

甲佐町起業等応援施設運営事業
要求水準書

令和6年12月
熊本県甲佐町

はじめに

「甲佐町起業等支援施設運営事業要求水準書」(案)(以下「要求水準書」という)は、甲佐町(以下「町」という)が甲佐町起業等支援施設運営事業(以下「本事業」という)の実施にあたり、町と締結する事業契約(PFI法に基づく公共施設等運営権制度におけるもの)及び協定(地方自治法に基づく指定管理者制度におけるもの)に基づき実施する事業者(以下「事業者」という)を募集及び選定するうえで、本事業に参加しようとするものに配布する募集要項等と一体をなすものである。

要求水準書は、本事業を実施するにあたり事業者には最低限要求する施設管理水準及びサービス提供水準を示すものであり、本事業への参加を希望する事業者(以下「応募者」という)はこの要求水準を満たさなければならない。応募者は要求水準書に規定されている事項を満たす限りにおいて、本事業に関して自由に提案することができる。

なお事業者の創意工夫、アイデア、ノウハウ、技術力を最大限に活かすため、要求水準書については、基本的な考え方のみを示すに留め、目標を達成する方法・手段等は事業者の発想に委ねることとする。

よって事業者の提案内容における水準が、要求水準書に示された水準を上回る場合は、当該提案内容における水準を本事業の要求水準として優先的に採用する。町は、要求水準を事業者の選定過程において審査条件として用いる。このため、審査時点において要求水準を満たさないことが明らかな提案については欠格となる。

また事業者は本事業の事業期間に渡って要求水準を遵守しなければならない。町による業績監視により事業者が要求水準を達成できないことが明らかになった場合は、事業者に支払うべき対価等の減額あるいは、契約解除等の措置がなされることがある。

なお本要求水準書は実施方針、募集要項等と重複する情報を極力省略することとする。

第1 施設の維持管理業務に関する要求水準

1 施設運営業務の基本方針

(1) 維持管理配慮事項

事業者は、対象施設の円滑な運営の確保や利便性及び安全性の維持を目的に、契約終了時までの期間、法令で定められたものはもとより、定期的かつ自主的に点検業務等を行い、施設の性能及び機能を適切に維持すること。維持管理業務は、主に以下に配慮して実施すること。

- ・各施設の効率的な維持管理に努めること。
- ・各施設は安全かつ快適な状態を維持すること。

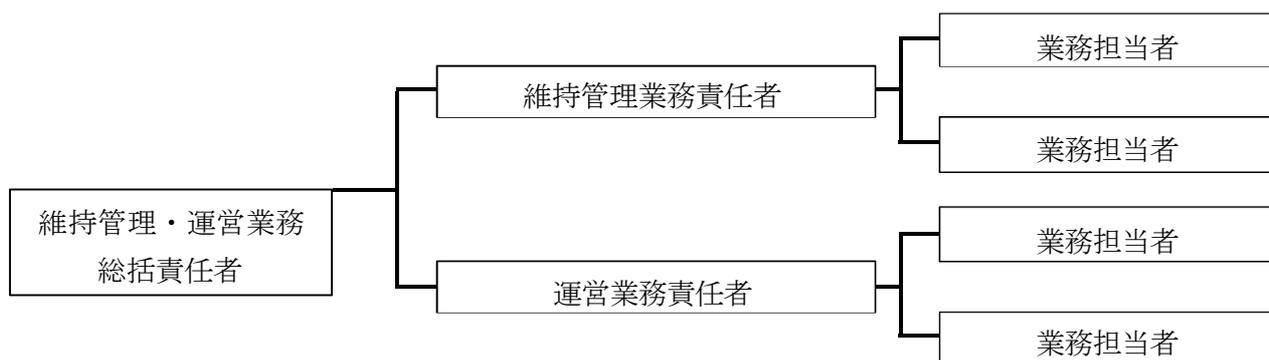
- ・感染症の感染拡大の防止、予防を図ること。
- ・劣化等による危険及び障害を未然に防止し、施設や設備の長寿命化を図ること。
- ・省エネルギー、省資源など環境負荷を低減し、環境汚染等の発生を防止すること。
- ・各設備については、各施設、部屋の用途、気候の変化、利用者の快適性、省エネルギー性等を考慮に入れて、適正な方法によって効率よく運転させ、その監視をすること。
- ・施設全体のライフサイクルコストに配慮した維持管理計画を立案すること。
- ・来訪者からクレームや要望等を受けた場合には、迅速にかつ誠意をもって対応すること。
- ・クレーム、要望、情報提供等に対し、迅速な判断により対処できるよう体制を整えること。また、クレーム等発生時には現場調査、初期対応等の措置を行い、結果を速やかに町に報告すること。

(2) 適切な業務体制

適切な業務実施となるような業務体制を構築するとともに、緊急時にも対応可能な業務体制を構築することや、適切に業務を遂行するために、責任の所在を明確にした有効的な責任体制を構築することとする。

(3) 維持管理総括責任者の配置

維持管理、運営にあたっては「維持管理・運営業務総括責任者」1名を、町の承諾を得て配置すること。なお、変更する場合についても町に承諾を得たうえで遅滞なく配置すること。



《実施体制図（イメージ図）》

① 維持管理業務責任者

- ・ 「維持管理業務責任者」は、法令等により資格を必要とする業務を行う場合には、当該必要となる資格を有すること。
- ・ 「維持管理業務責任者」は、その維持管理業務区分に係る管理能力及び業務遂行に必要な専門的知識があり、その維持管理業務区分に係る責任を主として担うこ

とができる者とする。

- 「維持管理業務責任者」が不在となる場合には、不測の事態や災害時に迅速かつ的確に対応できるよう、あらかじめ他の従業者から代理として定めた者を配置すること。
- 「維持管理業務責任者」は、各々が担うべき役割を確実にを行うことができる限りにおいて、他の維持管理業務区分に係る「維持管理業務責任者」を兼ねることができる。

② 維持管理業務担当者

- 事業者は、「維持管理業務担当者」として、必要な人員を配置すること。
- 「維持管理業務担当者」は、業務内容に応じ、同種の維持管理業務の経験並びに必要な知識及び技能を有する者とする。
- 「維持管理業務担当者」は、関係法令等により資格を必要とする業務を行う場合には、必要となる資格を有すること。
- 事業者は、開業前においては「統括管理責任者」、開業後においては「維持管理・運營業務総括責任者」による内容確認の後、配置人員に関する名簿をあらかじめ町に届出し、町の承諾を得ること。人員に変更があった場合も同様とする。
- 「維持管理業務担当者」は、各々が担うべき役割を確実にを行うことができる限りにおいては、他の維持管理業務区分に係る「維持管理業務担当者」を兼ねることができる。
- 維持管理業務担当者については、地元人材の優先的な雇用に努めること。

(4) 維持管理業務計画

- ① 事業者は、要求水準書及び提案書に基づき、下表の項目を含む構成で維持管理業務区分ごとに維持管理業務計画を作成し、各責任者について町に提出し、町の承諾を得ること。記載項目の詳細については、町と事業者の協議の上、決定する。
- ② 以下の場合には町に確認の上、維持管理業務計画書の修正を行い、町に提出し承諾を得ること。
 - 維持管理業務計画書の提出後、記載内容に変更があった場合。
 - 町により維持管理業務計画書の記載内容が不適切と判断された場合。

表 維持管理業務計画書

計画書	対象期間、提出時期、記載項目
業務計画書 (維持管理業務) 【長期計画】 (事業期間)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：開業日～令和12年3月31日 ・提出時期：町が指定する時期 (変更の場合はその1月前まで) ・記載項目： <ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施方針 ・実施体制（従業員の配置計画等）及び管理体制 ・業務責任者並びに業務に当たり必要となる有資格者及びその経歴・有する資格等 ・業務実施内容及び方法、スケジュール ・事業期間中の修繕計画 ・非常時・災害時の対応及び体制 ・従業員の研修計画 ・苦情への対応 ・業務報告の内容及び時期 ・セルフモニタリングの実施方法及び反映方法 ・その他必要な事項
業務計画書 (維持管理業務) 【年度計画】	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：当該事業年度 ・提出時期：毎事業年度の開始1月前まで ※初年度は町が指定する時期 (変更の場合はその1月前まで) ・記載項目： <ul style="list-style-type: none"> ・当該年度の運営方針 ・業務実施体制及び従業員名簿 ・維持管理業務の実施計画 ・当該年度の修繕計画 ・その他必要な事項

