

## 管理業務仕様書

小淵沢駅観光案内所（以下「本施設」という。）の管理運営業務の内容及び仕様については以下のとおりとする。

### 1. 基本的な考え方

指定管理者が本施設を管理運営するにあたっての基本的な考え方は、次のとおりとする。

- （１）地方自治法、北杜市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 16 年北杜市条例第 71 号。以下「指定条例」という。）及び北杜市観光案内所条例（平成 17 年北杜市条例第 87 号。以下「施設条例」という。）並びに指定条例及び施設条例に基づく規則等の内容を十分に理解し、施設の運営管理業務に関係する法令等の規定を遵守した管理運営を行うこと。
- （２）本施設の設置目的に従った適切な管理運営を行うこと。
- （３）「公の施設」であることを常に念頭に置いて公平な運営を行うこととし、特定の個人又は団体等に有利あるいは不利となるような取扱いをしないこと。
- （４）利用者が安全・快適に施設を利用することができるよう適正な管理運営を行うとともに、効果的かつ効率的な運営を行い、管理運営経費の削減に努めること。
- （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こと。
- （６）北杜市と常に密接な連携をとりながら管理運営を行うこと。

## 2. 管理の基準

本施設の管理運営を行うにあたっての基準は次のとおりとする。

### (1) 施設の営業時間

- ・午前9時から午後5時まで

ただし、これを上回る水準の提案若しくは市との協議の上施設の運営上妥当であると判断できる場合であれば、変更も可能とする。

### (2) 施設の休館日

- ・なし

ただし、市との協議の上施設の運営上妥当であると判断できる場合であれば、変更も可能とする。

### (3) 平等な利用の確保に関する業務

指定管理者は、本施設が公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うことを心がけ、特定の個人又は団体等に対して有利あるいは不利になるような扱いは、絶対に行わないこと。

### (4) 利用者の安全確保

指定管理者は、本施設の管理運営を行うにあたっては、利用者の安全を十分に確保するとともに、急病者等が出た時のことを想定し、必要な医薬品等をあらかじめ用意しておくほか、近隣の医療機関と連携し、急病者等に対して迅速かつ適切な対応ができるよう事故対応マニュアルを作成し、訓練等を実施すること。

また、本施設に自動体外式除細動器（AED）の設置を指定管理者の費用と責任において実施するとともに従業員及び関係者等への使用方法の講習会等の受講や日常点検（本体バッテリー、電極パッドの交換等を含む）を実施し、非常時に対応できるよう備えること。なお、AEDを用いて救命活動が行われた場合には、その都度市に報告すること。

AED設置後、速やかに日本救急医療財団全国AEDマップに登録するとともに、年度ごと更新を行うこと。

### (5) 個人情報の取り扱い

指定管理者は、「北杜市公の施設に係る指定管理者の個人情報の保護に関する要綱（平成18年北杜市告示第7号）」に基づいて、本施設の管理を通じて取り扱う個人情報の保護を行うこと。

### (6) 情報公開

指定管理者は、「北杜市公の施設に係る指定管理者の情報公開に関する要綱（平成18年北杜市告示第6号）」に基づいて、本施設の管理を通じて取り扱う文書の公開を行うこと。

### (7) 関係法令等の遵守

指定管理者は、本施設の管理運営を行うにあたっては、関係法令、関係条例等を遵守すること。

(8) 地域との連携

地域との協調友好関係を維持するとともに、必要に応じ情報交換や連携を行うこと。

(9) その他

指定管理者は、本施設の目的を十分に達成するため、必要に応じて市の関係部局と協議すること。また、市や行政機関等が実施又は要請する業務（緊急安全点検、防災訓練、監査・検査等）に対し、積極的かつ主体的に対応すること。

### 3. 指定管理者が行う業務の範囲及び具体的内容

本施設の管理運営を行うに当たっての業務の範囲及び具体的内容は次のとおりとする。

#### (1) 業務の範囲及び事業

①指定管理者が行う業務の範囲は、次のとおりとする。

- (ア) 観光に関する総合的な情報に関すること。
- (イ) 地域特産品等の展示、販売に関すること
- (ウ) 本施設及び本施設の設備の維持管理に関すること。
- (エ) その他、本施設の管理運営に関して市が必要と認める業務

