

佐倉市よもぎの園指定管理者業務基準書

目 次

I 基本方針 3

- I-1 施設の目的・沿革
- I-2 施設概要

II 業務に関する基準 5

- II-1 基本事項
- II-2 維持管理業務に関する基準
- II-3 施設運営業務に関する基準
- II-4 経理事項に関する基準
- II-5 独自事業に関する基準
- II-6 目的外業務に関する基準

III 運営体制・組織に関する基準 15

- III-1 基本事項
- III-2 実施体制に関する基準
- III-3 一部業務委託（再委託）に関する基準
- III-4 運営協力体制に関する基準
- III-5 安全管理・危機管理に関する基準
- III-6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準
- III-7 事業計画及び事業報告に関する基準
- III-8 事務の引継ぎに関する基準
- III-9 モニタリングに関する基準
- III-10 連絡調整に関する基準

（補 則）

- （別表1）維持管理業務基準表
- （別表2）施設運営業務基準表

I 基本方針

この基準書は、佐倉市障害福祉サービス事業所の設置及び管理に関する条例（以下「設置管理条例」という。）及び佐倉市障害福祉サービス事業所の設置及び管理に関する条例施行規則（以下「設置管理規則」という。）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の範囲及び基準について定めるものとする。

I-1 施設の目的・沿革

佐倉市よもぎの園は、それぞれの障害特性に配慮したきめ細かな指導、支援を行うことにより、利用者が生きがいをもって活動できる環境づくりに努めることで福祉の増進を図ることを目的にしている。

本施設は、心身障害者福祉作業所「みちしぼの園」（昭和 51 年 4 月開園）と心身障害者福祉作業所「鏑木の園」（昭和 56 年 4 月開園）を統合し、心身障害者福祉作業所として平成 6 年 4 月に開園した。また、施設内には、地域住民の交流や活動の拠点としての機能も有している。

平成 20 年度からは、質の高い障害福祉サービスの提供や管理運営コストの削減を目的として、指定管理者制度を導入している。

I-2 施設概要

(1) 名称	佐倉市よもぎの園
(2) サービス、定員	障害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（以下「障害者総合支援法」という。）の規定による就労継続支援、定員 40 名
(3) 所在地	〒285-0005 千葉県佐倉市宮前 2 丁目 13 番地 1
(4) 施設構造	鉄骨鉄筋コンクリート造、地上 2 階建
(5) 敷地面積	約 3,454 m ²
(6) 延床面積	約 999.91 m ²
(7) 建築年月	平成 6 年 4 月 1 日
(8) 施設内容	1 階：事務室、第 1 作業室、地域交流室、更衣室、トイレ等 2 階：会議室、相談室、調理室、食堂、第 2 作業室、トイレ等 附帯設備：駐車場
(9) 基盤設備	電気：従量電灯 C 25KVA、低圧電力 24KW 水道：上水道 下水：下水道 ガス：都市ガス 空調：GHP 受水槽：3,000ℓ 電話：1 回線 その他：ケーブルテレビ 1 回線、インターネット 1 回線
(10) 備考	事業所内に、内郷地区社会福祉協議会事務所、地域住民の交流を目的とした地域交流室がある。
(11) 資料	別紙 3 「管理範囲図」 別紙 4 「設備・備品一覧」

	資料1 「従来 ¹ の管理運営の状況」(令和元～3年度) 資料2 「利用実績」(令和元～3年度) 資料3 「収支決算書」(令和元～3年度)
--	--

Ⅱ 業務に関する基準

Ⅱ-1 基本事項

(1) 業務範囲

指定管理者が行う業務（以下「管理業務」という。）は、以下のとおりとする。

また、指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、特に必要があると認めるときは、市の承認を得て、独自に企画実施する事業（以下「独自事業」という。）を実施することができる。

①施設維持管理業務

本施設の適切な維持管理を行うこと。

②施設運營業務

施設の設置目的に基づく本施設の適切な運営を行うこと。

ア 障害者総合支援法第5条第15項に規定する就労継続支援(サービスの提供を実施する場合には、同条第6項に規定する療養介護、同条第7項に規定する生活介護、同条第13項に規定する自立訓練、同条第14項に規定する就労移行支援を含む)

イ 利用者負担金等の徴収

ウ 送迎サービスの実施

エ 独自事業

③その他本施設の管理運営に必要な業務

(2) 管理範囲

指定管理者が管理する本施設の建物、設備及び備品（以下「管理物件」という。）は、別紙3「管理範囲図」及び別紙4「設備・備品一覧」とする。

管理物件について、市の承認を得た場合を除き、形状・形質等の変更及び管理業務以外の目的に使用しないこと。

また、管理物件以外の備品を設置しようとするときは、あらかじめ市と協議すること。

なお、指定管理者は、事務室その他の管理上必要な区画として、別紙3「管理範囲図」で定める範囲を使用することができる。

(3) 開所時間及び休所日

開所時間及び休所日は、以下のとおりとする。ただし、指定管理者は、天候又は災害、その他サービスの維持、向上等の理由から特に必要があると認めるときは、その時間若しくは休所日を変更し、又は臨時に休所日を設けることができる。

