

**那須塩原市塩原ものの語り館
及び塩原温泉天皇の間記念公園**

指定管理業務仕様書

**令和7（2025）年7月
那須塩原市産業観光部ツーリズム推進課**

那須塩原市塩原もの語り館（以下「もの語り館」という。）及び塩原温泉天皇の間記念公園（以下「天皇の間記念公園」という。）における指定管理者が行う施設の管理、業務の範囲等は、本仕様書の定めるところによる。

I 管理の基準

指定管理者は、下記に掲げる「管理の基準」を遵守して、施設運営を行うこと。

1 基本的な考え方

指定管理者がもの語り館及び天皇の間記念公園を管理運営するにあたり、従うべき基本的事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 地方自治法、那須塩原市塩原もの語り館条例（平成17年那須塩原市条例第174号。以下「もの語り館条例」という。）、那須塩原市塩原もの語り館条例施行規則（平成17年那須塩原市規則126号。以下「もの語り館規則」という。）那須塩原市塩原温泉天皇の間記念公園条例（平成17年那須塩原市条例第190号。以下「天皇の間記念公園条例」という。）、那須塩原市塩原温泉天皇の間記念公園条例施行規則（平成17年那須塩原市規則第144号。以下「天皇の間記念公園条例施行規則」という。）等の内容を十分に理解し、法令等の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) もの語り館及び天皇の間記念公園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、特定の団体等に有利あるいは不利となるような取り扱いをしないこと。
- (4) 利用者等が快適に施設を利用することができるよう適切な管理運営を行うとともに、特定の団体等に有利あるいは不利となるような取り扱いをしないこと。
- (5) 地域住民や利用者の意見・要望等を真摯に受け止め、利用者サービスの向上に努め、施設の利用促進を図ること。また、地域住民や関係団体と連携し、環境保全活動、文化継承活動、地域活性化イベント等に積極的に参加・協力することで、持続可能な観光地形成に貢献すること。
- (6) 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。また、施設で使用する電力は、地域内の再生エネルギーの活用も含むエネルギーと経済の地域内循環に資する電力の調達に努めること。
- (7) レストランで使用する食材は、市内で生産されたものを積極的に使用することを目標とし、また、農産物直売コーナーでの販売物は、原則として、市内で生産される農産物（以下「地場産農産物」という。）及び地場産農産物を原料とした加工品や市内の物産とすること。

- (8) 市と密接に連携を取りながら管理運営を行うこと。
- (9) この仕様書に規定するもののほか、指定管理業務の内容について、定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と協議すること。

2 施設の概要

※募集要項「Ⅰ 対象施設の概要」を参照

3 開館時間及び休館日

施設名	開園時間		休園日
もの語り館	4月1日から 翌年3月31日 まで	午前8時30分 から午後6時ま で レストランのみ 午後4時30分 まで	なし
天皇の間 記念公園	4月1日から 11月30日まで	午前9時から 午後5時まで	水曜日（水曜日が国民の祝 日に関する法律（昭和23 年法律第178号）に規定 する祝日の場合は、その翌 日を休園日とする。） ※7月20日から8月31 日までは無休
	12月1日から 翌年3月31日 まで	午前9時から 午後4時30分 まで	

ただし、指定管理者は特に必要があると判断したときは、市長の承認を得て、これを変更することができる。

4 守秘義務について

指定管理者の役員若しくは構成員若しくは管理に従事している者又はこれらの者であったものは、那須塩原市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成17年那須塩原市条例第230号。以下「手續条例」という。）第12条の条項により、指定管理者業務を通じて知り得た一般に了知されていない事実を第三者に知らせ、又は自己の利益のために利用しないこと。

5 個人情報保護について

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年那須塩原市条例第37号）及び個人情報の保護に関する法律等施行細則（令和4年那須塩原市規則第47号）の規定により、管理業務の遂行に伴って個人情報を取り扱う場合には、情報漏えいの防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、適正管理のための内部規定やチェック体制を構築するなど必要な措置を講じること。

6 情報公開について

指定管理者は、那須塩原市情報公開条例（平成20年那須塩原市条例第31号）第19条の規定により、管理を行う公の施設に関する情報の開示及び情報の提供を行うために必要な措置を講じるよう努めること。

