

牧之原市多目的体育館
指定管理業務仕様書

令和4年1月

静岡県牧之原市

目次

1	本書の目的	1
2	管理運営にあたっての基本的な考え方.....	1
	（1）指定管理候補者としての事業参画	1
	（2）指定管理業務に対する心構え	1
	（3）基本方針等に沿った業務の履行	1
	（4）要求水準の変更について	1
3	管理運営にあたっての留意事項.....	2
4	利用料金	3
	（1）利用料金の設定	3
5	事業の範囲	3
	（1）事業期間	3
	（2）主な業務	4
6	業務体制	5
	（1）業務従事人数	5
	（2）人員配置に対する留意事項	5
	（3）業務従事者のサービスについて	6
	（4）総括責任者等の配置について	6
7	運営業務に関する要求水準.....	8
8	施設等の維持管理に関する要求水準	12
9	その他の業務に関する要求水準.....	15

1 本書の目的

本業務仕様書は、牧之原市（以下「市」という。）と指定管理者（指定管理候補者）が相互に協力し、多目的体育館（以下「本施設」という。）の整備に当たり、より実用的な施設の活用方法及び維持管理を考慮した施設整備とするため、また、整備後の指定管理業務を適正かつ円滑に管理運営するために必要な水準を示すものであり、「募集要項」と一体的に取り扱うものとする。

2 管理運営にあたっての基本的な考え方

指定管理者は、関係する法令、条例、施行規則、募集要項及び業務仕様書に示す基準を満たした管理運営を行うものとする。

また、次に掲げる事項については、特に留意し、管理者の注意をもって、適正に業務を遂行するものとする。

（１）指定管理候補者としての事業参画

本施設完成後、正式に指定管理者業務を開始する前段階より、実際の管理運営業務に係るノウハウを取り入れた施設を整備するために、実施設計段階より協議に協力するものとし、施設開業や管理運営業務の準備期間に充てることとする。また、本施設に導入する備品等の調達についても市と協議を行い、効率的な開業準備を行うものとする。

（２）指定管理業務に対する心構え

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもって行われる公の施設の管理運営について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、本施設の設置目的を効果的に達成するために設けられた制度である。

したがって、業務の内容は公共事業であり、指定管理者はその自覚をもって公平・公正・中立の立場で、住民の福祉増進を図ることを第一として業務を行うものとする。

（３）基本方針等に沿った業務の履行

本施設の持つ基本コンセプトである「スポーツで健康なまちづくり」の趣旨を深く理解し、スポーツを「する」、「みる」、「ささえる」を実現するためにより効率的、効果的な業務を追求する業務に履行を行うものとする。

（４）要求水準の変更について

要求水準の変更について、指定管理期間中(候補者期間も含む)に法令等の変更、災害の発生、その他特別の理由により、要求水準の見直し及び変更を行うことがある。その場合、双方協議のうえ、要求水準の変更を行う。要求水準の変更に伴い、指定管理者が行う業務内容に変更が生じるときは、基本協定書または年度協定書等の規定に従い、所定の手続きを行うものとする。

要求水準の変更に伴い、指定管理者に支払う指定管理料等に変更が生じる場合は必要な契約変更を行うものとする。

3 管理運営にあたっての留意事項

- (1) 市民の地域スポーツ活動の支援、健康の維持・増進に寄与し、市民一人ひとりが気軽にスポーツを親しみ、身近で安心して利用できる施設環境を維持するものとする。
- (2) 管理運営方法を常に創意工夫し、利用者にとっての利便性、快適性を高めるものとする。
- (3) 施設、付属設備及び備品（以下「施設等」という。）の利用提供を行う際には、利用者の活動目的に合わせて適切な助言を行うほか、スポーツプログラムやスポーツ・レクリエーションに関する相談に丁寧に対応することで、誰もが自分に合ったスポーツを楽しめる環境づくりに努めるものとする。
- (4) 地域に根差した施設の管理運営に留意し、地域との連携、相互参画等を推進するものとする。
- (5) 障がい者が利用する場合には、健常者では見過ごしやすい不便さがある場合があるため、十分な配慮と対応を行うものとする。
- (6) 特定の団体等に有利、不利になることがないように、利用者の公平・公正な利用を確保するものとする。
- (7) 個人情報に触れる機会が多いことを踏まえ、個人情報の保護については、各種関係法令等を遵守し、特段の注意を払うものとする。
- (8) 事故防止、安全管理には、特段の注意と責任感をもって当たり、安全に安心して利用できる施設管理を行うものとする。
- (9) 本施設の価値や機能、効果を最大限に発揮できるよう、日常から保守点検を行うとともに、施設等の機能向上や改良・改善を行うものとする。
- (10) 本施設の予防保全や長寿命化、効率的なエネルギー使用等を心掛け、管理運営費の縮減を図るものとする。
- (11) 本施設は ZEB（ネット・ゼロ・エネルギー・ビルディング）の認証施設を目標に整備を進めており、環境の保全に留意した運営を行うものとする。

4 利用料金

(1) 利用料金の設定

本施設は令和5年度末の開業を目指し、整備を進めている。設置条例及び利用料金については、市が決定し今後制定するものとするが、利用料金及び時間区分について、現行の牧之原市社会体育施設条例及び施行規則等を参照し、使用ニーズや利用しやすい価格帯及び時間区分を調査し、それらを的確に把握したうえで、わかりやすい利用料金表を作成するものとする。市は提案された料金を参考に、条例を新たに制定する。

また、利用者満足度の向上と利用促進を図るために、様々な工夫や独自の提案（例：回数券、月間利用券など。）を行うこと。

最終的な料金の決定は、提案のすべてを採用するものではなく、採算性や利用者への負担等を総合的に判断して市が決定する。

5 事業の範囲

(1) 事業期間

本応募で選定された指定管理候補者は、体育館実施設計業務に参画し、管理運営について意見を反映させるものとする。実施設計完了後は、開業準備期間として、必要な準備を進めるものとする。

