

## （仮称）水と緑の南摩の里アクティビティゾーンの指定管理予定者及び指定管理者の管理運営業務に関する仕様書

この仕様書は、栃木県（以下「県」という。）が指定管理予定者及び指定管理者に行わせる（仮称）水と緑の南摩の里アクティビティゾーン（以下「本施設」という。）の管理運営業務について必要な事項を定めたものであって、現場の状況に応じて簡易なものは仕様書に記載されていない事項であっても誠意をもって行うほか、県が美観又は財産管理上必要と認め指示した業務は、実施するものとする。

なお、業務の実施に当たっては、指定管理予定者及び指定管理者は消防法等関係法令の他、供用開始前までに県が定める本施設の設置及び管理条例、本施設の設置及び管理条例施行規則及び本施設の利用等に関する取扱要領等の諸規定に従う。

### 第1 管理運営業務の基本方針

指定管理予定者及び指定管理者が本施設を管理運営するに当たり、従うべき基本的項目は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 本施設は、県民及びダム湖周辺の地域住民のレクリエーションの場とするとともに、観光資源としての魅力を創出し、水源地域の活性化を図ること目的に設置され、ビジターセンター、ジップライン、森林アクティビティ等の施設及び設備を有している。  
その特色を十分踏まえ、指定管理予定者及び指定管理者の創意工夫による管理運営を行うことにより、適切な管理水準を確保し、利用者に対し質の高いサービスを提供することとする。
- (2) 本施設の利用に関し公平性を確保し、特定の利用者に有利又は不利となるような取扱いをしないこと。
- (3) 利用者が快適に本施設を利用することができるよう適正な管理運営を行うとともに、効果的かつ効率的な運営を行い、経費の節減に努めること。
- (4) 利用者サービスの向上を図り、利用者の増加に努めること。
- (5) 各種トラブル又は苦情に対しては、迅速かつ適切に対応すること。
- (6) 本施設を常に清潔に保つこと。
- (7) 指定管理業務に関連して取得した個人情報を適切に取り扱うこと。
- (8) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制するなど、環境に配慮した管理を行うこと。
- (9) 近隣住民や関係機関と良好な関係を維持すること。
- (10) 障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないとともに、合理的配慮の提供を適正に行うこと。

### 第2 法令等の遵守

本施設の管理運営業務を行うに当たっては、関係法令を遵守すること。

### 第3 業務内容

#### 1 指定管理予定者の業務内容

- (1) 施設計画の協議に関する支援業務（設計等に関する打合せ協議に参画し、各施設面積や施設レイアウト、デザイン等に関する提案を行う）
- (2) 本施設（ビジターセンター、ジップライン、森林アクティビティ等）の運営準備に関する業務
- (3) 広報の準備に関する業務
- (4) 管理運営計画に関する業務

## 2 指定管理者の業務内容

- (1) 本施設の利用の許可に関する業務
- (2) 本施設の維持管理に関する業務
- (3) 本施設の運営に関する業務
- (4) その他（1）～（3）に附帯する業務

## 3 業務の主要な部分

協定書第 23 条第 1 項に規定する主要な部分とは、下記第 5 の業務のうち、1（1）、（2）、（4）、2（1）、（3）とし、指定管理予定者及び指定管理者は、これらを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

## 第 4 管理運営体制

- (1) 管理運営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）を遵守し、適正数の職員を配置すること。
- (2) 本施設の管理運営業務を適切に実施するため、業務全体を総合的に把握し、及び調整する総括責任者を配置し、業務の開始前に県に報告すること。また、総括責任者を変更した場合も同様とする。
- (3) 指定管理予定者及び指定管理者は、管理運営業務を実施するために必要な官公署等の免許、許可又は認定等を受けていること。また、個々の業務を第三者に再委託する場合には、当該業務について当該再委託先の事業者がそれぞれ上記の免許、許可又は認定等を受けていること。

## 第 5 管理運営業務の基準

### 1 指定管理予定者が実施する業務

- (1) 施設計画の協議に関する支援業務（設計等に関する打合せ協議に参画し、各施設規模や施設レイアウト、デザイン等に関する提案を行う）

指定管理予定者は、本施設の施設計画及び設計等に関する打合せ協議に参加し、各施設規模やレイアウト、デザイン等に関する提案を行うこと。
- (2) 本施設（ビジターセンター、ジップライン、森林アクティビティ等）の運営準備に関する業務

指定管理予定者は、本施設の供用開始までに適切な準備期間を確保し、円滑に業務が開始できるよう十分な準備を行うこと。

また、本施設の供用開始 6 ヶ月前を目途に、(4) に示す管理運営計画を県に提出すること。

**(3) 広報の準備に関する業務**

本施設の利用促進及び観光資源としての魅力を高め、水源地域の活性化を図る観点から、本施設の特徴、イベント等の情報をそれぞれ効果的に発信できるようなホームページやパンフレット等を作成すること。

