

佐賀市やまびこの湯  
指定管理者管理運営業務仕様書

令和元年8月

佐賀市経済部観光振興課

## 目次

1	趣旨	1
2	業務の範囲及び内容	
(1)	やまびこの湯の運営業務	1
(2)	使用の許可及び利用料金の取扱い業務	2
(3)	やまびこの湯の維持管理業務	2
(4)	各種団体との調整に関する業務	5
(5)	他団体からの視察等対応に関する業務	6
(6)	利用者等の要望、苦情等への対応	6
(7)	業務の改善	6
(8)	その他やまびこの湯の管理運営に必要な業務	6
(9)	その他の業務	6
3	職員の配置	
(1)	配置基準	7
(2)	管理責任者	7
(3)	有資格者の配置	7
(4)	職員の勤務形態等	7
(5)	研修等の実施	7
(6)	職員の新規雇用時における配慮事項等	7
4	事業計画書及び事業報告書の提出	
(1)	事業計画書の提出	8
(2)	事業報告書の提出	8
(3)	是正勧告等	8
5	その他	
(1)	事前準備	8
(2)	引継ぎ	9
(3)	経理に関する留意事項	9
(4)	事業の継続が困難になった場合の措置	9
(5)	個人情報の適切な管理	10
(6)	個人情報保護に関する留意事項	10
(7)	監督・監査に関する留意事項	10
(8)	原状回復義務	10
(9)	その他	10

## 1 趣旨

この仕様書は、佐賀市やまびこの湯（以下「やまびこの湯」という。）の指定管理者が行う業務内容及びその基準等を示すものである。

## 2 業務の範囲及び内容

### (1) やまびこの湯の運営業務

やまびこの湯の運営に関する業務の範囲及び内容は下表のとおりとする。

業務概要	標準仕様
開館及び閉館	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 開錠、照明点灯</li><li>・ 設備等の作動確認、点検</li><li>・ 館内巡回と利用者の退館確認</li><li>・ 消灯・施錠・火元の確認</li></ul>
受付・窓口	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者の受付</li><li>・ 電話等の問い合わせへの対応</li><li>・ 苦情への対応、市への報告</li><li>・ 遺失物・拾得物の受付、管理、返還</li></ul>
接客対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 親切・丁寧な対応</li><li>・ 質の高いサービスの提供</li></ul>
利用の促進	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 集客力のあるイベントの企画運営</li><li>・ 集客力のある自主事業の実施</li><li>・ パンフレット等の作成、配布</li><li>・ マスコミ及び各種イベントを利用したPR活動</li><li>・ HP等の作成、更新</li></ul>
利用者の指導・補助	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 館内の案内</li><li>・ 設備・備品の使用方法の説明、補助</li><li>・ 危険行為等の注意</li></ul>
安全の確保及び急病、事故、災害等発生時の非常時対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 可燃性ガスの点検</li><li>・ AEDの使用方法等の研修</li><li>・ 危機管理・緊急時マニュアル、緊急連絡網の作成</li><li>・ 避難訓練の実施</li><li>・ 緊急時の速やかな避難誘導、救護活動の実施及び警察、消防、市等関係機関への連絡</li></ul>
印刷物	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施設の利用案内、お知らせ、料金表の作成</li></ul>
利用者意見の聴取	<ul style="list-style-type: none"><li>・ アンケート調査等の手法により、利用者の意見を聴取し、その内容を踏まえた事業の実施</li></ul>

## (2) 使用の許可及び利用料金の取扱い業務

### ア 使用許可、使用許可取消し等に関する業務

使用許可申請の受付及び使用計画の調整を行い、佐賀市やまびこの湯条例（平成17年佐賀市条例第144号。以下「条例」という。）に基づいて許可を行う。また、条例に基づき使用許可の変更、取消し等を行う。

### イ 利用料金の徴収に関する業務

業務に当たっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2の規定に基づく利用料金制度を採用し、指定管理者は、利用料金を徴収し、自らの収入とする。これに伴い、請求書、領収書、現金の出納等の事務を行うこととする。

### ウ 利用料金の減免に関する業務

条例等に基づき、利用料金の減免に関する業務を行う。

## (3) やまびこの湯の維持管理業務

やまびこの湯の維持管理に関する業務の範囲及び内容については以下のとおりとする。

業務分類	業務概要	標準仕様
施設・設備等の総合的な管理に関する業務	施設・設備等維持修繕年次計画の策定	施設、設備等の維持修繕に係る年次計画の策定及びその計画に基づいた維持修繕の実施
	保険加入	施設における事故に備え、施設賠償責任保険への加入
	環境に配慮した管理運営	ゴミの分別化、省エネ、温室効果ガス削減対策などについて、具体的な目標を定めて実施。
施設・設備等の監視運転に関する業務	建物管理全般の統括	管理室に必要な人員の配置
	定期的な清掃	各種設備の日常巡視点検
	燃料類、薬品類の点検補充	必要な点検、補充を随時実施
	空調設備の運転操作	・ 定期点検の実施 ・ 空調設備の運転切り替え
	各種照明機器の管理	照明機器の点検
源泉施設等に関する業務	源泉の維持管理	・ 法定検査の実施 ・ 源泉ポンプの運転・点検 ・ 給湯管の管理 ・ 源泉施設の清掃・草刈等

