

岡崎市地域交流センター

業務水準書

内容

第1	総則	1
1	はじめに	1
2	一般事項	1
3	管理運営に関する基本方針	3
第2	職員の配置及び管理	4
1	職員の配置及び人事管理	4
2	防火管理者の配置	5
3	人材育成	5
4	職員のサービス・接遇態度等について	5
第3	市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務	7
1	市民活動に関する情報収集及び情報提供	7
2	市民活動に関する研修及び交流事業の企画立案	7
3	市民活動に関する相談対応	8
4	地域の市民活動の活性化に寄与する事業	8
第4	施設の運営に関する業務	9
1	利用者対応業務	9
2	施設等貸出し業務	9
3	利用料金収受業務	10
4	広報業務	10
5	その他包括的運営に関すること	11
第5	施設及び設備等の維持管理に関する業務	15
1	一般事項	15
2	保守管理業務	17
3	環境維持管理業務	24
4	駐車場及び駐輪場管理業務	29
5	中長期修繕計画作成業務	30
第6	その他の業務	31
1	管理運営計画書の提出	31
2	事業報告書の提出	31
3	市民意見の聴取及びその検討	31
4	自己評価の実施及び反映	31
5	市の事務事業等に関する業務	32
6	指定管理期間終了にあたっての引継ぎ業務	32
7	その他指定管理業務を行う上で必要な関係業務	32
8	岡崎市公契約条例（令和元年岡崎市条例第24号）に係る特則（指定管理）	32

添付資料

- 資料 1 管理区域図面
- 資料 2 建築物図面
- 資料 3 消防設備等点検機器一覧
- 資料 4 空調設備点検機器一覧
- 資料 5 その他設備機器一覧
- 資料 6 点検内容一覧
- 資料 7 建築物・設備自主点検関係資料
- 資料 8 物品リスト
- 資料 9 清掃作業基準表
- 資料 10 廃棄物の減量及び分別手順書
- 資料 11 施設利用状況

第1 総則

1 はじめに

本業務水準書は、岡崎市地域交流センター指定管理者公募要項（以下「公募要項」という。）を補完するものとして、「指定管理者が行う業務」の具体的な業務内容及び水準を定めることを目的とする。ただし、申請者が作成する事業計画書において、本業務水準書を上回る業務内容及びその水準等が提案されている場合で、当該申請者が指定管理者となり、基本協定書の締結に至った場合は、事業計画書に示された業務内容及びその水準等による業務仕様とする。その際には、関係法令等の規定、公募要項の諸条件を遵守するものとする。

なお、本業務水準書等に記載のない事項については、市と協議を行い定めるものとする。

2 一般事項

(1) 施設の目的

岡崎市地域交流センター（以下「地域交流センター」という。）は、市民活動を活性化させることにより市民相互の交流を促進し、活力に満ちた地域社会の実現に寄与することを目的とする。

(2) 施設の概要

ア 北部地域交流センター

愛称 なごみん

敷地 4,670.30 m² 駐車場 99 台

建物 鉄筋コンクリート造 3 階建 2,194.47 m²のうち 1,793.20 m²（岩津支所含む）

イ 南部地域交流センター

愛称 よりなん

敷地 4,317.00 m² 駐車場 86 台

建物 鉄筋コンクリート造 2 階建 1,609.06 m²

ウ 西部地域交流センター

愛称 やはぎかん

敷地 5,087.47 m² 駐車場 101 台（矢作支所含む）

建物 鉄筋コンクリート造 3 階建 2,531.94 m²（矢作支所含む）

エ 東部地域交流センター

愛称 むらさきかん

敷地 5,412.32 m² 駐車場 97 台

建物 鉄筋コンクリート造 2 階建 2,166.18 m²

オ 地域交流センター六ツ美分館

愛称 悠紀の里

敷地 6,857.61 m² 駐車場 65 台

建物 鉄筋コンクリート平家建 1,495.18 m²

(3) 業務範囲

指定管理者の行う業務は、次のとおりである。具体的には「第3 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務」以降を参照すること。

ア 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務

- (7) 市民活動に関する情報収集及び情報提供
- (4) 市民活動に関する研修及び交流事業の企画立案
- (7) 市民活動に関する相談対応
- (5) 地域の市民活動の活性化に寄与する事業

イ 施設の運営に関する業務

- (7) 利用者対応業務
- (4) 施設等貸出し業務
- (7) 利用料金収受業務
- (5) 広報業務
- (7) その他包括的運営に関すること

ウ 施設及び設備等の維持管理に関する業務

- (7) 施設設備保守管理業務
- (4) 環境維持管理業務
- (7) 駐車場及び駐輪場管理業務
- (5) 中長期修繕計画作成業務

エ その他の業務

- (7) 管理運営計画書の提出
- (4) 事業報告書の提出
- (7) 市民意見の聴取及びその検討
- (5) 自己評価の実施及び反映
- (7) 市の事務事業等に関する業務
- (7) 指定管理期間終了にあたっての引継ぎ業務
- (7) その他指定管理業務を行う上で必要な関係業務

オ 提案事業

「提案事業」とは、指定管理者が業務範囲内で自らの企画提案により実施する事業をいう。

カ 自主事業

「自主事業」とは、市の要求する業務範囲外で、指定管理者が自らの提案に基づいてその責任と費用により行う事業をいう。

(4) 第三者への委託について

第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ承諾を得なければならない。

本業務の一部を第三者に実施させる場合には、全て指定管理者の責任において行うものとし、本業務に関して指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべ

き事由により生じた損害及び増加費用については、全て指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなし、指定管理者が負担するものとする。

本業務の一部を第三者に実施させる場合、指定管理者は、「第2 職員の配置及び管理、4 職員の服務・接遇態度等について」に規定する業務水準を当該第三者に維持させること。

なお、第三者委託が可能な業務は次のとおりとする。

- ア 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務のうち研修、催事の企画・運営
- イ 施設の運営に関する業務のうち休館時における利用者対応業務、ホームページの管理運営業務、飲料等の提供に関する業務
- ウ 施設及び設備等の維持管理に関する業務全般
- エ 提案事業及び自主事業

3 管理運営に関する基本方針

地域交流センターの管理運営に関して、以下の方針に基づき管理運営を実施すること。

- (1) 最も効果的に施設の目的を達成できるようにすること。
- (2) 「岡崎市市民協働推進計画」をよく理解し、計画の事業に沿った地域交流センターの管理運営を行うこと。
- (3) 施設の稼働率の向上に努めること。
- (4) 常に利用者の立場に立った運営を行い、利用者の意見や要望を聴き、適切に対応すること。
- (5) 公平公正な施設運営を心掛け、特定の個人や団体及びグループに対し、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。
- (6) 個人情報の保護を徹底するとともに、情報公開すべき事項は、積極的に公開すること。個人情報の保護については、市が定める「個人情報取扱特記事項」に従うこと。
- (7) 安全で適切かつ効率的・経済的な管理運営を行うこと。
- (8) 環境に配慮した管理運営を行うこと。

第2 職員の配置及び管理

1 職員の配置及び人事管理

指定管理者は、労働基準法（昭和22年法律第49号）、障害者雇用促進法（昭和35年法律第123号）等の関連法令を遵守し、地域交流センターの全体の運営に支障が生じないよう職員の雇用配置及び勤務形態について適切な管理を行うこと。

