

広島市クアハウス湯の山

指定管理業務仕様書

令和6年7月

広島市市民局

<目次>

1 管理運営に関する基本的事項	1
2 指定管理者が行う業務の範囲	1
(1) 使用許可事務	
(2) 利用者への支援	
(3) 用具の貸出し等	
(4) トレーニング室での業務	
(5) 入場の制限	
(6) 施設及び設備等の維持管理	
(7) 物品等の管理	
(8) 利用料金の收受等	
(9) 広報業務等	
(10) 利用促進業務	
(11) 遺失物、拾得物の処置・保管業務	
(12) 国旗・市旗等の掲揚	
(13) 複写機及び軽印刷機を使用した印刷サービスの提供	
(14) 苦情・要望等の取扱い	
(15) 急病・災害等への対応	
(16) 暴力団排除の推進	
(17) その他の業務	
3 管理の基準	7
(1) 休館日	
(2) 開館時間	
(3) 特記事項	
4 リスク分担	7
5 自主事業	8
(1) スポーツの普及及び振興並びに健康づくり等のための自主事業の実施	
(2) 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施	
(3) 実施方法	
(4) 経理処理	
(5) 行政財産の目的外使用許可	
6 職員配置、研修等	8
(1) 職員配置	
(2) 各職務の役割と必要な資格等について	
(3) 研修等	
7 管理運営に関連して指定管理者が行う業務	9
(1) 事業計画書及び収支予算書の作成	

- (2) 業務実施状況の報告
- (3) 利用者ニーズ把握のための調査等業務
- (4) 自己評価の実施
- (5) 本市が実施する業務への協力

8 業務実施状況の確認・評価 10

- (1) モニタリング及び業務実施状況の評価
- (2) 業務の基準を満たしていない場合の措置
- (3) 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

9 指定の更新 10

10 協定の締結 10

11 その他 10

- (1) 指定期間の前に行う業務
- (2) 保険への加入
- (3) 指定期間終了に当たっての引継業務
- (4) 監査
- (5) 個人情報の取扱い
- (6) 法定雇用障害者数の達成に向けた取組
- (7) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応
- (8) 命名権の導入

別紙1 広島市クアハウス湯の山の施設維持管理業務項目（年間）

別紙2 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）

別紙3 各職務の役割と必要な資格等について

別紙4 指定管理者の業務実施状況の評価について

別紙5 個人情報取扱特記事項

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、広島市クアハウス湯の山（以下「クアハウス」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、本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年法律第67号）並びに、広島市クアハウス湯の山条例（平成17年広島市条例第50号）及び同条例施行規則（平成17年広島市規則第96号）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) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5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。また、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。
- (3) クアハウスに関し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、本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）及び広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（令和2年広島市条例第16号）に基づき、本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、合理的な配慮をしなければならないこと。
- (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、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、管理運営経費の削減に努めること。
- (7) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利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) 本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) 使用許可事務

ア 施設の使用形態

全て個人使用とする。

イ 施設使用の受付

指定管理者は、受付業務として使用者への施設の案内、空き状況の確認（電話での問い合わせ対応を含む。）、利用料金の収受及び減免・返還手続、高齢者いきいき活動ポイント手帳を提示された場合のスタンプの押印も合わせて行うこと。

