

広島市三滝少年自然の家及び広島市グリーンスポーツセンター 管理業務仕様書

1 管理運営に関する基本的事項

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。指定管理者は、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの質の向上を図っていく必要がある。

指定管理者は、広島市三滝少年自然の家（以下「三滝少年自然の家」という。）及び広島市グリーンスポーツセンター（以下「グリーンスポーツセンター」という。）を管理運営するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

なお、広島市は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行う。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律 67 号）並びに、広島市少年自然の家条例及び同条例施行規則、広島市グリーンスポーツセンター条例及び条例施行規則等の内容を十分に理解し、法令の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) 広島市個人情報保護条例（平成 16 年広島市条例第 4 号）の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターに関して保有する情報について、広島市情報公開条例（平成 13 年広島市条例第 6 号）の趣旨にのっとり、広島市が情報公開を行う場合と同様、広く公開に努めること。
- (4) 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）に基づき、広島市が定める障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領を踏まえ、障害者に対する不当な差別的取扱いをすることなく、合理的な配慮に努めること。
- (5) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理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。
- (6) 事業計画書等に基づき、施設使用者（以下「使用者」という。）が快適に施設を使用できるよう適正な管理運営を行うとともに、管理経費の縮減に努めること。
- (7) 使用者の意見を管理運営に反映させ、使用者の満足度を高めていくこと。
- (8) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。
- (9) 広島市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

2 指定管理者が行う業務の範囲

- (1) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの事業の実施に関すること

指定管理者は、次の事業を実施する。

ア 三滝少年自然の家

- (ア) 集団宿泊訓練に関すること。

利用団体の指導者、教職員等を対象に、野外活動の実施に必要な知識、技能等に関する研修を行う。

- (イ) 野外観察、自然探究その他自然に親しませる学習活動に関すること。

自然観察や野鳥観察等、自然に親しませるための事業を実施するとともに、テント生活のような普段できない経験の場を提供する。

- (ウ) 体育、レクリエーション及び野外活動に関すること。

オリエンテーリングやキャンプファイヤー等の野外活動に関する事業を行う。

- (エ) 少年の育成にあたる指導者の研修に関すること。

野外活動の体験等を通して、子ども会等の指導者に対する研修を行う。

イ グリーンスポーツセンター

- (ア) 体力づくり、レクリエーション及び野外活動に関すること。

オリエンテーリングやキャンプファイヤー等の野外活動に関する事業を行う。

- (イ) 野外活動の指導者の研修に関する事。
 - 野外活動の体験等を通して、子ども会等の指導者に対する研修を行う。
- (ウ) 野外宿泊訓練に関する事。
 - 利用団体の指導者、教職員等を対象に、野外活動の実施に必要な知識、技能等に関する研修を行う。
- (エ) 野外活動のための施設及び設備の利用に関する事。
 - キャンプ施設、アスレチック等の利用に関する指導等を行う。

ウ 留意事項

- (ア) 事業は、広島市の青少年に関する施策に合致した内容とすること。
- (イ) 事業の実施に当たり、事前に広島市の少年の現状や施設の特質等を分析し、また、中・長期的な視点から事業の実施方針や施策の柱、目標等を定めた上で実施すること。
- (ウ) 施策の柱は、上記ア及びイを基本とするが、指定管理者が独自に設定しても差し支えない。ただしその場合でも、個々の事業と条例に規定する事業との関係を明確にした上で実施すること。
- (エ) 事業終了後は、各事業の評価を実施すること。
- (オ) 指定管理者は、現在実施している事業の水準を確保すること。
- (カ) 施設ボランティア確保及び育成支援を行うこと。

