

平成28年度

## 新潟市巻ふれあい福祉センター指定管理事業計画書（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

新潟市巻ふれあい福祉センター条例に基づき、市民の積極的な福祉活動への参加に寄与するための施設の提供

(2) 基本理念・基本方針等

- ① 公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行う義務を負うものとする。
- ② 市民サービスの向上や平等の利用を確保し、利用者にとって安全及び快適な環境を提供するものとする。
- ③ 利用者や市民などの意見要望を管理運営に反映させること。
- ④ 利用者に対し、安全及び快適な環境を提供すること。
- ⑤ 効率的かつ効果的な管理運営を行い経費節減に努めること。
- ⑥ 法令を遵守し、施設の管理運営を適切に行うこと。
- ⑦ 施設を利用し、地域福祉の推進を図るための各種事業の企画・運営を行うこと。

### 2 施設の概要

施設名	新潟市巻ふれあい福祉センター	
所在地	新潟市西蒲区巻甲4363番地	
設置年月	平成12年2月	
施設規模及び内容	構造	鉄筋コンクリート造 地上3階建て
	延床面積	1,743.66㎡
	事務室, 会議室, 研修室, 和室, 身障者養育室, ふれあいコーナー ほか	

### 3 指定期間

平成27年4月1日から平成30年3月31日

### 4 開館日, 開館時間

(1) 開館日

12月29日から翌年1月3日までを除く日

(2) 開館時間

午前8時30分から午後10時00分

## 5 業務内容

### (1) 施設の運営に関する業務

#### ① 受付案内業務

##### ア 利用者の範囲について

- ・会議室，研修室及び和室（以下「会議室等」という。）を利用することができるものは，障がい者，60歳以上の者及びそれらの介護者で構成された団体，保健又は福祉に関する活動を行うボランティア及び団体とする。
- ・会議室等は，5(1)①アに規定する利用に支障のない範囲において，生涯学習及び社会教育法（昭和24年法律第207号）第22条第6号に規定する事業に係る利用その他市長が適当であると認める利用に供することができる。
- ・障がい者養育室を利用できるものは，障がい者及びその介護者とする。

##### イ 施設の使用料

- ・使用料は，徴収しない。ただし，保健又は福祉目的で利用する場合であって，営利，宣伝又は営業上の目的で会議室等を利用するときは，使用料を市が徴収する。

##### ウ 施設利用者への対応

###### ・施設利用者への助言・指導

指定管理者は，施設利用者が快適な利用ができるように適切な助言を行うこと。また，施設の利用の内容又は方法が，施設の管理上支障があると認める場合は，利用者に対して指導を行うこと。

###### ・施設の案内等

指定管理者は，利用者に対し施設の利用方法をわかり易く案内すること。

###### ・苦情・要望等の対応

指定管理者は，窓口，電話，電子メール，手紙等での施設に対する利用者からの苦情，要望等について適切な対応を行い，その内容，対応方法，結果等について新潟市に報告すること。

##### エ 職員の配置

- ・本施設の運営に必要な職員を適切に配置すること。

#### ② 施設の貸出業務

##### ア 利用の許可業務

- ・会議室等及び障がい者養育室の利用の申し出があった場合は，利用許可申請書の記入方法の説明等を行い，新潟市巻ふれあい福祉センター条例及び同施行規則に基づき適切に処理をすること。

- ・許可を受けた利用者がその許可を受けた事項を変更しようとする場合は、利用変更許可申請書の記入方法の説明等を行い、新潟市巻ふれあい福祉センター条例及び同施行規則の規定に基づき適切に処理をすること。
- ・許可を受けた利用者が利用を取り止めようと申し出があった場合は、利用取止申出書の記入方法の説明等を行い、新潟市巻ふれあい福祉センター条例及び同施行規則の規定に基づき適切に処理をすること。
- ・新潟市巻ふれあい福祉センター条例施行規則別記様式第1号から別記様式第6号まで、必要な帳票を作成すること。

#### イ 退去等の命令に関する業務

- ・指定管理者は、新潟市巻ふれあい福祉センター条例第10条の各号に該当する場合は、許可を取り消し、若しくはその条件を変更し、又は行為の中止、原状回復若しくは本施設からの退去を命じるとともに、新潟市に速やかに報告をすること。

### (2) 施設の管理に関する業務

#### ① 清掃業務

ア 指定管理者は、建物内の材質等を考慮しつつ適切な頻度及び方法で、日常清掃、定期清掃及び特別清掃等を適切に組み合わせ本施設の美観及び衛生を保つこと。

- ・日常清掃 日又は週を単位として定期的に行う作業
- ・定期清掃 月を単位として定期的に行う業務
- ・特別清掃 一定期間又は年を単位として行う定期的な業務と不定期に行う業務