(5) 維持管理業務報告書

- ・ 事業者は、毎年度の業務計画書に基づき実施した内容について、日報、月次報告書、四半期報告書及び年次報告書を作成し、「維持管理・運營業務総括責任者」による内容確認の後、下表に示す期日までに町に提出すること。
- ・ 各業務報告書の記載項目は下表のとおりとするが、詳細については、町と事業者の協議の上、決定する。

表 維持管理業務報告書

報告	対象期間、提出時期、記載項目
日報	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：当該日 ・提出時期：事業者が適切に管理するものとし、町の要請があった場合は速やかに提出すること ・記載項目： <ul style="list-style-type: none"> ・日常の維持管理記録 ・清掃日誌 ・警備日誌 ・その他必要な事項
月次報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：当該月 ・提出時期：当該月の翌月10日（土、日、祝日の場合は次の平日）まで ・記載項目： <ul style="list-style-type: none"> ・各業務の実施報告 ・保守管理記録 ・修繕更新記録 ・その他必要な事項
四半期報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：当該四半期 ・提出時期：当該四半期終了後、30日を経過する日まで ・記載項目：月次報告書のとりまとめを基本とし、町との協議による。
年次報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・対象期間：当該年次 ・提出時期：当該年度終了後、30日を経過する日まで ・記載項目： <ul style="list-style-type: none"> ・各業務の実施報告 ・不具合箇所等報告 ・セルフモニタリング報告書（分析を含む） ・その他必要な事項

(6) 文書等の保管・管理

- ・事業者は、各種の計画書・報告書を整理し、町の要請に応じて、速やかに提示することができるよう、事業期間を通じて保管・管理すること。
- ・修繕等の実施により設計図書に変更が生じた場合は、当該変更を設計図書に反映の上、速やかに町に提出すること。

(7) 業務遂行上の留意点

- ・事業者は、関係法令等に則り、定められた要求水準を満たすことに加え、事業コンセプトで挙げられた項目を考慮するとともに、「建築保全業務共通仕様書」の最新版の点検項目を事業者の判断により適宜参考にして、建築物・建築設備等の維持管理を行うこと。
- ・建築物・建築設備等の点検周期については、「建築保全業務共通仕様書」に示された点検周期（「3月に1回」「1年に1回」等）を勘案した上で、適切な保守管理を行なうことを考慮して、事業者が提案すること。

- 劣化等について調査、診断及び判定を行い、設備等の破損、腐食、変形、漏水等、また、金属部の錆、結露、カビの発生を防止するとともに、昇降機、扉等建具が常時円滑に作動することなど利用者の妨げとならないよう配慮した点検方法を計画し、実施すること。
- 点検により建物や設備の修繕・更新が必要と判断された場合には、適切に対応すること。大規模修繕に至らないように適切に管理をすること。
- 異常が生じた際は速やかに対応できるよう各責任者、点検業者等との連絡体制を構築し、適切な方法（保守、修正、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。
- 事業者が建物及び各種設備・備品等の不具合及び故障等を発見した場合、又は第三者からこれらの不具合及び故障等に関する指摘を受けた場合は、速やかに応急処置を行うとともに、町に報告し、「日報」等に記録すること。なお、軽微なものについては、後日「月報」等の提出をもって報告に代えることができる。
- 維持管理業務及び運営業務により排出される廃棄物（定期清掃、排水溝や受水槽等の清掃、刈り込みや剪定による廃棄物を含む。）は、事業者において適切に管理及び処分すること。
- 維持管理は予防保全を基本とし、外観上清潔で、かつ、景観上美しい状態を保つこと。
- 事業者は、維持管理業務を行う時間帯について、来訪者の利用や運営業務に支障がないよう、適切に設定すること。
- 諸室の用途及び気候の変化等を勘案し、利用者の快適性を考慮に入れて、適正な操作によって各設備を効率よく運転、監視すること。
- 各設備の運転中、操作又は使用中及び点検作業中に障害となりうるものの有無を確認し、発見した場合は除去もしくは適切な対応をとることとし、運転時期の調整が必要な設備に関しては、町と協議して運転期間・時間等を決定すること。

(8) 第三者への委託

- 維持管理業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ町に書面で届出し、町の承諾を得ること。この場合、事業者の責任において当該業務の履行や委託先の法令遵守等を確保すること。

(9) モニタリング

- 事業者は、維持管理業務についてセルフモニタリングを行うこと。
- 町は、事業者の維持管理業務に係るサービス水準を確認等するため、業務報告書の確認の他、随時の立入検査等によりモニタリングを行う。

- 町によるモニタリングの結果、維持管理業務に係るサービス水準を満たしていないと町が判断した場合は、町は事業者には是正勧告を行う。事業者は速やかに改善措置を講じること。

(10) 保険

- ① 事業者は、維持管理業務期間中、自らの負担により次の保険に加入すること。
 - ・第三者賠償責任保険
 - ・火災保険
- ② 町は、維持管理業務及び運營業務期間の火災保険の付保について、事業者によって付保と同等の効果がある手法についての提案があった場合は、この提案を採用することにより、事業者の付保義務を免除する。

(11) コスト

- 施設のトータルLCCの観点から、適切で計画的な予防保全を行うことで、低廉かつ効率的な維持コストを目指すものとする。
- 光熱水費の管理等を含めた適切なエネルギーマネジメントを行うこと。

(12) その他

- 専門性の求められる維持管理を除く施設の清掃や植栽の手入れなどは、ちょっとした仕事づくりにつなげることで、維持管理においても町民活躍の機会を生み出し、町民自らが施設を守る機会をつくることで施設への愛着につなげることに留意すること。

2 要求水準

維持管理業務の要求水準を以下に示す。以下に具体的な仕様が記載されていない事項については、事業者が積極的に創意工夫を発揮の上、事業コンセプトに合致し、来訪者を満足させる維持管理に寄与することを期待する。

(1) 建築物保守管理業務の要求水準

① 建築物保守管理業務の対象範囲

建築物保守管理業務の対象範囲は、建物の駆体、屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床及び階段等の建築物の各部位とする。事業者は、施設の機能及び性能を維持し、来訪者が安全かつ快適に利用できることを目的に、建築物の日常点検、定期点検及び修繕・更新を行うこと。要求水準を以下に示す。

② 建築物保守管理業務内容

a 日常点検

事業者は、建築物が正常な状態にあるかどうか、測定等により確認し、その良否を判定の上、日常点検表に記録するとともに建築物の各部位を常に最良な状態に保つこと。

b 定期点検

事業者は、建築基準法第 12 条第 2 項に規定される点検を行うこと。

c 修繕・更新

- ・事業者は、「長期修繕計画書」に基づき、修繕・更新を行うこと。
- ・事業期間内に要求水準に示す性能及び機能を保つために必要となる修繕・更新は、その規模にかかわらず実施すること。

③ 要求水準

事業者は、以下を踏まえ、業務を実施すること。

- ・適正な性能、機能及び美観が維持できる状態に保つこと。
- ・部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査、診断及び判定を行い、迅速に修繕等を行い、適正な性能及び機能、美観が発揮できる状態に保つこと。
- ・金属部の錆、結露、カビの発生を防止すること。
- ・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。
- ・建築物内外の通行等を妨げず、運営業務に支障をきたさないこと。
- ・建築物において重大な破損、火災及び事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合の被害拡大防止に備えること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。
- ・建築物において重大な破損、災害、事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合の被害拡大防止に備えること。施設用途、規模等を勘案して適切な警備計画を立案し、犯罪及び事故等の未然防止に努めること。
- ・施設における火災、盗難の防止及び不法行為の警戒等を通じて本事業の円滑な運営に寄与することを目的として、防犯に係る対策を講ずること。
- ・保守、修繕及び更新を行った内容について、「施設維持管理台帳」に記録し、町に提出すること。

