

桐生市総合福祉センター 指定管理業務仕様書

桐生市保健福祉部障がい福祉課

桐生市総合福祉センター指定管理業務仕様書 目次

1	設置目的	1
2	管理運営の基本方針	1
3	管理運営の留意事項	1
4	法令等の遵守	2
5	施設の概要	3
6	開館時間	3
7	休館日	3
8	指定管理者が行う業務	4
9	自主事業	6
10	目標管理	6
11	事業計画及び事業報告	7
12	組織及び人員配置	7
13	モニタリング	8
14	経費等	8
15	指定管理者に対する監督・指示等	8
16	原状回復及び事務引継	9
17	準備行為	9
18	リスク分担	9
	(施設内容)	別紙

桐生市総合福祉センター指定管理業務仕様書

1 設置目的

市民の福祉向上に関するサービスの充実及び市民の福祉活動の推進を図るとともに、地域とのふれあいの場を提供し、もって市民の福祉の増進に寄与する。

2 管理運営の基本方針

桐生市総合福祉センター（以下「センター」という。）を管理運営するにあたっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- (1) 設置目的を達成するために施設の効率的かつ効果的な管理を行い、利用者の利便性の向上や管理経費の節減を図る。
- (2) 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。
- (3) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的な利用がなされるよう運営を行うこと。
- (4) センター内に事務所等を有する福祉団体等と相互に連携及び協力し、円滑な運営を図ること。
- (5) 福祉関係団体や他の市有施設と連携を図った運営を行うこと。
- (6) 利用者や地域住民の意見を管理運営に反映させ、利便性の向上や事業内容の充実等の利用者サービスの向上を図るとともに、広報活動を行うなど施設の利用促進を図ること。

3 管理運営の留意事項

- (1) 施設運営の基本方針の認識と公平性の確保

ア 設置目的及び管理運営の基本方針を十分認識し、利用者の公平性を確保したうえで、安定的に継続した運営を行うこと。

イ 指定管理者が施設運営に関わる各種規程等を作成する場合は、市と協議を行うこと。

ウ 各種規程がない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づき、管理運営を行うこと。

- (2) 利用者の安全確保

施設の機能及び特性を十分に把握したうえで、施設を清潔に保ち、かつその機能を正常に保持し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、常に適切な衛生管理及び管理運営に努めること。

- (3) 情報の保護及び守秘に関すること

ア 指定管理者は、個人情報の適切な管理のため必要な措置を講じること。

イ センターの管理に関し知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。

ウ 指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消された後、又は従事者の職務を退いた後においても同様とする。

(4) 利用者本位の管理とサービスの向上

地域住民や利用者等の意見を踏まえたうえで、質の高いサービスの提供、利用者へのサービス向上を行うとともに、接客に当たっては利用者に不快な思いをさせることがないように心がけ、対応すること。

(5) 経費の縮減

ア 施設の効果を最大限に発揮させ、効率的な管理運営により、公の施設としての意義を損なわない範囲で、経費の縮減に努めること。

イ 指定管理業務の実施において必要な物資の調達、一部業務の委託等が必要な場合は障害者就労施設等や桐生市シルバー人材センターの優先に努める。

(6) 業務の第三者への再委託の禁止

指定管理者は、業務の全部又は主たる一部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、あらかじめ市と協議し、承諾を得た場合はこの限りではない。また、業務の一部を委託する場合は、委託先及び契約金額を市に報告すること。

(7) 桐生市の施策への協力

桐生市の施策としての事業に積極的に取り組むこと。

(8) 環境への配慮

ゴミの減量化、省エネルギー、二酸化炭素削減など環境への負荷の低減に努めた管理運営を行うこと。

(9) 施設内の販売行為

施設内での飲食物及び物品等の販売に関しては、市の承諾を得ること。

(10) 職員の採用

指定管理業務に係る新規職員の採用にあたっては、市内から採用するよう努めるとともに障害者及び高齢者雇用に配慮すること。

(11) 協議

指定管理者は、この業務仕様書に規定するほか、指定管理者の業務内容及び履行について疑義が生じた場合は市と協議し決定する。

4 法令等の遵守

指定管理者は、指定期間における管理運営業務の実施にあたり、本書に示す管理運営基準を満たした施設の管理運営を行うとともに、次の各号に掲げる法令等に従わなければならない。また、指定期間中関係法令に改正があった場合は、改正した内容を仕様とする。

- (1) 地方自治法
- (2) 地方自治法施行令
- (3) 桐生市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例
- (4) 桐生市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則
- (5) 桐生市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例
- (6) 桐生市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例施行規則
- (7) 桐生市行政手続条例
- (8) 桐生市個人情報の保護に関する法律施行条例
- (9) 桐生市情報公開条例
- (10) 建築基準法、消防法などの施設維持管理に関する法令
- (11) 労働基準法などの労働に関する法令
- (12) 国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律
- (13) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

