

大山町中山温泉館（ゆーゆー倶楽部）

生活想像館（わくわく倶楽部）

文教の森四季彩園

指定管理業務仕様書

（業務の基準）

令和8年9月

大 山 町

大山町中山温泉館・生活想像館管理業務仕様書

大山町中山温泉館・生活想像館（以下「温泉館等」。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、条例及び規則に定めがあるもののほか、この仕様書によるものとする。

指定管理者は、業務の遂行に当たり公の施設としての性格を十分認識し、日常又は定期的に必要な保守・点検業務を行い、快適な施設環境を創るとともに、各種機器類の性能を常に最良の状態に維持し、故障の予防、設備の恒久化に努めること。

I. 管理業務に関する事項

1. 管理運営の基本方針

(1) 法令等の遵守

指定管理者は、温泉館等（以下「本施設」という。）の管理業務の遂行に当たって次に掲げる法令等を遵守すること。

ア 地方自治法

イ 公衆浴場法

ウ 大山町中山温泉館及び生活想像館条例（平成 17 年大山町条例 163 号。以下「温泉館等条例」という。）及び同規則（平成 17 年大山町規則第 115 号）

エ 大山町公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成 17 年条例第 195 号。以下「手續条例」という。）及び同施行規則（平成 17 年大山町規則第 136 号）

オ 鳥取県公衆浴場法施行条例

カ その他管理業務に適用される法令等

(2) 業務の範囲

指定管理者は、次に掲げる本施設の管理業務を行うものとする。

ア 本施設、設備及び器具（以下「本施設等」という。）の維持管理に関すること。

① 泉源監視に関すること

② 施設等の保守点検、補修及び清掃

③ 施設等の警備

④ 施設等の効果的利用

⑤ 施設等に係る経費（電気料金、ガス料金、水道料金、下水道料金、電話料金など施設等にかかるすべての経費）の支払い

イ 本施設の利用の許可に関すること。

① 許可申請書の受付及び許可書の交付

② 各種届出書の受付

③ 利用料金の徴収及び還付

④ 利用者の応接

ウ 本施設の利用の促進に関すること。

- ① 広報活動の実施
- ② イベント等の誘致

＊ 入場者数が横這い乃至遞減傾向にあるので、公の施設の管理業務の遂行を妨げない範囲において当該施設設置目的に沿った内容でサービスの向上や入場者増加方策につながる自己の費用と責任による自主事業を実施し自己の収入とすることができる。なお、施設の目的外使用にあたる場合は指定管理者の目的外使用の許可を別途取得する必要がある。

エ その他施設の管理業務のうち、次に掲げる事項（町長のみの権限に属する事務を除く）。

- ① 管理業務の処理に必要な体制の整備
- ② 情報の公開及び個人情報の保護に関する措置
- ③ 防犯対策、防災対策等の利用者の安全の確保に関する措置
- ④ 事業報告書の作成及び提出
- ⑤ 経営状況を説明する書類の作成及び提出
- ⑥ その他管理業務に関する庶務、経理等の事務

（３）管理の基準

指定管理者は、次により、温泉館等の管理業務を適切に行うこと。

ア 基本方針

指定管理者は、管理業務の遂行に当たり、町民が広く利用する公の施設としての温泉館等の性格を十分に認識し、利用者にとっての快適な本施設的环境づくり及び本施設の利用の促進を目ざすとともに、本施設等について、日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行うことにより最良の状態を維持し、利用者の安全の確保に努めること。

また、本施設等の利用の促進を図るため、積極的に広報活動を実施すること。なお、本施設等の設置目的に適合した魅力のある自主事業を実施することができるものとするが、自主事業実施に係る経費に指定管理料を充てることができないものとする。自主事業の実施に係る収益の一部で申込団体が算定提案する管理業務の費用の額を上限として、当該施設の管理経費に充当する提案を可能とする。ただし、施設の設置目的外自主事業の場合は別途「町の財産目的外使用許可」が必要となる。

