

吹田市立高齢者生きがい活動センター
指定管理者管理運営基準

令和8年(2026年)8月25日
吹田市 福祉部 高齢福祉室

目 次

第1	はじめに	2
1	本書の位置付け	2
第2	センターの運営に関する業務基準	2
1	センターの使用許可等に関する業務	2
2	センターの運営に関する業務	2
第3	高齢者の福祉の増進及び利用者サービスに関する業務基準	3
1	高齢者の福祉の増進に関する業務	3
2	利用者サービスに関する業務	4
3	その他の業務	4
第4	センター及び附属設備等の維持管理に関する業務基準	4
1	清掃・廃棄物処理業務	4
2	公共料金支払業務	5
3	備品管理業務	5
4	保安警備業務	6
5	修繕業務	6
第5	経営管理に関する業務基準	6
1	年度別事業計画書の作成業務	6
2	事業報告書等（月次・年次）の作成業務	6
3	事業に対する評価業務	7
4	市及び関係機関との連絡調整業務	8
5	指定期間終了時の引継業務	8
6	経費	8
第6	その他	8
1	管理運営体制の整備等	8
2	文書の管理	8
3	保険の加入	9
4	個人情報の保護	9
5	不当要求及びカスタマーハラスメントへの対応	9
6	環境への配慮	9
7	行政手続条例に基づく審査基準等の設定	9
8	その他の留意事項	9

第1 はじめに

1 本書の位置付け

本書は、吹田市立高齢者生きがい活動センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、吹田市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものです。

本書に示されている業務の仕様・基準を満たす限りにおいて、自由に事業計画の作成を行うことができるものとしませんが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成するものとします。

第2 センターの運営に関する業務基準

1 センターの使用許可等に関する業務

- (1) 使用証交付申請書の受理及び使用証の交付
- (2) 使用団体登録申請書の受理及び使用団体登録証の交付
- (3) 専用使用許可申請書の受理及び専用使用許可書の交付
- (4) 使用期間に係る許可
- (5) 使用内容の変更の許可
- (6) 使用の許可の取消し
- (7) 特別の設備の設置の許可（センターの造作を伴うものは除く。）

2 センターの運営に関する業務

(1) 入館及び退館への対応

利用者の入館及び退館に関する手続きを行うこととします。その場合、利用者への利便性及び安全性に十分に配慮し、快適に利用できるように努めるとともに、駐車場及び駐輪場の利用方法について周知することとします。

(2) 急病等への対応

センターの利用者、来場者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこととします。

(3) 緊急時の対応

防犯・防災対策及び災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についてのマニュアルを作成し、職員に周知徹底を図るとともに、緊急時には的確な対応を行うこととします。

また、災害時等に本市の災害対策本部が避難場所等として、センターを使用する必要があると認めるときは、災害対策本部の指示に基づき、優先して避難者等を受け入れることとします。

(4) センターの広報宣伝について

センターの案内パンフレット及び事業のPR用ポスター、チラシ等の作成・配布を行うこととします。

(5) ホームページの運営管理について

ホームページを作成し、センターの事業をはじめ、高齢者の健康増進や生きがいづくりへの支援に関わる情報などの提供を行い、更新等の運営管理を行うこととします。

(6) 利用者用検索専用パソコンの管理について

センター利用者に、検索専用パソコンの使用方法的説明及び運営管理を行うこととします。

(7) その他の業務

ア 電話等での各種問い合わせへの対応、来場者及び見学者等への対応（センターの案内）等、必要な対応を行うこと。

また、千里ニュータウンプラザ（以下「プラザ」という。）内の他の施設とも情報交換、連携をとり、来館者に対して丁寧な応対ができるよう努めることとします。

イ 吹田南千里PFI（株）やプラザ内各施設管理者が集まる「千里ニュータウンプラザ連絡会議」に出席することとします。

ウ プラザ内のルールを遵守するとともに、市及び吹田南千里PFI（株）から協力を求められたときは積極的に協力することとします。

第3 高齢者の福祉の増進及び利用者サービスに関する業務基準

吹田市立高齢者生きがい活動センター条例第3条に掲げる事業を遂行し、高齢者の生きがいづくりへの支援を行うとともに、高齢者の福祉の増進を図るなど、センターの設置目的を達成するため、次の業務を実施するものとします。

