

七里御浜ツーリストインフォメーションセンター指定管理業務仕様書  
(令和6年7月)

〒519-5292

三重県南牟婁郡御浜町大字阿田和6120番地1  
御浜町役場企画課

Tel : 05979-3-0507

Fax : 05979-2-3502

mailto : m-kikaku@town.mihama.mie.jp

七里御浜ツーリストインフォメーションセンターの指定管理者が行う業務の内容等については、本仕様書による。

## 1 趣旨

本仕様書は、御浜町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23年条例第11号。）（以下「指定管理条例」という。）、七里御浜ツーリストインフォメーションセンター条例（令和元年御浜町条例第27号）（以下「七里御浜TIC条例」という。）及び同条例施行規則（令和2年御浜町規則第2号）（以下「七里御浜TIC規則」という。）に基づき、御浜町が設置する七里御浜ツーリストインフォメーションセンター（以下「七里御浜TIC」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法等について定めることを目的とする。

## 2 管理施設の概要

- |           |                        |
|-----------|------------------------|
| (1) 名称    | 七里御浜ツーリストインフォメーションセンター |
| (2) 位置    | 御浜町大字阿田和6115番地5        |
| (3) 敷地面積  | 721.87㎡                |
| (4) 建物床面積 | 248.91㎡                |

## 3 開館時間及び休館日

開館時間及び休館日については、次のとおりとする。ただし、指定管理者が必要と認めるときは、町長の承認を得て変更又は別に開館及び休館日を定めることができるものとする。

開館時間 午前9時から午後6時まで

休館日 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日（但し、観光インフォメーションについては、年中無休を基本とし、トイレ（従業員用トイレを除く）については、1日24時間、年中無休を基本とする。）

#### 4 指定期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

#### 5 指定管理者が行う業務（以下「指定管理業務」という。）の範囲

指定管理業務の範囲は次のとおりとする。

- (1) 施設及び付属設備等の管理に関する業務。
- (2) 観光インフォメーションの運用に関する業務。
- (3) 利用の許可、利用の制限及び取消等に関する業務。
- (4) 利用料金等の徴収に関する業務。
- (5) その他、町長が必要と認める業務。

#### 6 施設の管理に関する基本的事項

- (1) 七里御浜TIC条例に規定する「来訪者に観光情報を広く案内するとともに、町の観光振興の中心的な役割を担うべく活動していると認められる団体等にその活動拠点を提供し、もって地域振興及び地域経済の活性化に寄与する」という施設の設置目的を達成するため、管理方法に創意工夫を図り、利用者等に安全及び快適な環境を提供するとともに、平等な利用を確保すること。
- (2) 常に善良なる管理者の注意義務をもって施設の適切な維持及び管理を図るとともに、利用者の快適性を損なわない範囲内において、管理に係る経費の節減に努めること。なお、物品や役務の調達等にあたっては、町内商工業の振興の観点から町内中小企業への優先発注に留意すること。
- (3) 事故や犯罪、災害等その他の緊急事態発生時に備えて、具体的な対応マニュアルを作成するなど、発生時における利用者の安全確保のため、適切な措置を講じること。  
また、緊急時の連絡先等をあらかじめ御浜町（以下、単に「町」と表記することがある。）に報告するとともに、避難、その他必要な訓練を定期的実施すること。  
なお、区域で震度4以上を観測する地震が発生した場合及び大雨、洪水等の警報が発表された場合は、施設の被害の有無を町へ報告すること。
- (4) 個人情報の取扱いについて適切な措置を講じるとともに、守秘義務を遵守すること。

- (5) 当該指定管理業務に関する文書等（電子媒体に記録したデータ等を含む）の管理について必要な措置を講じ、適正に管理すること。
- (6) 当該指定管理業務に関しては、第三者に委託し、又は請け負わせることはできないものとする。但し、業務の内容によっては、事前協議のうえで、業務の一部を委託することができるものとする。

## 7 法令等の遵守

指定管理業務の実施にあたっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）をはじめとする関係法令、指定管理条例、同条例施行規則（平成23年規則第5号）、七里御浜TIC条例、七里御浜TIC規則、その他適用を受ける法令等を遵守し、業務を行うこと。

