

上天草市姫戸白嶽森林公園、上天草市姫戸小島公園及び上天草市 姫戸諏訪公園指定管理者仕様書

指定管理者が行う業務の範囲及び内容は、上天草市姫戸白嶽森林公園、上天草市姫戸小島公園及び上天草市姫戸諏訪公園（以下「姫戸地区３公園」という。）の指定管理者募集要項に定めるもののほか、この仕様書によるものとする。

1 管理運営業務の基本的事項

(1) 人員の配置

施設利用者の安全を確保し、姫戸地区３公園を適切に管理運営することができる人員配置を行うこと。また、指定管理者として、本施設の管理運営業務（以下「業務」という。）全体の統括に専従する者（責任者）を必ず配置することとし、人員配置計画を作成すること。

なお、従業員の雇用については、地元住民の雇用を優先的に行うよう努めること。

ア 有資格者の配置

管理運営業務を行う上で必要とする法令で定める資格を有する者を配置すること。

イ 従業員に対して、施設の管理に必要な研修を実施すること。

ウ 経理事務、受付事務、帳簿作成業務及びその他体制の整備に必要な人員を配置すること。

(2) 接客業務等

利用者の満足が得られるよう明るく真摯な態度で接客することとし、利用者等から苦情、要望等が寄せられた場合は、誠意をもって応えられる体制を整え、管理運営業務の改善に努めること。

(3) 業務遂行の準備

指定管理者は指定期間終了時又はその他の理由により管理を終了するときは、新たな指定管理者が行う姫戸地区３公園の管理運営業務に支障が生じないように円滑かつ誠実に引継ぎを行うこと。

(4) 事故等への対応

ア 事故への対応

利用者の急な病気、ケガ等に対応できるようマニュアルを作成し、定期的に従業員の研修を行うこと。

イ 緊急時の対応

緊急時の対応についてマニュアルを作成し、定期的に従業員の指導

及び訓練を行い、緊急災害時に関しては、利用者の避難、誘導及び安全確保に的確に対応すること。

2 管理運營業務の内容

指定管理者が行う業務は次の業務であり、基本的内容については、別表1「上天草市姫戸白嶽森林公園、上天草市姫戸小島公園及び上天草市姫戸諏訪公園保守点検及び維持修繕業務」のとおりとする。なお、指定管理者が業務を一体的に委託することは認めないが、個別業務を他者に委託することは可能とする。ただし、事前に市長の承認を得なければならない。

(1) 施設の管理運営に関する業務

ア 施設利用者への便宜供与、利用促進及び安全管理等、適切な運営を行うことを目的とし、常に利用者に関われたものとし、市民をはじめとするすべての施設利用者に対し公平な運営に留意し、指定管理者の判断により適切に行うこと。

イ 野外活動の普及振興に必要な業務を行うとともに、野外活動に関する相談に応じ、指導等を行うこと。

ウ 本施設が雲仙天草国立公園特別地域内に立地していることを認識し運営を行うとともに、自然保護や環境美化に努め、利用者への周知と資源及び自然保護思想の醸成に繋げること。

エ 接客対応、設営準備等打合せ対応、電話対応、苦情対応等に当たることとし、要望及び苦情に対しては誠意をもって対応するとともに、速やかに内容を市長へ報告すること。

オ 本施設が公の施設であることを認識し、常に利用者の視点で業務に当たること。

カ 利用者や地域住民の意見・要望の聴取等、利用者のニーズの適切な把握と反映した運営を行い、サービス向上に努めること。

キ 上天草市、各種団体、地域住民、公共機関等と協調を図り利用促進活動に努め、依頼等には誠意をもって対応すること。

ク 近隣地域への応対に当たっては、誠意をもって対応し、地域振興に資する活動等についても積極的に取り組むこと。

ケ 上天草市民及び観光客へ自然に親しむ機会の創出を図り、情報と活動の場を提供し、施設の機能をフルに発揮させ、本施設がより魅力的な施設となるよう図ること。

コ アウトドアレジャー需要の高まりを汲み取った自主事業を積極的に行い、本施設への誘客力を高めること。

サ 小島公園及び諏訪公園においては、夏季期間中において海水浴場を

開設し、利用者の安全管理及びトラブル防止に当たること。

シ 新型コロナウイルス感染症などの伝染病対策をはじめ、災害対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導を行うこと。