なお、自主事業とは、市が定める事業のほか、指定管理者がセンターの設置目的の範囲内で、市の承認を得て魅力ある事業を独自に展開することをいいます。

また、自主事業により利益が見込まれる場合は、その取扱いについて、応募時に提案することができます。

1 高齢者の福祉の増進に関する業務

センターを最大限活用し健康や福祉、ボランティアに関する情報提供などを行うことにより、高齢者の教養を深め、仲間づくりや世代間の交流を促進するとともに、生きがいづくりへの支援を行うなど、高齢者の福祉の増進を図る事業を実施することとします。

(1) 生きがいづくりに関する事業

生きがいづくりや様々な分野のボランティアに参加するための情報提供などを行うことにより、知識やノウハウを学び、生きがいと楽しみを見出し、地域活動などへの積極的な参加を図るための事業の実施

ア 生きがいづくりの支援に関するイベント等の実施

イ 生きがいづくりの支援に関する各種講座等の実施

(2) 世代間交流などに関する事業

高齢者から子どもまでの多世代が出会い、相互に理解深め、つながりを広げ交流を促進する事業の実施

ア 世代間交流に関するイベント等の実施

イ 世代間交流に関する各種講座等の実施

(3) 教養の向上に関する事業

健康や福祉などに関する各種講座・教室を開催し、知識や教養を深めるとともに、生きがいづくりや仲間づくり、交流をすすめることにより、講座・教室終了後も継続した活動への発展が期待できる事業の実施

ア 健康・福祉などに関する各種講座等の実施

イ 利用者用検索専用パソコンを活用した講座等の実施

(4) 自主事業の実施

市が定める事業のほか、センターの設備、機能を最大限に発揮して、センターの設置目的の範囲内で魅力ある自主事業を、自らの経費で提供できるものとします。

なお、参加費は市と協議のうえ設定するものとします。

※(1)から(3)の事業については、市が実施している吹田市いきがい教室の科目及び内容と重複しない事業を実施するものとします。

また、吹田市立高齢者生きがい活動センター条例第8条に関わらず、材料費実費のみ参加費としての徴収を可とします。

2 利用者サービスに関する業務

(1) 利用促進・サービス向上事業（自主事業）

上記の事業の他、センターの利用促進、利便性の向上等を考慮した事業（自主事業、ただし、原則として飲食物の販売を除く）を提案し、実施できることとします。

なお、自主事業を実施しようとする場合、実施前に市と協議を行い、市の承認を得ることとします。

3 その他の業務

(1) 市が主催・共催及び後援する事業への協力

市が主催・共催及び後援する各種事業及び教室、並びに公用及びあらかじめ指定する事業の実施にあたっては、会場の優先確保など、関係団体と協力して円滑な運営を図ることとします。

第4 センター及び附属設備等の維持管理に関する業務基準

センターの施設維持管理は、プラザ全体の施設維持管理（建築物保守管理業務、建築設備保守管理業務、外構施設保守管理業務、環境衛生管理業務、清掃業務、植栽維持管理業務、警備業務、修繕業務、駐車場・駐輪場管理業務）を行う、吹田南千里PFI（株）が行います。

指定管理者の業務は以下のとおりとします。

1 清掃・廃棄物処理業務

センターの良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、センターの快適な空間を保つために、センター内の随時清掃及び廃棄物処理を実施することとします。

(1) 清掃業務

日常清掃を行い、建物、備品、用具などが常に清潔な状態に保たれるようにすることとします。また、消耗品は常に補充することとします。

(2) 廃棄物処理

センターから発生する廃棄物について、指定管理者の責任及び指定管理料等により、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」「吹田市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例」及び市の指示に基づき、適正に処理し、廃棄物の減量に努めるものとします。

