

議案第 9 4 号

公の施設の指定管理者の指定について（さんゆ〜館）

地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 4 条の 2 第 3 項に規定する指定管理者として次のとおり指定することについて、同条第 6 項の規定により、議会の議決を求める。

令和 4 年 1 2 月 1 日提出

南あわじ市長 守 本 憲 弘

記

- 1 指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
南あわじクア施設「さんゆ〜館」

- 2 指定管理者となる団体

所在地 洲本市海岸通一丁目 3 番 1 1 号

名 称 株式会社かいげつ

代表取締役 齋藤 敦夫

- 3 指定の期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日

【南あわじクア施設『さんゆ〜館』】

指定管理者候補者選定に関する資料

指定管理者指定申請書（写）	．．．．．	P 1
指定管理者候補者法人概要書	．．．．．	P 2
指定管理を行う施設の事業計画書	．．．．．	P 3
指定管理に係る収支計画書	．．．．．	P 5 3
指定管理業務にかかる基本協定書（案）	．．．．．	P 5 4

(要項様式2号)

指定管理者指定申請書

令和4年10月25日

南あわじ市長 守 本 憲 弘 様

法人名 株式会社かいげつ
法人住所 洲本市海岸通一丁目3番11号
代表者名 代表取締役 齋藤敦夫
電話番号

指定管理者の指定を受けたいので、次のとおり申請します。

指定を受けようとする法人	名称	株式会社かいげつ			
	事務所の所在地	兵庫県洲本市海岸通一丁目3番11号			
管理を行おうとする公の施設の名称		南あわじクア施設「さんゆ〜館」			
添付書類	<table><tr><td> ■ 法人の活動内容、経営状況等を説明する書類 ■ 事業計画書 ■ 指定管理料提示書 ■ 連帯保証人選任書・承諾書 </td><td> ■ 申込資格を確認する書類 ■ 収支計画書 ☐ グループ結成届 ☐ その他（ ） </td></tr></table>			■ 法人の活動内容、経営状況等を説明する書類 ■ 事業計画書 ■ 指定管理料提示書 ■ 連帯保証人選任書・承諾書	■ 申込資格を確認する書類 ■ 収支計画書 ☐ グループ結成届 ☐ その他（ ）
■ 法人の活動内容、経営状況等を説明する書類 ■ 事業計画書 ■ 指定管理料提示書 ■ 連帯保証人選任書・承諾書	■ 申込資格を確認する書類 ■ 収支計画書 ☐ グループ結成届 ☐ その他（ ）				
(事務処理欄)					

(要項様式3号)

法人概要書

フリガナ 法人名称	カシカ イカゲツ 株式会社かいげつ			
フリガナ 代表者名	ダイヨトリシヤク サイトウツオ 代表取締役 齋藤敦夫			
所在地	兵庫県洲本市海岸通一丁目3番11号			
電話番号	■■■■■■■■■■	FAX番号	■■■■■■■■■■	
設立年月日	平成20年7月1日			
主な事業活動 (沿革等)	温泉旅館「海月館」「華海月」、ビジネスホテル「ハーバーホテル海月」、コンドミニアム「島海月」、指定管理施設「サンライズ淡路」「ゆずるは荘」「さんゆ〜館」「ゆーぶる」「サンリバー大歩危」「千畳苑」「きんたの里」、レストラン「シーアイガ海月」の12施設の運営。 及び、グループ会社が運営する温泉旅館「鳴門海月」「鯛丸海月」「加太海月」、ビジネスホテル「アテーナ海月」「サウスブリーズホテル」、マリンレジャー会社「SeaMoon」の本社業務			
法人の特色及び 経営方針	地域や施設の隠れた魅力を引き出し、観光・レジャーの振興を行うことで地方を活性化する。			
免許・登録等	政府登録R1064 国際観光旅館連盟加盟 日本観光旅館連盟加盟 旅館業法営業許可 洲本商工会議所所属 防火基準適合済 飲食店営業許可 風俗営業許可 ISO14001取得 酒類販売業免許 タバコ小売販売許可 温泉利用許可			
構成員数 (従業員数)				
指定管理者 制度担当者	氏名	川瀬 麻里	担当部署・役職	社長室 マネージャー
	電話番号	■■■■■■■■■■	FAX番号	■■■■■■■■■■
	メールアドレス	■■■■■■■■■■	その他	■■■■■■■■■■

※ 法人の組織図については、別途添付すること

◎類似施設の管理運営に関する実績（民間の類似施設を含む）

施設の名称	所在地	業務の内容	管理運営の期間
ゆずるは荘	兵庫県南あわじ市 市神代浦壁1040-3	指定管理を受け、スポーツ&宿泊施設として営業中	平成23年12月から
ゆーぶる	兵庫県南あわじ市 北阿万筒井1509-1	指定管理を受け、温泉施設として営業中	平成26年8月から
サンリバー大歩危	徳島県三好市山 城町西宇1259-1	指定管理を受け、温泉施設として営業中	平成26年8月から

南あわじクア施設「さんゆ〜館」
指定管理者公募

事業計画書

令和4年10月25日

株式会社かいげつ

I.管理運営の基本方針

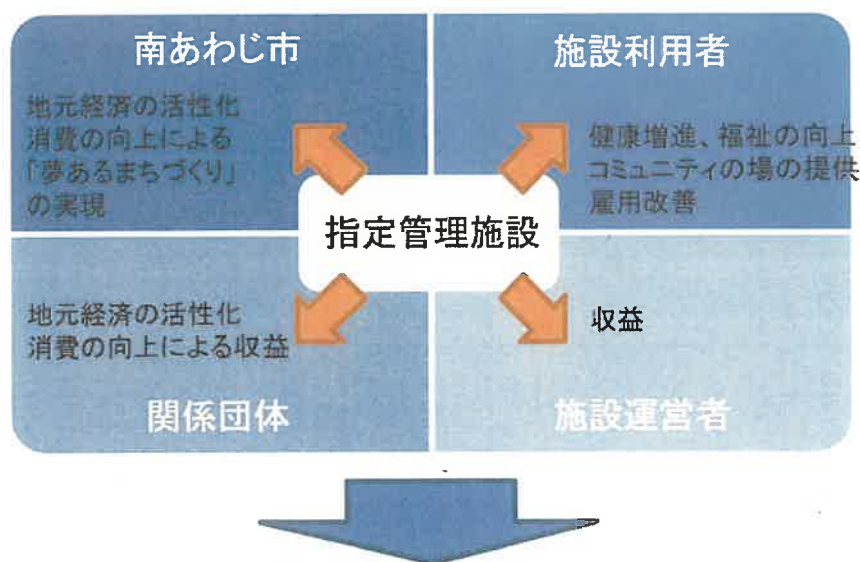
1)施設の管理運営を実施するにあたっての基本的な考え方

南あわじ市温浴施設条例第1条に掲げられた目的である「住民の健康増進、福祉の向上及びコミュニティの場として、並びに自然景観に配慮した人にやさしいやしの施設として、地域の活性化に寄与する」を実現するために、お客様に愛されてきた**公共性のある施設**であることを前提に引き続き運営を行います。

公共性があるというのは、「南あわじ市」「施設利用者(地域住民)」「施設運営者」「関係団体」、四者共益の関係の構築、つまり施設のみならず南あわじ市全体の振興に寄与していくことを前提とした運営が必要であると考えます。

また、公共の施設は誰もが低廉でしかも快適に利用できる施設として運営する必要があると考えます。老若男女が差別なく平等に南あわじ市に訪れる機会を提供いたします。

【四者共益のイメージ】



南あわじ市全体の振興

また、今後老朽化して行く施設は、メンテナンスを施しながら活用し続けることを多くの利用者が望んでいることですので、修繕計画を作成し南あわじ市様と協議を重ねて行きたいと考えております。

2)指定期間内における達成目標

指定管理期間内における達成目標に関しましては、温浴施設であるため入浴利用者数の達成目標を立てて運営を行ってまいります。

入浴利用者数

入浴券・回数券を購入する利用者の増加に努め、施設利用料収入の向上を目指します。

入浴券はこの施設の基盤となる収入源であり、基本方針の推進によって以下のような数値を目標として運営を行ってまいります。

	入浴券利用者数	回数券利用者数	優待券	合計
令和5年度	58,000	8,500	4,300	170,500
令和6年度	60,200	8,900	4,400	177,000
令和7年度	62,100	9,100	4,600	182,500
令和8年度	63,400	9,300	4,700	186,500

単位:人

3)各施設間の連携に関する事項

海月館グループでは南あわじ市内の観光施設はもちろん、淡路島内の観光施設と連携し**南あわじ市全体の活性化**につながる運営を積極的に行って来ました。具体的には**①パンフレットやイベントチラシの相互設置**、**②他の南あわじ市指定管理施設との連携**を行い、他施設と連携することの成果を出して来ました。今後も同様の取り組みに挑戦してまいります。

【現在の取り組み】

①パンフレットやイベントチラシの相互設置

さんゆ〜館と各観光施設とでパンフレットやイベントチラシなどを相互設置することで、当該施設のみならず南あわじ市全体の活性化に寄与してまいりました。今後も連携する施設を増やし、また相互間での利用者が増える取り組みなどを検討してまいります。

②他の南あわじ市指定管理施設との連携

サンライズ淡路やゆずるは荘^{※(1)}で合宿利用したお客様にさんゆ〜館に入浴しに来ていただくことで入浴者数を伸ばしたり、ゆずるは荘とのコラボプランとして「手ぶらセットプラン」を作成し、タオルの貸出サービスを実施しております。こうした指定管理施設間で相乗効果のある取り組みや、入浴施設共通で利用できるポイントカードの導入などを行っております。結果、温浴利用を通じて健康増進を図っていただくなど、さんゆ〜館の利用が利用者にとって魅力的に感じる施設運営を行ってまいります。

* (1)サンライズ淡路やゆずるは荘

サンライズ淡路やゆずるは荘は大浴場が狭く、合宿でご利用いただいている団体様には、ゆったりと利用していただく、立地も近いことからさんゆ〜館をご案内することで入浴者数を伸ばせられ、かつ、利用者の満足度も向上する事が期待できる

4)上記以外で特別に記載する事項

特にございません。

Ⅱ.サービスの向上

1)指定管理期間における事業の実施計画の概要

事業は大きく3つに分けて、**入浴事業**、**飲食事業**、**物販事業**として
計画→実行→検証→改善を繰り返し行っています。

計画に関しては今後も普段ご利用いただいている地域住民の方へのアンケート
などを行い、地元の方の声も確実に拾い上げ、策定していきます。

実行に関しては、素早く確実に行います。

規模が大きいもの、初めて取り組むことに関しては、必要に応じて
南あわじ市様と事前協議を行い、協力して行います。

検証は随時行いますが年度末には1年間のすべての事業に対してその際南あ
わじ市担当者と見直しを行います。

そして改善を繰り返し利用者が満足し、また来たいと思っていただけるように改
善を行いながら施設づくりを行います。

検証されたものを**改善**して、新たな計画・実行につなぎます。

このスパイラルを3事業に分けて、繰り返し行っています。

具体的な取り組みに関しては、別項目にて記載しております。

2) サービス向上の具体的な取組み

南あわじ市温浴施設条例第1条にある「住民の健康増進、福祉の向上及びコミュニティの場として、並びに自然景観に配慮した人にやさしいやしの施設として、地域の活性化に寄与する」ことを設置目的とし、引き続き以下の取組みを行ってまいります。

＜銭湯ではなく、エンタテインメント性の高いクア施設に＞

お金を払ってお風呂に入りリラックスするだけの単純な温浴施設ではなく、マッサージや、食事、イベントを目的に訪れても楽しい施設にします。入浴に来た人が毎月のイベントスケジュール表を見て、それを目的にまた訪れ、**この施設の多様な楽しみ方に共感してリピーターになる**、そんな運営の工夫と努力による魅力や集客力の向上を引き続き図っていきます。

2021年度イベント一覧

1月	お正月特別イベント 紅白風呂・甘酒振舞い・お年賀プレゼント	7月	夏休み特別イベント ちびっこ縁日
2月	節分の日 巻きずしの予約販売 バレンタインデー 男性にチョコプレゼント	8月	お盆特別イベント ポイントカード3倍押し
3月	ホワイトデー 女性にお菓子プレゼント ちらし寿司の特別販売	9月	シルバーウィークイベント ポイント倍押し 入浴料割引イベント
4月	春のこども特別キャンペーン 3歳から12歳までの入浴料無料(平日限定) 年間会員特売券の販売	10月	ハロウィンイベント お子様にお菓子プレゼント、 カボチャの重量当て ピタリ賞は優待券のプレゼント
5月	GW特別イベント ちびっこ縁日開催 (スーパーボールすくい、射的、わたあめ)	11月	いい夫婦の日特別イベント 優待券のプレゼント いい風呂の日特別イベント ポイント5倍押し
6月	淡路島玉ねぎリレーマラソン コラボ 参加者の入浴料割引イベント	12月	ゆず風呂の実施 クリスマスイベント お子様にお菓子プレゼント 年末年始イベント ポイント3倍押し