①開所時間 午前8時から午後5時まで

②休所日 ア 日曜日及び土曜日

イ 国民の祝日に関する法律に規定する休日

ウ 1月2日から同月4日まで及び12月28日から同月31日まで

なお、指定管理者は、土曜日に開所することができる。この場合における開所時間は、午前8時から午後2時までとする。

（４）利用者の範囲及び利用の制限

設置管理条例第9条（利用者）の規定により、本施設を利用できる者は、障害者総合支援法第19条第1項の規定による市町村の障害福祉サービス等報酬を支給する旨の決定を受けた心身障害者とする。ただし、指定管理者が特に必要と認めた場合は、この限りではない。

また、指定管理者は、設置管理条例第11条（利用の制限）の規定により、次のいずれかに該当するときは施設の利用の許可を取り消し、又は利用を制限し、若しくは停止させることができる。

- ①設置管理条例第9条に規定する利用者の要件を満たさなくなったとき。
- ②その他事業所の管理上支障があると認められるとき。

（５）利用者負担金等の取扱い

本施設の利用者負担金及びその他利用者に対して支払を求めることができる金銭（以下「利用者負担金等」という。）は、指定管理者の収入とする。

なお、障害福祉サービス等報酬については、「障害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指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成18年9月29日厚生労働省告示第523号）別表第10及び第11各注1、第12注3及び注4並びに第13及び第14各注2及び注3の規定に基づき、公立減算対象（所定単位数の1000分の965に相当する単位数を算定）となるため算定時に留意すること。

（６）法令遵守（コンプライアンス）

本施設の管理業務の遂行にあたっては次に掲げる関連法令等を遵守するとともに、公の施設の管理者として必要な法令遵守（コンプライアンス）を確保すること。

- ①地方自治法
- ②佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例
- ③佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則
- ④佐倉市障害福祉サービス事業所の設置及び管理に関する条例
- ⑤佐倉市障害福祉サービス事業所の設置及び管理に関する条例施行規則
- ⑥佐倉市情報公開条例
- ⑦佐倉市個人情報保護条例
- ⑧障害者総合支援法及び関連法令
- ⑨障害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指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月21日千葉県

条例第 88 号)

⑩佐倉市行政手続条例

⑪廃棄物の処理及び清掃に関する法律、佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例

⑫労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法、雇用保険法

⑬その他業務の遂行にあたり関連する法令等

(7) 著作権等の取扱い

管理業務の遂行に伴い、次に掲げる著作物等に係る著作権その他の知的財産に関する権利が指定管理者に生じたときは、指定期間終了後、当該権利を市に移転するものとする。

①パンフレット、チラシ、ポスター等（文章・図版・写真等）

②一般に公開・配布される各種資料、レジュメ等

③Webサイト上の文章・音楽・画像・映像等のデジタルコンテンツ

④Webデータベース、Webシステム等

⑤その他市と指定管理者との協議の上決定した事項

(8) 指定管理者名等の表示

指定管理者は、本施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名等を施設内に表示すること。なお、表示方法及び表示場所等については、市と協議の上、決定すること。

Ⅱ-2 維持管理業務に関する基準

指定管理者は、施設、設備等を良好な状態で維持し、事故を未然に防止するための日常点検、法定点検、定期点検等を行うこと。

各業務の内容、頻度等は、別表 1「維持管理業務基準表」を参照のこと。

維持管理業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。（Ⅲ-3「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

(1) 清掃業務

管理物件の日常的清掃を行い、常に清潔な状態に保つこと。その際、利用者の妨げにならないよう留意すること。

その他、随時、床の洗浄及びワックスがけ並びに窓ガラスの清掃等を行うこと。

(2) 廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物について、指定管理者の責任及び委託料等（委託料及び利用料金その

他の収入をいう。以下同じ。)により、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」、「佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」及び市の指示に基づき、適正に処理し、廃棄物の減量に努めなければならない。

事業系ごみ（一般廃棄物）については、市の指示に基づき分別を行った上、「酒々井リサイクル文化センター」（佐倉市、酒々井町清掃組合）へ自己搬入するか、又は市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業許可業者に依頼して処理すること。

事業系ごみ（産業廃棄物）の処理については、千葉県知事の許可を受けた産業廃棄物処理業者に委託して処理すること。委託にあたっては「産業廃棄物管理票」（マニフェスト）を交付するとともに、毎年の交付状況を県知事へ報告すること。

