

公共施設の維持管理・運営業務の要求水準

第1	業務の範囲	1
1	維持管理業務	1
2	運営業務	1
第2	維持管理業務の要求水準	3
1	基本事項	3
2	保全業務及び経常修繕業務	4
3	備品等管理業務	12
4	清掃業務	13
5	警備業務	15
第3	運営業務の要求水準	17
1	基本事項	17
2	総合マネジメント業務	17
3	産業支援施設 創業支援における業務	18
4	交流支援施設 多目的ホールの貸出業務	21
5	産業支援施設 商工団体等の施設管理業務	23
6	駐車場、駐輪場における業務	24

本書は、東部地域振興ふれあい拠点施設(以下、「ふれあい拠点施設」という。)において、県・市又は指定管理者等(「委託事業者」を含む。以下、同じ。)が行う業務について、現時点での想定しているイメージを参考として示すものである。本書の記載について、「県・市又は指定管理者等」と特記している箇所については、今後その実施主体を含め検討を行っていく予定であるが、それ以外の箇所については原則として県・市が指定管理者等に要求する水準について記載をしている。

第1 業務の範囲

1 維持管理業務

県・市又は指定管理者等は、以下に示す維持管理業務を行う。

- ・保全業務
- ・経常修繕業務
- ・清掃業務
- ・警備業務

2 運営業務

県・市又は指定管理者等は、以下に示す運営業務を行う。

ア 総合マネジメント業務

- ・総務業務
- ・総合案内業務
- ・施設の広報業務
- ・利用統計作成業務
- ・利用者からの意見・要望に基づく改善提案業務
- ・緊急時対応業務
- ・供用開始等準備業務
- ・他の施設管理者との連絡調整業務

イ 産業支援施設 創業支援における業務

- ・創業支援ルーム賃貸業務
- ・創業支援、相談業務

ウ 産業支援施設 商工団体等への施設貸出業務

- ・施設管理業務

エ 産業支援施設 交流支援

- ・多目的ホール等の施設貸出業務
- ・自主事業の企画及び実施業務

・その他関連業務

オ 市民活動センター

・施設の貸出業務

・講座の企画及び実施業務

運営方法は現在検討中である。

カ 保健センター

・保健事業・サービス関連業務

運営方法は現在検討中である。

オ 駐車場・駐輪場運営業務

第2 維持管理業務の要求水準

1 基本事項

(1)目的

指定管理者等は、施設供用開始から事業期間終了までの間、業務要求水準書に従い、施設及び建築設備などの初期の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるような品質、水準等を保持するものとする。

(2)業務実施に当たっての考え方

- ・業務の実施に当たっては、実施体制、実施工程等を具体的に示した「維持管理業務計画書」(以下、本章のみ「計画書」という。)を作成した上で、実施する。
- ・維持管理業務は、予防保全を基本とし、劣化による危険、障害の発生を未然に防止すること。
- ・計画書とともに計画修繕及び大規模修繕の概要を示した修繕計画書(30年分)を作成すること。光熱水費及び修繕費について、生涯コストの見込みを提出すること。
- ・施設環境を良好に保ち、利用者が快適に施設を利用できるようにすること。
- ・施設(附帯設備を含む。)が有する機能及び性能等を保つこと。
- ・環境負荷を抑制し、環境汚染の発生防止に努めると共に、省資源、省エネルギーに努めること。また、県・市が負担する光熱費の軽減に努めること。
- ・創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ・事業終了時には、以下の対応を行うこと。

ア 取扱説明

指定管理者等は、事業終了時、施設を引渡す際には県・市に対して取扱説明を実施する。取扱説明に当たっては、事業期間中の維持管理に関する記録及び維持管理業務施設保全マニュアルを作成して、県・市へ提出する。

イ 機器台帳・保全台帳及び施設の現状図

指定管理者等は、事業期間中に記録した保守点検・修繕の実績に基づいた施設の機器台帳・保全台帳及び施設の現状図を作成し、事業終了時、県・市に提出する。なお、施設の現況図には、修繕履歴を記載する。

(3)維持管理業務の共通の留意事項

ア 法令等の遵守

- ・必要関連法令、技術基準等を充足する計画書を作成し、それに基づき業務を実施すること。また、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任すること。
- ・必要に応じて、関係官庁等への報告及び届出を行うこと。
- ・業務従事者は、従事者であることを容易に識別できるよう表示し作業に努めること。
- ・業務従事者は、業務上知り得た秘密について漏洩しないこと。

イ 一般管理業務の実施

- ・毎事業年度の開始前に、それぞれの業務に関して「年間業務計画書」を作成すること。
- ・業務内容及び業務結果を記録した「年間業務報告書」を作成すること。
- ・「年間業務計画書」、「年間業務報告書」を県・市へ提出すること。備品等管理業務に関する計画書、報告書に関しては、県備品に関するものは県へ、市備品に関するものは市へそれぞれ提出すること。
- ・各種記録、図面、法定の各種届出許認可申請、設備管理台帳等の整備・管理を行うこと。

ウ 非常時、緊急時、災害時の対応

- ・非常時、緊急時への対応については、あらかじめ県・市と協議した上で、具体的な計画を策定し、計画書に明記すること。
- ・事故が発生した場合は、上記計画に基づき直ちに必要な措置を取るとともに、県・市及び関係機関に通報すること。
- ・ふれあい拠点施設において災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに県・市及び関係機関に通報すること。

エ 異常時の報告

- ・点検、運転・監視等により異常が発見された場合には、速やかに県・市に報告すること。

オ クレーム対応

- ・クレーム・要望・情報提供等に対し、迅速な判断により対処すること。
- ・クレームに対しては、現場調査、初期対応及び処置を適切に行い、速やかに県・市に報告すること。

カ 諸官庁等立入検査の対応

- ・諸官庁等の立入検査に立会い、その結果を県・市に報告すると共に、適切な処置を行うこと。

キ 業務実施体制と費用の負担

- ・指定管理者等は、自らの業務範囲において、業務開始日までに必要となる要員、消耗品、衛生消耗品及び資機材等を確保すること。
- ・便所、昇降機設備等の共用施設及び放送設備等について、業務実施に伴う施設の使用は無償とする。

