くらしき健康福祉プラザ・
倉敷市障がい者デイサービスセンター
（倉敷市保健所維持管理業務含む）
指定管理業務水準書

令和元年８月

倉敷市保健福祉局保健福祉推進課

くらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター（倉敷市保健所維持管理業務含む）指定管理業務水準書

このくらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター（倉敷市保健所維持管理業務含む）指定管理業務水準書は，くらしき健康福祉プラザ条例（平成１２年倉敷市条例第４６号。以下「プラザ条例」という。），同施行規則（平成１３年倉敷市規則第５４号。以下「プラザ規則」という。），倉敷市障がい者デイサービスセンター条例（平成１２年倉敷市条例第４７号。以下「障デイ条例」という。）及びくらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター（倉敷市保健所維持管理業務含む）指定管理者更新指定要項（令和元年８月）に定めるものの外，指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

１　目指すべき方向性

(1)　現状認識

くらしき健康福祉プラザ（以下「健康福祉プラザ」という。）は，すべての市民が健康で豊かな生活を享受することを支援する拠点施設であり，倉敷市障がい者デイサービスセンター（以下「デイサービスセンター」という。）は，障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく生活介護並びに在宅の身体障がい者及びその介護者等に対する創作的活動の機会の提供，健康指導等を行うことにより，障がい者の自立助長及び社会参加を促進し，もって障がい者の福祉の増進を図るための施設であり，倉敷市保健所（以下「保健所」という。）は，市民の健康の保持及び増進を図るための施設である。これらの機能を最大限活用することにより，市民の健康・福祉サービスの向上が図れるものと考えている。

(2)　目指すべき方向性

くらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター（倉敷市保健所維持管理業務含む）指定管理者（以下「指定管理者」という。）を公募するにあたり，指定管理者においては，プラザがすべての市民が健康で豊かな生活を享受することを支援する拠点施設であること，デイサービスセンターが障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく生活介護並びに在宅の身体障がい者及びその介護者等に対する創作的活動の機会の提供，健康指導等を行うことにより，障がい者の自立助長及び社会参加を促進し，もって障がい者の福祉の増進を図るための施設であることを十分認識し，その目的を達成することはもとより，多様化する使用者のニーズに，より効果的・効率的に対応するため，民間の能力を活用し，提供するサービスの向上を目指し，利用者の福祉の増進を図ること。また，公共施設としての自覚を持ち，地域行事への参加や地域貢献活動等を積極的に行うなど，地域の理解を得て良好な関係が構築されることを期待する。

２　管理運営にかかる基本的な考え方

健康福祉プラザ及びデイサービスセンターの利用者（以下「利用者」という。）が安心して利用できるように，日常的に点検を行い，仕上げ材等の浮き，ひび割れ，はがれ，カビ等が発生しない状態を維持し，かつ美観を維持すること。また，施設の機能を維持し，利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するとともに，備品等を常に整理・整頓し，管理面や衛生面に万全を期すこと。特に安全確保，事故防止及び救急措置のため，業務従事者の知識技能の向上を図り，利用者に対する利用規制やマナー向上に向けた適切な対応を行うとともに，利用者へのサービス向上に努めること。

①　利用者の安全確保を第一とすること
②　利用者にとって快適な施設であることに努めること
③　施設の効率的・弾力的運営を行うこと
④　適切な広報を行うなど，施設の利用促進を積極的に図ること
⑤　整理整頓に努め，衛生面に万全を期すこと
⑥　魅力ある自主事業を実施するなど，市民サービスの向上に努めること
⑦　個人情報の保護を徹底すること

３　法令等の遵守

健康福祉プラザ及びデイサービスセンターの管理運営（保健所の維持管理を含む。）にあたっては，次の各号に掲げる法令を遵守すること。

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　プラザ条例，プラザ規則及び身障デイ条例
③　倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成１５年倉敷市条例第５４号）及び同施行規則（平成１５年倉敷市規則第８４号）
④　その他，管理運営に適用される法令

