


大項目	中項目	小項目	維持管理・運営業務水準書の内容	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期																																											
				7月10日	7/14・18	規正	備考	10月10日	10月21日	規正	備考	1月13日	1月22日	規正	備考	4月10日	4月16日	規正	備考																																								
				S/PC評価	市評価	レベル		S/PC評価	市評価	レベル		S/PC評価	市評価	レベル		S/PC評価	市評価	レベル																																									
運営業務	総則	業務の対象範囲	業務の対象範囲は、公共施設（北エリア）の運営業務とし、適用法令・条例・基準等に基づき実施する。	○	○			○	○			○	○			○	○																																										
		年度業務計画書	・ 年度業務の実施に先立ち、開館日、開館時間、実施体制、実施内容、事故・火災等非常時の対応等の必要な事項を記載した年度業務計画書を作成し、各年度の事業開始日の60日前までに市の承認を受ける。 ・ 年度業務計画書は本維持管理・運営業務水準書とともに、運営業務の実施状況の監視（モニタリング）を実施する。																																																								
基本要件	公共施設の開館日数・開館時間	運営業務に関する日報、月次業務報告書、四半期総括書及び年次総括書を年度業務報告書として作成し、以下の期限までに市に提出する。なお、年度業務報告書に関して、別途市より指示を受けた場合は、それに従う。 ・ 日報（S/PCにて管理） ・ 月次業務報告書（翌月の10日（土、日、休日の場合は次の平日）までに提出） ・ 四半期総括書（当該四半期の翌月10日（土、日、休日の場合は次の平日）までに提出） ・ 年次総括書（翌年度の4月末までに提出）	○	○			○	○			○	○			○	○																																											
		施設使用規則	施設の貸出及び使用に関する「施設使用規則」を定め、施設の供用開始に先立ち、市の承認を受ける。「施設使用規則」を変更しようとする場合も同様とする。 ※「施設使用規則」は施設において常時配布・閲覧できるようにしておく																																																								
保険	施設使用規則	運営期間中、以下の保険に加入する。 <table border="1"> <tr> <td>保険名称</td> <td>施設維持管理責任保険（施設賠償）</td> <td>被保険者</td> <td>和光市及びS/PC</td> </tr> <tr> <td>保険契約者</td> <td>S/PC</td> <td>被保険者</td> <td>和光市及びS/PC</td> </tr> <tr> <td>保険料</td> <td>350,000円/年</td> <td>保険金額（てん補償限度額）</td> <td>1,000,000,000円</td> </tr> <tr> <td>保険期間</td> <td>2021.12～2041.3</td> <td>免責金額</td> <td>0円</td> </tr> <tr> <td>保険内容</td> <td colspan="3">施設の維持管理の不備等、構造上の欠陥、施設の用途に伴う仕事の遂行が原因となり、第三者に与えた損害を補償（児童センター、児童プラザ、シアタールーム） 特約事項 保険事故対応特別費用、救急車対応費用、運水補償</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>保険名称</td> <td>施設賠償責任保険（雑貨賠償）</td> <td>被保険者</td> <td>運営維持管理企業</td> </tr> <tr> <td>保険契約者</td> <td>運営維持管理企業</td> <td>被保険者</td> <td>運営維持管理企業</td> </tr> <tr> <td>保険料</td> <td>契約付保 ※1</td> <td>保険金額（てん補償限度額）</td> <td>100,000,000円</td> </tr> <tr> <td>保険期間</td> <td>2021.12～2041.3</td> <td>免責金額</td> <td>①②③ 千円（1事故） ④⑤ 0千円（1事故） ⑥ 千円（1事故）</td> </tr> <tr> <td>保険内容</td> <td colspan="3">①施設所有者・使用・管理に起因する偶発事故による法的賠償 ②上記施設の運営遂行に起因する偶発事故による法的賠償 ③店舗内で販賣品に関する生業物賠償（日用品・食品など） ④上記施設で管理する受託物の機械・紛失・盗取の所有者賠償 ⑤建物不動産に対する賠償 ⑥上記事故による損害賠償請求訴訟対応時の緊急を要する費用補償 ⑦上記事故による被害者への見舞金もしくは見舞品購入費用補償 特約事項 無し</td> </tr> </table>	保険名称	施設維持管理責任保険（施設賠償）	被保険者	和光市及びS/PC	保険契約者	S/PC	被保険者	和光市及びS/PC	保険料	350,000円/年	保険金額（てん補償限度額）	1,000,000,000円	保険期間	2021.12～2041.3	免責金額	0円	保険内容	施設の維持管理の不備等、構造上の欠陥、施設の用途に伴う仕事の遂行が原因となり、第三者に与えた損害を補償（児童センター、児童プラザ、シアタールーム） 特約事項 保険事故対応特別費用、救急車対応費用、運水補償			保険名称	施設賠償責任保険（雑貨賠償）	被保険者	運営維持管理企業	保険契約者	運営維持管理企業	被保険者	運営維持管理企業	保険料	契約付保 ※1	保険金額（てん補償限度額）	100,000,000円	保険期間	2021.12～2041.3	免責金額	①②③ 千円（1事故） ④⑤ 0千円（1事故） ⑥ 千円（1事故）	保険内容	①施設所有者・使用・管理に起因する偶発事故による法的賠償 ②上記施設の運営遂行に起因する偶発事故による法的賠償 ③店舗内で販賣品に関する生業物賠償（日用品・食品など） ④上記施設で管理する受託物の機械・紛失・盗取の所有者賠償 ⑤建物不動産に対する賠償 ⑥上記事故による損害賠償請求訴訟対応時の緊急を要する費用補償 ⑦上記事故による被害者への見舞金もしくは見舞品購入費用補償 特約事項 無し			○	○			○	○			○	○			○	○			
		保険名称	施設維持管理責任保険（施設賠償）	被保険者	和光市及びS/PC																																																						
保険契約者	S/PC	被保険者	和光市及びS/PC																																																								
保険料	350,000円/年	保険金額（てん補償限度額）	1,000,000,000円																																																								
保険期間	2021.12～2041.3	免責金額	0円																																																								
保険内容	施設の維持管理の不備等、構造上の欠陥、施設の用途に伴う仕事の遂行が原因となり、第三者に与えた損害を補償（児童センター、児童プラザ、シアタールーム） 特約事項 保険事故対応特別費用、救急車対応費用、運水補償																																																										
保険名称	施設賠償責任保険（雑貨賠償）	被保険者	運営維持管理企業																																																								
保険契約者	運営維持管理企業	被保険者	運営維持管理企業																																																								
保険料	契約付保 ※1	保険金額（てん補償限度額）	100,000,000円																																																								
保険期間	2021.12～2041.3	免責金額	①②③ 千円（1事故） ④⑤ 0千円（1事故） ⑥ 千円（1事故）																																																								
保険内容	①施設所有者・使用・管理に起因する偶発事故による法的賠償 ②上記施設の運営遂行に起因する偶発事故による法的賠償 ③店舗内で販賣品に関する生業物賠償（日用品・食品など） ④上記施設で管理する受託物の機械・紛失・盗取の所有者賠償 ⑤建物不動産に対する賠償 ⑥上記事故による損害賠償請求訴訟対応時の緊急を要する費用補償 ⑦上記事故による被害者への見舞金もしくは見舞品購入費用補償 特約事項 無し																																																										
総合児童センター運営概要	概要	利用種 一般 貸室（昼） 貸室（夜） 民間公共的事業 利用者 18歳未満及び障がい者等の自由利用 18歳未満の貸室利用 18歳以上の貸室利用 S/PC施設による自主事業参加者 利用時間 全線※1 音楽スタジオ シアタールーム 全線 利用者負担 無料 無料 有料（条例の範囲内で掲載） 施設により市の承認を受ける	○	○			○	○			○	○			○	○																																											
		市民プール運営概要	利用種 一般 貸室（昼） 貸室（夜） 民間公共的事業 利用者 個人による自由利用 広沢小学校 第二中学校 予約団体等 S/PC施設による自主事業参加者 同時平行の一般利用 不可 教員3コース確保 教員3コース確保 利用者負担 条例の範囲内で掲載 市 有料（条例の範囲内で掲載） 施設により市の承認を受ける																																																								
