

美郷町潮温泉施設及び美郷町潮交流研修宿泊施設
管理業務仕様書

島 根 県 美 郷 町

本書は、「美郷町潮温泉施設・潮交流研修宿泊施設指定管理候補者募集要項」と一体のものであり、美郷町潮温泉施設・潮交流研修宿泊施設の管理運営業務を指定管理者が行うにあたり、美郷町が指定管理者に要求する管理運営の業務内容及び水準等を示すものである。

第 1 美郷町潮温泉施設・潮交流研修宿泊施設の基本方針等

1 目的、機能

(1) 設置目的

美郷町潮温泉施設は、町民の保養や健康増進等福祉の向上と地域活性化の促進を目的としています。また、潮交流研修宿泊施設は、地域を担う人づくり、町内外の交流をより深めるため及び合宿研修、交流の場として、また一般の宿泊の場として利用に供することを目的としています。

(2) 機能

(潮温泉施設)

- ア 保養と疲労回復、健康増進機能
- イ 宿泊、休憩、集会と交流促進機能
- ウ 地域特産物の提供と展示販売機能

(潮交流研修宿泊施設)

- ア 青少年の健全育成のための合宿研修機能
- イ 会議や集会、研修機能
- ウ 宿泊、休憩機能

2 管理運営に関する基本的事項

指定管理者は、施設の設置目的を達成するために、施設機能の適正な管理運営を確保する必要があります。そのために、次の各項目に留意してください。

(1) 法令等の遵守

- ア 地方自治法
- イ 美郷町潮温泉施設条例
- ウ 美郷町潮交流研修宿泊施設条例
- エ 美郷町潮交流研修宿泊施設条例施行規則
- オ 美郷町個人情報保護条例
- カ 美郷町個人情報保護条例施行規則
- キ 美郷町情報公開条例
- ク 美郷町情報公開条例施行規則

ケ 食品衛生法

- (2) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしない。
- (3) 事業計画書等に基づき、施設の利用が活発化するよう効率的な管理運営を行うとともに、管理運営経費の節減に努める。飲食の提供をおこなうことから、良好な衛生環境の維持に努めること。
- (4) 個人情報の保護の徹底を行う。
- (5) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行う。
- (6) 常に施設内の清掃に努め、利用者に快適な環境を提供する。
- (7) 常に接客サービスの向上を図り、利用者の満足度を高める。
- (8) 町内各施設との連携強化を図る。
- (9) 美郷町と密接に連携を図りながら管理運営を行う。

第2 指定管理者が行う業務の範囲等

業務については、以下のとおりとしますが、具体的には提案を踏まえて指定管理者と協議し、決定します。

1 施設等の利用の許可等に関する業務

- (1) 開館時間
- (2) 休館日
- (3) 利用料金の設定
- (4) 利用料金の徴収
- (5) 利用の受付、利用の許可
- (6) 緊急時の対応
- (7) 入館者及び会員の登録管理

2 組織及び人員配置に関する業務

- (1) 人員配置等
- (2) 研修等

3 保養、健康増進に関する業務

- (1) 町民の保養、疲労回復、健康増進事業の企画及び推進（日帰り入浴の運営など）

4 交流・研修、宿泊に関する業務

- (1) 集会、会議、研修、宿泊事業の企画及び推進
- (2) 観光情報発信業務の企画及び推進

5 施設及び設備の維持管理業務

- (1) 温泉の泉源及び給湯施設及び設備の保守管理業務
- (2) 施設の清掃業務
- (3) 施設の保安警備業務
- (4) その他維持管理業務

6 その他の業務

- (1) 地域の活性化の促進に関する業務
- (2) 地域各団体とのイベント開催等連携に関する業務
- (3) 町内の他の施設との連携に関する業務
- (4) その他の業務