４　管理運営にかかる基準

(1)　休館日

ア　健康福祉プラザ　プラザ条例第８条に規定するとおり。ただし，現在の休館日よりも増やさないこと。

イ　デイサービスセンター　障デイ条例第８条に規定するとおり。ただし，現在の休館日よりも増やさないこと。

ウ　保健所　倉敷市の休日を定める条例（平成元年倉敷市条例第４０号）第１条に規定するとおり。

(2)　開館時間

ア　健康福祉プラザ　プラザ条例第７条に規定するとおり。ただし，現在の開館時

間よりも減らさないこと。

イ　デイサービスセンター　障デイ条例第７条に規定するとおり。ただし，現在の開館時間よりも減らさないこと。

ウ　保健所　午前７時３０分から午後６時まで

(3)　利用料金

利用料金は，プラザ条例第１７条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で市の承認を経て指定管理者が定めること。ただし，現在の利用料金を上回らないこと。

プラザ規則第１３条第１項各号に該当する者から申請があった場合は当該利用料金を減免すること。なお，減免された利用料金については，これを精算する。

(4)　利用許可

プラザ条例第１３条各号に抵触した者，又は明らかに抵触すると認められる者に対しては，利用の許可をしないこと。

５　主たる業務

(1)　受付及び案内に関する業務（健康福祉プラザ）

受付及び案内業務に従事する者は，健康福祉プラザにおいて最初に利用者と接する部所としての重要性を認識して，利用者に親切・丁寧な対応を行うこと。また，市内で開催される関連イベント等に関する情報提供なども行うこと。

なお，受付業務に従事する者（原則２人以上とする。）が，一時的に受付場所を離れる場合でも，他の担当者を配置し，開館時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること。

①　利用者及び来場者に対する案内

②　利用者及び来場者からの苦情・要望・相談等への対応

③　遺失物等の整理保管及び受付処理（貴重品等に関しては，倉敷警察署へ移管する。）

④　電話対応・館内放送

⑤　障がい者・高齢者等の来場者の補助（筆談用具，老眼鏡を設置するとともに，担当者に手話を取得させること。）

⑥　その他受付及び案内に関すること

(2)　利用許可及び利用料金の徴収に関する業務（健康福祉プラザ）

①　利用申請にかかる補助，申請書の受理

②　利用許可（不許可を含む。）の決定

③　利用許可証の交付

④　利用料金の徴収

⑤　利用料金の減免申請，決定

⑥　その他，利用許可及び利用料金に関すること

(3)　備品等の貸出しに関する業務（健康福祉プラザ）

健康福祉プラザの備え付けの備品，用具等を必要に応じて貸し出すこと。

貸し出しの際は，原則として，指定管理者が，備品等を器具庫から搬出及び設営，片付けを行うこと。

利用者に対し，備品の使用方法や当該備品の特性等を十分に説明すること。

(4)　施設及び設備の維持管理に関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

ア　修繕

施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合は，１件５５万円未満の修繕・補給等は，指定管理者が負担すること。１件５５万円以上の修繕費が見込まれる場合は，倉敷市と協議を行うこと。

ただし，大規模修繕（１件５５万円以上）は，修繕内容を精査のうえ，毎年度に予算の範囲内で市が修繕等を行うこととし，修繕等の実施時期は，指定管理者との協議により決定する。

施設の修繕料に関しては，収支計算書（様式４）にて提案した額を指定期間満了までに使い切ること

●施設，設備（電気・機械設備を含む）及び備品等を維持管理するために必要な消耗品及び定期交換部品等については，定期的に確認を行い，交換・補充の時期を失しないこと。

●契約書又は領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。

●市と協議の上，備品等を寄付することで使い切ることも可とする。

イ　光熱水費等

光熱水費並びに固定電話に係る賃貸借料及び通話料（通話料は，ゆめぱる，倉敷市社会福祉協議会，倉敷市民間保育所協議会及び倉敷地区保護司会は除く。）については，指定管理者において負担すること。（市が行政財産使用許可を行っているものに係る費用も含む。ただし，レストラン分はレストランが負担する。）

