

中央区役所周辺の公共施設再編事業  
要求水準書  
(維持管理・運営)

令和8年3月

さいたま市

## 目次

第 1 維持管理業務及び運営業務における全般事項	4
1 提出書類等	4
(1) 仕様書	4
(2) 業務計画書	4
(3) 業務報告書	4
(4) 施設台帳・備品台帳	4
(5) その他の提出書類等	4
2 指定管理者制度の導入	5
3 業務体制	5
(1) 統括責任者及び総括責任者、業務責任者	5
(2) 業務担当者	5
(3) 常時維持管理員	5
4 施設の開庁・開館時間等	6
5 その他の全般事項	7
(1) 消耗品の負担	7
(2) 光熱水費の負担	7
(3) 再委託	7
(4) 関係各課との連携・調整	7
(5) 事故への対応	7
(6) 停電等の緊急対応	7
(7) 保険及び損害賠償の取扱い	8
6 事業期間終了時の要求水準等	8
(1) 事業期間終了時の要求水準	8
(2) 事業終了後の長期修繕計画の策定	9
7 緊急時対応	9
(1) 災害事前対応	9
(2) 災害時の事後対応	10
(3) 事故等への対応	10
8 業務モニタリング	10
(1) 日常モニタリング	10
(2) 定期モニタリング	10
(3) 随時モニタリング	11
第 2 維持管理業務に関する要求水準	12
1 基本事項	12
(1) 業務の目的	12
(2) 業務の区分	12
(3) 業務の対象範囲	12

(4)	業務期間.....	12
(5)	業務実施に当たっての考え方.....	12
(6)	供用開始準備.....	13
(7)	維持管理業務に関する用語の定義.....	13
(8)	その他.....	14
2	各業務区分に係る要求水準.....	14
(1)	建築物保守管理業務.....	14
(2)	建築設備保守管理業務.....	14
(3)	外構施設維持管理業務.....	16
(4)	植栽管理業務.....	16
(5)	清掃業務.....	17
(6)	環境衛生管理業務.....	18
(7)	警備業務.....	18
(8)	駐車場・駐輪場管理業務.....	20
(9)	修繕・更新業務.....	21
第3	開館準備業務に関する要求水準.....	23
1	基本事項.....	23
(1)	業務の目的.....	23
(2)	業務の区分.....	23
(3)	業務期間.....	23
2	各業務区分に係る要求水準.....	23
(1)	本施設稼働に係る準備業務.....	23
(2)	図書館稼働に係る準備業務.....	23
(3)	事前広報・利用受付業務.....	24
(4)	本市が行う開館式典等への協力.....	24
第4	運営業務に関する要求水準.....	25
1	基本事項.....	25
(1)	目的.....	25
(2)	業務の区分.....	25
(3)	業務期間.....	25
(4)	業務実施に当たっての考え方.....	25
(5)	本施設運営に関して市が行う業務.....	26
(6)	既存施設の指定管理者からの引継ぎ.....	26
(7)	什器備品等の管理.....	27
2	各業務区分に係る要求水準.....	28
(1)	総合案内業務.....	28
(2)	図書館機能運営業務.....	29
(3)	産業文化センター機能運営業務.....	31

(4)	児童センター機能運営業務.....	33
(5)	老人福祉センター機能運営業務.....	34
(6)	プール機能運営業務.....	36
(7)	コモンスペース運営業務.....	39
(8)	利便施設運営業務.....	39
(9)	本施設全体の運営に係る業務.....	42
(10)	任意事業.....	43

添付資料

※別紙一覧表を参照

## 第1 維持管理業務及び運営業務における全般事項

### 1 提出書類等

#### (1) 仕様書

- ・事業者は、要求水準書及び入札提案書に基づいて、本市と協議の上、維持管理業務及び運営業務に関する仕様書（以下、「仕様書」という。）を作成し、維持管理業務及び運営業務の開始予定日の3箇月前までに本市に提出すること。
- ・仕様書の改訂は、必要に応じ、本市と協議の上、行うものとするが、事業者は、改訂にあたっては、各事業年度が開始される3箇月前までに本市に提出を行うものとする。
- ・仕様書には、維持管理業務及び運営業務の各業務区分に応じ、業務範囲、実施方法、本市による履行確認手続等を明確にした、詳細な業務実施内容を記載すること。なお、維持管理業務仕様書については、具体的な検査・点検内容、実施頻度等を事業者が提案し、本市が承諾するものとする。

#### (2) 業務計画書

- ・事業者は、仕様書を踏まえ、事業年度毎に、維持管理業務及び運営業務を実施するために必要な事項を記載した業務計画書を作成し、当該事業年度が開始される2箇月前までに本市に提出し、承諾を得ること。
- ・業務計画書には、業務内容、業務実施体制、業務担当者及び資格、緊急時連絡体制、報告事項、事故・火災等緊急時の対応方法等の計画を記載すること。

#### (3) 業務報告書

- ・事業者は、各業務に関する日報、月報及び四半期報告書を業務報告書として作成し、月報は業務を行った翌月の10日までに、四半期報告書は当該四半期の最終月の翌月10日までに本市に提出すること。
- ・日報については、事業期間にわたり事業者が保管し、本市の要請に応じて提出すること。
- ・事業者は、事業年度毎に、維持管理業務及び運営業務の実施に関する業務報告書を作成し、当該事業年度の終了後、3箇月以内に本市に提出し、承認を得ること。

#### (4) 施設台帳・備品台帳

- ・事業者は、本市と協議の上、施設台帳及び備品台帳を作成すること。両台帳は事業期間にわたり事業者が保管を行い、事業終了時に本市へ引渡しを行うこと。
- ・施設台帳については施設の管理履歴等を記載すること。
- ・備品台帳には、事業者が調達・設置した什器備品及び【付属資料1 移設備品リスト】に示す、本市が調達する什器備品について記載すること。
- ・毎年度1回以上、現存する全ての備品と備品台帳の突合を行うこと。また、備品台帳については、3月末時点において最新のものを本市に提出すること。

#### (5) その他の提出書類等

- ・事業者は、仕様書を踏まえ、本市と協議の上、各種業務を遂行するにあたって必要な各

種の業務マニュアルを作成し、適宜、更新及び改訂を実施すること。

- ・事業者は、施設の管理履歴等を記載し、事業期間にわたり保管を行うこと。

## 2 指定管理者制度の導入

本施設のうち与野図書館、産業文化センター、向原児童センター、老人福祉センターいこい荘、下落合プール、(仮称)中央区民広場、エントランスホールは地方自治法第244条の規定による公の施設とし、これら公の施設の維持管理及び運営にあたっては、事業者を地方自治法第244条の2第3項の規定による指定管理者として指定する予定である。

施設の利用許可の制限、入場の制限、行為の制限等、処分性の認められる事務について指定管理者としての責務を適切に遂行すること。

## 3 業務体制

以下、維持管理業務、開館準備業務及び運営業務全般に係る事項を定める。このほか、業務区分毎に特記事項がある場合は、本要求水準書の第2以降で規定する。

### (1) 統括責任者及び総括責任者、業務責任者

- ・事業者は、維持管理業務及び運営業務の全体を総合的に把握し調整を行わせるため、「統括責任者」を選任すること。
- ・維持管理業務を把握する「維持管理業務総括責任者」を定め、報告すること。
- ・維持管理の各業務の区分毎に「業務責任者」を定め、報告すること。
- ・開館準備業務を把握する「開館準備業務総括責任者」を定め、報告すること。
- ・開館準備業務の各業務の区分毎に「業務責任者」を定め、報告すること。
- ・運営業務を把握する「運営業務総括責任者」を定め、報告すること。
- ・運営業務のうち「図書館機能運営業務」、「産業文化センター機能運営業務」、「児童センター機能運営業務」及び「老人福祉センター機能運営業務」については、当該業務区分の責任者としてそれぞれ「館長」を1名定め、報告すること。また、「プール機能運営業務」については、当該業務区分の責任者として「施設長」を1名定めること。
- ・運営業務の各業務の区分毎に「業務責任者」を定め、報告すること。
- ・統括責任者、総括責任者及び各業務の業務責任者を変更した場合も報告すること。
- ・統括責任者、総括責任者及び各業務の業務責任者等の兼務の可否等については、【別紙17 維持管理・開館・運営の業務実施体制(兼務)の考え方及び要求事項】によること。

### (2) 業務担当者

- ・各業務を担当する者は、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。
- ・法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うこと。

### (3) 常時維持管理員

- ・本施設の常駐の維持管理員として、1名以上の必要な人数を配置すること。

- ・常駐体制は本施設の開庁・開館時間である 8:00～22:00 とし、夜間及び閉館時は防災拠点としての役割等を考慮し、非常時には速やかな対応が可能な体制とすること。

#### 4 施設の開庁・開館時間等

- ・事業者は、次に示す開庁・開館日、開庁・開館時間及び本市が要求する必須の運営時間等を考慮し、施設利用者の利用を妨げないように維持管理業務及び運営業務を実施すること。
- ・なお、必須の営業時間以外に営業することについては、【別紙 44 各施設機能の開館・運営時間延長の考え方】に示す（ただし、区役所及び公民館は除く）。
- ・なお、事業者は、下記の事由による場合は、事前に本市の了承を得たうえで、本施設のうち自らが運営主体となる機能の一部についての利用を制限し、又は施設全部を休館とすることができる。
  - 各種設備機器等の保守、修繕等の実施に伴い利用制限あるいは休館が必要な場合
  - その他、合理的な理由がある場合

表 1 本施設の開庁・開館時間等

機能	運営主体	維持管理主体	開庁・開館時間 又は運営・営業時間	閉庁・閉館日
中央区役所	本市	事業者	8:30～17:15	土曜（ただし3月の最終土曜日を除く）、日曜（ただし各月の最終日曜日を除く）、祝日、年末年始（12/29～1/3。以下同じ）
図書館	事業者	事業者	9:00～20:00 土日祝は 9:00～18:00	月曜（月曜日に祝日が当たるときはその翌々日）、年末年始、特別整理期間
公民館	本市	事業者	9:00～21:30	年末年始
産業文化センター	事業者	事業者	9:00～21:30	年末年始
児童センター	事業者	事業者	9:00～18:00	祝日（こどもの日、敬老の日、文化の日を除く）、年末年始
老人福祉センター	事業者	事業者	9:00～17:00	月曜（敬老の日を除く）、祝日（月曜日に祝日が当たるときはその翌日）、年末年始
プール	事業者	事業者	9:00～21:00	月曜（月曜日に祝日が当たるときはその翌日）、祝日の翌日、年末年始
（仮称）中央区民広場	事業者	事業者	-	原則なし。ただし年末年始の設定は可。

機能	運営主体	維持管理主体	開庁・開館時間 又は運営・営業時間	閉庁・閉館日
エントランス等	事業者	事業者	9:00～21:30	原則なし。ただし年末年始の設定は可。
駐車場・駐輪場	- (該当なし)	事業者	8:00～22:00	原則なし。ただし年末年始の設定は可。
カフェ	事業者	事業者	8:00～20:00	原則なし。ただし年末年始の設定は可。

