

野崎島ビジターセンター指定管理者業務仕様書

産業振興課 商工観光係

1. 施設の概要及び関係例規等

(1) 施設の概要

- ①名称 野崎島ビジターセンター（以下「ビジターセンター」という）
- ②位置 小値賀町野崎郷192番地
- ③建築構造 木造1階建て
- ④床面積 123.17㎡
- ⑤施設内容 事務室、販売スペース、シャワー室、待合スペース、トイレ
展示スペース

(2) 関係例規等

- ・野崎島ビジターセンターの設置及び管理に関する条例
（平成29年3月24日条例第9号。以下「ビジターセンター条例」という。）
- ・野崎島ビジターセンター設置条例施行規則
（平成29年3月24日規則第5号。以下「ビジターセンター条例施行規則」という。）

2. 休館日

ビジターセンターの休館日は、原則として町営交通船「はまゆう」の運休日とする。ただし、指定管理者が特に必要があると認めたときは、あらかじめ町長の承認を得てこれを変更することができる。

3. 開館時間

原則として午前8時15分から午後3時までとする。ただし、指定管理者が特に必要があると認めたときは、あらかじめ町長の承認を得てこれを変更することができる。

4. 入館料

ビジターセンターに関する指定管理者の利用料は無料とする。

5. 管理に関する基本的な考え方

(1) ビジターセンターの設置目的

ビジターセンター条例第2条により、野崎島の保全及び適正な利用を推進するためビジターセンターを設置する。

(2) 管理運営に係る遵守事項

管理者は、ビジターセンター条例等関係法令及び次の各項目を遵守し、ビジターセンターの設置目的に沿った管理を行うこととする。

- ①施設の設置趣旨に基づき管理運営を行うこと。
- ②特定の団体及びグループ等に対して、有利又は不利になるような取扱をせず、公平・公正な利用に努めること。
- ③利用者の意見、要望等を可能な限り反映させ、利用しやすいようにサービスの向上

に努めること。

④適正かつ効率的運営を行うこと。

⑤災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。

(3) 管理業務の再委託の禁止

①ビジターセンター条例に規定されている業務は、町もしくは指定管理者が行うことを原則とする。

②その他、対応がわからない状況が生じたときは速やかに役場担当者と連絡を取ること。

(4) 関係法令等

- ・ 地方自治法
- ・ 野崎島ビジターセンターの設置及び管理に関する条例
- ・ 野崎島ビジターセンターの設置及び管理に関する条例施行規則
- ・ 個人情報保護法
- ・ 小値賀町個人情報保護条例

※関係法令等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

6. 指定期間

指定期間は、平成31年4月1日から、平成36年3月31日までの5年間とする。
なお、次に掲げる各事項に留意すること。

(1) 指定期間は、議会での議決を経て決定すること。

(2) 管理運営体制が不十分であるなど、指定を継続することが適当でない認められるときは、指定を解除する場合があること。

(3) 指定期間中に施設が廃止されたときは、当該指定期間中であっても指定は終了すること。

7. 指定管理者が行う業務

(1) ビジターセンター利用の制限等

ビジターセンターの利用は、一般に公開することとする。ただし、野崎島ビジターセンターの設置及び管理に関する条例第7条に基づく入場の制限を行うことができる。

(2) 施設利用にあたってのサービス、指導等

①サービスに関すること

ア. 施設利用の案内業務（電話対応含む）

イ. ビジターセンター条例第7条に該当する利用者への入場の制限

ウ. 負傷者、急病人の対応

エ. 災害時における避難誘導等の対応

オ. 年少者、高齢者、障害者等への配慮

カ. その他敷地内施設における対応

②指導等に関すること

- ア. 野崎島での遵守事項を説明すること
- イ. 野崎島での安全確保についての説明をすること
- ウ. 野崎島の自然環境及び歴史文化についての説明をすること
- エ. 展示資料、備品等について、利用者が円滑に利用できるよう必要な指導、助言等を行うこと

③トラブル対応に関すること

- ア. 重要事項、要望及び苦情、トラブル等は迅速適切に処理し、速やかに町に報告すること
- イ. 事故及び事件等の防止措置をとること

④その他 施設及び利用者の安全を図ること

(3) 維持管理業務

管理者は、維持管理に関する下記の業務を行うこととする。なお、施設・設備を良好な状態に保つために、利用者の自覚や参画を促すこととする。

①警備業務

開館時間、閉館時間に関わらず、施設内の防犯、火災予防に努め、それらを発見した場合は直ちに適切な措置を講じること。閉館時間については、防犯の確保に適切な措置を講じること。

