

蒲郡市竹島水族館コンセッション

【添付資料 1】

要求水準書

令和5年9月

蒲郡市

## 目 次

第1	総則.....	1
1	要求水準書の位置づけ.....	1
2	事業スキーム等.....	1
3	収益の一部を地域貢献へ活用.....	1
4	遵守すべき法令等.....	1
第2	業務の概要.....	3
1	業務目的.....	3
2	業務の範囲.....	3
3	運営概要.....	4
第3	業務要求水準.....	6
1	施設維持管理運営業務.....	6
2	自主事業.....	7
3	環境衛生管理業務.....	7
4	警備業務.....	7
5	清掃業務.....	8
6	緊急対応等.....	9
7	業務計画.....	9
8	業務報告.....	10

## 第1 総則

### 1 要求水準書の位置づけ

「この要求水準書」（以下「本書」という。）は、本施設を魅力的な施設にするとともに、エリア一体の魅力向上に繋げるための要求水準の方針を示すものである。

また、本書は、募集要項において示した「募集要項等」を構成する書類であり、民間事業者が提案書類を作成するに当たっての前提条件であり、実施契約締結時に契約関係当事者を拘束するものである。

### 2 事業スキーム等

#### (1) 事業の基本構成

本施設の運営に当たっては、民間事業者のアイデア・ノウハウ・実績等を最大限に活かし、効率的かつ競争力の高い施設運営を目指している。また、施設の維持管理運営を長期的に委ねることを通じて、民間事業者のネットワーク・ノウハウを活かした自主事業により、顧客満足度の向上及びエリア一体の魅力向上に繋がること等を期待する。

#### (2) 事業スキーム

市が、民間事業者に対して、公共施設等運営権方式（民間資金等の活用による公共施設等の促進に関する法律（平成11年法律第117号）に基づく、いわゆるコンセッション方式。）により、本施設の公共施設等運営権を設定する。

運営権者を、公の施設の指定管理者制度（地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項）に基づく指定管理者に指定し、本施設の利用を許可する権限を付与する。

### 3 収益の一部を地域貢献へ活用

運営権者による運営の結果生じる収益の一部を地域貢献に資する取組に活用することを真摯に行うものとする。

地域に愛され続ける施設となるよう、市内の小中学校といった教育機関、医療機関及び福祉施設等への寄附をはじめ、地域貢献へと繋がる連携事業を積極的に実施することを期待する。特に、運用中の東三河地域に在住または在学の小中学生に配布されている「ほの国こどもパスポート」の対象施設として、窓口で提示された場合は利用料金を無料とすること。

### 4 遵守すべき法令等

本事業を実施するに当たっては、関連する各種法令（施行令及び施行規則等を含む）、条例、規則、要綱等を遵守すること。また、各種基準・指針

等についても本事業の要求水準に照らし準拠すること。

なお、記載のない各種関連法令等についても、遵守、準拠すること。

関連法令等

自然公園法

建築基準法

都市計画法

屋外広告物法

消防法

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

水道法

下水道法

水質汚濁防止法

廃棄物の処理及び清掃に関する法律

大気汚染防止法

振動規制法

景観法

動物の愛護及び管理に関する法律

特定動物の飼養又は保管の方法の細目（環境省告示第22号）

展示動物の飼養又は保管の方法の細目（環境省告示第33号）

動物取扱業者が遵守すべき動物の管理の方法等の細目（環境省告示第22号）

電波法

騒音防止法

警備業法

労働基準法

労働安全衛生法

食品衛生法

電気事業法

都市公園法

借地借家法

地方自治法

民法

会社法

蒲郡市竹島水族館の設置及び管理に関する条例

蒲郡市景観条例

その他関係法令等

## 第2 業務の概要

### 1 業務目的

本施設は、昭和31年に現在の竹島園地にて開館し、その後、昭和37年に現在の場所に移築し、営業している。平成18年度より指定管理者による管理運営を開始し、平成21年度には利用料金制度を導入した。平成29年度には、耐震改修リニューアルを行い、同様の運用で約20年間（令和19年度頃まで）利用することを想定した。

