

千葉市若葉いきいきプラザ

指定管理者 管理運営の基準

平成 2 2 年 1 0 月 8 日

千葉市

目 次

1 趣 旨	1
2 使用の基準	1
(2) 使用者	1
(3) 使用の承認	1
(4) 使用の不承認又は制限等	1
(5) 使用料の徴収及び減免	1
3 事業の概要	2
(1) 事業内容	2
(2) その他運営に関する事項	5
4 施設の維持管理	6
(1) 施設の管理	6
(2) 維持管理の基本方針	6
(3) 維持管理業務	7
(4) 業務体制	11
(5) 事業期間終了時の状態	11
5 管理体制	11
(1) 職員配置等	11
(2) 研修・連絡等	12
(3) 情報公開及び個人情報の保護	12
(4) 保険等	12
(5) 防火管理	12
(6) 事故等の未然防止	12
(7) 受動喫煙の防止	12
(8) 感染症等の防止	13
(9) 規程の整備	13
(10) 事業計画書等の作成	13
(11) 事業報告書等の作成	13
(12) 事業評価（モニタリング）	13
(13) 指定期間終了時の引継業務	14
6 その他	14
(1) 行政財産目的外使用許可	14
(2) 監査等の実施	14
(3) 災害時の対応	14
(4) 協議	15

1 趣 旨

千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター設置管理条例（昭和59年千葉市条例第20号。以下「条例」という。）第1条で設置する千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター（以下「いきいきプラザ」という。）について、同第4条で定める指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は募集要項、関係法令等によるほか、この管理運営の基準による。

2 使用の基準

使用の基準は以下のとおりであるので、指定管理者においてはこれに従って運営すること。また、この基準に従って運営できるようにしておくこと。

（1）使用日及び使用時間

ア 使用日 原則として年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日をいう。）を除く毎日（通年開館）。

イ 使用時間 午前9時から午後5時15分まで

※ ただし、千葉市（以下「市」という。）が管理上必要があると認めるときは、臨時に休館日を変更し、若しくは休館日以外の日に休館し、又は使用時間を変更することができるので、指定管理者においてその必要があると認められた場合は、市と協議を行うこと。

（2）使用者

満60歳以上の者及びその団体

（3）使用の承認

条例第6条及び千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター管理規則（昭和59年千葉市規則第29号。以下「規則」という。）第2条及び第3条に従って行うこと。

（4）使用の不承認又は制限等

条例第7条又は第8条各号のいずれかに該当すると認め、使用の不承認又は制限等を行った場合は、市に報告すること。

（5）使用料の徴収及び減免

老人福祉センターの使用料（市外利用者1人1日につき100円及び浴室の市内利用者1人1回につき100円、市外利用者1人1回につき200円）の徴収は、市から地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条第1項の規定による使用料徴収事務の委託を受け、条例第10条第1項及び規則第5条第1項に従って行うこと。また、徴収した使用料は、全て市の歳入となるので、安全確実な方法で管理の上、

毎月所定の期日までに市の指定する方法で納入すること。

なお、条例第11条に基づく使用料の減免の必要が生じた場合は、規則第7条に従い、千葉市いきいきプラザ使用料減免申請書（様式第8号）及び減免の理由を証する書類を受付け、すみやかに市に提出すること。また、市から使用料の減免の指示があった場合は、指定管理者はその指示に従うこと。

3 事業の概要

条例第2条第1項に掲げる事業を実施することを基本とし、その概要は以下のとおりとする。

なお、公の施設であることを常に念頭に置き、公平公正を旨として、日頃からサービス向上を図るとともに、効果的効率的な運営を行い、施設の効用を最大限に発揮するように努めること。

(1) 事業内容

ア 生活相談、健康相談に關すること。

(ア) 生活相談

日常生活における悩みごとに関する電話相談及び来所相談に随時対応し、適切な援助を行うこと。

(イ) 健康相談

健康に関する電話相談及び来所相談に保健師助産師看護師法（昭和23年法律第203号）第2条又は第5条に定める資格を有する保健師又は看護師（以下「保健師等」という。）が随時対応し、利用者の健康増進や介護予防について積極的な援助を行うこと。