受付業務に従事する者は、当該施設に関するだけでなく、スポーツ・健康づくりに関する情報も熟知し、それらの情報提供等使用者への対応に努めること。

なお、受付での利用料金の収受の一部を自動券売機により代替することができる。

ウ 臨時開館の許可

指定管理者は、施設の開館日の開館時間外又は休館日における臨時開館について、使用者から臨時開館申請書の提出を受け、対応可能な場合は、許可を行う。

臨時開館の状況については、別途本市が指示する帳票により、毎月の業務実施状況報告において報告すること。

エ 臨時開館申請書等の書類は、指定管理者において作成すること。

(2) 利用者への支援

指定管理者は、使用者が円滑に施設を使用できるよう、必要な指導、助言等を行うなど使用者に対する支援を行うこと。

(3) 用具の貸出し等

ア 用具の貸出し

指定管理者は、利用者への便宜を図るため、当該施設に備えられた用具等を必要に応じて貸し出すこと。

イ 設営の支援

用具等を貸し出す際には、指定管理者は器具庫から用具等を搬出すること。使用者の利便性を第一に考え、必要に応じて用具の設営、使用方法の説明等の支援を行うこと。

ウ その他

用具の貸出しを希望するものが多数いる場合は、使用時間の制限を設けるなど、多くの人が使用できるよう工夫して運営すること。

(4) トレーニング室での業務

指定管理者はトレーニング室の業務として、次の事項を行うこと。

ア トレーニング室の使用案内

イ トレーニング機器の説明

ウ 健康づくりに関する情報提供、その他利用者支援や管理運営に関する業務

(5) 入館の制限

次のいずれかに該当する者に対しては、入場を拒み、又は退場を命ずることができる。

ア 伝染性の病気にかかっていると認められる者

イ 他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑になる物品又は動物の類を携帯する者

ウ 秩序又は風俗を乱すおそれがあると認められる者

エ その他管理運営上支障があると認められる者

(6) 施設及び設備等の維持管理

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。

イ 指定管理者は施設を常に清潔に保ち、かつ、利用者が安全で快適に使用できるよう施設の保全に努めるとともに、建築基準法第12条第2項及び第4項に定める建築物等の劣化状況の点検を行い、本市に報告すること。

ウ 指定管理者は、設備の性能・機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務など、法定点検等を適切に実施すること。その際、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕工事を行うこと。

エ 設備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、ガス等の受給状況を把握し、適切な運転記録をとること。設備機器の稼働に当たっては、環境に配慮した適正な運転を行うこと。

オ 良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。清掃の実施頻度等その内容については、指定管理者が施設の使用頻度等に応

じて、現行の作業基準を参考にした上で、適切に設定すること。衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。

カ 機械警備(自動警報装置)による警備を行う場合は、施設と警備本部との回線を専用回線とし、警報装置は異常事態を警備本部へ自動的に通報する設備とすること。

キ 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。

ク 建築物等の不具合を発見した場合には、速やかに本市に報告すること。

ケ 本市は、森林所有者や地域住民が行う、森林内に放置された未利用材の利活用に関する取組支援として、「中山間地域自伐林業支援事業」を行っている。その一環として、本市最大の林業地である佐伯区湯来町において、地域内の未利用材から薪を生産して温浴施設等のボイラーで消費する「小さな循環モデル」を実施している。この施策のため、クアハウスに設置している薪ボイラーを、以下のとおり管理すること。

(ア) 薪ボイラーの運転及びそれに係る経費(薪購入費、運転管理業務及び電気使用料等)は指定管理者の負担とすること。

(イ) 本市が指定する者から薪ボイラーの運転に必要となる薪を年間600トン以上購入すること。

(ウ) 本市が指定する者に運転管理業務(薪の投入、運転前の灰の処理等)を委託すること。

(エ) 上記の定めによらず、「中山間地域自伐林業支援事業」に変更が生じた場合、長期間施設を休館する場合、薪ボイラーが長期間稼働しない場合又は薪ボイラーの運転による経費が著しく増加する場合等は別途協議するものとする。

コ その他、維持管理に必要な業務内容は、別紙1「広島市クアハウス湯の山の施設維持管理業務項目(年間)」に定めるとおりであり、全ての項目について適切な対応を行うこと。また、別紙1に定めた業務以外にも対応が必要な維持管理業務が発生した場合は、指定管理者において速やかに対応すること。

(7) 物品等の管理

ア 指定管理者は、本市の所有に属する物品について「広島市物品管理規則」をはじめ、関係法令に基づき適正に管理すること。

イ 本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、速やかに修繕などの措置を行うこと。

特に、使用者が直接使用する用具については、使用者の安全を図るため、日常の点検・管理を行い、破損、不具合等が発生した場合は、直ちに使用を停止するなど適切な措置を行うこと。

