

武蔵野市立自然の村指定管理者
要求水準書

令和6年9月

武蔵野市

目次

第1	事業概要	1
1	施設の概要	1
2	施設のビジョン	1
3	指定期間	2
4	管理運営の基本方針	2
5	管理の基準	3
6	遵守すべき法令等	3
第2	指定管理業務の内容	4
1	自然の村	4
2	その他	14
第3	自主事業の実施	18

第1 事業概要

1 施設の概要

対象施設は、次のとおりである。

(1) 武蔵野市立自然の村

ア 名称

武蔵野市立自然の村

イ 所在地

長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番 1

ウ 開村年、面積等

(ア) 開 村 昭和 59 年 (1984 年)

(市立少年自然の村として開村。昭和 59 年に現在の名称に変更)

(イ) 敷地面積 290,400 m²

(ウ) 延床面積 2,879.64 m²

(エ) 構造等

建物の名称	構造	延床面積
中央棟	木造 2 階建	995.76 m ²
管理棟	木造平屋	311.04 m ²
キャビン管理棟	木造平屋	49.32 m ²
キャビン棟(22 棟)	木造平屋	528.12 m ²
天体望遠鏡施設	木造平屋	76.14 m ²
その他 (各倉庫、トイレ等)	木造平屋	919.26 m ²

2 施設のビジョン

武蔵野市立自然の村 (以下「本施設」という。) は、昭和 57 年度に青少年の野外体験・自然体験を推進する施設として「少年自然の村」という名称で設置されたが、昭和 59 年には青少年だけでなく広く一般市民の方にも積極的に利用していただきたいとの考えから、「自然の村」に改称した。このような経緯から、本施設があらゆる世代の市民の憩いの施設になるべく、以下に示す役割を期待する。

(1) 自然の村

ア 設置目的

本施設は、豊かな自然環境の中で自然に親しみ、共同生活を通じて青少年の健全育成をはかるとともに、広く一般市民の野外活動の利用に供する施設として設置する。

イ 現状・特徴

88,000坪ある本施設の敷地には、宿泊施設としての中央棟の他、キャンプ施設、遊歩道やハイキングコースがあり、野外炊事やテント泊、キャンプファイヤー、冬にはスノーシューなどの野外活動が可能であり、四季折々の自然を楽しむことができる。2014年からは天体施設を設置し、口径500mmの天体望遠鏡を利用した天体観望も可能になった。

中央棟の利用料金は大人1泊1,000円、小中学生400円、キャビン棟は大人200円、小中学生100円と非常に利用しやすい価格である。

ウ ビジョン（課題・期待する役割）

豊かな自然に囲まれた本施設は、自然観察を行うのに恰好の施設である。自然に関心を持てるような自然観察教室など新たな取り組みやプログラムの提供を期待する。

本施設の利用率は低いため、あらゆる世代の市民の憩いの施設になるよう、利用者拡大の観点から施設全体の認知度をさらに高める取り組みが求められる。

本施設には遊歩道やハイキングコースも設置されているので、創意工夫によってはもう一度歩きたくなるコースづくりも可能であると考えられる。リピーターを確保するためにも、村内ルートのあり方を検討すること。

近年野生の熊が本施設内で確認され、市事業が中止になるなど、本施設の安全対策が求められている。本施設の安全対策は、武蔵野市（以下「市」という。）が実施するが、この対策に関して最大限協力すること。

3 指定期間

令和7年（2025年）4月1日から令和10年（2028年）3月31日まで

4 管理運営の基本方針

(1) 施設管理等における基本方針

- ・ 対象施設の設置目的等を理解し、利用者の多様なニーズを踏まえた上で、創意工夫された企画や効率的・効果的な管理運営を実現し、質の高いサービスを提供すること。
- ・ 施設の管理にあたっては、利用者が常に快適で安全に利用できる環境を確保することとし、もって利用の促進を図ること。
- ・ 施設の使用にあたっては、公の施設の設置目的に照らし、利用者に対して平等かつ公平に取扱うこと。また、利用者や地域住民等の意見を管理運営に反映させるなど、利用しやすい環境整備に努めること。

(2) 再指定にあたって新たに期待する事項

- ・ 広報に力を入れることにより、施設の存在を知ってもらい施設利用率の向上に努める

こと。

- ・幅広い世代が自然体験の機会を享受できる施設を目指し、子どもからシニアまでアプローチできる事業を企画、実施すること。

5 管理の基準

(1) 自然の村

ア 利用共用期間

(ア) 4月第3土曜日から11月第1日曜日まで（ただし、直後の月曜日または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、その日まで。）

