

高島デイサービスセンター業務仕様書

1 管理業務に関する基本的な考え方

- (1) 施設の効用を最大限に発揮することができるよう、設置目的に沿って適切な管理運営を行うこと。
- (2) 利用者の意見、要望を管理業務に反映し、サービスの向上を図ること。
- (3) 特定の個人または団体に対して、有利または不利になるような取扱いをしないこと。
- (4) 効率的かつ効果的な管理業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (5) 利用者の安全に配慮し、事故防止に努めること。
- (6) 市との協働の考え方にに基づき、市と密接な連携を図りながら管理運営を行うこと。
- (7) 地方自治法、高島市デイサービスセンターの設置および管理に関する条例（以下「条例」という。）その他関係法令等を遵守すること。

2 指定管理者が行う業務の範囲等

介護保険法、老人福祉法、その他関係法令の規定に従い、適切に管理運営すること。

- (1) 施設の運営に関する業務（インボイス制度への対応を含む）

①施設の提供に関する業務

ア 施設の使用申請の受付、利用承認等に関すること。

- ・施設の空き状況に関する照会への回答
- ・利用予約の受付台帳への記載
- ・利用申請書の提出指導
- ・利用申請の受付と利用目的等内容の確認
- ・利用承認、利用承認の取消し、利用の不承認

イ 利用料金に関すること。

- ・条例および規則の範囲内で、市長の承認を得て利用料金の設定
- ・利用料金の施設内への掲示
- ・市長の承認を得て利用料金の減免
- ・利用料金の収受、還付等

ウ 施設利用にあたってのサービス、指導等に関すること。

- ・施設の利用案内（利用上の注意等含む。）
- ・利用者への施設、備品の貸出、利用支援

エ 利用者の安全確保等に関すること。

- ・施設内の巡回、監視等
- ・盗難事故、事件等の防止措置
- ・災害時の避難誘導等
- ・負傷者、急病人への対応

オ トラブル対応に関すること。

- ・利用者からの要望、苦情、トラブル等に対する迅速、適切な処理
- ・トラブル等の市への報告

カ その他庶務事務に関すること。

② 老人福祉法第5条の2第3項に規定する老人デイサービス業務

ア 高齢者に関する各種の相談業務

- ・相談の対応
- ・内容に応じ、関係機関への連絡調整

イ 健康の増進、教養の向上およびレクリエーションのための便宜供与
(①施設の提供に関する業務に該当します)

③ 介護保険法第8条第7項に規定する通所介護事業に関する業務および
同法第115条の4第1項第1号ロに規定する通所事業業務

ア 介護保険法に基づく指定居宅サービス等の事業の人員、設備および
運営に関する基準（平成11年厚生労働省令第37号）等、その他関
係法令の規定に従い、適切に管理運営すること。

イ 居宅要介護者を対象とした日常生活上の世話、機能訓練等必要な業
務

ウ 居宅要支援者および基本チェックリストで生活機能の低下がみられ
た者を対象とし、介護予防を目的とした日常生活上の支援または機能
訓練等必要な業務

④ センターの利用の促進に関する業務

ア 利用の促進

- ・事業紹介（パンフレット、チラシ等による）

イ その他必要な業務

(2) 施設および設備の維持管理に関する業務

高島デイサービスセンターを適切に運営するため、日常的に点検を行い、

良好な状態を維持し、かつ美観を維持してください。また、施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の保全に努めてください。

① 施設および設備の保守点検に関する業務

・施設を常に良好な状態に保ち、快適で安全な利用環境を保持し、財産の保全と利用者および職員の安全確保を図ることが求められます。このため、建物および設備について、関係法令に従い保守点検を行うほか、施設の破損および汚損に対する予防保全に努め、日常の点検を行ってください。なお、関係法令により保守点検が必要なものは、次のとおりです。

- ・消防用設備点検
- ・建築設備点検
- ・空調設備保守点検

- ・施設に不具合を発見した場合は、速やかに市に報告するものとし、施設の運営に支障をきたさないよう直ちに保全措置をし、その結果について市に報告してください。
- ・管理運営業務の実施に伴い、施設の改善や設備投資を行う必要があると認めるときは、必ず事前に市と協議してください。

② 施設の清掃に関する業務

施設の良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために以下の清掃業務を実施してください。

ア 日常清掃

施設および設備については、以下の日常清掃を行い、利用者が気持ちよく利用できる状態を保つこと。

- ・床面の掃き掃除、拭き掃除
- ・テーブル、ドア、ガラス拭き上げ（高所を除く）
- ・流し台の清掃、ごみの回収
- ・トイレの清掃
- ・構内通路、駐車場、駐輪場の掃き掃除、除草