7 利用料金制

(1) 利用料金制の採用

施設の使用料については、地方自治法第244条の2第8項に基づく利用料金として原則指定管理者の収入とする。

使用料の額は、もの語り館条例第11条、もの語り館規則第8条、天皇の間記念公園条例第4条及び天皇の間記念公園規則第2条において定められている。

(2) 利用料金の決定

利用料金は、条例に定める額の範囲内において、指定管理者が予め市長の承認を得て定めるものとする。なお、指定管理者は利用料金の設定にあたっては、利用率向上、サービスの向上に配慮するものとする。

利用料金の承認基準については、以下のとおりとする。

- ① 利用料金の額が条例に定める範囲内であること。
- ② 利用料金の額の算出根拠が十分であること。
- ③ 事業計画書及び収支予算書の内容が適正であること。
- ④ その他公の施設の利用料金として妥当であると認められること。

8 遵守すべき関係法令等

- (1) 地方自治法
- (2) 地方自治法施行令
- (3) 那須塩原市情報公開条例
- (4) 個人情報の保護に関する法律、個人情報の保護に関する法律施行条例及び個人情報の保護に関する法律等施行細則
- (5) 那須塩原市行政手続条例
- (6) 那須塩原市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例及び同条例施行規則（平成17年那須塩原市規則第180号。以下「手続条例規則」という。）
- (7) もの語り館条例及びもの語り館規則
- (8) 天皇の間記念公園条例及び天皇の間記念公園条例施行規則

Ⅱ 指定管理者が行う業務

1 施設の運営等に関する業務

<もの語り館>

- (1) 利用申請の受付・許可

利用受付業務には、円滑な運営が可能な人員を配置すること。

① 施設の利用許可にあたっては、利用者の平等な利用を確保すること。

② 利用の制限について

もの語り館規則第9条各号に定める次のいずれかに該当する行為があった場合には、指定管理者は利用を拒み、又はもの語り館からの退去を命じることができる。

ア もの語り館条例及びもの語り館規則に違反した場合。

イ 公の秩序又は善良な風俗を乱す恐れがあるとき。

ウ 施設及び備品等を棄損し、又は滅失する恐れがあるとき。

エ あらかじめ許可を受けたもののほか、物品の販売、宣伝等の営利行為を行った場合。

オ 申請の目的以外の利用があった場合。

カ 前各号に掲げるもののほか、施設の管理運営上適当でないと市長が認めるとき。（注：この場合は、市長権限となる。）

③ 利用の許可を拒み、もしくは取り消し、又は利用を停止させたものについては、その記録を作成し、速やかに市に報告すること。

④ 誤って利用の許可を行うなど指定管理者の過失によって利用者に損害を与えたときは、指定管理者において責任を持って弁償すること。

(2) 利用料金の徴収

① もの語り館条例に定める施設の利用料金は、指定管理者の収入になる。

② 指定管理者は、施設の利用受付を行った場合は、もの語り館条例第9条、別表において定める利用料金を徴収し、領収書を発行する。

③ 市長が認めるもので、公益上必要があるとき、その他特別の理由（もの語り館規則に定める事由）があつて、利用料金の減免、免除を受けようとする者は、使用料減免申請書を提出させる。

④ 既に納付された利用料金は、還付しない。ただし、利用者の責によらない理由により利用することができなくなった場合においては、既に納付した利用料金を還付することができる。

⑤ 利用者から消費税の適格請求書の交付を求められた場合、指定管理者は、利用者に対して適格請求書を交付すること。

また、消費税法（昭和63年法律第108号）第57条の4第6項の規定により、適格請求書の写し等を保存すること。

(3) 利用受付関連業務

指定管理者は、以下の業務を含め、利用者に対して必要な対応を行うこと。

① もの語り館を安全かつ快適に利用できるよう、利用者に対し適正な利用方法等を伝える措置を講じること。

② 利用者からの苦情に対して、適切に対応、処理し、その内容を市に報告すること。

③ 電話等での各種問合せへの対応を行うこと。

(4) 地域資源展示室の運営に関する業務

塩原の自然・文学等の魅力を伝える展示室については、専門的な知識のある担当者を配置するとともに、展示内容の変更や企画展を行うなど利用促進を行うこと。

(5) 農産物等直売等の運営に関する業務

① 農産物直売コーナーでの販売物は、原則、地場産農産物及び地場産農産物を原料とした加工品や市内の物産とし、出荷・出店者と協調しながら販売の管理運営を行う。地場産農産物品の取扱量を増加させる努力を行うこと。