5 施設の概要

- (1) 名 称 桐生市総合福祉センター
- (2) 所 在 地 桐生市新宿三丁目 3 番 1 9 号
- (3) 竣工年月日 昭和 6 2 年 6 月 2 0 日
- (4) 敷地面積 1 0, 2 3 2. 0 0 m²
- (5) 建物概要 構造 鉄骨耐火造 4 階建 延べ床面積 5, 7 8 1. 7 6 m²
- (6) 施設内容（各フロアごとの詳細は別紙のとおり）
 - ア 社会福祉事業運営関係施設
 - イ 障害者及び障害児の相談及び生活支援室
 - ウ 機能訓練室
 - エ 地域活動支援センター、社会適応訓練室
 - オ 多目的室、集会室及び会議室
 - カ 地域交流コーナー

6 開館時間

- (1) 月曜日から土曜日まで 午前 9 時から午後 10 時まで
- (2) 日 曜 日 午前 9 時から午後 5 時まで
- (3) 上記の規定に関わらず、市長が特に必要と認めたときは、この限りでない。

7 休館日

- (1) 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日

- (2) 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)
- (3) 上記の規定に関わらず、市長が特に必要と認めたときは、この限りでない。

8 指定管理者が行う業務

- (1) 民生委員児童委員協議会、老人クラブ連合会などの福祉・更生保護団体の活動支援やボランティア活動団体への助言・指導を行ない地域福祉向上を図る。
- (2) 総合福祉センターを拠点とする障害者関係団体への指導、助言を行う。特に聴覚障害者等コミュニケーションが図りにくい障害者に対し、手話通訳のできる者の配置等の配慮を行うこと。
- (3) センターの施設及び設備（以下「施設等」という。）の使用に関すること。

ア 使用申請書の受付等

- (ア) 使用申請書の受理及び使用許可書の交付、使用料の徴収
- (イ) 施設等の内容および安全管理に関する説明を利用者に行うこと。
- イ 施設等の使用に際し、施設等の準備、使用者の受け入れを行うこと。
- ウ 施設等使用後の原状回復を確認し、必要に応じて原状回復のための措置を講じること。

- (4) 広報宣伝活動に関すること。

- ア 利用を促進し、施設利用者の拡大を図るため、広報きりゅう及び市関連広報紙並びにインターネットやマスコミ等を積極的に活用すること。
- イ 施設広報宣伝のためホームページを作成し、常に最新の状態に更新すること。
- ウ 利用者の施設利用受付、案内及び利用に関する問い合わせの対応を行い、掲示板や放送張り紙等を利用して事業の案内や注意事項等の情報提供を行なうこと。
- エ 施設見学、視察研修、職場体験等の申し入れがある場合には可能な限りの受入れを行い、説明や案内を行うこと。また、行政視察、マスコミ等の報道取材等の対応を行うこと。

- (5) 施設等の維持管理等に関すること。

指定管理者は、施設及び設備器具の機能を良好に維持管理し、サービスが円滑に提供され、施設等を安全かつ快適に利用できるよう、日常点検、保守及び法定の保守管理業務を行うこと。

ア 建物の維持管理業務

- (ア) 外観上の点検
- (イ) 鍵の施錠・解錠を含む警備業務（夜間の機械警備含む。）

イ 附帯設備等の維持管理業務

- (ア) 駐車場、自転車置場維持管理業務
- (イ) 消防用設備等保守点検業務
- (ウ) 空調設備保守点検業務
- (エ) 自動ドア保守点検業務
- (オ) 樹木の剪定・消毒業務

(カ) 電気・ガス・水道設備の点検及び維持管理業務

(キ) その他維持管理に必要な業務（修繕を含む）

ウ 修繕、工事

(ア) 施設、設備については、損耗、劣化及び破損、又は故障により損なわれた機能を回復させるため、修繕、工事のうち、軽微なものを予算額以内で執行する。それ以外の施設・設備の修繕、工事については市と指定管理者が協議し、行うものとする。

(イ) 施設の形状変更等を行う場合は必ず市と協議すること。

エ 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な利用を図るため、施設内部及び外周部についても日常清掃、定期清掃等を組合せ、常に清潔な状態を維持すること。また、施設内の清掃は事業運営の妨げとならないよう行い、作業の実施にあたっては常に清潔感を保つようにし、計画的に実施すること。

オ 備品の管理

(ア) 指定管理者は、施設用備品の適切な管理を行い、破損・不具合が生じた場合は速やかに市に報告すること。

(イ) 施設用備品として必要とする備品が生じた場合には市と協議をすること。なお、指定管理料で算定するなど、市が購入を指示した備品で施設のために必要不可欠な備品については引続き施設で利用できるよう指定管理者に寄附を求める。

(ウ) 指定管理者は市の所有に属する物品についての備品台帳を備え、その保管に係る物品を整理し、購入及び廃棄等の異動については、延滞なく市に報告しなければならない。

