

山梨県立あゆみの家管理運営業務の内容及び基準

山梨県立あゆみの家（以下「あゆみの家」という。）の管理運営業務の内容及び基準は、次のとおりです。

第1 施設の運営業務の内容

1 運営体制等

あゆみの家の運営に当たっては、運営業務が適切に行われるように、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（平成18年厚生労働省令第171号）を遵守しなければなりません。

2 障害福祉サービスの実施

利用者へ自立訓練等の障害福祉サービスを提供するに当たっては、次の事項に留意することとします。

なお、自立訓練利用者に対する主として夜間における入浴、排せつ又は食事の介護の提供は、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（以下、「障害者総合支援法」という。）の訓練等給付費の対象外となります。

I 基本的事項

① 利用者への適切なサービスの提供

- ・ 利用者に対し、その有する能力を活用することにより、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、適切な技術をもって利用者の心身の特性に応じた必要な訓練等を行うこと。
- ・ 利用者の心身の状況、置かれている環境、他の福祉サービス等の利用状況、日常生活全般の状況の把握に努め、利用者又は家族に対し、相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うこと。

② 利用者の人権、人格の尊重

- ・ 利用者の人権、人格を尊重し、利用者本位の支援を行うこと。
- ・ 利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないこと。

③ 個人情報の保護

利用者の個人情報を保護し、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を漏らしてはならないこと。

II 個別事項

① 自立訓練、地域移行の支援

- ・ 施設の職員配置については、障害者総合支援法等の関係法令の要件を満たすとともに、利用者の障害程度、状況等に合わせて、適切な職種の必要な人員を配置し、サービスの向上に努めること。
- ・ 直接処遇職員は、サービス管理責任者を含めて、合計8人以上（常勤換算）とすること。（この内1名を看護師とすること）
- ・ 利用申込みがあったときは、正当な理由がなく、これを拒否してはならないこと。
- ・ 利用者一人ひとりのもつ障害の程度、内容を把握した上で、個々の適性に合った訓練の機会を提供すること。
- ・ 利用者ごとに地域移行のため必要な課題を明確にし、自立訓練のための個別支援計画を策定すること。また、利用者の日常生活の状況、地域移行への意向を踏まえ、随時（少なくとも3月に1回）個別支援計画を見直すこと。
- ・ 個別支援計画に基づき、2年間（特に必要と認められる者にあっては3年間）を想定した有期限の支援を行うこと。
- ・ 常時1名以上の職員を訓練に従事させること。また、夜間その他の時間帯には、常時1名以上の職員が勤務（宿直及び日直を含む。）し、適切に支援すること。
- ・ 地域社会において自立した生活が送れるよう、あらゆる生活パターンを想定した社会適応訓練を行うこと。
- ・ 就労を希望する利用者に対して、積極的に相談、助言を行うこと。
- ・ 利用者が住宅等における生活に移行した後も、一定期間、定期的な連絡、相談等を行うこと。

② 日常生活の支援、社会活動の支援

- ・ 入浴は、健康、清潔、快適、安全等に配慮し、原則、毎日入浴できるよう職員配置等の対応を行うこと。
- ・ あらかじめ、利用者に対し、食事の提供の有無を説明し、提供する場合は、その内容及び費用について説明し、利用者の同意を得ること。

また、食事の提供に当たっては、適切な時間に行うとともに、必要な栄養管理を行うこと。

- ・ 利用者が適切に服薬するよう支援すること。
- ・ 障害者総合支援法に基づく市町村の支給決定を受けていない者から利用の申込みがあったときは、その者の意向を踏まえて、速やかに支給の申請を行うよう必要な支援を行うこと。また、利用中の者の支給決定の有効期限の終了に伴う市町村への支給の申請についても、必要な援助を行うこと。

