

「湯田温泉パーク」
指定管理者 仕様書

令和5年12月
山口市

目次

1 趣旨	1
2 施設の概要	1
3 開館時間及び休館日	1
4 指定期間	2
5 施設運営に関する基本的な考え方	2
6 業務遂行の準備	3
7 法令等の遵守	5
8 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」施行に基づく対応	5
9 環境に配慮した取り組み	5
10 施設の目標値	6
11 業務の内容及び基準	7
12 受託事業	24
13 自主事業	25
14 備品等の取り扱い	26
15 管理運営経費の取り扱い	26
16 利用料金の額	27
17 指定管理料の取扱い	27
18 指定管理料予定額(上限額)	28
19 指定管理料等の精算	28
20 リスクの分担	28
21 協定の締結	28
22 協議	29
23 注意事項	29
別紙1 山口市における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領	30
別紙2 想定備品リスト	38
別紙3 施設及び設備の維持管理に関する業務の詳細	43
別紙4 湯田温泉パーク指定管理者・モニタリング実施要領(案)	51
別紙5 リスク分担表	59
別紙6 個人情報等取扱特記事項	60

1 趣旨

本仕様書は、湯田温泉パーク設置及び管理条例(以下「設置条例」という。)及び湯田温泉パーク設置及び管理条例施行規則に定めるもののほか、指定管理者が行う業務について、その詳細を定めることを目的とする。

2 施設の概要

(1) 名称	湯田温泉パーク
(2) 所在地	山口市湯田温泉五丁目2番15号
(3) 構造・規模	鉄骨造 一部 鉄筋コンクリート造 地上2階
(4) 敷地面積	7,015.27㎡
(5) 延床面積	4,076.73㎡
(6) 施設内容	1階 大屋根広場(868㎡)、温浴施設(449㎡)、多目的室(113㎡) 多目的スペース(144㎡)、温泉交流スペース(355㎡)等 2階 もちまきテラス(127㎡)、デッキスペース等
(7) 開館予定時期	令和7年4月 ※駐車場・駐輪場は令和7年10月の運用開始を予定。

※施設の概要及び面積等は、設計段階のものであり、工事等に伴い一部変更となる場合がある。

3 開館時間及び休館日

(1) 開館時間

ア 温浴施設

午前6時から午後8時まで

イ それ以外の施設

午前9時から午後10時まで

※ただし、指定管理者が事業等で必要と認めた場合、事前に市長の承認を得て開館時間及び休館日を変更し、又は、指定することができる。また、市の行事等で休館日を変更する場合がある。

(2) 休館日

ア 温浴施設

毎週火曜日(ただし、火曜日が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(以下「休日」という。)に当たるときは、その翌日以降の日であって当該休日に最も近い休日でない日とする)、年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)

イ それ以外の施設

第1・第3火曜日(ただし、第1火曜日・第3火曜日が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(以下「休日」という。)に当たるときは、その翌日以降の日であって当該休日に最も近い休日でない日とする)、年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)

4 指定期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日までとする。(3年間)

5 施設運営に関する基本的な考え方

(1) 整備方針

湯田温泉パーク(以下「パーク」という。)は、本市の湯田温泉の発展の方向性である「住んでよし・訪れてよしの湯田温泉」の実現に向けて、「湯田温泉の恵みと 大屋根で広がる 豊かな暮らしの拠点」を整備コンセプトに、都市型温泉という全国的にも特徴的な地域資源を活用して、市民が日常的に訪れ、温泉の恵みに親しむ中で湯田温泉への愛着を育み、また、市民や観光客の様々な交流を創出し、楽しむことができる観光地域づくりの拠点として整備するものである。

また、「あそびば」、「まなびば」、「たまりば」を活用コンセプトとし、あらゆる世代の市民や観光客が自由に利用し、心身の健康増進を図る。

(2) 施設運営方針

ア 管理運営の方向性

(ア) 市民や観光客等の交流を生み出す広場利用の促進

本施設の整備方針に基づき、子どもから高齢者まで、あらゆる世代の市民や観光客などが、公園のように気軽に立ち寄り、多様な交流を生み出すことができるように、誰にでも開かれた広場としての利用を促進する。

(イ) 訪れる人誰もが憩い、安らげる快適で利用しやすい施設運営

本施設に訪れた人が、憩いや安らぎを感じることができるようなサービスの提供や、利用者の利便性を重視した柔軟な運営等を行うことで、訪れる人誰にとっても快適で利用しやすい施設運営を行う。

(ウ) 誰もが安全に、安心して利用できる施設運営

日常的な維持管理や衛生管理を徹底するなど適正な施設運営を行うとともに、災害時には、指定避難所としての活用も行うなど、昼夜問わず、子どもや高齢者、障がい者などあらゆる方々が、安全に、安心して利用できるような施設運営を行う。

イ 事業展開の方向性

本施設の整備方針のもと、本施設では、施設の特長を生かして、大学生等の若者や子育て世代、高齢者を中心としたあらゆる世代の市民や観光客等との新たな交流を創出するような事業を展開するとともに、こうした交流を通じたコミュニティの形成や新たなチャレンジを支援し、湯田温泉の新しい魅力を創発するような事業

展開を行うことで、湯田温泉への新たな人の流れを生み出し、湯田温泉の更なるにぎわいの創出につなげていく。



6 業務遂行の準備

本募集により選定後、議会での議決を経て、「指定管理者」として指定されるが、指定される前の期間は「指定管理者候補者」として、指定後は「指定管理者」として、別途委託契約を締結し、下記の業務遂行に係る準備行為を行うものとする。

(1) 人員確保及び教育研修

指定管理の始期からパークの指定管理業務が円滑に遂行できるよう、人員の確保や教育研修等を自らの負担において行うものとする。

(2) 開館準備業務

次に掲げる準備については、別途、指定管理者(又は指定管理者候補者)と市との間で委託契約を締結し、開館準備業務として実施していただく予定であり、費用区分等については協議の上決定する。

ア 館長又は総合プロデューサーの人選

・ 本施設において、多様な交流やにぎわいを生み出すような事業展開を行うために、総合企画・調整機能を担う館長又は総合プロデューサーの候補者を提案し、市と協議の上、決定すること。

<館長又は総合プロデューサーに求めるもの>

- ・ 地域や地元事業者等とのネットワークが構築できること。
- ・ 多様な主体との連絡調整を円滑に行うことができるマネジメント能力を有すること。
- ・ 多彩な交流事業を行うことができるプロデュース能力を有すること。

イ 利用申込受付等業務

(ア)利用申込受付及び利用料金徴収方法、利用条件等の検討・調整

- ・ 市と協議の上、大屋根広場を始めとする施設の利用申込受付及び利用料金徴収方法、利用条件等の検討・調整を行うこと。

(イ)施設利用規約の作成

- ・ 市と協議の上、施設利用規約(以下「利用規約」という。)を作成すること。

(ウ)開館前の利用申込受付

- ・ 開館前に、大屋根広場に関する利用申込の受付を開始すること(受付開始は令和6年7月を予定)

ウ 広報・宣伝活動業務

- ・ ウェブサイトやSNSの構築及び運営、パンフレットやチラシの作成等を行うこと。

エ 市が実施する備品調達の支援

- ・ 市が令和6年度に予定している備品購入の実施に向けて、備品リスト作成等の支援を行うこと。

オ 受託事業の企画検討

- ・ 令和7年度の供用開始に向けて、市と協議を行いながら、受託事業の企画を行うこと。
- ・ 受託事業の実施にあたっては、本施設の事業に関する企画・運営に携わる地域団体等の「企画運営パートナー」を募集し、多様な事業を地域や民間事業者等と一体となって事業展開できるような体制を構築すること。
- ・ 「企画運営パートナー」の募集や運用等については、市と協議して行うこと。
※「企画運営パートナー」については、湯田温泉パーク施設運営方針9ページを参照

カ 興行や展示会等の誘致に向けた営業活動

- ・ あらゆる世代の市民や観光客との様々な交流を生み出すために大屋根広場を活用した興行や展示会等の誘致に向けた営業活動を行うこと。

キ 飲食施設の運営に関する準備業務

- ・ 温泉交流スペースに併設するカフェスペースで飲食事業の運営を行う飲食事業者の募集及び誘致し、選定を行うこと。

ク プレイバント等の企画・実施

- ・ 市と協議の上、開館後の事業展開を踏まえるとともに、利用促進に向けた周知・PR活動の一環であるプレイバントの企画・運営業務を実施すること。

ケ オープニング事業の企画

- ・ 市と協議の上、開館後に実施するオープニング事業の企画を行うこと。

コ 施設運営マニュアル及び緊急時対応マニュアルの作成

- ・ 利用者が安心して、快適に利用できるように、職員向けの施設運営マニュアルを

作成すること。なお、作成にあたっては、市と協議を行いながら、合理的配慮を踏まえること。

- ・ 緊急事態発生時に、利用者等を円滑に避難誘導できるように、緊急時対応マニュアルの作成や必要な体制の整備を行うこと。

サ 施設等の試運転及び開館前の各種保守点検等の実施

- ・ 安心・安全な施設運営に向けて、施設の開館前においては、設備等の試運転及び各種保守点検をしっかりと実施すること。

シ その他、開館に必要な準備に関すること

- ・ 温浴施設入退出管理システム及び貸切風呂の予約システムの導入を支援すること。

7 法令等の遵守

パークの管理に当たっては、関係法令及び設置条例等を遵守しなければならない。指定管理期間中、関係法令に改正があった場合は、改正された内容を踏まえて仕様を変更し、改正に伴い費用が増減する場合は、必要に応じ、協議により指定管理料を見直すものとする。

8 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」施行に基づく対応

本市の「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(別紙1)」に準じて、適切に対応すること。

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

障がいを理由として、障がい者(※)に対して不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

(2) 合理的配慮の提供

障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、その人の障がいに合った必要な配慮の提供をしなければならない。

※対応要領の対象となる障がい者とは、障害者基本法第2条第1号に規定する障がい者、即ち、「身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)

その他の心身の機能の障がい(以下「障がい」と総称する。)がある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。この場合において対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られない。

9 環境に配慮した取り組み

本市では、全職員及び事務事業、指定管理施設を含む全施設を対象として、独自の環境

マネジメントシステムと地球温暖化対策実行計画(事務事業編)を一体的に運用する「エコフレンドリーオフィスプラン」により、環境に配慮した取組みを推進していることから、パークの管理運営に当たっては、下記の通り対応すること。

(1) 具体的な取組事項

ア 電気・燃料の使用量削減

- ・ 照明、空調機等の使用及び燃料使用量の抑制
- ・ エコドライブの推進

イ イベント等開催時の環境配慮の取組

- ・ 廃棄物の排出抑制、省資源化(リユース食器の利用等)

ウ ごみの分別、排出量の抑制

エ 水道使用量の節減

オ 紙資源の節約

- ・ コピー用紙の裏面利用、両面コピーの徹底
- ・ 電子メール等を活用したペーパーレス化の推進

カ グリーン購入の推進

(2) 環境に関する事故や苦情発生時の対応

環境に関する事故や苦情が発生した場合は、適切に対応し、環境に与える影響が大きいもの場合は、市へ報告し、その指示に従うこと。

(3) 環境関連法令に対する適正な対応

施設管理において環境関連法令を遵守し、常に適切な管理を行うこと。

10 施設の目標値

湯田温泉パーク施設運営方針に示す施設の目標値を満たす形で数値目標を任意に設定し、事業計画書に記載(提案)すること(項目の追加も可)

【参考】湯田温泉パーク施設運営方針に示す施設の目標値

(1) 年間来場者数

受託事業及び自主事業の来場者数(※)	40,000人以上
温浴施設	50,000人以上

※受託事業及び自主事業の来場者数は、受託事業及び自主事業における年間の参加者数の合計とする。

(2) 受託事業の実施回数等

ア 大屋根広場を活用した事業	年間12事業以上
イ 多世代交流の視点を踏まえた交流事業	
(ア)若者を対象とした交流事業	年間6回以上
(イ)子育て世代を対象とした交流事業	年間6回以上
(ウ)高齢者を対象とした交流事業	年間6回以上

- (I) 市民や観光客等を対象としたワークショップ等 年間6回以上
- ウ 市内の回遊促進につながる事業
 - (ア) 情報発信 市内全21地域の情報発信
 - (イ) 交流イベント等 年間2回以上
- (3) 興行や展示会、アフターコンベンション、又は市民等による発表会などの誘致件数
 - ・ 年間30件以上
- (4) 年間稼働率(※)

大屋根広場の特長を生かし、開かれた施設として、年間通じて利用してもらうことを基本としているが、貸館としては下記の目標を設定する。

 - ア 大屋根広場 土、日、祝日の年間稼働率、50%以上
 - イ 多目的室60%以上

※年間利用率とは、年間の開館日に対する受託事業、自主事業、貸館事業による利用日の比率とする。なお、利用日とは、大屋根広場については1つ以上の利用区分の利用があった日、多目的室については1部屋でも利用があった日をいう。

