

那須塩原市健康長寿センター内入浴施設利活用事業

要求水準書

令和 8 年 1 月

那須塩原市保健福祉部 健康増進課

第1 総則

1 - 1. 本書の位置づけ

本書は、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（以下「PFI法」）とする。）第8条の規定に基づき、那須塩原市健康長寿センター内入浴施設利活用事業（以下「本事業」という。）を実施する優先交渉権者を選定するにあたり、「健康長寿センター内入浴施設利活用事業実施方針（以下「実施方針」という。）等その他の公募資料と併せて本事業の遂行に関して市が要求する最低限の水準を示すものである。なお、本事業は、PFI法の公共施設等運営権（コンセッション）の手法により実施する。

公募参加を希望する者は、要求水準を満たす限りにおいて、本事業の実施方法等について自由に提案を行うことができる。

また、応募者が提案した提案書の内容のうち、本書に示す要求水準を上回るものについては、選定された場合に実施する本事業の要求水準の一部として扱う。

1 - 2. 遵守すべき法令

本事業を実施するにあたっては、最新の法令（施行令及び施行規則等を含む）、条例及び規則等を遵守すること。また、各種基準・指針等についても要求水準に照らし、準拠すること。

第2 事業全体にかかる要求水準

2-1. 事業計画書の提出及び業務責任者等の配置

本事業の実施にあたり、実施契約に規定するところにより、事業計画書の提出及び各種責任者を配置しなければならない。

2-2. 市と運営権者のリスク分担

市と、公共施設等運営権が設定された事業者（以下「運営権者」という。）が担う業務上のリスク分担の考え方は実施方針のとおりとする。

※ 実施方針から再掲

(1) 共通事項

リスクの種類	リスクの内容	那須塩原市	事業者
構想・計画	市の政策変更による事業の変更・中断・中止など	○	
許認可	市の責めによる許認可等取得遅延	○	
	上記以外の事由による許認可等取得遅延		○
法令変更	全て		○
税制変更	全て		○
住民対応	事業者が行う業務（維持管理・運営等）に関する地元合意形成	○	○
環境	事業者が行う維持管理・運営業務における環境の悪化		○
	市が行う業務に起因する環境の変化	○	
第三者補償	市の提示条件、指図、行為を直接の原因とする事故によるもの	○	
	上記以外によるもの		○
安全確保	維持管理・運営等における安全性の確保		○
保険	維持管理・運営等のリスクをカバーする保険		○
物価変動	全て		○
資金調達	全て		○
不可抗力	双方に生じた損害は双方が負担する	○	○

(2) 契約締結前

リスクの種類	リスクの内容	那須塩原市	事業者
資料作成	運営権の判断に必要な資料作成	○	
契約	実施契約の未締結 ※双方に生じた損害は双方が負担する。	○	○

(3) 契約締結後

リスクの種類	リスクの内容	那須塩原市	事業者
維持管理・運営内容 変更	市の責めによる事業内容の変更（用途変更など）	○	
	上記以外の要因によるもの（不可抗力を除く）		○
維持管理費の変動	市の責めによる事業内容等の変更等に起因する維持管理費の変動	○	
	上記以外の要因によるもの		○
光熱水費	全て ※電気、水道、灯油燃料の個別メーターが無いため、市へ実使用相当額を支払うこと。		○
需要	本事業の需要に関するもの		○
修繕 (源泉ポンプ等入浴設備に関するものを含む)	市の責めによる事故・火災等による施設・設備の損傷に関するもの	○	
	事業開業後数年程度の期間における設備老朽化に起因する施設・設備の損傷に関するもの ※事業者は、開業後修繕積立を行い、基本的には自身の費用で修繕を実施するものとするが、運営計画上修繕積立が不足する期間の突発的な大規模修繕に限り、市が費用負担を検討する。	○ (※)	○
	上記以外の要因によるもの		○
備品管理	全て		○

