

埼玉県東部地域振興ふれあい拠点施設 指定管理業務等管理運営基準

目次

第 1	施設の管理全般に関する業務	
1	基本事項.....	1
2	管理に関すること.....	2
3	運営に関すること.....	4
4	経営に関すること.....	6
第 2	維持管理業務	
1	保守点検業務及び経常修繕業務.....	8
2	備品等管理業務.....	17
3	清掃業務.....	19
4	警備業務.....	23
第 3	運營業務	
1	交流支援施設（多目的ホール等）における業務.....	24
2	創業支援施設における業務.....	28
3	駐車場・駐輪場、屋外広場における業務.....	32
第 4	その他の事項.....	35

第1 施設の管理全般に関する業務

1 基本事項

(1) 目的

指定管理者は、指定期間の開始から終了までの間、東部地域振興ふれあい拠点施設（以下、「本施設」という。）の施設及び設備などが所期の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態を保つことによって、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう品質、水準等を保持すること。

(2) 業務実施に当たっての考え方

- ・この管理運営基準は、指定管理業務に適用されるほか、附帯業務にも原則として適用される。
- ・維持管理業務は、多くの機能を有する複合施設であることや利用率の高さなど集客性の観点から予防保全を基本とし、劣化による危険、障害の発生を未然に防止すること。
- ・施設環境を良好に保ち、利用者が快適に施設を利用できるようにすること。
- ・施設が有する機能及び性能等を保つこと。
- ・環境負荷を抑制し、環境汚染の発生防止に努めること。
- ・設備機器類の運転について、省エネルギー及び省CO₂に努めること。
- ・日常管理において、廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進や適正処理を図ること。
- ・物品等の調達において、資源採取から廃棄に至るまでの物品等のライフサイクル全体について環境負荷の低減に配慮すること。
- ・現在の運用と変わる場合、利用者を混乱させることがないよう配慮しつつ、創意工夫やノウハウの活用により、利用者本位の柔軟なサービス提供と効果的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ・指定管理者は指定管理業務の全部を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について第三者への委託を予定する場合は、あらかじめ県に書面により申請し、承認を得るものとする。委託先を変更する場合も同様とする。

(3) 実施体制の構築

- ・ 指定管理業務等に関する総括責任者を専任として配置すること。
- ・ 施設、設備の維持管理責任者を1名配置すること。また、清掃、警備、建物・設備管理の各業務で責任者を定めること。
- ・ 設備の運転・監視業務については、業務に必要な職員を常時配置すること。
- ・ 業務執行体制を明確にすること。また、業務内容について適宜マニュアル等を作成し、適切な業務を行うこと。

2 管理に関すること

(1) 基本的な考え方

県及び市の様々な目的を持つ施設等が複合している特性を踏まえ、本施設及び設備の安全かつ効果的・効率的な管理を行うこと。

(2) 法令等の遵守

- ・ 法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任すること（添付資料10「有資格者の選任等一覧」参照）。必要に応じて、関係官庁等への報告及び届出を行うこと。
- ・ 業務従事者は、在職中及び退職後も業務上知り得た秘密について漏洩しないこと。

(3) 一般管理業務の実施

- ・ 毎年度作成する「事業計画」にそれぞれの業務に関して計画を記載すること。
- ・ 「月例業務報告書」及び「事業実績報告書」に業務結果を記載し、県へ提出すること。
- ・ 電気機械設備（市施設部分を含む）の維持管理を行うこと。
- ・ 各種記録、図面、法定の各種届出許認可等申請書類、設備管理台帳等の整備管理を行うこと。
- ・ 集客性の高い複合施設であることから、予防保全に努めること。

(4) 非常時、緊急時、災害時等の対応

- ・非常時、緊急時への対応は、あらかじめ県及び市と協議した上で、具体的な計画を策定し、計画書に明記すること。
- ・事故が発生した場合は、上記計画に基づき直ちに必要な措置を取るとともに、県、市及び関係機関に通報すること。
- ・本施設において災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに上記計画に基づき県、市及び関係機関に通報すること。
- ・人身への危険や施設の運営に重大な支障が発生するおそれがある事象を発見した場合は、指定管理者は直ちに適切な措置をとるとともに、県及び市に状況報告を行うこと。

(5) 異常時の報告

点検、運転、監視等により異常が発見された場合には、速やかに県及び市に報告すること。その際、管理状況を踏まえて発生原因及び対応案を示すこと。

(6) クレーム対応

クレーム、要望、情報提供等に対し、迅速な判断により対処すること。
クレームに対しては、現場調査、初期対応、処置及び報告を適切に行うこと。

(7) 諸官庁等立入検査の対応

諸官庁等の立入検査に立会い、その結果を県に報告するとともに、適切な処置を行うこと。

(8) 省エネルギーの推進

設備機器類の運転について、省エネの機能を十分に活用し、省エネルギー及び省CO₂に努め、環境に配慮した事業運営を推進すること。

(9) 遺失物の取扱い

遺失物や拾得物の管理、警察への届け出等を確実にを行うこと。

(10) 各施設の鍵の管理等

施設内外すべての鍵について鍵管理台帳を整備するなど、適切な管理・保管を行うこと。また、各施設の開館及び閉館時の解錠、施錠の確認、点検を行うこと。

(11) 業務開始の準備

指定管理者は、指定管理業務等の開始日までに、指定管理者の責任において必要となる要員を確保し、現指定管理者からの引継ぎや業務の準備、スタッフ研修など、業務開始に向けて周到な準備を行うこと。

(12) 指定期間終了後の水準

指定管理者は、指定管理期間中の維持管理業務を適切に行うことにより、指定期間終了時においても施設を本管理運営基準に示す良好な状態に保つこと。

(13) その他

- ・ 運営事務室、便所、昇降機設備等の共用施設及び放送設備等について、業務実施に伴う使用は無償とする。ただし、維持管理及び運営業務に必要な駐車場について、県は駐車場を無償で提供することはない。なお、搬入（駐車）スペースは、ここでいう駐車場ではないので適宜利用して差し支えない。
- ・ 業務従事者は、従事者であることを容易に識別できるように名札を着用して表示し、作業に従事すること。

3 運営に関すること

(1) 基本的な考え方

本施設は、県及び市の複合施設であることから、施設が一体として機能するための業務を実施すること。また、公の施設であることに鑑み、利用者の平等な利用を確保し、適切なサービスの提供を行うこと。これを実現するため、(2)の業務を想定するが、指定管理者の提案を妨げるものではない。

(2) 業務の内容

ア 総務業務

- ① 運営会議における事務局業務

指定管理者は、各関係機関の責任者等で構成する「運営会議」を年2回開催し、施設全体の運営について調整を行い、施設内の情報の共有等、施設管理運営全般について必要な協議や検討を行うこと。

② 各施設の調整業務

館内の引越し、模様替え、イベント設営等における調整サポート業務など。

イ 総合案内業務

- ・指定管理者は、施設全体の総合案内としての機能（施設利用等に関する問い合わせ、来館者、見学者等の案内、苦情対応等）を果たすこと。
- ・利用者全般に対して施設の案内誘導、安全確保等の配慮を行うこと。デジタルサイネージの活用等、誰でもわかりやすい館内案内を工夫すること。なお、施設に入居する各機関の具体的業務内容の案内は各入居機関が対応するが、状況に応じて連携を図ること。
- ・1階案内ブースに原則として開館日の午前9時から午後6時まで職員を配置すること。
- ・迷子、拾得物の対応を行うこと。
- ・施設の視察等の依頼があった場合は、相手側との連絡調整を行い対応すること。見学者の詳細について県に事前報告すること。
- ・身体障害者が施設を利用する場合において身体障害者補助犬（身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）第2条に規定する身体障害者補助犬をいう。）を同伴することを拒んではならない。