(イ) 11月から3月までの第2・第4土曜日及び4月の第2土曜日

(ウ) 特に必要があると認めるときは、武蔵野市と協議し、臨時に変更することができる。

イ 休館日

(ア) 火曜日（7月21日から8月31日までの期間を除く。火曜日が休日に当たるときは、当該休日以後の直近の休日でない日とする。）

(イ) 12月29日から1月4日まで

(ウ) 特に必要があると認めるときは、市と協議し、臨時に変更することができる。

ウ 利用時間

	チェックイン	チェックアウト
中央棟	午後2時	午前10時
キャビン棟	午前11時	午前10時
研修室利用	午前9時～午後9時（要予約）	

6 遵守すべき法令等

本業務の実施にあたっては、次の各項に掲げる法律等の法令及び市の条例、規則等のほか、本事業に関わる法令等を遵守すること。なお、法令等が改正された場合は、改正された内容を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 武蔵野市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成16年6月武蔵野市条例第13号）
- (4) 武蔵野市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（平成16年7月武蔵野市規則第36号）
- (5) 武蔵野市立自然の村条例（昭和59年7月武蔵野市条例第29号）（以下「条例」という。）

- (6) 武蔵野市立自然の村条例施行規則（平成元年4月武蔵野市規則第43号）（以下「施行規則」という。）
- (7) 武蔵野市行政手続条例（平成8年3月武蔵野市条例第5号）
- (8) 武蔵野市行政手続条例施行規則（平成8年9月武蔵野市規則第50号）
- (9) 武蔵野市情報公開・個人情報保護審査会条例（令和4年12月武蔵野市条例第42号）
- (10) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (11) 施設及び設備の維持保全関係法令（建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法（昭和23年法律第186号）、電気事業法（昭和39年法律第170号）、水道法（昭和32年法律第177号）及び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）等）
- (12) 労働関係法令（労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働組合法（昭和24年法律第174号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）及び雇用保険法（昭和49年法律第116号）等）
- (13) 環境関係法令（エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律（昭和54年法律第49号）、地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年法律第117号）及びフロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律（平成13年法律第64号）等）
- (14) 武蔵野市暴力団排除条例（平成24年9月武蔵野市条例第24号）及び武蔵野市が発注する契約における暴力団等排除措置要綱（平成25年1月20日施行）
- (15) 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律（平成28年法律第68号）
- (16) 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）

第2 指定管理業務の内容

1 自然の村

(1) 体制の構築等

ア 組織体制の構築

効果的かつ効率的な執行体制の確保

必要な職能人材を適切な形態で雇用し、業務量に応じた人員を確保すること。また、迅速な意思決定を可能にするとともに、適切な役割分担の下で各人材に能力を十分に発揮させる、総合力の高い組織とすること。

(ア) 責任者及び職員等の配置

① 管理責任者

管理運営業務全般を統括する者として、管理責任者を配置すること。

A 管理責任者の役割

管理責任者は、本施設の管理運営業務の責任者として、業務を円滑かつ適正に履行すること。

② 現地施設管理責任者

本施設に現地施設管理責任者又はその代務者を配置すること。

A 現地施設管理責任者の役割

現地施設管理責任者は、管理責任者の指示のもと、職員を統括し、本施設を良好な状態に維持管理し、適正な管理運営に努めること。

B 業務内容

現地施設管理責任者が行う業務は、管理運営業務のうち、現地における施設等の維持管理に関する業務、施設の管理及び運営に関する業務、利用者に対するサービスに関する業務とする。

C 業務時間等

現地施設管理責任者及び管理員の管理運営に関わる業務時間は、原則として午前6時から午後10時までとし、この時間中は少なくとも1名は業務に従事すること。ただし、必要がある場合は、業務時間を変更できるものとする。

また、利用共用期間中においては、現地施設管理責任者又は代務者が施設に常駐する。

③ 職員の配置

管理運営業務等について、必要に応じて、本施設の各業務に必要な専門知識や技能、経験、資格等を備えた職員等を配置すること。

(イ) 適切な勤務体制等

管理運営にあたっては、関係法令を遵守しつつ、雇用形態、就業形態、勤務体制などについて工夫することにより、業務を確実に遂行し、開村中のサービス水準を維持するために必要な人員を確保すること。