令和6年3月より指定管理を開始する予定であるが、本施設の整備スケジュールによっては、指定管理の開始時期が変更となる場合がある。その場合は、開業の準備期間を延長するものとし、指定管理の開始に備えるものとする。

指定管理候補者	令和4年5月～令和6年2月（予定）
指定管理者	令和6年3月～令和16年3月(10年間)(予定)

(2) 主な業務

指定管理の業務開始前及び業務開始後の主な業務事項は、以下の業務とする。

① 指定管理業務開始前

- (ア)維持管理運営に係る実施設計協議への参画
- (イ)屋内施設の利用方法についての検討・準備
- (ウ)トレーニングルーム等の運営方法についての検討・準備
- (エ)提案事業についての検討・準備
- (オ)その他施設の管理運営に関する検討・準備
- (カ)専用ホームページ及び予約システム構築に関する協議、開設業務
- (キ)広報・告知に関する検討・準備・実施
- (ク)管理運営計画及び事業計画(収支計画含む)に関する検討・準備
- (ケ)市内事業者等との連携に関する検討・準備及び協議
- (コ)業務実施に向けて必要となる備品、資機材等の調達に関する協議・検討・準備及び調達
- (サ)その他指定管理業務の実施に向けて必要となる検討・準備

② 指定管理業務開始後

- (ア) 本施設の管理運営に関する業務
 - ・予約・受付・案内・トラブル対応業務
 - ・利用料金収納業務及び還付対応業務
 - ・自主事業実施運営業務
 - ・警備・防犯・防火に関する業務
 - ・緊急時・災害時初動対応業務及び支援業務
- (イ) 本施設の機能維持に関する業務
 - ・維持管理体制の構築
 - ・建築物保守点検業務
 - ・建築設備保守点検業務
 - ・備品等保守点検業務
 - ・環境・衛生管理業務（外構保全業務を含む）
 - ・修繕・更新業務
- (ウ) その他業務
 - ・年間事業計画書及び年間事業報告書の作成及び報告
 - ・日報及び月報の作成及び報告
 - ・業務評価に関する業務
 - ・指定管理期間満了時の引継ぎ等に関する業務
 - ・その他日常業務の調整

- ・他団体との連携
- ・その他、市長が必要と認める業務

6 業務体制

(1) 業務従事人数

管理・運営の施設規模を勘案し、次に掲げる人員を参考に提案すること。

業務種別	配置人員(参考)	必要資格
総括業務	○1名以上（総括責任者及び副総括責任者またはこれに相当する者）	・公認上級スポーツ施設管理士
施設管理運営業務	○窓口担当責任者1名 ○窓口担当 ○施設管理等担当(外構保全含む)	・甲種防火管理者
スポーツ事業実施業務	○事業実施管理運営責任者1名 ○担当	・健康運動指導士またはこれに相当する者
トレーニングルーム等の管理運営業務	○トレーニングルーム管理責任者1名 ○担当	・公認トレーニング指導士またはこれに相当する者

(2) 人員配置に対する留意事項

- ①法令または業務内容等により資格を必要とする業務については、有資格者を選任する。また総括責任者については、公認上級スポーツ施設管理士の資格を有していること。
- ②利用者の利便性を考慮し、繁忙に応じた適切な人員配置を柔軟に行うものとする。特に大会やイベント等の開催時には、準備等の都合で早朝から施設を使用することもあるほか、予期せぬトラブルや機器の故障等が考えられるため、こうした対応にも柔軟に即時対応できる人員配置と体制を整えること。
- ③有資格者の配置については、他の業務従事者が兼任することは差し支えないが、良好な労働環境を確保し、人的負担が特定の業務従事者に係らないよう、適切に配置すること。
- ④上記に示す配置人員は、指定管理者が直接雇用する者であること。また、資格を必要とする維持管理が必要な場合において、第3者に委託することも差し支えない。
- ⑤スポーツ教室等のインストラクター等の配置は、業務に従事する人員に含めないものとし、職務に専念するものとする。配置する職員がスポーツ教室等に従事する場合は、その間不足となる人員を補充するものとする。

- ⑥労働基準法等関係法令を遵守しつつ、柔軟な人員配置により、効果的、効率的に管理運営できる体制を整えること。
- ⑦人員配置については適宜見直しを行い、人員の削減が可能と考えられる場合は、市の承認を受け人員を削減できるものとする。
- ⑧その他施設を適切に管理運営するために必要な人員の配置を行うものとする。

(3) 業務従事者の服務について

- ①法令等を遵守し、勤務時間中は職務に専念するものとし、誠実かつ迅速に業務を行うこと。
- ②利用者はもとより、業務従事者同士に対しても親切に、誠実な接遇を行うものとし、本施設の業務従事者として、また、市の顔として業務を行っていることを自覚し、業務に努めること。
- ③服装は清潔感があり、本施設の業務従事者にふさわしいものを身に着け、業務従事中は名札を着用すること。
- ④責任者は自ら範を示し、他の業務従事者を指導、監督すること。
- ⑤業務全体の能率増進のため、創意工夫と改善に努めるとともに、業務従事者相互の援助、協力を励行すること。
- ⑥施設等の取り扱いについては、丁寧に扱うものとし、自らが施設等を汚損、破損を生じさせないよう、特段の注意を払い業務を行うこと。

(4) 総括責任者等の配置について

本施設の管理運営は、事故やトラブル発生を未然に防ぐとともに、万一発生した場合にも迅速で適切な初期対応が求められる。したがって、総括責任者の選任は非常に重要であることから、適材適所の配置をするものとする。

