

鳩山町地域包括ケアセンター
(デイサービスセンター)
指定管理者業務水準書

鳩 山 町

目 次

第1	デイサービスセンターの基本方針等.....	1
1	デイサービスセンターの設置目的.....	1
2	施設の概要.....	1
3	利用時間等.....	2
4	指定期間.....	2
5	管理運営に関する基本的事項.....	2
第2	指定管理者が行う業務の範囲等.....	3
1	通所介護・地域密着型通所介護の運営に関する業務.....	3
2	居宅介護支援・介護予防支援の運営に関する業務.....	3
3	医療・在宅療養支援に関する相談に関する業務.....	3
4	医療・介護及びボランティアの研修に関する業務.....	3
5	その他地域包括ケアセンター設置の目的を達成するために必要な事業.....	3
第3	運営管理経費.....	4
第4	施設、人員及び設備の運営に関する業務の基準	4
1	デイサービスセンター運営業務.....	4
2	施設の利用の制限に関する事項.....	4
3	利用料金の設定.....	5
4	緊急時の対応.....	5
第5	施設及び設備の維持管理業務の水準.....	5
1	施設保守管理業務.....	5
2	設備機器の保守管理業務.....	5
3	設備機器の運転操作及び監視業務.....	5
4	清掃業務.....	5
5	修繕等の経費負担区分.....	6
6	施設等整備不備による損害賠償.....	6
第6	運営管理業務の基準.....	7
1	組織及び人員配置.....	7
2	事業評価業務.....	7
3	指定期間終了後の引継ぎ業務.....	7
第7	その他デイサービスセンターの管理運営に必要な業務の基準	7
1	その他の業務.....	7
第8	モニタリング	8
1	モニタリングの方法.....	8
2	業務不履行時の処理.....	8
第9	協定事項.....	9
1	協定の締結.....	9
2	リスク分担.....	9

第 10	その他	11
1	協議	11
2	業務水準書の添付書類	11
別記 1		12

業務水準書は、鳩山町地域包括ケアセンターの一部（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。）の管理運営業務を指定管理者が行うにあたり、鳩山町地域包括ケアセンター条例（平成 29 年 3 月条例第 4 号。以下「条例」という。）に定めるもののほか、鳩山町が指定管理者に要求する管理運営の業務内容及び水準等を示すものである。

第 1 デイサービスセンターの基本方針等

1 デイサービスセンターの設置目的

デイサービスセンターは、高齢者の尊厳の保持と自立生活支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、保健医療サービスや介護保険サービス、福祉サービスなど包括的な支援・サービス体制を構築し、医療と介護の連携を図るとともに、高齢者をはじめとする町民の健康増進および福祉の向上に資することを目的とする。

2 施設の概要

- (1) 施設名称 デイサービスセンター
- (2) 所在地 鳩山町松ヶ丘四丁目1番4号
- (3) 開設年月 平成29年7月
- (4) 規模 建物面積 1,039.81 m²
- (5) 構造 鉄筋コンクリート造＋鉄骨鉄筋コンクリート造一部鉄骨造
- (6) 施設内容
 - ア 会議室
 - イ 研修指導室
 - ウ 控室
 - エ 倉庫
 - オ WC・多目的WC
 - カ 男子更衣室・女子更衣室
 - キ 機械浴室・脱衣室
 - ク 療養事務室・療養用倉庫
 - ケ 個室 10 床
 - コ 共同生活スペース
 - サ 事務室・倉庫
 - シ 在宅療養支援室
 - ス 相談室
 - セ 調理室・休憩室

3 利用時間等

(1) 利用時間及び休館日

開館時間	休館日
午前 8 時 30 分から 午後 5 時 30 分まで	(1) 土曜日、日曜日 (2) 8 月 13 日から 8 月 16 日までの間 (3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの間

※ 1 指定管理者は必要があると認めるときは、町長の承認を得て開館時間の変更又は休館日の指定をすることができる。

4 指定期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日（5年間）

5 管理運営に関する基本的事項

指定管理者は、条例第 3 条第 1 号に定めるデイサービスセンターの管理運営を担うものとし、施設の適正な管理を確保しつつ、できるだけ居宅で能力に応じた日常生活を送れるよう介護と医療の連携したサービスを提供する。