イ 職員の育成

(ア) 研修、訓練等の実施

業務実施に必要な防災、救急救命、接遇、情報管理等の研修、訓練等を定期的に行うとともに、安全管理に努め、また利用者サービスの向上及び個人情報保護等に深い理解のある職員等の育成に努めること。職員の能力や技術を高めるため、研修や講習に参加させるなど、人材の育成に努めること。また、受付、案内業務等については、適切な接遇が行えるようにするとともに、施設周辺の基礎的

な情報及び施設運営に関する知識を付与すること。

(イ) マニュアルの作成

研修等とあわせて、日常業務に関するマニュアル等を作成し、勤務者に周知徹底すること。

(2) 報告書の作成等

ア 予算書・事業計画書の作成

(ア) 予算書及び次に掲げる内容を記載した管理運営に関する事業計画書(以下「事業計画書」という。)を作成し、各年度の前の年度の市が指定する日までに市に提出し、承諾を得なければならない。

- ① 事業の重点目標、取組方針等
- ② 事業計画(主な業務内容)等
- ③ 組織体制、職員の配置体制等
- ④ 収入及び支出の見込み等

(イ) 市は、前項の規定により提出された事業計画書について、必要があると認めるときは、指定管理者に対してその変更を指示することができる。

(ウ) 指定管理者は、事業計画書の内容等を変更する必要があるときは、市と協議し、その承諾を得たのちに変更するものとする。

イ 決算書・事業報告書の作成及び提出

(ア) 決算書及び事業報告書を、毎会計年度終了後2箇月以内に市に提出するものとする。

(イ) 事業報告書は、次に掲げる事項について当該年度の実績等を記載したものとする。また、事業計画書で定めた事項の達成度を確認するため、市が承認した事業計画書と対比できる書式とすること。

- ① 指定管理業務の実施状況及び施設の利用状況
- ② 管理経費の収支状況
- ③ 前号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために市長が必要と認める事項

(ウ) 毎月10日までに前月の事業報告書に準ずる内容について月報を作成し、市に提出すること。

ウ 定例報告

市及び関係者との連絡会議(月1回程度)に参加し、業務実施の状況等について情報共有及び意見交換を行う。

エ 各種資料等作成業務

(ア) 市に各種調査、アンケートなどの依頼があったときに、指定管理者に回答を作成又は関連資料の提出を求める場合がある。また、指定管理者から直接回答・

報告することもある。

(イ) 上記のほか、指定管理業務に関連する資料等を市の指示により作成すること。

オ モニタリングの実施への協力

(ア) 市は、「武蔵野市指定管理者制度の運用に関する指針」に定めるモニタリング（以下「モニタリング」という。）を実施するものとする。

(イ) モニタリングの実施にあたり、市が指定管理業務の実施状況の調査又は文書の提出を求めたときは、これに速やかに応じなければならない。

(ウ) モニタリングの結果、指定管理者の業務に改善が必要であると判断した場合、市は、業務の改善等必要な指示を行うものとする。

(エ) モニタリングにおいて市から改善等の指示があった場合は、市から指示された内容に従い、指定管理業務の改善等を行い、市へ改善等の報告書を提出しなければならない。

(オ) 指定管理者は、モニタリングの評価に関する事項が市の判断で公表されたことを拒み、若しくは妨げることはできないものとし、当該公表を承諾するものとする。

カ 労働条件審査の実施への協力

(ア) 市は、「武蔵野市指定管理者制度の運用に関する指針」に定める労働条件審査を実施するものとする。

(イ) 労働条件審査の実施にあたり、市が指定管理者の従業員等の労働条件について調査又は文書の提出を求めたときは、これに速やかに応じなければならない。

(ウ) 労働条件審査の結果、指定管理者の業務に改善が必要であると判断した場合、市は、業務の改善等必要な指示を行うものとする。

(エ) 労働条件審査において市から改善等の指示があった場合は、市から指示された内容に従い、指定管理業務の改善等を行い、市へ改善等の報告書を提出しなければならない。

(オ) 指定管理者は、労働条件審査の結果に関する事項が市の判断で公表されたことを拒み、若しくは妨げることはできないものとし、当該公表を承諾するものとする。

キ 利用者ニーズの把握

各施設の利用者に対するサービスの向上等を図るため、利用者へのアンケートの実施等により管理業務に係る利用者満足度等を把握するものとする。

ク 調査報告

(ア) 市から指定管理業務に係る経理の状況、帳簿、書類その他の記録について調査、閲覧及び報告を求められた場合は、速やかに対応するものとする。

(イ) 武蔵野市監査委員は、地方自治法第199条第7項の規定により、指定管理者の指定管理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。