①総括責任者の配置

本施設の全体を総括し、管理する責任者を1名配置すること。他施設との兼務は認めるが、業務に支障をきたさない範囲とする。

総括責任者は責任感を持ち、優れた人格とマネジメント能力を有し、業務従事者の指導育成、指揮監督ができ、かつ、スポーツ施設等の管理運営経験を豊富に有し、スポーツの振興等に広く見識を有する人材を配置すること。

また、総括責任者が不在の場合は、その職務を代行するものとして、副総括責任者またはこれに相当するものを必ず配置すること。

②施設管理運営業務担当責任者等の配置

施設管理運営業務担当責任者については、窓口担当責任者を1名配置すること。その他、窓口業務を担当する業務従事者を必要な人数配置すること。

また、備品・設備等の貸し出しや外構保全業務を行う業務従事者についても必要な人数配置すること。

③スポーツ事業実施業務従事者の配置

スポーツ教室等の事業実施管理責任者を1名配置すること。責任者については、運動に関する知識と技術、実施、運営に対する経験を豊富に有しているものを配置すること。

また、担当する業務従事者を必要な人数配置すること。配置に当たっては、円滑な事業実施、運営と安全性に十分留意し、適切な人員を配置すること。

④トレーニングルーム等の管理責任者の配置

トレーニングルーム等管理責任者を1名配置すること。他施設との兼任は認めるが、業務に支障をきたさない範囲とする。

トレーニングルーム等の管理責任者は、トレーニングルームの管理者として豊富な実務経験を有する者を配置すること。また、トレーニングルーム等の管理責任者が不在の場合は、その職務を代行することができる者（実務経験等を有する者）を配置すること。

7 運営業務に関する要求水準

業務名称	業務内容	要求水準
開業準備業務	本施設の実施設計への参画	・本施設実施設計への参画について、供用開始後の維持管理運営及び施設機能並びに詳細な仕様などを意見すること。意見内容について、市が必要と認める場合には、実施設計にその意見を反映する。
	各種マニュアルの整備	・各種マニュアルの作成について、維持管理運営の全般における業務別のマニュアルを作成することにより、各業務の質を維持すること。また適宜見直しを行い、業務の質の向上や、効率化を図ることができるよう常に改善に努めること。
	運営体制の確立及び業務従事者の教育訓練	・運営体制の確立及び業務従事者の教育訓練について、必要な人員を適材適所に配置するために、必要な組織を確立し、業務担当ごとに必要な知識や技術の習得の研修、訓練を行うこと。
	維持管理運営計画書の作成	・維持管理運営について、業務指標を明確にした計画書及び収支計画書を作成し、根拠を持った中、長期的な業務継続を実現すること。
	必要備品等の協議及び調達業務	・本施設に整備する必要備品について、市と協議を行い、市で整備する備品と指定管理者において整備する備品の区分を明確にし、その調達方法についても協議を行い、適切な資産管理を行うこと。
	専用ホームページ構築業務	・専用ホームページの作成について、指定管理者は本施設の専用ホームページを開設し、供用開始前より、事前に本施設についての情報発信を行うとともに、供用開始後は、施設概要や各種申し込み案内、予約システムと連動するなど、利用者の利便性を向上させること。また本施設を市内外に発信し、市及び指定管理者の PR についても積極的に行うこと。
	予約システム構築業務	・予約システムの構築について、本施設の専用予約システムを導入すること。システムの内容については提案によるものとするが、本施設の利用方法等について市と協議を行い、決定するものとする。また、市では体育施設について予約システムを有していないため、本施設に導入するシステムにて試験導入を行い、今後他の市内体育施設についても予約システムの導入と検討を進めていく。したがって、システムの仕様については汎用性拡張性の高いシステム、維持管理コストについて検討したうえ、提案すること。
	供用開始前の広報活動及び予約受付業務	・供用開始前の広報活動及び予約受付業務について、供用開始前に本施設の概要などを示したパンフレット等の作成など、事前広報に努めること。予約受付については、市と協議を行い、供用開始後の予約受付業務を先行して行い、供用開始直後から利用ができること。
	内覧会等の実施業務	・内覧会について、本施設竣工後、内覧会等を計画しており、実施内容については、市と協議し、連携して行うこと。
	開館式典、開館イベントの企画運営業務	・供用開始に合わせ、開館の式典やイベントを行うこと。また、その内容について、企画提案するとともに、その実施内容について市と協議し、承諾を得て行うこと。
	開業準備期間中の本施設維持管理業務	・本施設竣工後、引き渡し完了後は、本施設において開業準備を行うこと。これに当たり、供用開始前の本施設における維持管理業務についても必要最低限行うこと。
受付・案内業務	受付・案内業務	・利用者に対する案内、受付に当たっては、利用者への挨拶を心掛け、常に親切で丁寧に対応すること。 ・諸室の使用方法など、適切な利用のために丁寧に説明するとともに、状況に応じて補助を行うこと。 ・受付が混雑する場合など、適宜対応業務にあたる業務従事者を増員するなど臨機応変な対応が取れる体制とすること。 ・利用者登録受付について、発行、更新等の事務を行うこと。 ・台帳等を整備し、利用者の把握が容易にできるような体制を構築すること。 ・障がい者や高齢者、外国人など積極的に声掛けするなど、その利便に配慮すること。 ・予約システムの利用方法や、申請手続きなど、丁寧に説明するとともに、状況に応じて補助を行うなど、丁寧に対応すること。 ・常に利用状況の把握に努め、また窓口での使用申請について、予約システム上に速やかに反映させるなど、常に利用者に公平となるよう必要な事務を行うこと。
受付・案内業務	備品等の貸出業務	・施設に整備される備品等について、貸出しを行うこと。大型備品の貸出しを行う場合は業務従事者が対応することとし、利用者に危険がないよう配慮するものとし、適切な利用方法の指導を行うこと。

