

十日町市松之山温泉センター鷹の湯 管理運営業務仕様書

令和8年8月
十日町市

目 次

I 基本事項

1	業務の目的・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	管理運営の基本的な考え方・・・・・・・・	1
3	開館時間、休館日・・・・・・・・	1
4	職員配置・・・・・・・・	1
5	法令等の遵守・・・・・・・・	2
6	危機管理対応・・・・・・・・	2
7	個人情報の保護と情報公開・・・・・・・・	2
8	環境に対する取組・・・・・・・・	3
9	物品の帰属・・・・・・・・	3
10	賠償責任と保険の加入・・・・・・・・	3
11	利用料金の減免及び還付・・・・・・・・	4
12	管理運営に係る経費・・・・・・・・	4
13	事業報告書の提出・・・・・・・・	5
14	業務の再委託の禁止・・・・・・・・	5
15	指定管理者に対する監督・監査・・・・・・・・	5
16	文書の保管・引継ぎ・・・・・・・・	5
17	指定管理者の取消し等・・・・・・・・	6
18	施設の現状回復・・・・・・・・	7
19	適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応・・・・・・・・	8

II 管理業務

1	施設の利用・・・・・・・・	8
2	施設の適正な管理等・・・・・・・・	8
3	責任分担・・・・・・・・	9
4	その他・・・・・・・・	11

十日町市松之山温泉センター鷹の湯管理運営業務仕様書

十日町市松之山温泉センター鷹の湯（以下、「鷹の湯」という）の管理運営を行う指定管理者の業務内容及びその範囲については、この仕様書によるものとする。

I 基本事項

1 業務の目的

本業務は、利用者が「鷹の湯」を安全で快適に利用するための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

円滑な運営及び適切な維持管理を行うに当たり、指定管理者は法令や条例等を遵守するとともに、あわせて次の事項を遵守すること。

- (1) 施設設置の趣旨に則した管理運営を行うため、最大の努力を行うこと。
- (2) 利用者が行う活動を有意義なものとするための公共施設としての運営を行うこと。
- (3) 利用者の意見や要望を聞き管理運営に反映させるなど、利用者本位の運営を行うこと。
- (4) 環境負荷の低減と施設の保全に努め、効率的な施設運営を行い経費縮減に努めること。
- (5) 「十日町市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例」第10条及び関係条例に基づき、個人情報の管理及び保護を行うこと。
- (6) 災害時、緊急時に備えた危機管理計画を作成し、職員に徹底すること。

3 開館時間、休館日

利用者の要望に応え、開館時間や休館日を変更する場合には、市と協議するものとする。

- (1) 開館時間 午前11時から午後8時まで
- (2) 休館日 木曜日

4 職員配置

適切な管理運営業務を実施するため、必要な有資格者及び経験者等を確保し、適正な職員の配置を実施すること。

- (1) 自主事業の調査・企画、案内、設備等の保守管理、安全パトロール及び施設内外の清掃等、各種業務における責任体制を確立すること。

- (2) 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障が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。
- (3) 職員の資質を高めるため、研修を実施する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。

5 法令等の遵守

鷹の湯の管理運営にあたっては、本仕様書のほか、関連法令等を遵守し、適正な管理を行うこととする。

6 危機管理対応

指定管理者は、災害等に対応できる危機管理計画を作成するものとする。

- (1) 自然災害、人為災害、事故及び自らが原因者・発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、市をはじめ関係機関に通報すること。
 - ① 地震、火災、事故等の緊急時における利用者に対する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 その他利用者に対する対応に万全を期すること。
- (2) 予防対策
 - ① 危機管理態勢を築くとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。
 - ② 消防署等の関係官庁から指摘があった場合は、直ちに改善すること。
- (3) 安全の確保
 - ① 利用者の安全確保を最優先とし、管理運営を行うこと。
 - ② 施設及び設備の維持管理について万全を期すこと。
 - ③ 公の秩序又は善良な風俗を乱す恐れのある場合及び酒気をおびていると認められる場合には、施設の利用を許可しないなど、安全の確保に努めること。

7 個人情報の保護と情報公開

- (1) 業務上知り得た個人情報については、「十日町市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例」第10条及び関係条例に基づき、適正な取扱いをしなければならない。
- (2) 県内外からの利用者がある公共施設の管理運営であることを認識し、『十日町市情報公開条例』により、その管理運営についての透明性を高めるよう努めること。