③ 趣味・余暇活動、家族との交流

- ・ 利用者の希望に基づき、多彩な趣味・余暇活動の機会を設定すること。

- ・ 施設での家族と楽しむ行事・機会（交流会、家族との旅行等）を積極的に設けること。
- ④ 地域との連携、交流
 - ・ 市町村、他の障害福祉サービス事業者等との密接な連携に努めること。
 - ・ 地域住民又は自発的な活動を行う者との連携、協力を行う等地域との交流に努めること。
 - ・ 定期的に在宅障害者、精神科医療機関の患者、他の社会福祉施設入所者等との交流の機会を設けること。
 - ・ 社会福祉村内で実施されるイベント等に積極的に参加すること。
- ⑤ 精神科医療機関との連携
 - ・ 精神科医療機関を協力医療機関に定め、利用者の病状、治療方針等について同機関との情報の交換に努めること。
 - ・ 緊急時における外来診療の対応等について、協力医療機関と密接な連携を図ること。
 - ・ 発作、介護事故等利用者に関する突発事態に対するマニュアルを策定すること。
- ⑥ 通所による自立訓練
 - ・ 家族との連絡を密にして、家庭での変化や施設での状況に関する情報及び意見を交換して、施設と家族が同じ視点で利用者と向き合うよう努めること。
- ⑦ 短期入所における生活支援
 - ・ 短期入所の受け入れを積極的に促進すること。
 - ・ 緊急時の対応が円滑に行われるように、家族との連絡を密にして、家族を含め安心できるように努めること。

3 その他の取り組み

- ① 災害時の安全管理体制
 - ・ 防犯・防災体制の充実強化
 - 災害に備えた食料等の備蓄、早期通報、夜間連絡、管理体制の充実、定期的な防災訓練の実施等、防犯・防災対策の強化を徹底すること。
 - ・ 地域消防団との連携
 - 地域消防団による夜間巡回など、安全活動組織との連携体制を確保すること。
 - ・ 非常時の利用者の安全確保
 - 防災計画を策定し、夜間対応などのマニュアルを整備すること。
 - ・ 緊急避難訓練
 - 自衛消防組織を編成し、地震、火災等災害別の緊急避難訓練を随時行うこと。

② 業務継続に向けた感染症や災害への対応力の取組の強化

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。

③ 医療機関との連携強化・感染症対応力の向上

（１）新興感染症の発生時等に感染者の対応を行う協定締結医療機関と連携し、新興感染症発生時等における対応の取り決めを行うよう努めること。

（２）協力医療機関が協定締結医療機関である場合には、当該協力医療機関と利用者の急変時等の対応等の取り決めを行う中で、新興感染症の発生時等における対応についても協議を行うこと。

（＊）協定締結医療機関…令和４年１２月に成立した感染症法等の改正により、都道府県は、新興感染症等の対応を行う医療機関と協議を行い、感染症に係る協定を締結することとしている。

④ 利用者の安全確保・衛生確保・健康管理

・ 感染症予防

食中毒や感染症の予防のために、利用者の日常的な手指消毒、うがい、口腔ケアを支援するとともに、職員に対して、予防策を徹底すること。また、浴槽水のレジオネラ菌や浴室脱衣場の感染症予防のため、専門機関による検査と定期的な消毒を実施すること。

・ 事故発生防止

建物内外の利用者通路に障害となる物がないよう定期的に点検すること。また、敷地内の自動車運行については、利用者の安全に配慮すること。

・ 事故発生時の対応

災害、介護事故等により人的被害又は物的被害が発生したときは、ただちに被害拡大の防止策を講じ、利用者等の生命、身体、安全確保のために迅速に対応すること。また、その概要を速やかに利用者の保護者及び山梨県福祉保健部障害福祉課へ報告すること。

・ 再発の防止

事故発生後、事故の詳細な状況とその原因を検証して、再発防止に努めること。

・ 利用者の健康保持

常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のため適切な措置を講じること。

⑤ 苦情解決体制

・ 環境づくり

利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付ける窓口を設置するなど、利用者等が意見や要望を述べやすい環境づくりに配慮すること。

- ・ 苦情解決体制の周知

苦情解決の仕組みを説明したわかりやすい資料を施設内の見やすい位置に掲示するとともに、周知のための説明会を開催すること。

- ・ 再発防止

苦情に至った経過、その詳細な状況を検証し、適切に対応するとともに、同種の苦情の再発防止に努めること。

⑥ 職員研修

- ・ 職員研修

中・長期的な人材育成、人材確保を念頭におきながら、年度毎に研修計画を策定し、計画的に職員研修を実施すること。

- ・ 職員の資質向上

職場内研修の実施、関係機関が実施する各種研修会への参加及び介護福祉士等の資格取得の奨励等、職員の資質向上に努めること。また、より専門性の高い支援を行うために精神保健福祉士等、必要な専門職員の雇用に努めること

⑦ 施設の利用待機者への対応

- ・ 取扱基準の策定

施設の利用希望の待機者が生じた場合の取扱基準を策定するとともに、事前に施設のホームページなどで公開するほか、待機者に説明し、了解を求めるなど透明性を確保すること。

