

釧路市湿原展望台指定管理者業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、釧路市湿原展望台条例及び同条例施行規則並びに釧路市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例及び同条例施行規則に定めるもののほか、指定管理者が行う釧路市湿原展望台の管理に関する業務（以下「管理業務」という。）の詳細について定めることを目的とする。

2 管理業務に当たっての基本的な考え方

- (1) 施設利用者の安全確保を第一とすること。
- (2) 公の施設であることを念頭において、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (3) 効率的・効果的に運営を行い、施設の効用を最大限に発揮するほか、適正な収入の確保と経費の節減に努めること。
- (4) 周辺の湿原関連施設との連携を図った運営と利用促進を行うこと。
- (5) 適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図ること。
- (6) 利用者にとって快適な施設であるように努めること。
- (7) 施設設備及び備品の維持管理を適切に行うこと。
- (8) 施設の設置目的である「釧路湿原に対する認識を深めるとともに、その保全保護の必要性を啓もうし、併せて市の観光振興に資するため。」をより効果的に達成するため、必要に応じ、魅力ある自主事業を実施し、利用者サービスの向上に努めること。
- (9) 管理業務において取り扱う個人情報の保護を徹底すること。
- (10) 省エネルギー、ごみの削減、再利用、再資源化など、環境に配慮した運営を行うこと。

3 法令等の遵守

管理業務の実施に当たっては、次に掲げる法令等の規定に従い、適正に管理業務を行わなければならない。

- (1) 地方自治法及び同施行令
- (2) 釧路市湿原展望台条例及び施行規則
- (3) 釧路市湿原関連施設共通使用料条例
- (4) 釧路市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例及び施行規則
- (5) 釧路市情報公開条例
- (6) 釧路市指定管理者情報公開要綱及び事務取扱要領
- (7) 個人情報の保護に関する法律
- (8) 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に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例
- (9) 釧路市行政手続条例
- (10) 釧路市暴力団排除条例
- (11) その他管理業務に適用される法令

指定期間中、関係法令に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

指定管理者が、施設の管理運営に係る各種規程等を作成する場合には、釧路市と協議を行

うこと。

4 施設運営の体制及び管理業務の水準

(1) 運営体制の整備について

- ① 人員の配置等に関すること。
 - ア 本施設に管理責任者を1名配置すること。
 - イ 本施設に防火管理者及び危険物取扱者の有資格者を1名配置すること。
 - ウ 各管理業務に係る従業員（臨時職員を含む）の雇用形態、人数、勤務形態等については、本施設の管理運営に支障がないように配置すること。
 - エ 従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。
- ② 本施設の管理業務に係る経理と他の事業等との経理を区分し、收受した入館料の管理、帳簿作成等の経理業務に必要な体制を整備すること。自主事業を行う場合は、自主事業に係る経理についても同様に他の事業等との経理を区分すること。

(2) 事業計画について

指定管理者は、毎年度の管理業務の開始前に事業計画書を作成し、本市へ提出すること。（前年度の10月末までに次年度の事業計画書案を作成し、本市と協議すること。）

(3) 業務の記録、報告等について

- ① 一般、団体等入館者記録、設備点検結果記録表、事業実施記録等により管理業務に関する記録を行うこと。
- ② 指定管理者としての収入及び支出については、他の業務と区分した金銭出納簿に記録するほか、他の事業等で利用する口座とは別の専用の口座を設けること。
また、本施設の管理業務と本施設における自主事業については、それぞれ経理を区分すること。
- ③ 毎月10日までに前月の管理業務に係る次の事項の実施状況及び利用状況について事業報告書を提出すること。
 - ・一般入館者数
 - ・団体入館者数
 - ・通年入館券及び5施設共通入館券の利用者数
 - ・修学旅行入館者数
 - ・入館料収入
 - ・入館料減免状況
 - ・自主事業の実施状況、利用状況
 - ・ドローン飛行記録
 - ・その他市長が管理業務等の実施状況を確認するために必要と認める事項
- ④ 毎年度終了後、4月30日までに前年度の管理業務に係る次の事項についての実績を記載した事業報告書を提出すること。
 - ・管理業務の実施状況
 - ・利用実績（一般入館者数、団体入館者数、通年入館券及び5施設共通入館券の利用