（3）環境衛生業務

飲料水水質検査を定期的実施し、快適かつ安全な施設環境を提供するとともに、環境への配慮に努めること。

（4）公共料金支払業務

管理業務の遂行に伴い発生する、次に掲げる公共料金については、委託料等から支出し、支払業務を適切に行うこと。

- ①電気料
- ②上下水道料
- ③ガス料
- ④電話料
- ⑤放送受信料
- ⑥CATV受信料
- ⑦インターネット使用料

なお、請求対象月が指定期間に属する月の請求分について、当該指定期間の指定管理者が支出すること。

（5）景観維持業務

屋外清掃及び植栽の管理を行い、景観維持及び環境美化に努めること。病虫害等の防除等を行う際は、「佐倉市有施設における農薬、殺虫剤等の薬剤使用に関する基本指針」（佐倉市ホームページにて公表）を遵守すること。

（6）備品管理業務

備品管理台帳を作成し、新規購入・修繕・廃棄等の履歴を記録し、適切に管理すること。

備品の損耗状態について、日常的・定期的に保守点検を行うこと。

管理物件の備品について経年劣化等により買い換えを行う場合において、別紙5「リスク分担

表」に基づき 1 件あたり想定金額 10 万円未満のときは、指定管理者が委託料等から購入するものとし、購入した備品の所有権は市に帰属するものとする。

管理物件以外の備品を指定管理者が新規に購入しようとするときは、あらかじめ市に協議すること。この場合において、備品の購入費用を委託料等から充てたときは当該備品の所有権は市に、それ以外の場合は指定管理者に帰属することを原則とし、協議の上で変更できるものとする。

所有権が指定管理者に帰属する備品については、備品管理台帳にその旨を記録し、指定期間終了後に指定管理者が引き取ること。

（7）修繕（購入・調達）業務

管理物件の損傷・滅失が生じた場合、別紙 5 「リスク分担表」に基づき、経年劣化によるもの及び第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないものについて、1 件あたり想定金額 10 万円未満の場合、委託料等により速やかに修繕、購入又は調達するとともに、市へ報告すること。

ただし、管理者としての注意義務を怠ったことによる場合は、全額を指定管理者の負担とする。

事業に必要な消耗品等については、利用者負担金等により適宜購入又は調達すること。

なお、指定期間開始前及び指定期間開始後において市が負担すべき修繕であっても、修繕の必要性は、指定管理者と協議のうえ、市が判断し、施設の管理運営に影響を及ぼさない箇所等は、修繕を見合わせる場合がある。

事業に必要な消耗品等については、委託料等により適宜購入又は調達すること。

（8）警備業務

①日常警備

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るために、利用者の入退出等の管理や巡視等の警備を適切に行うこと。

閉所時の施錠、消灯、火災・安全点検等を適切に行うこと。

②夜間及び休所日警備

指定管理者による再委託契約等により機械警備を導入するとともに、費用について委託料等から支出すること。

また、非常時の連絡体制を整備すること。

（9）業務用冷凍空調機器点検業務

フロン排出抑制法（フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律）に基づき、本施設の業務用の空調機器について、管理の適正化に努めるとともに、次に掲げる点検を実施すること。

①簡易点検

3 ヶ月に 1 回以上、目視確認等の簡易点検を行い、製品からの異音、製品外観の損傷、腐食、

錆び、油にじみ、熱交換器の霜付き等がないか確認し、簡易点検チェックリストに点検日等を記入する。

②定期点検

3年に1回、専門点検の方法について十分な知見を有する者（外部・内部を問わない）により、直接法や間接法による冷媒漏えい検査を行い、点検結果を市に報告すること。

(10) その他各種設備保守点検業務

本施設の機能を維持するとともに、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、各種設備の法定点検その他定期点検を実施すること（詳細は別表1「維持管理業務基準表」を参照のこと）。

その他、日常的に管理物件の保守点検を行い、良好な状態を維持すること。また、管理物件の損傷・滅失を発見したときは、速やかに市へ報告すること。

(11) 駐車場管理業務

駐車場の設備の損傷や危険物の有無、違法駐車等について定期的に巡視等を行い、発見時には速やかに市へ報告すること。

(12) エコ活動推進業務

施設のエコ推進員を指名し、省エネ等のエコ活動の点検、評価及び総括等を行うこと。また、半年に一回、エコ推進員は「エコ点検報告書」等を作成し、市へ提出すること。詳細は、「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画(事務事業編)」及び「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）運用手引き」（いずれも佐倉市ホームページにて公表）による。

Ⅱ-3 施設運營業務に関する基準

各業務の内容等は、別表2「施設運營業務基準表」を参照のこと。

業務にあたっての基本的な考え方は、以下のとおりである。

- ・サービスの質の向上を図るため、常に接遇向上やイメージアップに努めること。
- ・利用者の要望や意見、苦情を把握し、的確に対応すること。
- ・施設の情報発信及び情報収集に関する方策を実施すること。