⑧ 情報の提供等

- ・ パンフレット作成、ホームページの公開などサービスの選択のための情報提供を積極的に行うこと。

- ・ Eメール等による情報の交換を行うことができるようインターネットの環境を整えること。

第2 施設の管理業務の内容

施設の管理業務の内容は、次のとおりとします。ここに記載のない事項についても、施設の適切な管理を行う上で必要がある場合は適宜実施することとします。なお、建築物、建築設備については、建築基準法第12条の規定に基づき、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検し、結果を報告することとします。

1 施設及び設備器具（以下「施設等」という。）の維持保全に関する業務

① 施設等の保守管理業務

実施に関しては、関係法令等に基づき必要な官公署の免許、許可、認可等を受けること。（業務委託による場合は、再委託先が事業許可及び免許

等を有している必要があること。)

② 建物設備保守管理（定期的に確認）

- ・ 施設等の損傷・腐食・劣化等の点検・保守（屋根、外壁、内壁、内装、建具、附帯設備）等
- ・ 施設内外の出入口、開閉装置等各種装置、可動部位等が適正に動作する状態の確保
- ・ 漏水、樋等の詰まり、金属部位のさび、腐食、床・外内壁のひびカビ、落書き、汚損等の確認
- ・ ガラスの破損、ひび割れの確認
- ・ 施錠装置の確認
- ・ 手すり等のぐらつき、部品のはずれ等の確認
- ・ 建築基準法第12条第2項に定める建築物の定期点検（3年に1回）
- ・ 建築基準法第12条第4項に定める建築設備の定期点検（年1回）

③ 空調設備の保守点検

- ・ 空冷ヒートポンプエアコン（居室22台、娯楽室兼食堂、事務室、多機能室、静養室、宿直室、相談室各1台、）
フィルター清掃（適時）
- ・ 全熱交換器（事務室、多機能室各1台）
フィルター清掃（適時）
エレメント清掃（1年に1回程度）
- ・ レンジフードファン（娯楽室兼食堂2台）
フィルター清掃（適時）
- ・ ガスFF暖房機（娯楽室兼食堂1台）
フィルター清掃（適時）

④ 電気設備の保守点検

- ・ 一般用電気工作物
外観・機能・総合点検（年1回程度）
電力量計検定受検（10年に1回、次回検定受検令和8年11月）
- ・ 電話主装置
蓄電池交換（おおむね5年に1回）
- ・ ナースコール設備（親機1台、子機34台）
保守点検（適時）

⑤ 消防設備の保守点検

- ・ 火災報知器（スポット型感知器館内に58器）
外観・機能点検（年1回）
外観・機能・総合点検（年1回）
- ・ 消防署へ直接通報する装置（事務室）
外観・機能点検（年2回）
- ・ 受信機（事務室）

蓄電池交換

(点検に基づき実施することとして、おおむね5年に1回)

- ・ 消火器設備 (10型5本)
外観・機能点検 (年2回)
詰替 (5年に1回)
- ・ 誘導灯設備 (避難口誘導灯、通路誘導灯計11器)
外観・機能点検 (年2回)
蓄電池交換 (おおむね5年に1回)

⑥ 自動ドアの保守点検 (玄関に2台)

自動ドアの一般的な外観・機能点検は適宜実施するものとする。火災時のパニックオープン用の信号確認は、火災報知器点検で保守点検を行うものとする。

2 財産の管理

- ・ 施設内の樹木の剪定・刈り込みを行うなど、植栽管理を常に行うこと。
- ・ 工作物等財産の取得に当たっては、事前に山梨県福祉保健部障害福祉課へ協議すること。
- ・ 指定管理者への引き渡し時における財産を減ずることとなったときは、山梨県福祉保健部障害福祉課へ届け出ること。
- ・ 財産台帳 (品名、品番、分類、金額、数量、配置場所等を記載) を整備すること。
- ・ 施設内は禁煙として、希望者は敷地内の所定の場所で喫煙するよう指導すること。

3 備品の保守管理業務

備品の保守管理業務の主な内容は、次のとおりとする。

なお、ここに記載されていない事項についても、備品の適切な管理を行う上で必要がある場合は適宜実施すること。

- ・ 施設内外に整備した備品の点検、保守管理
- ・ 備品に不具合が生じた場合は、随時修繕等を実施
- ・ 備品台帳 (品名、品番、分類、金額、数量、配置場所等を記載) の整備
- ・ 備品の更新については、県から示された備品一覧表により整備

4 清掃業務 (建物内部及び敷地内の清掃業務)

日常及び定期清掃により、施設の美化維持と良好な環境衛生の確保に努めること。なお、清掃に当たっては、施設利用者の日常生活訓練の一環として必要がある場合には、利用者の協力の下に行うこと。

