

上天草市松島展望休憩所指定管理者仕様書

1 趣 旨

この仕様書は、上天草市松島展望休憩所条例（平成16年上天草市条例第114号）に定めるもののほか、隣接する熊本県の公の施設である天草ビジターセンターと連携し、観光客の誘客に努めることで、上天草市松島展望休憩所（以下2（1）を除き、「松島展望休憩所」という。）の設置目的をより効率的かつ効果的に達成することを基本とし、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) 施設の名称 上天草市松島展望休憩所
- (2) 所在地 上天草市松島町合津6311番地1
- (3) 施設内容
 - ア 市の管理施設
上天草市松島展望休憩所 227.09㎡（RC造、一部木造、一部鉄骨平屋）
休憩所、厨房、空調室、事務室、便所、駐車場5台
 - イ 市と県（熊本県天草ビジターセンター）との共同施設
 - (ア) 公衆トイレ（合併浄化槽式トイレ201人槽）
RC造、床面積47.94㎡
 - (イ) ブロアーポンプ室
RC造、床面積12.45㎡
 - (ウ) 駐車場
アスファルト舗装、面積約3,000㎡（駐車場に付属する樹木等を含む。）
 - (エ) その他
敷地内の道路及び樹木

3 施設の管理運営と指定管理者募集の基本的な考え方

- (1) 施設の設置目的
上天草市民並びに天草地域を訪れる観光客に対し、観光情報と休憩の場を提供し、観光産業の振興に資することを目的とする。
- (2) 指定管理者の業務
 - ア 天草の観光に関する資料等の展示
 - イ 天草の観光と物産の発展を図る業務
 - ウ 展望休憩所への誘客を促進する業務
 - エ その他設置目的にふさわしい業務
 - オ 施設等の維持管理及び修繕に関する業務
- (3) 今後の施設運営についての方向性
展望休憩所の最大の目的である観光産業の振興にこれまで以上に取り組み、展望休憩所自体で観光客をさらに呼び込むためには、これまでの来客の際に対応するなどの施設管理を主体とした運営だけではなく、展望休憩所と周辺のロケーションを活用した積極的な観光客誘客の取組を計画的に実践し、実現する体制を望んでいる。

なお、営業感覚に優れた事業者により、将来的には展望休憩所での事業収益で維持管理費を賄っていけるような方向を目指しているところであることから、そのために必要な施設の改修については、指定管理者と協議しながら市が投資していくものとする。

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、展望休憩所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、展望休憩所の管理運営業務（以下「業務」という。）全体の統括に従事する責任者を常勤者として必ず配置し、その他の人員についても、関係法令を遵守し、当該業務に支障を来すことがない配置にするよう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こと。

ア 有資格者の配置

展望休憩所の管理運営を行う上で、次の資格を持った者のほか、必要とする法令の定める資格を有する者を所定の場所に配置すること。

(ア) 防火管理者の資格を有する者

(イ) 飲食の営業を行う場合は、食品衛生責任者及び調理師免許の資格を有する者

イ 従業員の服装等

服装は、観光客等と容易に見分けのつくもので、清潔感があり、業務に適したものとし、名札等を着用すること。

(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、業務の改善に努めること。

(3) 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、指定管理の開始時期までに円滑に業務を遂行できるような人的及び物的体制を整えること。なお、現在の指定管理者との間で業務の引継ぎが必要な場合は、随時行うこと。

5 開館時間等

(1) 休館日

ア 毎週火曜日（火曜日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条第1項又は第3項の規定により休日とされる日に当たるときは、その日以後の最初の休日以外の日）

