

森町天方宿泊施設における 管理運営業務の基準

令和5年12月

森町役場産業課農政係

目 次

I	管理運営業務	1
1	共通事項	1
2	施設等管理業務	1
3	施設等運営業務	2
4	事業運営業務	3
5	財産及び物品の使用	4
II	その他	4
1	天方宿泊施設の管理運営体制について	4
2	個人情報の取扱いについて	4
3	記録等の作成及び保存	4
4	町からの要請への協力	4
5	区域外で異常を発見した場合の報告	4
別紙 1	町及び指定管理者の業務区分表（天方宿泊施設）	5
別紙 2	天方宿泊施設管理運営体制一覧表	6
別紙 3	個人情報取扱特記事項	7

I 管理運営業務

1 共通事項

(1) 指定管理者は、善良なる管理者の注意をもって管理運営業務を行うこと。

(2) 管理運営方針及び経営努力目標

管理運営方針	健全な余暇の活動を促進することを目的として、天方宿泊施設の適正な管理運営を行うこと。 ・ 質の高いサービスを提供し、利用率の向上を目指すこと。 ・ 地域住民及び地域の団体との連携の取れた運営を行うこと。
経営努力目標	＜令和 5 年度年間利用料金目標数値…12,000 千円＞ 事業計画書の内容は、令和 5 年度にこの目標数値以上の利用料金を達成することを前提としたものとする。その他の年度については、合理的な目標設定に基づいたものとする。

(3) 業務区分、リスク管理

町と指定管理者の業務区分は、別紙 1 の「町及び指定管理者の業務区分表（天方宿泊施設）」による。

指定管理者の行う管理運営に起因する事故、火災等による施設の損傷及び被災者に対する責任は、原則、指定管理者によるものとする。ただし、施設の瑕疵の場合は、原因の程度に応じ町によるものとする。

なお、指定管理者は、被害が最小限となるように迅速かつ最善の対応を取るとともに直ちに町に報告すること。

(4) 施設における感染防止方針

指定管理者は、別紙 4 の「町有施設における感染防止方針」（令和 2 年 5 月 15 日策定）に基づき、新型コロナウイルス感染防止対策を講じること。

2 施設等管理業務

(1) 留意事項

ア 安全面、衛生面、機能面の確保がなされ、来場者が安全かつ快適に利用できるよう、日常的な管理、保守点検を行い、異常がある場合には部品交換や補修・修繕等の適切な措置をとること。

施設の補修・修繕について、指定管理者が行う業務範囲は以下による。

- ・ 照明器具、電化製品修理などの設備、備品の日常的な管理で必要となる消耗品や部品の交換
- ・ 1 件当たり 10 万円以下の施設修繕（破損又は故障した施設や設備、物品を現状に復旧する行為）
- ・ その他町との協議により行う施設補修・修繕等

イ 消防法に規定する防火管理者及び危険物取扱者を選任し、防火管理上必要な業務を行うこと。

ウ 各種関係法令を遵守の上、次の(2)から(5)までに示している業務、数値及び頻度等を基準に、同レベル以上の管理水準を保つものとして、事業計画書の中で管理方法を提案すること。

(2) 設備管理業務

- ア 浄化槽維持管理
- イ 飲料水滅菌装置保守点検
- ウ 消防防災設備維持点検
- エ ペーパーライザー維持点検
- オ 給排水施設点検
- カ ボイラー点検整備

(3) 清掃業務等

- ア 宿泊者が利用した部屋については、チェックアウト後、直ちに清掃を行い、次の利用に支障がないようにすること。
- イ 宿泊棟、管理棟について、内外の日常清掃及び整備を実施すること。施設内敷地についても日常清掃及び整備を実施すること。なお、宿泊棟については、別表7に従い清掃業務を行うこと。
- ウ 汚れやすい、便所、洗面台、浴室等については、来場者が不快さを感じないように、利用状況に応じて1日に3回見回りをを行い、常に衛生的な状態を維持すること。
- エ 宿泊棟、管理棟について、床面及びガラス窓を日常清掃の他に定期清掃を年2回以上実施すること。また、ベッド等についても、日常清掃の他に定期清掃を年2回以上実施すること。なお、定期清掃の時期は、4月及び9月とする。
- オ 施設から排出される一般廃棄物を処理すること。特に生ゴミについては、施設区域内外を生息域とする鳥獣のえさにならないよう、密閉保管、処理について徹底すること。
- カ 布団、シーツ、まくら及びまくらカバーの洗濯及び乾燥を行い、常に衛生的な状態で利用者に提供すること。

