

別添1

たつの市国民宿舎志んぐ荘指定管理者  
業務仕様書

## 目 次

1	国民宿舎の施設管理に関する業務	1
	（1）業務基準	
	（2）施設の管理区分	
	（3）利用時間及び休館日	
	（4）管理物品	
	（5）人員の配置について	
	（6）施設の維持管理方法	
	（7）業務報告	
2	利用の許可等に関する業務	5
	（1）利用の許可	
	（2）許可の基準	
	（3）許可の取消し	
	（4）利用料金の設定	
	（5）利用料金收受等	
3	自主事業等に関する業務	6
	（1）自主事業に関する業務	
	（2）営業活動	
	（3）利用者の広聴	
4	その他運営に関する業務	7
	（1）施設等の利用に関する業務	
	（2）個人情報の取扱い	
	（3）市からの要請への協力	
	（4）その他	
5	事前準備	8
6	修繕等の実施区分	8
7	責任分担の内容	8
8	モニタリングに関する事項	9
9	モニタリング調査	9
10	業務実施上の注意事項	9
11	その他	9
別表1		10

## たつの市国民宿舎志んぐ荘業務仕様書

たつの市国民宿舎志んぐ荘（以下「国民宿舎」という。）の指定管理者が行う業務内容及び履行方法は、この仕様書によるものとする。

### 1 国民宿舎の施設管理に関する業務

#### (1) 業務基準

- ① 指定管理者は、施設設備及び物品の維持管理を適切に行うこと。
- ② 指定管理者は、利用者サービスの向上に努め、公の施設としての設置目的を効果的・効率的に達成すること。
- ③ 指定管理者は、業務を遂行するうえで関連する法令がある場合は遵守すること。

#### (2) 施設の管理区分

施設の管理区分は、次のとおりとする。ただし、業務に使用する範囲については、たつの市（以下「市」という。）と指定管理者との協議により決定することとし、業務に使用しない範囲においても、指定管理者は維持管理を行うこと。

業務に使用する範囲	新館、別館 本館 ※未耐震
原則業務に使用しない範囲	

#### (3) 利用時間及び休館日

利用時間及び休館日は次のとおりとする。ただし、指定管理者は、たつの市長（以下「市長」という。）の承認を得てこれを変更することができる。

##### ① 利用時間

【宿 泊】午後4時から翌日午前10時まで

【日帰入浴】午前11時から午後8時まで

休憩の利用時間は、市長と協議のうえ定めることができる。

##### ② 休館日

指定管理者は、管理運営上必要と認めるときは、宿舎の休館日を定めることができる。

#### (4) 管理物品

市から無償貸与を受けた物品については、たつの市物品管理規則（平成17年規則第42号）及び関係例規に基づき適切に維持管理し、その物品を更新又は廃棄等する場合は、市と協議して行うものとする。

##### ① 管理物品の管理

市の管理物品について、次に掲げる事項を行ってはならない。ただし、事前に市

- と協議し、承認を得た場合は除く。
- ア 他の用途に使用すること。
  - イ 加工又は改良を加えること。
  - ウ 第三者に貸与又は譲渡すること。

## ② 備品の購入・帰属

施設の管理運営のために備品が必要となった場合は、指定管理者が自己の責任において購入し、その購入した備品の所有権は指定管理者に帰属する。

## (5) 人員の配置について

### ① 業務責任者と職員の適切な配置

施設の管理運営業務を行う責任者（支配人又はこれに類する者）を1名以上配置すること。

### ② 責任体制の確立

各種業務における責任体制を確立するとともに、各業務と連携した管理運営を実現することとする。また、各職員に対して、業務に適した服装と名札を着用させること。

### ③ 勤務形態

職員の勤務形態は、施設の管理運営に支障の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ものとする。

### ④ 資質の向上

施設の管理運営に必要な知識と技術の習得のため、研修を実施し、職員の資質を高めること。

### ⑤ 職員の雇用

職員の雇用にあたっては、現在、施設運営業務に従事している職員のうち、引き続き国民宿舎への勤務を希望する者及び地域振興へ寄与する観点からたつの市民を優先的に雇用すること。