設備等の保守点検に関する業務	法定点検等	各種法令に基づき、次に掲げる点検等を実施 ・電気主任技術者関係 ・消防関係（防火管理者、消防訓練、点検報告等） ・建築物環境衛生管理関係
	各種設備の保守	・異音、発熱、振動等の異常の有無の確認 ・消耗品の交換、注油 ・軽微な修繕
	事故発生時の応急処置	・利用者に対する対応 ・業者、関係機関への通報 ・原因の調査
	市との調整	・高額な修繕 ・高額な備品の購入 ・工事等の計画、相談
建築物・建築設備等の保守点検等に関する業務	建物定期検査・調査	法令に基づき実施
	空調設備	年1回以上
	電気設備	年6回以上
	自動ドア設備	年2回以上
	券売機	
	厨房機器	年1回以上
	ボイラー機器	年4回以上
	オイル地下タンク漏洩	年1回以上
	給水加圧ポンプ	年1回以上
	温泉加圧ポンプ	年1回以上
	気泡ポンプ	年1回以上
	給湯循環ポンプ	年1回以上
	加熱ポンプ	年1回以上
	打たせ湯ポンプ	年1回以上
	攪拌ポンプ	年1回以上
	加温ポンプ	年1回以上
	全熱交換ユニット	5年1回以上
自動制御機器	年1回以上	

	煙突・煙道清掃	年1回以上
	館内警備委託	年間契約
建築物衛生管理に関する業務	空気環境測定	法令に基づき行うこと。
	飲料水水質検査	法令に基づき行うこと。
	害虫防除	法令に基づき行うこと。
	汚水槽清掃	法令に基づき行うこと。
	河川水水質検査	年6回以上
	源泉タンク清掃	年1回以上
	レジオネラ菌検査	年3回以上
	配管清掃	月1回以上
	浴室清掃	毎日
	ろ過装置	年6回以上
	受水槽清掃消毒	年1回以上
	建物周辺の植栽、駐車場の管理に関する業務	清掃、除草、害虫防除、枝払い
清掃、警備に関する業務	日常清掃	床の清掃、トイレの洗剤清掃、トイレトペーパーの補充を適宜実施
	一般清掃	施設・設備の材質又は状況に即した通常の清掃の実施
	臨時清掃	季節、天候に応じて実施
	定期清掃	月に1度、清掃業者により全館清掃を実施
	雨水排水溝点検清掃	適宜実施
	除雪	積雪があった場合の除雪作業
	防犯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物内の巡視・警備</li> <li>・必要箇所の施錠</li> </ul>
	夜間警備	適宜実施すること。
	廃棄物処理	週2回以上
	防災	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防火管理者の設置</li> <li>・危険物保安監督者の設置</li> <li>・消防法に基づき防火管理者が行うべき業務</li> </ul>

消防設備の点検に関する業務	法定点検	各種法令に基づき、次に掲げる点検等を行うこと。 ・ 日常巡視点検 ・ 総合点検 ・ 防災訓練企画実施
修繕に関する業務	老朽化による改修	市と協議の上、計画的に実施
	突発的修繕	一定額の修繕費を設定し、範囲内において市と協議の上、指定管理者が実施
	利用者からの要望による設備投資	市と協議の上、指定管理者が実施
備品等の管理に関する業務	管理	・ 備品台帳等の作成、管理 ・ 備品の点検、修繕
	購入、廃棄	備品を購入、廃棄時の市への報告
	貸出	・ 利用料金の設定 ・ 利用申請に対する受付、承認 ・ 利用料金の収受

※備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えずに使用に耐えうるもので、購入価格5万円以上（消費税及び地方消費税額を含む。）の物品をいう。

#### (4) 各種団体との調整に関する業務

##### ア 市との調整

(ア) 市が主催する事業その他公益性の高い事業の実施に関し、市からやまびこの湯利用の要請があった場合は、当該事業の円滑な実施が図れるよう利用の調整を行うこと。

(イ) やまびこの湯の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を作成する場合は、市と協議すること。