職員配置における必要最小限の条件は、次のとおりとして、すべて直接雇用の職員とし、勤務ローテーションを設定すること。

(1) 統括管理責任者

指定管理業務全般に統括的な責任を持ち、市との窓口責任者となる職員を配置すること。優れた人格を有し、市民活動に関する経験や企業における社会貢献活動の経験を有し、人材育成等のマネジメント能力を有する者とする。

統括管理責任者の不在時は、責任を負うことのできる職員を別に定めること。

(2) 事業運営責任者（統括管理責任者との兼務可）

市民協働推進計画に基づいた事業を企画し、各地域交流センター間の連携調整を図り実施する。事業運営全般に統括的な責任を持つ職員を事業運営責任者として配置すること。

(3) 施設保守管理責任者（統括管理責任者との兼務可、事業運営責任者との兼務不可）

施設をはじめとした建築物及び設備（備品を含む）等の保守管理等の維持管理業務（メンテナンス）に精通し、維持管理業務全般に統括的な責任を持つ職員を施設保守管理責任者として配置すること。

(4) センター長（事業運営責任者又は施設保守管理責任者との兼務可、統括管理責任者との兼務不可）

センター長は地域交流センターの現場責任者とし、各地域交流センターの管理運営の中核を担う職員として各地域交流センターにそれぞれ1名配置すること。スタッフの現場教育及び各種事業の運営、施設管理業務を行う能力を有する者とする。

(5) 市民協働コーディネーター（センター長兼務可）

市民活動の相談、市民活動ボランティアへのサポート、各種助成金などの情報提供、他団体との協働・連携を希望する団体の仲介など、市民活動団体をサポートする役割を担う職員を配置すること。

ア 配置時間 9時～18時

（各地域交流センターの特性に合わせて配置時間は変更可）

イ 人数 各地域交流センターに1名以上

(6) スタッフ

市民活動ステーションでの窓口業務、施設の貸出業務及び施設管理業務等を行う職員を配置すること。

ア 配置時間 8時30分～21時15分

イ 人数 各地域交流センターに1名以上

※上記責任者及びセンター長を含むことができる。

2 防火管理者の配置

指定管理者は、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）に定める管理権原者としての役割を担い、各地域交流センターに防火上必要な業務を遂行できる防火管理者を選任し配置すること。

3 人材育成

指定管理者は、統括管理責任者のもと、職員の人材育成に関する総合的な計画を策定し実施すること。当該計画は、接客サービスや一般接遇に関する研修、救命講習の受講等を含めた地域交流センターの管理運営に必要な内容とすること。

4 職員のサービス・接遇態度等について

(1) 職員の履歴書の提出

指定管理者は、地域交流センターにおいて本業務に従事することとなった職員の履歴、経歴について適正に把握すること。また、指定管理者は、新たな組織図（体制図）とともに、当該職員の氏名及び本業務における担当職務について、本業務に従事することとなった日から 10 日以内に市へ報告するものとする。このとき、責任者及び有資格者については、経歴を示す資料（資格を証する書類）を提出すること。

(2) 職員の職務態度

指定管理者の職員は、公共施設の管理に従事する者としての自覚をもって職務にあたりるとともに、勤務時間中であるか否かにかかわらず、常に言語容儀を正しくし、応接は、懇切を旨としなければならない。

(3) 情報管理

指定管理者は、「個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」の規定を遵守するほか、指定管理業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及びき損等の事故の防止その他の個人情報の適正な管理のために、必要な措置を講じなければならない。

指定管理者の職員（退職した職員を含む。）は、本業務の遂行上で知り得た情報については、決して他人に漏らしてはならない。

(4) 研修の実施

指定管理者は、本業務の公正かつ円滑な遂行に資するために、本業務の遂行に必要な知識、教養、技術を習得するための職員の研修を企画し、実施しなければならない。

(5) 電話の受け方、かけ方

指定管理者の職員は、電話を受けるとき又はかけるときには、必ず施設名と姓を名乗らなければならない。（ビジネスネームの使用も可）

(6) 服装及び名札の着用

指定管理者の職員は、利用者が容易に地域交流センターの職員と識別できる名札を勤務時間中常時着用すること。

(7) 職員駐車場

北部地域交流センターを除き、職員が通勤で地域交流センターの駐車場を利用することは妨げない。(必要な駐車区画に応じ、行政財産目的外使用料を徴収する。)

第3 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務

地域交流センターは、市民活動を活性化させることにより市民相互の交流を促進し、活力に満ちた地域社会の実現に寄与する施設として位置づけられており、地域のニーズや実情を考慮しつつ、市民、市民活動団体、事業者など多様な主体を対象として、次の事業を実施すること。

本指定管理者募集にあたっては、これら以外にも独自のノウハウを活かした提案を行うこと。提案については、『岡崎市市民協働推進計画』に則った提案を期待する。

1 市民活動に関する情報収集及び情報提供

- (1) 市民活動センターと連携をしながら、市民協働並びに市民活動に関する資料の収集、整理、掲示、配架及び配布
- (2) 地域交流センターのSNSやホームページ等での、市民活動に関する情報の発信
- (3) 多様な主体に対してニーズ調査、市民協働及び市民活動のきっかけとなるようなアウトリーチを行うこと。

2 市民活動に関する研修及び交流事業の企画立案

- (1) 市民協働推進計画に沿った市民活動の支援や推進に係る研修を次のアからウに留意し各地域交流センターにつき年1回以上企画し、実施すること。
 - ア 研修の企画実施
市民活動団体の抱える課題や規模及び特性に合わせた研修とすること。
 - イ 情報の提供
企画した研修について広く市民活動団体等に情報を提供すること。
 - ウ 事業の広報
ホームページへの掲載及び、ポスター、チラシの作成・掲示・配布等により、事業の広報を行うこと。
- (2) 市民協働推進計画に沿った多様な主体の連携の推進及び強化につながる交流事業を次のアからウに留意し企画立案し、各地域交流センターにつき年1回以上企画し、実施すること。
 - ア 交流事業の企画実施
交流事業の企画にあたっては、市民活動団体などの多様な主体と協働して企画立案を行い実施すること。
 - イ 情報の提供
企画した交流事業については、広く市民活動団体等に情報を提供し、多様な主体の連携の推進が図られるようにすること。
 - ウ 事業の広報

報道機関への資料提供、市政だより掲載、ホームページ掲載、ポスター及びチラシの掲示・配布等、事業に合わせた効果的な広報を行うこと。

3 市民活動に関する相談対応

市民協働コーディネーターは、市民活動センターと連携しながら、窓口または電話等による市民活動に関する相談に応じ情報提供を行うこと。また、窓口等には相談メニューを表示し来館者にわかりやすくすること。

- (1) 市民活動団体の設立または運営に関する相談及び情報提供を行うこと。
- (2) 市民活動団体間、市民活動団体と行政並びに事業者間の協働する事業を調整し、まとめること。
- (3) ボランティア希望者とボランティアを受け入れたい団体を調整し、まとめること。

4 地域の市民活動の活性化に寄与する事業

- (1) 情報誌の発行及び配布

各地域交流センターの事業、地域情報及び市民活動に関する情報を収集し、情報誌として年1回以上発信すること。

- (2) 地域と連携した市民活動の活性化に寄与する事業の企画

各地域交流センターで、地域特性に合わせ、地域や近隣施設、市民等と協働し市民活動の活性化に寄与する事業を年1回以上企画し、実施すること。

また、各地域交流センターで、地域や市民活動団体等と連携し、開館から5年周期で周年記念事業を企画実施すること。なお、本指定管理期間における各地域交流センターのスケジュールは以下のとおり。