②指定管理者が行う 事業 は、次のとおりとする。

- (ア) 北杜市人口ビジョン・北杜市総合戦略の KPI 達成に寄与する事業
- (イ) ハヶ岳定住自立圏共生ビジョンを推進する事業
- (ウ) その他、本施設の目的の達成に必要な事業

なお、アおよびイについては、各事業のうち 1 種類以上を選定し、実施すること

#### (2) 施設の運営に関する業務

##### ① 組織体制等

- ア 施設を適切かつ効率的に管理運営するために、必要な業務執行体制を確保すること。また、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）等を遵守すること。
- イ 指定管理者は、業務の全体を総合的に把握し、又は調整を行うための責任者を定め、市との連絡調整等に当たらせること。
- ウ 従業員の勤務体制は、本施設の管理運営に支障がないよう留意すること。
- エ 本施設の管理運営に当たり、法令等により資格を必要とする場合には、有資格者を確保すること。
- オ サービスの向上を図るため、配置する従業員全員が業務全般を理解し、適切に処理できるよう、研修会等を行い、従業員の資質の向上を図ること。

##### ② 利用規程の作成

指定管理者は、施設等の利用について必要な次の事項を、市の承認を得たうえで利用規程として定め、利用者に周知すること。

- ア 利用時間及び休業日
- イ 利用申請書の受付期間
- ウ 利用料金の額
- エ 利用許可の基準
- オ 許可の取消し、利用の停止等の基準
- カ 利用者の遵守事項

##### ③ 利用の許可に関する業務

指定管理者は、施設条例及び規則に基づき、施設及び設備器具の利用の許可、取り消し等を行うものとする。

なお、指定期間が始まる以前において、既に申し込みがあった施設及び設備器具については、原則として利用させるものとする。

- ア 本施設の条例に基づく利用の許可
  - イ 本施設の条例に基づく許可の取消し
  - ウ 施設利用予約の受付及び施設利用者との打ち合わせ
  - エ その他施設利用者、来館者に対する必要な対応
- ④ 利用者の増加を図るための業務（営業・広報活動等）
- ア 本施設の内容、交通手段、利用時間、休業日、利用料金など、本施設の概要を分かりやすく記載したパンフレットを作成し、配布すること
  - イ 指定管理者は、本施設の利用者に対してアンケート等によるセルフモニタリングを行い、利用者の意見や要望を把握して業務改善等管理運営に反映させるよう努めるとともに、その集計結果及び意見や要望への対応策等について市に報告すること
  - ウ 本施設のホームページを作成し、随時更新を行うこと
  - エ その他施設利用者の増加に関して必要なこと
- ⑤ サービス向上を図るための業務
- ア 業務マニュアルを作成し、予約受付、フロントサービス業務等に遺憾のないよう徹底を図ること
  - イ 施設利用者等からの苦情又は要望等に対して、適切に対応又は処理し、その内容を市に報告すること。
  - ウ 電話等での各種問合せ、施設見学等への対応を行うこと。
  - エ その他施設利用者へのサービス向上に関すること
- ⑥ 指定管理者が実施しなければならない事業
- 指定管理者は、本施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成するため、次の事業を実施すること。
- ア 北杜市人口ビジョン・北杜市総合戦略における「交流・観光プロジェクト」にかかる事業
  - イ ハヶ岳定住自立圏共生ビジョンにおける観光振興の推進にかかる事業
- なお、アおよびイのうち、各事業から1種類以上を選定し、実施すること
- ⑦ 自主事業の実施に関すること
- 指定管理者は、本施設のサービスの向上等を目的として、自主的に事業を実施することができる。なお、自主事業を実施する場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。
- ⑧ 施設の目的外使用に対する許可について
- 施設の目的外使用については、指定管理者が許可を行うことはできない。地方自治法の規定に基づき、市が申請者に対して直接許可（不許可）を行う。

### (3) 施設の維持管理に関する業務

#### ① 施設及び設備の維持管理業務

施設及び設備の維持保全並びに安全管理の基準は以下のとおりとする。なお、外部に委託する場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。