## (6) 施設の維持管理方法

施設の維持管理は、別表1並びに次のとおりとする。

### ① 電気・機械等保全業務

電気主任技術者第3種以上の免状を有したものが従事し、施設の円滑な運営と安全の確保に努めること。

### ② 館内設備の保守点検業務

館内設備の保守を行い、常時適正な状態に保つこと。

### ③ 清掃業務

ア 利用者に支障が生じないよう業務を行い、常に快適な環境を利用者に提供する

こと。

- イ 施設内の清掃、駐車場・敷地内の除草及び清掃、施設等のごみ収集・運搬・搬出及び処理等、清掃業務基準を定め、詳細な清掃箇所及び清掃回数・方法等を提示すること。
- ウ 清掃業務を確実に履行できる人員を配置すること。

#### ④ 警備業務

- ア 施設等について、火災・盗難の予防及び不法侵入などの不法行為を防止し、施設等の安全確保を図ること。
- イ 宿直者による警備とし、施設の巡回及び警戒、出入口の開閉・施錠・点灯・消灯、車の管理及び駐車場の整理、火気の取締り、夜間の電話の対応及び郵便物の收受、緊急を要する事態に対する連絡等を実施すること。

#### ⑤ 修繕業務

##### ア 計画的な修繕

施設・設備等が、き損、損壊し、次年度以降の計画的な修繕で対応可能な場合は、原則として毎年一回、市が別途指示するときに必要な修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要経費、優先順位等を整理し、市に提出すること。

市と指定管理者は、計画的に実施する修繕項目を選定し、修繕業務分担表（別表2）を基に適切な時期に修繕を実施する。

##### イ 応急的な修繕

施設・設備等が、き損、損壊し、安全確保及び適切な管理運営のため、応急的な修繕を行う必要がある場合は、速やかに修繕方法の検討及び見積作成等を行い、市に提出すること。

市と指定管理者は、協議のうえ修繕業務分担表（別表2）を基に、速やかに修繕を実施する。

##### ウ 災害に伴う修繕

台風、豪雨、降雪、地震等の災害により発生したき損・損壊に対する修繕については、内容及び費用を市と調整のうえ、実施すること。

##### エ 修繕内容の記録

修繕を実施した場合は、次回の修繕方法や修繕時期の検討に用いるデータとして蓄積するため、修繕台帳に記帳する。なお、修繕台帳に記帳する際には、併せて修繕箇所の写真を残すように努める。また、修繕台帳の写し、設計書及び写真等については、事業報告書の提出と合わせて、市に提出すること。

#### ⑥ 業務の委託

- 業務の委託等を発注する際には、委託先に対し指定管理者は、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を確認すること。また、作業報告書の提出、履行確認及び検査不合格の場合の措置等の事項について、契約書に明記すること。

なお、履行確認を実施するに当たっては、逐次、作業報告書を提出させることとし、指定管理者は実施日ごとに履行確認を行うこと。

#### ⑦ 記録等保存業務

ア 指定管理者は、管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理すること。

イ 指定管理者は、指定業務の会計年度終了後、前記アの帳簿類を5年間保存し、市から請求のあった際は、速やかに提示できるようにしなければならない。なお、指定期間終了後も同様とすること。

#### ⑧ 防火・防災対策及び緊急時の対応に関する業務

ア 指定管理者は、職員の中から防火管理者を選任すること。

イ 指定管理者は、国民宿舎の消防計画を作成すること。

ウ 消防計画に基づき、関係者と協力し、消防訓練を実施すること。

エ 事故等が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ緊急時における対応マニュアルを作成し、市に提出すること。

オ 事故や急病等が発生した場合には、被害者の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡をとり対処すること。

カ 地震、火災など災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を利用者に伝達するとともに避難誘導體制を確立し、安全確保に取り組むこと。

キ 事故等については、直ちに書面にて市に報告し、その指示に従うこと。

#### ⑨ 保険の加入

施設内で事故等が発生した場合、施設利用者に対する賠償責任は設置者である市が負うことになる。しかし、指定管理者の瑕疵により発生した事故の場合は、市が指定管理者に対してその範囲内で請求できる。そのため、損害保険に加入すること。

ア 身体賠償・・・1名につき1億円以上、1事故につき10億円以上

イ 財物賠償・・・1事故につき2,000万円以上

ウ 補償金・・・たつの市市民総合災害補償規則に準ずる。

#### ⑩ 安全確保

施設の管理を行うに当たり、安全の確保及び適切な管理運営ができないおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じること。

