

茅野市温泉施設指定管理仕様書

茅野市温泉施設の指定管理者が行う業務の内容及びその履行方法等は、この仕様書による。

第1 総則

1 趣旨

本仕様書は、茅野市温泉施設（以下「温泉施設」という。）の指定管理者を募集・選定するにあたって交付する募集要項と一体のものであり、指定管理者が行う業務に関して本市が要求する仕様を示すものである。

指定管理者は、仕様書に示されている業務の仕様を満たす限りにおいて、自由に事業計画書の作成を行うことができるものとするが、その際には募集要項等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画を作成するものとする。

第2 維持管理業務

1 一般的事項

(1) 維持管理業務実施の基本方針

指定管理開始日から最終日までの間、温泉施設利用者が安全かつ快適に利用できるように、施設（借地、共用部、カルチャーセンター内の各諸室を含む。以下同じ。）の機能及び性能を常に正常に発揮できる状態に維持することを目的とし、以下の事項を基本方針として維持管理業務を実施すること。

- ① 関係法令を遵守すること
- ② 施設が有する機能及び性能を保持すること
- ③ 指定管理者の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
- ④ 施設及び会議室等の環境を安全、快適かつ衛生的に保持し、利用者の健康被害を未然に防止すること
- ⑤ 経年変化による劣化等に対し、危険・障害等の発生を未然に防止すること

(2) 環境への配慮

管理運営業務の執行にあたり、地球温暖化対策の推進に関する法律に基づき、茅野市が定める実行計画に沿って、温室効果ガスの排出量削減に努めるとともに、次のとおり環境への配慮に留意するものとする。

- ① 電気、ガス、水等の使用量削減に向けて取り組み、省エネルギーの徹底と二酸化炭素などの温室効果ガスの排出抑制に努めること
- ② 廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進や適正処理を図ること

- ③ 環境に配慮した商品・サービスの購入を推進し、廃棄にあたっては資源の有効活用や適正処理を図ること
- ④ 施設の利用者に対して環境保全に関する情報提供に努めること

(3) 修繕業務の取扱い

- ① 施設、建築設備及び外構施設の劣化等について日常的に調査・診断・判定を行い、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること
- ② 施設等に生じた1件当たり20万円以内（消費税及び地方消費税含む）の小規模修繕については、指定管理者の負担と責任において速やかに実施すること
- ③ 1件当たり20万円を超える修繕業務が必要な場合は、あらかじめ理由を付して市へ提案すること

2 施設等の保守管理業務

(1) 施設等の保守管理業務の対象範囲

建物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、扉、ガラス、鏡、備品、床、階段、大・小休憩室、浴室、浴槽、プール、カルチャーセンターの各諸室、照明器具、衛生機器、駐車場、植栽、源泉地他付属物等とし、その保守管理等を業務内容とする。

(2) 仕様

- ① 部材の劣化、破損、腐食、変形等について随時調査、診断、判定を行い、自らの負担と責任において実施し、適正な性能及び機能が発揮できる状態に保つこと
- ② カビの発生防止に努めること
- ③ 扉の開閉、施錠装置、自動扉等が常に正常に作動する状態に保つこと
- ④ 建築物等において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある場合の被害拡大防止に備えること
- ⑤ 関連法令等の定めにより、点検等を実施すること

3 建築設備保守管理業務

(1) 建築設備保守管理業務の適切な実施

本施設内の電気設備、空調換気設備、給排水衛生設備、消防用設備及び温泉ろ過・供給設備等のすべての建築設備について、常に正常な機能を発揮させ、利用者の安全と快適な利用環境を確保するため、適切な保守管理を行うこと。

(2) 仕様

- ① 各施設・設備の用途、気候の変化、利用者の快適性・利便性等を考慮に入れて、建築設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること

- ② 各施設・設備の関係法令の定めにより、点検を実施すること
- ③ 各施設の点検及び操作においては、使用上の障害となるものの有無を点検し、発見した場合は除去もしくは適切に対応すること
- ④ 点検により建築設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法（保守、補修、交換、分解整備、調整等）により対応すること
- ⑤ 建築設備について、常に正常な機能を維持し、性能を発揮できるよう、建築設備系統ごとに定期的に点検すること

