

別添1

名古屋市老人福祉センター(福祉会館)  
管 理 業 務 の 仕 様 書

名古屋市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課

## 目 次

I 総括	
1 総括	1
2 法令・規則等の遵守	1
II 運営体制	
3 職員配置基準	2
4 利用の許可に関する事務	2
5 禁止行為等	2
6 近隣地域との関係	3
III 事業	
7 事業の実施基準	3
8 指定管理者が市と別途委託契約を締結して実施する事業	4
9 事業実施にかかる留意事項	5
IV 施設管理	
10 管理する施設の範囲	5
11 施設の改築、改修期間中の業務等、及び改築等の予定	6
12 保守管理	6
13 環境維持管理	9
14 修繕	10
15 目的外使用許可	11
16 駐車場	11
V 会計管理	
17 経理	11
18 光熱水道費等	11
19 児童館併設館における経費按分	12
20 備品	12
VI 安全管理	
21 災害・事故への対応	13
22 福祉避難所等の開設・管理	14
23 消防	14
24 防犯	14
25 管理用カメラの管理、運用	14

26	勤務時間外の施設管理	15
27	保険	15
VII 情報管理		
28	情報の保護	15
29	情報の公開	15
VIII 苦情処理		
30	苦情解決	15
IX その他の管理業務等		
31	規程及び帳簿の整備	16
32	書類の保存	16
33	事業計画書等	16
34	事業報告書等	16
35	事業評価等	17
36	広報等	17
37	情報提供	18
38	業務の引継ぎ等	18
X その他		
39	妨害又は不当要求に対する届出義務	18
40	市の施策への協力	18
41	環境配慮の取組み	18
42	障害者差別解消	18
43	地元中小企業等の活用	19
44	仕様書の改定	19
45	協議	19
	障害者差別解消に関する特記仕様書	20
<b>参考資料</b>		
	・平成 29 年度 福社会館事業実績	21

## I 総括

### 1 総括

名古屋市老人福祉センター（以下「福祉会館」という。）における指定管理者が行う管理業務の内容及び基準の詳細は、この仕様書によるものとし、管理業務に関する費用は、市が負担する旨の記述があるもの以外は、指定管理者が負担すること。

### 2 法令・規則等の遵守

福祉会館の管理運営にあたっては、本仕様書のほか、次に掲げる法令・規定等を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）
- (4) 老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について（昭和52年社老48 厚生省社会局長通知）
- (5) 名古屋市老人福祉施設条例（昭和38年名古屋市条例第71号）
- (6) 名古屋市老人福祉施設条例施行細則（昭和41年名古屋市規則第35号。以下「規則」という。）
- (7) 名古屋市福祉会館管理運営要綱（平成18年4月1日施行。以下「管理運営要綱」という。）
- (8) 名古屋市高齢者福祉電話相談活動要領
- (9) 名古屋市福祉会館認知症予防事業実施要領
- (10) 名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）
- (11) 名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）
- (12) 名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）
- (13) 公衆浴場法（昭和23年法律第139号）
- (14) 名古屋市公衆浴場法施行細則（昭和35年名古屋市規則第24号）
- (15) 公衆浴場における衛生等管理要領等の改正について（平成15年厚生労働省健康局長通知）
- (16) レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針（平成15年厚生労働省告示第264号）
- (17) 労働基準法を始めとする労働関係法規
- (18) 消防法等施設管理関係法規
- (19) 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）
- (20) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領
- (21) 指定管理者、PFI事業者及び委託業者に係る環境配慮の取組要領

## II 運営体制

### 3 職員配置基準

#### (1) 館長 1名

- ・施設の管理責任者として、館長を1名配置すること。館長は、専ら当該施設の職務に従事する常勤の者でなければならない。但し、福社会館と児童館の事務室が共用である併設施設（高岳・瑞穂・熱田）については、福社会館長と児童館長の兼務を可能とする。また、中川福社会館の館長については、老人いこいの家の管理責任者の業務を兼ねることができるものとする。
- ・館長には、高齢者福祉に理解があり、施設管理等についての豊富な実務経験とサービス水準の維持・向上への意欲を有するとともに、利用者からの苦情等に対する迅速かつ丁寧な対応と施設の職員に対する的確な指揮監督についての能力を有する者を配置すること。

#### (2) その他施設の運営に必要な人員

- ・接遇や経理事務等の能力を有し、管理業務を適正に行える者を配置し、施設の管理運営が確実に実行される体制とすること。
- ・入浴事業の実施に際して、職員は男女が配置されることが望ましく、また高齢者が専ら使用する施設であることから、利用者の体調の急変や、施設内での事故等緊急時に対応できるよう必要な体制を整えること。

#### (3) 勤務体制等

- ・施設の管理運営に支障がないように定めること。利用時間帯の勤務者数は、2名以上を原則とする。
- ・職員の資質向上のために必要な研修の機会を確保すること。

### 4 利用の許可に関する事務

管理運営要綱第5条に定める利用許可の手続きにより、常に利用者の状況把握を行うこと。また、1名以上の職員を出入口が視認できる場所に配置し、来館者の出入りに留意するとともに、不審者の侵入の予防に努めること。