(3) ホームページの開設及び運用等

- (ア) 指定管理業務が開始する日よりも前に、本施設の利用方法や開催される事業等の内容が分かりやすく案内されたホームページを開設し運用すること。
- (イ) また、ポスター、チラシや市の広報誌など、紙媒体を活用し、情報発信に努めること。
- (ウ) 必要に応じて、SNS を活用し、情報発信に努めること。

(4) 運営業務

業務内容は以下のとおりだが、この水準書で示す以外のものでも、当該業務の趣旨、目的等が達成できるものであれば、指定管理者は市と協議を行い、市の承認を得たうえで、変更することができる。

また、この水準書に記載がない事項であっても、社会通念上、必要な業務であるもの、より本施設の目的が達成できる事項及び未然に事故等を防ぐことができる等の安全確保に係る事項等がある場合は、指定管理者と市の間で協議し、その取り扱いを定めるものとする。

ア 施設等の維持管理に関する業務

指定管理者は、本施設の施設、設備及び備品（以下、「施設等」という）の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が円滑に行われるように、施設等の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を行うこと。

(ア) 施設等の保守管理業務

① 施設等の点検・保全

施設等を安全かつ安心して利用できるように、日常点検、定期点検、法定点検等を行い、常に良好な状態及び性能を維持するとともに、施設等の予防保全に努めること。特に、中央棟等の宿泊施設は、異常により宿泊業務に影響を及ぼすことがないように、日常的に適切な管理を行うこと。また、施設等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

A 施設等（電気、水道、消防等の設備を含む）の日常点検及び管理

B 天体望遠鏡施設（以下、「天体施設」という。）の保守点検及び鍵、接眼レンズの管理

② 上水道は、水道法の規定に基づき適正な管理を行うこと。また、水質検査や凍結予防の措置を適宜行い、安全を確保すること。

(イ) 財産・設備の異動等

各種財産の異動に関する業務について、本施設の管理運営業務に伴うものについては指定管理者が行うこと。

① 建物及び工作物等

指定管理者は、自ら実施する工事またはその他の原因によって建物及び工作物等の財産に異動が生じる場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。

② 施設等に関する禁止事項

施設等について、次の各号に該当する行為を行ってはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合は、この限りでない。

- A 施設等の構造・造作・外観等を改変すること。
- B 施設等を第三者に貸与若しくは譲渡し、または、担保の目的でこれを使用すること。

イ 施設の管理及び運営に関する業務

(ア) 警備、清掃等の施設の管理運営業務

① 清掃業務

日常清掃、定期清掃、特殊清掃を組合せ、利用者が施設を快適かつ安全に利用できる状態を維持すること。

A 日常清掃

a 清掃範囲

中央棟、管理棟、キャビン棟、キャビン管理棟、天体施設、駐車場等

b 清掃時間

宿泊室の清掃は、チェックアウト後直ちに行うこと。その他の施設については、利用に合わせて随時行うこと。

c その他

- ・市主催事業等の際は、事業の運営に支障が出ないように配慮すること。
- ・浴場の清掃については、レジオネラ属菌が検出されることのないように特に念入りに行うとともに、職員が交代する際は清掃方法について引き継ぎを行うこと。

B 定期清掃

	項 目	実施回数
a	中央棟 1 階ホール床面の洗浄及びワックス	毎月 1 回
b	窓ガラス・照明清掃（高所及び網戸含む）	毎年 1 回
c	中央棟外回り及び駐車場の清掃	毎月 1 回
d	中央棟宿泊室及び廊下等の天井すす払い	毎年 1 回
e	中央棟照明器具の清掃	毎年 1 回
f	害虫駆除防除薬剤散布後の清掃	毎年 2 回
g	施設内の雑排水桝の清掃及び汚泥処理	毎年 2 回
h	天体施設の床面、テラス等の清掃	毎年 2 回
i	浴槽の換水清掃	毎日 (塩素消毒は週 1 回)

