

矢板市城の湯やすらぎの里管理運営業務仕様書

矢板市城の湯やすらぎの里（以下「やすらぎの里」という。）の管理運営に関し、指定管理者が行う業務の内容及びその範囲は、矢板市城の湯やすらぎの里設置及び管理条例(平成 17 年矢板市条例第 39 号。以下「条例」という。)に定めるもののほかこの仕様書による。

I 基本的事項

1 業務の目的

本業務は、新たに宿泊棟が設置された城の湯温泉センターを核とし、市民や市外から訪れた方に交流と憩いの場を提供し、余暇利用を促進しながら観光の振興及び健康の増進を図ること、そしてスポーツツーリズムを推進するため、宿泊を伴うスポーツ団体の誘客、市内各施設との連携、飲食物の提供、令和 9 年度設置予定のサウナを活用したイベント等の開催や平等な利用の確保等円滑な運営及び施設設備の適切な維持管理を行うことを目的とする。

2 管理運営の基本的な考え方

円滑かつ適正な管理運営を行うため、法令、条例等を遵守するとともにあわせて次の事項を順守すること。

- (1) 施設設置の趣旨に即した管理運営を行うため、最大限努力すること。
- (2) 利用者のやすらぎと憩いの場としての運営に努めること。
- (3) 利用者の意見や要望を反映させ、利用者本位の運営を行うこと。
- (4) 効率的な管理運営を行うとともに、環境負荷の低減と施設の保全に努め、管理費の縮減に努めること。
- (5) 個人情報保護を徹底すること。
- (6) 災害時、緊急時に備えた危機管理体制を整備すること。

3 管理施設

やすらぎの里に設置されている施設のうち、指定管理者が管理する施設は、次に掲げる施設（以下「管理施設」という。）とする。

- (1) 城の湯温泉センター（宿泊棟を含む。）
- (2) 城の湯ふれあい館
- (3) 城の湯キャンプ場（城の湯グラウンドゴルフ場を含む）
- (4) 城の湯RVパーク
- (5) 駐車場他

4 休館日等及び利用時間等（条例第6条及び第7条）

管理施設の休館日及び休場日は、次に定めるとおりとする。ただし、指定管理者は、必要と認めるときは市長の承認を受け、休館日等及び利用時間等を変更することができる。

(1) 休館日又は休場日

① 毎月第1火曜日及び第3火曜日（これらの日が国民の祝日に当たるときは、その翌日。）

② 12月31日及び翌年1月1日まで

(2) 利用時間

城の湯温泉センター	午前10時～午後10時
城の湯温泉センター宿泊棟	利用を開始する日の午後3時～利用を終了する日の午前10時まで
城の湯ふれあい館	午前10時～午後9時
城の湯グラウンドゴルフ場	午前10時～午後4時
城の湯キャンプ場	午後3時～利用を終了する日の午前10時
城の湯RVパーク	午後3時～利用を終了する日の午前10時

5 利用料金（条例第11条）

やすらぎの里の有料施設等の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）は、指定管理者が条例の別表第3の範囲内で市長の承認を得て定める。また、利用料金の扱いについては、次のとおりとする。

(1) 利用料金は、前納とし、指定管理者の収入とする。

(2) 指定管理者が利用者の増を図るため実施するイベント等の事業収入は、指定管理者の収入とする。

(3) 自主事業や利用者のサービス提供として食堂、売店、清涼飲料水等の収入は、指定管理者の収入とする。

6 職員の配置

(1) やすらぎの里の施設の管理運営に係る業務の適切な遂行並びに総合的な把握及び調整を行う施設長1名を配置すること。

(2) 宿泊棟運営責任者1名を配置すること。

(3) 食堂の管理運営責任者（調理師免許有）1名を配置すること。

(4) 温泉設備については、ボイラー技士（2級以上）、ボイラー整備士等の資格保有者を1名配置することが望ましい。

(5) 管理運営に当たっては、職員2名以上（※上記(1)及び(2)を含まない）配置すること。夜間運営に当たっては、職員1名以上を配置すること。

(6) その他の職員については、本仕様書に掲げる業務に支障がないよう配

置すること。

- (7) イベント企画、接客、機械設備の保守点検、温泉管理及びやすらぎの里の施設内外の清掃等各種業務における責任体制を整備すること。
- (8) 職員の勤務形態は、施設の管理運営に支障をきたさないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるよう努めること。
- (9) 職員の資質を高めるための研修や施設設備の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
- (10) 宿泊棟、キャンプ場及びR Vパーク利用者等に係る緊急連絡体制を整備すること。

