

作東バレンタインホテル 指定管理者業務仕様書

その 3

美作市産業政策部商工政策課

作東バレンタインホテル指定管理者業務仕様書（その3）目次

第1 管理業務の対象となる施設の概要

1	施設の設置目的	4
2	施設の区域	4
3	施設概要	4

第2 休館日

1	休館日	4
2	休館日の変更	4

第3 管理運営体制

1	責任者	5
2	職員	5
3	職員の選定	5
4	職員の研修	5

第4 業務内容

1	管理業務内容	6
2	利用業務内容	7
3	運営業務内容	8
4	貸与車両管理業務内容	8

第5 業務基準

1	事業実施業務基準	8
2	管理業務基準	9
3	利用業務基準	15
4	運営業務基準	17
5	貸与車両管理業務基準	21

第6 管理運営に係る遵守事項

1	管理運営に係る基本理念	22
2	関係法令の遵守	23
3	市と指定管理者で協議・調整を要する事項	24
4	市からの要請への協力	24
5	関係機関との協議、連絡調整	25

6	事故等発生時の対応	25
7	災害時における対応	25
8	利用者数等の目標	25
9	業務委託等	25
10	経費の負担区分	25
11	会計の独立	27
12	省エネルギー対策	27
13	喫煙対策	27

第7 モニタリング

1	モニタリングの方法	27
2	業務不履行時の処理	27

添付書類

- (1) 施設区域図 資料1
- (2) 施設配置図 資料2
- (3) 施設平面図
 - 1 階 資料3－1
 - 2 階 資料3－2
 - 3 階 資料3－3
 - 4 階、5 階 資料3－4
- (4) 施設概要（名称・所在地・構造） 資料4
- (5) 施設概要（利用時間等） 資料5
- (6) 施設等の維持管理に関する業務基準表 . . . 資料6
- (7) 個人情報取扱特記事項 資料7
- (8) 備品台帳 資料8

この仕様書において、関係諸法令の標記を次のとおりとする。

○地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）⇒地自法

○地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）⇒地自施行令

○作東バレンティンホテルの設置及び管理運営に関する条例（平成 17 年美作市条例第 296 号）
⇒条例

○美作市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 17 年美作市条例第 55 号）
⇒指定手続等に関する条例

○美作市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（平成 17 年美作市規則第

52 号) ⇒指定手続等に関する条例施行規則

作東バレンタインホテルの維持管理に係る業務管理については、次に定めるとおりとする。

指定管理者は仕様書を厳守し、施設の適正かつ効率的な管理運営に努めなければならない。

第1 管理業務の対象となる施設の概要

1 施設の設置目的

ホテル業として社会に貢献する。利用用途については、原則として宿泊事業を想定していますが、地域住民及び観光客の利用に供し、地域活性化及び観光の振興に資する範囲において、美作市（以下「市」という。）との協議により、他の活用についても可能とします。

2 施設の区域

資料1「作東バレンタインホテル区域図」における区域とする。

3 施設概要

作東バレンタインホテル

ア 所在地 美作市江見993番地 外

イ 面積 約1.1ha

ウ 施設内容 資料4「施設概要」のとおり

第2 休館日

1 休館日

休館日は、次のとおりとする。

- (1) 毎月第3月曜日。ただし国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たるときはその翌日
- (2) 美作市長（以下「市長」という。）が特に認めた日

2 休館日の変更

指定管理者は、必要があると認めるときは、あらかじめ市長の承認を得て、ホテルの休館日を変更し、若しくは別に定めることができる

第3 管理運営体制

1 責任者

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ため、施設に次の職員を配置しなければならないこととし、開館時にはこれらの職員のうち1名以上が施設に常駐しなければならない。

(1) 総括責任者（1名）

(2) 副責任者（1名）

2 職員

(1) 施設管理運営職員

施設を適切かつ安全に管理運営するため、必要な職員数を確保しなければならない。

特に、施設の利用を許可した者がある場合においては、その利用許可時間中（以下「施設利用期間中」という。）は必ず1名以上が常駐しなければならない。

(2) 受付職員等

利用受付及び利用方法の指導等の業務を適切に遂行するために必要な職員数を確保しなければならない。

なお、施設管理運営職員と受付職員等は、それぞれの職務に支障のない範囲内で、これを兼ねることができる。

(3) その他

前記(1)(2)の職員が前記1の職員を兼ねることは可能であるが、前記(1)で示すように、施設利用期間中には必ず職員を施設に常駐させなければならず、また、前記(2)の利用受付（予約対応含む。）及び利用方法の指導等に支障があってはならない。

なお、指定管理者は職員間の連絡調整体制について、適切な対応ができるような措置を講じなければならない。

3 職員の選定

職員は、その業務内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。業務実施にあたり、法令等により資格を必要とする場合は、有資格者を選任しなければならない。なお、職員の採用については、現有職者を活用し、地元雇用に配慮すること。

4 職員の研修

職員の資質の向上を図るため、研修を行うとともに、施設の管理運営に必要な知識

と技術の習得に努めること。

第4 業務内容

1 管理業務内容

(1) 植栽管理業務

施設内の植栽樹木等の維持管理を行う業務

(2) 清掃管理業務

施設内の建物、附属施設、駐車場及び建物周辺等の清掃を行う業務

(3) 保守点検業務

施設内の施設、設備及び機械等の専門的な保守点検を行う業務

(4) 警備業務

巡回等により危険箇所並びに不審者及び不審物等を発見し、施設内の安全を確保する業務

(5) 日常点検業務

目視点検等により、施設・設備等の日常点検を行う業務

(6) 廃棄物（ごみ）処理業務

廃棄物（ごみ）の処理を行う業務

(7) 寝具及びリネン類の管理業務

利用者に提供する寝具及びリネン類の管理を行う業務

(8) 修繕業務

施設・設備等の破損、損壊、老朽化等した場合の修繕方法の検討、見積書の徴収、修繕の実施及び修繕データを保存する業務（ただし、修繕の実施及び修繕データを保存する業務については、第5の2の（8）で定める区分により、市が行うこととなる修繕は除く。）

