

熊本市総合保健福祉センター（仮称）整備等事業

維持管理・運營業務要求水準書

熊 本 市

平成17年6月28日

目 次

本書の位置付け	1
第1 維持管理・運營業務の概要	2
1 業務の内容	
2 業務期間	
3 施設整備の目的	
4 法令等の遵守	
5 モニタリング	
6 用語の定義	
第2 維持管理業務	5
総則	
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 開館時間等	
建築物保守管理業務に係る要求水準	8
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	
建築設備保守管理業務に係る要求水準	10
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	
植栽・外構施設保守管理業務に係る要求水準	12
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	
駐車場保守管理業務に係る要求水準	14
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	
清掃業務に係る要求水準	15
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	
保安警備業務に係る要求水準	17
1 業務の対象	
2 業務の実施	
3 要求水準	

第3	運営業務	19
	総則	
	1 業務の対象	
	2 業務の実施	
	総合案内等業務に係る要求水準	21
	1 業務の対象	
	2 業務の実施	
	3 要求水準	

本書の位置付け

本「熊本市総合保健福祉センター（仮称）整備等事業維持管理・運営要求水準書」は、熊本市（以下「市」という。）が熊本市総合保健福祉センター（仮称）整備等事業（以下「本事業」という。）の維持管理・運営を実施する事業者を募集及び選定するにあたり、入札に参加しようとする者を対象に交付する「入札説明書」と一体のものとして位置付けるものであり、本事業の維持管理・運営業務について、応募者に市が要求するサービス水準及び具体的な指針を示すものである。

第1 維持管理・運営業務の概要

1 業務の内容

- (1) 維持管理業務
 - (ア) 建築物保守管理業務
 - (イ) 建築設備保守管理業務
 - (ウ) 植栽・外構施設保守管理業務
 - (エ) 清掃業務
 - (オ) 保安警備業務
 - (カ) 駐車場保守管理業務

- (2) 運営業務
 - (ア) 総合受付案内業務
 - (イ) 郵便物整理業務

2 業務期間

- (1) 維持管理業務
原則として、引渡日の翌日から事業契約終了日までとする。
- (2) 運営業務
原則として、供用開始日から契約終了日までとする。

3 施設整備の目的

別冊「熊本市総合保健福祉センター（仮称）設計・建設等業務要求水準書」参照のこと。

4 法令等の遵守

維持管理・運営にあたっては、当該維持管理業務及び運営業務に関連する法令及びその関連施行令、施行規則、条例、規則等を遵守すること。

- (1) 法令等
 - (ア) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）
 - (イ) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
 - (ウ) 消防法
 - (エ) 水道法
 - (オ) 下水道法
 - (カ) 警備業法
 - (キ) 電気事業法
 - (ク) 大気汚染防止法
 - (ケ) 水質汚濁防止法
 - (コ) 労働安全衛生法
 - (サ) 個人情報の保護に関する法律
 - (シ) その他関連法規

- (2) 条例等
 - (ア) 熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例
 - (イ) 熊本市火災予防条例

- (ウ) 熊本市下水道条例
- (I) 熊本市地下水保全条例
- (オ) 熊本県地下水保全条例
- (カ) 熊本県生活環境の保全等に関する条例
- (キ) 熊本市個人情報保護条例
- (ク) その他関連条例

5 モニタリング

市は、自らの費用負担において維持管理・運營業務の維持管理実施水準を評価し、本施設の維持管理に関して本要求水準書に規定するサービスが提供されていることの確認を行う。

選定事業者は、自らも適切にモニタリングを行うとともに、市が行うモニタリングの結果を常に誠実に受け止めて業務を行う。また、市が改善要求を行った場合は、業務改善計画書を市に提出し、速やかな改善策を講じなければならない。

市は、以下のようにモニタリングを行うが、設計・建設等業務における本施設仕様決定後に、モニタリング方法、項目の調整等が必要となった場合は、本施設供用開始日前までに市と選定事業者が協議して定めるものとする。

なお、市がモニタリングを行うときには、市は、本施設の維持管理について、選定事業者に事前に通知したうえで説明を求め、または、本施設においてその維持管理状況を選定事業者の立会いのうえで確認することができる。選定事業者は、当該説明及び確認の実施につき、市に対して協力を行うものとする。

(ア) 定期モニタリング

市は、選定事業者から提出される維持管理業務実施報告書及び運營業務実施報告書を確認する。その結果、市は、要求した水準に適合しない場合には、選定事業者に対して改善を求めることができる。