(4) 事業終了後

リスクの種類	リスクの内容	那須塩原市	事業者
事業終了後の移管手続	施設の移管手続に伴う諸費用等		○
施設の状態	本事業が継続可能な状態の未達		○

2 - 3. 保険への加入等

本事業を行うにあたり必要な保険に加入すること。

2 - 4. 共通経費の費用分担

光熱水費、燃料費については、原則、一旦市が健康長寿センター全体の費用を支払い、運営権設定対象施設にかかる費用を市の請求に基づき、運営権者が市に支払うものとする
駐車場及び建物全体の管理経費等、市が行う他事業と共有で使用する経費については、市が合理的に費用分担を行い、市の請求に基づき、運営権者が市に支払うものとする。

2 - 5. 個人情報の保護

業務上知り得た個人情報を他人に知らせる又は不当な目的に使用してはならない。事業期間終了後もしくは運営権者の取消し後又はその権利を失った後も同様とする。

個人情報については、関連法令等に従って適正な管理を行い、漏えい、滅失及び損等がないよう必要な措置を講じること。

2 - 6. 守秘義務の遵守

運営権者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。事業期間終了後もしくは運営権者の取消し後又はその権利を失った後も同様とする。

秘密に関する情報については、内部規程を定めて取り扱う等適正な管理を行い、必要な措置を講じること。

2 - 7. 帳簿等の管理

運営権者は、各業務を行うにあたり実施契約で定める書類を作成並びに市に提出すること。取得した情報については適正に管理し保存すること。

本事業の終了時の引継ぎに必要となる情報については、事業期間中にわたり保存管理すること。

2 - 8. 情報公開の推進

運営権者は、本事業が市民等が利用する公共施設での運営であることを認識し、その運営に関する情報公開について透明性を高めるよう努め、情報の公開を推進するものとする。

2 - 9. 施設管理運営事業者との連携

運営権者は、市が健康長寿センター施設の管理運営業務を委託する事業者(現：株)那須環境技術センター(委託期間:R7.4.1～R11.9.30)と、情報共有や施設管理上の協力等、隨時連携をとること。

2 - 10. 危機管理等

自然災害、人為災害、事故又は自らが原因もしくは発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態及び不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じた上で、市をはじめ関係機関に通報すること。

火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導及び関係機関への通報を迅速に行うこと。

その他利用者に対する対応に万全を期すること。

危機管理体制を築くとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について隨時訓練等を行うこと。

所管の消防署など関係機関から指摘・指示等があった場合は、速やかに改善すべく、改善策を立案し、市に報告した上で、対策を実施すること。

2-11. 環境への取組

省エネルギー・省資源等に可能な限り取組み、規制を受ける環境関係法令等を遵守し、環境負荷の低減に努めること。

2-12. 市事業への協力

市と運営権者は、事業期間において日常から、迅速な情報伝達と連絡調整に努め、本事業を円滑に遂行すること。

2-13. モニタリングへの対応

運営権者は、市が行うモニタリングに協力しなければならない。

また、運営権者は、自らの運営に関して、セルフモニタリングを自己評価として行うものとする。

2-14. その他

運営権者は、本書に記載の各業務以外に、本施設の設置目的を達成するために必要な業務で市が認めたものは、関係法令等を遵守した上で、利用者や周辺住民等の安全性や利便性に配慮し、適正に実施すること。

第3 施設リニューアル業務にかかる要求水準

3-1. 総則

運営権者は、運営権設定対象施設の機能及び性能等を常に発揮可能で最適な状態を保ち、利用者の安全かつ快適な施設利用に配慮しながら、様々な環境変化に柔軟に適応して、施設の魅力向上、地域の活性化等を、事業期間を通して持続的に推進することを目的として運営権設定対象施設のリニューアル業務を実施すること。

