宇陀市心の森「多世代交流プラザ」
指定管理者
業務要求水準書

令和８年９月

宇陀市

目　次

第１　総則・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
１　業務要求水準書の位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
２　用語の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
３　管理運営業務にあたっての基本的遵守事項・・・・・・・・・・・・２
４　管理する対象・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
５　業務範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
６　管理体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
７　管理業務仕様書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
８　その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

第２　維持管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
１　一般的事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
２　建築物保守管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
３　建築設備保守管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
４　備品等維持管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
５　清掃業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
６　外構施設保守管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
７　環境衛生管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
８　警備業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７
９　源泉及び送水施設管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

第３　運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
１　一般的事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
２　共通的な運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
３　温浴施設運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
４　飲食施設運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
５　施設貸館運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
６　自主事業運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
７　その他の運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

第４　事業報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

第５　業務終了時の取扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
１　指定管理者設置の設備、備品等・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
２　関連資料等の引継・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
別紙１　用語の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４
別紙２　管理物件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・**１５**

第１　総則

１　業務要求水準書の位置づけ

本業務要求水準書(以下、「本要求水準書」という。）は、宇陀市心の森「多世代交流プラザ」（以下、「本施設」という。）の管理運営業務に関して、宇陀市（以下、「市」という。）が、指定管理者に要求するサービス水準並びに具体的な指針を示すものである。

２　用語の定義

本要求水準書で用いる用語の定義は、別紙１のとおりとする。

３　管理運営業務にあたっての基本的遵守事項

指定管理者は、管理運営業務の実施にあたっては、自らの責任において、本施設の設置及び管理に関する条例をはじめとする関係法令等を遵守し、適正な管理を行わなければならない。また、住民の平等利用を確保することができるよう、特定の団体や個人に有利又は不利になる管理運営を行わないよう特に留意しなければならない。

４　管理する対象

指定管理者が管理運営する対象施設は以下のとおりとする。

（１）本体施設（温浴棟・本体棟）
（２）外構施設（駐車場、駐輪場、車庫、プロパン庫、植栽等）
（３）源泉及び送水施設

５　業務範囲

指定管理者が行う管理運営業務の範囲は、以下のとおりとする。

（１）維持管理業務
- ア　建築物保守管理業務（点検、保守、修繕、その他一切の保守管理業務を含む）
- イ　建築設備保守管理業務（運転、監視、点検、保守、修繕、その他一切の保守管理業務を含む）
- ウ　備品等維持管理業務（保守、点検、修繕、その他一切の管理業務を含む）
- エ　清掃業務（建物内外部の清掃業務）
- オ　外構施設保守管理業務（点検、保守、修繕、その他一切の保守管理業務を含む）
- カ　環境衛生管理業務
- キ　警備業務
- ク　源泉及び送水施設管理業務

（２）運営業務
- ア　受付業務
- イ　温浴施設運営業務
- ウ　飲食施設運営業務
- エ　施設貸館運営業務
- オ　自主事業運営業務
- カ　その他運営業務

６　管理体制

指定管理者は、責任を持って施設を管理する統括責任者を配置するとともに、個別業務においても適切なスタッフを配置する。統括責任者は常駐とする。業務を行う者は、その内容に応じ必要な知識及び技能を有する者とし、また、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。

７　管理業務仕様書

指定管理者は、指定期間開始日１か月前までに、施設の管理業務の遂行に必要な事項を記載した管理業務仕様書を作成し、市に提出し、確認を受けること。市から修正を求められた場合は、修正を行い、修正点について市に報告し、その確認を受ける。

８　その他

関係資料は、５年間保存すること。

第２　維持管理業務

１　一般的事項

（１）維持管理業務実施の基本方針

指定管理者は、指定期間中、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるように、本施設をその機能及び性能を正常に発揮できる適正な状態に維持することを目的とし､以下の事項を基本方針として維持管理業務を実施すること。

ア　関係法令等を遵守すること。
イ　予防保全を基本とすること。
ウ　施設が有する機能及び性能等を保つこと。
エ　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。
オ　施設の環境を安全、快適かつ衛生的に保ち、利用者の健康被害を未然に防止すること。
カ　物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。
キ　環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生防止に努めるとともに、省資源、省エネルギーに努めること。

なお、本要求水準書に記載のない事項については、「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）を参考に業務を履行すること。

（２）市への報告

ア　測定、検査、調査その他の活動によって、特に改善・変更を要すると認められた事項については、具体的にその内容を明らかにした文書を作成し、その都度、統括責任者を通じて市に報告すること。
イ　関係官庁の立入り検査が行われるときには、その検査に立ち会い、協力すること。関係官庁から改善命令を受けたときには、その主旨に基づき、関係業者に周知するとともに、具体的な改善方法について統括責任者を通じて市に報告すること。
ウ　改修等により変更が生じた場合は、関係図書を整備し、市に提出すること。
エ　関連法令等による点検等を行った場合は、報告書を市に提出すること。