(イ) 随時モニタリング

市は、必要と認めるときに、施設巡回、業務監視、選定事業者に対する説明要求及び立会い等を行うものとする。

(ウ) その他

市は、必要に応じて、選定事業者のサービス向上等を目的として利用者等に対してアンケート調査等を行うものとする。

6 用語の定義

(ア) 点検

建築物等の機能及び劣化の状態を調べること。機能に異常又は劣化がある場合は、必要に応じ適切な措置を判断し実施することを含む。

(イ) 定期点検

建築物等の機能が、常時、正常な状態を保てるように維持するよう、一定の期間ごとに点検することをいう。

(ウ) 法定等点検

関係法令等に基づき建築設備等の点検を行うことをいう。

(I) 保守

建築物等の点検等を行うことにより発見された不良個所の修繕、部品交換等を行うことにより建築物の性能を常時適切な状態に保つことをいう。

- (オ) 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。
- (カ) 修繕
建築物等の劣化した部分若しくは部材または低下した性能若しくは機能を、原状または実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
- (キ) 清掃
汚れを除去しまたは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作業をいう。
- (ク) 日常清掃
1日単位の短い周期で行う清掃業務のことをいう。
- (ケ) 定期清掃
月単位あるいは年単位の長い周期で行う清掃業務のことをいう。
- (コ) 資機材
資材：洗浄用洗剤、樹脂床維持材、パッド、タオル等のことをいう。
機材：自在箒、フロアダスタ、掃除機、床磨き機等のことをいう。
- (サ) 衛生消耗品
トイレットペーパー、水石鹸等のことをいう。
- (シ) 大規模修繕
(建築) 建物の一側面、連続する一面全体または全面に対して行う修繕をいう。
(電気) 機器、配線の全面的な更新を行う修繕をいう。
(機械) 機器、配管の全面的な更新を行う修繕をいう。
- (ス) 市の休日
日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、及び12月29日から翌年の1月3日までの日をいう。
- (セ) 半期
4月から9月まで（上半期）と10月から翌3月まで（下半期）とする。

第2 維持管理業務

総則

1 業務の対象

選定事業者は、本維持管理・運営業務要求水準（以下、「本要求水準書」という。）に基づき、本事業による整備対象施設の機能を維持し、市が行う保健福祉サービスの提供に支障を及ぼさないよう、また、施設利用者等が、より快適に施設の利用ができるよう建物、設備、外構等の性能及び状態を常時適切な状態に維持管理する。

また、全事業期間中について予防保全に努め、大規模修繕及び更新が生じないようにする。

選定事業者は、維持管理業務の遂行にあたって、本要求水準書のほか、「建築保全業務共通仕様書（建築保全センター編集、国土交通省大臣官房官庁営繕部、最新版）」（以下、「保全業務仕様書」という。）に準拠するものとする。

なお、保全業務仕様書に示された仕様によるものと同程度のサービスを達成目標として作業仕様を作成することとし、保全業務仕様書に示された点検の回数、方法等の各仕様については必ずしも遵守する必要はない。また、本要求水準書及び保全業務仕様書の両方に記載がある場合は、本要求水準書を優先するものとする。

また、円滑に業務が行われるよう、業務従事者に十分な接遇研修を行い、明るい笑顔で親切でいねいに対応する。特に障害児・者や高齢者に対しては、適切な理解と対応に努める。同時に、業務上知りえた個人のプライバシー情報については、離職後においても他人に漏らすことのないようにする。

業務区分は、次に示すとおりである。

- (1) 建築物保守管理業務
- (2) 建築設備保守管理業務
- (3) 植栽・外構施設保守管理業務
- (4) 清掃業務
- (5) 保安警備業務
- (6) 駐車場保守管理業務

2 業務の実施

(1) 維持管理業務仕様書の作成及び提出

選定事業者は、本要求水準書及び維持管理に関する入札参加者提案に基づき維持管理業務仕様書を作成し、引渡日の60日前までに市に提出して市の確認を受けること。維持管理業務仕様書の記載事項については、市が定めて事業者に通知する。維持管理業務仕様書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更維持管理業務仕様書を市に提出すること。

維持管理業務仕様書の作成にあたっては、業務区分ごとに適切な周期、業務提供時間帯、内容等の業務仕様を設定すること。

(2) 維持管理業務年間計画書の作成及び提出

選定事業者は、業務の実施にあたっては維持管理業務を適正に実施するために必要な事項を記載した維持管理業務年間計画書を業務ごとに作成し、当該年度が開始する30日前（引渡日の属する年度においては、引渡日の60日前）までに市に提出し、市の確認を受けること。なお、業務を行う際は、事前に市へ連絡し、実施する。

