倉敷市環境交流スクエア指定管理者
交流フロア・スポーツフロア・芝生広場
業務水準書

令和元年５月

倉敷市企画財政局市民協働推進部市民活動推進課

倉敷市環境リサイクル局環境政策部環境政策課

倉敷市環境交流スクエア交流フロア・スポーツフロア・芝生広場業務水準書

この倉敷市環境交流スクエア指定管理者業務水準書は，倉敷市環境交流スクエア条例（平成２２年倉敷市条例第５５号。以下「スクエア条例」という。），同施行規則（平成２３年倉敷市規則第２９号。以下「スクエア規則」という。），倉敷市環境交流スクエア指定管理者募集要項，倉敷市環境交流スクエア指定管理者共通業務水準書，倉敷市環境交流スクエア指定管理者施設及び設備の維持管理業務水準書，倉敷市環境交流スクエア指定管理者清掃業務水準書（以下「清掃業務水準書」という。）及び倉敷市環境交流スクエア指定管理者警備業務水準書に定めるものの外，倉敷市環境交流スクエア（以下「スクエア」という。）において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。

なお，環境学習センター，環境監視センター部分の運営については市直営で行うものとする。

１　管理運営にかかる基準

(1)　休館日

休館日は，スクエア条例第８条に規定するとおりとする。

(2)　開館時間

開館時間は，スクエア条例第７条に規定するとおりとする。

(3)　利用料金

利用料金は，スクエア条例第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。

(4)　使用許可等

①　使用許可は，スクエア条例第１０条に規定するとおりとする。

②　使用許可の取消し等は，スクエア条例第１２条のとおりとする。

③　入場の制限は，スクエア条例第１３条のとおりとする。

(5)　減免対象者の利用に関すること。

スクエア規則第１０条第１項第２号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。

２　主たる業務

(1)　スクエア条例及び同条例施行規則に定める業務

(2)　市民の相互交流に関する業務

(3)　外構部の管理運営に関する業務

①　芝生広場

②　エコガーデン

③　電気自動車用急速充電器（電気自動車用急速充電器は一般に無料開放すること。）
④　車庫，駐車場，駐輪場
⑤　その他植栽，通路庇等，外構全般
⑥　高圧水電解水素ステーション（高圧水電解水素ステーションは一般に無料開放すること。）

高圧水電解水素ステーションに関する業務は次のとおりとする。

ア　水素充填作業
・水素充填事前に岩谷産業が実施する充填作業者研修を受講させる。（１回）
・車両への水素充填（週１，２回程度，１０～２０分程度）
※回数は登録車両数により変動
・水素充填記録管理簿への記入（都度）

イ　水素充填車両の事前登録作業（車両登録）
・高圧水電解水素ステーション利用に関する規約，追い充填，個人情報の提供等を説明し，利用誓約書を提出してもらう。

ウ　水素充填車両の予約管理
・他車両との充填時間管理
・水素残量の管理（貯蔵量１９ｋｇ，製造量１．５ｋｇ／日，充填量３～４ｋｇ程度）

エ　その他
・電気使用量及び水道使用量の記録
・目視点検（１日１回）
・異常発生時においては速やかに岩谷産業及び倉敷市に連絡すること。

(4)　防火管理に関する業務

(5)　利用促進に関する業務

①　自販機の管理運営に関する業務
②　有線放送の管理運営に関する業務
③　その他利用促進につながる各種サービス

(6)　事業計画・業務報告に関する業務

①　４で示した市の要求水準に関する事項の達成状況について毎月報告すること。
②　その他，倉敷市が求める事項については，その求めに対し速やかに提出すること。

(7)　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，集計後速やかに倉敷市に報告すること。
②　実施時期は，１１月を目途に毎年同じ時期に実施すること。
③　サンプル数は，３００件以上とすること。
④　回答者に偏りのないように配慮すること。
⑤　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の総括を行うこと。）を行い，倉敷市に報告すること。