ク 事業期間終了時の水準

- ・指定管理者等は事業期間中の維持管理業務を適切に行うことにより、事業が終了した時においても、施設を業務要求水準書に示す良好な状態に保持すること。

2 保全業務及び経常修繕業務

(1) 基本的な考え方

ア 保全業務の考え方

- ・点検及びそれに伴う故障等への対応は、計画書に従って速やかに実施すること。

イ 経常修繕業務の考え方

- ・指定管理者等は自ら作成する「修繕計画書」に応じて、修繕・更新を実施すること。
- ・不具合が発生した場合は、適切に補修、修繕、改善を行うこと。

(2)建築物に対する要求水準

ア 概要

指定管理者等は、自らの判断で必要と思われる場合には調査、診断を行い、建築物に対する保全業務及び経常修繕業務を実施する。また、責任範囲が明確でない場合は、県・市とその責任及び負担を協議の上、補修、修繕、改善を実施する。

計画書には、建築物への業務として、以下の項目を含むこと。

- ・日常(巡視)点検保守業務
- ・定期点検保守業務

イ 業務内容

(ア) 日常(巡視)点検保守業務

- ・指定管理者等が運営する施設については、建築物等が正常な状況にあるかどうか現場を巡回・観察し、異常を発見した場合は正常化に向けた措置を行うこと。

(イ) 定期点検保守業務

- ・建築物等が正常な状況にあるかどうか目視、測定等により建築物の状態を確認し、建築物の良否を判定の上、建築物の各部位を常に最良な状態に保つこと。

(ウ) 建築基準法に基づく点検及び定期報告

(エ) 経常修繕業務

- ・修繕方法、内容等は、修繕計画書に従うことを原則とするが、保全業務報告書、その他により緊急な回復が必要とされた場合は速やかに回復させること。
- ・不適切な維持管理その他指定管理者等の責に帰する事由及び部材の初期不良等の事由により、予測し難い部材の更新が必要となった場合でも指定管理者等の責任と負担でこれを行うこと。

ウ 要求水準

指定管理者等は、施設の建築が、以下の(ア)～(ロ)を維持するように点検保守業務及び経常修繕を行う。なお、(エ)～(カ)は利用者が使用する部屋の部位を示しているため、機械室、配管用シャフト等の無人の室は所定の機能が維持できるように保守点検業務及び経常修繕業務を行うこと。

点検保守業務の内容は「建築保全業務共通仕様書」(以下「共通仕様書」という。)及び「建築物点検マニュアル・同解説」(以下「点検マニュアル」という。)の項目を踏まえて決定する。また、併せてその他修繕の措置が必要かを判断する。

なお、点検保守業務に必要な消耗品、付属品等は指定管理者等の負担とする。

(ア) 屋根

- ・漏水がないこと。

- ・ルーフトレイン、樋等が詰まっていないこと。
- ・金属部分の錆び、腐食等劣化がないこと。
- ・仕上げ材等の変形、割れ、浮き等の劣化がないこと。
- ・タラップ・丸環等安全又は点検のために設置された部材は、変形、破損、ぐらつきのおそれがないこと。

(イ) 外壁

- ・漏水、カビ等の発生がないこと。
- ・仕上げ材の変形、変色、浮き、剥落、ひび割れ、チョーキング、エフロレッセンスの流出などがないこと。
- ・タラップ・丸環等安全又は点検のために設置された部材は、変形、破損、ぐらつきのおそれがないこと。

(ウ) 地下ピット

- ・防水性が維持されること。

(エ) 建具(内・外部)

- ・可動部がスムーズに動くこと。
- ・定められた水密性、気密性、耐風圧性及び防音性が保たれること。
- ・ガラスが破損、ひび割れしていないこと。
- ・自動扉及び電動シャッターが正常に作動すること。
- ・開閉、施錠装置が正常に作動すること。
- ・金属部分の錆び、腐食等の劣化がないこと。
- ・変形、損傷がないこと。
- ・仕上げ材のはがれ、破れ、ひび割れがないこと。
- ・塗装の剥落がないこと。
- ・防火戸、防火シャッター、排煙窓等は、災害時に所要の性能を発揮できること。

(オ) 天井・内装

- ・ボード類のたわみ、割れ、外れがないこと。
- ・仕上げ材のはがれ、破れ、ひび割れがないこと。
- ・塗装面のひび割れ、浮き、チョーキングがないこと。
- ・気密性、防音性、吸音性を要する部屋において、性能が保たれていること。
- ・漏水、カビの発生がないこと。
- ・点検口は落下のおそれがなく、安全に点検ができること。

(カ) 床

- ・ひび割れ、浮き、摩耗、はがれ等がないこと。
- ・防水性能、防音性能を要する部屋において、性能が保たれていること。
- ・二重床については、歩行感のよい、ガタツキのない状態を維持すること。
- ・通行、その他の活動に支障を来さないこと。
- ・点検口はガタツキがなく、気密性、防水性等、所定の性能が保たれていること。

(キ) 階段

- ・通行に支障がなく、また、危険性がない状態が保たれていること。

(ク) 手すり

- ・ぐらつきがない等、機能に問題がないこと。

(ケ) 構造体

- ・定期的に行われる外装、内装等の点検により、構造体に影響を及ぼすような異常を発見した場合は、構造体の調査・診断を実施し、その結果を踏まえ修繕を行い、所定の耐震性・耐火性・耐風性を確保した状態を維持すること。
- ・耐久設計で行った項目について定期的に調査・評価し、評価に対する処置を講じること。

(コ) 環境配慮施設部分

- ・所定の性能が保たれるよう維持すること。

(3) 建築設備に対する要求水準

ア 概要

指定管理者等は、自らの判断で必要と思われる場合には調査、診断を行い、建築設備に対する保全業務及び経常修繕業務を実施する。また、責任範囲が明確でない場合は、県・市とその責任及び負担を協議の上、補修、修繕、改善を実施する。

