

佐倉市飯野台観光振興施設
指定管理者業務基準書

目 次

I 基本方針.....	3
-------------	---

I-1 施設の目的・沿革

I-2 施設概要

II 業務に関する基準.....	6
------------------	---

II-1 基本事項

II-2 維持管理業務に関する基準

II-3 施設運営業務に関する基準

II-4 経理事項に関する基準

II-5 独自事業に関する基準

II-6 目的外業務に関する基準

III 運営体制・組織に関する基準.....	21
------------------------	----

III-1 基本事項

III-2 実施体制に関する基準

III-3 一部業務委託（再委託）に関する基準

III-4 運営協力体制に関する基準

III-5 安全管理・危機管理に関する基準

III-6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準

III-7 事業計画及び事業報告に関する基準

III-8 事務の引継ぎに関する基準

III-9 モニタリングに関する基準

III-10 連絡調整に関する基準

(補 則)

(別表 1) 維持管理業務基準表

(別表 2) 施設運営業務基準表

I 基本方針

この基準書は、佐倉市飯野台観光振興施設の設置及び管理に関する条例（以下「設置管理条例」という。）及び佐倉市飯野台観光振興施設の管理及び運営に関する規則（以下「管理運営規則」という。）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の範囲及び基準について定めるものとする。

I-1 施設の目的・沿革

佐倉市飯野台観光振興施設（以下「観光振興施設」という。）は、昭和 38 年に開設した国民宿舎湖畔荘が老朽化により平成 8 年に閉鎖された後、既設のオートキャンプ場、テニスコート及び野鳥の森を主要施設として平成 15 年度から運営している施設である。なお、「野鳥の森」とは、観光振興施設の近隣にあり、印旛・手賀沼県立自然公園の一部として周辺山林、印旛沼の鳥類の生態が観察できる山野である（昭和 51 年開設）。

観光振興施設の設置目的及び管理・運営については、設置管理条例及び管理運営規則を根拠としている。同条例第 2 条において、観光振興施設の設置目的については、「観光の振興及び利用者の健康の増進に資するため、健全なレクリエーション活動の場として、観光振興施設を設置する。」としている。

また、観光振興施設の業務については、同条例第 4 条において、（1）利用者の健康増進及びレクリエーション活動の場の提供に関すること。（2）観光情報等の提供に関すること。としている。

なお、観光振興施設の設置の目的を効果的に達成するため、また、住民サービスの向上や管理運営コストの削減を図るため、平成 20 年度から施設の管理・運営については、設置管理条例第 5 条の規定に基づき、指定管理者制度を導入していたが、平成 29 年 4 月からは、「印旛沼周辺地域の活性化推進プラン」（平成 25 年 11 月策定）の推進にあたり、市が主体的に役割を発揮し、地域や団体との協力関係の構築、将来展望に関する施策等の推進を検討するため、また、運営方法については、同じく印旛沼周辺地域に立地する草ぶえの丘と観光振興施設との施設間の連携強化による一体的な管理運営を含め、施設横断的な連携を検討するため、平成 29 年度から直営施設として市が管理運営をしてきた。

I-2 施設概要

(1) 名称	佐倉市飯野台観光振興施設（愛称：印旛沼サンセットヒルズ）
(2) 所在地	〒285-0009 千葉県佐倉市飯野町 27 番地
(3) 施設構造	オートキャンプ場、テニスコート、野鳥の森、市民農園
(4) 敷地面積	37,802.91 m ² ・オートキャンプ場 14,764.91 m ²

	<ul style="list-style-type: none"> ・テニスコート 4,492 m² ・野鳥の森 15,746 m² ・市民農園 2,800 m²
(5) 延床面積	<p>240.74 m²</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人室 29.16 m² ・コミュニティルーム 70 m² ・トイレ 21 m² ・障害者トイレ 5.18 m² ・野鳥の森観察舎 85.89 m² ・倉庫 29.51 m²
(6) 建築年月	<p>昭和 51 年度 野鳥の森観察舎</p> <p>平成 9 年 3 月 管理人室、トイレ、野鳥の森観察舎改修</p> <p>平成 22 年 3 月 障害者用トイレ設置</p> <p>平成 29 年 3 月 コミュニティルーム</p> <p>平成 30 年 3 月 市民農園</p>
(7) 施設内容	<p>【主な施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場 (37 区画) ・テニスコート (4 面) ・野鳥の森 ・市民農園 <p>【建物】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人室 (木造、地上 1 階建) ・コミュニティルーム (シャワールーム・倉庫併設) ・トイレ (軽量鉄骨造、地上 1 階建、男性用 [大 2・小 2・洗面所 1]、女性用 [大 3・洗面所 1]、障害者用 1) ・倉庫 ・野鳥の森観察舎 (木造、地上 2 階建) <p>【附帯設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場 (広場前 35 台分、キャンプ場脇 9 台分) ・階段 (施設南側)
(8) 基盤設備	<ul style="list-style-type: none"> ・電気 管理人室・トイレ：低圧電力 4 kw ・上水道 地下水汲み上げ方式 ・下水道 合併浄化槽方式 ・ガス プロパンガス ・浄水処理 滅菌処理：給水ポンプ設置場所 硝酸性窒素除去：炊事場 2 箇所
(9) 備考	併設しているテニスコート、野鳥の森、市民農園を含む敷地・建物全体の維持管理を行う。

<p>(10) 資 料</p>	<p>別紙 3 「管理範囲図」 別紙 4 「設備・備品一覧」</p>
-----------------	--

Ⅱ 業務に関する基準

Ⅱ－1 基本事項

(1) 業務範囲

指定管理者が行う業務（以下「管理業務」という。）は、以下のとおりとする。

また、指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、特に必要があると認めるときは、市の承認を得て、独自に企画実施する事業（以下「独自事業」という。）を実施することができる。

①施設維持管理業務

本施設の適切な維持管理を行うこと。

②施設運営業務

施設の設置目的に基づく本施設の適切な運営を行うこと。

(1) 施設利用者の健康増進及びレクリエーション活動の場を提供する。

(2) 施設及びその周辺を観光する者等に、観光情報等を提供する。

(3) 次に掲げる観光に係る企画・独自事業を実施するなどして、印旛沼とその周辺の観光に資する。

ア. アウトドア体験や自然と触れ合うことができる機会の提供

イ. レクリエーション体験の機会の提供

ウ. 本施設の特徴でもある印旛沼の眺望を楽しめる企画事業の実施

エ. 周辺施設や自治体、民間事業者と連携した印旛沼周辺地域のブランド価値の共創

オ. その他観光に関する企画事業の実施

③その他本施設の管理運営に必要な業務

(2) 管理範囲

指定管理者が管理する本施設の建物、設備及び備品（以下「管理物件」という。）は、別紙 3「管理範囲図」及び別紙 4「設備・備品一覧」とする。

管理物件について、市の承認を得た場合を除き、形状・形質等の変更及び管理業務以外の目的に使用しないこと。

なお、指定管理者は、事務室その他の管理上必要な区画として、別紙 3「管理範囲図」で定める範囲を使用することができる。

(3) 開所時間及び休所日

開所時間及び休所日は、以下のとおりとする。ただし、指定管理者は、市民サービス向上の観点等から特に必要があると認めるときは、市の承認を得て、その時間若しくは休所日を変更し、又は臨時に休所日を設けることができる。

