

# 横浜市総合保健医療センター

## 指定管理者 業務の基準

平成22年7月

横浜市健康福祉局

< 目次 >

第1	横浜市総合保健医療センター管理運営の基本方針	1
第2	基本事項	1
1	施設の概要	1
(1)	所在地	
(2)	面積	
(3)	構造	
(4)	開設年月日	
2	主な施設の内容	2
3	休所日	2
4	受付時間	2
5	利用料金	3
第3	運営に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準	3
1	診療所	3
(1)	入院	
(2)	認知症診断	
(3)	外来診療	
(4)	医療機器の共同利用	
2	介護老人保健施設	4
(1)	入所	
(2)	通所リハビリテーション	
3	精神障害者支援施設	4
(1)	自立訓練施設	
(2)	就労支援施設	
(3)	精神科デイ・ケア施設	
(4)	精神障害者就労支援センター	
(5)	精神障害者生活支援施設	
(6)	精神科初期救急	
4	相談・情報提供等の実施	7
5	要介護者の在宅支援等事業	7
6	緊急時の対応	7
(1)	急病等への対応	
(2)	緊急時の対応	
7	自主事業の実施	7

第4	維持管理に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準	7
1	施設・設備機器保守管理業務	7
	(1) 計画立案業務	
	(2) 報告・連絡・調整等業務	
	(3) 設備保全業務	
	(4) 定期点検・保守業務	
	(5) 修繕業務	
	(6) 立会い業務	
	(7) E S C O事業への協力	
2	清掃業務	8
	(1) 日常清掃	
	(2) 定期清掃	
	(3) 臨時・特別清掃	
3	建築基準法における点検業務（建築基準法第12条）	9
4	備品の管理業務	9
	(1) 備品の管理	
	(2) 備品台帳の作成	
5	保安警備業務	10
6	環境衛生管理業務	10
7	廃棄物処理運搬業務	10
	(1) 一般廃棄物及び産業廃棄物の処理運搬	
	(2) 医療廃棄物の処理運搬	
8	外構・植栽管理業務	10
9	情報管理システム保守管理業務	10
第5	指定管理者が行わなければならないその他の業務の基準	10
1	事業計画書の作成	10
2	事業報告書の作成	11
	(1) 月次事業報告書	
	(2) 年間事業報告書	
	(3) その他の報告書	
3	自己評価	11
	(1) モニタリングの実施	
	(2) 施設の管理運営に対する自己評価	
4	苦情解決機関の設置	11
5	安全管理に関する取組み	11
6	個人情報の取扱い	11
7	情報公開	12
8	業務の一括委託の禁止	12

9	行政財産目的外使用の許可 .....	1 2
10	第三者評価の実施 .....	1 2
11	横浜市が実施する業務への協力 .....	1 2
12	指定期間終了時の引継業務 .....	1 2
13	その他 .....	1 2

## 第1 横浜市総合保健医療センター管理運営の基本方針

横浜市総合保健医療センター（以下「センター」という。）は、寝たきりの状態にある高齢者、認知症の高齢者、精神障害者等（以下「要援護者」という。）に対し、在宅での生活の継続を目的とした保健医療に係る専門的な支援を行うとともに、地域における保健医療の向上を図るため、平成4年10月に設置されました。こうした基本理念のもとに、診療所、介護老人保健施設、精神障害者支援施設が相互に連携を図りながら、要援護者が住み慣れた地域で在宅生活を継続することができるよう、総合的・専門的な支援を行っています。

一方、介護保険法などの法改正や、社会情勢、市民ニーズの変化など、施設を取り巻く環境は常に変化し続けており、これらの変化を的確に把握し、新たな事業展開なども含め、要援護者に対する支援をさらに強化していくことも必要です。

近年特に、精神障害者の就労に係る総合的な支援施策の推進が求められています。センターの精神障害者支援施設は、従来から幅広い事業の展開により精神障害者の在宅支援を行ってきましたが、さらに精神障害者に対する総合的な就労支援機能を拡充します。