＜地域に密着した気軽に利用できる施設に＞

地元のお子様連れのお客様はもちろんのこと、夏休みやゴールデンウィークにはたくさんのお子様連れのお客様がいらっしゃいます。大人の方のみならず、子供にも楽しんでもらえるよう子供イベントの実施を引き続き強化させていただきます。

さんゆ〜館が地域に密着し継続的に運営して行くために、未来の利用者である地域の子供達が気軽に利用できる温浴施設を認知してもらうことは非常に重要であると考えます。

利用を活性化するために、春休みには **平日限定で3歳から12歳までの入浴料を無料**にしたり、ゴールデンウィークには **ちびっこ縁日**を開催、7月にはお子様のプール利用料無料イベントを行ったりなど、「また行きたい」という気持ちを引き出すイベントを積極的に開催し、中長期目線での未来のユーザー開拓も行っ

てまいりました。
また、子供達が「また行きたい」となると自然に親御様やご祖父母様も一緒にいらっしゃるので短期的にも十分効果があると感じております。

イベント告知

バーデゾーン

9月 さんゆ〜館イベントカレンダー

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

メンズデー 男性カードポイント 2倍！
レディースデー 女性カードポイント 2倍！
キッズデー 3歳〜小学生まで入浴料無料！
新週水曜日 アイスの日
新週金曜日 岩泉の日
さんゆ〜館の日 ポイント2倍！
毎月22日 夫婦の日（男女性ペアでご利用の方）入浴料半額！
毎月26日 お風呂の日
ソフトクリーム 50円引き

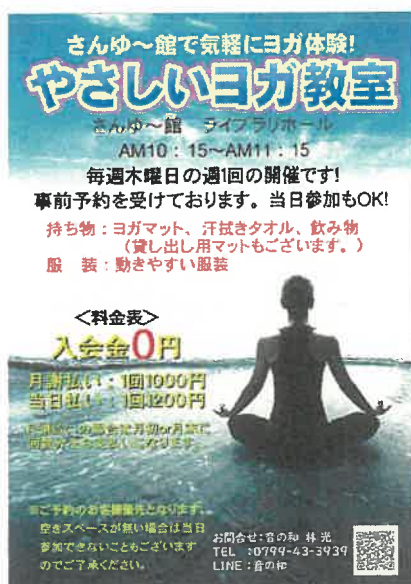


＜健康増進を気軽に始められる施設に＞

南あわじ市に限定した事ではなく、今の日本は健康を保つことが課題となっております。近年、生活の面で、疾病の予防や健康維持に関心を持つ人が増えているように見受けられます。地域住民の方に気軽に健康増進を始められるよう、さんゆ〜館では現在ヨガ教室を行っており、気軽に行える健康増進として多くの方に人気をいただいております。

そのほかにも新しい取り組みとして、ワークショップ&アクセサリ販売・冷凍ケーキの移動販売・フリーマーケット開催・健康機器の体験会など幅広いイベントを定期的に実施しております。

さんゆ〜館で行っているヨガ教室



さんゆ〜館で気軽にヨガ体験!
やさしいヨガ教室
 さんゆ〜館 タイフハリホール
 AM10:15~AM11:15
 毎週木曜日の週1回の開催です!
 事前予約を受けております。当日参加もOK!
 持ち物: ヨガマット、汗拭きタオル、飲み物
 (貸し出し用マットもございます。)
 服 装: 動きやすい服装

＜料金表＞
入会金0円
 月額払い: 1回1000円
 当日払い: 1回1200円
 (5回以上の参加は月割が月割に
 変更させていただきます。)

※ご予約のお客様優先となります。
 空きスペースが無い場合は当日
 参加できないこともございます
 のでご了承ください。

お問合せ: 音の和 林 光
 TEL : 0799-43-3939
 LINE : 音の和



ヨガ教師の風景



冷凍ケーキ移動販売



ワークショップ&アクセサリ販売

Ⅲ.利用者の施設利用に関する事項

1)施設利用の平等の確保への具体的な取組み

さんゆ〜館は南あわじ市が所有する公共施設であるという点を念頭に置き運営を行い、『**男女、年齢、国籍、障がいの有無に関わらず等しくサービスを提供する必要がある**』という事を全スタッフに徹底して教育を行ってまいります。また、本部によるアンケートやクチコミチェックの体制を構築しており、平等なサービスが行われているかの管理を行い、不平等な対応が発覚した場合の措置などを定めております。

特に、海月館グループでは**後記の5項目に対して、積極的に対応し継続的に研修などを開催**しております。

①『倫理研修や障がい者研修の実施』

法令などの遵守の徹底の為、スタッフに対しての倫理研修や、平等な利用を確保する為、障がい者研修を定期的に実施します。

②『ノーマライゼーションの徹底』

ノーマライゼーションの考え方である「障がい者を排除するのではなく、障がいがあっても健常者と均等に当たり前に生活できるような社会こそがノーマル(普通)な社会である」を基本に、障がいのある方の立場に立って接してまいります。

障がいにも運動機能障がいや、言語障がいなど様々ある中で、求められるサービスや配慮が変わってまいります。様々な要望にお応えする為、障がい者研修やスタッフが講師となり手話など簡単な対応ができる程度まで研修いたします。

ハード面でも、障がい者の方用の駐車場の設置や車椅子の用意や導線の確保などすぐにできることに関しては取り組んでまいります。また、大規模な改修などが必要な場合は南あわじ市と相談しながら進めてまいります。

③『反社会的組織への対処』

原則、利用者は全て受け入れますが反社会的組織に対しては「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」(犯罪対策閣僚会議公表)に基づき、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力の介入に毅然として立ち向かい、断固排除します。

また、事業者としての社会的責任を果たし、社会から信頼される企業を目指すべく、断固とした姿勢で臨みます。

④『高齢者への配慮』

日本は歴史上、例のないスピードで高齢社会を向かえています。

内閣府の推計では、65歳以上の人口は2025年には3,677万人(30%)に達すると見込まれており、その後も総人口が減少する中で65歳以上の者が増加することにより高齢化率は上昇を続け、令和18(2036)年に33.3%で3人に1人となると言われております。

そんな中高齢者にやさしい施設へのニーズはますます高まっており、弊社といたしましても高齢者の誘致をゆーぶるでも実行いたします。

具体的な事例としては、不測の事態に備えて近隣の医療施設の事前の把握をしたり、バリアフリー施設の推進を行ってまいります。

また、定期的に高齢者対応に関する講習などにもスタッフを参加させております。

⑤『情報格差への対応』

近年、インターネットによる情報提供が一般化し、高齢者などインターネットに不慣れな方との情報格差が生じる可能性が大きくなっております。

さんゆ〜館では、特に地域の方に対する取り組み中心に、弊社の最も得意とするインターネットを使用しての情報発信はもちろん、施設でのチラシ配布・折り込み広告・地元情報誌など紙媒体での情報発信、地元情報番組やケーブルテレビなどの地域メディアを通じた情報発信を同時に行い、情報格差をなくす努力を行います。

2)施設利用者の増加への具体的な取組み

施設利用者の増加への取組みに関しましては、以下の3点を意識して具体的な取組みを行います。

- ①地元利用者の利用頻度向上
- ②観光利用への宣伝広告による認知度の向上
- ③夏季プール利用の促進

①地元利用者の利用頻度向上

季節イベント・定期イベントを実施いたします

海月館グループでは、何度来ても飽きずにリピートしてもらう為に各施設で季節ごとのイベントなどを執り行っています。定期的に開催することで、地元住民の皆様にご認知いただき、参加いただけるようなイベント作りを行います。四季の移ろいが楽しみになるような施設づくりを行います。

具体的には、正月には**紅白風呂**や**甘酒のふるまい**、GWや夏休みは「**ちびっこ縁日**」として、わたあめ・射的・スーパーボールすくい。11月には「**いい夫婦の日**」として優待券のプレゼント。12月には**クリスマスイベント**を開催したりなどとして子供たちが楽しめるのはもちろん、大人の方も楽しんでいただける季節感に合わせたイベントを行ってまいります。

イベント例



定期イベントカレンダー

9月 さんゆ〜館イベントカレンダー

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

メンズデー 男性カードポイント 2倍！
 レディースデー 女性カードポイント 2倍！
 キッズパーク 10:00〜16:00 営業中
 イベント参加費は各施設にて100円〜1,000円

ポイントカード制度を継続いたします

入浴一回につき1ポイントたまるポイントカード制度を引き続き行います。現在も地元住民の方に非常に好評でリピート利用につながっており、また南あわじ市指定管理施設である「ゆーる」「サンライズ淡路」「ゆずるは荘」でも共通利用できるようにしており、利用者の利便性を向上させ各施設の活性化に努めます。



②観光利用への宣伝広告による認知度の向上

(1)観光情報誌や折込チラシを利用した情報発信

折込チラシでのイベントなどの情報発信や、淡路島観光協会が発行する観光情報誌**ぶらっと淡路島**を利用し、より多くの観光客の方へ認知される取り組みをしております。ぶらっと淡路島ではお得なクーポンの発行をし、より多くの利用客が増える取り組みを引き続き行ってまいります。



＜ぶらっと淡路島でのクーポン発行＞

クーポン券利用で

手ぶらセットプレゼント

(白タオル+バスタオル)

昨年度寒鐘：

2021年度4月～3月利用者 1017名



＜温浴施設の折込チラシでの情報発信の一例＞



バーデゾーンオープン折込みチラシ



イングランドの丘コラボポスター

(2) インターネット・SNSを利用した情報発信

観光客や若手の新規顧客の獲得増加を狙い **Instagram**や**Facebook**を活用した情報発信をしております。近年では特にInstagramの情報発信力が高まっているため力を入れて取り組んでおります。また、フォロワーの方向けに定期的な情報発信もしているため新規顧客獲得だけでなくリピーターの囲い込みも行います。

また、リピーター向けに**公式LINE**を活用した情報発信も行っております。LINEの機能を活用してクーポン券の発行や最新情報の発信を行い、リピート利用率を高める取り組みを実施しております(2022年3月から開始し9月時点で登録者は約105名)

※温泉施設のFacebookでの情報発信の一例

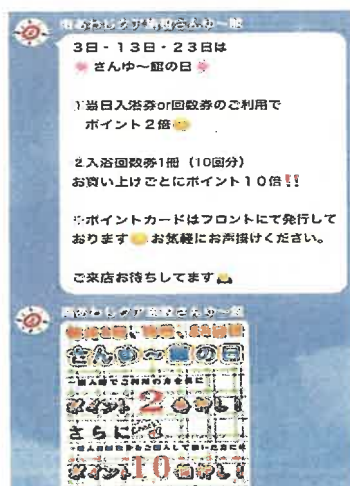


社会に合わせた情報発信ツールの活用

<Instagram>



<公式LINE>



近年、利用者の多いInstagramやLINEを活用した情報発信を行っております。新規顧客へアプローチできるInstagramだけではなく、開封率の高いLINEを使いリピーター獲得も目指します。より多くのフォロワー獲得に向けて取り組みます。

③夏季プール利用の促進

過去の実績として、7月1日のオープンから夏に休みまでの期間、お子様に無料解放することで認知度を向上させ夏休み期間中の集客に繋げる取り組みを行いました。7月上旬は利用者が少なく、お子様を無料にすることで親御様の利用が増え本来、利用予定でなかった方の利用を増やすことができました。

無料利用に関しては、年度ごとの状況により確約はできませんが、さんゆ一館の未来の利用者である子供に施設を身近に感じて頂く事は非常に重要ですので、同様の取り組みを検討していきます。

その他にも新しい集客の取り組みとして、折込チラシの実施やナイトプールの開催、浮き輪と水鉄砲レンタルサービスも開始し、夏季プールが施設収益に貢献できるよう運営していきます。



3)利用者の意見、要望等の把握の方法

利用者ニーズの把握としては、**アンケート・クチコミ**を通じて、積極的に利用者の声を回収し、現場と本部が一体となり、**タイムリー**に対応できる体制を整えております。

また、指定管理施設という性質も考慮して、**定期的に南あわじ市担当者様とのミーティングを開催**し、地元利用者様の声を把握したいと考えます。

『アンケートの回収について』

海月館グループではアンケートを非常に重要な経営指標として考えており**より多くのアンケートを回収するため**に**様々な取り組み**を行っております。

具体的な方法としてご利用いただいたお客様にはフロントにて直接アンケートを手渡ししたり、適宜アンケート内容を変更する事でリピーターの方からの回収率をアップし、改善に取り組んでおり、ゆーぷるでも同様のアクションを行いアンケートの獲得数を向上させます。