##### イ 周辺観光施設等との協議・協力

やまびこの湯の管理運営に当たっては、周辺に所在する観光施設等と積極的に協議・協力を行い、効果的な広報・運営を行うこと。

※やまびこの湯は、市の第一次総合計画の重点プロジェクトの一つである「森と湖に囲まれた交流と滞在のまちづくり」において「都市に暮らす人々がまちの雑踏から離れ、大自然の中で心身のリフレッシュを図ることができるいやしの空間」を整備していく中心施設の一つとして位置づけられている。

**(5) 他団体からの視察等対応に関する業務**

他団体からやまびこの湯に関する照会、行政視察等が行われる場合、照会に対する回答、行政視察等に対する資料作成及び現地説明等について、市と連携して対応するものとする。

**(6) 利用者等の要望、苦情への対応に関する業務**

やまびこの湯の管理運営に関して利用者その他の市民からの要望、苦情等は、指定管理者において迅速、かつ、適切に対応するものとし、随時市に報告すること。

また、市になされた要望、苦情等の対応上必要と認めるときは、市は指定管理者に対して報告を求め、現地を調査し、又は必要な指示を行うものとする。

**(7) 業務の改善**

利用者及び来館者の意見・要望を把握し、業務改善等管理運営に反映するよう努めること。なお、業務改善状況については、随時市に報告すること。

また、適宜事業評価を実施し、業務の改善に努めること。

**(8) その他やまびこの湯の管理運営に必要な業務**

ア 施設の総務・経理業務

(ア) 施設の管理運営上必要な事務経費の執行業務

(イ) 光熱水費等の支払い業務

(ウ) 現金の管理

(エ) 物品の管理

(オ) 文書の管理及び保存

イ その他付随する業務

**(9) その他の業務**

下表に掲げるもののほか、市が必要と認める業務及びその他やまびこの湯の管理運営に係る業務は、指定管理者が実施するものとする。

業務概要	標準仕様
庶務	・ 経理 ・ 職員研修の実施 ・ 利用者のデータ管理 ・ その他の事務に関すること
観光案内	周辺観光施設を把握し、利用者への観光案内を実施すること。
日常報告	業務連絡その他、適宜必要な報告を行うこと。
月次報告	利用者数等の報告、統計表の作成を行うこと。



### 3 職員の配置

#### (1) 配置基準

必要な業務執行体制を確保するとともに、労働関係諸法令を遵守し、管理運営を効率的に行い、緊急時には迅速かつ適切な対応が行えるよう、業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

#### (2) 管理責任者

協定締結後直ちに管理責任者を1名選任すること。なお、管理責任者の職務は次のとおりとする。

- ア やまびこの湯の効果的かつ効率的な管理運営を安定して行うこと。
- イ 市と指定管理者間の調整に関すること。
- ウ 現場における職員の指揮監督に関すること。
- エ 適切な管理運営に資するため、職員の技術・マナーの向上に努めること。
- オ 事故・労働災害の防止に努めること。
- カ 各種報告書の提出
- キ その他市からの指示事項に対する処置及び報告等

#### (3) 有資格者の配置

やまびこの湯の管理運営業務に当っては、次に掲げる有資格者を配置するものとする。

- ア 防火管理者
- イ 危険物取扱者
- ウ その他実施する事業において必要な有資格者  
(レストラン事業を行う場合には食品衛生責任者 等)

#### (4) 職員の勤務形態等

事務所内及び受付業務には常時1名以上を配置するものとし、その他、職員の勤務形態等については、労働関連法規等に基づき、管理運営業務に支障を来たさないよう、指定管理者において決定すること。

#### (5) 研修等の実施

職員に対して業務上必要とされる研修を実施し、本業務の実施に支障が及ばないよう万全を期すとともに、環境問題、人権問題や個人情報保護に関する認識を深める教育を行い、公の施設の管理運営に携わる職員としての資質の向上を図ること。また、職員には常に清潔な服装と名札の着用をさせること。

#### (6) 職員の新規雇用時における配慮事項等

やまびこの湯の指定管理業務受託のために新たに職員を雇用する場合は、円滑な業務移行を進めるため、現在やまびこの湯において業務に従事している者の再雇用について、配慮すること。

## 4 事業計画書及び事業報告書の提出

### (1) 事業計画書の提出

指定期間内の各年度の開始前の、市が指定する期日までに、次年度の管理運営に係る執行体制、管理運営業務、自主事業等の実施計画、収支計画、その他市が必要と認める事項について記載した事業計画書を作成し、市に提出すること。また、市が事務事業の参考とするため、年度途中において翌年度の事業計画（収支計画含む。）の概要に関する資料の作成及び提出を求めた場合は、対応すること。

