範囲内で分割して支払う。支払時期や額、方法については年度協定にて定める。

(2) 指定管理業務会計の収入として見込まれるもの

- ① 指定管理料
 - ② 指定管理者の自主事業実施に伴う収入
 - ③ 指定管理者独自の申請による補助金・助成金・その他外部資金
- (②③は必須ではなく、指定管理料の削減のために一部なりとも充当する場合に計上)

(3) 本市が支払う指定管理料に含まれる経費

- ① 人件費
- ② 管理費（消耗品費、印刷製本費、光熱水費、通信費、修繕費、工事請負費等）
- ③ 委託費（保守点検業務、警備業務等）
- ④ 事業費

年間の運営は予算の各項目の金額以内で執行する。ただし、本市と協議の上、流用することは可とする。

(4) 会計及び口座の管理

運営管理に係る経理事務を行うにあたり、団体自体の会計とは明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。また、経費及び収入は、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。

(5) 立入検査について

本市は、必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の現地調査を行う。

9 消耗品、備品、修繕、工事、リスク分担

(1) 備品又は消耗品

① 消耗品・備品の定義

1件につき3万円以上で原形のまま比較的長期の反復使用に耐えられるものを備品といい、3万円未満のものを消耗品という。

② 備品の管理

備品は、備品台帳により数量管理を行うこと。また、購入及び破棄等、異動が生じた場合には、本市へ報告すること。貸出用備品は、常に良好な状態に保つよう点検を行い管理すること。

③ 備品の購入又は調達

備品が経年劣化、破損及び不具合等により業務実施の用に供することができなくなった場合は、指定管理者が購入又は調達するものとする。ただし、10万円（税込）以上の高額備品については、事前に本市へ報告し、指示を受けること。

④ 消耗品の購入調達

指定管理者は、施設運営に支障をきたさないよう、必要な消耗品を適宜購入、調達すること。

⑤ 備品等の扱い

備品は、指定管理期間の終了に際し、本市又は次期指定管理者に引き継がなければならない。

消耗品は、原則、指定管理者が自己の責任で撤去・撤収するものとする。ただし、本市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、本市又は次期指定管理者に引き継ぐことができるものとする。

(2) 施設等の修繕

施設又は設備の修繕については、次に掲げる区分により費用負担及び支出項目とする。ただし、指定管理者の管理上における瑕疵及び指定管理者の責めに帰すべき事由によるものについては、いずれも指定管理者の負担とし、指定管理料以外から支出すること。なお、表中の金額は消費税及び地方消費税を含むものとする。

区 分	経費名	費用負担	支出項目
1件につき10万円未満	修繕料	指定管理者	指定管理料に含む
1件につき10万円以上	工事請負費	本 市	本市が直接執行

(3) リスク負担

協定の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成する。なお、想定されるリスクは、管理運営上のリスク分担表（別紙2）のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定するものとする。

10 モニタリング

(1) 運営の評価及び改善

① 利用者・自己評価の実施等

ア 利用者アンケート等の実施

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握し、施設運営に反映させるため、常時意見箱を設置すること。

またアンケート、インタビュー（対面会話による意見聞き取り）を組み合わせ、施設利用者の意見、要望、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況については施設内に掲示するなどして利用者への周知を図ること。また本市へ報告すること。

イ 自己評価の実施

指定管理者は、協定書及び業務基準書に定められた業務について、日報や月報に記録するなど、施設管理業務や自主事業の実施状況、施設の利用状況、苦情や要望の件数、収支状況等を把握し、利用者アンケートの結果や、日常の業務中で把握した利用者からの意見や要望への対応を踏まえて、自ら分析・評価を行う。自己評価の実施により、管理運営の見直しや業務の改善を行い、結果を年度末に本市へ報告すること。

② 公の施設目標管理型評価

ア 評価体制と時期

本市は、地方自治法第244条の2に基づき、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理業務又は経理の状況に関して公の施設目標管理型評価書（別紙3）による報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

指定管理者は、定期的に次の「達成すべき要求水準」を測定し、評価を行うこと。水準値を達成できない場合、指定管理者は、改善を図るための提案を行い、本市の承認を得て実施すること。

