

**高齢者総合福祉施設「めぐみ荘」
指定管理者業務仕様書**

**平成30年6月
津山市**

この仕様書は、めぐみ荘指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）についての業務仕様を定めたものです。

1 開館日時

(1) 開館時間 午前10時30分から午後9時30分まで
温泉施設の利用時間は、午前11時から午後9時

(2) 休館日 毎週月曜日
12月31日

市と協議のうえ、必要がある場合は変更することができます。

2 成果目標

成果目標は、これまでの実績に基づく目標として定めたものです。達成できなくとも罰則はありませんが、経営の安定性の確保の面からも達成するべく努力してください。

3 管理運営に関する基本的な考え方

- (1) 施設利用者の安全確保を第一とする。
- (2) 施設の効率的・弾力的運営を行う。
- (3) 適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図る。
- (4) 利用者にとって快適な施設であることに努める。
- (5) 魅力ある自主事業を実施し、利用者のサービス向上に努める。
- (6) 個人情報の保護を徹底する。
- (7) 環境保護に配慮する。
- (8) 現状以上のサービスを維持しながら、管理運営費の削減に努める。

4 指定管理者が行う管理業務の基準

(1) 管理運営業務に当たっては、次の法令等を遵守して行うこととします。

高齢者総合福祉施設「めぐみ荘」条例、同施行規則

地方自治法、同施行令、同施行規則ほか行政関係法

労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法令

ビル管理法、同施行規則、水道法、同施行規則、建築基準法、消防法、同施行規則、電気事業法その他施設、設備の維持管理又は保守点検に関する法令

その他

- ・指定管理者は、施設の管理に関し知り得た個人情報の保護を図るため、津山市個人情報保護条例の規定に従い、協定において定める安全確保の措置を講じなければなりません。
- ・指定管理者は、施設の使用許可承認等行政処分に対応する権限を行使しようとするときは、津山市行政手続条例の規定を遵守すること。
- ・指定管理業務を行うに当たり作成し又は取得した文書等は、適正に管理し、5年間保存すること。指定期間を過ぎた後も同様とします。

管理の基準に関する細目的事項は、協議の上、協定で定めます。

- (2) 施設の設備及び物品の維持管理を適切に行うこと。
- (3) 自己評価に関すること

業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、定期的な自己評価を実施すること。これにより得られた評価は事業報告書に記載し、次年度の業務実施において反映すること。

5 業務の内容

(1) 施設及び設備の使用許可に関すること

施設等使用申請書の受付及び使用許可に関する業務

付帯設備の管理、操作説明等の業務

(2) 利用料金の徴収、減免、還付に関する業務

利用料金の徴収等に関する業務

ア 施設等の利用者に対して利用料金の徴収を行うこと。

イ 金額の過誤その他の理由で利用料金の還付が必要になった場合、還付事務を行うこと。

減免対象者に対する減免に関する業務

ア 高齢者総合福祉施設「めぐみ荘」条例第12条に該当するものに対し、利用料金の減免措置を行うこと。

(3) 施設の維持管理に関する業務

施設の清掃業務(詳細は別表1のとおり)

ア 日常清掃(日常的に必要な清掃業務)に関する業務

イ 定期清掃(ガラス清掃、床清掃、空調機器フィルター清掃等、定期的に必要な清掃業務)に関する業務

設備・施設内の機器類の保守点検業務(詳細は別表1のとおり)

ア 自動ドア、電気設備、空調機器、温水器、給排水設備等の設備に関する法定点検、保守に関する業務

イ 券売機等の機械類の保守点検に関する業務

施設の軽微な修繕に関する業務

(4) 保険への加入

施設等に対する保険については、市が「建物総合損害共済」(全国市有物件災害共済会)及び「市民総合賠償補償保険」(全国市長会)に加入しています。

その他、指定管理者は、募集要項及び仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること(清掃、保守点検管理、修繕、施設賠償責任保険等必要な保険加入を含む。)。

(5) モニタリングの実施

指定管理者は、仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準(施設の管理業務や企画事業実施の内容等)を維持するため、下記の事項についてモニタリングを実施すること。

業務遂行の記録、自己評価

・ 清掃、機器点検、安全対策等の実施状況と自己評価

・ 苦情・トラブルに対する対応状況と自己評価

利用者満足度調査

・ 利用者アンケートの実施や意見箱の設置

・ 施設の設置目的等による特殊事情によっては省略可(市と協議のこと)

次期事業計画

・ モニタリング調査を反映させた次期事業計画を毎年度9月末までに提出のこと

利用者アンケートやモニター調査の実施による利用者の満足度や苦情などを把握するほか、市民や団体、企業等の参加を求め、運営に関する意見を述べ、協働を図るために運営協議会を設置するなど、施設の管理運営への市民参加を進め、指定管理者の提供するサービス内容の改善に反映させること。