「計画書」には、建築設備への業務として、以下の項目を含むこと。

- ・日常(巡視)点検保守業務
- ・定期点検保守業務
- ・運転・監視業務
- ・検針・計量業務
- ・経常的修繕業務

イ 業務内容

(ア) 日常(巡視)点検保守業務

- ・建築設備が正常な状況にあるかどうか現場を巡回・観察し、異常を見つけたときは正常化に向けた措置を行うこと。

(イ) 定期点検保守業務

- ・建築設備が正常な状況にあるかどうか目視の他、設備の運転、停止、測定等により状態を確認し、設備の良否を判定の上記録に残すとともに、各設備を常に最良な状態に保つこと。
- ・法定点検・調査・検査を行うこと。

(ウ) 運転・監視業務

- ・安全に留意し、機器装置の能力を最大に発揮できるよう、効率の良い経済的な運転操作を行うこと。
- ・各部屋の空気環境状況を確認し、最適な施設環境の維持に努めること。
- ・各機器・装置の電流、電圧、圧力、温度等は、定められた時刻に確認すること。また、絶えず電源負荷状態や機械装置の稼働状態の監視を行い、運転状態の良否を判定し、そ

の改善に努力すること。

- ・ 運転中は異常発見に留意し、事故の発生を未然に防止するよう努めること。不測の事故発生時には、その拡大を防止し二次災害の発生を抑えるよう、日常作業基準等を作成し、設備の操作に関する習熟訓練を実施すること。
- ・ 各機器・諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
- ・ 運転時期の調整が必要な設備に関しては、県・市と協議して運転期間・時間等を決定すること。
- ・ 各設備の運転中、操作・使用上の障害となるものの有無を点検すること。障害となるものを発見した場合は、適切な対応を行うこと。
- ・ 運転監視業務を行う責任者は、各関係法令に適合した資格を有すること。

(工) 検針・計量業務

- ・ 電気、ガス、上下水道の使用量は、指定管理者等が月々の各施設の使用量を検針・計量し、徴収すること。なお、計量区分については、「公共施設計量区分表」(添付資料17)を参照すること。
- ・ 全館共用部における電気、ガス、上下水道の使用量は按分して算出し、徴収すること。

(オ) 経常的修繕業務

- ・ 修繕方法、内容等は、修繕計画書に従うことを原則とするが、保全業務報告書、その他により緊急な回復が必要とされた場合は速やかに回復させること。
- ・ 不適切な維持管理その他指定管理者等の責に帰する事由及び機器の初期不良等の事由により、予測し難い機器の更新が必要となった場合でも指定管理者等の責任と負担でこれを行うこと。

ウ 要求水準

指定管理者等は、最新の法定の検査に従い、諸設備が以下の(ア)～(ク)の水準を維持するように、点検保守業務及び経常修繕業務をおこなうこと。

点検保守業務の内容は「共通仕様書」及び「点検マニュアル」の項目・内容を踏まえて決定する。また、併せてその他修繕の措置が必要かを判断する。

(ア) 動力設備、受変電設備

- ・ すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、油の漏れ、その他の欠陥がなく、完全に作動するように維持すること。

(イ) 照明、コンセント

- ・ すべての照明器具及びコンセント等が、常に正常に作動するよう維持すること。
- ・ 損傷、腐食、絶縁不良その他の欠陥がないように維持し、必要に応じて取り替えること。
- ・ 管球の交換については次のように対応する。
 - a 利用者に貸出部分については、貸出利用時に支障が無いよう対応する。
 - b その他の施設は、交換を遅滞なく行なう。

(ウ) 飲料水の供給、貯蔵、排水

- ・ すべての配管、タンク、バルブ、蛇口等が完全にとりつけられ、清潔に維持されている

こと。

- ・すべての設備が完全に機能し、漏水がない状態にすること。

(エ) 排水とごみ

- ・すべての排水溝、排水管、通気管、ごみトラップなどは、水漏れがなく、管材が腐食していない状態を維持すること。
- ・すべての排水が障害物に邪魔されず、スムーズに流れ、トラップに悪臭が発生しないよう維持すること。
- ・排水トラップの封水管理を行うこと。

(オ) 空調、換気、排煙

- ・すべての配管、バルブ類、ダクト及びその他機器が、正常に作動すること。

(カ) 昇降機設備

- ・すべての制御装置が機能し、正しく調整されていること。
- ・必要時に、すべての機能が適切に作動すること。

(キ) 防火・消防設備

- ・すべての防火・消防設備が、正常に作動するよう維持すること。

(ク) 環境配慮施設部分の設備

- ・所定の性能が保たれるよう維持すること。

エ 設備管理記録の作成及び保管

「年間業務報告書」とは別に「設備管理台帳」を作成し、設備の点検、保守、運転・監視、検査等の結果を記録すること。点検記録は原則3年以上、整備・補修・事故記録等は、事業期間中保管すること。ただし、法令等により保存期間の定められているものは、その保存期間とする。また、その他法令により必要な運転日誌等を作成すること。

(ア) 点検記録

- ・電気設備点検表(通信設備を含む)
- ・空調設備点検表
- ・給排水、衛生設備点検表
- ・貯水槽清掃点検記録
- ・飲料水水質検査記録
- ・空気環境測定記録
- ・防災設備点検記録
- ・各種水槽清掃実施記録
- ・昇降機点検検査記録

(イ) 整備・補修・事故記録

- ・定期点検整備記録
- ・補修記録
- ・事故・故障記録

オ 多目的ホール等の特殊設備に対する留意事項

(ア) 日常的な特殊設備の保全業務

- ・多目的ホールの照明、音響、映像の各特殊設備について、常に安全な状態を保てるように、日常的に点検、保守、補修、修繕等を行う。
- ・それぞれ年2回以上の定期点検を実施し、記録を作成し、保管する。
- ・多目的ホールに設置される特殊設備に係る消耗品等については、適宜交換・補充を行う。

(イ) 各設備に対する保全業務

- ・交流支援スペースの音響設備、映像設備等について、常に安全な状態を保てるように、点検、保守、補修、修繕等を行うこと。
- ・それぞれ年2回以上の定期点検を実施し、記録を作成し、保管すること。
- ・交流支援スペースに設置される各設備に係る消耗品等については、適宜交換・補充を行うこと。