(2) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの使用の許可に関する事

指定管理者は、宿泊棟、キャンプ場等の施設及び附属設備等の使用受付、使用許可、開施設、使用後の確認等を行う。

ア 使用者の範囲

条例に規定しているとおりである。なお、施設の利用は、グリーンスポーツセンターのアスレチック等を除き、団体・グループでの使用を想定している。

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（三滝少年自然の家）」参照

イ 使用の受付時期等

- (ア) 三滝少年自然の家
 - 少年等の団体が使用する場合には使用開始日の9か月前から、それ以外の団体が使用する場合には使用開始日の6か月前から（利用期間が11月から翌年3月までの期間内の利用は、利用日の9か月前から）、電話又は来所等による予約や申請の受付を行う。
- (イ) グリーンスポーツセンター
 - 使用開始日の9か月前から、電話又は来所等による予約や申請の受付を行う。
- (ウ) 留意事項
 - a 広島市の小中学校が学校行事の一環として野外活動を実施する場合の受付時期等は、別途、校長会と調整を図ること。
 - b 少年等の団体の利用は、夏休み期間中や休日等に集中するため、利用が集中する時期は、利用団体の平等な利用が確保されるよう特に配慮すること。

ウ 使用許可の手順等

- (ア) 利用団体から使用許可申請書の提出を受け、内容を確認した後に使用許可を行う。また、使用を許可したときは、申請者に許可書を交付する。使用料は、原則許可の際に徴収し、その際に領収証書を交付する。
- (イ) 使用料の額は、広島市少年自然の家条例及び広島市グリーンスポーツセンター条例の別表に定める額とし、広島市の収入となる。
- (ウ) 個人が、アスレチックを日帰りで使用する場合は、事前予約は不要である。当日来所した際に受付簿に必要事項を記入してもらう。
- (エ) 使用許可申請書等の使用許可に必要な書類は、指定管理者が作成する。

エ 使用を制限する場合

次のいずれかに該当するときは、三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの使用を許可しない。

- (ア) 秩序又は風俗を害するおそれがあるとき。
- (イ) 施設又は附属設備（設備）をき損するおそれがあるとき。
- (ウ) その他管理運営上支障があるとき。
- (エ) 避難場所の開設等、緊急のとき。

オ 連続使用を制限する場合

三滝少年自然の家は、引き続き3泊を超えて使用することはできない。ただし、特別の必要があると認められるとき、又は管理上支障がないと認められるときは、この限りでない。

カ 使用許可の取消し等を行う場合

次のいずれかに該当するときは、三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの使用許可を取り消し、又は使用者に対し、使用の制限、使用の停止若しくは退去を命ずることができる。

- (ア) 使用者が条例又は条例に基づく規定に違反したとき。
- (イ) 使用者が使用条件に違反したとき。
- (ウ) 使用者が伝染性の病気にかかっていると認められたとき。
- (エ) 上記エに規定する事態が発生したとき。

キ 使用料の減免

- (ア) 指定管理者は、使用料の減免の受付等を行う。
- (イ) 使用料の減免の申出があった場合、広島市が定める減免基準に該当する場合には、減免申請書を提出させ、申請内容の確認を行った上で、本書を広島市へ送付する。

<減免基準>

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（三滝少年自然の家）」参照

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（グリーンスポーツセンター）」参照

ク 使用料の後納

- (ア) 指定管理者は、使用料の後納の受付等を行う。
- (イ) 使用料の後納の申出があった場合、広島市が定める後納基準に該当する場合には、後納申請書を提出させ、申請内容の確認を行った上で、広島市へ送付する。広島市から後納を承認する旨の連絡があったら、承認番号を記入し申請者に交付する。

<後納基準>

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（三滝少年自然の家）」参照

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（グリーンスポーツセンター）」参照

ケ 使用料の収納

- (ア) 指定管理者は、使用料の収納事務を行う。
- (イ) 使用者から収納した使用料を、原則翌日、金融機関に納付する。また、収納した使用料について必要な帳簿を作成し、毎月10日までに前月分の結果を広島市に報告する。
- (ウ) 使用料の収納事務については、別途、広島市と指定管理者との間で委託契約を締結する。

コ 使用料の還付

- (ア) 指定管理者は、使用料の還付の受付等を行う。
- (イ) 一旦収納した使用料の還付申請があった場合は、還付申請書等必要書類を提出させ、申請内容を確認した上で、本書を広島市へ送付する。