維持管理業務計画書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更業務計画書を市に提出すること。

各維持管理業務計画書の作成にあたっては、以下の内容に配慮すること。

- (ア) 維持管理は予防保全を基本とすること。
- (イ) 作業環境を良好に保ち、施設利用者の健康被害を防止すること。
- (ウ) 建築物（付帯設備を含む。）が有する性能を保つこと。
- (エ) 劣化等による危険・障害の未然防止に努めること。
- (オ) 省資源、省エネルギーに努めること。
- (カ) ライフサイクルコストの削減に努めること。
- (キ) 建築物の財産価値の確保を図ること。
- (ク) 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努めること。
- (ケ) 故意等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。
- (コ) 市の業務に支障が生じないよう業務実施の時間帯等に配慮すること
- (サ) 上記の項目について、事業期間中の工程を定め実施すること。

(3) 維持管理業務の実施

選定事業者は、維持管理業務仕様書及び維持管理業務計画書に基づき、業務を実施すること。なお、業務の実施にあたっては、以下の点に留意すること。

ア 損傷・故障等への対応

損傷・故障等への対応については、維持管理業務計画書に従って速やかに実施する。

イ 業務担当者

選定事業者は、各種法令等を遵守するとともに、本施設内の利用者等のプライバシーに配慮し、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任しなければならない。

ウ 法令の遵守

必要な関連法令等に基づき業務を実施する。

エ 記録等の保管期間

設備の運転及び点検記録表等については、運転日誌及び点検記録は5年以上、整備及び事故記録は事業期間終了時まで保管すること。

オ 不可抗力への対応

不慮の災害により本施設あるいは設備が正常に使用することが不可能となった場合、選定事業者は、誠意をもって速やかに復旧作業を行い、本施設の正常な運営再開に協力するものとし、その際に発生した費用については、その都度、選定事業者と市が協議し決定するものとし、本事業には含まないものとする。

カ 費用の負担

事業期間中の本施設の維持管理に係る光熱水費は市の負担とする。

業務遂行に必要な消耗品、衛生消耗品、資機材等は全て選定事業者の負担とする。

キ その他

選定事業者は、事前に市が承諾した場合を除き、出資者及び協力会社以外の者に本施設の維持管理の業務を委託してはならない。

(4) 維持管理業務実施報告書の作成と提出

維持管理業務実施報告書は、維持管理業務実施水準を選定事業者自身がモニタリング

した結果を市に報告するものである。選定事業者は、業務計画書に基づき、本施設の維持管理状況を正確に反映した以下の維持管理業務実施報告書を業務ごとに作成し、市に提出すること。

ア 業務月報

選定事業者は、月ごとに業務月報を作成し、翌月の10日まで（10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、業務ごとに定める記録簿、業務日誌、苦情等対応表等の資料を添付し、市に提出すること。なお、業務月報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

イ 半期報告書

選定事業者は、半期ごとに半期報告書を作成し、半期末の翌月10日まで（10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、市に提出すること。なお、半期報告書の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

ウ 年間総括表

選定事業者は、各事業年度終了後毎年4月10日（10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）までに、当該事業年度にかかる維持管理業務に関する年間総括書を市に対して提出する。

(5) 維持管理業務改善計画書の作成及び提出

市が行うモニタリングの結果により、市が選定事業者に対して改善要求を行った場合、選定事業者は業務改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

3 開館時間等

選定事業者は当施設の維持管理業務を行う場合は、以下の開館時間を考慮すること。

当施設の開館時間は、原則として、年末年始を除いて、毎日午前8時30分から午後10時までを想定している。機能ごとの利用時間については、設計・建設等業務要求水準書「2 個別施設」に記載のとおりとする。

また、開館時間外においても、各業務の都合（超過勤務、土日出勤等）により、市の職員等の出入りがあることに留意すること。

建築物保守管理業務に係る要求水準

1 業務の対象

建築物保守管理業務の対象は、本事業対象施設とする。本施設の建築物の機能と環境を維持し、保健福祉サービス等が常に円滑に行われるよう建物各部の点検、保守、修繕、交換を実施する。