j	浴槽の特別清掃（配管洗浄）	年4回
k	ろ過機のヘアキャッチ清掃	毎日

C 施設から出るごみの収集及び処理、運搬

ごみは分別収集し、処理を行うこと。

② 衛生管理業務

利用者等に対して、清潔・安全かつ快適な環境を提供するため、建築物の衛生的環境の確保に関する法律によって必要とされる環境衛生業務を行うこと。

③ 保安警備業務

指定管理者は、火災等の事故及び犯罪を防止し、利用者の安全を図るため、消防法等関連法令を遵守しながら、以下の警備業務を行うこと。

- A 現地施設管理責任者は、自然の村消防計画に基づく火気取扱責任者として防火に努めること。
- B それぞれの建物について使用時及び不使用時の開錠、施錠、火の元の確認を行うこと。
- C 急病、事故、災害発生、非常呼出等があった場合に、適切な対応をすること。
- D 日常的に施設内の巡回・点検を行うこと。
- E 部外者の侵入を未然に防止すること。

④ 害虫駆除防除業務

施設内に発生する害虫（カメ虫・ダニ・ゴキブリ等）の駆除及び防除のための消毒及びその清掃を行うこと。

A 業務範囲

中央棟、中央棟管理人予備室、管理棟、キャビン管理棟、キャビン棟

B 消毒回数

一般消毒：年2回（春・秋）

厨房消毒：年4回（4月・6月・8月・10月）

⑤ 樹木等の管理

敷地内の樹木等の伐採や剪定、除草等、快適な環境を維持するために適正な管理を行うこと。なお、伐採を行う場所及び伐採後の樹木の処理については事前に市及び土地所有者と協議すること。

(イ) その他の施設管理に関する業務

① 緊急時の対応

- A 施設内外での怪我人や体調不良者に対して、適切な応急処置を行うこと。
- B 施設には、自動体外式除細動器を設置し、常に良好な状態で使用できるように定期点検等を行うとともに、知識・技術の習得に努めること。
- C 火災、風水害等の非常事態又は盗難等の事故が発生した場合に、市及び関

係官公庁に急報しその指示を受けるとともに、迅速・適切な措置を行い、利用者の安全を確保すること。

- D 災害発生時には、利用者の身の安全を最優先とし、土砂崩れや河川の氾濫等の影響により利用者が帰宅できない場合には、市と協議の上、利用者が帰宅できるようになるまで本施設に宿泊させること。その場合の費用負担は、別途市と協議するものとする。

- ② 業務記録の作成

日常の施設管理状況や業務の実施状況等について記録し保管すること。

- ウ 利用者に対するサービスに関する業務

- (ア) フロント業務

- ① チェックイン、チェックアウトの確認
- ② 使用承認書による人数の確認と宿泊者名簿の管理
- ③ 客室の鍵の貸し出しと回収
- ④ 利用者からの問い合わせに対する対応や案内等
- ⑤ 食事料金の集金と領収証の発行
- ⑥ 公衆電話の管理及び利用者への電話取次ぎ
- ⑦ 館内放送によるインフォメーション
- ⑧ 天体施設の鍵、接眼レンズの貸し出し

- (イ) サービス業務

- ① チェックイン前の施設等の点検・清掃
- ② チェックアウト後の寝具の回収と施設等の点検、清掃
- ③ 洗面所・便所の使用準備（石鹸・トイレットペーパー補充）
- ④ 貸し出し物品の管理（テント・炊事用具・スノーシュー・卓球用具等）
- ⑤ 中央棟浴室の入浴準備
- ⑥ 飲料の販売

- (ウ) 調理配膳業務

- ① 献立計画、料金等

- A 献立については、3泊4日を基準として献立表を作成すること。
- B 献立計画及び食事料金は市と指定管理者が協議して決定すること。
- C 食事料の徴収は指定管理者が行い、指定管理者の収入とすること。

