

倉敷市鷺羽山レストハウス

指定管理者業務水準書

令和6年10月

倉敷市文化産業局文化観光部観光課

# 倉敷市鷺羽山レストハウス指定管理者業務水準書

この倉敷市鷺羽山レストハウス指定管理者業務水準書は、倉敷市レストハウス条例（平成24年倉敷市条例第9号。以下「レストハウス条例」という。）及び同施行規則（平成24年倉敷市規則第28号。以下「レストハウス規則」という。）、倉敷市鷺羽山レストハウス指定管理者募集要項（令和6年10月）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

## 1 目指すべき方向性

### (1) 現状認識

倉敷市鷺羽山レストハウス（以下「鷺羽山レストハウス」という。）は、児島地区の瀬戸内海国立公園及び国指定名勝地内に立地しており、眼下に海を眺めながら瀬戸内海の味覚が味わえるレストランや、喫茶・土産販売コーナーのある施設であり、本施設は児島地区の観光拠点施設の一つとして高いポテンシャルを有していると考えている。

一方で、本施設の過去の収支状況については赤字が続いていることから、指定管理者には、予防修繕を含めた施設の維持管理だけでなく、積極的な観光誘客策の展開による収支の改善を期待している。

なお、今回の指定期間満了後（令和9年4月以降）には、施設の持つ魅力を最大限に生かした事業展開を行えるよう、コンセッション方式（※）等による新たな運営方法の導入を検討している。

※PFI法に基づき、施設の所有権を市に残したまま、長期間（10～30年程度）の施設運営権を事業者が付与する管理方式。

### (2) 目指すべき方向性

- ①施設利用者の増加、黒字経営を目指す。
- ②本州と四国を結ぶ世界最大級の橋である瀬戸大橋が間近に見える絶好のロケーションや、繊維産業を始めとする2つの日本遺産の構成文化財を有するまちとしての特性を活かした事業展開を目指す。
- ③倉敷市鷺羽山ビジターセンター及び倉敷市むかし下津井回船問屋と連携し、鷺羽山の周遊を図るとともに、王子が岳を含めた児島地区全体の活性化につながる事業展開を目指す。
- ④朝型・夜型観光を推進するために、営業時間の延長を含めた新たな取り組みを行い、市内を訪れる観光客の滞在時間の延長を目指す。
- ⑤魅力あるホームページの作成やチラシの配布等、事業内容の積極的な広報活動を目指す。
- ⑥予防的修繕等を実施することにより、施設・設備の延命化を目指す。

※令和5年度にLED照明への改修を実施済。

## 2 管理運営に関する基本的な考え方

鷺羽山レストハウスの利用者等が安心して利用できるよう、日常的に点検を行い、施設の機能を維持するとともに、利用者等が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するこ

と。

- (1) 利用者等の安全確保を第一とすること。
- (2) 利用者等にとって快適な施設であることに努めること。
- (3) 魅力ある自主事業を実施するなど、市民サービスの向上に努めること。
- (4) 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。
- (5) 施設の効率的・弾力的運営を行うこと。
- (6) 整理整頓に努め、衛生面に万全を期すこと。
- (7) 個人情報の保護を徹底すること。
- (8) 災害時には、倉敷市と連携し最大限の協力を行うこと。

### 3 法令等の遵守

鷲羽山レストハウスの管理運営にあたっては、次の各号に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）及び同法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）
- (2) 食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）
- (3) 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
- (4) レストハウス条例及び同施行規則
- (5) 倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 15 年倉敷市条例第 54 号）及び同施行規則（平成 15 年倉敷市規則第 84 号）
- (6) その他管理運営に適用される法令

なお、指定管理期間中、関係法令が改正された場合は、改正された内容を仕様とする。

### 4 管理運営にかかる基準

- (1) 開館時間

開館時間は、レストハウス条例第 7 条に規定するとおりとする。

- (2) 利用料金

利用料金は、レストハウス条例第 15 条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で市の承認を経て指定管理者が定める。

※上記の利用料金については、条例改正により上限額を 1.5 倍程度に増額することを検討しているため、提案書については変更後の利用料金を想定し、提案書を作成すること。