<還付基準>

(ア) 使用者の責めに帰することができない理由により使用することができない場合 全額

(イ) 使用日の1週間前までに使用の取消し又は変更を申し出た場合 全額

(ウ) 使用日の前日までに使用の取消し又は変更を申し出た場合 半額

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（三滝少年自然の家）」参照

※別添「広島市行政手続条例に係る審査基準（グリーンスポーツセンター）」参照

サ 利用状況の報告

指定管理者は、開所日ごとに使用者数、利用件数等を集計する。また、これらの結果を取りまとめ、毎月10日までに前月分の結果を広島市に報告する。

(3) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの施設及び附属設備等の維持管理に関すること

指定管理者は、三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの施設及び附属設備等の機能と環境を良好に維持し、サービスの提供が常に円滑に行われるよう、施設及び附属設備等の日常点検、保守及び法定の保守管理業務を行うこと。業務の仕様については、現行の仕様を基本として、適切な業務計画を作成すること。現行の仕様を変更して業務計画を作成する場合には、申請の際に、必ず変更する仕様内容を明記すること。

なお、以下に定めるもののほか、施設及び附属設備等の維持管理に必要な業務は、別紙「施設

維持管理業務リスト（三滝少年自然の家）」及び「施設維持管理業務リスト（グリーンスポーツセンター）」に定めるとおりとする。

ア 施設及び附属設備等の維持管理

- (ア) 指定管理者は、施設を適切に管理運営するため日常的に点検を行い、建築物について、仕上げ材等の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持すること。また、指定管理者は、市有建築物の維持保全ガイドラインに基づく日常点検及び、建築基準法第12条により義務付けられている定期点検を広島市が定める様式により実施し、その結果を報告するなど広島市建築物保全情報システムの運用に協力すること。
- (イ) 指定管理者は、施設を常に清潔に保ち、かつ、使用者が安全で快適に使用できるよう管理運営し、関係法令に定める基準を満たすこと。
- (ロ) 指定管理者は、附属設備等の性能・機能保持のため、法定点検等を適切に実施すること。その際、必要な部品・消耗品等の更新を行うこと。
- (ハ) 必要な資格、知識及び豊富な経験・技能を有する者がそれぞれの管理を行うこと。
- (ニ) 建築物等の不具合を発見した場合には、速やかに広島市に報告すること。
- (ホ) 附属設備等の適正な運用を図るために行う監視業務並びにこれに関連する電力、用水、ガス等の需給状況を把握すること。
- (ヘ) 附属設備等の稼働に当たっては、環境に配慮した適正な運転を行うとともに、エネルギー経費の削減に努めること。

イ 備品等の保守管理

指定管理者は、広島市の所有する物品について、「広島市物品管理規則」（昭和44年広島市規則第64号）及び関係法令に基づき適正に管理すること。

- (ア) 備品
 - a 指定管理者は、広島市の備品を施設の運営に支障を来さないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、速やかに修繕等を行うこと。
 - b 広島市の備品が本来の使用目的に供することができなくなったと認められるとき、又は亡失があったときは、直ちに広島市に報告すること。
 - c 広島市の備品は、形状の変更、館外への持ち出し、第三者への貸与及び譲渡をしてはならない。施設内においても、保管場所を移動させた場合は、閉館時には元の場所に戻すこと。ただし、広島市の許可を受けた場合は除く。
 - d 備品の管理に当たっては、指定管理者が広島市の基準に準じて台帳を作成し、管理すること。
 - e 指定期間終了時には、備品の現在高を報告すること。指定期間途中において広島市が必要と認めた場合も同様とする。このとき、確認ができない備品があった場合は、指定管理者が補てんすることとする。
- ※ 備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として一品の取得価額が2万円以上の物品をいう。

(イ) 消耗品

指定管理者は、施設の運営に支障を来さないよう必要な消耗品を適宜購入する。破損、不具合等が発生したものについては、随時更新等を行う。

(ロ) 厨房器具等

厨房器具や食器等は、衛生面に最大限の注意を払うこと。

- a 食器は滅菌室で保管すること。
- b 野外炊事用具等のように、使用者が活動の中で使用する用具についても、衛生面に最大限の注意を払うよう使用者を指導すること。