①開所時間

区分		使用時間
オートキャンプ場	1泊	午前 11 時から翌日の午前 10 時 30 分まで
	日帰り	午前 11 時から午後 6 時まで
テニスコート	1月4日から3月31日まで及び 11月1日から12月28日まで	午前 8 時から午後 5 時まで
	4月1日から10月31日まで	午前 7 時から午後 6 時まで
コミュニティルーム		午前 9 時から午後 5 時まで

②休所日

1月1日から同月3日まで、12月29日から同月31日まで

(4) 利用の制限

指定管理者は、設置管理条例第9条（利用の制限）の規定により、次のいずれかに該当するときは施設の利用を拒み、又は退場させることができる。

- ①公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき。
- ②施設又は設備を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき。
- ③施設の管理上支障があると認められるとき。
- ④その他、指定管理者が利用を不相当と認めたとき。

(5) 使用の許可及び取消し

本施設を使用しようとする者は、設置管理条例第11条（使用の許可）の規定により、指定管理者の許可を受けること。

指定管理者は、使用の許可をする場合において、本施設の管理上必要な条件を付することができる。

また、次のいずれかに該当するとき又は指定管理者が使用を不相当と認めるときは、使用を許可しない。

- ①公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき。
- ②施設又は設備を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき。
- ③施設の管理上支障があると認められるとき。

なお、設置管理条例第12条（使用の許可の取消し等）に定めるところにより、指定管理者は使用の許可を取り消し、使用を制限し、又は使用を停止させることができる。

(6) 利用料金の取扱い

本施設の利用料金は、指定管理者の収入とする。

①利用料金の額の設定

利用料金の額は、設置管理条例別表第2に定める額の範囲内において、指定管理者が市の承認

を得て定めること。

②利用料金の減額・免除、還付

利用料金の減額及び免除（以下「減免」という。）並びに還付については、管理運営規則第 6 条及び第 7 条の規定により、以下のとおり行うこと。

なお、指定管理者の行う利用料金の減免によって生じる収入減に対しては、収支計画に当該減収分が見込まれているものとし、市からの補てん等の措置は行わない。

〔減免〕

（ア） 国、県又は本市が使用する場合 免除

（イ） 市長の承認を得て指定管理者が定める場合 市長の承認を得て指定管理者が定める割合
上記（イ）による減免については、あらかじめその基準を作成し、市の承認を得た上で行うこと。

〔還付〕

（ア） 使用者の責めによらない理由により使用することができないとき 全額

（イ） 使用者が使用日の 3 日前までに使用を取り消したとき 全額

（ウ） 使用者が使用日の 2 日前から使用日まで使用を取り消したとき 半額

（エ） 市長の承認を得て指定管理者が定める場合 市長の承認を得て指定管理者が定める割合
上記（エ）による還付については、あらかじめその基準を作成し、市の承認を得た上で行うこと。

（7）法令遵守（コンプライアンス）

本施設の管理業務の遂行にあたっては次に掲げる関連法令等を遵守するとともに、公の施設の管理者として必要な法令遵守（コンプライアンス）を確保すること。

①地方自治法

②佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例

③佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則

④佐倉市飯野台観光振興施設の設置及び管理に関する条例

⑤佐倉市飯野台観光振興施設の管理及び運営に関する規則

⑥佐倉市情報公開条例

⑦個人情報の保護に関する法律

⑧佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例

⑨佐倉市行政手續条例

⑩廃棄物の処理及び清掃に関する法律、佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例

⑪労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法、雇用保険法

⑫その他業務の遂行にあたり関連する法令等

(8) 著作権等の取扱い

管理業務の遂行に伴い、次に掲げる著作物等に係る著作権その他の知的財産に関する権利が指定管理者に生じたときは、指定期間終了後、当該権利を市に移転するものとする。

- ①パンフレット、チラシ、ポスター等（文章・図版・写真等）
- ②一般に公開・配布される各種資料、レジュメ等
- ③Webサイト上の文章・音楽・画像・映像等のデジタルコンテンツ
- ④Webデータベース、Webシステム等
- ⑤その他市と指定管理者との協議の上決定した事項

(9) 指定管理者名等の表示

指定管理者は、本施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名等を施設内に表示すること。なお、表示方法及び表示場所等については、市と協議の上、決定すること。

Ⅱ-2 維持管理業務に関する基準

指定管理者は、施設、設備等を良好な状態で維持し、事故を未然に防止するための日常点検、法定点検、定期点検等を行うこと。

各業務の内容、頻度等は、別表1「維持管理業務基準表」を参照のこと。

維持管理業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。

（Ⅲ-3「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

(1) オートキャンプ場管理業務

次に掲げる業務等により、オートキャンプ場を維持管理し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

- ①門扉の開閉 出入口の門扉の開閉を行うこと
- ②炊事場の清掃 炊事場の流し台の清掃や床面の清掃を行うこと
- ③排水溝の管理 詰まり状況に応じて、パイプ清掃等の実施をすること
- ④焼却灰の処理 利用者が使用した炭の処理をすること

(2) テニスコート管理業務

次に掲げる業務等により、テニスコートを維持管理し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

- ①出入口の施錠 使用していない時間帯は、施錠すること
- ②ネットの調整 利用開始前にネットを張り、利用終了後にネットを緩めること

- ③ネットの補修 ネットの破れやほつれを発見した場合、直ちに補修すること
- ④コート of 砂入れ 年間 2 回程度、テニスコートに砂を入れること

(3) コミュニティルーム管理業務

次に掲げる業務等により、コミュニティルームを維持管理し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

- ①出入口の施錠をすること
- ②コミュニティルームの利用受付及び管理をすること
- ③コミュニティルームの清掃をすること

(4) シャワールーム管理業務

次に掲げる業務等により、シャワールームを維持管理し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

- ①出入口の施錠をすること
- ②利用料金の徴取及び管理をすること
- ③シャワールームの清掃をすること

(5) 市民農園管理業務

次に掲げる業務等により、観光農園・市民農園を維持管理し、利用者が快適に利用できるよう努めること。

- ①利用受付及び管理をすること
- ②利用者に対する農作業全般の指導育成をすること
- ③農作業用具の管理をすること
- ④農園の除草・耕耘

(6) 野鳥の森の管理業務

定期的な巡視、観察舎内の清掃を行うとともに、必要に応じて随時草刈りを実施すること。また、野鳥の森の樹木の伐採等に関する管理計画を作成し、以下の業務を行うこと。

- ①枯れ木、支障木について巡視点検をすること（週 1 回以上）
- ②敷地内の支障木について伐採をすること（随時）
- ③樹木の剪定をすること（季節ごと年 4 回以上）
- ④散策路の定期的な草刈り及び危険箇所への対応をすること
- ⑤散策路及び観察舎の清掃