『SNSの監視について』

海月館グループでは、ツイッターやフェイスブックといったSNSでの書き込み、ブログでの記事などに対して、専門のITチームが常にチェックを行っております。

その結果を、さんゆ〜館にもタイムリーに伝えとともに、本部への共有も行うことでお客様からのお声をもれなく吸い上げ、反映してまいります。

『南あわじ市担当者様とのミーティング』

海月館グループでは、これまで8件の指定管理施設を任されております。その経験上、指定管理施設ではお客様からのお声が施設ではなく、市に連絡が入るケースがあると考えます。

クレームなどの場合、指定管理者の責任ですので、その声を把握するために南あわじ市担当者様と定期的にミーティングを開催したいと考えております。

4) 利用者の苦情等への対処方法

海月館グループではクレームは運営の肥やしにしていくものと考えております。クレームをなくすことに重点を置くと、隠蔽体質になってしまい、より大きなトラブルを招きかねません。さんゆ〜館では、むしろ利用者から厳しいお言葉をいただける雰囲気を作っていき、下記ケース別の対応マニュアルを作成し運用しております。

他の利用者に対する苦情

明らかに対象の利用者に非があると判断される場合は、公共施設の性格上、ご迷惑をおかけしていることを伝え、ご納得いただくように対処する。

状況が当事者同士でないとうわかりにくい場合は、第三者的に間に入り、納得頂くまで対応する。

施設・設備に関するもの

その場で対応できるものは対応しますが、ご不便をおかけしても、お待ちいただくことになる想定できます。すぐに対応できないことをお詫びするとともに、指定管理者単独で対応できないことについて説明し、南あわじ市担当部署との協議のうえ、決定した内容を報告させていただきます。苦情をいただいたことに感謝の気持ちを示し、誠心誠意対応していきます。

食事やサービスに関するもの

指定管理者の過失でなくても、利用者によっては提供するサービスに合わないこともあるはずです。せっかくの楽しみを壊すことなく対応していきますが、お詫びと同時に主張する必要があるかもしれません。要望として受け入れるものは、ありがたく受け入れてまいります。主張しなければならぬ場合も、苦情をいただいたことに感謝の気持ちを示し、誠心誠意対応していきます。

スタッフの過失に関するもの

明らかに過失が判明している場合は、速やかに陳謝し、その後の対応について話し合わせていただきます。利用者とスタッフの解釈が違う場合は、利用者からすべての内容のお話をお聴かせいただいた上で、苦情をいただいたことに感謝し、対応方法を説明し、後ほど決定した対応方法を説明させていただきますこととします。なお、解釈が違った担当スタッフからも十分話を聴き、ともに考える機会とさせていただきます。

苦情などの対処方法についての報告

苦情に関しては、速やかに担当部署に連絡し、状況を説明するとともに、対応方法についての案を提示し、早急に判断していただくように協議します。

明らかに、指定管理者の過失である場合は、早急に対応した後、内容を担当部署へ連絡します。

5) 地域、関係機関、NPO、ボランティア団体等との協働・連携

南あわじ市をはじめとする地域の行政機関、観光関連機関、構成団体・企業、あるいは飲食業に関わる地元の一次、二次産業等と相互の発展や連携・協働を話し合う機会を引き続き積極的に持ち続けます。

今後も地域のNPOやボランティア団体とも協働の働きかけを行い、施設利用やイベントの共同開催等の企画を検討していきます。

6) 施設効用の最大化に関すること

この施設の効用とは、「健康」と「施設の活性化」と考えております。

健康であるためには、地域住民にたくさん利用していただく事で、健康寿命を延ばし南あわじ市に元気な人を増やす事で福祉の費用を抑えることに繋がると考えます。地域住民にたくさんご利用いただけるよう、前述しました取り組みなどで飽きのこない施設運営を行っていければと考えております。

また、施設の活性化のためには、まずは地域の住民が元気であり、地域での交流が活性化している必要があると考えます。さんゆ〜館は南あわじ市で多くの地域住民に愛されてきた施設であるという事を、運営の中で十分に理解しており、地域のコミュニティーセンターとして様々な交流の拠点となり施設の活性化、ひいては地域の活性化につながるよう、引き続き運営を行ってまいります。

7)上記以外で特別に記載する事項

さんゆ〜館の利用者の多くは地元の常連のお客様であります。今後も地域の皆様に愛される施設づくりを行ってまいりますが、常連様の高齢化や少子化問題などがあり、地元利用を大幅に伸ばすことの難しさを実感しております。また、観光利用者に関しましても利用が休日に集中しており、恒常的な利用者向上にも限界があると考えております。

そのため**長期間の維持継続するためにはコストコントロールが非常に重要**と考えます。

現在、**株式会社かいげつ**で**さんゆ〜館**と**ゆーぷる**を**運営**させていただいておりますが、人的資源・物的資源・宣伝広告などで様々なメリットを感じております。

今後も長期的でより効率的・効果的な施設の維持継続を行うためにも、二施設を同じ運営会社で運営する意義は小さくないと考えます。

同一運営会社によるメリット

- ①人材の共有・助け合いによる人件費の縮減
- ②二施設合同で仕入や宣伝広告を行うことでスケールメリットによる経費縮減

IV.組織体制・人員配置等

(1)組織体制と人材の確保に関する具体策(採用計画等)

組織体制については現行の体制で継続運営していきます。

今後も地域活性化の観点から、新規スタッフが必要な場合は現地雇用し、**当初からの目標である100%南あわじ市民での運営を継続して目指していきます。**

《人員数》

現地常勤スタッフ 正規職員 3名 パート 0名

(現地スタッフ活用のため最低限の人員)

現地勤務限定スタッフ 正規雇用 0名 パート 22名

(継続雇用のスタッフ数も含みます。)

現地非常勤スタッフ 役員1名 正規職員 15名 パート6名程度

(1~3ヵ月程度の頻度で訪問、本部の業務委託のスタッフ数)

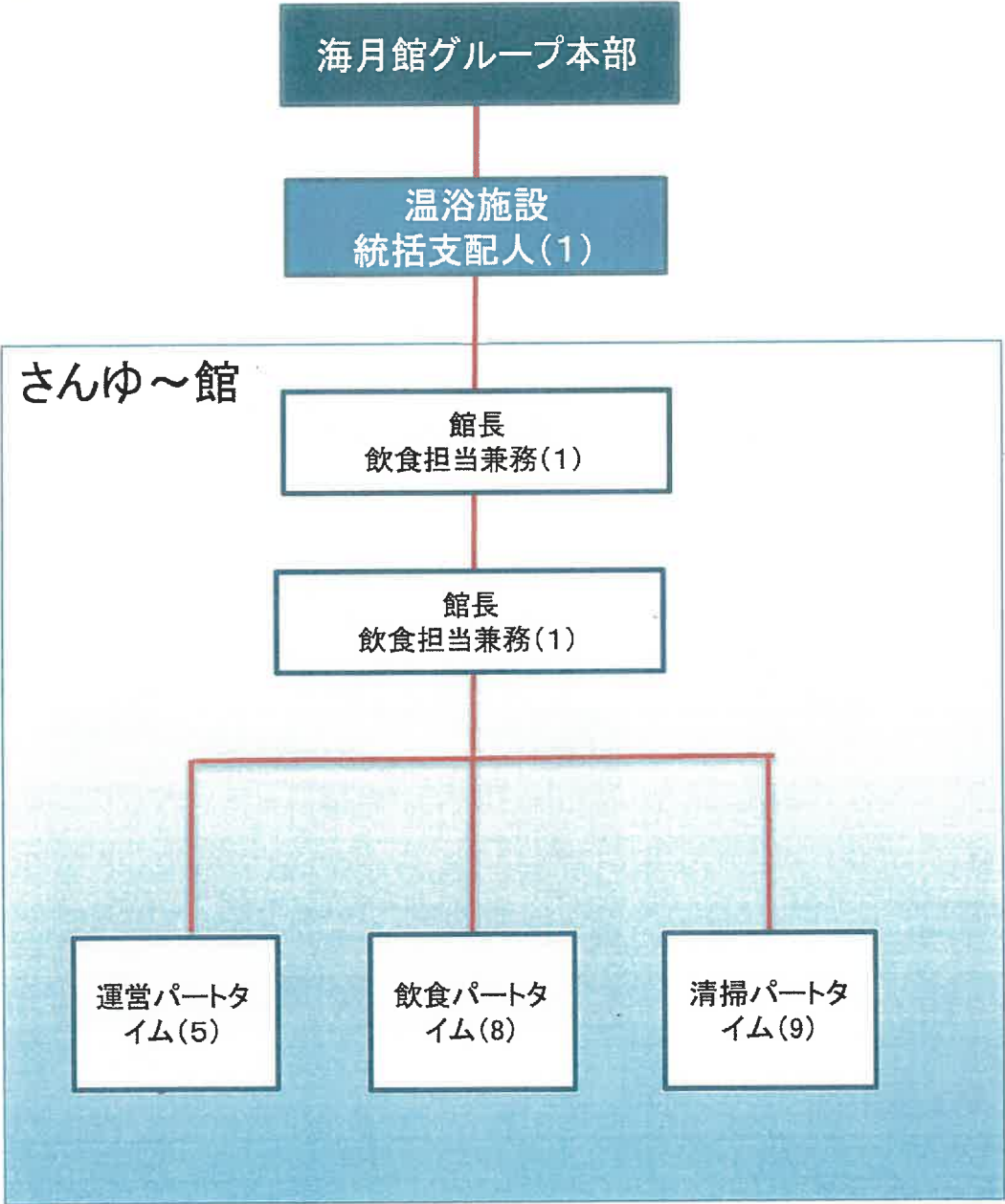
(2) 職員の配置計画

職種	兼務の職種	雇用形態	担当業務内容	所有資格
責任者	飲食担当	常勤正社員	施設の運営・維持管理業務すべての総括責任者	防火管理者
			行政財産の目的外収納に関する事	防火対象物点検資格者
			行政財産の目的外使用の許可に関する事	
			その他の設置の目的を達成するために必要な事業に関する事	
飲食担当	責任者	常勤正社員	レストランに関する事	防火管理者
			飲食スペースのレイアウトに関する事	防火対象物点検資格者
物販担当		常勤正社員・派遣社員・パート	売店に関する事	防火管理者
			商品の発注に関する事	食品衛生管理者
			商品のディスプレイに関する事	危険物取扱責任者
営業担当	事務担当	正社員・派遣社員・パート	他施設への宣伝に関する事	
			他施設とのイベントに関する事	
			施設及び付属設備、外構設備の維持管理	
			経理事務(公営企業会計の報告書に必要な資料提供を含む)	
			業務全般にかかる庶務(市への事業作成ほか)	
事務担当	営業担当	正社員・派遣社員・パート	金銭管理全般に関する事	
			電話対応に関する事	
運営補佐		正社員	組織全体の業務の補佐など	
			勤務に関する補佐など	

職種	兼務の職種	雇用形態	担当業務内容	所有資格
清掃設備		常勤正社員	施設内外の清掃および環境整備	
			施設内外の巡視及び警備	
	サービス	派遣社員・パート	施設内外の清掃および環境整備	
宮繕部長		本部常勤社員	施設及び付属設備、外構設備の維持管理	防火管理者
			その他必要とされる維持管理業務	防火対象物点検資格者
				消防設備点検資格者
				電気工事士
経理課長	総務課長	本部常勤社員	施設運営における経理と労務の管理総責任者 経理事務(公営企業会計の報告書に必要な資料提供を含む)	
ICTセールス&マーケティング室長		本部常勤社員	ネット販売とウェブマーケティングの責任者	
営業部長		本部常勤社員	旅行代理店に対する営業責任者	
コールセンター		本部常勤社員・パート	全グループ施設の電話対応に関すること	
職員数	計41人 (非常勤15名を含む)			

※本部常勤社員はさんゆ〜館にとっては非常勤となります。

組織体系



(3)人材育成方針及び職員研修に関する計画等

法令で決められている研修はもちろん、**責任者や新人など立場や状況に応じた研修**を行います。

現場施設につきまして、海月館グループの内部講師による研修のみではなく、必要に応じて外部コンサルティング講師を招くなど必要に応じて、各部門の**改善・向上指導**などを行います。

また、**新卒採用や産学連携活動などグループとしての活動への参加**により、現場施設の運営だけでは経験することのない業務を通じて、知識見聞の拡大・人間力の育成をサポートし、業務に対する視野の拡大や柔軟な発想が生まれるような応援をいたします。**業務上必要な免許取得などのサポート**なども行います。