### 5 禁止行為等

#### (1) 再委託の禁止

管理業務の全部又は一部を第三者に再委託し、又は第三者に行わせることはできない。但し、清掃業務、警備業務、特殊な機械器具等の保守及び点検並びに市と協議の上行わせる業務を除く。

#### (2) その他の禁止行為

指定管理者及び指定管理者から業務の委託を受けた者は、施設内及び周辺で、政治的・宗教的活動、寄附金の募集及び営利活動を行ってはならない。個別の事例については、次表を参考とすること。

事例	対応
施設内及び周辺で指定管理者その他の事業者の商品の販売・宣伝をする	不可。
施設内及び印刷物に指定管理者名を表示する	可。但し、広告にあたる表現は不可
利用者を対象としてアンケート調査を行う	管理運営に資するものに限り可。 但し、アンケートの情報を施設運営以外のことに転用することは不可。
指定管理者として受けた寄附金を福祉会館運営費に充当する	可。但し、寄附金を募ることは不可。
施設内で外部の者を含めて会議、打合せを行う	管理運営に資するものに限り可。

### (3) 法人又は団体事務局との関係

福祉会館の土地、建物及びその附属設備、工作物、備品その他付随する一切のものは、福祉会館の設置目的のために使用するものとし、事前に許可を得た場合を除いて、法人又は団体の事務所として使用してはならない。また、職員は勤務する時間帯において施設管理業務に専念しなければならない。

## 6 近隣地域との関係

日頃から近隣地域や施設等との良好な関係を築き、非常時における連絡・協力体制の構築に努めるとともに、必要に応じて事業などの連携をとること。

## Ⅲ 事業

### 7 事業の実施基準

#### (1) 相談事業（生活相談・健康相談）

- ・ 高齢者の日常生活上の悩みや困りごとに対応するとともに福祉に関する情報の提供を行うために生活相談を実施すること。
- ・ 生活相談は利用者の申し出があった場合、適宜実施すること。
- ・ 健康維持や疾病予防についての指導、助言を行うために健康相談を実施すること。
- ・ 健康相談は月に1回以上実施すること。

#### (2) 教養の向上及びレクリエーション等に関する事業

- ・ 教養の向上、健康増進のための講座やレクリエーションに関する事業を実施すること。定例で開催する講座は8種類以上とし、1講座につき年12回程度を標準とする。
- ・ 上飯田・天神山・中川・港・守山・緑福祉会館については、地区会館（楠・山

田・富田・南陽・志段味・徳重)において、出張講座として事業を実施すること。回数は年 12 回程度を標準とする。実施にあたっては、開催日時等について、事前に地区会館と調整すること。

- ・ 囲碁、将棋、卓球、ビリヤード、ベビーゴルフなど、現在福社会館で提供している器具や設備等については、引き続き利用に供すること。但し、利用者のニーズを十分に把握した上で、市と協議の上、あり方を見直すことはできるものとする。

### (3) 機能回復訓練

- ・ 運動機能等の維持を図るため、理学療法士等の指導による機能回復訓練を実施すること。回数は月に 1 回以上とする。

### (4) 老人クラブや高齢者の自主活動に対する活動の場の提供等の援助

- ・ 地域の高齢者により組織された地域活動団体や、福社会館利用者による同好会やボランティアグループ等が活動場所を希望する場合に、福社会館の各室を提供する。
- ・ 提供方法については、従前からの取扱経過を踏まえ、慎重に取り扱い、平等な利用が確保されるよう配慮すること。

### (5) 入浴事業

- ・ 入浴事業は、月曜日から土曜日の午後に実施する。
- ・ 実施時間は、原則として午後 1 時から 3 時までの間で指定管理者が定めるものとし、男性、女性それぞれ原則 1 時間とする。
- ・ 浴場の設置者は名古屋市であり、指定管理者は館長を管理責任者として浴場運営を管理する。管理責任者に変更のあるときは速やかに市へ報告すること。
- ・ 公衆浴場に関する法令や通知等の規定を遵守し、適切な衛生管理を行うこと。

### (6) 電話相談事業

- ・ ひとり暮らし高齢者等宅へ、ボランティアによる相談員が原則週 2 回以上定期的に電話をかけ、安否の確認と相談に応じる電話相談活動を実施する。
- ・ 実施にあたっては、別添「名古屋市高齢者福祉電話相談活動要領」に基づき行うこととする。

## 8 指定管理者が市と別途委託契約を締結して実施する事業

- ・ 名古屋市福社会館認知症予防事業を実施する。
- ・ 別添「名古屋市福社会館認知症予防事業実施要領」に基づいて実施すること。
- ・ 本事業にかかる経費については指定管理料に含めず、指定管理者と別途委託契約を締結して実施することとする。