7 法令等の順守

やすらぎの里の管理運営に当たっては、次に掲げる法令等のほか関係法令等を習熟し、適正な管理を行うこと。

- (1) 地方自治法、同法施行令ほか行政関連法令等
- (2) 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法令等
- (3) 食品衛生法ほか関連法令等
- (4) 消防法ほか関連法令等
- (5) 温泉法ほか関連法令等
- (6) 旅館業法ほか関連法令等
- (7) 矢板市城の湯やすらぎの里設置及び管理条例ほか関連法令等
- (8) 矢板市個人情報保護に関する法律施行条例、矢板市情報公開条例、矢板市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例等ほか関連法令等
- (9) その他やすらぎの里の管理運営上関係する法令等

8 危機管理等

- (1) 自然災害、人為災害、事故及び自らが原因者、発生源となった場合等あらゆる緊急事態、非常事態その他不測の事態が発生したときは、遅滞なく適切な措置を講じた上、市をはじめ関係機関に通報すること。
 - ① 火災、事故等の緊急時における利用者の避難誘導及び関係機関への通報を行うこと。
 - ② 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行うこと。
 - ③ 本文に掲げる事態が発生したときは、利用者の安全を優先し、万全を期すこと。
- (2) 予防対策
 - ① 管理体制を整備するとともに、緊急時対策、防犯体制について危機管理マニュアルを作成し、不測の事態に万全を期すこと。

- ② 衛生管理（レジオネラ菌対策等）については、法令を遵守した対応マニュアルを作成し、職員に周知徹底すること。
- ③ AED など救急救命用具を備え、救急救命講習等を受講すること。
- ④ 消防署等官公庁から指導があった場合は、直ちに改善すること。
- ⑤ その他危機管理について必要な措置を講じること。

(3) その他

現在、城の湯温泉センターから国際医療福祉大学塩谷病院へ源泉を供給しているため、あらかじめ1号源泉からの供給を停止する場合（点検・清掃等）は事前に、1号源泉が緊急停止（異常停止・故障等）した場合はすみやかに国際医療福祉大学塩谷病院へ連絡をすること。

9 個人情報保護と情報公開

- (1) 業務上知り得た個人情報については、個人情報保護に関する法律に基づき適切な取り扱いをすること。
- (2) 公共施設の管理であることを認識し、矢板市情報公開条例に基づき、その管理運営に透明性を確保するよう努めること。

10 環境に対する取組

- (1) 利用者のやすらぎと憩いの場となるよう環境に配慮した施設管理を行うこと。
- (2) やすらぎの里の敷地内の清掃及び樹木の管理を定期的実施すること。

11 財産の所有区分

財産の所有区分は次に掲げるとおりとする。ただし、これにより難い場合は、あらかじめ市長の承認を得なければならない。

(1) 備品の取扱と帰属

指定管理者が指定管理料又は利用料金の収入で購入した備品は、原則として市の所有物とする。ただし、指定管理者の所有物として購入するもの（社会通念上指定管理者に帰属すると考えられるもの及び指定管理料又は利用料金の収入で購入することができないと認められるもの）は、あらかじめ市長と協議の上購入すること。