イ 基本的事項

- ① 本施設等の開館時間、利用時間及び休館日は、原則として、温泉館等規則第４条及び第５条に規定するところによること。
ただし、指定管理者は、町長の承認を受けて、これらを変更することができる。
- ② 本施設等の利用の許可を、温泉館等条例に基づき、公平かつ公正に行うこと。なお、温泉館等条例第５条各号のいずれかに該当する場合は、許可をしないこと。
- ③ 本施設等の管理上支障があると認められる場合（温泉館等条例第８条各

号のいずれかに該当する場合に限る。)は、施設等の利用の許可を取り消し、利用を制限し、若しくは停止し、本施設への入館又は利用を拒否し、又は本施設等からの退館又は退去を命ずることができる。

- ④ 利用料金は、指定管理者が、温泉館等条例第9条に規定する使用料の金額の範囲内において、あらかじめ町長の承認を受けて定め、本施設等の利用者から徴収すること。なお、徴収した利用料金は、指定管理者の収入として収受するものとする。
- ⑤ 指定管理者は、あらかじめ町長の承認を得て定めた基準に従い、利用料金を減額し、又は免除することができる。なお、減額及び免除の基準は、温泉館等規則第9条に規定するもののほか、町長が定めるものとする。
- ⑥ 指定管理者は、大山町情報公開条例（平成17年大山町条例第11号）の趣旨にのっとり、管理業務に関して保有する情報の公開を行うために必要な措置を講ずるよう努めること。
- ⑦ 指定管理者は、管理業務の範囲内で、個人情報（大山町個人情報保護条例（平成17年大山町条例第12号）第2条第2号に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護に関し町長と同様の責務を有するものとし、町長の指示に従い、個人情報の保護のために必要な措置を講じること。
- ⑧ 指定管理者は、自主事業を実施する場合は、あらかじめその内容を町と協議すること。また、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ⑨ 指定管理者は、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。

ウ その他の事項

- ① 町は、本施設等及び本施設等にあらかじめ備え付けられた備品（町の所有に係るものに限る。）を、指定管理者に無償で使用させるものとする。なお、指定管理者は、その所有に係る備品を備え付けようとする場合は、あらかじめ町に報告すること。
- ② 指定管理者は、管理業務の処理に関して別に会計を設け、経理を明確にすること。
- ③ 指定管理者が行う管理業務の全部の処理を第三者に請け負わせ、又は委託してはならないものとする。ただし、清掃、警備等、町長が認める一部の業務については、この限りではない。

2. 温泉館等の受付・案内等

- (1) 指定管理者は、利用者への応接、電話での問い合わせ等について丁寧、適切な対応を行うこと。
- (2) 指定管理者は、施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応を行うとともに、その内容を大山町へ報告すること。

3. 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は、災害等緊急時の避難、誘導、利用者等の安全確保、必要な通報等について対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確な対応をすること。
- (2) 指定管理者は、利用者、来館者の急な病気、けが等に対応できるよう、応急処置の能力を身につけるとともに、近隣の医療機関と連携し、的確に対応すること。

4. 管理業務の処理体制に関する事項

- (1) 指定管理者は、本施設の管理業務に従事させる職員（以下「職員」という。）の雇用のほか、管理業務の処理に必要な体制を整備しなければならない。なお、本施設には、職員のうちから、本施設の統括責任者として支配人1人を配置すること。
- (2) 指定管理者は、受付業務には、常時1名以上配置しなければならない。また、職員の名簿を町に提出すること。職員の異動を生じた場合も、同様とする。
- (3) 指定管理者は、職員に対して管理業務の遂行に必要な研修を実施すること。特に、防犯対策、防災対策等の利用者の安全の確保については、十分に職員を指導及び訓練すること。
- (4) 指定管理者は、管理業務の処理に関して事故（人身事故、施設等の破損事故等をいう。）が生じたときは、直ちに町に報告し、その処理方法について町と協議すること。
- (5) 指定管理者は、管理業務の処理に関して生じた職員の災害について、すべての責任をもつこととし、理由のいかんを問わず、町は何らの責任を負わないものとする。
- (6) 指定管理者及びその職員は、管理業務の処理において知り得た町の行政上の事項及び管理業務の処理に関する事項を第三者に漏らしてはならない。指定の終了後も、同様とする。