イ 12月30日から翌年1月1日まで

※ 指定管理者は、市の承認を得て休館日を変更することができる。

(2) 開館時間

午前9時から午後5時まで

※ 指定管理者は、市の承認を得て開館時間を変更することができる。

6 指定期間

令和2年4月1日から令和5年3月31日までとします。ただし、管理を継続することが適当でないとき、指定を取り消すことがある。

7 法令等の遵守

展望休憩所の管理運営に当たっては、この仕様書にさだめるもののほか、次に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 上天草市松島展望休憩所条例
- (2) 地方自治法（昭和22年法律第67号）、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）、地方自治法施行規則（昭和22年内務省令第29号）その他の行政関係法令
- (3) 自然公園法（昭和32年法律第161号）、自然公園法施行令（昭和32年政令第298号）、自然公園法施行規則（昭和32年厚生省令第41号）その他の自然公園関係法令
- (4) 労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他労働関係法令
- (5) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）、同法施行令（昭和45年政令第304号）、同法施行規則（昭和46年厚生省令第2号）、水道法（昭和32年法律第177号）、建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法（昭和23年法律第186号）、電気事業法（昭和39年法律第170号）その他施設又は設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- (6) その他
 - ア 指定管理者は、施設の管理に関し知り得た個人情報の保護を図るため、上天草市個人情報保護条例（平成17年上天草市条例第4号）第27条第2項の規定に従い、協定に定める安全確保の措置を講じること。
 - イ 指定管理者は、施設の使用許可等行政処分に対応する権限を行使するときは、上天草市行政手続条例（平成16年上天草市条例第16号）第2章の規定を遵守すること。
 - ウ 指定管理業務を行うに当たり作成し、又は取得した文書等は、適正に管理し、5年間保存すること。指定期間を過ぎた後も同様とする。
 - エ 指定管理者は、管理運営業務の実施に当たっては、省エネルギーの徹底及び温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進及び廃棄物の適正処理に努めること。また、環境負荷の軽減に配慮した物品等の調達（グリーン調達）に努めること。

8 管理運営業務の内容

指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。なお、指定管理者が業務を第三者へ一体的に委託することはできないが、事前に市長の承認を得て、個別業務を第三者に委託することは可能とする。

(1) 展望休憩所の管理運営に関する業務

- ア 利用者への便宜供与、利用促進、安全管理等適切な運営を行うことを基本に、市民をはじめとする全ての展望休憩所利用者に対し、公平な運営に留意

すること。

イ 利用者に対する接客対応、電話対応及び苦情対応等に主体的に当たることとし、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、速やかにその内容を市長に報告すること。

ウ 展望休憩所が市民に開かれた公の施設であることを認識し、常に利用者の視点に立って業務に当たること。

エ 利用者の意見又は要望の聴取等利用者のニーズの適切な把握に努め、それらを反映した運営を行い、サービス向上に努めること。

オ 市、各種団体、地域住民、公共機関等と連携を図り、展望休憩所の利用促進に努めること。

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

キ 上天草市民及び観光客に対し、情報と休憩の場を提供し、観光産業の振興を図ること。

ク その他展望休憩所の設置目的に合致した自主的事業を積極的に行い、展望休憩所への誘客力を高めること。特に飲食においては、特色のある運営を行い、飲食を目当てで施設へ訪れるような取組を行うこと。

ケ 災害対策、防犯・防災対策、事故対策及び利用者の急病、ケガ等に対応する緊急時対策についてのマニュアルを作成し、実際に緊急事案等が発生した場合は、マニュアルに沿って的確に対応し、その対応を市長に報告すること。

コ 災害その他の事故等に備えて、簡易な薬品、資機材等を常備するとともに、従業員への周知等非常時の対応について十分な対策を講じること。

サ 開館時間内においては、展望休憩所内を適宜巡回し、不審者及び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経路の常時確保、不審物の発見及び処置等を行うこと。

シ 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。

ス 利用者が安全かつ快適に展望休憩所を利用できるよう努めること。

セ 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、直ちにこれを制止する等適正かつ安全な利用が図られるよう努めること。