(エ) 備品等の所有権の帰属

広島市から貸し付けた備品及び指定管理者が指定管理料で購入した備品等の所有権は、広島市に帰属する。また、指定管理者が、自己の費用により購入した備品等の所有権は、指定管理者に帰属する。

ウ 長期継続契約の引継ぎ

現在長期継続契約を締結している物品等のうち、次期指定管理者に引継ぎを義務付けている物品等はありません。なお、指定管理者が新たにリース契約を締結する場合には、指定期間の範囲内とすること。

エ 寝具類の調達

宿泊棟及びキャンプ施設の寝具類はリース物品であるため、指定管理者が年間使用枚数を見込んで調達すること。

(参考) 過去3年間の寝具類の年間使用枚数 (枚)

区 分	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	寝具等	毛布	寝具等	毛布	寝具等	毛布
三滝少年自然の家	12,796組	—	11,598組	—	2,879組	—
グリーンスポーツセンター	—	28組	—	4組	—	20組

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により宿泊利用者が大幅に減少したため、例年よりも年間使用枚数が少ない。

オ その他の事項

- (ア) 指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し、一定期間保管し、広島市の求めがあったときには閲覧に供すること。
- (イ) 指定管理者は、施設及び設備等の維持管理に係る業務等を再委託する場合には、その業務名と業務内容を事前に広島市に報告すること。
- (ウ) 公用車については、別途無償貸与の契約を締結する。任意保険等の加入は指定管理者が行う。
- (エ) 指定管理者は、消防法に定める管理権原者の業務を適正に行うこと。

(4) その他市長又は教育委員会が定める業務

ア 給食業務

指定管理者は、次に掲げる事項に留意の上、給食業務（給食に必要な原材料の購入、調理及び食事の提供、厨房施設及び物品の保全、その他これらに付帯する業務）を実施する。給食業務に係る実費等回収金は指定管理者のものとする。

申請者は、使用者へのサービス向上のため必要があれば、食事料金や提供方法等について提案をすることができる。

(ア) 提案に当たっての留意事項

- a 食事料金の変更を提案する場合には、給食業務に係る実費等を回収するために最低限必要と考えられる料金設定とすること。(食堂使用料は無料)
- b 広島市内の小中学校の児童生徒が学校行事で宿泊する場合には、現行の食事料金の範囲内で提供すること。食材の調達コストの高騰等により、広島市内の小中学校の児童生徒が学校行事で宿泊する場合の食事料金を変更しようとする場合には、事前に広島市との協議が必要となる。

(参考) 現行の食事料金

朝食	昼食	夕食	計
340円	520円	620円	1,480円

(イ) その他の留意事項

- a 食事の提供は食堂で行う。
- b 食中毒を防止するための措置を講じること。
- c 食物アレルギーについては、対象者の有無や、アレルゲンとなる食品、対応内容などについて、学校等と連携し確実に対応すること。
- d 廃棄物については適切に分別し、所定の場所に集積する。また、生ゴミの水切りを行うなど、ゴミの軽量に努めること。
- e 配膳は原則として使用者が行うこととしているため、指定管理者は適切にこれを指導又は補助すること。
- f 食事に対する使用者の満足度を高めるための取組を実施すること。

イ まき等の提供業務

指定管理者は、キャンプファイヤーに必要なまき等の提供を行う。まき等の提供に係る実費等回収金は指定管理者のものとする。なお、まき等の調達コストの高騰により、提供価格や提

供物品等を変更した場合には、変更内容を広島市に報告すること。

ウ 印刷サービス業務

指定管理者は、印刷室に設置している電子複写機と印刷機を用いて、印刷サービスを実施する。印刷サービスの提供に伴い、使用者から徴収する実費等回収金は指定管理者のものとする。なお、サービス内容や提供料金を変更した場合には、変更内容を広島市に報告すること。