第3 指定管理者が行う業務の基準

1 施設の管理運営する業務

- (1) 開館時間

美郷町潮温泉施設条例及び潮交流研修宿泊施設条例の別表に定めるとおりです。ただし、指定管理者は、町長の承認を受けて開館時間を変更することができます。

- (2) 休館日

設けません。ただし必要があると認めるときは、町長の承認を受けて変更することができます。

- (3) 利用料金の設定

ア 指定管理者は、施設利用者から利用料金を徴収することができます。利用者は原則として前納しなければなりません。指定管理者が認めた場合は後納もできます。その場合、潮温泉施設の利用料金は、美郷町潮温泉施設条例の別表に掲げる基準額に0.5を乗じて得た額から当該基準額に2.0を乗じて得た額までの範囲内の額で、指定管理者があらかじめ町長の承認を受けて定めるものとし、潮交流研修宿泊施設の利用料金は、潮交流研修宿泊施設条例の別表に定めるとおりとする。

イ 施設利用者から利用料を徴収することとした場合、利用料金表を作成し、利用者に広く周知してください。

ウ 指定管理者は、規則の定めるところにより、町長の承認を受け、必要に応じて前項に規定する利用料金の一部又は全部を減額し、又は免除することができます。

(4) 利用料金の徴収

ア 指定管理者は、徴収した利用料金は自己の収入とすることができます。

イ 利用料金の徴収方法については、指定管理者が定めます。また、利用料金を還付する場合は、その基準を定めなければなりません。還付に当たっては、不当な差別的取扱いにならないよう留意してください。

ウ 利用料の納付書、領収書の発行、収入簿等を作成してください。

(5) 利用の受付、利用の許可

ア 施設の利用申込は原則として先着順とし、利用の許可にあたっては、平等な取扱いになるよう留意してください。

イ 利用申請書等の書類は、指定管理者が作成します。

(6) 緊急時の対応

指定管理者は、利用者の急な病気、けが、事故等、緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応してください。対応計画書は町に事前に提出してください。

(7) 敷地、建物、設備並びに備品の維持管理及び整備保全業務

2 情報発信及び集客・利用促進業務

指定管理者は、町内施設のPRや町内外の観光情報を発信するとともに、利用者等への情報提供を行うために、次の事項について対応してください。

(1) 情報発信業務

ア 町内の観光情報等の問い合わせ及び紹介の窓口業務（町内施設、宿泊先、特産品、イベント、道路・交通情報等）

イ 施設案内及び情報パンフレットの作成・配付

ウ ホームページの作成及び更新

(2) 地域間交流、都市交流等の促進業務

イベントの開催や各種体験の場づくりの企画・運営

(3) その他必要な媒体による情報提供

3 その他の業務

(1) 公共施設として町事業・施策への協力・連携

(2) 自主事業の実施

ア 施設のブランド力の向上や町活性化に繋がるなど、施設の魅力を活かした事業及び他の施設と連携・協力する事業を提案・実施することができます。

イ スペース等を活用した事業を行うことができます。

※増改築・機械器具の設置等をする場合は、町の承認を得て施設運営に支障がないよう工事、納品を行い、指定期間終了後は、指定管理者の負担により原状回復すること。

(3) その他付随する業務

第4 施設及び設備の維持管理業務の水準

指定管理者は、施設及び設備の機能と環境を良好に維持するため、施設及び設備の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を行います。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、施設を適切に運営するために、日常的に点検を行い、施設の安全確保と美観の維持を行います。また、建築物等の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した際には、速やかに美郷町に連絡してください。原則として見積額1件10万円（消費税及び地方消費税を除く）未満の修繕については、指定管理者の負担とします。

2 設備機器の保守管理業務

- (1) 消防設備、電気設備、空調設備、浄化槽設備、その他設備等の保守点検を行ってください。その場合、指定管理者は専門業者に業務委託して行うこともできます。
- (2) 設備機器の保守点検業務に要する経費は、指定管理者の負担とします。
- (3) 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕工事を行ってください。原則として見積額1件10万円（消費税及び地方消費税を除く）未満の修繕については、指定管理者の負担とします。