事業系ごみ（一般廃棄物）については、市の指示に基づき分別を行った上、資源循環エネルギーセンター施設管理者の指示に従い、指定された場所、日時を守り、適正に廃棄することとします。

2 公共料金支払業務

業務の遂行に伴い発生する、次に掲げる公共料金については、指定管理料等から支出し、支払業務を適切に行うこととします。

(1) 電話料

(2) その他通信費等（ホームページ及びインターネット等の開設・保守・利用料等）

なお、指定期間当初の公共料金支払いについて、(1)、(2)ともに以下のとおり取り扱うこととします。

- ・請求日が指定期間に属する請求分について、当該期間の指定管理者が指定管理料等から支出するものとします。
- ・電気料、上下水道料については、市が負担するものとします。
- ・光熱水費等の適切な使用に努めることとします。

3 備品管理業務

(1) 備品の管理

センターにおける活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに、不具合が生じた備品については、市と協議のうえ、更新を行うこととします。

原則として、既存の備品（別紙備品一覧参照）の更新費用は市の負担とします。ただし、新たな事業展開（自主事業を含む）のために必要とする備品の調達、更新費用は指定管理者の負担とします。

(2) 備品台帳

指定管理者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実に実施し、年1回以上の現状確認を行うこととします。

備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を明記することとします。

なお、備品とは比較的長期間に渡って、その性質や形状を変えずに使用に耐えるもので、購入金額が単価3万円以上の物品をいいます。

4 保安警備業務

センターの防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保を行うこととします。

業務時間内にあっては、鍵の開錠、遺失品管理等を行うこととします。

業務時間の終了時には、戸締り、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検、鍵の施錠を行い、侵入者、不審者等を発見した場合は、適切な対応をすることとします。

5 修繕業務

センターの管理上必要となる施設修繕については、指定管理者が行うものとします。ただし、経費の負担については以下のとおり取り扱うものとします。

なお、大規模改修工事は市が実施するものとします。

(1) 建物等の修繕

天災や老朽化、指定管理者及び市いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものなど、全ての建物修繕については指定管理者が負担することとします。ただし、経費が20万円以上のものについては、市への報告を行い、修繕時期等を協議のうえ市の負担により修繕するものとします。

(2) 設備機器・備品の修繕

指定管理者が直接修繕できる程度の軽微なものを除き、指定管理者及び市いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものなど、設備機器・備品の修繕については指定管理者が負担することとします。ただし、経費が20万円以上のものについては、市への報告を行い、修繕時期等を協議のうえ市の負担により修繕するものとします。

第5 経営管理に関する業務基準

1 年度別事業計画書の作成業務

毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出することとします。

なお、作成にあたっては、市と調整を図ることとします。

事業計画書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は市と協議のうえ定めるものとします。

(1) 管理の体制

(2) 管理の実施

(3) 管理に要する経費

(4) 自主事業の実施

2 事業報告書等（月次・年次）の作成業務

利用状況等月次報告書及び事業報告書を作成することとします。

利用状況等月次報告書は、翌月10日までに市へ提出することとします。

事業報告書は、前年度分の事業報告を毎年4月末日までに市へ提出することとします。

利用状況等月次報告書及び事業報告書に記載する主な内容は以下のとおりとし、書式は市と協議のうえ定めるものとします。

(1) 利用状況等月次報告書の記載内容

- ア 利用状況（運営日、利用件数、利用者数、実施事業数、利用率）
- イ 管理業務の実施状況
- ウ 利用者からの意見、要望等への対応状況

(2) 事業報告書の記載内容

- ア 利用状況（運営日、利用件数、利用者数、実施事業数、利用率）
- イ 管理業務の実施状況
- ウ 決算の状況（費用明細）
- エ 自主事業の実施状況
- オ 事業に対する自己評価