11 業務の内容及び基準

指定管理者が行う業務は次の業務である。なお、これらの業務の全てを第三者に再委託することは認めないが、業務の一部を第三者に再委託することは、事前に市の承認を得ればできるものとする。この場合、指定管理者の資格に住所要件があることから、業務の再委託先は、特別の事情がある場合を除き、市内に事業所又は事務所を有する企業とすること。

(1) 管理運営体制の整備に関する業務

- ・ 指定管理業務を統括し、山口市及び関係団体、企業、地域住民等との連携体制を確保する責務を担う統括責任者、いわゆる館長(総合プロデューサーが兼ねてもよい。)を配置するとともに、各部門(総務、施設管理、企画運営等。部門の設定については提案に委ねる。)の業務を統括する業務責任者を配置し、事業実施やパークの維持管理・運営など各業務の実施責任体制を明確にすること。
- ・ 統括責任者及び業務責任者(以下「統括責任者等」という。)は、常勤職員であること。
- ・ 施設全体の総合企画及び各機能の総合調整の責務を担う総合プロデューサー(館長が兼ねてもよい。)を1名配置すること。
- ・ 統括責任者等の配置について、指定管理期間の開始3ヶ月前までに市に届け出ること。統括責任者等を変更する場合も同様とする。
- ・ 統括責任者等が事故・病気等により長期間欠ける場合にあっては、速やかに新たな責任者を充てること。また、統括責任者が勤務シフト等により業務に従事しない時間帯は、不測の事態や災害時に迅速かつ的確に対応できるよう、他の職員の中か

らあらかじめ統括責任者代理を選定し、指定管理の対象となる施設の開館時間中は常に配置すること。

- ・各業務の実施に必要な資格や専門的知識、経験を有する業務担当者を適切に配置すること。
- ・管理運営スタッフの配置人員数や時間は自由提案とするが、施設の開館時間中は必ず下表以上の人員を常駐させること(ただし、別の手段により、有人対応を補完するサービス・機能を確保できると市が承認した場合はこの限りではない)。

業 務	時 間	人 数
総合案内・受付業務	午前9時から午後10時	1名
温浴施設運営業務	午前6時から午後8時	2名
維持管理業務	午前9時から午後10時	1名

- ・管理運営に係る全スタッフ(臨時職員を含む)の勤務形態等については、労働基準法や労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守し、管理運営に支障のないよう適切に配置すること。
- ・職員に対して、施設の管理に必要な研修を実施するとともに、職員の職務遂行能力の向上に向けて、資質・能力の向上を図る取組みを計画的に行うこと。
- ・その他、体制の整備に必要な業務を実施すること。

(2) 貸館施設及び設備(以下「貸館施設等」という。)に関する業務

ア 施設等利用申請書の受付及び利用許可

- ・各種申請等の受付業務を行い、利用の許可、不許可の決定をすること。決定にあたっては、設置条例等関係法令を遵守し、利用規約に基づき、公平性が担保できるように十分に配慮すること。
- ・利用者に対する施設等の利用説明書等を作成するとともに、注意事項等の説明を行うこと。
- ・目的外使用を希望する者から使用の申請を受けたときは、市へ申請するよう指示をすること。
- ・市が許可した目的外使用者に対して、施設等を適正に使用するよう、十分な説明を行うこと。
- ・目的外使用者が使用を完了した場合においても、使用施設等の原状回復がなされていることを速やかに確認し、実施されていないときは直ちに市へ連絡すること。

イ 施設の附属設備及び備品の貸出

- ・利用許可を受けた利用者、必要に応じて、施設の附属設備及び備品(以下「附属設備等」という。)を貸し出すこと。
- ・附属設備等の貸出にあたっては、利用者と十分な打ち合わせを行うとともに、利用者に対して附属設備等の操作説明を行うこと。

ウ その他利用許可等に付随する業務

- ・ 上記のほか、設置条例等関係法令及び利用規約に基づき、以下の業務を行うこと。
 - 利用の制限及び利用許可の取消し等
 - 入館の制限その他施設の秩序維持
 - 施設利用時における利用者への指導指示及び施設の開錠、施錠
 - 施設及び附属設備等の設営、撤去時の立会い及び点検指導

(3) 貸館施設の利用料金の徴収、減額・免除(減免)、還付に関する業務

ア 利用料金の徴収等

- ・ 利用者から利用前に利用料金を徴収すること(不払いによる減収は補てんしない)。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、後納させることができることとしており、利用料金の後納を行う場合には、あらかじめ市長の承認を得ること。なお、上記にかかわらず、国又は地方公共団体が利用するときは、利用料金は後納とすること。
- ・ 金額の過誤その他の理由で利用料金の還付が必要になった場合には、還付事務を行うこと。
- ・ 還付については、管理者の都合又は公用により、利用の許可を取り消したとき、災害その他利用者の責めに帰さない理由により、利用することができなくなったときは全額返還することとし、その他利用者の都合により、すでに許可された申込みを中止される場合の納入済みの利用料金は、利用規約に定めることとする。

イ 利用料金の減免

- ・ 設置条例第14条に該当する利用者に対しては、利用料金の減額又は免除の措置を行うこと(減免分の減収は市が補てんする)。
- ・ 減免については、市及び指定管理者が共同で実施する事業に限り、認める予定としている。
- ・ 指定管理者は、設置条例第14条以外にも、独自に利用料金の減免措置を行おうとする場合は、事前に減免基準を作成し、市の承認を得ること(ただし、この場合の減免分の減収は補てんしない)。

(4) 総合案内・情報提供に関する業務

- ・ 受付等において、パークの来館者への施設案内等を行うこと。この場合、来館者に対する親切丁寧な対応を心掛け、常にサービスの向上に努めること。また、電話・メール等の問い合わせも同様とする。
- ・ 利用者に対して、湯田温泉を始め、市内の回遊促進につながる情報を提供すること。
- ・ インバウンド対応に積極的に取り組むこと。

(5) 施設の提供等に関する業務

ア 大屋根広場

(ア) 運営の方向性

- ・ 本施設の最大の特徴である全天候型の大屋根広場や大型ビジョン等を活用して、施設主催の交流事業の実施を始め、多彩なイベントやアフターコンベンション等の誘致を図ることで、年間を通じて、あらゆる世代の市民や観光客との交流を生み出し、その流れを湯田温泉全体に波及させ、賑わいの創出につなげる。

(イ) 業務の内容

a 施設主催の交流事業の実施

- ・ 本施設の設置目的を鑑み、大屋根広場を活用して、受託事業や自主事業において、持続的に多彩な交流事業等を実施することで、あらゆる世代の市民や観光客との交流を生み出すこと。

b 興行や展示会、アフターコンベンション等の誘致

- ・ 大屋根広場の積極的な利用促進に向けて、コンベンションや展示会、各種イベント、興行等に係る情報の収集を常に行うとともに、それらの情報に基づいた広報・営業計画を作成し、戦略的に誘致・営業活動を行うこと。
- ・ KDDI維新ホール(山口市産業交流拠点施設)と連携を図りながら、維新ホールで開催されるコンベンション等におけるアフターコンベンションの会場としての利用の促進に向けた誘致・営業活動を行うこと。
- ・ 催事の誘致や開催等にあたっては、(一財)山口観光コンベンション協会や湯田温泉旅館協同組合等の地域団体などと連携を図ること。
- ・ 高校生や大学生等の学生を始め、市民等によるダンスや音楽等の発表会や演奏会などで利用されやすいような取組や積極的な誘致を行うこと。

c 市民等への憩いやくつろぎの空間の提供

- ・ イベント等が実施されない平日等において、イスやテーブル等を配置して、市民の日常における快適なくつろぎ空間となるように演出すること。
- ・ 人工芝マット等を広場内に敷き、移動式遊具やおもちゃ等の貸出を行なうなど、雨の日等でも子ども達が安全に遊べる場を提供すること。
- ・ 卓球台やモルック等のスポーツ用具等の貸出を行うなど、市民の健康増進や憩いの場を提供すること。
- ・ 施設の日常的なにぎわいの創出や市民による新たなチャレンジの促進の観点から、チャレンジショップの出店や個展の開催等への貸出を促進すること。

d 大型ビジョンを活用した映像コンテンツ等の提供

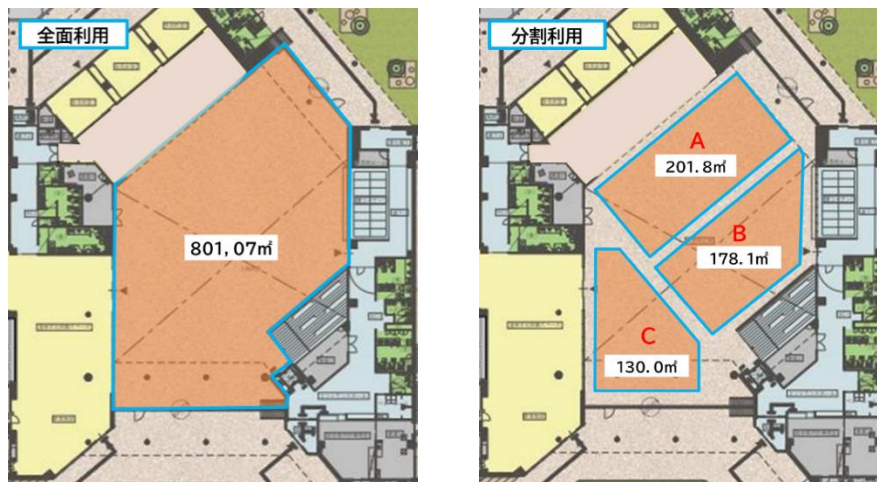
- ・ レノファ山口FCのアウェイ戦を始め、オリンピックや各競技のワールドカップ等のパブリックビューイングや映画の上映会の実施など、大型ビジョンを活

用して、施設としての新たな魅力創出や地域における新たな文化の定着に向けた取組を推進すること。

- ・ 日常における快適なくつろぎの空間の提供に向けて、大型ビジョンにおいてニュースやスポーツ中継等の放映を行うこと。なお、放映に係る手続きについては、指定管理者が行い、放映に係る費用については指定管理者が負担すること。
- ・ 山口市のプロモーション動画の放映や市内21地域の情報を発信すること。
- ・ 大型ビジョンを活用した広告収入の確保など、維持管理費経費の削減に向けた取組について検討すること。なお、広告内容等の審査及び広告収入の配分等については、市と協議して決定すること。

(ウ) 施設の利用に関する特記事項

- ・ 多様な利用を想定して、全面利用を始め、下記のような分割利用や1㎡から利用できる部分利用の3区分の利用を可能とすること。なお、部分利用の場合においては通路を十分に確保し、他の利用者の通行の妨げにならないようにすること。



(I) 施設の運営に関する特記事項

- ・ 湯田温泉の賑わいの創出を図るといふ本施設の目的を踏まえ、地元湯田地域が行う祭りやイベント等に積極的に参加及び協力すること。
- ・ 施設内のモニターや看板等を使用して、当日イベント情報等を適宜提供すること。

イ 温浴施設

(ア) 運営の方向性

- ・ 湯田温泉という本市が誇る地域資源を、市民や観光客にもっと身近に感じただけとともに、湯田温泉がある暮らしを楽しみ、心身の健康増進につながる

ような空間の提供や事業展開を図る。

(イ)業務の内容

a 利用者の入退出管理

- ・ 本施設では、温浴施設入退出管理システム(以下「管理システム」という。)を導入し、バーコード付きのリストバンド等で温浴施設の入退出を管理することを予定していることから、この管理システムを利用して、入退出管理を行うこと。
- ・ 入浴料の徴収については、原則、券売機において行うこととし、券売機が発券した入浴券の提出を受けたものに、入浴の許可を行うこと。
- ・ 入浴許可時には、靴箱のカギとの交換でバーコード付きのリストバンドを渡すなど、リストバンドの返還忘れ等を防ぐための措置を講じること。

b 利用者の管理

- ・ 利用者の管理については、管理システムにおいて管理を行うこと。
- ・ 入浴料については、市内や市外、年齢等により料金設定が異なることから、初回利用時には、居住地や年齢等の確認を行い、会員証を発行するなど、受付業務の簡素化を図ること。
- ・ 利用者の情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を始め、関係法令に則り、厳格に管理すること。

c 浴室の運用及び利用促進

- ・ 浴室については、1週間に1回程度、男湯と女湯の入替を行うこと。
- ・ 利用促進に向けて、PR活動やイベントの企画、回数券や年間パスポート等のサービスの導入などについて検討すること。

d 貸切風呂の予約管理及び運用

- ・ 貸切風呂については、予約制により運用を行い、予約の管理については、管理システムと連動した施設予約システム(管理システムと一緒に導入予定。)において行うこと。
- ・ 2つある貸切風呂の1つに設置している昇降式風呂については、利用方法について利用者へ十分に説明を行うこと。
- ・ 障がい者等の介助が必要な方が昇降式風呂を利用する場合においては、合理的配慮の提供の観点から、必要に応じて、適切な支援を行うこと。

e ミニカフェ等における飲料等の販売

- ・ 温浴施設の受付カウンターに併設したミニカフェスペースにおいて、ソフトドリンクやアルコール等の提供を行うこと。
- ・ ミニカフェスペースにおける会計は、指定管理料の会計とは別にすること。
- ・ 提供品目、営業時間等については、市と協議して決定すること。