① 日常清掃 (毎日・定期)

- ・ 敷地内の建物の清掃及び整理整頓を行うこと。
 - ・ 施設全般に目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持すること。
 - ・ 床仕上げに応じた適切な方法により、埃、シミ、汚れがない状態で保つこと。
 - ・ 腰壁・ドア、窓の敷居、手すり、金属・建具類、蛍光灯・その他の照明器具等を洗剤により拭き上げ、正常に機能する状態に保つこと。
 - ・ ダニ、ノミ等害虫防除に関する対策を講じること。
- ② トイレの清掃
- ・ 衛生陶器類は毎日、適切な方法により、1回以上の清掃を行うこと。
 - ・ 洗面台、鏡等は、埃、ごみ、シミ等のない清潔な状態を常に保つこと。
 - ・ トイレットペーパー、消毒用品など衛生消耗品は、常に補充すること。
- ③ 浴室等の清掃
- ・ 埃、ごみ、シミ等のない清潔な状態を常に保つこと。
- ④ その他の内部附帯設備
- ・ 毎日の清掃とし、常に清潔な状態を保つこと。
- ⑤ 外構、建物周辺の清掃
- ・ 定期的に外構、側溝、建物周辺のごみ拾いを行うなど、常に空き缶やゴミ等がない状態を保つこと。
- ⑥ 窓ガラス清掃（年2回以上）
- ・ 埃、ごみ、汚れ等がない清潔な状態で、採光に支障のない状態を保つこと。
- ⑦ 廃棄物処理
- ・ 施設内の可燃ごみ・不燃ごみは、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」など関係法令に基づき適正に処理すること。
 - ・ 空き缶、空き瓶等の資源ごみは、分別収集を徹底し資源の再生化を図ること。

5 警備業務

社会福祉施設として利用者の安全を守り、施設の財産を保全し、良質な福祉サービスの提供に支障を及ぼさないよう、適切な防犯、防災警備を実施すること。

- ・ 速やかに対応し、クレーム等がないこと。
- ・ 施設内における盗難等の発生を未然に防止すること。
- ・ 施設内における火災等の発生を未然に防止すること。
- ・ 施設内における施設の保全に心がけること。

6 指定管理者以外の者への施設の貸し出しの禁止

山梨県が特に必要と認める場合を除き、施設を指定管理者以外の者へ貸し

出すことはできないこと。

7 電気、水道等

① 電気

動力 7 K V A、電灯 4 5 K V Aで電力会社と契約すること。

② 水道

口径 4 0 m mで葦崎市水道事業管理者へ申込み済

浴室（1 人用） 3 カ所、水道栓 4 0 カ所、洋式便座 8 カ所、

スツール 2 カ所

③ ガス

プロパンガス近隣のガス取り扱い業者と契約すること。

浴室 3 カ所、調理用コンロ 2 カ所、湯沸器 1 カ所、ガス暖房機 1 カ所

8 その他業務

① 業務計画書の作成及び提出

指定管理者は、毎年度 2 月末日までに、次に掲げる事項を記した次年度の管理運営に関する詳細な業務計画書を作成し、提出すること。

- ・ 次年度の運営目標
- ・ 実施事業（自主事業を実施する場合は自主事業を含む）の概要及び実施時期
- ・ 管理運営体制
- ・ 管理業務に係る収支予算（自主事業を実施する場合は自主事業分を別に作成する。）
- ・ その他必要な事項

② 事業報告書等の作成及び提出

- ・ 定期報告書（事業進捗状況報告）

利用者数及び事業実施状況、利用料金収入状況について、月ごとにまとめ四半期毎に報告すること。

なお、管理運営にあたっては、1 日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他の維持管理業務、窓口運営業務等）や県民対応など特記事項を記した日報等を作成し、適正な業務、事業管理を行うこと。

- ・ 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後 2 月以内に、条例第 8 条に定める事業報告書を作成し提出すること。また、年度の途中において指定管理者の指定を取り消された場合にあつては、その取り消された日から 2 月以内に当該年度の当該日までの事業報告を提供すること。