## 8 業務の内容

### (1) 施設及び付属設備等の管理に関する業務

- ① 指定管理者は、その管理する施設（敷地及び建物全体（24時間開放トイレ、駐車場、その他外構施設、植栽等、その他構造物等を含む）をいう。）及び設備（RVパーク用電源設備、デジタルサイネージを含む。）（以下「管理施設」という。）について、常に善良なる管理者の注意義務をもって使用し、管理施設を常に良好な状態で維持管理し、快適な環境を保つこと。なお、指定管理者は、管理施設について、町の承認を受けた場合を除き、形状・形質等の変更及び管理業務以外の目的に使用してはならない。
- ② 指定管理者は、安全管理に十分配慮し、事故等を未然に防止するため、屋内、屋外を問わず施設全体の日常的な点検を適切に実施するとともに、管理施設について必要とされる法定点検、定期点検等を適切に実施し、利用者及び業務従事者の安全確保に努めること。また、施設や設備等の不具合を発見した場合は、速やかに町に報告すること。
- ③ 以下に主な業務内容を示しているので、適切に業務を行うこと。

#### ア 清掃等

管理施設の環境を維持し、常に快適な環境に保つため、清掃、害虫駆除等を適切に行うこと。

また、植栽等の剪定や除草など、快適な環境を保つために適正な管理を行うとともに駐車場・その他外構施設を安全かつ安心して利用できるよう、その予防保全に努めること。

#### イ 警備等

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必要な措置（防犯カメラの運用、夜間警備（機械警備）、AEDの備え付けを含む。）を適切に行うこと。また、閉所時の施錠、消灯、安全点検等を適切に行うこと。自家用車等での来館者が多い日については、車両の誘導を行い、駐車場の整理を行うこと。

#### ウ 消防等

消防設備（警報機・消火器等）は、必要な点検・訓練を実施し、いつでも適切に使える状態にしておくこと。

エ 自動ドア（1基）の定期点検を実施し、いつでも適切に使える状態にしておくこと。

オ 排水のトラブルを未然に防止するため、下水道中継ポンプの定期点検を実施すること。

#### カ その他法定点検、定期点検等

必要とされる点検業務等を適切に実施すること。また、屋内、屋外を問わず施設全体の日常的な点検を適切に実施すること。

④ 衛生管理に十分配慮し、常に快適な利用ができる状態の保持に努めること。

### （2）観光インフォメーションの運用に関する業務

① 日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所の認定（カテゴリーⅡ以上）に準拠した運営とすること。

② 道の駅の施設構成要件とされている「道路及び地域に関する情報を提供する案内所又は案内コーナー」にかかるサービスを適切に提供するとともに、道の駅内の他の観光施設においても当該機能を補完できる体制を整えることで、利用者の利便性の向上を図ること。

③ 外国人観光案内所の認定（カテゴリーⅡ以上）において求められているサービス等の水準に加え、以下のとおり業務を実施すること。

ア 観光インフォメーションの開所時間中は、常時、観光案内が可能な1名以上のスタッフを配置すること。

イ 配置するスタッフに対して、観光インフォメーションの運営に必要な研修を行うこと。

ウ 年中無休を原則とし、開所時間は、午前9時00分から午後6時00分までとすること。（※特に町が求めた場合又は承認した場合は、この限りでない。）

エ 利用者からの苦情などに対して迅速・適切な対応ができるよう、組織内の責任体制を明確にするとともに、日報等により組織的に情報を把握するとともに、不測の事態が発生した場合に迅速に対応できる緊急時体制を整えること。

オ 利用者の動向・ニーズを常に把握し、運営の改善に努めること。

カ 観光情報の収集及び管理を行うとともに、必要に応じて、観光マップ及びガイド

ブックを作成し、これらを活用して観光情報の提供及び発信を行うこと。また、三重県観光連盟及び東紀州地域振興公社などの関係機関並びに関連事業者等との連携を図ることで、効率的・効果的な情報発信に努めること。

キ 電話、ファックス、電子メール等による観光情報の問い合わせに対応すること。

ク 月毎の利用状況等について、定期的に町又は町の指定した者に報告するほか、4月から翌年3月までの一年度間の利用状況等について、毎年度、報告書として取りまとめたうえで、報告すること。

ケ 町及び関係機関等との緊密な連携・協力を図ること。

コ 観光インフォメーションに対する地域の理解を深めるための取り組み及びその他観光インフォメーションの運用にあたって必要な業務を行うこと。

- ④ 機能拡充業務として、着地型のトラベルデスク機能（旅行業法（昭和27年法律第239号）第3条に規定する登録を必須とする。）を備えるほか、その他の収益事業を自らの責任において実施し、観光インフォメーション業務等との相乗効果を生み出すこと。なお、当該機能拡充業務に関する取扱いは、「9 自主事業に関すること。」の例によるものとする。