者数、修学旅行入館者数、入館料収入、入館料減免状況)

- ・利用状況の分析報告書
- ・収支状況（収支決算報告書）
- ・自主事業の実施状況、利用状況、収支状況
- ・その他市長が管理業務等の実施状況を確認するために必要と認める事項

- ⑤ 本市は、指定管理者の管理する公の施設の適正を期するため、指定管理者に対して当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行うことがあるが、指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することができない。また、指定管理者の出納その他の事務の執行については、本市監査委員による監査の対象となる。

(4) 個人情報保護について

指定管理者が管理業務において個人情報を取り扱う場合については、個人情報の保護に関する法律の規定によることとし、適切な対策を講じること。

(5) 情報公開、施設情報等の提供について

- ① 釧路市情報公開条例第25条の規定により、指定管理者は、管理業務に関して保有する文書の公開に努めなければならないこと。
- ② 指定管理者は、施設に関する情報や利用者の需要に合った情報などの利用者及び市民に有益な情報を、ホームページ等により積極的に公開・提供するよう努めること。
- ③ 本市は、指定管理者が管理を行う公の施設に関する文書であって、本市が保有していないものに関し閲覧、写しの交付等の申出があったときは、指定管理者に対し、当該文書を提出するよう求めるものとする。
- ④ 上記③の場合における指定管理者の情報公開に係る事務の処理については、「釧路市指定管理者情報公開要綱」及び「釧路市指定管理者情報公開事務取扱要領」によるものとする。

(6) 開館日、開館時間について

① 休館日

釧路市湿原展望台条例施行規則第2条に規定するとおり、夏期（4月～9月）は無休、冬期（10月～3月）は1月1日～1月3日及び12月31日

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断する場合であって、指定管理者の提案により本市が必要と認めたときは、休館日に開館することができる。

② 開館時間

釧路市湿原展望台条例施行規則第2条に規定するとおり夏期（4月～9月）午前8時30分から午後6時まで、冬期（10月～3月）は午前9時から午後5時まで。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断する場合であって、指定管理者の提案により本市が必要と認めたときは、開館時間を延長することができる。

(7) 施設の入館について

次のフローに従い、入館申請の受付、許可及び入館料の收受を行うこと。

① 通常入館券（区分：一般・大学生、高校生、小中学生）

- i 入口にて口頭で入館申込時に、入館料の徴収とともに、入館券を交付する。

② 通年入館券（区分：一般・大学生、高校生、小中学生）

- i 入口にて口頭で入館申込を行う。入館料の徴収とともに、通年入館券を交付するが、使用する本人のみ有効とし、通年入館券の裏面に年齢と使用する本人の指名を記載する。有効期限は最初の入館日から1年間とする。
- ii 2回目以降の入館は、通年入館券を提示させることとする。

③ 5施設共通入館券（区分：一般・大学生のみ）

釧路市湿原展望台、釧路市立博物館、釧路市動物園、釧路市丹頂鶴自然公園、阿寒国際ツルセンターの共通入館券のことをさす。販売は上記5施設及び釧路市が契約した事業者が行う。

- i 入口にて口頭で入館申込を行う。入館料の徴収とともに、5施設共通入館券を交付して、スタンプを押印する。使用する本人のみ有効とし、5施設共通入館券の裏面に年齢と使用する本人の氏名を記載する。有効期限は最初の入館日から5日間とする。
- ii 既に他で5施設共通入館券を購入している場合は、利用料の徴収は行わず、スタンプを押印することで入場させる。
- iii 5施設共通券を保持せず、釧路市が契約したものが発行する5施設共通入館引換券を提示した場合は、利用料の徴収はせず、本件を交付したのちスタンプを押印し、入場させる。

