

山梨県立青い鳥老人ホーム管理運営業務の内容及び基準

第1 管理運営方針

山梨県立青い鳥福祉センター「青い鳥老人ホーム部門」（以下「青い鳥老人ホーム」という。）の運営は、次の基本方針に基づいて管理運営を行うこととする。

入所者に対し、健全な環境のもとで、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員による適切な処遇を行う。

第2 施設の運営業務の内容

1 青い鳥老人ホームの役割

施設の管理運営業務の内容については、次のとおりとする。なお、ここに記載してい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業務を行う。

また、部分的な業務の委託については、他の事業者へ委託できるものとする。

養護老人ホーム（盲老人ホーム） 入所定員 50人	○ 65歳以上であって、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護する。
	○ 入所者が要介護状態又は要支援状態となった場合、入所者が必要とする介護保険サービスを受けることができるよう、措置を講じる。

2 施設運営体制

青い鳥老人ホームの運営にあたっては、運営業務が適切に行われるように、次の関係条例、通知等に定める職員配置基準を下回ることがあってはならない。

- ・「山梨県養護老人ホームに関する基準を定める条例」（平成24年山梨県条例第56号）
- ・「養護老人ホームの設備及び運営に関する基準について」（平成12年3月30日付け厚生省老人保健福祉局長通知第307号）
- ・「山梨県指定居宅サービス等の事業に関する基準等を定める条例」（平成24年山梨県条例第58号）第11章
- ・「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について」（平成11年9月17日付け厚生省老人保健福祉局企画課長通知第25号）

3 運営業務の留意点

施設運営にあたっては、第2の2「施設運営体制」で示した関係条例、通知等に定める運営に関する基準に従って行うとともに、乙が提出した事業計画書等に従って次のことを誠実に実行するものとする。

(1) 施設の管理運営方針

- ① 利用者本位の事業推進
 - ・ 第三者評価組織から当施設が提供する福祉サービス全般の評価を受けること。
 - ・ アンケート調査や面接により、食事、入浴、日常生活支援等に対する利用者のニーズ及び満足度を定期的に把握すること。
 - ・ 苦情解決について、第三者委員制度を周知徹底すること。
- ② 透明性の確保とプライバシーの保護等
 - ・ 広報誌、ホームページ、家族への定期通知等により、情報を公開すること。
 - ・ 利用者のプライバシーや個人情報を保護すること。
- ③ 事故の未然防止及び健康で安全な生活の確保
 - ・ 利用者の連絡、引継、記録の整備等個性を重視した処遇を徹底すること。
 - ・ 施設の定期点検を徹底すること。
- ④ 職員の資質の向上
 - ・ 研修の強化、国家資格等有資格者の確保、同法人他施設との職員交流をすること。
- ⑤ 社会福祉施設、関係機関等との連携
 - ・ 市町村の高齢者福祉担当部署、嘱託医や提携医療機関、他の養護老人ホームや特別養護老人ホーム、利用者の身元引受人や家族等との連携を密接にすること。
- ⑥ 社会福祉制度改革への対応
- ⑦ 施設経営基盤の強化

(2) 利用者へのサービス向上の手法

- ① 個別支援
 - ・ 個々のニーズや希望をもとにケアプランをたて、面接やアンケートなどで満足度を把握すること。
 - ・ 入所者が要介護状態又は要支援状態となった場合、介護認定に係る申請等の支援を行うとともに、入所者が必要とする介護保険サービスを円滑に受けられるよう居宅介護サービス事業所に関する情報提供等を行うこと。
- ② 日常生活援助
 - ・ 食事については、健康面、栄養面を考慮すること。
 - ・ 嗜好調査は年2回実施すること。
 - ・ 疾病時には、医師の指示のもと適正な栄養摂取をサポートすること。
 - ・ 温泉を利用し、個々の心身状態に応じた安全で快適な入浴を行うこと。その際、バイタルチェックを行い、疾病・疾患の発見、治療に努めること。
 - ・ 排泄について、トイレでは臭気の少ない快適な状態を提供すること。
- ③ 虚弱・認知症の方へのケア
 - ・ 個室にこもりがちな虚弱者に対して、お茶会や散歩などを行うこと。
 - ・ 認知症の利用者について、日々状態を把握し、心身の変調、異常行動を早期に発見し専門医の受診、助言、指導を受けること。身体拘束や行動を制限する対応は行わないこと。