- ・ 市が設置する備品については、別紙2「想定備品リスト」にあげるものを設置することを基本とするが、準備期間において、市と指定管理者で協議し、必要な設備等の設置を行う。
- ・ 上記以外の設備・備品等で不足する場合は、市と事前に協議・確認を行った上で、指定管理者及び運営者の負担において設置すること。なお、撤去する際についても、指定管理者及び運営者の負担により撤去するものとする。
- ・ ミニカフェスペースの営業においては、食品衛生法等の関係法令を遵守するとともに、必要な資格の取得や許認可の手続、施設・設備等の保守・衛生管理、使用水の管理等については、指定管理者にて実施するものとする。

f 温浴施設の日常的な管理

- ・ 定期的な見回りや清掃を始め、始業及び終了点検や消耗品の補充、施設備品の管理、盗難防止、施設の施錠など施設の日常的な管理を適切に行うこと。

g 外足湯の管理及び運用

- ・ 利用時間については、市と協議して決定すること。
- ・ 定期的に清掃を行い、利用者が快適に利用できるように清潔な状態を保つこと。

h 畳スペースにおけるくつろぎや憩いの場の提供

- ・ 囲碁やボードゲーム等の娯楽用品の貸出を行なうこと。新たに娯楽用品を購入する場合は、指定管理者の負担とする。
- ・ 畳スペースに併設する書棚には、市立図書館所有の図書や雑誌、新聞等を設置すること。市立図書館所有の図書は、月に1回程度、図書の入替を行い、雑誌、新聞等の購入は、指定管理者の負担とする。

(ウ)施設の運営に関する特記事項

- ・ 公衆浴場法の規定に基づき、施設、設備、水質等の衛生管理、従業員の健康管理、その他入浴者の衛生及び風紀等に十分留意した運営を行うこと。
※市において、施設の供用開始までに、公衆浴場法に基づく営業許可を受けることとしている。
- ・ 手術等により傷あとが残った方々が、周囲を気にすることなく入浴を楽しめるように、要望に応じて専用入浴着を提供すること。

ウ 多目的スペース・多目的室

(ア)運営の方向性

- ・ 活動に応じて柔軟に対応できる空間を活用して、あらゆる世代の市民の学びや活動、交流の場として、あらゆる市民のチャレンジを支えられるような事業展開を図る。

(イ)業務の内容

- a 居心地のよい憩いとくつろぎの空間の提供

- ・ 多目的スペースについては、イベント等が実施されない平日等において、イスやテーブル等を配置して、大屋根広場と同様に、市民の日常における快適なくつろぎ空間となるように演出すること。
 - ・ 卓球台やモルック等のスポーツ用具等の貸出を行うなど、市民の健康増進や憩いの場を提供すること。
- b 多世代交流の視点を踏まえた市民同士の交流の促進及びコミュニティの形成
- ・ 受託事業及び自主事業等において、PC等のデジタル機器なども活用して、高校生や大学生等の若者や子育て世代、高齢者等を対象とした交流事業の実施やスキルアップ等の学びの提供、また、そのような事業を展開する事業者等の誘致を行うこと。
 - ・ こうした交流事業等を通じて、各世代同士又は各世代間でのコミュニティの形成を促進するとともに、こうしたコミュニティの取組(チャレンジ)を支援すること。
- c PC等のデジタル機器の管理・購入(リース可)・入替
- ・ 多目的室の1室に配置するPC等のデジタル機器について、OS等の更新を行うなど適切に管理すること。
 - ・ 配置するPC等のデジタル機器は、別紙2想定備品リストにあげるものを設置することを基本とするが、準備期間において、市と指定管理者で協議し、必要な設備等の設置を行う。
 - ・ PCについては、適切な時期に入替を行うこと。なお、入替に係る費用は指定管理者の負担とする。
- (ウ)施設の利用に関する特記事項
- ・ スポーツ用具等の貸出に係る料金設定など、各サービスの詳細については、市と協議の上で決定するものとする。
- (I)施設の運営に関する特記事項
- ・ 施設稼働率を上げるために、広報活動や営業活動などを積極的に行うこと。
- エ 温泉交流スペース(カフェスペースを除く)
- (ア)運営の方向性
- ・ 湯田温泉を始め、市内21地域の魅力の発信や、大学やYCAM、Megriba等の人材育成機関や近隣の公共施設、地域、企業等と連携した多様な“まなび”を提供するなど、本市の多様な魅力やまなびの創出、発信につながるような事業の展開を図る。
- (イ)業務の内容
- a 足湯・手湯・飲泉の管理及び運用
- ・ 利用時間については、市と協議して決定すること。
 - ・ 定期的に清掃を行い、利用者が快適に利用できるように清潔な状態を保つ

こと。

- ・ 飲泉については、温泉利用基準(平成19年環自総発第071001002号)に基づき、年に1回、一般細菌及び大腸菌群の検査を行う等適切な管理を行うこと。

b 市内21地域の情報発信及び特産品等の展示・販売

- ・ スペース内にある映像設備や展示スペース等を活用して、市内21地域の情報発信を行うこと。
- ・ カフェカウンター前の物販スペースにおいて、山口市物産事業者連絡協議会等と連携して、市内21地域の産品等の販売を行うこと。
- ・ 物販スペースでの会計は、指定管理料の会計とは別にすること。

c 好奇心をくすぐる多様なまなびや交流の場の提供

- ・ 受託事業や自主事業において、大学生を初めとした若者や子育て世代の多様なまなびや交流の場を提供できるような、セミナーやワークショップ、交流会等を実施すること。
- ・ こうした交流事業等を通じて、各世代同士又は各世代間でのコミュニティの形成を促進するとともに、こうしたコミュニティの取組(チャレンジ)を支援すること。
- ・ 受託事業や自主事業において、観光客や市民を対象に、市内で活動、活躍する人や団体によるものづくり等のワークショップや講演会等を開催及び誘致すること。

d 居心地のよい日常を生み出す空間の提供

- ・ 音楽を流すなど、訪れた市民や観光客がくつろげるような空間を演出すること。

(ウ)施設の運営に関する特記事項

- ・ 足湯の利用料金及び特産品の料金の徴収については、併設するカフェスペースと連携して行うこと。

オ カフェスペース(温泉交流スペース併設)

(ア)運営の方向性

- ・ パークの快適性の確保や利便性の向上等を目的に、コーヒーやソフトドリンク、デザート等の軽食等を提供するカフェスペースを設ける。
- ・ 本市の特産品の発信や周辺の回遊促進につながる飲食メニューの提供等を行うなど、食を通じた湯田温泉を始めとした市内21地域の魅力の向上を図る。

(イ)業務の内容

- ・ 温泉交流スペースに併設するカフェスペースの貸付を行うこと。
- ・ コーヒーやソフトドリンク、デザート等の軽食を提供するカフェスペースの運営者を募集及び誘致すること。なお、運営者については、指定管理者が自主事業

として自ら行うことも可能とする。

(ウ) 運営に関する特記事項

a 運営者の選定

- ・ 指定管理者は、運営者の選定にあたっては、公募を行うなど、選定方法も含めて、市と十分に協議しながら決定すること。

b 貸付範囲

- ・ 貸付範囲は、厨房、カフェカウンター等の約50㎡を基本とし、運営者と協議を行い、必要な範囲のみを貸付することも可能とする。

c 営業時間等

- ・ 営業日については、原則としてパークの開館日と同じとする。
- ・ 営業時間については、利用者の快適性や利便性を考慮し、指定管理者と運営者が協議し、営業時間を決定する。

d 利用料金

- ・ 利用料金の基準額は、1㎡あたり1,837円とする。

e 提供メニュー

- ・ 提供メニューについては、指定管理者及び運営者の提案を尊重するが、少なくともコーヒー及びソフトドリンクは常時提供できる体制を構築すること。
- ・ 本施設の目的を踏まえ、本市の特産品の発信や周辺の回遊促進につながる飲食メニューの提供等を行うこと。

f 設備等

- ・ 設備及び備品については、別紙2「想定備品リスト」にあげるものを設置することを基本とするが、準備期間において、市と指定管理者で協議し、必要な設備等の設置を行う。
- ・ 上記の設備・備品等で不足する場合は、市と事前に協議・確認を行った上で、指定管理者及び運営者の負担において設置すること。なお、撤去する際についても、指定管理者及び運営者の負担により撤去するものとする。

カ 2階デッキスペース

(ア) 運営の方向性

- ・ あらゆる世代の人々が、快適かつ安全に、遊びや憩いなどの多様なアクティビティを楽しめるような空間づくりや事業展開を図る。

(イ) 業務の内容

a 設置遊具等の安全性の確保

- ・ 設置遊具については、子ども達がいつでも安全に遊べるように、日常点検のほか、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(国土交通省)」及び「遊具の安全に関する基準案(日本公園施設業協会)」を参考にし、適切な点検をおこなうこと。

b にぎわいの創出やくつろぎの場の提供に向けた取組の実施

- ・ 開放的なデッキスペースを活用して、フードイベントやアウトドアイベント等の誘致を行うなど、デッキスペースの利用を促進し、にぎわいの創出を図ること。
- ・ 受託事業及び自主事業において、ハーブガーデンのハーブやアートウォールを活用したワークショップ等を行うこと。
- ・ アイランドキッチンの利用者に、必要に応じて、まな板や包丁といった備品を貸し出すこと。
- ・ アートウォールの利用者に専用のダストレスチョーク等の貸出を行なうこと。
- ・ 開放的な空間で多様なアクティビティを楽しめるように、バーベキューセットやアウトドアチェア等のアウトドアグッズの貸出を行うこと。なお、配置するアウトドアグッズは、別紙2の想定備品リストにあげるものを設置することを基本とするが、準備期間において、市と指定管理者で協議し、必要な設備等の設置を行う。

(ウ)運用に関する特記事項

- ・ 夜間(午後10時から午前9時)はデッキスペースを封鎖すること。
- ・ アイランドキッチン、アートウォールを良好な状態に維持管理すること。

キ 芝生広場

(ア)運営の方向性

- ・ 子ども達が、遊具を始め、広場全体を使って、自由な発想でそれぞれの遊びを生み出し、安全に、楽しく遊べるような空間づくりや事業展開を図る。

(イ)業務の内容

a 設置遊具の安全性の確保

- ・ 設置遊具については、子ども達がいつでも安全に遊べるように、日常点検のほか、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(国土交通省)」及び「遊具の安全に関する基準案(日本公園施設業協会)」を参考にし、適切な点検をおこなうこと。

b 遊具等の貸出

- ・ 人工芝部分で気軽にピクニック等が楽しめるようにレジャーシートや遊び道具等の貸出を行なうこと。

ク 噴水広場

(ア)運営の方向性

- ・ 湯田温泉の新たな顔として、湯田温泉を訪れる人が山口を感じられるような空間づくりとともに、あらゆる世代の市民がつどい、開放感がある空間でくつろいだり、楽しんだりできるような事業の展開を図る。

(イ)業務の内容

a 水景施設の日常管理及び運用

- ・ 水景施設においては、常に正常に作動するように維持すること。
- ・ イベント等により必要に応じて噴水の停止、再開などの操作を行うこと。
- ・ 水道メーターを確認し、漏水などによる異常値が出ていないかを点検すること。
- ・ 季節ごとに、噴水やLED照明パターンの切替を行うこと。

b キッチンカーの誘致

- ・ 施設の活性化・利用者サービスの向上やパークの魅力向上に資することを目的としたキッチンカーの誘致を行うこと。

(ウ)運用に関する特記事項

- ・ 噴水については、かけ流し式を採用しており、運用にあたっては、運用時間を定めるなど、節水に極力配慮した運用を行うこと。

ケ 駐車場(令和7年10月に供用開始予定)