8 環境に対する取組

環境負荷の低減対策を実行・記録し、適宜結果を報告するなど環境に配慮した施設管理を行うこと。

9 物品の帰属

指定管理者が委託料または利用料金の収入で購入した物品のうち、市に帰属するものは下記のとおりとし、これにより難しい場合には、指定管理者はあらかじめ市長の承認を得るものとする。

(1) 消耗品

消耗品は、現に使用中の物については市に引継ぐものとするが、それ以外のものは、指定管理者の所有物とする。

(2) 備品

指定管理者が委託料また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。このため、指定管理者の所有備品として購入するものの内、社会通念上及び委託料また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、あらかじめ市と協議のうえ、購入するものとする。

① 市の所有となる備品の例

- ・指定管理者が市から引継いだ備品を更新するために購入する備品
- ・上記以外のもので、指定管理者が利用者の利便性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、照明器具など)

② 指定管理者の所有となる備品の例

事務室で使用するパソコン、プリンター、金庫、書庫などのほか市と事前協議の上、指定管理者の備品と決したもの

10 賠償責任と保険の加入

(1) 賠償責任

指定管理者の行為が原因で利用者に損害を与えた場合や、施設の設置または管理の瑕疵(通常有すべき安全性が欠けていたこと)によって利用者に損害を与えた場合は、国家賠償法第1条第1項又は第2条第1項の規定により、施設の設置者である市が賠償責任を負う。ただし、指定管理者に故意又は重大な過失があったときは、国家賠償法第1条第2項又は第2条第2項の規定により、市は指定管理者に対する求償権を有する。

(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の「指定管理者に関する追加条項第1条」に掲げる条件を満たす場合は、市の加入している保険にてまかなうこととし、同条件を満たさない指定管理者は、市が加

入している保険額と同等以上の保険に加入すること。

身体賠償… 1 人につき 1 億円

1 事故につき 10 億円

財物賠償… 1 事故につき 2,000 万円

(3) 災害（火災等）保険

市が加入している(社)全国市有物件災害共済会の建物総災害共済にて対応する。

11 利用料金の減免及び還付

指定管理者は、これまで市が行ってきた使用料の減免及び還付基準を踏襲することとし、実施に当たっては、市と協議すること。

12 管理運営に係る経費

指定管理者が施設の管理運営を行うために要する経費は、市からの委託料と利用料金等による収入を充てる。ただし、予期せぬ事情により生じた負担については「Ⅱ管理業務(一般事項)3の責任分担」にある責任(リスク)分担表によるものとする。

なお、この仕様書は、業務の概要を示すものであって本書に記載されていない事項であっても、軽易な業務で管理上必要と思われるものについては、受託金の範囲で実施するものとする。

(1) 委託料

委託料の額については、年度ごとに指定管理者が提出する予算書を踏まえ、当該年度の予算の範囲内で指定管理者と市との間で協議し決定する。

このため、申請時に提出のあった管理業務に係る委託料を下回る場合がある。

(2) 委託料の精算

指定管理業務を確実に実行する中で、経費の節減や利用者の増加など指定管理者の経営努力により生み出された余剰金については、原則として精算による返還は求めない。また、利用料金収入の減少など、指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合は、原則として補填は行わない。なお、余剰金の額が客観的に見てあまりにも過大であると認められた場合は、利用者への還元として利用料金の見直しや市への納付、または委託料の減額などの処置をとることが出来るものとする。

13 事業計画書及び事業報告書の提出

指定管理者は、毎年2月末までに、次年度の事業計画書及び収支予算書を市に

(Y様式4)

提出しなければならない。また、毎年度終了後 60 日以内に、利用状況、管理運営状況、利用料金等の収入状況、管理運営に要した経費等の収支状況などを記載した事業報告書を市に提出するほか、定期的に市が指定した方法により、管理運営の状況について報告しなければならない。

14 業務の再委託の禁止

指定管理者は、電気施設の保守点検や生ゴミ等の一般廃棄物の収集等の特別な資格及び認可が必要な業務を第三者に市と協議の上、委託することは差し支えないが、鷹の湯の事業及び管理運営業務のすべてを第三者に委託することはできない。

15 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鷹の湯の適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務内容又は経理の状況に関し報告を求め、実地において調査し、又は必要な指示をすることができる。
- (2) 市は、指定管理者が市の指示に従わない時、又はその他当該指定管理者による施設管理を継続することが適当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。
- (3) 市又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う鷹の湯管理運営業務に関する出納関連の事務について監査を行うことができる。