ウ 施設の広報業務

指定管理者は、施設のPR及び情報提供のため、下記①～⑤など必要な媒体の作成、配布、管理等を行うこと。具体的には指定管理者の提案によるが、迅速かつ効果的に情報を発信すること。県及び市は、媒体への掲載等について、可能な範囲で協力する。

- ① インターネットホームページの開設、更新等
- ② 施設案内リーフレット（施設全体、創業支援施設）の作成・配布
- ③ 各事業のチラシ等の作成・配布（外部への配布のほか、適宜、施設内において催物案内などの掲示を行い、利用者や来場者への利便を図ること。）
- ④ 必要に応じて新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等の媒体を活用したPR
- ⑤ デジタルサイネージやSNSを活用した情報発信

なお、指定管理者の変更に伴い、ホームページやSNSは原則リニューアルが必要であるので、対応すること。

エ 利用者統計作成業務

指定管理者は、本施設の利用者数等を計測し、データを整理、集計すること。整理、集計の具体的な方法は、県と協議すること。

オ 緊急時対応業務

- ・本施設の利用者、来館者等の急な病気、けが等に対応できるよう、指定管理者事務室等に簡易な救急箱（医薬品を除く。）の用意を行うとともに、近隣の病院・薬局の案内紹介ができるようにしておくこと。また、AED（自動体外式除細動器）を用いるなど、緊急時には的確な対応を行うこと。
- ・指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
- ・災害時において指定避難場所として本施設を使用する場合、指定管理者は、運営責任者である市職員に協力すること。これに備えて、県及び市と協議を行うこと。

カ 防火防災関連業務

- ・必要に応じ、警察、消防等への連絡を行い、指導、助言を受けるなどの対応をとること。
- ・法令に基づき、十分な防火管理体制を構築し、防災に関する職員の研修、訓練等を計画的に行うこと。

4 経営に関すること

（1）基本的な考え方

県は、事業の適正かつ確実な実施を確保するための措置として、事業の実施に関する各業務の業績及び状況についてモニタリングを行うので、指定管理者は、下記の書類を作成し保存すること。

（2）業務日報、月例業務報告書の作成及び提出

指定管理者は、自らの指定管理業務等の記録として、業務日報を作成するとともに、この日報に基づく月例業務報告書を作成し、県へ報告すること。

(3) 事業計画書、人員配置計画書及び収支計画書の提出

次年度の事業計画書、人員配置計画書及び収支計画書について、毎年度9月末までに素案を、1月末までに本案を作成し、県に提出すること。

(4) 事業実績報告書の提出

毎年度終了後、基本協定書に基づき指定管理者業務全般に係る事業報告書、財務書類等を作成し、県に提出すること。

(5) 会計書類の保存

会計書類は、年度終了後5年間保存すること。

(6) 利用者満足度調査の実施と業務改善

ア 利用者アンケートの実施

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望等を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果を県に報告する。

① 簡易アンケート（常時窓口で受け付けるもの）の実施

施設内に利用者の意見要望を収集する設備を設置すること。また、イベントの主催者等から施設の利便性等に関する意見・要望を収集すること。

② 詳細アンケート（時期を定めて詳細な質問項目について調査するもの）の実施

施設利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート調査を実施する。具体的な方法は、指定管理者の提案による。

イ 業務の改善

指定管理者は、利用者アンケートの実施により、利用者等の意見や要望を把握し、施設の快適性向上、職員の教育レベル向上、各施設運営者及び維持管理業務実施者の密な連携等、運營業務の改善に反映させること。

(7) 意見・苦情等への対応の記録

意見・苦情等へどのように対応したかについて日報に記録すること。

(8) セルフモニタリングの実施

業務内容に係るセルフモニタリングを実施する体制を構築の上適宜実施すること。セルフモニタリングを通して適切な業務遂行について確認、促進すること。

(9) 県のモニタリングへの協力

県は、本事業に関するモニタリングを年4回行う予定である。実施にあたり、指定管理者は本事業に関する各種資料の提供等に協力すること。

なお、モニタリングにて改善指示を受けた場合、適切な措置を講じること。

(10) 保険への加入

管理業務の実施に当たり、最低限下記の保険に加入すること。

《施設賠償責任保険》

保険の対象：本施設の施設内における法律上の賠償責任

補償額：対人 1名当たり1億円以上、1事故当たり10億円以上

対物 1事故当たり2,000万円以上

免責金額：なし

第2 維持管理業務

1 保守点検業務及び経常修繕業務

(1) 基本的な考え方

ア 保守点検業務の考え方

点検及び故障等への対応は、本管理運営基準等に従って速やかに実施すること。

イ 経常修繕業務の考え方

不具合が発生した場合は、適切に補修、修繕、改善を行う。

(2) 建築物に対する管理基準

ア 概要

指定管理者は、利用者の安全安心を念頭に、予防保全の観点から、自らの判断で必要と思われる場合には調査、診断を行い、建築物に対する保守点検及び経常修繕業務を実施する。また、実施状況等の記録を作成し、保管すること。

責任範囲が明確でない場合は、県とその責任及び負担を協議の上、修繕、改善を実施する。指定管理者の責任の範囲については、添付資料16「施設の新築、増改築及び修繕等の実施及び費用負担区分」を参照のこと。

イ 業務内容

① 日常（巡視）点検保守業務

本施設が正常な状況にあるかどうか現場を巡回、観察し、異常を発見した場合は正常化に向けた措置を行うこと。

② 定期点検・保守業務

- ・本施設が正常な状況にあるかどうか目視、打診、測定等により建築物の状態を確認し、良否を判定の上記録に残すとともに、建築物の各部位を常に最適な状態に保つこと。
- ・各種法令に基づく点検、調査、検査、報告及び届出を行うこと。

③ 経常修繕業務

- ・緊急な回復が必要とされた場合は、直ちに対応し回復させること。
- ・不適切な維持管理その他指定管理者の責に帰する事由により、予測し難い部材の更新が必要となった場合、指定管理者の責任と負担でこれを行うこと。

ウ 管理基準

指定管理者は、本施設が以下の①～⑨を維持するよう保守点検及び経常修繕を行うこと。なお、機械室、配管用シャフト等の無人の室は①～⑨を必須としないが、所定の機能が維持できるように保守点検及び経常修繕を行うこと。

保守点検の内容は「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省官庁営繕部）（以下、「共通仕様書」という。）及び「建築物点検マニュアル・同解説」（国土交通省官庁営繕部）（以下、「点検マニュアル」という。）の項目を踏まえ、その他修繕の措置が必要かを判断の上決定すること。

なお、保守点検及び経常修繕に必要な消耗品や付属品等は、指定管理者の負担とする。

① 屋根

- ・ふき材の変形、乱れ、割れ、さび、腐食、塗装の劣化及び表面処理の劣化がないこと。
- ・漏水がないこと。
- ・ルーフドレイン、樋等が詰まっていないこと。
- ・金属部分の錆び、腐食等劣化がないこと。
- ・仕上げ材等の変形、割れ、浮き等の劣化がないこと。
- ・タラップ、丸環等安全又は点検のために設置された部材は、変形、破損、ぐらつきのおそれがないこと。