##### ア 施設の維持及び管理に関すること

- ・本施設の清掃(1日1回以上)
- ・ガラスクリーニング(年1回以上実施)
- ・除雪作業(降雪時に利用者に支障をきたさないよう実施)
- ・その他、施設の美観及び衛生上不快な念を与えないよう、清潔な状態を保持すること

##### イ 設備の維持及び管理に関すること

施設内の設備を安全かつ安心して利用できるよう保守管理し、常に良好な状態を保持すること。なお、法令等により資格を必要とする業務には、直営、委託の形態は問わないが、有資格者があたること。

##### ウ 施設及び設備の保守及び点検に関すること

施設及び設備の保守及び点検の基準は以下のとおりとする。なお、保守及び点検の結果の写しを事業報告書に添付すること。

- ・消防用設備定期点検

##### エ 施設及び設備の小規模修繕に関すること

1件あたり20万円未満の修繕については、指定管理者の費用と責任において実施すること。ただし、必要とされるメンテナンス等を怠り修繕が発生した場合は金額にかかわらず指定管理者の費用と責任において実施すること。

##### オ 施設及び設備の安全管理に関すること

##### カ その他施設及び設備の良好な維持管理に必要なこと

#### ② 関係法令等の遵守

ア 関係法令に基づき、必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする。

#### ③ 保険への加入

利用者に係る保険は、次のとおり指定管理者が加入するものとする。

##### ア 賠償責任保険

市と指定管理者の双方が被保険者となる賠償責任保険とする。

##### ・保険の内容

対人賠償 1名につき 100,000千円以上

1事故につき 300,000千円以上

対物賠償 1事故につき 10,000千円以上

##### イ ここに示した保険以外であっても、必要に応じて、指定管理者の費用と責任にお

いて他の保険に加入することができる。

#### (4) 備品の維持管理に関する業務

##### ① 備品の維持管理業務

###### ア 備品の維持及び管理に関すること

市が指定管理者に貸与した備品（以下「貸与備品」という。）については、指定管理者が適宜整備を行い、常に適正な状態を保つこと。

###### イ 貸与備品の小規模修繕

1 件あたり 20 万円未満の貸与備品の修繕については、指定管理者の費用と責任において実施すること。ただし、必要とされるメンテナンス等を怠り修繕が発生した場合は金額にかかわらず指定管理者の費用と責任において実施すること

##### ② リース備品の取扱い

ア 指定期間開始後において、指定管理者が契約したリース備品については、指定期間が終了した時点又は指定期間終了前に指定を取り消された時点で、指定管理者の費用と責任において処理するものとする。

##### ③ 業務に使用する自動車について

本施設を管理運営するにあたり自動車が必要な場合は、指定管理者が自己の費用と責任において調達すること。なお、市の保有する自動車は、原則として指定管理者には貸与しない。

#### (5) 防災等に係る業務

##### ① マニュアルの作成

防災、防犯、避難その他不測の事態への対応等について、マニュアルを作成し、従業員に周知徹底すること。

##### ② 消防法等の規定による業務

消防法等の規定により、指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。

ア 消防法(昭和 23 年法律第 186 号)に基づく防火管理者の選任(所管消防署へ報告)

イ 防火対象物の定期点検報告書の提出(所管消防署へ報告)

ウ 消防法に基づく消防計画の作成、見直し(所管消防署へ報告)

エ 消火、通報及び避難訓練の実施(年 1 回以上)

オ 消防用設備の点検、整備(点検内容は、所管消防署へ報告)

※消火器については、使用期限に応じて随時詰め替えまたは交換を行うこと。

カ 火気の使用及び取扱いに関する監督

キ 避難又は防災上必要な設備の維持管理

ク 火元責任者の選任

ケ その他防火管理上必要な業務

##### ③ 災害等の緊急時における対応に関する業務

災害等の緊急時における指定管理者の対応については、次のとおりとする。

ア 緊急連絡体制を確立し、連絡網等による迅速な対応を行う。

- イ 警戒宣言発令に伴う利用者等への周知、把握及び避難の実施と、それに伴う避難状況等の市及び関係機関への報告
- ウ 災害等の発生に伴う人的及び物的な被害の調査把握及び応急対策の実施
- エ その他緊急時等において必要な業務