施設運營業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。

（Ⅲ-3「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

(1) 障害福祉サービスの提供

- ・障害者総合支援法第5条第15項に規定する就労継続支援を提供すること。

なお、就労継続支援の提供に影響が及ばない範囲かつ利用者の生活能力の維持・向上が期

待される場合においては、同条第 6 項に規定する療養介護、同条第 7 項に規定する生活介護、同条第 13 項に規定する自立訓練、同条第 14 項に規定する就労移行支援のサービスを提供しても差し支えない。

※ 提供にあたっては、障害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指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成 24 年 12 月 21 日千葉県条例第 88 号)を遵守すること。

- ・ 利用者の個人情報の保護を徹底すること。
- ・ 利用状況等について、市の求めに応じ適宜報告すること。
- ・ 利用方法、重要事項などについて、施設内への表示や各種広報等により利用者への十分な周知に努めること。

(2) 利用の許可等に関する業務

①利用の許可等に関する業務

設置管理規則第 2 条の規定により、利用の許可の申請を受け付けること。

申請受付は、受付簿等により管理すること。

受理した利用許可申請書は、個人情報と厳重に保護した上で、指定管理者の定める文書管理規程等に基づき適切に保存・管理を行うこと。

②利用の制限及び取消しに関する業務

指定管理者は、設置管理条例第 11 条の規定により、次に該当する場合は施設の利用を制限し、若しくは停止し、又はその許可を取り消すことができる。

- ア 設置管理条例第 9 条に規定する利用者の要件を満たさなくなったとき。
- イ その他事業所の管理上支障があると認められるとき。

③利用の終了に関する業務

設置管理規則第 4 条の規定により、利用終了の届出を受け付けること。

(3) 利用者負担金等に関する業務

(実費の徴収)

- ①利用者に対して金銭の支払いを求めることができるものは、金銭の用途が直接利用者の便益を向上させるものであって、支払いを求めることが適当であるものに限る。
- ②金銭の支払いを求める場合は、その用途、額及び理由について書面により明らかにするとともに利用者及びその保護者の同意を得るものとする。

(利用者負担金の徴収)

- ①利用者負担額として市町村長が定める通所受給者証に記載されている負担上限月額までの徴収を行うものとする。
- ②法定代理受領(障害者総合支援法第 29 条第 5 項の規定により、本施設が利用者に代わり障害

福祉サービス費を市町村等から受領することをいう。)に該当しないサービスを提供した際は、前項の利用者負担額のほか、利用者から実費負担額の支払いを受けるものとする。

③支払いを受けた場合は、当該支払いに係る領収証を利用者に交付するものとする。

④市町村等からサービスに係る障害福祉サービス費の支給を受けた場合は、その額を利用者に通知するものとする。

⑤法定代理受領に該当しないサービスに係る費用の支払いを受けた場合は、提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対し交付するものとする。

(4) 地域交流室等の管理業務

地域交流室等の利用調整に関し、必要な管理を行うこと。

(5) 記録業務

本業務の遂行に伴う事業活動の記録について、文書・画像・音声・映像等により適宜記録し、検索可能かつ良好な状態で保存すること。

(6) 広報活動

各種広報媒体を活用し、積極的な広報活動を行うこと。

その際、別紙6「広報活動ガイドライン」に基づき行うこと。

①パンフレット

本施設に関するパンフレットを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

②機関紙

事業等に関する機関紙を作成・配布し、利用者への周知を図ること。

③Webサイト

施設Webサイトを作成し、情報発信及び情報収集(意見・要望・苦情等含む)等を図ること。

ただし、市Webサーバーの使用は不可とし、サーバー設置管理等について委託料等により負担すること。

また、市が取得した独自ドメイン名を使用するものとし、その割当てに必要な経費等についても委託料等により負担すること。

(7) 意見・要望・苦情受付

本業務において提供するサービスの質の向上や利便性の向上等を図るため、利用者からの意見・要望・苦情等について、利用者アンケートの実施及び苦情受付窓口を設置する等の措置を講じること。

意見・要望・苦情等及びそれらへの対応内容について、個人情報 を 厳重に保護した上で、適切に記録・保存・管理を行い、市の求めに応じ適宜報告すること。

（8）選挙執行時の投票所貸出し

本施設は、国政選挙及び地方選挙が行われる際に、投票所として使用されている。選挙執行の際は、施設の貸出し等について、佐倉市選挙管理委員会に協力すること。

（9）その他留意事項

①拾得物の処理等

貴重品等の拾得物は、拾得物台帳を作成し、遺失物法等に則り適切に処理すること。

②立入検査

佐倉市は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿並びに管理運営の実施について調査を行う。

指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することはできない。

Ⅱ - 4 経理事項に関する基準

（1）財務事務処理規程の整備

指定期間の開始の日の前日までに、本業務に係る財務事務の具体的な処理方法等に関する財務事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