（３）業務計画書

指定管理者は、毎年度の維持管理業務の実施に先立ち、業務区分ごとに実施体制、実施内容、実施スケジュール等の必要な事項を記載した「維持管理業務計画書」を当該年度が開始する１か月前までに市に提出し承認を受けること。

（４）業務報告書

指定管理者は、維持管理業務に関して日報、月報及び事業報告書を作成し、月報については業務を行った当該月の翌月の１５日目まで（土日・祝日除く。）に、事業報告書については当該年度終了後３０日以内に市に提出すること。日報については、指定期間終了日まで指定管理者が保管し、市の求めに応じて提出すること。

２　建築物保守管理業務

（１）業務範囲

建築物保守管理業務の範囲は、本施設の建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、付属物等各部位とし、その点検、保守、修繕等を業務内容とする。

（２）要求水準

ア　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、迅速に協議を行い、適正な性能及び機能が発揮できる状態に保つこと。
イ　結露やカビの発生の防止に努めること。
ウ　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。
エ　建築物内外の通行等を妨げず、運営業務に支障をきたさないこと。
オ　建築物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要が生じた場合の被害拡大防止に備えること。
カ　関連法令等の定めにより、点検等を実施すること。

３　建築設備保守管理業務

（１）業務範囲

本施設に設置される電気設備、空調設備、給排水衛生設備及び温泉設備を業務範囲とし、業務計画等のもとに行う運転・監視、点検、保守、修繕等を業務内容とする。

（２）要求水準

ア　運転・監視
① 各施設・部屋の用途、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。温浴施設の湯温については、利用者が快適に利用できるよう、適切な湯温に管理すること。
② 運転時期の調整が必要な設備に関しては、市と協議して運転期間・時間等を決定すること。
③ 各設備の運転中、点検及び操作・使用上の障害となるものの有無を点検し、発見した場合は除去若しくは適切な対応を図ること。

イ　法定点検
① 各設備の関連法令の定めにより、点検を実施すること。
② 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、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により対応すること。
③ 法令に基づく、保守規定を遵守すること。

ウ　定期点検
① 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。
② 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、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により対応すること。

エ　劣化等への対応

劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。

４　備品等維持管理業務

（１）業務範囲

本施設に設置される備品等について点検、保守等を実施する。

（２）要求水準

ア　指定管理者は､施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品等を適宜整備し、管理を行うこと。不具合の生じた本市の備品については、随時、修繕等を行い､交換等が必要なものについては速やかに市に届け出ること。指定管理者が持ち込んだ備品に関しては、適宜更新を行うこと。

イ　指定管理者は、備品台帳を作成し、備品の管理を確実に行うこと。備品台帳に記載する事項は、品名、数量、メーカー名、商品の記号、購入日、金額などとする。

５　清掃業務

（１）業務範囲

本施設の建築物の内部及び外部を対象とし、業務の内容は、次のとおりとする。

ア　施設清掃業務

イ　受水槽等清掃業務

ウ　害虫駆除業務

エ　外構等清掃業務

（２）要求水準

ア　業務全般についての要求水準

①　業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令に準拠し厳重に管理すること。

②　作業においては電気、水道の節約に努めること。

③　全ての清掃作業担当者は、勤務時間中は職務にふさわしい制服を着用すること。

④　業務に使用する資材・消耗品は、品質保証のあるもの（ＪＩＳマーク商品等）の使用に努めること｡また､国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成１２年法律第１００号)の特定調達物品の使用等地球環境に配慮した物品の使用に努めること。

イ　施設清掃業務の要求水準

①　建物内外の仕上げ面及び家具・備品等を適切な頻度・方法で清掃すること。

②　仕上げ材の性質等を考慮しつつ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組合せた作業計画を維持管理業務計画書に記載・実施し、標準仕様に沿って作業を実施した場合と同等水準、又はそれ以上の施設の美観と衛生性を保つこと。

③　日常清掃、定期清掃、特別清掃の内容、方法、頻度は、維持管理業務計画書の中で具体的に提案すること。

ウ　受水槽等清掃業務の要求水準

①　建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和４５年法律第２０号）及び水道法（昭和３２年法律第１７７号）等の関係法令に準拠し、受水槽、貯湯槽及びその付属部の清掃・点検及び検査を行う。

②　また以下の点に努めること

a　水槽内の作業については、十分な換気等を行い安全確保に努めること。

b　汚れた衣類・器具等で施設内を汚さないこと。

エ　害虫駆除業務の要求水準

①　建築物における衛生的環境の確保に関する法律に準拠し、害虫を駆除する。

②　噴霧法、散布法その他の有効と認められる駆除方法を選択採用すること。

オ　外構等清掃業務の要求水準

①　外構施設保守管理業務対象の駐車場、駐輪場、その他外構等に関して清掃する。

②　駐車場・駐輪場を機能上、安全上、美観上優良な状態に保つこと。

６　外構施設保守管理業務

６－１　付属施設管理業務

（１）業務範囲

本施設に付随する駐車場、駐輪場及び車庫等の機能及び性能を維持し、サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、敷地内の駐車場、駐輪場及び車庫等の各施設の点検、保守、補修等を実施する。