イ 機能回復訓練に關すること。

加齢に伴う身体機能の低下がみられる又は心配がある高齢者に対し、機能維持・体力増強など介護予防を目的に、ストレッチ体操やレクリエーションなどを取り入れたグループ指導及び個別指導による機能訓練を実施すること。また、実施する際は、保健師等による健康チェック（血圧測定等）を行う等、事故の無いよう細心の注意を払うこと。

※ 事業の概要

- ① 指導者は、健康体操や運動機能の向上に、技能及び経験のあるものが実施する。
（例、理学療法士、作業療法士、保健師、看護師、柔道整復師、あんまマッサージ指圧師、機能訓練指導員、介護予防指導士、介護予防運動指導員、健康運動指導士、千葉市スポーツコーチ等）の資格等を有しているもの、またはフィットネスクラブ等でインストラクターとして3年以上従事した経験のある者）
- ② 原則として無料（教材費及び昼食等は除く）で実施すること。

- ③ 実施方法は、2 か月単位で募集し、月 4 回、1 回 2 時間程度とすること。
- ④ 1 回あたりの定員は、1 0 人～2 0 人程度とし、適切な規模を設定すること。

ウ 教養講座等に関すること。

(ア) 高齢者福祉講座

高齢者の教養の向上及びレクリエーション等、幅の広い内容の講座を企画し、提供すること。概要は下記の通りとし、実施に必要な講座内容の計画、講師・場所の確保、受講者の募集・決定及び物品の調達は、指定管理者が行うこと。実施に際しては、ボランティア講師を積極的に活用すること。また、必要に応じて保健師等による健康チェック（血圧測定等）を行う等、事故の無いよう細心の注意を払うこと。

※ 講座の概要

- ① 原則として、無料（教材費等は除く。）で実施すること。回数は年間おおむね 1 6 回程度、開講時間は 1 日 2 時間を目安とする。年間 2 0 講座程度を開講し、受講機会を増やすため、前期後期ごとに半年単位で募集する講座を設定すること。
- ② 1 講座あたりの定員は 2 0 ～3 0 人程度とし、適切な規模を設定すること。
- ③ 講座の講師及び内容については、受講及び応募の状況に応じて年度ごとに適宜見直すこととし、同一区内のいきいきセンターとも連携して、内容についても工夫をこらすこと。
- ④ 講座は初心者向けの設定とし、受講機会をなるべく多く提供する見地から、受講者の決定に際しては、各年度、1 人 1 講座の受講を原則とし、翌年度、同一内容の講座の受講は認めないようにすること。なお平素から受講申込み、決定等の状況を管理し、把握できるようにしておくこと。

(イ) 高齢者講演会

高齢者にとって有意義な内容の講演会を、少なくとも年 2 回以上、講師を招き開催すること。また、実施に際しては、ボランティア講師を積極的に活用すること。高齢者講演会の実施に必要な講演会内容の計画、講師の確保、聴講者の募集及び物品の調達は指定管理者が行うこと。

(ウ) 同好会等への活動支援

高齢者福祉講座等に支障のない範囲で、高齢者の愛好家からなる同好会の育成を図り、これを施設で登録管理するとともに、団体利用として活動の場を提供し、高齢者の自主的活動を支援すること。同好会の利用時間は、1 団体につき月 2 回、1 回 2 時間以内を原則とする。なお、講座等で使用していない時間帯の室も活用する等の工夫をしつつ、利用団体相互の調整を図ること。

(エ) 個人利用機会の提供

個人での利用を念頭に、集会室・教養娯楽室等を可能な限り一般開放し、カラ

オケや囲碁将棋等、利用者各自が自由に参加できるコミュニケーションの場を提供するよう努めること。

(オ) 地域交流等

年に1回以上、高齢者福祉講座及び同好会等の活動成果を地域の住民にも広く発表する機会を設けること。また、市政だよりへの掲載依頼原稿を作成する等して広く周知に努め、高齢者の活動への理解を求めること。

高齢者の生きがいがいづくりと介護予防等の一環として、高齢者と異世代との共同学習等を行う世代間交流を開催し、世代間相互の交流の機会を提供しつつ、高齢者の生きがいがいづくりを努めること。