① 市に帰属するもの

ア 指定管理者が市から引き継いだ備品及び当該備品を更新するために購入する備品

イ その他指定管理者が専ら利用者の利便性の向上のため購入する備品（施設の付帯備品となる机、いす、案内板、照明器具、ロッカーなど）

② 指定管理者に帰属するもの

市と事前協議の上、指定管理者に帰属すると決したもの。

③ 備品の廃棄

指定管理者は、市に帰属する備品が不要となった場合、市に報告のうえ、廃棄する。

④ 備品の貸付

ア 指定管理者は、貸付を目的とするもの以外は、市以外の者に備品を貸し付けてはならない。ただし、市長の承認を得た場合は、この限りではない。

イ 指定管理者は、上記ただし書により貸付を行う場合には、備品貸出簿に記入させ、貸出すること。

ウ 備品の貸付料は、市が有償としたもの以外は、無償とする。

⑤ 備品の引継ぎ

指定管理者が交代する場合には、指定管理者は備品台帳をもって市に引き継ぐこと。

⑥ 消耗品の帰属

消耗品は、指定期間満了時において、使用中のもの及び在庫品は、市に引き継ぐこと。

1 2 文書の管理

(1) 指定管理者が作成・取得した文書の性格

指定管理者が施設の管理のため作成した文書又は取得した文書は、指定管理者の所有物であるが、公の施設の管理を記した公文書の一面がある。また、指定管理者には、公平・公正な事務処理を市民へ説明する責務があるとともに業務上取得した個人情報の厳格な管理が求められる。このため、管理業務にかかわる文書は、常に整理整頓し、紛失、盗難、損傷等の防止など適切な管理を行うこと。

(2) 文書の保管

指定管理者が作成・取得した管理業務に関わる文書は、施設管理における大切な記録文書であるので、一定の期間（市の文書保存期限準用）適切に保管すること。

保存期間を経過した文書は、裁断するなどして情報の漏えいが起きないよう適切な方法により廃棄すること。

(3) 文書の引継ぎ

市が指定管理者に文書を引き継ぐときは、引継文書目録と当該文書の保存年限を明示した文書を添えて行う。

指定管理者は、指定管理期間が満了したときは、管理運営上必要な文書を市へ引き継がなければならない。

1 3 賠償責任と保険加入

(1) 賠償責任

やすらぎの里の管理運営を行うに当たり、指定管理者の行為が原因で利用者に損害を与えた場合は、国家賠償法第1条の規定により、施設の設置者である市が損害賠償の責任を負う。ただし、市は、その賠償について、指定管理者に請求することになるので留意すること。

(2) 保険の加入

指定管理者は、市が加入している全国市長会市民総合賠償補償保険と同等以上の保険に加入すること。

【参考：全国市長会市民総合賠償補償保険の保険金額】

死 亡 ・ 後 遺 障 害	1 名 300 万円、1 事故 12 万円～300 万円
財 物 賠 償	1 事故 2,000 万円

(3) レンタサイクル

指定管理者は、レンタサイクル利用者に対して、下記内容と同等以上の保険に加入すること。

死 亡 ・ 後 遺 障 害	1 名 500 万円
入 院 ・ 通 院	1 名 3,000 円／日、1 名 2,000 円／日
対 人 ・ 対 物 賠 償	1 名（1 事故）1,000 万円

1 4 利用料金の減免及び還付

市が施設を利用するときは、利用料金を減免すること。

(1) 利用料金の減免

市が主催する行事として利用するとき 全額免除
その他指定管理者が必要と認めたとき

(2) 利用料金の還付

利用者の責によらないで施設等の利用ができなくなったとき
その他指定管理者が必要と認めたとき

1 5 管理運営に係る経費

(1) 指定管理料の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）を基準とし、上下半期ごと（4月、10月）に指定管理者の請求により支払う。

(2) 区分会計の独立と管理口座

- ① 指定管理者は、自己の団体等と独立した会計帳簿及び経理規定を設け、収支及び経理についても自己の団体等の口座とは別の口座で管理すること。
- ② 他の公の施設の指定管理を受ける場合又は受けている場合は、当該

