

長岡市道の駅越後川口の管理運営に関する業務基準書

1 施設の概要等に関する事項

(1) 施設の概要

1	名 称	長岡市道の駅越後川口	開館日	平成 16 年 7 月
2	所 在 地	長岡市川口中山 84 番地 2		
3	建物概要	【道の駅越後川口】 ①敷地面積 2,923.92 m ² ②建物 交流物産館 木造一部 2 階建て 延床面積 400.22 m ²		
4	施設概要	【長岡市道の駅越後川口】 交流物産館 1 階 情報発信サービスコーナー(16.8 m ² ・1 室) トイレ(83.16 m ² ・1 室) 農産物等直売スペース(140.2 m ² ・1 室) 商品倉庫(33.9 m ² ・1 室) 物販・交流スペース(32.99 m ² ・1 室) 倉庫 (32.4 m ²) 2 階 会議室(32.4 m ² ・1 室) 事務室(12.9 m ² ・1 室) 更衣室(10.1 m ² ・1 室) 倉庫 屋外 簡易販売所(7.2 m ² ・1 箇所) 駐車場 2,450 m ² (大型自動車 3 台、普通自動車 29 台、軽自動車 8 台、身障者用 2 台、業務用駐車場 9 台)		
5	施設特徴	道の駅登録施設 道の駅越後川口あぐりの里 国道 17 号線沿道にあり、川口地域の観光拠点の要衝にある。道路や地域の観光情報の案内サービスや休憩所を提供し、24 時間利用可能なトイレと駐車場がある。交流物産館では、地元で採れた新鮮野菜や旬の山菜などの地域農産物直売や農産物加工品、手工芸品の販売している。		
6	設置目的	豊かな自然及び歴史的、文化的な資源を生かした地域づくりを促すとともに、地域に関する情報を広く市民に提供し、観光振興と産業育成に資するため。		

(2) 施設の平面図及び管理図

別紙 1 「長岡市道の駅越後川口（位置図、配置図、平面図）」のとおりに

(3) 施設の利用状況等

① 年度別、月別入場者数 等 (単位：人)

年度別	交流物産館	備 考
令和4年度	102,010	
令和5年度	104,427	
令和6年度	101,373	
平均	102,603	

6年度 月 別	交流物産館	備 考
4 月	10,037	
5 月	11,046	
6 月	8,803	
7 月	9,222	
8 月	10,813	
9 月	9,938	
10 月	10,985	
11 月	9,570	
12 月	5,523	
1 月	4,398	
2 月	3,902	
3 月	7,136	
合 計	101,373	

注1：上記表の施設利用者数は、交流物産館のレジ通過者の実数を集計したもの。

注2：上記表の施設利用者数は、道の駅等で実施した各種イベント等の参加者は含まれていない。

2 業務の範囲に関する事項

(1) 指定管理者が行う業務

① 施設の利用に関する業務

- 利用の受付、予約の調整
- 館内案内（利用方法、注意事項の説明）
- 付属設備、備品の準備及び使用方法と注意事項の説明
- 観光・地域内情報に関する案内業務
- 観光物産品の販売等に関する業務
- 郷土食等の提供に関する業務
- 規律の確保に関する業務
- 利用者数の統計等集計
- 道の駅連絡会議に関する業務

② 事業の実施に関すること

○ 自主事業

自らの費用と責任において、施設の設置目的に沿った自主事業を創意工夫して行うことができる。ただし、参加費等の設定にあたっては、事前に市との協議が必要である。

○ 市が実施又は要請する事業

市が主催して実施し、又は要請する事業等（緊急安全点検、行事イベント等）については、最優先とし、積極的かつ主体的に協力しなければならない。

③ 施設及び設備の維持管理に関すること

○ 敷地内の清掃等環境の整備（花壇の植栽、除草等含む）

○ 施設及び駐車場等の除雪、排雪業務

○ 施設修繕（通常管理運営において突発的に発生したものに限る）

○ 施設内外の巡回、警備

○ 付属設備の維持管理（空調の運転含む）及び保守管理点検等

④ その他

○ 事務処理等

- ・ 庶務（業務日誌、市への事業報告等の作成）
- ・ 経理事務（指定管理業務にかかる支払、帳簿の作成等）
- ・ 労務管理（研修、防災訓練等）
- ・ 市の貸与物品の管理