②清掃業務

ア. 施設外清掃

野崎港及びビジターセンターまでの道路を、利用者が快適に利用できるよう適切に清掃を行うこと。

イ. 施設内清掃

床面清掃、除塵、汚損部分の除去、施設内のゴミ集積・ゴミ出し等、利用者が快適に利用できるよう適切に行うこと。

ウ. トイレ、洗面所清掃

施設内のトイレの便器、洗面所等の洗浄、汚物類の収集処理、床面、壁面及び鏡面の清掃、トイレットペーパー及び洗浄剤の補充等、利用者が快適に利用できるよう、適切に行うこと。

エ. その他

施設内の備品や設備等については、利用者が快適に利用できるよう清掃等を適切に行うこと。

③施設の維持、管理及び修繕（大規模な修繕は除く）

- ア. 施設内の設備については、法令を遵守した点検、良好な維持管理を実施し、故障時には速やかに町担当者へ報告すること。
- イ. 空調等の保守点検や修繕に必要な知識、技術を有しない場合には、町と協議し、承諾を得たうえで、一部を専門業者に委託する等、機能と清潔の保持に努めること。

ウ. 1 件かつ 1 ヲ所あたり 1 万円を超える修繕にかかる費用は町と協議すること。
なお、1 万円以下の軽微な修繕にかかる費用は指定管理者が負担すること。

④備品等の維持、管理及び修理（大規模な修理は除く）

ア. 町は、現に所有し、設置している備品等については、指定管理者に無償で貸与する。

イ. 指定管理者が、施設の管理運営上必要と認める備品等を購入、設置、使用する場合には、あらかじめ町と協議すること。その場合において、指定管理者が所有する備品等については、町が所有する備品等明確に区分して管理すること。

ウ. 町が所有する備品等は、小値賀町財務規則（平成 24 年 3 月 26 日規則第 1 号。以下「財務規則」という。）及び関係例規の規定等に基づいて管理すること。また、指定管理者は、町が所有する備品等のうち、重要物品（価格が 100 万円以上のもの）については、財務規則に基づく現在高の調査を行い、同規則に定められた様式により、遅延なく町に報告すること。

⑤その他施設の管理に関すること

ア. 町の承認を得ずに、施設の設備及び備品等を第三者に譲渡し、転貸し、又は貸借その他の使用もしくは収益を目的とする権利を設定してはならない。

イ. 建物の不具合、雨漏り、壁の亀裂等、施設の異常を把握したときは、速やかに町に報告すること。

ウ. 消耗機材等の購入、各種契約、光熱水費、通信運搬費等の支払い等、施設の維持管理にかかる事務は、原則として指定管理者が行うこと。

⑥事前連絡及び受付業務

ビジターセンター条例第 5 条の規定により、ビジターセンターを利用しようとする者は、あらかじめ、町長に通知しなければならないこととしており、下記の内容について電話対応及び収受をおこなうこと。

ア. 利用の手続きは原則として利用期日の 3 日前までにすること。

イ. 手続きは、電話または電子メール、その他の方法ですること。

ウ. 連絡するべき内容は以下の 5 項目とする。

(ア) 利用期日

(イ) 利用する者の氏名（2 人以上の場合は代表者 1 名の氏名）

(ウ) 利用する者の人数

(エ) 連絡先（2 人以上の場合は代表者 1 名の連絡先）

(オ) その他、町長が必要と認める事項

エ. 上記の通知内容を変更し又は取消そうとするときは、利用期日の前日までに通知しなければならないと規定しており、その対応も行うこと。

※事前の通知をせずに来島される方が十分考えられるので、その場合は窓口で上記

(ア)～(オ)の項目を聞き取り、記録すること

⑦その他業務

- ア. 必要に応じて来訪者をビジターセンターへ誘導し、案内すること
- イ. ビジターセンターで販売する商品の適正な管理に関すること
- ウ. 売上金や釣銭等の金銭の適正な管理
- エ. 商品の売上状況仕入状況、町への報告及び送致
- オ. 利用状況の把握を行うこと

