

## 指定管理者が行う業務及び管理の実施基準

## 1 趣旨

この基準は、相模原市立藤野やまなみ温泉条例（以下「条例」という。）、相模原市立藤野やまなみ温泉条例施行規則（以下「規則」という。）に定めるもののほか、相模原市立藤野やまなみ温泉（以下「やまなみ温泉」という。）の指定管理者が行う管理業務の内容及び範囲について定めることを目的とする。

## 2 業務内容

## (1) やまなみ温泉の供用等に関する業務

ア 条例第3条第1項第2号、第2項及び第4条に規定するやまなみ温泉の開館日、休館日、利用時間の変更に関する業務。

イ 条例第5条、第6条及び第11条に規定するやまなみ温泉の利用の承認、利用の制限、利用の承認の取消し等に関する業務

ウ 条例第7条に規定する利用料金の徴収に関する業務

エ 条例第8条に規定する回数利用券の発行に関する業務

オ 規則第3条に規定する利用料金の減免申請に関する業務

カ 規則第4条に規定する利用料金の還付に関する業務

キ 規則第5条に規定する特別な設備等の承認に関する業務

ク 条例第14条に規定する入館の制限等に関する業務

ケ 規則第6条に規定する販売行為等の許可に関する業務

コ やまなみ温泉の利用者の案内、指導等に関する業務

（ア）利用者の円滑な利用を促すための案内及び補助等を適宜行うこと。

（イ）施設内を巡回し、不適切な利用を行っているものへの指導等を行うこと。

サ 施設、設備、備品及び消耗品等の保全・管理に関する業務

（ア）「3 施設の維持管理に関する実施基準」に従って施設の日常的、定期的な点検を行い、異常の有無を確認するとともに、異常のあるときは適切な措置をとること。

（イ）業務処理上必要な設備、備品、消耗品等の簡単な修理等は、指定管理者が自発的に行うこと。

（ウ）業務処理上必要な備品、消耗品等の調達は、指定管理者が自発的に行うこと。

シ 施設内の防犯及び防災等に関する業務

（ア）施設内を巡回し、施設の異常個所の発見及び盗難等の防止を図ること。

（イ）事故や災害等の緊急時において、利用者を適切に避難させ、誘導すること。

## (2) 管理体制に関する業務

ア 管理体制の確保に関する業務

効率的・効果的かつ適切な管理体制を確保するとともに、常に予算の執行管理を適切に行うこと。

イ 勤務実態の把握に関する業務

従事者について、勤務割表を作成するとともに、管理業務日誌等を作成する等、勤務の実態を明確にしておくこと。

ウ 従事者の研修等

適切に業務が遂行できるよう従事者に対し、業務知識・技術の習得、接遇等の必要な研修を実施するとともに、随時、業務上の指示・指導等を行うこと。

エ 従事者の交代等に関する業務

従事者が次のいずれかに該当するときは、市へ報告するとともにその職員の交代等について協議すること。

- (ア) 利用者に対して、繰り返し不快感を与えるような不適切な言動があったとき。
- (イ) 疾病に罹患し、他に感染するおそれがあり、又は業務に耐えないと判断したとき。
- (ウ) その他、従事者の交代等が必要と判断されるとき。

オ 利用者等のニーズの把握及び対応に関する業務

- (ア) 利用者等への満足度調査を実施するとともに、恒常的又は定期的なアンケートを実施するなど、利用者のニーズを的確に把握し、施設の管理・運営への反映に努めること。
- (イ) 利用者の要望・苦情等への迅速かつ適切な対応を図ること。

カ 施設の利用促進に関する業務

施設及び事業の広報・PRに努め、利用促進を図ること。

- (ア) 新聞、ラジオ、テレビ、雑誌、インターネット等の広告媒体を使用した宣伝を実施すること。
- (イ) ポスター、チラシ、リーフレット、イベント情報等の作成すること。

オ 報告及び連絡調整に関する業務

- (ア) 利用状況の毎月の報告
- (イ) 苦情処理対応や要望処理状況の記録と報告及び連絡調整
- (ウ) 事故・災害等緊急時の対応と報告及び連絡調整
- (エ) 急病人やけが人、犯罪等が発生した場合の関係部署への迅速な通報と市への報告
- (オ) その他、市の求めに応じた業務に関する調査及び報告