**(4) 管理運営計画に関する業務**

指定管理予定者は、本施設を安全かつ効率的に管理運営するための管理運営計画（管理執行体制、事業計画、自主事業の内容及び実施期間、指定管理業務に係る収支予算案及びその他県が必要と認める事項）を作成すること。

**2 指定管理者が実施する業務**

**(1) 本施設の利用の許可に関する業務**

**ア 利用案内（受付業務）**

指定管理者は、本施設の利用者及び希望者に対して、窓口での対応等により必要な受付対応や情報提供等を行うこと。

**イ 利用許可業務**

**(ア) 予約の受理**

指定管理者は、本施設の利用希望者からの予約を受け付け、今後県が定める条例及び規則に抵触しないことを確認の上、予約を受理すること。

**(イ) 予約の管理**

受理した予約については、利用日、利用時間帯、利用希望者名等、必要事項を記録・管理すること。

**ウ その他**

指定管理者は、今後県が定める条例及び規則に基づき、ア及びイに関する業務を行うとともに、その他県との個別協議により必要とする業務を行うこと。

**(2) 本施設の維持管理に関する業務**

本施設の設置目的及び役割を十分に発揮するサービスの提供を行うため、施設や設備、備品等の維持管理については、善良・適正な注意義務をもって当たることとし、その際の業務基準は次のとおりとする。

また、それらに破損や不具合等が発生した場合には、速やかに県に報告すること。

**ア 保守管理業務**

**(ア) 施設の保守管理業務**

施設の腐食、ひび割れ、かび等の発生がないよう保ち、かつ美観を維持すること。

**(イ) 設備の保守管理業務**

設備（コース設備等）は、日常点検、法定点検、定期点検を行い、性能を維持すること。

（業務の明細）

項目	内容	回数
コース設備	デイリーチェック	毎日
	マンスリーチェック	月1回
	1年点検	年1回

- (ウ) 備品等の保守管理業務
  - a 備品の保守管理  
施設の管理運営に支障をきたさないよう備品の管理運営を行うこと。破損、不具合等が発生したときには、速やかに県に報告すること。
  - b 消耗品の保守管理  
施設の管理運営に支障をきたさないよう必要な消耗品を適宜購入し、管理運営を行うこと。不具合の生じたものに関しては、随時更新を行うこと。
- (エ) 補修修繕業務
  - (ア)～(ウ)の保守管理業務を行うとともに、部品交換や施設の補修修繕を行うこと。  
なお、指定管理者の行う業務の範囲は以下のとおりとする。
  - a 1件当たり100万円未満の補修修繕(破損又は故障した施設や設備、部品を現状に復旧する行為)
  - b その他県との個別協議により行う補修修繕等
- イ 環境維持管理業務
  - (ア) 清掃業務  
本施設の管理を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行うこと。
    - a 日常清掃  
日常的に美観と清潔を保持すること。
    - b その他  
清掃時間、清掃頻度などは施設利用者の妨げとならないように行うこと。
  - (イ) 樹木管理業務  
敷地内樹木については、保護育成、美観の保持、利用者の安全、防犯への配慮という観点から適切な管理を行うこと。
  - (ウ) 施設保全業務  
本施設を安全、かつ、安心して利用できるよう施設の予防保全に努めること。また、建物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに県に報告すること。
- ウ 危機管理業務
  - (ア) 防犯、防災対策マニュアルの作成  
指定管理者は、緊急時の対応及び防犯、防災対策についてマニュアルを作成すること。  
なお、マニュアルに記載する主な事項は、概ね次のとおりとするが、詳細な県と協議の上、決定すること。
    - ・緊急連絡体制
    - ・緊急時配備計画
    - ・災害ごとの個別防災計画
    - ・救急計画
    - ・防災、救急訓練の実施計画
    - ・その他必要な事項
  - (イ) 避難訓練の実施

非常時の災害に関しては、消防法第8条に基づき、毎年1回は消防署職員の立ち会いによる避難訓練を行うこと。その他自主的な避難訓練を年1回以上実施すること。

(ウ) 夜間等警備

夜間・休館日における、盗難・破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止するために、機械警備などにより適切に対処すること。