○ 施設の安全対策

- ・ 災害等発生時に備えた対策
- ・ 事故・事件等の未然防止のための安全点検

○ トラブルの対応

- ・ 要望や苦情、トラブル等の処理
- ・ 指定管理者への要望、苦情等の市への報告

○ その他諸届、日常業務の調

(2) 長岡市が行う業務

① 目的外使用許可業務

② 建物、施設の大規模修繕（計画的な改修・修繕等）

③ 土地賃貸借契約に関する業務（土地所有者への借地料の支払い）

3 指定管理者が行う管理の基準に関する事項

以下は管理の基準を示したものだが、指定管理者の努力により、基準を上回るサービスの提供が可能となるよう期待する。

(1) 法令の遵守

施設の管理運営については、次の法令等を遵守すること。

ア 地方自治法

- イ 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律等の労働関係法規
- ウ 長岡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
- エ 長岡市道の駅越後川口条例、長岡市道の駅越後川口条例施行規則
- オ 長岡市情報公開条例及び長岡市情報公開条例施行規則
- カ 長岡市個人情報保護条例及び長岡市個人情報保護条例施行規則
- キ 長岡市行政手続条例
- ク 長岡市暴力団排除条例
- ケ 長岡市財務規則
- コ 食品衛生法
- サ 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
- シ その他関係法令

(2) 施設の開館時間等

- ① 休 館 日…毎月第1火曜日及び第3火曜日（これらの日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たるときは、その翌日）とする。
- ② 開館時間…午前9時から午後6時まで（12月から翌年の3月までは、午後5時まで）とする。
- ※ 開館時間、休館日その他長岡市道の駅越後川口の管理及び運営に必要な事項は、規則で定める基準に従い、施設の利用形態、使用者の利便等を勘案して、市長の承認を得て指定管理者が定める。

（現況）

- ① 休 館 日…毎月第1火曜日、第3火曜日及び第5火曜日並びに12月から翌年の3月までは毎週火曜日（これらの日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たるときは、その翌日）
- ② 開館時間…午前9時から午後6時まで（12月から翌年の3月までは、午後5時まで）

(3) 入場の制限

次のいずれかに該当する者に対して、入場を拒否し、又は退場させることができる。

- 泥酔している者
- 他人に危害を及ぼし、又は迷惑となる物品若しくは動物の類を携行する者
- 長岡市道の駅越後川口における公の秩序又は善良な風俗に反するおそれがあると認められる者
- 長岡市道の駅越後川口の施設又は設備をき損し、又は滅失するおそれがあると認められる者
- その他入場させることに長岡市道の駅越後川口の管理上支障があると認められる者

(4) 人員配置の基準

本業務基準書に規定する業務を遂行するために必要な職員を確実に配置すること。

当施設の設備を管理・運転するため、下記の資格保有者と人数を最低限として、専任で配置すること。

なお、業務を円滑に引継ぐため、臨時職員の再雇用に努めること。また、地域雇用の創出のため、地元住民の雇用に努めること。

- 防火管理者 1 名
- 食品衛生責任者 1 名
- その他法令等で規定された有資格者 必要数（該当があった場合）

① 総括責任者と職員の適切な配置

施設の管理運営業務を行う責任者を 1 名配置するほか、必要な有資格者等、適正な職員を配置する。

ただし、業務の一部であって、専門的な知識または技術を必要とし、かつ自ら運営することが困難なもの、または運営上特に効果的であると認められるものについては、長岡市と協議のうえ当該業務を的確に遂行するに足る能力を有する第三者に委託することができる。

また、本事業の全部を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。

② 臨時職員等の雇用にあたっては、地元からの採用に努めること

【配置数（現況）】

○施設名 道の駅越後川口

ア 平 日 （ 夏季：4 月 1 日～1 1 月 3 0 日）

		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
責任者 クラス	職員 1 名															
道の駅・ 交流物産館 運営	職員 4 名															
	臨時 2 名															
配 置 人 数		3 名以上（シフト配置による）														

イ 土・日曜日、祝日、繁忙期（夏季：4 月 1 日～1 1 月 3 0 日）

		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
責任者 クラス	職員 1 名															
交流物産 館運営	職員 4 名															
	臨時 2 名															
配 置 人 数		4 名以上（シフト配置による）														

ウ 平日、土・日曜日、祝日 (冬季：12月1日～3月31日)

		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
責任者 クラス	職員1名															
交流物産 館運営	職員4名															
	臨時2名															
配 置 人 数		3名以上（シフト配置による）														