(ウ) 利用時の立会い・操作

- ・多目的ホール利用時において、搬入から仕込み、撤去、現状復帰、搬出までの全過程において、安全かつ建築物及び他の設備、備品等の破損や損害がないように立会い、必要に応じて注意指導する。
- ・多目的ホール利用者が特殊設備の仕込み、操作、撤去が不可能な場合、または操作に不安があると判断される場合には、操作補助を行う。ただし、操作補助が困難になるほどの作業量である場合、指定管理者等は技術人員を手配する、または事前に技術を持つ会社を紹介する等の対応を行う。

(エ) 特殊設備の貸出し

- ・特殊設備を貸出す場合においては、現状復帰の確認を行い、使用明細を作成する。
- ・備品貸出についても同様に行う。

(4) 外構及び植栽、要求付属施設に対する要求水準

ア 概要

指定管理者等は、施設の保全業務に附随して外構の保全業務及び経常修繕業務を実施する。また、併せて植栽・緑化の管理を行う。必要と思われる場合には調査、診断を行い、責任範囲が明確でない場合は、県・市とその責任及び負担を協議の上、補修、修繕、改善を実施する。

対象範囲は、次のとおりとする。

(ア) 施設

- ・駐車場、駐輪場、門扉、囲障、案内板、外灯など

(イ) 敷地地盤

- ・通路、広場など

(ウ) 地中設備

- ・埋設配管及び排水柵など

(工) 植栽・緑地

- ・外構植栽、屋上緑化、壁面緑化など

イ 業務内容

- ・建築物の保全業務及び経常修繕業務に準じて行うこと。

ウ 要求水準

- ・指定管理者等は、施設の外構及び植栽が、以下を維持するように、点検保守業務を行なう。
- ・点検保守業務の内容は「共通仕様書」及び「点検マニュアル」の項目・内容を踏まえて決定する。
- ・各施設、設備とも、本来の機能を発揮できる状態に保つこと。
- ・駐車場、駐輪場混雑時には適宜構内の交通整理を行い、利用者が安全に利用できる環境を保つこと。
- ・植栽・緑化に関しては、施肥、灌水及び病害虫の防除、除草等を行い、常に良好な状態に保つこと。また、美観を保ち、利用者及び通行者等の安全を確保するため、適宜剪定、刈込み及び除草等を行うこと。
- ・風等により倒木しないように管理を行うとともに、枝等が散乱した場合の適切な処理を行うこと。

エ 薬剤散布、施肥の際の協議

- ・薬剤散布又は化学肥料の使用に当たっては、事前に県・市と協議すること。

(5) 法令等に基づく環境衛生管理業務

ア 概要

敷地内の建物及び付属施設の環境を常に最良の状態に保つため、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等に基づき、監視、測定、報告を行い、記録を帳簿に記載し、法令等に定める期間中保存する。

指定管理者等は、法に基づき必要に応じて環境衛生管理技術者を選任し業務を実施させる。

イ 廃棄物処理に関する事項

- ・敷地内の建築物等から発生する廃棄物等は、「ごみの減量化・資源化」に留意し適正に分別、保管、収集、運搬、処分(再生等を含む)等を行うこととする。なお、その種別、業務分担は「塵芥収集について」(添付資料 11)による。
- ・指定管理者等は、廃棄物処理費用を想定により見積もるが、県・市別に、かつごみの種別ごとに重量を計測して毎月報告し、想定と大きく乖離する場合には、県・市と協議すること。
- ・「計画書」には、廃棄物処理業務に関する事項を記載すること。
- ・敷地内に設置された塵芥室に保管されたものは、適正な方法で収集運搬し、処分を行う。
- ・「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に定めるところにより、地方公共団体の許可を受

- けた専門の業者により業務を遂行する。
- ・業務を行うにあたっては、敷地及び建物内の経路等の環境を、常に清潔に保つこと。
- ・廃棄物の再生利用に、積極的に取り組むこと。

3 備品等管理業務

(1)基本的な考え方

施設の円滑かつ効率的な運営のために、必要となる備品等を調達するとともに、適切な状態に保つよう保守管理業務を行う。

(2)業務内容

ア 調達備品等の保守管理業務

- ・指定管理者等が運営を行う施設に配置される備品等に関して、適切な状態に保つよう保守管理業務を行う。

イ 事業期間終了時の対応

- ・指定管理者等が所有している備品等については、原則として撤去する。

(3)要求水準

ア 新規備品等の調達・移設

- ・維持管理・運營業務を実施するために必要となる備品等に関しては、指定管理者等は事業期間にわたり適宜選定・調達すること。なお、指定管理者等が自己使用のために調達する備品等及び県施設の創業支援において有料で貸出を行う備品等は、指定管理者等の所有とする。
- ・備品等を新規調達した場合には、県有備品・市有備品・その他備品に分けて「備品管理台帳」を作成し、記載すること。リースによる提供に関しても同様とする。
- ・備品等は「備品管理台帳」に登録した後は、速やかに設置すること。事業期間中に購入、廃棄した場合も「備品管理台帳」の更新を行うこと。

イ 調達備品等の保守管理業務

- ・更新と付された備品等については、定期的に点検、保守、補修及び修繕を行い、その性能を維持すること。
- ・修繕によっても回復不能と判断される更新と付された備品等については速やかに更新し、常に施設の利用に支障のない状態を保つこと。なお、廃棄することとなった備品等については、適切に処分を行うこと。

ウ 交流支援スペースの備品に関する事項

- ・交流支援スペースの利用者や利用を検討している人からの問い合わせや相談に対し、必要な情報を提供すること。
- ・必要に応じて貸出予定の備品リストや料金表を作成し、利用者に公開すること

- ・備品等については定期的に点検、保守、補修及び修繕を行い、その性能を維持すること。
- ・修繕によっても回復不能と判断される備品等については速やかに更新し、常に施設の利用に支障のない状態を保つこと。なお、廃棄することとなった備品等については、適切に処分を行うこと。