② 外壁

- ・漏水、カビ等の発生がないこと。
- ・仕上げ材の変形、変色、浮き、剥落、ひび割れ、チョーキング、エフロレッセンスの流出等がないこと。
- ・タラップ、丸環等安全又は点検のために設置された部材は、変形、破損、ぐらつきのおそれがないこと。

③ 地下ピット

- ・防水性が維持されること。

④ 建具（内外部）

- ・可動部がスムーズに動くこと。
- ・定められた水密性、気密性、耐風圧性及び防音性が保たれること。
- ・ガラスが破損、ひび割れしていないこと。
- ・自動扉及び電動シャッターが正常に作動すること。
- ・開閉、施錠装置が正常に作動すること。
- ・金属部分のサビ、腐食等の劣化がないこと。
- ・変形、損傷がないこと。
- ・仕上げ材のはがれ、破れ、ひび割れがないこと。
- ・塗装の剥落がないこと。
- ・防火戸、防火シャッター、排煙窓等は、災害時に所要の性能を発揮できること。

⑤ 天井、内装

- ・ボード類のたわみ、割れ、外れがないこと。
- ・仕上げ材のはがれ、破れ、ひび割れがないこと。
- ・塗装面のひび割れ、浮き、チョーキングがないこと。
- ・気密性、防音性、吸音性を要する部屋において、性能が保たれていること。

- ・漏水、カビの発生がないこと。
 - ・点検口は落下のおそれがなく、安全に点検ができること。
- ⑥ 床
- ・ひび割れ、浮き、摩耗、はがれ等がないこと。
 - ・防水性能、防音性能を要する部屋において、性能が保たれていること。
 - ・二重床は、歩行感のよい、がたつきのない状態を維持すること。
 - ・通行、その他の活動に支障を来さないこと。
 - ・点検口はガタツキがなく、気密性、防水性等、所定の性能が保たれていること。
- ⑦ 階段（内外部）
- ・通行に支障がなく、また、危険性がない状態が保たれていること。
- ⑧ 手すり
- ・ぐらつきがない等、機能に問題がないこと。
- ⑨ 構造体
- ・定期的に行われる外装、内装等の点検により、構造体に影響を及ぼすような異常を発見した場合は、構造体の調査診断の実施につき県と協議すること。
 - ・調査診断の結果を踏まえ修繕を行い、所定の耐震性、耐火性、耐風性を確保した状態を維持すること。

（3）設備に対する管理基準

ア 概要

指定管理者は、利用者の安全安心を念頭に、予防保全の観点から、自らの判断で必要と思われる場合には調査、診断を行い、建築設備に対する保守点検及び経常修繕業務を実施する。また、実施状況等の記録を作成し、保管すること。

責任範囲が明確でない場合は、県とその責任及び負担を協議の上、修繕、改善を実施する。指定管理者の責任の範囲については、添付資料16「施設の新築、増改築及び修繕等の実施及び費用負担区分」を参照のこと。

イ 業務内容

① 日常（巡視）点検保守業務

設備が正常な状況にあるかどうか現場を巡回、観察し、異常を見つけたときは正常化に向けた措置を行うこと。

② 定期点検・保守業務

- ・ 建築設備が正常な状況にあるかどうか、目視のほか設備の運転、停止、測定等により状態を確認し、設備の良否を判定の上記録に残すとともに、各設備を常に最良の状態に保つこと。
 - ・ 各種法令に基づく点検、調査、検査、報告及び届出を行うこと。
- ③ 運転及び監視業務
- ・ 安全に留意し、機器装置の能力を最大に発揮できるよう、効率の良い経済的な運転操作を行うこと。
 - ・ 各部屋の空気環境状況を確認し、最適な施設環境の維持に努めること。
 - ・ 機器装置の電流、電圧、圧力、温度等は、定められた時刻に確認すること。
 - ・ 絶えず電源負荷状態や機械装置の稼働状態の監視を行い、運転状態の良否を判定し、その改善に努力すること。
 - ・ 運転中は異常発見に留意し、事故の発生を未然に防止するよう努めること。不測の事故発生時には、その拡大を防止し二次災害の発生を抑えるよう、作業基準等を作成し、設備の操作に関する習熟訓練を実施すること。
 - ・ 各機器、諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各設備を適正な操作によって効率よく運転、監視すること。
 - ・ 運転時期の調整が必要な設備に関しては、県と協議して運転期間、運転時間等を決定すること。
 - ・ 各設備の運転中、操作、使用上の障害となるものの有無を点検すること。障害となるものを発見した場合は、適切な対応を行うこと。
 - ・ 運転監視業務を行う責任者は、各関係法令に適合した資格を有すること。
- ④ 検針・計量業務
- ・ 指定管理者は、電気、上下水道の供給会社と供給契約を締結すること。なお、供給会社については、指定管理者の判断により特定規模事業者との契約も県の下承の上可能とする。
 - ・ 指定管理者は、電気、上下水道の月々の検針・計量等データ管理を行い、使用料を算出し、徴収を行うこと。
 - ・ 共用部における電気、上下水道の使用料は、按分して算出し、徴収すること。
 - ・ 商工団体等施設の光熱水費も、上記と同様に算出し整理すること。
 - ・ 算出にあたり誤りがないようチェック体制を確立し、十分に確認すること。
- ⑤ 経常修繕業務
- ・ 緊急な回復が必要とされた場合は、直ちに対応し回復させること。

- ・不適切な維持管理その他指定管理者の責に帰する事由及び機器の初期不良等の事由により、予測し難い機器の更新が必要となった場合、指定管理者の責任と負担でこれを行うこと。

ウ 管理基準

指定管理者は、最新の法定の検査に従い、本施設が常に良好な状態で安全に機能を発揮できるよう保守点検及び経常修繕を行うこと。諸設備について以下①～⑫に水準を示す。

保守点検の内容は「共通仕様書」及び「点検マニュアル」の項目内容を踏まえ、その他修繕の措置が必要かを判断の上決定すること。

なお、保守点検及び経常修繕に必要な消耗品や付属品等は、指定管理者の負担とする。

① 動力設備、受変電設備、非常用発電機設備

すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、油の漏れ、その他の欠陥がなく、完全に作動するように維持すること。

② 照明、コンセント

- ・すべての照明器具及びコンセント等が、常に正常に作動するよう維持すること。
- ・損傷、腐食、絶縁不良その他の欠陥がないように維持し、必要に応じて取り替えること。
- ・管球の交換は次のように対応する。
 - a 利用者への貸出部分は、貸出利用時に支障が無いよう対応する。
 - b その他の施設は、遅滞なく交換を行なう。