本市は、次の「達成すべき要求水準」に基づき、定期的なモニタリング及び毎年度末に評価を実施するとともに、その内容を公表する。

イ 達成すべき要求水準

指定後、協議により定める公の施設目標管理型評価書（別紙3）のとおりとする。

(2) 実績評価の次期選定への反映

次期指定管理者の選定に再度申請した場合に、指定期間における管理運営の実績評価に応じて加減点を行う。

毎年の年度評価を基に最終年度に指定期間を通じた総合実績評価を行い、4段階の評価に応じて下表の加減率を、配点の合計点に乗じることにより加点又は減点する点数を算出する。

評価	加減率	100点満点の場合	150点満点の場合
S	5%	5.0点加点	7.5点加点
A	3%	3.0点加点	4.5点加点
B	±0%	加点なし	加点なし
C	△2%	2.0点減点	3.0点減点

(3) 労働実態モニタリング

雇用・労働条件については従事者の労働意欲に影響を与え、市民サービスの低下につながることも懸念されることから、労働実態モニタリングを実施し、実態を把握する。指定管理者は適正な労働環境が維持できるよう努めてください。

1.1 改善指導等

(1) 指導、助言及び改善指導等

本市は、各種モニタリング結果や年度報告書及び月報に基づき、指定管理者に指導及び助言を行う。指定管理者は、本市より改善指導書による改善指導を受けた場合は、改善計画書を本市に提出し、改善に取り組まなければならない。改善結果が適正でないと認められた場合は、本市は改善指示書により改善の指示とその期限を通知するものとする。

(2) 業務の一時停止、指定の取消

指定管理者は、本市より(1)による改善指示を受けた後も適正な改善を行わない、又は本市の指示に従わず、業務の継続が不適切な場合は、業務の全部又は一部停止もしくは指定管理者の取り消しを受けるものとする。

1.2 その他

(1) 損害賠償責任保険関係

指定管理者の故意又は過失、施設の瑕疵等が原因で、利用者等に対し損害賠償を行う必要が生じる可能性がある。その際、指定管理者の責めに帰すべき事由により損害が生じた場合は、指定管理者に損害賠償義務が生じることから、原則として指定管理者は、施設利用者等の身体・財物に対する損害賠償責任保険へ加入すること。また、その他指定期間中必要と考えられる保険に加入すること。

(2) 各種帳票、書類等の保管

指定管理者は、本施設の業務に関連する各種帳票、書類等を新潟市公文書管理条例等に準拠し管理・保管しなければならない。また、指定管理期間終了後も保管が必要なものについては、次の管理者等に引き継ぐものとする。

(3) 指定管理者名の表示

指定管理者が管理運営している本市の施設である旨を明確にするため、「指定管理者名」と設置者としての「本市の連絡先(所管課名、電話番号など)」を施設に表示し、併せて案内パンフレット等にも明記すること。

(4) 環境への負荷低減の取組み

指定管理者は、環境に配慮した商品・サービス(グリーン購入)を推進することとする。廃棄にあたっては資源の有効活用や適正処理を図るなど、環境に配慮した業務を実施すること。本市が運用する環境マネジメントシステムに協力し、省エネルギー、省資源及び廃棄物減量など環境への負荷の低減に努めること。

(5) 新潟市シルバー人材センター南事務所の施設使用

老人福祉センター白寿荘においては社団法人 新潟市シルバー人材センター南事務所にて建物の一部を現在使用許可しているが、指定管理選定後も引き続き財産使用許可をしていく予定である。

指定管理選定後は、光熱水費は指定管理料から支払うものとし、光熱水費相当分は本市が徴収し、本市の歳入とする。

なお、施設管理上の詳細な取扱いについては、別途本市と指定管理者で協議するものとする。

(6) 本市等関係機関との連絡調整又は各種手続き

- ① 本市と指定管理者は、指定期間において迅速な連絡調整に努めること。
- ② 指定管理者は、本施設の指定管理業務にあたり、関係官公署等へ申請・届出等の各種手続きが必要な場合は、指定管理者自らが手続きを行うこと。
- ③ 本市から各種調査や資料作成、会議への出席要請、本施設の見学などの依頼を受けたときは、全面的に協力すること。
- ④ 施設の運営管理を行う上で規程などを作成する場合には、本市と協議すること。
- ⑤ 不測の事態又は疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議すること。

(7) その他

本件業務に関して定めのない事項又は不明な点については、本市と指定管理者で協議のうえ、定めるものとする。

別紙 1 施設の概要

別紙 2 管理運営上のリスク分担表

別紙 3 公の施設目標管理型評価書

別紙 4 主要機械設備等

別紙 5 個人情報取扱特記事項

別紙 6 指定管理者制度における賃金スライド方式導入要領