16 文書の保管・引継ぎ

- (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の文書の一面を持つ。

指定管理者には、施設管理に係る公平・公正な事務処理を市民に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ている。

このため、管理業務に関わる文書は、常に整理整頓し、紛失、盗難、損傷等の防止等適切な管理を行わなければならない。

- (2) 文書の保管と引継ぎ

① 文書の保管

ア 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ことから、一定の期間（保存期間…最低1年間）適切に保管しなければならない。

イ 文書は、市が別途指示した保存期間、これを適切に保管しなければならない。

ウ 保存期間の過ぎた文書は、焼却など適切な方法で廃棄しなければならない。

② 文書の引継ぎ

ア 市が指定管理者に文書を引き継ぐときは、引き継ぐ文書の目録と当該文書の保存期間を明示した文書を添えて行う。

イ 指定期間が満了したときは、指定管理者は、管理上必要な文書（指定期間満了の最終年度の文書のほか管理上必要な文書）を市に引き継ぐこと。

③ 事務引継書の作成

ア 指定管理者は、次期指定管理者との業務の引継ぎに際し、責任をもって対応すること。

イ 事務引継書を作成し、市及び次期指定管理者に確実に引継ぎを行うこと。

17 指定管理者の指定の取消し等

指定管理者は、事業の継続が困難となった場合又はその恐れが生じた場合は、速やかに市に報告することとする。

事業の継続が困難となった場合等における措置については、次のとおりとする。

(1) 事業の継続が困難となった場合の措置

次に掲げる場合は、市は指定管理者に対して改善勧告等の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができる。

この場合、指定管理者が当該期間内に改善することができなかった場合等には、市は、自治法第244条の2第11項の規定により指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることがあるものとする。

①協定に定める事項に違反したと認められるとき

②市の指示に従わないと認められるとき

③自治法の規定による監査を拒否し、又は妨害したと認められるとき

④管理運営費の財源として、国庫補助金等の交付を受けることがあり、交付者等から現地確認や实地検査を求められた場合、これを拒否し、又は妨害したと認められるとき

⑤個人情報の保護に関する取扱いが不適切であると認められるとき

⑥事業評価による改善勧告に従わない又は改善が見られないとき

(2) 指定の取消し

指定管理者が次に掲げる事項に該当するときは、市は、自治法第244条の2第11項の規定により、その指定を取り消すことができる。

①倒産又は解散したとき

(Y様式4)

②会社更生法（平成14年法律第172号）、民事再生法（平成11年法律第225号）等の規定に基づく更正手続等を開始し、又は開始することが確実になったとき

③財務状況が著しく悪化し、管理業務の履行が確実でないと認められるとき

④上記(1)の取消し事由に該当するとき

⑤その他指定管理者としてふさわしくないと認められるとき

(3) 損害賠償

上記(1)又は(2)により指定管理者の指定が取り消され、又は業務停止となり、市に損害が発生したときは、市は損害賠償請求をすることができる。

(4) 管理に要した費用の清算

上記(1)又は(2)により指定管理者の指定が取り消され、又は業務停止となった場合、それまでに要した費用が、市が管理に要する費用として指定管理者に支払った額に満たないときは、指定管理者は、市に対して残額を支払うものとする。

(5) 保証人

指定管理者の指定の取消し又は業務停止となった場合に備え、指定管理者に代わって業務を履行することを保証する者を保証人として立ててもらう場合があることとする。

(6) その他

①不可抗力その他指定管理者の責めに帰することができない事由により管理の継続が困難となった場合、市と指定管理者は管理の継続の可否について協議をする

②自己の都合により指定管理者から指定の取消しを求める場合には、次期事業年度1年以上の猶予をもって申し出をするものとする

18 施設の現状回復

指定管理者は、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定されたときを除く。）又は指定が取り消されたときは、指定管理者の負担により、速やかに原状回復して市に建物、附帯施設、什器、備品、管理に必要なデータ等を引き渡すこととする。

ただし、原状回復をしないことについて、市の承認を得たときは、この限りではない。

19 適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応するため、適格請求書（インボイス）の発行事業者の登録を行うこと。

また、適格請求書（インボイス）の発行に伴い、発行したインボイスの保存等の事務に対応すること。

Ⅱ 管理業務

1 施設の利用

(1) 施設の利用許可

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。

- ① 施設利用の制限
- ② 利用料金の徴収、減免の決定等
- ③ 予約の受付
- ④ 利用者への利用上の注意説明

(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がけ、常にサービスの向上に努めること。

- ① 窓口及び会計での対応、施設案内
- ② 施設への各種問合わせへの対応
- ③ 負傷者、急病人等への応急対応並びに関係機関への連絡
- ④ 年少者、高齢者、障害者等の弱者への配慮