※特別清掃は、概ね次のような作業をいう。

- ・窓ガラス清掃及び照明器具清掃など

イ トイレットペーパー及び手洗石鹸類は、その補充に常に注意すること。

#### ウ 経費の負担区分

清掃業務に含まれる経費は、次のとおりとする。

- ・清掃業務に必要な機械、器具、資財及び衛生消耗品（トイレットペーパー及び手洗い石鹸類を含む。）等
- ・従事者の被服、装具類
- ・作業器具、用具、帳票類の格納ロッカー
- ・ゴミの収集、運搬、処分に係る経費
- ・その他、清掃業務に含まれるべき経費

【参考：清掃業務の現状】

	場所	日常清掃の主な内容	定期清掃の主な内容		
1階	事務室	床面掃き（真空掃除機併用）	床面掃き（真空掃除機併用）		
	福祉相談室	床面拭き（モップ水拭き）	床面洗浄		
	障がい者養育室	便器清掃（洗浄剤使用）	床面拭き（モップ水拭き）		
	ふれあいコーナー	鏡・金属部拭き	床面ワックス仕上げ		
	男子トイレ	ガラス拭き（手の触れる場所）	窓ガラス清掃		
	女子トイレ				
	障がい者用トイレ①				
	障がい者用トイレ②				
	玄関				
	廊下				
	階段				
	2階			会議室201	
会議室202					
和室203					
事務室					
研修室					
男子トイレ					
女子トイレ					
障がい者用トイレ①					
障がい者用トイレ②					
廊下					
ホール					
階段					
3階	研修室301				
	研修室302				
	研修室303				
	会議室304				
	会議室305				
	会議室306				
	男子トイレ				
	女子トイレ				
	障がい者用トイレ①				
	障がい者用トイレ②				

廊下		
ホール		
階段		
回数	5回／週	1回／月

## ② 警備業務

- ・ 指定管理者は、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とする警備業務を行うこと。
- ・ 開館時間中は、適宜施設内を巡回し、不必要電灯などの消灯、施錠の点検と確認など行うこと。
- ・ 来館者の管理を常時行い、不審者の入場拒否、迷惑行為の防止に努めること。
- ・ 火災等の緊急時には来館者を避難誘導するとともに、関係機関に通報すること。
- ・ 開館時間外においては、自動警報警備（機械警備）を行い警報機器による作動で、火災及び侵入者を速やかに察知した場合は、現場に直行し適切な対応を行うこと。
- ・ 機械警備の仕様については、指定管理者が施設を調査のうえ作成し、新潟市の承認を得ること。

## ③ 除草作業業務

指定管理者は、本施設内の除草を適宜行うことにより、美しい施設内外の環境を維持すること。

## ④ 施設保守修繕業務

- ・ 指定管理者は、本施設の利用者が安全及び快適な環境で利用できるよう、施設全体の修繕業務を実施すること。
- ・ 施設の予防保全に努め、施設の不具合を発見した場合は、適切な処置を行うこと。

## ⑤ 設備保守点検等業務

- ・ 指定管理者は、本施設の設備機器が正常に稼動し、利用者に対して適切なサービスが提供されるよう常に監視、点検及び整備等必要な対応を行うこと。
- ・ 法定点検はもとより、正常に機能するように指定管理者が必要に応じて適切な処置を行うこと。なお、点検に必要な消耗品等の補充、更新は指定管理者が負担すること。
- ・ 電気料の支払及び電気保安全管理業務は新潟市が行う。

【参考：各種設備保守点検等業務の現状】

項目	主な内容	頻度	備考
消防設備	機器点検	1回/年	
	総合点検	1回/年	
受水槽管理業務	○ 受水槽清掃	1回/年	
	○ 定期点検	1回/月	
	○ 水質検査	1回/週	
空調機器管理業務	○ GHP 保守点検業務	2回/年	
昇降設備管理業務	○ 三菱電機製（エレパック VFLL） 1台の定期点検	1回/月	
	○ 不時の故障の修理	随時	緊急時365日 年間対応
自動ドア	○ 寺岡オート・ドア製（150K M3 両引型）4台の定期点検	3回/年	4月，8月， 12月に実施
	○ 不時の故障の修理	随時	緊急時365日 年間対応
	○ 機械装置の全部補償		
ごみ収集業務	館内のごみ収集	随時	
特殊建物定期検査	建物の法定検査	1回/3年	平成25年度 に実施済 平成28年度 実施予定

(3) 地域福祉の推進を図るための各種事業の企画・運営

- ① 施設内に高齢者・障がい者団体及びサークル等の作品を展示し，高齢者・障がい者の活動に対する市民の理解を深める。
- ② 福祉関係者の交流の場として，ふれあいコーナー，療育室の活用を図る。
- ③ 新潟市と連携を図りながら，高齢者・障がい者の社会参加を促進するための事業を企画・実施するとともに，福祉ボランティアの育成を行う。