（2）区分会計

本業務に係る資金の収支については、他の会計と区分して経理し、独立した帳簿により管理しなければならない。

また、法人本体とは独立した預金口座により管理するものとする。

（3）帳簿管理

①帳簿書類等の保存

本業務に係る帳簿、預金通帳及び財務関係書類等（以下「帳簿書類等」という。）は、当該業務の完了の日の属する年度の翌年度から 10 年間保存しなければならない。

②帳簿書類等の提出及び調査協力

佐倉市監査委員若しくは市又は佐倉市議会の求めがあった場合は、本業務に係る帳簿書類等を提出し、又は出頭してその調査に協力しなければならない。

Ⅱ－5 独自事業に関する基準

指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、管理業務の遂行を妨げない範囲において、自己の責任と費用負担により、独自に企画実施する事業（以下「独自事業」という。）を実施することができる。ただし、委託料等を独自事業の費用に充てることはできない。

実施の際は、必要に応じて参加者から参加料等を徴収することができる。

ただし、独自事業の実施内容及び参加料の額等について、あらかじめ独自事業計画書を提出し、市の承認を得なければならない。なお、年次業務計画書及び年次収支計画書に記載し、市の承認を得た事業については、承認を得たものとみなす。

Ⅱ－6 目的外業務に関する基準

本施設の目的の達成に直接的に寄与しない又は本来の用途以外の業務（以下「目的外業務」という。）のために本施設を使用しようとするときは、佐倉市財務規則(平成元年佐倉市規則6号)に定める行政財産の使用許可を受けなければならない。

この場合、指定管理者が支払う使用料は、佐倉市行政財産使用料条例(平成3年佐倉市条例第7号)の定めるところによる。

【参考】許可を受けなければならない目的外業務の例

公衆電話（NTT 設置のもの）、食堂・売店その他厚生施設の設置 等

Ⅲ 運営体制・組織に関する基準

Ⅲ-1 基本事項

(1) 労務責任

指定管理者は、本業務従事者に係る労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法の規定その他による労務に関する一切の責任を負わなければならない。

なお、本業務の遂行に関し、生じた本業務従事者の災害等については、指定管理者が全責任をもって措置すること。

ただし、別紙5「リスク分担表」に別の定めがある場合は、この限りでない。

(2) 資格等取得者の配置

管理業務の遂行にあたっては、指定管理者の責任及び費用負担により、指定期間開始までに以下の資格及び免許等を取得した人員を配置すること。

- ①障害者総合支援法等に規定する事業所の指定要件を満たす資格等を有する職員
- ②甲種防火対象物の防火管理者の資格

(3) 許認可及び届出等

管理業務の遂行にあたり必要となる一切の許認可及び届出等について、指定管理者の責任及び費用負担において取得又は実施し、許認可又は届出等に係る文書の写しを市へ提出しなければならない。

ただし、市の単独申請に係る許認可及び届出等については、市の責任及び費用負担においてこれを取得し、又は実施するものとする。

Ⅲ-2 実施体制に関する基準

(1) 管理者

本業務の遂行にあたり主として指揮・監督を行う常勤の「管理者」1名を定めること。

(2) 人員配置

常勤のサービス管理責任者の資格を有する者1名以上を配置すること。

常勤（常勤換算による方法でも可）の職業指導員及び生活支援員など支援員を各1名以上配置すること。

（3）研修等の実施

本業務の遂行に必要な知識及び技術（資格）の習得、並びに資質の向上等を図るため、必要な訓練並びに教育及び研修等を計画的に実施すること。

（4）連絡体制の整備

指定管理者は、指定管理業務の開始にあたり、指定管理者の団体本部との連絡体制を整備すること。

（5）実施体制の準備

指定管理者は、指定期間の開始の日の前日までに、管理業務の遂行のため、以下のことを行うこと。

- ・必要な資格その他の能力を有する人員の確保
- ・必要な訓練、教育及び研修等を完了すること

また、本業務を遂行するために必要な一切の準備を指定管理者の費用負担において行うこと。
なお、勤務体系については、法令等に定めのない限り常勤及び非常勤を問わないものとするが、サービスの向上・改善に資するため職員の処遇改善に努めること。

（6）待遇

本業務従事者は、名札及び役割に応じた清潔な服装を着用すること。

（7）その他

就労継続支援B型計画に基づいて実習ができるように、関係機関と連携して実習の受入先の確保に努めること。

Ⅲ-3 一部業務委託（再委託）に関する基準

（1）一部業務委託（再委託）の制限

指定管理者は、管理業務の全部又は主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（2）一部業務委託（再委託）の承認