- (3) 使用許可

①使用許可は、レストハウス条例第 9 条に規定するとおりとする。

②使用許可の取消し等は、レストハウス条例第 11 条に規定するとおりとする。

③レストハウス条例第 10 条各号に該当した者、または明らかに該当すると認められる者に対しては、使用の許可をしないこと。

- (4) 減免対象者の利用に関すること

レストハウス条例第 14 条に該当する者から申請があった場合は当該利用料金を減免す

ること。なお、減免された利用料金については、これを精算しない。

## 5 主たる業務

- (1) レストハウス条例及びレストハウス規則に定める業務
- (2) 受付及び案内に関する業務

受付及び案内業務に従事する者は、利用者等に親切・丁寧な対応を行うこと。また、市内で開催される関連イベント等に関する情報提供なども積極的に行うこと。

なお、受付業務に従事する者が、一時的に受付場所を離れる場合でも、他の担当者を配置し、開館時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること。

- ①利用者等に対する案内
- ②利用者等からの苦情・要望・相談等への対応
- ③遺失物等の整理保管及び受付処理（貴重品等に関しては、児島警察署へ移管する。）
- ④電話対応・館内放送
- ⑤子ども・障がい者・高齢者等の来場者の補助
- ⑥その他受付及び案内に関すること

- (3) 使用許可及び利用料金の徴収に関する業務

- ①使用申請にかかる各種様式の作成、補助、申請書の受理
- ②使用許可（不許可を含む。）の決定
- ③利用料金の徴収
- ④利用料金の減免申請、決定
- ⑤その他、使用許可及び利用料金に関すること

なお、施設の利用が暴力団を利すると認めるときは、倉敷市暴力団排除条例を遵守し、使用不許可、また使用許可の取消しを行うこと。

さらに、利用目的が催事等の場合、周辺混雑対策、輸送交通対策、騒音対策等、必要な対策を講じるとともに、関係機関との連携体制等も確認すること。

- (4) 施設等の維持管理に関する業務

施設の清掃・警備等を実施し、安全で快適な環境をつくるとともに、事故等の予防に努め、万一異常を発見、又は異常を予測した場合は、適切な処置を取り、施設の適正な維持管理に努めること。

また、設備管理業務への従事者の配置にあたっては、経験豊かで有能な者を選ぶこと。

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30万円未満（消費税及び地方消費税を含む。）の修繕・補給等は、指定管理者が負担すること。1件30万円以上の修繕費が見込まれる場合は、修繕内容を精査のうえ、原則として倉敷市が予算の範囲内で修繕を行うこととし、修繕等の実施時期は、指定管理者との協議により決定する。ただし、緊急を要するもの等は倉敷市と協議のうえ、指定管理者が修繕できるものとする。

施設の修繕料に関しては、収支計算書（様式4）にて提案した額を、指定期間満了までに使い切ること。なお、倉敷市と協議のうえ、備品等を寄付することで使い切ることも可とする。

### ①施設の維持管理

- ア 良好な環境、美観の維持はもとより、施設の健全なる保全を行うこと。
- イ 適切な方法により、埃、ごみ、汚れ、シミ等を落とし、清潔な状態を保つこと。
- ウ 屋上の防水性能を維持するため、屋上面、屋上廻り及び樋の定期的な点検及び清掃を行うこと。

### ②建築物及び設備の維持管理

「建築保全業務共通仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部）最新版」及び「国の機関の建築物の点検・確認ガイドライン」（一般財団法人建築保全センター発行）に基づき実施し、必要に応じ処置を講じること。

電気設備、空気調和設備、給排水衛生設備、消防用設備及びその他の設備の日常保守点検作業を行い、快適な環境をつくるとともに、各機器の機能を常に最良の状態に保てるよう故障の予防に努め、万一異常又は異常を予測した場合は必要に応じて修繕を行うなど、業務に支障の無いよう直ちに適切な処置をとり、設備の耐久化を図るとともに、省エネルギー化に努めること。

また、大規模な修繕又は備品の修繕が必要と判断された場合は、速やかに倉敷市へ連絡すること。

- ア 保守点検業務遂行中に生じた業務に係る事故の責任は、指定管理者に帰し、これに要する費用は一切指定管理者の負担とすること。
- イ 指定管理者は、保守点検業務に係る点検、小規模な修繕の実施状況を日誌及び記録書に記録整理し、適切に保管すること。また、倉敷市が日誌及び記録書の提出を求めたときは、すみやかに提出すること。
- ウ 建築基準法第12条第2項及び第4項の規定による法定点検を行い、その報告書を倉敷市に提出すること。点検時期については次のとおりとする。