エ 情報収集及び提供業務等

指定管理者は、施設や講座等の事業のPR及び情報提供のために、必要な情報の収集、媒体の作成、配布等を行う。

(ア) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターのホームページの作成・更新

(イ) 施設案内パンフレットの作成・配布

(ウ) 施設の利用方法等を記載した「利用の手引き」の作成・配布

(エ) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの年間活動記録「要覧」の作成

(オ) 必要に応じて、広報紙や事業PR用のチラシの作成・配布

オ 常設展示や図書等の管理業務

指定管理者は、常設の展示物や図書等の管理を行う。

カ 利用促進業務

三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの利用者数を増やすため、有効な利用促進を図るための取組を行う。

(5) 暴力団排除の推進

指定管理者は、施設の使用の許可等が業務の範囲となるときは、次に掲げるところにより、暴力団排除を推進すること。

ア 広島市暴力団排除条例及び別記「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、使用を許可しないこと。なお、この場合においては、あらかじめ広島市と協議すること。

イ 広島市暴力団排除条例及び別記「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、施設の使用の許可を取り消し、又はその使用の許可を受けた者に対し、退去を命ずること。なお、この場合においては、あらかじめ広島市と協議すること。

3 施設の管理に関する基準

(1) 休所日

ア 月曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の翌日

ウ 8月6日

エ 12月29日から翌年1月3日まで

(2) 開所時間（利用可能時間）

ア 日帰り利用 午前9時から午後4時30分まで

イ 宿泊利用 入所 午後3時 退所 午後2時

(3) 関係法令等の遵守

地方自治法、消防法、労働基準法、広島市少年自然の家条例、広島市少年自然の家条例施行規則、広島市グリーンスポーツセンター条例、広島市グリーンスポーツセンター条例施行規則、広島市個人情報保護条例、その他関係法令等を遵守すること。

(4) 開所日の拡大や開所時間の延長の提案

申請者は、使用者へのサービス向上のため必要があれば、開所日の拡大や開所時間の延長について提案をすることができる。

なお、広島市において必要があると判断したときは、休所日や開所時間を変更することがある。

(参考) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターにおける過去3年間の年間開所日数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
三滝少年自然の家 グリーンスポーツセンター	311日	308日	283日

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館（4/17～5/21）のため、例年よりも年間開所日数が少ない。

4 リスク分担

詳細については、別途協定で定める。主なリスク分担は次のとおり。

リスクの種類	広島市	指定管理者
物価の変動		○
需要の変動		○
自然災害等の不可抗力	協議	
第三者賠償（指定管理者に責めがある場合）		○
第三者賠償（指定管理者に責めがない場合）	○	
小規模な修繕		○
大規模な修繕（指定管理者に責めがある場合を除く。）※	○	
サービスや業務内容の変更	協議	

※大規模な修繕は1件当たりの費用が原則100万円以上のものとし、これに該当するか否かは、施設の規模等により、個別に広島市が決定する。また、大規模な修繕は基本的には広島市の負担とするが、指定管理者による修繕も可能とする。

5 自主事業

指定管理者は、事前に広島市の承認を得て、施設を活用し自主事業を実施することができる。

(1) 講座等の自主事業の実施

次に掲げる事項に留意し、参加者から参加費等を徴収して講座等の自主事業を実施することができる。参加者から徴収する参加費等は、指定管理者のものとする。なお、講座等の自主事業の実施に要する経費は、指定管理料には含まれていない。

ア 自主事業は、諸室の利用状況等を踏まえ、利用団体の活動を制約しない範囲で実施すること。

イ 民間営利社会教育事業者と連携して事業を実施する場合は、平成7年文部省生涯学習局長通知「社会教育法における民間営利社会教育事業者に関する解釈について」に留意して実施すること。

