

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯
指定管理者管理運営業務仕様書

II

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯 指定管理者管理運営業務仕様書

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯（以下、「道後温泉別館等」という。）の指定管理者が行う業務の範囲及びその具体的な内容等については、本仕様書によるものとする。

第1章 指定管理者管理運営業務の目的及び概要

1. 業務の目的

本業務は、平成27年5月に策定された「道後温泉活性化計画」に基づき、「日本最古の湯」を再現した空間の創出、「まちの湯」の継承」をコンセプトとして整備された道後温泉別館飛鳥乃湯泉、並びに椿の湯の機能を適切に発揮させるため、民間業者のもつ実績やノウハウを最大限に活用し、道後温泉の更なる発展に繋がる創意工夫を図った施設運営を行うものである。また、公の施設として、公正・公平かつ安定した施設の管理運営を効率的に行っていくことを目的とする。

2. 業務の概要

(1) 業務の名称

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯指定管理者管理運営業務

(2) 履行場所及び管理区域

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯（松山市道後湯之町19-22）

※資料1参照

(3) 履行期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日（3ヵ年）

(4) 開館日及び開館時間

①道後温泉別館

開館日：無休（ただし年間に1日臨時休館日（大掃除日）あり）

※臨時休館日は松山市と指定管理者が協議の上、松山市が定める。

開館時間：1階浴室…6時から23時（22時30分札止）

2階大広間…6時から22時（21時札止）

2階個室…6時から22時（21時札止）

2階特別浴室…6時から22時（20時40分札止）

②椿の湯

開館日：無休（ただし年間に1日臨時休館日（大掃除日）あり）

※臨時休館日は松山市と指定管理者が協議の上、松山市が定める。

開館時間：6時30分から23時（22時30分札止）

(5) 主な業務内容

① 道後温泉別館等の運営管理に関する業務（利用者への入浴券等の販売、応接業務等）

② 道後温泉別館等の維持管理に関する業務（保守点検、清掃、警備等）

③ その他松山市長が必要と認める業務

(6) 遵守する法令

- ① 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- ② 公衆浴場法（昭和 23 年 7 月 12 日法律第 139 号）
- ③ 公衆浴場入浴料金の統制額の指定等に関する省令（昭和 32 年 9 月 12 日厚生省令第 38 号）
- ④ 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
- ⑤ 最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）
- ⑥ 建築基準法（昭和 25 年 5 月 24 日法律第 201 号）
- ⑦ 景観法（平成 16 年 6 月 18 日法律第 110 号）
- ⑧ 消防法（昭和 23 年 7 月 24 日法律第 186 号）
- ⑨ 電気事業法（昭和 39 年 7 月 11 日法律第 170 号）
- ⑩ 水道法（昭和 32 年 6 月 15 日法律第 177 号）
- ⑪ 下水道法（昭和 33 年 4 月 24 日法律第 79 号）
- ⑫ 食品衛生法（昭和 22 年 12 月 24 日法律第 233 号）
- ⑬ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- ⑭ 松山市道後温泉事業施設の設置及び管理に関する条例（平成 17 年条例第 17 号）
- ⑮ 松山市個人情報保護条例（平成 16 年条例第 29 号）
- ⑯ 松山市情報公開条例（平成 12 年条例第 61 号）
- ⑰ 松山市行政手続条例（平成 8 年 12 月 24 日条例第 34 号）
- ⑱ 松山市行政財産の使用料徴収条例（昭和 45 年 6 月 22 日条例第 21 号）
- ⑲ 松山市公の施設に係る指定管理者の指定手続きに関する条例（平成 17 年条例第 1 号）
- ⑳ その他関係法令・例規

※これらの関係法令等に改正があった場合は、改正後の内容に基づき業務を行うこと。

第 2 章 職員の配置及び主たる業務

1. 職員の配置について

(1) 統括責任者（常勤）

指定管理業務における統括責任者（常勤職員）を、開館時間内において常に 1 名以上配置すること。統括責任者は道後温泉別館等の管理・運営について総指揮を行い、全職員の職務・福利厚生及び館内施設利用者等の安全について責任を担うものとする。また常に利用者に対するサービス及び利用者の増員に繋がるサービス向上を図り、各担当職員に指示するものとする。