カ 損害賠償保険の加入

指定管理者の責に帰すべき事由により、桐生市又は第三者に損害を与えた場合に、指定管理者がその損害を賠償するため、損害賠償保険等に加入すること。

キ その他

指定管理者が行った修繕等により結果として資産を取得することとなる場合は、その資産は市の所有に属するものとする。

(6) 危機管理対策

緊急時対応、防犯・防災対策について、具体的に検討するとともに、対応マニュアルを作成し、日常的に職員の指導及び訓練を行うこと。

ア 急病人や事故等が発生した場合には、迅速かつ適切な対応を行い、速やかに市の担当者へ報告すること。また、必要な場合は救急車の要請を行うこと。

イ 火災、災害等の不測の事態に際しては、必要に応じて避難及び誘導等の指示を行い、利用者の安全を確保すること。

ウ 事故等により施設等に異常をきたした場合は、適切な対応を行い安全性を確保すること。

エ 防火管理者及び消防計画を定め、防火管理上必要な業務を行うこと。

オ 消防署等から指摘があった場合は、直ちに改善措置を講じること。

(7) 文書の管理

指定管理業務に関わる文書について適切に管理すること。

(8) 苦情・要望への対応に関すること

ア 利用者からの苦情や要望（以下「苦情等」という。）に対応できる体制を整えること。

イ 苦情等があった場合は、問題等の解決、サービス向上のために必要な提案等を市に対して積極的に行うこと。

(9) 情報公開に関すること

センターの管理に当たっては、管理に係る情報の公開に関し必要な措置を講じるものとする。

9 自主事業

指定管理者は、市民をはじめ、多くの利用者の利用促進を図るため、独自のノウハウを活かした自主事業を提案し、実施することができる。

- (1) 事業内容は、公の施設であることや施設の設置目的を逸脱しない内容とすること。
- (2) 実施時期、時間等は施設の有効活用や利用者とのバランスを考慮して設定すること。
- (3) 事業の実施にあたっては、事前に市の承認を得ること。ただし、事業計画書に具体的な内容を示している場合は、承認を得る必要はない。
- (4) 自主事業を行う場合の施設利用料金は指定管理者の負担とする。
- (5) 参加料等については公の施設であることを考慮し、むやみに利益を追求しないよう十分に配慮して行うこと。
- (6) 自主事業の収入は指定管理者の収入とする。なお、自主事業の会計と指定管理の本事業の会計を区別すること。

10 目標管理

指定管理者の業務遂行における決定や手法の選択が適切であったか、あるいは事業実施における問題点・課題等はないか、などについて客観的に評価し、必要に応じて改善を図るため、以下のとおり成果目標を設定する。なお、下記のほかに目標がある場合は応募者が提案を行う。また、事業計画書には、成果目標を達成するための具体的な取組、評価や改善を図るための手法等を盛り込むこと。

(1) 施設の延べ利用者数

各年度4万人の利用者を維持することを目標とする。

(2) 施設利用者満足度

各年度の利用者満足度 90%以上を目標とする。

11 事業計画及び事業報告

- (1) 指定管理者は、毎年度9月30日までに次に掲げる事項を掲載した次年度分の管理運営に関する詳細な事業計画書を作成し、市に提出すること。

ア 次年度の運営目標
イ 実施事業の概要及び実施期間
ウ 管理運営体制
エ 管理運営業務に係る収支予算
オ その他必要な事項

- (2) 毎年度終了後 60 日以内に次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出すること。ただし、年度の途中において指定を取り消された場合にあっては、その取り消された日から 60 日以内に当該年度の該当日までの事業報告書を提出すること。

ア 管理業務の実施状況に関する事項
イ 利用状況に関する事項
ウ 管理に係る経費の収支状況に関する事項
エ その他、市が必要と認める事項

- (3) 業務報告

ア 指定管理者は、施設の利用状況及び管理運営業務の実施状況等を記載した業務日報を作成し、市長が指定する期間保管し、求めがあった場合は提出すること。利用状況については、日ごと、月ごと、年度ごとに利用者数を取りまとめること。
イ 指定管理者は、毎月、施設の利用料金収入の報告書を作成し、翌月10日までに市長に提出すること。
ウ 指定管理者は、毎月、利用状況及び業務日報に基づいて業務報告書を作成し、翌月10日までに市長に提出すること。
エ 施設等の保守点検、修繕、事故、利用者の苦情等対応等報告書については、その都度速やかに市長に提出すること。

12 組織及び人員配置

- (1) 業務の全体を総合的に把握し、調整を行う常勤者を管理責任者として配置し、市との連絡調整にあたること。指定管理者は、協定締結後ただちに管理責任者を選任しなければならない。
- (2) 施設には管理責任者のほか施設運営に支障がないよう必要な従事者を労働基準法を遵守して配置すること。
- (3) 月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時までの開館時間においては常時 2 名以上の職員を配置し、それ以外の開館時間においては 1 名以上の警備員を配置すること。(ただし、直営も可能とする。)

- (4) 甲種防火管理者の資格を有する者を配置すること。
- (5) 従事者に対して、施設の運営管理に必要な研修等を実施すること。

13 モニタリング

- (1) 指定管理者は自己評価を行うとともに、市が実施するモニタリングに協力すること。
- (2) モニタリングの方法は、市が定めるモニタリングガイドラインによるものとする。

14 経費等

- (1) 指定管理料は提出された収支計画書において提案された指定管理料を基に会計年度(4月1日から翌年3月31日)ごとに、市の予算の範囲内で年度協定において定めることとする(予算は議決案件であり、各年度予算案の議決が条件となる)。
- (2) 指定管理者は、市へ指定管理料の請求を行うものとする。支払時期や方法は年度協定で定めることとする。
- (3) 指定管理に係る経費等は、団体のその他の業務に係る経理と区別し、適切に管理すること。