(8)　情報提供，収集及びセキュリティについての業務

①　スクエアのパンフレットの作成及びホームページを公開し，パンフレット等を市内の各施設へ配布するなど利用者への情報提供を行うこと。また，ホームページ上

では施設予約状況を公開し，利用者の予約が入った場合は，速やかに更新し，最新の情報提供に努めること。

② 市から提供するパンフレット等は，パンフレットスタンド等を施設利用者の目に付くところに置き，管理すること。

③ 館内にはテレビ及びラジオを１台以上置き，防災情報等の情報収集を行うこと。

④ 事務用パソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。

(9) その他管理運営に関し必要な業務

3 主たる業務の業務範囲の拡大及び付加的業務の追加

応募予定者は，「２ 主たる業務」に掲げるものの他，自己の経営判断により，主たる業務の業務範囲の拡大及び付加的業務の追加について提案をすることができる。

(1) 市は，提案のあった自主事業について，次に掲げる事項を基準に実施の承認を行う。

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 スクエアの利便性や快適性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。

4 要求水準

(1) 有料施設の貸出しコマ数

達成目標　交流フロア：年間３，１６０コマ以上
　　芝生広場：７６コマ以上

注：　コマ数とは，基本使用料の午前，午後，夜の区分を１コマとする。
　　例：　昼間利用は２コマ，全日利用は３コマとする。

(2) 交流フロアの利用者数

達成目標　年間５４，０００人以上

(3) スポーツフロアの利用者数

達成目標　年間４０，０００人以上

(4) 利用者満足度の向上

毎年度，下記のアンケート調査を実施し，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	９０％以上
職員応対満足度		９０％以上
安全対策満足度		９０％以上
清潔感満足度		９０％以上

※　利用者全般アンケートは，サンプル数を３００件以上とする。

５　協議

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。

６　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　スクエアの受付及び案内業務に従事する者は，スクエアにおいて最初に利用者と接する部署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。

③　環境学習センター及び環境監視センターとの連携を図った運営を行うこと。

④　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，事前に倉敷市の承認を得ること。

⑤　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，その内容を速やかに市へ報告すること。

⑥　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，対応すること。なお，取材及び撮影に当たっては，他の利用者の活動に支障がないように配慮すること。

７　スポーツフロア管理運営に関する特記事項

(1)　スポーツフロアの概要（配置は配布資料１９一般図による）

①　スパ・シャワー室

ア　プール（２５ｍ）×３コース

イ　マッサージプール（１８ｍ）×１コース

②　サウナ

ア　ドライサウナ×１室

イ　スチームサウナ×１室

③　トレーニングスペース

トレーニング機器等は，別紙１「レイアウトプラン」のトレーニングマシン点検明細のとおり。なお，ＮＯ．１～ＮＯ．８は指定管理者においてリース契約中。

④　スタジオ×１室

⑤　更衣室（男女別）

⑥　トイレ（男女別）

⑦　ロビーＢ

(2)　スポーツフロアの使用時間

スクエア条例第７条に規定するとおり。

(3)　休館日

スクエア条例第８条に規定するとおり。

(4)　従業員の雇用等に関する基準

①　供用時間内は，スポーツフロア管理運営業務の責任者を，常時１名以上配置すること。

②　受付業務については，常時受付が行える状態を維持するよう従業員を配置すること。

③　プール監視業務については，常時２名以上を配置すること。

④　管理運営に係る全従業員（パート・臨時職員等を含む。）の勤務形態等は，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配置するとともに，利用者の要望に応えられるものとすること。

⑤　スポーツフロア担当の全従業員に対し，スポーツフロアの管理運営に必要な研修を実施すること。

⑥　次の資格を有する者を，各１名以上配置すること。

ア　（社）日本赤十字社水上安全法救助員（指導員）

イ　日本体育協会公認水泳指導員等

ウ　プール衛生管理者

エ　普通救命講習会修了者（スポーツフロアの全従業員）

(5)　受付に関する主な業務

①　受付の主な業務は，一時利用，月会員及び年会員（いずれも，６５歳以上等と一般との２種あり。）の利用者確認と利用料の徴収業務である。また，本施設や他のスポーツ施設の案内のほか，市内で開催されるスポーツイベント等に関する情報提供も含まれる。

②　受付業務に従事する者は，利用者と最初に接する部署としての重要性を認識し，本施設を含めスポーツに関する情報を熟知するとともに，利用者に親切丁寧な対応を行うこと。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，開館時間内の受付が常時可能な状態を維持すること。