	設営物設置の指導業務	・大会やイベント利用などで設営物を設置する場合、施設の構造や禁忌事項などの説明を行うとともに、必要に応じて立会いを行い、本施設に汚損、破損防止に努めること。
	利用調整業務	・周辺施設の主要な行事などの日程把握に努め、大会やイベントなどで利用予約する際には、主催者に対し必要な調整業務を行うこと。 ・周辺施設に対し周知を行うなど、交通渋滞や混雑を未然に防ぐ対策を講じること。主催者に対しても情報提供を行うとともに、同様の対策を講じよう指導すること。 ・大会、イベント等の主催者に対し事前に利用に関する打合せや協議を行い、利用内容の把握に努め、適切な利用方法の指導を行うこと。
	利用後の施設点検業務	・諸室において、その利用終了時に、本施設の維持管理や安全管理のため、施設等の事後点検を行うこと。
	問い合わせ対応業務	・窓口、電話での対応を行うに際し、施設の使用・予約状況、案内、利用料金等の業務に関する十分な知識を有し、わかりやすく説明を行い、担当者によって内容が異ならないよう職務の理解、情報共有に努めること。 ・内容に限らず対応に対する苦情を招かぬよう、接遇研修等を実施するなど業務従事者教育に努めること。
	苦情及び要望への対応業務	・苦情や要望には、真摯な態度で対応し、問題の解決に努めること。 ・苦情等を受けた場合には、迅速かつ適切に対応し、その結果及び経過については市に報告すること。 ・指定管理者で判断ができない事案については、速やかに市に報告するとともに指示を仰ぐこと。
	遺失物等の管理業務	・遺失物の発見、届け出があった場合には、遺失物法に基づき適切に対処すること。
	見学・視察者等来訪者の対応業務	・見学、視察の申し入れについて、適宜、誠意を持って対応し、内容について記録すること。なお、見学・視察については、事前に市へ報告し、連携が必要な場合には双方協力して対応すること。
	その他	・本施設の案内掲示板等の管理を行い、また、幅広い情報発信に努め、利用者の利便性向上に努めること。 ・常に整理整頓し、円滑な運営に努めること。 ・天候に応じて適切な対策、対応を行うこと。 ・常に利用状況の把握に努め、混雑時などには入場整理等を行うこと。 ・スポーツに関する相談等に対応すること。 ・修繕や設備点検等により、施設の利用を制限する場合は、事前に市へ報告するとともに、十分な期間を確保し、事前に周知すること。緊急を要する場合には、速やかに市へ報告するとともに、利用者に対し必要な措置を講ずること。 ・利用上の注意事項等について、適切に案内するとともに、注意事項が守られない等の事象が発生した場合には、注意、指導を行うなど適切な対応を行うこと。
使用申請関連業務	施設使用の申請受付・許可に関する業務	・使用申請の受付及び許可について、申請の内容を審査し、その使用を許可すること。審査の内容については、別途市が定める条例、規則に従い手続きを行うものとする。 ・使用申請の受付方法については、予約システムを導入することとし、インターネットによる受付を行うこと。 ・インターネット環境がない、あるいは操作に慣れておらずシステムによる予約ができない場合には、紙面による受付窓口でも対応できるよう予約申請、受付方法についての制度を構築すること。 ・受付及び予約管理簿を作成し、2重申請とならないようにするとともに、業務従事者が受付状況を把握できるように管理を行うこと。 ・本施設の設置目的に合致し、効果を最大限発揮できる大規模な大会や興行利用、及び公益上特に必要と認められる場合等の使用申請予約については、別途市が定める条例、規則に従い受付すること。 ・利用者の要望に応じて、自ら備品・用具等を調達し、利用者の利便性向上に努めること。なお、有償で貸出、販売を行う場合は、事前に市の承諾を得ること。
利用料金に関する業務	利用料金の収受・管理	・利用者が支払う利用料金を指定管理者の収入とする「利用料金制」を採用する。 ・利用料金の収受に関する事務を行うとともに、必要に応じて還付を行うこと。 ・利用料金の管理に関しては、通帳、帳簿等で適正に管理すること。 ・予約システムにおける口座引き落としの利用申請書類等の審査を適切に行うこと。 ・利用料金の納付期限や還付等の取り扱いについて、市と協議のうえ、具体的な取り扱いを定めること。