エ 事業期間終了時の対応

- ・県・市と協議の上、対応すること。

4 清掃業務

(1)概要

ふれあい拠点施設の環境を良好に保つため、清掃業務を実施する。清掃業務の業務計画書には以下の項目を含むこと。

- ・日常清掃業務
- ・日常巡回清掃業務
- ・定期清掃業務
- ・外構清掃業務

(2)業務内容

ア 日常清掃

一日単位の短い周期で日常的に行う清掃をいう。次の業務を含む。

- ・建物内外の床、階段掃除(掃き、拭き)
- ・ちり払い
- ・手すり清掃
- ・吸い殻及びごみ等の処理
- ・衛生消耗品の補充
- ・衛生陶器洗浄
- ・汚物処理
- ・洗面所の清掃等
- ・駐車場、駐輪場の清掃

イ 日常巡回清掃

1日1回の日常清掃後、2回程巡回しながら部分的な汚れの除去、ごみ収集等を行うこと。

ウ 定期清掃

週、月又は年単位の周期で定期的に行う清掃をいい(特記なき場合、月単位とする)次の業務を含む。

- ・建物内外の床洗浄
- ・床ワックス塗布(清潔に保たれていれば、毎月は必要としないが、業務に当たっては、揮発性有機化合物による影響がないようにすること。)
- ・壁の清掃
- ・金具磨き

- ・ガラスの清掃
- ・マットの清掃等
- ・ブラインド・カーテン類の除塵
- ・建築設備清掃
- ・外壁、外部ガラスの清掃(1回/2ヶ月)(外壁については、1回/3年程度を目安とし、美観が保たれている状態を維持すること。)

エ 外構清掃

外構清掃については、以下の範囲を対象とした清掃業務をいう。

- ・建物周囲
- ・敷地内舗装面
- ・側溝、排水管、雨水桝
- ・門扉、敷地内案内板
- ・外構施設(駐輪場、塵芥室等)
- ・敷地境界周辺(道路脇など)

(3)要求水準

仕上げ材の性質等を考慮し、日常清掃、日常巡回清掃、定期清掃を適切に組み合わせて作業を実施し、施設の美観と衛生性を保つこと。

ア 日常清掃・日常巡回清掃

(ア) 床

- ・床仕上げに応じた適切な方法により埃、ごみがない状態にすること。

(イ) ごみ箱、汚物容器、厨芥入れ等

- ・清掃後は内容物がすべて空の状態になっており、汚れが付着していない状態とすること。

(ウ) 便所、更衣室等(洗面台、鏡、衛生陶器を含む)

- ・衛生陶器類を、清潔な状況に保つこと。
- ・トイレトーパー、衛生消耗品等は、常に補充されている状態にすること。
- ・間仕切りは落書き、破損がない状態に保つこと。
- ・洗面台は、常に水垢の付着や汚れがない状態に保つこと。
- ・鏡は、シミ、汚れがついていない状態に保つこと。

(エ) その他の内部附帯施設(流し台、湯沸し等)

- ・残渣やグリースは適宜除去を行い、清潔な状態に保つこと。

イ 定期清掃

(ア) 床

- ・埃、シミ、汚れがない状態に保つこと。

(イ) 壁、天井

- ・表面全体を、埃、シミ、汚れのない状態に保つこと。

(ウ) バルコニー(計画がある場合)

- ・汚れがない状態に保つこと。

(エ) 照明器具、時計、換気口及び空調機

- ・埃、汚れを落とし、フィルター清掃等を行い適正に機能する状態に保つこと。

(オ) 窓枠、窓ガラス

- ・汚れがない状態に保つこと。

(カ) 金属部分、手すり、扉、扉溝、スイッチ類

- ・埃、汚れがない状態に保つこと。

(キ) ネズミ、害虫駆除

- ・ネズミ、害虫等を駆除すること。なお、殺鼠剤等の使用に当たっては、事前に県・市と協議すること。

ウ 外構清掃

- ・敷地内のごみ等が飛散し、近隣に迷惑を及ぼすことを防止すること。
- ・屋外排水設備(敷地内の側溝、排水桝等)の水流が、ごみ、落ち葉等で阻害されないこと。
- ・門扉、敷地内案内板は、汚れが見苦しくなく、開閉がスムーズで表示が見やすい状態に保たれていること。
- ・敷地内の雑草は、見苦しくないよう除去すること。

(4)その他留意事項

ア 清掃用具、衛生消耗品等の負担

- ・清掃用器具、洗剤等の資機材やトイレトーパー等衛生消耗品等の補充は、すべて指定管理者等の負担とする。

イ 資機材等の保管

- ・資機材及び衛生消耗品の保管場所は業務計画書に記載し、整理して保管すること。

5 警備業務

(1)概要

ふれあい拠点施設を安全・安心な施設とするため、警備業務を実施する。警備業務の業務計画書には以下の項目を含むこと。

- ・常駐警備業務
- ・防火・防災業務
- ・防災訓練の指導
- ・救急・救護への対応

(2)業務内容

ア 常駐警戒業務

- ・外構を含めて、24 時間常駐警備をすること。
- ・ビル管理室には、24 時間常駐者をおくこと。
- ・機械警備及び監視カメラによる安全管理を実施し、異常通報時には迅速な対応ができるよう、警備体制をとること。
- ・機械警備への切り替え、解除は各施設の職員が行えるよう適切なシステムとすること。
- ・施設利用時、休日夜間等の防犯警備への対応は、今後検討する予定である。

イ 防火・防災業務

- ・事故・火災等への対応について、県・市と協議し防災計画を策定すること。
- ・風水害による災害が発生するおそれのあるときは、直ちに初期措置を取ること。また、災害が発生した場合は、速やかに適切な処置を取ること。
- ・地震・事故・火災等が発生した場合は、直ちに被害拡大の防止に必要な措置を取るとともに、県・市及び関係機関に通報すること。
- ・その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し応急措置を行うこと。
- ・自動火災報知器、発信器、消火栓、避難経路、集合場所、その他消防法、建築基準法上における非常用設備を示す平面プランを作成し、最新の状態に維持して、各々目立つ関連場所に表示すること。
- ・常時安全に使用できる緊急時安全避難手段を確保し、避難経路及び避難装置等には明確な表示をすること。
- ・避難経路からは、常時障害物を取り除いておくこと。
- ・施設内に、避難時の集合場所を明示すること。
- ・非常照明及び誘導灯等の防災設備は、常に作動可能であることを確認すること。