(ア)駐車場の供用及び入場の制限その他施設の秩序の維持

a 管理運営方法等

- ・ 駐車場の供用開始は、令和7年10月を予定している。
- ・ 本施設では、駐車場管理は、駐車場管理会社に委託することを想定している。また、スペースの関係上、ゲート式の駐車場機器では対応が難しいことから、カメラ式の駐車場機器で駐車場管理を行うこと。

b 供用時間

- ・ 駐車場の供用時間は、午前0時から午後12時までとする。なお、供用時間を変更する必要がある時は、市とあらかじめ協議すること。

c 対象車両

- ・ 普通自動車、軽自動車

d 長期駐車の確認

事件、事故等も想定されるため、放置車両が生じないように留意すること。また、放置車両と判断されるものがあつた場合は、市に報告すること。

e 駐車場内の巡回及び車両の誘導並びに監視等

- ・ 指定管理者は、駐車場内における秩序の保持、不正の防止その他利用者の安全の確保に留意し、駐車場内の巡回や防犯カメラ等による監視など、適切な対応を行うこと。
- ・ 指定管理者は、施設で大規模なイベント等が開催される場合など、出入庫が混雑する場合においては、必要に応じて人員を配置し、駐車場内外及び周辺道路を含めて、入出庫の誘導や駐車料金の精算の補助を行うなど、安全でスムーズな入出庫が可能となるよう、万全を期して対応すること。

- ・ 大規模イベント時等に、本施設の利用者が、施設に隣接する湯田地域交流センターやサンフレッシュ山口等の周辺施設の駐車場へ駐車をしないように、周辺施設と連携して適切な対応を行うこと。

(イ) 利用料金の徴収、減額・免除(減免)、還付

a 利用料金の徴収

- ・ 駐車料金の精算は、出庫前に、料金自動精算機等で行う。

b 利用料金の減免

- ・ 設置条例第14条に該当する利用者に対しては、利用料金の減額又は免除の措置を行うこと(減免分の減収は市が補填する)。
- ・ 減免については、現時点、以下のいずれかに該当する自動車を駐車させる場合は、料金を減額し、又は、免除することとしている。

○道路交通法(昭和35年法律第105号)第39条第1項に規定する緊急自動車

○駐車場付近において防疫、防災その他緊急を要する公務を行うために使用する自動車

- ・ 指定管理者は、設置条例第14条以外にも、独自に利用料金の減免措置を行おうとする場合は、事前に減免基準を作成し、市の承認を得ること(ただし、この場合の減免分の減収は補填しない)。
- ・ 利用料金の減免対象者については、駐車サービス発券機等により対応するとともに、窓口に必要な機器を適宜設置すること。

(ウ) 施設運営に関する特記事項

- ・ 施設利用者は、駐車場利用料金を1時間無料とするが、その運用方法等については、駐車場の供用開始までに、市と協議して決定すること。

(6) 施設及び設備の維持管理に関する業務

ア. 基本事項

(ア) 業務実施に当たっての基本方針等

- ・ 業務の実施に当たっては、利用者等の安全確保を念頭に置くとともに、次の事項を基本方針とし、施設等の機能及び性能等を常に適正な状態に保ち、管理すること。
 - 維持管理は、予防保全を基本とする。
 - 作業環境を良好に保ち、利用者の健康被害を防止する。
 - 建築物等が有する性能を保つ。
 - 劣化等による危険・障害の未然防止に努める。
 - 省資源、省エネに努める。
 - ライフサイクルコストの低減に努める。
 - 建築物等の財産価値の確保を図る。

○環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。

- ・仕様書に記載のない事項については「建築保全業務共通仕様書(国土交通省大臣官房官庁営繕課監修(最新版))」に基づき業務を履行すること。
- ・業務の対象範囲は、本仕様書に特に記載のない限り、建物及び外構を含む施設の敷地全体とする。

(イ)維持管理業務年度計画書の作成、提出

- ・業務の実施にあたり、事業年度ごとに、実施内容、実施工程等業務を適正に実施するために必要な事項を記載した「維持管理業務計画書」を作成し、市と協議・調整の上で決定し、当該年度の業務が開始する30日前までに市に提出すること。「維持管理業務年度計画書」を変更する場合も同様とする。

(ウ)維持管理業務報告書の作成、提出

- ・維持管理の各業務に関する日報、月報、四半期報告書、年度報告書、法定の各種届出・許認可申請書類及び各種点検・保守等報告書等を業務報告書として整備すること。記載すべき事項は、市と協議・調整の上で定める。
- ・月報及び四半期報告書は、対象月及び対象四半期終了後10日以内に、年度報告書は、翌年度5月末日までに市に提出すること。
- ・日報、法定の各種届出・許認可申請書類及び各種点検・保守等報告書等は、市の要請に応じて提示すること。

(イ)施設・設備の不具合及び故障等を発見した場合の措置

- ・施設等の不具合及び故障等を発見した場合、又は、施設等の不具合及び故障等に関する通報や苦情を受けた場合においては、直ちに市に報告し、対応を協議するとともに、緊急に対処する必要があると判断した場合は、速やかに適切な応急処置を行うこと。

イ. 施設及び設備の保守点検業務

指定管理者は、施設及び設備の機能を良好に維持管理し、パークにおけるサービスが円滑に提供され、安全かつ快適に利用できるよう、施設及び整備の日常点検、保守等の維持管理業務を行うこと。施設及び設備に係る業務の内容は、概ね次のとおりである。なお、下記に記載する業務の詳細については別紙3のとおりである。

(ア)施設の環境衛生管理業務

- a. 空気環境の管理に関する業務
- b. 給排水の管理に関する業務
- c. 害虫の駆除に関する業務
- d. 温浴施設の衛生管理に関する業務

(イ)施設の清掃業務

- a. 日常清掃(日常的に必要な清掃業務)に関する業務

- b. 定期清掃に関する業務
- c. ごみの処理に関する業務
- (ウ) 設備・施設内の機器類の保守点検業務
 - a. 自動ドア、電気設備、空調機器、給排水設備、温泉設備・ポンプ設備等の設備に関する法定点検、保守に関する業務
 - b. 映像機器、音響機器、コピー機等の機械類の保守点検に関する業務
- (エ) 外構施設等の保守管理業務
- (オ) 警備に関する業務
- (カ) 駐車場・駐輪場の管理に関する業務
- (キ) 施設の軽微な修繕に関する業務
 - a. 修繕業務計画書の作成に関する業務
 - b. 修繕実施後の報告等に関する業務
- (7) 広報・利用促進に関する業務
 - ア. 施設案内等の作成・配付・更新
 - ・ 施設案内や事業案内のためのパンフレット等の作成・配布を行い、必要に応じて更新すること。なお、パンフレット等を新たに作成する場合には、市と事前に内容等の協議を行うこと。
 - イ. 催事の宣伝等
 - ・ 各種配布物及びウェブサイト、SNS、デジタルサイネージ等を用いて、大屋根広場等で開催する(される)各種催事を宣伝するとともに、各メディアを活用した広報活動を行うこと。
 - ウ. ウェブサイト等の作成・公開
 - ・ 本施設の認知度を高め、利用者に必要な情報が適切に届き、利便性の高いものになるよう、インターネット上のウェブサイトやSNS等を活用し、積極的かつ効果的な情報提供を展開すること。
- (8) 避難所等の運営に関する業務

パークは、山口市地域防災計画における指定緊急避難場所又は指定避難所(以下「避難所等」という。)への位置づけを予定している。こうしたことから、大規模地震等の災害が発生した場合、又は発生する恐れがある場合において、避難所等として開設されたときは、市との協議により定めた役割分担に応じて、避難所等の運営又は運営支援を行うこととする。

なお、避難所等の開設に伴い新たに生じることとなる経費等の負担については、市との協議により別に定めるものとする。
- (9) その他パークの管理運営に必要な業務
 - ア. 視察等の対応
 - ・ 他の地方公共団体の職員等による視察・施設見学等については、原則、指定管理

者が対応すること。

イ. 非常時及び苦情等の対応

- ・ 事故の発生等の緊急時の対応及び利用者からの意見・要望・苦情等の対処に関するマニュアルを作成し、適切に対応すること。なお、対応後は報告書を作成し、適宜、市に報告すること。
- ・ 処理困難事案が発生した場合は、速やかに市に報告の上、対応を協議すること。

ウ. 第三者に対する委託業務等の管理

(ア) 第三者に対する委託業務等における適正性の確保

- ・ 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)が、委託した業務の履行にあたり、パークの管理運営における市民サービス等の向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保できるよう、仕様等を作成すること。
- ・ 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。
- ・ 暴力団員又は暴力団関係事業者を契約の相手方としないために、必要な対応を行うこと。
- ・ 第三者に対する委託に係る契約を締結する際には、軽微なもの、特定の企業にしか実施できない内容、緊急を要する場合などを除き、原則として、複数の団体から公正に見積等を徴すること。

(イ) 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

- ・ 受託者との契約にあたり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- ・ 委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査、確認を行うこと。

エ. 適格請求書等保存方式(インボイス制度)に関する業務

(ア) インボイスの発行業務

- ・ 取引の相手方(課税事業者に限る)の求めに応じて、一定の事項が記載された請求書や納品書、その他これらに類する書類を発行すること。

(イ) インボイスの写しの保存業務

- ・ 交付したインボイスの写しを各税法に定められた期間、納税地又はその取引に係る事務所、事業所その他これらに準ずるものの所在地に保存すること。

オ. 計画・モニタリング・報告・評価・記録

(ア) 利用規程の作成等

- ・ 指定管理者は、利用規程その他対象施設の管理運営に必要となる基準等を定め、市に提出の上、承認を得ること(変更を含む)。

(イ) 年度事業計画書の作成

- ・ 指定管理者は、業務の実施にあたり、事業年度ごとに、事業計画書に基づく年度事業計画書を作成し、市と協議・調整の上で承認を得て、当該年度の業務が開始する30日前までに市に提出すること。
- ・ 記載する内容は、管理運営の体制、事業の概要及び実施する時期、管理運営に関する経費の総額及び内訳、その他業務を適正に実施するために市が必要と認める事項とする。

(ウ) 事業の実施目標の設定

- ・ 指定管理者は、「10 施設の目標値」に記載の内容を踏まえた上で、市とあらかじめ協議の上、事業毎に個別の実施目標を設定するものとする。

(エ) 市によるモニタリング

- ・ 市は、目標設定に対する達成度を評価するために、「湯田温泉パーク指定管理者・モニタリング実施要領(案)」(別紙4)に基づき、達成度を評価し、必要があれば是正措置を講じる。

(オ) 指定管理者によるセルフモニタリング

a 利用者満足度調査

- ・ 指定管理者は、利用者の意見や要望等を把握するため、毎年度定期的に利用者満足度調査(アンケート調査、ヒアリング調査等)を実施し、その結果を分析・評価すること。
- ・ アンケートの調査項目等については、事前に市と協議・調整の上で定めるものとする。
- ・ 調査結果については、事業報告書に記載し、報告すること。

b セルフモニタリング

- ・ 指定管理者は、施設の管理運営状況及び財務状況について、指定管理者自身による自己点検・自己評価(良否、課題と解決策等)を定期的に行うこと。
- ・ 実施方法等については、「湯田温泉パーク指定管理者・モニタリング実施要領(案)」(別紙4)に従うものとする。

(カ) 事業等の報告

- ・ 指定管理者は、以下の報告書類のほか、その他市が要求する報告書類について、適宜提出すること。
- a 事業報告書(年度報告書)及び財務書類
 - ・ 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、事業報告書を提出すること。
 - ・ 事業報告書の主な内容は以下の通りであり、詳細については、市と指定管理者が締結する基本協定で定める。
 - 本業務の実施及び利用の状況
 - 利用料金の収入実績

- 本業務に係る経費の収支状況
- 利用料金の減額又は免除の状況
- 利用者アンケート
- 再委託業務に係る経費の内訳及び業務の状況等
- 修繕に係る経費の内訳
- その他市が指示する事項

b 日報・月報

- ・ 指定管理者は、日報及び月報を作成し、対象月終了後10日以内に市に提出すること。
- ・ 日報等に記載する事項は、事業報告書に準じるものとする。

c 四半期報告書

- ・ 指定管理者は、四半期報告書を作成し、各四半期終了後10日以内に市に提出すること。
- ・ 四半期報告書に記載する事項は、事業報告書に準じるものとする。

(キ)市の検査・確認・要請に対する対応等

- ・ 市においては、オで掲げた報告書類等の検証及び確認、定期的又は随時の現地調査(施設利用者に対する聞き取りを含む)、その他本市の条例、規則及び協定書等に基づき、施設管理運営が適正に履行されているか、市が示したサービス水準が適正に提供、履行されているかなどの検査、確認を行うとともに、必要に応じ、臨時で報告・調査を求めることとしているので、指定管理者はこれらの検査等に誠実に協力すること。

(ク)記録・保管

- ・ 指定管理者は、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管し、指定期間の満了時や指定の取消時には、市又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐこと。なお、保管期間は、市と協議の上、決定するものとする。

12 受託事業

(1) 基本的な考え方

- ・ 受託事業は、市からの委託を受けて指定管理者が事業を実施するもので、実施主体は山口市となる。
- ・ 施設の設置目的及び管理運営方針に基づき、施設及び機能等の特性を踏まえて、下記の(3)に掲げる事業を、指定管理者が企画・提案し、事業を実施するものとする。ただし、事前に事業の内容について、市の承認を得ること。
- ・ 受託事業の実施に当たっては、「企画運営パートナー」と連携して行い、地域や民間事業者等と一体となって展開すること。