管理業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得なければならない。

また、管理業務の一部について第三者と契約等を締結したときは、遅滞なく当該契約に係る契約書等の写しを市に提出しなければならない。

（3）一部業務委託（再委託）によるリスク負担

管理業務の一部を委託し、又は請け負わせた第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用は、全て指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなし、これを負担すること。

Ⅲ-4 運営協力体制に関する基準

本業務の遂行にあたっては、次に掲げる関係機関、企業、団体、住民等と連携し、十分な協力体制を図ること。

（1）地域住民、福祉団体等

行事、イベントなどを通じて地域住民や福祉団体等と交流を図ることにより、施設及び利用者に対する理解を得るため必要な連絡、説明等を適宜行うこと。

Ⅲ-5 安全管理・危機管理に関する基準

（1）平常時の予防体制（リスクマネジメント）

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止するため、管理物件の保守点検及び施設内の巡視等を適切に行うこと。

（2）事故・災害等発生時の対応（ダメージコントロール）

事故、犯罪、災害等の発生に備えた危機管理体制を構築するとともに、危機管理計画及び危機管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

本施設にはAED（自動体外式除細動器）が設置されているので、管理指導員はAEDの使用講習を受講し、AEDを使用した救命活動を行えるようにすること。

施設内において人身事故、管理物件の損傷その他の事故が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処しなければならない。なお、利用者の安全確保や人命救助等の緊急対応を最優先とすること。

（3）リスク分担

管理業務を行うにあたって想定されるリスクについて、この基準書に定めのあるほか、別紙5「リスク分担表」のとおり負担する。

独自事業を行うにあたって生じるリスクについては、指定管理者が負担するものとする。ただし、市の責めに帰すべきものについては、この限りでない。

別紙5「リスク分担表」に定めのない不測のリスクが生じた場合は、市と別途協議し、決定すること。

(4) 第三者への損害賠償

指定管理者は、自己の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じて市が損害を賠償したときは、市は指定管理者に対して求償権を有するものとする。

(5) 保険等への加入

指定管理者は、指定期間中、自らの過失等により施設又は利用者等に損害を与えた場合に備え、必要に応じて次に掲げる保険に加入し、当該保険に係る保険証券の写しを市へ提出しなければならない。

①任意加入保険

- ・管理物件について市に対する賠償責任保険

②その他

次に掲げる保険は市で加入しているが、当該保険の対象とならない範囲については、指定管理者において必要に応じて保険に加入すること。

ア 建物総合損害共済

市が所有あるいは管理等を行っている建物・工作物・動産に、以下のような偶然の事故による損害が生じたときに、共済金が支払われる。

- 1 失火やもらい火による火災
- 2 落雷による電気製品や家屋の破損など
- 3 ガス爆発などの破裂・爆発
- 4 落石など建物外部からの物体の飛来・落下
- 5 自動車の衝突
- 6 騒じょうなどに伴う暴行・破壊
- 7 台風や集中豪雨による風水害
- 8 雪による屋根の破壊など
- 9 豪雨等による土砂崩れ

イ 市民総合賠償補償保険

<賠償責任保険>

市が所有、使用、管理する施設の瑕疵や市の行う業務遂行上の過失に起因する事故につい

て、市に法律上の賠償責任が生じることによって被る損害を填補する保険

(身体賠償) 1名につき2億円、1事故につき20億円 まで

(財物賠償) 1事故につき 2,000万円 まで

<補償保険>

市が主催する行事又は市民団体・市の管理下にある個人によるボランティア活動に参加している住民が、急激かつ偶然に被る外来の事故について、市に法律上の賠償責任の有無に関係なく、市が支払う補償金(見舞金)を填補する保険

(死亡) 300万円 まで

(後遺障害) 9万円～300万円

(入院) 9万円～15万円

(通院) 5千円～6万円(通院日数1日目から)

(6) 災害等による非常時

市は、災害等の発生により必要があると認めるときは、本施設を避難所等として使用するものとし、指定管理者は市の要請に応じて災害対応を行う。

この場合において、指定管理者は市に協力するものとし、市と指定管理者の業務分担及び費用負担等については、協議により定める。

Ⅲ-6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準

(1) 守秘義務

指定管理者は、本業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

また、本業務の履行過程において得られた記録簿等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りでない。

(2) 個人情報保護

①個人情報保護の責務

指定管理者は、本業務の遂行に伴い保有する個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他保有する個人情報の適正な管理のため、佐倉市個人情報保護条例の規定により、必要な措置を講じなければならない。

また、本業務に係る個人情報の保護及び取扱いに関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

なお、指定管理者は、市の作成する個人情報保護モデル規程を参考とすることができる。

②個人情報の取扱い

本業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙2「個人情報等取扱特記事項」を

遵守しなければならない。

③個人情報の開示等

指定管理者は、利用者等からの個人情報の開示、訂正及び利用停止の申出（以下「開示等の申出」という。）があったときは、佐倉市個人情報保護条例の規定により、適切に対応しなければならない。