施設使用料等	施設使用料等	ア 施設利用料 ① 利用料金制とし、SPCは施設利用料を自らの収入とする。 ② 総合児童センターの貸室及び市民プールの施設利用料は、和光市児童センター設置及び管理条例及び、和光市民プール設置及び管理条例を踏まえ市に提案し定める。 ③ 市外利用者に対しては割増率100%を設定する。 イ 民間公共的事業（自主事業） 民間公共的事業に係る参加費収入、財産貸付に基づく用品販売収入等、本業務から得られる収入についても自らの収入とする。	○	○			○	○			○	○			○	○																																											
		複合施設の総合調整	ア 運営協議会及び部会の設置 各施設の総合調整や連絡等を密に行うために、複合施設運営協議会を定期的に開催する。さらに詳細な各施設の改善等に係るモニタリングや市民参加の促進を目的として部会を定期的に開催する。 	○	○			○	○			○	○			○	○																																										

大項目	中項目	小項目	維持管理・運営業務水準書の内容	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期																																	
				7月10日	7/14・18	修正	備考	10月10日	10月21日	修正	備考	1月13日	1月22日	修正	備考	4月10日	4月16日	修正	備考																														
				S PC評価	市評価	レベル		S PC評価	市評価	レベル		S PC評価	市評価	レベル		S PC評価	市評価	レベル																															
			<p>イ 部会</p> <p>部会は、民間マネジメント業務を通じて、詳細な各施設の改善等に係る意見のヒアリングや利用者モニタリング、市民参加の促進を行う為、下記の部会を定期的に開催する予定であり、民間事業者からの提案内容、各施設所管部署の意見により、今後、当該内容を見直すことがある。尚、開業より一定期間は、利用者との関係性を醸成することが必要なため、運営業務における利用者の参加事業等を通じた意見聴取が行えるよう運営事業者は部会の運営に協力するものとする。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>関連施設</th> <th>新命内容</th> <th>構成</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合児童センター</td> <td>施設モニタリング</td> <td>市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者</td> </tr> <tr> <td>総合児童センター</td> <td>子どもの遊び 中高生の研修所 グループワーク 子育て支援</td> <td>市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等</td> </tr> <tr> <td>総合児童センター</td> <td>大人の遊び空間</td> <td>市民、利用者代表、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等</td> </tr> <tr> <td>総合児童センター</td> <td>児童発達支援</td> <td>市民、総合児童センター運営者、児童発達支援センター、影響所、有識者等</td> </tr> <tr> <td>総合児童センター</td> <td>コワーキングスペース</td> <td>市民、総合児童センター運営者、コワーキングスペース運営者</td> </tr> <tr> <td>民間収益施設</td> <td>施設モニタリング</td> <td>市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校</td> </tr> <tr> <td>市民プール</td> <td>施設モニタリング</td> <td>市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校</td> </tr> <tr> <td>市民プール</td> <td>市民の健康づくり</td> <td>市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、民間収益事業者</td> </tr> <tr> <td>民間収益施設</td> <td>広場・オープンスペース</td> <td>市民、民間収益事業者、民間マネジメントチーム</td> </tr> </tbody> </table>	関連施設	新命内容	構成	総合児童センター	施設モニタリング	市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者	