④ 建築物保守管理記録の作成

- ・事業者は、建築物保守管理記録を作成し、保管すること。
- ・点検、修繕、更新内容等は、月報に記載すること。

- 修繕等の実施により設計図書に変更が生じた場合は、当該変更を設計図書に反映の上、速やかに町に提出すること。

(2) 建築設備保守管理業務の要求水準

① 建築設備保守管理業務の対象範囲

業務の対象範囲は、敷地内に設置される各種設備とする。

② 建築設備保守管理業務内容及び要求水準

a 運転、監視

- 諸室の用途及び気候の変化等を勘案し、来訪者の快適性を考慮に入れて、適正な操作によって各設備を効率よく運転及び監視すること。
- 結露及びカビ等が発生することがないように、各室の温度及び湿度の管理を行うこと。
- 運転時期の調整が必要な設備について、町と協議して運転期間及び時間等を決定すること。
- 各設備の運転中、操作中、使用中又は点検作業中に障害となりうる事象の有無を確認し、発見した場合は除去又は適切な対応を取ること。

b 法定点検

- 各設備について、関係法令等に従い点検を実施すること。
- 法定点検により設備が正常に機能しないことが明らかとなった場合、適切な方法(保守、修繕、交換、分解整備及び調整等)により対応すること。

c 定期点検

- 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点検を実施すること。
- 定期点検により、設備が正常に機能しないことが明らかと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(保守、修繕、交換、分解整備及び調整等)により対応すること。

d 修繕・更新

- 事業者は、「長期修繕計画書」に基づき、修繕・更新を行うこと。
- 事業期間内に要求水準に示す性能及び機能を保つために必要となる修繕・更新はその規模にかかわらず実施すること。

③ 建築設備保守管理記録の作成

- 事業者は、管理記録を作成し、保管すること。

- ・ 点検、修繕、更新、事故内容等は、月報に記載すること。
- ・ 修繕等の実施により設計図書に変更が生じた場合は、当該変更を設計図書に反映の上、速やかに町に提出すること。

(3) 什器・備品等保守管理業務の要求水準

① 業務対象

来訪者が安全かつ快適に施設を利用でき、より良いサービスが常に円滑に提供されるように、本事業で使用する什器・備品等について点検、修繕及び更新等を行い、適切に管理すること。

② 什器・備品等保守管理業務内容及び要求水準

a 日常点検

- ・ 事業者は、什器・備品等が正常な状態にあるかどうか、測定等により確認し、その良否を判定の上、日常点検表に記録するとともに、常に最良な状態に保つこと。特に、施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品を適宜点検、保守、更新、修繕等を実施して管理を行うこと。
- ・ 屋内に遊具を設置する場合は、安全点検簿やチェックリスト等を設け、毎日点検を実施すること。

b 定期点検

- ・ 什器・備品等について、常に正常な機能を維持できるよう、定期的に点検を実施すること。
- ・ 計量器等の精密機器については、法令等に従い定期検査を行うこと。
- ・ 消耗品については、在庫を適切に管理し、不足がないようにすること。
- ・ 屋内に遊具を設置する場合は、より詳細な点検として記録を取り、改善すべき点が発見されたときは迅速に対応すること。

c 修繕・更新

- ・ 事業者は、「長期修繕計画書」に基づき、修繕・更新を行うこと。
- ・ 事業期間内に要求水準に示す性能及び機能を保つために必要となる修繕・更新は、その規模にかかわらず実施すること。
- ・ 不具合が生じた備品については、随時、補修等を行い、修繕不能な程度まで性能及び機能の低下した備品については随時更新を行うことで、常に良好な状態を維持すること。

③ 什器備品台帳の作成・管理

- ・ 事業者は、什器・備品等について、町が定める様式により「什器備品台帳」を作成し、管理を確実に行うこと。
- ・ 施設の備品については備品台帳を作成し、管理を確実に行うこと。備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量、配置（保管）場所を含むこと。

(4) 土木・外構等保守管理業務の要求水準

① 業務の対象範囲

業務の対象範囲は、敷地内の外構等（駐車場及び外灯等の工作物を含む。）、植栽及びデッキ、各種インフラ設備のほか、事業者が設計し、町が建設施工を行う敷地内のものを含む。

② 土木・外構等保守管理業務内容

施設の性能及び機能を維持し、安全上、美観上、適切な状態に保つこととし、部材の劣化、破損、腐食及び変形等について調査、診断及び判定を行い、迅速に補修等を実施することで、所要の性能、美観及び機能を維持すること。

a 日常点検

- ・ 土木・外構等が正常な状態にあるかについて、各種法令等に従い、測定等により確認し、その良否を判定の上、日常点検表に記録すること。
- ・ 土木・外構等の各部位を常に最良の状態に保つこと。

b 定期点検

- ・ 土木・外構等が正常な状態にあるかについて、各種法令等に従い、測定等により確認し、その良否を判定の上、定期点検表に記録すること。
- ・ 外構等の各部位を常に最良な状態に保つこと。

c 修繕・更新業務

- ・ 「長期修繕計画書」に基づき、修繕・更新を行うこと。
- ・ 事業期間内に要求水準に示す性能及び機能を保つために必要となる修繕・更新は、その規模にかかわらず実施すること。

③ 要求水準

- ・ 機能上及び安全上、適切な状態に保つこと。
- ・ 事業期間を通じて利用に支障がないよう、適切な点検を行うこと。
- ・ 清掃等により、美観の維持に努めること。

施設及び敷地について、目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目

心地よく、衛生的な施設であるよう努め、本件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こと。

- 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査、診断及び判定を行い、その結果に応じて迅速に修繕し、部材の劣化、破損、変形等がない状態に保つこと。
- 重大な破損、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある場合の被害拡大防止に備えること。
- 屋外に遊具などを設置する場合は、安全点検簿やチェックリスト等を設け、毎日点検すること。また、より詳細な点検として、各種法令に従い、定期点検を行い記録し、改善すべき点が発見されたときは迅速に対応すること。
- 個別箇所毎に定期清掃及び特別清掃を組み合わせ実施すること。業務に使用する用具及び資材等は常に整理整頓できるよう機能とオペレーションを整え、業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末を必ず行うこと。
- 清掃作業担当者は、職務にふさわしい制服等を着用することとし、人体に有害な薬品等は厳重に管理できるよう仕組みを整えること。
- 園路、駐車場、コンクリート及びアスファルト舗装面については、日常点検及び定期点検により、コンクリート及びアスファルト舗装面に段差・凹凸、障害物、堆積物、及びゴミ等がなく、歩行者や車両の通行に支障がない状態に保つこと。
- 駐車場や道路標識等のマーキングを利用できる状態に保つこと。
- 駐車場は、日常点検及び定期点検により、舗装面等に段差・凹凸、障害物、堆積物、及びゴミ等がなく、歩行者や車両の通行に支障がない状態に保つこと。
- 長時間水たまりや排水不良などが発生しないようにすること。
- 埋設管、側溝、排水溝等については、ゴミや泥、その他障害物を除去し、常に適切に機能が発揮できる状態に保つこと。必要に応じて排水溝の清掃を行うこと。
- 植栽等の維持管理に当たっては、利用者及び通行者の安全に配慮すること。
- 快適な休憩空間と施設の景観が維持されるよう、植物の種類、形状及び生育状況等に応じて、せん定、刈り込み、灌水、除草、施肥、病虫害防除及び養生等の適切な方法による維持管理を行い、周辺環境と調和した美観を保持すること。
- 植栽が、通路、車路、駐車場及び標識・看板等の視認の支障とならないようにすること。
- 薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定し、使用に当たっては、あらかじめ町と協議すること。
- 季節ごとに適切な花の植え替えを行うこと。
- 必要に応じて調査及び診断を行い、枯木等の除去又は植え替え等を適切に行うこと。
- 樹木に付置された樹木銘板について、歩行者から確認しやすいよう、適切に維持す

ること。

- デッキは、日常点検、定期点検により障害物、堆積物及びゴミ等がなく、来訪者が快適に滞在し、通行できる状態を維持すること。損傷、腐食、塗装の劣化・剥落、錆及びその他欠陥がなく、正常に機能する状態に保つこと。

④ 土木・外構等保守管理業務記録の作成

- 事業者は、管理記録を作成し、保管すること。
- 点検、修繕、更新、事故内容及び植栽管理記録等は、月報に記載すること。
- 修繕にて設計図面に変更が生じた場合は、当該変更を設計図面に反映すること。