15 指定管理者に対する監督・指示等

- (1) 市は、指定管理者に対して、定期及び随時に管理業務内容又は経理の状況に関して報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。
- (2) 指定管理者は、管理業務の継続が困難になった場合又はそのおそれが生じた場合は、速やかに市に報告しなければならない。
- (3) 指定管理者の責めに帰すべき事由により適正な管理が困難となった場合、又はそのおそれがあると認められる場合は、市は、指定管理者に対し改善勧告を行い、期間を定めて、改善策の提出及びその実施を求めることができる。

この場合において、指定管理者が定められた期間内に改善することができなかったときは、市は、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止(以下「指定の取り消し等」という。)を命じることができる。

- (4) 指定管理者が市の指示に従わない場合や指定管理者の財務状況が悪化するなど、管理業務の継続が困難と認められる場合は、市は指定管理者の指定の取り消し等ができる。
- (5) 不可抗力その他市又は指定管理者の責めに帰することのできない事由により、管理業務の継続が困難となった場合は、市と指定管理者は、管理業務の継続の可否について協議するものとする。
- (6) 指定管理者の指定の取り消し等により、市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとし、指定管理者の生じた損害については、市は賠償の責任を負わない。

16 原状回復及び事務引継

指定管理者は、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定される場合を除く。）、又は指定を取り消されたときは、速やかに原状回復し、市に必要な資料等を引き継ぐとともに、次期指定管理者が円滑に施設管理業務を遂行できるよう、適切な引継を行うこと。

ただし、原状回復について市の承認を得たときはこの限りではない。

17 準備行為

市の指示により業務開始までに必要な準備行為を行うこととし、引継及び準備行為の実施に要する費用は、指定管理者の負担とする。指定期間終了後に、次期指定管理者が円滑に施設管理業務を遂行できるよう、適切な引継の準備を行うこと。

18 リスク分担

指定期間内における主なリスクについては、次表の費用分担区分を前提とし、これ以外のリスクに関する対応については、別途協議で定めるものとする。

《主なリスクの費用分担区分表》

段階	リスクの種類	内 容	市	指定管理者
共通	法令などの変更	指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす法令等の変更に伴う負担増		○
	物価	収支計画に多大な影響を与えるもの	協議事項	
		上記以外のもの		○
	金利	金利の変動		○
	不可抗力 ※1	自然災害（地震・台風等）による変更、延期、中止	協議事項	
申請 段階	申請コスト	申請に要する費用の負担		○
	調査	事業の実現可能性等の調査		○
	資金調達	必要な資金		○
	施設競合	他施設との競合による利用者及び収入減		○
運営 段階	需要変動	当初の需要見込みと異なる状況の発生		○
	運営費の増大	指定管理者の要因による運営費用の増大		○
	施設・設備等の 損傷 ※2	指定管理者の故意又は過失によるもの		○
		施設・設備の設計、構造上の原因によるもの	○	
		上記以外のもの（経年劣化、第三者行為で相手が特定できないもの等）	協議事項	
	修繕 ※2	小規模修繕（1件あたり10万円以下）		○
		大規模修繕	協議事項	

	管理上の瑕疵による火災事故等	管理上の瑕疵による火災事故等		○
	債務不履行	施設設置者の協定不履行	○	
	指定管理者による業務又は協定内容の不履行	指定管理者による業務又は協定内容の不履行		○
	性能リスク	提供するサービスの管理基準不適合		○
	第三者への賠償 ※2	施設・設備の設計、構造上の瑕疵により損害を与えた場合	○	
		上記以外のもの（指定管理者の故意または過失により損害を与えた場合）		○
	運営リスク	施設・設備の設計、構造上の瑕疵又は施設管理上の瑕疵及び火災事故等による臨時休館等に伴う運営リスク	協議事項	