(6) 業務報告等

実績報告書の提出

- ・ 施設管理月報及び月度事業報告書については毎月末までに前月分。
- ・ 毎年度事業終了後の4月末日まで。

次の事項に該当したときは、速やかに市へ報告を行うこと

- ・ 施設において、事故が生じたとき。
- ・ 施設又は施設に係る物品を滅失し、又は毀損したとき。
- ・ 施設の管理に関し、争訟が提起されたとき、又は提起されるおそれがあるとき。
- ・ 指定管理者の定款若しくは寄付行為又は登記事項に変更があったとき。
- ・ 指定管理者と金融機関との取引が停止となったとき。
- ・ 指定管理者が施設の管理業務に関して有する債権に対し差押え（仮差押えを含む。）等がなされたとき。
- ・ 指定管理条例第3条に基づいて提出した事業計画書その他の書類の重要な部分に変更があったとき。
- ・ その他、市があらかじめ定めた事由が生じたとき。

(7) 特記事項

めぐみ荘は、災害時の避難場所に指定されていることに注意すること。

福祉施設であることに鑑み、受動喫煙の防止には万全の措置を講ずること。

苦情等の問題が発生した場合は、迅速かつ誠意をもって対応するとともに、市に対しても報告するものとする。

温泉施設の浴槽を清掃する時は、浄化設備の能力上、排水を2～3回に分けて行うこと。

実績報告書等で、利用者数の報告を行う場合、高齢者の利用者数を明記すること。

(8) その他施設管理に必要な業務

指定された時間に諸室及び出入り口等の開錠、施錠を行うこと。

指定された時間に機械警備の開錠、施錠を行うこと。

6 自主事業に関する業務

自主事業に関する基本的な考え方

指定管理者は、設置目的を達成するための自主事業を積極的に企画し、実施するものとする。なお、自主事業の実施により収益が発生した場合は、その収益は指定管理者の収入とする。

自主事業の内容

原則として、施設の設置目的に沿ったものであること。

自主事業実施における注意点

自主事業の実施については、施設としての利用とのバランスに考慮するとともに、市と事前に協議し、承認を得てから実施すること。

7 目的外使用

- (1) 管理する敷地内に臨時の店舗等の施設を設置する場合は、市長の許可及び行政財産の目的外使用料の支払いが必要となります。ただし、トイレ、手洗い、照明設備、放送設備など利

用者の利便性を向上させる施設は目的外使用とはなりません。

- (2) 指定管理者が施設内に自動販売機を設置する場合は、市長の許可を得て設置できます。この場合、行政財産使用料の納付とともに自動販売機の売上げの12パーセント（自動販売機売上げ納付金）を、市が指定する期日までに市が指定する口座に納付してください。
- (3) 指定管理者以外の者が自動販売機を設置する場合は、指定管理者が承諾した者（以下「設置者」という。）のみが設置できるものとします。手続き及び自動販売機売上げ納付金は前項のとおりとします。指定管理者が自動販売機売上げ納付金を設置者に求める場合は、直接交渉してください。また、電気料金の支払いは、指定管理者と設置者で協議してください。

8 業務の再委託について

包括的な業務の再委託は認められません。ただし、一部の業務については、市との協議の上、専門の事業者へ委託することができます。

9 管理に要する経費

めぐみ荘の管理経費については、指定管理者が当該施設の管理に必要な一切の経費を負担することとします。ただし、軽微な修繕等（1件50万円程度まで）以外の修繕等が必要な場合、費用負担について市と協議して実施するものとします。

10 利用料金

- (1) 施設等の利用料金は、指定管理者の収入とします。
- (2) 利用料金額は、高齢者総合福祉施設「めぐみ荘」条例で定める額を上限として、市長の承認を受けて、指定管理者が定めることとします。

11 指定管理料

- (1) めぐみ荘の管理に必要な経費として、収支状況等を参考に指定管理料を見積もってください。
- (2) 市は、指定管理料を4月、7月、10月、1月の4回に分割して、協定書に定める期日までに、指定管理者の請求に基づいて支払うこととします。

12 立入検査について

市は必要に応じ、施設・物品・各種帳簿等並びに管理運営状況について実地検査を行う。指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否できないこととします。

13 管理備品等の維持管理及び帰属等について

- (1) 管理備品 種（募集要項別紙2）は、無償で貸与します。施設の運営に支障をきたさないよう、適正な管理を行ってください。備品が損傷又は使用できなくなったときは、指定管理者の費用により修理、買い替えを行ってください。買い替え物件の所有権は市に帰属するものとします。また、備品を使用するために必要な消耗品等は適宜購入してください。