(2) 利用料金

受託事業の実施にあたり施設を使う場合の利用料金は、全額免除とする。

(3) 受託事業の内容

ア. 大屋根広場を活用した事業等の実施

- ・ 大屋根広場を活用して湯田温泉全体のにぎわいの創出及び市民や観光客の交流を促進するイベント等の事業を実施すること。
- ・ 大型ビジョンを活用して、施設としての新たな魅力創出や地域における新たな文化の定着に向けた取組を行うこと。

イ. 多世代交流を踏まえた多様な学びや交流事業の実施及びコミュニティの形成

- ・ 高校生や大学生等の若者や子育て世代、高齢者等を対象とした交流事業を実施すること。
- ・ 交流事業を通じて、各世代同士又は各世代間でのコミュニティの形成を促進し、こうしたコミュニティの取組(チャレンジ)を支援すること。
- ・ 観光客や市民を対象に、市内で活動、活躍する人や団体によるものづくり等のワークショップや講演会等を開催すること。

ウ. 湯田温泉を始め市内の回遊促進につながる事業の実施

- ・ 湯田温泉を始め、市内の回遊促進に向けて、市内21地域の情報発信や交流イベント等を行うこと。
- ・ カフェスペースの運営者と連携して、本市の特産品の発信や周辺の回遊促進につながる飲食メニューの開発を行うこと。

(4) 受託事業の事業費

- ・ 上記にかかる事業費(人件費は含まない)のうち、市が支払う額の合計は、各年度3,000万円を限度とする。
- ・ 事業費の支出の決算額が当初予算額を上回る場合、その差額は原則指定管理者の負担とし、事業費の支出の決算額が当初予算額を下回る場合は、その差額を市へ返還することとする。
- ・ 事業の実施にあたっては、参加者から参加料を徴収する等、受益者負担の概念を徹底すること。なお、この時の収入は、受託事業費に充てることとする。

13 自主事業

指定管理者は、本仕様書に掲げる指定管理業務及び受託事業とは別に、パークを利用し、施設の利用促進や市民サービスの向上等に資する自主事業を行うことができる。事業実施に伴う経費は自らの負担(指定管理費の流用は原則認めない)とし、事業収入は指定管理者に帰属するものとする。

【留意事項】

- ・ 自主事業の実施にあたっては、事前に事業計画書を提出し、市の承認を得るものとする

る。

- ・施設の管理運営とは関わりのない、指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント等については承認しない。
- ・自主事業の実施後であっても、自主事業が本来の施設運営に支障を与えていると判断される場合は、自主事業の改善、中止等を命じる場合がある。
- ・自主事業の収支については、指定管理業務に係る収支と区分して経理すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理とすること。なお、この場合、費用については、指定管理業務に係る経費と自主事業に係る経費を明確に区分できるものはそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない経費項目については、必要に応じて、市と協議し、当該共通経費の按分比率等の配賦方法を定めるものとする。
- ・自主事業に関わる施設の利用については、行政財産の目的外使用許可や占用許可等を受ける必要があり、市に対して支払う使用料や占用料等が発生する場合がある。

14 備品等の取り扱い

- ・市は、パークの運営に必要な備品を整備する予定(別紙2「想定備品リスト」を参照)であり、具体の品目、仕様等は協議の上決定する。
- ・パークに附属する市所有の備品等については、指定管理者に無償で貸与する。なお、その使用及び保管に十分注意すること。
- ・指定管理者が、施設運営にあたり必要と考える備品(まだ利用可能な既存備品の代替品を含む)については、あらかじめ市との間で、その所有区分や調達方法を協議すること。
- ・施設の運営に支障をきたさないよう、備品管理台帳を整備し、適切に保守・管理・修繕を行い、性能及び機能を維持すること。台帳整備に当たっては、市が貸与する備品と指定管理者に帰属する備品が明確に区別できるようにすること。
- ・指定管理者が調達した備品が、市が貸与する備品と同等品、かつ、規則で利用料金の基準額が定められている備品である場合、利用料金は市が貸与する備品と同一料金とすること。
- ・市からの貸与備品について、汚破損、不具合等が発生し、修繕不能な程度まで性能及び機能が低下したときには市に報告の上、対応を協議すること。
- ・市所有の備品に附属する消耗品類の更新については、指定管理者の負担とする。
- ・指定管理者がリースにより調達する備品についても同様の扱いとすること。

15 管理運営経費の取り扱い

- ・パークの管理運営に必要な一切の経費は、市が負担する指定管理料のほか、施設等の利用料金及び受託事業の収益等で賄うこと。ただし、1件20万円以上(消費税及び地方消費税を含む)の修繕については本市との協議事項とする。なお、大規模修繕に

については市の負担により実施する。

- ・ 指定管理者が行う毎年度の管理運営において、原則、利益が生じた場合は指定管理者の収入とし、損失が生じた場合は指定管理者の負担とする。

16 利用料金の額

施設等の利用料金は指定管理者の収入となるものであり、設置条例で定める額の範囲内において、指定管理者の裁量により料金設定や割引制度を定めることができるが、事前に市の承認を得る必要があること。

なお、附属設備器具の利用料金基準額については、市民利用や興行まで様々な利用を想定する中で、市内類似施設の利用料金等を参考に、利用しやすい料金設定(※)とする予定としている

※ 大屋根広場における冷暖房利用料金は施設利用料金に含めず、別に設定することを予定している。

17 指定管理料の取扱い

パークの管理運営のために市が負担する指定管理料が必要な場合は、収支予算書の収入の部に「指定管理料」として適正な金額を見積もること。また、指定管理料が必要ない上に、更に市に収益を還元しようとする場合は、収支予算書の支出の部に「使用料」として適正な金額を見積もること。

(1) 公租公課について

公租公課(印紙税(受託事業に係る契約に伴うものは除く。)、事業税、法人税、法人市県民税等)については、指定管理者の負担となるので、市が支払う指定管理料としての経費に計上しないこと。

なお、入湯税の特別徴収義務者となるため、入浴料とあわせて徴収した入湯税を、毎月、市が定める納付期限までに納付すること。

(2) 指定管理料の額及び支払

指定管理料の額は、指定管理業務に係る経費の支出見込額から利用料金収入見込額、業務により発生したその他の収入見込額を差し引いた額とし、提出された事業計画書や収支計画書の内容により指定管理者と協議の上、市と指定管理者が締結する協定において定める。

また、指定管理料の支払いは、総額を2分割し、半期ごと(4月、10月)に行う予定としている。

ア 管理口座について

施設の管理運営に係る経費については、専用の口座によって管理すること。

イ 経理事務について

指定管理者は帳簿等を整理し、適切な経理事務を行うこと。

ウ 検査について

市は必要に応じて、施設、物品、品物、各種帳簿等の現地検査を行う。

18 指定管理料予定額(上限額)

パークの管理運営に要する経費に充てるため、指定管理者に対して指定管理期間中に次の金額を上限として指定管理料を支払う。

○指定管理料予定額(3年間総額の上限額):196,299,000円(消費税及び地方消費税を含む)

19 指定管理料等の精算

施設の管理運営費縮減へのインセンティブを付与し、指定管理者の経営努力を促すため、指定管理料等は原則として精算しないこととしているが、パークは、新設の施設のため、供用開始時から令和9年度までは、各年度の指定管理料選定時に見積もった電気、水道等の公共料金(以下「電気料金等」という。)と、実際の電気料金等の支出額との差額を精算する。

20 リスクの分担

リスク分担の方針は別紙5の通りであるので、指定管理者は自らのリスクに対して、適切な範囲で保険に加入すること。

21 協定の締結

市と指定管理者は、パークを適正かつ円滑に管理運営するために必要な基本事項について、協議の上協定を締結する。

協定は、指定期間全体を通じた基本協定と、指定期間中に毎年度締結する年度協定の2種類とする。協定の主な項目は次の通りであるが、市と指定管理者の協議により項目を変更する場合もある。

- (1) 基本協定<例示> 基本協定の目的、指定管理者の指定の意義、公共性及び民間事業の趣旨の尊重、信義誠実の原則、用語の定義、管理物件、指定期間、年度協定、本業務の範囲、市の業務の範囲、リスク分担、業務実施条件、業務範囲及び業務実施条件の変更、本業務の実施、開業準備、第三者による実施、管理施設の維持保全、緊急時の対応、情報公開、情報の管理、市による備品等の貸与、指定管理者による備品の購入等、年度事業計画書、事業報告書、市による業務実施状況の確認(業務不履行等による指定管理料の減額規定を含む)、監査委員等による確認、指定管理料、利用料金収入の取扱、利用料金の決定、利用料金の減額又は免除、損害賠償等、第三者への賠償、不可抗力発生時の対応、不可抗力によって発生した費用

等の負担、不可抗力による一部の業務実施の免除、業務の引継ぎ等、原状回復義務、備品等の扱い、市による指定の取り消し、指定管理者による指定の取り消しの申し出、不可抗力による指定の取消し、指定の取消し時の取扱、権利・義務の譲渡の禁止、重要事項の変更の届出、自主事業、避難所等の運営、改修工事に伴う対応、書面による請求等の原則、本業務の実施に係る指定管理者の口座、協定の変更、疑義についての協議

(2) 年度協定<例示>

年度協定の期間、対価の支払、利用料金、改修工事等に伴う対応、疑義等の決定

22 協議

この仕様書に規定するもののほか、指定管理業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議すること。

23 注意事項

- (1) 公の施設であることを常に念頭におき、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。
- (2) 個人情報の保護のため、別紙6「個人情報等取扱特記事項」の遵守について、職員に周知徹底させること。
- (3) 緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員を指導するとともに、事故・災害等が発生した場合には、速やかに応急処置を講じること。
- (4) 指定管理者は、設置条例第19条の規定により、利用者に対して原状回復の義務を負わせる必要があること。
- (5) 指定管理者は、山口市情報公開条例の規定により、施設の管理を行う文書については、公開の手續義務が課せられるものであること。

別紙 1

山口市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(趣旨)

第1条 この要領(以下「対応要領」という。)は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。)に即して、法第7条に規定する事項に関し、山口市職員(非常勤職員を含む。以下「職員」という。)が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい(身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)その他の心身の機能の障がいをいう。以下この対応要領において同じ。)を理由として、障がい者(障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この対応要領において同じ。)でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(以下「監督者」という。)は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に留意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう監督し、また、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がいを理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- 二 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ

適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 市長は、所属ごとに、その職員による障がい理由とする差別に関する障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談対応責任者を置く。

2 相談等を受ける場合は、手紙、電話、ファックス、メールなど障がい者が必要とする多様な手段を可能な範囲で用意して、対応するものとする。

3 第1項の相談対応責任者に寄せられた相談等は、障がい福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談対応責任者は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第6条 市長は、障がい理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 市長は、新たに職員となった者に対して、障がい理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障がい理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 前項の内容、回数等の詳細は、市長が別に定める。

4 市長は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために必要なハンドブック等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

1 対象となる障がい者

対応要領の対象となる障がい者とは、障害者基本法第2条第1号に規定する障がい者、即ち、「身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)その他の心身の機能の障がい(以下「障がい」と総称する。)がある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。この場合において対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られない。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止する。

- (1) 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない人より不利に扱うこと。

障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。

- (2) 正当な理由の判断の視点

- ア 当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当する。
- イ 正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益(例:安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。
- ウ 正当な理由があると判断した場合には、障がい者及びコミュニケーションを支援する者(障がい者の家族、介助者等)にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

1 不当な差別的取扱いの例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

- (1) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- (2) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- (3) 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

- (4) 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

2 不当な差別的取扱いには当たらない例

- (1) 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)
- (2) 合理的配慮の提供による障がい者でない人との異なる取扱い
- (3) 合理的配慮を提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認すること。

3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときに、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組である。

合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

(1) 範囲等

- ア 事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
- イ 障がい者でない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること。
- ウ 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

(2) 状況に応じた対応等

- ア 合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであること。
- イ 当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「(6) 過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものであること。
- ウ 合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであること。
- エ 障がいの状態等が変化することもあること。
- オ 障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。
- カ 合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、そのつどの合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につな

がる点は重要である。

(3)意思の表明

- ア 意思の表明は、言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)により伝えられること。
- イ 知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)等により本人の意思表示が困難な場合には、コミュニケーションを支援する者(障がい者の家族、介助者等)が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。
- ウ 意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましいこと。

(4)環境の整備との関係

- ア 環境の整備は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがある。
 - ・公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
 - ・意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援
 - ・円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上
- イ 合理的配慮は、環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であるため、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なる。
- ウ 障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要であること。