（２）要求水準

ア　駐車場・駐輪場・車庫等を機能上、安全上、美観上良好な状態に保つこと。
イ　部材の劣化、破損等を調査し、迅速に補修を行うこと。

６－２　植栽維持管理業務

（１）業務範囲

敷地内の植栽及び緑地を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい施設内の自然環境を維持する。

（２）要求水準

ア　植栽の維持管理にあたっては、利用者及び通行者の安全に配慮すること。
イ　植物の種類、形状、生育状況等に応じて、適切な方法による維持管理を行うこと。
ウ　使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。
エ　施肥、潅水及び病害虫の防除等を行い、植栽を常に良好な状態に保つこと。
オ　剪定､刈込み及び除草等を適宜行い利用者及び通行者等の安全の確保及び美観を保つこと。
カ　強風で折れないような補強や、寒さからの保護のための養生を行うこと。

７　環境衛生管理業務

７－１　一般諸室

（１）業務範囲

屋内施設内における一般諸室を､建築物における衛生的環境の確保に関する法律に準拠し、施設の環境衛生管理を行う。

（２）要求水準

建築物における衛生的環境の確保に関する法律に準拠し､建築物環境衛生管理技術者を選任し、環境衛生業務を適切に行うこと。

７－２　温浴施設

（１）業務範囲

内湯浴槽、バーデゾーン、シャワーコーナー、脱衣室及び露天風呂等の温浴施設を関連法規による基準等に基づいて、安全で衛生的な管理の確保に向けて、施設の環境衛生管理を行う。

（２）要求水準

ア　管理責任者、衛生管理者の配置

安全で衛生的な管理を確保するため、管理責任者、衛生管理者を置くこと。管理責任

者は、環境衛生管理業務の業務責任者とする。衛生管理者は、温浴施設及びプールにおける安全及び衛生についての知識及び技能を有するものを充てること。なお、管理責任者と衛生管理者とを同一の者が兼ねることとしてもよい。

イ　水質管理業務

指定管理者は、「公衆浴場法」「公衆浴場法施行条例」「公衆浴場における水質基準等に関する指針」「レジオネラ症の知識と浴場の衛生管理」及び「遊泳用プールの衛生基準」等の関連法規及び諸基準等を遵守し、より積極的な衛生管理を行うこと。特にレジオネラ症を予防するため、関連諸基準に準拠し必要な措置をとること。

ウ　水質検査業務

①　水質検査については、上記の各規定に準拠すること。なお、利用者が多数である場合等汚染負荷量が大きい場合には、水質検査の回数を適宜増やすこと。

②　上記①の水質検査の結果が水質基準に達しない場合には、補水、換水、循環ろ過の改善、塩素剤の注入その他の方法により、速やかに改善を図ること。

③　水質管理・検査の内容、方法、頻度は、維持管理業務計画書の中で具体的に定めること。

エ　薬品の保管

①　維持管理に用いる消毒剤や測定機器等必要な資材を適切に保管管理すること。特に、薬品については、その管理を厳重に行うこと。

②　使用する薬剤が消防法（昭和２３年法律第１８６号）及び労働安全衛生法（昭和４７年法律第５７号）に規定する危険物に該当する場合は、これらの法律を遵守すること。

オ　その他

レジオネラ症に対しては、発生を未然に防止するために、関連法規による基準等を遵守した上で、より積極的な衛生管理に努めること。

７－３　脱衣室、更衣コーナー、トイレ等付帯施設

（１）業務範囲

脱衣室、更衣コーナー及びトイレ等の温浴施設の付帯施設に関して、関連する諸基準を遵守し、積極的な管理衛生を行うこと。

（２）要求水準

ア　脱衣室・更衣コーナー・トイレ等は、脱衣等に支障のない温度を保ち、また換気を十分に行うこと。

イ　脱衣室・更衣コーナー・トイレ等の床面は、常に適度な乾燥状態を保つこと。足ふき等のマット類は、消毒を行ったものに適宜取替え、衛生的に保つこと。

ウ　冷水器、ロッカーなどは、清掃、乾燥など衛生管理に努めること。

８　警備業務

（１）業務範囲

本施設の建築物内部及び外構施設の秩序及び規律の維持、盗難・破壊等の犯罪の防止、火災等の災害の防止、財産の保全及び利用者の安全を目的とする警備業務を実施する。

（２）要求水準

業務の実施にあたっては、以下の要求水準を満たすものとする。

ア　施設の用途・規模・利用時間・利用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪・災害等の未然防止に努めること。