総合児童センター	子どもの遊び 中高生の研修所 グループワーク 子育て支援	市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等	総合児童センター	大人の遊び空間	市民、利用者代表、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等	総合児童センター	児童発達支援	市民、総合児童センター運営者、児童発達支援センター、影響所、有識者等	総合児童センター	コワーキングスペース	市民、総合児童センター運営者、コワーキングスペース運営者	民間収益施設	施設モニタリング	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校	市民プール	施設モニタリング	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校	市民プール	市民の健康づくり	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、民間収益事業者	民間収益施設	広場・オープンスペース	市民、民間収益事業者、民間マネジメントチーム																
関連施設	新命内容	構成																																															
総合児童センター	施設モニタリング	市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者																																															
総合児童センター	子どもの遊び 中高生の研修所 グループワーク 子育て支援	市民、利用者代表（子ども・中学生）、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等																																															
総合児童センター	大人の遊び空間	市民、利用者代表、総合児童センター運営者、市担当者、有識者等																																															
総合児童センター	児童発達支援	市民、総合児童センター運営者、児童発達支援センター、影響所、有識者等																																															
総合児童センター	コワーキングスペース	市民、総合児童センター運営者、コワーキングスペース運営者																																															
民間収益施設	施設モニタリング	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校																																															
市民プール	施設モニタリング	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、学校																																															
市民プール	市民の健康づくり	市民、コンシェルジュ、プール運営者、市担当者、民間収益事業者																																															
民間収益施設	広場・オープンスペース	市民、民間収益事業者、民間マネジメントチーム																																															
運営業務全般について	受付業務	<p>ア 利用受付業務</p> <p>① 受付では、利用受付、料金徴収、各種案内等のサービスを提供する。 ② 電話等での各種問い合わせの対応、利用者からの苦情、見学者への対応などに対して、適切な対応を行う。 ③ 受付付近に、掲示板あるいは案内表示システム等を設置し、施設の利用方法、料金体系、当日のイベント及び実施プログラム等の情報を利用者に分かりやすく提供する。『利用者ご意見箱』を設置し、いただいたご意見に対して『利用者の声揚し版』にて迅速に回答するなど対応を行う。 ④ 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適切な対応を行う。</p> <p>イ 利用料金収受業務</p> <p>① 料金徴収の方法については、チケット自動販売機を設置する。など、省力化に努める。 ② 来場者数、収入額等のデータを把握・整理し、常に分析可能な状態にしておくこと。 ③ クレジットカード、電子マネー等に可能な限り対応する。 ④ 総合児童センターの貸室に対する。料金の徴収は、予約の際に行う。 ⑤ 利用の中止や利用の取消し等があっても、事前に収受した利用料金の還付は行わない。ただし、市長が特別の理由があると認めるときは、事前に収受した利用料金の全部又は一部を還付する。</p> <p>ウ 財産貸付による自主事業</p> <p>① 民間事業者は、施設運営上支障のない範囲において、施設利用者の利便性向上を目的として、専用スペースにおいて用品等の販売を行うことができる。 ② 市は、民間事業者の提案に応じて民間事業者に対して行政財産の貸付けを行う場合がある。なお、この場合、和光市財産規則の規定に基づいて民間事業者から貸付料を徴収する。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