		・利用料金は使用日の属する年度の収入とし、会計年度毎の使用日分が指定管理者の収入とすること。また、利用実態などの把握のために諸室別の収入状況など、詳細な分析を行うことができるよう整理し、必要な帳簿等を作成し、適正な管理及び処理を行うこと。 ・利用料金の支払いについて、現金納付はもちろん幅広いニーズに対応すること。
営業活動業務	営業・広報活動業務	・提案する施設の経営理念等に基づき、営業・広報戦略を立案すること。 ・スポーツ振興分野において、市内及び県内のスポーツ施設や地域の団体、学校等との連携・協力を図るとともに、地域のスポーツ・レクリエーションに関する情報収集と発信に努めること。 ・市民や企業等に対し、本施設の利活用の提案、連携によるイベントの企画運営などに努めること。
	情報発信業務	・市民等の利用促進を図るため、必要な媒体の作成、配布などを行い、積極的に本施設や各種事業に関する効果的な情報発信を行うこと。 ・市の広報誌「広報まきのほら」にて情報発信を行う場合は、市と事前に協議し、掲載について市の指示に従うこと。 ・本施設の専用ホームページ等を開設し、必要な更新等を行い、露出度及び本施設の認知度を向上させること。 ・初めて施設を利用する方や、大会等の主催者がわかりやすい施設案内用のリーフレットを作成し、周知すること。 ・各種メディアや情報誌、各種事業のチラシ等を作成、配布等を行い、効果的な情報発信に努めること。
苦情・要望・相談対応業務	苦情・要望・相談対応業務	・意見箱や要望掲示板の設置、利用満足度アンケートなど利用者が気軽に意見・要望等を寄せられるような雰囲気・環境づくりに努めること。 ・寄せられた苦情・要望等に対しては、真摯な態度で誠実に対応するものとし、その内容を記録してまとめ、保管し、業務改善に努めること。 ・寄せられた苦情・要望等は、今後の施設運営に活かすように努めるとともに、急を要するものについては速やかに対応し、重要なものは市に報告すること。 ・利用者のスポーツ・レクリエーションに対する相談に積極的に応じ、市民等のスポーツ・レクリエーション普及、健康増進に関するアドバイス、指導、啓発等を行うこと。
トレーニングルーム運営業務	受付業務	・会員資格の確認、定期券等の確認や受付に必要な確認業務を行うこと。 ・利用人数や連絡、業務従事者等への引継ぎ事項等の日誌を作成すること。 ・指導員の能力向上を目的として、研修等を実施すること。 ・トレーニングルームの指導員は、受付や指導ができるように適切な人員配置をすること。なお、1名以上は管理責任者を置くものとし、指導に必要な資格を有していること。
	トレーニング資機材の整備・保守	・運営に必要なトレーニング器具及び資機材について、市に対して提案するとともに、その提案に基づき、指定管理者が整備すること。整備する機材については、メーカーの保守点検等を適切に行い、利用者の安全性を確保し、運営すること。 ・資機材等の調達については、リース契約等でも差し支えないものとする。 ・別途、市において必要と認める資機材がある場合には、費用負担も含め双方協議の上、整備を決定するものとする。
	入会指導	・健康状態の確認及びそれに伴う利用の制限等の確認を行い、指導すること。 ・利用者からのストレッチの方法、各マシンの使用方法及び負荷のかかる筋肉部位の説明、利用に関する操作方法の説明や質疑に対して対応すること。
	トレーニング指導	・各種器具の使用方法を熟知し、常に安全・清潔に正しく使用できる状態にあることを確認すること。 ・器具の安全な利用方法を指導し、危険を防止すること。 ・目的別トレーニングプログラムの提案を行うこと。 ・利用者の依頼に応じて、トレーニングに係る適切なアドバイスをを行うこと。 ・利用者のマナー徹底を図り、注意事項等に従っていない場合は、利用者に対し指導すること。また、混雑時には利用調整を行うこと。 ・事故が発生した場合、事故者の状態に応じて適切な対応を行い、救助を行うこと。また、事故者の対応に目途がつき次第、直ちに市へ報告すること。 ・フリーウェイトトレーニング利用者がいる場合は、すぐにサポートできる範囲内に係員を配置すること。
	日常点検	・利用者が安全に使用できるよう、マシン等の異音や異常がないか常に確認すること。 ・異音、異常が発見された場合は、速やかに適切な対応を行うこと。

	その他	・トレーニングルームの円滑な運営に必要な業務を行うこと。
付帯設備・備品等の貸出、設置業務	付帯設備・備品の管理、設置	・付帯設備・備品等の台帳を整備し、適切な維持管理を行うこと。 ・利用者の要請により貸出ができるよう、付帯設備及び備品等を適切に管理すること。 ・利用者が操作、移動等を行うことが危険な大型の設備や備品等について、利用開始時間までに必要なセッティングを行い、利用終了後に片付けを行うこと。 ・使用された付帯設備・備品等については、利用終了後に適宜点検を行い、汚損、破損等がないか確認を行うこと。 ・汚損、破損等が見つかった場合、当該利用者から聞き取りを行うなど、責任の所在を明確にするとともに、必要な対応を行うこと。
自主事業実施運営業務	自主事業の管理・受付業務	・市のスポーツ推進及びレクリエーションの普及振興を図るため、地元団体等と連携、協力し、効果的かつ効果的な利用促進を実施すること。 ・本施設のコンセプトに沿った様々な視点から教室、講座、イベントを企画し、実施すること。企画は、種目、内容、対象者、実施時期、実施する室、利用料、参加料等を示した計画書を作成し、事前に市の承諾を得たうえで実施すること。 ・プロスポーツの利用や各種競技の合宿誘致など、積極的に企画し、事業を実施すること。 ・実施については、一般利用の妨げにならないように配慮し、期間や時間帯を設定すること。 ・対象者の年齢・性別、障がいの有無に限らず、幅広い年齢層に対し事業を企画し、実施すること。 ・スポーツに限らず、様々なジャンルの教室、講座、イベントを企画し、利用者が本施設を訪れたくなるような企画についても立案し、実施すること。 ・事業実施に伴う参加者の受付、抽選、その他必要な事務手続きを行うこと。 ・参加料は、施設利用料及び保険料を原則とし、容易に参加しやすい料金設定とすること。
	指導員・講師の確保・報酬等の支払い	・事業を担当する指導員は、市スポーツ協会加盟団体やその他指導経験が豊富で、教室、講座、イベントの実施に適した者とする。 ・指導員・講師等の数は、定員に対して、指導及び安全管理上適正な人員を確保すること。 ・指導員・講師等と報酬支払契約等の手続きを行い、報酬を適切に支払うこと。