ウ その他

- ・適切な時期等により、防災訓練等を実施すること。

(3) 要求水準

指定管理者等は、以下の内容の他、「共通仕様書」の項目・内容を踏まえて警備業務を行なうこと。

- ・施設における財産を保全し、利用者の安全を守り、公共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。
- ・施設利用可能時間帯においては、利用者が円滑に出入できるようにすること。
- ・時間外の利用に関しては、許可を受けた利用者が出入できるように配慮すること。
- ・複合施設としての防犯、利用者の安全の確保が、十分に行えるようにすること。
- ・不審者、不審物への警戒及び通報を行うこと。

第3 運營業務の要求水準

1 基本事項

ふれあい拠点施設では、民間の運営ノウハウを活用するという観点から、県施設、市施設の一部については、指定管理者等を指定するなどして運営する予定であるが、県施設・市施設の区分にかかわらず、各施設の相互利用を推進し、利用者がふれあい拠点施設を一体的に活用しやすいよう配慮した運営を行うことが求められる。

2 総合マネジメント業務

(1) 基本的な考え方

ふれあい拠点施設は、県施設、市施設及び民間施設からなる施設となることから、施設が一体として機能するような業務を実施する。最低限として以下の業務を想定している。

(2) 業務の内容

ア 総務業務

- ・管理組合運営における事務局業務
- ・町内会等地域に対する窓口業務
- ・館内における郵便物・宅配等の預かり業務
- ・館内の引越し・模様替え、イベント設営等における調整サポート業務
- ・入居者交流サポート業務(拠点各施設執務者の交流・懇親、事業運営による相互理解と業務連携強化)
- ・入居団体からの管理料の徴収業務
- ・屋外広告物等の管理、マネジメント業務
- ・公の施設の管理者との連絡調整業務

イ 総合案内業務

- ・ふれあい拠点施設の総合案内(開館利用等に関する問合せ、来館者、見学者等への案内、苦情対応等)としての機能を果たすこと。
- ・利用者全般に対して施設の案内誘導・安全確保等の配慮を行う(施設内各機関の具体的業務内容に関しては、各機関が対応する)。
- ・公共施設と民間施設を分棟とする場合は、原則として有人による施設の総合案内は不要と考えているが、案内ブースを設置した有人による案内を妨げない。
- ・有人案内ブース以外の案内スペースは、インターホン及び総合案内板での対応を原則とする。
- ・有人案内ブース以外に人的配置をしない場合においては、要所を警備員の立哨位置に特定するなど、迅速な案内誘導・安全確保が可能となる仕組みを構築する。
- ・迷子、拾得物の対応を行うこと。

ウ 施設の広報業務

- ・指定管理者等は、施設のPR及び情報提供のために、必要な媒体の作成、配布、管理等を行うこと。県・市においては最低限以下の内容を想定している。
 - ・インターネットのホームページの開設、更新等
 - ・施設案内リーフレットの作成・配布
 - ・各事業のチラシ等の作成・配布
 - ・必要に応じた新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等の媒体を活用したPR
- ・特に、各施設の施設管理者が異なることを踏まえ、ホームページの開設、運用に当たっては、各施設の利用案内を統合するなど、施設を一元的に把握できるページを開設する。
- ・県・市は、それぞれが作成する媒体への掲載等、可能な範囲で広報活動への協力を行う。
- ・1階エントランス横のスペースを活用し、例えば、ショーケースを設置するなどして地元産品の展示等を行うこと。

エ 利用統計作成業務

- ・指定管理者等は、ふれあい拠点施設の利用者数等を計測し、データを整理、集計すること。データの整理、集計方法の具体的な方法については、県・市と協議すること。

オ 利用者からの意見・要望に基づく改善提案業務

- ・施設内に利用者の意見・要望を収集する設備を設置すること。また、イベントの主催者等から施設の利便性に関する意見・要望を収集する帳票を備えること。
- ・指定管理者等は、以上の方法により、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、結果について県・市に報告する。

カ 緊急時対応業務

- ・ふれあい拠点施設の利用者、来館者等の急な病気、けが等に対応できるよう、ビル管理室等に簡易な薬品等の用意を行い、緊急時には的確な対応を行うこと。
- ・指定管理者等は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び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。

キ 供用開始等準備業務

- ・公共施設が供用可能となるための準備を行うこと。
- ・指定管理者等は、開館後に支障なく運営業務が行えるように、適切な開館準備業務を行うこと。

3 産業支援施設 創業支援における業務

(1)基本的な考え方

ア 運営の方法

- ・行政、民間、ふれあい拠点施設内の商工団体等とも連携を図り、創業志望者等の相談に応じて適切な関係機関の紹介や各種支援メニューの案内等の業務を行うこと。
- ・創業支援ルームでは入居者へのソフト面の支援の充実を目指し、入居者のニーズに即し

たサービスを提供すること。そのため、創業や経営に関する専門的な知識を有するアドバイザーを配置し、入居者の要望に応じた支援業務を展開すること。

イ 運営組織

- ・下記機能を有する要員を配置すること。

(ア) センター長

- ・指定管理者等は、産業支援施設の運営業務全般について総合的に把握し、総括する責任者としてセンター長を定め、運営開始前に県に届け出ること。センター長を変更する場合も同様とする。
- ・集客施設の管理運営、イベント・コンベンションの企画実施、創業支援・経営相談のコンサルティング等の業務に通算 10 年以上の従事経験を有する者であること。

(イ) マネージャー

- ・センター長を補佐するとともに、産業支援施設の管理運営、創業支援ルームに係る支援業務及び相談業務に関して実際の業務をマネジメントすること。(秘書業務を含む)
- ・集客施設の管理運営、イベント・コンベンションの企画実施、創業支援・経営相談のコンサルティング等の業務に通算 3 年以上の従事経験を有する者であること。