ウ　維持管理

添付資料にある基準書を基本として，応募予定者において適切な維持管理計画を作成のこと。

○　添付資料

①　くらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター・倉敷市保健所施設及び設備の維持管理業務基準書

②　くらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター・倉敷市保健所設備運転管理業務・警備業務基準書

③　くらしき健康福祉プラザ清掃業務基準書

④　倉敷市障がい者デイサービスセンター・倉敷市保健所清掃業務基準書

⑤　くらしき健康福祉プラザ・倉敷市障がい者デイサービスセンター・倉敷市保健所屋外清掃業務基準書

(5)　安全の確保に関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

ア　総則

利用者の安全対策，監視体制等について，各種マニュアルを作成し，従業員を指導し，万一に備えて従業員を訓練すること

また，緊急対策，防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し，従業員を指導し，万一に備えて従業員を訓練すること

消防法（昭和２３年法律第１８６号）に従い，避難訓練等を実施すること

①　利用者及び来場者の救急対応（疾病・負傷など）

②　防犯対応

③　防災対応

④　避難訓練対応

イ　水浴訓練室

水浴訓練室の管理体制については，次の条件を満たすとともに厳重な安全対策をとること。

①　国が策定した「プールの安全標準指針」に示されている「管理責任者」,「衛生管理者」,「監視員」,「救護員」に相当する有資格者を１名以上配置するとともに，万が一の事態に対応する適切な管理体制を整えること。なお，監視員・救護員については，専用使用・個人使用時の別を問わず配置すること。

②　適正な水質管理を行うとともに，厚生労働省が定める「遊泳用プール衛生基準」等に基づき，定期的に水質検査を行い，水底の沈殿物や異物等の除去を行うこと。

③　水難事故の防止と利用者の安全対策を第一に管理すること。

(6)　災害時の非常対応に関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター）

地震・台風・その他の災害が発生し，健康福祉プラザ及びデイサービスセンターを地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると倉敷市が判断したときは，これに協力すること。

(7)　施設賠償責任保険等の加入に関する業務

ア　施設賠償責任保険の加入（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

①　身体上の損害については，被害者１名につき金２億円以上，かつ，１事故につき金４億円以上のこと

②　財物上の損害については，１事故につき１０００万円以上のこと

イ　個人情報漏えい保険の加入（健康福祉プラザ・デイサービスセンター）

賠償１千万円以上，費用百万円以上のこと

(8)　人権の尊重及び個人情報保護に関する業務（健康福祉プラザ・デイサー

ビスセンター・保健所共通）

業務の実施にあたっては，利用者等の人権を最大限尊重するとともに，業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し，万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

(9)　業務内容の報告に関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

①　毎月終了後，実績報告書を翌月の１０日までに提出すること

②　毎月終了後，減免実績報告書及びその内容を証する書類を翌月の１０日までに提出すること。

③　年度終了後，４月３０日までに事業報告書を提出すること

④　その他，倉敷市が必要とする報告書を提出すること

(10) モニタリングに関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター）

①　年１回以上，利用者アンケートを実施し，集計後，倉敷市に報告すること

○　実施時期は，２月頃とすること

○　回答数は，５００件以上を目標とすること

○　回答者に偏りのないように配慮すること

②　年１回以上，セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容の総括を行うこと）を行い，倉敷市に報告すること

③　その他，倉敷市が求める事項について，必要な報告を行うこと

(11)　管理運営のための体制の整備に関する業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

①　総括責任者及び副総括責任者

施設の管理運営業務（保健所の維持管理業務を含む。）の総括責任者及び副総括責任者を各１名づつ配置のこと。また、管理運営に係る全従業員（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、管理運営に支障のないように配置すること。