(4) 小値賀町産品の展示・販売業務

小値賀町の食品、工芸品等の展示・販売およびテストマーケティングをはじめとする町産品等の認知度向上を図るための販売対策を実施すること。

- ①指定管理者は、販売商品の選定について、役場担当者とも十分な協議を行い決定すること。
- ②取扱商品が固定化されないように入れ替えを随時行うこと。

(5) 道路及び漁港施設等公共施設の管理

勤務状況及び来訪者の状況に応じて町道野崎本線路面上の転石を除去するなど、来訪者のケガや災害の未然防止に努めること。また、大規模な路面の崩壊や土砂の崩落を発見した場合は速やかに役場担当者に連絡するとともに付近への立ち入り禁止措置をとること。

(6) 野崎ダムの野首港側ゲート及び鍵番号の管理

野崎ダムの野首港側ゲートを閉め切り施錠するが、使用する番号錠の開錠番号を毎月末に変更し、緊急時の開錠に備えて役場担当者へ連絡すること。

8. 事故・災害時の対応

(1) 災害時の安全確保

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、不測の事態があった場合は、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、町をはじめ関係機関に通報すること。

- ①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（警察署、消防署、病院等）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。

9. 利用者満足度調査・自己評価

指定管理者は、毎年度、利用者に対して満足度調査及びそれに対する自己評価を行いそれらの結果をまとめて、町に書面で提出すること。

10. 事業報告

指定管理者は、次に掲げる各事項の書類を町に提出すること。なお、町は必要に応じて指定管理者に報告を求め、調査または必要な指示を行うことができる。

- (1) 当該年度における指定管理業務に関する報告書
 - ①年度事業報告書
 - ②販売業務に係る収支決算書
 - ③自己評価表※年度終了後、1ヶ月以内に提出すること。
- (2) 次年度以降の事業計画書、収支予算書、その他法人の経営状況及び経営方針・目標等を記載した書類
- (3) 毎月提出する報告書
 - ①ビジターセンター日別利用者集計表
 - ②商品仕入及び売上数量、仕入額及び売上額の集計表
 - ③勤務実績表及び勤務予定表

1 1. 情報の取扱いに関する事項

- (1) 情報の公開
 - ①町民や来訪者が利用する公共施設の管理であることを認識し、小値賀町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。
 - ②個人情報の開示等、情報の保護及び管理、情報漏えい時の公表等に関する事項については、協定に定めるところにより遵守すること。
- (2) 文書の管理
 - 管理者は、管理業務にあたって、作成し、又は取得した文書について、適正な管理・保存を行うこと。
- (3) 個人情報の保護
 - ①業務上知り得た個人情報については、小値賀町個人情報保護条例により適正な取扱をすること。
 - ②管理者でなくなった場合も同様とする。

1 2. 組織・運営体制

- (1) 統括責任者と従事者（以下「従事者等」という。）の配置
 - 野崎島ビジターセンターの管理運営にかかる統括責任者及び従事者を配置すること。なお、その配置については、施設の設置目的の達成のために必要な人員構成を図ること。また、統括責任者と従事者が同一の場合も有り得るものとする。
- (2) 従事者等の職務
 - ①統括責任者
 - 業務に関する知識と経験を有し、指定管理業務を統括できる者で、小値賀町及び関係機関、地域住民等との連携体制を確保する責務を負う。
 - ②従事者
 - 業務に関する知識と経験を有し、指定管理業務を円滑に実施する責務を負う。
- (3) 勤務体制

施設の管理運営に支障がなく、かつ利用者の要望に適切に応えられる体制とすること。

(4) 研修等

従事者等の資質を高めるため、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に関する研修等の実施に努めること。

(5) その他

- ①従事者等の名簿を町に提出すること。その者に異動があった場合も同様とする。
- ②従事者等が負傷、疾病その他の理由により業務遂行に支障がある場合には、速やかに交代要員を確保すること。
- ③従事者等の労務管理、安全衛生管理等については、関係法令を遵守し、適切に行うこと。

1 3. 指定管理料等

町が指定管理者に支払う指定管理料は、毎年度町と指定管理者が協議して定める。なお、次に掲げる各事項に留意すること。

(1) 指定管理料の額

- ①指定管理料の額は、議会の議決を経て決定すること。
- ②特別な事情が認められない限り、協定の締結後に協定に基づく指定管理料以上の費用を要することになっても、町は費用の補填等、指定管理料の増額は行わないこと。

(2) 業務内容の変更

関係法令の改正や施設の増設または一部廃止、大幅な物価変動、災害の発生等特別な事情があるときは、町と指定管理者が協議のうえ、協議書を改定する。

1 4. その他

この仕様書に定めのない事項並びに指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、町担当者と協議し決定するものとする。