

八王子市戸吹湯ったり館 管理運営要求水準書

1 総則

(1) 要求水準書の位置づけ

この水準書は、八王子市戸吹湯ったり館(以下「湯ったり館」という。)の指定管理者が行う管理の基準及び業務内容等について定めることを目的とする。

(2) 指定管理者に求めること

指定管理者は、利用者に対するサービスの向上、施設管理の効率化及びコスト削減の観点から、指定管理者の自主性、独自性のある施策等を展開すること。ただし、公の施設であることを留意するとともに、事前に市と協議すること。

①利用者数の向上に向けた施策の実施

公共性、公平性を確保したうえで、利用者を増加させるため、指定管理者自ら各種の施策を積極的に展開すること。

②自主事業の実施

指定管理者は、本来の設置目的を妨げない範囲で、収益事業(以下「自主事業」という。)を行うことができます。

自主事業の実施にあたっては、八王子市公有財産規則に基づき、使用許可を受け、八王子市行政財産使用料条例に基づき、市が指定する使用料を納付すること。また、当該自主事業の実施にあたっては、必要な関係法令を遵守すること。

③入退館システムの導入

サービスの向上、適切かつ効率的な管理を行う観点から、市と協議のうえ、指定管理者が独自の入退館システムを採用することができる。

なお、現行の入退館システムを現状のまま、又は一部変更を加え使用することも可能である。

(3) 業務についての基本方針

①心身の休息の場を提供するために、入浴・休息・飲食・その他のサービスを充実する。

②市民の健康に関する知識の普及を図るために、市民に健康情報を積極的に発信する。

③市民の健康増進に寄与するために、健康増進事業を推進するとともに、食からも健康増進を図る。

2 対象施設の現況

(1) 名称 八王子市戸吹湯ったり館

- (2) 所在地 八王子市戸吹町 1798 番地
- (3) 施設の目的 市民に心身の休息の場を提供するとともに、健康に関する知識の普及を図り、市民の健康増進に寄与する。
(八王子市戸吹湯ったり館条例(以下、「条例」という。)第1条)
- (4) 規模
- ①建物 鉄筋コンクリート造地上1階建て
(別紙「平面図」参照)
 - ②延床面積 1,229.13 m²
 - ③敷地面積 20,613.24 m² (別紙「配置図」参照)

3 関係法令の遵守

施設の管理(自主事業を含む。)業務を遂行するうえで、関係法令を遵守すること。特に、下記に示す関係法令については、留意すること。

- (1) 法律
地方自治法、公衆浴場法、個人情報保護法、電気事業法、
消防法、遺失物法 健康増進法、労働安全衛生法
- (2) 東京都条例
公衆浴場の設置場所の配置及び衛生措置等の基準に関する条例
- (3) 八王子市条例
八王子市戸吹湯ったり館条例、八王子市戸吹湯ったり館条例施行規則
八王子市公有財産規則、八王子市行政財産使用料条例
八王子市個人情報保護条例、八王子市情報公開条例

4 維持管理要求水準(総則)

- (1) 指定管理期間
平成30年4月1日から平成32年3月31日まで
- (2) 指定管理者が行う業務の範囲
- ①湯ったり館の設置目的を達成する運營業務
 - ②湯ったり館の管理に関する業務
 - ③湯ったり館の施設及び設備の維持及び修繕に関する業務
 - ④地方自治法施行令第158条第1項に基づく、施設使用料の収納事務に関する事務
 - ⑤管理運營業務のサービス水準向上を目的とする利用者の満足度を調査し、調査終了後に調査報告書を提出する業務
 - ⑥消防法第8条に定める防火管理者に関する業務
- (3) 利用料金
- ①条例第5条、八王子市戸吹湯ったり館条例施行規則(以下、「規則」

という。) 第 4 条に基づき、単位及び金額を市長の承認を得て定めること。

(現行の単位及び金額は、大人：700 円／日、中学生以下：300 円／日。)