(2) 使用者の利便性の向上等のための自主事業の実施

ア 物販・飲食事業

使用者の利便に供することを目的として自動販売機、売店等の設置を行うことができる。

(参考) 令和2年度の自動販売機等の設置状況

便益施設	数量
自動販売機	2
公衆電話	1

イ その他使用者の利便等を図る事業

(3) 経理処理

自主事業は会計を独立させること。

(4) 行政財産の目的外使用許可

地方自治法第238条の4第7項及び広島市財産条例の規定による自動販売機、売店、公衆電話等の設置に係る行政財産の目的外使用については、指定管理者の業務の範囲外となる。このため行政財産の目的外使用の許可については広島市が行う。また、使用許可に伴い広島市が定める使用料を納付すること。なお、これらの目的外使用許可に伴う収益については、原則、指定管理者の収益とすることができる。

6 職員配置、研修等

(1) 職員配置

ア 配置人員は11人を標準とする。

イ 専門職員の配置

社会教育に係るある事業（学校教育、社会教育関係団体、民間教育事業者等の事業など）についての経験が通算3年以上ある者2人以上を標準とする。

(ア) 多様化、高度化する利用者ニーズに的確に応え、少年の健全育成を推進していくため、青少年教育や青少年の健全育成に関する識見と経験を有し、少年団体等からの相談に対しても親身になって対応できるとともに、少年の学校外生活に関して適切な指導のできる者とする。

(イ) 事業に関する専門的な知識及び技術を有し、少年のニーズを的確に把握できるとともに、広島市の青少年教育の施策にも精通している者とする。

ウ 防火管理者の配置

配置人員のうち、管理監督的な地位にある者で、防火管理者の資格を有する者1人を必置とする。ただし、適正に防火管理業務が行える場合は、本部等の職員とすることができる。

エ 留意事項

(ア) 指定管理業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、指定管理業務を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

(イ) 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、使用者の要望に応えられるものにする。

(ウ) 三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの管理運営に当たり法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任すること。

(エ) その他

a 使用料の収納事務（公金の取扱事務）については、別途、広島市と指定管理者との間で委託契約を締結するが、当該事務は再委託することができないため、当該事務を含めた配置人員を計画すること。公金を取り扱う職員は、適正な現金管理や会計処理などの事務処理を行うことができる職員を配置すること。

b 午前8時30分～午後5時15分までは、事務室に最低1名以上は、施設の使用に関する問い合わせや使用許可の受付を行うことができる職員を配置すること。受付を行う職員は、条例、規則等の内容を熟知し、的確に受付事務を行うことができる者とする。

c 宿泊利用がある場合には、最低1名以上の職員が宿直業務に従事すること。当該宿直業務の再委託はできないこととする。ただし、宿直従事職員は常勤であるか否かを問わない。宿泊利用がない場合には、緊急時の対応等を考慮し、夜間においても最低1名以上の人員を配置すること。ただし、警備業務を外部委託する場合には、警備業務に従事する警備員でも可とする。

d 開所遅延防止等への適切な対応を講ずること。

e 所長が業務に従事しない時間帯にあっては、不測の事態や災害等に迅速かつ的確に対応ができる職員を配置すること。

f 担当者が不在の場合にも、他の職員がフォローできるような体制を整えること。

g 施設の性質上、季節による使用者の変動が激しいため、指定管理者はこの点を考慮した

適切な配置人員及び勤務ローテーションを計画すること。

(2) 研修等

- ア 施設利用者に対し、常によい接遇及び接客態度を心がけること。
- イ 職員の資質の向上を図るため、積極的に研修の機会を設けるとともに、事業の実施や施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
 - (ア) 職員に対し、施設の管理に必要な接遇や経理事務の研修等を実施すること。
 - (イ) 緊急時の対策（防犯・防災対策など）マニュアルを作成し、職員を指導すること。
 - (ウ) 事故が生じた場合は、速やかに広島市に報告すること。
 - (エ) 個人情報保護について、広島市個人情報保護条例を遵守するよう、職員に周知・徹底を図ること。
- ウ 交代勤務を要することから、職員交代時にはミーティングを行うなど、職員間の連絡調整を密にすること。
- エ 勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。