(9) 備品管理業務

施設の管理に必要な備品について、適切な状態に保持・管理する業務及び施設の管理に必要なものとして新たに備品を購入し、適切な状態に保持・管理する業務

(10) 帳簿の記帳業務

施設の管理に係る収入及び支出について、帳簿に記帳する業務

(11) 浴場衛生管理業務

施設内の浴場施設の衛生管理を行う業務

(12) 法令等手続き業務

本施設の指定管理業務を遂行するために必要な関係法令等に定められた許認可、届出及び報告等の手続きを行う業務

(13) 保険加入業務

施設利用者の事故等に対応するための保険に加入し、事故等が発生した場合に手続きを行う業務

(14) 市及び指定管理者の協議・連携業務

ア 事業報告書、業務報告、事業計画書及び予算資料を作成し、市へ提出する業務

イ 市の決定権限に属する申請に対して、問い合わせがあった場合の応対及び申請書の提出があった場合の市への送付に関する業務

ウ 施設の追加、改修及び整備については、計画書を作成し市と協議を行う業務

エ 市が、業務に必要なため資料等の提出を求めたときに対応する業務

(15) 新型コロナウイルス感染症対策のための特例

新型コロナウイルス感染症により、市民や利用者の生命と健康が脅かされる以下のような場合には、施設の使用を制限し、又は施設を休業することができる。

ア 近隣市町村において新型コロナウイルス感染症の患者が確認された場合

イ 市の観光施設の利用条件が示された場合

ウ その他市長又は指定管理者が必要と認める場合

(16) その他

その他管理業務を遂行するために必要な業務

2 利用業務内容

(1) 受付・案内業務

ア 施設全体

利用者からの問い合わせに対して案内する業務

イ 有料施設及び附帯施設（以下「有料施設等」という。）

有料施設等の利用許可申請に対する受付、案内及び許可する業務

(2) 利用指導業務

施設・設備等の利用方法を指導する業務

(3) 利用料金の設定業務

前記（１）イで有料施設等の利用を許可した場合に利用者から徴収する利用料金を設定する業務

(4) 利用料金を徴収する業務

利用者から利用料金を徴収する業務

(5) 利用料金の減免業務

条例及び規則に基づき、利用料金の減免の基準や手続きを定め、減免要件に該当する場合に減免を行う業務

(6) 利用の不許可、許可の取消し等業務

ア 有料施設等の利用を不許可とする業務

- イ 有料施設等の利用の許可の全部若しくは一部の取消し、利用の制限又は利用の停止命令に関する業務
- (7) 利用者許可台帳整理業務
 - 利用の許可に係る内容を台帳に記帳する業務
- (8) 利用促進業務
 - ア 宣伝広報業務
 - パンフレット作成・配布及びホームページの作成等を行う業務
 - イ 誘致活動業務
 - 利用促進のための各種団体への誘致活動や連携強化を図る業務
 - ウ 利用実態基礎データ収集業務
 - 利用実態分析をするための基礎データを収集する業務
- (9) その他
 - その他利用業務を遂行するために必要な業務

3 運営業務内容

- (1) 物品販売業務
 - 利用者のニーズに応えられる物品等の販売を行う業務
- (2) 飲食提供業務
 - 利用者のニーズに応えられる飲食の提供を行う業務
- (3) 物品貸与業務
 - 利用者のニーズに応えられる物品等の有償貸与を行う業務
- (4) 浴場提供業務
 - 利用者のニーズに応えられる浴場を提供する業務
- (5) 宿泊提供業務
 - 利用者のニーズに応えられる客室を提供する業務

4 貸与車両管理業務内容

- (1) 貸与車両運行業務
 - 貸与車両の運行を行う業務
- (2) 貸与車両維持管理業務
 - 貸与車両の維持管理を行う業務

第5 業務基準

1 事業実施業務基準

- (1) 指定管理者は施設等を利用し、次に掲げる事業を実施するものとする。なお、事業を実施する場合は、施設の設置目的に応じて、これを充実・発展させるよう努めるものとし、積極的な事業展開を図ること。

また、多様なニーズに応えるため、ターゲットの拡大、エリアの拡大、事業収入の拡充（利用者負担、民間資金の活用）を図ること。

- (2) 指定管理者は、施設の有効利用や利用の促進のために必要と認める事業を自ら企画し、積極的に実施するものとする。

- (3) 指定管理者は、事業実施に関して次の各号に掲げる事項を留意しなければならない。

ア 指定管理者が、施設の目的を達成するために必要な事業を行うために利用する場合は、施設等の利用料金等を減免することができる。

イ 施設を管理する場合は、指定管理者は、安全第一の運営を徹底し、かつ円滑で、適正な運営に万全を期すること。

ウ 事業を実施する場合は、指定管理者は、事業参加者から指定管理者の定める料金を自己の収入として徴収することができるほか、市以外からの各種補助金、協賛金等を活用することができる。

- (4) 指定管理者は、事業収入の拡充のため、所定の手続きを経て市の許可を得たうえで、健康増進事業その他事業（以下「健康増進事業等」という。）を行うことができる。なお、健康増進事業等を行う場合は次に掲げる事項を留意しなければならない。

ア 健康増進事業等はすべて指定管理者の責任において行うこと。

イ 施設の一体的かつ効率的な管理運営のため、施設内での健康増進事業等は指定管理者のみに許可する予定であることから、指定管理者が健康増進事業等により収益を得た場合は、施設の適正な管理運営のための経費に充当すること。