(5) 環境衛生管理業務の要求水準

① 環境衛生管理業務の対象範囲

業務の対象範囲は、敷地内すべてとする。

② 環境衛生管理業務内容及び要求水準

事業者は、以下を踏まえ、業務を実施すること。

- 事業者は、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等の関連法令等に基づき、施設管理上で必要な測定及び清掃等を行い、給排水、空気環境、騒音、臭気、振動等の管理を適切に行うこと。
- 主に建物内において、ネズミ及びゴキブリ等の害虫の駆除を行うこと。
- 関係官公署の立入検査が行われるときには、その検査に立ち会い、協力すること。
- 関係官公署から改善命令又は勧告等の行政指導を受けた場合は、その旨を、町に周知するとともに、具体的な改善方法を、「維持管理・運營業務総括責任者」による内容確認の後、町に提出し、町の承諾を得た後、当該改善方法を実行すること。

③ 環境衛生管理記録の作成

事業者は、環境衛生管理記録を作成し、保管すること。

(6) 清掃業務の要求水準

① 業務の対象範囲

業務の対象範囲は、敷地内すべてとする。

② 要求水準

a 基本的な考え方

- 来訪者が快適に本施設を利用できるよう、清潔かつ快適な環境を保つこと
- 仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態を保つこと。
- 建物内外の仕上げ面、什器・備品及び土木・外構等を、適切な頻度及び方法により清掃すること。
- 仕上げ材の性質等を考慮しつつ、日常清掃（日又は週を単位に実施）、定期清掃（月を単位に実施）等を適切に組み合わせ、施設的美観、機能性及び衛生性を保つこと。
- 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従い厳重に管理すること。

b トイレ

- 衛生器具・陶器類は適切な方法で清潔な状態を保つこと。
- 衛生消耗品（トイレットペーパー、石鹼等）は補充を欠かさないこと。
- 洗面台、間仕切り及び施錠等の付帯設備の汚れ・破損のない状態を保つこと。

c 遊具・玩具等（設置した場合）

- 遊具・玩具や備品等の整理整頓を、必要に応じて随時行うこと。
- 遊具・玩具及び柵等の来訪者が触れる部分の消毒を1日1回以上行うこと。

d 廃棄物の管理及び処分

- 敷地内で発生する一般廃棄物は、関係法令等に従い、事業者において適切に管理及び処分すること。（使用者により発生したものは除く）
- 維持管理業務により発生する産業廃棄物は、関係法令等に従い、事業者において適切に管理及び処分すること。
- 保管する廃棄物による悪臭を防ぐこと。
- 保管する廃棄物が、通路や非常口を塞ぐことがないようにすること。

③ 清掃業務実施上の留意点

- 業務は、複数の機能からなる本施設の特性を認識し、施設管理に支障を来さぬよう実施すると共に、来訪者の安全を確保するための措置を講じること。
- 業務実施中は、塵埃を飛散させないように十分注意し、来訪者及び従業員等の関係者の迷惑にならないよう実施すること。
- 業務に使用する機械器具及びワックス等の諸材料については、乳幼児への影響、建物の各床材質の特性を十分検討の上、最適な清掃資材を使用すること。

- 新製品等については十分試験を行い使用するものとし、施設的美観及び良好な環境を確保するため、常に積極的な調査研究に努めること。
- 業務実施中は火災防止に十分留意し、ガソリン等の引火性危険物及び毒性のあるものは使用しないこと。
- 電気、水道及びガスの計画的な節約に努めること。
- 業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。
- 業務に使用する資材・消耗品は事業者の負担とし、品質保証のあるもの（J I Sマーク商品等）の使用に努めること。
- 「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」の特定調達物品の使用等地球環境に配慮した物品の使用に努めること。

④ 清掃記録の作成

事業者は、清掃記録を作成し、保管すること。

(7) 警備・安全管理業務の要求水準

① 警備業務の対象範囲

警備業務の対象範囲は、敷地内全域とする。

② 警備業務内容

- 機械警備及び人的警備により、火災及び盗難の予防及び発見並びにその他不良行為を排除し、来訪者が安全かつ快適に利用し、又は従業員等の関係者が業務を行うことができるようにすること。
 - 火災及び盗難の予防、発見及び防止
 - 徘徊者、挙動不審者及び不法侵入者等の発見及び退居命令又は抑留
 - 営業終了後の窓及び門扉等の施錠確認
 - 不必要電灯の消灯
 - 営業終了後の水道給水栓、凍結防止栓及びガス栓の開閉確認
(設置する場合)
 - その他非常事態発生時における処置

③ 要求水準

a 基本的な考え方

- 本施設の用途、規模、開館時間及び利用状況等も勘案し、来訪者の安全性を考慮した適切な警備計画を立て、犯罪・事故等の未然防止に努めること。

- 警備方法は、必要な警備方法を町に提案し事前に承認を得たうえ行うこと。
- 繁忙期及びイベント等時には、来訪者の安全確保のため特に警備体制を整えること。
- 閉館時間においては、機械警備により施設への不審者の侵入、不法行為等の予防を行うとともに、発見した場合は警察署への通報及び町に連絡し適切な措置をとること。
- 「警備業法」、「消防法」及び「労働安全衛生法」等の関係法令等並びに関係官公庁の指示等を遵守すること。
- 事故や火災等が発生したとき又は発生のおそれがあるときは、警備員が直ちに現場に急行して、現状の確認及び適切な処置を行うことができる体制を整えらるとともに、事故の拡大防止に努めること。
- 事故の状況確認後は、関係機関への報告のほか、「維持管理・運營業務総括責任者」又は指定された緊急連絡者に連絡を行うことができる体制を整えること。
- 不審者の侵入及び不審車両の進入の防止を行うこと。
- 火の元及び消防用設備等の点検を適切に行うこと。
- 鍵の受渡し、保管及びその記録を行うこと。
- 放置物の除去等、避難動線の常時確保に努めること。
- 不審物及び不審者を発見した場合は、警察署への通報等、適切な措置をとること。
- 遺失物及び拾得物について、遺失物法等の関係法令等に従い適正に措置すること。
- 事業者は、必要に応じて警備員への適切な指導及び研修を行う体制を整えること。

b 駐車場・駐輪場

- 事業者は、常に駐車場・駐輪場内の監視を行い、混雑する場合の来訪者の誘導、混雑の緩和及び安全の確保について対応を行うこと。
- 事業者は、駐車場・駐輪場内の事故、車両の盗難及び車上荒らし等を未然に防止し、常に正常な利用状態に保つこと。
- 事業者は、長期間の無断駐車がないようにするとともに、発見した場合は、速やかに適切な措置を講じること。
- 事業者は、本施設周辺の違法駐車を防止するため、来訪者への啓発、注意等の必要な措置を講じること。

c 交通誘導警備

- 繁忙期及びイベント等により混雑する場合は、駐車場の出入口等に「交通誘導員」を適切に配置し、駐車場整理・誘導を行うこと。
- 入場待ち渋滞が前面道路等の交通に影響することがないように、適切に駐車車両を誘導すること。
- 交通誘導員は、その業務内容に応じ必要な知識及び技能を有する者を配置すること。

④ 警備管理記録の作成

事業者は、管理記録を作成し、保管すること。

(8) 修繕・更新業務の要求水準

① 修繕・更新業務の対象範囲

- 修繕・更新業務の対象範囲は、敷地内全域とし、各保守管理業務と一体的に実施するものとする。
- 修繕及び更新業務は、長期的な計画を立てて行うこと。

② 修繕・更新業務内容

a 業務開始前

- 維持管理業務期間中に予測される修繕・更新時期や内容を把握し必要に応じて「修繕計画書」を作成し、町の承諾を受けること。
- 「修繕計画書」の作成に当たっては、本書に規定する内容を踏まえ、修繕・更新時期や内容を予測し、事業期間中及び事業期間終了後早期に大規模修繕を行う必要がないよう、ライフサイクルコストの低減を図るものとする。

b 業務期間中

- 施設の性能及び機能を維持するために必要となる修繕については、軽重問わず事業者が行うこと。
- 事業者は、少なくとも事業期間終了後1年以内は、建築物及び建築設備等の修繕・更新が必要とされない状態を基準とし、「修繕計画書」に基づき、事業期間終了までに計画的に必要な修繕等を行うこと。
- 本施設が正常に機能するために必要な緊急の修繕が発生した場合には、関係法令等に基づき、速やかに修繕・更新業務を実施すること。
- 修繕・更新を行った場合、その箇所について町に報告を行い、必要に応じて町の立会いによる確認を受けること。