- ② 食事時間

- A 朝食 午前7時30分から
- B 昼食 正午から
- C 夕食 午後6時から

- ③ 配膳

- A 食事の配膳は事前に行い、食後の片付けは利用者のセルフサービスとする

こと。

B 配膳は原則として部屋ごととし、各テーブルに部屋番号を表示すること。

④ その他

A 食品衛生法及び保健所の定める規定に基づき、提供した食事のサンプルを一定期間冷蔵庫に保管すること。

B 調理業務は、食品衛生法の規定に従い衛生的管理に留意すること。

C 調理及び配膳に際しては、白衣、頭巾を着用すること。白衣、頭巾は常に清潔に保ち、着用しながら他の業務や外出をしないこと。

(エ) 入浴、消灯

① 入浴時間は以下のとおりとする。

A 午前6時30分から午前7時30分まで

B 午後4時30分から午後9時まで

② 中央棟1階ホールの消灯時間は午後10時とする。

(オ) キャンプ場業務

① 炊事用薪の販売

② テント、野外炊事用具の貸し出しと返却時の点検確認

エ 使用の承認及び使用料の減額又は免除に関する業務

(ア) 施設の使用の承認に関する業務

① 受付場所 武蔵野総合体育館3階 野外活動センター

② 受付時間 開館日の午前9時から午後5時まで

③ 使用申請書の受付期間 使用を開始する日の2か月前から2日前まで

④ 受付業務

A 使用申請書の受付及びそれに伴う承認書又は不承認書の交付を行うこと。

B 使用承認は公平性を期するため、申請の順序によるものとし、申請が同時の場合は、協議又はくじによること。

C 市および関係機関が実施する事業については、指定管理者は調整を行い、一般使用申請より申込みを優先し、確保に努めること。

D 施設に附帯する設備及び備品の利用確認を行うこと。

E 使用承認等に基づき、現地施設管理責任者へ必要な連絡をすること。

(イ) 使用料の減免に関する業務

① 使用料の減免を決定した時は、使用料減免承認書を申請者に交付すること。

② 減免措置に関する申請に対し、規則等で明記されていない場合や疑義のある場合は、市と指定管理者は協議し、市の承認を得て対応すること。

(ウ) 使用料の徴収及び市への払い込みに関する業務

① 市は指定管理者に使用料の徴収事務を委託する。指定管理者は使用承認の

際に使用料を徴収すること。

- ② 使用料は市の歳入となる。
- ③ 指定管理者は、別途契約する「武蔵野市立自然の村施設使用料の徴収委託契約」に従い、適正に徴収事務を行うこと。

(エ) 使用に関する情報提供

利用者及び利用予定者への施設案内や相談の受け入れ、施設周辺の案内、利用方法の提案を行うなど、利用者の利便性向上に努めること。

オ 施設の利用促進に関する業務

(ア) 利用促進バスの運行（以下、「バス運行」という。）

① 運行回数及び日程等

- A 原則として年 11 回、利用促進バスの運行（以下、「バス運行」という。）を行うこと。
- B 日程の決定にあたっては、利用者アンケートの結果等を考慮し、より効率的な施設運営に繋がるように工夫すること。
- C 行程の作成にあたっては、国土交通省が定める「輸送の安全を確保するための貸切バス選定・利用ガイドライン」に抵触しないようにすること。

② 参加費

バス運行の参加費は、施設使用料と同様に指定管理者が徴収するが、指定管理者の歳入とする。

③ バス運行事業者の選定

バス運行事業者の選定にあたっては、公益社団法人日本バス協会による貸切バス事業者安全性評価認定制度や過去の実績等を参考し、参加者の安全が十分に担保される事業者を選定すること。

④ バス借上げ料

バス借上げ料の算定にあたっては、関東運輸局公示「一般貸切旅客自動車運送事業の運賃・料金の変更命令」（令和 5 年 8 月 25 日）を順守すること。

(イ) 天体施設を利用した事業の実施

① イベントの実施

指定管理者は天体施設を利用し、宿泊者を対象とするイベントを開催すること。

- A 天体望遠鏡操作講習会
- B 天体観望会

② 一般利用者への貸し出し

上記 A の望遠鏡操作講習会を終了した利用者に対し、天体望遠鏡の貸し出しを行うこと。

(ウ) 広報

下記を含む多様な広報媒体を用意し、市民への広報はもちろんのこと、市外からの集客や市のイメージアップに貢献できるよう工夫を行うこと。

① ホームページの作成

市と内容を協議の上、本施設の専用ホームページを作成し、利用案内、現地の状況、運営に関する事等最新の情報を提供すること。

② 情報誌の発行

本施設についての案内を記した情報誌を発行し、配布すること。

③ その他

広報の実施にあたっては、市報や市の広報ラックなどを市と協議の上、有効に活用すること。

(エ) ホスピタリティ等の充実

① ホスピタリティの充実

利用者に対して、常におもてなしの心を持ち、その時の状況に合わせた柔軟で適切な対応を行うこと。また、本施設内で提供するサービスは、新規利用者の開拓及びリピーターの増加の観点から魅力あるものになるよう努めること。

② 苦情対応

利用者等から苦情や意見を受けた場合は、常に迅速に対応し、その場で処理できない案件については処理経過を相手方に報告する等、適切な対応を行うこと。苦情の内容や処理経過については、常に記録しておき、市との協議が必要な場合には随時市へ報告すること。