- ・北部地域交流センター 令和12年度春(25周年)
- ・南部地域交流センター 令和13年度秋(25周年)
- ・西部地域交流センター 令和9年度冬(20周年)
- ・東部地域交流センター 令和9年度夏(15周年)
- ・地域交流センター六ツ美分館 令和11年度冬(15周年)

- (3) 施設ボランティア・環境演出事業

地域の市民活動の活性化を目的に、市民参加による施設運営を企画し、市民ボランティアと協働し、館内の装飾や花壇の整備などを実施すること。装飾は、施設特性や季節に合わせた魅力的な演出を行うこと。なお、危険が伴う作業はボランティアには行わせないこと。

第4 施設の運営に関する業務

1 利用者対応業務

(1) 来館者案内、電話対応

市内各種催事等について、市政情報誌や報道発表資料を注視し、最新情報を把握するように努め、案内及び問合せへの対応を行うこと。

なお、支所が併設されている北部地域交流センター及び西部地域交流センターについては、休館日において来館者に対し適切な案内、または物理的な侵入防止を行うこと。

(2) 館内放送

必要に応じ、館内放送を行うこと。

(3) 視察・見学対応

市及び他の地方公共団体や類似施設等からの視察対応、学校等からの見学対応をすること。

(4) 高齢者、障がい者等への配慮

来館者に車いすの貸し出しや筆談での案内等、適切な対応を行うこと。

(5) 負傷者、急病人への対応

簡単な手当やAED（自動体外式除細動器）の使用、救急車の手配を行うなど、適切な対応を行うこと。なお、AEDの使用、救急車の手配を行った場合は、即時に市へ報告すること。また、必要と思われる救急用品（ガーゼ、包帯、絆創膏、消毒液等）を常備し、必要な措置を講じることができるようになること。

2 施設等貸出し業務

(1) 施設利用の承認に関すること

地域交流センターの施設のうちホール、ホール控室、調理室、研修室又は活動室（以下、「活動室等」という。）の利用を行おうとする者から申請書を提出があった場合は、岡崎市地域交流センター条例、岡崎市地域交流センター条例施行規則で問題ないことを確認したうえで利用の承認を行うこと。

(2) 活動室等に関すること

利用者の利便性の向上と施設の有効活用を図りながら、貸出しを行うこと。貸出しにあたっては、利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制をとること。

施設の予約については、市が導入している予約システムを利用して行うため、指定管理者の負担で予約システムの管理用端末※、プリンター及びネットワークを準備すること。

(3) 印刷作業室に関すること

印刷作業室で、利用者が利用できる印刷機器等（各地域交流センターに作業用端末※、A1・A2が印刷可能なカラープリンター及びA3・A4が印刷可能

な印刷機を各1台。その他必要な機器は提案による。)について指定管理者の負担で準備し、利用者に印刷サービスを提供すること。サービスの使用料については事前に市と協議し、その収入については収支予算書に計上すること。

※管理用端末及び作業用端末はセキュリティ対策を講じること。

3 利用料金収受業務

利用者からの利用料金の収受業務として、以下の(1)から(9)までの処理を行うこと。収受した全ての利用料金について、帳簿を作成する等、適正に管理すること。

- (1) つり銭、両替金の準備
- (2) 利用料金の徴収
- (3) 日報などの統計資料の作成
- (4) あいち共同利用型施設予約システムへの入力
- (5) 利用料金の適切な処理と収入の整理
- (6) 帳簿の作成
- (7) 利用料金の還付
- (8) キャッシュレス決済への対応

利用料金の収受については、利用者の利便性向上を図ることを目的としてキャッシュレス決済を導入すること。

ア キャッシュレス決済機器を施設ごとに1台以上設置すること。

イ 決済代行事業者との契約は、指定管理者が行うこと。

ウ 決済代行事業者については、市と指定管理者が協議の上選定すること。

エ 以下の決済手段のうち、それぞれ1種類以上は対応すること。

- ・ICカード決済
- ・クレジットカード決済
- ・QRコード決済

オ 品目別、科目別、決済手段別の決済データの抽出と、それらのクロス集計が可能であること。

カ 自主事業に係るキャッシュレス決済に要する費用は指定管理料から除くこと。

- (9) その他、利用料金を取扱うにあたって必要な業務

4 広報業務

- (1) 施設利用案内等の作成・配布・配架

利用者にとって、わかりやすい施設利用案内等を作成し、配布及び配架すること。

施設利用案内等を新規に作成する場合は、あらかじめ市に報告すること。

- (2) ホームページの管理運営業務

地域交流センターのホームページを管理・運営し、利用の促進を図ること。

(3) 市ホームページとのイベント情報連携

施設で実施するイベントの情報について、市ホームページとの連携を図ること。

ア 対象事業

提案事業及び自主事業（ただし、市が情報連携の必要がないと認める事業は除く。）

イ 連携方法

市指定のシステムへの入力による。

(4) その他利用促進に関すること

その他、活用できる広報手段を用い、施設の利用促進を積極的に図ること。

5 その他包括的運営に関すること

(1) 災害に伴う閉館等の対応

災害（河川の氾濫、浸水害、土砂災害など）が発生するおそれがあるとき、又は発生したときにおいては、市が定める公共施設の閉館基準に基づき、施設の閉館等の対応を行うこと。

(2) 非常時の対応

事故や災害を未然に防止し、又は被害を最小限にするため、以下の業務を行うこと。なお、ここで言う非常時とは、地震や風水害等の自然災害、火災等の事故・人災、及びこれらの災害に起因する二次災害によって、利用者、施設及び設備が被害を受ける可能性のある場合を指す。

ア 事前の対策・準備

(7) 消防計画、非常時対応マニュアルの制定等

- a 各地域交流センターの消防計画を定め、所管の消防署へ提出すること。
- b 地域交流センターの利用者の事故時、地震・風水害時、火災時のそれぞれにおける職員の役割分担、訓練計画、利用者の安全確保、関係機関への通報等、非常時の対応を記した規定やマニュアルを定め、各地域交流センターの職員に内容把握と遵守を徹底すること。
- c 非常時に迅速な対応を行うため、非常連絡網を定め、市に提出すること。

(8) 非常時対応の体制確立

- a 指定管理者は、消防法に基づく防火管理者を各地域交流センターに配置すること。また、必要に応じて、所管の消防署実施の普通救命又は上級救命の救命講習修了証保持者を配置すること。
- b 市の消防・防災活動と連携すること。

(9) 消防訓練の実施

上記(7)において制定した消防計画に基づき、年2回以上各地域交流センターは消防訓練を実施すること。

- (d) 自然災害が予想される場合の事前対応
 - a 台風・大雨等の自然災害が想定される場合、警報又は注意報の発令状況について情報収集を常に行うこと。
 - b 警報又は注意報の発令の有無にかかわらず、自然災害の発生が見込まれる時は、被害を最小化するための事前対策を講じること。
 - c その他必要に応じて災害時の対応方法等について市と協力できる体制を整えること。

- (f) 地域防災拠点への協力

地域防災拠点機能を充実させるため、岡崎市災害対策本部設置時及び大規模災害を想定した訓練時に、支所が併設されている北部地域交流センター及び西部地域交流センターでは、支所に地域防災拠点を設置し、地域支援隊を組織することとなる。これに伴い、地域支援員の待機場所として支所前のスペースを利用するため、承知しておくこと。