4 外構施設の保守管理業務

- (1) 外構施設の性能及び機能を維持し、サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、保守管理を行うこと。施設内の駐車場等の各施設の点検、保守、補修、除雪等を実施する。また、施設内の植栽を適切に保護、育成、処理することにより、豊かで美しい施設内の環境を維持する。必要に応じ害虫を駆除する。（施設管理範囲は別紙「各施設管理範囲図」のとおりとする。）※河原の湯の柳川公園の全ての植栽管理と草刈りも含む。

(2) 仕様

- ① 安全上、美観上優良な状態を保ち、部材の劣化、破損等を定期的に調査し、迅速に補修を行うこと
- ② 植栽の維持管理（植栽管理業務、草刈業務）にあたっては、利用者及び通行者等の安全に配慮し、刈込み及び除草等を行い、適切な方法による維持管理を行うこと
- ③ 害虫駆除方法は、噴霧法、散布法その他有効と認められる駆除方法を選択採用すること

5 備品等維持管理業務及び帰属

(1) 対象範囲・内容

施設に設置されている備品等について、補修、点検等を実施する。

(2) 仕様

- ① 施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品等を当該事業年度の業務が開始する前に整備し管理すること。不具合の生じた本市の備品については、随時、修繕等を行い、交換等が必要なものについては速やかに届け出ること。施設運営時にも適時点検、整備を行うこと
- ② 備品台帳を作成し、備品の管理を確実に行うこと。備品台帳に記載する事項は、品名、数量、メーカー名、商品の記号、購入日、金額等とする
- ③ 購入した備品は、原則として市の所有に属するものとし、毎年度終了後に購入した備品について市に報告しなければならない。ただし、購入価格が税込 10 万円未満の物品については、指定管理者の所有に属するものとする

6 水質管理業務

(1) 業務内容

本施設における、風呂及びプールの水質管理に関する業務内容とする。

(2) 仕様

施設を安全、快適かつ衛生的に保持し、利用者の健康被害を未然に防止するように関係法令等により薬剤注入業務、水質測定業務、水質検査業務等を実施すること。

7 清掃業務

(1) 清掃業務の基本方針と事業計画書での具体的提案

各施設の内外（ロビー、脱衣所、鏡、トイレ、通路、周辺敷地、及び池等の付帯設備を含む。各施設管理範囲図参照）について、常に清潔で衛生的な環境を維持し、利用者が快適に利用できるよう適切な清掃を行うこと。なお、日常清掃及び定期清掃の具体的な内容や実施頻度については、独自の技術や知見を活かした効果的な手法を事業計画書において提案すること。

(2) 浴場・浴槽等の専門的衛生管理（レジオネラ症防止対策）

温泉施設としての特殊性を考慮し、浴槽、洗い場、サウナ室等については、公衆衛生上の基準（レジオネラ属菌の発生防止等）を満たすよう、定期的な換水、消毒及び専門的な清掃・衛生管理を徹底すること。

(3) 定期清掃及び特別清掃の計画的実施

日常清掃では落としきれない汚れを除去するため、床面のワックス掛け、窓ガラス清掃、排水溝の泥溜め清掃等の定期清掃及び必要に応じた特別清掃を、(1)の提案に基づき計画的に実施し、その実施結果を市へ報告すること。

(4) 仕様

① 全般について

ア 業務に使用する用具及び資材等は、常に整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令に従い厳重に管理すること

イ 作業においては電気、水道の節約に努めること

ウ 全清掃作業担当者は、勤務時間中、職務にふさわしい服装をすること

エ 業務に使用する資材及び消耗品は、品質保証のあるものの使用に努めること。また、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）の特定調達物品の使用等地球環境に配慮した物品の使用に努めること。消耗品等の購入に当たっては、市内業者を優先するよう配慮されたい