	利用者の意見を運営に反映させる対応	<p>① 利用者からの苦情や要望等に対し、適切な対応を行う。尚、判断・対応等が困難な場合は、市と協議を行い、部会運営者に報告する。 ② 市と協議し、公共施設（北エリア）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、利用者からのアンケート結果を回収する。 ③ 利用者アンケートを年2回実施する。アンケートの実施にあたっては、公平性に配慮し、定期的に一定数の意見を把握できるよう工夫する。 ④ 回収されたアンケートについてこれをとらため、市に提出するとともに部会運営者に報告する。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
	災害時の対応	<p>① 民間事業者は、災害などの発生時には、公共施設（北エリア）の利用者を安全、速やかに避難させるほか、災害時に必要な最低限の資機材等の用意を行う。 ② 災害発生時の対応マニュアルを整備し、従業員に周知する。緊急時の対応について対策を講じる。 ③ 防災訓練を年2回実施する。 ④ 緊急時の被害を最小限にとどめるため、自衛防災組織を設置する。 ⑤ 一時的な帰宅困難者の受け入れを行うものとし、キッズスペース及びシアターアリーナ、広場等を開放する。 ⑥ 一時的に停電となった場合でも、自家発電設備により限定的な範囲での照明及び空調の利用を行う。 ⑦ プールの水を利用したマンホールトイレを設置する。マンホールトイレはブライバシーの観点から独立したパネル等で囲い、男女別に設置する。 ⑧ 災害時における初期段階の飲料水確保が行えるよう、受水槽の運用変更、プール水浄水利用及び災害対応自動販売機を設置する。 ⑨ 大規模災害を想定したBCP計画を策定し「優先業務」「応急対応業務」「復旧業務」に分けた行動計画を定める。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
	資料作成等	資料の作成及び観察対応等、本事業について市が求める事項について、速やかに対応する。	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
総合児童センター運営業務（H）	運営基本方針	<p>① わこう版ネットワークの一環として、子育てにおける課題の早期発見、相談支援を行い、地域包括ケアシステム構築の一翼を担うこと。 ② 子ども同士、乳幼児の保護者同士の交流の場を創出する。 ③ 中高生の居場所の充実を図ること。 ④ 和光市の特長を踏まえ、交流を促進する。コンテンツを企画、実施する。 ⑤ 大人の探究心や想像力に応える事業を企画、実施する。 ⑥ 民間収益施設であるコワーキングスペースと連携し、子育て世代の勉強や交流を支援する。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
	管理	<p>ア 安全管理</p> <p>① 小さな子どもが出て行ったり、不審者が侵入しないように、入口に受付案内カウンターを設置して人員を配置する。 ② けがをした際には応急処置ができるよう、スタッフの研修ならびに救急用品を整えておくこと。 ③ 児童センター利用者がボール遊び等を行うなど、広沢小学校校庭を利用するときは、学校及び市と連絡調整を図り、運営スタッフが責任をもって対応する。 ④ 運営スタッフは、止血法や心臓蘇生法等について救命講習会等を受講するか、研修会を開催し緊急時の対応が可能となるようにしておくこと。 ⑤ 児童福祉法施行条例第154条第2項に則り、避難及び消化に対する同スタッフ向けの訓練は、少なくとも毎月一回は行わなければならない。 ⑥ 個人情報を取扱う場合には、和光市個人情報保護条例を遵守し適切な管理を行うとともに、保有する必要なくなった個人情報については確実に速やかに廃棄又は消去しなければならない。また、総合児童センターの活動以外への利用を行わないこと。 ⑦ AEDを設置し、取扱の研修を行う。また、イベント等についても取扱方法を認知しておくこと。</p> <p>イ 施設管理</p> <p>① 清掃はこまめに実施する。特に吐しゃ物は速やかに清掃を行い、感染症の蔓延を防止する。 ② 各施設の室内温度は、適切に管理する。 ③ 施設内を営業時間定期的に巡回し、安全確認を行い、備品類の整理整頓、消耗品類の補充等を行い、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。 ④ 備品は無料貸し出しとし、貸出・返却時には必ず署名をもらい、備品管理台帳で管理する。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	