ただし、釧路市湿原展望台条例施行規則第6条の規定に合致する場合は、入館料を後納することを認める。

④ 入館許可の基準（入館の制限）

釧路市湿原展望台条例第6条に規定するとおり、次の場合に入館を制限するほかは、申請に基づき使用を許可すること。ただし、市主催事業等を優先するとともに、重複して同じ時間の占有使用について申請があった場合は、釧路市の利用を優先して許可することとし、申請者への説明等の対応を適切に行うこと。

- ・他人に迷惑をかけ、又は館内の秩序を乱すおそれがあると認められるとき。
- ・施設又はその付属設備等を損傷し、又は滅失するおそれがあるとき。
- ・その他展望台の管理運営上支障があると認められたとき。

⑤ 釧路市湿原展望台条例第6条第3号の「管理運営上支障があるとき」とは、具体的には次の場合とする。

- ・集团的又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある団体の利益になると認めら

れるとき。

- ・災害その他不可抗力により施設が使用できなくなったとき。

⑥ 疑義がある場合は、釧路市観光振興室と協議すること。

⑦ 入館許可基準等については、申請窓口等に説明文書を備え置き、申請者からの問い合わせに対して即座に示せるようにしておくこと。（※指定管理者は、利用許可に関する業務を行うに当たっては、行政手続条例における行政庁の立場となる。）

(8) 入館料の收受及び減免について

- ① 本施設の利用料金は、釧路市湿原展望台条例第4条及び別表に規定する利用料金設定基準の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て指定管理者が定めるものとし、指定管理者の収入とする。また、釧路市湿原関連施設共通使用料においては、釧路市湿原関連施設共通使用料条例第3条および第6条により、利用料金として收受し、指定管理者の収入とする。
- ② 釧路市湿原展望台条例第4条第1項ただし書き及び釧路市湿原展望台条例施行規則第5条に規定する場合には、減免の申請に基づき、入館料を減免するものとする。
- ③ 本施設においては、消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）により、適格請求書（インボイス）の発行及び写しの保存等を行うことが必要であるため、対応を行うこと。

(9) 備品の貸し出し等について

利用者の活動に対して便宜を図るため、施設に備え付けの備品等を必要に応じて貸し出してください。なお、利用者に対しては、必要に応じて、取扱い方法等についての指導や助言を行ってください。

(10) 施設及び設備の維持管理について

- ① 施設及び設備等の保守管理業務
 - 本施設を適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、利用者等の安全を確保するとともに、美観の保持に努めること。
 - 必要に応じて、運転監視、清掃、消耗品の交換、修理、定期点検等を行い、設備機器の管理業務計画を作成すること。
 - 業務に当たっては、必要な知識・技能・経験を修得した技術者により作業、立会い等を行うこと。
 - 施設や設備機器に異常を発見した場合は、それによる被害等を防止するための応急処置や使用停止等、必要に応じて適切な措置を講じること。
 - 甚大な破損等が発見した場合は、速やかに本市に報告し、対応を協議すること。
 - 本施設の設備及び備品の種類・数については、別添「施設概要書」記載のとおり。
 - 備品台帳を作成・更新し、備品の管理を行うこと。
 - 施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合は、1件10万円未満の更新、修繕・補給等にあつては指定管理者の費用と責任において実施すること。1件10

万円以上の修繕等にあつては、釧路市及び指定管理者との間で協議し、原則として釧路市の費用と責任において実施するものとする。なお、工事等により利用が制限される場合は、市と指定管理者が協議のうえ、指定管理者より利用者に対し告知することとする。

- 施設機能として必要な備品等については、本市が支払う指定管理費及び入館料収入によって指定管理者が購入する場合（更新、修繕、改造、弁償、調達、補給等を含む。）も、本市に帰属するものとする。本市と協議した上で指定管理者が自ら購入又は搬入し、管理業務において使用する備品等については、指定管理者に帰属するものとする。備品の管理においては、本市に帰属する備品と指定管理者に帰属する備品の区分を明確にすること。
- 詳細は別紙に記載のとおり