イ 特別清掃

- ・床洗浄、ワックス塗布（ロビー、会議室）
- ・ガラス清掃
- ・清掃回数〈目安〉 年2回（6月、12月）

ウ 緑地維持管理

- ・樹木（高木、中木、低木）
病虫害防除、施肥、剪定（必要に応じて）

- ・除草（低木、芝生）
 人力除草(必要に応じて)

エ 廃棄物の処理

廃棄物については、法令等に従い適切に処理してください。

③ その他の維持管理

ア 日常管理

指定管理者は、休館日および開館時間外を除き、日常管理業務を行うため高島デイサービスセンターに必要な要員を常駐させてください。
なお、業務の実施にあたっては、業務要領等を作成し円滑な運営に努めてください。

イ 保安警備

高島デイサービスセンター施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保してください。

なお、高島デイサービスセンターの休館日および開館時間外については、機械警備による防犯サービスを利用するなど適切な防犯対策を講じてください。

(3) その他施設の設置の目的を達成するために必要な業務

① 組織および人員配置

ア 人員配置

管理業務を実施するために必要な業務執行体制を整備するとともに、労働基準法を遵守し、管理業務を効率的に行うための適正な人数の職員を配置してください。

イ 勤務態勢

職員の勤務態勢は、施設の管理業務に支障がないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えるよう努めてください。

② 施設事業計画書および管理業務収支計画書の作成

毎年度10月末までに、次年度の施設事業計画書、管理業務収支計画書、自主事業計画書等を作成し、提出してください。これらについて、指定管理者と市で内容確認等その他必要な協議を行います。

③ 指定管理者事業報告書の作成

ア 月次事業報告書

毎月終了後、利用者数、利用料金収入といった利用状況に係る統計、

施設の運営状況、自主事業の実施状況、施設の維持管理の状況等について月次事業報告書を作成していただきます。

イ 年度事業報告書

毎年度終了後、60日以内に次に掲げる事項を記載した指定管理者事業報告書（高島市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（平成18年高島市規則第45号）様式第7号）を提出してください。

- ・管理業務の実施状況
- ・利用状況および利用拒否等の件数とその理由
- ・利用料金の収入実績
- ・管理経費の収支状況（収支決算書等）
- ・その他市長が必要と認めるもの

④ 物品の管理等

ア 指定管理者は、市に帰属する物品を、施設の管理業務の範囲内で無償で 사용할 ことができます。

イ 指定管理者は、市に帰属する物品の使用および保管について、善良なる管理者注意義務を持って管理してください。

ウ 指定管理者は、市に帰属する物品を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じてこれを弁償または自己の費用で購入または調達してください。

エ 指定管理者は、サービス向上等を目的に自己の負担により備品等を購入または調達できるものとします。ただし、購入または調達にあたっては、事前に市と協議してください。

オ 指定管理者は、指定期間中、施設の備品を管理運営業務の遂行のためにのみ使用するものとし、第三者に権利を譲渡し、または施設での利用以外の目的で貸与してはなりません。

⑤ 緊急時の対応に関すること。

- ・防災、防犯、事故等の予防のため、あらかじめ具体的な予防計画を作成するなど、防災等の体制を整備してください。また、防火管理者を選任したうえで消防計画書を作成し、所轄の消防署に提出してください。
- ・災害、事件、事故、急病等の緊急事態に備え、あらかじめ緊急時の対応マニュアルを作成し、職員に対して必要な訓練を実施してください。なお、緊急事態が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じ、市を含む関係者に対して緊急事態発生 of 旨を通報してください。

- ・地震等の災害発生時には、緊急避難所等として施設に協力を求めることがありますので、これに協力するよう努めてください。

⑥ 事故等への対応・損害賠償に関すること。

指定管理者は、施設で発生した事故等への損害賠償等の対応については、次のとおり義務を負います。

- ・指定管理者の責めに帰すべき事由により、施設（市）や第三者に損害を与えた場合は、指定管理者においてその損害を賠償しなければなりません。

- ・指定管理者は、施設の利用形態や事業の実施内容から事故等が発生する危険性を考慮し、必要と判断される場合は、損害保険会社により提供されている施設損害賠償保険に加入し、当該保険金により損害賠償責任に対応してください。

- ・施設損害賠償保険を付保する場合は、その補償額は、下記の額を基準としてください。

- ・対人賠償 1 名につき 1 億円 1 事故につき 10 億円
- ・対物賠償 1 事故につき 2,000 万円

⑦ 個人情報の保護および守秘義務に関すること。

ア 指定管理者は、管理運営業務を実施するための個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければなりません。

イ 個人情報保護の体制を整備し、職員への周知・徹底を図ってください。

ウ 利用者の団体登録や自主事業等の実施に際して利用者から個人情報を取得する場合は、必要最小限のものとし、その取扱いについては、十分注意するとともに、職員に対して必要な研修等を実施してください。