## 9 事業実施にかかる留意事項

### (1) 事業実施の委託

- ・ 相談事業や講座等の事業は、その一部を、専門性を有する外部講師や団体等に委託して実施することができる。
- ・ 但し、福社会館の主催事業と位置づけた上で、専ら第三者が行う事業に活動場所を提供することはできない。

### (2) 事業継続性

- ・ 従前から継続的に行われている事業を廃止、縮小又は変更しようとするときは、講師等と十分な意見調整を行うとともに、利用者のニーズを詳細に把握した上で、取扱いを判断することとし、混乱をきたさないよう慎重に取り扱うこととし、事前に市に協議すること。

### (3) 講師等謝礼単価

- ・ 講師等謝礼については、従前からの取り扱いと著しく整合性を欠くことのないよう、講師等との意見調整を図ること。参考として、現行の主な取り扱いは次表に掲げるとおり。

#### 【参考】

単 価	一般：5,000～9,500円／回※ 理学療法士：10,400円／回 ※時間や講座回数、職種等により個別に単価を設定している場合がある。
嘱託医師	21,400円／回
ボランティア	交通費相当額として400～1,000円程度／日

### (4) 利用者の実費負担

- ・ 講座にかかる材料費等の実費相当額を利用者から徴収する場合には、施設会計とは明確に区分して取り扱うものとし、指定管理者の収入としてはならない。
- ・ 当該現金類の取り扱いについては、市と協議の上、管理に関する規程を定め、出納簿等によりその収支状況を明らかにすること。
- ・ 講座ごとに精算を行い、年度終了時又は利用者から開示を求められた時には、収支状況等を速やかに開示するものとする。

## IV 施設管理

### 10 管理する施設の範囲

指定管理者が管理する施設の範囲は次のとおりとする。なお、児童館及び保育園と共有する施設については、あらかじめ管理分担を設定し、間断なく管理されるよう取り扱うこと。

ア 福社会館の土地、建物及びその附属設備並びに工作物



- イ 福社会館と併設又は統合されている児童館又は保育園が所管し、福社会館においても使用する土地、建物及びその附属設備並びに工作物
- ウ 市が締結した契約、協定若しくは覚書等により、福社会館において管理使用することとされている土地、建物及びその附属設備並びに工作物

なお、ウに該当する施設は以下のとおり。

八事	土地	宗教法人興正寺との契約により令和3年11月まで無償貸与を受けている。 令和3年11月までに新たな場所での運営を開始予定
港	土地	管理区分の一部に、都市公園（寛政公園）の敷地があり、協定書により福社会館・児童館と一体管理することとされている。

## 11 施設の改築、改修期間中の業務等、及び改築等の予定

### (1) 福社会館・児童館の改築・改修等について

今後改築、改修となる場合があります。その場合には、その都度協議を実施し、決定することとします。

### (2) 改修中に代替施設において運営が可能な場合

その都度業務内容について協議を実施し、決定することとする。

### (3) 改修中に代替施設における運営継続ができない場合

改築、改修期間中は代替施設での運営を前提とするが、継続できなかった場合の業務内容については、以下のとおりとする。

ア 利用受付業務（福社会館）

イ 改修工事立会補助

ウ 施設運営再開のための備品等の整備・管理

エ 施設の保守管理業務

オ 広報宣伝業務

カ 関係諸機関との連携・調整業務

キ その他必要な業務

※ 上記業務を遂行するための配置の基準として、少なくとも館長及び専任職員各1名以上を配置することとします。

### (4) 指定管理料の取り扱いについて

(2)、(3)どちらの場合においても、年度協定を結ぶ際に、市と指定管理者の間で協議するものとします。

## 12 保守管理

### (1) 建物の保守管理

施設の構造、建築材その他の箇所について、剥離、損耗、滅失等により機能や安全性、美観を損なうことがないように日常的に点検を行うとともに、これらのことが確認された場合は速やかに安全確保及び修繕を行うこと。

(2) 設備等の保守管理の基準

施設を適切に運営するため、日常的に設備等の保守管理を行うとともに、法定点検及び自主点検等を行い、その性能を維持すること。主な点検項目は次表のとおり。これらの業務に付随して必要となる補修についても、原則として指定管理者の負担において実施するものとする。

