

屋内型遊戯施設及びテレワークセンターアスも運営業務委託仕様書

1 趣旨

本仕様書は、アスティアかさい2階の屋内型遊戯施設及びテレワークセンターアスも(以下「アスも」)の管理・運営のため、(株)加西北条都市開発(以下「委託者」)が業務を委託するにあたり、その受託者が実施する業務の内容及び方法について定める。

2 業務場所

加西市北条町北条 28-1 アスティアかさい2階 アスも

3 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

ただし、令和7年3月1日から令和7年3月31日までを業務引継ぎ期間とし、経費は受託者負担とする。

4 目的

アスもにおいて、子どもの遊び場と親子の交流の場を提供し、また子どもを預けることができる一時預かりスペース、そして、子どもを預け、リモートワークやWEB会議ができるテレワークセンターを運営することにより、子育て世代に新しい働き方を推進する。市の子育て支援、駅前のにぎわい創出および起業や移住支援に寄与することを目的とする。

5 設置概要

委託者が管理運営するアスティアかさい2階 746.14 m²の屋内型遊戯施設、一時預かりスペースおよびテレワークセンターの日常的な業務運営を受託者が行う。

構成	内容
屋内型遊戯施設	<ul style="list-style-type: none">・備え付けの遊具や玩具等を使用した有料の遊び場・保護者等と同伴した小学生以下の子どもを対象とする・利用最大定員数は、同時間帯に最大80人までとする・団体での利用も可能とする・男女別トイレ、授乳室あり・利用は有料とする
一時預かりスペース	<ul style="list-style-type: none">・児童福祉法を遵守し、未就学児までの子を一時的に預かる。・一般型一時預かり事業の運営を行う。・一時預かりを受け入れる人数は、児童福祉法の基準による・備え付け玩具あり・相談室あり・調理機能を有する設備なし・利用は有料とする

テレワークセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi 設備あり ・テレワークが行える設備あり(個室、区画、その他) ・WEB会議ができる設備あり(カメラ、モニタ、PC) ・軽く飲食ができ、交流できるスペースあり ・利用は有料とする
事務室	<ul style="list-style-type: none"> ・事務室を準備する

6 営業時間及び休業日

項目	施設	
営業時間	屋内型遊戯施設	午前9時～午後6時
	一時預かりスペース	午前9時～午後6時
	テレワークセンター	午前9時～午後6時
	営業時間は、アステアかさい開館時間内で、別途の提案を可とする。	
休業日	<ul style="list-style-type: none"> ・年末年始(12月29日～翌年1月3日) ・その他、月に2回の休みを設ける。(第1、第3木曜日) ・一斉メンテナンス、特別清掃等を行う場合は、臨時に休業する場合あり 	

7 業務内容

対象業務は施設の管理運営業務として、一般管理業務(共通)、屋内型遊戯施設及び一時預かりスペース運営業務、テレワークセンター運営業務及びそれに付随する事業からなる。

8 業務管理体制

アスもの管理及び運営の適正な実施のため、下記表に示す基準を満たす必要な職員を確保すること。なお、職員の勤務時間や人員体制については、業務に支障が生じないようにするだけでなく、職員の健康面にも配慮したものであること。

区分	職員の勤務内容
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務責任者を1名配置すること。 ・業務責任者は、業務引継ぎ期間から配置すること。 ・業務責任者が不在の場合には、その職務を代行できるものを配置することとし、営業時間中は業務責任者、職務代行者の少なくとも1名がアスも内で勤務しておくこと。 ・他業務との兼務は可とする。
屋内型遊戯施設	<ul style="list-style-type: none"> ・平日3名程度、土日祝日5名程度の職員配置を基準とするが、利用者の安全に配慮した職員の配置とすること。 ・他業務との兼務は可とする。
一時預かりスペース	<ul style="list-style-type: none"> ・児童福祉法に定める基準を遵守すること

	・一時預かり業務がない場合に他業務を行うことは可とする。
テレワークセンター	・1名以上の職員を常時配置すること。 ・他業務との兼務は可とする。

9 危機管理および緊急時の対応

利用者のけが、火災、不審者、盗難等の事故・事件等の防止並びにこれらの事故・事件及び災害が発生した際の対応に関する安全管理マニュアルを運営準備業務中に作成し、これに基づいた適切な危機管理及び緊急時の対応をとること。