② 特産品販売コーナーでは、市内商工会及び市内農業団体等との連携により、オリジナル商品販売の管理運営を行うこと。

(6) レストランの管理運営に関する業務

飲食物等の販売を行うスペース（以下「レストラン」という。）の管理運営を行い、地域食材を活用した食事の提供に努める。また、利用者に対して積極的に地域食材の活用の情報提供を行うこと。

(7) 観光振興業務

観光情報等の提供案内業務

もの語り館の利用者に対して、塩原地区の観光情報を提供し案内を行う。

ア 業務対象の開館時間内において観光案内業務を行うにあたり必要な知識を有する者を1名以上配置する。

イ 地域の観光に関する情報収集及び情報提供に関する業務を行う。

ウ 市と連携し、来場者に対する観光案内に関する業務を行う。

エ 電話等による各種問い合わせへの対応に関する業務を行う。

オ 観光等に関するパンフレットの配置及び配布に関する業務を行う。

カ 最新の情報を提供するため、市及び市観光協会等と連携を密にする。

(8) 利用促進・販売促進業務

① 広報業務

指定管理者は、もの語り館の利用促進を図るため、必要な媒体の作成、配布を行い、施設の内容、利用方法等を広報・周知すること。

ア 施設の内容、利用時間、休館日、利用料金、交通手段などもの語り館の概要を分かりやすく記載した施設案内パンフレットを作成し、配布すること。

イ ホームページ等によるもの語り館のPR、利用促進に努めること。

ウ 雑誌、新聞等媒体への広告掲載を行うこと。

エ 上記いずれの場合も、インバウンド向けの対応を積極的に行うこと。

② 営業業務

指定管理者は、もの語り館の利用率を高めるため、新規顧客の開拓、施設の利用が見込まれる団体等への営業活動を積極的に行い、もの語り館のPR及び利用促進に努めること。

③ 利用者への広聴

インターネットでのメールや掲示板の書き込み、アンケートの御意見箱投函等により、常に利用者の声を収集・分析し、早急に対処すべきものと今後の運営計画に反映させるべきものに分け、適切な対応を行う。また、管理運営に反映させた結果は、市に報告するものとする。

(9) 施設等の貸出業務

- ① 貸し出しに係る施設、設備、備品等の維持管理・修繕を行うこと。
- ② 設備、備品等の準備及び利用方法と注意事項の説明
利用者が安全かつ快適に利用できるような必要な指導、助言等を行うこと。
- ③ 利用者は、故意または過失によって施設、備品等を汚損し、毀損し、又は滅失した場合は、それによって生じた損害を賠償しなければならない。
- ④ 利用が終了したときは、施設、設備の使用状況及び備品等の検収、使用状況を確認すること。

(10) 駐車場の管理

もの語り館の駐車場については、繁忙期に不足が生じるため、近隣の駐車場との連携や公共交通機関の利用促進等の対策を講じること。

<天皇の間記念公園>

(1) 利用の受付

- ① 利用受付業務には、円滑な運営が可能な人員を配置すること。
- ② 施設の利用受付にあたっては、利用者の平等な利用を確保すること。
- ③ 利用の制限について
天皇の間記念公園条例第3条の2各号に定める次のいずれかに該当する場合には、指定管理者は利用を制限し、又は停止することができる。
ア 天皇の間記念公園条例及び天皇の間記念公園条例施行規則に違反した場合。
イ 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあると認めた場合。
ウ 施設及び備品を棄損し、又は滅失する恐れがある場合。
エ 物品の販売、宣伝等の営利行為を行った場合。
オ 前各項に掲げるもののほか、施設の管理運営上適当でないと市長が認めるとき。（※この場合は、市長権限となる。）
- ④ 利用を制限し、又は利用を停止させたものについては、その記録を作成し、速やかに市に報告すること。
- ⑤ 誤った利用の受付など指定管理者の過失によって利用者に損害を与えたときは、指定管理者において責任をもって弁償すること。

(2) 利用受付関連業務

指定管理者は、以下の業務を含め、利用者に対して必要な対応を行うこと。

- ① 天皇の間記念公園が栃木県有形文化財であることを前提に、利用者が安全かつ快適に利用できるような、適宜利用者に対し適正な利用方法等を伝える措置を講じること。
- ② 利用者等からの苦情に対して、適切に対応、処理し、その内容を市に

報告すること。

- ③ 電話等での各種問い合わせの対応を行うこと。

(3) 施設等の利用に係るその他業務

- ① 施設、設備、備品等の維持管理・修繕を行うこと。
- ② 利用者は、故意又は過失によって施設、備品等を破損又は滅失した場合は、それによって生じた損害を賠償しなければならない。
- ③ 利用が終了したときは、施設、設備の使用状況等を適時確認すること。