2 管理業務基準

(1) 植栽管理業務

施設内の植栽樹木等の維持管理については、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。なお、美観又は衛生において良好な状態に保つことができないおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、指定管理者は良好な状態を保つために必要な処置を講じなければならない。

(2) 清掃管理業務

施設内の建物、附属施設、駐車場及び建物周辺等の清掃については、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。なお、美観又は衛生において良好な状態に保つことができないおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、指定管理者は良好な状態を保つために必要な処置を講じな

なければならない。

(3) 保守点検業務

施設内の施設、設備及び機械等の専門的な保守点検については、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。業務実施にあたっては、安全性、確実性及び経済性に配慮すること。なお、安全確保又は管理運営に支障が出るおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、指定管理者は安全確保又は適切な管理運営を行うために必要な処置を講じなければならない。

(4) 警備業務

ア 開館時間

施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の進入防止、不審物の発見・処置、火の元・消火器・火災報知器の点検及び放置物の撤去等を行うこと。

イ 開館時間外

必要に応じ巡回警備を行うこととし、異常の発生に際しては速やかに対応できるよう体制を整えること。

(5) 日常点検業務

施設内の日常点検業務については、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。なお、安全確保又は管理運営に支障が出るおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、指定管理者は安全確保又は適切な管理運営を行うために必要な処置を講じなければならない。

(6) 廃棄物（ごみ）処理業務

清掃等で発生した廃棄物（ごみ）は、分別を行ったうえで施設内に集積し、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）及び美作市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（平成17年美作市条例第148号）など関係法令等を遵守し、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。

(7) 寝具及びリネン類の管理業務

ア 指定管理者は、利用者に提供する寝具及びリネン類の管理について、常に清潔な状態で、利用者に提供できるよう、経済性に配慮したうえで適切な処置を講じなければならない。

イ 指定管理者は、寝具及びリネン類の保管数量等の状況及び利用予約状況をあわせて把握することにより、常に施設運営に支障をきたさないように準備しておかなければならない。この際、数量に不足が生じた場合は、購入、またリース等により不足を補うものとする。

(8) 修繕業務

ア 応急的な修繕

(ア) 施設内に於ける施設・設備等が破損、損壊又は老朽化などした場合で、安全又は管理運営上、直ちに修繕を行う必要がある場合は、早急に修繕方法の検討

及び見積作成等を行うこと。

(イ) 前記(ア)の結果を基に、指定管理者は早急に修繕を実施すること。

(ウ) 修繕を実施する場合は、費用が1箇所あたり200千円未満の修繕については指定管理者が、1箇所あたり200千円以上の修繕については市が、予算の範囲内において、それぞれ費用を負担する。なお、1箇所あたり200千円以上の修繕を実施しようとする場合は、あらかじめ市と協議すること。

イ 計画的な修繕

(ア) 指定管理者は、施設内における施設・設備等が破損、損壊又は老朽化などした場合で、安全又は管理運営上、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、原則として毎年一回、市が別途指示するときに必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位等を整理し、市に報告すること。

(イ) 市は、前記(ア)の結果を基に計画的に実施する修繕項目を選定し、市及び指定管理者は、次の(ウ)による区分により、次年度以降に修繕を実施する。

(ウ) 修繕を実施する場合は、1箇所あたり200千円以上の修繕については市が予算の範囲内において行う。1箇所あたり200千円未満の修繕にあつては、応急的修繕又は計画的修繕にかかわらず指定管理者の費用負担とし、指定管理者は、適切な時期に修繕を実施すること。

ウ 災害に伴う修繕の費用負担

台風、豪雨、降雪、地震等の災害により発生した被害に対する修繕については、前記ア(ウ)及び前記イ(ウ)にかかわらず、市の費用負担で実施する場合がある。なお、災害により発生した被害に対する修繕を実施しようとする場合は、あらかじめ市と協議すること。

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を検討するためのデータとして蓄積するため、別に定める修繕台帳に記帳すること。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こと。

また、修繕台帳の写し、設計書及び写真等については、第4の1の(14)のAで規定する事業報告書の提出と合わせて、市に提出すること。

(9) 備品管理業務

施設の管理運営業務で使用する備品のうち、市が所有するものについては、市が指定管理者に無償で貸与する。

ア 備品の定義

性質、形状を変えることなく、長期にわたって継続使用に耐える物、長期にわたって保存しようとする物又は長期の管理に適する物で、取得金額1万円以上の物品。ただし、印章については、取得金額にかかわらず、すべて備品となる。

イ 備品の管理

備品を使用するうえで必要となる消耗品の購入やメンテナンスは、指定管理者の費用負担により実施すること。

ウ 新調備品

指定管理者による管理開始後、施設の管理運営のため、備品が必要となった場合は、購入金額が1個あたり200千円未満の備品については指定管理者が購入し、1個あたり200千円以上の備品については市が予算の範囲内において購入し、指定管理者に貸与する。なお、1個あたり200千円以上の備品が必要となった場合は、あらかじめ市と協議し、市が必要と認めた場合に限り購入することができる。

エ 備品の帰属

備品（指定管理者の費用負担分も含む。）についての所有権は、市に帰属する。

オ 事務用備品

事務用備品を新調する場合には、前記ウによる費用負担区分にかかわらず、すべて指定管理者の負担とする。この場合において、当該備品の所有権は、前記エの規定にかかわらず指定管理者に帰属するものとする。

(10) 帳簿の記帳業務

施設の管理に係る収入及び支出の状況については、適切に帳簿に記帳し、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、次年度の4月1日（指定業務開始日）から起算して帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存しなければならない。なお、これらの関係書類については、市が閲覧を求めた場合は、これに応じなければならない。