## 5 その他の全般事項

### (1) 消耗品の負担

- ・事業者が維持管理業務及び運営業務のために用意する消耗品の費用は、事業者の負担とする。消耗品とは、設備機器の定期交換部品、フィルター、電池、管球、文具用品、コピー用紙等をいう。
- ・トイレトペーパーや水石鹸等の衛生消耗品も事業者の負担とし、補充、取替えを実施するものとする。

### (2) 光熱水費の負担

- ・事業期間中（開館準備期間を含む）の本施設の光熱水費は、本市が負担とする。
- ・ただし、任意事業及び利便施設運営業務に関する光熱水費は、事業者の負担とする。

### (3) 再委託

- ・事業者は、事前に本市へ届け出た場合を除き、構成企業及び協力企業以外の者に維持管理業務及び運営業務の全部又は大部分を委託してはならない。

### (4) 関係各課との連携・調整

- ・事業者は、施設の関係各課との連携・調整のため、定例会議等への出席・報告等を行うこと。
- ・関係各課からの要請・依頼に基づき、施設での緊急対応、暫定的な応急措置及び事後対応に対して必要な連携・協力を行うこと。

### (5) 事故への対応

- ・事故が発生した場合は、人命の確保を最優先とし、直ちに必要な措置を施すと共に、速やかに本市及び医療機関等の関係機関に通報すること。

### (6) 停電等の緊急対応

- ・停電及び施設の異常等への緊急対応については、緊急事態への準備、緊急事態発生時の対応及び早期復旧等を適切に実施すること。

## (7) 保険及び損害賠償の取扱い

- ・指定管理業務の範囲内での指定管理者が負うべき賠償責任については、本市が加入している「全国市長会市民総合賠償補償保険」の対象となる。
- ・そのほか、本施設は「建物総合損害共済事業」（公益社団法人全国市有物権災害共済会）の対象となっており、火災、落雷、破裂・爆発、物体の落下・飛来、車両の衝突、騒じょう、破壊行為、風災、水災又は雪災、土砂崩れ等による損害はてん補される。なお、当共済事業における免責事項は、【付属資料 10 建物総合損害共済（免責事項）】を参照すること。
- ・保険加入の手続き等の処理、賠償が生じた際の相手方との交渉・書類作成、保険会社とのやり取り等については、原則、指定管理者が行うこととし、本市は必要に応じ支援等を行う。
- ・その他、本事業の実施に際し事業者が付保すべき保険については、【資料 5 事業契約書（案）】に示すとおり。
- ・本市が加入している保険の概要は以下のとおり。

### ア 保険名称

- ・全国市長会市民総合賠償補償保険（賠償責任保険）

### イ 保険金額（てん補限度額）

#### a. 身体賠償

- ・1名につき 1億円
- ・1事故につき 10億円

#### b. 財物賠償

- ・1事故につき 2,000万円

#### c. 免責金額

- ・なし

## 6 事業期間終了時の要求水準等

### (1) 事業期間終了時の要求水準

事業者は、本事業期間終了時に、次期の指定管理者等が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。なお、引継ぎ資料作成に際して、各種記録等については、次期の指定管理者等による施設管理・運営においても有効に活用できるよう、電子データかつ活用しやすい形で本市に提出すること。具体的な形式等は、本市と協議すること。

事業期間の終了時には、事業者は当該事業期間中の維持管理業務を適切に行うことにより、施設の全てが要求水準に定める性能及び機能を発揮できる状態で本市に引き継がなければならない。性能及び機能を満足する限りにおいては、経年による劣化は許容するものとする。ただし、事業終了後1年以内に大規模修繕が必要となることがないような水準で、事業を終了することとする。

事業者は事業期間終了にあたり、本市と協議の上、日程を定め、本市の立会いの下に上記の状態の満足について確認を受けること。

## (2) 事業終了後の長期修繕計画の策定

事業者は、本施設の状況についてチェック・評価し、以下の点に留意した事業終了後の長期修繕計画を事業期間終了1年前までに本市に提出すること。

- ・本事業終了後、本市が効率的・効果的に適切な修繕・更新等（大規模修繕を含む）に取り組むことができるよう、具体的な事業終了後の長期修繕計画を策定すること。
- ・計画期間は、策定時から事業終了後30年目までとすること。
- ・建物の耐用年数、消耗度等に照らし、各部分の修繕・更新時期を示すものであること。
- ・修繕・更新が必要な場所の修繕履歴を示すとともに、消耗具合を具体的に示すものであること。
- ・特殊機材（すでに製造中止で手に入らないなど）を使用している場合、その内容を示すとともに、代替できる機材があれば表示すること。
- ・その他、事業終了時に発生している不具合について報告書にまとめること。

## 7 緊急時対応

施設の火災や、地震等の災害等に対する事前の対応を実施し、万が一に火災、災害等が発生した場合には、適切な事後対応を実施し、施設利用者の安全確保に努めると共に、本市の災害対策に必要な支援・協力を実施すること。

### (1) 災害事前対応

- ・災害事前対応は、本施設及び本事業敷地に対する対策等とするが、災害の発生、事後対応は隣接地、近隣の状況も踏まえた適切な判断・対応を実施すること。
- ・災害等への対応について、本市と協議の上、本施設における防災対策等の計画を策定し、必要に応じて計画を見直すこと。
- ・防災訓練を適宜実施すると共に、防災発生時を想定した対応体制を予め構築しておくこと。
- ・火災防止策等や防災上の問題点の早期発見と予防に努めること。
- ・地震や風雪水害による災害が発生するおそれがある時は直ちに初期措置を取ること。
- ・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作成して、最新の状態に維持し、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施すこと。
- ・避難経路からは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。
- ・非常照明及び誘導灯等の防災設備は、常に作動可能であることを確認すること。
- ・中央区役所は、「さいたま市地域防災計画」に定める防災中核拠点となるため、本市の

災害対策のための利用に協力すること。

- ・南部建設事務所は、「さいたま市地域防災計画」に定める施設復旧部となるため、本市の災害対策のための利用に協力すること。
- ・下落合公民館は、「さいたま市地域防災計画」に定める地域防災拠点（要配慮者優先避難所）となるため、本市の災害対策及び被災者のための利用に協力すること。
- ・老人福祉センターいこい荘は「さいたま市地域防災計画」に定める福祉避難所となるため、本市の災害対策及び被災者のための利用に協力すること。
- ・産業文化センター及び老人福祉センターいこい荘の運営においては【別紙 18 指定管理者が管理する公共施設の避難施設としての利用に関する特記事項】に基づき対応すること。

## (2) 災害時の事後対応

- ・火災により緊急の事態が発生した時は、現場に急行し応急措置を行うと共に、直ちに本市及び関係機関に連絡・通報すること。
- ・災害や大事故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取ると共に、本市及び関係機関に通報すること。
- ・全焼、半焼等の被害程度に応じ、本市と協議の上、事後活動に関し適切な対応を図ること。

## (3) 事故等への対応

- ・施設の利用者、来場者等の急な病気、怪我等への対応方法を、事業者が作成する業務計画書等において明確化すると共に、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。
- ・事件や事故が発生した場合は、ただちに本市にその旨を報告すること。

## 8 業務モニタリング

モニタリングの方法は以下のとおりであり、勧告やサービス購入料の減額等に係る考え方は、【別添資料5 事業契約書（案） 別紙6 モニタリング要領】に示すとおり。

### (1) 日常モニタリング

- ・日常モニタリングは、事業者が自らの責任により行う。
- ・本市は、職員等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知するとともに、業務遂行状況について職員等からの直接の苦情に基づき確認する。

### (2) 定期モニタリング

- ・本市は、事業者から提出される月報及び四半期報告書を確認するほか、必要に応じて施設の巡回等を行い、各業務の遂行状況を確認・評価する。

### (3) 随時モニタリング

- ・本市は、定期モニタリングのほかに、必要に応じて、施設巡回、施設利用者へのヒアリング、業務監視、事業者に対する説明要求及び立会い等を行う。
- ・本市は、事業者に対する説明要求及び立会いの実施を理由として、維持管理業務及び運営業務の全部又は一部について、何ら責任を負担するものではない。

## 第2 維持管理業務に関する要求水準

### 1 基本事項

#### (1) 業務の目的

維持管理業務は、本施設の機能を維持し、施設の運営に支障を及ぼさず、利用者が施設を快適に利用できるように、要求水準書、提案書、事業契約書、仕様書、各種マニュアル及び業務計画書等に基づき、建築物、建築設備、駐車場、駐輪場、広場、植栽及び外構の性能及び状態を常時適切に管理することを目的とする。また、施設の機能維持及び快適性の維持のために必要な清掃、修繕等を実施することを目的とする。

なお、事業者は維持管理業務を遂行するにあたって、要求水準書、仕様書のほか、その他必要な関連法令等に準拠し、「建築保全業務共通仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）」を参考に適切な維持管理を実施するものとする。

#### (2) 業務の区分

維持管理業務の区分は、次のとおりとする。

- ・ 建築物保守管理業務
- ・ 建築設備保守管理業務
- ・ 外構施設維持管理業務
- ・ 植栽管理業務
- ・ 清掃業務
- ・ 環境衛生管理業務
- ・ 警備業務
- ・ 駐車場・駐輪場管理業務
- ・ 修繕・更新業務

#### (3) 業務の対象範囲

- ・ 維持管理業務の対象範囲は、各業務区分の要求水準に特に記載のない限り、本施設の全部とする。

#### (4) 業務期間

- ・ 業務期間は本施設の引渡し日から、事業期間終了までとする。

#### (5) 業務実施に当たっての考え方

事業者は、次の事項を基本として、維持管理を実施すること。

- ・ 維持管理は、予防保全を基本とすること。
- ・ 施設環境を良好に保ち、施設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。
- ・ 劣化による危険、障害の発生を未然に防止すること。
- ・ 環境負荷を抑制し、環境汚染の発生防止に努めると共に、省資源、省エネルギーに努めること。

- ・ライフサイクルコストの削減に努めること。
- ・耐久設計に基づく構造体の耐久性能を維持すること。
- ・故障によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努めること。
- ・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留意し、作業に努めること。
- ・業務従事者は、業務上知り得た秘密について漏洩しないこと。
- ・創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ・本市が公表する「さいたまデジタル八策」を踏まえ、市民及び職員の利便性向上に資するデジタル技術の活用に努めること。

#### (6) 供用開始準備

- ・事業者は、本施設の供用開始前に、本事業で事業者が行うべき維持管理業務について、必要となる人員確保、教育訓練、業務計画策定並びに、必要な備品、資機材及び消耗品の準備等を実施し、各施設の供用開始直後より円滑に各業務を実施できるように準備措置を施すこと。