事業の実施においては、高齢者に対して、自立生活の助長や心身の維持、利用者の家族の身体的、精神的な負担の軽減を目的として運営することとし、指定管理者は、デイサービスセンターを管理運営するにあたっては、次の各項目に留意して円滑に実施する。

なお、鳩山町は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行う。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）、介護保険法（平成9年法律第123号）、高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）、健康保険法（大正11年法律第70号）、国民健康保険法（昭和33年法律第192号）、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び条例の内容を十分に理解し、その他関係する法令の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) 公の施設であることを念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体や個人に有利あるいは不利になるような運営をしないこと。
- (3) 緊急時対応、防犯、防火対策について、マニュアルを作成し、職員を指導するとともに、事故・災害等が発生した場合には、速やかに応急処置を講じること。
- (4) 事業計画に基づき、利用者が安全、快適に施設を利用できるよう適切な管理運営を行うこと。
- (5) 高齢者の心身状態を理解し、十分な配慮をするとともに、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- (6) 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。
- (7) ごみの減量やCO₂の削減など、環境に配慮した運営を行うこと。
- (8) 鳩山町と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

第2 指定管理者が行う業務の範囲等

指定管理者が行う業務は、条例第4条第1号に定める次の業務である。なお、指定管理者が業務を一体的に委託することは認めないが、個別業務を他者に委託することは可能とする。ただし、事前に鳩山町の承認を受けなければならない。

1 通所介護・地域密着型通所介護の運営に関する業務

日中、施設での食事、入浴などの日常生活上の支援やレクリエーションを受けるために利用する。

(1) 対象者

要介護者・要支援者と認定された方

(2) 事業内容

通所サービスを利用して外出や社会参加の機会とし、さらに、家族の介護負担を軽減することで在宅生活の継続を図る。

(3) 開館時間等 平日 午前8時30分～午後5時30分

(4) 利用定員 状況を勘案しながら定員18人まで対応できる設備や機能・スペースを確保

2 居宅介護支援・介護予防支援の運営に関する業務

介護を必要とされる方が、自宅で適切にサービスを利用できるように、ケアマネジャーが心身の状況や生活環境、本人・家族の希望等に沿って、ケアプランを作成するなど、ケアプランに位置づけたサービスを提供する事業所等との連絡・調整などを行う。

(1) 開館時間等 平日 午前8時30分～午後5時30分

3 医療・在宅療養支援に関する相談に関する業務

在宅介護と医療連携の推進のため、施設内に常駐する看護師による医療の相談窓口を設置し、医療が必要な要介護者やその家族からの相談に対応して、高齢者の在宅生活を支援する相談員を配置すること。

また、在宅療養の介護指導及び医療処置など退院した方やその家族への支援などを行うこと。

(1) 開館時間 平日 午前8時30分～午後5時30分

4 医療・介護及びボランティアの研修に関する業務

地域包括支援センター及び社会福祉協議会等と連携し、通所介護・地域密着型通所介護の研修を通して、保健医療福祉の連携・協働の重要性について学び、在宅ケアチームに関わる人材の育成に貢献すること。また、近隣医療機関及び介護事業所等の臨床実習等を積極的に受け入れ、医療人や介護従業者等の人材育成においても積極的に関わっていくこと。

5 その他地域包括ケアセンター設置の目的を達成するために必要な事業

第3 運営管理経費

通所介護・地域密着型通所介護、居宅介護支援・介護予防支援については、指定管理者が介護保険法に基づき埼玉県知事または鳩山町長等の指定を受けて事業を行うものとして、その運営管理経費は、指定管理者が支払うものとする。ただし、当該利用者負担及び介護報酬（保険給付）は指定管理者の収入とし、事業運営に係る光熱水費においては、指定管理者の負担とする。