(4) 飲料水水質検査

(5) 場内等管理

来場者の安全、利便を確保するため、適切な時期に雑草の草刈り、清掃等を行うこと。

3 施設等運営業務

天方宿泊施設利用者が、安全、安心、快適に利用できるよう、節度ある接遇及び運営を行うこと。

(1) 受付等窓口業務

- ア 宿泊等の予約管理、チェックイン、チェックアウト、各室のセッティング業務
- イ 施設及びその周辺の利用案内

(2) 普及宣伝業務

利用促進を図るため、利用動向を的確に把握し、関係団体等への情報提供、ポスター及びパンフレットの作成配布、雑誌等に広告を掲載するなど普及宣伝を行うこと。広報・宣伝活動については、事業計画書の中で提案を行う。

(3) 安全管理業務

以下については最低限行うべきものとして、事業計画書の中で提案を行うこと。

ア 町及び指定管理者と警察、消防等防災機関、医療機関との緊急連絡網を年度当初に作成し、町に提出すること。

イ 年に2回、4月及び9月を目安に、大規模地震等の災害及び火災を想定した避難訓練を実施すること。

ウ 大規模地震等の災害及び火災が発生した場合は適切な避難誘導を行うこと。

エ 自然災害等発生時又は発生が予想される場合には直ちに町に連絡を入れること。

オ 雷発生時又は発生が予想される場合には、屋内への避難等警戒の呼びかけを行うこと。

4 事業運営業務

(1) 留意事項

天方宿泊施設は、住民が自然に親しみ、健全な余暇の活動を促進するという目的を持っている。この目的を踏まえた上で、指定管理者の持つノウハウの活用や創意工夫により、効果的な施策について、事業計画書で提案を行うこと。

(2) 自主事業について

指定管理者が自主事業（自らが施設を使用して行う事業。有料事業と無料事業がある。）を行う場合は、町長の承認を得る必要がある。自主事業が条例第2条の設置目的にふさわしくないと判断したものは、承認しない場合がある。

指定管理者の持つノウハウを活用し、新しい工夫を取り入れた多彩なイベント、プログラム等の実施や利用者のニーズに合ったサービスの提供など事業計画書の中で提案を行うこと。

事業計画書の中で提案のあった自主事業のうち、町が適当と認めるものは、指定期間開始時に一括して承認することとする。

(3) 指定管理者による施設の設置について

指定管理者が、天方宿泊施設の利便性を増すために、独自に施設を設置する計画がある場合は、事業計画書の中で提案を行うこと。新たな施設の設置には町長の承認が必要である。設置する施設が、条例第2条の設置目的にふさわしくないと判断したもの及び大規模な恒久施設である場合は、承認しない方針である。

また、地域内での工作物等の設置及び行為に当たっては、町長の許可を得る必要がある。

設置する施設は、指定期間終了後に撤去可能なものとする。設置及び撤去に

かかる費用は、指定管理者が負担することとする。

事業計画書において提案されたもののうち、町が適当と認めるもので、当該許可を得たものについては、指定期間開始時に一括して承認することとする。この施設において、料金を徴収したり、売上金を得る場合は、自主事業となる。

5 財産及び物品の使用

町の許可を得て、町の財産及び物品等を使用することができる。

II その他

1 天方宿泊施設の管理運営体制について

各業務の管理運営体制については、別紙2を参考にすること。

2 個人情報の取扱いについて

個人情報の保護に関する法律及び別紙3の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

3 記録等の作成及び保存

- (1) 管理運営業務並びに経理状況に関する帳簿類は常に整理し、町から経理状況等に関する報告を求められた場合には、速やかに町の指示に従い、誠実に対応すること。
- (2) 管理運営業務の作業実施状況等の記録類について、町から請求があった際は、速やかに町の指示に従い、誠実に対応すること。

4 町からの要請への協力

- (1) 町から、天方宿泊施設の運営並びに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、適切な対応を行うこと。
- (2) その他町が実施又は要請する事業に対しては、積極的な支援協力を行うとともに実施にも支援協力を行うこと。