また、非常事態が発生し、北部地域交流センター及び西部地域交流センターについて、各支所長から協力依頼があった場合は、可能な範囲で協力すること。

なお、非常時の対応に関連して、指定管理者に発生した費用は、市と指定管理者間で協議の上、決定する。

- イ 非常時の対応方法

- (7) 地震災害に関する警戒宣言発令時の対応

大規模地震対策特別措置法（昭和 53 年法律第 73 号）第 9 条に規定する地震災害に関する警戒宣言が発令された場合においては、支所が併設されている北部地域交流センター及び西部地域交流センターは、支所長の指揮・命令等のもと避難所の開設、避難者等への衛生設備等の提供、帰宅困難者支援施設としての待機場所の提供、その他災害時における市の応急対策に関する業務に可能な範囲で協力すること。

- (8) 事故等発生時の対応

施設内で事故等が発生した場合は、速やかに現場に駆けつけ、事故等の状況に応じ、適切に処理を行うこと。

- (9) 利用者の安全確保

必要に応じ、施設の利用制限や利用者の避難誘導を行うなど、利用者の安全確保に努めること。

- (10) 応急手当

施設利用者が災害・事故等により被害を受けた場合は、可能な範囲で応急手当を行うものとし、医師による治療が早急に必要と判断した場合は、救急車を呼ぶ等、迅速かつ適切な対応をすること。

また、救急車が到着した際には、円滑な救急活動ができるよう利用者への周知及び案内等を行うこと。

ウ 事後の対応

(7) 巡視、報告

a 災害・事故等によって施設内で発生した人的被害、物的被害について、以下の(a)~(e)の事項を市にできる限り報告し、指示を受けること。

(a) 被害発生の日時、場所、状況

(b) 被害者の有無

(c) 被害の内容、治療等を受けた医療機関の名称、診療科目等

(d) 目撃者の有無

(e) 参考となる書類（写真等）

b 警察への通報や救急車の手配を行った場合は、速やかに市へ報告すること。

c 人的被害、物的被害いずれの場合でも、施設の管理に瑕疵がある被害については、市又は指定管理者は被害者に対する賠償責任を負う。

d 賠償責任は、被害の状況を整理し、類似する過去の賠償事例等と照らし合わせた上で明らかにする必要があるため、指定管理者は、市の指示なく被害者と示談交渉をしないこと。

(8) 復旧作業

対応後は、二次災害又は二次被害を未然に防ぎ、通常の運営業務をできるだけ早期に再開できるよう、応急対策や復旧作業を行うこと。

(9) 継続的改善

非常時の一連の対応を振り返り、その課題等について市と協議した上で、規定・マニュアルを改定する等、より良い事前対策や対応方法の構築に向けて、継続的改善に努めること。

(3) 遺失物取扱い業務

遺失物については、警察への届出等、適切に対処すること。

(4) 掲示物等に関する業務

施設利用者への案内等の掲示物は、景観に配慮し、掲示場所、掲示期間等に注意して適正に管理すること。

(5) 文書の管理及び保存

ア 指定管理業務に伴い作成、受領する文書等は、岡崎市文書取扱規定（平成16年訓令第4号）に準じて、適正に管理、保存すること。また、指定管理期間終了時には、市の指示に従って引き渡し、処分等を行うこと。

イ 施設に届いた郵便物のうち、市の所管に関するものは速やかに転送又は持参すること。

(6) 飲料等の提供に関する業務

利用者・来館者の利便性向上のため、飲料用自動販売機（アルコール類は不可）を設置するなど、利用者へ飲料等を提供すること。飲料等の提供による収入については、収支計画書に計上すること。

また、指定管理者と契約した第三者が、指定管理業務として自動販売機、売店等を運営する場合は、市へ「第三者委託承諾申請書」を提出すること。

(7) 支所との連携に関する業務

支所が併設されている北部地域交流センター及び西部地域交流センターについては、施設管理について連携を図り、齟齬のない施設管理に努めること。

第5 施設及び設備等の維持管理に関する業務

常に安全・快適で清潔な環境を保ち、地域交流センターとしての施設機能を十分に発揮するよう維持管理すること（管理区域については、資料1「管理区域図面」を参考にすること）。また、業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守し、施設及び設備等の経年劣化による危険、傷害を未然に防止するなど、予防保全に万全を期すること。

1 一般事項

(1) 基本方針

ア 業務の目的

維持管理業務は、指定期間において、施設等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・水準等を保持することを目的とする。

イ 維持管理の留意事項

- (7) 本章記載内容以外で市から施設の現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速かつ的確に対応すること。
- (4) 本章に記載のない施設・設備・備品についても、国土交通省大臣官房官庁営繕部監修建築保全業務共通仕様書（最新版）や市の指導等に基づき適切な維持管理業務を行うこと。
- (7) 点検周期が5年を超えるものについて、特に指示がない場合は指定管理期間内に1回の点検を行うこと。
- (5) 本章記載の点検・清掃等の回数については、目安であり手法等により適正な状態が保てる場合については、市と協議の上変更することができる。
- (7) 各業務については、特記事項に定める場合を除き、一般事項に規定する本務水準書に基づき、適切な維持管理業務を実施すること。
- (7) 法令等により選任を必須とする有資格者において点検を行うこと。

(2) 業務の対象範囲

維持管理に関する業務の区分は、次のとおりとする。

ア 保守管理業務

- (7) 建築物等保守管理業務
- (4) 設備保守管理業務
- (7) 物品保守管理業務

イ 環境維持管理業務

- (7) 植栽維持管理業務
- (4) 清掃業務
- (7) 警備・巡視業務

(3) 維持管理マニュアルの策定

本施設の維持管理業務の手順・方法等を取りまとめた書類「維持管理マニュアル」を策定すること。

(4) 特記事項

施設名	管理上の特記事項
北部地域交流センター	<p>○建物に関する特記事項</p> <ul style="list-style-type: none">・ 建物はいち三河農業協同組合からの賃借物件であること・ 岩津支所及びいち三河農業協同組合岩津支店(以下、「JA」という)が併設されていること(JA部分は通常管理区分外)・ 岩津支所及び防災活動室は岩津支所管理区分とするが、施設全体の保守点検業務には含むこと・ 岩津支所及びJAは主な休館日となる月曜日も開庁及び営業していること・ JAは、年末年始の営業、出入りがあること・ プレイルームで実施されているつどいの広場事業の関係者と協力体制をとること・ 災害時には避難所及びコミュニティ防災拠点となる場合があるため、災害情報に留意し市担当者と連絡、調整すること・ 選挙時には、一部期日前投票所の会場となること <p>○駐車場に関する特記事項</p> <ul style="list-style-type: none">・ 岩津支所及びJAと共用であること・ 毎週日曜日に資源物の拠点回収場所になっていること(年末は別途日時指定あり)・ 定期的にJA婦人部の朝市が開催されること・ 地域の夏まつりの会場となること
南部地域交流センター	<ul style="list-style-type: none">・ プレイルームで実施されているつどいの広場事業の関係者と協力体制をとること・ 災害時にはコミュニティ防災拠点となる場合があるため、災害情報に留意し市担当者と連絡、調整すること
西部地域交流センター	<ul style="list-style-type: none">・ 矢作支所が併設されていること・ 矢作支所及び支所所管会議室等は矢作支所管理区分とするが、施設全体の保守点検業務には含むこと