エ 従業員の役割の一例

職 名	主な職務内容	人数	勤務時間
責任者 クラス	・管理運営及び自主事業の統括管理 ・安全及び危機管理に係る対応業務 ・職員教育業務 ・その他施設に関わる業務全般	1名	・9：00～18：00 8時間 4週9休
正職員	・管理運営及び自主事業の統括管理補助 ・安全及び危機管理に係る対応業務補助 ・利用者対応業務 ・施設管理業務（清掃、整備、点検） ・一般事務（経理を含む）	4名	・夏季：6：00～19：00 ・冬季：6：00～18：00 （シフト勤務） 8時間 4週9休
臨時職員	・安全及び危機管理に係る対応業務補助 ・利用者対応業務 ・施設管理業務（清掃、整備、点検） ・一般事務補助（経理を含む）	2名	・夏季：6：00～19：00 ・冬季：6：00～18：00 （シフト勤務） 8時間 4週9休

(5) 施設管理に関する詳細事項

① 施設管理業務一覧

別紙2「施設管理業務一覧」のとおり

また、業務の一部についての再委託は可とするが、包括的な委託はできない。再委託の際には、事前に市と協議すること。なお、再委託先は、原則として地元事業者（市内に本社又は営業所等がある事業者）とするが、地元事業者に履行可能な者がいない場合等、一定の理由がある場合は、地元事業者以外への発注を認める。

② 契約期間が指定管理業務開始日を超える賃貸借物品一覧

契約期間終了後は、指定管理者において、必要に応じ賃貸借契約を行うこと。

区分☆	No	賃貸借種別	借 上 先	借上金額等
指定管理者	1	POS レジシステム	東芝テック㈱	432千円／年 R8年8月まで

指定管理者	2	自動車（ハイエース）	トヨタファイナンス(株)	598 千円／年 R9 年 4 月まで
-------	---	------------	--------------	------------------------

③ 地球温暖化対策に関する取組について

「長岡市地球温暖化対策実行計画」等、市が策定する環境に関する計画・方針に基づき地球温暖化対策に取り組むとともに、市の指示により、エネルギー使用量等に関して報告すること。

(6) 安全管理、危機管理等に関する事項

自然災害、人為災害、事故及び自らが原因者・発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態があった場合は、直ちに適切な措置を講じたうえ、市をはじめ関係機関に連絡すること。併せて、以下の事項を遵守すること。

① 安全管理、危機管理に関すること

ア 長岡市道の駅越後川口での事故防止及び施設の保全のため、市作成の「市有施設安全点検マニュアル」に基づき、安全点検を実施すること。

イ 安全管理・危機管理体制を整備するとともに、対応マニュアルを作成し、災害時等の対応について、随時訓練を行うこと。

ウ 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導及び関係機関への通報を遅延なく行うこと。併せて、事故等の対応記録を作成し、市に報告すること。

エ 停電時等における施設の復旧を遅延なく行うこと。

オ 消防署等行政機関から指摘があった場合は、該当事項を直ちに改善すること。

カ その他利用者への対応に万全を期すこと。

② 危機管理に関する事項

市と大規模災害発生時の緊急対応について十分に協議を行い、その内容を対応マニュアルに反映させること。

③ 職員の能力育成等に資する研修の実施

当施設の管理運営業務に係る安全確保・事故防止対策の徹底、接遇の向上等、職員の能力育成を図るために必要な研修について、年間計画をたてて確実に実施すること。

特に新たに当該業務に従事するもの（パート・アルバイトを含む）に対しては、必ず業務従事前又は業務従事後すみやかに、下表の研修を行うこと。

研 修 名	概 要	備 考
安全管理・救急研修	事故を未然に防ぎ、また非常時に利用者を安全に避難させる等のために必要な知識の習得、事故発生時の救急技術 ○危機管理体制マニュアル及び避難経路の確認 ○施設設備の異常の確認 ○救急法（心肺蘇生法・AED） など	
接遇研修	職員としての心構えと接遇マナー（利用者対応）の研修	

(7) 飲食物の提供、物品の販売に関する事項

指定管理者は長岡市道の駅越後川口において、以下の条件に基づき飲食の提供、物品の販売を

行うこと。また、道の駅越後川口は、施設の設置条例上、飲食の提供、物品の販売が施設の設置目的を達成するために必要な施設であり、食堂、売店、自動販売機等の設置を目的内の使用とするので、目的外使用申請の必要はない。設置を予定している場合は、次の点に留意し事業計画書の中で提案すること。