#### (7) 維持管理業務に関する用語の定義

施設の維持管理に係る要求水準において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
劣化	物理的、化学的及び生物的要因により、ものの性能が低下すること。ただし、地震や火災等の災害によるものを除く。
運転・監視	設備機器を稼働させ、その状況を監視すること及び制御することをいう。
点検	建築物等の機能及び劣化の状態を日常的に一つ一つ調べることをいい、機能に異常又は劣化がある場合、必要に応じ対応措置を判断することを含む。
定期点検	必要な資格又は特別な専門知識を有する者が定期的に行う点検をいう。
保守	建築物等の必要とする性能又は機能を維持する目的で行う消耗部品又は材料の取替え、注油、汚れ・埃等の除去、部品の調整等の日常的な軽微な作業をいう。
予防保全	構造物や建築物の損傷が顕在化する前に予防的に対策を行う管理手法をいう。
経常的修繕 (補修)	部分的に劣化した部位・部材等の性能、機能を実用上支障のない状態まで回復させること。
修繕	建築物等の劣化した部分若しくは部材又は低下した性能若しくは機能を、原状(初期の水準)又は実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
更新(交換)	劣化した部位・部材や機器等を新しいものに取り替えることをいう。
大規模修繕	建物の一側面、連続する一面全体又は全面に対して行う修繕をいい、設備に関しては、機器、配管、配線の全面的な更新を行う修繕をいう。
日常清掃	汚れを除去すること、汚れを予防することにより仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための日常的な清掃作業をいう。
定期清掃	週単位、月単位及び年単位の長い周期で行う清掃作業をいう。
特別清掃	日常清掃、定期清掃ではできない大規模な清掃をいう。

出典：建築物修繕措置判定手法（最新版）

（建設大臣官房官庁営繕部監修／（財）建築保全センター 編集／（財）経済調査会発行）

## (8) その他

事業者は、要求水準書及び仕様書に記載のない事項については、その都度、本市と協議の上、必要な措置等を実施すること。

## 2 各業務区分に係る要求水準

### (1) 建築物保守管理業務

#### ア 業務の内容

- ・事業者は、本施設の建築物の構造部及び屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段等の各部位に関し、施設管理上で必要な点検（日常、定期）、保守、経常的修繕を実施すること。
- ・事業者はクレーム・要望・情報提供等に対し、現場調査・初期対応・処置を迅速に行うこと。

#### イ 構造部の保守管理の要求水準

- ・建物と周辺地盤との相対的な浮上・沈下の確認等、建物周りの点検を必要に応じて行うこと。
- ・屋上、外壁面等のひび割れ、建物傾斜等の点検を必要に応じて行うこと。
- ・免震部材等を採用した場合は、部材等に応じた必要な点検等を必要に応じて行うこと。
- ・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・診断を実施し、その結果を踏まえ修繕を行い、所定の耐震性・耐火性・耐風性・防水性を確保した状態を維持すること。

#### ウ 各部位の保守管理の要求水準

- ・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、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- ・結露や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。
- ・関係法令の定めるところにより、点検を実施すること。

### (2) 建築設備保守管理業務

#### ア 業務の内容

- ・事業者は、本施設の建築設備全般（空調換気設備、給排水衛生設備、電気設備、防災設備、昇降機設備等）に関し、施設管理上で必要な運転・監視、点検（日常、定期）、保守、経常的修繕を実施すること。なお、PBX については事業者が調達するものとする。安定した電話設備を供給できれば調達方法は問わないが、1割程度の回線数の増加に対応できるようにすること。参考として、中央区役所(本館・別館)で

は、組織人員体制の変更に併せて、各年度5回線程度の回線数増加または設定変更を行っている。

## イ 要求水準

### a. 運転・監視

- ・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。
- ・建物内の各部屋の空気環境状態を確認し、最適な施設環境の維持に努めること。
- ・各機器、装置の電流、電圧、圧力、温度等を適宜確認し、たえず電源負荷状態並びに機械装置の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努めること。
- ・各機能・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、本市と協議して運転期間・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し、障害となるものを発見した場合は除去もしくは適切な対応（保守、経常的修繕等）を図ること。
- ・運転監視を行う電気責任者及び機械責任者は、法令等が遵守されるよう適切に有資格者を配置すること。

### b. 法定点検

- ・各設備の関連法令の定めにより、点検を実施すること。
- ・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、適切な対応（保守、経常的修繕等）を図ること。

### 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的に点検・対応を行うこと。
- ・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、適切な対応（保守、経常的修繕等）を図ること。

### d. 劣化等への対応

- ・劣化等について調査、診断、判定を行い、適切な対応（保守、経常的修繕等）を迅速に図ること。

### e. その他の留意事項

- ・昇降機設備の点検保守は「昇降機の適切な維持管理に関する指針」（平成28年2月19日付国住指第291号）に基づき管理を行うこと。
- ・昇降機設備の点検保守を第三者に委託する場合は、原則としてフルメンテナンス契

約とすること。

### (3) 外構施設維持管理業務

#### ア 業務の内容

事業者は、本事業敷地内の外構施設（工作物を含む。）に関し、施設管理上で必要な点検、保守、経常的修繕を実施すること。

#### イ 要求水準

- ・外構施設を機能上、安全上、及び美観上、適切な状態に保つこと。
- ・部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定を行い、迅速に経常的修繕を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- ・開閉・施錠装置等が正常に作動する状態に保つこと。
- ・外構施設が敷地内の通行等を妨げず、施設利用に支障をきたさないこと。
- ・隣接地権者との敷地境界付近での作業方法等については、隣接地権者と事前に協議・調整の上、適切に対応すること。

### (4) 植栽管理業務

#### ア 業務の内容

事業者は、豊かで美しい自然環境を維持するため、本事業敷地内における建物の周囲の植栽、事業者の提案による建物内部又は建物の屋上等における植栽に関し、必要かつ適切な保護・育成・処理を実施し、「さいたま市公共施設緑化マニュアル」に基づき緑化率 25%以上を維持すること。

#### イ 要求水準

- ・植栽の維持管理に当たっては、施設利用者及び通行者の安全に配慮すること。
- ・植物の種類、形状、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、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。
- ・芝生については、年間を通しての気候や利用の状態等も勘案して常に良好な状態を保つため、その育成状態を把握し、除草、芝刈り、病虫害防除、灌水、施肥、目土等を適時に行うこと。芝刈りは樹木、施設等の損傷に注意し、刈り残しやムラのないように均一に刈り込むこと。
- ・本事業で設置する花壇については、適宜植替え等を行い、美観を保つよう管理すること。
- ・薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定し、散布、使用にあたっては、予め本市と協議すること。
- ・隣接地権者との敷地境界付近での作業方法等については、隣接地権者と事前に協議・調整の上、適切に行うこと。

## (5) 清掃業務

### ア 業務の内容

事業者は、良好な環境衛生、美観の維持、快適な空間を保つために、本施設及び本事業敷地内の外構部分に関し、施設管理上で必要な清掃業務を実施すること。

### イ 要求水準

#### a. 建物内清掃

- ・事業者は目にみえる埃、土、砂、汚れ等がない状態を維持し、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を組み合わせて衛生的な状態を保つこと。
- ・事業者は、施設全般について日常清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。
- ・事業者は、日常清掃では実施しにくい清掃等を確実にを行うため、定期清掃を実施すること。
- ・事業者は、日常清掃、定期清掃では実施しにくい清掃等を確実にを行うため、必要に応じ、特別清掃を実施すること。
- ・事業者は、日常清掃、定期清掃及び特別清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。また、清掃業務は利用者の妨げにならないように実施すること。

#### b. 外構清掃

- ・出入口付近及び本事業敷地内の空地・植栽エリア等は見た目にも心地よい状態を維持すること。また、敷地内のごみ、落ち葉等が近隣に飛散して迷惑を及ぼさないよう留意すること。
- ・排水溝、污水管、マンホール等についても、必要に応じて清掃等を行うこと。

#### c. 老人福祉センターの浴槽清掃

- ・老人福祉センター機能の浴槽については毎日換水の上、清掃を行うこと。ただし、循環ろ過器を設置して浴槽水をろ過する浴槽にあっては、毎週1回以上完全に換水すること。

#### d. 流域貯留浸透施設の清掃

- ・流域貯留浸透施設については、【別紙 36 さいたま市流域貯留浸透施設管理マニュアル（公園施設版）】に基づき、清掃等を行うこと。

#### e. その他

- ・清掃用器具、洗剤等の資機材やトイレトペーパー等の衛生消耗品等の補充は、全て事業者の負担とする。
- ・衛生消耗品等や業務に使用する資材等は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は厳重に保管すること。

## (6) 環境衛生管理業務

### ア 業務の内容

事業者は、清掃業務と併せ、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づき建築物環境衛生管理技術者を選任し、本施設及び本事業敷地内の外構施設（工作物を含む）に関し、施設管理上で必要な監視、測定、報告等の環境衛生管理業務を実施すること。

### イ 要求水準

- ・ 空気環境の管理を適切に実施すること。
- ・ 給水管理として、水質や残留塩素の検査、貯水槽の掃除等を適切に実施すること。
- ・ 排水管理として、排水槽等の清掃を適切に実施すること。
- ・ ごみ処理を適切に実施すること。なお、既存施設のごみ廃棄量は付属資料13「既存施設における廃棄物に関する情報」のとおり。
- ・ 害虫防除を適切に実施すること。

## (7) 警備業務

### ア 業務の内容

事業者は、通常時、夜間及び閉庁・閉館日において、本施設への不審者の侵入等に関する警戒を行うため、本施設（外構施設を含む。）及び本事業敷地内に関し、施設管理上で必要な警備業務を実施すること。

### イ 要求水準

#### a. 業務の実施方針

- ・ 警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。
- ・ 施設の用途、規模、開庁・開館時間及び閉庁・閉館時間等を勘案して適切な警備計画を立て、不審者の進入防止等の未然防止に努めること。
- ・ 警備員は、勤務時間中、厳正な服務規律や関係法令に基づき警備を実施すること。
- ・ 不審者等を発見した場合には、直ちに適切な対処を図り、本市、警察等の関係機関へ迅速に連絡すると共に、適切な事後処理を行うものとする。
- ・ 警備員への適切な指導・研修を行う体制を整えること。
- ・ 必要に応じて、下記の装具、装備品を保持すること。
  - －ヘルメット、雨具、警笛、懐中電灯、警帽、時計、警備日誌、警棒
  - －事故報告書、管理記録簿、巡回時計
  - －その他警備に必要と認めるもの

#### b. 警備方法

- ・ 警備方法は、開庁・開館時間内は人的警備を基本とし、開庁・開館時間外及び閉

庁・閉館日については人的警備と機械警備の組合せによるものとする。

- ・各機能における定位置業務、巡回業務、機械警備の考え方は、【別紙 39 警備業務における人的警備と機械警備について】に示すとおり。
- ・開庁・開館時間外の施設への入退室は管理・警備室で行う。