- 修繕・更新を行った場合、その内容を履歴として「施設維持管理台帳」に記録し、完成図面等に反映すること。
 - 常に最新の当該施設の状態が分かるように管理し、町の求めに応じて速やかに完成図面等の書面を提出すること。
- c 事業期間終了時
- 事業者は、事業期間終了3年前までに下記「建物等診断報告書」及び「次期修繕提案書(案)」を町に提出するとともに、引渡しについて町と協議を開始すること。
 - 当該施設の状態についてチェック・評価し、事業期間中の修繕履歴及び消耗具合を具体的に示した「建物等診断報告書」。
 - 事業終了後に町が行う大規模修繕の必要な箇所を整理するとともに、当該大規模修繕後の長期修繕計画についての「次期修繕提案書(案)」。内容に、対象物の耐用年数、消耗度等に照らし、各部分の修繕時期及び概算経費を含むものとする。
 - 事業期間終了1年前に、時点修正を行った「次期修繕提案書」を町に提出すること。
 - 事業者は、維持管理業務及び運営業務を引継ぐに当たり必要となる協力を行うこと。

③ 修繕・更新実施記録の作成

- 事業者は、修繕・更新実施記録を作成し、保管すること。
- 修繕・更新の内容等は、月次報告書にも記載すること。

第2 運営業務に関する要求水準

1 運営業務の基本方針

本施設は、「甲佐町起業等応援施設の設置、管理及び使用料に関する条例」第2条により「起業者又は新たな分野へ進出する事業者等（以下「起業者等」という。）の事業展開を支援し、地域活力の創造を図るとともに、地域経済及び地域産業の発展など地域振興に寄与すること」を目的として設置するものである。

また、本施設を運営する事業者は、あわせて「産業立地、人材養成等業務」を実施することを条件としている。

このことは、施設の運営にあたっては、施設管理はいうまでもなく、本施設に新たな起

業者等呼び込み、地元町民や地元企業との連携、交流を図るだけでなく、町内全域にわたり企業等の進出を促進し、またデジタル人材の創出、さらに人材の地域への定着を図ることなどにより、地域経済の発展、地域振興を推し進めることとするものである。

また、本施設は、中心町街地に在ることから、中心市街地の活性化を図る拠点としての取組を積極的に行い、賑わいの創出を図るものである。

(1) 運營業務に関する基本的事項

- 本事業における運営は、官と民との様々なリスクが適切に移転（分担）できるものとし、官民連携事業の最大の効果を発生させる提案とする。
- 事業者は、利用者に適切なサービスを提供するとともに、より効率的な施設運営ができるよう運營業務を実施すること。具体的には、事業者は、毎年度、運營業務の実施に先立ち、実施体制、実施工程等、必要な項目を記載した運營業務計画書を作成し、本町に提出した上、承認を受けること。
- 毎年度の運營業務計画書を作成するに当たっては、日頃から利用者等の意見や要望を把握するよう努めるとともに、より良い運営のあり方について検討すること。
- その他、事業者は、運營業務において、日報・月報による業務遂行の記録及び自己評価を記した業務報告書（本施設の利用状況（施設別の利用者数、利用料・売上等の収入状況、利用者からの苦情とその対応状況、実施した業務内容及び実績等）を含むもの）を作成するとともに、必要に応じて、各種記録、図面、法定の各種届出、許認可書等と併せて町に提出すること。
- 来訪者の意見、感想などを積極的に収集した上で、分析及び考察し、その内容を運營業務に反映させ、また、維持管理業務に関するものについては関係する「維持管理業務責任者」に連絡して維持管理業務に反映させることにより、常にサービス改善に努め、来訪者の満足度を高めること。

(2) 実施体制

① 運營業務責任者等の配置

事業者は、本施設の円滑な運営のため、下記の「運營業務責任者」及び「業務担当者」を配置すること。

【運營業務責任者】

- 事業者は、運営に係る業務区分ごとの管理等を行う「運營業務責任者」を運營業務区分ごと（具体的な区分について事業者が提案すること。）に配置し、町の承諾を得ること。また、これを変更する場合は、1月前までに町の承諾を得ること。

- 「運營業務責任者」は、関係法令等により資格を必要とする業務を行う場合には、必要となる資格を有すること。
- 「運營業務責任者」は、その運營業務区分に係る管理能力及び業務遂行に必要な専門的知識があり、その運營業務区分の責任を主として担うことができる者とする。
- 「運營業務責任者」が不在の場合は、あらかじめ代理として定めた人員を配置すること。
- 「運營業務責任者」は、各々が担うべき役割を確実にを行うことができる限りにおいて、他の運營業務区分に係る「運營業務責任者」を兼ねることができる。

【運營業務担当者】

- 事業者は、運營業務担当者として、必要な人員を配置すること。
- 「運營業務担当者」は、担当する運營業務内容に応じて必要な知識及び技能を有する者とする。
- 「運營業務担当者」は、関係法令等により資格を必要とする業務を行う場合には、必要となる資格を有すること。
- 管理棟には原則週に3日以上は、営業時間中、1名以上の業務担当者が在席していること。
- 事業者は、開業前においては配置人員に関する名簿をあらかじめ町に提出し、町の承諾を得ること。また、人員に変更があった場合も同様とする。
- 「運營業務担当者」は、各々が担うべき役割を的確に行うことができる限りにおいては、他の運營業務区分の「運營業務担当者」を兼ねることができる。
- 「運營業務担当者」には、地元人材の優先的な雇用に努めること。

(3) 運營業務に係る計画書及び報告書の提出

① 運營業務計画書

事業者は、運營業務の実施に先立ち、以下の資料を町に提出し、承諾を得ること。

- 運營業務全体計画書は、開業前までに町に提出し、開業前までに町の承諾を得ること。なお、内容を変更しようとする場合は、変更しようとする箇所を明示した資料を町に提出し、町の承諾を得ること。記載項目の詳細については、町と事業者の協議の上、決定する。
- 運營業務年度計画書は、実施年度開始の30日前までに町に提出し、実施年度開始前までに町の承諾を得ること。なお、内容を変更しようとする場合は、変更しよう

とする箇所を明示した資料を町に提出し、町の承諾を得ること。

- 臨時のイベント等を行う場合は、臨時運營業務計画書を作成すること。臨時運營業務計画書は、臨時運營業務開始の1月前までに町に提出し、その開始前までに町の承諾を得ること。

表 運營業務計画書

計画書	対象期間、提出時期、記載項目
運營業務全体計画書	<ul style="list-style-type: none"> • 対象期間：開業～令和12年3月31日 • 提出時期：原則、開業の3月前まで • 記載項目： <ul style="list-style-type: none"> • 業務の実施方針 • 実施体制（従業員の配置計画等）及び管理体制 • 維持管理・運營業務総括責任者及び運營業務責任者並びに業務に当たり必要となる有資格者及びその経歴・有する資格等 • 運營業務実施内容及び方法、スケジュール • 維持管理・運営総括業務の内容（維持管理及び運營業務の管理方針及び管理方法を記載すること） • 個人情報の保護方針及び保護措置 • 情報公開方針等 • 非常時・災害時の対応及び安全管理体制 • 従業員の研修計画 • 苦情への対応 • 故障等への対応 • 環境負荷低減への取り組み • 業務報告の内容及び時期 • セルフモニタリングの実施方法、反映方法 • その他必要な事項
運營業務年度計画書	<ul style="list-style-type: none"> • 対象期間：当該事業年度 • 提出時期：毎事業年度の開始1か月前まで • 記載項目： <ul style="list-style-type: none"> • 当該年度の運営方針 • 業務実施体制、従業員名簿 • 運營業務の実施計画 • その他必要な事項
臨時運營業務計画書	<ul style="list-style-type: none"> • 提出時期：原則、臨時運營業務開始1月前まで (臨時業務実施開始まで1月に満たない場合には、臨時運營業務計画作成後速やかに提出) • 記載項目：臨時運營業務の実施時期、内容、実施体制及び実施行程等必要な事項

② 運營業務報告書

- 事業者は、運營業務計画書に基づき実施した内容について、日報、月報、四半期報告書及び年間報告書を作成し、下表に示す期日までに町に提出すること。
- 運營業務報告書の記載事項は下表のとおりとするが、詳細については、町と事業者の協議の上、決定する。
- 来訪者の安全にかかわる苦情が発生した場合は、当日中に町に報告すること。