2 施設、設備の維持管理に関する業務

指定管理者は、施設及び設備の機能を良好に維持管理し、もの語り館及び天皇の間記念公園におけるサービスが円滑に提供され、安全かつ快適に利用できるよう、施設及び設備の日常点検、保守等の維持管理業務を行うこと。

(1) 業務実施の基本方針

指定管理者が施設の維持管理業務を行うに当たり従うべき基本方針は、次のとおりとする。

- ① 関係法令を遵守すること。
- ② 創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- ③ 施設の環境を安全、快適かつ衛生的に保ち、利用者の安全確保及び健康被害防止に努めること。
- ④ 物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。
- ⑤ 環境汚染等の発生防止に努めるとともに、省資源、省エネルギーに努めること。
- ⑥ 指定管理者は、施設、設備等の不具合（軽微なものを除く。）を発見した場合は、速やかに市に連絡すること。

施設、設備等の修繕は、指定管理者がその負担で遅延なく実施しなければならない。ただし、資本的支出に該当する場合、修繕に係る見積額が1件300千円以上となる場合又は後述する年間修繕料を超えることとなる場合は、市の負担において修繕するよう協議を求めることができる。

指定管理者がその負担で行う年間修繕料の目安は、次のとおりとする。当該年間修繕料は、指定管理料に含まれるものとし、実際に支出した修繕料の額が当該年間修繕料の額を下回る場合は、毎年度精算を行い、その差額を市に返還しなければならない。

年間修繕料 1, 800 千円

なお、行った修繕すべての報告を定期的に提出すること。

(2) 業務の内容

施設の維持管理に係る業務の内容は、概ね次のとおりである。

<もの語り館>

- ① 施設（建物、工作物）及び設備、備品の維持管理業務

- ② 温泉設備保守管理業務
- ③ 空調設備保守管理業務
- ④ 以下同じ エレベーター設備保守管理業務
- ⑤ 自動ドア設備保守管理業務
- ⑥ 給排水(湯)設備保守管理業務
- ⑦ 消防、防火等設備保守管理業務
- ⑧ 施設等警備業務
- ⑨ 清掃・廃棄物処理業務
- ⑩ 植栽管理・草刈り等業務
- ⑪ 事務機器保守点検業務
- ⑫ 除雪業務
- ⑬ その他必要と認められる業務

＜天皇の間記念公園＞

- ① 施設（建物、工作物）及び設備、備品の維持管理業務
- ② 消防、防火等設備保守管理業務
- ③ 施設等警備業務
- ④ 清掃・廃棄物処理業務
- ⑤ 植栽管理・草刈り等業務
- ⑥ 事務機器保守点検業務
- ⑦ 除雪業務
- ⑧ その他必要と認められる業務

(3) 維持管理計画書の作成

施設等の維持管理業務について、各業務についての実施体制、実施工程、点検整備、法令に基づく測定・検査、調査等の内容を記載した実施計画書を、指定管理期間の毎年度当初に作成し、市に提出すること。

(4) 業務記録簿等の作成

業務を実施した際は、業務記録簿等（その内容について法令に定める点検結果報告書等の様式が定められている場合は、その様式を使用）を作成すること。

また、市から提出を求められた場合は、速やかに提出すること。

(5) 業務の基準

施設の管理運営業務の内、清掃、警備及び設備管理業務の基準は、概ね次のとおりである。

① 清掃業務

日常及び定期清掃により施設の美化維持及び良好な環境衛生の確保に努めるとともに、清掃業務基準を定めて清掃業務を行うこと。

ア 清掃内容

- (a) 敷地内の全施設を対象とする。なお、天皇の間記念公園の駐車場については指定管理者の管理対象外とするが、天皇の間記念公園利用者也利用するものであり、環境美化及び安全確保については十分に配慮すること。
- (b) 施設、設備、備品等の清掃をすること。

- (c) ゴミ等廃棄物の処理をすること。
- (d) トイレトーパー等トイレ消耗品の補充・在庫管理をすること。
- (e) その他、施設の美観及び衛生上不快な念を与えないよう、清潔を保持すること。

イ 清掃基準

清掃業務基準を定め、詳細な清掃箇所及び日常清掃、定期清掃の区分、清掃回数、清掃方法等を提示すること。

ウ 清掃人員

清掃業務を確実に履行できる人員を配置すること。

② 警備業務

施設内及び周辺部分について、火災・盗難の予防、不法侵入などの不法行為を防止し、施設の安全の確保を図るとともに、施設の利用者の生命、財産の安全を確保し、円滑な運営を維持すること。