10 個人情報

本業務を通じて、受託者が取り扱う個人情報は、個人情報の保護に関する法律に基づき、必要な措置を講じなければならない。

11 関係機関との連絡調整

委託者の指示・要請等があった場合は誠実に対応するとともに、関係機関との運営会議を定期的実施すること。

12 市、委託者及び受託者との連絡調整会議

受託者は、適宜、会議や打ち合わせの機会を設けるなど、市、委託者との連絡調整を行うこと。

13 業務の再委託に関する事項

受託者は、業務の全部又は大部分を第三者に委託し、又は、請け負わせることはできない。なお、業務の一部を第三者に委託し、又は、請け負わせる場合は、委託者の承諾を得なければならない。

14 施設見学者及び施設への対応

受託者は、委託者や市よりアスもの見学及び視察について、協力を求められた場合は、これに対応すること。また、直接受託者へ申し込みがあった場合は、委託者に報告すること。

15 人員配置の適正化や業務の効率化についての協議

受託者は運営業務の内容を踏まえ、人員配置の適正化や業務の効率化について、適宜委託者と協議を行うこと。

16 運営業務

(1) 一般管理業務(共通)

ア) 業務の統括

業務責任者は、業務プロセスの再編・再構築や各業務に従事する職員の教育研修等を行い、業務の効率化・サービスの質の向上を図ること。

業務を円滑に進めるために、業務責任者は、必要な職員を適宜配置すること。また、混雑時において、業務責任者は、混乱を招かないよう職員の配置など適切な対応を行うこと。

業務責任者を変更する場合には、変更する3ヶ月前に受託者から委託者に申請して、承認を得なければならない。変更する場合には、業務内容を勘案した上で、業務の引継ぎを十分に行うこと。

なお、運営業務期間中に年間1回以上（業務引継ぎ期間中に1回）、受託者はプレイリーダー研修を実施し、業務責任者及びアスもの屋内型遊戯施設もしくは一時預かりスペースに配置される職員に当該研修を受講させること。ただし、職員を追加・変更する場合、必要に応じて、当該職員の配置にあたってプレイリーダー研修と同等の研修を実施すること。

イ) 運営マニュアルの作成

受託者は、当該委託業務引継ぎ期間中に、以下に例示するマニュアルを作成し、委託者の承認を得るとともに、職員に周知徹底を図ること。なお、受託者が委託者の承認を受けた後にマニュアルを改訂する場合は、委託者と協議を行い、委託者の承認を得ること。

- ①施設運営マニュアル
- ②個人情報保護マニュアル
- ③安全管理マニュアル(急病人・けが人等の対応、災害発生時・不審者侵入時当の対応)
- ④各備品管理・使用マニュアル

ウ) 運営体制の確立

受託者は、令和7年4月1日までに、業務責任者が職員に対して業務内容や機械操作、安全管理、救急救命、接客対応など、業務上必要な事項について教育訓練を行い、円滑な運営体制を確立すること。

エ) 年間運営業務計画書の作成

受託者は委託者と協議のうえ、令和7年3月31日までに、年間運営業務計画書を作成し、委託者の承認を得ること。また、その実施に向けて準備を行うこと。

オ) 広報・宣伝活動準備

受託者は、令和7年4月1日までにアスもの利用促進が図られるように、事前利用予約ができるインターネットホームページ(以下「ホームページ」)の作成を行うこと。

また、ホームページを円滑に管理するため、操作研修を業務責任者もしくはその任にあたる職員に受けさせること。

カ) 利用状況に関する日報、月報、年報、年間業務報告書の作成

- ①利用統計

受託者は、委託者が指定する施設の利用者に係る利用統計を作成し、翌月 10 日までに委託者に提出しなければならない。

②日報・月報の作成

受託者は、業務報告書を作成し、日報は翌日までに、月報は翌月の 10 日までに委託者に提出しなければならない。

③年報・年度業務報告書の作成

受託者は、年度(4月1日から翌年3月31日を一年度とする。)ごとの利用状況をまとめ、年度が終了後速やかに、年報および年間業務報告書を委託者に提出しなければならない。年間業務報告書は、運營業務に関する業務報告書及び業務報告書に付随する資料等を「屋内型遊戯施設」、「一時預かり」、「テレワークセンター」ごとに作成し、委託者に提出すること。報告内容は、使用実績、事業の実施状況、事業収支、年間運營業務計画書と実際の使用状況との比較等とする。

キ)フロア管理

受託者は、以下にかかるフロア管理を行うこと。

- ①アスもの鍵及びセコムカードを厳重に管理すること。
- ②空調システムを適切に管理し、利用者が快適に施設を使用できるようにすること。
- ③アスもの混雑及び一部利用者による不適切な使用等、利用者の安全性や快適性に支障をきたすことが想定される場合は、関係機関に連絡する等、適切な処置を行うこと。
- ④職員に対し、防火管理者の指導による避難訓練、不審者侵入対応訓練を年2回以上行うとともに、マニュアルに基づく訓練の実施結果等について、委託者に報告すること。