② 施設・設備清掃作業について

- ア 特に玄関、浴室、浴槽、プール、休憩室、トイレは、利用者が気持ちよく利用できる状態に保つこと
- イ 受水槽、源泉タンク、貯湯槽等設備及びその付属部の清掃、点検を定期的に行うこと
- ウ 清掃、点検等の作業時には、安全確保に努めること

8 安全管理業務

(1) 業務対象範囲・内容

対象範囲は、施設の建物内部及び屋外施設（駐車場含む）とし、事故発生の防止に努めること。秩序及び規律の維持、盗難、破損等の犯罪及び事故の防止、火災等の災害の防止、財産の保全及び利用者の安全を目的とする警備業務を実施すること。

(2) 仕様

業務の実施にあつては、以下の内容を満たすものとし、具体的な方法は指定管理者の提案に委ねる。

- ① 施設の用途、規模、使用時間、利用状況等を勘案して、緊急時の対応及び防犯防災対策について適切なマニュアルを作成、職員を指導し、犯罪、災害等の未然防止に努めること
- ② 消防法及び監督官庁の指導等を遵守すること
- ③ 定期的に巡回を行い施設の安全を確保すること
- ④ 不法侵入者、不審物を発見した場合は、警察への通報等適切な処置を行うこと
- ⑤ 本施設に附帯する駐車場について、利用者の安全を確保し、車上荒らしや盗難等のトラブルを未然に防止するため、定期的な巡回や適切な安全管理を行うこと。

また、混雑時においては車両の円滑な通行、駐停車を図るための誘導業務等を行うこと。

第3 運営業務実施の基本方針

1 一般的事項

施設の指定の期間の終了まで、茅野市温泉施設条例及び茅野市温泉施設管理規則並びに募集要項、本仕様書、協定書及び自ら作成した各種業務計画書に基づき、本施設の運営を行うものとする。

また、管理運営業務に関する創意工夫やノウハウを積極的に活用し、合理的かつ効率的に業務を実施し、利用者の安全と衛生の確保及び快適性の確保に努めること。

(1) 質の高いサービス提供の原則

各施設は本市が設置する公の施設であり、利用者の増加及び市民の健康増進を図るため、質の高い適切なサービスを提供するために、施設運営を行うこと。

(2) 社会的配慮を要する利用者への対応

未就学児童、障害者及び高齢者等の利用に際しては、円滑な施設利用が可能となるように適切に対応すること。

2 秘密保持の義務

(1) 個人情報の保護と秘密保持の徹底

指定管理者は、管理運営業務で取り扱う個人情報が適切に保護されるよう配慮するとともに、管理運営業務を遂行するにあたり知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。指定の期間が満了し、もしくは指定を取り消され、または従事者の職務を退いた後も同様とする。

3 感染症流行時等における安全確保と事業継続

感染症の発生または流行時において、利用者および従業員の安全を最優先とした感染防止対策（適切な衛生管理、換気の徹底等）を講じること。万が一、従業員等に感染が確認された場合は、機動的に消毒等の防疫措置を行うとともに、公の施設としての機能を停止させないよう、迅速な開館体制を構築・維持しなければならない。

第4 施設の運営業務

1 職員の配置等運営業務

(1) 管理運営のための職員体制の整備

- ① 各温泉施設に統括責任者1名を配置すること。（ただし、複数の施設を統括するエリアマネージャー制等の効率的な統括体制を提案する場合は、この限りではない。その場合は、緊急時の連絡・駆けつけ体制を明確にすること）
- ② 防火管理者（甲種）を配置すること
- ③ 救急救命講習及びAED講習を修了した者を配置するよう努めること
- ④ 職員の人数及び勤務形態については、労働基準法、労働安全衛生法その他の労働関連法令を遵守し、温泉施設の管理運営に支障のないよう配置すること

(2) 職員研修

- ① 温泉施設の管理運営上必要な研修を実施すること
- ② 接遇研修を実施すること
- ③ 温泉施設利用者の苦情又は要望等を解決するための能力を養うこと

2 施設の利用

(1) 受付業務

① 施設利用者の受付に関する業務

- ア 利用料の徴収及び利用料減免の受付に関する業務、会議室等の予約受付業務
- イ 利用者の相談への対応、利用者に対する必要な指導及び助言
- ウ 利用者の要望、苦情、トラブル等への迅速、適切な対応業務
- エ 共通回数券の販売、各種案内及び利用者に対応する業務