イ　警備業法（昭和４７年法律第１１７号）、消防法、労働安全衛生法等関連法令及び

監督官庁の指示等を遵守すること。
ウ　定期的に巡回を行い施設の安全を確認すること。
エ　営業時間外の火災の発見に努め、通報を行うこと。
オ　不法侵入者、不審物を発見した場合は、警察への通報等適切な処置を行うこと。
カ　警備は機械警備にて行い、２４時間、３６５日行うこと。
キ　利用時間外の不審者の進入防止、進入の発見及び通報を行うこと。

９　源泉及び送水施設管理業務

（１）業務範囲

温泉水を取水する源泉施設（井戸、揚水ポンプ、原水槽、敷地、敷地周囲の囲い等）及び源泉施設から本施設への送水設備（送水ポンプ、送水管、貯留槽等）について、適切な業務計画のもとに、点検及び保守等を実施すること。

（２）要求水準

ア　源泉井戸については、市において整備した現状の構造及び機能を維持すること。
イ　当該敷地については、市において整備した現状の状態を維持すること。また、指定期間中は、敷地内の除草等を実施し、敷地の環境を良好に保つこと。
ウ　当該敷地周囲に整備した囲いについては、市において整備した当初の機能を維持すること。
エ　指定管理者は、上記の囲いの鍵について、適切に施錠管理を行うこと。
オ　送水設備については、市において整備した当初の機能を維持すること。

第３　運営業務

１　一般的事項

（１）運営業務実施の基本方針

指定管理者は、指定期間中、条例、規則、本要求水準書、協定書並びに協定書締結後に指定管理者が自ら作成する各種業務計画書に従い、本施設の運営を行うものとする。また、指定管理者は、創意工夫やノウハウを積極的に活用し、合理的かつ効率的に業務を実施し、利用者の安全と衛生の確保及び快適性の確保に努めること。

本施設の運営における基本方針を以下に示す。

ア　本施設は、市民の健康保持に資するための温泉施設であると同時に、市の代表的な観光施設である。指定管理者は市民の健康増進と利用者の増加による市の賑わいを図るため、適切なサービスを提供すべく施設運営を行うこと。
イ　温浴施設は、子どもから高齢者まで楽しめる健康増進の場として運営を行うこと。
ウ　指定管理者は、障がい者及び高齢者等の利用に際しては、円滑な施設利用が可能なように適切に対応すること。また、その利用料金の減免に、適切に対応・配慮すること。
エ　指定管理者は、本施設を利用する本市主催の行事に関して全面的に協力すること。

（２）施設利用規則

指定管理者は、施設の利用に関する利用規則を定め、施設の運営開始に先立ち、必ず市の承諾を得ること。また、施設利用規則を変更した場合も同様とする。

施設利用規則は、施設において常時閲覧できるようにしておくこと。

（３）個人情報の保護と秘密の保持

ア　個人情報の保護

指定管理者は､本施設を運営･管理するに当たり知り得た市民等の個人情報について、漏洩、滅失、又は、毀損の防止等、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。また、運営及び維持管理業務に従事している者又は従事していた者は、個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

イ　秘密の保持

指定管理者は、業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

（４）業務計画書

指定管理者は、毎年度の運営業務の実施に先立ち、実施体制、実施内容、実施スケジュール等の必要事項を記載した「運営業務計画書」を当該年度が開始する日の１か月前までに市に提出し承認を受けること。

（５）　業務報告

指定管理者は、運営業務に関して日報、月報及び事業報告書を作成し、月報については業務を行った月の翌月の１５日目まで（土日・祝日除く。）に、事業報告書については当該年度終了後３０日以内に提出すること。日報については、指定期間終了日まで指定管理者が保管し、市の求めに応じて提出すること。事業報告書については、業務の実施状況、施設の利用状況、施設の収支実績等を記載し報告するものとする。

２　共通的な運営業務

本施設の共通的な運営業務の要求水準等は、次のとおりである。

（１）　受付業務

ア　受付業務は、利用者の利用受付、料金徴収、各種案内及び利用者に対応する業務である。

イ　受付及び料金の徴収等の入退場システムについては、利用者の利便性、不審者のチェック等の安全性を十分に確保したシステムとすること。

ウ　利用の受付及び料金の徴収等については、チケット自動販売機により、売上及び来場者についてのデータ管理を行うこととし、売上及び来場者のデータの把握、整理を行うこと。

エ　施設の利用方法､料金体系及び施設内の実施プログラム等の情報について利用者に見やすい場所に掲示する。また、パンフレット等を作成し、利用者に施設の利用についての情報を的確に提供すること。

オ　電話での各種問い合わせ、利用者からの苦情、見学者などについても適切に対応すること。

カ　高齢者及び障がい者等で介助を必要とする利用者については､円滑な施設利用が可能なように適切な対応を行うこと。

（２）利用許可及び行為許可業務について

ア　利用許可、利用許可の取消し及び利用の制限にあたっては、宇陀市心の森「多世代交流プラザ」条例（平成１８年宇陀市条例第９９号）及び同条例施行規則（平成１８年規則宇陀市第５６号）を遵守して行わなければならない。