センターの管理運営にあたっては、センターが有する設備や機能を有効的に活用して利用者サービスの向上に努め、利用の促進を図るとともに、効率的・効果的な施設運営を進め、複合施設であるセンターの機能を最大限に発揮して安全かつ適切なサービスを提供することが求められます。

指定管理者には、センターの理念と運営の基本方針に基づいて、センターの機能がいっそう効果的に発揮されるような管理運営や事業の展開を行うことを期待します。

## 第2 基本事項

### 1 施設の概要

#### (1) 所在地

横浜市港北区鳥山町1735番地

#### (2) 面積

敷地面積 約9,500<sup>m</sup><sup>2</sup>

延床面積 14,025<sup>m</sup><sup>2</sup>（地下駐車場を除く）

#### (3) 構造

鉄骨・鉄筋コンクリート造 4階建（一部2階建）

なお、センターは鶴見川多目的遊水地内に位置し、地下駐車場は遊水地としての機能を有します。

#### (4) 開設年月日

平成4年10月1日

## 2 主な施設の内容

施設種別	内容及び病床数等
診療所	・入院 19床 （うち介護療養型医療施設12床、一般病床 7床） ・外来診察室 ・放射線検査室及び生理検査室
介護老人保健施設	・入所 80床 （うち一般棟50床、認知症専門棟30床） ・通所リハビリテーション（20人）
精神障害者支援施設	・自立訓練施設（長期：20人、短期：6人） ・就労支援施設（24人） ・精神科デイ・ケア施設（40人） ・精神障害者就労支援センター ・精神障害者生活支援施設（以下「生活支援施設」という。）
その他	・総合相談室 ・講堂、会議室 ・フィットネスルーム ・薬局 ・医事課（会計窓口） ・事務室他

## 3 休所日

- (1) センターの休所日（入所施設、生活支援施設を除く）は次のとおりとします。
  - ア 日曜日及び土曜日
  - イ 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
  - ウ 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで
- (2) 生活支援施設の休所日は、毎月第1水曜日とします。ただし、その日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その翌日とします。
- (3) 必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、休所日に開所し、または休所日以外の日に開所しないことができます。

## 4 受付時間

- (1) センターの受付時間（生活支援施設を除く）は、午前8時45分から午後5時15分までとします。
- (2) 生活支援施設の受付時間は、市長が定めます。
- (3) 必要があると認めるときは、指定管理者は市長の承認を得て、受付時間を変更することができます。

## 5 利用料金

センターの利用料金について、指定管理者は、横浜市総合保健医療センター条例（平成4年横浜市条例第25号）で規定する額の範囲内で、市長の承認を得て定めることができます。

## 第3 運営に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準

「第2-2 主な施設の内容」に掲げる各施設が相互に連携を図り、センターの運営を一体的かつ効果的に行います。

また、法定施設については、それぞれの施設ごとに定められた人員配置基準等に基づき、施設の運営に支障をきたすことのないよう、適切な職種及び職員数による配置を行います。