(オ) 指定管理業務外の事業の実施

指定管理者は指定管理業務のほか、指定管理者の責任で本施設を活用し、事業を実施することができる。

2 その他

(ア) 備品の管理等

① 備品の管理

備品（単価3万円（消費税を含む）以上のもの）は備品台帳により数量管理を行うこと。また、購入及び廃棄が必要な場合は、事前に市と協議すること。貸出用備品は、常に良好な状態で使用できるよう点検を行い管理すること。

市所有の物品については、武蔵野市物品管理規則に基づく管理等を行うものとし、市が定める備品管理簿を市及び指定管理者双方で備え、物品の管理を行うものとする。

② 備品の購入又は調達

備品が破損及び不具合等により業務の実施の用に供することができなくなった場合は、市が購入又は調達するものとする。

購入の必要性が事前に想定ができる備品については、予算措置が必要となるため、前年6月までに市と協議をすること。

③ 消耗品の購入又は調達

消耗品（単価3万円（消費税を含む）未満のもの）は、本施設の運営に支障をきたさないよう、指定管理者が購入又は調達すること。

④ 指定期間終了時の備品等の扱い

備品は、指定管理期間の終了に際し、市又は次期指定管理者に引き継がなければならない。

消耗品は、原則、指定管理者が自己の責任で撤去・撤収するものとする。ただし、市と指定管理者が協議し、両者が合意した場合、市又は次期指定管理者に引き継ぐことができる。

（イ）施設の修繕

① 指定管理者の負担

利用者が施設を安全に利用するためには、適切な修繕の実施が不可欠であり、施設・設備・備品等の状態を適切に監視し、故障等の不具合を発見した場合には早急に対応すること。建物、設備及び備品等の修繕等について、1件あたり50万円未満（消費税及び地方消費税を含む）の小規模な修繕については、指定管理料修繕費（年330万円を想定）の範囲内で、指定管理者の負担により実施すること。

なお、指定管理料で対応した修繕が当初見込みと異なる場合は毎年度精算すること。予算額を超えた取扱いについては、市と指定管理者の協議により定める。

また、1件100万円を超える修繕については、予算措置が必要となるため、前年6月までに市と協議すること。

② 保全項目の扱い

指定管理料で対応する修繕については、保全項目に該当する、もしくは該当する可能性がある場合は、市と協議すること。

③ 市の調査等

指定管理料で対応する修繕については、必要に応じ市から照会や実地調査を行うことができる。その場合、指定管理者は照会に対し回答をするとともに、業務に支障のない範囲で実地調査に協力すること。

④ 市への報告

指定管理料で対応する修繕については、作業完了後市指定の様式に基づき報告を行うこと。また、必要に応じ内容を補完する資料等を添付すること。

（ウ）要望対応

利用者等から要望及び苦情等を受け付けた場合は、その内容（口頭によるものも含む）及び対応経過を記録し、市に速やかに報告すること。また、速やかにその内容に対する対応方策を検討し、指定管理者の責任において公正かつ迅速な対応を行うこと。なお、要望及び苦情等の内容によっては、市と対応を協議すること。

(エ) 税の取扱い

対象施設に係る指定管理料は、消費税及び地方消費税の課税対象となる。指定予定期間中の年度毎に事業契約書を作成する際は、経費額とそれに係る消費税分を分けて記載すること。指定管理期間中に税率等の変更があった場合、市は税率等の変更による差額分を調整する。

消費税の適格請求書保存方式（インボイス制度）において、使用料等の収受に際し、登録番号・適用税率・消費税額等を記載した適格請求書（インボイス）の利用者への交付が想定される。インボイスの事業者登録をはじめ、必要な対応を行うこと。

(オ) 事業費の管理

本施設の管理運営に係る収支を適切に管理すること。他事業と金融機関口座を共用する場合は、事前に市に報告し、許可を得るものとする。

(カ) 保険への加入等

指定管理者は、利用者が被った損害への対応や市からの求償に備えた措置として、施設賠償責任保険等への加入を行うこと。当該保険からの保険金支払いによって、被害者への損害賠償責任や市からの求償に対応することを原則とする。