しかしながら、リニューアル後において想定を超える人気で来場者数も増加するといった状況変化があったことに加え、近年では新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあった。現在、新型コロナウイルス感染症は5類へと引き下げられ、旅行需要が高まっている現状を契機に、観光のまち「がまごおり」を一層盛り上げていく必要がある。

そこで、本事業は竹島水族館をさらに魅力的な施設とするとともに、エリア全体の魅力向上に繋げることを目的として実施するものである。

上記目的を達成するため、特に以下の各項目に注力するものとする。

#### (1) 地域活性化

本施設の賑わいを創出するとともに、周辺エリアに立地する施設、事業者及び竹島地区内の催事とも密接に連携しながら、市内外から多くの人を呼び込み、賑わいのあるまちづくりを展開する。

#### (2) 利用促進

創意工夫を凝らした維持管理運営及び自主事業の展開により、顧客満足度の向上、リピート率向上及び施設の入退場や施設内での回遊性に配慮した取組みを実施し、施設の利用を促進する。

#### (3) SDGs、サーキュラーエコノミー

環境に配慮した、持続可能な施設運営を展開する。

### 2 業務の範囲

業務範囲は以下のとおりである。

- (1) 水生生物の収集、飼育、調教、展示及び調査研究
- (2) 水族館の施設及び設備の維持管理
- (3) 水生生物に関する学習機会の提供及び知識の普及啓発
- (4) 利用料金の徴収
- (5) 利用料金の免除業務
- (6) 水族館の利用者促進のためのイベント等の開催
- (7) 水族館の利用の促進及びサービスに関する業務
- (8) 水族館の広告宣伝に関する業務

(9) 災害時の避難誘導等、入館者の安全確保に関する業務

3 運営概要

蒲郡市竹島水族館管理規則のとおりである。

(1) 開館時間

午前9時から午後5時まで

(2) 休館日

毎週火曜日（国民の祝日が火曜日に当たるときは、その翌日）

年末休（12月29日から同月31日まで）

※上記内容については、別途、市長との協議により定めることができる。

(3) 利用料金

利用料金については、蒲郡市竹島水族館の設置及び管理に関する条例の範囲内において、運営権者が定め、市に届け出る。

蒲郡市竹島水族館の設置及び管理に関する条例別表（抜粋）

種別	区分		観覧料の額
普通観覧料	市民	大人	1人1回につき500円
		小人	1人1回につき200円
	市民以外の者	大人	1人1回につき1,200円
		小人	1人1回につき500円
年間観覧料	市民	大人	1人1年間につき1,250円
		小人	1人1年間につき500円
	市民以外の者	大人	1人1年間につき3,000円
		小人	1人1年間につき1,250円
普通団体観覧料	25人以上		普通観覧料の9割の額
	50人以上		普通観覧料の8割の額
特別団体観覧料	市内の特別団体	保育園、幼稚園若しくは認定こども園の園児、小学校の児童又は中学校の生徒	無料
		引率者	普通観覧料の額

市外の特 別団体	保育園、幼稚園又は認定 こども園の園児	1人1回につき200円
	小学校の児童又は中学校 の生徒	1人1回につき250円
	引率者	普通観覧料の額

#### 備考

- 1 この表において、「大人」とは、15歳に達する日以後の最初の4月1日を経過した者をいう。
- 2 この表において、「小人」とは、3歳に達する日から15歳に達する日以後の最初の4月1日までの間にある者をいう。
- 3 3歳未満の者は、無料とする。
- 4 この表において、「特別団体」とは、保育園、幼稚園、認定こども園、小学校、中学校その他これに準ずるものの修学旅行、遠足等の行事又は教育活動を目的として利用する団体で、20人以上のものをいう。