(2) 事務職員（常勤・非常勤を問わない。）

総務に関する職員として、統括責任者以外に事務職員を配置する。配置人数は、統括責任者を含め、開館時間内において常時 2 名以上となるよう配置すること。事務職員は、施設の維持管理等総務全般を担うものとする。

(3) 応接員（常勤・非常勤を問わない。）

応接員は開館時間内において、以下の人数が最低限配置されていること。ただし、以下の配置人数については最低人数であり、後述の業務内容を精査の上、利用者がサービスを十分に受けられるだけの必要な職員数を配置すること。十分なサービスが提供されていないと松山市が判断する場合は、職員の配置数について松山市が指導することもある。また、資料 2 の平成 29

年度～令和元年度の道後温泉別館等における利用者数を参考に、閑散期・通常期・繁忙期に対応できるよう職員数を適宜増員し、利用者の円滑な利用と効率的な運営を図ること。特に、道後温泉別館の受付についてはコンシェルジュとしての機能も求められる部署であることから、繁忙期はロビーで案内を行うなど、利用者へのおもてなしに配慮した人員配置を行うこと。

場 所	配置人数	業務概要
椿の湯		
受付・清掃	2名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴券の改札・案内、回数券等の販売、アメニティの引換 ・椿の湯施設内外の清掃
道後温泉別館 飛鳥乃湯泉		
札 場	6名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴券やアメニティ券等の管理・販売
受付・清掃		<ul style="list-style-type: none"> ・入浴券の改札・案内、アメニティの引換 ・道後温泉別館 飛鳥乃湯泉施設内外の清掃 ・浴室内アメニティの補充等
2階大広間休憩室		<ul style="list-style-type: none"> ・2階大広間休憩室利用者のお接待 ・2階大広間の管理・清掃等 ・売店商品の販売
2階個室休憩室		<ul style="list-style-type: none"> ・2階個室休憩室利用者のお接待 ・2階個室休憩室の管理・清掃等 ・売店商品の販売
2階特別浴室		<ul style="list-style-type: none"> ・2階特別浴室利用者のお接待 ・2階特別浴室の管理・清掃等 ・売店商品の販売

※(1)～(3)の業務はそれぞれの業務に支障のない範囲内で、これを兼ねることができる。

※(3)の各場所の業務はそれぞれの業務に支障のない範囲内で、これを兼ねることができる。

(4) 設備管理職員（常勤・非常勤問わない）

道後温泉別館地下階に設置する設備の日常管理、浴槽へ送る温泉の調整等を行う職員を、営業日の4時から23時30分の間において1名以上配置すること。道後温泉別館地下階には資料3の地下設備図面にある設備を備えるものとしており、これら設備の運転・管理を担うものとする。よって、設備の運転・管理に関して必要な知識を持つ職員を充てること。実務経験があることやボイラー技士資格などを有することが望ましい。

※ 設備管理職員は、4時30分までに道後温泉別館 飛鳥乃湯泉1階浴室への湯張りを開始及び23時に湯止めを行う必要がある。また、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉2階特別浴室を利用する際に湯が送れるよう確認する必要がある。

※ 設備管理職員は、地下階に常駐する必要はない。設備管理業務に支障のない範囲内で、他の業務を兼ねることは構わない。ただし、湯量の調整等設備調整が必要な場合、異常などが発生した場合には迅速に対応が行えるようにすること。

(5) 臨時休館日の職員の配置について

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯の臨時休館日は、営業日には作業が困難な箇所の清掃や整備等を行う日として設定している。そのために必要な人員を配置し、清掃等作業を行うこと。