※ 備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として取得価格が5万円以上の物品をいう。

ウ 長期継続契約の引継ぎ

現在、リース契約を締結している物品等は次のとおりである。リース期間が満了していない物品等については、指定管理者がこの契約を引き継ぐこととし、指定管理期間中は同等以上の効用を維持すること(その他の物品及び現在の指定管理者が今後新たにリース契約を締結した物品については別途協議する。)。また、リース期間が令和6年度で満了する物品等についても、同様とする。

なお、トレーニング室に設置されたトレーニング機器については、本市が所有するものに加え、指定管理者は、トレーニング機器の状況、トレーニング室の使用状況、使用者の意見等を勘案し、独自にトレーニング機器の充実を図ること。

物品			リース満了時期	リース料 年額
機器名	型式等	台数		
a-net 用パソコン	—	1	令和6年11月30日	35,920円
施設用パソコンと付属物	—	3	令和7年3月31日	105,948円
キャッシュレス決済端末機	—	2		31,416円
リネン類	—		令和7年3月31日	2,593,932円
玄関マット	—		令和7年3月31日	80,000円

エ 施設運営に支障を来さないよう必要な消耗品を指定管理者が購入し管理を行い、不具合の生じたものについては随時更新すること。

オ 本市が所有する次の自動車の取扱いについては別途協議する。

車名	車種	初年度登録	登録番号
マツダ デミオ (クリーンディーゼル)	小型乗用自動車	平成30年度	広島502ほ801
日野 リエッセII	普通乗合自動車	平成15年度	広島230さ1198

(8) 利用料金の收受等

ア 利用料金の設定

指定管理者は、条例及び規則で規定する基準額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）の範囲内で、市長の承認を得て、クアハウスの利用料金を設定すること。

なお、手荷物用ロッカーの金額を現在の使用料の額（100円）から変更する場合、ケーシング取替え等の費用は指定管理者の負担とする。

イ 利用料金の收受

使用の際に利用料金を收受する。

ウ 利用料金の減免・返還

指定管理者は広島市クアハウス湯の山条例第10条第7項により、指定管理者が基準を定め、市長の承認を受けた上で、利用料金を減免又は返還する。

なお、減免基準及び返還基準には以下の項目を必ず盛り込むこと。

(ア) 減免基準

- a 本市が主催又は共催する行事に使用する場合、全額減免する。
- b 原爆障害者章，身体障害者手帳，療育手帳，戦傷病者手帳，精神障害者保健福祉手帳，特定医療費（指定難病）受給者証又は小児慢性特定疾病医療受給者証の交付を受けている者及びその介添者が使用する場合、半額減免する。
- c 「スポーツの日」において、スポーツ基本法（平成23年法律第78号）第23条に基づき、広く市民があらゆる地域でそれぞれの生活の実情に即してスポーツを行うことができるよう、スポーツの日に無料開放を行う。
- d 広島市「こどもまんなか児童福祉月間」（5月）中の「こどもの日」において、未来を担うすべての子どもたちが健やかに生まれ育つための環境づくりを図るため、小人及び幼児の利用料金を全額減免する。

(イ) 返還基準

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、全額を返還する。

エ 利用料金収入の引継ぎ

利用料金の収入は施設の使用に供する年度の会計に属するものとする。

このため、指定期間の最終年度において、次年度の使用に係る利用料金（前納利用料金）を収納した場合は、次期指定管理者に引き継ぐものとする。

オ キャッシュレス決済の導入

(ア) 利用料金の收受に当たっては、指定管理者において決済代行業者と契約を締結の上、キャッシュレス決済を導入すること。

(イ) 決済手段はクレジットカード、電子マネー、QRコードの全てに対応することとし、収支計画書は、これらの費用を考慮した上で作成すること。

(ウ) 決済端末を自主事業の対価の支払いに使用することは可能であるが、自主事業に係る運用経費は指定管理者の自主財源により賄うこと。

カ 割引サービスの提案

施設の個人使用料について、回数券や定期券（ただし通用期間1年以内）等の割引サービスを設定し、応募時に提案すること。

また、今回の指定期間の終期である令和12年3月31日を越えて使用できる回数券及び定期券は発行せず、また、令和12年4月1日の時点で購入者が期限切れにより使用できなかった回数券がある場合は、その購入代金相当額を払い戻すこと。