(エ) 施設賠償保険加入

指定管理者は、協定書に定める内容の保険契約を締結するものとし、指定の期間中、当該保険契約に引き続き加入していなければならない。

(オ) 災害時等の対応

災害等が発生した場合、指定管理者は、第一に利用者の安全を確保するため、避難誘導等適切な対応を行うとともに、関係機関に速やかに連絡すること。

(カ) 情報セキュリティ等に係る危機管理マニュアルに作成

指定管理者は、情報セキュリティ事故及び情報流出事故に係る危機管理マニュアルを作成し、適正に管理すること。

エ 備品等の処分

(ア) 備品等の処分等

県に帰属する備品等で、処分等の異動があるときは、事前に県の承認を得ること。

(イ) 報告

県に帰属する備品等及び指定管理者に帰属する備品等については、毎年3月末時点の内容を毎年4月末日までに県に報告すること。

**(3) 本施設の運営に関する業務**

本施設の設置目的及び役割を十分に発揮するサービスの提供を行うため、施設の運営に関する業務基準は次のとおりとする。

ア 本施設の運営基準

指定管理者が定める安全基準（欧州標準化委員会（CEN）等が定める国際標準に準ずる安全基準等）を満たす施設管理、運営を行うこと。

イ 営業日及び営業時間

(ア) 営業日

年間275日以上営業すること。ただし、指定管理者は必要があると認めるときは、知事の承認を得て、営業日を変更することができる。

(イ) 利用時間

利用時間は、午前9時から午後4時30分までとすること。ただし、指定管理者は必要があると認めるときは、知事の承認を得て、利用時間を変更することができる。

ウ 本施設の利用条件

利用条件（施設利用者の年齢や身長等）は、指定管理者と県が協議の上、決定すること。

エ 本施設の損傷及び滅失の届出

利用者が施設等を損傷又は滅失したときは、直ちにその旨を県に報告すること。

オ ビジターセンターの運営業務

- (ア) ビジターセンターには、適正な職員を配置するとともに、職員の育成及び運営に必要な研修を実施すること。
- (イ) 受付は、常に利用者にかかれたものとし、以下の業務を行うものとする。
  - a 本施設利用者の接遇
  - b 本施設の利用受付、料金徴収
  - c 本施設の管理運営に係る経費（光熱水費等）の出納

カ 事業報告書等の作成

(ア) 事業報告書（年度ごと）

指定管理者は、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項の規定に基づき、毎年度事業終了後、原則として 60 日以内に、本施設に関する前年度分の事業報告書を県に提出すること。事業報告書に記載する主な事項は、以下のとおりとするが、詳細は県と協議の上、決定すること。

なお、年度の中途において地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の停止を命じられたときは、指定を取り消され、又は業務の停止を命じられた日から起算して 30 日以内に、当該年度分として、指定を取り消され、又は業務の停止を命じられた日までの間の事業報告書を作成して県に提出すること。

- ① 管理業務の実施状況及び利用者の利用状況
- ② 利用料金収入の実績
- ③ 管理業務に係る経費の収支状況
- ④ 施設修繕の実施状況
- ⑤ サービスの向上を図った事項と成果
- ⑥ 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
- ⑦ その他、本施設の管理の実態を把握するために県が必要と認める事項

(イ) 月例報告書

指定管理者は、月例報告書を毎月 20 日までに前月の月例報告書を県に提出すること。月例報告書に記載する主な事項は、以下のとおりとするが、詳細は県と協議の上、決定すること。

- ① 利用状況（施設利用実績報告書）
- ② 利用料金の収入実績
- ③ 利用者アンケートの結果及びその対応状況
- ④ 施設、設備等の修繕等の報告

(ウ) 事業計画書

指定管理者は、事業計画書を毎年度 2 月末日までに次年度の事業計画書を県に提出すること。事業計画書に記載する主な事項は、以下のとおりとするが、詳細は県と協議の上、決定すること。

- ① 管理執行体制
- ② 事業計画
- ③ 自主事業の内容及び実施期間

- ④ 指定管理業務に係る収支予算案
- ⑤ その他県が必要と認める事項

(エ) その他随時報告等

指定管理者は、県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には、随時、報告書を作成し提出すること。

キ 指定期間終了に伴う引継ぎに関する業務

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とともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。特に、施設の利用予約に関しては、遺漏がないよう十分留意すること。

ク その他

各種利用のための申込書類や利用の手引書等を作成し、電話による問い合わせや施設の視察等にも対応する。また、施設内や案内パンフレット等に、指定管理者により管理運営されている施設であることを表示すること。

**(4) その他(1)～(3)に附帯する業務**

ア 自主事業に関する業務

- (ア) ビジターセンター内に飲食施設や物販施設等を整備する場合は、当該施設に係る関係法令を遵守するとともに、県との協議により必要な業務を行うこと。
- (イ) 指定管理者は、地域振興や賑わい創出、交流促進を図るため、イベント等を積極的に実施すること。
- (ウ) 指定管理業務と自主事業とは、別会計とするなど、明確に区分して経理すること。
- (エ) 本施設の駐車場許容台数を超える集客が見込まれるイベントを開催する場合は、遅くとも3ヵ月前までに県に企画書等を提出すること。
- (オ) 自主事業に要する電気料その他の費用については、指定管理者の負担とすること。
- (カ) 利用者や地域住民のニーズの把握と公平な運営に留意すること。