(7) 清掃業務

管理物件の日常的清掃を行い、常に清潔な状態に保つこと。その際、利用者の利用の妨げにならないよう留意すること。

その他、定期的に床の洗浄及びワックスがけ並びに窓ガラスの清掃等を行うこと。

①管理人室内の清掃について、次に掲げる業務等を行い、常に清潔な状態に保つこと。

- ア 日常清掃 1日1回以上の床清掃（泥等により汚れたときは随時）
- イ 窓ガラス清掃 年4回を目安に実施

②トイレについては、日常的に施設の点検及び床面と便器等の衛生機器の洗浄清掃を行うこと。

(8) 廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物について、指定管理者の責任及び委託料等（委託料及び利用料金その他の収入をいう。以下同じ。）により、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」「佐倉市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」及び市の指示に基づき、適正に処理し、廃棄物の減量に努めること。

事業系ごみ（一般廃棄物）については、市の指示に基づき分別を行った上、「酒々井リサイクル文化センター」（佐倉市、酒々井町清掃組合）へ自己搬入するか、又は市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業許可業者に依頼して処理すること。

事業系ごみ（産業廃棄物）の処理については、千葉県知事の許可を受けた産業廃棄物処理業者に委託して処理すること。委託にあたっては「産業廃棄物管理票」（マニフェスト）を交付するとともに、毎年の交付状況を県知事へ報告すること。

(9) 環境衛生業務

次に掲げる合併浄化槽にかかる点検等を実施し、快適かつ安全な施設環境を提供するとともに、環境への配慮に努めること。

- ①定期点検 1回以上／週
- ②水質検査（7項目検査） 1回／年（要報告書作成）
（4項目検査） 3回／年（要報告書作成）
- ③膜薬品洗浄 2回／年
- ④グリーストラップ洗浄 1回／年

(10) 公共料金支払業務

管理業務の遂行に伴い発生する、次に掲げる公共料金については、委託料等から支出し、支払業務を適切に行うこと。

- ①電気料
- ②ガス料
- ③電話料

④放送受信料

なお、指定期間当初の公共料金支払について、以下のとおり取り扱うこと。

ア 放送受信料

令和8年4月1日以降の使用分について委託料等から支出する。

イ 電気料、ガス料、電話料

請求日が指定期間に属する請求分について、当該期間の指定管理者が委託料等から支出する。

(11) 景観維持業務

屋外清掃及び植栽の管理を行い、景観維持及び環境美化に努めること。病虫害等の防除等を行う際は、「佐倉市有施設における農薬、殺虫剤等の薬剤使用に関する基本指針」を遵守すること。

敷地全体の植栽管理について、次に掲げる業務等を行い、景観維持及び環境美化に努めること。

ア 樹木・花の管理

植木、生垣の選定、施肥、消毒、花壇の床づくり、プランターの土作り、種まき、害虫駆除等

イ 草刈り・雑草取り

必要に応じ随時実施（特に4月から9月までは、草木の成長が著しいため、キャンプ場を中心に日常的に実施）

(12) 備品管理業務

備品管理台帳を作成し、新規購入・修繕・廃棄等の履歴を記録し、適切に管理すること。

備品の損耗状態について、日常的・定期的に保守点検を行うこと。

管理物件の備品について経年劣化等により買い換えを行う場合は、別紙5「リスク分担表」に基づき1件あたり想定金額10万円未満の場合は、指定管理者が委託料等から購入するものとし、購入した備品の所有権は市に帰属するものとする。なお、同様の備品を複数購入する場合には、まとめて1件とは扱わない。ただし、複数購入をしなければ効果を発揮できない場合においては、まとめて1件として扱う。

管理物件以外の備品を指定管理者が新規に購入しようとするときは、あらかじめ市に協議すること。この場合において、備品の購入費用を委託料等から充てたときは当該備品の所有権は市に、それ以外の場合は指定管理者に帰属することを原則とし、協議の上で変更できるものとする。

所有権が指定管理者に帰属する備品については、備品管理台帳にその旨を記録し、指定期間終了後に指定管理者が引き取ること。

(13) 修繕（購入・調達）業務

管理物件の損傷・滅失が生じた場合、別紙5「リスク分担表」に基づき、経年劣化によるもの

及び第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないものについて、1 件あたり想定金額 50 万円未満（備品の修繕の場合は 1 件あたり想定金額 30 万円未満）場合、委託料等により速やかに修繕、購入又は調達するとともに、市へ報告すること。

速やかに修繕等を実施できない場合は、理由を市へ報告し、承認を得ること。なお、同様の修繕等を複数個所行う場合については、まとめて 1 件とは扱わない。

ただし、管理者としての注意義務を怠ったことによる場合は、全額を指定管理者の負担とする。

事業に必要な消耗品等については、委託料等により適宜購入又は調達すること。

なお、指定期間開始前及び指定期間開始後において市が負担すべき修繕であっても、修繕の必要性は、指定管理者と協議のうえ、市が判断し、施設の管理運営に影響を及ぼさない箇所等は、修繕を見合わせる場合がある。

(14) 警備業務

①日常警備

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るために、利用者の入退出等の管理や巡視等の警備を適切に行うこと。

閉所時のオートキャンプ場入口、テニスコート入口、階段入口、倉庫、管理人室等の施錠、消灯、火元確認、安全点検等を適切に行うこと。

②夜間及び休所日警備

指定管理者による再委託契約等により機械警備を導入するとともに、費用について委託料等から支出すること。

また、非常時の連絡体制を整備すること。

(15) 業務用冷凍空調機器点検業務

フロン排出抑制法（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）に基づき、本施設の業務用の空調機器、冷蔵機器及び冷凍機器について、管理の適正化に努めるとともに、次に掲げる点検を実施すること。

①簡易点検

3 か月に 1 回以上、目視確認等の簡易点検を行い、製品からの異音、製品外観の損傷、腐食、錆び、油にじみ、熱交換器の霜付き等がないか確認し、簡易点検チェックリストに点検日等を記入すること。