キ 帳票・帳簿の作成及び使用状況の報告

指定管理者は收受した全ての利用料金について必要な帳簿を作成し管理するとともに、使用、減免及び返還申請に必要な帳票を作成すること。

また、使用件数・利用者数及び利用料金の收受等のデータを収集し、毎月報告を行うこと。

(9) 広報業務等

指定管理者は、施設のPR及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要な媒体の作成、配布等を行うこと。

ア 施設案内、施設で開催されるイベント等に関するパンフレットの作成・配布、ホームページでの公開及びSNSによる配信

イ 情報誌等の作成

ウ クアハウスの事業報告又は事業概要等を紹介する資料の作成・配布及びホームページでの公開

(10) 利用促進業務

本市では、行政評価の一環として、対象の施設について利用者数の目標となる基準値を次のとおり設定している。

指定管理者は、基準値の達成に向けた利用促進策を応募時に提案し、利用者の増加を図ること。

なお、利用促進策には、子どもから高齢者、障害者等、幅広い市民を対象とし、それらのスポーツや健康上の課題や需要、観光の振興等を踏まえた内容を含むこと。

広島市の基準値： クアハウスの年間利用者数 58,200人

(11) 遺失物、拾得物の処置・保管業務

施設内で遺失物、拾得物を発見した場合は、拾得物保管表に記入し、適切に保管・処理すること。

(12) 国旗・市旗等の掲揚

開館中（午後5時以降を除く。）は国旗・市旗等を掲揚すること。ただし、荒天時は掲揚しない。場合により、本市が指示する日時に外国旗等を掲揚すること。

(13) 複写機及び軽印刷機を使用した印刷サービスの提供

指定管理者は、印刷室等において、使用者に対して印刷サービスを行うこと。この場合、軽印刷機は本市から貸与することとし、複写機は指定管理者が導入した機器を使用するものとする。

なお、印刷サービスの提供にあたり必要な消耗品等は指定管理者が用意するものとし、指定管理者は、印刷サービス利用者から消耗品等の実費相当額を徴収し、収入とすることができる。

《参考》現在の指定管理者による印刷サービスの提供料金（令和6年4月現在）

区分			1枚当たり印刷料金		備考	
			表面	裏面		
複写(コピー)			15円	15円	裏面の料金は、両面印刷した場合に表面の料金に加算する額	
軽印刷	製版(原稿1枚につき)		30円			
	印刷	備付用紙	B4以下	2円		0.5円
		A3	4円	0.5円		
	持込用紙		0.5円	0.5円		

(14) 苦情・要望等の取扱い

ア 苦情・要望等を受け付けた場合は、速やかにその内容を検討し、公正かつ迅速な対応を行うこと。

イ 受け付けた苦情・要望等については、その内容・経過を正確に記録しておくこと。

ウ 指定管理者が対応すべき範囲を超える内容の場合などは、内容・経過の記録とともに本市に報告し、対応を協議すること。

エ 処理の結果については、遅滞なく本市に報告すること。

(15) 急病・災害等への対応

ア 急病等への対応

(ア) 指定管理者は、利用者等の急な病気・けが等に対応するため、必要な薬品・用品等を用意すること。

(イ) 本市は、クアハウスに2台のAED（自動体外式除細動器）を設置している。指定管理者は、上記の2台に加えて更に1台のAEDを設置すること。

指定管理者は、職員にAEDの適切な使用方法等を習得させること。

(ウ) 指定管理者は、救急法・応急措置法及び医療機関、家族等への連絡等の対処方法についてマニュアルを整備し、職員に周知するなど急病等への対応について十分な対策を講じること。