	職務	<p>ア 館長の職務</p> <p>① 館長の配置にあたっては、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。 ② 総合児童センターの運営を統括する。 ③ 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。 ④ 子育てを支援する人材や組織等との連携を図り、子育て環境の改善に努める。 ⑤ 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。 ⑥ 民間マネジメントチームのファシリテーター（複合施設の運営統括）とともに、学校、市、南エリア各施設、地元企業・団体等と積極的に連携を図り、総合児童センターの機能・役割が十分に発揮できるように調整を行う。</p>	○	○			○	○			○	○			○	○																																	

大項目	中項目	小項目	維持管理・運営業務水準書の内容	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期			
				7月10日	7/14・18	修正	備考	10月10日	10月21日	修正	備考	1月13日	1月22日	修正	備考	4月10日	4月16日	修正	備考
				S P C評価	市評価	レベル		S P C評価	市評価	レベル		S P C評価	市評価	レベル		S P C評価	市評価	レベル	
			イ 指導員の職務 ① 指導員の配置にあたっては、2人以上の「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和23年厚生省令第63号）」第38条に規定する。児童の遊びを指導する者を置くほか、必要に応じてその他の職員を置く場合にあっては、体力増進指導に関し知識・技能を有する者、年長児童指導に関し専門的知識を有する者等を置く。 ② 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携してその課題解決に努める。 ③ 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。 ④ ティーンズルームに配置するスタッフは、施設管理を行うとともに、中高生の話し相手となり、コミュニケーションを促進する。また、市民参加によるボランティア、NPOとの協働も推奨する。 ⑤ 保護者の意見とは別途、子どもの意見を聴く機会を設ける。 ⑥ 児童虐待予防の観点から、市と密に連絡する。 ⑦ 子どもの活動の様子から配慮が必要とされる子どもについては、指導員間で情報を共有する。	○	○			○	○			○	○			○	○		
			ウ 利用状況の把握等 ① 利用者数を常に把握し、効率的な維持管理に役立てる。 ② 光熱水費の節約に努める。 ※ 室内電球等日常的な管理で必要となる消耗品の購入、小破修繕はS P Cの負担とする。																
		市民参加	ア 市民参加の促進 ① 市民参加によるボランティアを募集し、利用者の誘導及び介助、利用者からの相談を通じて、世代間のコミュニケーションの促進を図る。 ② 市民参加によるボランティアと協力して、子どもの遊びによる学びを支援する。	○	○			○	○			○	○			○	○		
		その他	ア 地元企業・団体等との連携 ① 国内唯一の自然科学総合研究所、あるいは自動車を中心とした輸送機械の研究開発機関の立地といった和光市の特徴を踏まえ、連携しつつ「交流を促進するコンテンツ」を提供する。 ② プレーパーク事業の運営は、実績のあるNPO等と連携する。 ③ コレクティブインパクトの積極的な活用により、運営期間中も引き続き地元企業・団体等と連携する。	○	○			○	○			○	○			○	○		
			イ 民間収益施設との連携 民間収益施設にあるコワーキングスペースと連携して、子育て世代の勉強や能力・意欲の向上に資する事業を行う。	○	○			○	○			○	○			○	○		
			ウ 民間公共的事業（自主事業） ① 民間公共的事業は、民間事業者が公共施設を活用して企画し、市民生活を豊かにし、かつ利便性を向上させるために実施する。 ② 旧総合児童センターで実施している事業は、趣旨を理解して引き継ぐ。なお、新たな創意工夫を盛り込み実施する。 ③ 民間公共的事業における利用者が負担する施設利用料、及びイベント等による参加費収入は、民間事業者自らの収入とする事ができる。 ※ ただし、その内容及び料金については、公共施設として著しく逸脱しないよう留意する ※ 18歳未満の児童を対象とする無償のイベントについて、材料費等を除く実施に掛かる費用はサービス購入料に含む。 ④ 民間公共的事業の実施時間帯は一般利用時間中に準ずることとし、民間事業者が提案する。 ※ ただし、一般利用のピーク状況や要望にも配慮しながら設定し、利用者動向や社会状況の変化を踏まえ、適切に見直しを行う。 ⑤ 大人も含めた幅広い世代の探究心や創造力にも目を向けた事業を実施する。 ⑥ 探求心・想像力に応える事業として、ボランティアおよびファシリテーター養成を目的にした無料講習会を実施する。 ⑦ 利用者ニーズを踏まえた、市民の利便性を高める事業として、みちあそび事業、プレーパーク事業を実施する。	○	○			○	○			○	○			○	○		