なお、当該事業の実施に際しては、観光インフォメーションに求められる公平・中立な観光案内等の実施が担保され、かつ、観光インフォメーションの業務に支障が生じない範囲で、当該事業に従事するスタッフと観光インフォメーション等のスタッフとを兼務させることができるものとする。

- (3) 町の観光振興の中心的な役割を担うべく活動していると認められる団体等の活動拠点の提供に関する業務

- ① 七里御浜TIC2階事務室については、御浜町エリアマネジメント調整会議がマネジメント法人として位置づけ、また、商工観光分野の地域ビジョン（2022年3月）において、「地域マーケティングセンターの運営」及び「旅行者向けコンテンツを先駆的に開発し収益化に挑戦する」等の役割を担うこととされている（一社）ツーリズムみはまの事務所として、次の点に留意し、適切に提供すること。

- ・ 2階事務室は、指定管理者の事務室との共用も可とするが、支障があると認められる場合は、双方協議の上、同階会議室をいずれかの事務室として利用することができるものとする。

- ・ （一社）ツーリズムみはまは、当該事務所としての利用にかかる費用弁償として、事務室にあっては、月額3万円、会議室にあっては、月額2万円を指定管理者に支払うものとする。なお、当該支払う金額には、光熱水費等の実費徴収金の全額が含まれているものとみなす。

- ② ①に示す事項の他、提供にあたって調整が必要になる場合は、あらかじめ、町にその調整内容等を報告し、その承諾を得ること。

#### (4) 利用の許可、利用の制限及び取消等に関する業務

- ① 七里御浜T I Cの利用の申し出があった場合は、町又は指定管理者又は当該施設で業務を行っている団体が当該施設で行う業務に支障が無い範囲で、条例及び規則の規定に則り適切に処理すること。また、利用許可申請書の受付は基本的には先着順とするが、明らかに同一日の利用希望者が複数想定される場合は、公平性に配慮し抽選等を行うこと。
- ② 七里御浜T I Cの利用の許可を受けた利用者又は七里御浜T I Cのその他の入館者が七里御浜T I C規則第3条の各号に該当する場合は、同条の規定に基づき適切に対処するとともに、町に速やかに報告をすること。
- ③ 町が各種事業の実施のために七里御浜T I Cの会議室等を使用する場合は、当該使用を最優先にできるものとし、事業が円滑に運営されるよう町及び関係機関に協力すること。

#### (5) 利用料金等の徴収に関する業務

- ① 七里御浜T I C条例に則り利用料金を適正に收受すること。
- ② 利用料金の減額又は免除（以下「減免」という。）については、七里御浜T I C条例に則り適正に実施すること。なお、当該利用料金の減免によって生じる収入減に対する町からの補てん等の措置は行わないものとする。
- ③ 指定管理者及び（一社）ツーリズムみはまの会議室等の利用については、七里御浜T I C条例第4条第3項の規定を適用し、利用料は免除するものとする。
- ④ その他利用料金の取扱い等については、七里御浜T I C条例に基づき適正に実施すること。なお、RVパーク用電源設備の利用料金は、指定管理者が收受した料金のうち一定額を町に納付すること。なお、納付する額は、双方協議の上、決定するものとする。
- ⑤ 施設の管理上生じた各種実費徴収金は、指定管理者の収入として指定管理者が收受するものとする。

#### (6) 物品に関する事項

- ① 指定管理者は、物品の使用及び保管については、常に善良なる管理者の注意義務をもって行うとともに常に点検・補修を行い、使用に支障が出ないようにすること。
- ② 現行、七里御浜T I Cに設置されている町に帰属する備品（オフィス家具等。）は、町から無償貸与するものとする。
- ③ 指定管理者は、町に帰属する物品について、町の諸規定に定められた備品台帳を備えて、数量・使用場所・使用状況等を把握し、適切に管理すること。なお、町に帰属する物品の処分については、事前に町の承認を要するものとする。
- ④ 指定管理者が指定管理にかかる業務のために新たに購入した物品については、指定管理者に帰属するものとする。また、消耗品は、原則指定管理者が自己の責任で撤