その他、福祉学習の場としてボランティアの受入等協力の依頼があった場合は、これを積極的に受入れて高齢者と交流ができるように努めること。

エ 浴室利用に関すること。

入浴利用時間は、市が千葉市公衆浴場組合と締結し、平成15年4月1日から施行した「浴場運営に関する協定書」に基づき、午前10時から午後3時までとする。

なお、浴室については、公衆浴場法（昭和23年法律第139号）第2条第1項による許可を受けるものであるので、公衆浴場法施行規則（昭和23年厚生省令第27号）第1条に基づく設置許可申請を市に対して行い、国からの各種通知等を参考としつつ、関係法令を遵守して事故の無いよう細心の注意を払って運営すること。

オ ゲートボール場の利用に関すること。

適切な管理を行い、高齢者の生きがいがいづくりのため、これを積極的に活用すること。

カ 生きがい活動支援通所事業に関すること。

介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第7条第1項に規定する「要介護認定」、又は同条第2項に規定する「要支援認定」を受けていない、65歳以上の高齢者に対し、日常動作訓練、教養講座及び趣味活動等を行い、要介護状態に陥ることの予防を目的に、生きがい活動支援通所事業を実施する。

なお、事業の概要は下記の通りであるが、詳細は別に定める「千葉市生きがい活動支援通所事業実施要綱」及び「生きがい活動支援通所事業の管理運営に係る仕様書」による。

実施に際しては、必要に応じて保健師などによる健康チェック（血圧測定など）を行うなど、事故の無いよう細心の注意を払うこと。

※ 事業の概要

- ① 原則として無料（教材費及び昼食等は除く）で実施すること。火曜日～土曜日、期間は1年間（利用者は前期・後期ごとに半年単位で募集）、利用時間は、1回4時間30分（昼食の時間を除く）とする。
- ② 1回あたりの定員は、15人～20人程度とし、適切な規模を設定すること。

- ③ 事業内容は、利用及び応募状況に応じ、年度ごとに適宜見直すこととし、見直しに当たっては、同一区内のいきいきセンターとも連携を図ること。
- ④ 利用者の選定は、初心者優先するとともに、同一利用者の重複利用は認めない。なお、平素から申込や選定状況を管理し、把握できるようにしておくこと。

(2) その他運営に関する事項

ア 受付

利用者の受付を行い、各種統計の把握・整理を行うこと。また、電話での各種問い合わせの対応、利用者からの要望及び見学者について、適切な対応を図ること。

なお、高齢者及び障害者等で介助を必要とする利用者については、円滑な施設利用が可能なように十分配慮すること。

イ 駐車場の管理

市民向け駐車場として、80台（うち40台は、隣接する千葉市北谷津温水プールと共用の臨時駐車場）を設置しているが、周辺に迷惑を及ぼさないように適切な管理を行うこと。駐車場が混雑した場合又は混雑が予想される場合は、安全のため駐車場の安全確保について万全な対応を行うこと。

なお、なるべく公共交通機関等を利用するように呼び掛けること。

ウ 苦情への対応

社会福祉法第82条（昭和26年法律第45号）の規定に基づき、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員等を選任し、利用者からの苦情について適切に対応する体制を整えること。

エ 緊急時の対応

危機管理計画を作成し、迅速な応急対応を図るとともに、事故等が生じた場合の緊急対応マニュアルを作成し、事故等の発生時にはそれに基づいて対応すること。またその他緊急を要する事態となった場合は、市と連携を密にして対応を図ること。

オ 報告等

利用者数等の統計は、各月分をとりまとめて翌月の10日までに市に報告するとともに、市からその他の資料の提出要請があった場合においても、すみやかに対応できるように日ごろから資料を整備して報告できるようにしておき、要請があった場合は迅速に協力すること。

カ 広報等

施設の利用方法、使用料等についてパンフレットや掲示案内等を作成し、周知するとともに、高齢者福祉講座の実施状況等の情報を的確に利用者に提供すること。

また、高齢者福祉講座や機能回復訓練など、事業実施に伴う参加者の募集にあたっては、事前に市と協議の上、市政だよりへの掲載依頼原稿を作成するとともに、

別にWebサイトを活用する等して広く周知を図ること。なお、申込者多数の場合は公開抽選で受講者を決定すること。内容、選定方法等の詳細について不明点が生じた場合は、必要に応じて市と協議するとともに、市の指示があった場合は、その指示に従うこと。