### (7) 業務報告

#### ① 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度12月末までに翌年度の事業計画書を作成し、市に提出しなければならない。事業計画書の主な内容は、人員配置計画、施設の管理計画、自主事業計画、収支計画とすること。

#### ② 事業報告書及び業務報告書の作成

ア 業務報告書（年次報告書）

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、業務報告書を市に提出することとし、主な内容は次のとおりとする。

なお、市は当業務報告書の記載事項について、市の業務に必要な場合は、公開できるものとする。

(a) 管理業務の実施状況

施設の運営状況、施設設備の維持管理状況、自主事業の実施状況、事故・苦情等の状況、課題と分析

(b) 利用状況及び利用料金等の収入実績

(c) 管理に係る経費の収支状況

(d) アンケート調査結果報告

イ 業務報告書（月次報告書）

指定管理者は、日常又は定期的に行う管理業務の実施状況のほか、施設の利用状況、利用料金等の収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について、業務日誌等に記録し、翌月末日までに業務報告書を市に提出することとし、主な内容は、次のとおりとする。

(a) 管理業務の実施状況

施設の運営状況、施設設備の維持管理状況、自主事業の実施状況、事故・苦情等の状況、課題と分析

(b) 利用状況及び利用料金等の収入実績

(c) 管理に係る経費の収支状況

③ 業務評価

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握し、管理運営に反映させるよう努めること。なお、施設の管理運営に関して自己評価を行い、毎年度半期ごとに業務評価票を市に提出すること。

④ 書類の管理

指定管理者は、実績報告書等の業務に関する書類を整理し、5年間保存すること。

## 2 利用の許可等に関する業務

### (1) 利用の許可

利用の許可の際には、利用者が平等に利用できるよう努めなければならない。

### (2) 許可の基準

次のいずれかに該当する場合は、利用の許可ができない。

- ① 公の秩序又は、善良な風俗を脅かすおそれがあると認められるとき。
- ② 感染症の疾病にかかっていることが明らかに認められるとき。
- ③ 賭博その他の違法行為をするおそれがあると認められるとき。
- ④ 利用者が収容能力を超えるとき又は特別の事由があるとき。

### **(3) 許可の取消し**

次のいずれかに該当する場合は、利用許可の条件を変更し、又はその利用を停止し、若しくは利用の許可を取り消すことができる。

- ① 利用の目的又は利用許可の条件に違反したとき。
- ② たつの市国民宿舎管理規則又はたつの市国民宿舎使用料徴収条例（以下「条例」という。）に違反したとき。
- ③ 災害その他の事故により施設の利用ができなくなったとき。
- ④ 施設を損傷するおそれがあると認められる等、管理運営上支障があるとき。

### **(4) 利用料金の設定**

- ① 利用料金の額は、条例で定める額の範囲内で、他の類似施設との均衡を失しない範囲内で、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が設定すること。
- ② 利用料金の額を設定するに当たっては、施設の有効活用の観点及び収支状況を踏まえたものとする。
- ③ 利用料金の額について、市長の承認を得たときは、速やかに公表する。従前の利用料金の額から変更する場合は、予約又は利用許可をした利用者に対しての説明の実施や、新料金の適用に当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

### **(5) 利用料金收受等**

条例に基づき利用料金の收受に関する業務を行うこと。

- ① 施設等の使用許可に係る利用料金を自己の収入として收受する。利用料金は、宿泊等の利用が終わったときに納付することとするが、指定管理者が特別な事由があると認める場合は、別に期日を定めることができる。また、指定管理者は、宿泊の予約をする者については、利用料金の一部を前納させることができる。
- ② 条例に基づき利用料金を減免することができる。
- ③ 既納の利用料金は、原則として還付しない。ただし、特別な理由があると認められる場合は、利用料金の全部又は一部を還付することができる。

## **3 自主事業等に関する業務**

### **(1) 自主事業に関する業務**

指定管理者は、本施設の設置目的に合致し、かつ本業務の実施を妨げない範囲において、サービス向上や利用者の利便性の向上、施設全体の収益の改善に資するイベントや事業を行うことができる。