5. 町と指定管理者との責任の分担

次の表に掲げる事案に係る町と指定管理者との責任の分担は、原則として同表に定めるとおりとする。

事 案		責 任 の 分 担
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	指定管理者
	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、町と指定管理者が協議して定める
利用者（これに準ずるものを含む。以下この	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	指定管理者

表において同じ。） への損害賠償	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、町と指定管理者が協議して定める
施設等の修繕	施設等の大規模な修繕（資産価値の向上又は耐用年数の延長につながるものをいう。）原則20万円以上のもの	町
	上記以外のもの	指定管理者
施設等に係る火災保険及び災害保険への加入		町
利用者に係る損害賠償保険（指定管理者が町の出資団体など一定の条件を満たす場合に限り、指定管理者を被保険者とみなす取扱いがあるもの。）への加入		町（なお、左記に該当しない損害賠償保険については、町は加入しない。）

6. 収支状況の管理

（1）売上表等の作成

指定管理者は、毎月の収入支出の状況を明らかにする売上表等を毎月作成すること。

（2）収支帳簿の作成及び証票書類の整理・保存

収入支出に係る帳簿を作成するとともに、証票書類を整理し、5年間保存すること。

（3）管理口座

指定管理業務に係る経費及び収入は、他の事業の会計とは区分し、別口座で管理すること。

7. 事業計画書及び報告書の提出

（1）事業計画書の提出

指定管理者は、12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、町へ提出すること。

（2）業務報告書の提出

指定管理者は、事業の実施状況について、以下の月報を作成し、その翌月15日までに報告すること。

ア 利用者数、利用料金等及び減免の実績

イ 利用者からあった苦情や要望の内容及び対応状況

ウ その他必要な事項

（3）事業報告書の提出

指定管理者は、以下の内容を作成し、毎四半期の翌月15日以内及び毎年度終了後30日以内に事業報告書を提出すること。なお、必要に応じ以下の内容以外について報告を求めることがある。

ア 管理運営の体制

イ 管理の業務の実施状況

- ウ 利用者数の実績
- エ 利用料金等の収入の状況
- オ 管理に係る経費の収支状況

8. モニタリング

町では、本施設の円滑な運営を確保するため、「指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針」（令和2年7月策定）に基づき管理業務の実施状況を把握するモニタリングを実施し公開することとしている。指定管理者が管理の基準や事業計画に示された管理業務等において、基準を満たしていないと認めるときは、町は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は、管理業務の停止や指定の取消しを行うことがある。

(1) 実施方法

ア 事業報告書の提出

指定管理者は実施した事業に関する報告書（事業報告書）を作成し、月ごと、四半期ごと、年度ごとに町に提出すること。

イ 施設利用者のアンケート等の実施

指定管理者は、サービスの向上や利用者の増加が図られるなどの効果があったか厳正に評価する観点から、アンケート等により、施設利用者の意見、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況について町に報告すること。

ウ 担当職員による現地調査

担当職員が、直接施設に行き、管理業務の状況を調査すること。

エ 指定管理者による自己評価

指定管理者は、管理業務について月、四半期、半期、年度ごとに報告書を作成することにより事業計画との整合性が取れているか等の自己評価を行い、事業計画との乖離がある場合は、早期に原因究明を行い、対策を講じること。

オ その他

町は、指定管理者の管理運営状況を把握するため、必要に応じた監視・指導を行うこと。

9. 管理業務の継続が困難になった場合の措置等

(1) 管理業務の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、管理業務の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合は、速やかに町に報告するものとし、その場合の措置については、次のとおりとする。

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により管理業務の継続が困難となった場合、又はそのおそれが生じた場合には、町は指定管理者に対して改善等の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができ

るものとする。また、指定管理者がその期間内に改善することができなかった場合には、町は指定管理者の指定の取消し、又は管理業務の全部もしくは一部の停止を命じることができるものとする。

イ 指定が取り消された場合等の賠償

上記アにより指定管理者の指定が取り消され、又は管理業務の全部もしくは一部が停止された場合、指定管理者は、町に生じた損害を賠償すること、及び違約金を支払うものとする。