ス 防火責任者を配置し、その者の氏名を市長へ報告すること。

セ 新型コロナウイルス感染症などの伝染病対策をはじめ、災害対策及び急病人やけが人、苦情、犯罪の発生・報告があった場合は速やかに対応、救護を行うとともに、関係部署へ通報、事故報告を行うこと。

ソ 災害その他の事故等が発生した場合は、マニュアル等により、利用者の安全確保を第一に迅速に対応すること。また、簡易な薬品、資機材等を常備するとともに、職員に周知する等、非常時の対応について十分な対策を講じること。

タ 海水浴場を付帯施設とする小島公園及び諏訪公園については、海水浴場開設期間である7月1日から8月31日までの期間中、常時職員を1名以上配置し、利用者の安全確保と施設の適切な管理運営に努めること。

チ 開館時間内においては、施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の進入防止、火の元及び消火器・火災報知機等の点検、放置物の除去等避難導線の常時確保、不審物の発見・処置等を行うこと。

ツ 開館時間外の警備においては、必要に応じて機械警備を設置する等、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにすること。

テ 利用者が安全・快適に姫戸地区3公園を利用できるよう努めること。

ト 明らかに危険のおそれがあると認められる利用者については、直ちにこれを制止して、適正かつ安全な利用が図られるよう努めること。

ナ 個人情報保護の体制を取り、職員に周知徹底を図ること。

ニ その他施設の管理運営上必要と認める業務

(2) 施設の利用許可

施設の利用の許可又は許可の取り消しに係る業務を行うこと。

(3) 施設の利用料金の徴収に関する業務

利用料金の徴収、減免及び還付に係る業務を行うこと。

(4) 施設及び設備の維持管理

施設の維持管理業務については以下のとおりとし、利用者に快適な利用環境を与えるため、施設に愛着を持って維持管理に当たること。

ア 施設内の清掃業務

(ア) 日常清掃(日常的に必要な清掃業務)に関する業務を行うこと。

(イ) 定期清掃(ガラス清掃、空調機器フィルター清掃等定期的に必要な清掃作業)に関する業務を行うこと。

イ 施設周辺の清掃等業務

施設周辺の日常清掃（日常的に必要なごみ回収等の清掃）及び草刈業務

ウ 施設内の設備、機器類の保守点検業務

消防設備、機械設備に関する法定点検、保守に関する業務については、日常の目視点検に加え、点検台帳を整備したうえで、法令等に基づき定期的に点検し、必要に応じて専門業者の点検を実施すること。

エ 屋外構築物等の清掃管理

（ア） 日常清掃（外観点検、駐車場等施設内の清掃）に関する業務

（イ） 定期管理（敷地内の雑草、樹木の剪定管理等）に関する業務

オ 白嶽森林公園湿地帯の歩道（路肩含む）及び広場の草刈業務

ヒモヅル・食虫植物・ハッチョウトンボなど希少な植物及び昆虫等が生息していることから、これに注意し草刈清掃等を実施すること。

カ 小島海水浴場及び諏訪海水浴場内の漂着ごみ等の回収・清掃管理業務を行うこと（災害等により大量に流入した漂着ごみは除く。）。

キ 施設並びに備品等の故障への対応

施設並びに備品等の故障や破損等により修繕の必要が生じた場合は、別途定めるリスク分担表により、1件が10万円未満の軽微な修繕については指定管理者の負担により原状回復を行うこと。なお、施設や備品の故障及び破損等については、修繕の度合いに関わりなく市長に報告すること。

ク 施設の改修等

指定管理期間中に既存施設の解体を含め市が施設の大規模改修を行う場合は、運営面を含めてこれに対応すること。また、指定管理者が行う自主事業等において必要な改修を希望する場合は、市の改修計画への掲載を検討するため、事前に市長に改修内容を提案すること。

ケ 施設の概要で示した施設のうち「閉鎖中」としている施設については原則として維持管理は不要とする。但し、これらの施設が遊歩道等の他の施設に支障が出ない程度の管理は行うこと。

（５） 保険の加入

指定管理者は募集要項、仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。なお、建物に対する損害保険については市が加入する。