(ウ) アドバイザー

- ・センターの営業時間内は入居者の相談に適宜対応できる体制を整え、創業支援ルームの入居者等に対してインキュベーションマネージャーとして専門分野からのアドバイスを実施すること。
- ・起業者、ベンチャー企業、中小企業の第二創業等を支援する意欲を持ち、企業運営に関して事業開拓、販路拡大、財務管理、法令遵守等の豊富な実務経験を有する者であること。

(2) 創業支援ルーム賃貸業務

ア 入居条件の決定

- ・原則として、創業 5 年未満の企業又は個人を対象に施設を賃貸すること。
- ・賃貸期間は原則 3 年間とし、創業者の要望により 2 年間の延長を可能とする。
- ・公序良俗に反する事業者、宗教団体等の制約を加える方針であるが、詳細については県との協議により決定する。
- ・創業支援ルーム及びブースは 24 時間、365 日利用が可能であること。創業支援ルーム内の共用部及び事務室は原則としてセンターの営業時間内とする。
- ・創業支援ルーム及びブースの入居者の清掃システム(ごみの取扱等)をはじめとした、入居に関する取り決めを行い、その徹底を図ること。
- ・入退居日の確認、室内の原状回復の確認、未払い料金の精算等、入退居に伴う事務手続を行うこと。
- ・入居者、退去者が決まった時点で、県に対して報告すること。

イ 転借料の收受

- ・指定管理者等は、県基準による普通財産貸付料を県に支払い、入居者からは指定管理者

等が決定する賃貸料を徴収し、指定管理者等の直接の収入とする。

- ・貸付料(入居料)を決定した場合には、算出根拠とともに県に提示し、承認を受けること。
- ・なお、貸付料(入居料)を改定する場合も同様とする。

ウ 入居者募集業務

(ア) 募集開始日

- ・入居者が本件施設の供用開始日に入居できるように、供用開始日の6ヶ月前を目安に募集を始めること。

(イ) 業務範囲

- ・パンフレットの作成、配布及び本件施設ホームページの作成、情報更新により入居者募集活動を行うこと。
- ・ダイレクトメール等による募集活動を行うこと。
- ・入居希望者の受付、ウェイティングリストの作成、入居申請書のとりまとめ等を行うこと。

エ 管理費用の収受

- ・入居者から指定管理者等が決定する管理費を徴収すること。

(ア) 公共料金の集金等

- ・子メータの検針を行い、入居者から電気料金を徴収して電気事業者に支払うこと。
- ・電話料金、インターネット料金については、入居者が個別に手続きを行う想定であるが、この場合には、工事の立会い等必要な支援を行うこと。
- ・施設使用料の納入通知書を入居者に配布すること。

(イ) 共用室等の管理

- ・原則として入居者とその関係者が利用対象者となるため、利用者の調整を行うこと。

オ 施設・備品等の貸出

- ・指定管理者等は、附帯サービスとして、備品貸出を実施すること。県は有料貸出備品を所有しない。備品等は、指定管理者等の所有として、適宜調達・更新すること。
- ・備品等のうち、貸出可能な備品等は、貸出管理を行うとともに、設置・設営等の利用支援を行うこと。

カ その他の運營業務

- ・入居者への来訪者及び物品(新聞、宅配便等)の受付及び取次ぎを行うこと。
- ・秘書代行業務 (営業時間9:00~17:00)
- ・入居者へのオリエンテーションを実施すること。
- ・施設の内容、入居案内等の問い合わせに対応すること。

(3) 創業支援、相談業務、産業振興イベントの企画及び実務業務

- ・創業志望者等の相談に応じて、関係機関の紹介や支援メニューの案内を行うこと。
- ・入居者に対して、経営、法務、税務、金融などのアドバイザーによる、専門的なアドバイス業務を提供すること。なお、アドバイス料は原則無料とすること。セミナー等を開催し

た場合には、実費分の料金を徴収することができる。

- ・センター長は、マネージャー及びアドバイザーの勤務計画を作成し、入居者の相談日等の調整を行うこと。
- ・利用者アンケート等により支援・相談効果の確認を行うこと。
- ・指定管理者等は、講座の開催、製品展示会、講演会、研修会等の企画立案等の「イベント企画」を行い、施設の積極的利用を図ること。

ア 個別支援

- ・入居者への新規創業等に関する人材、技術、資金等の各種情報を提供すること。
- ・入居者の事業計画の進捗状況及び支援ニーズを把握し、適正な頻度で定期的に訪問すること。
- ・把握した支援ニーズを基に、関連する専門家等を紹介すること。また、実際に技術・市場情報等に関する支援を行うこと。
- ・各入居者が抱える課題、支援状況を記録したファイルを個別に作成し、管理すること。

イ 個別支援関連

- ・入居者間の情報交換等を通じて、技術の融合、業務の連携等において相乗効果を図ることを目的として、月に1回程度の施設内交流会を主催すること。
- ・アンケートやダイレクトメール等により、施設退居後の追跡調査(事業実施場所、事業実施状況等の把握)を行うこと。詳細は、県と協議を行う。
- ・週に1回以上、入居者が抱える課題、問題等への対応についてマネージャー・アドバイザー間で検討協議を行い、その概要を記録すること。
- ・入居者の支援に際して、県が行っている産業支援の内容を理解するとともに、施設内に入居している商工団体等と定期的に連絡調整を行うなど連携を図ること。

ウ 集団支援

- ・創業支援施設の稼働状況に応じて、入居者の募集や選定に資するセミナー等を随時開催すること。
- ・入居者の懇親・情報交換の機会となるミーティングを定期的に開催すること。

(4)運営の特記事項

- ・センター長は、各年度業務開始前に、次年度の「年間業務計画書」をまとめて、速やかに県に報告すること。
- ・指定管理者等は、各事業年度の4月から9月まで、10月から3月までの各期間終了後、業務報告書を速やかに県に提出すること。

