

嘉手納町比謝川自然体験センター

管理運営仕様書

令和3年8月

嘉手納町役場 産業環境課

商工振興係

嘉手納町比謝川自然体験センター  
運営管理仕様書 目次

1.趣旨

2.施設の概要

3.管理運営の基本方針

4.管理業務の基本的事項

5.指定管理者が行う事業の範囲

6.指定管理者が行う業務の基準

7.その他留意すべき事項

# 嘉手納町比謝川自然体験センターの管理運営仕様書

## 1. 趣旨

嘉手納町では、嘉手納町比謝川自然体験センター条例第 4 条の規定により、施設の管理及び運営に関する業務を効果的かつ効率的に行うため、指定管理者制度を適用します。

また、この仕様書は、嘉手納町比謝川自然体験センターの管理業務等を実施するための仕様を示すものであり、指定管理者は、業務の遂行に当たり公の施設としての性格を十分に認識し、日常又は定期的に必要な保守点検を行い、快適な環境をつくるとともに、常に最良の状態に維持し、施設の恒久化に努めるものとしします。

## 2. 施設の概要

### (1) 設置目的

嘉手納町比謝川自然体験センターは、嘉手納町（以下「町」という。）の恵まれた自然環境と独特の文化・風習・産業等の資源を有効に活用し、ふれあい活動の場を提供することにより、町の特性を活かした自然体験学習等の機会を促進し、観光振興及び地域の活性化に寄与するために設置されています。

### (2) 施設概要

名称	嘉手納町比謝川自然体験センター
所在地	嘉手納町字水釜 566-5
建築面積／延床面積	196.20 m <sup>2</sup> ／657.00 m <sup>2</sup>
管理区域面積	別添 7「管理対象面積」参照
構造	鉄筋コンクリート造 地上 4 階

## 3. 管理運営の基本方針

(1) 嘉手納町比謝川自然体験センターは「公の施設」です。指定管理者は、当該施設に求められる公共性を十分理解し、その利用に際して公平かつ公正な取扱いをするとともに、関連団体や地域との連携をはかり、地域振興に努める必要があります。

(2) 町は、第5次嘉手納町総合計画（前期）及び第2次嘉手納町観光振興基本計画において、風光明媚な比謝川を主なスポットとして、カヤックや自然体験学習といったエコツアーに取り組み観光入域客数や地域活性化を図ることとし、町全体として観光産業の新興に寄与する施設として、戦略的・効果的な具体的施策を展開していきます。

指定管理者は、当該施設の運営にあたり、町が策定した計画や戦略等を十分に理解し、施策の推進に寄与する必要があります。

## 4. 管理業務の基本的事項

### (1) 開館日及び閉館時間

嘉手納町比謝川自然体験センターの開館日は、1月4日から12月29日まで、開館時間は午前8時から午後10時までとしています。

※一部、利用時間が異なる施設がございます。詳細は別添1を参照ください。

ただし、指定管理者は、災害時などに町長の承認を得て、開館日及び開館時間を臨時に変更することができます。

## (2) 利用許可等の行政手続き

指定管理者は、嘉手納町行政手続条例第2条第1項の第6号の「町の機関」に該当するため、処分等の手続きは同条例の規定に基づいて行わなければなりません。

## (3) 管理業務を通して取得した個人情報の取扱い

指定管理者が、管理業務を通じて取得した個人に関する情報の取扱いについては、嘉手納町個人情報保護条例の規定に基づき個人に関する情報を保護しなければならず、別途締結する基本協定で定める措置を講ずる必要があります。