ア 警備方式

原則として、開館期間中は職員による警備（もの語り館のみ警備業者による機械警備と併用）とするが、開館時間以外の時間については機械警備とする。

イ 警備業務の資格

機械警備を行う警備業者は、警備業法（昭和47年法律第117号）の要件を満たしたものとする。

ウ 実施計画

警備業務は、関係法令等に基づき作成する詳細な警備計画書に沿って実施する。

エ 警備業務の内容

- (a) 施設内外の巡回監視
- (b) 不法行為及び不審者の早期発見と排除
- (c) 盗難等の予防と早期発見
- (d) 隣接地帯から波及する危険性の探知と予防
- (e) 各扉の開錠、施錠とその点検確認
- (f) 鍵の管理
- (g) 拾得物の処理
- (h) 警備日誌の作成
- (i) その他業務のフォローや来場者への対応等

オ 警備人員

警備業務を確実に履行できる人数を配置する。

③ 設備管理業務

もの語り館及び天皇の間記念公園の円滑な運営と、安全確保及び快適かつ良好な衛生環境の確保に努めること。

ア 法定資格者

機械設備等の運転・点検業務に必要な職員を配置すること。この場合において、有資格者が必要な場合は、これを配置すること。

イ 設備管理業務の内容

設備管理業務は、関係法令の定めるところに準拠し、主に次の事項を実施する。

- (a) 設備機器の運転操作及び監視
- (b) 設備の維持管理（日常巡視点検、定期点検、臨時点検、整備、補修）
- (c) 設備に関する非常措置
- (d) 設備関係の測定及び記録
- (e) 消防、防火避難設備の外観点検と機能保全
- (f) 建物、設備の年間管理計画書の作成・実施及び報告
- (g) 官公庁検査及び改修工事の立会、報告
- (h) 外注保守機器の定期検査の立会、報告
- (i) 関係部署との連絡、調整
- (j) 簡易な営繕作業
- (k) 機械設備等の清掃および工具類の整理整頓
- (l) 消耗品の在庫管理
- (m) その他設備管理に係る付随業務

ウ 常駐員数

常に円滑な設備管理業務を履行できる人員とする。

エ 故障等の発生や、短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕等を行うこと。

④ 貸出備品等管理業務

ア 指定管理者は、現管理者が所有する備品に準じて、利用者の利便の用に供する備品を備えおくこと。

イ 指定管理者は、利用に支障をきたさないように備品の管理を行うとともに、不具合が生じた備品については、更新等を図ること。

⑤ 植栽管理業務

ア 指定管理者は、本施設の美観維持のため、敷地内の除草、剪定、伐採、害虫駆除、散水等の維持管理を計画的に行うこと。また、風害等による遊歩道や周辺道路への枯枝の散乱等についても、適切な措置を講じること。

イ 指定管理者は、植栽が枯損した場合は、速やかにその復元等を行うこと。

3 自主事業

指定管理者は、施設の利用促進、地域活性化、新たな魅力創出、利用者満足度向上、収益向上に資するため、民間のノウハウを最大限に活かし、積極的に自主事業を企画・実施すること。

特に、もの語り館と天皇の間記念公園の連携を強化し、相乗効果による集客促進が見込める効果的な事業展開を強く期待するものである。

- (1) 自主事業とは、指定管理者が施設内において行う施設の設置条例で定める使用料以外の料金を利用者から徴収するなどして収入を得る事業を

いう。

＜具体例＞

- 飲食物・物品販売
 - イベント開催（企画展、ワークショップ、コンサート、体験プログラムなど）
 - 地域産品を活用した商品開発・販売
 - 地域住民との交流イベント
 - 企業とのコラボレーション企画
 - SNSを活用した情報発信、プロモーション
 - 多言語対応サービスの提供
 - その他、施設の魅力向上に資する事業
- (2) 自主事業の実施により収入を得た場合、その収入は指定管理者に帰属する。ただし、実施に要する経費は指定管理料には含まないものとする。
- (3) 自主事業の実施に当たっては、事前に市の承認を得るものとする。なお、自主事業実施の可否は、施設の設置目的に照らして判断することになるが、設置目的を踏まえて相応しくないと判断される事業の場合は実施を承認しないことがある。