ク)外部対応

受託者は、以下に係る外部対応を行うこと。

- ①視察者や見学者等の来客、電話での各種問合せ、苦情等の対応及び処理を行う。なお、対応にあたっては、適切かつ丁寧な応答を行うこと。
- ②利用者からのクレームや要望等については、事実関係を確認し速やかに対応するとともに、改善等の処置を講ずること。また、受託者により判断が困難な場合は委託者と対応方法について協議すること。なお、対応結果については、業務報告書に記載すること。

ケ)文書・データ管理等

受託者は、以下に係る文書・データ管理等を行うこと。

- ①収入集計及び利用状況表を日別、月別、年別に作成して保管すること。その他、委託者の求めに応じた記録やデータ等を作成して保管すること。これらのデータ等については、委託者の求めに応じて速やかに提出することができるよう業務委託の履行期間中に整理・保管しておくこと。
- ②保存の義務付けられている文書等については、適切な方法により管理し、定められた期間中、紛失することのないように保存すること。

③利用者に関する情報を取り扱う際には、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。

コ) 遺失物の管理

受託者は、遺失物については保存・記録するとともに、持ち主の問い合わせに適切に対処できるように整理、保存すること。なお、遺失物の管理については、関係法令を遵守すること。

サ) アスモ内の清掃

受託者は、以下に係る清掃業務を行うこと。

- ①日常的に発生する廃棄物を収集し、適切に処理すること。
- ②日常的な清掃として、トイレの清掃や設備・備品の消毒を定期的に行うこと。

シ) 日常的な保守点検及び備品の管理

アスモの施設及び遊具を含む関連備品を正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検を行うこと。また、関連備品は、常に整理整頓し、使用に支障のない状態を保つこと。

保守点検の結果、関連備品の紛失、破損等があった場合や部品交換、補修・修繕等が必要と判断された場合は、速やかに委託者に報告するとともに、業務報告書に記載すること。

必要に応じて部品交換や補修・修繕等を行うこと。1件 10 万円未満の施設の補修・修繕等、日常的な管理が必要となるアスモ内のトイレや照明器具などの設備等にかかる消耗品や部品の交換は、受託者が負担する。10 万円以上の施設の補修・修繕等は委託者が負担する。

ス) 広告・宣伝活動支援

受託者は、アスモの利用促進が図られるようにパンフレット作成や SNS での情報発信及びホームページの運用等の適切な更新を行うこと。

セ) 安全監理

受託者は、安全管理マニュアルに基づき、以下に係る安全管理を行うこと。

- ①急病人・けが人等が発生した場合は、必要な救護措置を行うとともに、速やかに状況及び処置等を委託者に報告すること。
- ②利用者等の急な病気・けが等に対応できるよう、簡易な薬品、資器材等を常備するとともに、必要に応じて補充すること。
- ③利用者の体調不良などの様子がうかがえる場合は、状態を確認するなどして利用を控えるようアドバイスを行うなど、急病人の発生を未然に防ぐための適切な措置を講じること。
- ④常に医療機関等との連絡が円滑に行うことができるようにしておくこと。
- ⑤災害発生時には、利用者を安全に避難誘導するとともに、速やかに状況及び処置等を委託者に報告すること。
- ⑥不審者その他緊急事態が発生した場合には速やかに状況及び処置等を委託者に報告すること。

ソ) 賠償保険の加入

受託者が、一時預かりを含めたアスも利用者及び施設、設備に対する賠償責任保険に加入すること。

(2) 屋内型遊戯施設及び一時預かりスペース運営業務

受託者は、以下にかかる運営を行うこと。

ア) 予約受付

受託者は、以下に係る予約受付を行うこと。

- ① 団体利用について、1週間前までに窓口もしくはメールにて受け付けること。予約の変更・取り消しについても同様とする。
- ② 予約受付時には、利用団体の住所・団体名・電話番号・団体代表者の住所・氏名・電話番号、予約利用人数、利用日を記録し、施設の空き状況を確認して予約を受け付けること。
- ③ 受託者が運用するホームページにて、予約状況を周知すること。
- ④ 一時預かりについて、前日までに窓口もしくはメールにて受け付けること。予約の変更・取り消しについても同様とする。
- ⑤ 予約受付時には、保護者の住所、氏名、電話番号、利用者の氏名、年齢、利用日および利用時間を確認し、状況を確認して予約を受け付けること。
- ⑥ 受け入れ体制に空きがある場合は当日に一時預かりを受けることも可能とする。