- ① 指定管理者は、自主事業の実施に当たっては、事前に事業計画書を提出し、市の



承認を得ること。

- ② 指定管理者が実施する自主事業の収入は、指定管理者の収入とし、施設の管理運営に充てること。

## **(2) 営業活動**

各種団体への営業活動の実施や旅行会社との連携等による利用者確保策を講じて集客力向上に努めること。

## **(3) 利用者の広聴**

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ものに分け、適切な対応を行うこと。

# **4 その他運営に関する業務**

## **(1) 施設等の利用に関する業務**

- ① 負傷者、急病人の対応
- ② 災害時における避難誘導等の対応
- ③ 年少者、高齢者、障害者等の弱者への配慮
- ④ 利用者へのサービスの提供
- ⑤ 市及び周辺施設と連携した利用推進業務
- ⑥ 要望や苦情、トラブル等への対応及び市への報告
- ⑦ 重要事項や指定管理者への要望、苦情等の市への報告
- ⑧ 盗難事故及び事件の防止

## **(2) 個人情報の取扱い**

- ① 指定管理者及び管理の業務に従事している者（以下「従事者」という。）は、その業務を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定を遵守し、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、当該施設の管理に関し知り得た秘密を他に漏らし、自己の利益のために利用し、又は不当な目的に使用してはならない。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、同様とすること。
- ② 指定管理者は、保有することとなった情報の公開については、たつの市情報公開条例（平成 17 年条例 24 号）の規定に基づき必要な措置を講じること。

## **(3) 市からの要請への協力**

- ① 市から、国民宿舎の管理運営及び現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。

② 市は、国民宿舎の管理運営業務に関する監査を次のとおり実施する。

ア 定期監査

市は、指定管理者の管理運営業務の実施状況が、市の業務基準を満たし管理運営に係る基本理念に沿ったサービスを提供できているか確認するため、指定管理者から提供された事業報告書及び業務報告書等により定期監査を行うことができる。

イ 随時監査

市又は監査委員が必要と認めるときは、事前に指定管理者に通知したうえで施設の維持管理状況及び経理状況に関し報告を求め、実施について調査する随時監査を行うことができる。

ウ 監査に対する協力

指定管理者は、市が定期監査又は随時監査を実施するに当たり、施設の管理運営及び施設の現状等に関する資料作成及び実施調査等を求められた場合には、迅速かつ誠実な対応を行うこと。

エ 業務不履行時の処理

- (a) 管理運営業務が業務基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用するうえで明らかに利便性を損なう場合は、市は指定管理者に対して業務改善の指示を行うことができる。
- (b) 市は、指定管理者が市の指示に従わないときは、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

#### (4) その他

指定管理者が、施設の管理運営にかかる各種規程・要綱等を作成する場合は事前に市と協議を行うこと。

### 5 事前準備

指定管理者は、業務の開始前に本業務の実施に必要な資格者及び従事者を確保し、必要な研修会を行い、また市と十分な引継ぎを行うこと。なお、事前準備に係る費用はすべて指定管理者の負担とすること。

### 6 修繕等の実施区分

リスク分担表（別紙2）のとおりとする。ただし、別紙2に定める事項に疑義が生じた場合、又は定めのない事項については、指定管理者の責任とすることを基本とし、市と指定管理者が協議のうえで決定すること。

### 7 責任分担の内容

リスク分担表（別紙2）のとおりとする。ただし、別紙2に定める事項に疑義が生じた

場合、又は定めのない事項については、指定管理者の責任とすることを基本とし、市と指定管理者が協議のうえで決定すること。

## **8 モニタリングに関する事項**

市は、本施設の管理運営が協定に従い適正かつ確実にサービス提供されているかどうか、また指定管理者がサービスを安定的継続的に提供することが可能な財務状況であるかを確認する（以下「モニタリング」という。）。

## **9 モニタリング調査**

- (1) 指定管理者は、利用者のサービス向上等を図る観点から、その責任と費用においてアンケート等により、利用者の意見、苦情等を聴取し、その結果について自己評価を行い、今後の管理に反映させるとともに、その結果及び業務改善の状況について市に報告するものとする。
- (2) 市は、第1項の指定管理者による本業務の実施状況及び業務管理経費等を確認することを目的として、定期に又は必要に応じて報告を求め、実地に調査することができる。また、市は、指定管理者に対して本業務の実施状況や管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。
- (3) 指定管理者は、市から前項の申し出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申し出に応じなければならない。