### 第3 業務要求水準

#### 1 施設維持管理運営業務

##### (1) 水生生物の収集、飼育、調教、展示及び調査研究

ア 常日頃から水生生物の収集に努めるとともに、各種関係団体との円滑なコミュニケーション等により収集及び調査研究できるようにすること。

イ 水生生物に応じた良好な生育環境（水質環境等）を維持、確保し、生物本来の生育環境にできるだけ近い環境を創出すること。

ウ 水生生物が脱出しないような飼育、展示をすること。

エ 水生生物にストレス等が蓄積しないような飼育、展示をすること。

オ 管理業務に従事する人員は、水生生物の収集、飼育、調教及び調査研究に関する経験を3年以上有する者を4名以上配置させること。開館日には、2名以上常駐させること。

##### (2) 水族館の施設及び設備の維持管理

ア 施設及び設備の維持管理計画及び台帳を作成し、計画的な維持管理をすること。

イ 水族館長として、施設の維持管理運営に責任をもつ者を必ず置くこと。

ウ 水族館の管理運営業務に従事する者のうちに、ホームページの更新及びメンテナンスを行う能力を有する者並びに甲種防火管理者、動物取扱責任者を置くこと。

##### (3) 水生生物に関する学習機会の提供及び知識の普及啓発

館内の展示、イベント及び出前講座等による学習機会の提供及び知識の普及啓発に努めること。

##### (4) 利用料金の徴収

定めた利用料金の徴収を確実にを行うとともに、円滑な業務遂行をすること。また、効率的かつ幅広い徴収方法の研究に努めて導入を検討すること。

##### (5) 利用料金の免除業務

免除が必要な場合において、着実な事務を行うこと。

##### (6) 水族館の広告宣伝に関する業務

水族館の知名度向上及び蒲郡市の認知度向上に繋がるよう、各メディア等の情報媒体を活用して周知に努めること。

##### (7) 災害時の避難誘導等、入館者の安全確保に関する業務

災害時において、入館者の安全確保を迅速に行えるよう、避難計画の作成及び避難訓練の実施等の対策を実施すること。



## 2 自主事業

### (1) 水族館の利用者促進のためのイベント等の開催

水族館に何度訪れても楽しめるよう、創意工夫を凝らしたイベント等を開催し、利用者促進に努めること。

### (2) 水族館の利用促進及びサービスに関する業務

水族館に何度訪れても楽しめるよう、水族館のファンになってもらえるよう、創意工夫を凝らした館内での観覧、体験サービス及び周辺の土地を活用したサービスを展開し、利用者促進に努めること。

## 3 環境衛生管理業務

### (1) 業務内容

本事業により施設維持管理運営される施設の全域を対象に、次の環境衛生管理業務を実施する。

#### ア 環境衛生管理業務

民間事業者提案の業務計画に基づき、各種関連する法令の遵守と施設の適切な維持管理のため、各種点検・検査等を行う。

#### 【点検項目】

給排水・衛生設備点検、各種水槽、排水処理槽等清掃実施 等

#### イ 一般管理業務

(ア) 環境衛生管理業務に係る点検の記録として、点検記録を作成し、これを保管する。

(イ) 環境衛生管理業務に係る法定の各種届出許認可申請を実施する。

また、これら記録を基に必要に応じて管理台帳の追加・修正を行う。

### (2) 要求水準

水族館利用者及び業務従事者の健康を守り、快適な環境を確保するとともに、公共サービスの提供に支障を及ぼさないよう、適切な環境衛生管理を実施すること。

## 4 警備業務

### (1) 業務内容

本事業により施設維持管理運営される施設の全域を対象に、次の警備業務を実施する。

#### ア 警備方法

警備方法は次のとおりとする。

#### 【警備方法】

業務従事者の勤務時間内は、有人警備、若しくは有人警備と機械警備の組み合わせも可能とする。業務従事者の勤務時間外は、機械警備

のみでも可能とする。

イ 有人警備

業務従事者の勤務時間内（水族館の開館時及びその前後）においては、業務従事者が適宜、施設内を巡回し、施設内の事故、損壊、資料の損壊や盗難の予防・通報を行う。

ウ 機械警備

業務従事者の勤務時間外においては、機械警備により敷地及び施設への不審者の侵入等の予防・通報を行う。

(2) 要求水準

ア 警備全般

(ア) 施設の用途、規模、開館時間、利用状況等を勘案して適切な業務計画を立て、犯罪・災害等の未然防止に努めること。

(イ) 「警備業法」、「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。

イ 有人警備

(ア) 業務従事者は、勤務時間内に適宜施設内を巡回警備し、施設内の事故、損壊、資料の損壊や盗難の予防に努めること。また、事故の発生、不審者の施設侵入、盗難、破壊行為の早期発見に努めること。