	<ul style="list-style-type: none"> ・矢作支所は主な休館日となる月曜日も開庁していること ・プレイルームで実施されているつどいの広場事業の関係者と協力体制をとること ・災害時には避難所及びコミュニティ防災拠点となる場合があるため、災害情報に留意し市担当者と連絡、調整すること ・選挙時には、一部期日前投票所の会場となること
東部地域交流センター	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接する道の駅関連施設と協力体制をとること ・プレイルームで実施されているつどいの広場事業の関係者と協力体制をとること ・災害時にはコミュニティ防災拠点となる場合があるため、災害情報に留意し市担当者と連絡、調整すること
地域交流センター六ツ美分館	<ul style="list-style-type: none"> ・六ツ美歴史民俗資料室が併設されていること ・隣接する悠紀斎田及び六ツ美歴史民俗資料室の関係者と協力体制をとること ・プレイルームで実施されているつどいの広場事業の関係者と協力体制をとること ・災害時にはコミュニティ防災拠点となる場合があるため、災害情報に留意し市担当者と連絡、調整すること ・公共建築物LED照明設備工事（令和9年度予定）を予定していること

2 保守管理業務

(1) 建築物等保守管理業務

ア 一般事項

指定管理者は、敷地内の建築物やその他施設の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設・建築物等各部の点検、保守、補修、更新、修繕等を実施する。

イ 業務の対象範囲

建築物等保守管理業務の対象範囲は、次のとおりである。（以下、これらを総称して「建築物等」という。）点検対象施設等の位置については、資料1「管理区域図面」を参照すること。

- ・北部地域交流センター
- ・南部地域交流センター

- ・西部地域交流センター
- ・東部地域交流センター
- ・地域交流センター六ツ美分館

ウ 業務仕様及び要求水準

(7) 共通

- a 関係法令を遵守して適正な管理を行うこと。
- b 建築物等の内外の通行等を妨げず、運營業務に支障を来さないこと。
- c 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査、診断、判定を行い、迅速に修理、修繕等を行い、正常な状態に保つこと。
- d 結露やカビの発生を防止すること。
- e 開閉、施錠装置、自動扉等が正常に作動する状態を保つこと。
- f 建築物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要が生じた場合の被害拡大防止に備えること。

(i) 日常保守点検

建築物等が正常な状態にあることを現場で巡回して目視、聴音、触接等の簡易な方法により観察し、異常を感じたときには正常化に向けた措置を行うこと。

(j) 法定点検

- a 各建築物の関連法令の定めにより、必要となる点検を実施すること。
- b 点検により施設等が正常に機能しないことが明らかになった場合には、適切な方法により対応すること。
- c 法令の変更があった場合には速やかに対応すること。
- d 市が行う点検の現場対応を行うこと。

対象	内容
北部地域交流センター (J A管理部分も対象)	建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）に基づく建築物及び建築設備の定期点検
西部地域交流センター	建築物：令和 9 年度及び 12 年度
地域交流センター六ツ美分館	建築設備：毎年度

(k) 定期保守点検

建築物等が正常な状況にあることを、当該点検をするために必要な資格又は専門的知識を有する者が、目視等のほか測定等により、建築物等の状態を定期的に確認し、建築物等の良否を判定の上、点検表に記録するとともに、建築物等の各部位を常に最良な状態に保つものとする。

(l) 建築物自主点検

建物の敷地及び建物の各部が支障の無い状態に保全されているかどうかを確認するため、市の作成するマニュアル（資料 7「建築物・設備自主点検関係資料」を参照）に従い、定期的に点検を行い、必要に応じて報告を行うこと。

(カ) 修繕

a 指定管理者が実施する施設・建築物等の修繕は、原則として本業務の予算を目途として実施するものとし、年度末に経費を精算し差額が生じた場合は市に返還するものとする。また、年間修繕費の予算額は、年度協定において定めるものとし、当該金額では対応できない事態が予想される場合については、市と協議を行うこととする。

b 1件あたり100万円（消費税及び地方消費税を含む。）未満の補修・修繕については、早急に適切な方法により補修・修繕を自ら実施することとする。（ただし、専門性、費用対効果を検証し、業者発注が妥当な場合を除く。）大規模修繕について（見積金額は1件につき100万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上）は、原則的に市が対応することとし、指定管理料に含まないものとする。

ただし、見積金額が100万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上の修繕であって、緊急を要する等の理由により指定管理者が修繕等を行う場合は、市とあらかじめ協議するものとする。

c 指定管理者が実施する施設・建築物等修繕の入札、契約等の方法については、市の事務を参考に行うものとする。指定管理者が施設・建築物等修繕を業者に依頼するときは、原則として、市に業者登録している業者へ依頼すること。ただし、グループ構成員へ依頼する場合を除くものとする。

d 指定管理者が実施した施設・建築物等修繕については、施設名、修繕工事名、修繕内容、請負業者名、請負金額、着工年月日、完了検査年月日等を記載した修繕台帳を作成し、市の請求によりいつでも閲覧できるように整理保管すること。

(キ) 緊急修繕

利用者・不審者の故意・過失で生じた破損に関して、速やかに市に報告するとともに、必要に応じて緊急修繕業務を行うこと。

(2) 設備保守管理業務

ア 一般事項

指定管理者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、点検、保守、補修・修繕、交換、分解整備、調整等を実施する。

イ 業務の対象範囲

設備保守管理業務では、主に次の設備を対象範囲とする。

電気設備	照明設備、音響設備、電灯・動力設備、受変電設備、電源設備、通信・情報設備 等
機械設備	熱源機器、空気調和等関連機器、給排水衛生機器、配管、昇降機 等
防災設備	消防用設備、建築基準法関係防災設備 等

ウ 業務仕様及び要求水準

(7) 日常保守点検

- a 日常の点検整備を基本とし、設備機器の正常な状態を確認すること。
- b 点検の実施結果は点検記録表等に記録すること。
- c 設備機器などに故障及び異常を発見し、応急措置の必要がある場合は、その波及被害を防止するため、常備する工具類又は部品を用いて速やかに適切な処置をすること。
- d 巡回により電灯が切れている場合には速やかに取り替えること。
- e 北部地域交流センター及び西部地域交流センターに設置されている非常電源発電機の燃料の残量確認を行い、燃料補給を実施すること。

(4) 法定点検

- a 各設備の関連法令の定めにより、必要となる点検を実施すること。
- b 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合には、適切な方法により対応すること。
- c 法令の変更があった場合には速やかに対応すること。

(法定点検一覧)

設備名	内容	対象
消防用設備	消防法第 17 条の 3 の 3 に基づき、消防用設備の機能を十分発揮させるため、専門技能者による点検を行い、事故を未然に防止し常に支障なく消防用設備が機能するようにすること。(年 2 回)	資料 3 「消防設備等点検機器一覧」参照 非常発電機が入っているか確認すること。
防火対象物	消防法第 8 条の 2 の 2 に基づき、防火管理上必要な業務、消防の用に供する設備、消火活動上必要な施設の設置及び維持、その他火災の予防上必要な事項が点検基準に適合しているかを点検すること。	資料 3 「消防設備等点検機器一覧」参照
昇降機	建築基準法第 12 条 3 項に基づき、有資格者による検査を行うこと。(年 4 回)	北部地域交流センター 南部地域交流センター 西部地域交流センター 東部地域交流センター
高圧受電設備 受変電設備	自家用電気工作物の保安管理規定に基づき、有資格者による定期点検を行い、各施設が円滑に運営できるように努めること。	全館

(7) 定期点検

- a 各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。
- b 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法により対応すること。
- c 点検時には清掃を行うこと（特記の場合は除く）

(定期点検一覧)