3 清掃業務

(1) 日常清掃

施設内は毎日清掃してください。

(2) 定期清掃

ア 窓ガラスは、月1回以上は清掃をしてください。

イ 床洗浄ワックス塗布等は、年2回以上は行ってください。

(3) その他

駐車場の清掃及び周辺の草刈等は、必要に応じて行ってください。

4 保安警備業務

- (1) 機械警備システム等により、施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保して下さい。
- (2) 防火管理者を設置して下さい。

5 その他の業務

指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し、一定期間保管して下さい。必要に応じて閲覧を求める場合があります。

6 修繕等の経費負担区分

項目	内容	指定管理者	美郷町
施設の改修、設備の更新			○
施設・設備・備品の改修	原則 1 件 10 万円以上	※ 1	○
	原則 1 件 10 万円未満	○	
設備機器の保守点検		○	
備品の更新		※ 2	○

※ 1 10 万円（消費税及び地方消費税を除く）以上の改修は町が負担します。

※ 2 消耗品的な備品の更新は、指定管理者の負担とします。

7 維持管理計画の作成

指定管理者は、年度当初に施設維持管理計画（点検整備、法令に基づく検査、調査等）を作成し、町に提出して下さい。

8 指定管理者の提案事項について

施設をより有効かつ適正に管理するために、指定管理者自ら投資し提案したい事項があれば事業計画に記載して下さい。

9 施設等整備不備による損害賠償

施設・設備の維持管理の不備により、利用者の財物等に損害を与えた場合は、原則として指定管理者が賠償することになります。

第5 運営管理業務の基準

1 組織及び人員配置

(1) 人員配置等

管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の配置をしてください。

(2) 研修等

職員の資質の向上を図るため、接客、接遇等や管理運営に必要な研修を実施してください。

2 事業計画書及び収支予算書の作成

指定管理者は、毎年度末までに翌年度の管理運営に関する事業計画書及び収支予算書を施設毎に作成し、町へ提出してください。作成にあたっては町と調整を図ってください。

3 事業報告書の作成

(1) 年次報告書

指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、事業報告書、決算報告書を町に提出してください。

事業報告書の主な内容は次のとおりです。詳細については、指定管理者と町が締結する協定で定めます。

ア 管理運営の実施状況及び利用状況

組織体制、利用者数、施設設備の維持管理状況等

イ 利用料金の収入の実績

ウ 管理運営に係る経費の収支状況

(2) 月次報告書

指定管理者は毎月報告書を作成し、翌月 10 日までに町に提出してください。

月次報告書の主な内容は次のとおりです。詳細については、指定管理者と町が締結する協定で定めます。

ア 管理・利用の状況

イ 利用料金の収入状況

ウ 利用者等からの苦情とその対応状況

エ その他必要事項

4 町所有の物品の管理

指定管理者は、町の所有に属する物品については、美郷町財務規則、美郷町公有財産の管理に関する規則及び関係例規の管理の原則及び分類に基づいて行うものとします。

(1) 物品の管理

指定管理者は備品台帳等を備えてその保管にかかる物品を整理し、購入及び廃棄等の異動について管理していただきます。

(2) 物品の帰属

町の所有に属する物品等については無償で貸与します。ただし、その修理並びに更新は指定管理者の負担とします。

指定管理者が指定期間中に町から支払われた費用により購入した物品については、指定管理者に帰属するものとします。

(3) 管理の義務

物品の使用及び保管については、指定管理者の注意義務をもって行ってください。

(4) 処分等

指定管理者は、町に帰属する物品で、処分等の異動があったときには、その都度町に報告してください。なお、町が指示した重要な物品の処分については、事前に町の承認を得てください。

(5) 報告

指定管理者は、美郷町に属する物品について、3月末の現在高と照合の上、毎年4月末までに美郷町に報告してください。

5 事業評価業務

指定管理者は、利用者アンケート等を行い、利用者等の意見や要望を把握し、管理運営に反映されるよう努めてください。また、施設の管理運営に関し自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめて美郷町に提出してください。