2 業務の実施

(1) 日常保守点検業務

建築物等が正常な状況にあるかどうか現場を巡回しながら、視覚、聴覚、臭覚及び触覚等(以下「五感」という。)により観察し、異常を感じたときは正常化に向けた措置を行う。

(2) 定期保守点検業務

建築物等が正常な状況にあるかどうか五感によるほか、測定等により建築物の状態を確認し、建築物の良否を判定したうえで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ものとする。

(3) 修繕業務

選定事業者の提案による修繕計画に基づき、修繕・更新を行う。

(4) 一般管理業務

ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。

イ 建築物の保守管理の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

(ア) 建築物点検記録

(イ) 修繕記録

(ウ) 事故記録

3 要求水準

事業期間中、大規模修繕が生じないよう予防保全を基本に施設の性能及び機能を維持し、常に安全かつ快適にサービス提供できるようにすること。また、迅速かつ円滑に対応可能な業務体制が整備されていること。なお、全ての作業は、関連法規を遵守すること。

(1) 内壁・外壁(柱を含む)

ア 仕上げ材及び塗料の浮き、剥落、ひび割れ、破損、変形、錆付き、腐食、チョーキング(白亜化)、エフロレッセンスの流出等がないようにすること。

イ 漏水、カビ等が発生しないようにすること。

(2) 床

ア 仕上げ材及び塗料の浮き、剥落、ひび割れ、腐食、極端な磨耗等がないようにすること。

イ その他、各スペースの特性に応じた利用に支障のないようにすること。

(3) 屋根

ア 漏水が発生しないようにすること。

イ ルーフドレン及び樋が正常に機能するようにすること。

(4) 天井

ア 漏水が発生しないようにすること。

イ 仕上げ材や塗料の浮き、剥落、ひび割れ、破損、変形、錆付き、腐食、チョーキング（白亜化）エフロレッセンスの流出等がないようにすること。

(5) 建具（扉・窓・窓枠・シャッター・可動間仕切り等）

ア がたつき、緩み等がなく、可動部がスムーズに動くようにすること。

イ 所定の水密性、機密性、遮断性が保たれるようにすること。

ウ 各部にひび割れ、破損、変形、仕上げの変退色、劣化、錆付き、腐食、結露やカビの発生、部品の脱落等がないようにすること。

エ 開閉、施錠装置が正常に作動するようにすること。

(6) 階段

ア 通行に支障、危害を及ぼすことのないようにすること。

イ 仕上げ材、手すり等に破損、変形、緩み等がないようにすること。

(7) 塗装及び仕上げ

ア 塗料及び仕上材の浮き・剥落・変退色・劣化等がない状態を維持すること。

イ 仕上げ材・手すり等に破損・変形・緩み等がない状態を維持すること。

(8) 機械室等

ア 清潔で整理されていること。

イ 水、油、その他の液体がこぼれたり漏れたりしていないこと

ウ 十分な換気がなされていること。

建築設備保守管理業務に係る要求水準

1 業務の対象

建築設備保守管理業務の対象は、本施設内の設備（特殊設備等を含む。）とする。

施設の性能及び機能を維持し、保健福祉サービス等を常に安全かつ快適に提供できるように本施設に設置される電気設備、機械設備、監視制御設備、防災設備等について、適切な設備維持管理計画のもとに運転・監視、点検、修繕、交換、調整、分解整備等を実施する。

設備の運転・監視については、利用状況、利用時間等を考慮し、運転監視業務計画書を作成し、それに従って各種設備を適切な操作により効率よく運転・監視すること。

2 業務の実施

(1) 定期保守点検業務

建築設備等（特殊設備等を含む。）が正常な状況にあるかどうか、五感のほか、設備の運転、停止、測定等により設備の状態を確認し、設備の良否を判定のうえ点検表に記録するとともに、各設備を常に最良な状態に保つものとする。市と協議が必要と判断したものについては、速やかにその対応を行う。

また、室内の照度については、利用者及び職員の利用に支障がないよう十分に配慮する。

ア 日常定期点検等

- (ア) 蛍光灯等の照明器具の点検及び取換え（随時）
- (イ) トイレ等排水管詰まりの解消（随時）
- (ウ) トイレその他の設備等の点検（随時）
- (エ) 特殊設備等の点検及び補修（随時）
- (オ) 空調設備の点検、清掃、交換等（機器に応じて随時）
- (カ) ブラインドの補修及び交換（随時）