③　個別業務の主なものは次のとおり。

ア　施設利用者及び来場者に対する案内に関する業務

イ　会員証（一時利用含む）確認業務

ウ　苦情・要望・相談等に関する業務

エ　遺失物等の処理

オ　障がい者・高齢者等来場者の補助及び案内に関する業務

カ　その他スポーツフロアの利用増進に関する業務

(6)　利用者の支援

施設利用者が円滑な活動ができるよう，必要な指導，助言，スポーツ・健康相談，体力測定，初回利用者説明及び個人向けトレーニングメニュー作成等を実施し，利用者の支援を行うこと。

(7)　提案事業に係る業務基準

① スポーツ教室等の事業

提案事業としてスポーツ教室等の事業を企画し，提供すること。スポーツ教室等の内容は，現指定管理者が平成３１年度（令和元年度）に行っている内容と同等以上のものを期待する（別紙２スポーツフロアレッスンスケジュール参照）。なお，スポーツ教室の実施計画を事前に市へ提出し，市の承認を得てスポーツ教室を開催すること。ただし，スポーツ教室を開催する場合，市民の一般利用に支障のない範囲内とすること。

ア スポーツ教室等の申込・受付

各スポーツ教室について，適切な受付方法やキャンセルの扱い方法を設定すること。ただし，市民（市内在住・在勤・在学）を優先する抽選方法と往復ハガキスタイルの申込方法を，原則実施すること。

イ スポーツ教室等の参加定員

各施設で実施するスポーツ教室の参加定員は，会場の広さ及び指導者数を考慮し，安全面を第一とし定員を定めること。

ウ 種目の設定

スポーツ教室の種目の設定にあたっては，市民のニーズに係る有効な調査を実施し，反映すること。対象者は，年齢層等を考慮したものであること。

② 物品等の販売事業

施設の設置目的を考慮し，物品等の販売事業を行うこと。ただし，販売することができるものは概ね次に例示するものとし，事前に市の承認を得ること。

ア タオル

イ ゴーグル

ウ 水泳帽

エ スポーツ用消耗品

オ その他施設利用者の利便性を向上するために必要な物品

(8) 広報とスポーツ情報の提供

ホームページ，チラシ等で施設のＰＲや情報提供を行うこと。

例 ・各種イベント，スポーツ教室の情報収集と提供

・来場者及び見学者等への応接（施設の案内）等

(9) 急病等・緊急時の対応

① 急病等への対応

施設利用者の急な病気，ケガ等に対応できるよう，マニュアルを作成するとともに，近隣の医療機関と連携し，緊急時に的確な対応を行うこと。また，利用者，来場者等が死亡，重傷等の重大な事故が起こった場合は，直ちに市に報告し，その指示に従うこと。

② 緊急時の対応

災害等緊急時の利用者の避難，誘導，安全確保及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し，緊急事態の発生時に的確な対応を行うこと。また，警察，消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合には，直ちに市にその旨を連絡すること。

なお，従業員を対象に消防署が行う普通救命講習会を受講し，また，更新すること。

③　災害等の非常対応

地震，火災など災害が発生した場合には，迅速かつ的確に情報を利用者に伝達するとともに，避難誘導体制を確立し，安全確保に取り組むこと。

(10)　市の行事への協力

市が主催又は共催する行事等について，協力すること。

(11)　プールの管理運営に関する業務

①　国が策定した「プールの安全標準指針」に示されている「管理責任者」，「衛生管理者」，「監視員」，「救護員」に相応する有資格者を配置するとともに，万が一の事態に対応する適切な管理体制を整えること。

②　厚生労働省が定める「遊泳用プール衛生基準」等に基づき，定期的に水質検査を行い，適正な水質管理を行うとともに，水底の沈殿物や異物等の除去を行うこと。また，室内，プール水，サウナの温度を測定し，管理を行うこと。また，１年に１回以上プール水を抜き，清掃を行うこと。

③　水難事故の防止と利用者の安全対策を第一に運営すること。

④　開場準備及び，事故防止対策，水面監視，場内巡回視等並びにろ過機等の運転，衛生管理，水質管理，苦情対応，災害対応等を行うこと。

⑤　スポーツフロアの利用者が円滑な活動ができるよう，必要な指導，助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