②指定管理者は、湯ったり館の利用料金、その他業務による収入を自らの収入とし、管理業務の処理に必要な経費に充てること。

(4) 指定管理料

①市は、毎年度の予算の範囲内において、湯ったり館の業務実施に見込まれる経費から、上記 4 (3) ②に規定する利用料金等の収入見込額を控除した額を指定管理料として指定管理者に支払うこととし、指定管理期間中に支払う指定管理料については基本協定書に定めるとともに、具体的な金額は、指定管理者と市が協議の上、会計年度ごとに年度協定で定める。

(支払時期、支払方法については、募集要項に記載。)

②指定管理料の上限額

105,348 千円／2 年

※上記金額積算における消費税は、8%としている。

③精算について

下記については、年度末に指定管理料の範囲内で精算を行うものとする。

ア 修繕費

イ 戸吹清掃工場の蒸気供給が停止したとき運転するボイラーの燃料代(灯油代)

ウ 障害者及びその介助者に対する減免措置額

エ 東北地方太平洋沖地震による避難者に対する減免措置額

④経費の過不足について

ア 利用料金収入が見込みを下回る等で経費に不足が生じた場合、不足分は指定管理者の責任において補てんするものとする。

イ 利用料金収入が見込みを上回る等により余剰金が生じた場合の取り扱いについては、市と協議の上、協定において定める。

⑤自主事業に係る経費は、指定管理者の自主採算とし、事業により生じる収入は全て指定管理者の収入とする。

(5) 開館時間

市長との協議により決定すること。

(現行の開館時間は、午前 10 時から午後 10 時まで。)

(6) 休館日

市長との協議により決定すること。

ただし、資料 18「八王子市戸吹湯ったり館劣化診断業務委託報告書(抜粋)」に示す、施設・設備の老朽化に対応する修繕のため、毎年度、

1 週間程度の休館を 2 回、設けること。

(現行の休館日は 6 月及び 11 月の第二・第三木曜日。その他の月は、第三木曜日。ただし、木曜日が祝祭日にあたった場合は、その翌日を休館とする。)

(7) 管理体制

湯ったり館の安全を確保し、適切かつ効率的な管理(自主事業を含む)を行うとともに、利用者に対する最良のサービスを提供できるよう、次の職員を配置すること。

①総括責任者(1名以上)

管理(自主事業を含む。)業務の総合的な調整等を行うとともに、利用者及び一般職員の安全等を確保するため、開館時間内及び開館、閉館するにあたり要する時間帯は、必ず 1 名以上常駐していること。

②一般職員

受付・案内等調整業務、清掃及び水質管理業務等に適切かつ的確に対応し、安全な管理(自主事業を含む。)を行うために必要な人数を配置すること。

5 維持管理要求水準(個別)

(1) 湯ったり館の設置目的を達成する運營業務

条例第 1 条に掲げる湯ったり館の 3 つの設置目的(次の①～③)を達成するために、計画をたて、実施すること。また、利用促進のために、企画立案業務及び広報宣伝業務を行うこと。

① 市民に心身の休息の場を提供する。

② 健康に関する知識の普及を図る。

③ 市民の健康増進に寄与する。

(2) 湯ったり館の管理に関する業務

①受付、案内等調整業務

ア 利用者の安全はもとより、対応は親切丁寧に行うこと。

イ 利用者のプライバシーが侵害されないよう、利用者を誘導すること。

ウ 公衆衛生及び安全の確保のために必要な注意事項等を利用者に周知すること。

エ 利用者からの苦情、要望等については、貴重な情報源として受け止め、苦情等処理簿を作成し、記帳すること。

オ 利用者同士のトラブルが発生した場合は、中立な立場で適切に対応すること。

カ 利用者に事故等が発生したときは、速やかに応急処置及び安全対策を施すこと。

- キ 災害時等の緊急事態が発生したときは、利用者を安全かつ適切に誘導すること。
- ク 業務日報等を作成し、業務の引継ぎ等を適切かつ的確に行うこと。
- ケ 施設等における盗難等を未然に防ぐため、館内を定期的に巡回すること。
- コ 上記に掲げるもののほか、業務上必要なことについては適切かつ的確に行うこと。