### 1 診療所

#### (1) 入院（19床）

##### ア 介護療養型医療施設（12床）

介護保険法に規定する指定介護療養型医療施設の運営を行います。

介護保険法第8条第10項に規定する短期入所療養介護及び同条第26項に規定する介護療養施設サービスを実施します。

職員配置は、人員配置区分 群の2以上とします。

##### イ 一般病床（7床）

医療保険適用の一般病床の運営を行います。

主に、介護保険法の適用とならない在宅の寝たきりの方や、医療対応が必要な寝たきり高齢者の方等の短期入所を行います。

#### (2) 認知症診断

認知症が疑われる方を対象に、精神科医による診察やMRI・脳波等の精密検査により認知症の診断を行うとともに、症状に応じて生活相談等を行います。

#### (3) 外来診療

原則として、センターの利用者を対象とした診察や検査を行います。

ア 診療科目：内科、精神科、放射線科を常設で設置します。

イ 診療時間：条例の範囲内で指定管理者が提案することができます。

なお、センターの機能や特色を生かすとともに、地域の医療機関との連携を図るなどして、新たな外来診療を行うことが可能です。

#### (4) 医療機器の共同利用

センターが保有する医療機器を活用し、地域医療機関等との医療機器の共同利用を実施します。

共同利用では、医療機関からの検査依頼に基づいて、主治医が指定する検査を行い、検査結果を紹介元の医療機関に返します。

## 2 介護老人保健施設

介護保険法に規定する指定介護老人保健施設の運営を行います。

### (1) 入所（80床）

介護保険法第8条第10項に規定する短期入所療養介護及び同条第25項に規定する介護保健施設サービスを実施します。なお、在宅生活を支援する観点から、短期入所の方や食事全介助の方の受入れ等を積極的に行うこととします。

### (2) 通所リハビリテーション（20人）

介護保険法第8条第8項に規定する通所リハビリテーションを実施します。

1日6時間以上実施することを基本とします。

## 3 精神障害者支援施設

医療機関や各区福祉保健センターなど、関係機関との連携・調整を図り、精神障害者の社会復帰を支援します。

また、できる限り多くの方が利用できるよう、利用期限を設けるなど、通過型施設として機能することを基本とします。

### (1) 自立訓練施設（長期利用：20人、短期入所：6人、通所：12人）

#### ア 主な事業内容

障害者自立支援法第5条第13項に規定する自立訓練、同条第8項に規定する短期入所を提供する自立訓練施設の運営を行います。

長期利用の利用期間は原則として6か月（1年まで延長可能）とし、自立生活に向けた日常生活訓練や社会生活訓練を行います。

短期入所では、精神障害者本人の一時的な状態の悪化や、家族の都合等の理由により、一時的な入所を必要とする方を対象とし、緊急を要する場合などに適切かつ迅速な対応ができるよう、体制を整備します。

#### イ 職員配置

「障害者自立支援法に基づく障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第174号）及び「障害者自立支援法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）の職員配置基準を満たすこととします。

### (2) 就労支援施設（24人）

#### ア 主な事業内容

障害者自立支援法第5条第14項に規定する就労移行支援を提供する就労支援施設の運営を行います。

原則として1年間を目安として、就労を希望する精神障害者を対象に、施設内での就労訓練を行います。また、この施設の機能を活用して、(4)の精神障害者就労支援センターと連携し、就労支援センター利用者に対しての職業能力判定や就労訓練を行い、就労に向けた総合的な支援サービスを提供します。

#### イ 職員配置

「障害者自立支援法に基づく障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第174号）及び「障害者自立支援法に基づく指定障害福

社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)の職員配置基準を満たすこととします。

(3) 精神科デイ・ケア施設(40人)

精神科専門療法としての精神科デイ・ケアを実施します。精神障害者の社会生活機能の回復を目的として、医学的管理のもとにグループ活動によるプログラムを行い、生活リズム、対人関係、意欲等の改善と疾病の再発防止、社会的成長などを図れるよう支援します。また、利用者の状態や利用状況等を把握し、適切なプログラムの作成・効果の判定等を行います。

(4) 精神障害者就労支援センター

就労を希望する市内の精神障害者及びその家族、精神障害者を雇用しようと考えている企業・団体、精神障害者を支援する機関の職員等を対象として、就労に関する相談から就労後の支援までを一貫して行う精神障害者就労支援センターの運営を行います。

ア 開設時間(基本とする時間)