エ 指定管理者は、管理運営業務の実施により知り得た秘密および市の行政事務等で一般に公開されていない情報を外部へ漏らし、または他の目的に使用してはなりません。

オ 指定管理者は、管理運営業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせる場合は、その委託先または請負先に対しても、ここに規定する個人情報の保護と守秘義務について遵守するよう第三者に求めなければなりません。

⑧ 管理運営の改善に関すること。

ア 利用者アンケートその他の方法により年 1 回以上利用者ニーズの把握と利用者サービスの向上に努めてください。

イ 利用状況等の動向を分析し、必要な運営の見直しを行う等により、利用者数の拡大や稼働率の向上等、施設の利用促進に努めてください。

⑨ 管理運営業務の評価

ア 自己評価

指定管理者は、自らの管理運営の状況が利用者のニーズに合致するものになっているか確認するため、利用者アンケートの結果や利用者からの意見・要望等を踏まえ、自己評価を行うとともに、その結果に基づき、必要に応じて管理運営業務の改善策を検討し、速やかに実行してください。自己評価の結果、管理運営業務の改善結果については、市に報告してください。

イ 市の評価

市は、指定管理者が行う管理運営業務が募集要項や業務仕様書で提示している水準を満たしているか、また、指定管理者が提出した施設事業計画書に沿った管理運営業務を実施できているか等を確認するため、年度事業報告書、実地調査、ヒアリング等により評価を実施します。評価の観点とは、次のとおりです。

- ・ 事業、業務の履行状況
- ・ 事業の実施状況
- ・ 施設の管理状況
- ・ 歳入歳出の状況

ウ 評価に基づく改善の指示等

評価の結果、指定管理者による管理運営業務が必要な条件を満たしていない場合、市は指定管理者に対して業務の改善を指示します。指定管理者は、業務の改善指示を受けた場合は、市に対して改善策を提示するとともに、速やかにこれを実行し、その結果を報告してください。

市の改善指示に従わない場合、改善策を実行しても業務内容に改善が見られないと認める場合、その他指定管理者による管理を継続することが適当でないと認められるときは、市は、指定管理者の指定を取り消し、もしくは期間を定めて管理運営業務の全部または一部の停止を命じることがあります。

⑩ 指定管理業務の開始前に行う手続き等

ア 協定項目についての協議

イ 利用料金等の設定

ウ 配置する職員等の確保、研修等

- エ 業務に関する各種規定の作成、協議
- オ 前指定管理者との事務事業の引き継ぎ

3 開業準備および業務の引継ぎ

- (1) 指定管理者は、指定期間の開始日に先立ち、管理運営業務の実施に必要な人材および資格者を確保し、必要な研修等を実施してください。なお、必要と認める場合は、施設の視察を申し出ることができます。
- (2) 管理運営業務を遂行するために許認可が必要となる場合は、指定管理者の責任と費用において取得してください。
- (3) 施設の管理運営業務に必要な各種申請様式等を作成し、市の確認を受けてください。
- (4) 現指定管理者との引継ぎは、指定管理者としての指定後、指定期間の開始日までの間において日程調整のうえ実施してください。
- (5) 管理運営業務の開始にあたっては、現に施設を利用している利用者、利用団体等の利用の継続性を妨げることがないように配慮してください。
- (6) 指定管理者は、指定期間が終了するときは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の管理運営業務を遂行できるよう引継ぎを行っていただきます。
- (7) 指定管理者は、指定期間の終了までに、指定期間の開始日を基準に管理物件を原状に回復して、明け渡さなければなりません。ただし、市が認める場合には、管理物件の原状回復は行わず、市が指示する状態で管理物件を明け渡すことができるものとします。

4 管理業務を実施するにあたっての留意事項

管理運営業務を実施するにあたっては、次の項目に留意してください。

(1) 公平性の確保、人権の尊重

ア 公の施設であることを常に念頭において、公平・公正な運営を行うこととし、特定の利用者、団体等に有利または不利になる取扱いをしてはなりません。

イ 施設の管理運営にあたっては、利用者の人権尊重を基本としてください。また、職員に対して、必要な指導・研修等を行ってください。

(2) 市の施策への協力、関連施設・機関等との連携

ア 市の施策としての事業に積極的に協力するよう努めてください。

イ 市内の他の関連施設・機関等との連携により、効果的・効率的な運営ができるよう努めてください。

ウ 市が出席を要請する会議には出席してください。また、関係機関との連絡調整を図るため、必要に応じて連絡調整会議等を開催してください。

エ 施設の環境マネジメントシステムの運用における必要な記録（法定点検、施設点検等）の報告を行ってください。

(3) その他

ア 職員の雇用にあたっては、労働基準法その他の労働関係法令を遵守してください。

イ 施設あての文書類は、収受印を押し、内容ごとに適正に管理してください。

ウ 他の地方公共団体の職員等による視察、見学等については、原則として指定管理者が対応してください。

5 その他留意事項

(1) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成または改定するときは、市と協議を行ってください。