ソ 個人情報保護の体制を取り、従業員に周知徹底を図ること。

タ その他展望休憩所の管理運営上必要と認める業務を行うこと。

(2) 施設、設備等の維持管理に関する事務

ア 施設の清掃業務

(ア) 日常清掃（床及び内壁、ガラス面、テーブル及びイス、トイレ等を清潔に保つ清掃作業）に関する業務

(イ) 定期清掃（外壁、空調機器のフィルター等定期的に必要な清掃作業）に関する業務

イ 施設及び設備内の機器類の保守点検業務

(ア) 空調機器、消防設備、機械設備、自動ドア、厨房機器（冷蔵庫等）等の設備に関する法定点検及び保守に関する業務については、目視点検だけでなく、点検台帳を整備した上で、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。

※ 別表1「展望休憩所の保守点検及び維持修繕業務」のとおり

ウ 屋外施設の清掃管理

(ア) 日常清掃（駐車場等施設外の清掃作業）に関する業務

(イ) 定期管理（敷地内の雑草処理、樹木の剪定等の管理作業）に関する業務

エ 施設、設備、備品等の故障への対応

施設、設備、備品等の故障又は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3万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、設備、備品等の故障又は破損等については、修繕の度合いに関わりなく市長に報告すること。

オ 施設の改修等

令和2年度において、冷暖房施設の改修等施設の大規模改修を予定しているため、これを念頭に置いた管理運営計画を立てること。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、市の改修計画への反映を検討するため、事前に市に当該改修内容を提案しておくこと。

(3) 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、その損害の全部又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市長に提出すること。

(4) その他展望休憩所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及び施錠を行うこと。

イ 職員の通勤車両は、施設に最も遠い位置に駐車し、利用者の駐車を優先すること。

ウ 協定書に基づく各種報告書を提出すること。

エ 事故又は利用者の苦情のうち重要と判断される案件等については、随時、速やかに市長に報告すること。

9 業務要求水準

市は、展望休憩所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なければならない。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 展望休憩所の利用者数	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。

10 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に資するため、また、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。

自主事業に関する基本的な考え方

- (1) 指定管理者は、積極的に自主事業を企画運営し、展望休憩所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。
- (2) 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を活かし、年間を通じての飲食の提供、定期的又はスポット的なイベント等を行うこと。
- (3) 自主事業における収益については、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実施の為の資金とすることが出来る。

11 備品、消耗品等

展望休憩所に附属する市所有の備品等の取扱いについては、次のとおりとする。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、その都度市に報告すること。

- (1) 市は、別紙に示す備品等（以下「備品等」という。）を無償で指定管理者に貸与することとし、その使用及び保管に関しては十分注意すること。
- (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業務実施の用に供することができなくなった場合又はそのおそれがある場合は、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。
- (4) 指定管理者は、故意又は過失により備品等を毀損し、又は滅失したときは、市との協議により、必要に応じて市に対しこれを弁償し、又は自己の費用で当該商品等と同等の機能及び価値を有するものを購入し、若しくは調達しなければならない。

12 管理経費

指定管理者は、展望休憩所の管理に必要な一切の経費を負担することとする。

13 会計の独立

指定管理者は、展望休憩所の運営に関する収支について、自己の団体の収支と独立した会計で管理し、その収支状況について部門ごとに明確にしておくこと。

14 指定管理料

市は、指定管理料を協定書で定める期日までに指定管理者の請求に基づいて支払うこととする。

15 事業計画書、業務報告書等の提出

- (1) 事業計画書

指定管理者は、毎年度2月末までに次に掲げる内容を記載した管理運営に関する事業計画書を市長に提出し、承認を得ること。

なお、事業計画に変更の必要が生じた場合は、事業変更計画書を提出し、再度市長の承認を得ること。

ア 職員業務分担

イ 年間行事計画

(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 年間収支計画

エ その他市長が必要とする事項

(2) 業務報告書

指定管理者は、四半期ごとに次に掲げる内容を記載した管理運営に関する業務報告書を、当該四半期の末月の翌月10日までに市長に提出し、市のモニタリングを受けること。

ア 展望休憩所の利用者に関する実績

イ 実施した自主事業の内容及び実績

ウ 展望休憩所の維持管理状況

エ 展望休憩所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) 事業完了報告書

指定管理者は、毎年度の業務終了後2か月以内に次に掲げる内容を記載した事業完了報告書を市長に提出し、市のモニタリングを受けること。

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1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 業務実績報告書