- (ア) 月～木曜日 午前9時から午後5時まで
- (イ) 金曜日 午前9時から午後8時まで

イ 主な業務内容

- (ア) 就労に関する相談・情報提供
  - ・就労に関する相談受付及び関係機関紹介
  - ・関係機関からの情報紹介への対応
- (イ) 就労環境整備
  - ・精神障害者を雇用する企業の開拓
  - ・就労を支援する職員・ボランティアの養成
- (ウ) 就労に向けた評価・訓練
  - ・協力企業や施設での作業訓練及びその評価の実施
- (エ) 就労移行支援
  - ・模擬面接の実施
  - ・ハローワークや就労を希望する企業への同行
- (オ) 就労継続支援
  - ・就職後の相談対応及び企業との調整の実施
  - ・在職精神障害者向けのミーティング等の開催
- (カ) 事業所支援
  - ・障害者雇用を検討する企業等への情報提供及び技術的支援の実施
  - ・在職精神障害者についての相談支援の実施

(5) 精神障害者生活支援施設

地域で生活する精神障害者の日常生活の支援、相談、地域における交流活動の促進等を行うことにより、精神障害者の社会復帰、自立及び社会参加の促進を図ります。

ア 開所時間 午前9時から午後9時まで

イ 休所日 毎月第1水曜日

## ウ 主な事業内容

### (ア) 日常生活支援

生活の基本である住居、就労、食事等日常生活に即した課題に対する個別・具体的な支援

#### (イ) 相談支援

電話・面接等により服薬、金銭管理、対人関係、公的手続き等日常的な問題、個々人の悩み、不安、孤独感の解消を図るための支援

#### (ウ) 生活情報の提供

住宅、就労、公共サービス等の情報提供

#### (エ) 地域交流の促進

レクリエーション等精神障害者の自主的な活動、地域住民との交流等を図るための場の提供

#### (オ) 精神障害者退院促進支援事業

精神科病院に概ね1年以上入院している精神障害者への地域移行支援

#### (カ) 精神障害者自立生活アシスタント事業

単身等で地域にて生活する精神障害者への社会適応力・生活力向上のための支援

#### (キ) その他

センターの設置の目的を達成するために必要な事業及び、地域の実情に応じた創意工夫に基づく事業

## エ 職員配置

施設長 1人

指導員 9人（精神保健福祉士1名以上を含む）

（内 訳）

常勤職員 5人（うち相談支援専門員1名以上を含む）

非常勤職員 4人（ただし、横浜市に事前協議を行うことで、生活支援センターの運営に支障のない範囲で、常勤職員に変更することを可とする。）

### (ア) 留意事項

a 生活支援施設の開所時間中は、常時3名以上の職員体制（常勤・非常勤の別は問いません）をとることとします。

b 精神障害者退院促進支援事業については2名以上の担当職員を置くこととします。

c 精神障害者自立生活アシスタント事業については、1名の専任常勤職員（主任アシスタント（ 1 ））と1名以上の担当職員を置くこととします。

（ 1：主任アシスタントの要件は、「横浜市障害者自立生活アシスタント事業要項」第10条で、障害者への支援経験年数が概ね5年以上あることを条件としておりますが、平成23年度は経過措置として適用外とします。）

### (6) 精神科初期救急

センターの診療所（外来診療ブース）において、神奈川県、横浜市、川崎市の設置する「精神科救急医療情報窓口」での電話相談の結果、入院は必要としないが速やかに外来診療が必要と判断された方に対して、精神科外来診療を提供します。

#### ア 診療日及び診療時間

- (ア) 土曜午後 午後 1 時から 5 時まで  
(イ) 休日(日曜・祝日及び年末年始) 午前 9 時から午後 5 時まで

#### イ 診療体制

精神科医師 1 名、看護師 1 名

#### 4 相談・情報提供等の実施

次の業務について、適切に実施します。

- (1) 各施設の利用案内・相談、受付など、利用に関する調整
- (2) 要援護高齢者や精神障害者、その家族等を対象とした、受診や治療、生活指導等の相談及び情報の収集・提供