#### c. 定位置業務

- ・本施設の定位置（管理・警備室）に 1 名以上の警備員が常駐し、次の業務を行う。なお定位置業務にあたるものは、同業務にあたっている時間中は巡回業務を兼務してはならない。
  - －入退館者の監視、管理
  - －不審者、不審車両の侵入防止
  - －施錠管理
  - －鍵の受渡し、保管及びその記録
  - －文書、物品等の収受及び引継ぎ
  - －拾得物、遺失物の管理及び記録
  - －急病、事故、火災等発生時の対応
  - －宿日直業務（戸籍に関する届出の預かり、南部建設事務所への道路事故の通報、その他緊急性のある通報等の聞き取り及び関係所管課への連絡、文書・郵便物・物品等の受領、死体(胎)埋火葬許可書の作成及び交付、その他管理上必要な事項（夜間点検時の鍵の開閉対応等）

#### d. 巡回業務

- ・警備員による定期的な巡回を基本とする。
- ・防犯監視用として設置した監視カメラを用いて、巡回業務を補完する警備体制を構築することも可能とする。なお、カメラの設置位置については要求水準書（設計・建設）に示すとおり。
  - －不審者の侵入・不審な車両の侵入防止
  - －火の元及び消火器・火災報知器等の点検
  - －施設の施錠確認、各階各室の戸締り・消灯の確認
  - －放置物や不審物の発見・処置
  - －避難動線の常時確保
  - －事故、犯罪、災害等発生時及びその他の異常発見時の初期対応

#### e. 機械警備

- ・1 階及び 2 階の外部に面した室及び重要エリア（執務室、倉庫、機械室、サーバー室等、特定の人員のみが出入りするエリア）にセンサー等を設置し警備を行うこと。
- ・全ての階で、動線規制（廊下や階段にセンサーを設置。）を実施し警備を行うこと。
- ・重要エリアと、開放エリア（不特定の人員が出入りするエリア）を区分し、情報の機密管理、パソコン・資機材等の高価機材を保護するため不審者の侵入防止、盗難

被害の防止を図ること。

- ・機械警備設備も建物設備の一部として、動線計画、意匠、他設備との連携について十分に考慮すること。

## (8) 駐車場・駐輪場管理業務

### ア 業務の内容

事業者は、駐車場及び駐輪場に関し、施設管理上で必要な監視警備、点検、保守、経常的修繕を実施すること。

### イ 要求水準

#### a. 駐車場管理

駐車場の利用可能時間においては以下の業務等を行うこと。なお、業務を実施するにあたり機械管理を基本とするが、敷地内での整理員の配置や、DX の活用など民間事業者のノウハウを発揮し、混雑の緩和や、安全の確保に努めること。また、DX の一環として、駐車場の「質」を高める観点から、IoT などデジタルツールの積極的な活用を期待する。

- ・入庫車両の監視・管理
- ・駐車場利用者に対する空き状況の表示
- ・駐車場内の案内（空き区画への誘導等）
- ・本施設の利用者以外の者による利用の防止
- ・不審者・不審車両の進入防止
- ・入庫待機車両等への誘導
- ・放置物、放置車両、不審物等の発見・処置
- ・避難動線等の確保

#### b. 駐輪場管理

駐輪場の利用可能時間においては以下の業務等を行うこと。

- ・駐輪場の案内
- ・駐輪車の整理
- ・放置物、放置自転車、不審物等の発見・処置
- ・避難動線等の確保

### ウ 業務実施に際する留意事項

#### a. 利用料金等

- ・駐車場及び駐輪場については、使用料を設定しない。
- ・ただし、事業期間中、全市的な施策の推進等により有料化を行う可能性がある。その場合、使用料は市に帰属するものとする。また、有料化に伴い、業務内容の変更等を市から事業者に対して求める可能性があるため、事業者は協議に応じること。なお、当該変更等に係る費用の増加については市が負担するものとする。

#### b. 駐車場の運用に関する事項

- ・ 入出場車両が円滑かつ安全に入出場できるように適切に対応すること。
- ・ 機械装置（出入口ゲート等）の設置及び操作、日常点検を行うこと。
- ・ 浸水が予想される時の適切な処置及び浸水時の適切な処置を行うこと。
- ・ 本施設利用者以外の者が利用することがないように、周知看板等により注意の呼びかけを行うこと。
- ・ 満車時等において、満車のサイン等を表示すると共に、周辺道路の渋滞を招かないように適切に対応すること。
- ・ 駐車場の運営時間外は一般車両の入出場ができないように適切に対応すること。
- ・ アイドリングストップの啓発に努めること。
- ・ 常に利用者の安全の確保に努めること。
- ・ 高齢者や身体障害者、子ども連れ等の利用者に対し、必要に応じて誘導を行うよう努めること。
- ・ 入出場不可車両の利用を発見した場合は、状況説明等、適切な対応を行うこと。入庫不可車両とは、不正改良車両等とする。

#### c. 駐輪場の施設の運用に関する事項

- ・ 駐輪ラック等の日常点検を行うこと。
- ・ 駐輪場の巡回等を随時行い、自転車及びバイクの駐車位置の整理を行うこと。
- ・ 本施設利用者以外の者が利用することがないように、周知看板等により注意の呼びかけを行うこと。
- ・ 駐輪場の運営時間外は一般車両の入出場ができないように適切に対応すること。

#### d. その他の事項

- ・ 施設内の放置自動車、放置自転車等は、巡回などによる早期発見に努め、発見した場合は速やかに市に報告すること。自動車を処分する場合は、自動車リサイクル法等関係法令を遵守し、実施すること。引き取りのない自転車や所有者不明の自転車については、一定期間保管の上、廃棄物として処分すること。なお、当該費用負担に関しては市と協議すること。
- ・ 日常点検で施設の故障等を発見した場合は、速やかに維持管理業務の総括責任者又は業務責任者に連絡し、修復のために適切に対応をし、機能を回復させると共に、利用に支障をきたさないよう努めること。
- ・ トラブルの発生状況、内容、対応処置等について、速やかに本市に報告を行い、業務報告書に記録すること。

### (9) 修繕・更新業務

#### ア 業務の内容

- ・ 事業者は、本施設の引渡しから事業期間終了までの間、本施設の建築物、建築設備、

舞台機構及び舞台設備、並びに外構施設に関し、施設が正常に機能するよう、修繕計画書に基づいて、必要な修繕、更新を実施すること。ここでいう修繕、更新とは大規模修繕を含まない。なお、原則として事業期間中の大規模修繕は想定していない。ただし、事業者の責によらない理由によりやむを得ず事業期間中に大規模修繕が必要となる事態が生じた場合は本市と協議すること。

#### イ 施設の引渡しから事業期間終了までの長期修繕計画

- ・事業者は、施設の引渡しに先立ち、施設の引渡しから事業期間終了までの長期修繕計画を本市に提出し、承諾を受けること。

#### ウ 修繕・更新業務の実施

##### a. 単年度修繕計画書の作成、提出

- ・事業者は、本市と協議の上、施設の引渡しから事業期間終了までの長期修繕計画を踏まえ当該事業年度の修繕に関する計画書を作成し、業務計画書と共に本市へ提出すること。

##### b. 修繕の実施

- ・事業者は、計画された修繕、及び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、法令及び必要な手続き、資格等に基づき、速やかに修繕業務を実施すること。

##### c. 修繕に係る確認

- ・事業者は、施設の修繕を行った場合、修繕箇所について本市に報告を行い、必要に応じて本市の立会いによる確認を受けること。

##### d. 施設台帳及び完成図面等への反映

- ・事業者は、施設の修繕を行った場合、修繕内容を履歴として記録に残し、以後の維持管理業務を適切に実施すること。
- ・修繕内容については、最新の設備等の状態がわかるよう電子情報及び図面等を整備すること。

##### e. 修繕報告書の作成提出

- ・事業者は、業務報告書の提出にあわせ「修繕に関する報告書」を作成し、事業年度の終了後3箇月以内に、本市に提出すること。

### 第3 開館準備業務に関する要求水準

#### 1 基本事項

##### (1) 業務の目的

開館準備業務は、本施設の引渡しから供用開始までの間において、運営業務を円滑な開始を目的とするものであり、その準備等を行うものである。

##### (2) 業務の区分

開館準備業務の区分は、次のとおりとする。

- ・本施設稼働に係る準備業務
- ・図書館稼働に係る準備業務
- ・事前広報・利用受付業務
- ・本市が行う開館式典等への協力

##### (3) 業務期間

- ・業務期間は各施設の引渡しから供用開始日前日までとするが、必要に応じて、本市と協議の上、本施設の引渡し前から開始することができるものとする。

#### 2 各業務区分に係る要求水準

##### (1) 本施設稼働に係る準備業務

- ・事業者は、本事業で事業者が行うべき業務について、供用開始日より円滑に実施するため、供用開始に先んじて、運営業務に必要な人員の配置、教育訓練、業務計画の策定等、供用開始に向けての必要な準備措置を施すこと。

##### (2) 図書館稼働に係る準備業務

###### ア 図書システム稼働に必要な備品調達等

- ・図書館機能運営に関する図書館システム稼働に必要な館内端末等については、【別紙 22 図書館システム設置に係る役割分担】に従うこと。なお、館内端末等はリースによる調達を基本とすること。
- ・書架には利用者等の安全のため地震対策を講じること。

###### イ 図書購入支援及び配架

- ・本施設の本市への引渡しが完了した後、本市が新たに調達する図書 30,000 冊程度及び本施設に移動する図書を、本施設の供用開始日の 10 日前までに配架し、蔵書点検を完了すること。
- ・図書については【別紙 20 与野図書館配架方針】に示す方針を参考に、事業者が配架方針を定め、市の承認を得たうえで配架を行うこと。
- ・現与野図書館の資料について、本市が移動を行った後、開梱、配架、蔵書点検等を行うこと。

### **(3) 事前広報・利用受付業務**

- ・事業者は、本施設が供用開始直後から多くの市民に利用されるよう、供用開始前から広報活動・情報発信を行うこと。
- ・また、各施設の利用等に係る予約の受付は、各施設の利用申請受付期間を参考に、供用開始日から逆算し適切に開始すること。

### **(4) 本市が行う開館式典等への協力**

- ・供用開始日前後に本市が開館式典等を実施する場合、事業者は、本市による本施設の使用に関する相談等に対応し、必要な調整・協力を行うこと。

## 第4 運營業務に関する要求水準

### 1 基本事項

#### (1) 目的

運營業務は、本施設の供用開始から事業期間終了までの間、要求水準書、提案書、事業契約書、仕様書、各種マニュアル及び業務計画書等に基づき、本施設における公共サービスの提供及び利便施設の運営を行うものである。

事業者の経営上の努力や運営ノウハウの活用により、より良質・低廉かつ多様なサービス提供、創出などに寄与することを期待する。

#### (2) 業務の区分

運營業務の対象となる施設等は、本施設のうち図書館機能、産業文化センター機能、児童センター機能、老人福祉センター機能、プール機能、コモンスペース（（仮称）中央区民広場及びエントランスホール）である。