(11) 浴場衛生管理業務

施設内の浴場施設の衛生管理については、資料6「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき常に利用者が安全・安心して利用できるよう、安全性、確実性及び経済性に配慮したうえで実施すること。なお、美観又は衛生において良好な状態に保つことができないおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、指定管理者は良好な状態を保つために必要な処置を講じなければならない。

また、浴場衛生管理業務を実施するうえで、次に掲げる法令・告示・通達等特に遵守しなければならない。なお、本指定期間中にこれらの法令・告示・通達等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。（厚生労働省の公式ホームページ内の「旅館・公衆浴場等におけるレジオネラ症防止対策についてのホームページ」（<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/legionella/>）を参照のこと）

ア 公衆浴場法（昭和23年法律第139号）

イ 公衆浴場法施行規則（昭和23年厚生省令第27号）

ウ 公衆浴場法施行条例（昭和31年岡山県条例第80号）

エ 公衆浴場法施行細則（昭和32年岡山県規則第65号）

- オ 公衆浴場における衛生等管理要領（平成 12 年 12 月 15 日生衛発第 1811 号）
- カ 公衆衛生における水質基準等に関する指針（平成 12 年 12 月 15 日生衛発第 1811 号）
- キ 循環式浴槽におけるレジオネラ症対策マニュアル（平成 13 年 9 月 11 日健衛発 95 号）
- ク レジオネラ症患者の発生時等の対応について（平成 14 年 9 月 3 日健感発第 0903001 号・健衛発第 0903001 号）
- ケ レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針（平成 15 年 7 月 25 日厚生労働告示第 264 号）

(12) 法令等手続き業務

指定管理者は、本施設の指定管理業務を遂行するために必要な関係法令等に定められた許認可、届出及び報告等を行わなければならない。なお、次に掲げる許認可、届出及び報告等は特に注意すること。

ア 旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）

旅館業営業許可申請

イ 食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）

営業許可申請

ウ 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）

（ア）防火管理者選任届出

（イ）消防計画作成（変更）届出

（ウ）危険物取扱者選任届出

(13) 保険加入業務

施設利用者の事故等に対応するため、原則として次の内容による保険に加入すること。また、第 6 の 10 の（１）のリスクの分担に基づく指定管理者のリスクに対し、以下に示す保険以外にも管理運営業務を対象とした第三者賠償責任保険など必要と認める場合には適切な範囲で保険等に参加すること。なお、火災保険（建物のみ）については、市が加入する。

ア 施設管理者賠償責任保険（賠償金についての補償）

施設・設備に不備及び管理上の瑕疵があった場合並びに施設側の指導上の過失により、他人に損害を与えた場合（人身事故や物損事故が発生した場合）の管理者が負担する賠償金を担保するもの。

イ 補償内容

賠償内容			賠償金額
賠償金	対人賠償	1 名につき	2 億円
		1 事故につき	20 億円
	対物賠償	1 事故につき	2,000 万円

ウ 保険対象施設

人が通常立ち入ることができる施設すべて。

エ その他

保険契約又は保険契約更新が終了後、速やかに保険契約証券の写しを市長に提出すること。

(14) 市及び指定管理者の協議・連携業務

ア 報告書、計画書の提出等

(ア) 事業報告書

管理業務に係る次の内容の事業報告書を、毎年年度終了後 30 日以内に提出しなければならない。

- a 管理業務の実施状況及び利用者の利用状況
- b 利用に係る料金の収入実績
- c 管理に係る経費の収支状況
- d 管理業務の実施に関し改善すべき事項がある場合には、その内容
- e その他別に協定書で定める事項

(イ) 業務報告

施設管理の適正を期するための資料として、次の内容の業務報告を、毎月終了後、30 日以内に提出しなければならない。

- a 利用の実績（利用者人数、利用料金収入等）
- b 業務管理の実施状況

(ウ) 事業計画書

指定管理者は、毎年度、市長が定める日までに翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、市へ提出すること。なお、作成する場合は、市と調整を図ること。特に、第 6 の 8 で規定する年度毎に市と指定管理者が協議のうえ設定する利用者数等の目標に基づいた内容とすること。

(エ) 予算資料

指定管理者は、市が施設の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（例年 10 月頃）については、別途指示する。

イ 市の決定権限に係る書類の送付

市に決定権限が属する事項について、問い合わせがあった場合は適切な対応をすることとし、申請書の提出があった場合は直ちに市に送付すること。なお、これらの事項のうち使用料を徴収するものについては、市が直接徴収する。

ウ その他

市が業務に必要なため、指定管理者に資料等の提出を求めた場合は、誠意をもって、協力・対応しなければならないものとする。

(15) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、管理に当たって対応が必要となった場合は、誠意を持って対応すること。

3 利用業務基準

(1) 受付・案内業務

ア 施設全体

(ア) 施設の概要等の基本情報を収集し、利用者から、口頭、電話、FAX、電子メール等による問い合わせがあった場合は、丁寧な対応と適切な案内に努めること。

(イ) 来訪者又は電話等による苦情については、誠意を持って適切かつ迅速に対応し記録すること。

(ウ) 利用者数を集計し、記録し、報告すること。

イ 有料施設等

施設の利用申請に対する受付、案内及び許可する業務

(ア) 利用許可申請書による利用許可申請の場合

利用許可申請書を受け付け、利用許可書を交付すること。

(イ) 予約台帳への記載について

施設利用について予約を受けた場合、指定管理者は、その内容を速やかに予約台帳に記載し、予約状況について利用者に常に正確な情報提供が行えるよう努めること。

(2) 利用指導業務

施設・設備等の利用方法について、説明不足による事故が発生することがないよう十分な指導・説明を行わなければならない。

(3) 利用料金の設定業務

指定管理者は、有料施設については、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、利用料金を設定すること。なお、指定管理者が利用料金を設定する場合は、施設の有効活用の観点及び収支状況等を踏まえ、適切なものとする。