建築の定期点検 (3年に1度の法定点検)	令和7年度
設備の定期点検 (1年に1度の法定点検)	令和7年度、令和8年度

- エ 本業務に必要な材料等は、全て指定管理者の負担とする。ただし、1件30万円以上を要する修繕については、この限りではない。
- オ 本水準書は保守点検業務の概要を示すもので、明記していない業務でも他との関連から判断して、実施すること。

### ③備品の維持管理等

- ア 指定管理者に貸し付ける備品等については、倉敷市の所有とし、その使用及び保管は十分注意すること。貸付けた物品の買換え等が必要な場合は、1台または1個が、30万円未満の場合は指定管理者が負担すること。なお、その都度、倉敷市に報告すること。
- イ 指定管理者が、自ら購入・搬入し、保管を要する備品等については、指定管理者の所有とする。ただし、その都度、倉敷市に報告すること。
- ウ 倉敷市が貸付ける車両については、整備を怠らず、必要な検査、修繕等を適正に行うこと。また、自動車損害賠償責任保険及び必要に応じて任意保険

に加入すること。さらに、当該車両の車体検査費用及び重量税、自動車税等も負担すること。

エ また、管理運営上必要となるリース物品については、指定管理者の負担とする。

④修繕に関する調査（原因・費用等）

修繕に関する調査を業者に依頼する場合、その費用が30万円以上となった場合、倉敷市が施主となることがあり、当該修繕をその業者に発注できないことがあることを十分説明すること。

⑤害虫駆除

ゴキブリ・ねずみ・蜂等の害虫の駆除を行い、必要に応じて消毒を行うこと。

⑥保安警備

ア 施設及び敷地内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等災害の発生を警戒予防し、財産の保全を図るとともに利用者等の安全を守るために、保全管理を適切に行うこと。

イ 不審者や不審物を発見した場合は、適切に対応するとともに、施錠、消灯等の確認、異常の有無等の点検を行うこと。

ウ 鍵の管理、施錠の確認等、開館閉館にあたっての建物管理には、十分な配慮を行い、閉館時は必要に応じて機械警備を実施すること。

⑦インフラ関係の料金支払い業務

電気、給排水、ガス、その他燃料、電話、テレビ、インターネット等のインフラ関係の料金の支払いを行い、安定的なインフラ供給を行うこと。

⑧その他、施設の維持管理に必要な業務

※維持管理経費の分担

維持管理内容	倉敷市	指定管理者等
施設の維持管理にかかる消耗品（注1）		○
施設及び設備並びに備品等を維持管理するために必要な電池、薬剤等の消耗品（注1）		○
施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合で、1件30万円未満の修繕・交換・買換え等（注2）		○
施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合で、1件30万円以上の修繕・交換・買換え等	○	

（注1）施設、設備（電気・機械設備を含む）及び備品等を維持管理するために必要な消耗品及び定期交換部品等については、定期的に確認を行い、交換・補充の時期を失しないこと。

（注2）契約書または領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。

## 6 その他の業務

### (1) 備品等の貸出しに関する業務

鷺羽山レストハウスの備え付けの備品、用具等を業務に差し障りのない場合は必要に応じて施設利用者に貸し出すこと。

貸し出しの際は、原則として、指定管理者が、備品等を器具庫から搬出及び設営、片付けを行うこと。

利用者等に対し、備品の使用方法や当該備品の特性等を十分に説明すること。

### (2) 安全の確保に関する業務

利用者等の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルについても作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練すること。

#### ①利用者等の救急対応（疾病・負傷等）

利用者等の急な病気、負傷等に対応できるよう、マニュアルを作成するとともに、近隣の医療機関と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

利用者等が突然の心肺停止に陥った場合の救命活動が円滑に行われることを目的として、AED（自動体外式除細動器）を設置している。従業員または非医療従事者が常時使用できるよう日常点検を行うとともに、最低年1回以上定期点検を行うこと。また、AEDを使用した場合も、次回以降使用できるか否か点検し、消耗品の更新も含め、適正な管理を行うこと。

利用者等が死亡、重傷等の重大な事故が起こった場合は、直ちに倉敷市に報告し、その指示に従うこと。

#### ②防犯対応

施設の利用状況を適宜把握し、必要に応じて利用者等への指導等を行うこと。

#### ③防災対応

災害等緊急時の利用者等の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し、緊急事態の発生時には、的確に対応すること。