③ 映像・音響設備

多目的ホールにおいて、全ての映像・音響設備が正常な状態にあり、変形、損傷、緩み、汚れ等がなく、良好な状態で安全に作動するよう維持すること。

④ 飲料水の供給、貯蔵

- ・すべての配管、タンク、バルブ、蛇口等が完全にとりつけられ、清潔に維持されていること。
- ・すべての設備が完全に機能し、漏水がない状態にすること。

⑤ 井水ろ過設備・水景ろ過設備

- ・濁り、色水、臭い等がなく、中水利用に適した所定の水質を保つよう、正常に作動するよう維持すること。

- ⑤ 排水とごみ
- ・すべての排水溝、排水管、通気管、ごみトラップなどは、水漏れがなく、管材が腐食していない状態を維持すること。
 - ・すべての排水が障害物に邪魔されずにスムーズに流れ、トラップに悪臭が発生しないよう維持すること。
 - ・排水トラップの封水管理を行うこと。
- ⑥ 空調、換気、排煙
- すべての配管、バルブ類、ダクト及びその他機器が、正常に作動すること。
- ⑦ 昇降機設備
- ・すべての制御装置が機能し、正しく調整されていること。
 - ・必要時に、すべての機能が適切に作動すること。
 - ・メーカー系のフルメンテナンス契約を締結すること。
- ⑧ 防火設備、消火設備
- すべての防火設備、消火設備が、正常に作動するよう維持すること。
- ⑨ 環境配慮施設部分の設備
- 以下の環境配慮施設について、その性能が保たれるように維持すること。
- a 太陽光発電設備
 - b 地中熱交換機設備
 - c さく井設備
 - d 太陽熱発電設備
- ⑩ 自動制御設備
- 諸設備の制御が、本施設の管理区分において常に正常に作動するよう維持すること。
- ⑪ 駐車管制設備
- 本施設において駐車管制システムが常に円滑に作動するよう維持すること。
- ⑫ 監視カメラ設備
- ・本施設の監視が確実に実施されるよう、すべての監視カメラ設備が正常に作動するよう維持すること。
 - ・録画記録は14日分を常に保管すること。

エ 設備管理記録の作成及び保管

月例業務報告書とは別に「設備管理台帳」を作成し、設備の点検、保守、運転、監視、検査等の結果を記録すること。点検、補修、事故記録等は指定期間中保管し、指定管理期間終了後次期管理運営者に円滑に引継ぎを行うこと。

また、その他法令により必要な運転日誌等を作成すること。

- ① 点検記録
 - ・電気設備点検表（通信設備を含む）
 - ・空調設備点検表
 - ・給排水、衛生設備点検表
 - ・貯水槽清掃点検記録
 - ・飲料水水質検査記録
 - ・空気環境測定記録
 - ・防災設備点検記録
 - ・各種水槽清掃実施記録
 - ・昇降機点検検査記録
- ② 補修・事故記録
 - ・定期点検整備記録
 - ・補修記録
 - ・事故故障記録
- ③ 前指定管理者からの引継ぎ書類

オ ホール等の特殊設備に対する留意事項

- ① 日常的な特殊設備の保全業務
 - ・多目的ホールの特殊設備について、常に安全な状態を保てるように、日常的に点検、保守、補修、修繕等を行うこと。
 - ・年1回以上の定期点検を実施し、記録を作成し、保管すること。
 - ・多目的ホールに設置される特殊設備に係る消耗品等は適宜交換補充を行うこと。
- ② 利用時の立会い、操作
 - ・多目的ホール利用時、搬入から仕込み、撤去、原状回復、搬出までの全過程において、安全かつ建築物及び他の設備、備品等の破損や損害がないように立会い、必要に応じて注意指導すること。
 - ・多目的ホール利用者が特殊設備の仕込み、操作、撤去が不可能な場合、又は操作に不安があると判断される場合には、操作補助を行うこと。
 - ・操作補助が困難になるほどの作業量である場合、指定管理者は技術人員を手配する、又は事前に技術者を持つ会社を紹介する等の対応を行うこと。
 - ・有償サービスを実施する場合は、事前に県の承認を得ること。
- ③ ホール設備の貸出

- ・ホール設備を貸出す場合においては、原状回復の確認を行い、使用明細を作成すること。
- ・備品貸出についても同様に行うこと。

(4) 外構及び植栽、付属施設に対する管理基準

ア 概要

本施設における以下の外構施設の保全業務及び経常修繕業務及び植栽緑化の管理を実施すること。必要と思われる場合には調査、診断を行い、責任範囲が明確でない場合は、県とその責任及び負担を協議の上、修繕、改善を実施する。また、実施状況等の記録を作成し、保管すること。

対象範囲は、次のとおりとする。

- ① 外構施設
屋外広場、駐車場、駐輪場、景水路、外灯、外階段、建物周囲・敷地内舗装面など
- ② 地中設備
埋設配管、排水柵など
- ③ 植栽・緑地
外構植栽、中庭緑化、壁面緑化など。敷地西側道路の街路樹を含む。

イ 業務内容

建築物の保守及び経常修繕業務に準じて行うこと。

ウ 管理基準

指定管理者は、施設の外構及び植栽が、以下の状態を維持するように、保守点検を行なうこと。保守点検業務の内容は「共通仕様書」及び「点検マニュアル」の項目・内容を踏まえて決定すること。

なお、保守点検及び経常修繕に必要な消耗品や付属品等は、指定管理者の負担とする。

- ・各施設、設備とも、本来の機能を発揮できる状態を保つこと。
- ・植栽・緑化に関しては、施肥、灌水及び病害虫の防除、除草等を行い、常に良好な状態を保つこと。また、美観を保ち、利用者及び通行者等の安全を確保するため、適宜剪定、刈込み及び除草等を行うこと。

- ・風等により倒木しないように管理を行うとともに、枝等が散乱した場合の適切な処理を行うこと。

エ 薬剤散布

定期的な薬剤散布は実施しないこと。病虫害等の発生が確認された場合、物理的な方法により駆除し、やむを得ず薬剤を使用する場合は必要最小限にとどめること。

(5) 法令等に基づく環境衛生管理業務

ア 概要

敷地内の建物及び付属施設の環境を常に最良の状態に保つため、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等に基づき、監視、測定、報告を行い、記録を帳簿に記載し、法令等に定める期間中保存する。

指定管理者は、法に基づき必要に応じて環境衛生管理技術者を選任し、業務を実施させる。

イ 廃棄物処理に関する事項

- ・本施設から発生する廃棄物等は、ごみの減量化及び資源化に留意し適正に分別、保管、収集、運搬、処分（再生等を含む）等を行うこととする。なお、その種別、業務分担は、添付資料8「塵芥収集について」による。
- ・指定管理者は、廃棄物処理費用を想定により見積もるが、ごみの種別ごとに重量を計測して毎月報告し、想定と大きく乖離する場合には、県と協議すること。
- ・敷地内に設置されたゴミ庫に保管されたものは、適正な方法で収集運搬し、処分を行うこと。
- ・「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に定めるところにより、地方公共団体の許可を受けた専門の業者により業務を遂行すること。
- ・業務にあたっては、敷地及び建物内の経路等の環境を、常に清潔に保つこと。また、廃棄物の再生利用に、積極的に取り組むこと。

2 備品等管理業務

(1) 基本的な考え方

本施設の設置目的の達成及び円滑かつ効率的な運営のために、必要な備品等を調達するとともに、備品等の適切な状態を保つよう保守管理業務を行う。

なお、市施設の備品等の管理は指定管理者の業務の範囲外である。

(2) 業務内容

ア 備品等の保守管理業務

指定管理者が運営を行う施設に配置される備品等に関して、適切な状態を保つよう保守管理業務を行う。また、所有等の異なる備品は他に混入しないように管理すること。

イ 備品等の調達業務

- ・ 県有備品については、原則として、施設開設時に基本的なものは調達しており、以後必要なものは指定管理者が調達すること。なお、指定管理者が、自主事業等で使用する備品等について、自らの判断により別途調達・所有することは可とする。
- ・ 指定管理者が備品等を購入する際、その購入費の全て又は一部に指定管理料を充てるときは、県と協議し、承認を得ること。
- ・ 指定管理料を充てて購入した備品等の所有権は、県又は市に帰属する。