設備名	内容	対象
空調設備	<p>専門技能者等により定期点検を行い、常に機器が正常に作動するようにすること。(年1回以上)</p> <p>室内機フィルター、室外機及び室外機周辺を清掃すること。(年2回以上)</p> <p>フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律法(平成13年法律第64号)に基づき、専門技能者等による定期点検(出力50kW以上の機器は年1回以上、出力7.5kW以上50kW未満の機器は3年に1回以上)及び簡易点検(3か月に1回以上)を行い機器が正常に作動するようにすること。</p>	資料4「空調設備点検機器一覧」参照
受水槽・貯水槽	<p>水道法(昭和32年法律第177号)第34条の2第2項に基づき、定期的に地方公共団体の機関又は厚生労働大臣の登録を受けた者の検査(簡易専用水道検査)を受けること。</p> <p>水道法施行規則(昭和32年厚生省令第45号)第55条に基づき専門技能者等による水槽清掃を定期的に行うとともに水槽の点検等有害物、汚水等によって水が汚染されるのを防止するために必要な措置を講じること。</p>	北部地域交流センター
舞台照明	<p>専門技能者等により定期点検(年1回以上)を行い、常に機器が正常に作動するようにすること。点検内容は、資料6「点検内容一覧」を参照とすること。</p>	西部地域交流センター (ホール)
音響設備	<p>専門技能者等による定期点検(年1回以上)を行い、常に機器が正常に作動するようにすること。点検内容は、資料6「点検内容一覧」を参照とすること。</p>	西部地域交流センター (ホール)
舞台吊物設備	<p>専門技能者等による定期点検(年1回以上)を行い、常に機器が正常に作動するようにすること。点検内容、対象設備については、資料6「点検内容一覧」を参照とすること。</p>	西部地域交流センター (ホール)

設備名	内容	対象
移動収納客席	専門技能者等による定期点検（年1回以上）を行い、常に機器が正常に作動するようにすること。	西部地域交流センター （ホール）

エ 故障対応

- (ア) 申告やアラーム等により発見された軽微な故障の修理を行うこと。
- (イ) 故障発生時には現場調査・初期対応・処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。
- (ロ) 昇降機は、故障等の異常や不具合発生時において速やかに適切な対処ができるように、専門技能者等による24時間遠隔監視診断等を行うこと。
- (ハ) 北部地域交流センター及び南部地域交流センターの昇降機は、フルメンテナンス契約を行うこと。（※フルメンテナンス契約とは、定期的な保守及び点検の契約内容に加え、点検結果に基づく合理的な判断のもと、劣化した部品の取替えや修理等を含む契約方式をいう。）

オ 修繕、劣化等への対応等

- (ア) 劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法により迅速に対応すること。
- (イ) 敷地内の設備等が破損、損壊、又は老朽化した場合は、必要に応じてその利用を制限し、直ちに適切な修繕方法の検討及び見積の作成を行う。
- (ロ) 指定管理者が実施する設備等の修繕は、原則として本業務の予算を目途として実施するものとし、年度末に経費を精算し差額が生じた場合は市に返還するものとする。また、年間修繕費の予算額は、年度協定において定めるものとし、当該金額では対応できない事態が予想される場合については、市と協議を行うこととする。
- (ハ) 1件あたり100万円未満（消費税及び地方消費税を含む。）の補修・修繕については、早急に適切な方法により補修・修繕を自ら実施することとする。（ただし、専門性、費用対効果を検証し、業者発注が妥当な場合を除く。）
大規模修繕について（見積金額は1件につき100万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上）は、原則的に市が対応することとし、指定管理料に含まないものとする。
ただし、見積金額が100万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上の修繕であって、緊急を要する等の理由により指定管理者が修繕等を行う場合は、市とあらかじめ協議をするものとする。
- (ニ) 指定管理者が実施する設備等修繕の入札、契約等の方法については、市の事務を参考に行うものとする。指定管理者が設備等修繕を業者に依頼するときには、原則として、市に業者登録している業者へ依頼すること。ただし、グループ構成員へ依頼する場合を除くものとする。

(カ) 指定管理者が実施した施設・建築物等修繕については、施設名、修繕工事名、請負業者名、請負金額、着工年月日、完了検査年月日等を記載した施設修繕台帳を作成し、市の請求によりいつでも閲覧できるように整理保管すること。

(3) 物品保守管理業務

ア 一般事項

指定管理者は、施設内の物品の性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、物品の保守管理、更新、修繕等を実施する。

イ 業務の対象範囲

資料8「物品リスト」に示すものを対象とする。

ウ 業務仕様及び要求水準

(7) 共通

- a 物品が正常な状態で利用可能であること。
- b 物品の使用及び保管については、善良な管理者の注意義務をもって行うこと。
- c 物品に対して点検、清掃等を適宜実施し、利用者・管理者の安全性、快適性に配慮し、美観等の形成にも努めること。
- d 指定管理者は、市に帰属する備品について、3月末までに市にその管理状況を報告すること。なお、最終年度は備品及び備品以外の物品について引継ぎにあわせて報告すること。
- e 指定管理者は、市に帰属する物品が使用不能になったときは、市に報告し、指示を受けること。
- f 物品は迅速に提供できるように工夫して保管し、又保管場所の変更があった場合は適宜報告すること。

(イ) 安全点検

- a 安全点検を適宜実施すること。また、使用しないものについても、年1回実施すること。
- b 物品の異常を発見したときは、これに対応すること。
- c 危険又は異常な利用を発見したときは、注意し、是正させること。
- d 安全点検結果を記した報告書類を作成すること。

(ウ) その他物品

市が指定管理者に無償で貸付ける物品については、資料8「物品リスト」のとおり。物品に変更があったときは、資料8「物品リスト」の差替えを随時行うこと。

- a 指定管理者は、本業務の遂行上の理由から備品の更新及び新規調達を希望するときは、事前に市と協議をするものとする。

- b 指定管理者は、自らの経費により備品を購入することができる。このとき、所有権は指定管理者に帰属する。
 - c AEDについては、次のとおり適切な管理を行うこと。なお、AEDは全地域交流センターに各1台設置している。
 - ・パットの交換（期限毎又は使用毎）、バッテリーの交換（期限毎）を行うこと。
 - ・月1回バッテリー点検とパットの有効期限を確認すること。
 - ・点検については、指定様式を使用すること。
 - ・AED収納箱の電池交換を行うこと。
 - d 西部地域交流センターのグランドピアノについては、年1回以上整調、調律、整音を実施し、適切な管理を行うこと。
- (f) 消耗品、備品以外の物品の負担
- 消耗品の購入は、全て指定管理者の負担とし、指定管理者に所有権が帰属するものとする。
- 備品以外の物品の購入は、全て指定管理者の負担（管理運営費として計上することができる。）とし、市に所有権が帰属するものとする。ただし、物品（Ⅲ種）については、指定管理者に帰属するものとする。
- なお、1個又は1組の取得価格が10万円以上のものは備品とし、10万円未満のものは、備品以外の物品とする。ただし、取得価格にかかわらず耐用年数が短期間のものは消耗品とする。

3 環境維持管理業務

(1) 植栽維持管理業務

施設における敷地内の植栽を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい自然環境を維持することを目的とする。

ア 業務の対象範囲

植栽管理業務の対象範囲は、本事業区域内の植栽及び緑化施設等とする。（資料1「管理区域図面」参照。）

イ 業務仕様及び要求水準

(7) 共通事項

- a 各植栽の管理にあたっては、利用者の施設利用と安全性を確保しつつ、施肥、剪定、刈込み、草刈り等、植物の生育や育成に必要な作業を、適切な時期や方法を選び実施する。
- b 全ての作業において、危険防止のため作業区域の安全対策を講じ、作業中であることを明示する。
- c 管理作業にあたっては、利用者に支障がないよう十分配慮して実施すること。