去・撤収・処分するものとするが、町と指定管理者の協議において両者が合意した場合は、この限りでないものとする。

(7) その他

- ① 管理責任者を配置し、その者の氏名を報告すること。
- ② 「施設及び付属設備等の管理に関する業務」及び「観光インフォメーションの運用に関する業務」について、業務責任者（管理責任者との兼務可）を1名以上配置し、その者の氏名を報告すること。なお、常勤であるか否か及び専従であるか否かは問わないものとする。
- ③ 業務従事者に必要な研修を行い、その資質向上に努めること。
- ④ 省エネルギー、省資源及び廃棄物減量などの環境への負荷の低減に努めること。
- ⑤ 施設利用者又は施設において、事故等が発生した場合は、速やかに必要な処理を講じるとともに、町へ報告し、その指示に従うこと。
- ⑥ 七里御浜TIC宛ての文書類のうち、指定管理者としての業務に係るものについては、收受印を押印し、内容ごとに保管期間を定め保管すること。
- ⑦ 指定管理者としての業務に関して、法人名を使用する場合には、原則として「七里御浜ツーリストインフォメーションセンター指定管理者」又は「七里御浜TIC指定管理者」と明記すること。

(8) 指定管理業務を実施するにあたっての注意事項

- ① 道の駅において業務を行っている各組織間の協力体制の構築について、検討を進めること。
- ② 公の施設であることを念頭において、特定の団体等に有利或いは不利になることが無いように留意すること。
- ③ 指定管理者が施設の管理に係る各種規定等を作成する場合は、町と事前協議を行うこと。
- ④ 各種規定等が無い場合は、町の諸規定等に準じて業務を行うこと。

9 自主事業に関すること。

指定管理者は、施設の利用促進を図るため、町の承認を得て、施設の設置の目的に資すると認められ、かつ指定管理業務に支障のない範囲において、自主事業を行うことができるものとする。

なお、当該事業に係る経費は、原則として指定管理者の負担とし、利用者から費用を徴収した場合などで収益が発生したときは、指定管理者（指定管理者から委託を受けた第三者を含む。）の収入とすることができるものとする。

## 10 経理等に関する事項

### (1) 指定管理料

町は、会計年度ごとに管理に係る経費として、毎年度の予算の範囲内で指定管理者に指定管理料を支払うものとし、その金額は指定管理者と町が協議したうえで、会計年度ごとに「年度協定」で定めるものとする。なお、支払時期や方法についても「年度協定」にて定めるものとする。

### (2) 区分会計

指定管理者は、管理業務に関しては、他の事業から区分し、経理を明確にしなければならない。

### (3) 帳簿管理

#### ① 帳簿書類等の保存

指定管理業務に係る帳簿、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5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

御浜町監査委員若しくは御浜町長又は御浜町議会の求めがあった場合は、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。

## 11 公共料金等に関する事項

光熱水費、電話料金、NHK受信料及びケーブルテレビ・インターネットの利用に要する費用については、指定管理者が負担するものとする。

## 12 管理施設及び物品の損傷・滅失に関する事項

(1) 町の負担で町が行うべき修繕は、原則として、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であって、町に帰属する管理施設及び物品にかかる大規模な修繕又は更新とする。なお、前述の「大規模な修繕又は更新」とは、「1件あたり20万円以上、かつ、資産価値の向上又は耐用年数の延長となる修繕又は更新」をいう。

(2) 指定管理者の負担で行うべき修繕は、電球などの日常的な管理で必要となる部品、消耗品の購入及び前号に規定するもの以外の管理施設及び物品の修繕又は更新とする。

(3) 修繕又は更新によって、当該管理施設及び物品の帰属が変更されることはないものとする。

### (4) 修繕料の精算

指定管理者が実施する上記(2)にかかる修繕に要する経費として各年度の指定管理



料に所要額及び一定額を含めて交付する。なお、当該修繕に要する経費については、年度ごとに精算することとするが、指定期間の最終年度を除き、使用しなかった額を翌年度に繰越して使用することもできるものとする。

### 1.3 業務報告等

- (1) 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、指定管理条例第8条に基づく事業報告書を作成し、町長に提出しなければならない。
- (2) 町は、指定管理者に対し指定管理業務又は経理の状況に関して、必要に応じて報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行うことができる。

### 1.4 第三者への損害賠償

指定管理者は、故意又は過失により七里御浜TICの施設又は設備等を滅失、損傷又は汚損したときは、それによって生じた損害を賠償しなければならない。また、指定管理者の責に帰すべき事由により、町又は第三者に損害を与えた場合は、指定管理者がその損害を賠償しなければならない。この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じて町が損害を賠償したときは、町は指定管理者に対して求償権を有するものとする。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、損害賠償責任保険に加入すること。