イ 法定等点検・検査等

- (ア) 自家用電気工作物保安管理（1回/月）
- (イ) 受変電設備点検（1回/月）
- (ウ) エレベーター点検（1回/月）
- (エ) 幹線設備、動力設備、時計設備及び放送設備の点検（2回/年）
- (オ) 集中管理システム設備保守点検（1回/月）
- (カ) 消防設備点検（2回/年）
- (キ) 受水槽・高架タンクの清掃（1回/年）
- (ク) 揚水ポンプ点検（1回/年）
- (ケ) 水質検査
 - *ビル管理法指定15項目（1回/半年）、消毒副生物11項目（1回/年）
- (コ) 給湯設備雑用水の点検（1回/年）
- (サ) 雨水利用設備保守・点検（点検6回/年、清掃1回/2年）
- (シ) 照明器具の照度計測（1回/年）
- (ス) その他必要となる法定等点検・検査

ウ 運転時期の調整

運転時期の調整が必要な設備に関しては、市と協議し運転期間、運転時間等を決定する。

(2) 故障等への対応

故障等が発生した場合は、現場調査、初期対応、処置を行い、必要に応じて速やかに市に報告をする。

(3) 一般管理業務

- ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。
- イ 法定の各種届出許可申請等を行う。
- ウ 建築設備の保守管理の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

- (ア) 空調設備点検報告書
- (イ) 電気設備点検報告書
- (ウ) 給排水・衛生設備点検報告書
- (エ) 集中管理システム設備保守点検報告書
- (オ) 高架タンク点検報告書
- (カ) 受水槽点検報告書
- (キ) エレベーター点検記録
- (ク) 防災設備点検記録
- (ケ) その他法定の点検記録等
- (コ) 定期点検整備記録
- (サ) 修繕記録
- (シ) 事故・故障記録
- (ス) 営繕工事完成図書

(4) その他

照明器具の消耗品である蛍光灯、白熱球等の購入費用については、市は負担しない。

3 要求水準

事業期間中、大規模修繕が生じないよう予防保全を基本に施設の性能及び機能を維持し、常に安全かつ快適にサービス提供できるようにすること。また、迅速かつ円滑に対応可能な業務体制が整備されていること。なお、全ての作業は、関連法規を遵守すること。

植栽・外構施設保守管理業務に係る要求水準

1 業務の対象

植栽・外構施設保守管理業務の対象は、以下の本施設敷地内の外構施設（ただし、施設屋上緑化部分及び施設内の観葉植物の管理を含む。）及び工作物とする。

- (1) 植栽
- (2) 施設屋上緑化部分
- (3) 観葉植物
- (4) 門扉・手摺・フェンス・屋外消火栓・駐車場（駐車場ライン等のマーキングを含む）・駐輪場・外灯・U字溝等を含む敷地内の外部構造物等
- (5) 舗装面・縁石等を含む外構路面
- (6) 埋設配管・暗渠・下水施設・排水施設等を含む地中設備

2 業務の実施

(1) 保守点検業務

門扉・手摺・フェンス・屋外消火栓・駐車場（駐車場ライン等のマーキングを含む）・駐輪場・外灯・U字溝等を含む敷地内の外部構造物等が正常な状況にあるかどうか現場を巡回しながら五感により観察し、異常を感じたときは正常化に向けた措置を行う。

(2) 剪定等業務

整備対象敷地内の植栽については、撒水するとともに、樹木の剪定を行い、剪定枝を処分する。また、適宜、除草を行い、これを処分する。

植物の枯死、倒木、破損については、選定事業者の責任で原状回復を行う。

施設屋上緑化部分については、必要に応じて撒水するとともに、芝刈りや剪定を行なった場合は、これを処分する。

(3) 害虫駆除・施肥

整備対象施設敷地内の植栽（施設屋上緑化部分を含む。）の良好な状態を維持するため、害虫防除、施肥を行う。薬剤の散布及び化学肥料の使用にあたっては、地下水の保全等を考慮する。

(4) 観葉植物

選定事業者の提案に従って、施設内に配置する観葉植物について、常に良好な状態を維持する。

(5) 一般管理業務

ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。

イ 植栽・外構施設の保守管理の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

- (ア) 植栽維持管理記録
- (イ) 外構施設点検記録
- (ウ) 修繕記録
- (エ) 事故記録

3 要求水準

(1) 植栽等

- ア 剪定・害虫駆除・施肥・観葉植物の交換作業のとき、植物を損傷しないように配慮すること。
- イ 剪定・害虫駆除・施肥・観葉植物の交換作業のとき、損傷が生じた場合は手入れ及び随時交換等を行うこと。
- ウ 剪定・害虫駆除・施肥・観葉植物の交換作業のとき、近隣、一般市民、利用者等に対する安全を確保すること。
- エ 観葉植物の交換は業務計画書に従って計画的に行うこと。また、観葉植物が枯死、破損等の不慮の事態が生じた場合には、随時交換すること。
- オ 周辺環境と調和した美観を保つこと。