また、利用料金について、市長の承認を受けたときは、速やかに公表するとともに、変更する場合には、施設の仮予約又は利用許可をした利用者に対して説明や、新料金を施行する場合一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

(4) 利用料金の徴収業務

指定管理者は、施設等の利用許可に係る利用料金を自己の収入として徴収する。また、利用料金は前納を原則とするが、指定管理者が必要と認めるときは、後納又は分納させることができる。なお、利用料金の徴収方法等について、指定管理者は、

あらかじめ定めること。

(5) 利用料金の減免業務

指定管理者は、条例第 10 条 3 項に基づき利用料金を減免使用とする場合は、条例及び施行規則の規定に基づき減免の基準や手続きを市と協議のうえ、あらかじめ定めること。なお、減免しようとする場合は、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(6) 利用の不許可、許可の取消し等業務

ア 指定管理者は、指定管理者の権限に属する利用許可について、次の場合には利用の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。

また、この場合、利用者に損失が生じることがあっても、指定管理者はこれに対して補償する義務を負わない。

(ア) 条例又は規則に違反したとき。

(イ) 利用の許可の条件に違反したとき。

(ウ) 不正な手段により利用の許可を得たとき。

(エ) 利用許可の権利を他人に譲渡し、又は転貸したとき。

(オ) 後記イの(ア)から(エ)までのいずれかに該当したとき。

イ 指定管理者は、次のいずれかに該当するものに対しては、施設の利用を拒否し、又は退場させることができる。

(ア) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害する行為を行った者

(イ) 公衆浴場法（昭和 23 年法律第 139 号）の規定により不適当な者

(ウ) 建物、附属施設又は展示物品等を破損する行為を行った者

(エ) 前記に掲げる場合のほか、施設の管理上支障がある行為を行った者

(7) 利用者許可台帳整理業務

利用の許可に係る内容を、別に定める利用許可台帳に記帳し整理すること。

(8) 利用促進業務

施設の効用を最大限発揮するため、指定管理者は利用促進に努めなければならないこととし、次の事項を実施しなければならない。なお、実施する場合は、具体的な内容について市と協議すること。

ア 宣伝広報業務

(ア) パンフレット（リーフレット）及び料金表の作成・配布

(イ) ホームページの作成・公開・更新

(ウ) その他、施設の利用促進に有効な宣伝広報

イ 誘致活動業務

指定管理者は、各種団体等への誘致活動の実施や旅行業者との連携強化を図ること。

ウ 利用実態基礎データ収集業務

(ア) 利用申込実績のデータベース化（常時）

前記（７）の利用許可台帳との兼用を可能とする。

(イ) 利用者アンケートの実施（随時）

アンケート内容については、市と協議する。

(ウ) 意見箱等の設置

意見箱等を設置し、利用促進を図るために必要な行為を実施すること。

(９) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、利用にあたって対応が必要となった場合は、誠意を持って対応すること。

4 運營業務基準

(1) 物品販売業務

指定管理者は、利用者の利便性を図るため、自動販売機等により利用者のニーズに応えられる物品等の販売を行うものとする。ただし、地元業者、食材等を活用するように努力すること。

ア 物販施設の設置について

(ア) 物販施設を設置する場合においては、すべて指定管理者の責任及び経費において実施するものである。なお、自動販売機を設置する場合においては、後記イに定めるものとする。

(イ) 物品販売業務を実施する場合において、指定管理者が必要とする内容並びに設備及び機器等は、すべて指定管理者の責任及び経費において設置するものとする。

(ウ) 物品販売業務を実施する場合において、指定管理者が必要とする備品は、第５の２の（９）のウによる費用負担区分にかかわらず、すべて指定管理者の負担とする。この場合において、当該備品の所有権は、第５の２の（９）のエの規定にかかわらず指定管理者に帰属するものとする。

(エ) 物販施設は、常に整理整頓し、清潔な状態を維持し、利用者に不快感を与えないように努めなければならない。

(オ) 物販施設の内容等を変更する場合は市と協議しなければならない。

(カ) 工作物等を設置した場合において、指定管理期間終了若しくは使用期間中に公用若しくは公共用に供するために全部又は一部の許可を取り消したときは、指定管理者は速やかに工作物等を撤去し、原則として原状回復すること。

イ 自動販売機の設置について

自動販売機を設置する場合は、指定管理者は目的外使用許可を得なければならない。なお、当該目的外使用許可は指定管理者のみに許可する予定であることか

ら、自動販売機を設置するときは次に掲げる事項に注意すること。

- (ア) 自動販売機の設置は、すべて指定管理者の責任及び経費において実施するものであること。
- (イ) 施設内での自動販売機の設置に係る目的外使用は指定管理者のみに許可する予定であることから、指定管理者が自動販売機の設置により収益を得た場合は、施設の適正な管理運営のための経費に充当すること。
- (ウ) 自動販売機の設置主の募集、選定、実施条件及び料金設定等は、指定管理者が自己の責任において行うこと。
- (エ) 電気使用料等の自動販売機の管理に係る経費は、すべて指定管理者が負担しなければならない。
- (オ) 利用者の利便性を図るためのものであること。
- (カ) 施設の美化及び良俗を乱すものでないこと。
- (キ) 販売価格は、一般的な市場価格及び利用者の利便性を勘案した適正な価格としなければならない。
- (ク) 設置箇所は、利用者等の通行及び警備等において支障とならないこと。
- (ケ) 施設、設備及び器具等へ汚損及び破損を与えないものであること。
- (コ) 指定管理期間終了後に原則として原状に回復すること。