3-2. 業務の要求水準

運営権者は、市との実施契約締結以降、速やかに施設リニューアル業務に着手すること。

運営権者は、施設リニューアル計画書を作成し、事前に市と協議し、承認を得た上で施設リニューアルに着手すること。

上記計画書に記載する必要のある事項は次のとおりとする。

- ・ 施設運営コンセプト
- ・ 施設リニューアル内容
- ・ 実施スケジュール
- ・ 施設リニューアル費用
- ・ 収支、事業計画等

リニューアルの設計・工事にあたっては、実施契約に基づき適切な手続きを行うこと。

休館日、開館時間等は、周辺環境に与える影響をふまえ、市との協議により決定する。

4-1. 総則

(1) 業務の目的

運営権者には、PFI法の公共施設等運営権(コンセッション)方式の特性を活かした自由度の高い公共施設の運営により、柔軟性や効率性を発揮しつつ、創意工夫により施設の魅力を高め、地域への波及効果を高めていくことが期待される。運営権者は、こうした背景をふまえ本施設の適正な運営管理のため、関係法令等とともに、次の事項を遵守して本事業を実施しなければならない。

- ① 本施設の設置目的に則した運営管理を行うこと。
- ② 本施設が公共施設であることを念頭に置き、利用者への公平なサービスの提供に努めること。
- ③ 要求水準や提案書に基づいて作成する運営業務計画書等に基づき、利用者が快適に本施設を利用できるよう適正な運営管理を行うとともに、効率的かつ効果的な運営管理を行い、適正な収益の確保と経費の縮減に努めること。
- ④ 本施設の利用促進や効用を高めるため、利用者の意見や要望を運営管理業務に反映すること。
- ⑤ 個人情報の保護を徹底すること。
- ⑥ 利用者の安全に配慮し、事故防止に努めること。
- ⑦ 災害時、緊急時等に備えた危機管理を徹底すること。
- ⑧ 市や施設管理運営事業者と密接に連携を図りながら運営管理を行うとともに、市の施策に対し積極的に協力すること。

(2) 基本事項

- ① 入浴施設の開館日時及び休館日等

入浴施設等の開館時間、休館日については、運営権者からの提案に基づき、事前に市と協議して定めること。

適切な運営水準の達成及び周辺施設の利用状況を踏まえ、適切な開館時間等の設定を行うとともに、適切な警備対策等を行うこと。

- ② 利用形態の考え方

公序良俗に反する恐れのある者や、施設の構造上又は管理上支障がある者については、施設を利用させないこと。

利用者に対して、施設の利用方法や注意事項を周知すること。営業日の利用後には、施設や設備、備品に故障や破損がないか確認を行うこと。

利用者の属性、入館や退館の記録、鍵の収受等を含めた施設、什器・備品の貸出方法は、運営権者の提案とするが、本事業の目的を踏まえ、利用者の利便性や安全性を高めること。

③ 連絡調整対応

運営業務責任者を配置すること。なお、後述する維持管理業務責任者と兼任することを妨げない。

運営業務責任者が中心となって、各業務担当者間で連携をとり、業務や事業内容を調整し、サービスの向上を図ること。

市による関連会議等が設定された場合は、原則として統括管理責任者又は運営業務責任者が参加し、連絡調整を行うこと。

④ 運営業務計画書の作成

運営権者は、市との実施契約締結後、速やかに当該年度の運営業務計画書を作成し、市に承認を得ること。

初年度以降においては、市と協議の上で定める日までに運営業務計画書を作成し、市に承認を得ること。なお、当該年度中に計画書の内容を変更する場合は、事前に市にその変更内容や理由を説明し、市の承認を得ること。

⑤ 運営業務報告書の作成

ア 定期業務報告

運営権者は、毎事業年度終了後 60 日以内に運営業務報告書を作成し、市に報告すること。

イ 即時報告

運営権者は、本事業における業務を実施するにあたり、人身事故など重大な事象が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに市に報告すること。

運営権者は、本事業における業務に係り監督官署等の立入り等を受けた場合は、適切に対応するとともに、必要に応じて市に立会を求め、事後速やかに立入用件や応対内容、監督官署等の指摘事項等の詳細を市に報告すること。