6 関係機関との連絡調整

指定管理者は、町関係機関との連絡調整を図ってください。

7 指定期間終了後の引き継ぎ業務

(1) 指定管理者は、指定期間終了後、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引き継ぎを行ってください。

(2) 指定期間終了後若しくは指定の取消し等により、次期指定管理者へ業務を引き継ぐ

際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供してください。

8 事業継続が困難となった場合の措置等

(1) 指定管理者の責に帰すべき事由により事業の継続が困難になった場合の措置

指定管理者の責に帰すべき事由により事業の継続が困難になった場合、町は指定を取り消す等の措置をとることとします。この場合、町に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、施設の管理運営業務を遂行できるように引き継ぎを行うものとします。

(2) その他の事由により事業の継続が困難となった場合の措置

災害、その他不可抗力、町及び指定管理者双方の責に帰すことのできない事由により業務の継続が困難となった場合、事業継続の可否について協議するものとします。

なお、一定期間内に協議が整わない場合、指定管理者の協定を解除できるものとします。

9 原状回復

指定管理者は、指定期間の満了後、指定が取り消された場合及び協定を解除された場合は、町の指示に基づき、施設を現状に復して引き渡さなければなりません。ただし、指定管理者が町の承認を得て行った機能向上の箇所、町が行った機能向上の箇所及び町が必要であると認める箇所については、この限りではありません。

第6章 その他管理運営業務の基準

1 個人情報保護義務

指定管理者には、施設の管理運営を行うに当たって取り扱う個人情報の保護のために美郷町個人情報保護条例の規定により、個人情報の適正な取扱いの義務が課せられます。

2 監査

美郷町監査委員が町の事務を監査するにあたり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求められる場合があります。

3 指定管理業務期間の前に行う業務

(1) 協定項目についての町との協議

(2) 利用料金等の設定

- (3) 配置する職員等の確保、職員研修
- (4) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (5) 現行の管理者からの業務の引継ぎ

第7 業務不履行時の処理

- (1) 管理運営業務が業務要求水準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、町は指定管理者に対して改善の指示を行います。
- (2) 町は、指定管理者が町の指示に従わないときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命じます。

第8 協定事項

1 協定の締結

指定管理者と美郷町は、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、協定を締結します。

協定は、指定期間全体の包括協定及び毎事業年度ごとの年度協定とします。

協定の主な項目は次のとおり予定しています。

(1) 包括協定

指定期間、指定管理者の業務の範囲、業務内容の変更中止等、指定管理者の責務、委託料、利用料の徴収、個人情報等の管理の取扱い、事業報告に関する事項、指定の取り消し及び管理業務の停止に関する事項、引継ぎに関する事項、一般的損害に対する損害賠償責任、利用に係る不服申し立てに関する取扱い、権利義務の譲渡の禁止、備品等の管理物件に関する事項、修繕等の費用負担、原状回復義務、帳簿等の整理、管理規程の制定、重要事項の変更の届出、事故報告、その他必要と認める事項

(2) 年度協定

業務の仕様、当該年度の委託料の額、その他必要と認める事項

2 リスク分担

項 目	内 容	指定管理者	町
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費の増	※協議事項	
需要の変動	利用者等の減少による収入減	○	
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保	○	
休業等	事故、災害等による臨時休館等	※協議事項	

	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休業等	○	
	改修、修繕、保守点検等による施設の一部の利用停止	○	
施設設備の損傷	事故・火災等によるもの	※協議事項	
	施設等の管理上に瑕疵に係るもの	○	
施設利用者等への損害賠償	事故・火災等によるもの	※協議事項	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	○	
施設の火災保険加入			○
包括的責任者			○

※協議事項については、事案ごとの原因や状況により判断しますが、第一次責任は指定管理者が有することになります。