また、デイサービスセンターの管理経費については、原則として、町が保有する設備及び備品の修繕において30万円を超える場合は町が直接実施し、それ以外の指定管理者が有する資産の修繕及び施設の維持に必要な一切の経費は、指定管理者が事業収益等の収入で賄うものとする。なお、指定管理者の従業者の故意又は重大な過失に基づく維持修繕に要する経費は、指定管理者の負担とする。

第4 施設、人員及び設備の運営に関する業務の基準

1 デイサービスセンター運営業務

(1) 地域密着型通所介護の人員基準・設備基準（通所介護は埼玉県指定）

従業員の員数	・生活相談員：1名以上 社会福祉主事任用資格、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、介護支援専門員
	・介護職員：利用者の数が15に対し、提供時間帯を通じて専従で1以上を確保するための必要数（資格がない場合は認知症介護基礎研修受講）
	・看護師：1名以上
	・機能訓練指導員：1名以上
利用定員	・1日18人以下
管理者	・専従常勤（管理上支障がない場合は、事業所または他の事業者の職務に従事できる）
設備・備品等	・サービスを行うのにふさわしい専用の部屋を有するほか、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備・サービス提供に必要な設備と備品等を備える。
	・専用部屋の面積：3㎡に利用定員を乗じた面積以上

(2) 居宅介護支援・介護予防支援の人員基準・設備基準

従業者の員数	・介護支援専門員：常勤換算（営業時間内に配置する員数）方法で1以上
管理者	・専従常勤（管理上支障がない場合は、同一敷地内の他の事業者の職務に従事できる）
	・主任介護支援専門員
設備・備品等	・必要な広さの区画とサービス提供に必要な設備と備品等を備える。（同一敷地内に他の事業所・施設等がある場合は、必要な広さの専用区画だけでもよい）

2 施設の利用の制限に関する事項

サービスの提供にあたって、利用者の体調不良等により通所介護を受けることに適さないと判断したときは、その提供を中止することができる。

3 利用料金の設定

利用料金は、条例第15条第1項に定めるとおりとする。

なお、利用料金を変更する場合は、契約者に対しての説明や、新料金の施行にあたって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

4 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
- (2) デイサービスセンターの利用者、来館者等の急な病気、けが等の緊急時には的確な対応を行うこと。

第5 施設及び設備の維持管理業務の水準

指定管理者は、デイサービスセンターの施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検、保守等の管理業務を行うこと。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、デイサービスセンターを適切に運営するために、日常的に点検を行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれなど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、指定管理者は、施設を安全かつ快適に利用できるよう施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した際には、速やかに鳩山町に連絡すること。

2 設備機器の保守管理業務

- (1) 指定管理者が有する設備機器の法定点検及び初期性能、機能保全のため、外観点検、機能点検、機器作動特性試験、整備業務等を行うこと。
- (2) 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕工事を行うこと。
- (3) 指定管理者が有する設備機器の保守点検業務に要する経費は、指定管理者の負担とする。

3 設備機器の運転操作及び監視業務

設備の適切な運用を図るため、電力、上下用水、ガス等の需給状況を把握すること。

4 清掃業務

良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

ア 日常清掃

清掃の実施頻度等その内容については、指定管理者が施設の利用頻度等に応じて、現行の作業基準を参考にした上で、適切に設定すること。衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。

イ 定期清掃

日常清掃では実施しにくい清掃等を確実に行うため、指定管理者が施設の利用頻度等に応じた定期清掃を行うこと。

ウ 特別清掃

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃のほかに、必要に応じて清掃を実施し、施設の適切な環境衛生、美観の維持に努めること。

5 修繕等の経費負担区分

項目内容		鳩山町	指定管理者
施設の改修、設備の更新		○	
施設・設備・備品の修繕	町保有（30万円を超える場合）	○	
	町保有（30万円未満の場合）		○
	指定管理者保有		○
備品の更新			○

指定管理者の従業者の故意又は重大な過失に基づく維持修繕に要する経費は、指定管理者の負担とする。

6 施設等整備不備による損害賠償

施設・設備の維持管理の不備により利用者の財物等に損害を与えた場合は、原則として指定管理者において賠償すること。

第6 運営管理業務の基準

1 組織及び人員配置

(1) 配置人員等

ア 管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、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、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