②定期点検

3 年に 1 回、専門点検の方法について十分な知見を有する者（外部・内部を問わない）により、直接法や間接法による冷媒漏えい検査を行い、点検結果を市に報告すること。報告書については、報告書の写しを指定管理者で保管するとともに報告書原本及びデータ（CD-ROM

形式) を市に提出すること。

(16) その他各種設備保守点検業務

本施設の機能を維持するとともに、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、次に掲げる各種設備の法定点検その他定期点検を実施すること。

- | | |
|--------------|---------------------------------------|
| ①水質検査（飲料水） | 年 3 回（9 項目検査 2 回、PFOS 及び PFOA 検査 1 回） |
| ②水質検査（原水） | 年 4 回 |
| ③日常水質検査（飲料水） | 毎日 |
| ④受水槽清掃点検 | 年 1 回 |

また、次に掲げる設備については、損耗状態を確認し、適宜補充・交換等を行うよう常に点検すること。

- | | |
|------------|----------|
| ①給水ポンプ | 殺菌消毒剤の補充 |
| ②硝酸性窒素除去装置 | 塩素の補充 |

その他、日常的に管理物件の保守点検を行い、良好な状態を維持すること。また、管理物件の損傷・滅失を発見したときは、速やかに市へ報告すること。

点検結果については、報告書の写しを指定管理者で保管するとともに報告書原本及びデータ（CD-ROM形式）を市に提出すること。

(17) 駐車場管理業務

駐車場内の設備の損傷や危険物の有無、違法駐車等について定期的に巡視等を行い、発見時には速やかに市へ報告すること。

(18) エコ活動推進業務

施設のエコ推進員を指名し、省エネ等のエコ活動の点検、評価及び総括等を行うこと。また、半年に一回、エコ推進員は「エコ点検報告書」等を作成し、市へ提出すること。詳細は、「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画(事務事業編)」及び「第二次佐倉市地球温暖化対策実行計画(事務事業編) 運用手引き」(いずれも佐倉市ホームページにて公表)による。

【参考】現在の維持管理業務の仕様書（別紙参照）

- ・【別紙 8】「令和 8 年度佐倉市飯野台観光振興施設合併浄化槽維持管理業務委託仕様書」
- ・【別紙 10】「令和 8 年度佐倉市飯野台観光振興施設機械警備業務委託仕様書」

Ⅱ-3 施設運営業務に関する基準

各業務の内容等は、別表 2「施設運営業務基準表」を参照のこと。
業務にあたっての基本的な考え方は、以下のとおりである。

- ・サービスの質の向上を図るため、常に接遇向上やイメージアップに努めること。
- ・施設利用の拡大を図り、リピーター獲得のための方策を実施すること。
- ・利用者の要望や意見、クレームを把握し、的確に対応すること。
- ・施設の情報発信及び情報収集に関する方策を実施すること。

施設運營業務の一部を第三者へ委託（再委託）する場合は、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得ること。

（Ⅲ－3「一部業務委託（再委託）に関する基準」参照）

また、管理業務の一部として、市の責任のもと指定管理者が企画実施する事業（イベントその他。以下「企画事業」という。）を実施すること。企画事業に関する経費は、市委託料から支出することができる。また、事業内容によっては、利用者から実費相当額を徴収することができるものとする。

（1）施設使用許可業務

①観光振興施設の使用の許可に関する業務

管理運営規則第2条の規定により、使用の許可の申請を受け付けること。申請受付は、受付簿等により予定管理すること

使用許可申請書を作成し、利用者に配布すること。

受理した使用許可申請書は、個人情報等を厳重に保護した上で、指定管理者の定める文書管理規程等に基づき適切に保存・管理を行うこと。

使用許可申請に対し、使用許可書を作成し、申請者に交付すること。

②観光振興施設の使用の取消し又は変更等に関する業務

管理運営規則第3条の規定により、使用の取消し又は変更の許可を行うこと。

（2）利用料金徴収業務

①利用料金徴収業務

指定管理者が定める財務事務処理規程等にとり、出納簿等を作成し、適切に管理すること。

利用料金徴収の際は、利用者に領収書を発行すること。

保管する現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう適切に管理すること。

利用料金の減免及び還付について、各基準に基づき行うとともに、窓口において迅速に対応できるように十分な理解を図ること。

②利用料金等の周知

利用料金の額、支払方法、減免基準、還付基準等について、施設内への表示や各種広報等により利用者への十分な周知に努めること。

(3) 案内業務

①利用案内

利用者に施設内の案内を行うとともに、施設の利用方法やゴミの分別方法などについて説明する。

②観光情報の提供

施設利用者及びその周辺を観光する者に、観光情報を提供する。

(4) 物品販売等許可業務

設置管理条例第10条第4項の規定により、市長が特に認める場合については、指定管理者が許可を行うこと。市長が特に認める場合とは、その行為が設置管理条例第2条に規定する施設の設置目的に資する場合に限るものとする。

ただし、以下のいずれかに該当するとき又は指定管理者が行為を不相当と認めるときは、これを許可してはならない。

- ①公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあると認められるとき
- ②施設又は設備を損傷し、又は滅失するおそれがあると認められるとき
- ③施設の管理上支障があると認められるとき

【参考】指定管理者が許可することができる行為の例

- ①物品の販売……イベント関連物品（書籍・特産品）等
- ②寄附の募集……赤い羽根募金、災害義援金等
- ③広告物の掲示及び配布……イベント告知、サークル会員勧誘等

また、広告物の掲示及び配布並びにこれらに類する行為について、原則指定管理者が許可を行うものとするが、以下のいずれかに該当するときは、これを許可してはならない。

- ① 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあるもの
- ② 専ら営利を目的としたもの
- ③ 政治活動に関するもの
- ④ 宗教活動に関するもの
- ⑤ 個人若しくは団体を支持し、または誹謗中傷するもの

(5) 記録業務

本業務の遂行に伴う事業活動の記録について、文書・画像・音声・映像等により適宜記録し、検索可能かつ良好な状態で保存すること。

(6) 広報活動

各種広報媒体を活用し、市内外に向けて積極的な広報活動を行うこと。

その際、別紙6「広報活動ガイドライン」に基づいて行うこと。

①パンフレット

観光振興施設に関するパンフレットを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

②チラシ

観光振興施設に関するチラシを作成・配布し、利用者への周知を図ること。

③Webサイト

施設Webサイトを作成し、情報発信及び情報収集（意見・要望・苦情等含む）等を図ること。

ただし、市Webサーバーの使用は不可とし、サーバー設置管理等については委託料等により行うこと。

また、市が取得した独自ドメイン名を原則使用するものとし、その割当てに必要な経費等についても委託料等によるものとする。

なお、アクセシビリティへの配慮について、佐倉市サイトポリシーに準拠すること。

④SNS

施設SNS（Facebook、X（旧Twitter）、Instagram等）を作成し、情報発信及び情報収集（意見・要望・苦情等含む）等を図ること。

なお、アクセシビリティへの配慮について、佐倉市サイトポリシーに準拠すること。

⑤報道機関等への情報提供

施設やイベントに関し、各種報道機関等への情報提供を積極的に行い、情報発信を図ること。

（7）意見・要望・苦情受付

本業務において提供するサービスの質の向上や利便性の向上等を図るため、利用者からの意見・要望・苦情等について、電話・文書・電子メール等により随時受け付けること。

また、定期的に利用者アンケートを実施すること。

クレーム対応については、迅速かつ適切な対応に努めること。ただし、対応が困難な案件等については、市へ速やかに報告するとともに、市の指示又は助言に基づき適切に対処すること。