施設の運営に全ての備品を使用すべきものではありませんが、出来るだけ積極的に利用して施設を運営してください。

- (2) 指定管理者は、市の所有に属する備品等（種）については、津山市物品会計規則（昭和40年規則第18号）及び関係規則の管理の原則及び分類に基づいて管理するものとします。
- (3) 指定管理者が指定期間中に管理運営経費により購入した備品等については、協議の上、市の所有とするか、指定管理者の所有とするかを決定するものとします。
- ただし、指定管理料や利用料金を含む管理運営経費により購入した備品等（種）で、今後の管理運営においてその備品が必要不可欠であると認められるものについては、原則として市の所有に属するものとします。
- なお、指定管理者が指定期間中に管理運営経費により購入した備品等（種）については、所有者に関わらず、津山市物品会計規則及び関係規則の原則及び分類に準じて独自に備品台帳等を備えて管理するとともに、購入及び廃棄等の異動について定期的に市に報告するものとします。
- (4) 指定管理者は、業務において使用する市の所有に属する物品のうち重要物については、事業年度終了ごとに現在高の調査を行い、指定する様式により遅滞なく市に報告するものとします。
- (5) 募集要項別紙2に記載されていない物品（備品、消耗品等）は、平成31年3月31日までの指定管理者（以下「現指定管理者」という。）の所有物です。これについて継続して使用する希望がある場合は、現指定管理者と協議が必要です。ただし、この協議について市は関与しません。

14 管理のための体制の整備

(1) 従業員の雇用に関すること

総括責任者を配置すること。また、管理に係る全従業員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法・労働安全衛生法・その他労働関係法令を遵守し、管理に支障のないように配置のこと。

防火管理者の資格を有するものを配置すること。

従業員に対して、施設の管理に必要な研修を実施すること。

経理業務・受付業務・帳簿作成業務・その他体制の整備に必要な業務を実施すること

指定管理者は、現在受託者が雇用している職員等の中で引き続き指定管理者の下で業務に従事したい旨を表す者がある場合は、これを尊重するよう努めること。

職員の雇用に当たっては、優先的な地域雇用に努めること。

(2) 業務遂行の準備

指定管理者に指定された後は、自己の責任及び負担において、平成31年4月1日から円滑にめぐみ荘の管理に係る業務を遂行できるように、人的(有資格者等)及び物的体制を整えること。なお、業務の引継ぎが必要な場合は、随時行うこと。

15 市と指定管理者との責任分担

市と指定管理者との責任分担は、原則として、次の表に定めるとおりとします。

	項 目	指定管理者	市
1	運営の基本方針		
2	施設の管理・企画・運営		
3	利用料の收受（収入として）		
4	施設・設備の維持管理（清掃・保守点検を含む）		
5	施設・設備の修繕・改修、消耗品の交換等		
6	施設・設備の改善、増築、移設	協議事項	
7	施設・設備の事故・火災による損傷	協議事項	
8	機器・備品の保管・管理・修繕		
9	機器・備品の購入	協議事項	
10	従業員の雇用責任		
11	苦情対応		
12	施設の安全衛生管理		
13	施設利用者等への損害賠償	管理運営上の瑕疵によるもの	
		上記以外のもの	協議事項
14	火災保険の加入		
15	包括的な管理責任		

協議事項については、事案の原因等ごとに判断しますが、第一次責任は、指定管理者が有します。

16 協定の締結

市と指定管理者は、めぐみ荘を適正に管理するために必要な基本事項について、協議の上、協定を締結することとします。

17 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定することとします。

18 業務を行うに当たっての注意事項

公の施設であることを常に念頭に置き、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。

個人情報の保護について、職員に周知徹底させること。

緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員を指導するとともに、事故・災害等が発生した場合には、速やかに応急措置を講じること。

指定管理者は、指定管理条例第8条の規定により、原状回復の義務を負う。

指定管理者は、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱うものとする。

指定管理者は、津山市情報公開条例の規定に準じて、施設の管理を行うに当たっての文書開示に努めるものとする。

別表 1

めぐみ荘管理保守点検業務

項 目	業 務 内 容	頻 度
施設清掃	(1) 日常的な施設の清掃・整理・整頓	随時
	(2) ごみの収集	随時
	(3) 窓の清掃	随時
	(4) 床の清掃	随時
駐車場の管理	(1) 日常的な保守点検	随時
	(2) 不法利用者等への指導等	随時
施設・設備・機械警備	(1) 火災、盗難及び異常状態の感知	常時
	(2) 事故確認時における関係先への通知、連絡	随時
	(3) 警備実施事項の報告	随時
設備巡視点検	(1) 日常保守点検	随時
	(2) 定期点検	年 1 回以上
消防設備	(1) 日常保守点検	毎日
	(2) 定期点検	法定点検による
自家用工作物	(1) 日常保守点検	毎日
	(2) 定期点検	年 1 回以上
小破修繕	(1) 照明装置の維持・交換	随時
	(2) その他施設の修繕	随時

施設清掃については、施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、随時に行う日常的な清掃とともに、年 1 回以上の特別清掃を組み合わせ、ごみ・ほこり・よごれ等がない状態を維持すること。

温泉施設の浴槽を清掃する時の排水は、下水道処理能力の都合上、2～3回に分けて行うこと。清掃時間、清掃頻度などは、施設利用者の妨げとならないように行うこと。