イ デイサービスセンター長相当職を1名配置すること。

ウ 職員の勤務体制は施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにする。

(2) 研修等

職員の資質の向上を図るため、研修を実施するとともに施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

2 事業評価業務

指定管理者は、利用者アンケート等によりセルフモニタリングを行い、利用者等の意見や要望を把握し、管理運営に反映させるよう努めること。なお、施設の管理運営に関して自己評価を行い、その結果をまとめ、鳩山町に提出すること。

3 指定期間終了後の引継ぎ業務

(1) 指定管理者は、指定期間終了後、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

(2) 指定期間終了後若しくは指定の取消し等により次期指定管理者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供するものとする。

第7 その他デイサービスセンターの管理運営に必要な業務の基準

1 その他の業務

(1) 個人情報保護義務

指定管理者には、デイサービスセンターの管理運営を行うに当たっては個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報の適正な取扱いの義務が課せられる。個人情報の取扱いの具体的な内容については、鳩山町と指定管理者が締結する協定で定める。

(2) 監査

鳩山町監査委員等が鳩山町の事務を監査するにあたり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、または必要な記録の提出を求められる場合がある。

(3) 業務遂行の準備

指定管理者に指定された後は、自己の責任及び負担において、円滑に業務

を遂行できるように、人的及び物的体制を整えること。

(指定管理者業務期間の前に行う業務)

- ① 協定項目についての鳩山町との協議
- ② 利用料金等の設定（条例第15条第1項以外に定める以外のもの）
- ③ 配置する職員等の確保、職員研修
- ④ 業務等に関する各種規程の作成、協議

(4) 保険への加入

指定管理者は募集要項、仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること。なお、火災保険については鳩山町が加入する。

(5) デイサービスセンター町内関係団体、組織との連携

指定管理者は、デイサービスセンターを管理運営するにあたっては、町内関係団体、組織と必要な連携を図ること。

(6) 法令等の遵守

デイサービスセンターの管理にあたっては、関係法令及び条例等を遵守しなければならない。指定管理期間中、関係法令に改正があった場合は改正された内容を仕様とする。

第8 モニタリング

鳩山町は、施設の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、鳩山町と指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

鳩山町は、指定管理者から提出された業務報告書その他報告等により、指定管理者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されているかについて、履行内容及び報告書等の具体的な内容が要求基準を満たしているかについて確認する。

(2) 随時モニタリング

鳩山町は、必要があると認めるときは指定管理者に対して随時モニタリングを実施する。随時モニタリングは、指定管理者に事前に通知した上で、施設の維持管理、経理の状況に関し指定管理者に説明を求め、または施設内において維持管理の状況を確認することができる。

2 業務不履行時の処理

- (1) 管理運営業務が業務要求水準を満たしていない場合または利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、鳩山町は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。
- (2) 鳩山町は、指定管理者が鳩山町の指示に従わないときはその指定を取り消し、または期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

第9 協定事項

1 協定の締結

鳩山町と指定管理者は、デイサービスセンターを適正かつ円滑に管理するために必要な基本事項、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について、協議の上、協定を締結する。

協定は指定期間全体の基本協定及び毎事業年度ごとの年度協定とする。協定の主な項目は次のとおりである。なお、鳩山町と指定管理者の協議により項目に変更が生じる場合がある。

- ① 指定期間に関する事項
- ② 事業計画に関する事項
- ③ 利用料金に関する事項
- ④ 事業報告及び業務報告に関する事項
- ⑤ 指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ⑥ 公の施設の管理に関し知り得た個人情報の保護に関する事項
- ⑦ その他町長等が別に定める事項