※1 自然災害（地震・台風等）への対応

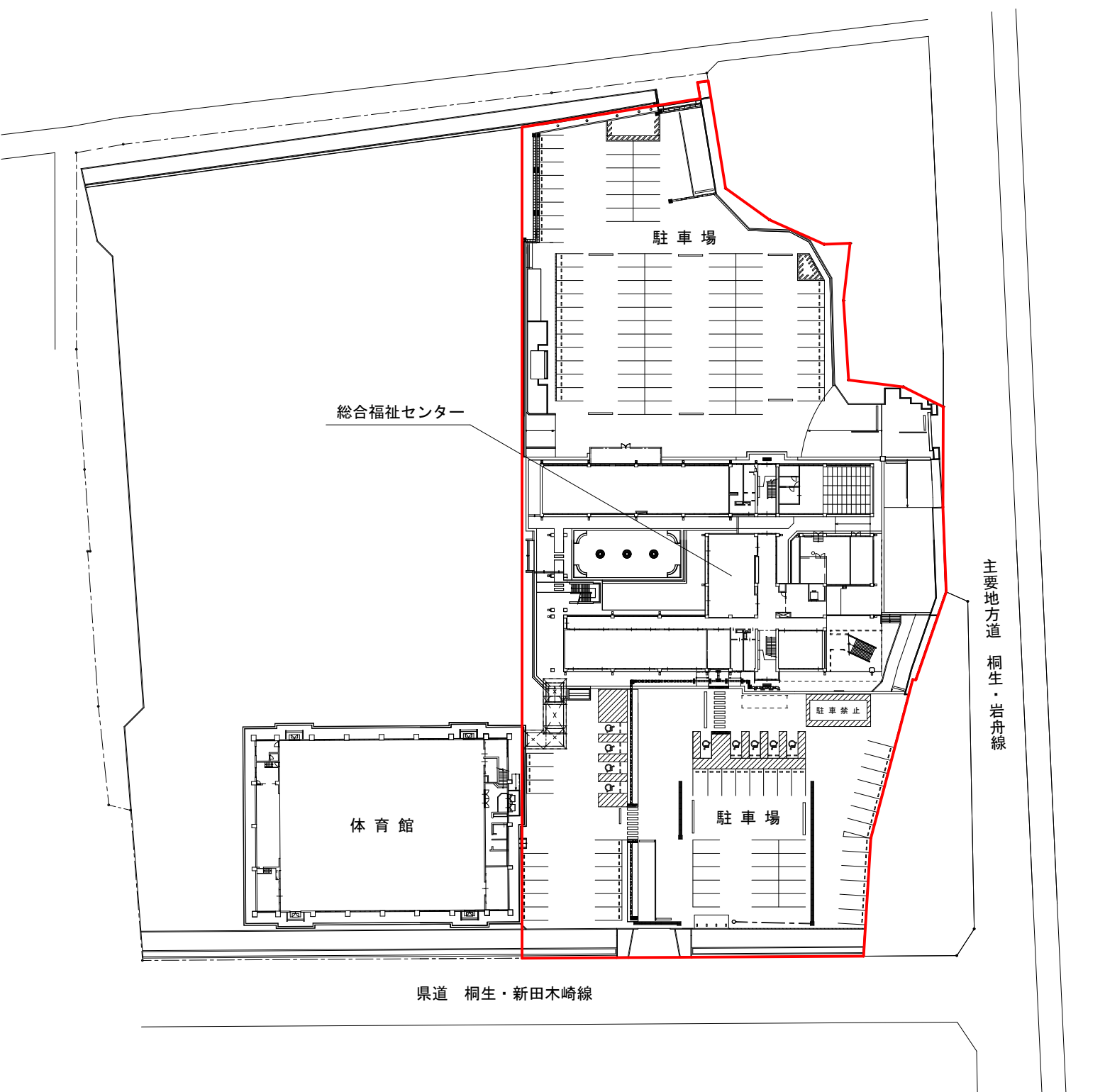
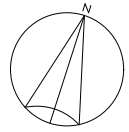
建物、設備が復旧困難な被害を受けた場合、業務の全部又は一部の停止を命じることがある。復旧可能な場合、その復旧に要する費用は、市と指定管理者が協議を行うこととする。

※2 施設・設備等の損傷リスクへの対応

施設・設備等の関する事故・損傷発生時の対応については、第一義的には指定管理者が行う。その後の対応については、市と指定管理者が協議を行うこととする。

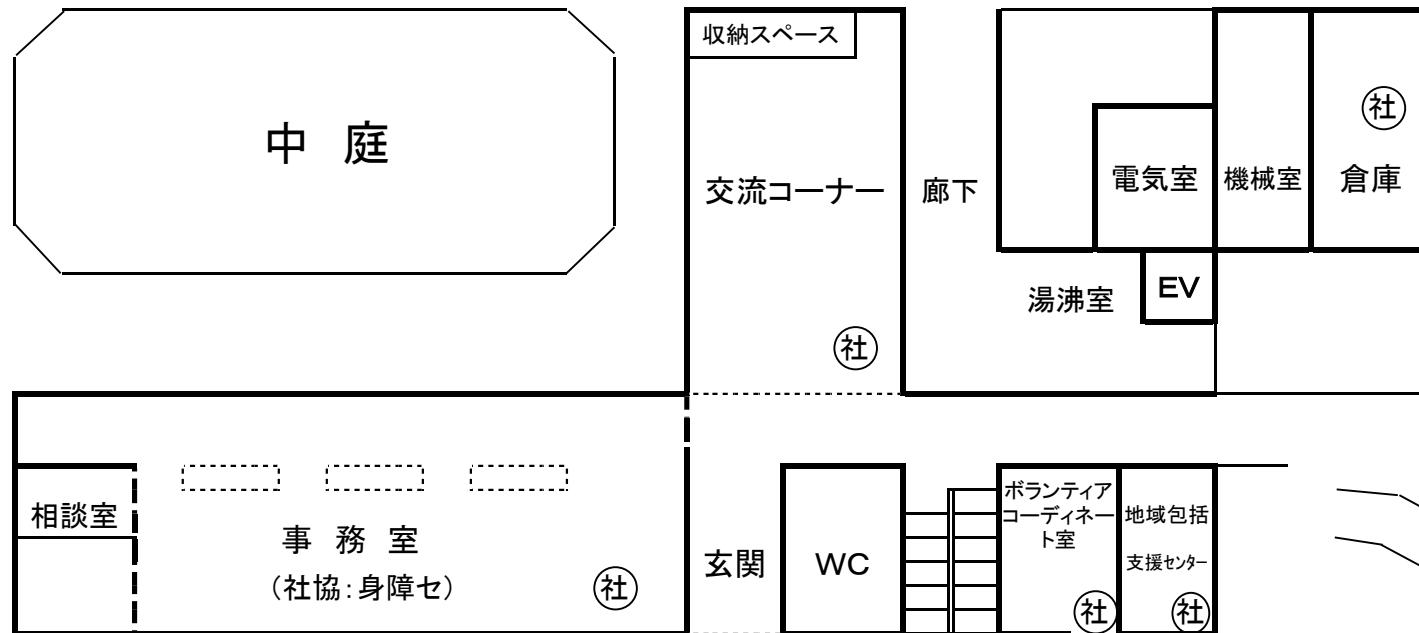
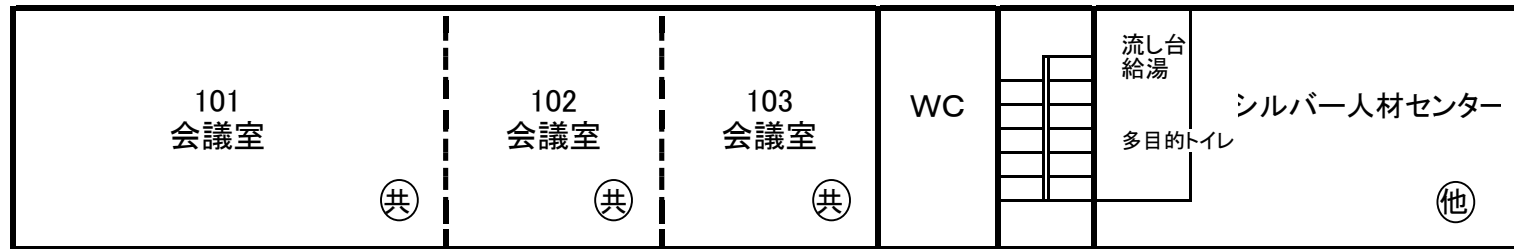
桐生市総合福祉センター

