

倉敷市水島ふれあいセンター

指定管理者業務水準書

令和5年7月

倉敷市環境リサイクル局

リサイクル推進部一般廃棄物対策課

倉敷市水島ふれあいセンター指定管理者業務水準書

この倉敷市水島ふれあいセンター指定管理者業務水準書は、倉敷市水島ふれあいセンター条例（平成10年倉敷市条例第51号。以下「センター条例」という。）及び同施行規則（平成11年倉敷市規則第2号。以下「センター規則」という。）、倉敷市水島ふれあいセンター指定管理者募集要項（令和5年7月）に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

1 目指すべき方向性

（１）現状認識

地域住民に対し、スポーツ・レクリエーション等の場を提供し、心身の健康保持と明るく住みよい地域社会づくりに資することを目的に設置された公の施設です。さまざまな年齢層の利用者に満足いただけるよう、魅力ある自主事業を実施することにより、より一層の地域のコミュニティ構築に寄与することができるものと考えます。

（２）目指すべき方向性

- ① 地域住民の交流拠点としての本施設の設置目的を果たせるよう、幅広い年齢層の利用に配慮した運営を期待します。
- ② 本施設の特殊性として、無料で利用可能な入浴施設があるため、関係法令を遵守し、利用者の健康面・衛生面については、特段の配慮をお願いします。
- ③ 施設の日常管理を徹底し、また、こまめに小規模修繕を行うこと等により、中規模以上の修繕を減少させます。

2 管理運営にかかる基本的な考え方

倉敷市水島ふれあいセンターの利用者（以下「利用者」という。）が安心して利用できるよう、日常的に点検を行い、施設の機能を維持するとともに、利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること

- （１）利用者の安全確保を第一とすること
- （２）利用者にとって快適な施設であることに努めること
- （３）施設の効率的・弾力的運営を行うこと
- （４）適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図ること
- （５）整理整頓に努め、衛生面に万全を期すこと
- （６）魅力ある自主事業を実施するなど、市民サービスの向上に努めること
- （７）個人情報の保護を徹底すること

3 法令等の遵守

倉敷市水島ふれあいセンターの管理運営にあたっては、次の各号に掲げる法令を遵守すること

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）及び同法施行令（昭和22年政令第16号）
- (2) 倉敷市水島ふれあいセンター条例及び同条例施行規則
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57条）
- (4) 倉敷市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年倉敷市条例第2号）
- (5) 労働関係法令（労働基準法、労働関係衛生法等）
- (6) 施設・設備の維持関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法等）
- (7) 倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成15年倉敷市条例第54号）及び同施行規則（平成15年倉敷市規則第84号）
- (8) その他、管理運営に適用される法令

4 管理運営にかかる基準

(1) 休館日

休館日は、センター条例第8条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、休館日に開館することができる。

(2) 開館時間

開館時間は、センター条例第7条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、開館時間を延長することができる。

(3) 利用料金

利用料金は、センター条例第14条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で市の承認を経て指定管理者が定めること。

条例第16条に該当する者から申請があった場合は当該利用料金を減免すること。

(4) 利用許可

条例第10条各号に抵触した者、又は明らかに抵触すると認められる者に対しては、利用の許可をしないこと。

(5) 関係法令等の遵守

倉敷市水島ふれあいセンターの使用許可申請書受け付け及び使用料減免に関する 特例措置の運用に関する基準（内規）に定める。

5 主たる業務

（１）有料施設等の使用の許可及び使用料金の徴収に関する業務

センター条例第１０条各号に抵触した者、又は明らかに抵触すると認められる者に対しては、利用の許可をしないこと。倉敷市水島ふれあいセンター条例第１６条に規定する者が利用した場合には、利用料金を減免すること。なお、減免された利用料金については、これを精算する。

- ① 使用申請に係る申請書の受理
- ② 使用許可（不許可を含む）の決定
- ③ 使用料の徴収
- ④ 使用料の減免申請、決定
- ⑤ その他、使用許可及び使用料に関すること。