イ 広報に関する業務

本施設の利用促進及び観光資源としての魅力を高め、水源地域の活性化を図る観点から、広報活動を充実させること。

(ア) ホームページの管理運営

指定管理者は、閲覧者に本施設の最新かつ正確な情報を提供するため、変更や新しい事実が発生した場合はその都度更新するとともに、魅力あるホームページとするため、見やすいレイアウト、利用者へのサービス向上につながる新たな情報提供を常に心がけ、ホームページの管理運営を行うこと。

また、利用者の便宜を図るため、本施設の利用希望者からの予約をホームページで受け付け、管理できるよう推進すること。

(イ) パンフレット等の作成・保管管理

指定管理者は、施設利用案内に係るパンフレット等を作成し、広報活動等に活用するとともに、適正な保管管理を行うこと。

(ウ) 視察対応

指定管理者は、施設利用予定者、行政関係者等の見学に対して、随時対応するこ

と。

(エ) その他本施設の利用促進

指定管理者は、本施設の利活用の促進を図ること。

また、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）などあらゆる機会を通じて広報を実施し、本施設の知名度の向上に努めること。

ウ モニタリングに関する業務

(ア) 利用者アンケート

指定管理者は、利用者アンケートの実施その他ふさわしい手法により、利用者満足度を把握し、アンケート等の結果及び意見・要望等への対応状況について、協定案第 17 条の規定による各月の定期報告と併せて報告すること。利用者アンケートの内容等は、県と協議の上、決定すること。

(イ) 自己評価

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、その報告書を事業報告書とともに、県に提出すること。

なお、自己評価については、本施設にふさわしい方法を、事業計画書に記載すること。

(ウ) 県による評価

県は、事業計画書に基づく指定管理業務が適切に実施されているか、指定管理者による管理運営状況を下記項目ごとに評価し、その結果を毎年度公表します。

県が必要と認める場合は、本施設の立入検査を実施し、改善勧告等を行うことができます。改善勧告等を受けた場合、指定管理者は、速やかに対応してください。

- ① 住民の平等利用の確保
- ② 施設の効用の最大限発揮
- ③ 管理を安定的に行う物的、人的基礎
- ④ 個人情報保護
- ⑤ その他（管理運営上の特記事項等）

エ その他本施設の管理運営等業務に付随する業務に関すること

本施設における事故や災害等の発生に備え、業務開始前までに即時対応可能な体制を構築してください。事故や災害等が発生した際は、県と協力の上、速やかに対応してください。

## 第 6 管理運営に要する費用

### 1 利用料金の設定

- (1) 本施設の利用料金の金額は、条例に定める範囲内で、県の承認を受けて設定すること。
- (2) 条例第 10 条の規定に基づき、利用料金の全部又は一部を免除することができる。この場合には、事前に免除の基準を作成し、県の承認を得ること。なお、免除に当たって、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。
- (3) 利用料金を変更する場合、新料金の施行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。



## 2 利用料金の徴収

- (1) 本施設の利用料金は、指定管理者の収入とする。
- (2) 利用料金の納入時期及び納入方法については、指定管理者が定めること。

## 第7 物品の帰属等

- ・ 備え付けの備品や県が購入の上、貸し付けた物品については県に帰属するが、指定管理者が指定期間中に購入した備品（※1）は、原則として指定管理者に帰属する。ただし、指定管理期間終了時に残存する備品については、県と協議の上、県に引き渡すことができる。また、備え付けの備品については、別途提示する。
- ・ 物品の使用及び保管について、指定管理者は善良な注意義務をもって行うこと。
- ・ 指定管理者は、県に帰属する物品について処分を行おうとするときは、原則としてその都度、県に報告し、その了解を得ること。また、物品の異動については、県から示された備品一覧表等により整理すること。

### （※1）備品の定義（栃木県財務規則第119条）

その性質又は形状をかえることなく長期間継続して使用及び保存をすることができるものをいう。

ただし、次のいずれかに該当する物品は消耗品として分類する。

- \* 実験又は実習用材料品として使用するもの
- \* 記念品、ほうしょう品等贈与を目的とするもの
- \* 取得価格又は評価額が10万円未満のもの  
なお、次の物品については、取得価格又は評価額にかかわらず備品となる。
- \* 図書館等における閲覧用の又は貸出用の図書及び映像音響ソフトウェア、追録代等の経費負担の伴う加除式図書
- \* 公印