3 施設の維持管理に関する実施基準（詳細は別添「実施基準表」参照）

(1) 施設及び設備・備品等保守管理

利用者の安全確保、施設の機能維持および運営のため、施設及び設備、備品等の管理を適切に行うこと。

なお、各設備機器については、機能保持のため日常点検、法定点検、定期点検等を行い、初期の性能維持に努めること。

(2) 修繕

建物又は設備機器に修繕の必要が生じた場合、1件当たり130万円以下のものについては、指定管理者が指定管理者の負担において速やかに修繕を行うこと。

(3) 清掃

利用者が施設を快適に利用できるよう常に清潔かつ衛生的な環境を保つため、清掃業務を適切に行うこと。床、壁、扉、ガラス、鏡、備品、照明器具、衛生設備等について、日常清掃・定期清掃を組み合わせ、ごみ、ほこり、汚れ等がない状態を維持すること。

(4) 保安管理

施設及び施設利用者の安全を確保するため、開館時間内は、指定管理者の職員が随時巡回して安全確認を行い、夜間及び休館日など施設の全てが使用されていない場合や無人になる場合は、機械警備等による対応をすること。

(5) AED（自動体外式除細動器）

利用者の安全のためにAED 1台を設置している。AED本体のインジケータのランプの色や表示により、AEDが正常に使用可能な状態を示していることを毎日確認し、日常点検として記録に残すこと。

(6) 植栽管理

施設の良い景観を維持するため、敷地内における植栽等の維持管理を行うこと。

(7) 電気、ガス、水道、農業集落排水

施設の維持管理・運営に係る電気代等の契約管理及び支払等を行うこと。

(8) 除雪

冬季については、施設の敷地内（駐車場を含む）の除雪を行うこと。

(9) 入浴設備

厚生労働省の示す「循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル」を参照の上、その他関係諸基準を遵守し適正な衛生管理を行うこと。

4 業務の適正な管理

業務の適正な管理を図るため、次に掲げる帳簿類を作成し、常に整備しておくこと。

(1) 管理業務日誌

(2) 利用料金の出納調書関係帳簿

(3) 利用状況調書関係帳簿

(4) 事業計画書及び収支予算書

(5) その他、施設の管理に必要なもの

5 その他

この基準に定めのない事項については、市と指定管理者で協議の上、決定するものとする。

## 実施基準表

### 1 設備管理業務

項 目	頻 度
消防設備保守点検	年 2 回以上
自家用電気工作物保守管理	年 6 回以上
浴槽水水質検査	半年に 1 回以上
自動ドア保守点検（2 か所）	年 1 回以上
ボイラー保守点検（3 基）	検査項目により毎日～年 1 回
圧力タンク点検	年 1 回以上
液化ガス供給設備の定期点検	検査項目により 6 か月～10 年に 1 回
サウナ保守点検（ロウリュウ・赤外線）	年 1 回以上
ポンプ保守点検（13 台）	年 2 回以上
温泉水等除菌システム保守点検	年 1 回以上
専用水道（井戸水）水質検査	検査項目により毎日～3 年に 1 回
エアコン・冷凍機器の簡易点検	3 か月に 1 回
空調機器（定格出力 7.5kW 以上）定期点検	3 年に 1 回以上

### 2 清掃、備品等保守管理業務

項 目	頻 度
受水槽清掃及び検査	年 1 回以上
浄化槽清掃及び検査	年 1 回以上
浄化槽維持管理（汚泥引抜）	月 1 回以上
日常清掃	開館前、閉館後及び休館日
定期清掃（床のワックスがけ、施設の高所）	年 2 回以上
施設警備	毎日
施設の巡回点検	毎日
駐車場管理	毎日
AED（自動体外式除細動器）点検	毎日
植栽管理	随時
廃棄物処理	随時
備品・消耗品の管理	随時
小規模修繕	随時
専用水道施設（井戸）の維持管理	随時
循環経路配管洗浄	随時
照明器具の点検	随時