(イ) 事故や事件等が発見された場合、市、その他必要な機関に迅速に通報すること。

ウ 機械警備

(ア) 警備機器は、出入口及び事務室等（その他民間事業者が提案する箇所）に設置し、業務従事者の勤務時間外は常時（夜間、休館日を含む。）適切に機能していること。

(イ) 事故の発生、不審者の施設侵入、盗難、破壊行為の早期発見に努めること。

(ウ) 事故や事件等が発見された場合、市、その他必要な機関に迅速に通報すること。

5 清掃業務

(1) 業務内容

本事業により施設維持管理運営される施設の全域を対象に、次の清掃業務を実施する。

ア 民間事業者提案の業務計画に基づき、新水族館施設における市の財産を保全し、水族館利用者の快適性・安全性を確保し、公共サービスの提供に支障を及ぼさないよう清掃及び廃棄物の収集・運搬を実施す

る。

## (2) 要求水準

ア 清掃は個別箇所ごとの材質に応じた方法により実施し、目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目心地よく、清潔で衛生的な状態を保つこと。

イ 特に、水族館利用者が通行する部分の清掃は、重点的に行うこと。

## 6 緊急対応等

### (1) 緊急時、非常時、事故等の対応

ア 故障等によるサービスの中断をはじめとした緊急時、非常時、事故等の際に迅速に対応するため、予め市と協議しリスク対応マニュアルを作成すること。

イ 事故等が発生した場合は、リスク対応マニュアルに基づき、直ちに必要な措置を講じ、迅速な回復に努めること。また、これを市に報告すること。

ウ 事業期間中、当初想定していないリスクが発生した場合や日常の施設維持管理運営業務の実施において発生したヒヤリハット事象の蓄積等により、リスク対応マニュアルを必要に応じて修正し、適正にリスク管理を行うこと。

### (2) クレーム対応

施設の維持管理に関する水族館利用者等からのクレーム、要望、情報提供等に対して、必要な現場調査、初期対応、処置を迅速に行うこと。また、これを市に報告すること。

## 7 業務計画

### (1) 業務計画書の作成

ア 業務計画書等は、「業務計画書」及び「年度業務計画書」から構成される。

イ 民間事業者は、設備維持管理運営業務の実施に先立ち、実施体制、全体工程、業務従事者が有する資格等、必要な事項を記載した業務計画書を作成し、市の確認を受けること。また、毎事業年度の開始前に、業務計画書に基づき、作業別に、実施時期、作業内容、業務従事者名等を定めた年度業務計画書を作成し、市の確認を受けること。

### (2) 業務計画策定にあたっての留意点

ア 施設（設備等を含む。）が有する機能及び性能を正常に保つこと。

イ 作業環境を良好に保ち施設維持管理業務を適切に実施して、水族館利用者はもとより、業務従事者の安全を確保するとともに、健康被害

の防止に努めること。

ウ 劣化等による危険・障害の未然防止に努めること。

エ 日常の施設維持管理運営業務で発生したヒヤリハット事象を蓄積して、事故防止に努めること。

オ ライフサイクルコストの削減に努めること。

カ 環境負荷の低減及び環境汚染等の発生防止に努めること。

## 8 業務報告

### (1) 月次業務報告書

民間事業者は、年度業務計画書に基づいて実施した施設維持管理運営業務について、毎日の業務内容を整理した業務日誌をとりまとめた月次業務報告書を作成し、翌月の10日までに市に提出すること。

### (2) 年度業務報告書

民間事業者は、業務計画書及び年度業務計画書に基づいて実施した施設維持管理運営業務についてとりまとめた年度業務報告書を作成し、各事業年度の終了後3ヶ月以内に市に提出すること。なお、年度業務報告書においては、年度業務計画書で予定されていなかった次の事項等についても記載すること。

ア 重大な事故等への対応に関する報告

イ 大きな施設、設備の保守作業等の記録

ウ その他民間事業者が市に連絡すべきと考えること