区 分	消防設備点検	防火対象物定期点検報告	特殊建築物定期点検（敷地・構造）※3	特殊建築物定期点検（建築設備）※3	エレベーター保守点検（定期検査）	エレベーター保守点検（定期点検）	自動扉保守点検	貯水槽清掃・消毒、水質検査、給水設備点検	空調機器保守点検	自家用電気工作物保安管理	ボイラー保守点検	浴場検査（レジオネラ属菌の検査）
	6か月に1回	年1回	3年に1回（令和2年度実施）	年1回	年1回	月1回程度	年1回以上	年1回以上	年4回以上（浴暖房開始期・運用中）	通年	年1回以上	年1回以上
都	※1		※1	※1			○	○	○		○	○
高岳	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○
上飯田	○		○	○	○	○	○	○	○		○	○
天神山	○		○	○			○		○		○	○
名楽	※2	○	○ ※4	○ ※4	○ ※4	○ ※4	○ ※4	○ ※4	○ ※4	○ ※4		○
前津	○		○	○			○	○	○		○	○
八事	○		○	○			○	○	○		○	○
瑞穂	○	○	○	○			○		○	○		○
熱田	○		○	○	○	○	○		○			○
中川	○		○	○			○		○		○	○
港	○		○	○			○		○			○
笠寺	○		○	○			○		○		○	○
守山	○		○	○			○		○			○
緑	○		○	○			○		○		○	○
名東	○		○	○			○		○		○	○
天白	○		○	○			○		○		○	○

- ※1 都福社会館の消防設備点検及び特殊建築物定期点検については、市が契約し、経費を負担するものとし、指定管理料に含まない。
- ※2 名楽福社会館の消防設備点検については、市が契約し、経費を負担するものとし、指定管理料に含まない。
- ※3 特殊建築物定期点検は、「市設建築物の定期点検指針（名古屋市住宅都市局営繕部企画保全課）」に準じて実施するものとし、結果を市へ報告すること。
- ※3 特殊建築物定期点検（敷地・構造）については、2年度に実施が必要。
- ※4 名楽福社会館の各点検について、複合施設の庁舎管理委託に含むものは市が一括して契約する。指定管理者は、併設施設と按分した経費を負担する。
- ※ 改築その他の事由により変更があった場合は、別途協議するものとする。

- (3) 児童館併設館において児童館と共同で管理する建物・設備にかかる経費按分
- ・ 市建物台帳に登載された延床面積の按分による。但し、自動扉保守点検、ボイラー保守点検及び浴場検査については、福社会館の全額負担とする（高岳・瑞穂の自動扉保守点検は児童館と按分）。
  - ・ 複数の棟で構成される施設において、一の棟の保守管理にかかる経費は、当該建物の延床面積の按分による。
  - ・ 高岳福社会館については、児童館、東区在宅サービスセンター（社会福祉法人名古屋市東区社会福祉協議会）との3者による延床面積按分とする。
  - ・ 上表に記載のない業務については、市との協議による。

## 13 環境維持管理

### (1) 清掃等

- ・ 施設を常に清潔で快適な状態に保つため、清掃、換気、室温管理等を適切に行うこと。
- ・ 施設の美観及び安全性を維持するため、室内においては常に整理整頓を心がけるとともに、室内装飾等により快適で楽しい施設づくりに努めること。

### (2) 廃棄物

- ・ 廃棄物の排出量を極力少なくするよう資源の再利用やリサイクルに努めること。
- ・ 廃棄物の分別を徹底し、処分業者に適切に回収させること。
- ・ 利用者にはごみの持ち帰りについて協力を求め又は指導すること。

### (3) 揮発性有機化合物等の使用

- ・ アレルギーの原因物質となる、揮発性有機化合物等の使用については十分配慮すること。

### (4) 禁煙・分煙

- ・ 建物内全面禁煙とする。

- ・利用者に対し、受動喫煙防止の趣旨をPRし、理解を得るよう努めるとともに、建物外（敷地内）に喫煙箇所を設ける場合は、他の利用者への影響を十分考慮し、喫煙可能区域を明確に表示して、周知を図ること。  
なお、健康増進法一部改正により、喫煙場所について影響を受ける館においては、市の方針に則り、協議の上、措置を決定することとする。
- ・児童館併設館においては、子どもをはじめ、他の利用者に影響を与えないよう特に配慮すること。

(5) 清掃等の業務基準

設備の点検等業務	基準
日常清掃	毎開館日
定期清掃（専門の業者によるワックス清掃等）	年2回以上
窓ガラス清掃	年1回以上
樹木剪定 ※	年1回以上
樹木病虫害駆除【港】 ※	年1回以上
汚雑排水枡清掃【港】 ※	年1回以上

※児童館併設館における経費按分は、施設ごとに均等に負担するものとする。

## 14 修繕

(1) 大規模修繕

- ・次に掲げる修繕（以下「大規模修繕等」という。）を必要とする場合は、事前に市と協議を行い、原則として、市は工事費を予算化した上で直接執行するものとする。
  - ア 1件250万円を超える大規模修繕費
  - イ 原形を変えずる修繕及び模様替等
- ・なおこれによらず、指定管理者は、その負担により大規模修繕等を行うことができる。この場合、事前に市と協議するものとし、指定期間終了の際、市が必要とする場合は、指定管理者の負担において原状又は市が指定する状態まで復元すること。

(2) 小規模修繕

- ・前号によらない修繕は小規模修繕とし、指定管理者の負担により施工することとする。但し、1件60万円以上の修繕を行おうとする場合は、市に事前に協議すること。
- ・小規模修繕にかかる指定管理料は概算払いとする。毎年度末に事業報告及び精算を行い、不用額を生じた場合は市に返納するものとする。但し、不足額については、事前に市の承認を得た場合を除き補てんされない。