8 施設等の維持管理に関する要求水準

運営に係る管理体制	建物等の管理業務	・指定管理者は、施設を適正に管理運営するために、建物の日常点検を計画的に行い、施設の長寿命化に努めること。 ・予防保全を基本とし、施設的环境を安全かつ快適に保つものとする。 ・管理内容について、常にコスト意識を持ち、維持管理運営費の縮減に努めるものとする。 ・施設全体の貸し出し状況の把握及び利用者統計を作成し、管理すること。 ・施設の貸し出し終了後は、施設、付帯設備等の維持管理及び安全管理のため、施設内の事後点検を行うこと。 ・駐車場は、歩車分離を徹底し、事故等が生じないよう適切に利用者を案内すること。 ・大会利用時や障がい者の利用に対して、誘導や荷物積み下ろしなど、必要に応じて場内整理、案内を行うこと。 ・建物内、駐車場等、管理敷地内の美化に努め、常に善良な管理を行うこと。また、利用者からの指摘等については迅速に対応し、防止対策を講じること。
	人員体制の確保	・業務時間は原則 8 時 0 0 分から 22 時 00 分までとし、業務時間を通じて適切な人員を事務室及び受付に常駐させること。 ・開館時間の変更や貸切り利用時など、状況に応じて適切な人員を常駐させること。 ・人事異動等を行う場合は、担当するすべての業務について、万全の引継ぎを行い、業務に支障がないようにすること。 ・資格、免許及び実務経験等を要する業務（設備運転保守など）については、有資格者を配置するなど施設整備の特性を踏まえ、各業務の遂行に必要な人員を確保すること。 ・事務室や受付に常駐する業務従事者が AED（心肺蘇生法を含む）を使用できるように、必要な講習を受講するなど業務従事者の教育を行うこと。 ・公共施設であり、質の高い公共サービスの提供と効率的な施設管理を目的とし、業務従事者の育成に必要な研修計画等を作成し、随時実施すること。
	備品等の管理業務	・施設の運営に支障がないように、市からの貸与備品（以下「貸与備品」という。）については十分注意し適切に管理すること。 ・不具合の生じた貸与備品で一件当たり 50 万円以下（消費税及び地方消費税を含む。以下「税込み」という。）のものについては、原則指定管理者が修繕及び買い替えを実施すること。50 万円を超えるものについては、市と協議のうえ決定する。 ・貸与備品で廃棄等の異動が生じる場合は、速やかに市に報告すること。 ・貸与備品は、備品台帳により管理するとともに、年 1 回以上の実地棚卸を行い、使用状況等を把握すること。 ・貸与備品以外に指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については、貸与備品と区別し、別の台帳により管理すること。 ・機器等のリース品については、利用者の利用に供するため、メーカー等の保守点検を行い、常に万全の状態で行うことができるように管理すること。 ・消耗品の管理について、貸与備品のほか、スポーツ関連用具や維持管理用の消耗品を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。
建築物に対する保守管理	保守・点検業務	・建築物に対して、関係法令等の規定や「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、法定点検（建築基準法第 12 条に規定する点検等）を実施すること。 ・点検に当たっては、特に天井・外壁の雨漏り、劣化、床、階段、手すり等の劣化、損傷など利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。 ・仕上げ材の結露やかびの発生防止、開閉・施錠装置・自動扉等の正常な作動ができるよう日常的な保守を行うこと。 ・点検の結果及び所定の診断を受け、劣化の判定結果が出た場合やそれに伴う修繕の必要性がある場合には、市と協議のうえ、必要な修繕を行うものとする。修繕に伴う費用負担については、50 万円（税込み）以下の修繕については指定管理者が、50 万円（税込み）を超える修繕に関しては市と協議のうえ決定するものとする。 ・必要な点検、保守を行わなかったなど、指定管理者の責めに帰すべき事由による施設等の更新、修繕に係る費用は、指定管理者の負担とする。