指定管理区域図



県道 桐生・新田木崎線

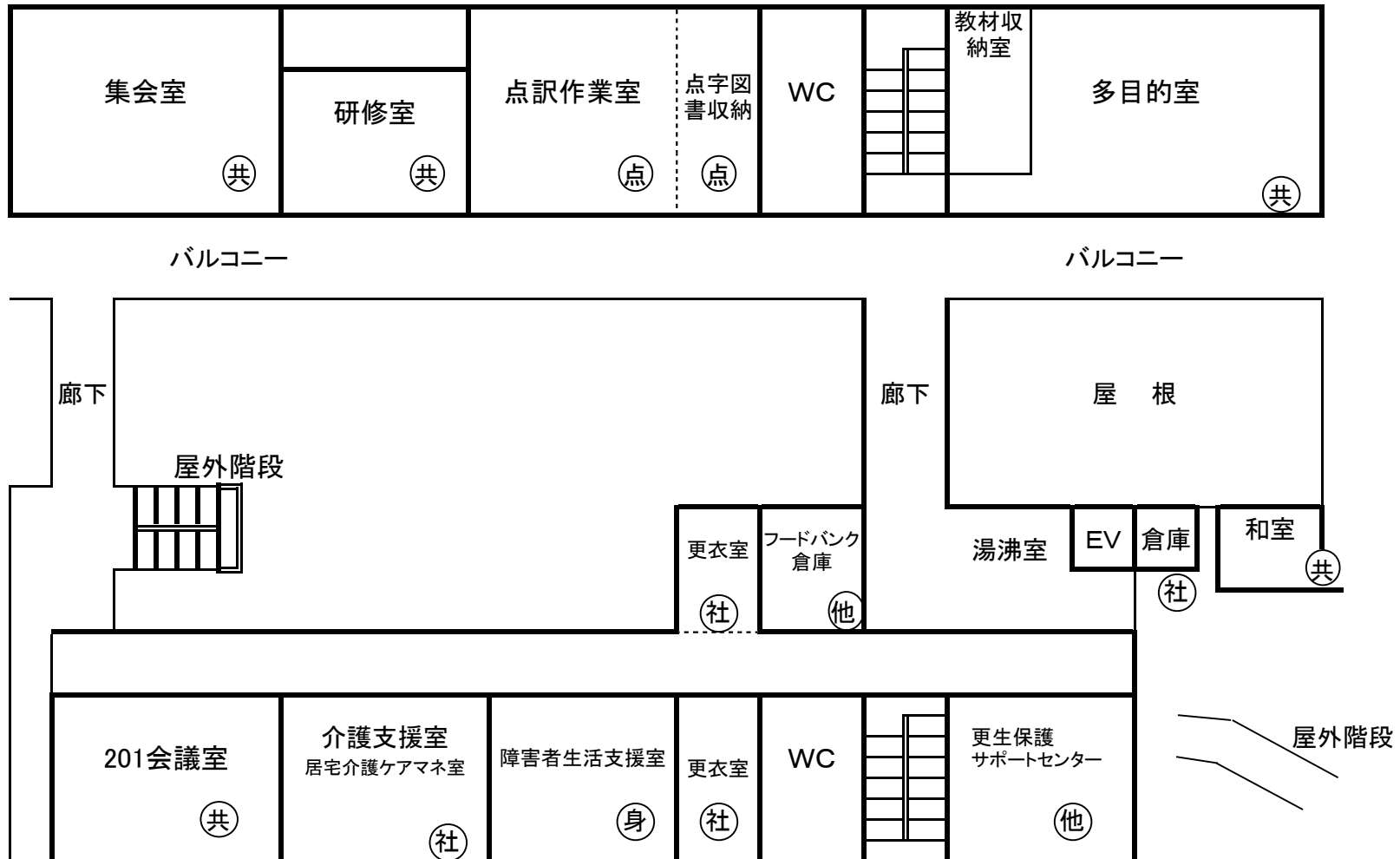
桐生市総合福祉センター 1階平面図面



- (共) 共有スペース
- (身) 身体障害者福祉センター
- (点) 点字図書館
- (社) 社会福祉協議会