- ④ 行事
 - ・ 盲老人でも楽しめる月間・年間行事を計画し実行すること。
- ⑤ クラブ活動
 - ・ 交歓会、作品展等により活動の成果を発表すること。
- ⑥ 家族交流
 - ・ 家族との連絡を密にして、利用者との関係を深めること。
- ⑦ 地域交流
 - ・ ボランティア活動、行事等を積極的に受け入れること。
- ⑧ 保健衛生・生活環境整備
 - ・ 利用者の身体の清潔と身辺衛生に配慮し、感染症等の早期発見、早期治療により蔓延対策に努めること。
- ⑨ 保健医療
 - ・ 健康管理、健康相談を定期的に行うこと。
- ⑩ 入所申込者への対応計画
 - ・ 市町村との連携を図るため、担当部署との連絡、情報交換に努め、施設見学等を継続的に進めること。
 - ・ 視覚障害者関係団体と連携して、情報交換を行うこと。
 - ・ 入所依頼書に基づく調査として、本人や家族等と連絡をとり、優先的に施設へ入所する必要性等を決定すること。
 - ・ 個人情報保護のため、情報の管理に十分注意すること。
- ⑪ 危機管理業務
 - ・ 消防機関、地域との連携強化を図ること。
 - ・ 防火管理及び地震防災対策事業計画に基づき、防災対策の徹底を図ること。
 - ・ 防火・地震対策委員会を置き、平時における業務を実施するための基本事項を検討し、火気使用設備器具、危険物等の安全点検及び消防設備の作動確認を定期的実施するとともに、消防機関の指導を要請し、設備の扱い方を習得すること。
 - ・ 非常災害時における福祉避難所として施設を活用すること。
 - ・ 避難経路に関する掲示の点検及び避難経路の安全点検を毎月実施すること。
 - ・ 年2回、総合防災訓練、避難訓練、伝達訓練、救護訓練を実施すること（うち1回は夜間を想定した訓練とすること）。
 - ・ 年2回、食料、飲料水、医薬品、防災器具の備蓄点検と危険物点検を実施すること。
- (3) 職員の確保計画
 - ・ 退職等に伴う職員の補充については、公開募集を原則とし、筆記、面接、性格判断、健康状態等により採用し、3か月の試用期間において、施設への適格性を判断すること。
 - ・ 職員の養成、登用等を積極的に進めて、施設の経営基盤強化に取り組むこと。

(4) 職員の研修計画

- ・ 処遇経験のある者とない者がペアになっての業務遂行、ケーススタディや意見交換などにより、職員の育成に努めること。
- ・ 管理職が直接指導、研修する場を設けること。
- ・ 外部の専門家を招聘して職場研修を実施すること。
- ・ 県や社会福祉協議会等が行っている研修会等を有効に活用し、利用者へのサービスに反映させること。
- ・ 職員が職務に関する資格等を取得する場合、可能な限り、勤務時間を考慮し、職務免除制度の活用、受検費用に対する助成等により支援すること。

第3 施設の管理業務の内容

(1) 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（昭和25年法律第201号）上の点検、施設の長寿命化のための点検及び日常点検を実施し、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、令和3年度及び令和6年度に実施するものとする（前回点検日から3年以内ごとに点検を行う。）。

(2) 植栽管理

構内植栽管理、敷地内の立木管理を行う。

(3) 備品の保守管理

- ① 施設内外に整備した備品の点検、保守管理
- ② 備品に不具合が生じた場合は、随時修繕等
- ③ 備品台帳（品名、品番、分類、金額、数量、配置場所、修繕年月日等を記載）の整備
- ④ 備品の異動について、県から示された備品一覧表（車両を含む）による管理

(4) 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とともに、労働安全衛生規則を遵守し清掃業務を行う。なお、清掃に当たっては、施設入所者の生活指導の一環として必要がある場合には、入所者の協力のもと行うこととする。