指定管理者は、個人情報の開示等の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示等の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告しなければならない。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し、個人情報の開示等の取扱いについて指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る個人情報の記録された管理文書又はその写しの提出を求めることができる。

（3）情報公開

①情報公開の責務

指定管理者は、本施設の管理にあたって保有する情報の公開について、佐倉市情報公開条例の規定により、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

また、本業務に係る情報公開に関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。なお、指定管理者は、市の作成する情報公開モデル規程を参考とすることができる。

②管理文書等の開示

指定管理者は、本業務の遂行に伴い作成し、又は取得した文書、図画、写真及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）であって指定管理者が管理しているもの（以下「管理文書等」という。）について利用者及び市民等（以下「利用者等」という。）から開示の申出があったときは、適切に対応しなければならない。

指定管理者は、開示の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告しなければならない。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し管理文書等の開示の取扱いについて、指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る管理文書等又はその写しの提出を求めることができる。

③情報公開の総合的推進

指定管理者は、管理文書等の開示を行うほか、佐倉市情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の提供及び公表を積極的に推進し、本施設の管理及び運営に関する情報の総合的な公開に努めること。

(4) 情報管理

本業務の遂行にあたって保有する情報について適正に管理するとともに、サイバーテロ、コンピュータウイルス感染、情報漏えい・盗難等（以下「情報事故等」という。）の発生に備えた情報管理体制及び情報セキュリティ対策を構築するとともに、情報管理計画及び情報管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

情報事故等が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処しなければならない。

Ⅲ－7 事業計画及び事業報告に関する基準

(1) 事業計画

①年次計画書

指定期間の年度ごとに、指定申請の際に市へ提出した事業計画書及び収支計画書その他計画書等の内容を踏まえた、年次業務計画書及び年次収支計画書を当該年度の前年度末までに市に提出し、承認を得ること。

②独自事業計画書

Ⅱ－5「独自事業に関する基準」参照のこと。

(2) 事業報告

①事業報告書（年次報告）

佐倉市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例第9条の規定により、毎年度終了後2月以内（年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して1月以内）に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出しなければならない。

（事業報告書の電子データも併せて提出すること。全ての電子データがない場合には、下記①～③のみ提出することも可とし、市と協議の上で、提出方法を決定すること。）

①管理業務の実施状況及び利用状況

②利用者負担金等の収入の実績

③管理に係る経費の収支状況

②定期報告

以下の定期報告について、各期間の終了後 30 日以内に市へ提出すること。

ア 四半期業務報告書

(内容) 事業実施状況、収支状況、修繕報告、情報公開等処理状況、環境影響調査に係る測定報告、その他

イ 月次報告書

(内容) 利用状況 (利用者数・利用者負担金等収入)、要望・苦情処理状況、その他

③独自事業報告

独自事業の実施に係る報告は、事業報告書並びに四半期報告書及び月次報告書において併せて行うこと。

④報告に基づく指示

指定管理者から提出された事業報告書並びに四半期業務報告書及び月次報告書の内容について、市が審査又は実地調査を行った結果、この基準書に定める業務の基準、実施条件その他これらに類する事項を満たしていないと判断したときは、指定管理者に対し、業務の再履行、改善その他の必要な指示を行うものとする。

Ⅲ-8 事務の引継ぎに関する基準

(1) 指定期間開始前の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間の開始の日の前日までに、本業務を遂行するために必要な準備行為として、自己の費用負担により旧指定管理者及び市から事務の引継ぎを受けること。

引継ぎにあたっては、市と旧指定管理者と協議の上、指定期間の開始前の間に、旧指定管理者の職員と合同の研修期間を設けること。また、個人情報を含む文書等の引継ぎにあたっては、佐倉市個人情報保護条例の規定を遵守し、厳重に保護すること。

(2) 指定期間終了後の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間が終了又は指定の取り消しが決定したときは、市の指示に基づき、自己の負担において事務引継ぎ書を作成し、市及び次期指定管理者に対して、速やかに事務の引継ぎを行うこと。また、市と次期指定管理者と協議の上、指定期間が終了するまでの間に、次期指定管理者の職員と合同の研修期間を設けること。