（２）備品等の貸出しに関する業務

倉敷市水島ふれあいセンターの備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

貸し出しの際は、原則として、利用者が、備品等を器具庫から搬出・設営及び片付けを行うこと。

利用者に対し、備品の使用方法や当該備品の特性等を十分に説明すること。

6 その他の業務

（１）受付及び案内に関する業務

受付及び案内業務に従事する者は、倉敷市水島ふれあいセンターにおいて最初に利用者と接する場所としての重要性を認識して、利用者に親切・丁寧な対応を行うこと。また、市内で開催される関連イベント等に関する情報提供なども行うこと。なお、受付業務に従事する者が、一時的に受付場所を離れる場合でも、他の担当者を配置し、開館時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること

- ① 利用者及び来場者に対する案内
- ② 利用者及び来場者からの苦情・要望・相談等への対応
- ③ 遺失物等の整理保管及び受付処理（貴重品等に関しては、水島警察署へ移管する。）
- ④ 電話対応・館内放送
- ⑤ 障がい者・高齢者等の来場者の補助
- ⑥ その他受付及び案内に関すること

（２）施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

- ① 施設は、常に清潔を保つとともに、事故や盗難等の被害を未然に防止するよう警備上必要な措置を講ずること。
- ② 男女浴室の運転及び管理業務については、別紙「男女浴室に係る運転管理業務」のとおり実施すること。
- ③ 施設等の機能について、定期的に点検を実施するとともに、必要に応じて修繕を

行うこと。

- ④ 施設等の点検の結果、大規模な修繕又は備品の修繕が必要と判断された場合は、速やかに市の担当課へ連絡すること。
- ⑤ 施設及び設備並びに備品等が破損、消耗等した場合は、1件20万円未満の修繕・補修等は指定管理者が負担すること。1件20万円以上の修繕費が見込まれる場合は、倉敷市及び指定管理者の間で協議する。

施設の修繕料に関しては、収支計算書（様式4）にて提案した額を指定期間満了までに使い切ること。

ア 施設、設備（電気・機械設備を含む）及び備品等を維持管理するために必要な消耗品及び定期交換部品等については、定期的に確認を行い、交換・補充の時期を失しないこと。

イ 契約書又は領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。

ウ 市と協議の上、備品等を寄付することで使い切ることも可とする。

⑥ その他

ア 警備業務・・・開場時間は、定期的に場内を巡回して不審者及び異常個所の発見に努める。夜間及び閉場日は、機械警備により事故発生の警戒、防止を実施する。

イ 消防用設備等保守点検業務・・・関係法規に基づく保守、点検の実施

ウ 建築基準法第12条第4項の規定による定期点検業務・・・関係法規に基づく保守、点検の実施

エ 自家用電気工作物保安業務・・・関係法規に基づく保守、点検の実施

オ 空調設備機器保守点検業務・・・関係法規に基づく点検及び清掃の実施

カ 自動扉保守点検・・・関係法規に基づく点検の実施

キ 施設清掃業務・・・施設の衛生、美観に配慮し、清潔な状態を維持すること

ク センターの廃棄物の運搬業務

ケ 施設維持管理の総括に係る業務

コ 施設備品管理の総括に係る業務

（３）安全の確保に関する業務

利用者の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

消防法（昭和23年法律第186号）に従い、避難訓練等を実施すること。

- ① 利用者及び来場者の救急対応（疾病・負傷など）
- ② 防犯対応
- ③ 防災対応
- ④ 避難訓練対応

（４）災害時の非常対応に関する業務

地震・台風・その他の災害が発生し、倉敷市水島ふれあいセンターを地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると倉敷市が判断したときは、これに協力すること。

（５）施設賠償責任保険の加入に関する業務

- ① 身体上の損害については、被害者１名につき金１億円以上、かつ、１事故につき３億円までのこと
- ② 財物上の損害については、１事故につき１，０００万円以上のこと

（６）人権の尊重及び個人情報保護に関する業務

業務の実施にあたっては、利用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

（７）業務内容の報告に関する業務

- ① 毎月終了後、実績報告書を翌月に提出すること
- ② 年度終了後、速やかに事業報告書を提出すること
- ③ その他、倉敷市が必要とする報告書を提出すること

（８）モニタリングに関する業務

- ① 年１回以上、利用者アンケートを実施し、集計後、倉敷市に報告すること。
 - 実施時期は、３月頃とすること
 - 回答数は、９０件以上を目標とすること
 - 回答者に偏りのないように配慮することなお、様式は市の指示に従うこと。
- ② 年１回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容、水準の評価、総括を行う）を行い、倉敷市に報告すること。
- ③ その他、倉敷市が求める事項について、必要な報告を行うこと。