### 1.5 災害時等の施設使用

町は、災害等の発生により必要があると認めるときは、施設を使用する場合があるので、協力を求めることがあり得る。この場合において、指定管理者は町に協力するものとし、町と指定管理者の業務分担及び費用分担については協議により定める。

### 1.6 指定の取り消し等

指定管理者が、下記の事項に該当するとき又は指定管理を行う施設の管理の適正を期すために町が行う指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰する理由により管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることがある。

- (ア) 指定管理者の指定を管理の委託とみなした場合に、地方自治法第92条の2「議員の兼業禁止」、第142条「長の兼業禁止」（同条を準用する場合を含む。）又は第180条の5第6項「委員会及び委員の兼業禁止」の規定に抵触することとなる場合
- (イ) 町税を滞納した場合
- (ウ) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）及びそれらの利益となる活動を行った場合

(エ) 代表者又は役員が暴力団の構成員その他指定管理者としてふさわしくないものである場合

#### 17 責任（リスク）分担

町と指定管理者とのリスク分担は、以下のとおりとする。

なお、リスクとは、指定期間中に発生する可能性のある事故、需要の変動、天災、物価の上昇等それらが顕在化した場合に、管理業務に係る支出又は収入に影響を受けるおそれのある事項等、協定締結時点において正確に予測し得ない事由によって損失（追加的支出）及び社会的責任が発生する可能性をいう。

- (1) 包括的な管理責任、事故、火災等による施設の損傷及び被災者に対する責任は、事案ごとの原因により判断することとするが、第一次的な責任は指定管理者が有するものとし、被害が最小限となるよう迅速かつ最善の対応をとるとともに、直ちに町に報告しなければならないものとする。
- (2) 町は総合賠償補償保険、公有建物災害共済に加入するが、管理運営上の瑕疵に原因があつて事故等が発生した場合に対応するために、指定管理者はリスクに応じた損害賠償責任保険に加入すること。
- (3) 町と指定管理者の責任（リスク）分担の考え方は、概ね別表の負担区分を前提とし、別表に示す事項で疑義がある場合又は別表に示す以外のリスクに関する対応については、別途協議の上、定めるものとする。

#### 18 事務引継ぎに関する事項

- (1) 指定管理者は、自己の負担において、円滑に業務を開始するために必要な準備を行うこと。
- (2) 指定管理者は、指定期間が終了したとき、又は取消されたときは、町の指示に基づき、自己の負担において、町及び次期指定管理者に対して、遅滞なく事務の引継ぎを行うこと。
- (3) 指定期間の満了又は指定の取消し等の際には、町の承認を受けた場合を除き、管理物件の原状回復について指定管理者の責任及び負担において行うこと。

#### 19 協議

この仕様書に規定するもののほか、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町と協議し決定する。

## 別表

## 「責任（リスク）分担」

種 類	内 容	責任分担	
		指定管理者	御浜町
施設・設備・物品の損傷による修繕・更新	経年劣化又は、特定できない第三者の行為により生じた町に帰属する施設・設備・物品（車両含む）の修繕・更新	○（右記以外のもの）	○（費用が20万円以上、かつ、資産価値の向上又は耐用年数の延長となるもの）
物価・金利変動（不可抗力に起因する場合を除く）	人件費・物品費等の物価変動・金利変動に伴う増加経費	○	
不可抗力による指定管理者の費用の増加	不可抗力に伴う施設、設備の復旧・修復による増加経費、指定管理にかかる業務の履行不能による損失		○（合理性が認められる範囲）
制度等変更	制度等変更に伴う損害・損失や増加費用		○（合理性が認められる範囲）
政治・行政上の理由による事業変更	政治・行政上の理由により、施設管理・運営業務の継続に支障が生じた場合、又は指定管理業務の変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の当該事情による増加経費		○（合理性が認められる範囲）
第三者への賠償	指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者へ損害を与えた場合	○	
施設賠償責任	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの	○	
	施設の構造上の瑕疵による場合		○

（注）「不可抗力」とは、自然現象（地震、津波、落雷、暴風雨、洪水、異常降雨、土砂崩壊等）、人為的な行為（戦争、テロ、暴動等）、その他町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。但し、利用者数の増減は、不可抗力に含まないものとする。