(3) 児童館併設館において児童館と共同で管理する建物・設備等にかかる経費按分

- ア 建物及び設備にかかる修繕 延床面積により按分

イ 敷地及び外構にかかる修繕	施設ごとに均等に負担
ウ その他	事項ごとに市と協議

## 15 目的外使用許可等

- ・ 市が名古屋市財産条例（平成15年名古屋市条例第56号）の規定に基づき、施設内及び敷地の一部について、公共設備等の設置のため第三者に対し行政財産の目的外使用許可又は貸付けを行う場合には、申請者との調整や申請書類の徴取等、必要な協力を行うこと。
- ・ 当該目的外使用許可等により、電気料金等が発生する場合は、指定管理者が負担の上、市の算定する実費相当額を使用者から徴収すること。
- ・ 現在の行政財産目的外使用許可等の状況は以下のとおり。

高岳	市交通局（地下鉄エレベーター用地）
上飯田	NTT（支柱）
瑞穂	中部電力（支線）、自動販売機（飲料）の設置
中川	自動販売機（飲料）の設置
港	東邦ガス（ガスガバナー）、中部電力（電柱・支線）、NTT（電柱）
笠寺	自動販売機（飲料）の設置
緑	自動販売機（飲料）の設置
名東	自動販売機（飲料）の設置
天白	NTT（公衆電話）

## 16 駐車場

- ・ 利用者に対しては公共交通機関の利用について理解を求めること。敷地内の空きスペース等に利用者の駐車を認める場合は、利用条件等を明らかにし、場内における事故や混乱が生じないように十分に配慮すること。
- ・ 職員は、徒歩、自転車又は公共交通機関により通勤するよう努めるものとする。やむを得ず自家用車で通勤する場合には、施設の敷地外に駐車場を確保することとし、敷地内に駐車してはならない。

## V 会計管理

### 17 経理

管理業務に関する一切の収入（但し、利用者の実費負担（9(4)）を除く。）を歳入とし、一切の支出を歳出とする予算を編成し、指定管理者の経理規程に従って適切に執行すること。

### 18 光熱水道費等

- (1) 光熱水道費及び電話料金については、指定管理者が負担し、支払うものとする。

## (2) 児童館併設館における経費按分

### ① 高岳以外

光熱水道費・電話料	按分率 (%)	
	福祉会館	児童館
電気使用料	50	50
ガス使用料	70	30
上下水道使用料	80	20
電話使用料（共同で使用するFAX回線）	50	50

- ・子メーターの設置により使用量による按分が可能なものは、各館で負担。
- ・個別に請求される港福祉会館ビリヤード室、緑福祉会館将棋室の電気使用料については、福祉会館で負担。

### ② 高岳

光熱水道費・電話料		按分率 (%)		
		福祉会館	児童館	東区在宅サービスセンター
電気使用料		50	50	使用量により 按分
ガス使用料	浴室	100	0	
	その他	50	50	
上下水道使用料	浴室	100	0	
	ボランティア室	0	100	
	その他	50	50	
電話使用料（共同で使用するFAX回線）		50	50	

- ・東区在宅サービスセンターと福祉会館・児童館の間については、子メーターの設置により使用量による按分が可能。但し、電気及びガスの基本使用料については、施設ごとに均等に負担する。
- ・表中の按分率は、福祉会館と児童館の按分率。

## 19 児童館併設館における経費按分

- ・「11 保守管理業務 (3)」、「12 環境維持管理 (5)」、「13 修繕 (3)」「17 光熱水道費等 (2)」を参照のこと。

## 20 備品

### (1) 備品の管理

- ・市は、業務の遂行に必要な備品（名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第5号）第132条第1項第1号に定める備品）を指定管理者に無償で貸与する。
- ・市が貸与する備品は、協定書において定める。
- ・備品の貸与をうけたときは、市に預り証を提出し、協定書に定める「貸付備品の管理に関する事務取扱要項」にもとづき適切に管理するものとする。

### (2) 備品の帰属

- ・ 備品は、原則として指定管理者において購入及び管理を行う。現にある備品を更新する場合は、現にある備品を廃棄すると同時に、購入した備品を市に寄附するものとする。
- ・ その他の場合は、指定期間終了時に市と協議し、指定管理者の責任で撤去するか、市に引き継ぐかを決定するものとする。

## VI 安全管理

### 21 災害・事故への対応

#### (1) 予防

- ・ 防災・災害対応マニュアル及び事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練等を実施すること。
- ・ 市や警察署、消防署、医療機関等の関係機関（以下「関係機関」という。）との情報交換を密にし、日頃から連絡・協力体制を構築すること。
- ・ 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所の把握を行い、危険の除去又は軽減を図ること。
- ・ 応急手当に必要な医薬品を常備しておくこと。AED（自動体外式除細動器）を設置し、適切に取り扱うために必要な知識・技能を職員に修得させること。