気象庁から注意報、警報等が発令された場合、利用者等への喚起、利用の中止等適切な処理、対応をすること。

地震、火災等災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を利用者等に伝達するとともに、避難誘導体制を確立し、安全確保に取り組むこと。

警察、消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに倉敷市にその旨を連絡すること。

#### ④避難訓練対応

消防法（昭和23年法律第186号）に従い、避難訓練等を実施すること。

### (3) 災害時の非常対応に関する業務

地震・台風・その他の災害が発生し、鷺羽山レストハウスを地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると倉敷市が判断したときは、これに協力すること。

### (4) 施設賠償責任保険の加入に関する業務

下記の内容の保険に加入すること。また、昇降機についても保険対象に含めること。

①身体上の損害については、被害者1名につき金5千万円以上、かつ、1事故につき金2億円以上のこと。

②財物上の損害については、1事故につき金1千万円以上のこと。

③個人情報の漏えいについては、賠償金1千万円以上、費用金1百万円以上のこと。

④倉敷市が貸付ける車両の自動車損害賠償責任保険

③その他、管理運営に必要な保険

(5) 人権の尊重及び個人情報保護に関する業務

業務の実施にあたっては、利用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、漏洩等の防止対策を講じること。また、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

(6) 業務内容の報告に関する業務

①業務日報の作成

利用状況及び管理運営状況等を記載する日報を作成すること。

②月例報告書の作成

下記の事項等を記載した前月分の実績報告書を、翌月の15日までに提出すること。

ア 利用状況及び業務報告

イ 施設の管理状況（光熱水費等の使用実績を含む。）

ウ その他特記事項等

③年次事業報告書の作成

下記の事項等を記載した前年度分の事業報告書を4月末日までに提出すること。

ア 利用状況及び業務報告

イ 施設の管理状況

ウ 経費の収支状況（決算書等）

エ 自己評価

オ その他特記事項等

④その他、倉敷市が必要とする報告書を提出すること。

ア 自主事業を実施した場合は、自主事業実施報告書を提出すること。

イ 施設修繕等を実施した場合は、修繕等の実態を証明できる書類（契約書、領収書等）の写しを提出すること。

(7) モニタリングに関する業務

①毎年2月～3月上旬に、倉敷市によるモニタリングを実施する。（モニタリングでは、施設運営に関する各種資料の提出、現地での立会検査、利用者アンケートの集計・回答内容の分析・今後の対応に関する報告を求める。）

②年1回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容・水準の評価・総括を行うこと）を行い、倉敷市に報告すること。



③倉敷市は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿等並びに管理運営の実施について検査を行う。この場合、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。

④その他、倉敷市が求める事項について、必要な報告を行うこと。

(8) 管理運営のための体制の整備に関する業務

①統括責任者

施設の管理運営業務の統括責任者を配置すること。また、当該責任者は、指定管理者の正規雇用職員とすること。また、管理運営に係る全従業員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法・労働安全衛生法・その他労働関係法令を遵守し、管理運営に支障のないように配置すること。

②配置人員

安全性の確保や利用者等の利便性の向上を念頭に、十分な人員を配置すること。また、経理、受付、帳簿作成等、適正な管理運営に必要な業務を実施すること。

③研修

従業員に対して、施設の管理運営及び接客業務に必要な研修を実施すること。

④有資格者の確保

次に掲げる有資格者を各 1 名以上常駐させること。なお、マイクロバスを利用する場合は、道路運送車両法に定める整備管理者（下記エ）を置くこと。

ア 甲種防火管理者

イ 普通救命講習会修了者

ウ 食品衛生責任者

エ 整備管理者

(9) 施設等の P R に関する業務

パンフレットやホームページ等を作成し、施設の情報発信に努めること。また、各種情報誌等、取材の対応を行うこと。

(10) 市行事への協力に関する業務

倉敷市が主催、共催または後援するイベント・行事等については、会場の提供、広報等において、積極的に協力・参画すること。

(11) 次期管理手法検討の協力及び指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

①申請の受付及び許可の扱いについて

指定期間満了後の施設運営については、コンセッション方式等の新たな管理手法を検討中であり、令和 9 年度以降の利用申請については、次期管理者が決定するまでは受け付けないこと。なお、次期管理者の決定後は市の指示に基づき、指定期間外の予約申請を受け付け、その内容を次期管理者へ引き継ぐこと。