（９）管理運営のための体制の整備に関する業務

- ① 責任者（所長）は、指定管理者の正規雇用職員であることが望ましい。

また、本社（本部）が管理業務を行う場合、職員配置計画書に明記しておくこと。

なお、管理運営に係る全従業員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法・労働安全衛生法その他労働関係法令を遵守し、管理運営に支障のないように配置すること。

- ② 従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること
- ③ 経理業務・受付業務・帳簿作成業務その他体制の整備に必要な業務を実施すること。

④ 有資格者の確保

次に掲げる有資格者を各1名以上配置（又は選任）すること

ア 防火管理者

イ 電気主任技術者（委託可）

ウ 普通救命講習会修了者

（１０）市行事への協力に関する業務

市が主催又は共催する行事について、会議室の使用、広報などで協力すること。

（１１）指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には、会場提供、業務内容の説明や施設見学などについて協力すること。

また、次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期指定管理者の視察対応、予約者、預かり金の引渡し、業務内容の引継ぎなどを誠実に実施すること。

（１２）地球温暖化防止に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、倉敷市環境基本計画に沿った取組みを推進すること。

また、倉敷市（倉敷市教育委員会）の「エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和54年6月22日法律第49号）」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年10月9日法律第117号）」に基づき行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温暖化対策業務に協力すること

（１３）近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や利用者による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する必要な対応を行うこと。

（１４）その他管理運営に関し必要な業務

例：必要な許認可等の取得、監督官庁への届出、情報公開条例に基づく情報公開業務、市監査への回答等

7 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、指定管理者の経営判断により、その実施を提案することができるものとする。（ただし、自動販売機の設置を除く。）

市は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することがある。

- ① 市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと
- ② 利用者又は来場者の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること
- ③ 周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと
- ④ 民業を過度に圧迫しないこと

(1) 休館日における開館及び開館時間の拡大

(2) 自主事業の実施

- ① 自主事業計画書により実施すること
- ② 事業の対象者が偏らないものであること
- ③ 料金設定が著しく高額とならないこと
- ④ 法令及び基準等に違反するものでないこと

(3) その他水島ふれあいセンターの機能が向上する業務

8 要求水準

(1) 利用者数

達成目標 66,000人／年

※過去3年度の利用者数実績（R2、3はコロナ感染症による休館あり）

令和 4年度 66,119人

令和 3年度 42,743人

令和 2年度 53,771人

(2) 利用者満足度の向上

毎年度、利用者アンケートを実施し、次に掲げる水準を満たすこと。

項目	利用者アンケート による内容	要求水準
全体満足度	『満足』又は『ほぼ満足』 と回答した人の割合	95%以上
職員対応満足度		95%以上
施設清潔感満足度		95%以上
安全対策満足度		95%以上

※利用者アンケートは、サンプル数（有効回答数）を90件以上とする。

※ 過去の利用者満足度の状況

項 目	実 績		
	令和 4 年度	令和 3 年度	令和 2 年度
全体満足度	99.0%	98.0%	97.0%
	99件	94件	97件
職員応対満足度	98.0%	94.8%	99.0%
	98件	91件	99件
施設清潔感満足度	98.0%	99.0%	96.0%
	98件	95件	96件
安全対策満足度	99.0%	96.8%	98.0%
	99件	93件	98件

9 市が他者に委託する業務

下記業務については、倉敷市が他に委託実施する。

- (1) 敷地内の植木の剪定業務
- (2) 建物周辺の除草業務
- (3) 自動販売機の管理業務

10 その他注意事項

- (1) 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (2) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、倉敷市と協議を行うこと。又、作成後は、規定の内容を報告すること。
- (3) 施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を市へ報告すること。
- (4) 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては、運営に支障のない限り、許可するよう努めること。なお、取材及び撮影に当たっては、一般利用者の活動に支障がないように配慮すること。
- (5) 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じた場合は倉敷市と協議し決定すること。