イ) 利用受付

受託者は、以下にかかる利用受付を行うこと。

- ① 屋内型遊戯施設に設置される受付カウンター付近において、施設の案内図、利用方法、料金体系等の情報を分かりやすく提供すること。
- ② 施設の運営方法や予約状況等を考慮のうえ、利用者・団体が使用しやすい受付体制を構築すること。
- ③ 高齢者及び障がい児等で支援を必要とする利用者に対しては、必要に応じて支援を行うこと。
- ④ 利用者・団体が来場した際に、委託者が設定する料金体系に応じて、窓口で利用料金を徴収すること。
- ⑤ 利用時間に相当する利用料金を徴収すること。
- ⑥ 収納した利用料金は、当月分を翌月 10 日(その日が金融機関の休業日である場合は、次の営業日)までに、委託者が指定する金融機関に納入すること。
- ⑦ 利用料金は、盗難、紛失がないように管理・保管し、納入は遅滞なく行うこと。
- ⑧ 受託者が運用するホームページにて、利用状況を周知すること。
- ⑨ 不適切な言動の見られる利用者に対しては、理解を求め、利用者全体の安全と安心を確保すること。

ウ) 衛生管理等

受託者は、以下にかかる衛生管理を行うこと。

- ①屋内型遊戯施設の安全点検、遊具等確認、事務連絡などの事前準備を行い、営業時間の開始までに完了すること。
- ②営業時間中、トイレや授乳室などを点検し、必要に応じて清掃を行うこと。
- ③営業時間中、必要に応じて設備・備品の消毒を定期的に行うこと。
- ④営業時間終了後、施設内及び遊具の消毒、清掃及び点検を実施すること。

エ)施設の使用に関する指導・助言

受託者は、以下に係る施設の使用に関する指導・助言を行うこと。

- ①営業中は、利用者の案内、整理、受付を行い、利用開始前に利用者に対して利用上の注意事項と遊具の説明を行うこと。
- ②遊具の使用方法等が分からない利用者に対しては、正しい利用方法を指導すること。
- ③遊具を投げる等の危険な行為を行う利用者や不適切な言動の見られる利用者に対しては、保護者、子どもを問わず、理解を求め、利用者全体の安全と安心を確保すること。
- ④利用者が交錯するなどの場合には、注意するとともに、混雑の場合には別の遊具を案内するなど、利用者全体の安全を確保すること。

オ)親子が楽しむことができる指導・助言

受託者は、以下に係る親子が楽しむことができる指導・助言を行うこと。

- ①利用する子どもの運動量を確保できるよう、効果的な遊びの提供をすること。
- ②利用者の遊具遊びを発展するよう、働きかけをすること。
- ③利用する保護者と子どものコミュニケーションが図られるよう、働きかけを行うこと。
- ④利用者のうち複数の子どもがいる保護者について、必要に応じて支援を行うこと。

カ)イベント、講座の開催

受託者は、季節に応じて、子どもたちが楽しめるイベントや講座を開催するなど、利用者増に努めること。

(3)テレワークセンター運營業務

受託者は、以下にかかる運営を行うこと。

ア)予約受付

- ①アスも内にある個室ブース、区画ブース、会議室、中央交流スペースを貸室業務の対象とし、利用希望者が提出する利用申込書を受け付けること。利用申込書の受付は、利用する3ヶ月前から行う。
- ②受け付けた利用申込書を、受託者が適当と認めた場合に、申込者に対し利用案内書を交付すること。
- ③ ②で受け付けた利用者が内容を変更する場合に提出する利用変更申出書を受け付けること。
- ④受け付けた利用変更申出書を、受託者が適当と認めた場合に、申込者に対し変更後の

利用案内書を交付すること。

- ⑤ ②、④で受け付けた利用を取り消す場合は、利用取消届を提出させること。
- ⑥ ①に関わらず、市や委託者が主催する事業などで使用する場合は、利用する3ヶ月前以前に予約を行えるものとする。
- ⑦受託者が運用するホームページにて、予約状況を周知すること。