③ 書類の保管・管理

事業者は、運營業務計画書及び運營業務報告書を整理し、町の要請に応じて、速やかに提示することができるよう、事業期間を通じて保管・管理すること。

表 運營業務報告書

種別	提出時期	記載内容
日報	事業者が保管し、町の要請に応じて提出すること	<ul style="list-style-type: none"> 施設運営記録 来訪者数記録 利用料金収受額記録 苦情及びその対応策 イベント実施記録 その他必要な事項
月次報告書	翌月 10 日（土、日、祝日の場合は次の平日）まで	日報のとりまとめを基本とする。 <ul style="list-style-type: none"> 光熱水費記録 その他必要な事項
四半期報告書	当該四半期終了後、30 日以内	月次報告書のとりまとめを基本とする
年次報告書	当該年度終了後、30 日以内	<ul style="list-style-type: none"> 来訪者数の集計及び分析 利用料金収受額の集計及び分析 利用者アンケート結果の分析 セルフモニタリング報告 光熱水費の集計及び分析 その他必要な事項

④ 第三者への委託

- 運營業務の一部について、事業者はあらかじめ町に書面で申請し、承諾を受けた場合、第三者に委託することができる。
- 第三者に委託する場合は、事業者の責任において当該業務の確実な履行や委託する業務に係る関係法令等の遵守を確保すること。

⑤ モニタリング

- ・ 事業者は、運營業務についてセルフモニタリングを行うこと。
- ・ 町は、事業者の運營業務に係るサービス水準を確認等するため、業務報告書の確認の他、随時の立入検査等によりモニタリングを行う。
- ・ 町によるモニタリングの結果、運營業務に係るサービス水準を満たしていないと町が判断する場合、町は事業者には是正勧告を行う。事業者は速やかに改善措置を講じること。

⑥ 保険

- ・ 事業者は、運營業務期間中、自らの負担により次の保険に加入すること。
 - ・ 第三者賠償責任保険
 - ・ 火災保険
- ※「第1 1 (10)」と重複する場合は不要。
- ・ 町は、運營業務期間の火災保険の付保について、事業者によって付保と同等の効果がある手法についての提案があった場合は、この提案を採用することにより、事業者の付保義務を免除する。

2 運營業務の要求水準

運營業務のうち、要求水準を以下に示す。

以下に具体的な仕様が記載されていない事項については、事業者が積極的に創意工夫を発揮し、事業コンセプトに合致し、施設の目的に対する効果を増加させる取組みを行うことを期待する。

(1)留意事項

- ・ イベントの開催に当たっては、運營業務年度計画書に記載し、あらかじめ町の承諾を受けるものとする。
- ・ 臨時のイベント等を行う場合は、臨時運營業務計画書を提出し、あらかじめ町の承諾を受けるものとする。
- ・ デッキの活用は、安全に留意すること。
- ・ 交流広場は、来訪者が快適に滞在することができる空間を演出すること。
- ・ 利用受付時に資機材等の貸出を行う場合には、使用方法及び返却方法等についての的確に案内を行うこと。

(2) レンタルスペースの入居者の確保

- ・レンタルスペース4室について、常に満室であるよう、創意工夫の上入居者を確保するよう努めること。
- ・入居者どうしの交流を図るなど、円滑な関係性を築けるよう工夫すること。
- ・入居者と地域住民又は地元企業が交流する機会を積極的に作り出すこと。

(3) サロンスペースの活用

- ・サロンスペースは、頻繁に利用され、本施設に人が集うような仕組みを創出すること。
- ・サロンスペース使用者と入居者の良好な関係性のために適切に対応すること。

(4) イベントの実施

a 共通事項

- ・イベント開催時には、周辺への騒音・振動、周辺道路の交通渋滞、イベント参加者の安全等に十分に配慮して実施すること。
- ・イベント開催決定後、イベントに係る広報に協力すること。
- ・イベント期間中の来訪者の安全性を確保するため、来訪者動線の確保等を行うこと。
- ・天候不良等によりイベントを中止する場合は、速やかに周知を図ること。
- ・子どもが外遊びを楽しむことができる施設としての屋外の遊び場を運営すること。
この場合、利用料金は無料とすることを基本とするが、町の承諾を得たうえで、事業者の提案により、有料の遊具等を設置することも可能である。
- ・イベント時に仮設遊具を設置することも可能である。
- ・利用者の安全が確保されるよう安全管理体制を整えること。
- ・水遊び場を設ける場合は、利用する水の衛生管理を行うこと。
- ・来訪者の安全が確保されるよう安全管理体制を整えること。
- ・台風通過や集中豪雨等の予報があり、筑後川の水位上昇や洪水が発生するおそれがある場合は、来訪者に早めの避難を促すとともに、工作物等を速やかに撤去すること。

b 町が主催する又は町が認めるイベントの準備及び開催協力

町が主催する又は町が認めるイベントについて、事業者は、当該イベントの準備及び開催が円滑に実施できるよう、事前の見学、設営、関係者駐車場の確保及び駐車場内の交通整理に協力すること。

c 事業者によるイベント企画・実施

- ・事業者は、交流広場などを活用したイベントを自らも企画し、実施すること。

(5) 自由提案

- ・事業者の自由な提案により、本施設の設置目的に合致することを原則として、屋外の空間を有効活用し、来訪者の満足度向上等に寄与する施設を運営することができる。
- ・交流広場における自由提案施設の運営のため必要となる一切の許認可等は事業者の責任と費用によって行うこと。
- ・交流広場における自由提案施設の運営により、その他の運営業務に支障が出ないようすること。

3 その他業務の要求水準

(1) 維持管理・運営総括業務の要求水準

①基本条件

- ・事業者は、維持管理・運営期間を通じて、本事業に係る維持管理及び運営業務を一元的に管理することで、契約管理及び業務管理に関する町の負担を軽減するとともに、開業後の来訪者の満足度の向上に寄与するよう常に留意すること。
- ・事業者は、維持管理及び運営業務の履行状況を明確に管理・把握し、要求水準未達の事態を招くことのないよう必要な対応を行うこと。
- ・要求水準未達の事態が生じた場合又は生じる蓋然性が高いと判断する場合には、町に速やかに連絡し、適切な措置を講ずること。
- ・事業者は、維持管理・運営期間を通じて、適切な連携体制を構築提供すること。
- ・事業者は、事業期間全体にわたり、来訪者の動向及びニーズの変化を踏まえ、本施設において提供されるサービス内容の継続的な見直し及び質の向上を図ること。
- ・セルフモニタリングを確実に履行するための仕組みを構築し、実施すること。セルフモニタリングの仕組みの構築に当たっては、町と協議すること。
- ・町は、本施設において、適切かつ確実にサービスが提供されているか確認するためモニタリングを実施する。
- ・経営環境の変化に十分対応できるよう、事業収支を適切に管理し、経営状況に応じてサービス内容及び対価の見直しを適切に行うことができる仕組みを構築すること。

(維持管理・運営総括業務の区分)

- ・総括マネジメント業務
- ・予算・決算業務
- ・業務の記録作成及び文書等の管理業務

・事業評価業務

② 維持管理・運営業務総括責任者の配置

- ・ 事業者は、維持管理・運営業務の全体を総合的に把握し、維持管理・運営総括業務を確実かつ円滑に実施できるよう、維持管理・運営期間を通じて、「維持管理・運営業務総括責任者」を1名定め、「統括管理責任者」による内容確認の後、開業準備業務開始の2月前までに町の承諾を得ること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、構成員から選出すること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、本事業の目的及び趣旨並びに内容を十分に踏まえた上で、次の要件を満たす者とする。こと。
 - イ) 維持管理及び運営業務を一元的に管理し、本事業をとりまとめることができる者
 - ロ) 必要に応じて町が主催する会議に出席できる者
 - ハ) 現場で生じる各種課題や町からの求めに対し、的確な意思決定が可能となるよう努めることができる者
 - ニ) 立場が必ずしも同一でない企業から構成される事業者内部において、客観的・中立的な立場を維持し、各種課題の解決に向けた調整能力を発揮し、的確な意思決定が可能となるよう努めることができる者
 - ホ) 維持管理・運営業務を総合的に把握し調整する経験及び能力を有するとともに、地域の事情に精通し、幅広く施設の管理・運営を行うことができる者
- ・ 維持管理業務と運営業務間において、本事業の目的及び趣旨に齟齬がないよう、町及び構成員（運営SPCを設立する場合は町並びに構成員及び協力企業）と十分連携すること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、原則として、各業務責任者との兼務は不可とする。ただし、町の承諾を得る場合には、この限りでない。