(4) その他の業務

- ① 業務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年度3月までに作成すること。
- ② 事業報告書の作成
  - ・日報の作成
  - ・月報の作成
  - ・上半期報告書の作成
  - ・年度報告書の作成

- ・修繕の実績報告の作成
  - ・随時の報告書（「事故報告書」，「変更届出書」）の作成
- ③ 各種業務マニュアルの作成
- 指定管理者は，指定管理業務全般にわたり，各種個別業務ごとに指定管理者が作成する業務マニュアルを保持し，個々の事例に対して適切に処理できるよう職員に周知徹底を行うこと。
- また，各種業務マニュアルの内容については法令を遵守すること。
- ④ 防災・危機管理等に関する業務
- ・施設を管理するにあたり，防火管理者を選任すること。
  - ・予見される様々な危機に備え，緊急連絡網や危機管理マニュアルを作成するとともに，避難誘導・情報連絡・緊急活動等の役割分担・体制・を明確にして職員に周知し，定期的に訓練を実施すること。
  - ・施設内でけが人や体調不良者に対して適切な応急措置を行うこと。また事故があった場合は，市へ報告すること。
  - ・施設内に配置している自動体外式除細動器（AED）について，常に良好な状態で使用できるよう点検を行うとともに，知識・技術等の習得に努める。
  - ・災害発生時には，避難所や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，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，「指定管理者施設の災害時利用指針（平成25年4月危機対策課策定）」に基づき別途協議する。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，「指定管理施設の災害時利用指針」に基づくこと。
- ⑤ 各種手続きに関する業務
- ・指定管理者は，本施設の管理業務にあたり，関係官公署等への申請又は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。
- ⑥ 指定管理業務の引継ぎ
- ・指定管理者は，管理運営に必要な各種書類，各種電子データ，懸案事項等を次期指定管理者へ遅滞なく引継ぎを行うこと。
  - ・指定管理者は，本施設の指定管理業務終了時に継続して使用することに支障のない状態で次期指定管理者へ引き継ぐこと。また，指定管理者が新潟市の承諾を得て機能向上を行った箇所については，新潟市と協議することとする。

## 6 公の施設目標管理型評価書（別表1）

### （1） 評価体制と時期

- ・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報告を求め、実地について調査し、または必要な指示をすることができる。
- ・指定管理者は、定期的の下記「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市の承認を得て実施すること。
- ・市は、下記「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。

### （2） 達成すべき要求水準

別表2「公の施設目標管理型評価書」のとおり。

## 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、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。
- ・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。



## 8 法令等の遵守

業務の実施においては、以下の関係法令を遵守する。

- ・新潟市巻ふれあい福祉センター条例
- ・新潟市巻ふれあい福祉センター条例施行規則

## 9 守秘義務、個人情報保護の取扱い、情報公開請求への対応

- ・管理運營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。指定期間終了後若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。
- ・指定管理者では個人情報の開示請求は受け付けない。指定管理者が、指定管理業務上保有する個人情報については、市のみを窓口として開示し、指定管理者は市への開示義務を負う。
- ・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、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、市の求めに応じて公開に努めることとする。

## 10 経費関係

### (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12回に分割して支払う。支払時期や額、方法については年度協定にて定める。

### (2) 市が支払う指定管理料に含まれる経費

市が支払う指定管理料に含まれる経費は、人件費、管理費、事務費、事業費とする。年間の運営は、予算の各項目の金額以内で執行する。但し、市と協議の上、流用することは可とする。

### (3) 立入検査について

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。

## 11 備品等, 修繕, リスク分担

### (1) 備品の管理

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

### (2) 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, 10万円以上の高額備品については, 事前に市に報告し, 指示を受けること。

### (3) 消耗品

消耗品は, 管理業務実施のため, 指定管理者が購入又は調達すること。

### (4) 備品等の扱い

備品は, 指定管理期間の終了に際し, 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, 市と指定管理者の協議において両者が合意した場合, 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。

### (5) 施設の修繕

施設の修繕については, 次に掲げる区分により費用及び責任の負担をする。

区分	費用の負担	責任の負担
1件につき, その経費が概ね10万円以上のもの	新潟市	新潟市
1件につき, その経費が概ね10万円未満のもの	指定管理者 (指定管理料に含める)	指定管理者

### (6) リスク分担 (別表2)

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, 別表3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。