なお、当初に提出した事業計画に変更がある場合は、事前に市と協議すること。

### (2) 事業報告書の提出

次の報告書を協定で定めるところにより提出するほか、市が求める報告書については、市が指定する期日までに提出すること。

#### ア 毎年度終了後に提出する報告書類

指定管理者は、次の各項目を含む報告書を、毎年度終了後に、市が指定する期日までに市に提出しなければならない。

##### (ア) 業務の実施状況

(イ) やまびこの湯の利用状況

(ウ) やまびこの湯の利用に係る料金の収入の実績

(エ) 本業務に係る経費の収支状況

(オ) 自主事業の実施状況

(カ) 前各号に掲げるもののほか、やまびこの湯の管理の実態を把握するために市が特に必要と認める事項

#### イ 毎月終了後に提出する報告書類

当該月の管理業務の実施状況報告書（施設利用統計、利用料統計、減免集計、業務日報、苦情処理の状況、利用者満足度調査結果等）

### (3) 是正勧告等

事業報告書の内容等により、指定管理者が業務の基準を満たしていないことが明らかな場合には、市は指定管理者に対して必要な改善措置を講じるよう通知及び是正勧告を行い、それでも改善が認められない場合は、指定を取消すことがある。

## 5 その他

### (1) 事前準備

ア 指定管理業務開始前において、現行の指定管理者から業務引継ぎを受け、業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、業務従事予定者に対して必要な研修等を行い、業務を習得させること。

- イ 指定管理者の負担で準備する備品、消耗品類その他業務の実施に必要な物品等の調達並びに必要な書類及び各種印刷物の作成等を漏れなく行うこと。
- ウ 事前準備に係る費用については、指定管理者の負担とする。
- エ 選定の結果、指定管理者の候補者になった者が、市議会の議決が得られなかった場合、管理運営の準備のために支出した費用について、市は補償しない。

## (2) 引継ぎ

- ア 指定期間の終了時には、必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、市又は市が指定する者に対し、速やかに業務引継ぎ（保管文書の引継ぎを含む。）を行うこと。
- イ 市以外の者との間で業務引継ぎを行う場合においては、双方で業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを市に提出すること。
- ウ 引継ぎに要する経費はそれぞれの団体の負担とする。

## (3) 経理に関する留意事項

やまびこの湯の管理運営に係る会計区分は、毎年4月1日から翌年3月31日までとし、指定管理者は、やまびこの湯の管理運営に係る経理とその他の業務に係る経理を区分して整理するものとする。

## (4) 事業の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、事業の適正な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、直ちに市に報告すること。また、事業の継続が困難なため指定期間を満了できなくなるおそれが生じた場合は、7月末までに市に通知すること。

こ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る場合は、市は、指定管理者に対して改善の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めるものとする。

なお、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、市は指定管理者の指定を取り消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとする。これにより指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止された場合、指定管理者は市に生じた損害を賠償しなければならない。

### イ 不可抗力等による場合

不可抗力等、市及び指定管理者の責めに帰すべきことのできない事由による場合、市と指定管理者は施設運営の可否について協議を行い、継続が困難と判断したときは、市は、指定管理者の指定を取り消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができる。

この場合に発生した市と指定管理者の損害、損失に係る補償及び増加費用は、その都度協議により決定することとする。

**(5) 個人情報の適切な管理**

指定管理者は、佐賀市個人情報保護条例（平成17年佐賀市条例第20号）に基づき、個人情報の適切な管理のため必要な措置を講じることとし、指定管理者及びやまびこの湯の業務に従事している者は、当該業務に関し知り得た情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、指定管理者の指定期間が満了し、若しくは指定を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても、同様とする。

**(6) 個人情報保護に関する留意事項**

業務の処理に当たっては、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう研修等を通じて業務従事者へ徹底すること。

また、個人情報の保管及び廃棄に係る手順を定め、業務従事者へ指導を行う等、個人情報の適切な管理及び安全保護を図るため必要な措置を講じること。

**(7) 監督・監査に関する留意事項**

市は、やまびこの湯の管理運営の適正を期するため、指定管理者に対し、その業務及び経理の状況に関し、定期的に、又は必要に応じて報告を求め、実地に検査し、又は必要な指示をすることとする。

また、地方自治法の規定により、指定管理者が行う公の施設の管理運営業務に係る事務については、監査委員の監査の対象となることから、市は監査を行うために必要があると認めるときは、指定管理者に対して出頭を求め、調査し、帳簿書類等の記録の提出を求める場合がある。

指定管理者は、管理運営、会計及び経理等に関する帳簿を備え、常に記録し、業務終了後5年を経るまで保存しなければならない。

**(8) 原状回復義務**

指定管理者は、その指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理しなくなった公の施設又はその設備を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りではない。

**(9) その他**

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、また仕様書に記載のない事項については市と協議を行い決定するものとする。