ウ 不可抗力等による場合

不可抗力その他指定管理者及び町の責めに帰することができない事由により管理業務の継続が困難となった場合は、指定管理者と町は、管理業務継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合は、町は指定管理者の指定の取消し、又は管理業務の全部もしくは一部の停止を命じることができるものとする。

(2) 業務の引継ぎについて

指定管理者は、指定期間終了もしくは指定の取消し等により次の指定管理者へ業務を引継ぐ場合は、円滑かつ支障なく本施設の業務が遂行できるよう、引継ぎを行うとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供しなければならない。また、可能な限り町職員立会いのもと各種引継ぎを行うものとする

10. その他の条件

- (1) 指定管理者は、管理業務を行うため、新たに職員を雇用する場合にあつては、現に当該管理業務を行っている職員の採用に配慮するよう努めること。
- (2) 指定管理者は、管理業務を開始する日までに、町及び現指定管理者から事務引継ぎを受けなければならない。
- (3) 指定管理者は、管理業務の遂行に当たり、本施設の利用者で構成する団体その他関係団体との連携協力に努めること。
- (4) 町は、本施設を、災害の発生その他特別の事情がある場合に優先的に使用することがある。指定管理者は、これに協力すること。
- (5) 本施設の付属施設（倉庫）については「テメキュラハウス」として利用しているので、「中山国際交流協会」に無料で開放すること。
- (6) 本施設の飲食施設については、指定管理者で運営し、徴収した料金は、指定管理者の収入として収受するものとする。
- (7) 温泉スタンドの管理、運営、料金徴収は指定管理者が行い、徴収した料金は指定管理者の収入として収受するものとする。
- (8) 災害、水道管の凍結等により町民に無料入浴してもらう事があるが、その際は温泉使用料以外を指定管理者の負担とする。

II. 保守管理に関する事項

指定管理者が行う特記すべき最低限の保守業務は、次のとおりである。

1. 清掃

(1) 常時清掃

以下の業務について、毎日1回以上行うこと。

ア 脱衣室・ロッカー・洗面台・サウナマット・トイレ・桶・腰掛イス・鏡・下足場・水風呂浴槽・瞑想室・エントランスホール・建物周り・浴室
室内排水口のごみ取り

(2) 定期清掃

以下の業務については、週2回以上行うこと。

ア 浴室床面・苔除去(浴室以外)・サウナ室・ガラス・わくわくホール・研修室・音楽スタジオ・多目的ルーム・中庭

以下の業務については、週1回以上行うこと。

イ 浴槽の湯水抜き取り・苔除去(浴室内)・浴槽内水垢・窓ガラス・ヘアーキャッチャー

2. 衛生

(1) 別紙温泉館等機械設備保守点検業務要領（以下「業務要領」という。）に従って保守管理を行うこと。

(2) 鳥取県公衆浴場法施行条例による水質基準（レジオネラ菌は、100ml中に、10cfu未満であること。）に適合するよう1年に2回以上、水質を管理し、基準に適合しない場合には、直ちに適切な措置を講ずるとともに、その旨を町長に届け出ること。