4 - 2. 業務の要求水準

運営業務の要求水準は次の表 1 のとおりとする。

表 1 運営業務要求水準

業務内容	事項
利用者対応	<ul style="list-style-type: none">利用者が快適に施設を利用できるよう運営計画を策定すること。受付ツール・システムについては、運営権者の提案に委ねる。利用者の属性を記録し、業務の改善等に活用すること。記録する属性の項目については運営権者の提案に委ねる。同記録については、求めに応じて、市に提出することとする。窓口や電話、メール、ホームページ等での各種問い合わせに対し、適切かつ丁寧な応対を迅速に行うこと。問い合わせ対応等については、手法として事務室で一括、各施設の受付カウンターごとに対応等の方法が考えられるが、その手法について運営権者の提案に委ねる。なお、内容については各業務担当者間で確実に共有すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの苦情や要望等に対し、事実関係を確認のうえ、速やかに対応し、改善等の処置を講ずること。また、運営権者において判断が困難な場合は市と協議すること。 ・ 利用料金の収受方法は運営権者の提案に委ねるが、適切かつ利用者にとって利便性の高い方法で利用料金の収受を行うこと。 ・ 利用者アンケート等により利用者等の意見や要望を把握し、運営管理業務に反映させるよう努めること。運営権者単独では対応できない用件や事象の場合は、速やかに市に報告し、対応を協議すること。 ・ 施設内での事故の予防策や発生時の対処、災害等緊急時の利用者の避難、確保、必要な通報等について対応計画（安全マニュアル等）を作成し、事故の未然防止に万全を期すとともに、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
周知広報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効果の高いロゴデザイン等の意匠に配慮すること。なお、マーク、ロゴ及び商標、意匠等を作成・更新する場合は、市に事前に承認を得ること。 ・ 必要な情報を整理し、施設ウェブサイトを開設、更新等すること。 ・ マーケティングを実施し、多様な媒体を活用した積極的なプロモーションを実施すること。 ・ 周辺施設との連携を強化し、集客力の強化を図ること。 ・ 既存の案内看板について、健康長寿センター敷地内にある「長寿の湯」の看板等表示は運営権者の管理とし、自らの責任と費用により維持管理・更新等を行う。
イベント実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営権者は、温泉交流施設や周辺施設の貴重な観光資源を有効活用し、各種イベント、その他事業を積極的に実施すること。 ・ 市や施設管理運営事業者等と調整の上、積極的に連携を図り、相乗効果をもたらす事業の実施に留意すること。 ・ 下記の配慮事項等に留意すること。 <ul style="list-style-type: none"> ① 公共施設であることを念頭に置いた良識あるものとし、公序良俗に反する恐れのある利用や市民の批判を招くような利用は認めない。 ② 健康長寿センター施設の性質に著しく反する事業は認めない。 ③ 施設利用の妨げにならないよう対策を施すこと。また、事業計画に災害時の非常時対応を明記すること。

5 - 1. 総則

(1) 業務の目的

維持管理業務は、運営期間終了までの間、運営権設定対象施設の機能及び性能等を常に発揮可能な最適な状態を保ち、利用者の安全かつ快適な施設利用に資することを目的とする。

運営権者は、運営権者が機能損失・低下リスクを負う建築、機械設備、電気設備、防災設備、什器備品等について、実施体制、実施工程及び次のことを充足した維持管理業務計画書を作成し、市の承諾を得て業務を実施すること。

- ・ 関係法令・技術基準等を遵守すること。
- ・ 予防保全的な維持管理を実践する上での、調査方法や修繕更新の判断や周期に関する資料を作成すること。
- ・ 施設が有する機能及び性能等を保つこと。
- ・ 創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な維持管理を実施すること。
- ・ 施設の環境を安全、快適かつ衛生的に保つこと。
- ・ 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。
- ・ 環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生を防止するとともに、省資源、省エネルギー化を図ること。
- ・ ライフサイクルコストを削減すること。