（６） その他施設の管理に必要な事項

ア 指定された時間に館内出入り口等の開錠、施錠を行うこと。

イ 指定された時間に機械警備の開錠、施錠を行うこと。

3 業務要求水準

市は、姫戸地区3公園の利用者の満足度を高め、適切な管理運営を確保するため、業務に係る要求水準を次のとおり定めるものとする。指定管理者は、当該要求水準を満たすよう努力し、満たされていない場合は、必要に応じて業務の改善を行っていかねばならない。なお、当該要求水準は、施設に常設するアンケートの集計（6か月に1回以上）及び年度末に行う利用者満足度調査の結果で把握することとする。

評価項目	評価指標	要求水準
A 施設全体の満足度	アンケート集計の結果「満足」又は「ほぼ満足」と回答した利用者の割合	80%以上
B 清潔感及び清掃状態		
C 安全対策の満足度		
D 接客態度、サービス及び快適性の満足度		
E 利用者数	指定管理者の事業計画書を基に協定の締結時に協議して決定する。	

※ 集計対象者は、100人以上とする。

4 自主事業に関する業務

指定管理者は、民間事業者等の企画力及びサービス力に富んだサービスを提供し、もって利用者の満足並びに観光、産業の振興及び健全かつ安定的な施設運営の実現を図るため、自主事業を積極的に行うものとする。

(1) 自主事業に関する基本的な考え方

ア 指定管理者は、積極的に自主事業を企画運営し、姫戸地区3公園への入込客を増やすとともに、自主事業で発生した収益でさらに大きな自主事業を行う等、好循環のサイクルを目指すものとする。

イ 自主事業の内容は、施設の立地条件である国立公園の景観や、若者のアウトドアレジャー需要の増加の流れを活かし、トレッキングイベントの自主開催や体験イベント、レンタルテントの実施など、利用者を呼び込むための自主事業を行うこと。

(2) 自主事業における収益

自主事業により発生した収益については、指定管理者の収入とし、指定管理業務の経費並びに自主事業の経費等に充てるものとする。なお、自主事業の積極的な実施により収入過多になった場合でも指定管理料の減額は行わない。

また、自主事業における収支については、施設の指定管理業務に関する収

支予算書には算入せず、別の収支予算書を作成し提出すること（指定期間中の経理においても同様に指定管理業務と自主事業を分けて処理すること）。

5 備品、消耗品等

施設に附属する市所有の備品等については、その使用及び保管に十分注意すること。また、指定管理者自らが購入した備品や設備については、指定管理者の所有とし、購入の都度市に報告すること。

ア 上天草市は、別紙4「上天草市姫戸白嶽森林公園、上天草市姫戸小島公園及び上天草市姫戸諏訪公園施設概要書」に示す備品一覧（以下「備品等」という。）を無償で指定管理者に貸与するものとする。

イ 指定管理者は、指定期間中、備品等を常に良好な状態に保つものとする。

ウ 備品等が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合、市は、指定管理者との協議により、必要に応じて市の費用で当該備品等を購入又は調達するものとする。

エ 指定管理者は、故意又は過失により備品等を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて市に対しこれを弁償又は自己の費用で同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。

6 管理運営業務に係る経費について

(1) 指定管理者は、当該施設の管理に必要な一切の経費を負担することとする。

(2) 原則として、1件10万円未満の施設、設備及び機器の維持管理上の修繕については、指定管理者の費用と責任のもと執行することとする。ただし、特別な事情があると認められるときは、市と指定管理者との協議により実施することとする。