(3) 原湯を貯留する槽は、1年に2回以上、清掃及び消毒を行うとともに適切な方法で生物膜（微生物の増殖等により形成される膜）を除去するものとする。

(4) その他鳥取県公衆浴場法施行条例を遵守すること。

3. 消防

消防法の規定に従い、点検を行うこと。

4. 電気設備

電気事業法に基づく保安規定に従って電気設備の点検を行うこと。

5. 警備

(1) 火災に対する適切な対応を図ること。

ア 火災を発見したときの通報及び消火活動その他の処置

イ 消防署及び大山町又は指定する緊急連絡者への通報及び連絡

(2) 防犯に対する適切な対応を図ること。

ア 侵入者等の潜伏・徘徊を発見したときの処置

イ 警察署及び大山町又は指定する緊急連絡者への通報及び連絡

- (3) 休館日・閉館時間においても適切な対応を図ること。
6. わくわくホール設備の保守点検
吊物設備、照明設備、電動式移動観覧席、音響設備の保守点検を指定管理期間中に各1回以上行うこと。
7. 植栽の剪定
温泉館、生活想像館にある植栽について、低木の剪定は年1回以上行うこと。高木の剪定は指定管理期間中に1回以上行うこと。
8. 保険
入館者傷害保険に加入すること。
9. 施設設備及び物品
(1) 業務の内容
業務要領のとおり保守点検を実施する。
なお、施設の運営に支障を来さないよう、各種備品の管理を行い、破損又は不具合等が生じたものは随時更新すること。
(2) 物品の管理等
ア 指定管理者が利用料金等で購入した物品は、町の所有に属するものとする。
イ 指定管理者は、その保管する物品を整理し、購入及び廃棄等の異動について町へ報告すること。
10. 泉源設備
業務要領のとおり保守点検を実施すること。
11. 改良・修繕
温泉館等の改良・修繕についての経費負担及びその方法等は、その内容に応じて町と指定管理者で協議して決定する。
12. 関係書類の整備
保守管理にあたっては、業務日誌、作業記録などの業務関係書類を作成し保管すること。
13. 事故・故障等異常時の措置
施設内において、事故又は故障等が発生したときは、町へ報告し指示を受け、必要な措置を講じること。ただし、緊急を要する場合又は軽微な事故・故障の場合は、指定管理者において必要な措置を講じた後、町へ報告すること。

温泉館等機械設備保守点検業務要領

I 冷暖房シーズン前に年2回定期点検すること。

II 設備機器の数量・内容は工事竣工図書によること。

III 各保守点検業務内容

(詳細は、点検記録報告書様式による)

1. アロエース(冷暖房・換気設備機器)定期点検関係

- | | |
|------------------|------------|
| (1) 本体関係 | (2) 設置の確認 |
| (3) 冷却水管理 | (4) 冷却塔関係 |
| (5) 電気関係 | (6) 燃焼関係 |
| (7) 熱媒・蒸気インプット管理 | (8) 溶液管理 |
| (9) 各部の温度測定 | (10) 各運転時間 |

2. 衛生関係定期点検関係

- | | |
|-----------------|----------------|
| (1) 濾過機関係 | (2) 濾過ポンプ関係 |
| (3) ヘアーキャッチャー関係 | (4) 滅菌・薬注関係 |
| (5) 制御盤関係 | (6) 水位センサー関係 |
| (7) 熱交換器関係 | (8) ブロワーモーター関係 |
| (9) 超音波ポンプ関係 | |

3. ボイラー関係定期点検関係

- | | |
|------------|------------|
| (1) 電気回路関係 | (2) 燃焼装置関係 |
| (3) 安全装置関係 | |

4. わくわくホール設備定期点検関係

- | | |
|----------------|------------|
| (1) 吊物設備関係 | (2) 照明設備関係 |
| (3) 電動式移動観覧席関係 | (4) 音響設備関係 |

文教の森四季彩園指定管理者業務仕様書

文教の森四季彩園（以下四季彩園）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、条例及び規則に定めがあるもののほか、この仕様書によるものとする。

指定管理者は、業務の遂行に当たり公の施設としての性格を十分認識し、日常又は定期的に必要な保守・点検業務を行い、快適な施設環境を創り常に最良の状態に維持し、施設の恒久化に努めること。

I. 管理業務に関する事項

1. 管理運営の基本方針

(1) 法令等の遵守

指定管理者は、四季彩園の管理業務の遂行に当たって次に掲げる法令等を遵守すること。

ア 地方自治法

イ 大山町ふるさとフォーラムなかやま条例（平成 17 年大山町条例 96 号。以下「ふるさとフォーラム条例」という。及び文教の森四季彩園規則（平成 17 年大山町規則第 58 号）

ウ 大山町公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 17 年条例第 195 号。以下「手続条例」という。）及び同施行規則（平成 17 年大山町規則第 136 号）

エ その他管理業務に適用される法令等

(2) 業務の範囲

指定管理者は、次に掲げる四季彩園の管理業務を行うこと。

ア 設備及び器具の維持管理に関すること。

- ① 施設等の保守点検、補修及び植栽の散水、施肥、消毒、剪定等
- ② 施設等の警備
- ③ 施設等の効果的利用
- ④ 施設等に係る経費（電気料金、ガス料金、水道料金、下水道料金、電話料金など施設等にかかるすべての経費）の支払い