②入館拒否等に関する業務

次のア～ウに該当するときは、湯ったり館への入館を拒み、又は湯ったり館の利用を制限し、もしくは退館を命ずることができる。

- ア 他の利用者に迷惑をかけ、又はかける恐れがあるとき。
- イ 法令（条例を含む。）又は市規則に違反し、又は違反する恐れがあるとき。
- ウ 上記ア、イに掲げるもののほか、管理上支障があるとき。

(3) 湯ったり館の施設及び設備の維持及び修繕に関する業務

①清掃及び水質管理業務

利用者の安全及び快適性を確保するため、公衆浴場法及び関係法令を遵守し、施設等の清掃及び消毒等を行い、常に良好な環境衛生の維持に努めること。

特に、公衆浴場の設置場所の配置及び衛生措置等の基準に関する条例で規定する公衆浴場における維持管理基準を遵守し、レジオネラ症発生防止に努めること。

②警備業務

- ア 警備業法に基づく機械警備業務を行い、施設等における盗難等を防止するとともに不法行為を排除し、財産の保全を図ること。
- イ 施設等が正常に作動しているか常時監視し、異常が発生した場合は直ちに必要な措置を講ずること。

③流出抑制施設維持管理業務

下水道への接続に伴い、許容流出量を調整する施設の定期的な清掃等を行い、良好な環境衛生の維持に努めること。

④自家用電気工作物保安管理業務

電気事業法に基づく保守点検を実施し、電力の安全供給と保安に努め、施設等の運営に支障が生じないように努めること。

⑤消防用設備等保守点検業務

消防法に基づく消防用設備等の保守点検を実施し、施設等の運営に支障が生じないように努めること。

⑥給排水衛生設備維持管理業務

蒸気を利用する施設であることを念頭に置き、熱交換器、ボイラ

一等の設備機器及びこれに附属する配管等については、労働安全衛生法等の関係法令を遵守したうえで、365日24時間体制の遠隔監視、週1回以上の定期的な点検等を実施し、安全を確保すること。

緊急時に備え迅速かつ適切に対応できる体制を確立しておき、異常が発生した場合は、施設等の管理運営に支障が生じないように直ちに必要な措置を講ずること。

なお、蒸気供給が停止された場合は、灯油によるボイラー運転に切り替えること。ボイラー運転の切り替え、緊急時における蒸気供給の停止時等は、戸吹清掃工場と連携し、迅速な対応ができる体制を確立しておくこと。

また、厳寒期におけるボイラー運転時は、湯温の調整に十分注意すること。

(参考) 直近3か年のボイラー運転日数

平成27年度 17日間

平成28年度 19日間

平成29年度 25日間

⑦空調設備等維持管理業務

利用者の安全及び快適性を確保するため、定期的な機能点検等を行い、常に良好な環境を維持できるよう努めること。

⑧修繕業務

ア 修繕は、平成30年度900万円以内、平成31年度400万円以内（ともに税込）で、行うこと。

平成29年度に実施した、湯ったり館劣化診断業務委託報告書により、必須改修案として報告があった箇所について、休館日程を含めて計画的に修繕を実施すること。

ただし、必須改修案以外の箇所で、緊急性が高い破損・損壊が発生した場合にはその限りでないが、修繕を行う場合には事前に市と協議すること。

イ 修繕等を実施した場合は、その方法、時期等を明確にするため、修繕台帳を作成し、設計書（軽微な修繕等は除く）、写真等を保存しておくこと。

⑨備品管理業務

ア 八王子市備品台帳に記載の備品の取り扱いについては、市の財産であることを念頭に置き、適正に管理すること。

イ 業務上必要な1件5万円以上の備品を購入する場合は、事前に市と協議すること。

ウ 上記イのほか指定管理者に帰属する備品については、「指定管理者備品台帳」に記帳すること。

⑩植栽管理業務

- ア 敷地内の植栽樹木等については、良好な状態を保つよう努めること。
- イ 館周辺（別紙「配置図」参照）の除草を年2回以上（夏から秋にかけて）実施すること。
- ウ 中庭等を改造する場合は、事前に市長と協議すること。