② 配慮事項

- ア 施設の利用方法、料金体系及び施設内の情報について利用者の見やすい場所に掲示し、利用者に施設の利用についての情報を的確に提供すること
- イ 各種問い合わせ、利用者からの苦情などについても適切に対応すること
- ウ 障害者及び高齢者等の利用者については、円滑な施設利用が可能なように適切に対応すること

(2) 安全管理業務

- ① 営業時間中、利用者の安全な利用を図るために、定期的な施設内巡視等、安全管理を徹底すること
- ② プール開館中は、利用者が安全に利用できるように、常時1名以上の職員を配置する（利用者の多い時期は2名以上）。利用者の監視及び指導等を行い事故等の発生における救助活動を行う
- ③ プールの入館者賠償責任保険に加入すること（賠償額については、市と協議すること）

(3) 応急処置業務

- ① 本施設の利用者等のけが等に対応できるよう、必要な薬品、用具等を用意すること
- ② 傷病者等への対応ができるよう従業員を配置し、十分に対応できるように教育を行うこと
- ③ 傷病者等への対応マニュアル等を整備し、従業員に周知する等緊急時の対応に十分な対策を講じること

(4) 感染症の感染防止対策

施設の入り口に手指の消毒設備を設置するなど、適切な感染防止対策を講じた上で、施設の運営管理を行うこと。

(5) 公共情報等の掲示について

市等の公的機関から啓発ポスターやチラシ等の掲示・設置を求められた場合は、施設内の適切な場所は無償で掲示等を行うものとする。

第5 その他の業務

1 その他の運営業務

(1) 共通回数券

共通回数券は、指定管理者が作成する。

(2) 学校等に係る利用料減免への対応

条例に定める減免基準（学校教育活動等の公益的な利用を含む）に基づく利用料減免手続きについて、適切に行うこと。

(3) 関係行政機関への届出及び手続き業務

各施設の運営に必要な保健所、消防署、労働基準監督署等の関係行政機関への各種申請、届出、報告などの諸手続きは、自らの責任と負担において遅滞なく適正に行うこと。

また、手続き完了後は、速やかにその届出書等の写しを市へ提出すること。

(4) 災害時の対応

指定管理者は、利用者等の安全確保のため、災害発生への対応マニュアルを整備し、従業員に周知し訓練を行う等緊急時の対応について十分な対策を講じること。

また、災害時等に本市が緊急に避難場所として本施設を使用する必要があるときは、本市の指示により、優先して避難者等を受け入れることとする。

(5) 利用促進に関すること

各施設の利用促進及び魅力向上を図るため、多様なメディアを活用した積極的な広報・宣伝活動を行うとともに、特色ある自主事業を企画・実施すること。なお、当該自主事業の実施にあたっては、事前に市へ計画書を提出すること。

(6) 利用者ニーズの反映

本施設の利用者アンケート等を実施し、利用者のニーズを把握する方策を講じること。また、実施内容等については市の承認を得ること。

(7) 苦情等への迅速な対応及び報告

利用者等から苦情や要望等に対しては、迅速かつ誠実に対応し、その適切な解決を図ること。また、苦情等の内容及び対応結果はすべて記録し、速やかに市へ報告すること。

2 事業計画書の提出

指定期間中、各年度の9月末までに、当該年度の翌年度にかかる次に掲げる内容を記載した事業計画書を市に提出すること。

(1) 事業計画書及び収支予算書の提出義務

当該年度の管理運営に関する事業計画書及び収支予算書を作成し、市が指定する期日までに市へ提出すること。

(2) 管理運営体制に関する記載事項

(1)の事業計画書には、各施設の適正な管理運営を確保するための職員配置計画、勤務形態、組織体制等の管理運営体制を明確に記載すること。

(3) その他市が必要と認める事項の反映

(1)及び(2)に定めるもののほか、本市が必要であると認める事項については、その指示に従い、事業計画書等に適切に反映させ、提出すること。

3 業務の報告

茅野市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第9条の規定に基づき、次に掲げる事項について、毎月10日までに、前月の状況を市に報告すること。