イ 本施設の利用の許可に関すること。

- ① 許可申請書の受付及び許可書の交付
- ② 各種届出書の受付
- ③ 利用料金の徴収及び還付
- ④ 利用者の応接

ウ 本施設の利用の促進に関すること。

- ① 広報活動の実施
- ② イベント等の誘致

エ 本施設の設置目的に適合する自主事業の企画及び実施に関すること。

オ その他本施設の管理業務のうち、次に掲げる事項（町長のみの権限に属する事務を除く）。

- ① 管理業務の処理に必要な体制の整備
- ② 情報の公開及び個人情報の保護に関する措置
- ③ 防犯対策、防災対策等の利用者の安全の確保に関する措置
- ④ 事業報告書の作成及び提出
- ⑤ 経営状況を説明する書類の作成及び提出
- ⑥ その他管理業務に関する庶務、経理等の事務

（３）管理の基準

指定管理者は、次により、四季彩園の管理業務を適切に行うこと。

ア 基本方針

指定管理者は、管理業務の遂行に当たり、町民が広く利用する公の施設としての四季彩園の性格を十分に認識し、利用者にとっての快適な環境づくり及び四季彩園の利用の促進を目ざすとともに、本施設等について、日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行うことにより最良の状態を維持し、利用者の安全の確保に努めること。

また、四季彩園の利用の促進を図るため、積極的に広報活動を実施するとともに、四季彩園の設置目的に適合した魅力のある自主事業の企画及び実施に努めること。

イ 基本的事項

- ① 四季彩園の利用時間は、原則として、文教の森四季彩園規則第２条に規定するところによること。
ただし、指定管理者は、町長の承認を受けて、これらを変更することができる。
- ② 四季彩園の利用の許可を、ふるさとフォーラム条例に基づき、公平かつ公正に行うこと。なお、ふるさとフォーラム条例第７条各号のいずれかに該当する場合は、許可をしないこと。
- ③ 四季彩園の管理上支障があると認められる場合（ふるさとフォーラム条例第８条各号のいずれかに該当する場合に限る。）は、施設等の利用の許可を取り消し、利用を制限し、若しくは停止し、四季彩園の利用を拒否し、又は四季彩園からの退去を命ずることができる。
- ④ 利用料金は、指定管理者が、ふるさとフォーラム条例第９条に規定する使用料の金額の範囲内において、あらかじめ町長の承認を受けて定め、四季彩園の利用者から徴収すること。なお、徴収した利用料金は、指定管理者の収入として収受するものとする。
- ⑤ 指定管理者は、あらかじめ町長の承認を得て定めた基準に従い、利用料金を減額し、又は免除することができる。なお、減額及び免除の基準は、文教の森四季彩園規則第９条に規定するもののほか、町長が定めるものとする。

- ⑥ 指定管理者は、大山町情報公開条例（平成 17 年大山町条例第 11 号）の趣旨にのっとり、管理業務に関して保有する情報の公開を行うために必要な措置を講ずるよう努めること。
- ⑦ 指定管理者は、管理業務の範囲内で、個人情報（大山町個人情報保護条例（平成 17 年大山町条例第 12 号）第 2 条第 2 号に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護に関し町長と同様の責務を有するものとし、町長の指示に従い、個人情報の保護のために必要な措置を講じること。
- ⑧ 指定管理者は、自主事業を実施する場合は、あらかじめその内容を町と協議すること。また、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ⑨ 指定管理者は、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。

ウ その他の事項

- ① 町は、四季彩園にあらかじめ備え付けられた備品（町の所有に係るものに限る。）を、指定管理者に無償で使用するものとする。
なお、指定管理者は、その所有に係る備品を備え付けようとする場合は、あらかじめ町に報告すること。
- ② 指定管理者は、管理業務の処理に関して別に会計を設け、経理を明確にすること。
- ③ 指定管理者が行う管理業務の全部の処理を第三者に請け負わせ、又は委託してはならないものとする。ただし、町長が認める一部の業務については、この限りではない。

2. 受付・案内等

- (1) 指定管理者は、利用者への応接、電話での問い合わせ等について丁寧、適切な対応を行うこと。
- (2) 指定管理者は、施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応を行うとともに、その内容を大山町へ報告すること。