運營業務の区分は、次のとおりとする。

#### ア 必須事業

##### a. 指定管理者として実施する業務

- ・図書館機能運營業務
- ・産業文化センター機能運營業務
- ・児童センター機能運營業務
- ・老人福祉センター機能運營業務
- ・プール機能運營業務
- ・コモンスペース運營業務

##### b. 指定管理者としての業務に含まれない業務

- ・総合案内業務
- ・利便施設運營業務
- ・本施設全体の運営に係る業務

#### イ 任意事業

#### (3) 業務期間

- ・業務期間は供用開始日から事業期間終了までとする。
- ・指定管理期間は供用開始日から事業期間終了までとする。

#### (4) 業務実施に当たっての考え方

事業者は、次の事項を基本として、運營業務を実施すること。

- ・本業務に関連する、法令、条例等を遵守すること。
- ・公共サービスの提供維持、向上に努めること。

- ・利用者ニーズを反映した運営に努めること。
- ・情報公開に努めること。
- ・個人情報を取り扱う場合は、関係法令及びさいたま市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、適切に個人情報等を取り扱うこと。
- ・施設利用者に対し親切、丁寧で適切な接遇を行うこと。また、風紀、規律を乱さないものであること。
- ・公共サービスの利用の拡大のため、適切な営業、広報活動を実施すること。
- ・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留意し、業務に努めること。
- ・創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ・本市が公表する「さいたまデジタル八策」を踏まえ、市民及び職員の利便性向上に資するデジタル技術の活用を努めること。
- ・各施設の利用等に係る予約については、【別紙 28 会議室等貸出業務の対象諸室一覧等】による運営とすること。
- ・より効率的な施設管理、より良いサービス提供のため、積極的なデータ活用を行うこと。

#### (5) 本施設運営に関して市が行う業務

##### ア 事務所使用等に係る許可等

- ・本施設及び本施設敷地に関して、本市の関係団体の事務所や電柱設置等に係る行政財産の目的外使用については本市が許可し、その使用料、火災保険料は本市の収入とする。
- ・本市の許可を受けた者の施設使用に伴う光熱水費等の経費の徴収は、本市が行う。産業文化センター機能のうち関係団体が使用する部分について、当該部分の光熱水費を個別に把握できるよう、事業者は積算電力計等を設置すること。
- ・本市の関係団体による使用を想定する諸室は、【別紙 9 諸室諸元表】における、庁舎機能及び産業文化センター機能のうち「関係団体」と明記するものである。
- ・事業者は日常の連絡調整、利用者からの苦情対応、使用状況の確認等について本市に協力すること。

##### イ 区役所運営業務

##### ウ 公民館運営業務

#### (6) 既存施設の指定管理者からの引継ぎ

- ・運営業務の対象となる各機能のうち、既存施設において指定管理者制度が導入されている施設については、既存施設の指定管理者から業務に関する引継ぎを受ける場を設けること。なお、既存施設の指定管理者との調整については、本市も協力する。

## (7) 什器備品等の管理

### ア 総則

- ・事業者は本施設の運営に支障をきたさないよう、什器備品に関して保守、清掃、経常的修繕等を適宜行うこと。また、必要に応じて修繕、更新を行うこと。
- ・対象は、本施設に設置される一切の什器備品とする。ただし、【付属資料1 移設備品リスト】に示す本市が移設する備品や、利便施設運營業務のために事業者自らが調達・所有するものを含み、区役所及び公民館に係るものを除く。なお、本市が移設する備品に不具合が出た際の費用負担は協議による。
- ・本市に帰属する物品を修繕した場合、その修繕部分は本市に帰属する。
- ・事業期間中に、任意事業の実施等のため、事業者が自らの判断及び自らの費用負担により購入した、あるいは持ち込んだ備品については、その所有権は事業者に帰属するものとし、本市に帰属する物品と区別ができるように管理すること。なお、所有権が事業者に帰属する備品は、事業期間終了後は事業者が引き取るものとする。ただし、施設の効用の向上に資するものと本市が認めた場合には、別途本市が定める状態で引き渡すことができるものとする。

### イ 要求水準

#### a. 機材の保守管理

- ・本施設利用者への貸出対象となる機材等に不具合が発生した場合、施設利用者への影響が大きいため、常に正常に機能するよう事業者は定期的に点検を行うこと。
- ・不具合発生が予測される場合には、修理、部品交換、分解整備等の適切な方法により予防措置を行うこと。
- ・不具合が発生した場合には迅速に対応し、可能な限り早急な措置を行うこと。

#### b. 什器備品の保守管理

- ・什器備品が正常に利用可能な状態を維持すること。
- ・什器備品に対して点検、清掃等を適宜実施し、利用者の安全性、快適性に配慮し、美観等の形成にも努めること。
- ・什器備品は、必要に応じてメーカー等による保守点検を実施すること。
- ・クレーム等の発生に関しては、迅速に現場調査、初期対応、処置を実施すること。
- ・什器備品について、さいたま市物品会計規則に基づき適切に管理すること。
- ・什器備品の数量、使用場所、使用状況を把握し、備品台帳を用いて適正な管理を行うこと。また、備品シールの貼付を行うこと。
- ・事業者は備品を取得・修理・処分したときは、速やかに備品台帳に反映すること。また、設置保管場所など備品台帳の内容に変更が生じたときも備品台帳に反映すること。なお、処分に当たっては、その諸経費を事業者が負担し、さいたま市物品会計規則の規定による重要備品（1品100万円以上）の処分については、事前に本市の承認を得ること。
- ・本市が実施する物品会計事務に関する検査等に対応すること。

- ・事故（紛失・盗難）が発生した場合は、本市に報告すること。

### c. 消耗品の在庫管理

- ・事業者は消耗品の在庫を適切に管理し、必要な消耗品を適宜購入し、本施設の運営・維持管理上、不足がないようにすること。
- ・不具合の生じた消耗品に関しては随時更新を行うこと。

## 2 各業務区分に係る要求水準

### (1) 総合案内業務

#### ア 総則

- ・本業務担当者は、本施設の目的を熟知し、規律と節度をもって管理業務に従事するものとし、来訪者等に対し親切丁寧を旨とし、サービス精神に徹し不快不信の念を与えないように対応するものとする。
- ・事業者は、本業務担当者に対し、案内業務に必要な教育研修を行うこと。

#### イ 要求水準

##### a. 受付・案内業務

- ・本施設利用者に対する受付及び案内を行うこと。
- ・必要に応じ、本施設内の各施設の催事の案内、周辺公共施設等の案内を行うこと。
- ・迷い人の受付及び連絡等を行うこと。
- ・本施設のうち運営業務の対象となる各機能に遺失物・拾得物があった場合、拾得物について、拾得物の管理や遺失者への返還、警察署への届出等、遺失物法に基づいた取扱いをすること。なお、施設内の放置物等で持ち主が不明であり、明らかに廃棄物と判断されるものについては市と協議の上、処分方法及び費用負担について市と協議すること。廃棄したものか疑わしい場合においても、保管や処理について市と協議すること。
- ・障がい者等への補助を行うこと。
- ・本市の指示により、注意報・警報等に係る情報発信を行うこと。なお、デジタルサイネージ上での表示等を想定しているが、実施方法は事業者の提案に委ねる。
- ・本市が指定するフォーマットに従い、受付案内者数の統計調査を行うこと。
- ・警備業務と連携し、事故及び非常事態の際は緊急措置、救護を行うとともに、速やかに本市に連絡・報告すること。
- ・施設の顔である総合案内においては、利用者が迷わずスムーズに目的を達成できるようデジタル技術を最大限活用することとする。案内業務等において、年齢や国籍等にとらわれない視覚的なアプローチや、データに基づく効率的かつ的確な対応の実現及び更なる向上等を目指し、DXに資する最新のデジタルツール（ディスプレイ、デジタルサイネージ、データ基盤、各種AI等）を積極的に導入・活用により、施設利用者がデジタルによる恩恵を実感することができる運営を行うとともに、常に、DXによるサービス向上と業務効率化を目指し取り組むこと。なお、DXの推進

を図るために必要な、市が保有するデータ提供の考え方については、【別紙 41 DX 提案に係るデータ提供について】に示すとおり。

#### b. コミュニティ活動支援業務

- ・本施設の利用が促進されるよう、本施設を構成する各機能（うち区役所を除く）における市民の活動内容等、各機能の利用イメージ等を積極的に発信・紹介すること。
- ・本施設の来訪者から、コミュニティ活動の実施に関する問い合わせ等があった場合、本施設のうち適切な機能の紹介や、必要に応じ市窓口の紹介等を行うこと。
- ・各施設の使い方、手続き、料金等に関する相談に対応すること。

#### ウ 実施体制

- ・事業者は、本施設の開館日の 9:00-17:00 の間は、案内所に業務の遂行に適した者を常時 1 名以上配置すること。（若干の小休憩を取ることは差し支えない。）ただし、本市との協議により、施設利用者の利便性を損なわない範囲において、デジタルツールの活用等によりこれを代替することも認める。

### (2) 図書館機能運營業務

#### ア 総則

##### a. 利用料金等

- ・図書館機能に関して、施設の利用料金等は設定しない。
- ・施設利用者の複写サービスの使用料は本市に帰属するものとする。事業者は使用料を徴収し、その全額を本市に納入するとともに、入出金の管理を適切に行うこと。

##### b. 基本方針

- ・さいたま市の拠点図書館（Ⅱ類館）として、さいたま市図書館条例及びさいたま市図書館条例施行規則等及び要領の他、【別紙 24 さいたま市図書館ビジョン】に基づき、図書館の運営を実施すること。

#### イ 業務の要求水準

##### a. 業務実施の基本方針

- ・地方自治法第 244 条（公の施設）の主旨を遵守すること。
- ・施設利用者のニーズに応え、事業者の有する技術及び経営資源、創意工夫等が十分に発揮され、低廉かつ良好なサービスを市民に対して提供すること。
- ・各機能の設置条例及び施行規則を遵守すること。

##### b. 本市と事業者の役割分担及び各業務の要求水準

- ・本市と事業者の業務における具体的な役割分担及び各業務の内容と要求水準については、【別紙 25 図書館運營業務に係る市と事業者の役割分担】に示すとおり。

**c. 運営期間中の図書資料等の購入支援**

- ・事業者は、運営期間中において、【別紙 21 与野図書館資料収集方針】に従い、本市が指定する予算の範囲内で、計画的に資料を選定すること。年度末に予算の過不足を生じさせないようにすること。

※（参考）令和 4 年度与野図書館における資料費は 6,303,822 円、図書購入点数は 2,847 点、視聴覚資料購入点数は 47 点、受入雑誌タイトル数は 92 誌、受入新聞タイトル数は 15 紙である。