#### (2) 災害発生時

- ・ 災害の発生又は発生する恐れがある場合、迅速に職員体制（非常配備体制）を確立し、利用者の安全確保、避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。具体的には、名古屋市地域防災計画に基づく本市の第3非常配備もしくは第4非常配備にかかる事象が発生した場合、別添「福祉会館における災害発生時の職員体制（非常配備体制）の基準」の対応を取ること。
- ・ 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

#### (3) 事故発生時

- ・ 事故が発生した場合、利用者の安心安全を第一に、応急措置、救急搬送等迅速な対応を行うとともに、被害拡大や二次災害の防止を図ること。
- ・ 状況に応じて、速やかに、市や関係機関、利用者の親族に連絡すること。
- ・ 事故原因を究明して再発防止措置を講じるとともに、市に事故報告書を提出すること。
- ・ 必要に応じて本人への見舞いや親族等への対応を行うこと。

- (4) 市は、利用者の安全を確保するとともに、適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じることがある。



## 22 福祉避難所等の開設・管理

- ・ 名古屋市地域防災計画に基づき、福社会館（都を除く。）は福祉避難所として指定されていることから、指定管理者は、市と福祉避難所の指定に関する協定を締結し、大規模な災害が発生した場合には、市の要請により福祉避難所を開設するとともに、その管理を行うものとする。福祉避難所の主な事業内容は以下のとおり（必要経費は実費を市が負担する）。詳細は別添資料を参照のこと。
  - ア 区災害対策本部からの要請により福祉避難所を設置、維持及び管理する（夜間の宿直を含め職員1人以上の配置）。  
（以下イ～エは個々の事業所の状況に応じて事前に取り決める）
  - イ 被災した要援護者を福祉避難所へ移送する（協力できる範囲で）。
  - ウ 被災した要援護者や家族からの相談や、要援護者が福祉・保健医療サービスを受けるための関係機関への連絡調整等を行う。
  - エ 食事の提供や生活必需品の支給を行う。
- ・ なお、都福社会館については建物の構造上、当分の間指定の予定はないが、災害発生時の状況によっては、事後的に指定避難所等として指定されることがあるなど、随時、当該施設に災害応急活動への協力を求める可能性があるため、指定避難所等の運営等に準ずるなどして、それに協力するよう努めること。

## 23 消防

- ・ 消防法（昭和23年法律第186号）の規定に基づき、防火管理者の選任・届出、消防計画の策定・届出、消火・通報及び避難にかかる訓練、消防設備の点検整備、その他防火管理上必要な業務を行うこと。
- ・ 防火管理者は、館長とすること。館長の職にある者が消防法施行令（昭和36年政令第37号）第3条に定める防火管理者の資格要件に該当しない場合は、速やかに防火管理講習を受講するなどにより資格要件を満たすよう努めること。

## 24 防犯

- ・ 防犯対策についてのマニュアルを定め、盗難や不審者等による不法侵入等の予防措置を講じるとともに、緊急時の対応について職員に周知徹底を図ること。
- ・ 盗難や不法侵入が発生した場合は、速やかに警察に届けるとともに、市に報告すること。
- ・ 個人情報に記載されている書類及び記録媒体は、施錠できる所など管理上安全な場所に保管すること。パソコン等は個人情報等を内蔵ディスクに保存しないとともに、ワイヤー等で固定する、パスワードで管理するなどの措置を講じて情報の流出を予防すること。

## 25 管理用カメラの管理、運用

事故の防止、犯罪の防止等を目的として、特定の場所に継続的に設置され、かつ特定の個人を識別できる画像を撮影し記録する機能を有するものの設置及び運用に

については、「名古屋市が設置する施設管理等の用に供するカメラに係る個人情報の保護に関する指針」（平成19年9月10日施行）の趣旨に従い実施するものとする。

## 26 勤務時間外の施設管理

- ・ 閉館後の消火・消灯及び施錠等の確認を徹底すること。
- ・ 職員の勤務時間外においても、適切な方法をもって施設を維持管理すること。
- ・ 次に掲げる業務を行わせるため、地域住民等の中から指定管理者が適任と認める者に依頼し、施設管理協力員を設置することができるものとする。
  - ア 施設の鍵の保管
  - イ 施設に震災、風水害、火災及び盗難等非常事態が発生した場合応急措置
  - ウ その他施設、設備の管理に協力するために必要な事項

## 27 保険

損害賠償責任等の履行確保のため、損害賠償責任保険等必要な保険に加入すること。

# VII 情報管理

## 28 情報の保護

- ・ 指定管理者には、名古屋市情報あんしん条例第12条の規定及び名古屋市個人情報保護条例第64条第2項の規定により、情報の保護及び管理のために必要な措置を講ずる義務が課せられる。その具体的内容である情報の保護及び管理、情報漏えい時の公表、個人情報の開示等に関する事項については、協定書に定める「情報取扱注意項目」を遵守すること。
- ・ 情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、情報の保護及び管理について、職員に周知徹底を図ること。
- ・ 特に個人情報の取扱いについては、個人情報保護のための規程を設けること。策定にあたっては、市と協議すること。