ウ 指定管理期間終了時の対応

- ・ 指定管理者が所有している備品等は、原則として撤去する。
- ・ 指定管理料により購入した備品は、県が指定するものに引き継ぐこと。

(3) 管理基準

ア 備品等の管理

- ・ 備品等を調達した場合には、県有備品とその他備品に分けて「備品管理台帳」を作成し、有料貸出の有無を区分し記載すること。リースによる提供に関しても同様とする。なお、台帳の様式・記載事項は、県が別途指示する。
- ・ 利用者から利用料徴収を伴う備品等については、あらかじめ県と協議を必要とする。
- ・ 備品等は「備品管理台帳」に登録後、速やかに設置すること。事業期間中に購入又は廃棄した場合も県に報告するとともに「備品管理台帳」の更新を行うこと。

イ 備品等の保守管理業務

① 備品等共通事項

- ・常に安全・清潔な状態を保ち、正常に作動し使用できるようにしておくこと。
- ・貸出を行うものについては、貸出の前後で不具合がないか確認や使用方法の説明を行うとともに、定期的に点検、保守、補修及び修繕を行い、その性能を維持すること。
- ・破損、不具合が生じた場合は、速やかに修繕等を行うこと。
- ・修繕しても回復不能と判断される備品等は、速やかに更新するよう県と協議することとし、常に施設の利用に支障のない状態を保つこと。なお、廃棄する備品等は、適切な処分を行うこと。

② 貸出備品に関する事項

- ・多目的ホールの利用者や利用を検討している者からの問い合わせや相談に対して、必要な情報を提供すること。
- ・貸出予定の備品リストや料金表を作成し公開すること。

③ 消耗品に関すること

施設の運営に必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理を行う。不具合の生じたものについて随時更新を行う。

ウ 貸出備品の設置に関すること

- ・多目的ホールの備品の設置・撤去は、原則として指定管理者が無償で行う。
- ・指定管理者が、利用者からの申し出等に基づき、利用者が持ち込む資機材・物品等を有償又は無償で設置することは妨げない。
- ・有償サービスを実施する場合は、事前に県の承認を得ること。

エ その他

多目的ホール利用時において、利用者が持ち込む大型の資機材・物品等の搬出入については、安全かつ本施設（備品等を含む）の破損や損害がないよう、担当職員が立ち会い、必要に応じて注意指導すること。

3 清掃業務

(1) 概要

本施設の環境を良好に保つため、清掃業務を実施する。

(2) 業務内容

ア 日常清掃

一日単位の短い周期で日常的に行う清掃をいい、次の業務を含む。

- ・建物内外の床、階段掃除（掃き、拭き）
- ・ちり払い
- ・手すり清掃
- ・ごみ等の処理
- ・衛生消耗品の補充
- ・衛生陶器洗浄
- ・汚物処理
- ・洗面所の清掃等

イ 日常巡回清掃

一日一回の日常清掃後、一回程度巡回しながら部分的な汚れの除去、ごみ収集等を行う作業をいう。なお、前日に使用されていない室については清掃を不要とするが、7日以上使用がない場合は次の日に清掃を行うこと。

ウ 定期清掃

週、月又は年単位の周期で定期的に行う清掃をいい（特記なき場合、月単位とする）、次の業務を含む。

- ・建物内外の床洗浄
- ・床ワックス塗布（清潔に保たれていれば、毎月は必要としない。なお、業務に当たっては、揮発性有機化合物による影響がないようにすること。）
- ・壁の清掃
- ・金具磨き
- ・ガラスの清掃
- ・マットの清掃等
- ・ブラインド、カーテン類の除塵
- ・建築設備清掃
- ・外部ガラスの清掃（1回/2か月を目安とする。）
- ・外壁汚れの清掃（随時）

エ 外構清掃

外構清掃は、以下の範囲を対象とした清掃業務をいう。

- ・屋外広場
- ・駐車場
- ・駐輪場
- ・景水路
- ・外灯
- ・建物周囲、敷地内舗装面
- ・側溝、排水管、雨水桝、水路
- ・外構施設敷地境界周辺（道路脇など）

（３）管理基準

仕上げ材の性質等を考慮し、日常清掃、日常巡回清掃、定期清掃を適切に組み合わせ、作業を実施し、施設的美観と衛生性を保つこと。また、ホールにおいては利用状況により不定期に清掃が必要となることが想定されるため、これに柔軟に対応すること。

ア 日常清掃、日常巡回清掃

- ① 床
床仕上げに応じた適切な方法により埃、ごみがない状態にすること。
- ② ごみ箱、汚物容器、厨芥入れ等
清掃後は内容物がすべて空の状態になっており、汚れが付着していない状態とすること。
- ③ 便所、更衣室等（洗面台、鏡、衛生陶器を含む）
衛生陶器類を、清潔な状況に保つこと。
トイレットペーパー、衛生消耗品等は、常に補充されている状態にすること。
間仕切りは、落書き、破損がない状態を保つこと。
洗面台は、常に水垢の付着や汚れがない状態を保つこと。
鏡は、シミ、汚れがついていない状態を保つこと。
- ④ 調理室排水の阻集器
残渣やグリースは適宜除去を行い、清潔な状態を保つこと。
- ⑤ その他の内部附帯施設（流し台、湯沸し等）
これらを清潔な状態を保つこと。

イ 定期清掃

- ① 床
埃、シミ、汚れがない状態を保つこと。
- ② 壁、天井
表面全体を、埃、シミ、汚れのない状態を保つこと。
- ③ 屋外階段
汚れがない状態を保つこと。
- ④ 照明器具、時計、換気口及び空調機
埃、汚れを落とし、フィルター清掃等を行い適正に機能する状態を保つこと。
- ⑤ 窓枠、窓ガラス
汚れがない状態を保つこと。
- ⑥ 金属部分、手すり、扉、扉溝、スイッチ類
埃、汚れがない状態を保つこと。
- ⑦ ネズミ、害虫駆除
ネズミ、害虫等を駆除すること。なお、殺鼠剤等の使用に当たっては、事前に県と協議すること。

ウ 外構清掃

敷地内のごみ等が飛散し、近隣に迷惑を及ぼすことを防止すること。

屋外排水設備等（敷地内の側溝、排水桝等）の水流が、ごみ、落ち葉等で阻害されないこと。

敷地内の雑草は、見苦しくないよう除去すること。

(4) その他留意事項

ア 清掃用具、衛生消耗品等の負担

清掃用器具、洗剤等の資機材やトイレトーパー等衛生消耗品等の補充は、指定管理者の責任とする。

イ 資機材等の保管

資機材及び衛生消耗品の保管に当たっては、劇物等の安全な管理に十分注意し、区画や適切な離隔をとるなど、適切に整理して保管すること。

ウ 施設の特異性への配慮

ホールにおいては、照明装置のほこり取り等の清掃、また、不規則な時間帯や施設特有の清掃など、その特異性に十分配慮すること。

エ その他

各施設内の常用備品（椅子や机等）にごみ、ほこり等がなく、汚れが付着していない状態を保つこと。また、皮革製品や特殊素材を使用している備品等に対しては、適切な資機材と頻度による作業を実施すること。