3. 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は、災害等緊急時の避難、誘導、利用者等の安全確保、必要な通報等について対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確な対応をすること。
- (2) 指定管理者は、利用者の急な病気、けが等に対応できるよう、応急処置の能力を身につけるとともに、近隣の医療機関と連携し、的確に対応すること。

4. 管理業務の処理体制に関する事項

- (1) 指定管理者は、四季彩園の管理業務に従事させる職員（以下「職員」という。）の雇用のほか、管理業務の処理に必要な体制を整備しなければな

らない。

- (2) 指定管理者は、職員に対して管理業務の遂行に必要な研修を実施すること。特に、防犯対策、防災対策等の利用者の安全の確保については、十分に職員を指導及び訓練すること。
- (3) 指定管理者は、管理業務の処理に関して事故（人身事故、施設等の破損事故等をいう。）が生じたときは、直ちに町に報告し、その処理方法について町と協議すること。
- (4) 指定管理者は、管理業務の処理に関して生じた職員の災害について、すべての責任をもつこととし、理由のいかんを問わず、町は何らの責任を負わないものとする。
- (5) 指定管理者及びその職員は、管理業務の処理において知り得た町の行政上の事項及び管理業務の処理に関する事項を第三者に漏らしてはならない。指定の終了後も、同様とする。

5. 町と指定管理者との責任の分担

次の表に掲げる事案に係る町と指定管理者との責任の分担は、原則として同表に定めるとおりとする。

事 案		責 任 の 分 担
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	指定管理者
	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、町と指定管理者が協議して定める
利用者（これに準ずるものを含む。以下この表において同じ。）への損害賠償	施設等の管理上の瑕疵に係るもの	指定管理者
	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、町と指定管理者が協議して定める
施設等の修繕	施設等の大規模な修繕（資産価値の向上又は耐用年数の延長につながるものをいう。）原則10万円以上のもの	町
	上記以外のもの	指定管理者
施設等に係る火災保険及び災害保険への加入		町
利用者に係る損害賠償保険（指定管理者が町の出資団体など一定の条件を満たす場合に限り、指定管理者を被保険者とみなす取扱いがあるもの。）への加入		町（なお、左記に該当しない損害賠償保険については、町は加入しない。）

6. 収支状況の管理

(1) 売上表等の作成

指定管理者は、毎月の収入支出の状況を明らかにする売上表等を毎月作成すること。

(2) 収支帳簿の作成及び証票書類の整理・保存

収入支出に係る帳簿を作成するとともに、証票書類を整理し、5年間保存すること。

(3) 管理口座

指定管理業務に係る経費及び収入は、他の事業の会計とは区分し、別口座で管理すること。

7. 事業計画書及び報告書の提出

(1) 事業計画書の提出

指定管理者は、12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、町へ提出すること。

(2) 業務報告書の提出

指定管理者は、事業の実施状況について、以下の月報を作成し、その翌月15日までに報告すること。

ア 利用者数、利用料金等及び減免の実績

イ 利用者からあった苦情や要望の内容及び対応状況

ウ その他必要な事項

(3) 事業報告書の提出

指定管理者は、以下の内容を作成し、毎四半期の翌月15日以内及び毎年度終了後30日以内に事業報告書を提出すること。なお、必要に応じ以下の内容以外について報告を求めることがある。

ア 管理運営の体制

イ 管理の業務の実施状況

ウ 利用者数の実績

エ 利用料金等の収入の状況

オ 管理に係る経費の収支状況

8. モニタリング

町では、四季彩園の円滑な運営を確保するため、「指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針」（令和2年7月策定）管理業務の実施状況を把握するモニタリングを実施し公開することとしている。指定管理者が管理の基準や事業計画に示された管理業務等において、基準を満たしていないと認めるときは、町は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は、管理業務の停止や指定の取消しを行うことがある。

(1) 実施方法

ア 事業報告書の提出

指定管理者は実施した事業に関する報告書（事業報告書）を作成し、月ごと、四半期ごと、年度ごとに町に提出すること。

イ 施設利用者のアンケート等の実施

指定管理者は、サービスの向上や利用者の増加が図られるなどの効果があったか厳正に評価する観点から、アンケート等により、施設利用者の意見、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況について町に報告すること。