5 区域外で異常を発見した場合の報告

管理運営業務を行う中で、天方宿泊施設の区域以外での不法占用、廃棄物の投棄、樹木の伐採等の異常を発見した場合は、町に報告すること。

別紙 1

町及び指定管理者の業務区分表 (天方宿泊施設)

業務区分		業務内容	管理区分		摘要
			町	指定管理者	
施設管理	樹木・植物管理	敷地内の芝生、樹木、花壇等の維持管理		○	
	施設管理	建築物、工作物の維持管理・警備等		○	
	設備管理	設備の保守点検・巡視等		○	
	施設補修	小規模補修		○	10 万円以下の小修繕
		大規模補修	○		10 万円を越える大規模修繕については町と協議
	施設整備	構築物、工作物の新設等		○	指定期間の範囲内で設置及び撤去が可能なもの
	備品管理	現在ある備品の指定管理者への貸付け	○		
		貸付備品の管理、修理		○	
		現在ある備品の更新	○		町との協議が整ったもの
		備品の新規購入		○	指定期間の範囲内で耐用期間が完了するもの
			○		指定期間を超える耐用期間のもの
	安全対策	防火対策、地震等災害対策、巡回、戸締まり等		○	
施設運営	利用承認	施設の利用承認		○	
	施設運営	施設の運営		○	
	利用案内	施設の利用案内		○	
	備品貸出し	備品の貸出し		○	
	データ収集等	利用者数等のデータ収集、利用者アンケート調査等		○	
事業運営	利用促進	指定管理者のノウハウを活用し、新しい工夫を取り入れた多彩なイベントや利用者ニーズにあったサービスの提供による利用促進		○	
	広報・営業	利用促進のための各種広報、営業活動		○	
町有財産管理	土地の管理	境界の維持管理	○		
	台帳の調整、管理	財産台帳の調整、管理	○		
	財産の取得、処分、貸付け、借受け	所有権取得行為、処分行為、財産貸付行為、借受行為	○		
	その他の財産管理行為	財産の維持・保全	○		
指定管理者の財産		財産の維持・保全		○	

天方宿泊施設管理運営体制一覧表

区分	業務内容	管理人	補助者
総括	庶務・会計経理	○	
	町、関係機関との調整	○	
	町からの受託契約事務、再委託契約事務	○	
	渉外、来客対応	○	
	クレーム対応	○	
	報告等統計	○	
	物品購入	○	
予約管理・ 受付	利用案内、問い合わせ対応	○	○
	利用予約受付	○	○
	予約台帳管理	○	○
	施設の利用案内	○	○
	宿直対応	○	○
	売上金管理	○	○
営業企画	イベント等の企画、準備、運営	○	○
	案内等印刷物の作成	○	
	広報	○	
	営業	○	
施設・設備 管理	職員等への業務指導	○	
	再委託業務の作業立会い	○	
	施設管理・修繕・清掃	○	○
	場内管理	○	○
	設備管理（再委託先の指導等）	○	○
安全確認	地震等の災害対策及び避難誘導	○	○
	非常時対応（けが人、火災、病人、事故等）	○	○

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

指定管理者は、町との協定による業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

第2 秘密の保持

指定管理者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。指定期間が終了し、又は指定が解除された後においても同様とする。

第3 取得の制限

指定管理者は、町との協定による業務を処理するため個人情報を取得するときは、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

第4 安全管理措置

指定管理者は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第5 従業員の監督

指定管理者は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要な監督を行わなければならない。

第6 再委託の禁止

指定管理者は、町の同意がある場合を除き、個人情報の取扱いを第三者に委託してはならない。

第7 複写又は複製の禁止

指定管理者は、町の同意がある場合を除き、町との協定による業務を処理するため町から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

第8 目的外利用・提供の禁止

指定管理者は、町の同意がある場合を除き、森町吉川キャンプ場利用促進以外の目的のために個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

第9 資料等の返還等

指定管理者は、町との協定による業務を処理するため町から提供を受け、又は指定管理者自らが作成し若しくは取得した個人情報が記録された資料等を、管理業務完了後直ちに町に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、町が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

第10 取扱状況の報告等

町は、必要があると認めるときは、個人情報の取扱状況を指定管理者に報告させ、又は自らその調査をすることができる。

第11 事故発生時における報告

指定管理者は、町との協定に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに町に報告し、町の指示に従わなければならない。