## 29 情報の公開

- ・ 名古屋市情報公開条例第37条の2の規定により、指定管理者は、施設の管理運営に関する情報公開を行うために必要な措置を講じるよう努めることとされている。
- ・ 指定管理者の情報公開の推進に関する要綱にもとづき、情報公開に関する規程を設けること。策定にあたっては、市と協議すること。

# VIII 苦情処理

## 30 苦情解決

- ・ 利用者からの苦情解決のため、苦情対応についてのマニュアル等を定め、これに基づいて、迅速かつ適切な対応に努めること。
- ・ 苦情解決への助言を得るため、第三者委員を置くこと。

## **Ⅷ その他の管理業務等**

### **31 規程及び帳簿の整備**

労働関係法や消防法等の関係法令、法人関係規定等に基づき、施設運営に必要な就業規則、経理規程等の規程を整備するとともに、必要な帳簿を作成し保管すること。非法人で該当する書類がない場合にあつては、これに準ずるものとする。

### **32 書類の保存**

指定管理にかかる経理関係書類は、指定管理期間終了後5年間保存すること。

### **33 事業計画書等**

次年度の事業計画書及び収支予算書を、市が指定する期日までに、市が指定する書式により提出すること。作成にあたっては市と調整を図ること。

### **34 事業報告書等**

#### **(1) 日報・月報**

利用状況及び苦情受付の状況を記録・保管し、毎月指定する期日までに、市が指定する書式により市に報告すること。

#### **(2) 利用者の集計**

利用者の集計は以下により行うこと。なお、1人の利用者が、1日に1つの区分において複数回利用した場合は、1人として数えるものとする。

ア 個人利用：入浴、卓球、囲碁、将棋など個人として自主的な活動のために施設を利用した人数（利用証の提示を受けた人数から、団体利用の人数を差し引いた人数）

イ 団体利用：老人クラブなど高齢者の団体が自主活動のために施設の一部を専用利用した人数（団体利用願に記載された申し出の人数）

ウ 相談事業の実施件数：生活相談、健康相談等相談事業を提供した人数

エ 講座等の参加者数及び実施回数：講座等に参加した人数及び講座等を実施した回数

オ 入浴事業利用者数：入浴事業を利用した人数

#### **(3) 事業報告書**

前年度の事業報告書（規則第22条の6）を、毎年度5月末日までに、市が指定する書式により提出すること。事業報告書は、非公開情報を除き公表の対象となる。

#### **(4) 随時の報告**

以下の事由が生じた場合には、随時、市へ報告すること。

- ア 施設において事故が生じた場合
- イ 施設又は備品が滅失又は毀損した場合
- ウ 指定管理者の定款等に変更があった場合
- エ 人員の配置、勤務形態等の変更があった場合
- オ 施設長や主な職員に変更があった場合
- カ 事業計画の重要な部分を変更する場合
- キ その他市の指示する事項

## 35 事業評価等

### (1) 利用者満足度調査

年1回以上定期的に、アンケート等適切な方法により利用者満足度調査を行い、管理運営の改善点を把握し、以後の事業実施に反映するよう努めること。実施にあたっては事前に市と調整を図り、調査結果について市に報告すること。

### (2) 管理運営状況の点検・評価

市が別途指示する内容で、毎年度管理運営状況の点検、報告及び調査を行うこと。その内容をもとに、市は点検・評価を行い、評価結果について公表するとともに、次期指定管理者の選定に評価結果を活用する。

### (3) 検査等

管理業務の適正な実施を確保するため、市は、必要に応じて、施設又は指定管理者の事務局に対する実地検査を行う。また、施設設置者である市の事務を監査するのに必要な範囲で、指定管理者が調査の対象となることがある。この際、必要な書類の提出又は開示、職員による説明等を求められた場合は、これに対応するとともに、是正指示等があった場合には、速やかに改善等の措置をとること。

### (4) 市監査委員等による監査

地方自治法の規定に基づき、公の施設の管理運営業務に係る出納その他の事務の執行について、市監査委員、包括外部監査人又は個別外部監査人による監査の実施が決定された場合には、当該監査に誠実に対応し、また、監査結果に指摘事項等があった場合には、速やかに改善等の措置をとること。

## 36 広報等

- ・ 広報なごや、その他市の発行する広報媒体を使用して管理運営業務に関する広報を行うことができる。この場合、事前に市と調整すること。
- ・ そのほか、ホームページの運営等により、事業の周知・広報に努めること。
- ・ 学校機関等からの実習生、研修生、視察・見学者、報道機関による取材等については、可能な限り積極的に受け入れるものとする。