(エ) 指定管理者は、急病等が発生した場合には、患者・負傷者等の状況を正確に把握し、適切な措置を行うこと。

(オ) 指定管理者は、発生した急病等の内容・経過等について、速やかに本市に連絡すること。

イ 災害発生等緊急時の対応

指定管理者は、火災、地震及び風水害等の災害発生時等において、利用者等の避難誘導等、安全確保のための対応を的確に行うため、必要な資機材等を用意し、さらに、対応マニュアルを整備し、職員に周知するなど緊急時の対応について十分な対策を講じること。

(16) 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紙２「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、あらかじめ本市と協議すること。

イ 広島市暴力団排除条例及び別紙２「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、あらかじめ本市と協議すること。

(17) その他の業務

ア 使用許可に係る手続や日常的な施設・設備の運営管理などについて詳細を記載した「管理運営マニュアル」を整備すること。

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、本市に報告し、承認を得ること。

3 管理の基準

(1) 休館日

ア 火曜日（その日が国民の祝日に関する法律に規定する休日又は8月6日に当たるときは、その日を除く。）

イ 1月1日

ウ 12月31日

(2) 開館時間

午前10時から午後9時まで

(3) 特記事項

ア 上記の休館日及び開館時間は、あらかじめ市長の承認を得て、休館日に開館並びに、開館時間を延長することができる。

イ 市民サービスの向上を図るため、本市において、必要があると判断したときは、休館日や開館時間を変更することがある。

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、個別に本市が決定する。また、大規模な修繕は基本的には本市の負担とするが、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、事前に本市の承認を得て、以下のとおりクアハウスを活用し自主事業を実施することができる。

(1) スポーツの普及及び振興並びに健康づくり等のための自主事業の実施

ア スポーツ・健康づくりに関する教室事業

市民が広く参加できる内容であること。

イ スポーツ・健康づくりに関するイベント開催事業

市民が広く参加できる内容であること。

ウ 観光振興に関するイベント開催事業

市民が広く参加できる内容であること。

(2) 使用者の利便性の向上のための自主事業の実施

飲食・物販事業（自動販売機、売店、公衆電話、食堂の設置等）

使用者の利便に供することを目的としたスポーツ関連用品及び地元名産品等を販売する売店や飲料等の自動販売機等を設置することができる。

(3) 実施方法

一般の使用に支障のない範囲で実施するよう企画・立案し、事前に本市へ事業計画書を提出し、承認されたものについてのみ実施することができる。ただし、年度途中においても、事業計画書を提出し、実施することができるものとする。

(4) 経理処理

ア 自主事業は会計を独立させるものとする。

イ 講師謝礼金、使用料、保険料など自主事業の実施に必要な経費は指定管理者が負担すること。

ウ 自主事業に伴う収入は、自主事業会計において指定管理者の収入とすることができる。

エ 自主事業により生じた損失はすべて指定管理者の負担とし、本市は当該損失に対し補償等を行わない。また、自主事業による経費的損失を指定管理経費で補填してはならない。

(5) 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、食堂、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本市が行う。また、使用許可に伴い本市が定める使用料を納付するものとする。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 管理運営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、管理運営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 設備技術者は、クアハウス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 ア～ウを踏まえ、標準的な配置人員は次の表のとおりとする。ただし、プール監視担当については、開館時間中、常時3名以上を必置とする。

なお、総括責任者は、当該施設専任の常勤職員とし、1名を必置とするが、開館時間中に常時1名を配置することは要しない（緊急時等の総括責任者及び施設管理担当への連絡体制について職員に周知徹底を図るなど、施設運営に支障が発生しないよう対策を講じること。）。

区 分	職員配置
総括責任者	1人(必置)
受付・運営担当	4人
トレーニング室担当	主任トレーナー 1人 トレーナー 1人
プール監視担当	3人(必置)