7 管理運営に関連して指定管理者が行う業務

(1) 事業の報告書

- ア 指定管理者は、毎月、翌月10日までに業務実施報告書を作成し、広島市に提出すること。
- イ 指定管理者は、毎年度終了後速やかに事業報告書及び収支決算書を作成し、広島市に提出すること。
- ウ 収支決算書及び利用状況は、三滝少年自然の家とグリーンスポーツセンターの内訳が明確に分かるように作成すること。

(2) 使用者のニーズや満足度等を把握するための調査等業務

指定管理者は使用者のニーズや満足度等を把握するためのアンケート調査等を実施すること。また、その結果を施設の管理運営や講座等の事業の改善に反映するよう努めること。

(3) 自己評価の実施

指定管理者は、適宜使用者等からの意見や満足度を聴取し、又は上記(2)のアンケート調査の結果等を活用し、自己評価を行うこと。

(4) 関係機関・団体との連絡調整及び協力

- ア 他都市の少年自然の家や野外活動施設とのネットワーク形成や、広島市や学校、NPOなどとの具体的な協働の取組を推進していくこと。
- イ 広島市が出席を要請した会議等には出席するとともに、広島市その他行政機関等からの各種調査等に対して、誠実に対応すること。
- ウ 広島市が実施する新たな施策、規定改正、調査、施設の現状変更等、指定管理者の協力が不可欠と認めて要請した場合は、迅速かつ誠実に対応すること。
- エ 適宜、地域団体の会合や関係機関の会議等へ出席するなどして、地域団体や関係機関との連絡調整に努めること。
- オ 三滝少年自然の家では、自然の家の運営・活動が円滑に行われ、地元の住民とともに進展することを目的とした振興会（広島市三滝少年自然の家振興会）を設置している。指定管理者は、この振興会の事務局として会を主催し、本会を通じて地元町内会等との連絡調整を行うこと。

(5) 苦情等への対応

指定管理業務について寄せられた苦情等については、迅速かつ誠実に対応すること。また、その内容や対応状況を広島市へ報告すること。

(6) 各種マニュアル等の整備

- ア 使用許可に関する手続や日常的な施設・設備の管理運営、施設内で事故等が発生した場合における緊急時の対応などについて記載した管理運営マニュアルの整備に努めること。
- イ 指定管理者は、施設の使用規程その他管理に関する規程等を定める場合は、広島市に報告し、

承認を得ること。

ウ アスレチック遊具の修繕履歴等を記載した台帳を作成すること。

(7) **インターンシップ制度への対応**

インターンシップ制度の趣旨に基づき、積極的に受け入れを行うこと。

(8) **施設見学者等への対応**

電話での問い合わせや施設見学者等について、適切な対応をすること。

8 指定管理業務に関する特記事項

(1) **地域の活性化への貢献**

以下により、地域の活性化への貢献について積極的に取り組むこと。

ア 施設が立地する地域の活性化につながるよう、地域住民・団体・関係機関との連携策を講じること。

イ 施設が立地する地域特性と施設特性を最大限に発揮して地域の活性化につながるよう、地域情報も含めた効果的なPRを行うこと。

(2) **利用促進への取り組み**

利用促進について積極的に取り組むこと。

また、既に導入した以下の利用促進策については、必ず広報及び実施をすること。

ア 宿泊利用

(ア) 少年団体以外の一般利用については、利用期間が11月から翌年3月までの期間内の利用は、利用日の9か月前から、電話又は来所等による予約や申請の受付を行う（従来は通年で6か月前から）

(イ) 利用者からの希望に応じて、食堂で、オードブルなどの特別料理を提供し、この場合、利用時間について柔軟に対応する。

(ウ) 宿泊棟の小人数利用（3人）を認める。

イ 日帰り利用

(ア) 宿泊利用者の利用に支障が生じない範囲で、研修室、体育館の利用を認める。

(イ) 宿泊利用者の利用に支障が生じない範囲で、食堂での食事を提供する。弁当、バーベキュー等野外炊飯用食材を提供する。

9 モニタリング及び実績評価

(1) **モニタリングの実施**

広島市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

(2) **実績評価の実施**

広島市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、業務実施状況の評価を行う（業務実施状況評価については別記のとおり。）。