4 警備業務

(1) 概要

本施設を安全・安心な施設とするため、警備業務を実施する。警備業務の計画書には以下の項目を含むこと。

なお、警備業務の具体的な内容は「セキュリティ図」（添付資料4）「セキュリティの運用の基本的な考え方」（添付資料5）に配慮した上で指定管理者が提案すること。

(2) 業務内容

ア 機械警戒業務及び有人警備業務

- ・警備専門職員の配置等により、外構を含めて24時間常駐警備をすること。
- ・ビル管理室には、24時間常駐者を置くこととし、外構を含めて適宜巡回し、異常の有無を確認すること。
- ・24時間機械警備をすること。機械警備は、クローズド方式である。なお、遠隔監視は要求しないが、設置することは可能な設備仕様としている。
- ・本施設に設置されている機械警備及び監視カメラによる安全管理を実施し、異常通報時には迅速な対応ができるよう、警備体制をとること。
- ・機械警備における入退館管理は、県及び市が発行するICカードにより行う。変更や更新を行う場合は、指定管理者が登録を行うこと。
- ・開館日は、警備専門職員を午後2時から午前9時まで、閉館日には24時間配置すること。
- ・施設開館時、休日夜間等の防犯警備への対応は、指定管理者の提案による。

イ 防火、防災業務

- ・事故、火災等への対応について、県市と協議し防災計画を策定すること。

- ・風水害が発生するおそれのあるときは、直ちに初期措置をとること。また、災害が発生した場合は、速やかに適切な処置をとること。
- ・地震、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とるとともに、県市及び関係機関に通報すること。
- ・その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し応急措置を行うこと。
- ・自動火災報知器、発信器、消火栓、避難経路、集合場所、その他消防法、建築基準法上における非常用設備を示す平面プランを最新の状態を維持して、各々目立つ関連場所に表示すること。
- ・常時安全に使用できる緊急時安全避難手段を確保し、避難経路及び避難装置等には明確な表示を維持すること。
- ・避難経路から常時障害物を取り除いておくこと。
- ・施設内に避難時の集合場所を明示すること。
- ・非常用照明及び誘導灯等の防災設備が常に作動可能であることを確認すること。

(3) 管理基準

- ・指定管理者は、以下の内容を踏まえて警備業務を行なうこと。
- ・施設における財産を保全し、利用者の安全を守り、公共サービスの提供に支障を及ぼさないよう、適切な防犯防災警備を実施すること。
- ・施設利用可能時間帯においては、利用者が円滑に出入できるようにすること。時間外利用に関しては、許可を受けた利用者が出入できるように配慮すること。
- ・複合施設としての防犯、利用者の安全の確保が、十分に行えるようにすること。
- ・不審者、不審物への警戒及び通報を行うこと。

第3 運営業務

1 交流支援施設（多目的ホール等）における業務

(1) 基本的な考え方

- ・交流支援施設は東部地域の産業の振興や企業間の交流、学校等による地域の人材育成に資するための利用を想定しており、これらの催事のための貸出のほか施設を活用した産業振興事業を企画すること。また、施設の有効活用のため、産業振興以外の催事についても貸出を行うとともに、広く一般の利用が図られるよう営業活動を行うこと。

(2) 施設貸出業務

ア 貸出基準、貸出条件の決定

(ア) 貸出基準

次のいずれかに該当する場合は、利用の許可をすることができない。

- ① 公の秩序又は善良の風俗に反するおそれがあると認められるとき。
- ② 施設、設備又は物品を損傷するおそれがあると認められるとき。
- ③ 他の利用者に迷惑をかけ、又はかけるおそれがあるとき。
- ④ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団その他集团的に又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益につながると認められるとき。
- ⑤ 衛生上支障があるとき。
- ⑥ その他管理上支障があると認められるとき。

(イ) 開館日及び開館時間の決定

- ・現在運用している施設開館日及び利用時間は、募集要項2(2)ア表2「各施設の業務時間等」に示すとおりである。
- ・具体的な開館日及び貸出時間については、指定管理者の提案を受け、県が決定する。なお、保守点検、計画修繕工事等の合理的な理由がある場合は、事前に県の承認を得た上で、施設の一部の利用を制限し、又は施設全部を休館することができる。
- ・夜間等、開館時間以外の利用者の出入りは原則禁止とし、出入りを認める場合は安全管理に十分配慮した上で対応すること。

(ウ) 施設利用案内

- ・指定管理業務開始日の1ヶ月前までに、指定管理者は、交流支援施設の「利用案内(案)」を作成し、県に提出して承認を得た上で業務を開始すること。
- ・利用案内を変更する場合には、変更した利用案内を適用する3ヶ月前までに県に案を提示し、県の承認を受けて変更すること。(ただし、軽微な変更は3ヶ月前でなくてもよいこととする。)

- ・利用案内は、施設において常時配布・閲覧できるようにするとともに、ホームページなどで広く周知させること。

(エ) 利用料金の設定

- ・利用料金は、県が条例により設定する額（消費税込）を上限とし、指定管理者が類似施設の利用料金を勘案し、施設の機能及び効果が最大限発揮できるよう公の施設にふさわしい利用料金の額を提案し、県の承認を得た上で、決定するものとする。
- ・利用料金の設定に当たっては、条例に定める「一般利用」を細分化するなど、住所（所在地）が県内にある個人や営利を目的としない団体・サークル等の利用を促進する料金体系とすること。
- ・公の施設としての適正な施設運営を確保するため、県と指定管理者は、毎年度、利用料金の見直し等について協議する。
- ・指定管理者は、利用料金を改定する場合、条例により設定する額（消費税込）を上限として、その範囲内において改定することを可能とする。この場合、利用受付の開始時期等を勘案して県に改訂案を提示し、県の承認を得ること。
- ・指定管理者は、県が定めた規則により設定する額（消費税込）を上限として交流支援施設の貸出備品の料金を定めることができる。この場合、施設の整備水準、利用内容、現行施設その他類似施設の整備状況等を勘案するなど公の施設としてふさわしい料金水準とし、県の承認を得た上で決定するものとする。
- ・交流支援施設の貸出備品の品目等については、添付資料 1 4 「附帯設備料金表」で示すので、それを基に利用料金（案）を提案する（様式は自由）とともに、収入を見込むこと。
- ・貸出備品の料金を改定する場合は、改定後の料金及び改定時期について県の承認を得ること。
- ・貸出備品の追加購入等が生じる際には、県と協議の上、必要に応じて規則の改定等を踏まえて対応するものとする。

(オ) その他の留意事項

- ・指定管理者は、利用者の利便性に配慮して、利用料金等の徴収方法を設定すること。また、指定管理者は、施設利用の確実性の確保等(安易なキャンセルの予防等)のために、予約金、延滞金等の仕組みを県と協議して設定することができる。
- ・条例第 23 条第 1 項及び第 2 号に規定する事案が発生したときは、指定管理者は速やかに利用料金を利用権者に返還すること。なお、当該事案が指定管