## (4) 業務の第三者委託について

指定管理者は、業務を一括して他の事業者等に委託することはできません。ただし、業務の一部を専門業者等に委託することは可能です。

## (5) 関係法令等の遵守

指定管理者は、嘉手納町比謝川自然体験センターの管理運営を行うにあたり次の関係法令等を遵守してください。

①地方自治法、同施行令、同施行規則

②嘉手納町比謝川自然体験センター条例、同条例施行規則

③施設設備の維持管理に関する法令

・水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律

・建築基準法（建築設備の定期点検等）

・電気事業法（技術基準の維持等）

・消防法（消防計画の提出等）

④労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法のほか労働関係法令

⑤個人情報保護法、嘉手納町個人情報保護条例、同条例施行規則

⑥その他関係法令等

## 5. 指定管理者が行う事業の範囲

指定管理者は、嘉手納町比謝川自然体験センター条例第3条により次の業務を行うものとします。

(1) 嘉手納町の特性を活かした自然体験学習等の機会を促進し、地域の活性化を図る事業の企画、立案及び実施に関すること。

(2) 比謝川の自然を理解し、案内できる人材の育成に関すること。

(3) 利用者の対話・交流・レクリエーションの場の提供に関すること。

(4) 地域・観光情報の発信に関すること。

(5) その他設置目的を達成するための必要な事業に関すること。

## 6. 指定管理者が行う業務の基準

指定管理者が行う業務の内容・基準及び履行方法等については、嘉手納町比謝川自然体験センター

条例若しくはこの条例に基づく規則及び募集要項説明書で定めるもののほか、次のとおりとします。

(1) 基本的事項

- ①常に利用者等の立場に立った管理を行い、利便性の向上を図るとともに、利用者等の意見や要望を反映し、利用者等サービスの質の向上に努めること。
- ②施設の管理運営の基本方針に則した管理を行い、利用者の平等利用を確保するとともに、施設の効用を最大限発揮するための効果的・効率的な運営を行うこと。
- ③環境に配慮した施設の運営を行うこと。

(2) 指定管理者が行う業務の範囲に関する事項

①嘉手納町比謝川自然体験センターの設置目的達成のために町長が必要と認める事業の実施に関する業務

●具体的な誘客活動

- I. 第2次嘉手納町観光振興基本計画に基づき、比謝川の特長や優位性を活かしたエコツアーなどを実施すること。
- II. 町内カヤック事業者や観光ガイド等との連携・調整に関すること。
- III. 町内外へのセールス活動。
- IV. 専門家などを招聘し、展示室などを活用した自然学習の促進
- V. 県内外にある類似施設との情報交換・連携体制の構築
- VI. 施設見学・視察に対する対応
- VII. 売店及びインフォメーションブースの管理・運営
- VIII. その他必要と判断されること。

●利用者の多様なニーズに対応し、施設の円滑な運営に努めること。

- I. 比謝川周辺を利用する方々への的確なアドバイス
- II. 勉強会などの開催及び学習面のサポートする教材作成、生物の展示等に関すること。
- III. 利用者アンケートなどを実施し、施設の利便性向上及び施策の効果検証に努める。

●嘉手納町比謝川自然体験センターの利便性向上を図るために必要な自主事業の実施に努めること。

●その他町長が承認する事業

②嘉手納町比謝川自然体験センターの利用許可等に関する業務

- I. 利用の申し込みから利用の許可までの手続きを、利用者にとって簡便なものにし、規程を整備すること。
- II. 次のいずれかに該当すると認められるときは、利用の許可をしないこと。
  - (a) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあるとき。
  - (b) 公益を害するおそれがあると認められるとき。
  - (c) 施設等を汚損し、損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき。
  - (d) 上記のほか、施設等の管理・運営上支障があると認められるとき。
- III. 次のいずれかに該当すると認められるときは、利用の許可を取消し、又は施設等の利用を制限し、若しくはその停止を命じること。
  - (a) 嘉手納町比謝川自然体験センター条例若しくはこの条例に基づく規則又はこれらに基づ

く指示に違反したとき。

(b) 偽りその他不正な手段により許可を受けたとき。

(c) 許可に付した条件に違反したとき。

(d) 上記Ⅱに該当すると至ったとき。

Ⅳ. 施設の管理上必要があると認められるときは、利用を許可した場所に立ち入り、関係者に質問又は必要な指示を行うことを利用者に対して通知すること。

Ⅴ. 利用者が、施設の利用を終えたとき、又は利用の許可を取り消されたときは、原状回復義務があることを利用者に対して通知すること。

Ⅵ. その他、予約キャンセル等に関する規程について整備すること。

### ③センターの観覧料金及び利用料金の収受等に関する業務

Ⅰ. 嘉手納町比謝川自然体験センター条例第7条及び第9条により、サービス向上や利用者の増加に繋がる利用料金を設置し、町長の承認を受けること。

Ⅱ. 観覧料金及び利用料金の徴収方法、返還等の規程について整備すること。

Ⅲ. 指定管理者は、嘉手納町比謝川自然体験センター条例第10条により、公益上その他特別の利用があると認められるときは、利用料金の減免を行うことができる。

なお、利用料金の減免に伴う減収分について、町から補填等の措置は行わない。

Ⅳ. 利用料金の徴収に係る現金の取扱等、経理のチェック体制を整えること。

### ④施設及び附属設備等の維持及び修繕に関する業務

Ⅰ. 以下の項目の維持管理について、関連する法令等を遵守し、必要最低限の水準を満たすこと。なお、除草剤を使用する場合は、日程調整及び安全性を町と事前協議の上、使用すること。

●維持・管理業務
建物設備維持管理、環境衛生管理業務、電気保安管理、保安警備業務、インフォメーションブース管理業務、展示室維持管理業務、施設内外清掃、植栽維持管理業務、その他施設管理に必要な業務
●点検業務
電気設備点検、空調設備点検、昇降機定期点検、消防設備点検、空調保守点検、自動ドア保守点検、その他法令及び運営に必要な点検