イ 管理運営に係る収支報告書

ウ 月別利用状況及び月別収入状況

エ 施設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 その他市長が必要とする事項

(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

1 6 業務の再履行

市は、指定管理者の業務の内容が根拠法令又は承認済みの事業計画内容に適合しないものであるときは、指定管理者に対し当該業務の再履行を命ずることができる。この場合において、当該再履行に要する費用は、指定管理者の負担とする。

1 7 定例会議の開催

指定管理者は、展望休憩所の管理運営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。

1 8 情報公開

指定管理者は、業務に係る公文書に関して、上天草市情報公開条例（平成17年上天草市条例第3号）に基づき開示がなされたときは、当該開示に協力しなければならない。

1 9 協議

指定管理者は、この仕様書にさだめるもののほか、指定管理者の業務内容又は処理について疑義が生じたときは、市と協議し、決定する。

別紙

展望休憩所備品一覧

No.	備品名称	形式・仕様	数量	備考
1	事務机	UCHIDA	2	
2	レストランテーブル		3	
3	レストラン丸テーブル		1	
4	ワゴン（天草マップ）		1	
5	事務椅子	UCHIDA CRB	2	
6	レストラン椅子		55	
7	丸椅子		2	
8	ロビーチェア		1	
9	事務椅子	UCHIDA B21 3170	1	
10	賞品棚	KOKUYO	1	
11	賞品棚		1	
12	三角棚		1	
13	ロッカー	UCHIDA	1	
14	金庫	UCHIDA	1	
15	行事告知板		1	
16	レジスター	CASIO TE-40 0	1	
17	アンテナ		1	
18	公衆電話・電話台	NTT PT-4	1	
19	湯沸器	YUMEX OUR- 3200V	1	
20	台下冷蔵庫	SANYO SUC-U 1561H	1	
21	コーヒーマシン	TOSHIBA SO C-10A	1	
22	作業台		1	
23	作業台		1	
24	作業台		1	
25	コンロ台		1	
26	シンク		1	
27	シンク		1	
28	シンク		1	
29	二くちコンロ	OZAKI	1	
30	食器洗浄機	HOSIZAKI JW E-300TUB	1	
31	電子レンジ	SANYO RANGF -PRO	1	
32	パンフレット立て		1	

33	テレビ台		1	
34	プレート(宝くじより)		1	
35	タイムレコーダー	AMANO EX30 00N	1	
36	テレビ	シャープLC-32H3 0	1	
37	製氷器	パナソニックSIM-S 3500	1	

別表 1

展望休憩所の保守点検及び維持修繕業務

項目	細目	実施頻度等
清掃 (事務所、便所等)	日常的な清掃及び整理整頓	開館日
	清掃用具の交換 (玄関マット、モップ等)	2週間ごと
	消耗品の補給	必要な都度
消防設備	日常保守管理	開館日
	定期点検	法令等基準による。
機械整備	日常保守管理	開館日
	定期点検	必要な都度
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)	法令等基準による。
空調設備	日常保守管理	開館日
	定期点検	年2回
厨房機器(冷凍庫等)	日常保守管理	開館日
	定期点検	必要な都度
自動ドア	日常保守管理	必要な都度
	定期点検	必要な都度
軽微な修繕	照明装置の維持及び交換	必要な都度
	その他施設の修繕	必要な都度
駐車場管理	駐車場の管理及び清掃 (違法駐車 of 監視を含む。)	開館日
樹木等の管理 (展望休憩所の周辺)	除草及び芝の管理	必要な都度
	樹木の剪定	3か月ごと以上
その他	施設の維持管理に必要な業務	必要な都度