イ　行為許可、行為許可の取消し及び行為の制限についても、同様である。

（３）エントランスホールの運営について

ア　エントランスホールは、本施設の玄関であり、利用者が気持ちよく利用できる状態を保つこと。

イ　利用者の利用後、速やかに当該利用部分の後片付けを行い、次の利用者が気持ちよ

く利用できる状態を保つこと。

（４）公共情報等の掲示について
指定管理者は、市から要請があった場合、無料で公共情報等を掲示すること。

（５）禁煙について
本施設内は全館禁煙にすること。ただし、喫煙場所での喫煙は許可するものとする。

３　温浴施設運営業務

（１）業務範囲
指定管理者は、温浴施設を適切に運営するため、以下の業務を行うものとする。
ア　受付業務
イ　安全管理業務
ウ　衛生管理業務
エ　温浴施設の温度管理
オ　応急措置業務
カ　自主事業の運営業務
キ　温浴施設の利用許可等に関する業務

（２）要求水準
ア　安全管理業務
指定管理者は、利用時間中、利用者の安全な利用を図るために、定期的な本施設内の見まわり等、安全管理を徹底すること。
①　適切な温度・湿度管理を行い、安全で快適な環境を維持すること。
イ　衛生管理業務
①　浴槽及びバーデの衛生管理については、「公衆浴場における衛生等管理要領」「公衆浴場における水質基準等に関する指針」「レジオネラ症の知識と浴場の衛生管理」「遊泳用プールの衛生基準」等の関連する諸基準に準拠し、常に利用者が安全かつ衛生的に利用できるよう管理を行うこと。
②　備品類の整理整頓、毛髪や水滴等の除去、消耗品類の補充等を適切に行い、常に利用者が衛生的かつ快適に利用できる状況を維持すること。
③　時間帯別に利用者数を把握し、水質管理の参考データとして記録・管理すること。
④　不特定多数の者が使用する備品などについては、常に衛生的な状態を維持しておくこと。
⑤　温浴施設利用を通じて人に感染するおそれのある感染症にかかっている者、泥酔者や他の利用者に迷惑を及ぼすおそれがあることが明らかである者には、施設を利用させないこと。
⑥　温浴施設の利用に起因する疾病等が発生したときは、直ちに管轄の保健所に通報し、その指示に従うこと。また、事故発生時には、直ちに関係機関に通報するとともに速やかに保健所に報告すること。なお、いずれの場合も、市に速やかに報告すること。
ウ　応急措置業務
指定管理者は、本施設の利用者等のけが等に対応できるよう、必要な薬品、用品等を用意すること。また、けが人対応の経験の有する従業員を配し、又は十分に対応できるように教育を行うこと。さらに、対応マニュアルを整備し、従業員に周知する等緊急時の対応について十分な対策を講じること。
エ　自主事業の運営業務
指定管理者は、健康増進と本施設の利用を促進するため、自主事業を積極的に企

画・運営すること。

４　飲食施設運営業務

（１）業務範囲

指定管理者は､本施設利用者及び外部利用者に対して飲食サービス及び特産品などの物販業務を行うこと。

（２）要求水準

ア　飲食サービスの充実を図ることにより、本施設利用者の利便性を高め、より幅広い集客を目的とすること。

イ　指定管理者は、業務を執行するにあたっては、業務を統括するための責任者及び料理長を選任し、市へ届け出ること。責任者及び料理長の変更を行う場合についても事前に市へ届け出ること。

ウ　指定管理者は、スタッフの応接マナー・サービス及び衛生の保持については特に注意を払い、教育に努めること。

エ　販売商品・食材の選択、仕入、販売、調理、在庫管理、衛生管理等の必要な業務を、指定管理者が自らの責任において適切に行うこと。

オ　営業日数・営業時間の決定については、温浴施設との整合性及び利用者の利便性を考慮すること。

カ　飲食・物販エリアの利用に起因する疾病及び事故等が発生したときは、直ちに関係機関及び保健所等に通報し、その指示に従うこと。

キ　地元の食材を用いた飲食メニューや物販商品の中に市の特産品を加えることで､宇陀市の魅力を広める取組を進めること。

５　施設貸館運営業務

（１）業務範囲

指定管理者は、研修室及び調理実習室について、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設の貸出しに係る運営業務を行うものとする。

（２）要求水準

ア　施設の利用申込みの受付、利用許可、利用料金の徴収その他貸館に必要な業務を適切に行うこと。

イ　利用者に対し、施設及び設備・備品の利用方法その他必要な事項について、適切に案内すること。

ウ　利用前後に施設及び設備・備品の状況を確認し、利用者が安全かつ快適に利用できる状態を維持すること。

エ　利用終了後は、清掃、整理整頓及び設備・備品の確認を行い、次の利用に支障がない状態とすること。

オ　調理実習室については、衛生管理及び火気の取扱いに十分留意し、安全かつ衛生的な利用が図られるよう適切に管理すること。

カ　利用者による施設又は設備・備品の毀損、事故その他異常を確認した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに市へ報告すること。