③ 維持管理・運営業務総括責任者の変更

- ・ 町は、「維持管理・運営業務総括責任者」がその職務の執行につき著しく不相当と認められるとき、事業者に対し、その理由を明示した書面により、「維持管理・運営業務総括責任者」の変更を要請することができる。
- ・ 事業者は、前項の要請を受けたときは、14日以内に新たな「維持管理・運営業務総括責任者」を選出し、町の承諾を得なければならない。
- ・ 事業者は、「維持管理・運営業務総括責任者」の変更を可能な限り避けるよう努めなければならない。ただし、やむを得ない事由により「維持管理・運営業務総括責任者」を変更する必要があるときは、当該業務の質の維持、向上を確保するべく

十分な引継ぎ等を行うとともに、あらかじめ町の承諾を得ること。

④ 要求水準

以下に具体的な仕様が記載されていない事項については、町は事業者が積極的に創意工夫を発揮することを期待する。

イ) 総括マネジメント業務

a 業務内容

- ・ 維持管理及び運営業務の総括
- ・ 定例会議の開催・運営

b 総括マネジメント業務の要求水準

【維持管理及び運営業務の総括】

- ・ 事業者は、事業コンセプトの実現に向けて、維持管理及び運営業務を総括し、マネジメントすること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務中のリーダーとして、常に各業務の実施に関する状況並びに問題点及び課題を把握し、関係者間の調整や問題点及び課題に対応すること。
- ・ 維持管理及び運営業務において、業務全体を一元的に管理できるように、事業者内部の連携体制並びに役割分担及び責任分担が明確に分かるように業務管理体制を構築すること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、必要に応じて、維持管理及び運営業務の業務責任者を集めた会議を開催するなど、各業務間の情報共有や業務調整を適切に行うこと。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、本事業に関連して、関係団体等との会議が開催される場合は、当該会議に必要なに応じて出席し、関係者に対して適切に情報提供すること。なお、「維持管理・運営業務総括責任者」が出席できない場合は、代理の者を出席させること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、町との適切なコミュニケーションに努めること。なお、必要に応じて連絡・調整の窓口となる業務担当者を設置すること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務の各業務責任者を確認し、各業務責任者届を町に提出すること。
- ・ 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務の各業務責任者及びその指揮監督を直接受ける各業務担当者が各業務を円滑に遂行し、関

係法令等を遵守するよう管理・監督するとともに、必要に応じて指導すること。

- 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務の各業務責任者が作成する「年度業務計画書」及び「年度業務報告書」を確認し、町に提出すること。
- 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務の各業務責任者が作成するマニュアル及び規則等を確認し、町に提出すること。
- 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務の履行状況を明確に把握し、提供するサービスの質が常に要求水準を満たしているか管理できる体制を構築し、機能させること。
- 「維持管理・運営業務総括責任者」は、維持管理及び運営業務ごとの収支管理を適切に行い、資金不足等により事業の安定的実施に支障を来す事態が生じないよう必要な管理体制を構築し、機能させること。

【定例会議の開催・運営】

- 町と事業者は、四半期ごとに1回以上、定例会議を行い、本事業全体並びに維持管理及び運営業務の履行状況に係る報告及び意見交換を行うこと。
- 定例会議の出席者は、原則として、町職員、事業者の「維持管理・運営業務総括責任者」及び各業務責任者とする。町は、必要に応じて業務担当者の出席を求めることもある。
- 「維持管理・運営業務総括責任者」ほか各業務責任者は、町の要請により、上記定例会議以外の会議等これに出席すること。

ロ) 予算・決算業務

a 業務内容

本事業全体の予算編成及び執行・管理並びに決算報告を行う。

b 予算・決算業務の要求水準

- 町の事前承諾を得た予算を適正に執行し、町の求めに応じて速やかに執行状況等を報告できるよう管理し、報告すること。
- 運営SPCを設立する場合、事業者は、特定事業契約書に定める計算書類等を町に提出し、町の要求に応じて必要な説明を行うこと。

ハ) 業務の記録作成及び文書等の管理業務

ア 業務内容

- ・ 維持管理・運営総括業務において実施した内容について、文書及び写真等で記録した上で台帳を作成する。
- ・ 維持管理・運営総括業務において受領及び作成した文書・台帳等の整理、保存及び管理を行う。
- ・ 業務において実施した内容の文書及び写真等による記録及び台帳作成並びに業務において受領及び作成した文書・台帳等の整理、保存及び管理を業務の業務責任者に適切に行わせるとともに、その保存及び管理状況を確認する。

イ 業務の記録作成及び文書等の管理業務の要求水準

- ・ 文書等の管理に係る規則を作成し、破損・紛失等のないよう適切に文書等の整理、保存及び管理を行うこと。
- ・ 町の求めに応じて速やかに閲覧及び提出ができるよう管理すること。
- ・ 事業期間終了時に、適正かつ速やかに引継ぐことができるよう記録を作成し、保存及び管理すること。

ニ) 事業評価業務

ア 業務内容

- ・ 事業者は、統括管理業務において作成したセルフモニタリングの実施計画に基づき、維持管理及び運営業務についてセルフモニタリングを行うとともに、自己評価を行い、その結果を町に報告する。

イ 事業評価業務の要求水準

- ・ 事業者は、維持管理及び運営業務のセルフモニタリングを行うこと。あわせて、維持管理及び運営業務が要求水準を満たしていることを客観的に確認する仕組みを導入すること。
- ・ セルフモニタリングの結果、要求水準未達のおそれがあると判断した場合、改善方策について検討し、必要な対応を行うこと。
- ・ 年1回以上、来訪者アンケート調査を実施し、その後の維持管理・運営業務に適切に反映させること。

(来訪者アンケート調査)

- 事業者は、年1回以上、来訪者詳細アンケート調査を行い、来訪者の属性、出発地、来訪目的、利用満足度、意見等について収集及び集計・分析し、運営業務に反映し改善に努めること。
- 来訪者詳細アンケート調査の結果及び運営業務改善等について、町に

報告すること。

- 来訪者詳細アンケート調査の調査項目及び実施方法等は、町と協議の上、決定すること。

- ・なお、上記来訪者詳細アンケート調査の実施にかかわらず、日常的に来訪者の意見、感想などを積極的に収集した上で、分析及び反省し、その内容を運営業務に反映させること。また、維持管理業務に関するものについては関係する維持管理業務責任者に連絡して維持管理業務に反映させることにより、常にサービス改善に努め、来訪者の満足度を高めること
- ・維持管理及び運営に関する当初の業務計画と実際の実施状況や達成度、その成果等について検証し、「運営評価シート」を作成の上、自己評価を行うこと。また、自己評価の結果を分析し、維持管理及び運営業務の内容に反映するなど、来訪者の満足度向上につなげる仕組みを構築すること。
- ・自己評価の結果、要求水準未達のおそれがあると判断した場合、改善方策について検討し、翌年度の各業務の業務計画書に反映すること。
- ・本事業の経営状況について、第三者機関の活用による確認を行う等、適切にモニタリングを行うこと。また、「維持管理・運営業務総括責任者」は、構成員（運営SPCを設立する場合は構成員及び協力企業）それぞれ本事業以外も含めた経営状況についても注視すること。
- ・上記のモニタリング及び注視により、本事業の安定的な実施に支障を来すおそれがみとめられる場合は、町に対して説明を行い、必要な対応を行うこと。
- ・社会情勢の変化や来訪者のニーズも踏まえ本事業の内容全体を中間評価し、必要に応じて維持管理及び運営業務の内容に反映すること。

⑤ 広報業務の要求水準

- ・ホームページ及び各種 SNS は、町と協議の上、これを構築すること。
- ・事業者は、上記のほか、新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、交通機関や旅行会社等の広告等の各種広告媒体を活用して、積極的に行うこと。
- ・活用する広告媒体、広告頻度、掲載予定の内容などについて、運営業務計画書に記載すること。

⑥ 集客に向けた営業活動

- ・集客に向けた営業活動を積極的に行うこと。
- ・集客に向けた営業活動に当たっては、運営業務計画書に記載すること。

⑦ 視察等対応

- 視察の申込があった場合、その内容（申込のあった行政機関名・企業名、問合せ日時、問合せ内容など）を事業者は遅滞なく町に報告すること。
- 視察対応後、事業者は、その記録（日時、対応内容など）を町に報告すること。
- 町内小中学校の社会科見学や職場体験活動等への協力を行うこと。