理者の責めに帰することができない理由により発生した場合は、返還に要した経費の負担について県と指定管理者が協議の上決定するものとする。

- ・指定管理者は県と協議の上、利用料金等の納期限及び還付等に関する規程を設けること。

イ 予約・来訪者受付業務

(ア) 予約の受付

- ・指定管理者は、利用料金及び貸出備品の料金をホームページ等により広く周知すること。
- ・空室状況の公開については、インターネット等の活用により、最新の状況を提供すること。また、利用者の便宜を特に考慮し、来館、電話、郵送、FAX、インターネット等通常想定される受付方法及び受付時間の仕組みを設定すること。
- ・現在の運用では、施設の利用月の12ヶ月前から（多目的ホール全面利用の場合は24ヶ月前から）予約開始としている。

(イ) 利用方法

貸館施設の利用受付は、条例、規則に従い、利用申込書(利用許可申請書)により行い、利用決定した場合は、利用決定書(利用許可書)を交付する。また、利用内容の変更、利用の取消の場合も同様に書面により行うこと。

(ウ) 入館及び退館への対応

- ・施設利用者の入館及び退館時の鍵の授受等、施設の開閉方法については、指定管理者の提案とするが、団体利用が多いこと、複数団体が同時に利用する場合もあること等に留意し、利用者の利便性及び安全性に十分配慮すること。
- ・指定管理者は、貸出前後に施設の利用状況を確認するなど、利用者が円滑に利用できるように配慮すること。また、入館及び退館時に必要な事項を利用者に十分周知すること。

(エ) その他の留意事項

- ・指定管理者の附帯サービスとして、利用者に対して有料のケータリングサービス等を自主事業として実施することができる。なお、自主事業の企画にあたっては、本施設及び地域の交流促進とにぎわい創出に寄与し、施設全体の利用促進に効果が見込めるものとする。

ウ 施設・備品等の貸出

- ・指定管理者は、備品貸出を実施すること。

- ・添付資料14「附帯設備料金表」にある附帯設備について、貸出管理を行うとともに、設置・設営等を行い、記録台帳等に記録すること。
- ・指定管理者は、県有備品のほか自ら用意した備品の貸出を実施することができる。

エ 施設利用料金の収受

指定管理者は、「施設利用案内」に定めるところに従って、利用者から利用料金を徴収し、自らの収入とすることができる。その際には、施設に係る利用料金と貸出備品に係る料金、その他の収入を明確に区分すること。

県、国、他の公共団体及び公共的団体の利用（有料）に関する料金の徴収については、協議の上定める。

(3) 産業振興事業の企画及び実施業務

ア 自主事業の企画及び実施

指定管理者は、商工団体や地域団体、学校等と連携し、地域産業の振興や人材育成に資する講座の開催、製品展示会、講演会、研修会等を企画立案し、実施すること。

なお、受講料等を徴収する場合は、指定管理の収入とし、講師謝金等の経費は指定管理の支出として計上するものであること。

イ 産業振興支援

- ・産業振興に資するイベントを誘致すること。
- ・施設の貸出業務を通じて、産業振興活動への支援を実施すること。
- ・利用者主催の各種講座等の企画・実施に対する支援を行うこと。
- ・創業支援施設入居者への創業支援、相談業務と連携した産業振興支援を行うこと。
- ・埼玉県産業振興公社が本施設等で行う事業について、共催や協力等の依頼があった場合は可能な限り対応すること。

2 創業支援施設における業務

(1) 基本的な考え方

- ・行政、民間等と連携を図り、創業予定者等の状況把握の結果や相談に応じて適切な関係機関の紹介や各種支援メニューの案内、アドバイス等の業務を行うこと。
- ・創業支援施設の入居者へのソフト面の支援の充実を目指し、入居者のニーズに即したサービスを提供すること。そのため、創業や経営に関する専門的な知識を有するアドバイザーを配置するなど、入居者の要望に応じた支援業務を展開すること。

(2) 創業支援施設貸出業務

ア 入居者募集業務

(ア) 募集開始日

貸事務室（個室6室、ブースタイプ12室）に空き室が生じる場合、周知期間を設け、広く入居者を募集すること。

(イ) 業務範囲

入居者募集は指定管理者の自由で具体的な提案による。最低限想定しているのは、以下のとおりである。

- ・パンフレットの作成、配布及び本施設ホームページの掲載・情報更新により募集活動を行うこと。
- ・ダイレクトメール等による募集活動を行うこと。
- ・入居希望者の受付、ウェイティングリストの作成、入居申請書のとりまとめ等を行うこと。

イ 入居の決定

- ・入居者は条例に定める以下の者を原則とし、指定管理者は入居希望者の面接等を行う入居審査会等を開催して入居者を決定すること。
 - ① 創業しようとする者又は利用の許可の申請時において創業の日以後5年を経過していない者
 - ② 新たな事業分野への進出を図る中小企業者（中小企業基本法（昭和38年法律第154号）第2条第1項に規定する中小企業者をいう。）
- ・次の事項に該当する場合は貸し出すことはできない。
 - ① 公の秩序又は善良の風俗に反するおそれがあると認められるとき。
 - ② 施設、設備又は物品を損傷するおそれがあると認められるとき。
 - ③ 他の利用者に迷惑をかけ、又はかけるおそれがあるとき。

- ④ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団その他集团的に又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益につながると認められるとき。
 - ⑤ 衛生上支障があるとき。
 - ⑥ その他管理上支障があると認められるとき。
- ・貸出期間は原則3年とし、更新を含め5年を上限とする。

ウ 入居者の管理

- ・貸事務室は、入居者は入退館カード等によって24時間の入退室が可能である。管理上の理由により休館日又は必要な制限を設けることは可能とする。この場合県の事前承認を得ること。
- ・秘書業務等及び共用会議室の利用など基本的なサービスは9時から17時30分までの対応を想定している。複写機サービスなど時間外での対応は差し支えない。
- ・入居者の清掃システム（ごみの取扱等）をはじめとした、入居に関する取り決めを行い、その徹底を図ること。
- ・入退居日の確認、室内の原状回復の確認、利用料金等の徴収・精算、入退居に伴う事務手続等を行うこと。
- ・入居者、退去者が決まった時点で、県に対して報告すること。

エ 施設利用案内

- ・指定管理業務等開始日の1ヶ月前までに、指定管理者は、創業支援施設の「利用案内（案）」を作成し、県に提出して承認を得た上で業務を開始すること。
- ・利用案内を変更する場合には、変更した利用案内を適用する3ヶ月前までに県に案を提示し、県の承認を受けること。（ただし、軽微な変更は3ヶ月前でなくてもよいこととする。）
- ・利用案内は、施設において常時配布・閲覧できるようにするとともに、ホームページなどで広く周知させること。

オ 利用料金の設定

- ・利用料金は、県が条例により設定する額（消費税込）を上限とし、指定管理者が施設の機能及び効果が最大限発揮できるよう公の施設にふさわしい基準額を提案し、県の承認を得た上で、決定するものとする。

- ・ 公の施設としての適正な施設運営を確保するため、県と指定管理者は、毎年度、利用料金の見直し等について協議する。
- ・ 指定管理者は、利用料金を改定する場合、条例により設定する額（消費税込）を上限として、その範囲内において改定することを可能とする。この場合、県の承認を得ること。
- ・ 指定管理者は、県が条例により設定する額（消費税込）の範囲内で創業支援施設の貸出備品の料金を定めることができる。この場合、施設の整備水準、利用内容、現行施設その他類似施設の整備状況等を勘案するなど公の施設としてふさわしい料金水準とすること。
- ・ 貸出備品の料金を改定する場合は、改定後の料金及び改定時期について県の承認を得ること。