②次期管理手法検討の協力及び指定管理業務の満了等に伴う引継ぎについて

ア 次期管理者選定のための説明会等を開催する場合には、会場提供、業務内容の説明や施設見学等について無償で協力すること。

イ 次期管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期管理者の視察対応、業務内容の引継ぎ、予約情報・預かり金の引渡し、公共料金等の使用名義等の

変更等、次期管理者と協議し、円滑に引継ぎに関する業務を実施すること。  
また、指定期間満了に伴う消耗品や備品の引継ぎ等が必要な場合は、次期管理者と協議すること。

ウ 指定管理者等が業務に伴い作成し、または受領する文書は、指定管理者固有の文書を除き、指定期間満了時に倉敷市の指示に従って引き渡すこと。

(12) 地球温暖化防止に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、倉敷市第三次環境基本計画（令和3年3月策定）に沿った取組みを推進すること。また、倉敷市が「エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和54年6月22日法律第49号）」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年10月9日法律第117号）」に基づき行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温暖化対策業務に協力すること。

(13) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や利用者等による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する必要な対応を行うこと。

(14) その他管理運営に関し必要な業務

- ①必要な許認可等の取得、監督官庁への届出、情報公開条例に基づく情報公開業務等を行うこと。
- ②倉敷市、周辺事業者、施設利用者との連絡調整を密に行うこと。
- ③使用するパソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。
- ④その他、管理運営に必要な業務を行うこと。

## 7 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、指定管理者の経営判断により、その実施を提案することが出来るものとする。

市は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することがある。

- ①市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと。
- ②利用者等の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること。
- ③周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと。
- ④民業を過度に圧迫しないこと。

(1) 自主事業に関する業務

- ①自主事業計画書を作成し、事前に倉敷市の上承を得て実施すること。
- ②自主事業の策定にあたっては、次のことに留意すること。

- ア 施設の設置目的を達成するための事業であること。
- イ 事業の対象者が偏らないようにすること。
- ウ 料金設定が著しく高額とならないこと。
- エ 自主財源（自主事業収入等）により実施すること。
- オ 施設の一般利用を阻害しないこと。

カ 必要に応じて、イベント保険に加入すること。

キ 大学や地域団体等との連携、倉敷市の地域資源の活用、近隣でのイベントとの連携等に着眼して企画を行い、実施すること。

(2) 利用時間の拡大

(3) その他鷺羽山レストハウスの機能が向上する業務

## 8 要求水準

(1) 自主事業の実施回数

達成目標 6回／年度

令和5年度 3回

令和4年度 9回

(2) 利用者数

達成目標 前年度比1%以上の増加

※過去の利用者数

レストラン利用者数：令和5年度 7,853人

令和4年度 12,130人

売店利用者数：令和5年度 21,982人

令和4年度 18,179人

宴会利用者数：令和5年度 4,801人

令和4年度 3,325人

(3) 利用者満足度の向上

毎年度、利用者アンケートを実施し、次に掲げる水準を満たすこと。

項目	利用者アンケートによる内容	要求水準
全体満足度	『満足』または『ほぼ満足』 と回答した人の割合	90%以上
職員対応満足度		90%以上
清潔感満足度		90%以上
安全対策満足度		90%以上

※利用者アンケートは、サンプル数を100件以上とする。

### 【過去の利用者満足度の状況】

項目		実績	
		令和5年度	令和4年度
全体満足度	%	97.0%	94.0%
職員対応満足度	%	94.0%	100%
清潔感満足度	%	91.0%	100%

安全対策満足度	%	98.0%	97.0%
---------	---	-------	-------

## 9 その他注意事項

- (1) 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (2) 倉敷市内にある各種施設との連携を図った運営を行うこと。
- (3) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、倉敷市と協議を行うこと。また、作成後は、規定の内容を報告すること。
- (4) 施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を市へ報告すること。
- (5) 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては、運営に支障のない限り、許可するよう努めること。なお、取材及び撮影にあたっては、一般利用者等の活動に支障がないように配慮すること。
- (6) 形状の変更を行う場合は、事前に計画を倉敷市と協議し、市の下承後に実施すること。
- (7) 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じた場合は倉敷市と協議し、決定すること。