

別記 1

上天草市大矢野自然休養村管理センター指定管理者業務仕様書

1 趣旨

本仕様書は、上天草市大矢野自然休養村管理センター条例（平成 16 年上天草市条例第 109 号）及び同条例施行規則（平成 16 年上天草市規則第 90 号）に定めるものの他、上天草市大矢野自然休養村管理センターの設置目的をより効果的に達成するとともに、収支的にも健全かつ安定的な施設経営の実現を図るため、指定管理者との役割分担を明確にし、施設の維持管理を適正に行うことで、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

2 施設の概要

(1) 名称

上天草市大矢野自然休養村管理センター

(2) 位置

上天草市大矢野町上 1539 番地、1535 番地、1540 番地、1542 番地 1、1534 番地 1、1536 番地、1418 番地、1423 番地 2、1424 番地

※ただし、1536 番地については、上天草市水道局管轄の配水池があることから、指定管理の対象外とする。

(3) 施設内容、規模

ア 敷地面積 10,351.6 平方メートル

イ 建築面積 1,170 平方メートル

ウ 構造 鉄筋コンクリート造 2 階建て

エ 沿革 昭和 52 年 9 月 竣工

オ 施設の内容

位置	名称	面積
1 階	大会議室	390 平方メートル
	舞台	90 平方メートル
	小会議室	43 平方メートル
	給食室（調理実習室）	50 平方メートル

	事務室	43平方メートル
2階	研修室1	50平方メートル
	研修室2（和室）	50平方メートル
	救護室	25平方メートル
屋外	駐車場	60台分
	第2駐車場	16台分

3 施設の休館日及び開館時間

（1）休館日

- ア 毎週月曜日とする。（ただし、祝祭日及び休日の場合は翌日とする。）
- イ 年末年始（12月28日から翌年1月4日まで）の8日間

（2）開館時間

午前9時から午後10時まで

4 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、自然休養村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、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防火管理者等の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 受付事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）業務遂行の準備

指定管理者に指定された後は、自己の責任及び負担において、令和9年4月1日から円滑に施設の管理に係る業務を遂行できるように、人的

及び物的体制を整えること。なお、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自然休養村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。

5 管理運営業務の内容

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、別紙1「上天草市大矢野自然休養村管理センター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、常に利用者にかかれたものとし、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管理運営を行うこと。

イ 利用者の教養、文化の向上及び福祉の増進のため、施設を使用させるとともに、教養、文化の向上及び福祉の増進に関する指導、助言等を行うこと。

ウ 接客対応、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、速やかに内容を教育委員会へ報告すること。

エ 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。

オ 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。

カ 上天草市が主催、共催等にて実施する行事、イベント等への支援協力を行うこと。

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 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。

コ 防火責任者を配置し、その者の氏名を教育委員会へ報告すること。

サ 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、関係部署等へ通報、事故報告を行うこと。

シ 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。

ス 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。

セ 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。

ソ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう努めること。

タ 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、適正かつ安全な利用が図られるよう努めること。

チ 個人情報保護の体制を取り、職員に周知徹底を図ること。

ツ その他施設の管理運営上必要と認める業務を行うこと。

(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、電気設備、浄化槽等の設備に関する法定点検及び保守に関する業務（別紙2参照）

エ 屋外施設の清掃管理業務を行うこと。

オ 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（別記２参照）により、１件が５万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教育委員会に報告すること。

（５）保険の加入

指定管理者の責に帰すべき事由により、施設若しくは設備が使用に耐えなくなった場合、又は指定管理者の責に帰すべき事由により利用者等に被害が及んだ場合は、その損害の全部または一部を賠償する必要があることから、指定管理者が負うべきリスクに備えるため、適切な範囲の施設賠償責任保険及び施設災害補償保険に加入すること。なお、加入後は加入を証明する証書の写しを教育委員会に提出すること。

（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。

６ 業務要求水準

教育委員会は、自然休養村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。

７ 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及び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

指定管理者は、積極的に自主事業を企画運営し、自然休養村の利用者を増やすとともに、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。

(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）。

(3) 自主事業の実施における注意点

自主事業の内容は、原則として施設の設置目的に添ったものとする。

自主事業の実施については、一般利用者の使用を過度に制限することのないよう、実施時期や時間等を考慮するとともに教育委員会と事前に協議し、承認を得てから実施すること。

また、飲食物及び物品の販売は、施設の設置目的等を考慮して行うこととし、教育委員会と事前に協議し、承認を得てから実施すること。

8 備品・消耗品等

施設に附属する教育委員会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等については、指定管理者の所有とし、購入の都度教育委員会に報告すること。

- (1) 教育委員会は、別紙3 備品一覧に示す（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。
- (2) 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。
- (3) 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、教育委員会は、指定管理者との協議により、必要に応じて教育委員会の費用で当該備品等を購入又は調達するものとする。
- (4) 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、教育委員会との協議により、必要に応じて教育委員会に対しこれを弁償又は当該物と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。
- (5) 指定管理者は、施設利用者から備品等の貸与の依頼があった場合は教

育委員会と協議し、貸与することとする。

9 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5万円未満の施設、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、教育委員会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5万円以上の施設、設備及び機器の修繕については、教育委員会が費用負担し執行することとする。

10 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、教育委員会に提出すること。

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、教育委員会と調整を図り、教育委員会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、事業変更計画書を教育委員会に提出し、再度承認を受けること。

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

ア 指定管理者は、四半期毎に次に掲げる事項を翌月10日までに教育委員会に報告するものとする。

(ア) 自然休養村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) 施設の維持管理業務及び修繕、事故に関する報告書

(オ) その他必要な事項

イ 教育委員会は、管理業務の適正を期するため、指定管理者に対し、前項に掲げるもののほか管理業務及び経理の状況に関し必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができるものとする。

(3) 事業完了報告書

指定管理者は、次に掲げる項目について事業完了報告書を作成し、毎年度終了後2か月以内に教育委員会に提出すること。

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、当該取消の日から起算して1か月以内に、当該取消の日までの間の完了報告書を提出しなければならない。

- ア 自然休養村の業務実績報告書
- イ 自然休養村の運営に係る収支報告書
- ウ 自然休養村の月間利用状況
- エ 自然休養村の月間収入状況
- 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、教育委員会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

11 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、教育委員会と協議し決定する。

12 業務を実施する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) 個人情報の保護について、職員に周知徹底させること。
- (3) 指定管理者は、上天草市大矢野自然休養村管理センター条例第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、上天草市公の施設に係る指定管理者の手續に関する条例（平成16年上天草市条例第204号）の規定により、施設の管理を行うに当たっての文書は、公開の手續事務が課せられる。
- (6) その他、仕様書に記載のない事項については、教育委員会と協議を行うこと。