キ 他の公共施設との連携

近隣の公民館やコミュニティセンター等の公共施設との連携を図り、効果的な事業運営に努めること。

ク 制度改正等への対応

以上掲げた内容は、現時点での運営についての要求水準を示したものであり、国の制度改正等により、運営内容について市から見直し若しくは新たな要望があった場合は、可能な限り実現に向けて対応するよう努めること。対応に伴う費用負担については、市と指定管理者でこれを協議して決定するものとする。

4 施設の維持管理

(1) 施設の管理

施設として使用する下記、諸室等を管理する。

事務室、生活相談室、健康相談室、機能回復訓練室、集会室、教養娯楽室、研修室（2室）、付設作業所、図書談話コーナー、浴室（露天風呂及び内風呂男女各1室）、便所、ゲートボール場（3面。内1面屋根付）

(2) 維持管理の基本方針

指定期間中、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるように、施設を適正な状態に維持することを目的に、以下の事項を基本方針として維持管理業務にあたること。

ア 関係法令等を遵守すること。

イ 施設が有する機能及び性能等を保つように努めること。

ウ 創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。

エ 施設の環境を安全、快適かつ衛生的に保つこと。

オ 環境負荷の抑制及び省資源、省エネルギーの徹底に努めること。

なお、本仕様書に記載のない事項については、「建築保全業務共通仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）」を参考とし、業務を履行すること。

(3) 維持管理業務

ア 施設保守業務

(ア) 業務内容

施設の性能及び機能を維持し、サービス提供やその他の各種業務が安全かつ快適に行われるよう、各種法令等に基づき施設各部の点検、保守、小破修繕を計画、実施するとともに、記録を作成しておくこと。

(イ) 業務対象範囲

施設の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、付属物等各部位とする。

(ウ) 要求水準

- a 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定をし、迅速に修繕等を行い、適正な性能及び機能が発揮できる状態に保つこと。
- b 結露やカビの発生を防止すること。
- c 開閉・施錠装置、自動扉等が正常に作動する状態を保つこと。
- d 施設内外の通行等を妨げず、運営業務に支障を来たさないこと。
- e 施設において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合は、市に報告するとともに、その被害拡大防止に努めること。

イ 施設設備保守管理業務

(ア) 業務内容

施設の性能及び機能を維持し、サービス提供やその他の各種業務が安全かつ快適に行われるよう、各種法令に基づき、施設に設置される電気設備、機械設備、給排水設備及び防火設備等各種設備について、運転・監視・点検・保守等を実施すること。また、適切な設備維持管理計画のもと、運転・監視・点検・保守・小破修繕・交換・調整等を実施し、記録を作成しておくこと。

(イ) 業務対象範囲

電気設備、機械設備、給排水設備をはじめとする施設の各種設備とする。

(ウ) 要求水準

- a 運転・監視
 - (a) 各施設・部屋の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
 - (b) 各設備の運転中、点検及び操作・使用上の障害となるものの有無を点検し、発見した場合は除去若しくは適切な対応をとること。
- b 法定点検
 - (a) 各設備の関係法令の定めにより、点検を実施すること。
 - (b) 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により対応すること。
- c 定期点検
 - (a) 各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。

- (b) 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合は市に報告するとともに、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により対応すること。

- d 劣化等への対応

劣化等について調査・判定を行い、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。

ウ 環境衛生管理業務

(ア) 業務内容

建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）に基づき、施設内の環境衛生の維持を目的として、害虫防除業務、水質検査等を実施すること。

(イ) 業務対象範囲

環境衛生管理業務の対象範囲は、施設及び施設の各種設備とする。

(ウ) 要求水準

a 測定及び検査

(a) 関係法令に基づく検査を定期的に実施すること。

(b) 検査の結果、基準値に適合しない場合は市に報告するとともに、その原因を究明し、適切な対応を図ること。

b 害虫防除

(a) 定期的に調査を行い、害虫等の防除及び駆除作業を行う。

(b) 作業の実施にあたっては、作業従事者の安全、施設や物品の安全等について点検し、実施すること。

(c) 作業終了後、直ちに作業の効果を確認し、確認後、施設の養生、使用器具、害虫の死骸等の回収撤去を行うこと。

エ 警備業務

(ア) 業務内容

施設の秩序及び規律の維持、盗難・破壊等の犯罪の防止、火災等の災害の防止、財産の保全及び利用者の安全を目的とする警備業務を実施する。

(イ) 業務対象範囲

警備業務の対象範囲は、施設内部、施設の屋外設備及び施設敷地内とする。

(ウ) 要求水準

警備の方法は、下記要求を満たすものとし、具体的な方法は指定管理者に委ねる。また、機械警備によることも可能とする。

a 施設の用途・規模・開館時間・利用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪、災害等の未然防止に努めること。