(3) **業務の基準を充たしていない場合の措置**

実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を充たしていないと判断した場合、広島市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(4) **業務実施状況の評価結果が低評価となった場合のペナルティ**

指定期間中、別記の評価基準による業務実施状況の評価結果が2年連続して低評価（C又はD）となった場合は、次期指定管理者の公募（当該施設の公募に限る。）に対する応募資格を与えないものとする。

ペナルティの判定対象となる業務実施状況評価の評価結果は、指定期間最終年度の前々年度分までとし、更新制を適用した施設にあっては、更新前（「10指定の更新」参照。）の指定期間に

おける評価結果を含むものとする。

10 指定の更新

別記評価基準による業務実施状況の評価結果が指定期間の1年目より3年連続して高評価（S又はA）となった場合で、当該指定期間の終了後も引き続き当該施設の管理運営を希望する場合は、1度に限り、当該指定管理者を非公募で候補者として選定することを可能とする（通算の指定期間は最長10年間）。

なお、更新後の指定期間は5年間とするが、広島市が平成29年2月に公表した「広島市公共施設等総合管理計画」に基づき、施設のあり方について検討した結果によっては、5年未満へ短縮する場合がある。

11 協定の締結

広島市と指定管理者は、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、基本協定及び年度協定を締結する。

12 その他

(1) 指定管理業務期間の前に行う業務

当該業務の実施に要する、指定管理者となる団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。

- ア 協定項目についての広島市との協議
- イ 配置する職員等の確保、職員研修
- ウ 業務等に関する各種マニュアルの作成、協議
- エ 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

(2) 指定管理業務期間終了に当たっての引継業務

指定管理者は、指定管理業務期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく三滝少年自然の家及びグリーンスポーツセンターの業務を遂行できるよう業務内容等の引継を行う。

- ア 引継期間 令和9年1月中旬～令和9年3月31日
- イ 引継業務 業務内容、使用許可等
- ウ 当該引継に要する指定管理者であった団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。

(3) 緊急時の対応

ア 指定管理者は、災害緊急時の使用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態発生時には的確に対応すること。

イ 災害時等の避難場所として使用される場合は、広島市からの指示等も受けながら適切に対応すること。指定管理者の役割は概ね次のとおりである。

- (ア) 施設の開錠
- (イ) 施設使用についての指示（利用可能箇所及び利用可能備品等の提示）
- (ウ) 各種設備の利用方法等の指導等
- (エ) 施設の利用調整（既に利用申請があるものへの対応）

(4) 保険への加入

指定管理者は「広島市三滝少年自然の家及び広島市グリーンスポーツセンター指定管理者応募要領」及び本管理業務仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等（施設総合保険等）に加入すること。なお、火災保険については広島市が加入する。

（参考）令和2年度

名 称	契約内容（補償額）			
施設所有者賠償責任保険	○対人補償	1 事故につき	限度額	1 億円
		1 名につき	限度額	1 億円
	○対物補償	1 事故につき	限度額	5 百万円

(5) 監査

広島市監査委員等が広島市の事務を監査するに当たり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

(6) 個人情報の取扱い

指定管理者には、法令等の規定により、個人情報の適切な取扱いのために必要な措置を講じる義務が課せられる。個人情報の適切な取扱いに関し実効性を確保するため、別記「個人情報取扱特記事項」を基に、広島市と指定管理者が締結する協定において、具体的な規定を設けることとする。

(7) 法定雇用障害者数の達成に向けた取組

指定管理者は、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）に定める法定雇用障害者数を達成しなければならない。「障害者の雇用の促進等に関する法律」に定める障害者雇用状況報告書の作成時点（申請日が属する年度の6月1日時点。以下「6月1日時点」という。）で、法定雇用障害者を達成しておらず、本市に障害者雇用計画書を提出した場合は、同計画に基づき確実に障害者を雇用すること。

また、6月1日時点では法定雇用障害者数を達成していたが、指定期間開始後に達成していない状況となった指定管理者は、速やかに障害者雇用計画書を作成して本市に提出し、同計画に基づき障害者の雇用を進めること。