4 防災等に係る業務

- (1) マニュアルの作成
- ① 指定管理者は、防災、防犯及び事故等の予防のため、あらかじめ具体的計画を記載したマニュアルを作成するなど、防災等の体制を整えること。
 - ② 指定管理者は、災害、事件、事故、急病等の緊急事態に備えあらかじめ緊急時対応マニュアルを作成し、職員への必要な訓練を行うと共に、緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じ、市を含む関係者に対して緊急事態発生を旨を通知する。
- (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、次のとおりである。
- ① 消防法（昭和23年法律第186号）に基づく防火管理者の選任（所轄消防署へ報告）
 - ② 防火対象物の定期点検報告書の提出（所轄消防署へ報告）
 - ③ 消防法に基づく消防計画の作成、見直し（所轄消防署へ報告）
 - ④ 消火、通報及び避難訓練の実施
 - ⑤ 消防用設備の点検、整備（点検内容は、所轄消防署へ報告）
 - ⑥ 火気の使用・取扱いに関する監督
 - ⑦ 避難又は防災上必要な設備の維持管理
 - ⑧ 火元責任者の選任
 - ⑨ その他防火管理上必要な業務
- (3) 地震等の防災に係る業務
- 地震等の防災に係る指定管理者の業務は、次のとおりである。
- ① 警報等の発令に伴う情報連絡体制の確立

- ② 警報等の発令に伴う利用者への周知、必要に応じた利用者の避難の実施及び避難状況等の市への報告
 - ③ 警報等の発令に伴う施設の破損等に対する警戒の実施
 - ④ 地震、火災、荒天等による災害発生に伴う適切な処置、人的・建物・設備への被害・安全状況等の調査・把握及び応急対策の実施
- (4) 急病者等への対応
- 指定管理者は、施設の利用者の急な病気、けが等に対応できるよう、事務室等に簡易な医薬品等の用意を行うとともに、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には、的確な対応が行えるようにしておくこと。

5 管理運営に関する業務

- (1) 組織及び人員配置
- ① 運営管理業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法（昭和22年法律第49号）等を遵守し、運営管理を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。
 - ② 指定管理者は、業務の全体を総合的に把握し、調整を行い、責任者を配置し、市との連絡調整等に当たらせること。
また、指定管理者は、指定期間開始前に責任者の住所、氏名、その他必要な事項を市に報告することとし、責任者を変更する場合も、同様とする。
 - ③ 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないよう配慮すること。
 - ④ もの語り館及び天皇の間記念公園の管理運営に当たり、法令等により資格を必要とする業務の場合には、直営、委託の形態は問わないが、有資格者を確保すること。

職員配置基準（参考）

施設名	業務内容	職 名	人 数	備 考
もの語り館	管理業務	統括管理責任者	1 名	常勤職員
	受付等業務	管理職員	2 名	常勤職員・臨時職員
天皇の間記念公園	管理業務	統括管理責任者	1 名	常勤職員
	受付等業務	受付清掃職員	1 名	常勤職員・臨時職員

※ 地元雇用の創出・推進に配慮すること。

- (2) 広報・営業業務
- ① 指定管理者は、もの語り館及び天皇の間記念公園の利用促進を図るため、必要な媒体の作成、配布等を行い、施設の内容、利用方法等を広報・周知すると共にその効果を検証すること。
ア 施設の内容、利用時間、休館日、利用料金、交通手段などもの語り館及び天皇の間記念公園の概要をわかりやすく記載した施設案内パンフレット・ホームページ等による施設のPR、利用促進に努めるこ

と。

イ テレビ、インターネット、新聞、雑誌、チラシ、ポスター等を活用した施設やイベントのPRを行うこと。

ウ 雑誌、新聞等媒体への広告掲載を行うこと。

エ 上記いずれの場合も、インバウンド向けの対応を積極的に行うこと。

- ② 指定管理者は、もの語り館及び天皇の間記念公園の利用率を高めるため、新規顧客の開拓等、施設の利用が見込まれる団体等への営業活動を積極的に行い、もの語り館及び天皇の間記念公園のPR及び利用促進に努めること。

(3) 職員の研修等の実施

- ① サービスの向上を図るため、配置する職員全員が業務全般を理解し、適切に処理できるよう、職員の研修を随時行うこと。

- ② 受付業務、施設、備品管理など管理運営全般に係るマニュアルを作成するとともに、職員に周知徹底を図ること。

(4) 事業計画書及び収支予算書の作成

- ① 手続条例第3条第1項第1号の規定により提出された事業計画書及び収支予算書の内容に従い、管理業務を実施するものとする。

- ② 事業計画書に変更が生じた場合は、様式第2号（手続条例規則第4条第2項）及び様式第3号（手続条例規則第4条第3項）により届け出て、甲の承認を得るものとする。