意見・要望・苦情等及びそれらへの対応内容について、個人情報等を厳重に保護した上で、適切に記録・保存・管理を行い、市の求めに応じ適宜報告すること。

（8）企画事業

次に掲げる観光に係る企画事業を実施する等により、印旛沼及びその周辺の観光に資すること。

①自然と触れ合うことのできる機会の提供

・野鳥の森、農園等を活用し、自然と触れ合うことのできる機会を提供する。

②レクリエーション体験の機会の提供

・バーベキューやキャンプの楽しさを感じてもらうために、キャンプ場や芝生広場などを有効に活用し、バーベキューサイトの運営や売店での食材の販売など利用者が遊び楽しむ機会を提供する。

③印旛沼の眺望を楽しめる機会の提供

・本施設の特徴でもある印旛沼の眺望を楽しめる機会を提供するため、コミュニティルームと併設するウッドデッキを活用したバーベキュー特設サイトの運営等を実施する。

④その他観光に関する企画事業の実施

・「佐倉市観光ランドデザイン」、「印旛沼周辺地域の活性化推進プラン」に基づき、佐倉草ぶえの丘や佐倉ふるさと広場等の周辺施設との連携、(公社)佐倉市観光協会や佐倉商工会議所等の外部団体との連携を模索し、印旛沼周辺の魅力の向上を図るとともに、周辺自治体、広域の協議会(千葉うみさとライン協議会など)等と連携し、より広域での誘客を促進する事業を実施する。

(9) その他留意事項

①拾得物の処理等

拾得物は、遺失物法等に則り適切に処理すること。

②立入検査

市は、必要に応じ、施設、物品、各種帳簿及び管理運営の実施について調査を行う。

指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することはできない。

③救急対応

急病人やけが人が発生した場合は、速やかに応急手当や救急要請等の必要な措置を行うこと。また、救急箱等の必要な物品を常備すること。

II-4 経理事項に関する基準

(1) 財務事務処理規程の整備

指定期間の開始の日の前日までに、本業務に係る財務事務の具体的な処理方法等に関する財務事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

(2) 区分会計

本業務に係る資金の収支については、他の会計と区分して経理し、独立した帳簿により管理すること。

また、団体本体とは独立した預金口座により管理すること。

(3) 帳簿管理

①帳簿書類等の保存

本業務に係る帳簿、預金通帳及び財務関係書類等（以下「帳簿書類等」という。）は、当該業務の完了の日の属する年度の翌年度から 10 年間保存しなければならない。

②帳簿書類等の提出及び調査協力

佐倉市監査委員、市又は佐倉市議会の求めがあった場合は、本業務に係る帳簿書類等を提出し、又は出頭してその調査に協力しなければならない。

II-5 独自事業に関する基準

(1) 基本事項

指定管理者は、本施設の設置目的を達成するため、管理業務の遂行を妨げない範囲において、自己の責任と費用負担により、独自に企画実施する事業を実施することができる。ただし、委託料等を独自事業の費用に充てることはできない。

実施の際は、必要に応じて参加者から参加料等を徴収することができる。

独自事業の実施内容及び参加料の額等について、あらかじめ独自事業計画書を提出し、市の承認を得なければならない。ただし、年次業務計画書及び年次収支計画書に記載し、市の承認を得た事業については、承認を得たものとみなす。

(2) 実施内容

独自事業の実施内容については、下記内容を参考とされたい。

① 観光振興を目的とする事業

アウトドア体験や自然と触れ合うことができる機会の提供、レクリエーション体験の機会の提供、本施設の特徴でもある印旛沼の眺望を楽しめる事業、周辺施設や自治体、民間事業者と連携した印旛沼周辺地域のブランド価値の共創、その他観光に関する企画事業の実施など

② 閑散期の集客を目的とする事業

観光振興施設の閑散期（冬季）における集客を可能とする事業など

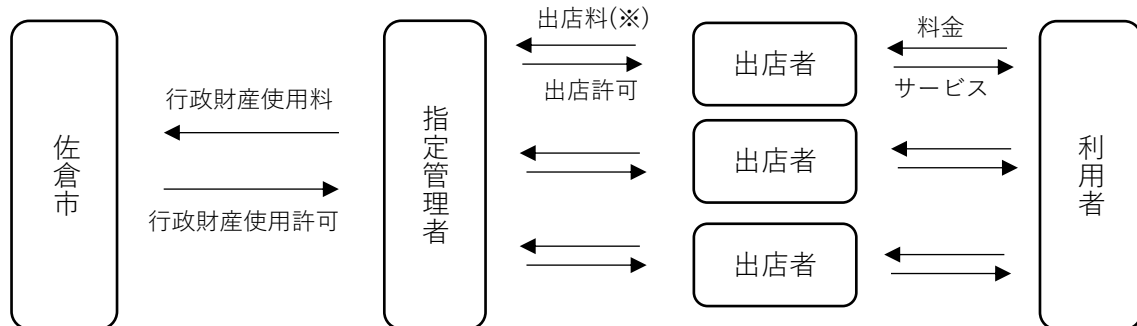
③ 利用者の利便性向上のための事業

自動販売機の設置、露店等の出店者の誘致、レクリエーションに必要な用具や消耗品の貸出及び販売、撮影の誘致など

【参考】

・露店等の出店者の誘致

露店等の出店者の誘致については、以下のスキームにより、露店やイベント事業者を誘致し、出店させることを可能とする。



○指定管理者は、出店者の誘致、募集を行い、出店者から出店料を徴収。

イベントや一定期間ごとに出店者情報を取りまとめ、佐倉市に行政財産使用許可を申請、取得し、行政財産使用料を納付。

※出店料は、事務経費や需給のバランス等を考慮し、指定管理者で設定可能。

Ⅱ-6 目的外業務に関する基準

本施設の目的の達成に直接的に寄与しない又は本来の用途以外の業務（以下「目的外業務」という。）のために本施設を使用しようとするときは、佐倉市財務規則(平成元年佐倉市規則6号)に定める行政財産の使用許可を受けなければならない。