#### 5 要援護者の在宅支援等事業

要援護者の在宅支援の一環として、要援護者の看護や介護に関する講習会等の実施、ホームページ等を活用した情報の提供、研修生や実習生の受入れなどを積極的に行うこととします。

#### 6 緊急時の対応

##### (1) 急病等への対応

センターの利用者、来場者等の急な病気、けが等に適切に対応するとともに、緊急時には近隣の医療機関等と連携し、迅速かつ的確な対応を行います。また、利用者等に事故が起こった場合は、ただちに横浜市にその旨を連絡することとします。

##### (2) 緊急時の対応

災害等の発生に備えて、日頃から災害時の対応マニュアルの作成、防災訓練等により、適切に対応できる体制を整備するとともに、緊急時には、利用者の避難、誘導、安全確保等に迅速に対応することとします。また、災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに横浜市に状況報告を行うこととします。なお、災害時等に横浜市が緊急避難場所としてセンターを使用する場合には、横浜市の指示に従うものとします。

#### 7 自主事業の実施

上記 1 から 6 までの業務に支障を来たさない範囲で、横浜市総合保健医療センター条例第 1 条及び第 2 条の規定に基づき、指定管理者の自主的な企画・運営による自主事業を行うことができます。

### 第 4 維持管理に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準

#### 1 施設・設備機器保守管理業務

指定管理者は、センターを適切に管理するため、施設・設備機器について日常的に点検を行い、良好な状態を維持することとします。また、施設の設備機器の機能を維持するとともに、利用者が快適かつ安心してセンターを利用できるよう、良質な環境の提供に努め、

不具合等を発見した場合には速やかに市に報告するとともに、適切な処置を行います。

(1) 計画立案業務

管理業務を効率的かつ的確に実施するため、保守管理についての計画を立案します。

(2) 報告・連絡・調整等業務

管理業務の実施に当たって、横浜市及び関係機関への報告、連絡、調整業務を実施し、必要に応じて諸届の提出等を行います。

(3) 設備保全業務

設備機器に対して、定期的な手入れ、清掃を行い、美観維持に努めます。また、設備機器等に異常を発見し、応急処置または修理を要するときは、必要な知識・経験・技能を取得した設備員に処置させます。

(4) 定期点検・保守業務

各設備機器について、各種法令に基づく法定点検その他機能保持のための外観点検及び機能点検等を行い、必要に応じて消耗部品の取替えや清掃等を行います。また、設備機器に異常を発見した場合は応急措置を施し、被害を最小限に止めます。

(5) 修繕業務

施設・設備・備品等の小破修繕については、1件あたり100万円、年間合計2,000万円の範囲内（指定額）で、指定管理者が負担します。1件あたり100万円、年間2,000万円を超える修繕については、横浜市の責任において対応します。

(6) 立会い業務

各種法令等に基づいて行われる官公庁立入検査に立会い、検査官から指摘される事項等について必要な処理及び報告を行います。

(7) ESCO事業への協力

ESCO（Energy Service Company）事業を導入して光熱水費等の削減を行うため、新横浜地区3施設（総合保健医療センター、総合リハビリテーションセンター、横浜ラポール）について、市とESCO事業者との間で委託契約を締結しています。この契約に基づき、平成17年度にESCO事業者による省エネルギー改修工事を行い、平成18年度から平成27年度までESCOサービスの提供を受けることとなります。

ESCOサービスの契約期間中は、市からESCOサービス料を直接事業者へ支払い、ESCO事業者によって、光熱水費の削減保証額が設定されます。また、ESCO事業者が設置した設備については、サービス期間中はESCO事業者により保守点検を実施します。

指定管理者は、光熱水費の削減に努めるとともに、光熱水費等の実績の報告、設備点検の際の連絡調整など、ESCO事業の実施に協力するものとします。

## 2 清掃業務

施設及び敷地内において、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての安全かつ快適な空間を保つため、清掃業務を実施します。