- ・ 管理業務の実施状況
- ・ 利用状況
- ・ 利用料金の収入の実績
- ・ 管理業務に係る収支決算

- ・自主事業の実施状況及び収支決算
- ・その他必要な事項
- ・その他随時報告等

指定管理者は、県から管理業務及び経理の状況等について提出を求められた場合、報告書を作成して指定期日までに提出すること。

③ 利用者の満足度調査の実施及び業務改善等

指定管理者は、利用者等を対象に四半期ごとにアンケートを行い、意見や要望、満足度等について把握し、業務改善等管理運営に反映させるよう努めること。

アンケートの内容については、県と協議を行うこと。また、利用者等のアンケート結果及びその対策を四半期ごとに取りまとめ、翌四半期の最初の月の10日までに県に提出すること。

④ モニタリングの実施

別に定める「指定管理者施設のモニタリングに関するガイドライン」及び「山梨県立あゆみの家管理運営状況のモニタリング実施要領」等に基づき、山梨県が実施するモニタリングに協力すること。

なお、モニタリングの結果、指定管理者の業務内容に改善が必要と認められる場合は、県は立ち入り調査等を行い、協議の結果、指定管理者には是正勧告等を行う。

是正勧告を行い改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

⑤ 県の求めるサービス水準

- ・施設利用者の満足度向上（満足と回答した割合80%以上）
- ・感染症対策（施設内で感染者が発生しないことを最善と想定）

⑥ 第三者評価の実施

福祉サービス第三者評価機関による評価を受けるとともに、その結果及び対応策等の状況について速やかに報告すること。

9 その他管理運営に当たっての留意事項

① 安全管理マニュアルの整備

事故を未然に防ぐための施設の日常点検方法等を定めた安全管理マニュアルを策定し、適切に運用すること。

② 事故対応マニュアルの整備

施設内で事故が発生した場合を想定した事故対応マニュアルを策定し、訓練等を実施すること。

③ AEDの設置

自動体外式除細動機（AED）については、職員等関係者の講習会の受講や日頃の点検管理により、非常時に使用できるよう備えること。

管理の詳細については、別添「自動体外式除細動器の管理仕様書」に基づくこと。

④ 国民保護措置への対応

国民保護法及び山梨県国民保護計画に基づき、武力攻撃事態等及び緊急対処事態の際には、利用者の安全確保、その他国民の保護のために必要な措置を講ずること。

⑤ 暴力団の排除措置

施設の管理運営から暴力団等を排除するため、次の措置を行うこと。

- ・ 契約を行おうとする相手方が暴力団関係者であるか否か疑わしいときには、誓約書及び役員名簿を徴し、施設所管課を通じて警察に照会すること。
- ・ 警察からの情報提供で契約の相手方が暴力団関係者であることが判明した場合に、契約解除等が行えるよう契約条項の見直しを行うこと。

9 施設及び設備の点検業務

指定管理者は、別添「建築物点検マニュアル」に基づき、施設及び設備について、建築基準法の点検、他法令の点検、日常点検を実施し、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検すること。点検結果については、「建築物点検票」により別途指定する期日までに県へ報告すること。ただし、施設及び設備の損傷等、劣化が著しく至急対応が必要な場合は、速やかに報告すること。

なお、建築基準法第12条第2項による建築物の点検業務は、建築は令和8年度までに1度（前回点検日から3年以内ごとに点検を行う。）実施するものとし、設備は1年以内ごとに実施するものとする。

また、外壁仕上材がタイル、石貼り及びモルタル等で施工されている建築物の定期調査において、異常（外壁の手の届く範囲での打診調査で浮きが確認等）が認められた場合、竣工若しくは外壁改修後10年を越えてからの最初の定期調査の場合（ただし、3年以内に改修する場合又は別途歩行者等の安全措置をした場合を除く）は外壁の全面調査（全面打診等）を行うことが義務づけられているため、適切な時期に実施すること。

10 その他

この仕様書に規定するもののほか、業務の内容及び処理等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、乙は甲と協議すること。

(別添)

自動体外式除細動器の管理仕様書

1 設置場所

指定管理者は、玄関付近など人目につきやすい場所に県から貸与を受けた自動体外式除細動器（AED）を設置し、救命の用に供すること。

2 保守点検

指定管理者は、目視によりAEDの日常点検を行うものとし、機器の異常を発見した場合は、早急に対応すること。

3 消耗品等の交換

指定管理者は、定期的にAEDの部品等（本体バッテリー・電極パッド・収納ボックスの乾電池）の補充・交換を行うこと。

項 目	交換・補充等の時期
バッテリー交換	使用頻度に応じて交換 直近の交換：令和5年（寿命4年）
電極パッド交換	使用の都度交換 直近の交換：令和6年（寿命2年）
乾電池交換	必要の都度

4 使用報告

指定管理者は、AEDを用いて救命活動が行われた際には、その都度、知事に報告すること。