4 交流支援施設 多目的ホールの貸出業務

ア 貸出対象、貸出条件の決定

(ア) 貸出対象

- ・施設の貸出は、公序良俗に反する者、宗教儀式、スポーツ興行等について制約を加える

方針であるが、詳細については県との協議により決定する。

(イ) 開館日及び開館時間の決定

- ・現時点で県が想定する施設開館日及び利用時間は、「施設運営計画の概要」(参考資料2)に示すとおりである。
- ・具体的な開館日及び貸出時間については、協議の上、県が決定する。なお、保守点検、計画修繕工事等の合理的な理由がある場合は、事前に県の承認を得た上で、施設の一部の利用を制限し、又は施設全部を休館することができる。
- ・利用時間区分を設定すること。ただし、利用時間区分の設定及び変更にあたっては、事前に県の承認を得るものとする。
- ・夜間等、開館時間以外の利用者の出入りは原則禁止とし、出入りを認める場合は安全管理に十分配慮した上で対応すること。

(ウ) 施設使用規則の設定

- ・供用開始日の6月前までに、多目的ホールの「施設使用規則案」を作成し、県に提出すること。なお、県の承認を受けた後に貸出受付業務を開始すること。
- ・利用者が本件施設の供用開始日に利用できるように、供用開始日の3月前を目安に貸出予約を始めること。
- ・規則を変更する場合には、変更した規則を適用する6月前までに県に案を提示し、県の承認を受けて変更すること。
- ・規則は、施設において常時配布・閲覧できるようにするとともに、ホームページなどで広く周知させること。

(エ) 利用料金の設定

- ・利用料金は、公の施設にふさわしい基準額を県が条例により設定する。
- ・公の施設としての適正な施設運営を確保するため、毎年度、利用料金の見直し等について協議する。
- ・利用料金を改定する場合、条例に規定した基準額を上限として、その範囲内において改定することを可能とする。この場合、県の承認を得ること。
- ・上記の範囲を超えて利用料金を改定しようとする場合、もしくは利用料金の項目を廃止又は新たに追加する場合、その改定、廃止又は追加について、県と協議すること。
- ・多目的ホールの貸出備品の料金を定めることができる。この場合、施設の整備水準、利用内容、現行施設その他類似施設の整備状況等を勘案するなど公の施設としてふさわしい設備内容、料金水準とすること。
- ・貸出備品の料金を改定する場合は、改定後の料金及び改定時期について県に通知すること。

(オ) その他の留意事項

- ・利用者の利便性に配慮して、利用料金等の徴収方法を設定すること。また、施設利用の確実性の確保等(安易なキャンセルの予防等)のために、予約金、延滞金等の仕組みを県と協議して設定することができる。
- ・県と協議の上、利用料金等の納期限及び還付等に関する規程を設けること。
- ・運営業務開始の6月前までに、運営業務の遂行に必要な事項を記載した「業務計画書」、

「業績監視実施計画書」を県に提出し、県の承認を受けること。

- ・各年度の運営業務の実施に先立ち、「年間業務計画書」を当該事業年度が開始する3月前までに県に提出し、県の承認を受けること。

イ 予約・来訪者受付業務

(ア) 予約の受付

- ・利用料金及び貸出備品の料金をホームページ等により広く周知すること。
- ・空室状況の公開について、インターネット等の活用により、最新の状況を提供すること。また、利用者の便宜を特に考慮し、来館、電話、郵送、FAX、インターネット等通常想定される受付方法及び受付時間の仕組みを設定すること。
- ・原則として、多目的ホールは、利用月の3月前から予約を受け付けるものとする。なお、入居団体等からの申込みは先行して受け付けるものとする。

(イ) 利用方法

- ・貸館施設の利用受付は、条例、規則に従い、利用申込書(利用許可申請書)により行い、利用決定した場合は、利用決定書(利用許可書)を交付する。また、利用内容の変更、利用の取消の場合も同様に書面により行うこと。

(ウ) 入館及び退館への対応

- ・施設利用者の入館及び退館時の鍵の授受等、施設の開閉方法については、団体利用が多いこと、複数団体が同時に利用する場合もあること等に留意し、利用者の利便性及び安全性に十分配慮すること。
- ・貸出前後に施設の利用状況を確認するなど、利用者が円滑に利用できるように配慮すること。また、入館及び退館時に必要な事項を利用者に十分周知すること。

(エ) その他の留意事項

- ・利用受付業務及び利用に関する問合せ等に対応するため、供用開始の少なくとも3月前から体制を整えること。
- ・附帯サービスとして、利用者に対して有料のケータリングサービス等を実施することができる。

ウ 施設・備品等の貸出

- ・附帯サービスとして、備品貸出を実施することができる。

エ 施設利用料金の収受

- ・「施設使用規則」に定めるところに従って、利用者から利用料金を徴収し、自らの収入とすることができる。その際には、施設に係る利用料金と貸出備品に係る料金、その他の収入を明確に区分すること。

5 産業支援施設 商工団体等の施設管理業務

(1) 基本的な考え方

- ・ 商工団体等の入居は、条件が定まってから団体の意思決定を経て確定する。
- ・ 入居条件不調又は団体が退去した場合には、県が新しい入居団体の斡旋を行う。
- ・ 配置人数は今後検討する予定である。

(2) 施設管理業務

- ・ 指定管理者等は入居する商工団体の管理業務を行うこと。
- ・ 入退居に伴う事務手続を行うこと。
- ・ 連携を推進し、集積効果を高めるため、月1回程度商工団体等の入居者集会を開催すること。
- ・ 管理費を徴収すること。

6 駐車場、駐輪場における業務

- ・ 駐車場、駐輪場利用者の円滑な利用環境を維持するため、適切なシステムの導入により管理運営を行う。
- ・ 駐車システムは、カード・駐車券の発行、ゲートの開閉等による管理運営を行うことを想定する。
- ・ 来訪者の施設利用確認のため、駐車券の提示によるサービス券の発行等の対応を想定する。業務利用者等の利用確認には、業者パス等による管理システムを用いること。
- ・ 閉館時間後は人や自動車が立ち入ることができないようにし、施設の安全を保つこと。
- ・ 駐車場、駐輪場は指定管理者等が一体的に運営を行い、駐車料金については一律料金とするが、指定管理者等は県・市が時間駐車無料化(無料券の発行等)できる仕組みを構築すること。当該料金分は県・市が負担する。なお、駐輪場は無料とする。
- ・ 駐輪場については、事故防止のため、巡回等を実施するほか、必要に応じて施設利用者の補助を行うことで、雑然と置かれた状態にならないようにすること。