ウ 販売商品の選択等

指定管理者は、販売商品の選択及び仕入等を自らの責任において任意に決定することができる。ただし、地元業者、食材等を活用するよう努力すること。

なお、施設の美観及び良俗を乱す恐れがあるものについては、販売してはならない。

エ 価格設定

指定管理者は、販売する商品の価格を任意に設定することができる。ただし、一般的な市場価格及び利用者の利便性を勘案した適正な価格としなければならない。

オ 収益

- (ア) 指定管理者は、物品販売業務による収益及び次項カに規定する第三者へ委託した場合の収益も含め、自らの収入とすることができる。なお、指定管理者が得た収入については施設の適正な管理運営のための経費に充当すること。
- (イ) 指定管理者は、他の指定管理者業務と独立した本業務に係る事業報告書及び収支決算書を明示できるように帳簿等を整備しなければならない。
- (ウ) 指定管理者は、物品販売業務の業務リスクが、指定管理者業務に影響を及ぼさないようにしなければならない。

カ 第三者への委任

指定管理者は、第三者（以下「販売運営業者」という。）に本件施設内の物品

販売業務を委任することができるが、あらかじめ書面にて市の承諾を得なければならない。なお、業務実施内容や経費負担については、指定管理者及び販売運営業者の双方で協議すること。

キ 関連法令の許可等

物品販売業務を行うにあたって、日本国の法令等に基づいて必要な許認可や届出等の手続きがある場合は、業務開始時までにはすべて完了していなければならない。

ク 衛生管理等

万全な衛生管理と商品管理を行わなければならない。

ケ 事故等の防止

事故等が発生しないように予防に努め、万が一、事故等が発生した場合は、直ちに書面にて市に報告し、その指示に従うこと。

コ 業務停止

販売運営業者が本業務から撤退を余儀なくされた場合、指定管理者は、直営若しくは代替の販売運営業者に委託するなどして、物品販売業務を1ヶ月以上停止しないこと。

(2) 飲食提供業務

指定管理者は、利用者の利便性を図るため、レストラン又は自動販売機等により利用者のニーズに応えられる飲食の提供を行うものとする。

ア 飲食提供施設の設置について

(ア) 飲食提供施設を設置する場合においては、すべて指定管理者の責任及び経費において実施するものである。なお、自動販売機を設置する場合においては、後記イに定めるものとする。

(イ) 飲食提供業務を実施する場合において、現在市が設置している設備及び機器等を除き、指定管理者が必要とする内容並びに設備及び機器等は、すべて指定管理者の責任及び経費において設置するものとする。

(ウ) 飲食提供業務を実施する場合において、現在市が所有するものを除き、指定管理者が必要とする備品は、第5の2の(9)のウによる費用負担区分にかかわらず、すべて指定管理者の負担とする。この場合において、当該備品の所有権は、第5の2の(9)のエの規定にかかわらず指定管理者に帰属するものとする。

(エ) 飲食提供施設は、常に整理整頓し、清潔な状態を維持し、利用者に不快感を与えないように努めなければならない。

(オ) 飲食提供施設の内容等を変更する場合は市と協議しなければならない。

(カ) 工作物等を設置した場合において、指定管理期間終了若しくは使用期間中に公用若しくは公共用に供するために全部又は一部の許可を取り消したときは、

指定管理者は速やかに工作物等を撤去し、原則として原状回復すること。

イ 自動販売機の設置について

自動販売機を設置する場合は、指定管理者は目的外使用許可を得なければならない。なお、当該目的外使用許可は指定管理者のみに許可する予定であることから、自動販売機を設置するときは次に掲げる事項に注意すること。

(ア) 自動販売機の設置は、すべて指定管理者の責任及び経費において実施するものであること。

(イ) 施設内での自動販売機の設置に係る目的外使用は指定管理者のみに許可する予定であることから、指定管理者が自動販売機の設置により収益を得た場合は、施設の適正な管理運営のための経費に充当すること。

(ウ) 自動販売機の設置主の募集、選定、実施条件及び料金設定等は、指定管理者が自己の責任において行うこと。

(エ) 電気使用料等の自動販売機の管理に係る経費は、すべて指定管理者が負担しなければならない。

(オ) 利用者の利便性を図るためのものであること。

(カ) 施設の美化及び良俗を乱すものでないこと。

(キ) 販売価格は、一般的な市場価格及び利用者の利便性を勘案した適正な価格としなければならない。

(ク) 設置箇所は、利用者等の通行及び警備等において支障とならないこと。

(ケ) 施設、設備及び器具等へ汚損及び破損を与えないものであること。

(コ) 指定管理期間終了後に原則として原状に回復すること。

ウ 食材の選択等

指定管理者は、食材の選択及び仕入等を自らの責任において任意に決定することができる。ただし、地元業者、食材等を活用するよう努力すること。

エ 献立及び価格設定

指定管理者は、提供する食事の内容（献立）及び価格を任意に設定することができる。ただし、子どもから高齢者までの幅広い年齢層の嗜好や利用者のニーズを踏まえたメニューを用意するように努めること。なお、価格については一般的な市場価格及び利用者の利便性を勘案した適正な価格としなければならない。

また、施設の美観及び良俗を乱す恐れがあるものについては、提供してはならない。

オ 酒類の提供

酒類を提供する場合において、指定管理者は、利用者の安全面及び体調面に特に注意し、未成年者飲酒禁止法（大正 11 年法律第 20 号）を遵守するとともに、館内事故や飲酒運転を防止するために飲酒後の入浴や車両運転に対する注意喚起や対面販売のみとするなどその提供方法については十分に注意すること。