この場合、指定管理者が支払う使用料は、佐倉市行政財産使用料条例(平成3年佐倉市条例第7号)の定めるところによる。

【参考】許可を受けなければならない目的外業務の例

公衆電話（NTT 設置のもの）、食堂・売店その他厚生施設の設置 等

Ⅲ 運営体制・組織に関する基準

Ⅲ-1 基本事項

(1) 労務責任

指定管理者は、本業務従事者に係る労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法の規定その他による労務に関する一切の責任を負わなければならない。

なお、本業務の遂行に関し生じた本業務従事者の災害等については、指定管理者が全責任をもって措置すること。

ただし、別紙5「リスク分担表」に別の定めがある場合は、この限りでない。

(2) 許認可及び届出等

管理業務の遂行にあたり必要となる一切の許認可及び届出等について、指定管理者の責任及び費用負担において取得又は実施し、許認可又は届出等に係る文書の写しを市へ提出しなければならない。

ただし、市の単独申請に係る許認可及び届出等については、市の責任及び費用負担においてこれを取得し、又は実施するものとする。

Ⅲ-2 実施体制に関する基準

(1) 業務主任担当者（施設長）

本業務の遂行にあたり主として指揮・監督を行う「業務主任担当者」1名を定めること。

(2) 人員配置

施設内に常駐する職員（業務主任担当者を含む）の人員配置は、次のとおりとする。

①午前8時～午後5時

繁忙期（4月～11月）は常時2名以上、閑散期（12月～3月）は常時1名以上を原則として配置すること。ただし、4月～10月については、テニスコートの使用時間が午前7時から午後6時であるため、施設の予約状況に応じて、変更すること。

②午後5時～翌朝午前8時

施設利用者がいる時間帯は1名以上を配置すること。

(3) 研修等の実施

本業務の遂行に必要な知識及び技術（資格）の習得、並びに資質の向上等を図るため、必要な訓練、教育及び研修等を計画的に実施すること。

(4) 連絡体制の整備

指定管理者は、指定管理業務の開始にあたり、指定管理者の団体本部との連絡体制を整備すること。

(5) 実施体制の準備

指定管理者は、指定期間の開始の前日までに、管理業務の遂行に必要な資格の取得、必要な資格その他の能力を有する人員の確保、必要な訓練、教育、研修等を完了するほか、本業務を遂行するために必要な一切の準備を自己の費用負担において行うこと。

(6) 接遇

本業務従事者は、名札及び役割に応じた清潔な服装を着用すること。また、挨拶を徹底し、親切・丁寧な対応を行うとともに、施設のイメージアップに努めること。

Ⅲ-3 一部業務委託（再委託）に関する基準

(1) 一部業務委託（再委託）の制限

指定管理者は、管理業務の全部又は主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 一部業務委託（再委託）の承認

管理業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、委託先の名称及び委託計画を市へ提出し、当該業務の内容及び委託又は請負の期間等について、あらかじめ市の承認を得なければならない。

また、管理業務の一部について第三者と契約等を締結したときは、遅滞なく当該契約に係る契約書等の写しを市に提出しなければならない。

(3) 一部業務委託（再委託）によるリスク負担

管理業務の一部を委託し、又は請け負わせた第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用は、全て指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなし、これを負担すること。

Ⅲ-4 運営協力体制に関する基準

本業務の遂行にあたっては、次に掲げる関係機関、企業、団体、住民等と連携し、十分な協力

体制を図ること。

(1) 印旛沼周辺施設

印旛沼周辺地域の観光振興や活性化を図るため、市や周辺施設の事業者との協力関係を築き、連携強化を図ること。

(2) 千葉うみさとライン連絡協議会

印旛沼周辺地域のブランド価値創造を図るため、千葉うみさとライン協議会や参画自治体、民間事業者との協力関係を築き、連携強化を図ること。

(3) 公益社団法人佐倉市観光協会、佐倉商工会議所

新たな観光施策やイベント等の企画の検討時に、必要に応じて観光協会や商工会議所との連携を図ること。

Ⅲ－5 安全管理・危機管理に関する基準

(1) 平常時の予防体制（リスクマネジメント）

事故、犯罪、災害等の発生を警戒・防止するため、管理物件の保守点検及び施設内の巡視等を適切に行うこと。

(2) 事故・災害等発生時の対応

事故、犯罪、災害等の発生に備えた危機管理体制を構築するとともに、危機管理計画及び危機管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

施設内において人身事故、管理物件の損傷その他の事故が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処しなければならない。なお、利用者の安全確保や人命救助等の緊急対応を最優先とすること。

(3) リスク分担

管理業務を行うにあたって想定されるリスクについて、この基準書に定めのあるほか、別紙5「リスク分担表」のとおり負担すること。

独自事業を行うにあたって生じるリスクについては、指定管理者が負担すること。ただし、市の責めに帰すべきものについては、この限りでない。

別紙5「リスク分担表」に定めのない不測のリスクが生じた場合は、市と別途協議し、決定すること。

(4) 第三者への損害賠償

指定管理者は、自己の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。

この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じて市が損害を賠償したときは、市は指定管理者に対して求償権を有するものとする。

(5) 保険等への加入

指定管理者は、指定期間中、自らの過失等により施設又は利用者等に損害を与えた場合に備え、必要に応じて次に掲げる保険に加入し、当該保険に係る保険証券の写しを市へ提出すること。

①任意加入保険

- ア 管理物件について市に対する賠償責任保険
- イ 施設入場者傷害保険
- ウ 宿泊者傷害保険
- エ 各種イベント保険
- オ 飲食物提供に係る賠償責任保険

②その他

次に掲げる保険は、市で加入する。指定管理者についても、当該保険の被保険者とみなされるので、次に掲げる内容を参考にすること。

【参考】市で加入する「全国市長会市民総合賠償補償保険」

ア 賠償責任保険

〈身体賠償〉 1名につき 2 億円、1 事故につき 20 億円

〈財物賠償〉 1 事故につき 2,000 万円

ただし、施設内で指定管理者が独自の事業を運営する場合、その運営上もたらされる賠償責任には適用とされない。

イ 補償保険

〈入院補償保険金〉 入院日数 1 日～5 日 10,000 円、
6 日～15 日 30,000 円、・・・

〈通院補償保険金〉 通院日数 1 日～5 日 5,000 円、
6 日～15 日 10,000 円、・・・

ただし、市が主催又は共催する行事等についてのみの適用となる。

(6) 災害等の施設利用

市は、災害等の発生により必要があると認めるときは、本施設を避難所等として使用するもの

とし、指定管理者は市の要請に応じて災害対応を行うこと。

この場合において、指定管理者は市に協力するものとし、市と指定管理者の業務分担及び費用負担等については、協議により定める。

Ⅲ－6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準

(1) 守秘義務

指定管理者は、本業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

また、本業務の履行過程において得られた記録簿等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りでない。