### 37 情報提供

福祉会館事業のほか、福祉会館の設置目的にかなう各種事業の案内等を施設内に掲示又は設置して、利用者への情報提供に努めること。但し、政治的・宗教的活動又は営利活動を目的とする内容若しくは市が不相当と認める内容の案内等については置くことができない。

### 38 業務の引継ぎ等

- ・ 市が次期指定管理者を選定する際には、市の求めに応じ、現地説明や資料提供等、必要な協力を行うこと。
- ・ 次期指定管理者が円滑にかつ支障なく業務を遂行できるよう、次期指定管理者との間で確実な引継ぎ業務を実施すること。引継ぎに要する経費は、次期指定管理者及び現指定管理者においてそれぞれ負担すること。

## X その他

### 39 妨害又は不当要求に対する届出義務

指定管理業務の履行にあたって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不当な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態度若しくは程度が社会的に正当と認められないものをいう。）を受けた場合は、遅滞なく市へ報告すること。

### 40 市の施策への協力

- ・ 市が行う各種施策にかかる調査やイベント、キャンペーン等に対して協力すること。
- ・ 市が名古屋市健康福祉局広告掲載要綱にもとづいて行う福祉会館を利用した広告掲出に対して協力すること。

### 41 環境配慮の取組み

「名古屋市役所環境行動計画2030」に基づき、公共交通機関の利用、エコドライブの実践、大気・水環境の保全、廃棄物の発生抑制・資源化、生物多様性の保全、緑化の推進、節水、温室効果ガス排出量削減等の環境配慮の取組みに努めること。

### 42 障害者差別解消

この契約による事務の処理の委託を受けた者は、この契約による事務を処理するに当たり、障害のある方に対して、別記「障害者差別解消に関する特記仕様書」に則った対応を行わなければならない。

#### **43 地元中小企業等の活用**

業務を委託して実施する場合や、必要な物品の購入にあたっては、特別な理由がない限り、地元中小企業、ISO取得事業者、就労支援施設、シルバー人材センター又は母子・父子福祉団体等との取引について配慮すること。

#### **44 仕様書の改定**

協定の履行期間中にやむを得ない事情によってこの仕様書の内容変更の必要が生じた場合は、市と協議のうえで決定するものとする。

#### **45 協議**

この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に疑義の生じた事項は、市と協議のうえで決定する。協議が調わないときは、市の指示に従うものとする。

## 障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

第1条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）及び愛知県障害者差別解消推進条例（平成27年愛知県条例第56号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成28年1月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

第2条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

平成29年度 福社会館事業実績

館名	利用者数				利用証発行数			講座		健康相談		生活相談		機能回復訓練		入浴	
	団体利用	個人利用	計	1日平均	新規	更新	計	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数
都	8,048	32,016	40,064	137	329	974	1,303	282	4,416	12	124	8	8	33	1,214	278	5,241
高岳	16,068	60,830	76,898	263	157	1,247	1,404	185	8,160	12	107	4	4	157	4,706	279	12,734
上飯田	26,669	48,505	75,174	257	282	1,171	1,453	517	11,354	23	135	10	84	152	6,825	280	7,674
天神山	18,958	29,932	48,890	167	357	1,165	1,522	314	6,449	21	78	51	51	90	4,038	277	9,906
名楽	16,223	74,668	90,891	311	432	1,256	1,688	268	5,871	24	94	50	50	59	1,193	277	14,399
前津	12,583	35,359	47,942	164	136	455	591	298	10,171	19	272	2	2	138	6,341	278	4,779
八事	9,082	26,798	35,880	123	181	688	869	302	6,937	12	62	0	0	107	2,978	281	2,633
瑞穂	13,013	41,198	54,211	186	296	1,038	1,334	214	5,863	46	175	11	57	36	1,109	276	6,029
熱田	9,149	36,277	45,426	156	190	762	952	316	9,945	16	66	12	13	108	4,277	279	7,511
中川	12,577	30,071	42,648	146	259	1,109	1,368	418	11,325	23	124	0	0	10	284	281	5,763
港	4,285	37,328	41,613	143	267	707	974	321	6,164	20	130	2	2	60	1,273	276	7,939
笠寺	18,825	33,802	52,627	180	247	966	1,213	298	9,785	21	100	0	0	48	807	279	4,676
守山	11,939	36,600	48,539	166	411	1,276	1,687	213	4,668	39	58	70	70	98	5,669	281	4,594
緑	7,320	50,900	58,220	199	324	1,421	1,745	324	13,210	41	857	24	24	83	2,362	280	5,385
名東	12,545	31,686	44,231	151	215	778	993	188	5,385	15	59	27	30	99	3,223	280	3,539
天白	7,117	28,717	35,834	123	301	964	1,265	305	7,943	20	129	0	0	123	3,056	257	4,185
計	204,401	634,687	839,088	2,864	4,384	15,977	20,361	4,763	127,646	364	2,570	271	395	1,401	49,355	4,439	106,987