【定期研修】

保健所による講習 年1回
消防訓練 年2回
支配人勉強会 月1回
新卒研修 月に1回
新役職者研修 年2回

《社内研修の様子》



【現指定管理期間のプロジェクト】

- ・SNS活用プロジェクト
- ・体験型コンテンツ創出プロジェクト
- ・通信販売プロジェクト
- ・カフェ立ち上げプロジェクト

(4)当該施設において、現在勤務している臨時職員(パート含)の雇用の考え方

臨時職員の雇用については現行の体制で雇用継続していきます。

また、新規臨時職員が必要な場合については **南あわじ市民を最優先** し採用を行なってまいります。

(5)人員確保にかかる地元雇用について

海月館グループ在籍のスタッフの配属、あるいは新規雇用に関わらず **100% 南あわじ市民**を理想とし雇用いたします。

(6)その他施設を安定して管理運営を実施するための人員的方策

海月館グループでは、繁忙期には **本部社員20名ほどを忙しい施設の現場に応援として派遣**しております。本部スタッフが回ることにより人件費を上げずに人員を増やし、サービスの低下を防ぎます。

また、大阪コールセンターにより電話問い合わせ業務の軽減や、IT部門による現場業務の雑務の引き受けなどで、現場がよりお客様に集中できる環境を確保します。

V.安全管理への取組み

(1)施設・設備にかかる安全管理への取組み

安全管理に関しては、**予防の徹底**を心がけ、安全対策に配慮し、使用できるかどうかを確認してから利用していただくようにいたします。

安心・安全の施設運営のために、防災・防犯を心がけ、関係機関と連携し、利用者が安心してご利用いただける環境を整えてまいります。

【定期チェック】

防災・防犯計画の策定…半期

海月館グループでは、年に2回の消防訓練のタイミングで、消防署・警察署への相談を行い、防災・防犯計画の策定を行っております。その計画をもとに、随時防災・防犯マニュアルを作成し、スタッフ間に周知徹底いたします。

改修・修繕計画の策定…毎年

改修・修繕を必要とする建物・設備・備品をリストアップし、担当部署様と協議の上、修繕計画を策定します。軽微な修繕に関しては、指定管理者側で修繕いたします。大規模修繕については、ご当様と協議の上、南あわじ市の予算内で改修・修繕を依頼いたします。

危険箇所の明示…四半期

利用者の安全に問題が生じる可能性がある場合は、南あわじ市と協議の上、「危険」「使用不可」「注意」の3段階に分け、目で見えて判断できるように明示いたします。
危険箇所に関しては、ホームページ等にも明示するよう努めます。

責任者の選定

基本的に安全管理の責任者は支配人となります。

定期チェックは、施設管理の責任で行い、スタッフが協力し合いながら実施していきます。

(2) 災害や事故の防止への取組み

消防署・警察署への現状の周辺地域での内容を尋ね、防災に対する指針を示していただきます。その上で施設として取り組む内容を決定し、防災マニュアルを作成し全スタッフに徹底していきます。

また、気象庁からの各種警報を常にチェックし、安全にご利用いただくための対応を行います。

万が一事故等が発生した場合は南あわじ市様に報告、ご相談の上速やかに必要な措置を講じます。待機する場合は担当部署との連携を欠かさずに待機します。また原因追求を行い再発防止に努めます。

施設に損傷がある場合は、一旦営業休止とし、担当部署と協議の上、再開の時期・内容を決定いたします。

(3)犯罪の防止への取組み

ご利用いただいている **お客様、また従業員の安全確保を第一優先** とし保安のための警備を下記の通り行います。

■出入管理業務

宿泊施設の特性上、来訪者、搬入業者などの出入が多くなる為、交錯や諸室の鍵の施錠を監視、確認いたします。

■駐車場管理業務

施設をご利用いただく方が増加し、駐車場の混雑が予想される場合は車両誘導を行い、待つことなく入館できる対策を講じます。また、夏季繁忙期には車両誘導係を増員するなどし混雑時でもスムーズに入館できる体制をとります。

■防災・防犯監視業務

館内の滞留人口の増加が見込まれる場合などは駐車場・館内・外周の巡回を強化し不審事案の起こらぬように警戒します。また、夏季繁忙期には巡回要員・回数を増加し、夜間の巡回時間も延長し、周囲における不審事案を警戒いたします。

■巡回業務

不審者・侵入者等の発見・防止・建物の損傷・落書き等の確認・火災の予防・不要電灯の消灯・消防機器・消火器及び消火栓の点検・閉館時の施錠の確認・潜伏者の発見措置など様々な観点から館内での不審事案が発生しないよう館内巡回を行います。

■緊急時の警備

火災・事故等が発生又はその恐れがある場合は、消防・警察に通報連絡を行うとともに現場における初期消火・利用者等の避難誘導・負傷者の救護、消防隊の誘導等を行います。

スタッフの責任感による無理な救助などを控え、二次的災害を想定した対応を行うことを重視します。

もちろん、火災、事故等の発生を防ぐため館内外の巡視、設備点検や機能確認を定期的に行い、防災訓練を前期・後期に分け年に2回実施いたします。

(4)緊急時の対応

緊急時(災害が起こった場合)を想定し、普段からスタッフがマニュアルを認識するとともに、年間行事で火災訓練を実施します。

施設のみならず大規模災害の場合は、担当部署の一員として、指示をいただきながら、対応していきます。

緊急時マニュアル

緊急時対応マニュアルを作成し、定期的にマニュアルをチェックし、スタッフに徹底します。

訓練の実施

施設全体で、火災訓練等を定期的に実施します。

スタッフは、AED講習など人命救助に関わる講習を受講します。

緊急時対応

いざ緊急時において対応しようと思っても、なかなか困難が想定されます。普段より意識しながら業務遂行するとともに、定期的な講習や訓練を繰り返していきます。

AEDの設置

宿泊・スポーツ施設にAEDを設置することで、利用者の安心を保つことになります。

日常点検を行い、緊急時に使用できない事態にならないようにいたします。

協力体制

緊急時にあわてないために、日頃から消防署や警察署をはじめ関係者との協力体制を整えておきます。スタッフ間の協力関係や周辺地域の皆様との相互に協力できるように努力いたします。また、災害時等に避難場所やボランティアの活動拠点として活用していただく場合には、指定されていなくても積極的に対応させていただきます。

緊急時連絡網

南あわじ市、消防署や警察署など緊急時に連絡する必要があるところへ必ず連絡できるように整備します。固定電話が不通になった場合も考慮して、携帯メールやSkype等インターネット通信も確保します。

二次災害を最小限に抑える

スタッフの責任感による無理な救助等を控え、二次災害を想定した対応を行うことを重視します。

そのために、当日の責任者は、常に落ち着いた判断ができるようにいたします。

保険への加入

引き続き保障を確保する保険に加入いたします。下記は現在、海月館グループで加入している保険の概要です。市の規定に基づきながら引き続き加入してまいります。

種別	参考(現加入分)
賠償責任保険(身体賠償)	1名: 2億円、1事故: 20億円
賠償責任保険(財物賠償)	1事故: 1億円
保障保険(医療保障含)	死亡: 500万円、後遺障害: 15~500万円、入院: 2~30万円、通院: 5千円~12万円
公金総合保険	歳入決済額の20%
個人情報漏洩保険	年間支払限度額: 2億円型(1事故: 1000万円、年間支払限度額: 3000万円)

再発防止

もし何らかの緊急時対応の必要性が生じた場合は、一旦通常業務に戻ってから、再発防止策を検討し、南あわじ市担当部署と協議の上、注意事項等を利用者へ伝えられるようにまとめておきます。

*** 次ページに参考資料(1~5)として実際に運用している免責対策資料の一部を添付。**

緊-01-01：緊急事態予防・対応手順書

発行日：2010年7月1日

(予防 ・ 対応)

* (予防・対応) のうち該当する方に○をつけること

緊急事態の内容	環境管理責任者	ISO事務局/環境管理委員
火災による緊急事態	加茂室長	川口部長
実施責任者名： 防火管理者	関連部門名： 全部門	

《 緊急事態の可能性のある内容 》

火災による緊急事態に対応するための組織体制及び責任の所在
緊急事態に対応する組織体制及び責任の所在については、消防計画書の定めるところによる。

《 予防手順 》

- ①、毎年火災設備の点検実施済み（ハウス防火 TEL：0799-22-4199）
- ②、年2回避難訓練の実施（5月・11月）

《 対応手順 》

- ①、火災が発生すると、受信機が作動し何階のどこで火災が発生したか表示する。
- ②、受信機で表示された場所へ急行し、状況を把握する。
- ③、初期消化と判断した場合は、消火器で消化する。
- ④、防火管理責任者へ連絡を入れる。（初期消火の場合）
- ⑤、初期消化でない場合は、洲本消防署（電話 24-0119）へ連絡する。又は、連絡させる。
（火災通報専用電話の赤いボタンを押せば直接連絡ができる・・・防火管理者・防火管理責任者へは、あらかじめ機械に連絡先が入力してあるので、自動的に連絡が入る。）
- ⑥、消防署より逆信が入るので、状況を知らせる。
- ⑦、従業員は、他の従業員と協力してお客様の避難誘導に努める。
- ⑧、すべてのお客様の誘導が出来たか、宿泊予定表で確認をし、従業員も避難する。
- ⑨、防火管理者又は防火責任者は、発生時の経緯及び対応については、回覧文書（内部/外部）（E2-02-01）を作成し、保管する。
- ⑩、担当環境管理委員は、状況を確認し、部門の責任者に状況及び応急措置について報告する。

《 点検・確認 》

* なぜ、事故が生じたか原因を追究し報告書（不適合・是正処置報告書）にまとめ、環境管理責任者に報告をする。

*

緊-1-1-2：緊急事態予防・対応手順書		発行日 22年 7月 3日
○ ・ ○) ※ (予防・対応) 該当する方へ○をつけること		
緊急事態の内容	管理責任者	ISO 事務局/環境管理委員
ガス漏れ・客室により火災発生	加茂室長	川口佳宏/各部門長
実施責任者： 防火管理者 実施部門：	関連部門名：記録 (◎・無) 記録名「点検記録」	
《消防署立入り検査》 1. 1年に1回防火設備の検査 2. 3年に1回防火有料認定の検査 (3年に1回火災発生時を想定した避難誘導の立会い) 《避難誘導訓練の実施》 1. 1年に2回避難誘導の訓練実施5月 (消防職員立会いあり)、11月自主避難誘導訓練実施 (消防署へ報告あり) 2. 1年に1回消火器・消火栓の使用訓練 (5月実施) 3. 1年に1回通報装置の実施テスト 《消防設備点検》 1. 1年に2回消防設備業者による消防設備点検、5月、11月 (5月消防署へ報告) 不具合があれば改善する 2. 自主点検原則として月4回 (約1週間に1回) 不具合があれば改善する。 3. 随時、防火設備に不具合が発生した場合は改善する。 《防火対策・見回り》 1. 各部署は火災予防に努め、火気使用後は後始末・元栓の全閉を確認する。 2. 夜警従事者は、就寝前に全館に異常の無いことを確認する。 《緊急事態発生》火災発生 1. 全従業員は、火災時お客様の避難誘導に務める。 2. 全従業員は、火災発生時の組織図に従い、速やかに行動する。 3. 火災発生時は消防署へ通報する (火災通報システム) の活用。		

毎月館自衛消防隊編成表

自衛消防隊長：齋藤敦夫	副隊長：岡本支配人	副隊長：平野副支配人
-------------	-----------	------------

↓

指 令

↓

↑

報 告

↑

迎客班 フロント 2名 防炎被服等 消防車誘導等	安全防護班 成城班 1名 消防、ガス ドライバー、E V等	救護班 フロント女性 2名 救急車、傷病者 搬送等	搬出班 予約、経理 1名 貴重品確認 金品の搬出し	通報連絡班 フロント 2 名夜警3名 社員召使、山 崎等連絡	消火班 調理場(北) 2名 消火器、消火 栓等	避難誘導班 接待・インサ 20名 防護マスク、 メガホン、他 市電誘導
---	---	--	--	---	--	---

緊急-01-02：緊急事態予防・対応手順書

発行日：2010年 7 月 10日

(予防) ・ 対応)

* (予防・対応) のうち該当する方に○をつけること

緊急事態の内容	環境管理責任者	ISO事務局/環境管理委員
ノロウイルス予防対応	加茂室長	川口部長
実施責任者名：	関連部門名：	
調理部門長	全部門	

1. 予防手順：下記の表に定める。

ノロウイルスによる感染性胃腸炎は、おう吐・下痢等の症状を伴い、冬に多く見られる感染症です。

2～3日で治癒してしましますが、発症しない場合や軽い風邪のような症状もあります。

特に免疫力の弱いお年寄りや乳幼児が感染すると、時に重症化する恐れがある。

【予防】

1. 手洗いの施行	(調理場に入った時、調理の前、食事の前、用便後には十分に手を洗う) すすぎ→温水による流水で十分に行い、清潔なタオル又はペーパータオルで拭く。 ☆石けん自体にはノロウイルスを直接失活化する効果はありませんが、手の脂肪等の汚れを落とすことにより、ウイルスを手指から剥がれやすくする効果がある。
2. 調理台/調理器具の 殺菌方法	殺菌方法→ 次亜塩素酸ナトリウム※、加熱 ☆調理器具等は洗剤などを使用し十分に洗浄した後、次亜塩素酸ナトリウム※(塩素濃度 200ppm) で浸すように拭くことでウイルスを失活化できる。 ☆まな板、包丁、へら、食器、ふきん、タオル等は熱湯(85℃以上)で1分以上加熱する ☆二枚貝などを取り扱うときは、専用の調理器具(まな板、包丁等)を使用。 若しくは、調理器具を使用の都度洗浄、熱湯消毒をする。 (他の食材への二次汚染を防止するよう、特に注意するよう気をつける。)
3. 嘔吐物の処理方法	別紙 1 処理は他への付着・拡散を防止するため速やかに行う。 全ての部門が実施する。
4. 症状等	腹痛、下痢、嘔吐等症状が続くときは、早めに医療機関を受診する。