(2) 個人情報保護

①個人情報保護の責務

指定管理者は、本業務の遂行に伴い保有する個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他保有する個人情報の適正な管理のため、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定により、必要な措置を講じなければならない。

また、本業務に係る個人情報の保護及び取扱いに関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

②個人情報の取扱い

本業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙2「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。

③個人情報の開示等

指定管理者は、利用者等からの個人情報の開示、訂正及び利用停止の申出（以下「開示等の申出」という。）があったときは、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定により、適切に対応しなければならない。

指定管理者は、個人情報の開示等の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示等の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告しなければならない。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し、個人情報の開示等の取扱いについて指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る個人情報の記録された管理文書又はその写しの提出を求めることができる。

(3) 情報公開

①情報公開の責務

指定管理者は、本施設の管理にあたって保有する情報の公開について、佐倉市情報公開条例の規定により、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

また、本業務に係る情報公開に関する事務処理規程を定め、これに基づき適正に処理すること。

②管理文書等の開示

指定管理者は、本業務の遂行に伴い作成し、又は取得した文書、図画、写真及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）であって指定管理者が管理しているもの（以下「管理文書等」という。）について利用者等から開示の申出があったときは、適切に対応しなければならない。

指定管理者は、開示の申出に対し、回答するにあたって、市に助言を求めることができる。

指定管理者は、開示の申出に係る回答に対して当該申出をした利用者等から異議の申出があったときは、市に報告しなければならない。

異議の申出があったときは、市は、指定管理者の回答に先立ち、指定管理者に対し管理文書等の開示の取扱いについて、指導又は助言を行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、市は指定管理者に対し、当該異議の申出に係る管理文書等又はその写しの提出を求めることができる。

③情報公開の総合的推進

指定管理者は、管理文書等の開示を行うほか、佐倉市情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の提供及び公表を積極的に推進し、本施設の管理及び運営に関する情報の総合的な公開に努めること。

(4) 情報管理

本業務の遂行にあたって保有する情報について適正に管理するとともに、サイバーテロ、コンピュータウィルス感染、情報漏えい・盗難等（以下「情報事故等」という。）の発生に備えた情報管理体制及び情報セキュリティ対策を構築するとともに、情報管理計画及び情報管理マニュアル等を作成し、市の承認を得ること。

情報事故等が発生し、又は不測の事態が生じた場合は、直ちに市に報告するとともに、市の指示に基づき適切に対処しなければならない。

Ⅲ-7 事業計画及び事業報告に関する基準

(1) 事業計画

①年次計画書

指定期間の年度ごとに、指定申請の際に市へ提出した事業計画書及び収支計画書その他計画書等の内容を踏まえた、年次業務計画書及び年次収支計画書を当該年度の前年度の3月15日（閉庁日である場合は、翌開庁日）までに市に提出し、承認を得ること。

②独自事業計画書

独自事業の実施内容及び参加料の額等について、あらかじめ独自事業計画書を提出し、市の承認を得ること。なお、年次業務計画書及び年次収支計画書に記載し、市の承認を得た事業については、承認を得たものとみなす。

(2) 事業報告

①事業報告（年次報告）

佐倉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第9条の規定により、毎年度終了後2月以内（年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して1月以内）に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出すること。

事業報告書の電子データも併せて提出すること。全ての電子データがない場合には、下記①～③のみ提出することも可とし、市と協議の上で、提出方法を決定すること。

①管理業務の実施状況及び利用状況

②利用料金の収入の実績

③管理に係る経費の収支状況

②定期報告

以下の定期報告について、各期間の終了後10日以内に市へ提出すること。

ア 四半期業務報告

（内容） 事業実施状況、収支状況、修繕報告、情報公開等処理状況、環境影響調査に係る測定報告、その他

イ 月次報告

（内容） 利用状況（利用者数・利用料金収入）、要望・苦情処理状況、その他

※利用者には、郵便局員、宅配運送業者、自動販売機設置業者等の配達員、施設管理を目的として立ち入った者（点検業者、工事業者等）、事務連絡等の目的で入所した市の職員等は含まないものとする。

③独自事業報告

独自事業の実施に係る報告は、事業報告、四半期報告、及び月次報告と併せて行うこと。

④報告に基づく指示

指定管理者から提出された事業報告書、四半期業務報告書及び月次報告書の内容について、市が審査又は実地調査を行った結果、この基準書に定める業務の基準、実施条件その他これらに類する事項を満たしていないと判断したときは、指定管理者に対し、業務の再履行、改善その他の必要な指示を行うものとする。

Ⅲ－ 8 事務の引継ぎに関する基準

(1) 指定期間開始前の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間の開始の前日までに、本業務を遂行するために必要な準備行為として、自己の費用負担により市から事務の引継ぎを受けること。

引継ぎにあたっては、市と協議の上、指定期間の開始前間に、市の職員と指定管理業務を円滑に遂行するための研修等を行うこと。また、個人情報を含む文書等の引継ぎにあたっては、個人情報の保護に関する法律及び佐倉市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定を遵守し、厳重に保護すること。

(2) 指定期間終了後の事務引継ぎ

指定管理者は、指定期間が終了又は指定の取り消しが決定したときは、市の指示に基づき、自己の負担において事務引継ぎ書を作成し、市及び次期指定管理者に対して、速やかに事務の引継ぎを行うこと。また、市と次期指定管理者と協議の上、指定期間が終了するまでの間に、次期指定管理者の職員と指定管理業務を円滑に遂行するための研修等を行うこと。

指定管理者の負担において購入し所有権が指定管理者に帰属する物品については、市と指定管理者との協議の上、市又は次期指定管理者に引き継ぐことができるものとする。

指定管理期間終了前に、指定管理期間終了後の施設の利用に係る収入があった場合は、当該収入を市又は次期指定管理者に引き継ぐこと。

引継ぎの完了については市の確認を受け、市は、確認後に最終の委託料を支払うものとする。

(3) 原状回復

指定管理者は、指定期間の終了又は指定の取消しに際しては、市の承認を得た場合を除き、管理物件の原状回復について指定管理者の責任及び費用において行い、市の確認を受けること。