カ 業務の収益

- (ア) 指定管理者は、飲食提供業務による収益及び次項キに規定する第三者へ委託した場合の収益も含め、自らの収入とすることができる。なお、指定管理者が得た収入については施設の適正な管理運営のための経費に充当すること。
- (イ) 指定管理者は、他の指定管理者業務と独立した本業務に係る事業報告書及び収支決算書を明示できるように帳簿等を整備しなければならない。
- (ウ) 指定管理者は、飲食提供業務の業務リスクが、指定管理者業務に影響を及ぼさないようにしなければならない。

キ 第三者への委任

指定管理者は、第三者（以下「飲食提供運営業者」という。）に本件施設内の飲食提供業務を委任することができるが、あらかじめ書面にて市の承諾を得なければならない。なお、業務実施内容や経費負担については、指定管理者及び飲食提供運営業者の双方が協議すること。

ク 関連法令の許可等

飲食提供業務を行うにあたって、日本国の法令等に基づいて必要な許認可や届出等の手続きがある場合は、業務開始時までにはすべて完了していなければならない。

ケ 衛生管理等

万全な衛生管理と商品管理を行わなければならない。

コ 事故等の防止

事故等が発生しないように予防に努め、万が一、事故等が発生した場合は、直ちに書面にて市に報告し、その指示に従うこと。

サ 業務停止

飲食提供運営業者が本業務から撤退を余儀なくされた場合、指定管理者は、直営若しくは代替の飲食提供運営業者に委託するなどして、飲食提供業務を1ヶ月以上停止しないこと。

5 貸与車両管理業務基準

指定管理者は、市が無償貸与する車両を用いて、次の業務を行う。

無償貸与する車両

登録番号	型式	車体番号	購入年月	乗車定員
岡山 230 さ 3910	トヨタコースター		H21.12	
岡山 330 と 3910	トヨタハイース		H21.12	
岡山 583 い 3910	ダイハツムーヴ		H21.12	

(1) 車両運行業務

指定管理者は、施設管理のため、その用途により、環境整備、利用者送迎、荷物

の輸送等を行うものとする。

ア 交通法規の遵守

車両の運用について、指定管理者は安全運転を励行し、道路交通法（昭和 35 年法律 105 号）その他関係法令等を遵守のうえ適正な運行を行うこと。

イ その他

指定管理者は、適正な運行管理を行うため、運転日誌等の運行状況が確認できる書類を作成するとともに、職員のうちから日常の運行管理に係る責任者を定めること。

（２）貸与車両維持管理業務

ア 車両の維持管理

指定管理者は、善良な管理者の注意をもって、貸与車両を維持管理しなければならない。また、燃料費、修理費、自賠責の保険料及び任意保険料、車検料、公課費その他貸与車両の維持管理にかかる経費は、すべて指定管理者が負担すること。

イ 車両の点検

（ア）日常点検

日常点検を毎日行うこと。

（イ）定期点検

法令等で定められた点検を行うこと。

ウ 車両の損壊時の対応

車両が損壊した場合は、指定管理者は遅延なく損壊状況等を市に報告しなければならない。また、指定管理者の責任に帰すべき事由により車両の損壊した場合は、指定管理者が自己の責任及び費用において原状回復しなければならない。

エ 事故等発生時の対応

当該業務の実施中に事故等が発生した場合は、指定管理者は警察及び消防等に連絡するなど適切に対応するとともに、遅滞なく事故状況等を市に報告しなければならない。また、指定管理者の責任に帰すべき事由により市又は第三者に損害が生じた場合は、指定管理者が自己の責任及び費用においても対応するものとする。

第 6 管理運営に係る遵守事項

1 管理運営に係る基本理念

指定管理者は、次の基本理念を十分に理解し、適切な管理運営に努めなければならない。

- (1) 施設は、公の施設であることから、利用者への奉仕及び公平なサービス提供に努め、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (2) 事業計画書に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、効率的かつ効果的な管理運営を行い、適正な収入の確保と経費の縮減に努めること。
- (3) 利用者サービスの質が向上するように努めること。
- (4) 施設が最大限活用されるよう利用促進に努めること。
- (5) 施設内の施設・設備等について、良好な状態に保つよう努めること。
- (6) 施設内の施設・設備等に破損や故障が発生し、利用者の安全を脅かす事態が発生したときは、利用者の安全を確保するために必要な処置を行うこと。
- (7) 住民参画や住民参加が図れるよう努めること。
- (8) 美作市と密接に連携を図りながら管理運営を行うとともに、美作市の施策に対し積極的かつ自主的に協力するよう努めること。
- (9) 指定管理により得られる収益の処分については、収支計画における収入の予定額と決算額に差額が生じ、収入が提案された管理経費を上回った場合は、公の施設を管理運営することで得られる収益であることから、その収益はまず自主事業等の利用者サービスの向上に充てることを基本とするが、それでもなお収益が発生した場合には、指定管理者からの提案に基づき、市と協議の上、その半分を市に納付すること。

2 関係法令の遵守

(1) 指定管理者関係法令

業務を遂行するうえでは、次の指定管理者関係法令を遵守すること。

ア 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）

イ 作東バレンタインホテルの設置及び管理運営に関する条例（平成 17 年美作市条例第 296 号）

ウ 美作市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例（平成 17 年美作市条例第 55 号）

エ 美作市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例施行規則（平成 17 年美作市規則第 52 号）

(2) その他関係法令

前記（1）の指定管理者関係法令のほか、業務を遂行するうえで関連する法令がある場合は併せて遵守することとし、特に次の法令には注意すること。

ア 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）

（ア）第 244 条第 2 項

指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が施設を利用することを拒んで

はいけない。

(イ) 第 244 条第 3 項

指定管理者は、住民が施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはいけない。

イ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）並びに美作市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年美作市条例 1 号）並びに美作市個人情報取扱規程（令和 5 年美作市訓令第 3 号）第 18 条及び第 19 条

指定管理者には、管理を行うにあたり保有する又は知り得た個人情報の取扱いに関しては、本市と同様の責務が課せられるものであること。なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、資料 7「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