(1) 基本協定

本協定の目的、指定管理者の指定の意義、公共性の趣旨の尊重、信義誠実の原則、用語の定義、管理施設、指定期間、本業務の範囲、甲が行う業務の範囲、業務実施条件、業務範囲及び業務実施条件の変更、本業務の実施、開業準備、第三者による実施、管理施設の改修等、緊急時の対応、個人情報の保護等、情報の公開、情報管理、業務計画書、業務報告書、町の業務報告書によるモニタリング、町による業務の改善勧告、利用料金収入の取扱い、利用料金の決定、損害賠償等、第三者への賠償、保険、不可抗力発生時の対応、不可抗力によって発生した費用等の負担、不可抗力による一部の業務実施の免除、業務の引継ぎ等、原状回復義務、備品の扱い、町による指定の取り消し、指定管理者による指定の取り消しの申し出、不可抗力による指定の取り消し、指定期間終了時の取扱い、権利・義務の譲渡の禁止、運営協議会の設置、年度協定、協定の変更、疑義についての協議

(2) 年度協定

年度協定の目的、費用負担、疑義等の決定、その他必要と認める事項

2 リスク分担

協定締結にあたり、鳩山町が想定するリスク分担の方針は下記のとおりである。細部については、鳩山町と指定管理者が締結する協定で定める。

項目	内容	鳩山町	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の物価変動に伴う経費の増減		○
需要の変動	利用者の減少、事業の撤退による収入減		○
周辺地域・住	地域との協調		○

民及び施設利用者への対応	施設管理、運營業務内容に対する住民及び施設利用者からの反対、訴訟、要望への対応		○
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の鳩山町または指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的または人為的な現象）に伴う、施設・設備の修復による経費の増加及び事業履行不可	○	
書類の誤り	事業計画書、収支予算書等指定管理者が提出した内容の誤りによるもの		○
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
	経費の支払の延滞（指定管理者→業者）によって生じた事由		○
	利用料金の支払延滞及び滞納		○
運営リスク	事故、災害等による臨時休館等	協議事項 ※	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休館等	協議事項 ※	
	改修、修繕、保守点検等による施設の一部の利用停止	協議事項 ※	
施設・設備の損傷	事故、災害によるもの	協議事項 ※	
	施設等の管理上の瑕疵にかかるもの		○
施設利用者への損害	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
	上記以外のもの	協議事項 ※	
第三者への損害	善良な管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の場合	協議事項 ※	
保険の加入義務	火災保険	○	
	施設賠償責任保険		○
セキュリティ	警備不備による情報漏洩、犯罪発生		○

事業終了時の 費用	指定管理業務の期間が終了した場合または期間中途における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用		○
--------------	--	--	---

※協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

第10 その他

1 協議

指定管理者は、この業務水準書に規定するもののほか、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、鳩山町と協議し決定する。

2 業務水準書の添付書類

別記 デイサービスセンターの施設維持管理業務項目（年度）

別記

デイサービスセンターの施設維持管理業務項目（年度）

項 目	必要管理項目	頻 度
清掃	①日常保守管理 ②窓ガラス及び窓枠の清掃 ③機械浴室の天井及び壁面の清掃 ④床の清掃 ⑤換気扇の清掃	①毎日 ②年 1 回 ③年 1 回 ④年 1 回 ⑤年 1 回
室内清掃	①日常保守管理 ②機械浴室清掃 ③脱衣室清掃 ④トイレ清掃 ⑤共同生活スペース清掃 ⑥休憩室清掃 ⑦事務室清掃 ⑧相談室清掃 ⑨個室清掃 ⑩在宅療養支援室清掃 ⑪調理室清掃 ⑫学生ボランティア等控室清掃 ⑬研修指導室 ⑭会議室 ⑮更衣室 ⑯各室ゴミの回収	①開館日 ②開館日 ③開館日 ④開館日 ⑤開館日 ⑥開館日 ⑦開館日 ⑧開館日 ⑨開館日 ⑩開館日 ⑪開館日 ⑫週 1 回 ⑬週 1 回 ⑭週 1 回 ⑮週 1 回 ⑯開館日
空調機保守	①日常保守管理 ②空調機定期点検 ③給排風機定期点検	①毎日 ②年 1 回 ③年 1 回
小破修繕	①施設の修繕	①必要に応じて随時
その他		必要に応じて