(2) 外構施設等

- ア 外構路面は適切に保たれ、利用者等が安全に利用できること。
- イ 駐車場のライン等マーキングは、安全に利用できる状態にあること。
- ウ 外構設備の機能、周辺環境と調和した施設の美観及び安全を適切な状態に保ち、年間を通じて利用者等が安全に利用できること。

なお、全ての作業は、関連法規を遵守し行うこと。

駐車場保守管理業務に係る要求水準

1 業務の対象

駐車場保守管理業務の対象及び業務範囲は、本事業対象施設敷地内の駐車場及び駐輪場とする。

2 業務の実施

(1) 日常駐車場管理業務

ア 適切な管理体制を整備し、利用料金の集金、つり銭の補充等を行う。

イ 利用時間（年末年始を除く、午前8時から午後10時30分まで）外の出入口の施錠等を行う。

(2) 保守点検業務

駐車設備等が、正常な状態に保てるよう保守点検を行う。

(3) 故障等への対応

駐車場設備に、故障や不具合が生じた場合には、現場調査、初期対応、処置を行い、迅速に対応する。必要に応じて、速やかに市に報告する。

(4) 一般管理業務

ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。

イ 駐車場保守管理業務の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

(ア) 駐車場設備保守点検記録

(イ) 駐車場設備修繕記録

(ウ) 駐車料金収納記録

(I) 事故記録

3 要求水準

本要求水準書で要求される業務内容について、施設利用者が安全かつ安心して利用できる駐車場の状態を保持すること。また、迅速かつ円滑に対応可能な業務体制が整備されていること。なお、全ての作業は、関連法規を遵守すること。

清掃業務に係る要求水準

1 業務の対象

清掃業務の対象及び業務範囲は、本事業対象施設（外構、屋上を含む。）とする。

2 業務の実施

(1) 日常清掃

ア 床・壁・天井・窓ガラス・付帯施設

各部位の仕上げに応じた適切な方法により、埃、ごみ、汚れ、シミ等を取り除き、清潔な状態に保つ。特に、土足禁止の諸室等については、衛生面に十分配慮した清掃方法で行う。

イ ごみ箱、茶殻入れ等

毎朝始業前にごみ箱、茶殻入れの内容物が全て取り除かれており、汚れが付着していない状態に保つ。

ウ トイレ・洗面台・流し台等

衛生陶器類は適切な方法で清潔な状態に保ち、衛生消耗品（水石鹸等）は常に補充された状態に保つ。また、鏡は、シミ、汚れが付着していない状態に保つ。

エ 外構（施設周囲、敷地内舗装面、側溝・排水管、案内板、ごみ置場等）

敷地内のごみ、落ち葉が近隣に飛散しないように清掃を行う。特に、エントランス周辺等の利用者が多く通行する場所及び設備は、美観を保ち、清潔にしておく。

屋外排水設備（敷地内の側溝、排水桝等）について、ごみ、落ち葉等が排水を妨げないようにする。

オ 生ごみ処理

各給湯室等の所定の置場にある生ごみを、衛生面に配慮し処理を行う。

カ 屋上

砂、落ち葉等が排水溝に流れ込まないようにする。

(2) 定期清掃

ア ワックス掛け

必要となる全ての諸室の床、廊下、階段等のワックス掛けを行う。実施に際しては、利用者及び職員の安全面に十分配慮する。

イ ガラス清掃

諸室、エントランス、トイレ、廊下、階段等のガラス清掃を行う。実施に際しては、利用者及び職員の安全面に十分配慮する。

ウ ブラインド清掃

諸室等のブラインド清掃を行う。実施に際しては、利用者及び職員の安全面に十分配慮する。

エ 側溝・排水管等清掃

側溝・排水管等の清掃を行う。実施に際しては、利用者及び職員の安全面に十分配慮する。

オ 空調機フィルター清掃

空調機のフィルター清掃を行う。実施に際しては、利用者及び職員の安全面に十分配慮する。

(3) ごみの分別・運搬・管理

ごみの分別は、市が定める分別方法等で行い、速やかに、所定のごみ集積所まで運搬し、適切に管理する。ただし、施設内のごみ集積所から処理場までの運搬、処理については本事業の対象としない。