## **10 業務実施上の注意事項**

- (1) 指定管理者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らさないこと。
- (2) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定や要綱等を作成する場合は、市と協議すること。
- (3) 既に受けた予約については、予約条件を変更することのないよう対応すること。

## **11 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は、市と協議し決定すること。

別表 1

項 目	業務の主な内容		点検回数	
電気・機械等保全業務	高圧・低圧等電気 工作物保守	電気設備の点検	外部一般点検	月 1 回
			年次点検	年 1 回
		照明器具の保守及び各種電球の取替		随時
		停電時の自家発電装置の作動及び停止		随時
		その他電気設備の維持管理		随時
	消防用設備保守	消防用設備の点検	機械、設備点検	年 1 回
			総合設備点検	年 1 回
	受診基盤の監視		随時	
空調設備保守	巡回点検・運転状況の監視、フィルター及び排気口の清掃等		随時	
冷温水機設備保守点検業務	定期保守点検		年 2 回	
	故障時の緊急保守点検		随時	
昇降機保守点検業務	定期保守点検 (EV 6 基 ダムウェーター 2 基)		月 1 回	
	故障時の緊急保守点検		随時	
電話設備保守点検業務	電話機の清掃		随時	
	設定変更及び故障時の緊急保守点検		随時	
自動ドア設備保守点検業務	定期保守点検 (5 基)		年 4 回	
	故障時の緊急保守点検		随時	
浄化槽設備保守点検業務	浄化槽設備の保守点検		週 1 回	
	汚泥処理		年 1 回	
ボイラー設備保守点検業務	定期保守点検		年 2 回	
	故障時の緊急保守点検		随時	
水質検査業務	浴槽の残留塩素濃度の測定		日 1 回	
	浴槽、あがり湯等の水質検査	レジオネラ菌	月 1 回	
		3 項目 (浴槽) 及び 5 項目 (あがり湯)	年 1 回	
水道水 (10 項目) 水質検査		年 1 回		
一般廃棄物処理	ごみ収集		随時	
防虫駆除	厨房		月 4 回	
	客室等		年 2 回	
清掃業務	ロビー、トイレ等の供用部分		毎日	
	館内の定期清掃		随時	
貯水槽保守点検	清掃及び水質検査		年 2 回	
クリーニング	浴衣、シーツ、ピロケース、テーブルクロスほかりネン一式		随時	

※官公庁への諸届の作成、点検記録簿・作業日誌等の作成等付帯業務を含む。

※法令に定めのある場合は、それぞれ資格を有する者に従事させること。

別表2 修繕業務分担表

区分	項目	内容	実施区分		実施区分の考え方
			市	指定管理者	
建物	改築又は大規模修繕 (100万円以上)	躯体、基礎軸組、鉄筋部分等の取替え等	○		
	上記以外の改築、改装		○	○	実施にあたっては市と協議が必要。また、改築等をした部分について、将来にわたって権利を主張しないこと。
	維持修繕等			○	効用持続年数を維持するために支出される費用であるため、指定管理者が実施する。
機械設備	新設及び更新		○	○	実施にあたっては市と協議が必要。また、維持補修等を行った部分について、将来にわたって権利を主張しないこと。
	維持修繕等		○	○	
工具器具 備品	購入			○	指定管理者が購入
	維持修繕等			○	効用持続年数を維持するために支出される費用であるため、指定管理者が実施する。
<p>基本的な考え方</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定管理者は、建物の改築又は修繕、機械装置等の新設又は修繕及び備品の購入（以下修繕等という。）にあたっては、事前に市と協議し、承認を受けなければならない。</li> <li>2 原則として、効用持続年数を維持するために必要な維持修繕は、施設の管理に付随するものであるため指定管理者が実施し、それ以外は市が実施する。</li> <li>3 市が実施すべき修繕等において、指定管理者のノウハウ活用により効率的、かつ効果的な修繕等が期待できる場合、市に代わって指定管理者が修繕等を実施する。なお、費用については市が負担し、その資産は市に帰属するものとする。</li> <li>4 指定管理者の瑕疵によるもの及び指定管理者の所有に係るものの修繕等については、指定管理者が実施する。</li> </ol>					