- d 業務従事者は刈払機取扱作業者に対する安全衛生教育及び伐採業務の特別講習を受講すること。
- (イ) 芝生管理（芝生の機能を維持する。）
 - a 刈込み
 - (a) 芝生地内にある樹木、草花、施設等を損傷しないように注意し、刈り残しやむらがないよう均一に刈り込むこと。
 - (b) 刈り取った芝は、すみやかに処理するとともに、刈り跡はきれいに清掃すること。
 - b 抜取除草
 - (a) 芝生をいためないよう、除草器具などを用いて根よりていねいに抜き取ること。
 - (b) 抜き取った雑草は、速やかに処理するとともに、除草跡はきれいに清掃すること。
 - c 灌水
芝生全面に行きわたるよう、均一に散水する。
- (ウ) 樹木管理（形態上、生体上、一定の段階に維持する。）
 - a 樹木剪定
 - (a) 剪定は樹形の骨格づくり、樹冠の整形、混みすぎによる病虫害及び枯損枝の発生防止等を目的として行うものである。
 - (b) 基本剪定及び軽剪定等を、剪定の必要性や樹種特性に応じて、最も適切な時期と方法で行う。
 - (c) 剪定した枝葉は、まとめて速やかに処理するとともに樹木周辺をきれいに清掃すること。
 - b 刈込み（低木・生垣）
 - (a) 枝の密生した箇所は中すかしを行い、刈地原型を十分考慮しつつ、樹冠局縁の小枝を、輪郭線を作りながら刈り込む。
 - (b) 樹木の特性に応じて適切に刈り込むこと。
 - (c) 刈り取った枝葉は速やかに処理する。とくに枝葉が樹冠内に残らないようにきれいに取り去ること。刈り込んだ樹木、寄植等の周辺はきれいに清掃する。
 - c 病虫害防除及び薬剤散布
 - (a) 病虫害発生の早期発見に努め、極力、薬剤を使用しない方法（剪定防除、捕殺等）により防除を行うこと。
 - (b) やむを得ず薬剤散布を行う場合は、農薬取締法（昭和 23 年法律第 82 号）等の通達やメーカーの使用安全基準を遵守するとともに、使用量を必要最小限にとどめるよう努めること。また、樹種及び病虫害の発生状況に応じ、適時・適量の効果ある散布を行う。効果が出なかった場合には、再度適切な薬剤を選定し実施すること。

- (c) 薬剤により利用者や隣地等に害のないように十分留意すること。また、作業実施の前に予告看板を設置し、利用者や近隣住民へ作業日時を周知し実施すること。
- d 除草清掃
雑草は根ごと除去し、除草後はきれいに清掃する。
- e 灌水
渇水期など日照りの続く日は、適宜水やりを行うこと。
- (エ) 草刈り・除草
 - a 植え込み地・草地について施設の利用状況と雑草の繁茂の状況を考慮し、定期的に草刈りを実施し、常に良好な状態を保つこと。
 - b 均一に刈り払い、つる性雑草は除去する。刈り跡はきれいに清掃すること。
 - c 刈草は、適正に処分すること。
 - d 原則として、除草剤は、使用しないものとする。
 - e 除根・防草を行い、取り除いた草は適正に処分すること。
 - f 法面作業については、地被植物や花物について十分に注意して作業を進めること。
 - g 飛び石防護を行うこと。
- (2) 清掃業務
 - ア 一般事項
指定管理者は、施設及び敷地を美しく衛生的に保ち、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、清掃業務を実施する。
 - イ 業務仕様及び要求水準
 - (7) 共通
 - a できる限り業務及び利用者の妨げとならないように清掃を実施すること。
 - b 利用者からの清掃に関する苦情については、速やかに対応すること。
 - c 業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令等に準拠し厳重に管理すること。
 - d 清掃箇所の状況を踏まえ、日常清掃と定期清掃を組み合わせで行うこと。
 - e 業務に使用する資材・消耗品については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）の特定調達品の使用に努めること。
 - f 清掃用具、洗剤等の資機材やトイレトペーパー等の衛生消耗品は全て指定管理者の負担とすること。
 - g 全ての清掃作業担当者は、勤務時間中は職務にふさわしい服装を着用すること。

- (イ) 建物清掃
 - a 管理対象
 - 資料1「管理区域図面」、資料2「建築物図面」及び資料9「清掃作業基準表」を参照すること。
 - 注) 屋根等の高所作業を伴う箇所は対象外とする。
 - b 一般事項
 - (a) 定期清掃について、適切な作業計画を立案し、施設的美観と衛生性を保つこと。
 - (b) 清掃の必要が生じた場合は、速やかに対応すること。
 - (c) 作業計画を遂行するために必要な体制を構築すること。
 - c 日常清掃
 - (a) 対象作業と清掃頻度については、資料9「清掃作業基準表」を基準として実施すること。
 - (b) 上記書類に規定されている以外の業務については「建築保全業務共通仕様書」に準拠して実施すること。
 - d 定期清掃
 - (a) 対象作業と清掃頻度については、資料9「清掃作業基準表」を基準として実施すること。
 - (b) ワックスの剥離清掃については、指定管理期間最終年度、又はその前年度に行うこと。
 - (c) 上記書類に規定されている以外の業務については「建築保全業務共通仕様書」に準拠して実施すること。
 - e 臨時清掃
 - イベント等の開催時に、大量の廃棄物が発生した場合は、施設的美観と衛生性を保つよう必要に応じて臨時清掃を実施すること。
- (ウ) 駐車場清掃
 - a 管理対象
 - 資料1「管理区域図面」及び資料9「清掃作業基準表」を参照すること。
 - b 一般事項
 - (a) 事業区域全域の駐車場・側溝の清掃を行い、常にきれいな状態を保つこと。藻や土砂等による汚れが顕著な部分については、洗浄作業を行うこと。
 - (b) ほうき等によって土ほこり、枯れ枝、落ち葉等を除去すること。
 - (c) ごみ・空き缶を拾い掃きして取り除くとともに、排水溝及び側溝のごみを取り除き詰まらないようにすること。
 - (d) 排水枡、排水口に溜まった落ち葉等を除去すること。
- (エ) 廃棄物処理
 - a 管理対象

本施設全域

b 業務内容

- (a) 施設から排出される廃棄物については、関係法令を遵守し適切な処理を行うこと。
- (b) 指定管理者は、施設内より発生する全ての廃棄物を市指定の方法により分別し、適切に処理を行うこと。
- (c) ごみ置場は、衛生的に維持すること。
- (d) 廃棄物等については、利用者の持ち帰りを原則とする。
- (e) ごみ籠は必要に応じて配置し、適宜ごみ回収を行うこと。
- (f) 処理伝票は整理保管すること。

(㊦) 環境衛生管理業務

- a 地域交流センターの環境衛生を良好に維持管理するため、調理室について適切な殺虫防虫駆除業務を行うこと。
- b グリストラップについて、適宜清掃すること。廃棄物については、関係法令を遵守し適切な処理を行うこと。

(3) 警備・巡視業務

ア 一般事項

警備業務は、施設の秩序及び規律を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、財産の保全を図るとともに利用者の安全を図ることを目的として実施する。