② 施設清掃業務

- 敷地全体を含めた本施設について、良好な環境衛生、美観の保持、安全かつ快適な空間を保つため、適切な清掃業務を実施すること。
- 清掃実施の際は、できる限り利用者の妨げにならないように配慮すること。
- 日常清掃、定期清掃及び臨時・特別清掃の計画を立てること。
- 業務記録や必要に応じて事前調査を行い、常時清潔な状態を保つように努めること。
- 詳細は別紙に記載のとおり

③ 廃棄物処理業務

- 本市の定める廃棄物処理方法により、分別を行った上、事業系ごみとして適切に処理すること。
- 廃棄物の発生抑制に努めること。

④ 保安警備業務

- 施設内・敷地内の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保するよう、適切に保安警備業務を実施すること。
- 開館時には、部外者の出入状況の確認、鍵の保管・開錠施錠の記録、不審者の発見及び侵入防止、来訪者への対応、遺失物管理などを適切に行うこと。また、利用者の急病等の場合には、適切に対応すること。
- 閉館時には、施設内・敷地内の戸締り、消灯、異常の有無の確認及び火災予防点検等を行うこと。
- 詳細は別紙に記載のとおり

⑤ 環境衛生管理業務

- 飲料水の定期的な水質検査、沈殿物・異物等の除去を行うこと。

(11) 自主事業の実施について

- ① 事業計画書により提案し、事前に本市の承認を得て実施すること。
- ② 自主事業の実施においては、市民のニーズに係る有効な調査を実施し、事業の計画及

び実施に反映させること。

- ③ 事業の対象者は、来館者である観光客及び市民を考慮したものであること。
- ④ 特定の団体等のみを対象とした事業を実施することはできない。
- ⑤ 事前に本市の承認を得て、自主事業の実施により収入を得ることができるが、料金設定が著しく高額とならないようにすること。
- ⑥ 利用者等の利便性向上のために自動販売機の設置や物販等を行う場合は、事前に本市から行政財産の目的外使用許可を得て、施設使用料を本市に支払うこと。
- ⑦ 各施設の空き時間や空きスペースを活用し事業を行う場合は、一般の利用枠を十分に勘案した日程等の調整を行うこと。

(12) 利用者の安全確保、災害等の対応等について

- ① 防犯・防災対策、災害等の緊急時対策等の各種マニュアルを作成し、利用者の安全確保対策、避難誘導體制、通報、本市への状況報告等について、責任体制を明確にし、従業員を指導し、万一に備えた訓練を行うこと。
- ② 本施設は、災害時の緊急避難場所（大津波）として住民が避難する施設となっていることから、大津波警報の発令時における施設の開錠や住民対応などについては、開館時及び閉館時等の区分に応じて、本市と指定管理者との協議により、役割分担やそれぞれの責任体制を明確にすること。
- ③ 釧路市湿原展望台周辺におけるヒグマ出没通報等に対応した遊歩道利用者の安全確保のため、市が設置する自動運転ドローンを活用した遊歩道の安全点検（週1回以上）を実施するとともに、音声アナウンスによる迅速な避難誘導（ヒグマ出没通報時等）を行うこと。また、ドローンの運用に必要な資格取得等については、市と協議の上、体制を整備すること。

(13) 市主催事業への協力等について

必要な範囲における市が実施する事業への協力及び市が出席を要請する会議への参加をすること。

(14) 指定期間の満了時の引継ぎ業務

- ① 指定期間の満了に先立ち、本市が次期指定管理者選定のための説明会、施設の視察等を実施する場合には、これに協力すること。
- ② 次期指定管理者への管理業務の引継ぎについては、次期指定管理者の指定後、本施設が円滑かつ支障なく管理運営されるよう、管理業務に必要なものを指定管理者の費用において適切に引き継がなければならない。引継ぎ等を行う場合にあっては、本市は、引継ぎが円滑に行われるよう合理的な範囲で協力するものとする。

(15) その他管理運営に関し必要な業務

指定管理運営に関し必要な許認可等の取得、監督官庁への届出業務など。