b 警備業法(昭和47年法律第117号)、消防法(昭和23年法律第186号)、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)等関係法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。

c 定期的に巡回を行い施設の安全を確認すること。

- d 開館時間外に火災を発見した場合は消防に通報し、市へ報告すること。
- e 不法侵入者、不審物を発見した場合も警察への通報等適切な処置を行うとともに、市へ報告すること。
- f 24時間、365日施設の警備を行うこと。
- g 開館時間外の出入館管理を行うこと。

- h 開館時間外の不審者の侵入防止に努め、侵入を発見した場合は警察への通報及び市への報告を行うこと。

オ 清掃業務

(ア) 業務内容

施設内部及び施設敷地内の清掃業務を実施する。

(イ) 業務対象範囲

清掃業務の範囲は、施設内部、施設の屋外設備及び施設敷地内とする。

(ウ) 要求水準

a 業務全般について

- (a) 業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品などは関係法令に準拠し厳重に管理すること。
- (b) 作業においては、光熱水費の計画的な節減に努めること。
- (c) 業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末を徹底すること。
- (d) 全ての清掃業務担当者は、業務時間中は職務にふさわしい服装とすること。
- (e) 業務に使用する資材、消耗品は清掃業務を実施する者の負担とし、品質保証のあるものの使用に努めること。

b 施設清掃業務について

- (a) 建物内外の仕上面及び家具・備品等を適切な頻度・方法で清掃すること。
- (b) 仕上面の性質等を考慮しつつ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組み合わせた作業計画を立案・実施し、施設の美観と衛生性を保つこと。

①日常清掃

日又は週を単位として定期的に行う作業をいい、概ね次のような作業をいう。施設内外の床掃除（掃き、拭き）、ちり払い、手摺り清掃、ゴミ等の処理、衛生消耗品の補充、衛生陶器洗浄、汚物処理、洗面所の清掃等

②定期清掃

3ヶ月又は6ヶ月を単位として行う定期的な業務をいい、概ね次のような業務をいう。施設内外の床洗浄、床ワックス塗布、壁の清掃、金具磨き、ガラス清掃、マット清掃、什器備品の清掃等

③特別清掃

6ヶ月又は年を単位として行う定期的な業務と不定期的な業務をいい、概ね次のような業務をいう。照明器具及び時計の清掃、吹出口及び吸入口の洗浄、外壁及び外部建具の清掃、排水溝の清掃等

カ 植栽等維持管理業務

(ア) 業務内容

敷地内の植栽を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい施設内の自然環境を維持する。

(イ) 業務対象範囲

植栽維持管理業務の対象範囲は、敷地内の植栽範囲（施設の周囲、施設内部又は屋上等）における植栽及び緑化施設等とする。

(ウ) 要求水準

- a 植栽の維持管理に当たっては、利用者及び通行者の安全に配慮すること。
- b 植栽の種類、形状、生育状況等に応じて、適切な方法による維持管理を行うこと。
- c 使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。
- d 施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植栽を常に良好な状態に保つこと。
- e 美観を保ち、利用者及び通行者等の安全を確保するための剪定、刈り込み及び除草等を行うこと。
- f 高齢者の活動の一環として取り組めるような工夫を図ること。

キ 備品等保守管理業務

(ア) 業務内容

施設に整備されている備品等について点検、保守等を実施する。

(イ) 業務対象範囲

施設に整備されている備品等とする。なお、現に使用中の市所有の備品等については、これを無償で貸与する。

(ウ) 要求水準

施設運営に支障を来たさないよう、施設運営上必要な備品を適宜整備し、台帳を作成してその管理を行うとともに、不具合の生じた備品については、随時、修繕・更新等を行い、毎年報告を行うこと。また、物品のリース契約を結んだ場合は、そのリース契約の内容についても、市に報告するものとする。