(2) 基本事項

① 連絡調整対応

維持管理業務責任者を配置すること。なお、前述の運営業務責任者と兼任することを妨げない。

維持管理業務責任者が中心となって、各業務担当者間で連携をとり、業務や事業内容を調整し、サービスの向上を図ること。

市による関連会議等が設定された場合は、原則として統括管理責任者又は維持管理業務責任者が参加し、連絡調整を行うこと。

② 維持管理業務計画書の作成

運営権者は、市との実施契約締結以降、速やかに当該年度の維持管理業務計画書を作成し、市に承認を得ること。

初年度以降においては、市と協議の上で定める日までに維持管理業務計画書を作成し、市に提出し承認を得ること。なお、当該年度中に当該業務計画書の内容を変更する場合は、事前に市にその変更内容や理由を説明し、市の承認を得ること。

③ 維持管理業務報告書の作成

ア 定期業務報告

運営権者は、毎事業年度終了後 60 日以内に維持管理業務報告書を作成し、市に報

告すること。

イ 即時報告

運営権者は、本事業における業務を実施するにあたり、重大な事象が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに市に報告すること。

運営権者は、本事業における業務に係り監督官署等の立入り等を受けた場合は、適切に対応するとともに、必要に応じて市に立会を求め、事後速やかに立入用件や応対内容、監督官署等の指摘事項等の詳細を市に報告すること。

ウ 中長期修繕業務計画書の作成

運営権者は、運営権設定対象施設に関する中長期修繕業務計画書を作成して市に提出し、その内容について市の承認を得なければならない。

5-2. 業務の要求水準

維持管理業務の要求水準は表2のとおりとする。

表2 維持管理業務要求水準

業務内容	事項
総則	<ul style="list-style-type: none">機能及び性能を維持し、サービスの提供を円滑に行い、利用者が安全、安心かつ快適に利用できるよう、建築物の点検、保守、修繕、更新を実施すること。環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生を防止するとともに、省資源・省エネルギー化を図ること。劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止する修繕を行うこと。利用者からの苦情、要望、情報提供等に対し、迅速に判断して対応すること。維持管理業務計画書に基づき、計画的に業務を実施すること。
点検、情報管理	<ul style="list-style-type: none">運営権設定対象施設の日常保守点検を行うこと。運営権設定対象施設の定期保守点検、法定保守点検を行うこと。維持管理にかかる履歴管理、データベース等を作成し、一体的に情報を管理すること。
修繕・更新	<ul style="list-style-type: none">日常の運営や点検で発見された不具合については、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう速やかに対応すること。維持管理計画書に基づき、計画的な予防保全に努めること。
水質管理・清掃	<ul style="list-style-type: none">常に最新の公衆浴場法等関連法令・ガイドラインの規定に準拠した維持管理を行い、利用者が常に衛生的かつ安全に利用できるような状態を保つこと。清掃は開館時の日常清掃と深夜や定休日に行う定期清掃を組み合わせて行うこと。
運転管理	<ul style="list-style-type: none">正常な運転を維持するため、計器類の情報収集を的確に行うこと。運転要領の作成や従業員への教育など、円滑な習熟に必要な措置を講ずること。異常発見に留意し、事故の発生を未然に防止するとともに、不測の事故発生時には、二次災害の発生を抑えるように備えること。
保安警備	<ul style="list-style-type: none">利用者及び従業員の安全を確保するため、不審者の侵入、不審物の処置、盗難等不正行為の防止等の対策を行うこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遺失物について適切な管理を行うこと。 ・ 施錠管理の体制を適切に整えること。 ・ 営業時間外においても、適切な保安警備体制を整えること。 ・ 消防設備等の自主検査を定期的に行うこと。
その他	上記に定める業務にあたらないものについても、運営権設定対象施設の維持管理において必要な事項について適宜実施し、必要に応じて市への協力及び提案・報告を行うこと。

第6 付帯事業について

運営権者は、自らの責任及び費用負担において、付帯事業として、特定事業に連携した業務を行うことができる。公募参加を希望する者は付帯事業の内容について自由に提案可能であるが、実際の対象エリアの利用においては、運営権者が市に提出する事業計画書における具体的な事業内容をふまえ、市との協議により、市の承認の上で実施できるものとする。

付帯事業の有無及び内容については、応募者の提案に委ね、運営権者選定において評価するものとする。