(5)事業者に委託等する場合

事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

(6)過重な負担の判断の視点

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者及びコミュニケーションを支援する者(障がい者の家族、介助者等)にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- ア 事務又は事業への影響の程度(事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か)
- イ 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ウ 費用・負担の程度
- エ 事務・事業規模
- オ 財政・財務状況

1 合理的配慮の例

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、3(6)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(1)合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- ア 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- イ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- ウ 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- エ 申請等の窓口が複数になる際に、移動が困難な場合は、必要に応じて、職員が必要書類等を持参するなどする。
- オ 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- カ 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- キ 不随意運動等本人の意思によらない身体の動きにより書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

(2)合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- ア 点字、拡大文字、読み上げ、手話、筆談などのコミュニケーション手段を用いる。

【障がいに応じた情報提供の方法の例】

- (ア)視覚障がい
 - ・点字、音声コードの付与
- (イ)低視力
 - ・拡大文字(22ポイント程度)
- (ウ)色覚障がい
 - ・見分けやすい配色＝紺と黄、白と緑など
 - ・見分けにくい配色＝赤と緑、白と黄など
- (エ)聴覚障がい
 - ・手話、要約筆記、筆談
 - ・必要に応じてマスクをはずすなど口元がはっきり見えるよう配慮する。
- (オ)知的障がい
 - ・ルビを付与
 - ・文字だけでなく絵や図を使う

- イ 視覚障がいのある人に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)で提供する。
- ウ 封筒に担当部署と電話番号は点字を付与する。
- エ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- オ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- カ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- キ 比喩表現が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ク 申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく、午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- ケ 市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者の配置を求められた場合、可能な限り速やかに配置する。

(3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ア 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- イ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ウ パニックが起きたときは、別室で対応する。
- エ スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- オ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- カ 庁舎の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- キ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、本人の意思によらない発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、施設の状態に応じて別室を準備する。
- ク 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- ケ 行事等に障がい者も参加しやすいように配慮する。

2 事前の環境整備の例

- (1) 公共施設の計画策定・設計・整備にあたって、障がい者及びその家族その他の関係者等から意見を聴取しながら、利用者のニーズを反映したバリアフリー整備に努める。
- (2) 一定規模以上の市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者を配置する。
- (3) 車いすを使用する人の窓口手続等のため、書類を書きやすい高さのテーブル等を用意する。(望ましい高さは70～75cm)

- (4) 窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備えておく。
- (5) 市が制作するビデオ等の映像に字幕を付与するなど、適宜、わかりやすい情報の提供に配慮する。

【法の背景】

- 1 障がい者の権利に関する条約第2条において、「合理的配慮」は、「障がい者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。
- 2 社会モデルとは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、その人個人の病気や外傷等(機能障がい)に原因がある(医学モデル)と考えられてきた。このため、障がい者への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能障がいを治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。しかし、こうした施策は、障がい者を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がい者の存在を考慮しないで作られてきた。

今日では、障がい者を地域社会から排除せず、共生する社会(「ソーシャル・インクルージョン」(誰をも排除しない社会))を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

～まずは、声をかけてみましょう～

何らかのバリア(社会的障壁)があるため、それを取り除かなければ、一般の方と同じようにサービスを受けることができない場合に、必要な配慮をしようというのが法の趣旨です。

ですから、障がいのある人から明確な意思の表明がない場合や、障がいがあると見受けられない場合であっても、相手が何に困っているのか、そのために何を求めているのかを積極的に知ろうとする姿勢が大切です。

これを見極めたうえで、何らかの配慮が必要と判断される場合に、その状況に応じてどのような配慮を提供できるか否かを考え、対応していくこととなります。

バリアを取り除くことを「バリアフリー」といいます。

相手の立場になって考えよう、相手のことを知ろうとする気持ちが「心のバリアフリー」を進める第一歩です。

※「害」の字の表記について

『「障害」を「障がい」と表記することについて(指針)』に基づき、「害」の字をできるだけ用いないで、「障がい」と表記しています。

別紙2 想定備品リスト

室名	種類	数量
エントランスホール	傘立て	6
	エントランスマット	1
	ベンチ・五角形L	2
	ベンチ・五角形M	2
トイレ1F(男子)	ダストボックス	3
トイレ1F(女子)	サニタリーボックス	9
	ダストボックス	3
トイレ1F(多目的)	サニタリーボックス	8
	ダストボックス	8
トイレ2F(男子)	ダストボックス	1
トイレ2F(女子)	サニタリーボックス	2
	ダストボックス	1
トイレ2F(多目的)	サニタリーボックス	1
	ダストボックス	1
大屋根広場	演台	1
	花台	1
	折りたたみ椅子	1000
	台車	20
	段差解消スロープ	1
	人工芝シート	1式
	スタンド看板	3
	ポスタースタンド	3
	ムービングサイン	3
多目的ルーム	布団1セット	1
	ベッド	1
畳コーナー1	座布団	12
	座卓(天板800角)	3
	ビーズクッション	2
畳コーナー2	座布団	12
	座卓(天板800角)	3

室名	種類	数量
畳コーナー2	ビーズクッション	6
多目的スペース	3連 パーテーション	4
	卓球台	2
	防球フェンス	2
倉庫内	ベルトパーティション	8
	業務用掃除機	2
	組み立て式ステージ	1式
	高圧洗浄機	1
	検温機能付き消毒用スタンド	8
	介助用車いす	2
	三角コーン	10
	三角コーンバー	9
	三角コーンベース	10
	ワイヤレスアンプセット	1式
	フロアポリッシャー	1
	防災ポータブルトイレ&テント	8
機械室4	洗濯機	1
授乳室	授乳チェア	3
	おむつ交換台	2
	おむつ用ゴミ箱	1
	ゴミ箱	1
多目的室1	ミーティング机	6
	ミーティング椅子	18
	コートハンガー	1
	ホワイトボード	1
	液晶ディスプレイ	1
多目的室2	ミーティング机	6
	ミーティング椅子	18
	コートハンガー	1
	ホワイトボード	1
	液晶ディスプレイ	1

室名	種類	数量
多目的室3	ミーティング机	6
	ミーティング椅子	18
	コートハンガー	1
	ホワイトボード	1
	液晶ディスプレイ	1
	ゲーミングPC	10
総合案内所事務室	IPテレフォニーシステム	1式
	事務員用ロッカー(4人用)	2
	事務机	1
	サイドキャビネット	6
	事務室用椅子	6
	応接用テーブル	1
	会議用椅子	4
	ごみ箱	1
	軽量棚W1800	2
	軽量棚W1200	6
	保管庫(両開き)	4
	保管庫(3枚引違い)	4
	耐火金庫	1
ゴミ置き場	ゴミ収集箱	2
エレベーター	エレベーターチェア	1
温浴棟受付	貴重品ロッカー	1
	スツール	3
	給茶機	1
貸切風呂1	ベッド	2
	カゴ	2
	スツール	1
	ごみ箱	1
貸切風呂1	ドライヤー	1
	昇降風呂用車いす	1
	浴室椅子	2

室名	種類	数量
貸切風呂1	桶	2
	高齢者用椅子	1
貸切風呂2	カラーボックス	1
	カゴ	2
	スツール	1
	ごみ箱	1
	ドライヤー	1
	浴室椅子	2
	桶	2
	高齢者用椅子	1
浴室A	リネン回収箱	1
	ごみ箱	1
	スツール・脱衣室A	5
	ベンチ・脱衣室A	1
	ドライヤー	3
	扇風機	1
	体重計	1
	風呂椅子+風呂桶セット	12
	浴室用ゴミ箱	12
	高齢者用椅子	2
浴室B	リネン回収箱	1
	ごみ箱	1
	スツール・脱衣室B	5
	ベンチ・脱衣室B	1
	ドライヤー	3
	扇風機	1
	体重計	1
	風呂椅子+風呂桶セット	12
浴室B	浴室用ゴミ箱	12
	高齢者用椅子	2
飲食施設	冷凍庫	1

室名	種類	数量
飲食施設	冷蔵庫	1
	テーブル型冷凍冷蔵庫	1
	製氷機	1
	食洗器	1
	一層シンク	1
	作業台	1
喫煙スペース	スモーキングスタンド	2
もちまきテラス	マット	1式
	ジョイントマット	1式
	子供用シューズボックス	1
2階屋外テラス	屋外用テーブル	3
	屋外用チェア	18
	屋外用テーブル	6
	屋外用チェア	22
1階前面噴水広場	屋外プランター	4
	屋外プランター	5
	ベンチ	4

別紙3

施設及び設備の維持管理に関する業務の詳細

1 基本事項

- (1) 施設及び設備は、利用者の安全確保と快適な利用を念頭に置き、常に良好な状態を保ち管理すること。
- (2) 施設及び設備を常に清潔な状態に保持するよう努め、管理上発生した廃棄物については適正な分別及び廃棄を行うとともに、定期的な清掃等を実施すること。
- (3) 施設設備及び備品は、善良なる指定管理者の注意をもって管理すること。法定点検は必ず実施すること。
- (4) 購入した備品は台帳(電子データ可)により管理すること。
- (5) 保守点検等の結果、部品の取替、修理等の整備を必要とする場合は、速やかに処置することとし、1件20万円未満の修繕等は指定管理者の費用負担により行うこと。
- (6) 指定管理者は、施設設備等の動作不良及び故障発生を確認した場合は、速やかに原因を究明し、対処するとともに、直ちに市へ報告すること。
- (7) 定期点検、保守管理業務を行った後は、速やかに点検の結果等を記録し、保存すること。

2 施設の環境衛生管理業務

(1) 目的

本業務は、建築物における衛生的環境の確保に関する法律(昭和45年法律第20号。以下「建築物衛生法」という。)等に基づき、法定検査等を実施するなど、施設の環境衛生管理を行うことで、本施設の利用者が安全かつ快適に利用できる状態を維持することを目的とする。

(2) 環境衛生管理業務における遵守事項

建築物衛生法に基づき、建築物環境衛生管理技術者を選任し、次の業務を実施すること。

- ア 年間管理計画及び月間管理計画を作成する。
- イ 年間管理計画及び月間管理計画に従い、環境衛生管理業務の監督を行う。
- ウ 年間管理計画及び月間管理計画及び臨時に必要と認められた事項について、測定検査及び調整を指導し、又は自ら実施して、その結果を評価する。
- エ 監督、測定、検査、調査、その他の活動によって、特に改善・変更を要すると認められた事項については、具体的にその内容を明らかにした文書を作成し、その都度、統括責任者及び市に意見を具申する。
- オ 年間管理計画及び月間管理計画のほか、実施報告書、測定、検査及び調査等の記録

- 並びに評価等に関する書類、関係官庁等への報告書その他の書類を作成する。
- カ 関係官庁の立入り検査が行われるときには、その検査に立ち会い、協力する。
- キ 関係官庁から改善命令を受けたときには、その主旨に基づき、関係する業者に周知するとともに、具体的な改善方法を統括責任者及び市に提示する。
- (3) 空気環境の管理
- ア 建築物衛生法に基づき、空気調和設備の適切な維持管理を行うこと。
- イ 建築物衛生法に基づき、空気環境測定を実施すること。
- (4) 給排水の管理
- ア 建築物衛生法及び水道法に基づき飲料水水質検査等の法定検査を適切に実施すること。
- イ 建築物衛生法及び水道法等の関係法令に基づき、貯水槽及びその附属部の清掃・点検及び検査を行うなど、法定の業務を的確に実施し、貯水槽の衛生を維持すること。
- ウ 排水設備を6カ月に1回は清掃を行い、排水設備を適切に管理すること。
- (5) 害虫の駆除
- ア 建築物衛生法に基づき、ねずみ、ゴキブリ、ダニ、その他の害虫を駆除すること。
- イ 市と協議の上、噴霧法、散布法その他の有効と認められる駆除方法を採用すること。
- (6) 温浴施設の衛生管理
- ア 温浴施設の衛生管理及び水質管理については、公衆浴場法施行規則(昭和61年山口県規則第66号)、公衆浴場における水質基準等に関する指針(平成12年生衛発第1811号)、公衆浴場における衛生等管理要領(平成12年生衛発第1811号)及び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年厚生労働省告示第264号)等に基づき適切に管理を行うこと。
- イ 塩素系薬剤を使用し、浴槽水(足湯含む)の遊離残留塩素を1リットルにつき通常0.82~0.4ミリグラム(最大でも1リットルにつき、1.0ミリグラム以下)を保持すること。また、遊離残留塩素濃度について、1日に3回以上測定し、確認を行うこと。
- ウ 薬剤装置(塩素ポンプ)の薬剤の量を確認し、補給を怠らないようにし、ポンプが正常に作動し、薬剤の注入が行われているか毎日確認し、注入弁が目詰まりを起こさないよう定期的に清掃すること。
- (7) 法定検査業務
- ア 空気環境測定の実施(建築物衛生法)
- イ 飲料水水質検査の実施(水道法、建築物衛生法)
- ウ 簡易専用水道検査の実施(水道法)
- エ 浴槽水の水質検査の実施(公衆浴場法施行規則)
- オ 上記以外で法律に定められた業務の実施