ウ 担当職員による現地調査

担当職員が、直接施設に行き、管理業務の状況を調査すること。

エ 指定管理者による自己評価

指定管理者は、管理業務について月、四半期、半期、年度ごとに報告書を作成することにより事業計画との整合性が取れているか等の自己評価を行い、事業計画との乖離がある場合は、早急に原因究明を行い、対策を講じること。

オ その他

町は、指定管理者の管理運営状況を把握するため、必要に応じた監視・指導を行うこと。

9. 管理業務の継続が困難になった場合の措置等

(1) 管理業務の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、管理業務の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合は、速やかに町に報告するものとし、その場合の措置については、次のとおりとする。

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により管理業務の継続が困難となった場合、又はそのおそれが生じた場合には、町は指定管理者に対して改善等の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができるものとする。また、指定管理者がその期間内に改善することができなかった場合には、町は指定管理者の指定の取消し、又は管理業務の全部もしくは一部の停止を命じることができるものとする。

イ 指定が取り消された場合等の賠償

上記アにより指定管理者の指定が取り消され、又は管理業務の全部もしくは一部が停止された場合、指定管理者は、町に生じた損害を賠償すること、及び違約金を支払うものとする。

ウ 不可抗力等による場合

不可抗力その他指定管理者及び町の責めに帰することができない事由により管理業務の継続が困難となった場合は、指定管理者と町は、管理業

務継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合は、町は指定管理者の指定の取消し、又は管理業務の全部もしくは一部の停止を命じることができるものとする。

(2) 業務の引継ぎについて

指定管理者は、指定期間終了もしくは指定の取消し等により次の指定管理者へ業務を引継ぐ場合は、円滑かつ支障なく本施設の業務が遂行できるよう、引継ぎを行うとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供しなければならない。また、可能な限り町職員立会いのもと各種引継ぎを行うものとする。

10. その他の条件

(1) 指定管理者は、管理業務を開始する日までに、町及び現指定管理者から事務引継ぎを受けなければならない。

(2) 指定管理者は、管理業務の遂行に当たり、四季彩園の利用者で構成する団体その他関係団体との連携協力に努めること。

II. 保守管理に関する事項

指定管理者が行う特記すべき最低限の保守業務は、次のとおりである。

1. 清掃

四季彩園の利用者が快適に施設を利用できるよう、施設を清潔な状態に保つとともに、施設保全の観点からも適正な清掃を実施すること。

2. 芝及び植物

四季彩園の利用者が快適に施設を利用できるよう、適正な状態に保つとともに、施設保全の観点からも適正な管理を実施すること。

3. 警備

(1) 火災に対する適切な対応を図ること。

ア 火災を発見したときの通報及び消火活動その他の処置

イ 消防署及び大山町又は指定する緊急連絡者への通報及び連絡

(2) 防犯に対する適切な対応を図ること。

ア 侵入者等の潜伏・徘徊を発見したときの処置

イ 警察署及び大山町又は指定する緊急連絡者への通報及び連絡

(3) 利用時間外においても適切な対応を図ること。

4. 施設設備及び物品

(1) 業務の内容

施設の運営に支障を来さないよう、各種備品の管理を行い、破損又は不具合等が生じたものは随時更新すること。

(2) 物品の管理等

ア 指定管理者が利用料金等で購入した物品は、町の所有に属するものとする。

イ 指定管理者は、その保管する物品を整理し、購入及び廃棄等の異動について町へ報告すること。

5. 改良・修繕

施設の改良・修繕についての経費負担及びその方法等は、その内容に応じて町と指定管理者で協議して決定する。

6. 関係書類の整備

保守管理にあたっては、業務日誌、作業記録などの業務関係書類を作成し保管すること。

7. 事故・故障等異常時の措置

施設内において、事故又は故障等が発生したときは、町へ報告し指示を受け、必要な措置を講じること。ただし、緊急を要する場合又は軽微な事故・故障の場合は、指定管理者において必要な措置を講じた後、町へ報告すること。