Ⅲ－ 9 モニタリングに関する基準

安定的な管理運営及びサービス向上並びに事業成果の確認等のため、指定管理者は、以下のとおりモニタリングを実施すること。

また、市からの評価を受けるとともに、第三者の評価を受けるなど、検証の機会を持つこと。

区分	手法	実施時期等
定期	(1) 事業報告書（年度）	翌年度 5 月末
	(2) 年度モニタリング	翌年度 7 月
	(3) 指定期間中間モニタリング	(原則として) 指定期間 2 年目終了後 6 か月以内
	(4) 月次・四半期報告書	月・四半期毎
	(5) 連絡会議	月 1 回程度
	(6) 利用者満足度調査	(原則として) 年 1 回以上
不定期	(7) 随時報告	随時
	(8) 業務点検（随時）	随時
	(9) 実地調査・ヒアリング	随時
	(10) 団体財務状況調査	必要に応じ
	(11) 労務状況調査	必要に応じ

(※各手法の詳細は、「佐倉市指定管理者モニタリング実施要領」による。)

Ⅲ-10 連絡調整に関する基準

本業務を円滑に遂行するため、市との連絡会議を月 1 回程度又は必要に応じて行い、調整を図るものとする。

(補則)

この基準書に定める指定管理者の業務の基準及び範囲等の内容及び処理について、疑義が生じた場合又はこの基準書に定めのない事項については、市と別途協議し、決定すること。

(別表1)

維持管理業務基準表

業務名	項目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(1) オートキャンプ場 管理業務	①場内の維持管理	門扉の開閉	随時
		排水溝の管理	
焼却灰の処理			
	②清掃	炊事場の清掃	
(2) テニスコート 管理業務	①場内の維持管理	出入口の施解錠	随時
		ネットの調整	
		ネットの補修	
		コートの砂入れ	2回以上/年
(3) コミュニティルーム 管理業務	①施設内の維持管理	出入り口の施解錠	随時
		利用受付・管理	
	②清掃	コミュニティルームの清掃	
(4) シャワールーム管 理業務	①施設内の維持管理	出入り口の施解錠	随時
		利用料金の徴収・管理	
	②清掃	シャワールームの清掃	
(5) 市民農園管理業務	①場内の維持管理	利用受付・管理	随時
		利用者に対する農作業全般の指導育成	
		農作業用具の管理	
		農園の除草・耕耘	
(6) 野鳥の森の管理業 務	①場内の維持管理	枯木、支障木の巡視点検	1回以上/週
		支障木の伐採	随時
		樹木の剪定	4回以上/年
		実のなる花木の植樹	随時
		散策路の草刈り、危険箇所への対応	随時
	②清掃	散策路及び観察舎の清掃	随時
(7) 清掃業務	①管理人室の清掃	日常清掃	1回以上/日
		窓ガラス清掃	4回以上/年
	②清掃	トイレの洗浄清掃	1回以上/日
(8) 廃棄物処理業務	①廃棄物回収	ごみ箱の分別設置	随時
	②廃棄物運搬	自主運搬又は業者委託	随時
(9) 環境衛生業務	①合併浄化槽点検	定期点検	1回以上/週

		水質検査（7項目検査）	1回/年
		水質検査（4項目検査）	3回/年
		膜薬品洗浄作業	2回/年
		グリーストラップ洗浄	1回/年
(10) 公共料金支払業務	①電気料	期日までに支払い	1回/月
	②ガス料		1回/月
	③電話料		1回/月
	④放送受信料		1回/月
(11) 景観維持業務	①樹木、花の管理	植栽、剪定等	随時
	②草刈り、雑草刈り	購入・修繕・廃棄記録	随時
(12) 備品管理業務	①備品台帳管理	購入・修繕・廃棄記録	随時
	②保守点検	日常的・定期的	随時
(13) 修繕（購入・調達）業務	①修繕・購入・調達	施設・設備等の修繕等	随時
	②消耗品購入（調達）	事務・事業用消耗品	随時
(14) 警備業務	①日常警備	入退出管理、巡視等	随時
	②夜間・休業日警備	機械警備の開錠・施錠	随時
(15) 業務用冷凍空調機器点検業務	①簡易点検	異音、損傷等の確認	1回以上/3月
	②定期点検	冷媒漏えい検査	1回/3年
(16) その他各種設備保守点検業務	①飲料水水質検査	定期点検	51項目1回/3年 9項目2回/年 PFOS、PFOA 1回/年
	②原水水質検査		39項目1回/3年 指標菌検査 4回/年
	③受水槽清掃点検		1回/年
	④給水ポンプ	日常点検、殺菌消毒剤の補充	随時
	⑤硝酸性窒素除去装置	日常点検、塩素の補充	随時
	⑥飲料水日常検査	定期検査	毎日
(17) 駐車場管理業務	①日常管理	巡視及び報告	随時
		場内開閉掲示	2か所以上

(18) エコ活動点検業務	①点検及び報告	エコ点検報告	1回／半年
---------------	---------	--------	-------

(別表2)

施設運営業務基準表

業務名	項目	業務内容・仕様等	条件・頻度等
(1) 施設使用許可業務	①施設の使用の予約に関する業務	電話等による予約受付、受付簿等による管理	随時
	②施設の使用の許可に関する業務	申請受付、申請書作成・配布、使用の許可	随時
	③施設の使用の取消し又は変更の許可に関する業務	申請受付、申請書作成、取消し又は変更の許可	随時
(2) 利用料金徴収業務	①利用料金徴収業務	料金徴収、領収証発行、出納簿管理、減免・還付処理	随時
	②利用料金等の周知	施設内表示、各種広報等	適宜
(3) 案内業務	①利用案内	施設案内、利用方法等の説明	随時
	②観光情報の提供	観光情報の提供	随時
(4) 物販販売等許可業務	①物品の販売 ②寄付の募集 ③広告物掲示・配布 ④その他類する業務	業務基準書に掲げる範囲において許可	随時
(5) 記録業務	①各種記録・保存	文書・画像・音声・映像等を検索可能・良好に保存	随時
(6) 広報活動	①パンフレット	施設案内、事業案内等	1種以上
	②チラシ	各種イベント・啓発等	適宜
	③Webサイト ④SNS	市サイトポリシーに準拠	随時更新
	⑤報道機関等への情報提供	ミニコミ紙等	随時
	(7) 意見・要望・苦情受付	①意見・要望・苦情受付	利用者アンケート
電話・文書・電子メール等			随時
②クレーム対応		窓口対応	随時

(8) 企画事業の実施	①観光に係る企画事業の実施	自然と触れ合うことができる機会の提供	1回以上/年
		レクリエーション体験の機会の提供	1回以上/年
		印旛沼の眺望を楽しめる企画事業の実施	1回以上/年
		その他観光に関する企画事業の実施	1回以上/年
(9) その他留意事項	①拾得物の処理等	拾得物台帳の作成、警察への届出	随時
	②立入検査	調査協力	必要に応じて
	③救急対応	救急車の要請 救急箱等を常備	随時