(2) 各職務の役割と必要な資格等について

職務区分に応じて別紙3「各職務の役割と必要な資格等について」のとおり知識・技能を有し、経験を有する専門職員及び資格を有するものを配置すること。また、クアハウスは温泉施設であることから、次のいずれかの措置を講じること。

(ア) 温泉施設の管理運営に携わった経験を有する者を1人以上配置すること。

(イ) 温泉施設の管理運営に精通している者に、温泉設備の保守等について委託し、不測の事態に速やかに対応できる体制を整備すること。

なお、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、本部等の職員を当該施設の防火管理者とすることができる。

(3) 研修等

ア 施設利用者に対し、常に良い接遇及び接客態度を心掛けること。

イ 職員には施設の管理に必要な接遇や経理事務の研修を実施すること。

ウ 緊急時対策（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。

エ 事故が生じた場合は速やかに本市に報告すること。

オ 個人情報の保護について、個人情報の保護に関する法律及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守するよう、職員に周知・徹底を図ること。

カ 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) 事業計画書及び収支予算書の作成

指定管理者は、毎年度、本市が指定する期日までに、次年度の事業計画書及び収支予算書を作成し、本市に提出すること。

(2) 業務実施状況の報告

ア 指定管理者は、毎月の業務実施状況について報告書を作成し、本市に提出すること。

イ 指定管理者は、事業報告書に収支決算書を添えて、毎年度終了後速やかに本市に提出し、承認

を得ること。

(3) 利用者ニーズ把握のための調査等業務

指定管理者は利用者のニーズを把握するためアンケート調査等を実施すること。

(4) 自己評価の実施

指定管理者は適宜利用者等からの意見や満足度を聴取し、自己評価を行うこと。

(5) 本市が実施する業務への協力

ア 関係機関・団体との連絡調整

(ア) 指定管理者は、本市が出席を要請した会議等に出席すること。

(イ) 他区スポーツ施設の指定管理者や関係機関との連絡調整の場を適宜設けるなど、関係機関等との連絡調整を図ること。

イ 本市のスポーツ振興施策に関する企画・実施に対する協力

ウ 本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。

8 業務実施状況の確認・評価

(1) モニタリング及び業務実施状況の評価

本市は、指定管理者から提出された業務実施状況に係る報告書の内容を踏まえ、指定期間中にモニタリングを行い、別紙4「指定管理者の業務実施状況の評価について」のとおり、業務実施状況の評価し、市議会に報告するとともに、本市ホームページ等により公表する。

(2) 業務の基準を満たしていない場合の措置

評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、本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。

(3) 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、別紙4「指定管理者の業務実施状況の評価について」に基づく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。）に対する申請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つては、更新前（「9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。

9 指定の更新

別紙4「指定管理者の業務実施状況の評価について」の評価方法等に基づく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）。

10 協定の締結

本市と指定管理者は、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。

11 その他

(1) 指定期間の前に行う業務

以下の業務を実施する。なお、これらに要する、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本市との協議
- 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規程の作成、協議
- エ 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

(2) 保険への加入

指定管理者は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に加入すること。なお、火災保険については本市が加入する。

(3) 指定期間終了に当たっての引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行う。なお、当該引継ぎに要する、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。

(4) 監査

本市監査委員等が本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。

(5) 個人情報の取扱い

指定管理者には、法令等の規定により、個人情報の安全管理のために必要かつ適切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、別紙5「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。

(6) 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）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、上記の作成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。

(7) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

指定管理者は、本市に代わって公の施設の管理運営を行うことから、適格請求書等の交付が必要となる取引が想定される場合は、買手である課税事業者が仕入税額控除を受けることができるよう、適格請求書発行事業者の登録を受けるよう努めること。

(8) 命名権の導入

施設の名称について、新たに命名権を導入した場合、指定管理者が各種広報等を行う際には、命名権により定められた呼称を使用するなど適切に対応すること。

なお、命名権の設定に伴う施設の名称看板の変更及び維持管理等に係る費用は、命名権取得者の負担とする。