3 施設の清掃業務

(1) 目的

本業務は、パークの全般について、建築物衛生法に基づく清掃を実施し、パーク内外の環境をより衛生的に保持し、利用者に常に清潔な環境を提供するとともに、建物の耐久化を図ることを目的とする。

(2) 清掃業務の範囲・作業頻度

清掃業務の範囲は、パークの敷地内とする。また、日常清掃については毎日、定期清掃については温浴や足湯施設もあることから、清潔感が維持できるよう必要な対応をするものとする。

(3) 清掃業務における遵守事項

ア 指定管理者は、清掃業務の実施が施設等の利用に支障を与えないよう充分配慮すること。

イ 清掃業務を総括的に実施するため、清掃責任者を選任し、企画、指導及び監督させること。

ウ 清掃器具、使用材料は指定管理者の負担とし、作業内容及び建築材料に最も適したものをを用いること。

エ 清掃業務に従事するときは、一定の服装を着用し、指定管理者の作業員であることを明瞭にしなければならない。

オ 清掃業務の実施中に破損箇所を発見した場合は、直ちに適切な処置を講ずること。

カ 施設等の安全性の向上

(ア) 作業能率や経済効率を理由として、建材の保全性を損なう方法は避けること。

(イ) 作業機材の放置など、利用者の安全を損ねる作業方法を排除すること。

(ウ) 物品の破損、汚染に注意し、移動できる物品は移動して行う。また付属品の破損、取り付けの不備等が発見したときは、直ちに安全確保のための適切な処置を行うこと。

(I) 火気には特に留意し、引火性物質は使用しないこと。

キ 労働安全性の向上

(ア) 作業者の注意力に依存するだけでは解決できない労働災害多発型作業の排除又は改善を追求すること。

(イ) 熟練を要する危険度の高い資機材の利用は極力抑制すること。

ク 上記の項目を満たした上で作業の能率を向上するための業務改善に努めること。

ケ 清掃作業の記録を保存すること。

(4) 日常清掃

ア 床面清掃

床面の光沢、機能が恒久的に維持できるよう清掃を行う。

イ 大屋根広場・多目的スペース

- (ア) 常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
- (イ) インターロッキングの部分は、塵埃や付着物等の汚れ落としを行い、状況に応じて散水又は水洗い等をする。

ウ 温浴施設・外足湯

- (ア) 常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
- (イ) 棟内のほこり払い、汚れ落としを行い、必要により水拭きを行う。
- (ウ) 更衣室や、ロッカー、下駄箱、浴槽や床等の清掃を行い、温浴や足湯の利用者が快適に利用できるように清潔な状態を保つこと。
- (エ) 常にお湯の状態(温度、ごみ等がないか)を確認し、業務終了後、お湯を抜き洗浄する。

エ エントランスホール・多目的室・畳スペース

- (ア) 常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
- (イ) 棟内のほこり払い、汚れ落としを行い、必要により水拭き等を行う。

オ 温泉交流スペース

- (ア) 常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
- (イ) 棟内のほこり払い、汚れ落としを行い、必要により水拭きを行う。
- (ウ) カフェスペースにおいては、テーブル等の水拭きを行い、常に清潔な状態を保ち、万全な衛生管理を行うこと
- (エ) 足湯部分については、常にお湯の状態(温度、ごみ等がないか)を確認し、業務終了後、お湯を抜き洗浄する。

カ 通路、階段

- (ア) 常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
- (イ) 案内・掲示板、扉、手摺等のほこり払い、汚れ落としを行い、必要により水拭きをする。

キ トイレ

- (ア) トイレブラシ等を使い、専用の洗剤で洗浄し、洗浄後は良く水を洗い流す。
- (イ) ペーパーの補給、屑入れのごみ類を処理する。
- (ウ) 洗面台、鏡の清拭きをし、手洗い石鹸を補給する。

ク その他

- (ア) 施設の外周及び駐車場に、ごみ等がないように注意する。
- (イ) 芝生広場の人工芝において、飲食物の食べこぼし等の汚れがあれば、拭き掃除を行うこと。

(5) 定期清掃

ア 窓ガラス

(ア)両面ともに洗剤で汚れを取り、清掃する。

イ マット等

(ア)局所的な汚れを除去し、洗剤で洗浄する。

ウ 床面

(ア)樹脂及びワックスの塗布及び研磨を行う。

(イ)インターロッキング部分については、必要に応じて、高圧洗浄機等を用いて、堆積した汚れを落とす。

エ 施設外周・2階デッキスペース

(ア)樹木の剪定、除草を行う。

(イ)インターロッキング部分については、必要に応じて、高圧洗浄機等を用いて、堆積した汚れを落とす。

(6) ごみの処理

ア 排出するごみは適正に処理すること。

イ 引火性の廃棄物、使用済乾電池、蛍光灯等の廃棄については特に注意を払うこと。

ウ ごみの資源化には十分配慮すること。

4 施設内の設備等の保守点検業務

(1) 目的

本業務は、施設内の設備等の日常的な運転操作と適切な保守整備を行うとともに法定点検を確実に実施し、事故の予防及び各機器の耐久化の向上を図ることを目的とする。

(2) 自動ドアの保守業務

ア 日常の動作確認

イ 各種センサーの動作確認など

(3) エレベータの保守業務

ア 日常の動作確認

イ 各種センサーの動作確認など

(4) 電気設備・消防設備保守業務

保安規定に基づく保守点検、非常照明、誘導灯等の点検、消防設備の点検など

(5) 空調設備保守業務

空調関係各機器の運転操作及び運転状態の点検、フィルター洗浄など

(6) 温泉設備・ポンプ設備保守業務

ア 浴槽及び足湯槽用ミキシングユニットの点検

イ ろ過装置・薬注装置の点検

ウ 温水ヒーターの点検

- エ 熱交換器の点検
- オ 温泉加圧給湯ポンプユニットの点検
- カ 飲料用加圧給水ポンプユニットの点検
- (7) 水槽・汚水槽の清掃業務
 - 貯水槽、貯湯槽・配管、グリストラップの清掃
 - ただし、グリストラップの清掃については、定期清掃も行うこと。
- (8) 法定点検業務
 - ア 特定建築物定期点検の実施(建築基準法)
 - イ 消防用設備等保守点検の実施(消防法)
 - ウ 防火対象物点検の実施(消防法)
 - エ 防火設備定期点検の実施(建築基準法)
 - オ 防火戸定期点検の実施(建築基準法)
 - カ 電気設備保守点検の実施(電気事業法)
 - キ 自家用電気工作物定期点検の実施(電気事業法)
 - ク 非常用発電機保守点検の実施(電気事業法・消防法・建築基準法)
 - ケ 上記以外で法律に定められた業務の実施
- (9) 映像機器等保守業務
 - 大型 LED ビジョン、プロジェクターの保守点検など
- (10) 事務機器等保守業務
 - デジタル複合機等の保守点検など
- (11) その他、使用する機器等の保守点検及び消耗品等の購入に関する業務

5 外構施設等保守業務

- (1) 目的

本業務は、外構施設を機能上・安全上・美観上の3つの観点から適切な状態に保つことで、パークの利用者が安全かつ快適に利用できるとともに、良好な環境を維持することを目的とする。
- (2) 外構施設等保守業務の遵守事項
 - ア 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定を行い、迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
 - イ 開閉・施錠装置等が正常に作動する状態を保つこと。
 - ウ 敷地内の通行等を妨げず、運営業務に支障をきたさない状態を保つこと。
 - エ 重大な破損、事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合の被害拡大防止に備えること。
 - オ 植物の種類、形状、生育状況等に応じて、適切な方法による維持管理を行うこと。
 - カ 美観を保ち、利用者及び通行者等の安全を確保するための剪定、刈り込み及び除草

等を行うこと。

キ 薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。

6 警備に関する業務

(1) 目的

本業務は、本施設における火災及び盗難の防止、出入者の管理、各種不正・不法行為の警戒等を実施し、パークの円滑な運営に寄与することを目的とする。

(2) 警備業務の遵守事項

ア 非開設時間における防犯対策を行うこと。

イ 終日、火災を監視し、緊急時には消防機関へ出動を要請すること。

ウ 終日、異常情報を監視し、異常事態発生時には警察機関に出動を要請すること。

エ 夜間警備において、違法行為者を画像や音声等で検知するための警報機器を設置すること。

7 駐車場・駐輪場の管理

(1) 目的

本業務は、駐車場及び駐輪場の適切な維持管理を実施し、パークの駐車場及び駐輪場の機能及び性能の維持と利便性の向上を目的とする。

(2) 対象範囲

業務の対象範囲は、パークの駐車場・駐輪場並びに駐車場・駐輪場への車路等とする。

(3) 駐車場・駐輪場の管理及び整理の遵守事項

ア 機器の故障等に迅速に対応できる体制を整備し、故障等が発生した場合には24時間常に対応するものとする。

イ 駐車場及び駐輪場内の巡回や防犯カメラによる監視など、適切に安全管理を行うこと。

ウ 車両入出庫管理装置等の機能を保持し、安全に入出庫が行われるよう、点検及び保守を実施すること。

8 施設の修繕

(1) 目的

本業務は、本施設の利用者が安全かつ快適に利用できるように、修繕業務計画書に基づき、パークの修繕を実施することで、施設等の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスを円滑に提供することを目的とする。

(2) 修繕業務の遵守事項

- ア 修繕とは、大規模修繕を除く、劣化や故障等に対する全ての修繕をいう。
- イ 業務の対象範囲は、建築物、建築設備、温浴設備、備品、外構施設及び駐車場、駐輪場とし、保守管理業務と一体的に実施するものとする。
- ウ 1件20万円未満の軽微な修繕については指定管理者が自己の費用と責任において実施すること。

(3) 修繕業務計画書の作成

指定管理者は、各年度の年度事業計画書において、当該年度で実施又は発生が予測される修繕業務の内容等について記載すること。修繕業務の内容や費用負担等については、必要に応じて市と事前に協議を行うこと。

(4) 修繕実施後の報告等

- ア 施設の修繕を行った場合、市に報告し、修繕箇所について、都度、市の立会いによる確認を受けること。
- イ 施設の修繕を行った場合、当該修繕を完成図書に反映するとともに、使用した設計図、完成図等の書面を市に提出すること。

別紙4

湯田温泉パーク指定管理者・モニタリング実施要領(案)

I 総論

1 本実施要領の趣旨

湯田温泉パーク指定管理者に関するモニタリング実施要領(以下「本実施要領」という。)は、湯田温泉パーク指定管理者仕様書で提示する業務内容(提案書における提案事項を含む。以下、同様。)及び性能規定の達成状況を確認するためのモニタリングの内容及び具体的な手順を示すとともに、注意、是正勧告、減額及び契約解除(以下「是正措置」という。)を実施する場合の基準等を示すものである。

なお、本実施要領において用いる用語は、特段の定めがない場合は、湯田温泉パーク指定管理者に関する仕様書に従うものとする。

2 モニタリング会議の設置及び所掌事項

(1)モニタリング会議の設置

本業務のモニタリング実施にあたり、湯田温泉パーク指定管理者に係るモニタリング会議(以下「モニタリング会議」という。)を設置する。

モニタリング会議の委員構成は別に定める。

なお、事務局は山口市交流創造部湯田温泉パーク整備推進室に設置する。

(2)モニタリング会議の所掌事項

モニタリング会議の所掌事項は以下のとおりとする。

- ① 業務計画書及び業務報告書等の確認
- ② 仕様書に定めた事項及び要求水準の達成の確認
- ③ 仕様書に定めた事項及び要求水準未達の場合の改善計画の指示
- ④ 改善計画及びその改善状況の報告等についての協議及び検討
- ⑤ 仕様書に定めた事項及び要求水準未達が続いた場合の注意及び是正勧告の実施
- ⑥ 是正勧告を実施してもなお改善が見込まれないと判断した場合の支払留保についてモニタリング会議としての方針決定
- ⑦ 支払留保を実施してもなお改善が見込まれないと判断した場合減額についてモニタリング会議としての方針決定
- ⑧ 減額を実施してもなお改善が見込まれないと判断した場合の契約解除についてモニタリング会議としての方針決定

Ⅱ モニタリングの内容及び手順

1 モニタリングの内容

モニタリングの内容は、別記1で示す事項とともに、指定管理者が自ら定めるセルフモニタリング計画において、指定管理者が自ら設定したセルフモニタリングの内容を加えたものとする。(モニタリング事項の詳細表を添付)

2 モニタリングの具体的な手順と各種書類の提出時期

(1)モニタリングの具体的な手順

モニタリングは、各年度の9月、3月に実施するものとし、いずれの回も、指定管理者が市にセルフモニタリング報告書を提出した日から2週間以内に実施するものとする。また、必要に応じて臨時会を実施する。