(4) 資機材等の保管

資機材及び衛生消耗品は事業計画書に従って、所定の場所に常に清潔な状態で整理、保管する。

(5) 防鼠防虫業務

年2回、施設内のねずみ、害虫等の防除を行う。

(6) 一般管理業務

ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。

イ 清掃業務の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

(ア) 清掃記録

(イ) 防鼠防虫実施記録

(ウ) 事故記録

(7) その他

清掃用具、洗剤等の資機材、トイレトーパー等の衛生消耗品は、全て選定業者の負担で行う。

3 要求水準

美観を保ち、利用者等に不快感を与えることなく、快適で衛生的な施設の利用ができるようにすること。また、迅速かつ円滑に対応可能な業務体制が整備されていること。なお、全ての作業は、関連法規を遵守すること。

保安警備業務に係る要求水準

1 業務の対象

保安警備業務の対象及び業務範囲は、本事業対象施設及び敷地内の駐車場及び駐輪場とする。

2 業務の実施

選定事業者は、施設内及び敷地内の秩序や規律を維持し、財産の保全を図るとともに、利用者及び職員の安全を守るため、盗難、破壊等の犯罪、火災等の災害の発生を警戒し、防止する適切な保安警備活動を行う。また、駐車場及び駐輪場の円滑な利用を維持するため、車両の誘導等を行う。

業務を実施するにあたっては、選定事業者の負担で設置する機械警備を組み合わせても構わない。この場合、警報機器の警戒開始及び解除操作に必要な鍵等を市に預託すること。なお、機械警備維持に必要な通信料金及び電気料金は市が負担する。

(1) 日常保安警備業務

ア 定期的に施設内及び敷地内の巡回を行い、利用者及び職員の安全確保に必要となる適切な措置をとるとともに、不審者、不法侵入者を発見した場合は、警察に通報するなど適切に対処すること。

イ 市が指定する禁止事項の徹底を図ること。

ウ 火災、盗難の早期発見に努めること。

(2) 車両誘導業務

ア 各種健診等による、混雑時には、事前に必要な措置を講じ、駐車場入り口付近及び駐車場内での指示、車両誘導等を行うこと。

イ 身障者専用駐車スペースに、身体障害者以外の者の車両が駐車してある場合には、必要な措置を講じ、身障者の円滑な駐車場利用を図ること。

(3) 緊急事態対応業務

ア 総合案内及び多目的トイレから緊急を知らせる通報があった場合には、直ちに現場に急行し、その安全を確保すること。

イ 火災等の緊急の事態が発生したときは、直ちに市及び関係機関に連絡・通報すること。

ウ 火災が発生したときは、利用者等を安全な場所まで誘導するとともに、消火器等を使用して消防車が到着するまで初期消火にあたること。

エ 警報表示装置が発報した場合には、現場に急行し、応急措置を行うこと。

オ 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。

カ 地震や風水害による災害が発生したとき、または、発生する恐れがあるときは、直ちに初期措置を取ること。

(4) その他

ア 拾得物を記録し、市へ引き渡すこと。

イ 拾得物の内容を総合案内に連絡すること。

ウ 施設内における諸室等の全ての鍵を保管・管理すること。

(5) 一般管理業務

ア 年間維持管理業務計画書、維持管理業務実施報告書を作成し、市へ提出する。

イ 保安警備業務の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。

(ア) 業務日誌

(イ) 拾得物等管理簿

(ウ) 事故記録

3 要求水準

本要求水準書で要求される業務内容について、利用者等の安全を確保し、財産の保全を図ること。また、迅速かつ円滑に対応可能な業務体制が整備されていること。なお、全ての作業は、関連法規を遵守すること。

第3 運營業務

総則

1 業務の対象

選定事業者は、本要求水準書に基づき、以下に定める本事業による施設運営の一部を担い、市が行う保健福祉サービスの提供に支障を及ぼさないようにする。

また、円滑に業務が行われるよう、業務従事者に十分な接遇研修を行い、明るい笑顔で親切でいねいな対応を行う。特に障害児・者や高齢者に対しては、適切な理解と対応に努める。同時に、業務上知りえた個人のプライバシー情報については、離職後においても他人に漏らすことのないようにする。