- (他) その他の福祉事業

ピロティ

桐生市総合福祉センター 2階平面図面



(共) 共有スペース

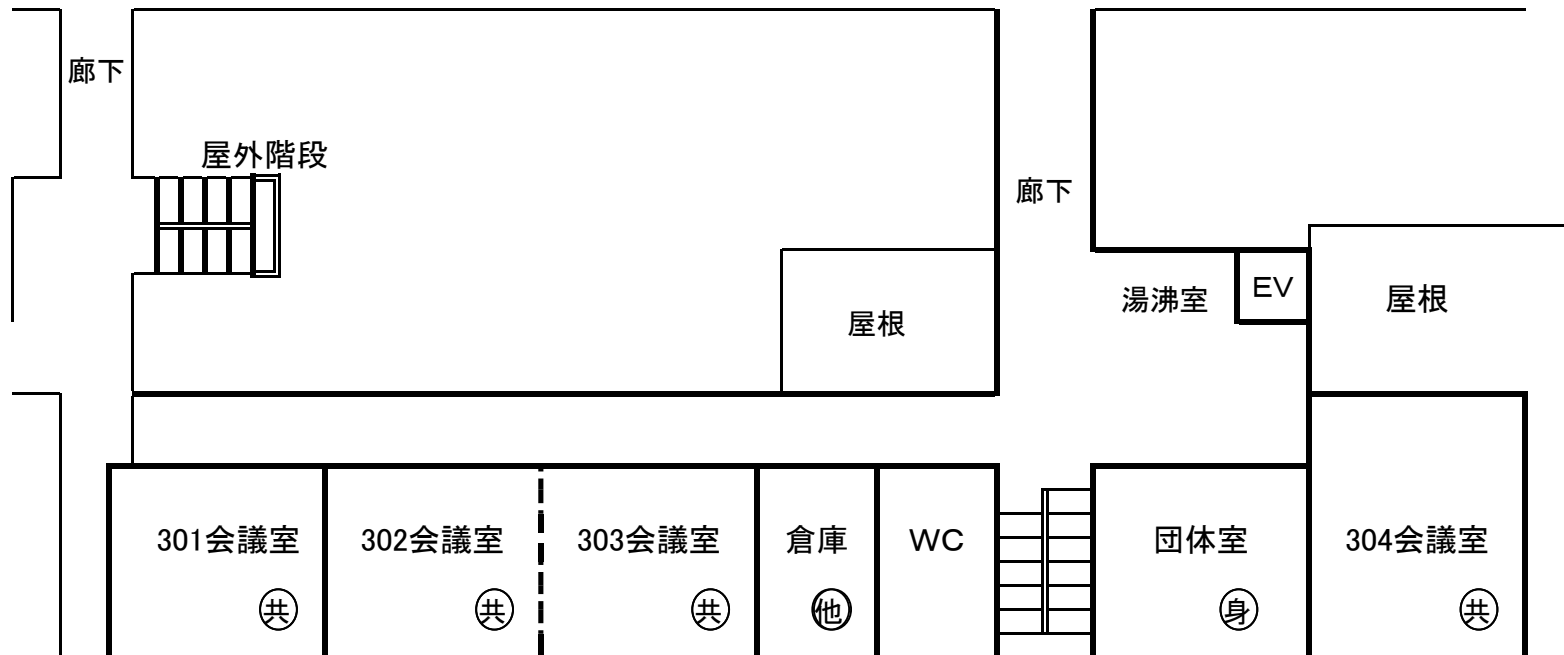
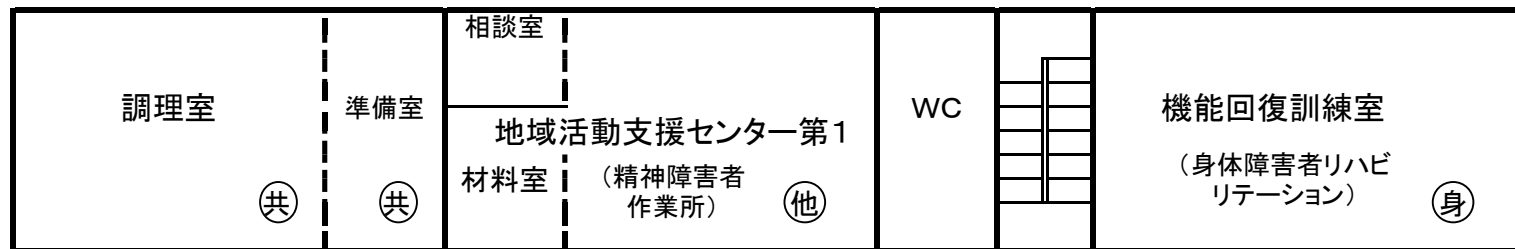
(社) 社会福祉協議会