⑦ 自主イベント事業

- 事業者は、独立採算により、サロンスペース、交流広場などを活用し、自主イベント事業（イベント及び講習会などの企画・実施等）を実施すること。
- 自主イベント事業の内容は事業者が提案すること

⑧ 苦情・要望・事故対応

- 事業者は、想定される苦情内容と適切な対処方法について、マニュアルを作成し、従業員等に配布するとともに理解の徹底を図ること。
- 本施設に関する苦情・要望・事故に対し、迅速かつ適切に対応すること。
- 対応した結果等（日時、内容、対応状況、再発防止措置、その他報告が必要な内容）について記録し、町に報告すること。
- 本事業の範囲外で苦情・要望を受けた場合は、速やかに町に報告し、対応について協議すること。

⑨ 広域災害発生時の対応

本施設は、防災拠点として活用されうるものであり、災害対応のために本施設を利用する場合、一定期間にわたり本施設の一部が営業不能となる場合がある。事業者は、これを踏まえて運營業務を行うこと。

イ) 災害時協力

- 本施設は指定一般避難所ではないが、道路利用者等の一時的な避難場所とすることを想定する。
- 災害発生時においては、本施設に滞在する者を安全性の高い場所に誘導すること。
- 災害時協力は、事業者の費用負担において行うこととし、その内容は事業者の提案に基づき、町と協議の上、決定する。事業者は、災害発生時の商品提供など、過度に負担が生じない範囲で町に協力すること。
- 協議により決定した災害時協力の内容を超える対応を町の依頼に基づき行った場合の費用は、町との協議により決定した費用を町が負担する。
- 一時避難者の受入れによる施設等の破損、汚れ等に対する修繕等については、町

との協議により決定した費用を町が負担する。なお、事業者が責任を負うべき合理的な理由がある場合には、事業者がその費用を負担すること。

- 災害時協力の期間については事業者が提案することとするが、町は、災害発生日を含め3日間を期待する。

ロ) 町又は関係団体による災害対応活動への協力

- 広域災害時には、町又は関係機関（国、県、警察及び自衛隊等）が、本施設において災害対応活動を行う場合がある。この場合、事業者は町の指示に従い、必要な協力（本施設からの事業者の退去を含む）を行うこと。
- 上記のほか、災害の規模・内容によっては、本施設の運営の全部又は一部の実施が制限される場合があることを理解し、町に協力すること。

ハ) 営業損失補償

- 独立採算として行う業務については、原則として災害時に発生する営業損失は補償の対象としない。
- 事業者の提案に基づく「災害時協力」によって生じる営業損失について、原則として協力期間中（又は事前協議において定めた期間）については補償の対象としない。
- 事業者の提案に基づく「災害時協力」が、災害発生日から4日目以降（又は事前協議において定めた期間を超えて）も続く場合の営業損失については町が補償するが、補償内容については、町と事業者が協議の上、決定する。
- 町は、事業者が行う「町又は関係団体による災害対応活動への協力」に伴う営業損失について補償する。補償の対象とする期間は、原則として災害対応活動への協力の開始日から災害対応活動への協力の終了までとするが、補償内容については、町と事業者が協議の上、決定する。
- 前項の営業不能となる日数が、災害対応活動への協力の開始日から4日目以降も続く場合は、営業損失の補償に代え、事業者が町へ支払う納付金の減額について町と協議することができることとする。

⑩ 従業員の教育及び研修

- 来訪者の満足度を高く保ち、質の高いサービスを継続的に提供するため、マニュアル等を作成し、定期的に従業員等の教育及び研修を行うこと。
- 来訪者に対して不快な印象を与えないよう、服装、態度及び言動には十分に留意するよう従業員教育を行うこと。

⑪ 庶務業務その他の必要な関連業務

- 事業者は、運營業務の実施上、必要な庶務業務その他の必要な関連業務を行うこと。

⑫ 安全管理業務の要求水準

- 本施設の営業時間は従業員が定期的に巡回し、事故、施設等の損傷及び盗難等を予防するとともに、来訪者及び従業員の安全を確保すること。
- 本施設には、A E D（自動体外式除細動器）を設置し、必要な時に確実に使用できるように管理及び訓練を行うこと。
- 急病人等が発生した場合に備え、上記 A E D のほか救急用品を適切に保管し、急病人等への対応ができるようにする。また、近隣の医療機関等や公的機関と連携し、的確に対応すること。
- 急病人等が発生した場合は、症状によっては 119 番へ通報し、救急隊が迅速に救急現場に到着できるよう誘導すること。また、同時に町及び関係機関に連絡し、適切な措置を講じること。
- 防火管理者を選任し、消防計画に基づく消火、通報及び避難訓練を定期的実施すること。
- 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講じるとともに、警察署や消防署等の関係機関への通報及び町に連絡し、適切な措置を講じること。
- 駐車場での車中泊は禁止とし、看板設置等により来訪者に周知すること。

⑬ 関係団体連携業務の要求水準

事業者は、関係団体等と連携し、円滑な運営を行うこと。主な関係団体は次のとおり。

イ) 町内各種関係団体

- 事業者は、町内各種関係団体と連携し、相互協力を図ること。
- 町内各種関係団体より連携に関する要請があった場合には、町と協議した上、連携を図ること。
- 事業者は、町内各種関係団体と連携した取組を希望する場合には、あらかじめ町と協議した上、町内各種関係団体すること。

⑭ 自動販売機管理業務の要求水準

- 来訪者の利便性を考慮し、本施設の敷地内に自動販売機を設置することは可能であるが、町と協議を行うこと。
- 自動販売機の運営は、事業者の独立採算により行うこと。
- 自動販売機は、来訪者のニーズに応じ多様な商品を販売することができる。ただし、

アルコール飲料については原則認めないこととする。

第4 法令等の遵守

本事業を実施するに当たって、事業者は関連する最新の各種法令等を遵守すること。

※法律関連、条例、規則、要綱関連、各種指針、ガイドライン、他

第5 個人情報の保護及び秘密の保持

(1) 個人情報の保護

- 事業者は、業務に当たり知り得た個人情報を取り扱う場合は、関連法令等に従い、漏洩、滅失又は毀損の防止等、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。また、業務に従事する者又は従事していた者は、個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

(2) 秘密の保持

- 事業者は、業務に当たり知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

(3) 情報公開

- 事業者が保有する情報の公開については、関係法令等の規定に従い、必要な措置を講じること。
- 町は、本事業に当たり町が作成し、又は取得した文書について、甲佐町情報公開条例（平成13年12月条例第20号）の開示請求があった際に開示する場合がある。この場合において、町は、公開請求書文書に関連して事業者が作成し、又は取得した文書（以下「当該関連文書」という。）について、事業者に対し、当該関連文書を提出するように求めることができる。また、事業者は、町からの提出を求められたときは、これに従わなければならない。なお、事業者のノウハウに基づき作成した資料について、事業者の競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると想定される場合は、町は事業者の意見を求めることができる。
- 以下の場合には、当該関連文書の写しを提出すること。
 - ① 対象文書の保存に支障が生じるおそれがあるとき。
 - ② 対象文書を業務に使用する必要があり、業務の遂行に著しい支障を生じるおそれがあるとき。
 - ③ その他正当な理由があるとき。

第6 創意工夫の発揮について

- (1) 応募者は、要求水準を、効率的かつ合理的に満足するよう、積極的に創意工夫を発揮して提案を行うこと。具体的には、建築物のライフサイクルコストの削減、来訪者の利便性・満足度の向上、効果的な人員配置又はデータの集中管理による保守管理サービスの効率化・合理化等が例として挙げられる。
- (2) 本事業の目的を踏まえ、その実現のための提案を積極的に行うこと。
- (3) 本事業の目的や要求水準の維持と矛盾しない限りにおいて、要求水準書に示されていない部分について、施設の利便性、快適性、安全性若しくは効率性又は来訪者の満足度を向上させるような提案があれば、町は、その具体性、コストの妥当性及び公共施設としての適性等に基づいて適切に評価する。
- (4) 要求水準書において、町が施設空間等の具体的仕様及びサービスの具体的仕様を定めている部分についても、それと同等又はそれ以上の性能を満たし、かつ、本事業の目的や当該項目以外の要求水準の維持と矛盾しないことを応募者が明確に示した場合に限り、町は代替的な仕様の提案も認めるものとする。