ク 修繕業務

(ア) 業務内容

施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設全体の修繕計画を策定すること。また、修繕の実施に際しては開始前及び完了後に市へ報告すること。また、緊急の修繕の必要が生じた場合は、適切な対処に努めるとともに、すみやかに市の指示を仰ぐこと。

(イ) 業務対象範囲

修繕業務の対象範囲は、建築物、建築設備、備品等及び屋外施設とし、他の維持管理業務と一体的に実施するものとする。ただし、1件100万円を超える修繕の実施については、原則として市で行うものとする。

(ウ) 要求水準

指定期間中について、現状の状態を維持すること。ただし、通常の経年変化等による、施設の使用に支障のない程度の軽度の性能劣化を除く。

ケ 電気需要契約及び電話契約

(ア) 要求水準

- a 電気需要契約に当たっては、入札などにより経費節減に努めること。
- b 電話契約に当たっては、本施設の使用形態等を踏まえ、提案方式などにより、経費節減に努めること。

コ その他

その他、施設維持管理に必要な業務を実施すること。

(4) 業務体制

指定管理者は、施設全体の維持管理業務の責任を負うものとする。業務を行う者は、その内容に応じ必要な知識及び技能を有する者とし、また法令により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行う。また、これら維持管理業務及び事業を実施する中で付随する業務については、これを指定管理者が第三者に委託することは妨げないが、業務の委託を行った場合は、委託契約の内容について市に報告するものとする。

(5) 事業期間終了時の状態

指定期間終了時において、全ての施設等（指定管理者が整備した備品も含む。）が現状の状態を維持し、著しい損傷が無い状態で市へ引継げるようにすること。

5 管理体制

(1) 職員配置等

- ア いきいきプラザの管理及び運営業務の適正な実施のため必要な職員配置を確保すること。特に、本施設の管理運営についてノウハウを有している職員の雇用について配慮を行うこと。
- イ 管理責任者として所長（常勤職員）を置くこと。
- ウ 受付業務を実施するための職員を若干名置くこと。
- エ 健康相談等を実施するため保健師又は看護師を置くこと。
- オ 機能回復訓練を実施するため理学療法士等を置くこと。
- カ 生活相談及び生きがい活動支援通所事業を実施するため社会福祉法第2条に定める社会福祉事業についての実務経験を有する職員（社会福祉法第19条で定める社会福祉主事の任用資格を有することが望ましい。）を配置して、的確な対応がとれるようにすること。

キ 組織図、事務分掌、職員体制及び職員勤務形態一覧表を作成し、市に届け出ること。

(2) 研修・連絡等

積極的に研修・会議等を開催すること。また、平素から事業内容について互いに研究・検討を進め、事業目標を作成し、利用者サービスの一層の向上に努めること。

(3) 情報公開及び個人情報の保護

千葉市情報公開条例（平成12年千葉市条例第52号）第26条及び千葉市個人情報保護条例（平成17年千葉市条例第5号）第12条に基づき、千葉市指定管理者情報公開規程及び千葉市指定管理者個人情報保護規程に従い、所要の措置を講じること。

(4) 保険等

施設そのものの瑕疵等、市の責任において生じた対人的な賠償責任については、市で加入する「全国市長会」市民総合賠償補償保険の対象となるが、施設の運営上生じた責任等その対象とならない部分については、指定管理者の責任において必要と考えられる保険に加入すること。また、利用者のために指定管理者においてその必要を認めた場合は、利用者に一定額の負担を求めても差し支えないものとする。

なお、建物部分の火災保険については「社団法人全国市有物件災害共済会」建物総合損害共済に市で加入しており、火災、落雷、破裂・爆発、建物・工作物の外部からの物体の落下・飛来・衝突・倒壊、車両の衝突・接触、騒じょう・労働争議・これら類似の集団示威行動に伴う暴行、風水損害、土砂崩れについては対象となっているので、これらが生じた場合は、市に報告すること。故意・重過失・法令違反・地震・ガラスのみの損害は対象とならないが、同じく報告すること。ただし、指定管理者において故意・重過失・法令違反があった場合、市は求償権を有する。