**d. 図書資料等附属情報の登録の考え方**

- ・本市が新たに調達した図書資料については、【別紙 23 図書資料等附属情報登録の考え方】に従い、登録を行うこと。

**e. 事業者の運営体制**

- ・事業者は館長を配置すること。
- ・事業者は本機能の運営のため、業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置すること。

**f. 業務担当者の要件**

- ・【別紙 25 図書館運営業務に係る市と事業者の役割分担】に示すとおり。

**g. 館長の要件**

- ・経営能力に長けた常勤する者とし、司書資格及び図書館の管理責任者として必要な知識と経験を有すること。
- ・司書資格を有する者であること。

**h. 図書資料の帰属**

- ・現与野図書館から移動した図書資料及び本事業において、本市が新たに調達した図書資料は本市が所有するものとする。

**i. 事業者の業務時間**

- ・図書館の開館時間及び【別紙 25 図書館運営業務に係る市と事業者の役割分担】に示す業務分担、「j. その他の要求水準」を最低限満たすものとし、円滑に業務が遂行できる業務時間とすること。

**j. その他の要求水準**

- ・開架書架への配架は、原則として翌日の開館時間開始までに全て完了すること。
- ・閉架書庫への配架は、原則として翌日の正午までに全て完了すること。
- ・開館日の開館時間の前に書架整理を実施すること。
- ・図書館内の巡回等を随時行い、整理・整頓に努めること。

- ・特別整理期間中については、本市と協議の上、必要な人員を配置すること。

#### k. 会議室等の貸出業務

- ・業務の対象となる諸室及び貸出時間等については【別紙 28 会議室等貸出業務の対象諸室一覧等】に示すとおり。
- ・上記別紙に記載の受付方法及び受付期間に従った受付体制を設定すること。
- ・利用の受付、利用に係る鍵の貸出管理及び説明、利用中の対応等を行うこと。
- ・施設利用者の入館及び退館時の鍵の貸出管理等、施設の開閉方法については、デジタルの活用を含め事業者の提案とし、利用者の利便性及び安全性に十分配慮すること。
- ・施設利用者の施設利用に関して条例に定める事項のほか、本市の承認を得たうえで、必要な利用規程を作成することができるものとする。
- ・利用者に対するサービスが円滑に提供されるよう十分配慮すること。
- ・夜間、他機能の閉館時間等の利用者の出入りは、安全管理に十分配慮すること。
- ・貸出対象となる各室の稼働率向上のため、積極的なデータ活用を行うこと。
- ・利用者の利便性向上のため、積極的なデジタル活用を行うこと。
- ・貸出終了後、原状回復の確認及び清掃、忘れ物の確認を行うこと。
- ・図書館イベントルームと公民館コミュニティルームの運用については「別紙 48 図書館イベントルームと公民館コミュニティルームの運用について」に示すとおり。

### (3) 産業文化センター機能運営業務

#### ア 総則

##### a. 利用料金の帰属及び設定方法

- ・利用料金は事業者の収入とする。
- ・施設及び附属設備の利用料金は、さいたま市産業文化センター条例及び同施行規則で定める金額の範囲内で事業者が提案し、本市の承認を受けて定めるものとする。
- ・利用料金の減免等に係る考え方も同条例及び同施行規則によるものとする。
- ・利用料金は現金支払いだけでなく、キャッシュレス支払いも可とすること。具体的な方法は事業者の提案に委ねる。
- ・なお、本市は産業文化センター及び本事業で事業者が貸出業務を行う諸室の利用時間（コマ割）の変更を予定しており、利用料金の提案に際しては新たな時間割を前提とすること。時間割及び利用料金の考え方については【別紙 29 施設貸出業務に係る利用料金等の考え方】に示すとおり。

##### b. 利用料金の変更

- ・事業者は、前述の条例及び同施行規則に定める金額の範囲内で、毎年度の業務計画策定時に本市の承認を得ることにより、利用料金を変更することができる。
- ・また、物価の変動、近隣類似施設等の動向を考慮し、本市と協議の上、利用料金の変更を提案することができる。本市は提案に基づき、利用料金の変更を行う場合は、

条例等の改正を行うものとする。

## イ 要求水準

### a. 施設の貸出業務

- ・(2) 図書館機能運營業務 「k 会議室等の貸出業務」を参照すること。

### b. 舞台機構及び舞台設備保守管理業務

- ・事業者は、舞台機構及び舞台設備等に関し、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設管理上で必要な運転・監視、点検、保守、経常的修繕を実施し、機能及び性能を維持すること。対象範囲は、産業文化センター機能のホール関連諸室に付随する舞台吊物設備・舞台音響・舞台照明等とする。
- ・各設備等の関連法令の定めにより、点検を実施すること。
- ・当該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、適切な対応（保守、経常的修繕等）を図ること。
- ・法定点検のほか、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。
- ・当該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、適切な対応（保守、経常的修繕等）を図ること。
- ・劣化等について調査、診断、判定を行い、適切な対応（保守、経常的修繕等）を迅速に図ること。

### c. ホール使用時における業務

- ・ホール全般での事故防止及び火災防止等の安全管理を行うこと。
- ・ホール使用者と舞台の使用方法等について打ち合わせを実施すること。
- ・舞台設備等使用者への助言、監督をすること。
- ・ホール使用者が外部から持ち込む機材がある場合、その搬入及び搬出に立会うこと。
- ・舞台設備等の貸出及び収納を行い、使用明細及び数量、破損等を点検確認すること。
- ・使用終了後、舞台設備等の整備管理及び舞台脇等の点検と火元確認消灯を行うこと。

## ウ 実施体制

- ・事業者は館長を配置すること。
- ・事業者は「c. ホール使用時における業務」の実施に必要な人員として、ホール音響技能管理業務、舞台設備、照明設備について5年以上の業務実績を有する担当者を専任で配置すること。
- ・産業文化センター機能の運営時間内は、当該機能の運営のための担当者を常時2名以上配置すること。ただし、責任者及び「c. ホール使用時における業務」の担当者を当該人数に含めてよい。

#### (4) 児童センター機能運営業務

##### ア 総則

###### a. 利用料金等

- ・児童センター機能に関して、施設等の利用料金は設定しない。

##### イ 要求水準

###### a. 利用の受付・許可業務

- ・さいたま市児童センター条例及び同施行規則に従い、施設の利用受付・許可、利用の制限及び利用許可の取消し等を行うこと。

###### b. 利用者の見守り等に係る業務

- ・施設利用者が安心して利用できるよう、適切な知識を有した職員が必要に応じて遊びの指導や声がけを行うなど、危険のないように見守りを行うこと。
- ・特に危険と認められるときは遊具等の使用を中止するなど、適切に安全管理するとともに、安全対策・安全点検と補修・緊急時の対応等に留意し、その計画や実施について整えておくこと。
- ・怪我をした際には応急救護ができるよう、スタッフの研修ならびに救急用品を整えておくこと。

###### c. 児童の遊び等に関するイベントや講座等の開催業務

- ・児童及びその保護者又は付添人が参加できるイベントや講座、本施設を構成する他機能との交流事業等を企画し、開催すること。
- ・イベント等の具体的な内容やテーマ並びに頻度については事業者の提案に委ねるが、以下に示すものについては必ず提案に含めること。なお、参加者の利便性の向上や柔軟な参加方法の追及の観点から、イベント等の内容に応じてデジタルツール等の積極的な活用（オンラインイベントの開催等）を期待する。
- ・当該業務で開催するイベントや講座等については、参加費等を徴収しないこと。ただし、イベントや講座で使う道具の類に係る費用は、実費として徴収することは可とする。

##### 【内容・テーマ】

- ・遊びを通じ、児童の体力増進に寄与するもの
- ・児童の健全育成上必要なもの
- ・児童の集団的又は個別的な遊びに関するもの
- ・中高生タイム、中高生世代事業など、中高生が気軽に立ち寄れる居場所となるもの
- ・子育て家庭の交流や相談等の支援に関するもの
- ・年に1回程度、子どもが中心となるお祭りのようなもの

#### d. 施設利用者要望に関する業務

- ・事業者は、施設利用者の意見・要望等を把握し、業務に反映させるため、施設利用者から意見聴取等を適切に行うこと。
- ・子ども会議など、子どもが中心となって自由な発想や意見を出せる場を提供すること。
- ・地元の小・中学校、自治会、民生委員・児童委員、企業・福祉関係団体・ボランティア等の関係機関と連携を図り、児童センターの機能や役割が十分に発揮できるように調整を行うこと。

#### ウ 実施体制

- ・事業者は館長を配置すること。
- ・事業者は本機能の運営のため、担当者として、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和二十三年厚生省令第六十三号）第38条の2に規定される児童厚生員の有資格者を2名以上配置すること。
- ・その他、利用者人数に応じて必要な人員を配置すること。

#### a. 館長の職務及び求める知識・経験

- ・施設管理に関する知識経験があるとともに、児童福祉及び社会福祉事業についての知識経験を有するものとする。
- ・児童の遊びを指導するスタッフが業務を円滑に遂行できるように指導すること。
- ・利用者からの苦情や要望への対応を行い、運営や活動内容の改善を図ること。
- ・地元の小・中学校、自治会、民生委員・児童委員、企業・福祉関係団体・ボランティア等の関係機関と連携を図り、児童センターの機能や役割が十分に発揮できるように調整を行うこと。

#### b. 担当者の職務及び求める知識・経験

- ・子育てに関する相談に応じ、必要に応じて関係機関と連携してその課題解決に努めること。
- ・子どもの遊びを援助するとともに、遊びや生活に密着した活動を通じて子どもの成長を支援すること。
- ・中高生の話し相手ともなり、コミュニケーションを促進すること。
- ・配慮が必要とされる子どもについては、担当者間で情報を共有すること。

### (5) 老人福祉センター機能運営業務

#### ア 総則

##### a. 利用料金の帰属及び設定方法

- ・利用料金は事業者の収入とする。
- ・施設の利用料金及び利用料金の減免等の考え方は、さいたま市老人福祉センター条例及び同施行規則による。

- ・利用料金は現金支払いだけでなく、キャッシュレス支払いも可とすること。具体的な方法は事業者の提案に委ねる。

## イ 要求水準

### a. 利用の受付・許可業務

- ・さいたま市老人福祉センター条例及び同施行規則に従い、施設の利用受付・許可、利用の制限及び利用許可の取消し、利用料金の徴収及び減免等に関する業務等を行うこと。なお、団体利用についても同様とする。
- ・団体利用の対象諸室と予約方法等については、【別紙 28 会議室等貸出業務の対象諸室一覧等】に示すとおり。予約受付に際し公平性が保てるよう十分に調整に努めること。

### b. 高齢者の集会等のための施設の提供業務

- ・老人福祉センター機能の諸室及び附属設備など、施設利用及び利用にあたり行うこととなる機器等の操作の利用者への説明、指導、又は必要に応じ利用者に代わり操作を行うこと。