なお、許可や届出等が必要となる食品の販売等を行う場合には、あらかじめ指定管理者が保健所等に相談のうえ手続きを行うこと。

ア 料金・事業内容

販売する内容、方法及び料金等は指定管理者が市に提案し、協議のうえ承認を得ること。

イ 経費及び収入の取扱い

自動販売機等の設置及び管理に係る経費及び指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売上手数料等の収入については、申請時の収支計画に計上すること。

ウ 飲食の提供、物品の販売に関する条件

- ・ 観光物産コーナーについては、米・野菜等の地元農産物、特産・名産品を取り揃え販売すること。
- ・ 施設の一部を指定管理者が他者に貸し渡すことはできない。
- ・ 飲食の提供、物品の販売を指定管理者が直接行わない場合は、事前に市と協議し、承認を得てから当該業務を再委託することができる。
- ・ 指定管理者は再委託先から施設管理経費及び売上の一部を収受することができる。ただし、その収入については、申請時の収支計画に計上すること。

(8) 個人情報の取扱い及び情報公開に関する事項

① 個人情報の取扱い

業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に定めるところにより、適正な取扱いをすること。

② 情報の公開

多くの市民が利用する公共施設の管理という役割を認識し、その管理運営に係る透明性を高めるよう努めるとともに、情報公開に際し必要な措置を講じること。併せて対応方針を示すこと。

(9) その他

① 広告事業の実施

指定管理業務に関連するその他の業務（指定管理業務には含まない。）として、長岡市道の駅越後川口の業務、利用者の利用及び景観に支障がない範囲において、広告物の表示若しくは配布又は広告物を掲出する物件の設置等の広告事業を行うことができる。

広告事業を実施する場合は、市にあらかじめ協議し、広告事業の実施条件等を定めた文書を取り交わす。

なお、広告事業に係る収支は指定管理業務の収支には含めず、広告料収入は原則として指定管理者の収入とし、その一部を市に納付する。

② 施設のPRに関する事項

施設の利用促進のため、施設のホームページ及びパンフレットやチラシを作成・配布し、積極的に周知を図ること。

③ 無料公衆無線LANの設置

施設利用者の利便性を向上するため、指定管理者は無料公衆無線LAN（フリーWi-Fi）を利用できる環境を整備すること。

なお、設置方法及び設置する場所については、市と協議すること。

④ 訪日外国人等に対する対応

訪日外国人等が安心して施設を利用できるよう、多言語案内・翻訳用システム機器やタブレット端末等による多言語対応やキャッシュレス決済環境の整備に努めること。

⑤ 近隣施設等との連携強化

えちご川口温泉や川口運動公園など、近隣施設との連携を強化し、積極的に近隣施設等の利用を促進するためのPRに努めること。

4 物品の帰属に関する事項

(1) 指定管理者が最低限に用意すべき物品

No	品名・規格	数量	設置場所
1	POS レジシステム	1 台	交流物産館
2	パソコン	1 台	交流物産館
3	ホイルローダー	1 台	交流物産館
4	自動車（ハイエース）	1 台	交流物産館
5	自動体外式除細動器（AED）	1 台	交流物産館

(2) 長岡市が貸与する物品

別紙3「長岡市が貸与する物品一覧」のとおり

① 指定管理者は、市に帰属する物品については、「長岡市財務規則」に基づいて管理を行うものとする。また、指定管理者は備品台帳を備えて、その保管に係る物品を整理し、廃棄等の異動について随時、市に報告すること。

② 通常使用による部品等の劣化による当該部品等の取換えは、指定管理者の負担とする。

③ 指定管理者が故意又は過失により損傷又は滅失した場合は、賠償すること。

④ 指定管理者が業務上備えたい物品のうち、購入金額が1万円以上のものについては、市と協議して設置すること。

(3) 指定期間満了後の取扱い

① 指定期間が満了したときは、市に帰属する物品等については、市又は市が指定する者に引き継

ぐこと。

- ② 指定管理者が委託料で購入又は調達した備品又は備品に準じるもの等については、市又は市が指定する者に引き継ぐこと。
- ③ 指定管理者が購入し、又は調達した備品等については、原則として指定管理者の費用で撤去するが、市と協議して合意した場合は、市又は市が指定する者に引き継ぐことができる。
- ④ 消耗品（主に購入金額が1万円未満のもの）については指定管理者の所有とする。