６　自主事業運営業務

指定管理者は、自らの企画及び負担により本施設内において、自主事業を以下の条件及び要求水準に基づき実施することができる。

ア　自主事業の内容は、本施設設置の目的に適合するものとする。
イ　指定管理者は、自主事業の実施に必要な範囲内において本施設を無償で使用できるものとする。
ウ　自主事業の実施に要する費用は、全額指定管理者の負担とする。また、自主事業サービスの利用者より得られる収入は全額指定管理者の収入とすることができる。
エ　広告の掲出を行う場合は、その内容が公序良俗に反するものでないことは勿論、公の施設に掲げるものとして相応しくないものでないこと。
オ　自主事業の実施にあたっては、市の指示に基づき、あらかじめ地方自治法第２３８条の４第７項に規定する許可を得ること。

７　その他の運営業務

（１）災害時の対応

指定管理者は、災害などの発生に対応できるよう、災害時に必要な最低限の資機材等の用意を行うこと。また、利用者等の安全確保のため、災害発生の対応マニュアルを整備し、従業員に周知し訓練を行う等緊急時の対応について十分な対策を講じること。指定管理者は、災害時等に市が緊急に避難場所として本施設を使用する必要があるときは、市の指示により、優先して避難者等を受け入れることとする。

（２）利用促進業務

ア　指定管理者は、市民等の利用促進を図るため、積極的かつ効果的に広報・宣伝を行うこと。
イ　指定管理者は、利用者の立場に立った構成・内容とした本施設のホームページを開設し、随時、最新の内容に更新すること。

（３）利用者ニーズの反映

ア　指定管理者は、市と協議して本施設で提供するサービスの評価についてのアンケート用紙を作成し、これを本施設内にアンケート回収箱と共に日常的に設置し、利用者からのアンケート結果を回収すること。指定管理者は、回収されたアンケートについてこれをとりまとめ、業務の月報と共に毎月市に提出すること。
イ　指定管理者は、その他必要と考えられる利用者ニーズの反映の方策について、提案することができる。

第４　事業報告書

指定管理者が毎事業年度終了後３０日以内に市に提出しなければならない事業報告書において記載すべき事項は、以下のとおりである。具体的には、市と協議し、決定する。

１ 利用状況報告
・施設別（利用料金体系別）の利用者数
・日別、曜日別、月別利用者数
・前年度利用者数比較
・教室の開催回数及び参加者数
２ 収入状況報告
・施設別（利用料金体系別）収入
・日別、曜日別、月別収入
・前年度収入比較
３ 経費状況報告
・月別施設別の経費

・経費は、人件費、仕入費、業務委託費、保守管理費、修繕費、消耗備品費、光熱水費、広告宣伝費、保険料等の区分を明確にすること。
・前年度経費比較

4 収益状況報告
・月別施設別の損益計算書

5 利用者ニーズの把握
・サービス評価や顧客満足度についての日常的なアンケート等の実施と分析
・利用者のトラブル・クレームおよび対応報告

6 施設管理状況報告
・労務管理報告
・建物・設備の法定・定期・臨時の保守管理業務報告
・建物・設備の修繕状況報告
・清掃状況報告
・衛生管理関連報告（水質検査報告、設備定期検査報告）
・事故報告
・電気、ガス、水道、下水、重油の月別使用量
・その他施設管理運営上の報告

指定管理者は、事業報告書とは別に、毎月、日常的にセルフモニタリング（自己評価）を行いその結果を正確に記載した月報を当該月の翌月の１５日目まで（土日・祝日除く。）に市に提出しなければならない。セルフモニタリングの具体的な方法は、事業計画書と併せて市に提出し承認を得ること。

第５　業務終了時の取扱い

指定管理者は指定管理者として指定した期間の終了時において､全ての施設が本要求水準書で提示した性能を発揮できる機能を有し、著しい損傷が無い状態とすること。また、他の指定管理者へ業務を引継ぐ場合、業務期間終了時の３か月前を目処に、業務に支障が生じないように適切に引継ぎ業務を開始するものとする。

１　指定管理者設置の設備・備品等

（１）本業務の終了時には、指定管理者は、自ら整備した設備・備品等を撤去し原状回復することを原則とする。
（２） 指定管理者は、前項の物件について市に対して無償譲渡することを望む場合は、市にその旨を申し出て、市が承認した場合において、無償で譲渡することができる。この場合において、市は一切の費用を負担しない。
（３）指定管理者は次の指定管理者との間で（１）項の設備・備品等の継続使用について合意し､市が承認した場合､それらを撤去せずに次の指定管理者に引き継ぐことができる。