②　配置人員

受付業務には常時２名以上を配置すること

安全性の確保や利用者の利便性の向上を念頭に，十分な人員を配置すること。

（詳細は，職員配置状況報告書（様式８）にて報告のこと）

③　障がい者等の雇用

法定雇用率を遵守するとともに，直接雇用した障がい者等従業員を２名以上，この指定管理業務に従事させること。障がい者等の定義に関しては，別表「障がい者等とは（補足説明)」のとおりである。

④　研修

従業員に対して，施設の管理運営（保健所の維持管理業務を含む。）に必要な研修を実施すること。

⑤　有資格者の確保

次に掲げる有資格者を各１名以上配置（又は選任）すること

ア　防火管理者

イ　電気主任技術者（３種以上）（委託可）

ウ　（社）日本赤十字水上安全法救助員

エ　プール衛生管理者

オ　普通救命講習会修了者（全従業員）

エ　建築物環境衛生管理技術者

カ　その他業務を遂行するに当たり，各種法令で定められた必要な資格を有する者

⑥　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。

(12)　倉敷市行事への協力に関する業務

倉敷市が主催又は共催する保健又は福祉を目的とする行事について，会議室の使用，広報などで協力すること。

(13)　指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には，会場提供，業務内容の説明や施設見学などについて協力すること。

また，次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し，次期指定管理者の視察対応，予約者，預かり金の引渡し，業務内容の引継ぎなどを誠実に実施すること。

(14)　地球温暖化防止に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制，分別及び再資源化に努め，環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど，倉敷市第二次環境基本計画に沿った取組みを推進すること。

また，ＬＥＤ灯の導入等の環境面に配慮した取組みを行うこと。

(15) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や利用者による迷惑行為に関し，合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに，近隣に対する必要な対応を行うこと。

(16) その他管理運営に関し必要な業務（健康福祉プラザ・デイサービスセンター・保健所共通）

ア　空調及び電気の使用に関すること

快適性が低下するような空調や電気使用の制限を行なわないこと。

イ　その他

必要な許認可等の取得，監督官庁への届出，情報公開条例に基づく情報公開業務等

7　付加的業務及び業務範囲の拡大等（健康福祉プラザ・デイサービスセンター共通）

以下に掲げる事項については，更新候補者（及び指定管理者）の経営判断により，その実施を提案することができるものとする。

市は，次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することがある。

①　市が設置する公の施設として，公益性や公平性の観点から問題がないこと
②　利用者又は来場者の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること
③　周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと
④　民業を過度に圧迫しないこと

(1)　飲食物及び物品等の販売（自動販売機の設置を含む）

販売することができるものは，次に例示するものに限る。なお，９付帯条件③④に対して影響のある物は除く。

①　お茶，清涼飲料水など（アルコール飲料を除く。）
②　お菓子・軽飲食など
③　筆記用具・タオルなど
④　利用者の利便性を向上するために必要な物品で，あらかじめ倉敷市の承認を得たもの

(2)　休館日における開館及び開館時間の拡大

休館日における開館及び開館時間の拡大の提案については，倉敷市は基本的に承認する方針である。また，１，２期目における拡大の提案部分については，３期目においても後退することのないように注意すること。

(3)　自主事業の実施

①　自主事業計画書により実施すること
②　事業の対象者が偏らないものであること
③　料金設定が著しく高額とならないこと
④　一般の利用を妨げないこと
⑤　市民のニーズに係る有効な調査を実施し，事業の計画及び実施に反映すること

(4)　その他健康福祉プラザ及びデイサービスセンターの機能が向上する業務

8　要求水準

(1)　くらしき健康福祉プラザ貸室利用者数

達成目標　　１６０，０００人／年

(2)　利用者満足度の向上

毎年度，利用者アンケートを実施し，次に掲げる水準を満たすこと

項　　目	利用者アンケートによる内容	要求水準
全体満足度	『満足』又は『ほぼ満足』と回答した人の割合	９０％以上
職員応対満足度		９０％以上
安全対策満足度		９０％以上
清潔感満足度		９０％以上