保険加入の手続き等は、指定管理者が行うものとする。保証額は下記の金額以上とする。

身体賠償	1名につき	3億円
	1事故につき	5億円
財物賠償	1事故につき	2億円

また、対象施設を使用して自主事業を行う場合、その事業について所要の保険に加入すること。

(キ) 危機管理体制の整備

- A 予見される様々な危険に備え、非常連絡網や対応マニュアルを作成し、避難誘導・情報連絡・救命活動等の役割分担といった危機管理体制を明確にして職員に周知するとともに、適宜必要な訓練等を実施すること。
- B 館内外での怪我人や体調不良者に対して、適切な応急処置を行うこと。
- C 施設には、自動体外式除細動器（AED）を設置すること。常に良好な状態で使用できるように定期点検等を行うとともに、各施設に配置する職員は、AEDの適切な使用ができるように普通救命講習を受けること。

(ク) 消防訓練等の実施

- A 防火管理者を1名選任すること。
- B 消防計画書を作成すること。
- C 定期的に消防訓練を行うこと。

(ケ) 緊急時の対応

- A 事件、事故又は災害等が発生したときは、迅速かつ適切な対応を行い、速やかに市にその状況を報告するとともに、その指示に従うこと。

- B 急病人等が発生した場合は、医療機関、家庭へ連絡を行う等の適切な処置を行うこと。
- C 停電、火災、地震等が発生したときには、各施設内にいる利用者を適切に誘導し、避難させる等の適切な処置を行うこと。
- D 緊急対応を行った場合は、その経過を市に報告すること。

(コ) 庶務

- A 郵便物、宅配便、各種文書、ファクシミリ、荷物等の受領、処理及び管理
- B 施設内の電球等の取り替え
- C 施設内のフリーWi-Fi（回線契約は市が行う）の適切な案内および維持管理（不具合発生時の連絡等）
- D 掲示ポスターの管理及びチラシ、パンフレット等来館者配付用の印刷物の整理整頓
- E 視察等の対応
- F 指定管理者は市が行う法令点検に立会い、必要事項について市に報告する。
- G 施設管理に係る委託費等の必要経費の支払い事務

(サ) 情報の取扱い

- A 武蔵野市情報セキュリティポリシーを遵守し、セキュリティ対策を講じること。
- B 業務を受託した者及びその従事している者は守秘義務を負うこと。
- C 指定管理者は、受託する指定管理業務について、市の個人情報の取扱いに準じた措置を取るものとする。
- D 情報セキュリティに関する事故が発生した場合は、事故の内容及び想定される影響について直ちに市に報告すること。また、その対応策について早急に検討し市に報告すること。
- E 情報セキュリティに関する責任体制をあらかじめ明確にすること。

(シ) 障害者への配慮

障害者に対する不当な差別的な取扱いを禁止する。また、障害者の雇用に努めること。

(ス) 業務の引継ぎ等

① 指定期間終了等に伴う業務の引継ぎ

- A 指定期間の終了時（指定を取り消された場合等を含む）に、対象施設の管理運営に必要な資料及びデータ等を次期の指定管理者に円滑かつ適切に引継ぐこと。また、円滑な引継ぎに必要な事項を記載した引継書を作成し、指定管理期間が終了する日までに市に提出し市の承認を得ること。
- B 対象施設の施設予約システムに登録されている利用者等の個人情報及び施設予約データについては、電子データで市に提供すること。
- C 引継ぎ方法等の詳細は、市及び次期の指定管理者との三者で協議及び調整を行うものとする。

② 指定期間終了等に伴う原状回復

- A 指定管理者は、指定期間の満了又は指定の取消しにより各施設の管理が終了したときは、協議のうえ、市の指定する方法により破損し、又は汚損した部分を原状に回復するものとする。

第3 自主事業の実施

指定管理者は、施設の利用促進又は利用者のサービス向上のために、指定管理業務に支障をきたさない範囲で、指定管理業務とは別に自主事業を行うことができる。自主事業は、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するものとする。

その実施にあたっては、指定管理者は、実施計画書を作成し、事業計画書の提出と併せて提出すること。市は、提出された実施計画書の内容を確認し、必要に応じて行政財産の使用許可等の手続きをした上で、自主事業の実施を承認する。

自主事業の実施に要する費用は、指定管理者自らが負担するものであり、指定管理料を充てることは認められない。そのため、指定管理業務と自主事業の経理を、明確に区分すること。

なお、施設には、自動販売機を設置することができる。設置する場合、指定管理者は、市と協議の上、原則として30日前までに市へ届出の上、行政財産の使用許可等の手続きをした上で、市の承認を得ること。