イ 管理対象

- (7) 巡視業務は、敷地内全域とする。
- (1) 夜間機械警備業務は、建物が対象である。

ウ 業務仕様及び要求水準

- (7) 本施設の施設全般を保全し、利用者の安全を守り、サービスの提供に支障を及ぼさないよう、警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）、消防法、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等関連法令及び監督官庁の指示等を遵守し、適切な防犯・防災警備を実施すること。
- (1) 本施設の用途、規模、開館時間・利用状況等を勘案して適切な警備計画及び巡視計画を立て、犯罪・事故等の未然防止に努めること。
- (7) 指定管理者は、適切な運営体制によりプライバシーと防犯の両立を図り、盗難等犯罪の抑止に努めること。
- (1) 急病、事故、犯罪、火災等が発生したとき又は発生の恐れがあるときは、直ちに現場へ急行し、適切な処置を行ったのち、統括管理責任者を經由して、市及び関係機関に通報すること。施設内において異常を発見した場合にも、速やかに市及び関係機関に連絡するなど、適切な初期対応を行うこと。なお、統括管理責任者が不在の場合には、統括管理責任者の職務を代行する副責任者に替えて対応することとする。

(カ) 不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な処置を取ること。

エ 実施方法

警備・巡視方法は、巡視（人的警備）と機械警備の組合せによるものとする。巡視業務については、建築物等及び設備の日常保守点検業務と兼ねることも可能とする。

(7) 巡視

- a 始業時、昼間時、終業時の各時間帯につき毎日1回以上巡視業務を行い、施設の状況把握、利用者の安全確保、マナー指導等を行うこと。
- b それぞれの巡視業務について、巡視時間帯、巡視ルート、体制及び巡視内容等を施設管理マニュアルに記載すること。

(イ) 機械警備

各地域交流センター（支所が併設されている場合は支所も含む）の利用時間外又は休業日において館内の機械警備を行うこと。ただし、火災監視は24時間とする。

オ 催事開催時による混雑対応

催事などにより混雑が予想される場合には、利用者の混乱を避け安全が確保できるように、指定管理者は主催者（利用者）と十分調整を行うこと。このとき、指定管理者は主催者（利用者）に対して、警備体制を整えることを指示すること。

4 駐車場及び駐輪場管理業務

以下を踏まえ、利用者の安全を第一に考えた対応を行うこと。

(1) 対象施設

地域交流センター全館駐車場及び駐輪場

(2) 業務内容

ア 駐車場の開錠及び施錠

(7) 毎日駐車場の開閉を行うこと。異常・事故等が発生した場合は、遅滞なく状況及びその他詳細について市及び関係機関に報告を行い、速やかに適切な対応をすること。また、施設の利用等にあわせて時間変更を柔軟に行うこと。

午前8時30分までに開門（休業日除く）

午後9時15分以降に閉門（休業日除く）

(イ) 駐車場内の不法行為・迷惑行為等を警戒し、残留車両等については台数等を確認し記録すること。

(ウ) 施錠後に残留車両の運転手から出庫の申し出があった場合は、速やかに対応し開錠すること。

イ 監視

駐車場の利用時間帯に適宜監視を実施し、異常を発見した場合や緊急事態が発生した場合は、速やかに適切な対応をとること。また、不法行為・迷惑行為等を警戒し、台数等を確認し記録すること。

ウ 利用目的外の駐車等への対応

(ア) 各地域交流センター（併設支所等を含む）の利用目的外の駐車・駐輪を発見した場合は、注意・警告をし、車両の退去を促すこと。

(イ) 放置車両（自動車・自転車）等を発見した場合、指定管理者は、速やかに市へ連絡し指示に従うとともに、警察への連絡を行うこと。放置車両の処分については市が行うものとする。

5 中長期修繕計画作成業務

施設及び設備の運転時間等の実績を蓄積し、データ化を図り、施設及び設備を安全かつ効率的に維持していくための中長期修繕計画を提案し、毎年度末に見直しを行い、市へ提出すること。

第6 その他の業務

1 管理運営計画書の提出

毎年度2月末までに、次年度の管理運営計画書を市に提出し、承認を得ること。
なお、指定管理者の申請の際に提出した「事業計画書」と当該年度の管理運営計画書の内容を大幅に変更しようとする場合や、新たな課題対応が必要な事案が見込まれる場合は、提出前に市と協議すること。

管理運営計画書に記載する内容は次の(1)から(4)とする。

- (1) 人員配置計画
- (2) 業務実施計画
- (3) 収支計画
- (4) 管理運営上の目標

2 事業報告書の提出

次の(1)から(4)の報告書を期限までに市へ提出すること。報告にあたっては、市の様式を用いること。（任意の様式は除く。）

- (1) 月次報告書
毎月「月次報告書」を作成し、翌月10日までに市へ提出すること。
- (2) 四半期業務報告書
四半期ごとに「四半期業務報告書」を作成し、翌月10日までに市へ提出すること。報告書には、市民意見の聴取及び検討状況を記載すること。
- (3) 事業報告書
毎年度終了後に、指定管理業務全般に係る事業報告書を作成し、毎年度終了後50日以内に市へ提出すること。
- (4) 環境管理業務報告書
毎月エネルギー使用量を記録し、翌月20日までに市へ提出すること。

3 市民意見の聴取及びその検討

- (1) 指定管理者は常時、利用者・来館者等の意見・要望を聴取し、事業計画や施設管理運営面に取り入れられるか検討し、市に報告すること。なお、事案の大きいものについては、事前に市と協議すること。
- (2) 施設の適正利用、自主事業の承認等を行う運営懇談会を年1回以上実施すること。

4 自己評価の実施及び反映

指定管理者業務の質の向上、利用者・来館者等への適切なサービス向上等を図るため、年1回以上自己評価を行い市に報告するとともに、今後の業務に反映すること。

5 市の事務事業等に関する業務

指定管理者は、以下の市の事務事業等について協力すること。

(1) 市の事務事業に関する業務

ア 市への調査・照会等

イ 市が行政財産目的外使用許可をした事業

ウ 掲示物及び啓発物の設置・掲示（ポスター、のぼり旗、懸垂幕等）

エ 選挙事務（支所併設の地域交流センター（北部地域交流センター及び西部地域交流センター）での期日前投票所の設置、個人演説会の開催の協力等）

上記の他、市が協力を求める事業については口頭若しくは文書での協議事項とする。

(2) 監査

指定管理業務について、監査が実施される場合は、記録書類の提出、立会等の協力をすること。

(3) その他の事務事業

ア 国旗等の掲揚（北部地域交流センター及び西部地域交流センター）

休館日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く午前8時30分から午前9時までの間に掲揚し、日没に国旗・市旗を降納すること。なお、雨天時は掲揚しないこと。

イ その他、市が必要と認める事業への協力については、その都度協議を行う。

6 指定管理期間終了にあたっての引継ぎ業務

指定期間の終了又は指定の取消しにより、次期指定管理者又は市に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力すること。（施設説明会において施設・設備等の説明をする等）

次期指定管理者が引継ぎに要した費用は、基本的に次期指定管理者として選定された団体の負担とする。

7 その他指定管理業務を行う上で必要な関係業務

本業務水準書に定める事項の他、施設の管理運営業務に必要な業務は適切に行うこと。

8 岡崎市公契約条例（令和元年岡崎市条例第24号）に係る特則（指定管理）

指定管理者は岡崎市公契約条例に係る特則に従い発生する事務（従業員への説明会等）を確実に行うこと。