### c. 高齢者の生活相談、健康相談その他各種の相談対応業務

- ・医師、保健師又は看護師等による血圧測定・疾病予防等に関する健康相談を月 2 回以上実施すること。
- ・実施に際してはデジタルツールを活用し、参加者の要望に応じてオンラインでの相談等も可能とすること。

### d. 高齢者の教養の向上及び健康の保持増進についての指導、講演会、講習会その他教養講座の開催業務

- ・高齢者の健康増進に寄与するため、高齢者が気軽に軽スポーツや健康体操などを実施できるような活動の機会を提供すること。
- ・高齢者の生きがい、教養づくりに寄与するため、講演会、講習会その他教養講座を開催すること。
- ・開催に際してはデジタルツールを活用し、参加者の要望に応じてオンラインでの相談等も可能とすること。（指導等の内容からオンラインでの実施が著しく困難である場合を除く）
- ・当該業務で開催する講座等については、施設の利用料金以外の参加費等を徴収しないこと。ただし、イベントや講座で使う道具の類に係る費用は、実費として徴収することは可とする。

### e. その他高齢者の福祉に関する業務

- ・前各号に掲げるもののほか、高齢者の福祉に関する取組を推進すること。
- ・利用者ニーズを把握するために、利用者から年 1 回以上アンケート調査を実施する

こと。

- ・年に1回以上利用者懇談会を開催し、可能な範囲で意見の反映に努めること。
- ・施設運営における利用者とのトラブル、施設管理における近隣とのトラブルや不測の事態などにおいて主体的に取り組み、解決を図ること。
- ・従業員に対して、施設の管理運営及び高齢者の福祉の増進に必要な研修を実施すること。

## ウ 実施体制

- ・事業者は館長を配置すること。
- ・老人福祉センター機能の運営時間内は、当該機能の運営のための担当者が常時2名以上配置されていること。(ただし、館長を当該人数に含めてよい)
- ・事業者は社会福祉法第2条第2項第3号又は同第3項第4号に規定される施設で2年以上の勤務経験を有する担当者を1名以上配置すること。なお、当該担当者は館長を兼務してもよい。

## エ 留意事項

### a. 地区老人クラブとの連携

- ・地区老人クラブとの連絡調整を行い、地区連合会等の活動の拠点として活用できるよう配慮すること。

### b. 介護予防に関する取組の実施

- ・シニアサポートセンター（地域包括支援センター）等地域の関係機関をはじめ、本施設の各機関との連携を図り、介護予防の必要性について周知・啓発を行うこと。

### c. 地域関係機関との連携

- ・事業者は本市・NPO等の団体との情報交換や連絡、調整等を図り、多世代交流事業に取り組むなど、高齢者福祉の充実を図ること。

### d. 市内の老人福祉センターとの連携

- ・市内の他の老人福祉センターや健康福祉センターと連携を図り、事業を実施すること。

## (6) プール機能運営業務

### ア 総則

#### a. 利用料金の帰属及び設定方法

- ・利用料金は事業者の収入とする。
- ・プール及び附属設備の利用料金は、さいたま市地域プール条例及び同施行規則で定める金額の範囲内で事業者が提案し、本市の承認を受けて定めるものとする。
- ・利用料金の減免等に係る考え方は、【別紙 31 行為許可及びその減免基準に関する

考え方について（H29.4.1 施行）】を参照のこと。

- ・利用料金は現金支払いだけでなく、キャッシュレス支払いも可とすること。具体的な方法は事業者の提案に委ねる。
- ・本市では、高齢者が積極的に活動できる仕組みづくりの一環として、公共施設等の利用料金を助成する「さいたま市アクティブチケット交付事業」を実施している。事業内容は、チケットが提示された場合に当該利用料金の徴収は行わず、事業者が後日本市に当該利用料金の累計額を請求するものである。プールの個人利用料金について事業協力を図っていくこと。
- ・本市では、青少年の可能性を伸ばすとともに、豊かな人間性を培い、社会性やコミュニケーション能力の向上を図ることにより、青少年の主体的な社会参画を促進することを目的とした「チャレンジ up さいたま」（青少年向けの催し、特典）を実施している。事業内容の一部として、スタンプが提示された場合に当該利用料金の徴収は行わず、事業者が後日本市に当該利用料金の累計額を請求するものである。プールの個人利用料金について事業協力を図っていくこと。
- ・毎年5月1日をさいたま市民の日と定めているため、さいたま市民の日当日については利用料金を無料とすること。なお、無料開放に係る利用料金に対しては本市から補填は行わない。

#### b. 利用料金の変更

- ・事業者は、前述の条例及び同施行規則に定める金額の範囲内で、毎年度の業務計画書策定時に本市の承認を得ることにより、利用料金を変更することができる。
- ・また、物価の変動、近隣類似施設等の動向を考慮し、本市と協議の上、利用料金の変更を提案することができる。本市は提案に基づき、利用料金の変更を行う場合は、条例等の改正を行うものとする。

### イ 要求水準

#### a. 利用の受付・許可業務

- ・さいたま市地域プール条例及び同施行規則に従い、施設や附属設備の利用受付・許可、利用の制限及び利用許可の取消し、備品の貸出等を行うこと。
- ・利用券の交付方法は自動券売機に限らず事業者の提案によるもの（本市との協議の上、デジタルツールの活用等による代替も認めること）とし、施設利用者の使いやすさに配慮した方法とすること。また、必要に応じその操作方法の案内等を行うこと。
- ・入退場者の把握、利用に伴う各種対応、料金の徴収等を行うこと。
- ・窓口、電話での問合せ等への対応も含めて、施設利用者に対するプールの利用案内や、利用に関する助言等を行うこと。
- ・利用者打合せ用の会議室の予約方法等については、【別紙 28 会議室等貸出業務の対象諸室一覧等】に示すとおり。

## b. プール監視業務

事業者は、施設利用者の安全確保のため、以下の点に留意した監視業務を行うこと。

- ・「警備業法及び同法施行規則」、「遊泳用プールの衛生基準について」（文部科学省）、「プールの安全標準指針」（国土交通省）及び【別紙 30 プール監視業務基準】に基づいて、プール等の安全管理を行い、事故防止に努めること。
- ・遊水を通じて人へ感染させるおそれのある感染症にかかっている者、泥酔者及びその他の利用者に迷惑を及ぼすことが明らかである者に対しては特に適切な対応を講じること。

## c. プールの水質等衛生管理業務

安全かつ衛生状態の良好な施設環境を保持し、利用者が快適に使用できるよう、主に以下の点に留意した上で、水質検査、給水作業等を実施すること。

- ・事業者は、「遊泳用プール衛生基準について」、「プールの安全標準指針」、【別紙 32 さいたま市プール施設管理規準】、【別紙 33 さいたま市プール維持管理要綱】に基づいて、プールの環境衛生管理及び測定業務を行うこと。
- ・事業者は、利用者の快適な利用のため、プール水が適切な水温に保たれるよう管理すること。
- ・事業者は、プールに起因する感染症等が発生した場合は、速やかに保健所等に通報し、その指示に従うこと。また、事故発生時には速やかに関係官公庁等に通報するとともに速やかに保健所に報告すること。
- ・事業者は、万一の事故に備えて従事職員の訓練を定期的に行うこと。

## ウ 実施体制

- ・事業者は施設長を配置すること。
- ・事業者は、プール施設の管理において、【別紙 30 プール監視業務基準】、【別紙 32 さいたま市プール施設管理規準】、【別紙 33 さいたま市プール維持管理要綱】、「プールの安全標準指針」及び警備業法その他関係法令等を遵守し、事業者の責任においてプールを適切に管理・運営を行い、公衆衛生と安全確保を図ること。
- ・事業者は、プールにおける業務内容や緊急時の対処方法等を定めた管理マニュアルを整備し、プール施設に携わる全ての従事者に周知徹底させること。
- ・現在の下落合プールにおいては上記の施設長・担当者を合わせて4名を配置しており、体制の検討に際しては参考とすること。
- ・「プール監視業務担当者」は集中力の観点から最大30分程度でのローテーションを想定しており、同担当者は「3名以上」とし、プール運営時間については必ず2名はプールの監視をすること。

## (7) コモンスペース運営業務

### ア 総則

#### a. 利用料金等

- ・本市は今後、条例等に基づき（仮称）中央区民広場及びエントランスホールの使用等に係る使用料を設定する予定である。
- ・各使用料は本市に帰属するものとする。

### イ 要求水準

#### a. 施設の貸出業務

- ・(2) 図書館機能運営業務 「k 会議室等の貸出業務」を参照すること。

#### b. その他要求水準

- ・コモンスペースにおける DX に関する取り組みとして、施設管理の効率化（芝刈り、散水、街路灯）や施設利用者へのサービス向上（デジタルによる新たな価値創造）を目指し、多様な機能を持つデジタルツール（各種センサー、カメラ、デジタルサイネージ、Wi-Fi 環境等）の導入や利用者データの積極的な活用を期待する。

### ウ 実施体制

- ・事業者の体制については事業者の提案に委ねる。

## (8) 利便施設運営業務

### ア 総則

#### a. 基本方針

利便施設は賑わいを創出し、本施設の重要なコンセプトの1つである「サードプレイス」に寄与する重要な機能であるため、事業者は、配置場所や提供メニューの工夫及び積極的な営業・広告等に民間事業者の創意工夫を最大限に発揮し、魅力ある運営を実施するものとする。

#### b. 利用者ニーズへの対応

事業者は利便施設運営業務について、職員の福利厚生だけでなく、市民等の施設利用者の利用促進にも努め、常に利用者ニーズの把握と改善等を行うこと。また、苦情等に対しても適切に対応し、必要に応じて本市に報告すること。

#### c. 施設利用への配慮

事業者は、利便施設運営業務の実施が区役所を始めとした本施設の利用の支障とならないように業務を実施すること。また、本市と協議の上、本市等の掲示物の掲示について協力すること。

#### d. 安全の確保

事業者は、適切な危険防止措置等により、施設利用者及び職員の安全性を確保すること。

### イ 要求水準

#### a. カフェ運営業務

- ・販売メニュー及び販売価格については、事業者の提案に委ねるものとするが、良質なサービスの提供を心がけること。
- ・店舗内は禁煙とする。
- ・アルコール類の提供は可とするが注意事項を本市と協議すること。
- ・カフェ事業者による店舗内での物販は可とする。販売商品については、事業者の提案に委ねるものとするが、本市と協議の上、決定すること。

#### b. 自動販売機運営業務

- ・自動販売機の設置台数、設置場所は事業者の提案に委ねるものとするが、本市と協議の上、決定すること。なお、台数については現在、各施設に置かれている自動販売機の台数（付属資料1 4「既存施設における自動販売機の台数」を参照）と大きく相違がないこと。
- ・販売品目は飲料（アルコール飲料を除く）を基本とするが、その他の販売商品については、本市と協議の上、設置することができる。
- ・自動販売機の設置にあたっては転倒防止等の措置を施すこと。
- ・自動販売機の外観は本市と協議の上、決定すること。
- ・災害対応型自動販売機とすること。