(6) 各種報告書の作成及び提出

① 事業計画書の作成及び提出

次年度の詳細な事業計画書作成にあたっては、市の関係部局と協議のうえ、毎年度の11月末日若しくは市の指定する日までに作成し、市に提出するものとする。なお、様式については市で用意するものを使用すること。

② 事業報告書の作成及び提出

毎年度終了後2ヶ月以内に、下記の事項を記載した事業報告書を提出するものとする。なお、様式については市で用意するものを使用すること。

ア 管理業務の実施実績

イ 施設の利用状況及び利用拒否等の件数及び理由

ウ 利用料金の収入実績

エ 管理経理に係る収支決算

オ その他市が必要と認める事項

③ 定期報告書の作成及び提出

事業の実施状況について、10月の末日若しくは市の指定する日までに、前6ヶ月分の管理業務に関する次に掲げる内容の報告書を提出するものとする。なお、様式については市で用意するものを使用すること。

ア 利用者数等の利用状況

イ 管理業務の実施状況

ウ 管理業務に係る収支の状況

エ その他市が必要と認める事項



## 5. その他

### (1) 利便設備等の設置

自動販売機等の利便設備を設置する場合は、あらかじめ市の許可を得ること。

### (2) 酒類販売等

酒類販売等を行おうとする場合は、あらかじめ市と協議すること。

### (3) 商品・消耗品等の在庫の取扱い

本施設に係る商品・消耗品等の在庫で営業上必要な財産は、市と指定管理者が協議の上、指定管理者が有償で引き継ぐものとする。

### (4) 会計の独立

指定管理者としての業務に係る会計については、他の会計と区分して経理し、別の会計帳簿類を設け、別の口座で管理すること。

### (5) 指定管理者の評価について

提出された各種計画書及び報告書等により、市は毎年度終了後、指定管理者の1年間の管理運営の実績について評価を行う。評価の結果については市のホームページ等において公開する。また、評価の結果によっては、市は指定管理者に対し、必要に応じて業務の改善等についての指示等を行う。

## 指定管理者と市における責任分担

事 項			市	指定管理者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増			○
	著しい場合		協 議	
金利変動	金利変動に伴う経費の増			○
	著しい場合		協 議	
法令・税制等の変更	施設の管理運営に影響を及ぼす法令・税制等の変更			○
	上記以外		協 議	
他施設との競合	類似施設との競合による利用者減、収入減			○
施設周辺住民及び施設利用者への対応	施設の管理運営に対する住民及び施設利用者からの反対や要望への対応			○
	上記以外		○	
不可抗力	自然災害等の不可抗力による業務の変更、中止等		協 議	
施設・設備	修 繕 (機能維持等)	20 万円未満	20 万円以上	○
	整備・改修 (資産増加)	指定管理者が希望する場合		○
		上記以外	○	
備品	修 繕	20 万円未満	20 万円以上	○
	更 新 新規購入	指定管理者が希望する場合		○
		上記以外	○	
事故・災害等による施設の原状回復			○	○ (責めに帰すべき事由があるとき)
各種保険等への加入	施設に係る火災保険及び災害保険への加入		○	
	利用者に係る損害賠償保険への加入			○
政治、行政上の理由による事業の変更	政治、行政上の理由から、施設の管理運営の継続に支障が生じた場合、又は業務の内容の変更を余儀なくされた場合の経費の増		協 議	
利用者や第三者への賠償	指定管理者の責めに帰すべき事由があるとき			○
	上記以外		○	
事業終了時の費用	指定管理業務が終了した場合、又は指定期間中途において指定取消しを受けた場合における撤収費用			○
公租公課（消費税・法人税等）				○

※ 指定管理者の故意・過失、協定書・契約書等に定められた管理を怠ったことによる毀損滅失は、金額の多寡にかかわらず指定管理者が購入し、又は修繕等を行うものとする。

※ 建物本体等で指定管理者の管理状況に起因しない修繕については、上表に定める額にかかわらず市に協議することができるものとする。