食品の中心温度 ： 85℃以上で1分間以上の加熱 の徹底	洗浄についての注意点⇒①常に爪を短く切る。 ②指輪等はずし、石けんを十分泡立てる。 ③ブラシなどを使用して手指を洗浄する
---------------------------------------	--

E3-10-04：緊急事態対応・予防手順書

発行日：2010年 7月 10日

(予防 ・ **対応**)

* (予防・対応) のうち該当する方に○をつけること

緊急事態の内容	環境管理責任者	ISO事務局／環境管理委員
ノロウイルス緊急事態対応	加茂室長	川口部長
実施責任者名： 全部門	関連部門名： 全部門	

2. 緊急事態対応手順：下記の表に定める。

【対応】

1. 感染者が使用した食器類の消毒の仕方	施設の厨房等多人数の食事の調理、配食等をする部署へ感染者の使用した食器類や吐ぶつが付着した食器類を下膳する場合、注意が必要です。可能であれば食器等は、厨房に戻す前、食後すぐに次亜塩酸ナトリウム液に十分浸し、消毒します。 ※食器等の下洗いや嘔吐後にうがいをした場所等も次亜塩素酸ナトリウム※（塩素濃度約 200ppm）で消毒後、洗剤を使って掃除をする。
2. 環境の消毒 感染者が発生した場合	ノロウイルスは感染力が強く、環境（ドアノブ、カーテン、リネン類、日用品など）からもウイルスが検出されます。感染者が発生した場合、消毒が必要な場合次亜塩素酸ナトリウム※などを使用する。ただし、次亜塩素酸ナトリウムは金属腐食性がありますので、消毒後の薬剤の拭き取りを十分にすること。
3. 食品取扱者の衛生管理で注意すべき点	食品への二次汚染を防止するため、食品取扱者は日頃から自分自身の健康状態を把握し、下痢やおう吐、風邪のような症状がある場合には、調理施設等の責任者（営業者、食品衛生責任者等）にその
4. 調理従事者が感染の恐れのある場合。	調理部門の責任者 → 下痢やおう吐等の症状がある方を、食品を直接取り扱う作業に従事させないこと。 このウイルスは下痢等の症状がなくなっても、通常では1週間程度長いときには1ヶ月程度ウイルスの排泄が続くことがあるので、症状が改善した後も、しばらくの間は直接食品を取り扱う作業をさせないようにすること。
5. お客様と接する者及び料理を提供する者が感染の恐れのある場合	前項4に準じた対応が必要。
調理施設等の責任者	外部からの汚染を防ぐためにお客様用とは別に従事者専用のトイレを利用し、ドアのノブ等の手指の触れる場所等の洗浄・消毒等の対策をとること。

食中毒に関するご相談は・・・ 淡路保健所 電話 0799-22-3541

緊-01-2 : 緊急事態予防・対応手順書

発行日: 22 年 7 月 10 日

(予防 ・ 対応)

* (予防・対応) のうち該当する方に○をつけること

緊急事態の内容	環境管理責任者	ISO 事務局／環境管理委員
重油漏れによる土壌汚染	加茂室長	川口部長
実施責任者名: 防火管理責任者 桐田 一浩 環境管理委員 菅緒・清掃・リネン	関連部門名: 菅緒・清掃・リネン部門	
1. 緊急事態の可能性のある内容 ① 暖房用重油、灯油及びガソリン（以下「重油等」という。）に発生する可能性がある流出及びそれに伴う土壌への汚染。 2. 緊急事態に対応するための組織体制及び責任の所在 ② 緊急事態に対応する組織体制及び責任の所在については「消防計画書」に定める。 3. 対応手順 1) 重油等流出の予防 重油タンク、灯油タンク、坊油堤、消火器及び油吸着材の整備・点検 ① 重油タンクの管理者: 菅緒・清掃・リネン部門環境管理委員 ② 給油時に検収する部門員は重油タンク、灯油タンク、防油堤及び消火器の状況を確認し、異常があった場合は管理者に報告し、管理者は修繕を指示する。 ③ 環境管理委員は1階機械管理室に油吸着材を配備し、随時点検する。 4. 灯油タンクからポリタンクへの給油時の注意事項 ① バルブ操作を誤らない。 ② 給油中その場を離れない。 5. ポリタンクから暖房器具への給油時の注意事項 ① 給油の際、暖房器具の火を消す。 ② 給油中その場を離れない。 ③ ポリタンクは暖房器具とは別の場所に置き、管理する。 6. 重油等流出時の対応 土壌への影響がある場合 ① 立ち会っている部門員は、業者にバルブを閉めさせるとともに、重油等の流出を止めさせ、又は自ら止める。 また、排水溝を土嚢で閉鎖し、重油等の排水路への流入の拡大を阻止する。		

添付資料: 消防計画書

(5)上記以外で特別に記載する事項

特にございません。

VI.施設・設備の維持管理

(1)施設・設備の管理体制

業務全体を管理する支配人に加え、建物施設管理責任者を置いて施設・設備の管理に万全を期します。

・業務執行体制

- 1) 維持管理業務を総合的に把握し、統括管理する維持管理業務総括責任者は支配人が兼任します。総括責任者は市との窓口となり、業務の統括管理、各計画書・報告書の作成・保管、モニタリング対応を一元的に行います。
- 2) 維持管理業務に関する情報は全て総括責任者に集約される体制とし、維持管理総括責任者は情報を分析し、以降の維持管理計画を適宜見直すなどPDCAサイクルによる品質管理を実行します。
- 3) 設備機器の点検について、その一部を「株式会社かいげつ」の組織・機能を活用して内製化し、認証取得済みの「ISO14001(省資源/省エネルギー活動)」を活用することにより、維持管理コストを削減します。

・建物総合診断の実施と修繕計画の見直し

指定管理事業に対する運営維持管理業務経験を有するマネジメントチームによる総合的な建物設備診断を実施し、予防保全措置の実施判定と長期修繕計画の見直しを行い、劣化等による危険・障害の未然防止に努めます。

・実施項目と頻度及び内容

■点検頻度と内容（緑色は要求水準の定めのない自主的な点検として実施）

作業項目	実施頻度	目的	実施者	点検内容
建築外観点検	毎月	予防保全のための自主点検	維持管理業務担当者	チェックシートに基づく目視点検
建築重点点検	年4回	予防保全のための自主点検	有資格者	チェックシートに基づく目視点検
特殊建築物定期調査	3年1回	建築基準法12条	有資格者	建築基準法12条に基づく目視検査
建築設備定期検査	年1回	建築基準法13条	有資格者	建築基準法13条に基づく目視検査
建物設備診断	5年1回	予防保全のための自主点検	有資格者	チェックシートに基づく目視点検
災害時特別点検	都度	災害後における自主点検及び保全措置	維持感業務担当者	震度5以上の地震発生後及び大型台風等災害以後のチェックシートに基づく目視点検

■主な仕様

建築外観点検 (維持管理業務担当者)

点検項目：建物の外観点検を行い、仕上げ材の浮き、剥落、ひび割れ、チョーキング、エフロエッセンスの流出、シーリングの劣化などの状態の有無を確認します。
建具は安全かつ快適に施設を利用できるよう、がたつき、水密性・機密性及び耐風圧性、ガラスの破損・ひび割れ、錆、腐食、変形、破損等の有無及び正常作動確認、開閉・施錠装置の確認を行います。

●落下、突起物等の危険箇所は応急措置及び安全対策を講じ、直ちに修理を行います。

建築重点点検 (有資格者)

点検項目：屋根・外壁・建具（内外部）・天井・内壁・床・階段・手すり等の状態及び異常の有無等の点検を、有資格者によって専門的に実施します。

●点検結果は異常箇所の写真等を添付した報告書を作成し、修理・修繕等の必要の有無やその対処法を判定します。

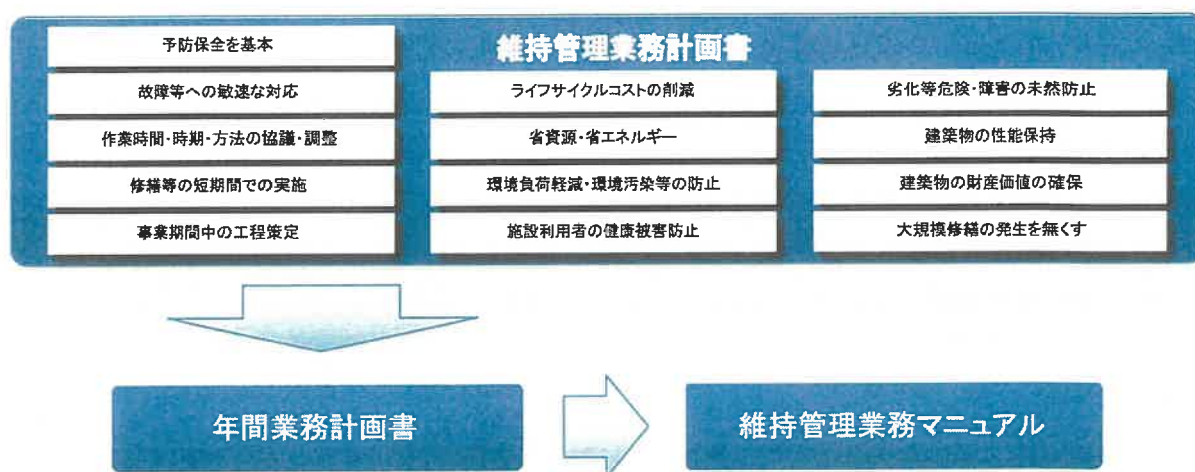
建築設備診断 (有資格者)

点検項目：専門的な立場から5年目に建築設備診断を実施し、診断結果を基に、本施設に関するライフサイクルコストを低減するための施設運用方法等について提言を行います。

(2) 施設設備の適切な維持管理への取組み

予防保全を基本とし、維持管理業務マニュアルを使用した「日常点検」、「定期点検」及び災害発生後などの「特別点検」を実施することにより建物及び設備の**不具合を早期に把握し、適切な保全措置を行う**ことで本施設の運営を円滑なものとするに加え、**建物設備の長寿命化**を図ります。

- 予防保全を基本原則に維持管理業務マニュアルの作成とその実践
- 運営業務と維持管理業務を同一企業が一体的に業務を担当することでサービス水準が向上
- 公共施設の維持管理立ち上げ業務経験者による新任現地採用職員の教育指導
- 南あわじ市内在住者の雇用の創出による、地域経済の活性化に寄与
- 診断実施による長期修繕計画見直しによる長寿命化



・予防保全を基本とした維持管理システムの構築

- 1) 頻繁な「日常点検」と「定期点検」及び災害発生後などの「特別点検」を実施することにより、建物及び設備の不具合を早期に把握し、適切な保全措置を行うことで本施設の運営を円滑なものとするに加え、建物設備の長寿命化を図ります。
- 2) 業務全般を統括管理する維持管理業務総括責任者は施設長が兼任します。
日常業務に従事する事務室に維持管理業務の連絡受付窓口を一元化します。
事務室は維持管理業務の窓口として常時連絡可能なヘルプデスクとしての機能を担い、一元的な管理体制とすることで不測の事態にも迅速に対応します。
- 3) 業務担当者間で頻繁にミーティングを行い、異常に対して常に注意を払い、利用者の安全に配慮して劣化等による危険・障害の未然防止に努めます。

・早期発見、迅速な補修及び長寿命化（建物の性能・機能、及び美観の維持）

- 1) 安全確保に重点を置いた本施設独自の毎月巡回点検シートを作成し本チェックシートに基づいて維持管理スタッフが毎月巡回点検を実施し、不具合を早期に把握し速やかに補修等保全措置を講じることで建物の長寿命化を図ります。
- 2) 日常の管理・運営の中で維持管理業務担当者等が気づいた破損等は、即座に一時対処を行います。

(3) 効率的な維持管理を実施するための考え方(経費の削減)

設備や建物については一部、弊社の組織・機能を活用して内注化・常駐化し、維持管理コストを削減いたします。また、マルチスキルスタッフを育成してきたことにより、効率的な人員配置が行えております。