5 施設の経理に関する事項

(1) 自主事業の実施における収支の取扱い

指定管理者が実施する自主事業のために必要な経費は、指定管理者の負担とする。

また、自主事業の実施による収入は、指定管理者の収入とする。

(2) 経費の管理等

事業の収支は、会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに管理する。詳細は協定書に定める。

なお、長岡市の指定管理業務に係る経費及び収入は、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。

(3) 経費の支払い等

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに支払う。詳細は協定書に定める。

なお、市の指定管理業務に係る経費及び収入は、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。

(4) 指定管理者委託料

- ① 市は指定管理者委託料を支払わない。
- ② 十分に必要経費等を精査して、事業計画（収支計画）を提案すること。
- ③ 当該施設の管理運営による収支の状況は別紙4「収支計算書」のとおり。（提案に当たって参考とすること。）

(5) 市への納付金

指定管理者は、各年度の業務終了時の経営状況に応じ、一定の目標額以上の収支差額が生じた場合は、その収支差額の一部を「利益還元納付金」として市へ納付すること。

実際に納入する利益還元納付金の算定方法や納付方法については、指定管理者の提案を踏まえ市と指定管理者で協議のうえ、包括協定及び年度協定において定めることとする。

(6) その他

- 収入が当初の見込額を下回っても原則として補填（充当）は行わない。ただし、不測の事態に

より施設の使用を中止せざるを得ない等の特別な場合は市に協議を申し出ることができるものとし、詳細は協定書に定める。

- 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）において、利用料金等の収受に際し、登録番号、適用税率、消費税額等を記載した適格請求書（インボイス）の利用者への交付が想定されるため、指定管理者は必要な対応を講じるものとする。

6 施設の修繕に関する事項

通常管理運営において突発的に発生する修繕については、迅速に対応し、施設の安全性を確保するため、原則として指定管理者にその実施を委ねることとする。なお、地元経済の活性化のため、市内事業者への優先発注に努めること。

ただし、その費用は原則として施設の管理責任者である市が全額負担するものとするが、1件50万円(消費税及び地方消費税を含む。)未満の額の修繕については、指定管理者が自己の責任において実施するものとする。

7 リスク分担に関する事項

分類	概要	市	指定管理者
制度・法令変更	関係法令・許認可等の変更に係るもの	○	
政治・政策	首長の交代、政策方針の転換、市の財政悪化等による指定管理の中止又は変更、コスト増大等によるもの	○	
物価変動	インフレ・デフレに伴うコスト増減		○ 注1
債務不履行	指定管理者の債務不履行による指定管理業務の破綻等	○	注2
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、暴動、その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象）に伴う経費の増や事業履行不能等		要協議
自主事業リスク	自主事業の運営に関するもの		○
管理運営計画	管理運営の実施計画の不備（入場者数見積り誤りなど）等に関するもの		○
施設設備等の損傷	指定管理者の管理上の瑕疵によるもの		○
	施設設備等の設計・構造上の瑕疵によるもの	○	注3
第三者への損害賠償	指定管理者の管理上の瑕疵によるもの		○ 注4
	施設設備等の設計・構造上の瑕疵によるもの	○	
許認可等取得	管理運営に必要とされる許認可等の取得に関するもの	注5	○

※注1 指定管理業務の収支に重大な影響を及ぼすものは協議事項とする。

※注2 指定管理者は、指定施設の管理を行えなくなったことにより生じた損害を賠償しなければならない。

※注3 指定管理者が、構造上の不備を認識しているにもかかわらず、適切な対応を欠いていた場合には、指定管理者のリスク分担とする。

※注4 一定の保険に加入するものとする。

※注5 許認可等の取得につき、市の協力を要する場合には、市は合理的な範囲内でこれに協力するものとする。

※要協議 不可抗力による事故等による施設の損傷及び利用者に対する損害賠償等については、原因により判断する。ただし、第1次的責任は指定管理者が負うものとし、指定管理者は各被害が最小限になるように迅速かつ最善の対応を図るとともに、直ちに市に報告すること。負担費用等については、初動活動（人命救助・火災鎮圧・避難誘導・情報収集等）が安定した後に別途協議するものとする。

8 事故に伴う損害賠償に関する事項

(1) 損害賠償責任

指定管理者の責めに帰すべき事由により、市又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者において、その損害を賠償する。