(5) 防火管理

当施設は消防法（昭和23年法律第186号）第8条第1項で定める防火対象物であるので、消防法施行令（昭和36年政令第37号）第3条に定める防火管理者を選定し、消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行わせること。また、同条第2項の規定に基づき、所轄消防署長に届け出ること。

(6) 事故等の未然防止

事故等を防止するため、施設の安全管理の徹底や事業を実施する際には、細心の注意を払うこと。

(7) 受動喫煙の防止

健康増進法（平成14年法律第103号）第25条の趣旨を踏まえて、館内は全面禁煙とし、受動喫煙の防止を徹底すること。

(8) 感染症等の防止

感染症が発生し、まん延しないように、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携を保つこと。空調設備等により施設内を適温に保つとともに、利用者の使用する設備又は飲用に供する水についても衛生的な管理に努め、衛生上必要な措置を講じること。なお、インフルエンザ対策、レジオネラ症対策等については、国等から各種通知等が発せられているので、それを参考として適切な措置を講じること。

(9) 規程の整備

指定管理者は、団体において定めた文書規程、経理規程、施設管理規程、就業規則等を市に届け出るとともに、それに従って事務を行うこと。また、変更が生じた場合は、すみやかに市に届け出ること。

(10) 事業計画書等の作成

指定管理者は、市が別に定める期日までに、修繕その他、翌年度の事業実施に必要な経費等を含めた翌年度の事業計画書等を作成し、市に提出すること。市は、提出された見積書について精査し、指定管理者と協議の上、翌年度の委託料の額も含めて、年ごとに協定する。

(11) 事業報告書等の作成

指定管理者は、市が別に定める期日までに、年度ごとの事業報告書を作成し、市に提出すること。

(12) 事業評価（モニタリング）

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、定期及び随時の結果について市に報告すること。

市は定期及び随時のモニタリング結果、利用者アンケート及び事業報告書の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、期限内に改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

ア 利用者アンケートの実施

全ての利用者を対象として、管理の状況についてアンケート調査（接客対応、サービスの質についてのアンケート項目を含むものとし、書式の作成にあたっては市の意見を反映するものとする。）を実施して、利用者の意見や要望を把握し、施設の管理に反映させるものとする。また、アンケートの結果及びそれについての対応策について別に取りまとめ、市が別に定める期日までに報告するものとする。

イ 施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ

市へ提出すること。

ウ 定期及び随時の評価

定期評価及び随時評価の詳細等に関しては、市が別に定めることとする。

(13) 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、必要な引継ぎを行うこと。

6 その他

(1) 行政財産目的外使用許可

電柱、自動販売機の設置その他、行政財産の目的外使用許可権限は、市が有するので、これを許可したときは、指定管理者に通知する。なお、現在の目的外使用許可の内容は以下のとおりであるが、市は特に支障を認めない限り認めていく方針である。

内 容	許 可 先
自動販売機 2 台	(社) 千葉市老人クラブ連合会
支線 2 本	東京電力 (株)
支線 1 本	東日本電信電話 (株)

(2) 監査等の実施

施設の運営状況について、必要に応じて市が帳簿等の調査を行うときは、指定管理者はこれに協力しなければならない。また、いつでも調査に応じられるように、帳簿等の必要書類は日々適正に管理しておくこと。

(3) 災害時の対応

避難所・避難場所の対応については、千葉市地域防災計画に定めるところにより、下記の業務等を行うこと。

ア 災害時の避難所・避難場所関連業務

(ア) 千葉市災害対策本部長（以下「本部長」という。）又は区災害対策本部長（以下「区本部長」という。）から避難所開設の指示を受けた場合は、すみやかに避難所を開設すること。

(イ) 夜間等の突発的な災害等により、本部長又は区本部長からの避難所開設指示以前に、避難の必要性が発生した場合、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告すること。

イ 避難所の管理運営への協力業務

避難所の管理運営にあたる直近要員とともに次の業務を行うこと。

- (ア) 状況を把握し、区本部長に連絡すること。
- (イ) 施設の管理保全に努めること。
- (ウ) 避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行うこと。
- (エ) その他、千葉市が特に必要と認め指示した事項。

ウ 備蓄倉庫等の置場所の確保

備蓄品等の格納場所として、スペースを確保すること。

(4) 協議

この管理の基準に規定するもののほか、指定管理の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議して決定するものとする。