また、松山市が行う施設・設備に係る修繕について、営業日に作業が困難なものは臨時休館

日に行うこととし、事前に松山市から指定管理者に連絡し、作業を行うものとする。

2. 主たる業務について

(1) 統括責任者

- ① 道後温泉別館等の運営及び維持管理全般の統括
- ② 道後温泉別館等の人事管理、給与等に関する業務
- ③ 文書等のチェック・管理・保存に関する業務
- ④ 備品、入浴用品を含む消耗品等の購入及び保管に関する業務
- ⑤ 契約全般のチェック・管理に関する業務（行政財産使用許可にかかる進達を含む）
- ⑥ 官公庁、旅行代理店、その他外部との連絡調整に関する業務
- ⑦ 物品及び現金（入浴券等含む）の出納及び保管に関する業務
- ⑧ 松山市の承認を受けた再委託業者の指揮・監督に関する業務
- ⑨ 道後温泉別館等の事業遂行及び館内施設利用に関する業務
- ⑩ 非常時における対応の指示・連絡業務
- ⑪ 道後温泉別館等内の秩序維持に関する業務
- ⑫ 取得・拾得物の警察への届出等、措置に関する業務
- ⑬ 浴室の衛生確保に関する業務
- ⑭ 利用者の利便性や道後温泉別館等の魅力を向上させ誘客を図る業務
- ⑮ 租税公課・公共料金の適正な支払い状況確認に関する業務
- ⑯ 防犯カメラ映像の管理業務
- ⑰ その他松山市長が必要と認める業務（監査の対应用務を含む）

(2) 事務職員

- ① 道後温泉別館等の維持管理・運営に関する業務
- ② 統括責任者の補助業務
- ③ 文書等の管理・保存に関する業務
- ④ 指定管理業務の経理に関する業務
- ⑤ 取材対応、広報関係等、利用者の誘客を促す業務
- ⑥ 旅行会社等のクーポン券（名称は「観光券」等各社により違いがある。以下「クーポン券」という。）契約及び割引企画商品等の契約事務に関する業務（クーポン券契約及び使用料の減免（割引企画含む）等の決定については松山市に権限があるため事前に協議すること。）
- ⑦ 物品及び金銭（入浴券等を含む）等の出納に関する業務
- ⑧ 道後温泉別館 2階特別浴室の予約受付・利用前事前確認等に関する業務
- ⑨ その他松山市長が必要と認める業務

(3) 応接員

- ① 接客業務（入浴券等の販売・管理、利用者の誘導、利用方法説明、休憩室でのお接待等）
- ② 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 2階特別浴室の管理に関する業務（湯張り等準備、利用後の清掃等）
- ③ 道後温泉別館等の清掃等、日常の維持管理に関する業務
- ④ 道後温泉別館等も含めた松山市の主要観光施設の案内・説明業務
- ⑤ 落とし物等の遺失物又は金品の拾得・届出があった場合の手続き・保管に関する業務

- ⑥ 道後温泉別館等内で事故等（急病・怪我・盗難等）が発生した場合の対応業務
- ⑦ 道後温泉別館等内の備品・展示物などの管理、異常発生時の対応業務
- ⑧ その他松山市長が必要と認める業務

（4）設備管理職員

- ① 道後温泉別館等内の設備等の日常の維持・運用に関する業務
- ② 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階浴室浴槽への湯張り
（湯量調整の関係上、午前4時半までに開始すること）
- ③ 温水ヒーター設備の始動作業・確認業務・停止作業
- ④ 営業時間中の設備管理
- ⑤ 営業時間中の道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階浴室浴槽への送湯量及び湯温調整等管理
- ⑥ 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉営業終了後の湯止め
- ⑦ 利用者の入浴状況に応じた送湯量及び湯温調整、温泉等の温度・汚れ具合の確認に関する業務
- ⑧ 臨時休館日における各種槽等、機械室設備清掃
- ⑨ その他松山市長が必要と認める業務

※椿の湯浴槽に係る②、⑤、⑥、⑦の作業については、松山市の源泉管理担当職員が行う。

（5）留意事項

- ① 従事時間中においては、観光地としてふさわしい制服・名札を着用し、道後温泉別館等に従事している者と一見して分かるようにすること。再委託を認められた事業者についても同様とする。

なお、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉で利用者の対応をする者については、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉のコンセプトである歴史性が感じられる制服とするため、松山市指定の制服を購入すること。（第4章 3. を参照。）

- ② 職員の資質の向上を図るための研修を行うとともに、道後温泉別館等の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。また、道後温泉別館等は道後の歴史性をコンセプトとしている施設でもあることから、道後の歴史についても研修を行い、いずれの職員も案内や説明などができる体制を整えること。清掃等を行う職員についても、利用者と接する機会がある可能性がある者はこれに該当する。
- ③ 海外からの利用者も多く見込まれることから、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語などに対応できる職員が配置されることが望ましいこと。
- ④ 職員は全員、AED の取扱いなどの救命救急に必要な研修を受講し、急病人やけが人が発生した場合に適切な対処ができるよう、万全を期すること。
- ⑤ 営業時間中、浴室・脱衣室における清掃等の業務は、男性浴室等は男性職員が、女性浴室等は女性職員が行うこと。ただし、やむを得ない場合は男性浴室等の清掃を女性職員が行うことは妨げない。
- ⑥ 金銭や入浴券等の取扱いについては不適切な取扱いがないようにすること。