## 12 事業報告関係

### (1) 毎月報告すべき内容 (翌月10日まで)

- ・管理業務の実施状況
- ・管理施設の利用状況
- ・自主事業の実施状況

- (2) 9月終了後及び年度末に報告すべき内容(9月終了後及び年度末終了後30日以内)
- ・管理業務の実施状況
  - ・管理施設の利用状況
  - ・自主事業の実施状況
  - ・管理経費の収支状況
- (3) その都度に報告すべき内容(事象発生後,速やかに報告)
- ・事故報告書  
施設において事故等が発生した場合は,速やかに新潟市へ報告すること。
  - ・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市へ報告すること。

### 13 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・財産に対する損害賠償責任保険へ加入すること。

### 14 指定管理者名の表示

指定管理者が管理運営している市の施設である旨を明確にするため,「指定管理者名」と設置者名としての「市の連絡先(所管課名,電話番号)」を施設に表示,又は案内パンフレット等に明記すること。

### 15 利用者アンケート,自己評価の実施等

#### (1) 利用者アンケートの実施

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こと等を目的に,利用者アンケートを実施する。アンケート結果は,施設内に掲示するとともに,市に報告すること。

#### (2) 自己評価の実施

指定管理者は,協定書及び業務仕様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,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うこととする。

## 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市巻ふれあい福祉センター		
管理者名	新潟市社会福祉協議会	指定期間	平成27年4月1日 ～ 平成30年3月31日
担当課	西蒲区健康福祉課		
所在地	新潟市西蒲区巻甲4363番地		
根拠法令			
設置条例	新潟市巻ふれあい福祉センター条例，同施行規則		
施設概要	敷地面積：4,412.71㎡ 延床面積：1,743.66㎡ 建物構造：鉄筋コンクリート造3階建 施設内容：事務室，会議室，研修室，和室，身障者養育室，ふれあいコーナー 他 建築年：平成12年2月		

施設設置目的
市民の積極的な福祉活動への参加に寄与するため，新潟市巻ふれあい福祉センターを設置する。
管理・運営に関する基本理念，方針等
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 新潟市巻ふれあい福祉センター条例に基づき，市民の積極的な福祉活動への参加に寄与するための施設利用の提供</li> <li>2 公の施設管理運営の責務を認識して常に公平な公の施設管理運営の責務を認識して常に公平な管理運営を行うとともに，住民サービスの向上や平等な利用を確保するよう努めること。</li> <li>3 利用者や市民などの意見要望を管理運営に反映させること。</li> <li>4 利用者に対し，安全で快適な利用環境を提供すること。</li> <li>5 新潟市個人情報保護条例に基づき，個人情報の保護を徹底するとともに，業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。</li> <li>6 効率的かつ効果的な管理運営を行い経費節減に努めること。</li> <li>7 法令を遵守し，施設の管理運営を適切に行うこと。</li> <li>8 市民の健康・福祉の増進を図るため，自主事業の企画運営に努めること。</li> </ol>

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	利用者の満足度	利用者アンケートを定期的 に実施し、「やや満足」以上が8 割以上			
	利用者数の達成	年間利用者数が25,000人 以上			
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望に対応する体制を 整備し、5営業日以内に回答			
財 務	管理運営経費の削減	管理運営経費の適正な執行 及び経費削減努力			
業 務	改善勧告時の対応の迅速 さ・適切さ	改善内容に応じて、簡易な ものは即日、時間を要する ものは1週間以内に改善 対応			
	安全安心の確保	防災訓練年1回以上実施			
	当該施設の管理に係る関係 法令の遵守	コンプライアンス研修の実 施			
	事件・事故発生時の対応の 適切さ	事件・事故発生時の速やか な処置及び報告			
	業務仕様書等に定める事項 の遵守	その他業務仕様書等に定め る事項の遵守			
人 材	配置人員の業務理解度と能 力習得度の向上	職員研修を定期的 に実施			
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守			

**【評価基準】**

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

## 別表 2

## 新潟市巻ふれあい福祉センター指定管理リスク分担表

種類	内容	リスク負担者	
		新潟市	指定管理者
物価変動	物価変動による経費の増大		○
金利変動	金利の変動による経費の増大		○
施設・設備の損傷等	経年劣化によるもので小規模なもの		○
	経年劣化によるもので上記以外のもの	○	
	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		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもののうち小規模なもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもので上記以外のもの	○	
資料等の棄損等	指定管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもののうち小規模なもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもので上記以外のもの	○	
不可抗力	地震、暴風、豪雨、洪水、火災、暴動等、指定管理者の責めに帰すことのできない自然的現象又は人為的な行為による業務の変更、中止、休業等による損失	○	
管理運営上の事故等に伴う損害賠償	施設管理上の瑕疵による事故又は指定管理者の責めに帰すべき行為により利用者に損害を与えた場合		○
	騒音、振動、悪臭など管理運営上において周辺住民の生活環境を阻害し損害を与えた場合		○
事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合又は期間途中における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用		○