施設の管理口座とは別の口座で管理すること。

1 6 事業計画書の作成及び提出

令和 9 年度から令和 13 年度の年度ごとに、次に掲げる事項等を記載した年度別事業計画書を作成し、各前年度の 10 月末までに市に提出すること。

- (1) 管理執行体制
- (2) 事業計画書（自主事業を含む）
- (3) 指定管理業務に係る当該年度の収支予算案
- (4) その他市長が必要と認める事項

1 7 事業報告書等の作成及び提出

(1) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後 4 月末日までに事業報告書を作成し、市に提出すること。また、年度の途中において指定管理者の指定を取り消された場合にあっては、その取り消された日から起算して 30 日以内に当該年度の当該日までの事業報告書を市に提出すること。

事業報告書の主な内容は次のとおりとする。

- ① 管理業務の実施状況及び利用状況
組織体制、施設利用率、利用者数、施設設備維持管理状況、利用者満足度、課題分析と自己評価など
- ② 各種事業の実施（自主事業を含む。）に伴う実績
- ③ 利用料金等の収入実績
- ④ 管理に係る経費の収支状況
- ⑤ 前 4 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が定める事項

(2) 月例報告書

市と指定管理者との間で締結する協定に基づく月例報告書を、毎月 20 日までに市に提出すること。

- ① 本業務の実施状況に関する事項
- ② 管理施設の利用状況に関する事項
- ③ 利用料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- ④ 各種事業の実施（自主事業を含む。）に伴う実績状況に関する事項
- ⑤ その他必要な事項

(3) その他随時報告等

随時、市から管理業務及び経理の状況等について提出を求められた場合、報告書を作成し提出すること。また、苦情、要望などのうち重要な

案件、備品の管理状況（購入、廃止）、事故等が発生した場合、発生から処理までの間、適宜の報告と顛末書等を提出すること。

(4) 指定管理の終了時

今後の管理に支障が生じないように誠意をもって引継を行うこと。

- ① 事務引継書
- ② 新年度予約一覧及び利用料金収入状況
- ③ 最終年度の利用申請書、減免申請書等利用許可に係る一連の文書
- ④ その他必要な事項

18 再委託の禁止

指定管理者は、設備の保守点検等のような個別の具体的業務について、第三者へ委託することはできるが、やすらぎの里の管理運営業務のすべてを、第三者へ委託することはできない。

19 指定管理者に対する監督・監査

- (1) 市は、指定管理者が管理するやすらぎの里の適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務内容の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができるものとする。
- (2) 市は、指定管理者が市の指示に従わないとき、又はその他当該指定管理者による管理を継続することが適正でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができるものとする。
- (3) 市又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行うやすらぎの里の管理運営業務に係る出納関連の事務について監査することができるものとする。

20 指定管理者と矢板市のリスク分担

項 目	指 定 管 理 者	矢 板 市
管理運営の基本的な考え方	◎	○ 条例・規則事項
広報	◎	○ 市広報関係
施設の管理運営	◎	
施設の物品管理	◎	
消耗品の購入及び管理	◎	

備品の購入及び管理	◎	○ 引継備品の更新等
施設の法的管理（道路占用許可など）	○ 受付・書類交付事務	◎
苦情対応	◎	○
事故対応	◎	○
施設の修繕、改修等	○ 1件 30万円未満のもの	◎ 1件 30万円以上のもの
火災保険		◎
施設賠償保険	◎	
包括的管理責任		◎

Ⅱ 管理業務

1 施設の利用

(1) 施設の利用許可（宿泊棟含む。）

指定管理者は、施設の利用許可権限を有することになる。許可に際しては、利用内容が公共施設の目的に沿ったものであることを確認するとともに、平等な利用を図らなければならない。なお、施設の利用に係る具体的な事務は次のとおりである。

- ① 貸館計画の管理、調整に関する業務
- ② 施設の利用・受付に関する業務
- ③ 利用申請書の受理、許可書の発行に関する業務
- ④ 利用料金の徴収、減免の決定に関する業務
- ⑤ 回数券の作成に関する業務
- ⑥ 自動販売機設置等の使用許可に関する業務

(2) 利用者への対応

利用者本位の運営を行い、親切丁寧な対応を心掛け、常にサービスの向上に努めること。

- ① 窓口対応、館内案内に関する業務
- ② 観光案内など各種問合せへの対応に関する業務
- ③ 負傷者、急病人への対応に関する業務
- ④ 幼児、高齢者、障がい者等への配慮