設備機器等の保守管理	運転・監視業務	・設備機器等の運転及び監視を行うこととし、これに関する電気、ガス、水道の使用状況を記録するとともに、節減に努めること。 ・施設管理上、運転記録が必要な設備については、適切に運転を記録すること。
	点検・整備業務	・電気設備・空調設備・給排水衛生設備・昇降機・音響設備・監視制御設備・消防設備等、すべての機器の運転、保守点検、整備及びその他保安上必要な事項を行うこと。 ・法定点検及び自主検査等、性能、機能保持のために必要な外観点検、機能点検、危機作動点検及び整備業務を行い、その際に必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。 ・設備の修理、工事に関する監督及び立会いを行い、施設等に関する官公庁提出書類を作成、提出すること。 ・点検内容及び異常時の対応について、適切に記録し保管すること。また必要に応じて、市へ報告するとともに、対応について協議すること。
外構施設維持管理業務	施設維持管理業務	・外構施設の対象範囲は、指定管理範囲で示す範囲全ととする。ただし、隣接する放射線防護施設に関連する設備等に関しては除外するものとする。 ・外構施設に対して、関連法令等の定めや「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、日常清掃等を実施すること。 ・点検に当たっては、利用者の安全性、快適性に配慮し、外構施設の劣化、損傷などの点検を行うこと。 ・日常清掃に当たっては、掃き掃除、側溝清掃等を行い、美観の形成に努めること。 ・外構施設の不具合を発見した際には、速やかに市へ報告するものとし、対応策について協議するものとする。
修繕業務	施設を構成する各部材の点検及び修繕	・施設等の劣化・破損・変形等について、日常的に点検し、迅速に修理・修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。 ・破損・故障等を発見した場合、速やかに市へ報告するとともに、1 件当たり 50 万円（税込み）以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については指定管理者で修繕を行うこと。50 万円を超える修繕については、市と協議のうえ決定するものとする。 ・1 件当たり 50 万円（税込み）を超える修繕で、市と協議した結果、指定管理者で実施する場合には、業者の手配、契約行為、支出等一連の手続きを指定管理者にて行うこと。また、修繕を行った結果については、市へ報告すること。 ・50 万円（税込み）を超える修繕が予見された場合には、次年度への予算編成に対応できるよう、市へ早期に報告を行うものとし、必要な協議を行うものとする。 ・小破修繕を行う際には、2 者以上から見積もりを徴収することを原則とし、可能な限り市内の中小企業の活用に努めること。 ・業者が当該修繕を適切に行っているか管理し、修繕完了後、業者から完了届を提出させること。また、完了届については、市へ写しを提出し、報告をすること。
	施設の修繕及び管理の記録・保存	・小破修繕及び市で実施した修繕の記録を正確かつ効率的に記録し、管理保管すること。
衛生管理業務（清掃）	日常点検	・開館時間までに館内外を清潔な状態にするために、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔で清潔な状態で利用できるようにすること。 ・清掃チェック表等を作成し、利用者にもわかりやすい位置に掲示すること。 ・清掃は、可能な限り利用者の妨げにならないよう作業に努めること。都合上、利用者の妨げになる場合、利用者に危険性が及ぶことが考えられる場合には、必要な措置を講じるとともに、利用者に対し周知徹底を図ること。 ・開館中も随時巡回して、常に良好な状態を維持すること。 ・出入口、更衣室、トイレ、諸室、ごみ箱、鏡、敷地内（駐輪場、駐車場、ごみ集積所等）の清掃を行うこと。
	定期清掃	・日常清掃では行き届かない箇所を定期的に清掃するなど、各機能維持に努めること。
	特別清掃	・天井、照明器具等の清掃を定期的に行い、異常の有無について確認するとともに、清潔な状態を維持するよう努めること。 ・側溝、屋上樋等の点検、清掃を定期的に行い、排水施設などが正常な機能を維持するよう努めること。 ・諸室及び各階通路などの通風口など定期的に清掃を行い、集塵による目詰まりなど、機能の低下を招かないようにすること。
	特殊清掃	・施設の各設備に関して、法で定められている点検、清掃を実施すること。また法定外の自主清掃、点検に関しても行うこととし、常に設備の機能維持、長寿命化を図ること。

	廃棄物処理業務	・環境関連法令等を遵守し、廃棄物の発生抑制、資源の有効活用に努めること。なお、廃棄物が発生した場合には適正に処理するとともに、処理の記録を行い保管すること。
衛生管理業務 (美観・衛生環境維持)	衛生環境管理	・建築物の衛生的環境の確保に関する法律等関係法令に基づき、建築物の内外を衛生的に良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を維持するため、必要な水質管理、清掃、測定を行うこと。
	植栽管理・害虫駆除	・植栽の維持管理を日常的、定期的を実施するとともに美観の維持に努める。 ・樹木特性及び環境条件等を考慮し、適正な施肥、水やり、剪定、刈込、病虫害防除及び除草を行い、良好な状態の維持に努めること。 ・使用薬剤は、法定基準に従い、安全かつ効率の高いものを適宜選定のうえ、実施すること。 ・害虫の生息等については、定期的に総合的な調査を実施し、駆除及び発生予防に適正な措置を講じること。
安全・危機管理業務	日常的な巡視及び警備、閉館時の警備	・本施設に適した機械警備システムを採用するものとする。警備システムについては、監視カメラ設置及び集中監視に関する設備については本施設の整備にて行う。警備業者等の選定及び整備済みの設備を利用したシステム構築については指定管理者にて行うこと。また、警備は24時間、365日対応できるものとし、必要に応じて人的警備を実施するものとする。 ・市において整備した設備以外に警報機器等の設置が必要な場合は指定管理者において設置することとし、他の機器に影響を及ぼさないようにすること。設置に必要な場合を除き、施設等を破損しないこと。また、施設の改良を必要とする場合は、事前に市の承諾を得ること。 ・指定管理の期間満了、機器等の契約満了に伴い警備機器等の撤去が生じた場合は、指定管理者の負担により、確実に原状復帰すること。 ・設置した警備装置等の機能を保全するため、適宜保守、点検を行うこと。 ・作動状況は常に確認し、劣化、故障等により十分な警備ができないと判断される場合には、速やかに更新、修繕を行うこと。 ・閉館時には機械による警備を実施し、異常事態の発生を感知した際は、即時に対応し、必要な措置を講ずるとともに、市へ報告すること。 ・利用者が安心して利用できる施設環境を確保するため、施設内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに、館内の状態を常に把握すること。 ・本施設の利用目的に沿わない行為や、他利用者への迷惑行為については、注意、指導を行うなど、本施設の秩序維持に努めること。 ・日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるように防犯体制を整えること。 ・戸締り及び消灯の確認を確実にすること。 ・閉館時の軽微業務は機械警備とすること。
	緊急時の対応	・急病人や怪我、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報のうえ、迅速かつ適切に対応すること。 ・本施設のトラブル等不測の事態に備えて、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成し、必要な教育を行うこと。 ・業務従事者を対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を実施すること。 ・市において実施する防災訓練等と連携する場合は協力すること。 ・なお、研修等については年間計画を作成し、市に計画及び実施報告を行うこと。 ・関係機関も含めた適正な緊急時連絡体制を確立し、市に提出すること。
	災害時の対応	・地震、風水害などあらゆる災害に備え、災害時の管理体制を整えるとともに、避難所として使用する場合には、市及び関係機関と協力、連携し、その補助を行うこと。 ・火災等に備え、防火管理体制を整えるとともに、非常事態が発生した場合には、防火管理者として必要な措置を行うこと。 ・防火管理者を定め、消防計画を策定し、消防署へ届け出ること。また、消防計画に基づいた、自衛消防組織の任務や配置等、防火管理上必要な体制を整え、災害に備えた訓練を実施すること。 ・台風など、天候による施設への影響を最小限に抑えるために、適切な対応策を講じること。 ・建物等への被害が発生した場合には速やかに市へ報告するとともに、対応策について市と協議すること。