２　関連資料等の引継

（１）指定管理者は、市に対し、本施設の管理運営業務に係る資料を引き渡すこと。
（２）指定管理者は、市に対して、本施設を市又は市が指定する第三者が継続使用できるよう、本施設の管理運営業務に関して必要な事項を説明すること。
（３）指定管理者は、市に対して、施設や設備に係る操作要領、申し送り事項及びその他の資料（本施設の修繕等履歴及び専用利用に係る予約データを含む。）を引き渡すこと。
（４）引継ぎに必要な協力を行うこと。

別紙１　用語の定義

本要求水準書において使用する用語の定義は、以下のとおりとする。

（１）「指定管理者」とは、地方自治法第２４４条の２第３項に規定する指定管理者をいい、本業務において令和９年４月１日の指定期間開始日をもってその効力を有するものをいう。ただし、協定書の締結日（令和９年３月予定）から、指定期間開始日までの期間において、協定書に定める業務を行う事業者についても、本要求水準書においては、指定管理者ということとする。
（２）機能とは、目的又は要求に応じてものが発揮する役割をいう。
（３）性能とは、目的又は要求に応じてものが発揮する能力をいう。
（４）劣化とは、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をいう。ただし、地震、火災等の災害によるものを除く。
（５）保全とは、建築物（設備を含む。）、外部施設等の対象物の全体又はその一部分の機能及び性能を使用目的に適合するようにすることをいう。
（６）点検とは、建築物等の機能状態、減耗の程度等をあらかじめ定めた手順により調べることをいう。
（７）保守とは、建築物等の初期の性能及び機能を維持する目的で、周期的又は継続的に行う注油、小部品の取替え等の軽微な作業をいう。
（８）補修とは、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をいう。
（９）更新とは、劣化した部位、部材、機器等を新しいものに取り替えることをいう。
（１０）大規模修繕とは、市が設置した建物の一側面、連続する一面全体又は全面に対して行う修繕及び市が設置した機械、機器、配線及び配管の全面的な更新を目的とする修繕をいう。
（１１）修繕とは、劣化した部位、部材又は機器の性能又は機能を、修理し、又は更新することにより原状（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。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替え等を除く。