#### c. カフェ及び自動販売機運営業務の変更

- ・事業者が実施するカフェ運営業務及び自動販売機運営業務については、事業期間中、事業者の提案に基づくサービスを継続して実施するものとする。
- ・ただし、当該事業を継続することにより、本事業全体の履行に重大な影響を与えることと事業者が立証し、この理由を本市が合理的と認める場合、協議により以下に例示するような業務の内容を変更することができるものとする。
  - －営業日及び営業時間の変更
  - －面積の減
  - －自動販売機の台数の減
- ・変更する場合は十分に周知を行うこと。なお、以下に例示する事項については、通常の業務範囲内として、内容の変更には該当しないものとする。
  - －カフェ及び自動販売機のメニュー、販売品目の入れ替え
  - －カフェのレイアウトの変更

## ウ 業務実施に際する留意事項

### a. 独立採算

利便施設運營業務については事業者による独立採算を前提とする。

### b. 行政財産の貸付

- ・カフェ及び自動販売機運營業務に供する床（厨房、一体として整備するトイレ、事務所、更衣室、食品庫など業務の遂行に必要なものを含む）については、PFI 法第 69 条に基づく行政財産の貸付を行うものとする。
- ・カフェに係る床の貸付料は有償であり【別紙 35 普通財産貸付料算定基準・運用】に基づくものとし、所定の額を近傍類似の賃貸実例等により修正した額とする（提案にあたっては令和 6 年 10 月時点：月額 3,400 円／㎡を採用するものとし、利便施設運營業務の開始 2 年前を目途に、提案内容を踏まえて貸付料の見直しを行うものとする）。また、カフェ運營業務に供する床の貸付料については、客席部分の貸付料を全額免除することを想定している。なお、カフェ店舗内において物販を行う場合は、物販に供する部分は床貸付料の対象とする。
- ・自動販売機設置床の貸付料については、自動販売機の売上（税込額）の 100 分の 10 とする。
- ・貸付期間は供用開始日から事業期間終了までとする。

### c. 厨房設備等什器備品の取り扱い

カフェ運營業務に必要な厨房設備、調理器具、及び什器備品等については事業者の負担において設置、維持管理を行い、事業期間終了までに撤去すること。なお、撤去する範囲は独立採算にて自ら整備したカフェの内装、建築設備等とする。具体的な撤去の範囲については事業期間終了の 60 日前までに本市と協議を行うこと。

### d. 資格の取得

カフェ及び自動販売機運營業務に必要な資格・申請等の取得・更新等は、事業者が実施すること。

### e. 衛生管理及び廃棄物処理

事業者は、カフェ及び自動販売機運營業務にあたっては、衛生管理に十分配慮し、定期的な清掃、防鼠・防虫業務などを行うこと。また、事業者は、業務に伴い発生する廃棄物を適切に処理すること。なお、業務により発生するごみ処理費は、事業者の負担とする。

### f. 営業形態

カフェの営業形態は、出店事業者の直営、フランチャイズ店舗を可とする。

## (9) 本施設全体の運営に係る業務

### ア 要求水準

#### a. 広報・情報発信業務

- ・事業者は、利用が見込まれる団体等への広報活動を行い、本施設の PR、利用促進及び利用率の向上に努めること。
- ・事業者は、本施設の PR 及び情報提供のために、ホームページの開設、施設案内、リーフレット及び各事業のチラシ等の作成・配布等、必要な媒体の作成、配布、管理等を行うこと。
- ・事業者は、本市の広報活動（公民館に係る広報・情報発信や本市が行う本施設の紹介等）に協力を行うこと。
- ・広報活動は、適切な見直しを行うなど、効果的な広報となるよう留意すること。
- ・デジタル活用の一環として、施設の壁や窓ガラスを活用した投影による PR など、デジタルツールの積極的な活用を期待する。

#### b. 複数施設の連携検討業務

- ・事業者は、公共施設の複合化によるサービスの最大化を図るため、運営対象となる各機能における講座やプログラム等を検討する際、複数機能の連携による企画内容等を積極的に検討すること。

#### c. 利用者ニーズへの対応業務

- ・事業者は、本施設利用者を対象にしたアンケート等の方法により、常に利用者等の意見や要望を的確に把握し、運営に反映させるよう努め、苦情等に対しても適切に対応し、結果について本市に報告すること。

#### d. エリアマネジメント業務

- ・事業者は、本施設周辺エリアの継続的な魅力創出のためエリアマネジメント業務を実施することとする。具体的な内容は事業者の提案によるものとするが、基本的な考え方及び本市が本事業において求める方向性等については、【別紙 40 エリアマネジメントの定義】を参照すること。
- ・なお、本施設周辺エリアの賑わい創出のため、年 1 回以上、(仮称) 中央区民広場を利用したイベントの企画・実施は提案に必ず含めること。イベントの内容は事業者の提案とするが、賑わいを創出し、かつ公序良俗に反しないものとし、以下の条件を遵守すること。詳細は本市と協議の上、決定すること。
- ・参加者の参加料は無料とすること。
- ・第三者によるイベントへの出展（出店等）は可とするが、公共事業であることに鑑み、出展料等が一般的な相場等から乖離したものにならないよう配慮すること。また、出店等における商品等の提供価格が、一般的な提供価格と均衡のとれたものとなるよう配慮すること。
- ・政治活動に関連する事業、宗教活動に関連する事業、特定の企業・団体等の宣伝

等を行うイベント、営利を目的としたイベント等を実施することはできない。

- ・ 光・音響・臭気等、他の庁舎利用者や周辺住民の住環境への影響、並びに周辺の交通等への影響に配慮したものとすること。
- ・ 本業務の実施に係る（仮称）中央区民広場（エントランスホールを同時に使用する場合はこれを含む）の使用料は免除することを想定している。
- ・ イベント開催に限らず、エリアマネジメント業務の実施に伴い発生した収入は事業者が収受してよいが、当該収入については、以降のエリアマネジメント業務の実施のために活用すること。
- ・ エリアマネジメント業務の内容によって、本市の光熱水費の過度な負担が生じる場合は、事業者と協議の上、一部負担を求めることがある。

#### e. その他

- ・ 事業者は、区民まつり等、本市が本施設において行うイベントの開催等に協力すること。
- ・ 具体的なイベントの内容等の例は【別紙 37 中央区役所イベント（令和6年度）】に示すとおり。イベントの開催に際して、本市が本施設を優先的に使用できるよう調整すること。
- ・ 事業者はエリアマネジメント業務若しくは任意事業において、第三者より広告を募集・選定のうえ、掲載、又は掲出する広告事業を実施することができる。詳細については、【別紙 45 本事業における広告の考え方】に示すとおり。

#### イ 実施体制

- ・ 事業者の体制については事業者の提案に委ねるものとする。

### (10) 任意事業

#### ア 総則

##### a. 任意事業共通の要件

事業者は、本施設各機能の運營業務に加え、本事業の実施を妨げない範囲において、下記の要件を満たす事業を企画提案し、あらかじめ本市の承認を得たうえで、事業を実施し、収入を得ることができる。なお、事業者の業務範囲外である区役所の運営や公民館の運営に係る任意事業については想定していない。

- ・ 本施設を構成する各施設の設置目的に合致し、各施設の利用促進又は利用者のサービス向上につながること。
- ・ 事業者が事業の実施及び運営主体になっていること。
- ・ 事業者の独立採算により実施できるものであること。
- ・ 提案事業の内容が本事業に支障をきたすものではないと認められること。
- ・ 政治活動に関連する事業、宗教活動に関連する事業、特定の企業・団体等の宣伝等を行うイベント等を実施することはできない。

- ・ イベント等の参加者から参加費等を徴収する場合は、講師謝礼や事務費などを総合的に勘案し、参加者の過度な負担とならないよう配慮すること。
- ・ 事業実施後、事業者による原状復帰が可能なこと。（ただし、施設の効用の向上に資するものと本市が認めた場合には、別途本市が定める状態で引き渡すことができるものとする。）
- ・ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う責任を事業者が負うものであること。
- ・ 任意事業の実施期間及び時間は、原則として各機能の開館日かつ開館時間内とする。
- ・ 光・音響・臭気等、他の庁舎利用者や周辺住民の住環境への影響、並びに周辺の交通等への影響に配慮したものとすること。本施設各機能の運営業務と任意事業でのイベント等の開催内容について、【別紙 43 イベント、講座の運営について】を参照すること。

#### **b. 任意事業実施に際する施設の使用及び利用料金又は使用料**

- ・ 任意事業が実施可能な施設は、本施設のうち図書館、産業文化センター、児童センター、老人福祉センター、プール、コモンスペースとする。
- ・ 任意事業の実施に際し、本施設のうち【別紙 28 会議室等貸出業務の対象諸室一覧等】に示す諸室を使用することも可とするが、任意事業の実施による稼働率が、各室において 10%を上回ってはならない。ただし、諸室の貸出状況等から、市民の利用に支障がない範囲においては、本市と協議の上、10%を上回る諸室の使用を可とする。また、当該諸室のうち利用料金又は使用料が定められているものについては、利用料金又は使用料を支払う必要がある。
- ・ 任意事業の実施に際し、各施設に係る使用料が生じる場合がある。使用料の算出にあたっては、「さいたま市行政財産の使用料に関する条例」を参照すること。
- ・ ただし、コモンスペースにおいては当該使用料の支払いを免除することを想定している。

### **イ 本市が各機能における任意事業に対して期待する事項及び個別の留意事項**

#### **a. 図書館機能**

- ・ 図書館以外の各施設の企画・イベントと連動する内容で、情報・知識等を有機的につなぐことにより図書館の利用促進につながる事業
- ・ 新時代の図書館に相応しい電子媒体提供サービスの導入を期待する。

#### **b. 産業文化センター機能**

- ・ 産業文化センターの設置目的（産業の振興及び市民の文化の向上と福祉の増進）に合致し、施設の利用促進又は利用者のサービス向上につながる事業の実施を期待する。

**c. 児童センター機能**

- ・児童センターの設置目的（児童の健康を増進し、情操を豊かにするため）に合致し、地域とともに子どもを育むことができる事業の実施を期待する。

**d. 老人福祉センター機能**

- ・複合化により高齢者が多世代と交流できるイベント開催を期待する。（e スポーツの取り組み等。）

**e. プール機能**

- ・施設の設置意義及び価値を高めることとなる任意事業（トレーニング指導業務、各種スポーツ教室、市民協働・地域貢献、キッチンカー等）を積極的に企画提案し、体育・スポーツ及びレクリエーションの振興を図ること。既存施設における取組の継続開催を期待する。

**f. コモンスペース**

- ・本施設あるいはエリア全体の賑わいを創出すること。本施設が市民にとってのサードプレイスとなることに寄与すること。