引継ぎの完了については市の確認を受け、市は、確認後に最終の委託料を支払うものとする。

(3) 原状回復

指定期間の終了又は指定の取消しに際しては、市の承認を得た場合を除き、管理物件の原状回復について指定管理者の責任及び費用において行い、市の確認を受けること。

Ⅲ－9 モニタリングに関する基準

安定的な管理運営及びサービス向上並びに事業成果の確認等のため、指定管理者は、以下のとおりモニタリングを実施するものとする。

また、市からの評価を受けるとともに、第三者の評価を受けるなど、検証の機会を持つこと。

区分	手法	実施時期等
定期	(1) 事業報告書（年度）	翌年度 5 月末
	(2) 年度モニタリング	翌年度 7 月
	(3) 指定期間中間モニタリング	（原則として）指定期間 3 年目終了後 6 か月以内
	(4) 月次・四半期報告書	月・四半期毎
	(5) 連絡会議	月 1 回程度
	(6) 利用者満足度調査	（原則として）年 1 回以上
不定期	(7) 随時報告	随時
	(8) 業務点検（随時）	随時
	(9) 実地調査・ヒアリング	随時
	(10) 団体財務状況調査	必要に応じ
	(11) 労務状況調査	必要に応じ

（※各手法の詳細は、「佐倉市指定管理者モニタリング実施要領」による。）

Ⅲ－10 連絡調整に関する基準

本業務を円滑に遂行するため、市との連絡会議を必要に応じて行い、調整を図るものとする。

（補 則）

この基準書に定める指定管理者の業務の基準及び範囲等の内容及び処理について、疑義が生じた場合及びこの基準書に定めのない事項については、市と別途協議し、決定すること。

(別表1)

維持管理業務基準表

業務名	項目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(1) 清掃業務	①日常清掃	清潔な状態を保つ	随時
	②定期清掃	床の洗浄・ワックスがけ	随時
		窓ガラス清掃	随時
(2) 廃棄物処理業務	①廃棄物回収	ごみ箱の分別設置	随時
	②廃棄物運搬	自主運搬又は業者委託	1回以上/月
(3) 環境衛生業務	①飲料水水質検査	検査立会	1回以上/年
(4) 公共料金支払業務	①電気料	期日までに納入	1回/月
	②上下水道料	期日までに納入	1回/2月
	③ガス料	期日までに納入	1回/月
	④電話料	期日までに納入	1回/月
	⑤放送受信料	期日までに納入	1回/月
	⑥CATV受信料	期日までに納入	1回/月
	⑦インターネット使用料	期日までに納入	1回/月
(5) 景観維持業務	①屋外清掃	建物外壁 敷地内(駐車場含む)	随時
	②植栽管理	建物周辺、前庭等	随時
	③病虫害防除	建物内、敷地内	随時
(6) 備品管理業務	①備品台帳管理	購入・修繕・廃棄記録	随時
	②保守点検	日常的・定期的	随時
(7) 修繕(購入・調達)業務	①修繕・購入・調達	ア 経年劣化又は第三者の 行為による(10万円未満) イ 指定管理者の責めによ る(全額)	随時
	②消耗品購入(調達)	事務・事業用消耗品	随時
(8) 警備業務	①日常警備	入退出管理、巡視等	随時
	②夜間・休館警備	機械警備の開錠・施錠	各1回/日
(9) 業務用空調機器点検業務	①簡易点検	異音、損傷等の確認	1回以上/3ヶ月
	②定期点検	冷媒漏えい検査	1回/3年
(10) その他各種設備保守点検業務	①消防設備	定期点検	2回/年
	②空調機	定期点検	1回/年
	③エレベーター	定期点検	1回/年

【別紙 1】業務基準書

	④自動ドア	定期点検	2回／年
	⑤受水槽	定期点検	1回／年
	⑥各管理物件	日常点検及び報告	随 時
(11) 駐車場管理業務	①日常管理	巡視及び報告	随 時
		場内表示（事故責任等）	1か所以上
(12) エコ活動推進業務	①点検及び報告	エコ点検報告	1回／半年

(別表2)

施設運営業務基準表

業務名	項目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(1) 障害福祉サービスの提供	①障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス	就労継続支援等の提供	常時
(2) 利用の許可等に関する業務	①利用の許可等に関する業務	申請受付、決定通知	随時
	②利用の制限及び取消しに関する業務		
	③利用の終了に関する業務		
(3) 利用者負担金等に関する業務	①利用者負担金等徴収業務	利用者負担金等徴収、領収証発行	随時
	②法定代理受領に関する業務		
(4) 地域交流室等の管理業務	①利用調整	利用調整の受付	随時
(5) 記録業務	①各種記録・保存	文書・画像・音声・映像等を検索可能・良好に保存	随時
(6) 広報活動	①パンフレット	施設案内、事業案内等	1種以上
	②機関紙	定期刊行物	2回以上/年
	③Webサイト	市サイトポリシーに準拠	随時更新
(7) 意見・要望・苦情受付	①意見・要望・苦情受付	利用者アンケート 苦情解決窓口の設置等	1回以上/年 随時
	②意見等の記録・管理	市の求めに応じて報告	随時
(8) 選挙執行時の投票所貸出し	①投票所の貸出	選挙管理委員会への協力	随時
(9) その他留意事項	①拾得物の処理等	拾得物台帳の作成、警察への届出	随時
	②立入検査	調査協力	必要に応じて