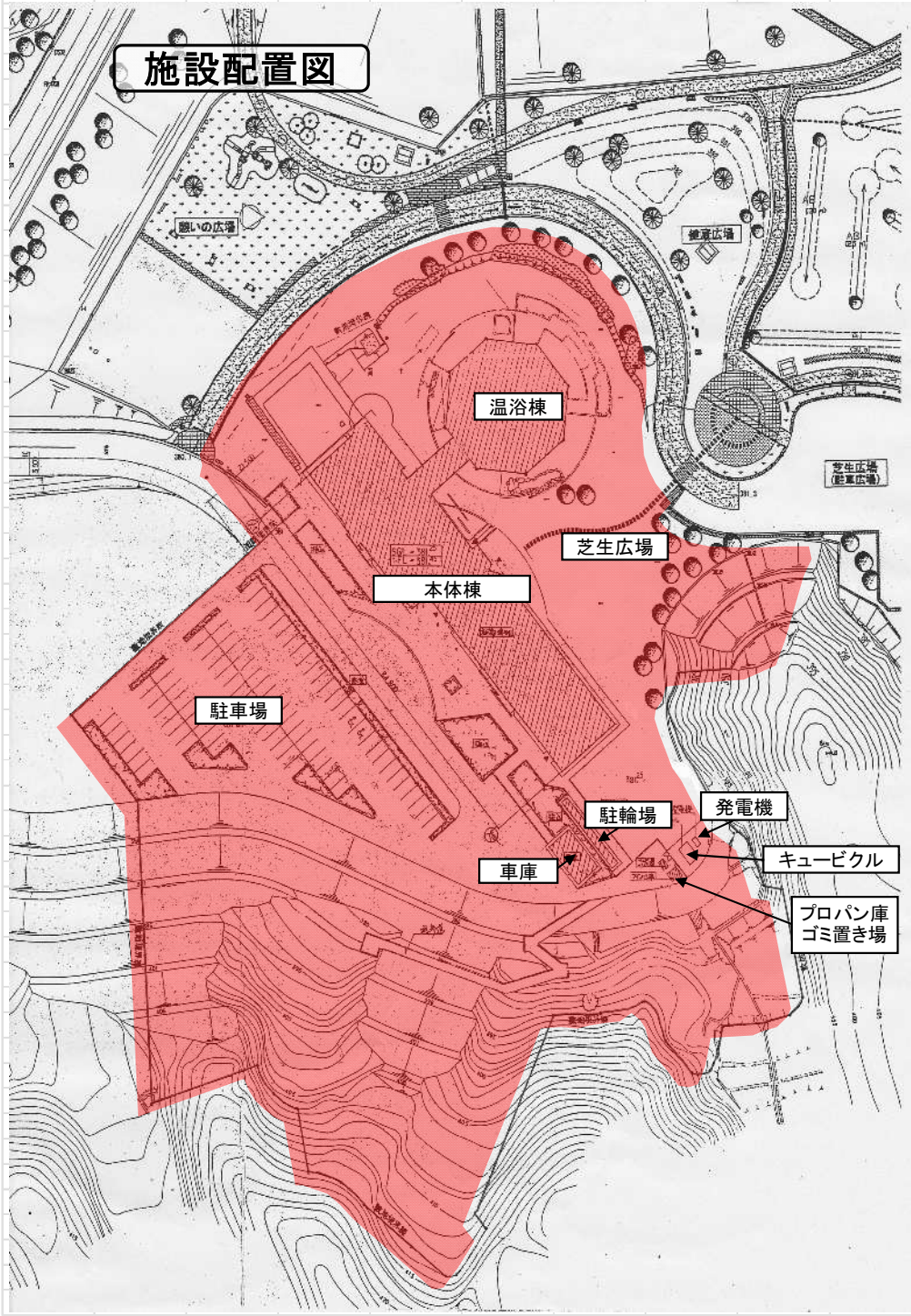
別紙２　管理物件

１．管理施設

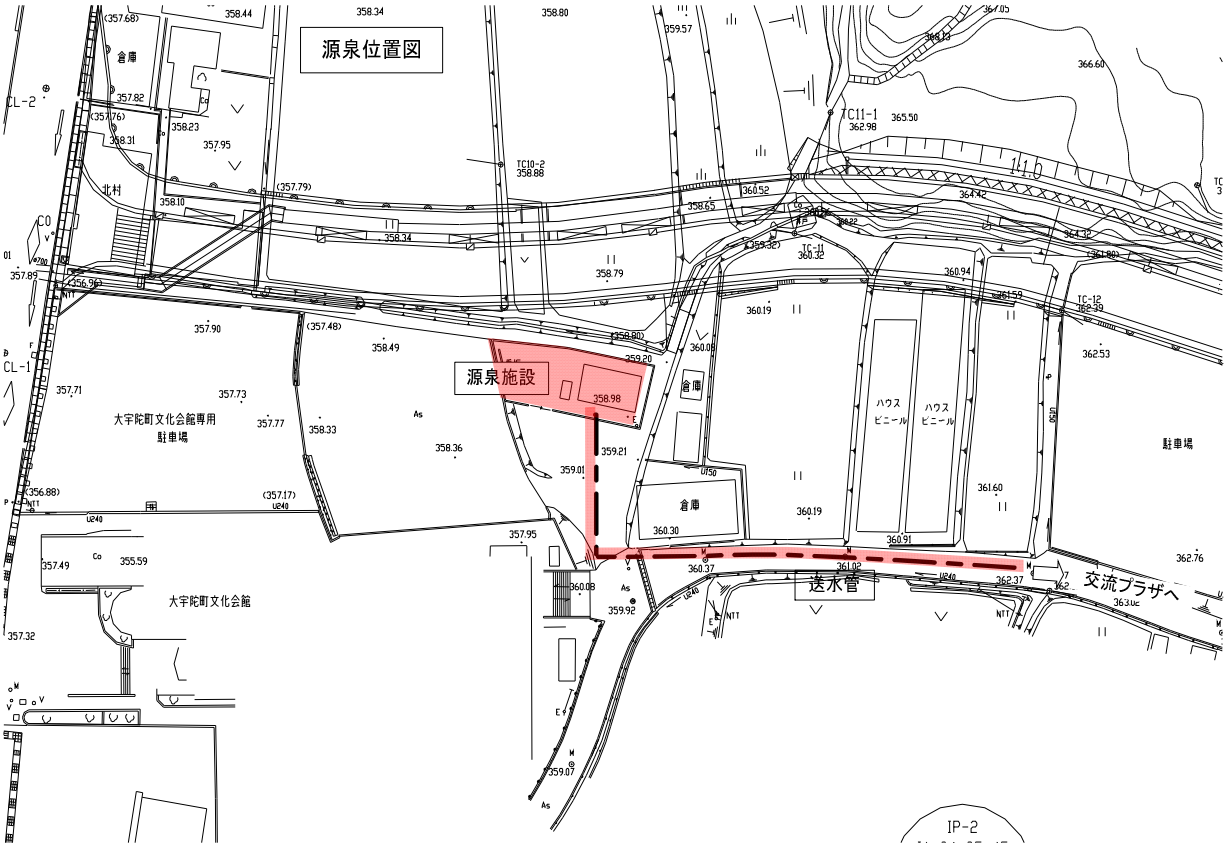
施設配置図及び源泉位置図に示す以下の施設とする。

①本体施設（温浴棟・本体棟）

②外構施設（駐車場、駐輪場、車庫、プロパン庫、植栽等）



③　源泉及び送水施設



源泉施設から本施設まで約800mを埋設管路（送水管）にて送水している。