(3) 指定管理者の維持管理業務に瑕疵がなく公益上必要と認められる10万円以上の施設、設備及び機器の修繕については、市が費用負担し執行することとする。

(4) 利用料金が発生する施設の利用に伴う経費については、指定管理料に算定していないので、施設利用料収入を充てること。

7 事業計画書、業務報告書及び事業報告書

(1) 事業計画書

指定管理者は、毎年度2月末までに翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、市に提出すること。

事業計画書の主な内容は、次のとおりとし、作成に当たっては、市と調整

を図り、市の承認を受けること。

なお、指定管理者は、事業計画に変更の必要が生じた場合は、事業変更計画書を市に提出し、再度市長の承認を受けること。

ア 職員業務分担

イ 年間行事予定計画書

(ア) 管理運営業務の方針及び重点課題

(イ) 管理運営業務の年間目標（業務要求水準に対する目標）

(ウ) 自主事業の実施計画

(エ) 施設管理の実施計画

ウ 収支計画書

エ その他必要な事項

(2) 業務報告書

指定管理者は、四半期毎に次に掲げる事項を翌月 10 日までに市に報告するものとする。

ア 姫戸地区 3 公園の利用者に関する報告書

イ 実施した事業の内容及び実績に関する報告書

ウ 財産及び物品の状況に関する報告書

エ 姫戸地区 3 公園の管理運営に対する苦情、意見、要望等の内容及び処理状況

オ 業務要求水準の達成状況

カ その他市長が必要とする事項

(3) 事業報告書

指定管理者は、次に掲げる項目について、事業報告書を作成し、毎年度終了後 2 か月以内に市に提出すること。ただし、指定管理者が、年度の途中において地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定管理者の指定を取り消されたときは、当該取消しの日から起算して 1 か月以内に、当該取消しの日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

ア 姫戸地区 3 公園の業務実績報告書

イ 姫戸地区 3 公園に係る収支報告書

ウ 姫戸地区 3 公園の月間利用状況

エ 姫戸地区 3 公園の月間収入状況

オ 利用者からの苦情とその対応

カ その他必要な事項

(4) その他の報告書

指定管理者は、次に掲げる帳簿等を作成し、市の求めに応じて提出できるように整備しておかなければならない。また、帳簿等は、5 年間保存するこ

とし、指定期間を過ぎた後も同様とする。

ア 業務日報（管理運営に関し必要な項目の日々の状況）

イ 施設利用実績（利用者数及び利用料金収入）

ウ 事業実施状況

エ 清掃及び保守点検の実施状況（点検台帳）

オ 収支に係る経理帳簿及び支出に関する領収書

カ 各種保守、点検、検査等の契約書

キ その他各提出書類等の基礎となる書類

8 定例会議の開催

指定管理者は、施設の管理運営業務の適正な執行を図るため、定期的に市との協議の場を設けること。

9 業務に当たっての注意事項

- （１） 公の施設であることを常に念頭におき、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利又は不利になる運営を行わないこと。
- （２） 個人情報保護について、職員に周知徹底させること。
- （３） 指定管理者は、姫戸地区３公園各条例第１６条の規定により、原状回復の義務を負う。
- （４） 指定管理者は、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱うものとする。
- （５） 指定管理者は、この仕様書等に定めのない事項または疑義が生じた場合は、市と協議の上、決定するものとする。

別表 1

上天草市姫戸白嶽森林公園、上天草市姫戸小島公園及び上天草市
姫戸諏訪公園保守点検及び維持管理業務

項目	内容	実施頻度等
1 清掃	日常的な清掃	開園日
	消耗品の補給	必要な都度
2 草刈	定期作業	利用者に支障や不満を与えない環境に保つこと
3 剪定・伐採	支障木及び枯死した枝木の剪定・伐採	施設の景観を損なわない状態に保つこと
4 浄化槽	日常保守管理	必要な都度
	定期点検（清掃、水質検査等）	法令等の基準による
5 空調衛生設備	日常保守管理	開園日
	給排水施設の管理	必要な都度
	貯水槽の清掃（委託）	年 1 回
6 消防用設備	日常保守管理	開園日
	消防施設・防火水槽の点検	必要な都度
	消火設備定期点検	年 2 回
7 宿泊施設	日常的な清掃	開園日
	エアコン・シャワー点検管理	必要な都度
	物品の管理	必要な都度
	消耗品の補給	必要な都度
8 管理棟	日常的な清掃	開園日
	物品の管理	開園日
9 便所・シャワー棟、炊事棟	日常的な清掃	開園日
	物品の管理	必要な都度
10 海水浴場	日常的な清掃及び点検 （海水浴期間中（7月～8月）） ※砂整備及びブイ設置は市が実施する	必要な都度
11 物品管理	貸出物の管理	開園日
	利用料金の徴収	必要な都度
12 駐車場管理	清掃及び管理（違法駐車防止等）	必要な都度

13 施設の警備	開園中の警備	開園日
	夜間の緊急時出動	緊急時
14 廃棄物管理	ゴミ収集（委託）	必要な都度
15 軽微な修繕	照明装置の維持・交換	必要な都度
	その他施設の修繕	必要な都度

※ 清掃業務については、作業日誌を作成するなど、日々の履行確認を行えるようにすること。