(5) 事業報告書等の提出

① 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後4月30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。

ア 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

イ 利用に係る料金の収入の実績

ウ 管理に係る経費の収支状況

エ 前3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。

なお、報告書作成にあたっては、収支予算書と予算の執行状況の突合を行い、予算管理が適正に為されているか確認を行うこと。

月例報告書の主な内容は次のとおりとする。

- ア 利用者の利用状況
- イ 利用料金の収入実績
- ウ 利用者アンケートの結果及びその対応状況
- エ 施設、設備等の修繕等の報告
- オ その他必要な事項

③ モニタリングの実施

市は、指定管理者から提出された月例報告書等をもとに、運営上の課題等を発見し、施設の管理運営費フィードバックし、施設の館る運営状況を向上させることを目的に、年2回（①年度当初②中間）程度、モニタリングを実施するものとする。

また、経理に関するモニタリングについても、事務や経理処理等の適性を期するため、事業報告書をもとに年1回程度実施するものとする。

モニタリングの実施にあたっては、月例報告書や事業報告書等のほか、必要であれば、関係書類を作成し、提出してもらう場合があるので、その際は、適宜対応すること。

④ 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。

(6) 利用者ニーズの把握

利用者アンケート等の実施により利用者ニーズを把握し、分析を行って施設の管理運営に反映するとともに、市に対してその結果を報告すること。

- ① 指定管理者は、利用者に対しアンケートを行い、利用者の意見や要望を把握し、業務改善等管理運営に反映させるよう努めること。なお、アンケート結果及びそれを受けた業務改善の状況を、(5)-②月例報告書として毎月市に提出すること。
 - ② 指定管理者は、管理運営業務について、利用者アンケート結果等に基づき毎年度自己評価を実施して、その報告書を(5)-①の事業報告書とともに市に提出すること。
 - ③ 市は、指定管理者から提出された月例報告書の他、事業報告書等により、指定管理者によるサービスの提供が、要求水準を確保しているかについて確認する。
 - ④ 管理運営業務が業務要求水準を満たしていない場合、又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、市は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。
 - ⑤ 市は、指定管理者が市の指示に従わないときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。
- (7) 関係機関との連絡調整等
- ① 地元住民、関係団体等との協調友好関係を維持し、必要に応じて情報交換を行うとともに、連携してイベントの共同開催やボランティア活動などを積極的に検討すること。
 - ② 関係機関、類似施設等との協調友好関係を維持し、必要に応じて連絡

調整を行うとともに、連携してPR活動を行うことを検討すること。

③ 行政機関等からの照会・調査に対する回答を行うこと。

(8) 備品の管理

市が配備した備品は、無償で指定管理者に貸与する。配備された備品以外で、指定管理者が自らの判断で新規に購入する備品については、指定管理者に帰属するものであるが、購入にあたっては、事前に市に報告すること。

また、自主事業等で購入した備品を管理業務の用に供することができるものとする。指定管理者は、指定管理期間の終了等に伴い指定管理者が変更になる場合、不要な物品は、自己の責任と費用により撤去又は撤収するものとする。ただし、市と協議の上、市又は市が指定する者に対して引き継ぐことができるものとする。

(9) 管理口座による管理

指定管理者は、指定管理業務に係る経費とその他業務（法人等の固有業務）に係る経費を区分するとともに、当該経費・収入は、専用の口座で管理することを原則とするが、これが困難な場合には、指定管理業務にかかる経理状況が明確に提示され、かつ容易に把握ができるような会計処理を行うこと。

(10) 保険への加入

指定管理者は、指定期間中、利用者に係る保険として、指定管理者が被保険者となる施設賠償責任保険に加入すること。

保険の補償金額については、対人1名当たり2億円以上、1事故当たり10億円以上、対物1事故当たり2千万円以上とする。

6 その他

(1) 利便設備の設置等

① 必要に応じ、次に掲げる有料設備を設置管理すること。

なお、自動販売機の設置に際しては、市長の行政財産使用許可を受け、市への行政財産使用料の納付が必要となる。

また、自動販売機の販売価格については、適正な価格に設定すること。

・自動販売機（清涼飲料水等）

② 施設利用に必要な物品等の供給措置を講じ、利用者のサービス向上を図ること。

(2) 受動喫煙及び禁煙対策

もの語り館については、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人の煙草の煙を吸わされることをいう。）を防止するために必要な措置を講ずること。