Ⅱ. 施設等を良好に維持管理し、必要に応じて修繕すること。また修繕については、1件当たり20万円以下を対象とする。20万円を超えるものについては、町と協議すること。

Ⅲ. 利用者等が安全、安心に施設を利用できるようにし、事故防止対策を明示し、危険及び破損箇所、清掃を要する箇所の早期発見に努め、発見した場合は迅速に適切な対応を講じること。

Ⅳ. 維持管理の水準を保つよう努めること。

Ⅴ. 建築・工作物・設備等の設置、変更、改築及び修繕（軽微な修繕を除く）を行う際には、町長の承認を得ること。

Ⅵ. 大規模修繕が必要な場合、見積書を徴し、必要となる書類と併せて町へ提出すること。なお、大規模修繕の実施及び範囲にあたっては、町と指定管理者が別途協議することとする。

Ⅶ. 維持管理及び修繕を実施するにあたり、利用者等の妨げにならないように配慮すること。

Ⅷ. 資格、免許が必要な業務にあたっては、直営、委託の形態を問わず、当該資格、免許を有す

る従業員を確保すること。

IX. 備品の所有権は町に帰属し、その維持管理は、指定管理者が適正に行うこと。

X. 業務上、従業員の故意又は過失により施設及び設備等に損害を与えた場合は、指定管理者の責において原形に復すること。

XI. 施設の物品を借用する場合は、所有者を明確にし、責任を持って管理すること。また、業務終了後に借用した物品を速やかに返却すること。

⑤嘉手納町比謝川自然体験センターの管理運営上町長が必要と認める業務

I. 利用者等からの意見、要望については積極的に聴取し、調査や分析のうえ管理の業務・サービスに反映させるとともに、苦情については速やかに対応すること。

II. モニタリングにおける町及び指定管理者候補者選定委員会の意見を踏まえ、業務及びサービス向上に努めること。

III. 業務上、従業員の故意又は過失により第三者に損害が発生した場合は、指定管理者の責任において処理すること。

IV. 収支バランスを勘案し、コストの削減に努めること。

V. 施設利用促進のためのICTなど様々な媒体を活用し、本町並びに周辺地域の観光情報発信（広報）を積極的に行うこと。

VI. 施設賠償責任保険に加入すること。

VII. 個人情報保護に関する対策を講じること。

VIII. 予約できる期日については、利用者に案内すること。ただし、施設の設置目的を達成するため、町長が特に必要と認めるときはこの限りではない。

IX. 業務に関する一切の書類等については、指示に従い適正に管理すること。

X. 業務実施に伴い発生したゴミ、廃棄物等は、嘉手納町指定によるゴミの分別方法に従って適正に処理すること。

XI. その他町長が必要と認めた業務について、実施すること。

(3) 指定管理業務等の評価

町は、「嘉手納町指定管理者制度運営方針」に基づき、指定管理業務に係る利用状況、満足度及び財務状況に関する評価を行います。なお、利用状況に係る町の目標は次のとおりとします。指定管理者は次の目標を踏まえた事業計画を作成してください。

成果指数	基準年	指定管理業務期間					
	平成28年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	合計
施設利用者数	9,000	14,400	15,847	17,439	19,191	21,119	87,996

※平成28年度の沖縄県観光統計実態調査の「体験活動」及びエコツアー参加者の伸び率より年間施設利用者数は110.05%増加と算出。

(4) 組織に関する事項

①人員配置等

I. 常勤の総括責任者を配置すること。

- II. 施設の管理及び催事開催・運営に必要な人員配置、勤務体制とすること。
- III. 施設利用者が滞在している時間は、常に責任者が常駐すること。
- IV. 指定管理者は町民の優先雇用に配慮しなければならない。ただし、専門的知識を要する職種についてはその限りではない。
- V. 適切な管理業務が図られるようチェック体制を確立すること。
- VI. 労働関係法令の遵守や雇用・労働条件について、適切に配慮すること。

#### ②人材育成

従業員に対し、利用者の満足度、利便性及び安全性の向上を図るための研修を実施または受講させること。

#### ③経営システムの導入

- I. 事業計画書に基づき、実施した事業について評価を行い、その評価結果をその後の事業に反映させ、事業内容を継続的に改善すること。
- II. 経理事務における計数管理及び事務の合理化に努めること。

### (5) 危機管理に関する事項

#### ①危機管理体制の整備

- I. 災害及び事故等の不測の事態（以下「緊急事態等」という。）の発生に対応できるように、緊急事態等時に必要かつ十分な資機材等の用意を行うこと。
- II. 緊急事態等を想定した危機管理体制の整備及び危機管理マニュアルを作成し、作成後は町に提出すること。
- III. 消防署等関係機関からの危機管理マニュアル改善の助言や指導があった場合は、直ちに改善し、改善後の危機管理マニュアルを、町に提出すること。