(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 施設の適正な管理等

敷地内外に存する全ての施設設備の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) 鷹の湯が保有している諸設備全般の運転と保守管理
- (2) 屋外の構築物や諸設備の保守管理
- (3) 施設内外の清掃
- (4) 施設設備の修繕は市と協議し、市の承諾を得るものとする。

3 責任分担

(1) 指定管理者と市との責任（リスク）分担は、原則として次のとおりとする。

リスクの種類	リスクの内容	負担者	
		市	指定 管理者
物価変動	人件費、物品費等の物価変動に伴う経費の増		○
	燃料費の著しい物価変動に伴う経費の増	協議により定める	
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
周辺地域・住民への対応	地域との協調		○
	指定管理業務の内容に対する住民からの要望等		○
	上記以外の事項	○	
法令等の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更	○	
	指定管理者に影響を及ぼす法令変更		○
税制度の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす税制変更	○	
	一般的な税制変更		○
政治、行政的理由による事業変更	政治、行政的理由により、施設管理・運営業務の継続に支障が生じた場合、又は指定管理業務の内容変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の当該事情による増加経費負担	協議により定める	
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象）に伴う、施設、設備の復旧経費及び業務履行不能	○	
書類の誤り	仕様書等市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	指定管理者が作成した書類等の内容の誤りによるもの		○
資金調達	市から指定管理者への支払遅延によって生じた事由	○	
	指定管理者から業者への支払遅延によって生じた事由		○
施設・設備の損傷	指定管理者の故意又は重大な過失によるもの		○
	施設・整備の設計・構造上の原因によるもの	○	

(Y様式4)

	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもの等（300千円以下の小規模なもの）		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもの等（上記以外）	○	
資料・展示品等の損傷	管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	上記以外の事由によるもの	○	
第三者への賠償	指定管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
セキュリティ	警備不備による情報漏洩、犯罪発生等		○
事業終了時の費用	指定管理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及び指定を取り消された場合における事業者の撤収費用		○
業務の廃止及び取消に伴う損害	指定管理者の期間途中における業務の廃止及び指定を取り消された場合における市の損害		○
	指定管理者の期間途中における業務の廃止及び指定を取り消された場合における指定管理者の損害		○

※ 本表に定める事項で疑義がある場合又は本表に定めのないものについては、市と指定管理者が協議のうえ決定する。

【特記事項】 緊急事態等におけるリスク分担について

1 不可抗力における指定管理者による管理運営の終了

- (1) 不可抗力による当該施設の損壊等により指定管理者による管理が不可能となった場合は、不可能となった時点をもって指定管理者の指定を取消し、指定管理者による管理を終了するものとする。
- (2) この場合において、指定管理者に支払う経費は、協定書において定める年額経費を日割り計算で精算するとともに、利用料金制度による施設においては、指定管理者は不可能となった時点以降の利用に係る利用料金を市に引き渡すこととする。
- (3) なお、指定管理者は、市に対し、取消しに係る損害賠償を請求できない。

2 緊急事態における施設の使用

- (1) 市は、自然災害等の発生により、施設を住民の避難場所、援助物資の集積場所

(Y様式4)

等に使用するなど、緊急にその施設を目的外で使用する必要がある場合には、指定管理者に対して業務の変更等について協力を要請することができることとし、指定管理者は、誠実に要請に応じなければならない。

- (2) この場合における管理費及び利用料金制度による施設の利用料金の取扱いについては、指定管理者において著しい不利益とならないことを基本とし、市と指定管理者で協議により決定することとする。

3 大規模修繕等にかかる対応

緊急に大規模修繕等が必要となり、施設の開館が不可能となった場合における管理費及び利用料金制度による施設の利用料金の取扱いについては、その都度、市と指定管理者との間で協議により決定する。

4 その他

- (1) 観光案内や道路案内及び問合せに対応できる知識の習得
- (2) 備品台帳の整備と所在の確認
- (3) 施設整備の大規模な修繕及び改修についての提案
- (4) 自主事業の周知や施設の促進等時宜に応じた誘客宣伝活動を行うほか他の公共施設のポスターの掲示及びチラシ配布等、PRの相互協力
- (5) 市への各種報告書類を含め、必要な統計基礎資料の作成