(2) 施設賠償補償保険

市が加入する「市民総合賠償補償保険（全国市長会）」により補償されない事業を行う場合などには、市と協議のうえ、必要な保険に加入すること。

併せて、全国と同類施設における事故発生の頻度や事故発生時の賠償補償額等を参考にし、適切な措置を講ずること。

参考：市が加入している「市民総合賠償補償保険（全国市長会）」 補償内容

- この保険は、施設管理業務遂行上の過失や施設の欠陥等で、住民等第三者の身体の傷害及び財物の損壊が生じた場合に、市の賠償責任を補償する賠償責任保険と、見舞金を補償する補償保険で構成されている。
- 市が公の施設の管理を指定管理者に行わせた場合において、指定管理者が負うべき賠償責任が発生した場合についても、市の責任と同様に保険の対象となる。

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、当該保険は適用されない。

- 現在加入している保険の補償内容は下記のとおり。

契約類型	賠償責任保険	補 償 内 容		
		死亡・後遺障害保険金	入院補償保険金	通院補償保険金
5型－②	D型	1口：死亡100万円、 後遺傷害4万円～ 100万円	入院日数に応じ 1万円～15万円	通院日数に応じ5千円～6万円 (通院日数1日～5日は5千円)

契 約 類 型			D型
支払限度額	身体賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	財物賠償	1事故につき	2,000万円
免責金額 (自己負担額)	1事故につき		なし

(3) 自動車損害保険

当該施設の備品として市有車を指定管理者に貸与するが、自動車損害保険（対人・対物）については、指定管理者が加入する。加入する保険は、現在加入している自動車損害保険（対物・対人）の補償額以上のものとし、盗難や車上荒らし等にも備えるものとする。（下表参照）

参考：現在の補償内容

保 険 名	保険会社名	補償内容		
		対人事故	対物事故	その他
自動車共済	北魚沼農業協同組合	無制限	無制限	人身傷害保障（1名につき5,000万円）、車両

9 業務の継続が困難になった場合の措置

(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難となった場合は、市は指定管理者の指定を取り消すものとする。

この場合において、市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとする。

(2) 不可抗力等による場合

不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰すことができない事由により、業務の継続が困難となった場合、事業継続の可否については協議するものとする。

協議の結果、事業の継続が困難と判断した場合には、市は指定管理者の指定を取り消すことができるものとする。

10 モニタリング等に関する事項

(1) モニタリングの実施

指定期間中の管理の適正化に万全を期すため、市は選定委員会と連携をとりながら管理運営状況に係るモニタリングを行う。

その結果、管理が良好でないと認められる場合、市は改善指導等を行うが、状況が改善しない場合は、業務の停止や指定の取消しを行うことがある。

(2) モニタリングにおける指定管理者の責務

ア 指定管理者は、管理運営業務の実施状況及び収入・支出等の状態を毎月報告するとともに、年度終了後は事業報告書等を作成し、市へ提出すること。

また、市が行う随時の実地の調査や年度終了後の指定管理者業務の評価等にも協力すること。

イ 事業報告書及び業務評価の項目は、別紙5「指定管理業務 事業報告書（兼 業務チェックシート）」を想定している。

事業計画の内容を反映するため、必要に応じて市と指定管理者で見直しのための協議を行う。

ウ 市は施設の管理運営状況の透明性を高めるため、指定管理者から提出された事業報告書等を公表する。

(3) 利用者の意見等の把握・対応

ア ご意見ボックスの設置や随時のアンケート実施など、自らの負担において利用者の意見等を把握するための措置を講じるとともに、徴した意見等に適切に対応し、積極的に管理運営に反映させるよう努めること。

イ 市が示すガイドラインに則り、自らの負担において施設利用者満足度調査を実施し、調査結果の集計・分析を行うとともに、これに基づいて業務改善計画書を作成し、市に提出すること。

(4) 市監査委員の監査

指定管理者が行う管理業務に関する出納その他の事務の執行については、市監査委員の監査の対象となる。監査の結果、指摘事項等があった場合は、速やかに改善等を行うこと。

11 指定期間及び業務の引継ぎ

(1) 指定期間

指定期間は令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

ただし、市は指定管理者が、施設管理の適正を期すための指示に従わないときや、当該指定管理者による管理を継続させることが適当でないと認めるときは、指定を取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ある。

(2) その他

指定管理者は、指定期間の満了又は指定の取消しにより管理が終了したときは、次期指定管理者に施設の管理業務を引継ぐこととし、具体的な引継ぎ項目等を協定書に定める。