3 事業に対する評価業務

以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について市に報告することとします。

利用状況等月次報告書及び事業報告書の結果等をもとに、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがあります。

(1) 利用者アンケート

センター利用者を対象に、センターにおいて提供するサービスの評価に関するアンケート等を、年に1回以上実施すること。

なお、アンケート用紙の作成、配付、回収及び分析を行うこととします。

(2) センターの管理運営に対する自己評価

センターの管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を年次事業報告書にまとめ、市に提出することとします。

(3) 市によるモニタリング・評価の実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリング・評価を行います。

(4) 第三者によるモニタリング・評価の実施

指定管理期間の2年目と4年目に第三者によるモニタリング・評価を実施します。

(5) センターの管理運営に対する市の監査

市の担当者は、センターの管理に係る業務又は経理の状況等について報告を求め、センターの管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでもセンターに立ち入り、書類等を閲覧することができ、必要な指示を行うことができることとします。

また、監査員によるセンターの管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこととします。

4 市及び関係機関との連絡調整業務

市及び関係機関との連絡調整を図ることとします。

5 指定期間終了時の引継業務

指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なくセンターの業務を遂行できるように、必要な期間、引継ぎ業務を行うこととします。

6 経費

指定管理業務にかかる経費は、予算の範囲内で毎年度に年度協定を締結して支払うものとします。

第6 その他

1 管理運営体制の整備等

(1) 管理運営体制

事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な管理・運営体制を構築することとします。

(2) 連絡体制

市との連絡用に常設電話及びインターネット環境を整えることとします。

(3) 服務

従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、利用者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底することとします。

(4) 研修の実施

管理業務に従事させる者に、業務内容、個人情報保護、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修、その他業務遂行上必要な研修を実施することとします。

2 文書の管理

指定期間中の文書の管理について、市の指示に基づき、年度ごと、分野ごとに分類し、適切に管理することとします。

(1) 使用申請書等の保管

使用申請書等は、市の指示に基づき適切に保管し、指定期間内終了後に市に提出することとします。

(2) 記録の保管

事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等の無いよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこととします。

保管期間は、基本的に以下のとおりとします。

ア 協力業者一覧表、メーカーリスト、各種取扱説明書、保証書	永年
イ 官庁届出控、報告控	永年
ウ 年間、月例定期点検、測定記録	永年
エ 業務連絡簿	5年

オ 日誌（業務日誌、清掃日誌等）	5 年
カ 事故、傷害記録	5 年
キ 修繕記録	5 年

3 保険の加入

傷害保険他（損害賠償金についての保証等）、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとします。

なお、建築物に対する火災保険及び施設瑕疵による賠償責任保険については市が加入します。

4 個人情報の保護

個人情報保護法並びに吹田市個人情報保護条例、その他、個人情報の保護に関する全ての関係諸法令を遵守し、個人情報保護について職員に周知・徹底を図ることとします。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用することを禁じています。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、及び従事者が職務を退いた後においても同様とします。

5 不当要求及びカスタマーハラスメントへの対応

利用者等からの不当要求行為及びカスタマーハラスメントから従事者の安全及び就労環境を守るために必要な措置を講じることとします。

なお、著しい不当要求行為又はカスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに市と協議のうえ、今後の対応方針を決定するものとします。

6 環境への配慮

省エネルギー・省資源、廃棄物の排出抑制、グリーン購入など、環境に配慮した取組に努めるとともに、市が実施する取組には積極的に協力することとします。

7 行政手続条例に基づく審査基準等の設定

吹田市行政手続条例に規定する行政庁に該当するため、使用許可等の処分は同条例の定めに従ってください。

あらかじめ市と協議のうえ、審査基準、標準処理期間及び処分基準を定めることとします。

8 その他の留意事項

（１）遺失物の取扱い

センター内の遺失物については、遺失物法に基づき適切に処理を行うこととします。

（２）本書に記載のない事が発生したときは、市と指定管理者で協議のうえ決定するものとします。