(1) 利用状況報告書

各温泉施設及びカルチャーセンターの開館日数、月間の利用者数（大人、中学生以下、65歳以上、障害者、各減免対象者等の区分別内訳）、及び施設ごとの稼働状況を速やかに取りまとめ、報告すること。

(2) 利用料金収入報告書

前月における窓口での利用料金収入（共通回数券等の販売実績内訳を含む）、減免適用に伴う補償金対象額、ならびに自動販売機等のその他収入の実績および収納状況について、会計帳簿と照合の上、明確に報告すること。

(3) その他市長が必要と認める事項

(1)(2)のほか、前月中に実施した施設・設備の保守点検結果（水質検査結果を含む）、小規模修繕の実施履歴、自主事業の実施結果、利用者から寄せられた苦情・要望への対応実績、及び事故や災害等の緊急発生事案とその対応顛末について報告すること。

4 事業報告書の提出

(1) 年度事業報告書の提出義務及び期限

茅野市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第8条の規定に基づき、当該当年度の管理運営に関する事業報告書を作成し、毎年度終了後、60日以内（指定の期間が満了したとき、または指定を取り消されたときは、その日から30日以内）に市へ提出しなければならない。

(2) 事業報告書への必須記載事項

(1)の事業報告書には、管理運営業務の実施状況及び利用状況、実施した自主事業の内容や実績、並びに利用料金等に係る収入の実績や収支状況について、明確に記載すること。

(3) その他市が必要と認める事項の反映

(1)(2)に定めるもののほか、本市が必要と認める事項については、その指示に従い、事業報告書等に適切に反映させ、提出すること。

第6 管理運営経費

温泉施設の管理運営経費については、民間的な経営手法を導入し、市からの管理運営委託料に利用料金収入、補償金収入、その他の収入等を加味した総収入に応じて、支出のバランスを考慮した運営を行うものとする。

1 利用料金収入

茅野市温泉施設条例第7条に規定する利用料金は、指定管理者の収入とする。茅野市温泉施設条例に定める金額の範囲内において、あらかじめ市の承認を得て、利用料金の額を定めるものとする。

2 補償金収入

市は、茅野市温泉施設条例第8条で減免した者について、条例別表第2、別表第3及び別表第4に定める利用料金相当額を指定管理者に支払うものとする。

3 管理運営委託料

管理運営業務に対する委託料の額は、指定管理者と市が協議の上、協定書の範囲内で毎年定めるものとする。

委託料の支払について、各年度当初に市と指定管理者が協議した上で作成する支払計画書に従い、指定管理者の請求に基づき、市が支払うものとする。

常に売り上げ増と経費削減に努め、管理運営にあたっては必要最小限の委託料で業務を遂行するものとする。

委託料の額を変更すべき特別な事情が発生した場合には、その都度、市と協議の上、定めるものとする。

4 その他の収入

物品販売収入、自動販売機売り上げ手数料等、温泉施設の管理運営に起因する収入は、指定管理者の収入とする。

第7 損害賠償義務等

1 損害賠償義務

指定管理者は、その故意または過失により温泉施設の施設もしくは設備を損壊・滅失したとき、または管理運営業務の履行にあたり市または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、市が特別の理由があると認めるとき、または当該損害の発生が市の責めに帰すべき事由もしくは天災地変等の不可抗力によるものであるときは、この限りではない。