モニタリング会議は、指定管理者から市に提出されたセルフモニタリング報告書の確認及び必要に応じて現地を確認することにより別記1のモニタリング項目に従いモニタリングを実施し、別記2の評価結果通知表を作成のうえ、指定管理者に通知するものとする。

セルフモニタリングの実施時期は、下記((2)②)に示すモニタリング実施月におけるセルフモニタリング報告書の提出時期を踏まえた時期とする。なお、管理業務実施企業が自らの判断により、必要に応じてこれ以外の適切な時期にセルフモニタリングを実施することは妨げないものとする。

セルフモニタリングの対象は、初回については業務開始時からモニタリング実施月の前月末までの業務内容とし、2回目以降については前回のセルフモニタリング実施月から当該セルフモニタリング実施月の前月末までの業務内容とする。

(2)各書類の提出時期

① セルフモニタリング計画書

セルフモニタリング計画書は、業務期間全体を対象とした「全体計画」及び当該年度を対象とした「年度計画」をそれぞれ作成し、市に提出するものとする。なお、全体計画及び年度計画ともに変更する必要がある場合は、市との協議のうえ、変更するものとする。

・全体計画の提出時期

業務開始前30日以内

変更した場合は随時

・年度計画の提出時期

各年度開始の30日前まで

変更した場合は随時

② セルフモニタリング報告書

セルフモニタリング報告書の提出時期を以下のとおりとする。

各年度9月、3月

(各月終了後10営業日以内)

3 是正措置を実施する場合の基準

市は、モニタリングの結果、仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に従い業務が実施されていないと判断した場合は、その程度により、モニタリング実施要領で示した注意、是正勧告、減額、契約解除の是正措置を実施するものとする。

評価	評価基準
A	仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に沿った各種検討及び調整等の活動が実施されている。 事業推進を阻害する課題を未然に防ぐことができ、円滑な事業推進が認められる。
B	仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に沿った事業、業務等が実施されている。 事業推進上の課題はあるものの、その課題解決に向けた適切な対応策を講じられており、円滑な事業推進が認められる又は見込まれる。
C	仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に沿った事業、業務等が実施されている。 事業推進を阻害する課題が顕在化しており、その課題解決に向けた適切な対応策を講じている最中であって、継続して状況を見極める必要がある。
D	仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に沿った事業、業務等が実施されていない。 事業推進を阻害する課題が顕在化しているにもかかわらず、課題解決に向けた適切な対応策が講じられていない。
E	仕様書に定められた事項及び要求水準並びに提出された事業計画等に沿った事業、業務等が実施されていない。 事業推進を阻害する課題の解決策が講じられておらず、事業破綻が見込まれる。

(1) 評価基準の設定

モニタリングの評価基準を以下のとおりとする。

(2) ペナルティポイントの付与基準

各モニタリング項目の評点に従い、ペナルティポイントを付与する。

ペナルティポイント付与の基準を以下のとおりとする。

評点	項目の重要度	ペナルティポイント
A~C		0.0
D	1	1.0
	2	1.5
	3	2.0

E	1	2.0
	2	3.0
	3	4.0

各モニタリング項目のペナルティポイントに加え、是正措置の発令による付与も実施する。是正措置の発令によるペナルティポイントは、発令した日が属する月に付与するものとし、是正措置に基づく改善・復旧に関する計画書が提出されない場合及び業務改善の期限までに改善・復旧に関する計画が実施されない場合のペナルティポイントは、その事実を市が把握した日が属する月に付与するものとする。

区分	ペナルティポイント
是正勧告の発令	5.0
是正勧告に基づく業務改善計画が提出されない場合及び業務改善の期限までに業務改善計画が実施されない場合	20.0

(3) 是正措置の基準

是正措置の基準は以下のとおりとする。

① 口頭による注意

モニタリング項目についてC評価があり、モニタリング会議が口頭による注意を実施することが適当と判断した場合。

② 文書による注意

口頭による注意を実施した後、次のモニタリング会議においてもなお当該C評価が改善されておらず、モニタリング会議が文書による注意を実施することが適当と判断した場合。

③ 是正勧告

文書による注意を実施した後、次のモニタリング会議においてもなお当該C評価が改善されておらず、モニタリング会議が是正勧告を実施することが適当と判断した場合。

なお、各年度において、是正勧告に相当する状態が当該年度終了日においてもなお続いており、モニタリング会議が支払留保を実施することが適当と判断した場合は、D評価のペナルティポイントを適用し、減額相当分を支払留保金とし、翌年度当初の前払い金予定額から当該支払留保金相当額を差し引いた対価を支払い、支払留保金相当額は、翌年度のモニタリング会議において、当該評価がB評価以上に改善された場合に支払うものとする。

④ 減額

D評価又はE評価となったモニタリング項目があった場合で、次のモニタリング会議においてもなお当該評価がC評価以上に改善されておらず、モニタリング会議が減額を実施することが適当と判断した場合。

⑤ 契約解除

減額を実施後、次のモニタリング会議においてもなお当該評価がC評価以上に改善されておらず、モニタリング会議が契約解除を実施することが適当と判断した場合。

(4)減額の算定

減額する場合の額は、以下の算式により算出する。

・減額の額の算式

【ペナルティポイントの合計が10.0以下の場合】

減額の値=0

【ペナルティポイントの合計が10.0以上の場合】

減額の額=当該年度の指定管理料の支払予定額
×(ペナルティポイントの合計-10.0)×0.5%

別記1 モニタリング項目・評価表

業務項目	業務計画内容 ※業務計画書等を踏まえて具体的に記載する	事業者による評価		市による評価	
		評価	コメント	評価	コメント
(1) 管理運営体制の整備					
(2) 貸館施設及び設備に関する業務					
(3) 貸館施設の利用料金の徴収、減額・免除(減免)、還付に関する業務					
(4) 総合案内・情報提供に関する業務					
(5) 施設の提供等に関する業務					
ア. 大屋根広場					
イ. 温浴施設					
ウ. 多目的スペース・多目的室					
エ. 温泉交流スペース(カフェスペースを除く)					
オ. カフェスペース(温泉交流スペース併設)					
カ. 2階デッキスペース					
キ. 芝生広場					
ク. 噴水広場					
ケ. 駐車場					

(6) 施設及び設備の維持管理に関する業務					
(7) 広報・利用促進に関する業務					
(8) 避難所等の運営に関する業務					
(9) その他パークの管理運営に必要な業務					
(10) 受託事業					
(11) (自主事業)					

別記2

●年●月●日

●●殿

山口市長 伊藤 和貴

モニタリング評価結果通知表

令和●年度●年度の山口市によるモニタリング評価結果について、下記の通り通知する。

記

※モニタリング項目・評価表を添付

以上

リスク分担表

項目	内容	山口市	指定管理者
物価の変動	人件費、物品費、水道光熱費の変動に伴う経費の増		○
需要の変動	利用者の減少、収入減		○
資金調達	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
運営リスク	事故、災害等による臨時休館等	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休館等		○
	改修、修繕等による施設の利用停止	協議事項※	
施設設備の損傷	事故・火災によるもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
施設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係るもの		○
施設の火災保険加入		○	
包括的管理責任		○	
法令の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更に伴う経費の増加	○	
	指定管理者に影響を及ぼす法令変更に伴う経費の増加		○

※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。

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、業務(この契約に係る業務で個人情報等を取り扱うものをいう。以下同じ。)の実施に当たっては、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報等の取扱いについて、善良な管理者の注意をもって、個人の権利及び利益を侵害することがないように適正に管理しなければならない。

(定義)

第2条 個人情報等とは、業務を処理するために発注者から引き渡され、又は仕様書等の発注者の指示により受注者が発注者以外の者から取得した個人に関する情報であって、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第2条に規定する個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号。以下「番号法」という。)第2条に規定する特定個人情報をいう。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報等の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第4条 受注者は、業務の処理に係る責任者(以下「個人情報保護責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、書面(電磁的記録を含む。以下同じ。)により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報保護責任者又は作業従事者を変更する場合は、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、第1項の規定により定めた個人情報保護責任者又は作業従事者以外の者が当該個人情報等を取り扱うことがないようにしなければならない。

(業務の処理)

第5条 受注者は、業務の処理について、その全部又は一部を問わず外部(受注者に子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。)に委託してはならない。ただし、あらかじめその内容を明らかにして発注者の書面による承認を得たときは、この限りでない。

2 前項ただし書の規定により外部に委託する場合には、受注者は、当該委託先に対し、受注者の責任において、受注者と同等の義務を課しこれを遵守させるものとする。当該委託先が再度外部に委託する場合以降も、同様とする。

3 受注者が行う業務の処理は、発注者の指定する場所で行うものとし、書面により確認する。

4 やむを得ず前項で定める場所以外での業務の処理を必要とするときは、事前に発注者と受注者とで協議の上、実施するものとする。

(安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報等の漏洩、盗難、滅失又は改ざんの防止その他個人情報等の適切な管理のために、業務処理施設のセキュリティ確保、個人情報等の運搬及び作業従事者の管理体制等について、必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、その在職中であると職を退いた後であることを問わず、作業従事者に対し、この個人情報等取扱特記事項(以下「本特記事項」という。)の内容を周知徹底させ、遵守させなくてはならない。また、このことに必要な研修、指導等を適宜実施し、実施内容について発注者に報告するものとする。

る。

- 3 発注者及び受注者は、個人情報等の授受及び保管について管理台帳を作成し、個人情報等の内容、取扱年月日、取扱者、数量等を記録しなければならない。
- 4 受注者は、発注者が提供し、又は仕様書等の発注者の指示により受注者が発注者以外の者から取得したデータ、帳票、資料等(個人情報等が記録されているものに限る。以下「提供データ等」という。)を使用して新たに作成したデータ、帳票、資料等(個人情報等が記録されているものに限る。以下「作成データ等」という。)で、保存する必要がなくなったものについては、第三者の利用に供されることのないよう厳重な注意をもって、確実かつ速やかに処分しなければならない。

(秘密の保持)

第7条 受注者は、個人情報等を第三者に開示又は漏洩してはならない。業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

- 2 受注者は、前項の規定を遵守するため、作業従事者と秘密保持契約を締結するなど、必要な処置を講ずるものとする。
- 3 業務を処理する作業従事者は、業務の重要性を認識し、業務上知り得た内容の一切を第三者に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(目的外利用及び外部提供の禁止)

第8条 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、個人情報等を業務以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止等)

第9条 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、提供データ等の複写、複製又はこれらに類する行為をしてはならない。

- 2 受注者は、発注者の事前の承認がなければ、提供データ等及び作成データ等を第5条第3項又は第4項で定めた作業場所以外へ持ち出してはならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第10条 受注者は、業務の処理を派遣労働者によって行わせる場合は、当該派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 前項に規定する場合において、受注者は、発注者に対して、当該派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(提供データ等の引渡し及び作成データ等の抹消)

第11条 受注者は、業務が終了したとき、この契約が解除されたとき、並びに提供データ等及び作成データ等を必要としなくなったときは、直ちに、提供データ等は発注者に引き渡し、作成データ等は抹消し、その旨を証する書面を発注者に提出するものとする。ただし、発注者が別の指示をしたときはその指示に従うものとする。

(報告及び検査監督)

第12条 発注者は、受注者に対し、個人情報等の管理状況について、報告を求めることができる。

- 2 受注者は、個人情報等の管理状況について、発注者による検査を適宜受けるものとする。検査の結果、不備が認められる事項が発生した場合、受注者は、発注者の指示、監督に従い改善するものとする。

(事故発生時における報告)

第13条 受注者は、本特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

- 2 前項の場合において、受注者は、速やかに被害の拡大を防止する適切な措置を講じなければなら

ない。

3 発注者は、受注者の責に帰すべき事由により損害を受けた場合、受注者に対して損害の賠償を請求することができる。

4 前3項の規定は、業務終了後及びこの契約解除後も、同様とする。

(契約の解除)

第14条 発注者は、受注者が法及び番号法等の関係法令に違反した場合又は本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合であっても、その損害の賠償を発注者に請求することができない。

(第三者に及ぼした損害)

第15条 受注者は、本特記事項の履行に関し、第三者に損害を及ぼしたときは、その損害が発注者の責めに帰すべき事由により生じたときを除き、その賠償の責めを負うものとする。

2 前項の場合において、第三者に対し発注者が賠償をしたときは、発注者は受注者に対し求償することができる。

3 前2項の規定にかかわらず、第1項に規定する損害が天災その他不可抗力によるものであるときは、その賠償の負担につき、発注者と受注者とで協議して定める。

(別段の定め)

第16条 本特記事項に定める事項について契約書等に別段の定めがあるときは、その定めに従うものとする。

(協議事項)

第17条 本特記事項に定める事項について発注者と受注者との間に疑義が生じたときは、発注者と受注者とで協議の上、これを処理する。

以上