(3) トラブルへの対応

- ① 要望や苦情、トラブル等は、迅速適切に処理すること。
- ② 指定管理者への要望、苦情等で重要なものは、速やかに市に報告す

ること。

2 施設の運転、維持管理等

やすらぎの里の敷地内（農産物展示即売所は除く。）に存するすべての施設設備の運転、維持管理及び保全を行うとともに、効率的な運営を図り環境負荷を低減させること。

(1) やすらぎの里に設置されている施設及び付帯設備器具全般の運転と保守管理

- ① 建物、空調、電気、給水、消防、警備、温泉設備（1号源泉）、付属備品等
- ② 仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、カビ等の発生が無い状態を維持し、かつ美観を損なわないこと。
- ③ 建築設備（温泉設備、給排水設備、空調設備、電気設備等）は、日常点検、法定点検、定期点検を行い、所期の性能を維持すること。
 - 温泉設備 : 毎日点検
 - 給排水・空調・電気設備 : 年2回以上
- ④ 水質検査
 - 浴槽水検査 : 毎日
 - 井戸水・河川水質検査 : 年2回以上

(2) 屋外構築物・諸設備の維持管理

屋外公衆トイレ、グラウンドゴルフ場、キャンプ場、RVパーク、駐車場、外溝、内周道路、街灯、降雪の際の除雪等

(3) 施設内外の清掃、樹木管理等

施設内外の清掃、樹木管理を適宜実施し、利用者に快適な環境を提供すること。

① 業務内容

屋内（宿泊棟内客室、浴室、食堂、床、壁、扉、ガラス、鏡、備品、照明器具、衛生器具等）及び屋外（敷地内の樹木の管理、清掃、除草等）について、場所ごとに、日常清掃、定期清掃を組合せ環境整備に努めること。

② 日常清掃の範囲

事務室、食堂、浴槽、トイレ、利用者の休憩室、会議室、多目的ホール、ふれあいの間など

③ 定期清掃

- 床 : 館内全て毎日
- 窓枠・ガラス・照明器具 : 月1回以上

(4) 調理・施設設備を運転管理するために必要とされる資格保有者を配置

すること。ただし、ボイラー技士（２級以上）又はボイラー整備士等 1 名については、配置することが望ましい。

調理師 1 名

防火管理者 1 名

ボイラー技士（２級以上）又はボイラー整備士等 1 名

3 食堂・売店運営業務

食堂・売店の運営に当たっては、利用者のニーズを把握するとともに、安心・安全を最重点事項として、運営に当たること。

- (1) 食堂、売店、調理室は、常に清潔にし、整理整頓を怠らないこと。
- (2) 食材の調理、保管管理については、特に衛生面に注意を払うこと。
- (3) 販売品については、矢板の特産品等を取り入れるとともに、利用者の要望に応じた商品の品揃えに配慮すること。また、消費期限のチェックを怠らないこと。
- (4) 食堂のメニューは創意工夫し、利用者のニーズにあったものを用意すること。
- (5) メニューの価格は、利用客が納得できる価格を設定すること。

4 その他の業務

- (1) スポーツツーリズムを推進するための市内各施設との連携
- (2) 新設されるサウナを活用した取組
- (3) 観光案内、道路案内及び問合せに対応できる知識の習得
- (4) 工事、修繕等の記録台帳、備品台帳の整備と所在の確認
- (5) イベント・健康教室等の自主事業の開催
- (6) 各種媒体を活用したPR活動
- (7) 市の各種報告書類を含め、必要な統計基礎資料の作成業務
- (8) 関係機関との連絡調整業務
- (9) その他市が必要と認めた事項

Ⅲ 市内企業（物品）優先調達

管理上支障がない限りは、市内企業や地場産品の利用に努めること。

- (1) 備品や消耗品
- (2) 飲食品や販売品
- (3) 修繕工事やその他業務等

※ この仕様書に定めのない事項が発生した場合においては、両者協議のうえ決定する。