※利用者アンケートは，サンプル数を５００件以上とする。

※過去の利用者満足度の状況

項　　目		実　　績		
		２８年度	２９年度	３０年度
全体満足度	％	９９．２％	１００．０％	９９．６％
	回答数	５０５件	５０９件	５１５件
職員応対満足度	％	９９．８％	９９．８％	９９．４％
	回答数	５０５件	５０９件	５１４件
安全対策満足度	％	９９．４％	９９．６％	９９．８％
	回答数	５０５件	５０９件	５１５件
清潔感満足度	％	９７．０％	９９．４％	９８．６％
	回答数	５０５件	５０９件	５１５件

９　付帯条件

①　屋外清掃業務（17,593 ㎡の園路広場の清掃と除草・芝生地の芝刈り及び西側用水路清掃）については，笹沖明友会に業務委託を行うこと。

笹沖明友会・・・会長：鈴木芳信

なお、契約額は、金２,７００千円を下回らない金額とすること。

②　敷地清掃業務（建物周囲の敷地 6887 ㎡の清掃と除草・芝生地の芝刈り）については，倉敷市身体障害者福祉協会連合会に業務委託を行うこと。

倉敷市身体障害者福祉協会連合会

・・・倉敷市船倉町 1273-5　℡(086) 441-6681 会長：家守　豊

なお、契約額は、金６１０千円を下回らない金額とすること。

③　自動販売機コーナーについては，倉敷市障害者福祉協議会に従前どおり設置させること。

倉敷市障害者福祉協議会

・・・倉敷市船倉町 1273-5　℡(086) 441-6681 会長：家守　豊

なお、収益手数料は、設置者が自動販売機業者と契約し受け取る管理負担金（百円未満切り捨て）の５０％とする。

④　敷地内レストランについては，市が次の者に行政財産使用許可し，営業させる予定である。

使用許可予定者　　住　所　　倉敷市笹沖１３６５

名　称　　十合物産株式会社

代表者　　代表取締役　小川　貴美

なお、ガスは使用許可予定者より直接岡山瓦斯に支払う。電気水道については，指定管理者がメーター使用量及び面積按分にて、使用許可予定者から直接徴収することとする。

１０　その他注意事項

①　公の施設であることを常に念頭において，公平な運営を行うこととし，特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。

②　施設内の福祉事業との連携を図った運営を行うこと。

③　指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は，倉敷市と協議を行うこと。また，作成後は，規定の内容を報告すること。

④　施設の利用等について，利用者，住民等から苦情があった場合は，適切な対応をするとともに，その内容を市へ報告すること。

⑤　施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては，運営に支障のない限り，許可するよう努めること。なお，取材及び撮影に当たっては，一般利用者の活動に支障がないように配慮すること。

⑥　指定管理者は，この業務水準書に規定するほか，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倉敷市と協議し決定すること

別表

障がい者等とは（補足説明）

５（１１）③　障がい者等の雇用の対象者は、下記のとおりです。

対　　象　　者		確認方法
身体障がい者	原則として身体障害者障害程度等級表（身体障害者福祉法施行規則別表第５号）の障害等級が１級から６級までに掲げる身体障害がある者，および７級に掲げる身体障害が２つ以上重複している者	身体障害者手帳等により
精神障がい者	障害者の雇用の促進等に関する法律第２条第６号に規定する精神障害者	精神障害者保健福祉手帳等により
知的障がい者	児童相談所，知的障害者更生相談所により知的障害があると判定された者	療育手帳等により
難病（特定疾患）患者	特定疾患医療受給者証若しくは特定医療費（指定難病）受給者証を交付された者	特定疾患医療受給者証若しくは特定医療費（指定難病）受給者証等により
母子世帯	児童扶養手当受給者	児童扶養手当受給資格者証等により
７５歳以上の高齢者		年齢がわかるもの書類等により
その他，上記対象者に類する者		証明できる書類等 により

【雇用時間について】
週３０時間以上の雇用の場合，１人雇用したことと見なし，週２０時間以上３０時間未満の雇用（ただし，精神障がい者に限り，週１５時間以上２０時間未満の雇用も含む）の場合は，0.7人の雇用として扱います。