(1) 日常清掃

施設において、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるよう、日常的な清掃を行います。清掃回数等は、指定管理者が利用頻度や状況に応じて適切に設定します。特に、浴室、便所等の水周りについては、衛生に留意します。また、消耗品は常に補充

された状態にします。

(2) 定期清掃

日常清掃では実施しにくい清掃等を確実にを行うため、必要に応じて定期清掃を実施します。

<定期清掃の範囲と内容>

範囲	業務内容等
館内清掃	床面補修、床表面洗浄、床剥離清掃、内部清掃
ガラス	館内窓ガラス、サッシ清掃
照明器具	館内照明器具清掃、高所照明器具清掃
貯水槽	受水槽清掃、高位水槽清掃
外部清掃	屋上及び建物外回り（ベランダ、地下駐車場含む）清掃

(3) 臨時・特別清掃

- ア 地下冠水時特別清掃（地下駐車場）
- イ 周辺降雪時除雪作業

3 建築基準法における点検業務（建築基準法第12条）

建築基準法第12条（\*注1）の規定により、建築物に関しては3年に一度、設備に関しては毎年劣化状況の点検を行います。

（\*注1）平成17年6月1日付で建築基準法が改正され、一定の用途・規模を満たす公共建築物について、建築物及び建築設備の劣化状況の定期点検（12条点検）が義務づけられました。その後、平成20年の建築基準法施行規則の改正により、定期点検制度が見直され、当該施行規則に基づく告示により、点検の項目・方法・判断基準が法令上明確化されました。

4 備品の管理業務

(1) 備品の管理

施設運営に支障をきたさないよう、備品等の維持管理を行います。また、その他必要とされる備品の調達、更新については、原則として指定管理者の負担とします。ただし、高額な備品の調達、更新については、その費用負担について事前に横浜市と協議するものとします。

(2) 備品台帳の作成

備品等の管理については、横浜市の基準に準じて備品台帳を作成し、その購入、廃棄等の記録を確実にを行います。

なお、備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えずに使用に耐えるもので、定価15,000円以上（消費税別、定価のないものは購入価格）の物品をいうものとします。

## 5 保安警備業務

利用者が安心して利用できる環境の確保及び防犯のために、24時間有人による警備業務を行います。

## 6 環境衛生管理業務

利用者が快適にセンターを利用できる良質な環境を提供するため、常に環境衛生の維持に努め、関係する各種法令等に基づき、必要な空気環境測定、害虫等の防除、水質検査等を実施します。

## 7 廃棄物処理運搬業務

施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分別を行い、横浜市が構築するルート回収等を活用し、可能な限り資源化するなどの「市役所ごみゼロ」の取り組みを推進します。また、横浜市役所では、平成22年2月17日に「横浜市役所環境行動宣言」を発表しました。これに基づき公の施設として、横浜市の環境政策に協力するものとします。なお、必要に応じて関係機関の査察等を受け入れること及び関係法令等を遵守することが義務づけられます。

### (1) 一般廃棄物及び産業廃棄物の処理運搬

各廃棄物処理業の許可を受けた業者に処理を行わせます。

### (2) 医療廃棄物の処理運搬

他の廃棄物とは確実に分別し、感染性廃棄物等の特別管理産業廃棄物運搬業及び処分業の許可を受けた業者に処理を行わせます。

## 8 外構・植栽管理業務

指定管理者は施設の景観を保持するため、敷地内における外構（芝生等）の清掃、管理及び施設付属物等の維持管理を行います。また敷地内の緑地の植栽の管理（除草・剪定等）を行います。