	保険加入	・本施設の管理・運営業務の遂行に伴い、指定管理者の責めに帰すべき事由により、第三者に与えた損害に備えて、指定管理者制度対応保険やこれに相当する保険等に参加すること。 ・本施設は完成後、指定避難所に指定される予定である。避難所開設時等の対応については、市の指示に従うものとし、開設準備や運営に協力すること。なお、災害対応に係る費用負担については、市と協議のうえ、決定することとする。
--	------	---

9 その他の業務に関する要求水準

自己評価	利用者アンケートの実施	・年1回以上、利用者の満足度調査としてアンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。 ・利用者アンケートの評価内容は、接客、企画、施設管理その他必要な項目とし、指定管理者で作成、回収、集計及び分析を行い、結果を市へ報告すること。 ・評価結果を基に自己評価を行い、改善等を行い業務に反映させること。
市との連絡調整及び協力	定例連絡会の開催	・市との連絡調整会議を開催し、課題や問題点等の解決を図り、相互理解や連携、協力を深める場とし、開催頻度については、市と協議のうえ決定すること。
	市の事業周知・啓発への協力	・「広報まきのほら」やその他市が作成するパンフレット、冊子等について、配架を行うこと。また、市で作成したものに限らず、公益上有効と認められる同様の頒布物等についても可能な限り協力し、利用者への情報提供として発信するよう努めること。 ・市が作成する情報発信のための各媒体において、原稿作成や資料提供に協力すること。 ・市が依頼する各種調査等について、協力すること。
	市主催及び共催事業等への協力	・指定管理者は、市の主催事業・共催事業・後援事業・協賛事業等の実施に当たり、指定管理者として協力し、事業実施に伴う必要な業務を行うこと。
各種報告	年間事業計画及び報告	・毎年度、本施設の施設管理計画と事業運営計画を策定し、年度当初までに市へ提出すること。 ・年間の計画に変更が生じた場合は、適宜市へ報告すること。 ・毎年度終了後40日以内(土、日、祝日含む)に、年間の事業報告書、収支報告書を作成し、市へ提出すること。
	月次事業報告	・毎月、本施設の利用状況統計や事業報告、利用料金収入について、翌月10日以内(土、日、祝日含む)に提出すること。
	その他報告	・業務従事者の配置及び異動についての届け出及び事件事故等、施設管理運営上で必要なことは事象が発生するごと速やかに適宜、市へ報告すること。
個人情報保護及び情報公開	個人情報の取り扱い	・業務の遂行に当たっては、関係法令及び「牧之原市個人情報保護条例」等を遵守し、個人情報を適切に管理し、そのための管理体制を整えること。 ・利用者の個人情報の取り扱いについては、業務従事者への研修を行い、個人情報保護の重要性を徹底する等、取り扱いには万全の措置を講じること。 ・指定管理期間中に知り得た個人情報の取り扱いについては、指定管理期間終了後も同様とする。 ・個人情報の取り扱いについて、事故があった場合は、速やかに市に報告し適切な対応をとること。
	情報公開の取り扱い	・指定管理者が行う管理業務及びこれに付随する事務は、牧之原市情報公開条例等の規定に従い、情報公開の対象となるため、市の情報公開制度に基づき、必要な措置を講じること。
文書等の管理・保存	文書の整理・保存	・本施設の管理運営業務を行うにあたり、作成及び取得した文書類は年度別、事項別等に整理して保存し、適正な文書管理を行うこと。 ・指定期間満了時などには、次期指定管理者または市に対して文書類を円滑に引き継ぐこと。
	電磁的記録の取り扱い	・牧之原市情報セキュリティポリシーの規定を参考に、適切に処理を行うこと。
経理業務	会計業務	・指定管理者は、市からの指定管理料のほか、利用料金収入、その他の収入を財源とし、施設管理に要する経費を積算し、収支計画書を作成すること。 ・施設管理に係る経理業務を行うに当たって、指定管理者が属する法人等の会計とは別の会計を設けること。

		・市が必要に応じて、関係書類の開示や監査の受け入れを求める場合には、適切に対応すること。
	契約業務	・施設管理に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。 ・消耗品や備品の購入、一部アウトソーシング及び修繕・工事等の契約において、市内の中小企業や障がい者就労施設等の活用に努めること。 ・売買、請負契約を行うに当たっては、競争に付するなど、市が行う契約手続きに準拠するように努めること。
環境対策への取り組み	地球温暖化対策及び省エネルギー法に係る取り組み	・「第2次牧之原市環境基本計画」に基づき、地球温暖化対策に取り組むこと。 ・環境負荷低減に向けて、エネルギー使用量等を把握し、適正な管理と削減に努めること。
	使用エネルギーの報告	・毎月、エネルギー使用量を把握し、市に報告すること。 ・市が求める必要なデータの作成、提出に協力すること。
	その他	・その他市が策定している計画等を遵守するほか、指定管理者で温暖化対策の創意工夫を推進すること。 ・省エネ法に基づく必要な届け出を行うこと。
その他	その他	・市内の中小企業の活用及び障がい者や高齢者の雇用機会の拡大に努めること。 ・指定管理者は、労働基準法や最低賃金法などの労働関係法令を遵守し、適正な労働条件の確保及び労働環境の整備に努めること。 ・指定管理開始日から業務に支障なく従事できるよう、従事者の教育及び研修等を事前に行うこと。 ・本書に定めのない事項については、市と協議し決定するものとする。