⑪駐車場等管理業務

- ア 駐車場の利用状況に応じ、安全確保のため誘導等必要な措置を講ずること。
- イ 駐車場の積雪状況に応じ、安全確保のため除雪作業を行うこと。
- ウ 駐車場をはじめ敷地内は、定期的に見回り、景観を損なわないよう努めること。

⑫報告業務

ア 毎月報告するもの

- （ア）管理（自主事業を含む。）業務の実施状況
- （イ）入館者の利用状況
- （ウ）月で集計した収入（種類別）と費用（勘定科目別）の会計報告
- （エ）修繕の実施報告（設計書、写真等を含む）

＜方法＞翌月10日までに、電子メール及び紙ベースで、以上の各報告を行うこと。（紙ベースの報告は、10日が市役所の閉庁日の場合は翌開庁日で可）

イ 年度終了後報告するもの

- （ア）業務（自主事業を含む。）の収支状況
- （イ）事業の成果等

＜方法＞年度終了後、翌年度5月31日までに、電子メール及び紙ベースで、以上の各報告を行うこと。（紙ベースの報告は、5月31日が市役所の閉庁日の場合は翌開庁日で可）※ただし、（ア）については、精算行為が発生しますので、4月末日まで

⑬その他

施設の能力、利用状況等を考慮した施設管理に努めること。

（4）施設使用料の収納事務に関する事務

①利用料金の徴収業務

条例第5条第2項に基づき、市長の承認を得て定めた利用料金を徴収する業務

②利用料金の減免業務

条例第6条に規定する市長が定める基準に該当した場合に行う減免業務

減免基準

減免内容	減免の額
指定管理者が、湯ったり館の利用促進のため必要と認める場合	利用料金の全額、又は指定管理者が必要と認める額
市又は指定管理者が、条例第1条の設置目的を達成するための事業を湯ったり館において実施する場合	利用料金の全額、又は指定管理者が必要と認める額
身体障害者手帳、愛の手帳及び精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者が利用する場合	5割相当額
介護を要する障害者の介護者が、これらの者と利用する場合	全額（介護を要する障害者1人について、介護者1人に係る利用料金の全額を免除するもの）
東北地方太平洋沖地震による避難者	5割相当額

③利用料金の還付業務

規則第5条に規定する市長が定める基準に該当した場合に行う還付業務

ア 還付の判断基準

開館時間内において、設備機器等の性能、安全性の低下等で、施設本来の機能を果たさなくなり、利用者に対するサービスの提供が困難で利用中止と判断した場合。

イ 利用中止の判断

指定管理者が市へ当日の状況を報告し、指示を受けたうえ判断する。ただし、緊急の場合は、この限りでない。

(5) サービス水準向上を目的とする利用者の満足度調査業務

利用者数の向上かつ利用者の視点を取り入れた施設運営に向けて、利用者の動向、満足度等を把握するために、毎年度前期・後期の2回、利用者満足度調査を行い、データ収集、分析を行うこと。

(6) 消防法第8条に定める防火管理者に関する業務

火災、その他災害の予防と人命の安全、被害の軽減を図るため、防火管理者1名を配置し、また危険物の取り扱いに支障のないようにするため、危険物取扱者（丙種）1名を配置すること。

6 リスク分担

市と指定管理者のリスク分担は原則、別紙「リスク分担表」に掲げる

とおりとする。ただし、基本協定締結時に改めて市と協議の上、内容を決定するものとする。また、同表に定める事項に疑義が生じ、又は同表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、リスク分担を定めるものとする。