ウ 美作市行政手続条例（平成 17 年美作市条例第 13 号）

施設の利用許可等の手続については、当該条例の定めに従い、適正に処理しなければならない。

エ 美作市情報公開条例（平成 17 年美作市条例第 10 号）

指定管理者は、管理運営業務を行うにあたって当該条例の理念を尊重し、保有する文書の公開に努めなければならない。

オ 労働基準法（昭和 22 年法律第 40 号）

カ 旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）

キ 公衆浴場法（昭和 23 年法律第 139 号）

ク 消防法（昭和 23 年法律 186 号）

ケ 労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）

コ 食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）

サ 瀬戸内海環境保全特別措置法（昭和 48 年法律第 110 号）

シ 新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成 24 年法律第 31 号）

3 市と指定管理者で協議・調整を要する事項

これまでの規定のほか、次に掲げる事項は、市と指定管理者が調整又は協議を行うこと。

- (1) 施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合
- (2) 指定期間中に管理運営内容が変更される場合
- (3) その他、本仕様書等に記載のない事項

4 市からの要請への協力

- (1) 市から、施設の管理運営業務の実施状況及び施設の管理状況等に関する調査又は作業の指示があった場合は、指定管理者は迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。

(2) その他、指定管理者は、市が実施又は要請する事業に対して誠実かつ積極的に参加・支援・協力・実施を行うこと。

5 関係機関との協議、連絡調整

事業実施にあたっては、美作市、関係機関及び地域団体等と協議、連絡調整等を十分に行うこと。

6 事故等発生時の対応

施設の性格上、事故が発生したときは重大な事故に繋がる可能性があるため、指定管理者は、本施設の利用者の安全面及び体調面に特に注意し、利用者の事故等に対応するために必要な薬品・用具等を用意するとともに、救急法や応急処置法等に基づく対応ができるよう研修や訓練の実施を行うこと。なお、施設内において事故等が発生した場合に備え、緊急時における対応マニュアルを作成し、市に提出しなければならない。また、現に施設内において事故等が発生した場合は、責任者に連絡を取るとともに警察や消防に連絡するなど適切に対応し、市に対して報告すること。

7 災害時における対応

指定管理者は、災害が発生した場合には、市の指示に従い、適切に対応しなければならない。

8 利用者数等の目標

施設の設置及び管理における有効性の評価と利用促進を図るため、市と指定管理者が協議のうえ、年度毎に目標を設定することとし、前記第5の2の(14)のアの(ウ)に規定する事業計画書は、この目標数値に基づいた事業計画とすること。なお、両者はこの目標の達成に向け鋭意努力しなければならないものとする。

9 業務委託等

業務の委託等を発注する際には、当該業務について当該委託先が、業務を行うために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。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、履行確認を行う場合は、日々完結する業務（清掃等）については、日々の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。

10 経費の負担区分

施設の管理運営に必要な経費は、前記第4の1の(8)及び第5の2の(8)で規定する市が別途措置することとなる修繕費、前記第4の1の(9)及び第5の2の(9)

で規定する市が別途措置することとなる備品購入費以外の費用については、すべて指定管理者の費用負担とする。

(1) リスクの分担

施設の管理運営に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとする。指定管理者は、これらに基づくリスクに対し、前記第5の2の(13)で示した保険以外にも必要と認める場合には適切な範囲で保険等に参加すること。

項目	内容	市	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費の増大		○
税制(消費税)の改正	消費税の税率の変更	○	
需要の変動	利用者の減少に伴う収入の減少		○
資金調達等	運営上必要な初期投資及び資金の確保		○
運営に伴うもの	事故又は天災等による休館等	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵による休館等		○
	施設等の改修、修繕及び保守点検等による施設の一部又は全部の利用停止		○
施設等の破損	事故又は災害等によるもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○
利用者等への損害賠償	下記以外のもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○

※協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

(2) 管理運営費

施設を管理運営する場合は、主として次表の経費が必要となる。

区分	詳細内容
人件費	報酬、職員給与、共済費
光熱水費	電気使用料、上水道使用料、燃料費、ガス使用料
設備等保守点検	電気設備、機械設備、空調設備、消防設備等
清掃・植栽等	清掃、廃棄物(ごみ)処理、植栽等
修繕費	施設・設備・備品の修繕料
事務費	消耗品費、印刷製本費、通信運搬費等
その他の経費	手数料、保険料、使用料及び賃借料、備品購入費、負担金、公課費等

11 会計の独立

指定管理者の業務に係る会計については、他の会計と区分して経理し、別の会計帳簿を設け、別の口座（作東バレンタインホテル指定管理者業務専用口座）で管理すること。

12 省エネルギー対策

利用者の利便性に配慮しつつ、冷暖房等においてエネルギー使用の効率化（省エネ）に努めなければならない。

また、管理運営上使用する文具や用紙等についても可能な限り再生原料を使用した製品の使用に努めるなど、積極的な省資源化に努めること。

13 喫煙対策

施設内は原則として禁煙とし、必要に応じて分煙対策が施された喫煙コーナーを設置すること。

第7 モニタリング

市は、施設の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり行う。なお、詳細については、市及び指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

（1）定期モニタリング

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、第5の2の（14）に規定する指定管理者から提出された事業報告書及び業務報告等により定期モニタリングを行うことができる。

（2）随時モニタリング

市は、必要があると認めたときは、事前に指定管理者に通知を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、実地について調査する随時モニタリングを行うことができる。

（3）モニタリングに対する協力

指定管理者は、市が定期モニタリング又は随時モニタリングを行うにあたり、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地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。

2 業務不履行時の処理

- (1) 管理運営業務が業務基準を満たしていなかった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。
- (2) 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ものとする。