#### ②平常時の対応

- I. 警備員の配置や機械警備等を行い、犯罪、災害等に対する予防及び減災に努めること。
- II. 機器及び破損個所の早期発見に努め、発見した場合は、迅速に適切な措置を講ずること。
- III. 緊急事態等を想定した訓練を定期的に行うこと。
- IV. 危機管理マニュアルは、定期的に確認し、必要な整備を行うこと。また、従業員に対し内容の周知を徹底すること。

#### ③緊急時の対応

- I. 緊急事態等の発生又は発生のおそれが生じた場合は、危機管理マニュアルに従って速やかに適切な措置をするとともに、町を含め関係機関に連絡通報すること。
- II. 災害時等に町が緊急に避難場所として本施設を使用する必要があるときは、町の指示により優先して避難者等を受け入れること。

### (6) その他

#### ①嘉手納町比謝川自然体験センターの管理に係る各種届出

関係機関に対し、当該施設の管理に必要な手続きを遺漏なく行うこと。

#### ②自主事業に係る行政財産目的外使用許可の申請

売店及び自動販売機等を設置する場合は、指定管理者は、毎年度「行政財産の目的外使用許



可」の申請を町へ行うこと。

③年度計画書の作成

毎年度、嘉手納町比謝川自然体験センターの管理業務に関する年度計画書を策定し、毎年度の業務開始前までに町に提出すること。

④景観・美観に配慮した取組

植木等の植栽、伐採、移動を行う場合、町長の承認を得ること。

⑤遺失物、取得物の処置・保管業務

施設内で遺失物、取得物を発見した場合は、適正に対応すること。

⑥近隣への配慮（住民の安全確保に係る取組を含む）

地域社会の一員として、地域の住民、自治会等へ配慮すること。

7. その他留意すべき事項

(1) モニタリングの実施

指定管理者は、「嘉手納町指定管理者制度運用方針」等に基づき、施設の適切な利活用、施設利用者の利便性の向上等の観点から、アンケート等適切な手段により、意見、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映等について町へ報告するものとします。

(2) 指定管理業務及び自主事業に係る事業報告書等の提出

指定管理者は、次のとおり、指定管理業務月報、事業計画書及び収支計算書、事業報告書等を町に提出するものとします。年間事業計画については、必要に応じて町と協議・調整を行うこととします。

- ①業務月報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・毎月
- ②上半期報告書（4月1日～9月30日までの事業実績）・・・・・・・・・・毎年10月10日頃
- ③年間事業計画書及び収支計算書(翌年計画書)・・・・・・・・・・・・・・毎年2月末
- ④年次報告書（4月1日～翌年3月31日までの事業実績）・・・・・・・・・・毎年4月末
- ⑤モニタリングに関する書類・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・毎年4月末
- ⑥その他町が必要と認める書類

(3) 指定管理業務等の確認

町は、指定管理業務に関して、基本協定書及び年度協定書（以下「協定書」という。）等に従って適切に管理運営を行っているかどうかについて、適時、関係書類の閲覧または提出等を求め、若しくは調査することにより、指定管理業務に関する評価を行います。このとき、指定管理者は、速やかに報告書等を提出し、または調査に協力してください。

また、評価の結果、指定管理者の行う指定管理業務が、協定書等の水準（以下「要求水準」という。）に達していないと町が判断した場合は、町が業務の改善等必要な指示を行います。指示に従わず改善がみられない場合は、地方自治法第244条の2第11項の規定により、指定管理者の指定を取り消し、または期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を行うものとします。

①定期確認

町は、指定管理者から事業報告書の提出があったときは、指定管理業務の内容が要求水準を満たしているかについて確認を行います。

## ②随時確認

町は、必要があると認められたときは、指定管理業務及び経理の状況に関し指定管理者に報告を求め、または施設内において指定管理業務の調査を行うことがあります。

## (4) 監査

指定管理者が行う管理の業務に係る出納関連の事務等について、町担当者の監査を受けることとなります。

※場合によっては町の監査委員の監査を受けることがあります。

## (5) 経費負担

①管理運営上必要となる光熱水費、清掃、警備、通信費、保守管理業務等の維持管理費は、原則として指定管理者の負担とする。

②電球、蛍光灯等、日常的な管理で必要となる消耗品や部品の交換は、指定管理者の負担とする。

③自動販売機の設置などの行政財産を目的外に使用する場合に発生する使用料を町へ納付すること。

④その他費用負担については、別添4「嘉手納町と指定管理者の業務区分」、別添5「嘉手納町と指定管理者のリスク区分」のとおりとする。

(6) 当該仕様書に定めのない事項及び施設の管理運営に係る条例及び規則等関係法令の改正に伴い、業務の範囲の変更が生じる場合は別途、町と指定管理者で協議するものとする。