・効率的な人員配置と施設計画による合理化

- 1) 業務担当者が関連する複数の業務を兼務するよう指導教育し、マルチスキルスタッフにより効率的な人員配置を実現します。
- 2) 設備機器の点検について、その一部を「株式会社かいげつ」の組織・機能を活用して内製化することにより維持管理コストを削減します。

・修繕に関する費用低減を実現

- 1) 日常の管理・運営の中で、維持管理業務担当者、清掃員等が気づいた建物の不具合や破損等は、ただちに事務室に集約され、現場に勤務する維持管理業務担当者で対処できるものについてはただちに修繕等を行います。
- 2) 専門業者の手配が必要な修繕について、即対応の必要なものは、ただちに専門業者へ連絡し、修理する事で二次災害の防止、劣化の抑制を図ります。即対応の必要でない修繕については、翌年度以降の修繕計画の見直しを行い、修繕工事に係る費用の低減を図ります。

・各種設備の長寿命化

- 1) 予防保全を基本とした各設備の定期的な点検による不具合の早期発見・早期対応に努めます。劣化の進行を可能な限り遅くすることで、各設備の長寿命化及び修繕・更新費の削減を図ります。
- 2) 設備機器の運転使用量をデータ化・蓄積し、次年度以降の設備管理に役立てます。蓄積したデータを前年度や前年度の記録値等と比較を行うことで定量的な検証結果を導き出し、異常箇所や劣化等の早期発見につなげ、予防保全を実現します。

・LCC(ライフサイクルコスト)の削減

- 1) 各種日常点検結果の検証により、予防保全を基本とした必要に応じて日常的な修理・保守を施し、施設機能の維持・向上を図るとともに、長寿命化を図り長期的な修繕費を抑制します。
- 2) 施設管理台帳に手管理データや故障・更新履歴を記載・管理し、現状を分析し定期的に業務計画や修繕計画の見直しを行うことで設備の異常や故障を未然に防ぎ、生涯に亘るLCCを抑えます。

(4)外部委託にかかる市内発注の考え方

外部委託に関しては本施設の特性を踏まえ、南あわじ市内企業の活用、備品・消耗品の調達に努めます。また、施設や設備の修繕に関しても南あわじ市内の業者を最優先とし依頼してまいります。

(5)上記以外で特別に記載する事項

特にございません。

VII. 自主事業に関する事項

自主事業に関しましては、現在行なっております飲食・物販事業を継続・強化してまいります。また、平成31年3月に飲食事業において子供を遊ばせられるキッズスペースを併設するカフェレストラン「親子カフェWACOCO」をオープンしました。コロナ禍において飲食提供が困難となり、一時営業を中止しておりましたが、お子様向け大型遊具施設「キッズパークWACOCO」として運営方法を変更し現在運営中です。

■キッズスペースを併設するカフェレストラン

児童福祉に力を入れている南あわじ市には子育て世代が多い為、親子で楽しむことができ、ママ友などのコミュニティの場としてキッズスペースを併設する温浴施設として運営します。さんゆ〜館の活性化や運営目的の一つである全世代間のコミュニティセンターとしての役割を果たすことを目指しております。



キッズスライダー



カウンタースペース



幼児用エリア



Ⅶ.自主事業に関する事項

■地産地消の魅力的なレストラン作り

健康増進施設で、多様なニーズに応えることのできるメニューラインナップを引き続き提案してまいります。今後、さらに観光客や地域住民を問わず利用客が食事を目的として訪れたいと思うように、メニューのラインナップを定期的に見直し、提案してまいります。レギュラーメニューはもちろん、四季折々の食材へのこだわりを全面に押し出した季節限定のメニューを用意し、リピーターのお客様を飽きさせないようにします。

例)レギュラーメニュー:とんかつ定食、からあげ定食、ロコモコ丼 など

季節限定メニュー:カキフライ定食、カレーうどん、冷やしうどん など



ロコモコ丼



カレーうどん



さんゆ〜館フードコート

■物販コーナーでの商品販売

旅館や、ホテル、現在管理運営を行なっている南あわじ市指定管理施設のさんゆ〜館及びゆーぷるの温浴施設で培った売れ筋商品の選択や商品展示のノウハウを活かして引き続き、特産農産物・加工品、または、お風呂グッズやお子様ที่喜ぶおもちゃ類などを販売します。

特産農産物などは、地元の農家さんから直接仕入れ、規格外や傷などがある2等品を販売することで農家さんにとっては市場に出回らない農産物が利益となり、お客様にとっては新鮮な野菜が安価で手に入るなど、双方にとって有益な関係性を構築します。



VIII.申請者の経営基盤

(1)財務諸表等による経営分析

海月館グループは淡路島を中心に、飲食業・タクシー業・アミューズメント業など様々な観光ビジネスを展開する洲本観光グループの全面的な協力が約束されており、人・物・金のすべての面で、現在の事業規模以上のビジネスリソースを活用することが可能です。

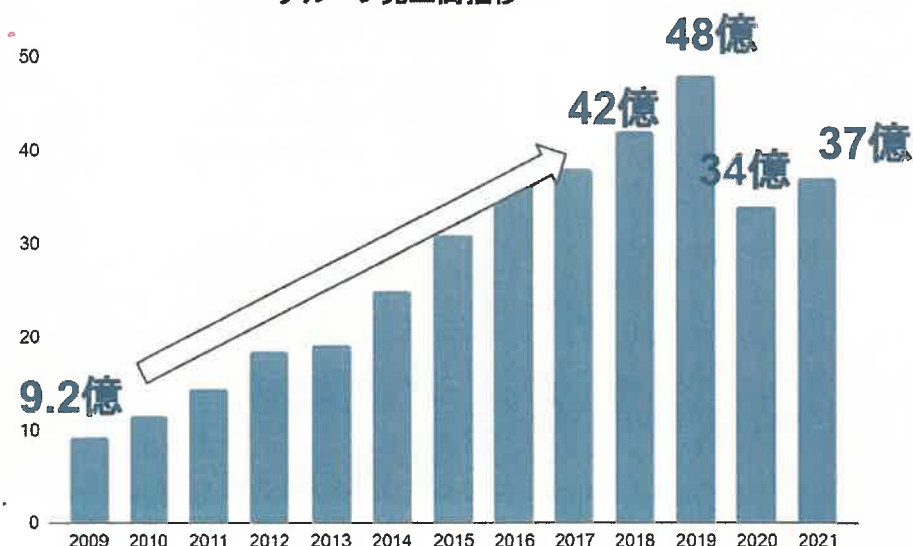
財務面では、借入金のほぼ全てがグループ関係会社からであり、**金融機関からの借り入れはございません**。その為、**実質の無借金経営**を行っており、金融機関などからは非常に高い評価をいただいております。

また、海月館グループは、指定管理施設を除いた運営施設のすべてが経営破綻した施設の再生、不採算の事業再生であり、**地方観光施設の再生を専門に行っている会社**です。現時点ではすべての施設の収益化に成功しております。

創業より11年で売上高48億円、コロナ禍も黒字経営を続け前年度は37億円の売上となりました。

現在は既存事業に加え派生事業にも力を入れており、マリンレジャー事業、ウェブコンサルティング事業、ホテルシステム開発事業、通信販売事業なども手掛けております。

グループ売上高推移



(2) 金融機関や出資者からの支援体制

海月館グループは洲本観光グループの旅館ホテル部門の中核であり、**洲本観光グループの全面的なバックアップ**が確約されている体制があります。

さらに地元の金融機関、三井住友銀行・淡路信用金庫・淡陽信用組合と良好な取引があり、支援体制は万全であります。

(3) 上記以外で特別に記載する事項

特にございません。

Ⅸ.個人情報及び情報公開に関する事項

(1)個人情報の保護に関する具体的な取組み

南あわじ市の情報公開、個人情報保護制度や条例などを遵守し、弊社の基準においてさんゆ〜館の管理運営を通じて得られる個人情報及び情報公開に対して適切に対応していきます。

<個人情報に関する基本方針>

・基本事項

個人情報の保護の重要性を認識し、管理業務の実施に当たっては、南あわじ市個人情報保護条例を遵守し、個人の権利・利益を侵害することの内容、管理業務にかかる個人情報を適正に取り扱う。

・秘密の保持

管理業務にて知りえた個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用しない。

・取得の制限

管理業務を行うために個人情報を習得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲で、適切かつ公平な手段により習得する

・適正管理

管理業務にかかる個人情報の漏洩、損失またはき損の防止、その他の当該個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じる。

・目的外利用及び提供の禁止

管理業務にかかる個人情報を当該管理業務以外の目的に自ら利用し、または第三者に提供しない。

・複写または複製の禁止

管理業務を処理するために利用者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写、複製し、またはこれらに類する行為をしない。

・再委託の禁止

管理業務を行うための個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託し、またはこれに類する行為をしない。

・資料等の返還等

管理業務を行うために南あわじ市から引き渡され、または自らが習得し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等は、管理業務完了後ただちに南あわじ市に返還し、または引き渡す。

・従業員への周知

管理業務に従事する者に対し、在職中および退職者においても当該管理業務に関して知りえた個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用してはならないことなど、当該管理業務にかかる個人情報の保護に関して必要な事項を周知させる。

・実地調査の受け入れ

管理業務にかかる個人情報の適正な取り扱いを確保するため、南あわじ市が当該個人情報の取り扱いの状況について実地に調査するときはこれを拒み、妨げ、または忌避しない。

・事故発生時における報告

この特記事項に違反する事態が生じ、または生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに南あわじ市に報告し、南あわじ市の指示に従う。

(2) 情報公開に関する具体的な取組み

南あわじ市情報公開条例施行規則を遵守し、迅速で適切な対応を行います。
なお、直接請求要求があったときは、早急に担当部署への連絡を行い、指示通りの対応をします。

また請求要求者にたいしては、「公文書開示請求」の請求方法と担当部署をお知らせし、下記内容は公開できないことを説明します。

<例外事項>

- ・個人に関する情報であつて、氏名、生年月日等により特定の個人を認識することができるもの、または特定の個人を識別することはできないが、個人の権利利益を侵害する恐れがあるもの
- ・法人その他の団体に関する情報、または事業を営む個人の当該事業に関する情報であつて、法人等又は個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れのあるもの
- ・法令等の規定により、公にすることができないもの
- ・犯罪の予防、その他の公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼす恐れがあるもの
- ・市の機関、国、他の地方公共団体の内部、または相互間における審議、検討、または教示に関する情報で、率直な意見の交換、もしくは意思決定の中立性が不当に損なわれる恐れ、不当に市民の間に混乱を生じるおそれ、または特定の者に不当に利益を与え、もしくは不利益を及ぼす恐れのあるもの
- ・市の機関、国、他の地方公共団が行う事業に関する情報であつて、事務または事業の性質上、適正な遂行に衣装を及ぼすおそれのあるもの

(3) 上記以外で特別に記載する事項

特にございません。

X.その他に関する事項

(1)広報活動に関する具体的な取組み

広報活動に関しては、弊社が得意としているSNSでの情報発信はもちろんのこと、地元の情報誌や観光情報誌への掲載、また、グループ施設での広報も引き続き行なわれてまいります。

①紙面やメディアを利用した情報発信

地域の方に対する取り組みを中心に、施設でのチラシ配布・折り込み広告・**ぶらっと淡路島**などの地元情報誌など紙媒体での情報発信、地元情報番組やケーブルテレビなどの地域メディアを通じた情報発信を同時に行い、情報格差をなくす努力を行います。

さんゆ〜館・ゆーぷる合同チラシ



ぶらっと淡路島



②SNSなどを利用した情報発信

情報発信元が特定されるSNSでの情報収集というのが世界的に標準化してきております。弊社はフェイスブックやツイッター、インスタグラムなどのSNSを活用した話題作り、情報発信も得意としており、自施設のPRのみならず地域のイベント・観光情報などの発信を行ってまいりました。引き続き多くの方へ有益な情報を発信していきます。

<SNSを活用したPR実績>

- 玉ねぎ海くんvs桜鯛の月くん 淡路島観光地PRマラソン対決
- ゆるキャラを活用し、淡路島内の観光地を1か月に渡り、紹介をする企画を実施する。
- ホテル運営を通じて繋がったタレントや芸人、スポーツ選手などの協力も得て、全国に情報発信を行う。
- 自社ブログをSNSと連携、地域の情報発信のメディアとして活用することで、施設利用者の集客だけに留まらず、エリア自体の魅力向上、集客アップを図っている
- 公式LINEの活用でリピーター獲得及びイベントの情報発信を実施
- Instagramの活用により幅広い年齢層の顧客獲得、地域情報の発信を行う
(海月館グループ『海月館』アカウント フォロワー約8000人実績)

<Facebookでの情報発信の一例>



<Instagramでの情報発信の一例>



(2)リスクへの対応

仕様書の施設責任分担表ならびに施設リスク分担表に合意したうえで協定書が作成されます。当社では協定書に明記された内容に対するチェックリストを作成しており、南あわじ市にモニタリングを実施していただき、改善点等を協議したうえで次期に臨みたいと考えています。特に重要と思われるリスク分担について、考え方を記しておきます。