7 保険

利用者の事故等に対応するため、保険に加入すること。

(1) 施設管理者賠償責任保険

施設・設備の不備及び管理上の瑕疵により、他人に損害を与えた場合に、指定管理者が負担する賠償金を担保するもの。

(2) 補償内容

補償内容については、市長と協議のうえ決定すること。

8 損害賠償

(1) 指定管理者は、本業務の実地について、自己の責に帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。

(2) 指定管理者の責に帰すべき理由により指定管理者の指定が取り消された場合において市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。

(3) 損害賠償額は、市と指定管理者が協議の上、定めるものとする。

9 経理

(1) 指定管理者は、経理事務責任者の配置や金銭の保管方法など、経理事務の方針や体制等のルールを定める経理規定を設定すること。

(2) 独立した会計帳簿と専用口座により、本業務に関する会計とその他の会計を分けて管理すること。

(3) 事業計画書等を踏まえて年度ごとに予算を作成し、提出すること。

(4) 会計帳簿は複式簿記を原則とし、元帳と補助簿（電磁的記録によることも可）で構成する。収入及び費用は、各勘定科目ごとに会計処理を行うこと。収入については、日計を行い、大人、子供の別、障害者、飲食物売上、物販売上等分類して収入の構成が明らかになるよう集計をとること。

なお、市販の会計ソフトウェアによる電磁的記録方法によることもできる。

(5) 収支を明らかにする決算書及び事業報告書を作成し、提出すること。

(6) 請求書、領収書等を整理し、5年間保管すること。なお、市長が必要があると認めたときは、提示し又はその内容を報告すること。

10 個人情報保護

指定管理者は、管理業務の範囲内で、個人情報(八王子市個人情報保護条例(平成16年八王子市条例第33号)第2条第1号に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の保護に関し市長と同等の責務を有するものとし、市長の指示に従い、個人情報の保護のために必要な措置を講じること。

11 情報セキュリティ

「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者において、セキュリティ対策を図ること。

12 業務の引継ぎ

- (1) 現在の指定管理者からの業務引継ぎは、指定管理期間開始後に事業に滞りなく確実な業務遂行を行うための準備行為であるため、市が支払う経費には含まれないものとする。

なお、5(3)で提示している指定管理料の上限額には、指定管理期間開始後に支払う、初年度に新たに必要となる物品等の経費を含めて積算している。

- (2) 協定期間が終了した場合、及び自治法第244条の2第11項の規定により指定を取り消された場合は、湯ったり館の管理運営が遅滞なく円滑に実施されるよう、後任の指定管理者等に対して業務の引継ぎを最大限の努力をもって行うものとする。

- (3) 平成30年3月中旬から3月31日までに、現行の指定管理者との間で、OJT(On the Job Training)方式により引継ぎを行うものとする。また、指定期間終了時における引継ぎも同様とし、管理(自主事業を含む。)に支障が生じないように努めること。

管理業務の引継ぎ方法、日時等については、市と協議の上、決定する。なお、臨時休館等については、市長と協議すること。

13 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は事故や災害等の緊急事態が発生した場合の対応及び原因調査の対応者を定める。
- (2) 施設の運営に著しい障害が発生したときは、速やかに市長に報告し対応策を講ずること。
- (3) 利用者が事故等にあつたときは、速やかに応急処置及び安全対策を施すとともに、医療機関等への搬送の手配を行い、その旨を市長に報告すること。
- (4) 緊急事態に対応できるよう、緊急連絡網を整備すること。なお、緊急

連絡網については、市長に書面にて提出すること。

14 災害応急活動

(1) 災害応急活動等

指定管理者は、災害時において、市が『八王子市地域防災計画』に基づき行う災害応急活動等に協力するものとし、基本協定に定めることとする。

【協力業務の例】

- ①市が行う救助・救急活動の実地、協力に関する事項。
- ②利用者の避難誘導等安全確保に関すること。
- ③災害時要援護者に対する支援に関すること。
- ④前各号に挙げるもののほか、市が協力要請をした事項。