業務区分は、次に示すとおりである。

- (1) 総合受付案内業務
- (2) 郵便物整理業務

2 業務の実施

(1) 運營業務仕様書の作成及び提出

選定事業者は、本要求水準書及び運営に関する入札参加者提案に基づき運營業務仕様書を作成し、引渡日の60日前までに市に提出して市の確認を受けること。運營業務仕様書の記載事項については、市が定めて事業者に通知する。運營業務仕様書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更運營業務仕様書を市に提出すること。

(2) 運營業務年間計画書の作成及び提出

選定事業者は、業務の実施にあたっては運營業務を適正に実施するために必要な事項を記載した運營業務年間計画書を業務ごとに作成し、当該年度が開始する30日前(引渡日の属する年度においては、引渡日の60日前)までに市に提出し、市の確認を受けること。運營業務年間計画書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更業務計画書を市に提出すること。

(3) 運營業務実施報告書の作成と提出

運營業務実施報告書は、運營業務の運營業務実施水準を選定事業者自身がモニタリングした結果を選定事業者が市に報告するものである。選定事業者は、運營業務計画書に基づき、本施設の運営状況を正確に反映した運營業務実施報告書として作成すること。

選定事業者は、業務の経過や作業の結果を記載した以下の運營業務実施報告書を業務ごとに作成し、市に提出すること。

ア 業務月報

選定事業者は、月ごとに業務月報を作成し、翌月の10日まで(10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする)に、業務ごとに定める記録簿、業務日誌、苦情等対応表等の資料を添付し、市に提出すること。なお、業務月報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

イ 半期報告書

選定事業者は、半期ごとに半期報告書を作成し、半期末の翌月10日まで(10日が

市の休日の場合は、市の休日の前日とする)に、市に提出すること。なお、半期報告書の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

ウ 年間総括表

選定事業者は、各事業年度終了後毎年4月10日(10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする)までに、当該事業年度にかかる運営業務に関する年間総括書を市に対して提出する。

(4) 運営業務改善計画書の作成及び提出

市が行うモニタリングの結果により、市は選定事業者に対して改善要求を行った場合、選定事業者は運営業務改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

総合案内等業務に係る要求水準

1 業務の対象

業務の対象は、本事業対象施設内における総合受付案内業務及び郵便物整理業務とする。

2 業務の実施

業務従事者は、以下の両業務を兼ねて行うことこともできる。利用者に対し、明るい笑顔で懇切丁寧な対応を行い、また、利用者のプライバシーを最大限に尊重した受付対応を行う。特に配慮が必要な相談などの案内は、市担当職員の指示に従う。

(1) 総合受付案内業務

- ア 当施設が提供する保健福祉サービス等を理解し、利用者の利用目的に応じて適切な案内を行うとともに、状況により電話での確認及び取次ぎを行うこと。
- イ 施設内の状況を常に把握し、異常時には、直ちに保安警備業務担当者及び市責任者に連絡すること。
- ウ 選定事業者が用意する車いす及びベビーカーを必要とする利用者に貸出しを行うなど管理を行う。
- エ 総合受付案内業務の従事時間外については、簡易な案内板を設置するなど利用者が、その目的に応じた部署を訪問できるように配慮すること。

(2) 郵便物整理業務

- ア 庁内遞送郵便集配時間に間に合うように、施設内の郵便物を事前に収集・整理し引渡しを行うこと。
- イ 庁内遞送郵便で届いた郵便物及び郵便局から配達された普通郵便物については、速やかに整理し、担当部署に配布すること。
- ウ 郵便局から配達された普通郵便以外の郵便物（配達記録郵便、書留郵便等）については、受付年月日、差出人等の必要な情報を転記、整理し、その記録を1年間保管すること。
- エ 不審な郵便物が届いた場合は、速やかに当施設の責任者に連絡し、その対応について協議すること。

(3) 一般管理業務

- ア 年間運営業務計画書、運営業務実施報告書を作成し、市へ提出する。
- イ 総合案内等業務の記録として、以下の記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出する。
 - (ア) 業務日誌
 - (イ) 郵便物管理簿
 - (ウ) 苦情等対応票
 - (エ) 事故記録

(4) 業務の従事時間等

- ア 総合受付案内業務
 - 原則として、市の休日を除く、月曜日から金曜日までとし、午前8時30分から午後5時までとする。

イ 郵便物整理業務

原則として、市の休日を除く、月曜日から金曜日までとし、郵便物の集配時間に応じた時間とする。

3 要求水準

本要求水準書で要求される業務内容について、円滑に運営を行い、適切な業務対応が可能な体制が整備されていること。