ア 散水・施肥・害虫駆除・剪定・除草・草刈りを計画的に行い、適切な緑樹の状態を維持します

イ 植栽が事業期間内に枯損した場合は、復元を行います

ウ 業務の実施にあたっては施設の利用に影響のないように実施します

## 9 情報管理システム保守管理業務

センターの利用者に関する情報データベースシステムの保守管理を行います。

## 第5 指定管理者が行わなければならないその他の業務の基準

### 1 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、横浜市に提出します。

また、次年度事業計画書案を前年度の9月末日までに横浜市に提出します。ただし、平成23年度分についてはこの限りではありません。

## 2 事業報告書の作成

指定管理者は、次の事業報告書を作成し、報告対象期間終了後速やかに横浜市に提出するものとします。

### (1) 月次事業報告書

- ア 管理施設の利用状況
- イ 管理に係る経費の収支状況
- ウ 主な検査機器利用状況

### (2) 年間事業報告書

- ア 管理業務の実施報告及び利用状況
- イ 管理に係る経費の収支状況
- ウ その他管理の状況を把握するために必要な書類

### (3) その他報告等

指定管理者は、横浜市からセンターの管理運営に関する調査・報告を求められた場合は、必要な報告書等を提出するものとします。

## 3 自己評価

指定管理者は、次の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について横浜市に報告することとします。横浜市は、事業報告書及び実績評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、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ります。

### (1) モニタリングの実施

指定管理者は、利用者の意見や満足度等を聴取し、利用者モニタリングを実施します。また、利用者から聴取する意見や満足度等の項目は、横浜市と協議して定めます。

### (2) 施設の管理運営に対する自己評価

利用者モニタリングにより得られた結果をもとに、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ、横浜市に提出します。

## 4 苦情解決機関の設置

利用者の苦情等を受け付ける体制を整備し、利用者に対して受付窓口の周知を行います。また中立な立場から利用者の苦情・相談に応じ、必要に応じて苦情解決への助言等を行うため、第三者委員を委嘱することとします。

## 5 安全管理に関する取組み

医療・介護等における事故防止に努め、利用者が安心して安全な医療、介護または社会復帰支援等を受けられる環境を整えるため、安全管理のための委員会を設置します。委員会では、事故防止策の検討や周知を行うとともに、職員を対象とした安全管理のための研修などを実施します。

## 6 個人情報の取扱い

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」等の規定

に基づき、個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じることとします。

## 7 情報公開

センターの管理業務を行うにあたり作成し、または取得した文書等で指定管理者が管理しているものの公開については、別途情報公開規程等を定め、適切に情報公開を行うものとします。

## 8 業務の一括委託の禁止

指定管理者は、センターの管理業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることはできません。ただし、施設の維持管理に関する業務、給食調理に関する業務、医療事務、情報管理システムに関する業務、その他横浜市が認める業務については、この限りではありません。

## 9 行政財産目的外使用の許可

センター内の食堂及び売店部分の使用については、引き続き横浜市が行政財産目的外使用許可の申請に基づき許可手続を行います。

自動販売機の設置については、指定管理者からの申請に基づき、横浜市が行政財産目的外使用の許可手続を行います。指定管理者は横浜市に対して使用料を支払うとともに、自動販売機業者から当該使用料相当額及び設置に伴う光熱水費相当額の支払いを受けるものとします。

## 10 第三者評価の実施

横浜市では、客観的な視点からの評価を受けることで、指定管理者が自ら必要な業務改善を行い、サービス向上等を図ることを目的として、第三者評価の受審を指定管理者の義務としています。

また、受審については、指定開始から3年目を行うことを原則とします。

なお、第三者評価の評価結果を踏まえた上で、残りの指定管理期間中に改善を行うものとします。

## 11 横浜市が実施する業務への協力

指定管理者は、必要な範囲において横浜市が実施する業務に協力するものとします。

## 12 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑にセンターの管理業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこととします。

## 13 その他

指定管理業務の一部を変更する必要がある場合は、指定管理者と横浜市で協議のうえ変更できるものとします。

また、業務の基準の他、センターの管理運営上必要な事項については、指定管理者と横浜市で協議のうえ決定するものとします。