2 一括再委託等の禁止

指定管理者は、業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

指定管理者が、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、市の承諾を得なければならない。

3 権利義務の譲渡の禁止

指定管理者は、協定書及び仕様書等によって生じる権利または義務を第三者に譲渡し、承継しまたは担保に供してはならない。

第8 業務終了時の取扱い

指定管理者は指定管理者として指定した期間終了時において、全ての施設が本仕様書で提示した性能を発揮できる機能を有し、著しい損傷がない状態とすること。

また、他の指定管理者へ業務を引き継ぐ場合、業務期間終了時の3か月前を目処に、業務に支障がないように適切に引き継ぎ業務を開始するものとする。

1 指定管理者が設置した物品等

(1) 原状回復の原則（自己負担）

本業務終了時に自己の所有物品（リース物品を含む）をすべて自費で撤去し、施設を原状に回復しなければならない。

(2) 市への無償譲渡

所有物品の残置を希望し、市がこれを承認した場合は、無償で市へ譲渡することができる。この場合、市は移設や維持等に係る一切の費用を負担しない。

(3) 次期指定管理者への引継ぎ

市及び次期指定管理者の承認を得た場合に限り、所有物品（リース物品含む）を撤去せず、次期指定管理者へそのまま引き継ぐことができる。

2 関連資料等の引継ぎ

(1) 関連資料及び運営データの円滑な引継ぎ義務

指定期間が満了したとき、または指定の取り消し・停止等を命ぜられたときは、本市または次の指定管理者に、これまでの運営実績データ、設備保守記録、その他管理運営に必要な関係資料等の一切を円滑に引き継がなければならない。

(2) 引継ぎ期間中における準備作業への協力

(1)の引継ぎにあたっては、本市または次の指定管理者が円滑に業務を開始できるよう、引継ぎ期間中に行われる準備作業や現地での確認等に最大限協力しなければならない。

3 従事職員の雇用の継続等

(1) 雇用の継続及び安定への配慮

指定期間が満了するとき、または指定の取消し・停止等を命ぜられた場合において、各施設に勤務する従事職員が引き続き同一施設での勤務を希望するときは、次期指定管理者に対し、当該職員の雇用が継続されるよう必要な情報の共有や面談の機会を設けるなど、雇用の安定に最大限配慮するものとする。

(2) 不利益取扱いの禁止

指定期間の終了または管理者の変更を理由として、従事職員に対し労働関係法令に反する不当な解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない。

(3) 次期指定管理者等への円滑な引継ぎ

業務の継続性及び安定性を確保するため、現在の従事職員が持つ業務上の知見や配置状況等について、本市または次期指定管理者からの求めに応じて適切に共有し、円滑な雇用の移行が図れるよう協力しなければならない。

4 回数券等の引継ぎ及び精算

(1) 指定期間の満了その他の理由により管理運営業務を終了する指定管理者（以下「前指定管理者」という。）が発行した未使用の回数券等（以下「未使用回数券等」という。）がある場合、前指定管理者は、あらかじめ次期指定管理者との間で当該未使用回数券等の引継ぎ及び精算に関する協議を行い、円滑な引継ぎに努めなければならない。

(2) 市は、前指定管理者が発行・販売した回数券等について、その払い戻し、損害賠償、その他一切の財政的補償（損失補填）の責めを負わない。

第9 付帯業務

1 食堂の委託

(1) 外部委託の基準と許可

本施設内の食堂の運営は、市から事前に承認を得て、食品衛生責任者がいる業者に委託することができるものとする。

(2) 適切な衛生管理の指導

指定管理者は、食堂の運営を業者に委託した場合、安全な衛生管理等により適切な営業を行うよう指示すること。

(3) 設備改修時の事前協議

現在の食堂設備による運営を原則とするが、改修等を行う場合は、あらかじめ市と協議を行い、承認を得ること。

2 その他業務を実施するにあたっての注意事項

指定管理者は、業務を実施するにあたり、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

(1) 各種規程作成時の協議

指定管理者が温泉施設の管理運営にかかる各種規程・要綱・内規等を作成する場合は、市と協議すること。

(2) 損害賠償責任保険の加入

本業務に係る損害賠償を行うため、損害賠償責任保険に加入すること。

(3) 公正・公平な運営の徹底

公の施設であることを念頭において、公正・公平な運営を行うこと。

(4) 苦情・要望への積極的対応

苦情や要望への対応は、積極的に取組み、解決に向けて努力すること。

(5) 定めのない事項の取扱い

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定めのない事項または疑義が生じた場合は、市と協議の上決定するものとする。