イ)利用受付

受託者は、以下にかかる利用受付を行うこと。

- ①アスもの受付カウンター付近において、施設の案内図、利用方法、料金体系等の情報を分かりやすく掲示すること。
- ②施設の運営方法や予約状況等を考慮のうえ、利用者が使用しやすい受付体制を構築すること。
- ③高齢者及び障がい者等で支援を必要とする利用者に対しては、必要に応じて支援を行うこと。
- ④予約受付(利用申込)において、付属備品等の利用申込があれば、当該付属備品等を貸し出すこと。
- ⑤利用者が来場した際に、委託者が設定する料金体系(付属備品等の利用料金を含む)に応じて、窓口で利用料金を徴収すること。
- ⑥利用料金を超過した場合には、利用時間に相当する利用料金を徴収すること。
- ⑦収納した利用料金は、当月分を翌月 10 日(その日が金融機関の休業日である場合は、次の営業日)までに、委託者が指定する金融機関に納入すること。
- ⑧利用料金は、盗難、紛失がないよう管理・保管し、納入は遅滞なく行うこと。

ウ)衛生管理等

受託者は、以下にかかる衛生管理を行うこと。

- ①テレワークセンターの設備確認、事務連絡などの事前準備を行い、営業時間の開始までに完了すること。
- ②営業時間中、使用があった設備を点検し、必要に応じて清掃を行うこと。
- ③1日の営業時間終了後、施設の消毒、清掃及び点検を実施すること。

エ)施設の利用に関する指導・助言

受託者は、以下に係る施設の利用に関する指導・助言を行うこと。

- ①営業中は、利用者の案内、整理、受付を行い、利用開始前に利用上の注意事項の説明を行うこと。
- ②施設の利用方法等が分からない利用者には、正しい利用方法を指導すること。

オ)セミナー等の開催

受託者は、中央交流スペース、会議室等を活用して、定期的にセミナーや講座を開催し、利

用者増に努めるとともに、利用者同士を結び付け、新たなビジネスが生まれるインキュベーターとしての役割を果たすこと。必要な場合は、営業時間を延長して差し支えない。但し延長の場合は事前に委託者に報告し承認を得ること。

17 委託料等

(1) 委託料

委託者は、受託者に本業務の委託料を支払う。支払いについては、月末締め、翌月15日払いとし、受託者からの月次報告の提出後、委託者が確認を行い、支払うものとする。

(2) 委託料に含まれるもの

- ①人件費
- ②事務費(印刷費、消耗品費、通信運搬費、光熱水費等)
- ③管理費(修繕費等)
- ④物件費(備品費等)
- ⑤事業費(保険料等)
- ⑥一般管理費
- ⑦上記①～⑥にかかる消費税

(3) 物品の帰属

原則として、施設運営に必要となる備品については、委託者が用意し、受託者に無償で貸与するが、これらの備品については正常な機能を保持し、本施設の円滑な運営に支障をきたすことのないよう、管理、点検、保守、整理等を実施するとともに、不具合が生じた備品等については、適切な方法による応急処置(必要に応じて調達、修繕等)を受託者の負担で行うとともに、委託者への報告を速やかに行うこと。

委託者から貸与された以外の備品等について、管理上必要が生じたときは、委託者と協議の上、委託料より調達することができるものとする。また、受託者は、業務の必要がある場合には、自らの所有する備品を持ち込み使用することができる。ただし、その場合、事前に委託者と協議を行い、その承諾を得ること。

受託者は、以下の備品の管理等を行うこと。

- ①受託者は、委託者が貸与した備品について、台帳を備え、適切に管理すること。また、受託者が委託料により備品を購入調達したときは、その都度、委託者に報告し、台帳の整理を行うこと。
- ②受託者は、備品が正常な機能を保持し、施設の円滑な運営に支障をきたすことのないよう、保守管理を実施すること。実施にあたっては、老朽化・劣化・損傷に特に留意し、利用者の安全性、快適性の確保を徹底すること。
- ③業務の履行期間中に受託者が委託料により購入した備品については、委託者に報告するとともに、引き継ぐこと。(所有権は、委託者に属し、貸与備品となる)
- ④業務の履行期間が終了し、又は契約の解除があった場合は、備品等は原状に復すること

とし、原状に復する備品等については、委託者と協議すること。

※備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が消費税を含めて一品単価1万円以上の物品をいう。

(4)光熱水費等に関する事項

アスもの維持管理上必要となる光熱水費(電気、水道及び下水道)及び廃棄物等の処分費については、受託者の負担とする。

なお、受託者は、これらの光熱水費等の削減に積極的に努めるものとする。

18 その他の事項

(1)受託者は、本業務の遂行にあたり、関係法令等を遵守すること。

(2)使用する施設等、既存の建物、設置物に損害を与えないよう業務を実施すること。受託者の故意又は過失による損害が発生したときは、その修理費用は受託者の負担とする。

(3)本仕様書に記載のない事項又はその他疑義のある時は、委託者と受託者双方で協議のうえ、決定する。