① 日常清掃

- ・ 敷地内の建物の清掃及び整理整頓を行い、敷地内に付随する部分の清掃を常時及び定期的に行うこと。

- ・ 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、汚れがない状態に保つこと。
 - ・ 壁面・天井、高所の塵を払い、表面全体の埃、シミ、汚れがない状態に保つこと。
 - ・ 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。
- ② トイレ
- ・ 衛生陶器類は毎日、1回以上の清掃を行うこと。
 - ・ トイレトペーパー、消毒用品等衛生消耗品は常に補充すること。
- ③ 浴室等
- 適宜清掃を行い、常に清潔な状態を保つこと。
- ④ 厨房、食堂
- ・ 適宜清掃を行い、常に清潔な状態を保つこと。
 - ・ 生ゴミの腐敗等による悪臭の発生を防止すること。
- ⑤ その他の内部付帯設備（流し台、湯沸かし器、ゴミ置き場等）
- 適宜清掃を行い、常に清潔な状態を保つこと。
- ⑥ 外構・建物周辺の清掃
- ⑦ 窓ガラス清掃
- ⑧ ゴミ処理
- 発生した廃棄物は、法律、条例等を遵守し、処理場に運搬処理すること。
- (5) 害虫駆除（年1回以上）
- 殺虫・殺鼠防除（対象害虫：ねずみ・ゴキブリ・ダニ・南京虫・はえ等）を行う。
範囲は建物施設全体とする。
- (6) 施設警備・危機管理業務
- 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。なお、業務の水準は、次のとおりとする。
- ・ 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。
- (7) 効率的な維持管理
- ① 経費の削減
- ・ パソコンの活用、ペーパーレス化の推進等事務経費の節減
 - ・ 冷暖房機器の使用温度の設定や不要な照明の消灯等省エネルギーの徹底
- ② 人件費率の低減
- ・ 職員の適正配置、非常勤職員の活用
- ③ 業務委託の推進

- ・ 保守管理やクリーニング等の業務委託を入札等により費用低減を図ること。
- ④ 収入の安定化
- ・ 市町村との連絡調整や事務の迅速化により施設の利用率向上を図ること。

第4 保険の加入

管理業務の実施にあたり、指定管理者が付保しなければならない保険は次のとおりとする。

- ・ 県及び指定管理者が被保険者となる施設賠償責任保険
事故等の場合の利用者に対する補償を確保するため、利用者に係る保険（県及び指定管理者の瑕疵に対応した保険）に加入すること。

なお、加入しなければならない保険の内容は次の金額以上とする。

対人賠償	1名につき	100,000千円
	1事故につき	700,000千円
対物賠償	1事故につき	10,000千円

第5 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、県に提出すること。

- (1) 次年度の運営目標
- (2) 実施事業（自主事業含む）の概要及び実施時期
- (3) 管理業務に係る運営体制
- (4) 管理業務及び自主事業に係る収支予算
- (5) その他必要な事項

第6 利用者の満足度調査の実施及び業務改善等

- (1) 指定管理者は、利用者等を対象に年度ごとにアンケート調査等を行い、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。
- (2) 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応策を速やかに取りまとめ県に提出すること。

第7 事業報告書等の作成及び提出

- (1) 定期報告書（事業進捗状況報告）
指定管理者は、管理業務の実施状況、利用者数、利用料金収入状況等について、四半期ごとにまとめ翌四半期の初日から10日までに報告すること。
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、窓口運營業務等）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。
- (2) 事業報告書
指定管理者は、毎年度終了後2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っては、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書を提出すること。

- ・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

(3) 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報告を求められた場合、報告書を作成して指定期日までに提出すること。

第8 モニタリングの実施

指定管理者は、「指定管理者施設の管理運営状況のモニタリングに関するガイドライン」及び「指定管理業務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。

第9 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。

第10 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。

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。

第11 国民保護措置への対応

国民保護法（平成16年法律第112号）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。

第13 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。

第14 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、県と協議するものとする。

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自動体外式除細動器（AED）及び壁掛け収納ボックスを設置し、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	寿命5～6年（製造年月） 使用頻度に応じて交換
電極パッド交換	2年ごとに交換（製造年月） 使用の都度交換
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。