また、天皇の間記念公園に関しては、旧御座所が重要な文化財であるということを鑑み、天皇の間記念公園の敷地内は庭園も含めて禁煙とするため、そのための必要な措置を講ずること。

(3) 帳簿書類等の保存期間

指定管理者として作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿等）は、当該作成年度終了後 5 年間保存すること。

Ⅲ 市と指定管理者との責任の分担

責任の分担は、原則として別紙のとおりとする。なお、詳細は、協定の締結の際に定めることとする。 別紙_責任分担表

Ⅳ その他

1 災害発生時の対応

大規模自然災害発生時においては市の方針に基づき、施設に協力を求める可能性があり、指定管理者はそれに協力するよう努めること。

2 指定期間終了にあたっての引継

指定管理者は、指定期間終了又は指定の取消しに当たり、次の指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう業務の引継ぎを行うこと。

- (1) 指定管理者が交代することになった場合は、指定管理者決定の議決後から管理開始期間までの間に業務の引継ぎを行うこと。
- (2) その際、現在勤務している職員から継続雇用の希望があった場合は、継続雇用を検討するよう配慮すること。
- (3) 当該引継ぎに要する経費負担等は、旧指定管理者と新指定管理者との協議によることとする。

3 その他

本仕様書に定める指定管理者の管理の基準、業務の範囲等の内容及び処理について疑義が生じた場合、また、本仕様書に定めがない事項については、別途協議し決定する。

〈別紙〉

責任分担表

種 類	内 容	負担者		
		市	指定管理者	協議
物価変動	収支計画に多大な影響を与えるもの	○		
	それ以外のもの		○	
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○	
利用料金の変更に よる利用者数の変動	条例改正に伴う利用料金の変更に よる、需要見込みと実施結果に 差異が生じたもの			○
	上記以外の利用料金の変更に よる、需要見込みと実施結果に 差異が生じたもの		○	
需要変動、施設競合	需要の見込み違い、競合施設による 利用者減や収入減		○	
	利用者増に伴う維持管理経費の増加等		○	
周辺地域・住民及び 施設利用者への対応	地域との協調		○	
	施設管理、運営業務内容に対する 市民及び施設利用者からの反対、 訴訟、要望への対応		○	
	上記以外			○
法令の変更	当該施設の管理、運営に影響を及ぼす 法令変更			○
	上記以外			○
税制の変更	当該施設の管理、運営に影響を及ぼす 法令変更			○
	消費税の増加、減少、廃止等に伴う 委託料の増加・減少	○		
	上記以外			○
政治、行政的理由による 事業変更	政治、行政的理由から、施設管理、 運営業務の継続に支障が生じた場合 又は業務内容の変更を余儀なくされ た場合の経費及びその後の維持管理 経費における当該事情による増加経 費負担	○		
管理運営内容の変更	市の施策による期間中の変更	○		
	指定管理者発案による期間中の変更		○	
不可抗力	不可抗力に伴う施設設備の修復によ る経費の増加及び事業の不履行			○
災害発生時の行政的 理由による事業停止	災害発生時に防災拠点として利用す る間等の業務停止によるもの	○		
	仕様書等市が責任を持つ書類の誤り によるもの	○		
書類の誤り	事業計画書等指定管理者の提案内容 の誤りによるもの		○	
	経費の支払遅延（市から指定管理者へ） によって生じた事由	○		
支払遅延	経費の支払遅延（指定管理者から市へ） によって生じた事由		○	
	施設・設備等の損傷		○	
指定管理者に帰責事由があるもの	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	上記以外 1 件あたり 3 0 万円未満		○	
	1 件あたり 3 0 万円以上			○
展示物、資料等の損傷	管理者としての注意義務を怠ったこと によるもの		○	
	第三者の行為から生じたもので相手方 が特定できないもの（小破修繕対応）		○	
	第三者の行為から生じたもので相手方 が特定できないもの（上記以外）	○		
第三者への賠償	設計や構造にかかわるもの	○		
	日常の運営や修繕にかかわるもの		○	
セキュリティ	警備不備による犯罪発生		○	
個人情報情報の漏洩			○	
事業終了時の費用	管理業務の期間が終了した場合又は 期間中途における業務を廃止した場合 の事業者の撤収費用		○	