カ 施設利用料金の収受

- ・ 指定管理者は「施設利用案内」に定めるところに従って、利用者から利用料金を徴収し、自らの収入とすることができる。その際には、施設に係る利用料金と貸出備品に係る料金、その他の収入を明確に区分すること。
- ・ 入居者が貸出期間中に途中解約した場合、違約金等の徴収は行わない。ただし、入居者が利用の許可を受けた期間の満了前に利用を中止する場合は、中止する日の3ヶ月前までに利用中止の届け出を提出させること。

キ 管理費用の収受

- ・ 子メータの検針を行い、入居者から電気料金等を徴収すること。
なお、徴収に際し納入通知書を入居者に配布すること。
- ・ 電話料金、インターネット料金については、入居者が個別に手続きを行う想定であるが、この場合には、工事の立会い等必要な支援を行うこと。

ク 施設・備品等の貸出

- ・ 指定管理者は備品貸出を実施すること。また、備品等は、貸出管理を行うとともに、設置・設営等の利用支援を行うこと。
- ・ 指定管理者は、県有備品のほか自ら用意した備品の貸出を実施することができる。

ケ その他の運営業務

- ・ 秘書代行業務（入居者への来訪者、電話及び物品（新聞、宅配便等）の受付及び取次ぎ）を行うこと（運営時間9:00～17:30）。

- ・入居者へのオリエンテーションを実施すること。
- ・施設の内容、入居案内等の問い合わせに対応すること。
- ・共用室の利用に関し利用者（入居者とその関係者）を調整すること。
- ・入居者交流サポート業務（他の創業支援施設との事業運営に係る相互理解と業務連携強化、入居者の交流）を行うこと。

（３）創業支援・相談業務

- ・創業予定者等の相談に応じて、関係機関の紹介や人材、技術、資金等の各種支援メニューの案内などを行うこと。
- ・創業予定者等を支援するため、セミナー等の自主事業を実施すること。
- ・入居者に対しては、経営、法務、税務、金融などのアドバイザーによる、専門的なアドバイス業務を提供すること。なお、アドバイス料は原則無料とすること。セミナー等を開催した場合には、実費分の料金を徴収することができる。
- ・入居者の事業計画の進捗状況及び支援ニーズを把握し、適正な頻度で定期的に訪問すること。
- ・各入居者が抱える課題、支援状況を記録したファイルを個別に作成し、管理すること。
- ・入居者の支援に際し、県が行っている産業支援の内容を理解するとともに、定期的に連絡調整を行うなど連携を図ること。
- ・入居者間の情報交換等を通じて、業務の連携等において相乗効果を図ることを目的として、適宜施設内交流会を主催すること。
- ・利用者アンケート等により支援・相談効果の確認を行うこと。
- ・アンケートやダイレクトメール等により、施設退居後の追跡調査(事業実施場所、事業実施状況等の把握)を行うこと。詳細は、県と協議を行うこと。
- ・令和2年5月末現在、貸事務室の18室中17室に入居している。また、これまでに退去した者は37者である。

3 駐車場・駐輪場、屋外広場における業務

（１）駐車場・駐輪場運營業務

ア 基本的事項

(ア) 自動車駐車場

- ・指定管理者は、駐車場としての機能に支障がない環境を保ち、利用者が安全、快適に利用することが可能なよう、設備等の機能や状態を常時適切に維持管理・運営して保つこと。また、利用者の遵守事項その他必要事項を定めた規定等を定めること。
- ・自動車駐車場への自動車の出入りに関して、歩行者等の安全に十分配慮し、必要に応じ適切な誘導を行うこと。また、本施設の駐車場は共用施設であることから、大規模なイベントや会議等の開催時には、主催者に対し来場へ公共交通機関の利用を促すなど、他の施設の利用者や周辺に影響を与えないよう、適切な配慮をすること。
- ・放置車両等が存在した場合は、適法、適切に処理すること。

(イ) 自転車駐輪場

- ・自転車駐輪場については、事故防止のため、巡回等を実施するほか、必要に応じて施設利用者の補助を行うことで、雑然と置かれた状態にならないようにすること。
- ・開館時間外は結界ロープ等を設置し、適切な管理を行うこと。
- ・保守等に必要とされる特別の期間を除き、通年利用とする。ただし、保守等のため、本施設の利用ができなくなる場合は、利用者の利便性を考慮した時間帯に行うこと。
- ・駐輪場内の自転車等の整理整頓を適切に行い、駐輪場が有効に活用されるよう努めること。
- ・放置自転車等が存在した場合は、適法、適切に処理すること。

イ 利用対象者

(ア) 自動車駐車場

- ・一般駐車場は、施設利用者が利用する（この分の駐車料金（利用料金）については、指定管理者が徴収し収入とする。）。
- ・専用駐車場については、以下のとおりである。
 - ① 指定管理者の許可した創業支援施設入居者（月極）
指定管理者が貸事務室の利用を許可した者が対象（この分の駐車料金（利用料金）については、指定管理者が徴収し収入とする。）
 - ② 商工団体
県が利用を許可した商工団体が対象（この分の駐車料金については、県が使用料を徴収する。）

(イ) 自転車駐輪場

- ・自転車駐輪場は、県及び市施設職員、指定管理者職員及び施設利用者が利用する。
- ・県及び市施設職員、指定管理者職員の駐車場所を出入口から遠い位置に区画する

など、施設利用者の利便性向上に努めること。

ウ 利用料金

(ア) 自動車駐車場

- ・利用料金は、県が条例により設定する額（消費税込み）を上限とし、指定管理者が公の施設にふさわしい基準額を提案し、県の承認を得た上で、決定するものとする。
- ・条例に定める場合を除いて、利用料金の免除は想定しない。ただし、無料駐車券等の交付によって、イベント主催者等が立て替えることはある。この場合、交付を依頼したイベント主催者等に所要金額を請求すること。
- ・公の施設としての適正な施設運営を確保するため、県と指定管理者は、毎年度、利用料金の見直し等について協議する。
- ・指定管理者は、利用料金を改定する場合、県が条例により設定する額（消費税込み）を上限として、その範囲内において改定することを可能とする。この場合、県の承認を得ること。

(イ) 自転車駐輪場

- ・利用料金は、無料とする。

(2) 屋外広場運営業務

ア 基本的事項

- ・屋外広場は、貸し出し時間以外は24時間通行可能とし、指定管理者は広場が秩序をもって利用されるよう管理する。
- ・屋外広場における自転車等の放置の未然防止策を講じるとともに、放置自転車等が存在した場合は、適法、適切に処理すること。
- ・屋外広場の貸し出しの際は、利用権利者が開催するイベント等を起因とする騒音・振動等について、環境法令等への適合はもちろんのこと、周辺住民に対して十分な配慮を行うよう周知すること。指定管理者が実施する自主事業についても同様の配慮を行うこと。

イ 貸し出し業務、利用料金等

- ・貸し出し業務等については、本基準「第3 運営業務 1 交流支援施設（多目的ホール等）における業務」のとおりとする。

第4 その他の事項

1 業務の引き継ぎ

指定期間の終了や指定の取消し等により、次期指定管理者等に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引き継ぎに協力すること。また、利用許可（許可に附随するものを含む。）や利用料金等の金銭等も適切に引き継ぐこと。

2 その他

管理運営基準及び関連する書面において不明な点等がある場合は、県との協議による。