(身) 身体障害者福祉センター

(他) その他の福祉事業

(点) 点字図書館

桐生市総合福祉センター 3階平面図面



(共) 共有スペース

(社) 社会福祉協議会

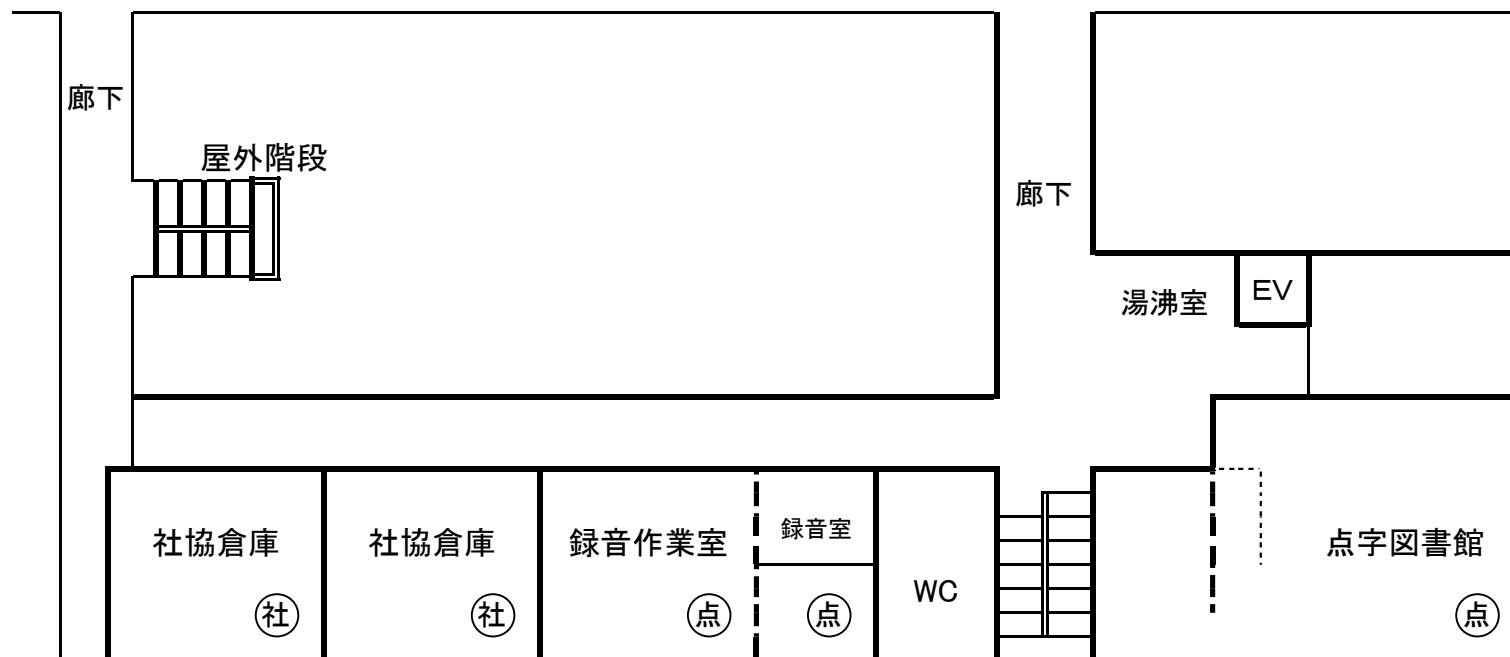
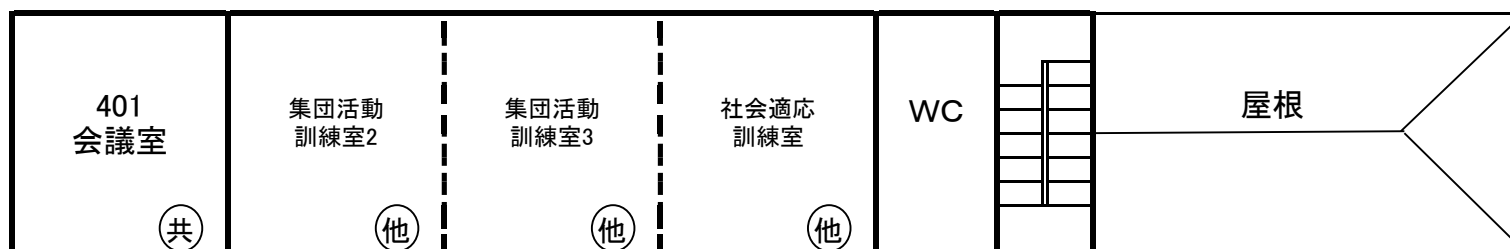
(身障センター利用団体)

(身) 身体障害者福祉センター

(他) その他の福祉事業

(点) 点字図書館

桐生市総合福祉センター 4階平面図面



(共) 共有スペース

(社) 社会福祉協議会

(身) 身体障害者福祉センター

(他) その他の福祉事業

(点) 点字図書館