●不可抗力

自然災害や大規模テロの発生による損害など、指定管理者、自治体双方とも管理不可能なリスクについては公共側が負うことが一般的です。しかし、どのような場合を不可抗力とするか判断が難しい場合もあり、また、指定管理者が通常備えるべき事項を怠ったために被害が拡大した場合などもあるため、協定時に明確にしておきたく考えております。

●損害賠償責任

損害賠償については、基本的にはその事由を発生したものが責任を負うことになります。しかしながら、その帰責事由の特定が困難な場合があり、所有者である市は、国家賠償法第1条、第2条により第三者の損害に対して責任を負うこと、また指定管理者は民法第644条により善管注意義務が課せられるなど、責任範囲が確定するまで相当の時間がかかることも考えられます。

●施設設備の修繕

施設の維持管理に関するリスクについて、大規模なものは自治体が負担し、小規模なものは指定管理者が分担することが一般的です。また、施設の構造や設備の種類、築年数等によってもリスクが異なりますので、さんゆ〜館の特性に応じたリスク分担を協議したいと考えています。

●情報管理

情報管理に関するリスクは、自治体の定める条例を遵守して管理運営を行う指定管理者が負います。

●モニタリング

指定管理者は仕様書の施設責任分担表ならびに施設リスク分担表に合意したうえで作成された協定書に明記された内容に対するチェックリストを作成しており、セルフモニタリングを行い、その結果を南あわじ市に提出します。

モニタリングの結果、指定管理者の管理代行が仕様書や事業計画等に定めた水準に達してないと判断される場合は、南あわじ市は当社に対して改善勧告を行うことができます。

当社は改善勧告を受け、早急に次のような対応を実施します。

- ・業務改善及び水準達成のための方策の検討
- ・業務改善計画の作成・提出・実行

(3)地域活動への参加、貢献に対する具体的な取組み

指定管理者として、**地域の魅力を活用して集客を行っていく上で、地域への貢献は必須**であると考えております。

現在参加しております **各種団体に引き続き参加**し、近隣地域の関係機関との連携をさらに強化し、様々な形で南あわじ市の観光振興に寄与いたします。特にうずしお世界遺産登録や、うずしお観潮、人形浄瑠璃に関しては観光誘致に関する今後の地域活動やまつりのPRIには全面的な協力をし、相互の利益を得られるよう尽力したいと考えております。

地域のイベントや祭りへの積極参加

スタッフは全面的に協力し、社内から常に誰かが参加するように図ります。

地域振興のために施設が必要な場合は、優先的に施設を使用していただき、イベントや祭りの成功に役立てるように協力します。必要であれば協賛なども積極に行います。

ボランティア活動など地域活動への参加

さんゆ〜館内を美しく保つことは当然のこと、さんゆ〜館の景観を大事にし、周辺地域の清掃活動も自主的に行います。

各種団体との連携協働

南あわじ市の各種団体との連携協働を進めます。「南あわじ市」「施設利用者(地域住民)」「施設運営者」「関係団体」4者共益の考えのもと南あわじ市全体の振興に寄与いたします。

(4)上記以外で特別に記載する事項

将来の物価上昇について

収支計画を提出しておりますが、将来の物価上昇については予測するのが困難であり、R4年度の実績を前提に計画しております。

指定管理4年間の間に、世界的に発生してる爆発的な物価高が発生した場合は、経営努力により吸収できずに運営収支破綻が発生する可能性があります。

これまでの指定管理期間におきましても、想定外の重油や水道価格の上昇があった場合、適宜、指定管理料の見直しを行って頂きました。

新型コロナウイルス蔓延以降、将来予測が非常に困難な状況となっておりますので、これまで同様に、不測の事態に関しては、協議の上でご協力・ご支援をお願いします。

(要項様式7号)

収 支 計 画 書

項目	年度	R5	R6	R7	R8	合計	備考
収入	指定管理料	35,100	35,100	35,100	35,100	140,400	
	利用料収入	59,171	61,538	63,384	64,651	248,745	
	その他	3,739	3,796	3,852	3,909	15,296	
	自主事業収入	22,774	23,685	24,159	24,642	95,261	
	収入合計	120,784	124,119	126,496	128,302	499,701	
支出	人件費	33,503	33,670	33,839	34,008	135,019	
	需用費	消耗品費	6,600	6,600	6,600	26,400	
		光熱水費	60,312	60,915	61,524	244,890	
		修繕費	1,650	1,650	1,650	6,600	
		その他					
	役務費	通信費	330	330	330	1,320	
		広告料	880	880	880	3,520	
		新聞図書費	216	216	216	864	
		保険料	100	100	100	400	
	施設管理費	保守点検	341	341	341	1,364	
	使用料・手数料						
	その他		4400	4400	4400	17,600	
	自主事業費		11,270	11,608	11,956	47,148	
	支出合計		119,601	120,710	121,836	485,126	
収支差額		1,183	3,409	4,660	5,324	14,576	
累計収支額		1,183	4,592	9,252	14,576		
【収入増に向けた取組み】 ・ 新型コロナウイルス蔓延前の水準に戻すべく、感染症対策の徹底を行います。 ・ 自主事業の収入の強化を図ります。							
【経費縮減に向けた取組み】 ・ R4年度の水準を維持しながら売上増を図り、相対的な支出割合を下げる計画としております。 ・ 今後の世界的な物価上昇による効果は予測することは困難であり、加味しておりません。							

(注1) 単位は『千円』、会計年度は4月1日から翌年3月31日とします

(注2) 『施設管理費』には、『保守点検』、『維持管理費・業務委託費』等を記入してください

(注3) 『役務費』には、『通信費』、『広告料』、『手数料』、『保険料』等を記入してください

(注4) 『指定管理料』については管理業務実施の対価として指定管理者が受け取る額を記入してください

(注5) 収支の各項目の内訳明細資料を添付してください

**南あわじクア施設『さんゆ〜館』
指定管理業務に関する基本協定書
(案)**

令和 年 月 日

南あわじクア施設「さんゆ〜館」 指定管理業務に関する基本協定書

南あわじ市（以下「市」という。）と株式会社かいげつ（以下「指定管理者」という。）とは、南あわじ市の公の施設である『南あわじクア施設「さんゆ〜館」』（以下「施設」という。）の管理及び運営に関する業務（以下「管理業務」という。）について、南あわじ市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成17年南あわじ市条例第206号、以下「指定管理者条例」という。）第7条の規定に基づき、次のとおり基本的な事項について協定（以下「基本協定」という。）を締結する。

第1章 総則

（趣旨）

第1条 この基本協定は、南あわじ市温浴施設条例（平成19年南あわじ市条例第37号、以下「温浴施設条例」という。）第12条の規定により指定管理者に指定された指定管理者が行う施設の管理業務に関し必要な事項を定める。

（公共性及び民間事業の趣旨の尊重）

第2条 指定管理者は、温浴施設条例第1条に規定する施設の設置目的に基づき、施設の管理運営を行うことに対し、求められる公共性を十分に理解し、その趣旨を尊重するものとする。

2 市は、事業が民間事業者によって実施されるものであることを十分理解し、対等な立場に立ってその趣旨を尊重するものとする。

（信義誠実の原則）

第3条 市及び指定管理者は、互いに協力し、信義を重んじて協定を誠実に履行しなければならない。

（用語の定義）

第4条 この基本協定において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1） 指定開始日 指定管理者条例に定める指定期間の開始日のことをいう。
- （2） 指定管理料 市が指定管理者に対して支払う管理業務の実施に関する対価のこと

をいう。

- (3) 自主事業 第7条に規定した管理業務以外の業務で、指定管理者が自己の責任と費用において実施する業務のことをいう。
- (4) 提案書 施設の指定管理者の公募にあたり、指定管理者が提出した業務提案書のことをいう。
- (5) 不可抗力 天災（地震、津波、落雷、暴風雨、洪水、異常降雨、土砂崩壊等）、人災（戦争、テロ、暴動等）、法令変更及びその他市及び指定管理者の責めに帰すことのできない事由をいう。なお、施設利用者数の増減は、不可抗力に含まないものとする。
- (6) 法令 すべての法律、法規、条例及び正規の手続きを経て公布された行政機関の規程を言う。
- (7) 募集要項 さんゆ〜館指定管理者募集要項のことをいう。
- (8) 募集要項等 募集要項、さんゆ〜館指定管理仕様書（以下「仕様書」という。）及びそれらに係る質問回答のことをいう。
- (9) 利用料金 施設の利用の対価として指定管理者に支払われる施設の利用料金のことをいう。

（管理物件）

第5条 指定管理者が管理する施設、物品等（以下「管理物件」という。）の対象は、別表第1及び仕様書に定める備品台帳によるものとする。

2 指定管理者は、管理物件を常に善良なる管理者の注意をもって管理しなければならない。

（指定期間）

第6条 市が指定管理者を指定管理者として指定する期間は、令和5年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（管理業務の範囲）

第7条 指定管理者が行う業務の範囲は、温浴施設条例第12条の規定に基づき、次のとおりとする。

- (1) 施設の使用の許可及び使用の制限に関する業務
- (2) 施設の維持管理及び運営に関する業務
- (3) 施設の利用者がその施設又は設備を損傷し、又は滅失したときにおける損害賠償

の手續きに関する業務

(4) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務

2 前項に掲げる業務の詳細は、仕様書に定めるとおりとする。

(業務実施条件)

第8条 指定管理者が管理業務を実施するに当たって満たさなければならない条件は、仕様書に示すとおりとする。

(管理業務の実施)

第9条 指定管理者は、基本協定、条例、関係法令等のほか、募集要項等及び提案書に従って管理業務を実施するものとする。

2 基本協定、募集要項等及び提案書の間に矛盾、食い違い等がある場合は、基本協定、募集要項等、提案書の順にその解釈が優先されるものとする。

3 前項の規定にかかわらず、提案書にて仕様書を上回る水準が提案されている場合は、提案書に示された水準によるものとする。

(開業準備)

第10条 指定管理者は、指定開始日に先立ち、管理業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等を行わなければならない。

2 指定管理者は、必要と認める場合には、指定開始日に先立ち、市に対して施設の視察を申し出ることができるものとする。

3 市は、指定管理者から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(第三者による実施)

第11条 指定管理者は、事前に市の承諾を受けた場合、管理業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

2 指定管理者が管理業務の一部を第三者に実施させる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うものとし、管理業務に関して指定管理者が使用する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については、すべて、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て、指定管理者が負担するものとする。

(施設の改修等)

第12条 施設及び設備機器（以下「施設設備等」という。）の改造、増築、移設、1件あたり50万円を超えると見込まれる修繕については、指定管理者が市と協議の上、市が自己の費用と責任において実施するものとする。なお、前述する額には消費税、地方消費税等を含むものとする。

2 前項以外の修繕については、すべて指定管理者が自己の費用と責任において実施するものとする。

（緊急時の対応）

第13条 指定期間中、管理業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生旨を通報しなければならない。

2 事故等が発生した場合、指定管理者は市と協力して事故等の原因調査に当たるものとする。

（個人情報の保護）

第14条 指定管理者が取扱う個人情報については、南あわじ市個人情報保護条例（平成17年南あわじ市条例第17号）の規定を準用し、個人情報の漏洩、滅失又はき損の防止その他保有する個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 指定管理者又は管理業務の一部又は全部に従事する者は、当該管理業務により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

3 前2項にかかる詳細については、別記1「個人情報取扱特記事項」に規定する。

（管理業務にかかる情報の公開）

第15条 施設の管理において指定管理者が取扱う情報について、南あわじ市情報公開条例（平成17年南あわじ市条例第18号）の趣旨にのっとり、情報の公開に関して必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第2章 備品の扱い

（市による備品の貸与）

第16条 市が指定管理者に無償で貸与する備品（以下「I種備品」という。）は、仕様書に記載するとおりとする。

- 2 指定管理者は、指定期間中、Ⅰ種備品を常に良好な状態に保つものとする。
- 3 Ⅰ種備品が経年劣化等により管理業務実施の用に供することができなくなった場合、指定管理者は必要に応じて購入又は調達するものとする。
- 4 指定管理者は、故意又は過失によりⅠ種備品を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて市に対しこれを弁償又は自己の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。

(指定管理者による備品の購入等)

第17条 指定管理者が指定管理料により管理業務実施のため購入又は調達したⅠ種備品以外備品（以下、「Ⅱ種備品」という。）は、仕様書に記載するとおりとする。

- 2 Ⅱ種備品が経年劣化等により管理業務実施の用に供することができなくなった場合、指定管理者は、指定管理料により当該Ⅱ種備品を購入又は調達するものとする。
- 3 指定管理者は、前2項及び前条に定めるもののほか、指定管理者の任意により購入又は調達した備品（以下、「Ⅲ種備品」という。）は、仕様書に記載するとおりとし、管理業務実施のために供することができるものとする。