(2) 災害応急活動等に係る費用負担

市の要請に基づき、協力業務を指定管理者が実施した場合、市が必要と認めた費用は、市が負担するものとする。指定管理者は、協力業務終了後、当該業務に要した費用を市に請求するものとする。

15 地域等との連携及び協力

(1) 戸吹町会が行う地元農作物の販売については、地域振興と併せて利用者の利便性を高めるとともに、コミュニティの醸成にも寄与することから、実施できるよう配慮すること。

(2) 現行の戸吹育成園の製作品の販売及び東京都はり灸マッサージ師会が行っているマッサージルームの運営については、引き続き市で行政財産使用許可を行う予定であるため、配慮し、各種イベント実施の際には連携・協力を図ること。

16 環境対策

業務の実施にあたり、「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に従って取組むものとする。

17 その他

(1) 喫煙対策

健康増進法に基づき館内禁煙とする

(2) 遺失物の取扱い

遺失物法及び同法施行規則等に基づき、適切な取り扱いを行うこと。

(3) 施設等の原状変更

利用者の視点を取り入れ、又は効率的な管理（自主事業を含む。）を行うにあたり、施設等の原状を変更したい場合は、市長の承諾を得

ること。

施設等の原状を変更した場合は、指定期間の満了、又は条例第 14 条の規定により施設等を返還するにあたっては、指定管理者の負担において原状に復すこと。

ただし、市長が原状に復させることが適当でないと認めたときは、この限りではない。

(4) 八王子市指定管理者制度ガイドラインに沿って行うモニタリングを年 3 回、及び年度末に実施する。

(5) 再委託にあたっては、契約事務に関し公正を期するとともに、疑義が生じないようにすること。

ただし、前記 5 維持管理業務要求水準（個別）の内容（1）から（6）までの各項については、一括して第三者に再委託してはならない。

(6) この仕様書に定めのない事項については、市長、指定管理者協議のうえ定める。

別紙

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
準備段階	応募手続き	応募費用の負担に関するもの		○	
	募集要項	募集要項（関連資料を含む）の誤りによるもの	○		
	準備手続き	指定期間開始期における準備（引き継ぎ）費用の負担に関するもの		○	
事情変更	法令等の変更	管理運営にかかる法令変更			○
		消費税率の変更			○
		法人税・法人市民税率の変更		○	
	税制度の変更	上記以外で管理運営に影響する税率の変更			○
		物価変動	人件費・物品費等の物価変動に伴う費用負担に関するもの		○
	著しい物価変動が発生した場合				○
	金利変動	金利変動に伴う費用負担に関するもの		○	
	需要変動	当初の需要見込みと実施結果との差異によるもの		○	
不可抗力	テロ、暴動、天災等の不可抗力による管理運営の変更・中断等に伴う費用に関するもの			○	
	テロ、暴動、天災等の不可抗力による施設・設備の復旧費用に関するもの（合理性が認められる範囲）	○			
業務執行	業務内容の変更	甲の指示により業務内容変更による経費の増加に関するもの	○		
		乙の帰責事由により経費の増加に関するもの		○	
	災害応急活動	甲の要請に基づき乙が協力業務に要した費用に関するもの	○		
	一部委託	乙が甲の承認を得て、業務の一部を委託した場合に生じた損害や経費の増加に伴うもの		○	
	債務不履行	甲の協定内容の不履行に伴うもの	○		
乙の協定内容の不履行に伴うもの			○		

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
業務執行	第三者賠償(※)	乙の帰責事由により第三者へ損害を与えた場合		○	
		上記以外の場合	○		

本表に定める事項に疑義が生じ、又は本表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、甲と乙が協議の上、リスク分担を定める。

(※) この場合の「第三者賠償」とは、施設の管理運営において、業務執行又は施設、備品等の不備に起因して、事故等による施設利用者の怪我等や個人情報漏えい、騒音・振動等により第三者に対して不法行為等の損害賠償責任を負う場合のリスクのこと。