⑥　プール監視業務について，外部に有償で委託を行う場合，委託業者は必ず警備業法上の警備業の認定業者を選定すること。

⑦　その他プールの管理運営に関すること。

(12)　環境衛生管理業務

スポーツフロアの利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供するため，常にスポーツフロア内の適切な環境衛生の維持に努めること。なお，業務に当たっては，建物の使用目的，使用内容等を十分に把握し「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等の関係法規を遵守すること。

(13)　施設賠償責任保険等の加入

スポーツフロアの管理運営を行うにあたっては，以下の保障内容以上の保険に加入すること。

①　身体上の損害については，被害者１名につき金２億円以上，かつ，１事故につき４億円以上

②　財物上の損害については，１事故につき５百万円以上

③　個人情報の漏洩については，賠償１千万円以上，費用１百万円以上

(14)　事故防止・事故への対応等

①　スポーツフロア内での事故防止及び迷惑行為防止のため，スポーツフロアの使用状況を適宜把握し，必要に応じて利用者への指導などを行うこと。

②　事故や急病が発生した場合は，被害者の救済，保護などの応急措置を講じる他，状況に応じて関係機関に連絡をとり対処すること。

③　重大な事故等については，直ちに書面で市に報告し，その指示に従うこと。

④　国が定める「プールの安全標準指針」に基づき，監視員を配置する等により，プール及び利用者の状況を監視し，救護を要する利用者の早期発見及び救助，その他の事故防止に万全を期すこと。

⑤　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。

⑥　施設利用者等が突然の心肺停止に陥った場合の救命活動が円滑に行われることを目的としてＡＥＤ（自動体外式除細動器）を設置しており，従業員又は非医療従事者が常時使用できるよう管理を行うこと。また，ＡＥＤを使用した後においても，次回以降使用できるか否か点検し，消耗品の更新も含め適正な管理を行うこと。

(15)　スポーツフロアの維持管理に関する業務基準

スポーツフロアを適切に管理運営するため，日常点検を行い，仕上げ材等の浮き，ひび割れ，はがれ，カビ等が発生しない状態を維持し，かつ美観を維持すること。また，施設設備の機能を維持するとともに，施設利用者が快適に利用できる良質な環境を提供すること。なお，施設を安全かつ安心して利用できるよう，予防保全に努め，建築物等の不具合を発見した際は，速やかに市に報告すること。

①　トレーニング機器等の保守点検業務

ア　各機器等に対し定期的な潤滑油の給油，周期的な消耗部品の交換，粉塵等の除去を行い，機能維持に努めるとともに，油化の清掃を行い美観維持に努めること。また，機器等に異常を発見し，応急処置を行う必要があるときは，その被害を防止するため，工具類等を用いて，必要な知識・経験・技能を修得した者に処置させること。

イ　日常点検では確認できない項目について，必要に応じ専門の技術者による点検を実施すること。

ウ　各機器等の点検及び調整等の年間実施計画書を作成しておくこと。

エ　点検及び調整等終了後，点検報告書を作成しておくこと。

オ　業務に要する機材（用具・工具・消耗品等）及び簡易な修理・取替に要する費用については，指定管理者の負担とする。

②　清掃業務

スポーツフロアについて，良好な環境衛生，美観の維持を心がけ，公共の施設としての安全かつ快適な空間を保つため「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等の関係法規に従い，清掃業務を実施すること。清掃を実施する際には，できる限り利用者の妨げにならないよう配慮すること。また，プールにおいては，カビや苔・金属部の錆の発生を防止するため，湿気対策を行うなど，施設の特性を考慮し，汚れやすいところを調査・記録することにより常時清潔な状態を保つよう努めること。施設内を細部にわたり清掃することにより，破損箇所及び破損の恐れのある箇所を事前に発見するよう努めること。

清掃回数等の条件は，「清掃業務水準書」に基づき，施設，備品，器具等が常に清潔な状態に保たれるように指定管理者が利用頻度等に応じて，適切に設定すること。

(16)　その他注意事項

①　利用者がプールで開催される行事や水泳，体力向上等全般に関する情報を自由に得られるよう，資料等の収集・提供を行うこと。

②　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，対応すること。なお，取材及び撮影に当たっては，他の利用者の活動に支障がないように配慮すること。

③　必要な許認可等の取得，監督官庁への届出業務，情報公開条例に基づく情報公開等の業務を行うこと。