(2) この仕様書に規定するものの他、指定管理者の業務内容および処理について定めのない事項または疑義が生じた場合については、指定管理者と市が協議し決定するものとします。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）その他関係法令を遵守し、適切に取り扱わなければならない。

(保守及び管理の主体)

第2 この協定による業務を処理するための個人情報の保有及び管理の主体は、乙とする。ただし、甲及び乙が相互に協議の上、別に定めを置くときは、この限りでない。

(秘密の保持)

第3 乙は、この協定による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この協定が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(適正な管理)

第4 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損等の防止その他個人情報の適切な管理のために、法その他関係法令に基づき、安全管理措置を講じなければならない。

2 乙は、前項の措置に係る規定等を整備するとともに、管理責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制並びにこの協定による業務を処理するための個人情報の管理の状況に係る自己点検に関する事項等の必要な事項を定め、甲から報告を求められた場合は、書面により甲に通知しなければならない。

(従事者への監督及び教育の実施)

第5 乙は、この協定による業務の処理に関し、個人情報を取り扱う従事者を明確にし、当該従事者が本特記事項を遵守するように監督するとともに、在職中及び退職後においても、この協定による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと等、個人情報の保護に関して必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(取得の制限)

第6 乙は、この協定による業務を処理するために個人情報を取得するときは、

業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(取扱制限)

第7 乙は、この協定による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う権限を有する従事者及びその従事者に付与する権限を必要最小限のものとし、取り扱う権限を有しない従事者に個人情報の取扱いをさせてはならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第8 乙は、甲の指示又は承諾がある場合を除き、この協定による業務に関して知り得た個人情報をこの協定による業務の目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(消去等)

第9 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報又は個人情報が記録されている媒体（端末及びサーバに内蔵されているものを含む。）が不要となった場合は、甲の指示に従い、当該個人情報の復元又は判読が不可能な方法により当該個人情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければならない。

(複製等の制限)

第10 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報の複製及び送信並びに個人情報が記録されている媒体の個人情報を取り扱う事務を実施する区域外への送付又は持ち出しをしてはならない。ただし、甲の指示又は承諾がある場合は、この限りでない。

(委託等の制限)

第11 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、甲の承諾を得た場合に限り、その取扱いを委託先（委託先が乙の子会社である場合を含む。）に委託することができる。委託先が再委託を行う場合を含み（再委託先が委託先の子会社である場合を含む。）、以降もまた同様とする。

(委託先等の安全管理措置)

第12 乙は、委託を行う場合は、委託先に対して本特記事項における安全管理措置を講じさせなければならない。委託先が再委託を行う場合を含み、以降もまた同様とする。

(資料等の返還等)

第13 乙は、この協定による業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙

自らが取得し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（第10ただし書の規定により複製したものを含む。）を、この協定の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは第9に規定する消去又は廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その方法によるものとする。

（点検及び実地検査等）

第14 乙は、甲から報告を求められた場合は随時に、乙がこの協定による業務を処理するための個人情報の取扱状況及び本特記事項の遵守状況について点検を実施し、甲に報告しなければならない。

2 甲は、乙がこの協定による業務を処理するための個人情報の取扱状況及び本特記事項の遵守状況について、随時実地により乙に対して検査を行うことができる。

3 乙がこの協定による業務の処理を委託する場合は、乙を通じて、又は甲により前項の検査を実施する。委託先が再委託を行う場合を含み、以降もまた同様とする。

4 乙は、前3項に定める点検又は実地検査の結果、甲からこの協定による業務を処理するための個人情報の取扱いに関して改善を指示された場合は、その指示に従わなければならない。

（開示、訂正又は利用停止の請求があった場合の対応）

第15 乙は、この協定による業務を処理するための個人情報の開示、訂正又は利用停止の請求があった場合の対応に関する規程等を整備するとともに、必要な措置を講じなければならない。

（事故発生等における対応）

第16 乙は、本特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

2 乙は、本特記事項に違反した者に対し、法令又は内部規程その他関係規程に基づき厳正に対処しなければならない。

（損害賠償）

第17 乙は、本特記事項に違反したことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（協定の解除）

第18 甲は、乙が本特記事項に違反していると認めたときは、この協定を解除することができる。

2026【業務仕様書】

注1 「甲」は高島市を、「乙」は指定管理者をいう。

2 指定管理業務の内容に即して、適宜必要な事項を追加するものとする。