(備品台帳による管理)

第18条 指定管理者は、Ⅰ種備品からⅢ種備品の分類ごとに備品台帳を作成し備品の管理を行わなければならない。

- 2 指定管理者は、使用状況を把握するため、年1回以上台帳と備品を突合するものとする。
- 3 指定管理者は、市から備品台帳の提出を求められたときは、速やかに提出しなければならない。

第3章 業務実施に係る市の確認事項

(事業計画書)

第19条 指定管理者は、毎年度市が指定する期日までに事業計画書を提出し、市の確認を得なければならない。

- 2 市及び指定管理者は、事業計画書を変更しようとするときは、市と指定管理者の協議により決定するものとする。

(事業報告書)

第20条 指定管理者は、毎年度終了後、管理業務に関し、市が指定する期日までに次の各項に示す事項を記載した事業報告書を提出し、市の確認を得なければならない。

- (1) 管理業務の実施状況に関する事項
- (2) 施設の利用状況に関する事項
- (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- (4) 自主事業の実施状況に関する事項
- (5) 前号に掲げるもののほか、市が指示する事項

2 指定管理者は、市が第35条から第37条の規定に基づいて年度途中において指定管理者に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、市が指定する期日までに当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

3 指定管理者は、毎月終了後、管理業務に関し、市が指定する期日までに次の各項に示す事項を記載した月次報告書を提出し、市の確認を得なければならない。

- (1) 管理業務の実施状況に関する事項
- (2) 施設の利用状況に関する事項
- (3) 料金収入の状況等
- (4) 前号に掲げるもののほか、市が指示する事項

4 市は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告書又は口頭による説明を求めることができるものとする。

(業務実施状況の確認と改善勧告)

第21条 市は、事業報告書の確認のほか、指定管理者による業務実施状況を確認することを目的として、随時、管理物件へ立ち入ることができる。また、市は、指定管理者に対して管理業務の実施状況や管理業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。

2 指定管理者は、市から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

3 前条及び本条第1項による確認の結果、指定管理者による業務実施が仕様書等、市が示した条件を満たしていない場合は、市は指定管理者に対して業務の改善を勧告するものとする。

- 4 指定管理者は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

第4章 指定管理料及び利用料金

（指定管理料の支払い）

第22条 市は、管理業務実施の対価として、指定管理者に対して1年間あたり金35,100千円（4年間合計金140,400千円、消費税及び地方消費税を含む。）を支払うものとする。

- 2 前項の対価は、指定管理者の請求により毎年4回（4月、7月、10月及び翌年1月）の分割にて支払うものとする。

（指定管理料の変更）

第23条 指定管理料の額を変更すべき特別な事情が生じた場合、その都度、市指定管理者協議の上、定めるものとする。

（利用料金収入の取扱い）

第24条 指定管理者は、施設に係る利用料金を当該指定管理者の収入として、収受する。

（利用料金の決定）

第25条 利用料金は、指定管理者が、温浴施設条例に規定する利用料金の範囲内において定めるものとする。ただし、その決定及び改定については事前に市の承諾を受けるものとし、必要に応じて市と指定管理者の協議を行うものとする。

第5章 損害賠償及び不可抗力

（損害賠償等）

第26条 指定管理者は、故意又は過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市が特別の事情があると認めたときは、市は、その全部又は一部を免除することができるものとする。

（第三者への賠償）

第27条 管理業務の実施において、指定管理者に帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、指定管理者はその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が市の責めに帰すべき事由又は市指定管理者双方の責めに帰すことができない事由による場合は、その限りではない。

2 市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、指定管理者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(保険)

第28条 管理業務の実施にあたり、指定管理者が加入しなければならない保険又は保険料を支払わなければならない保険は仕様書に規定するとおりとする。

(不可抗力発生時の対応)

第29条 不可抗力が発生した場合、指定管理者は、不可抗力の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、不可抗力により発生する損害・損失及び増加費用を最小限にするよう努力しなければならない。

(不可抗力によって発生した費用等の負担)

第30条 不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害・損失や増加費用が発生した場合、指定管理者は、その内容や程度の詳細を記載した書面を持って市に通知するものとする。

2 市は、前項の通知を受け取った場合、損害状況の確認を行った上で市と指定管理者の協議を行い、不可抗力の判定や費用負担等を決定するものとする。

3 不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害・損失や増加費用が発生した場合、当該費用については合理性の認められる範囲で市が負担するものとする。なお、指定管理者が加入した保険により補てんされた金額相当分については、市の負担に含まないものとする。

4 不可抗力の発生に起因して市に損害・損失や増加費用が発生した場合、当該費用については市が負担するものとする。

(不可抗力による一部の業務実施の免除)

第31条 前条第2項に定める協議の結果、不可抗力の発生により管理業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合、指定管理者は不可抗力により影響を受ける限度において基本協定に定める義務を免れるものとする。

2 指定管理者が不可抗力により業務の一部を実施できなかった場合、市は、指定管理者との協議の上、指定管理者が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用分を指定管理料から減額できるものとする。

第6章 指定期間の満了

（業務の引継ぎ等）

第32条 指定管理者は、基本協定の終了に際し、市又は市が指定するものに対し、管理業務の引継ぎ等を行わなければならない。

2 市は、必要と認める場合には、基本協定の終了に先立ち、指定管理者に対して市又は市が指定するものによる施設の視察を申し出ることができるものとする。

3 指定管理者は、市から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

（原状復帰義務）

第33条 指定管理者は、基本協定の終了までに、指定開始日を基準として管理物件を原状に回復し、市に対して管理物件を明け渡さなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、市が認めた場合には、指定管理者は管理物件の原状回復は行わずに、別途市が定める状態で市に対して管理物件を明け渡すことができるものとする。

（備品等の取扱い）

第34条 基本協定の終了に際し、備品等の扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 指定管理者が指定管理料により購入したⅠ種備品等及びⅡ種備品等については、市又は市が指定するものに対して引き継がなければならない。
- (2) Ⅲ種備品等については、原則として指定管理者が自己の責任と費用で撤去・撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して引き継ぐことができるものとする。

第7章 指定期間満了以前の指定の取り消し

（市による指定の取り消し）

第35条 市は、指定管理者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

- (1) 業務に際し不正行為があったとき
- (2) 市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき

- (3) 指定管理者が基本協定内容を履行せず、又はこれらに違反したとき
 - (4) 自らの責めに帰すべき事由により指定管理者から基本協定締結の解除の申出があったとき
 - (5) その他、市が必要と認めるとき
- 2 市は、前項に基づいて指定の取り消しを行おうとする際には、事前にその旨を指定管理者に通知した上で、次の事項について指定管理者と協議を行わなければならない。
- (1) 指定取り消しの理由
 - (2) 指定管理者による改善策の提示と指定取り消しまでの猶予期間の設定
 - (3) その他必要な事項
- 3 第1項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害・損失や増加費用が生じても、市はその賠償の責めを負わない。

(指定管理者による指定の取り消しの申出)

第36条 指定管理者は次のいずれかに該当する場合、市に対して指定の取り消しを申し出ることができるものとする。

- (1) 市が基本協定内容を履行せず、又はこれらに違反したとき
 - (2) 市の責めに帰すべき事由により指定管理者が損害又は損失を被ったとき
 - (3) その他、指定管理者が必要と認めるとき
- 2 市は、前項の申出を受けた場合、指定管理者との協議を経てその処置を決定するものとする。

(不可抗力による指定の取り消し)

第37条 市又は指定管理者は、不可抗力の発生により、管理業務の継続等が困難と判断した場合は、相手方に対して指定取り消しの協議を求めることができるものとする。

- 2 協議の結果、やむを得ないと判断された場合、市は指定の取り消しを行うものとする。
- 3 前項における取り消しによって指定管理者に発生する損害・損失及び増加費用は、合理性が認められる範囲で市が負担することを原則として市と指定管理者の協議により決定するものとする。

(指定期間終了時の取扱い)

第38条 第32条から第34条の規定は、第35条から第37条の規定により基本協定が終了した場合に、これを準用する。ただし、市指定管理者が合意した場合はその限りではない。

第8章 その他

（権利・義務の譲渡の禁止）

第39条 指定管理者は、基本協定によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。ただし、事前に市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

（一括再委託等の禁止）

第40条 指定管理者は、管理業務の全部又はその主たる業務を一括して第三者に下請けさせ、又は再委託することはできない。

（管理業務の範囲外の業務）

第41条 指定管理者は、施設の設置目的に合致し、かつ管理業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により、自主事業を実施することができるものとする。

2 指定管理者は、自主事業を実施する場合は、市に対して事業計画書を提出し、事前に市の承諾を受けなくてはならない。その際、市と指定管理者は必要に応じて協議を行うものとする。

3 市と指定管理者は、自主事業を実施するに当たって、別途の自主事業の実施条件等を定めることができるものとする。

（請求、通知等の様式その他）

第42条 基本協定に関する市指定管理者間の請求、通知、申出、報告、承諾及び解除は、基本協定に特別の定めがある場合を除き、書面により行わなければならない。

2 基本協定の履行に関して市指定管理者間で用いる言語は、日本語とする。

3 基本協定の履行に関して市指定管理者間で用いる計量単位は、基本協定に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）の定めるところによる。

（協定の変更）

第43条 管理業務に関し、管理業務の前提条件や内容に変更が生じたとき又は特別な事情が生じたときは、市と指定管理者の協議の上、基本協定の規定を変更することができるものとする。

(解釈)

第44条 市が基本協定の規定に基づき書類の受領、通知若しくは立会いを行い、又は説明若しくは報告を求めたことを以って、市が指定管理者の責任において行うべき業務の全部又は一部について責任を負担するものと解釈してはならない。

(連帯保証人)

第45条 指定管理者は、基本協定締結に当たって連帯保証人を立てることとする。連帯保証人は、指定管理者の責に帰すべき事由により、業務の継続が困難となった場合に、次の指定管理者への引継ぎが行われるまでの間、指定管理者を支援するとともに、指定管理者の損害賠償金、指定管理料で市が支出した額のうち、執行が確認できない場合、その未執行額等施設の管理運営費等の支払いを保証するものとする。

2 連帯保証人は、前項の内容の履行に必要な資力、能力を有するものとし、市の承認を得るものとする。なお、市が不適當と認めるときは、指定管理者はその変更をしないでなければならない。

(疑義についての協議)

第46条 基本協定の各条項等の解釈について疑義を生じたとき又は基本協定に特別の定めのない事項については、市と指定管理者の協議の上、これを定めるものとする。

この基本協定の締結を証するため、本書を3通作成し、市、指定管理者及び連帯保証人がそれぞれ記名押印の上、各1通を保有する。

令和 年 月 日

南あわじ市 兵庫県南あわじ市市善光寺22番地1

南あわじ市長 守 本 憲 弘

指定管理者 兵庫県洲本市海岸通1丁目3番11号

株式会社 かいげつ

代表取締役 齋 藤 敦 夫

連帯保証人 兵庫県南あわじ市広田広田236番地1

齋 藤 敦 夫

別表第1(第5条関係)

土地

所在地	地番	地目	面積 (㎡)	備考
南あわじ市				
神代社家字段	2332	宅地	9,796.48	施設敷地
神代社家字苗代ケ内	626-2	宅地	38.00	//
八木寺内字久保畑	1515-1	宅地	60.00	//
神代社家字をんどふじ	623-1	雑種地	331.00	第2泉源敷地
八木寺内字くらがり	688-1	雑種地	193.00	//
八木寺内字くらがり	688-2	雑種地	143.00	//
神代社家字半道地	592-4	雑種地	102.00	予備駐車場
神代社家字辻ケ内	1319-7	鉱泉地	93.90	第1泉源敷地

建物

所在地	種類	延床面積 (㎡)	備考
南あわじ市			
神代社家字段	施設本体1階	2,197.32	
	機械室1階	165.00	
	機械室2階	57.20	

別記1

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 指定管理者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この協定による業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 指定管理者は、この協定による業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この協定が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（収集の制限）

第3条 指定管理者は、この協定による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（適正管理）

第4条 指定管理者は、この協定による業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（利用及び提供の制限）

第5条 指定管理者は、市の指示又は承諾がある場合を除き、この協定による業務に関して知ることのできた個人情報を協定の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第6条 指定管理者は、この協定による業務を処理するために市から引き渡された個人情報記録された資料等を、市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第7条 指定管理者は、この協定による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、市が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

（資料等の返還等）

第8条 指定管理者は、この協定による業務を処理するために市から引き渡され、又は指定管理者自らが収集若しくは作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（従事者への周知）

第9条 指定管理者は、この協定による業務に従事する者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた個人情報等を他に漏らしてはならないこと、協定の目的以外の目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

（実地調査）

第10条 市は、必要があると認めるときは、指定管理者がこの協定による業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

（事故報告）

第11条 指定管理者は、この協定に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。