第3章 管理業務の具体的内容

本業務の各職種における業務の概要は第2章 2. のとおりであるが、次に記載するものについてはその具体的な内容に従って業務を行うこととする。

1. 運営・管理に関する業務

(1) 開館・閉館に関する業務

条例及び規則に定める開館時間を基準に道後温泉別館等を運営すること。ただし、特別な事情により開館時間を変更する必要がある場合は、松山市と指定管理者と協議の上、松山市が決定する。

また、大掃除や施設営繕工事等を行うため、年間で1日予定している臨時休館日については松山市と指定管理者と協議の上、松山市が決定する。

① 開館準備

指定管理者は、営業準備に必要な時間までに出入口の開錠など開館に必要な作業を行い、開館時間5分前までに開館準備を終え、利用者が入浴券等の購入や、入浴・休憩など諸サービスの利用が可能な状態とすること。道後温泉別館 飛鳥乃湯泉においては、開館時間から利用者がスムーズに入館できるよう、入浴券等の販売を開館時間5分前から行うこととする。

② 閉館点検

指定管理者は、閉館時間までに残存利用者の確認を行うとともに、閉館時間には出入口の施錠など閉館に必要な作業を適切に行うこと。また、閉館時間後において、他の業者や取材者等が道後温泉別館等を使用する場合は、防犯・防災・施錠・機械警備システム等について、責任体制が明確になるようにすること。

(2) 受付・接客に関する業務

利用者はもとより、電話や電子メール及びFAXの問合せにいたるまで、おもてなしの心を持った対応を心がけ、対面での接客については笑顔で接すること。道後温泉別館等の利用方法、施設案内、各種要望や苦情等には適宜対応することはもとより、松山市内の各種観光施設についてもご案内ができるようにすること。

また利用者が利用する機器（車椅子、コインロッカー等）は、希望があった時に即応できるように管理しておくこと。

道後温泉別館等内各場所における業務の具体的内容は以下のとおりとする。ただし、松山市と協議の上、業務目的が十分に遂行されることを松山市が確認・承認した場合は、業務内容を部署間で調整したり、手法を変更しても差し支えない。

場 所	業務の具体的内容
道後温泉別館 飛鳥乃湯泉・椿の湯	
全部署共通	①利用者はもとより、来街者の対応をする際は、笑顔で、丁寧な対応を心掛けること。道後温泉別館等だけでなく、松山市内観光施設や道後の周辺施設についても知識を持ち、お問い合わせには快く対応すること。 ②道後温泉別館 飛鳥乃湯泉のコンセプト、内装で使用されているえひめの伝統工芸品等展示物の内容を理解し、利用者への説明等の対応ができること。 ③利用者が写真撮影を希望する場合は快く対応すること。なお、その場合は他の利用者の写り込みが無いようにするなど配慮すること。ただし、浴室・脱衣室での撮影はお断りすること。 ④道後温泉別館等内にて備品等に異常が発生した場合には迅速に対応すること。 ⑤道後温泉別館等内における事故等（急病・怪我・盗難等）が発生した場合は迅速に対応すること。 ⑥利用者が気持ちよく利用できるよう、道後温泉別館等内を清潔に保ち、衛生

	<p>管理を徹底し、公衆浴場法を順守すること。また、入浴や利用の妨げとなるなど、秩序維持や運営上支障をきたす恐れがある場合は、適切な対応をすること。</p> <p>⑦利用者が快適に過ごせるよう館内の温度や照明等を適切に管理すること。</p> <p>⑧各持ち場の清掃・整理及び備品類も含めた点検・管理を行うこと。</p> <p>⑨各持ち場で管理している金券・商品・備品類の実数と帳簿上の残数を適宜確認するなど適切な在庫管理を行うこと。</p> <p>⑩マスコミ等の取材・撮影等に際しては、可能な限り協力すること。</p> <p>⑪その他、松山市長が必要と認める用務について対応すること。</p> <p>⑫松山市指定の決済代行会社のキャッシュレス決済業務を行うこと。</p>
椿の湯	
受付・清掃	<p>利用者が券売機で購入した入浴券を受付にて確認すること。また、確認ができない場合は通常料金の入浴券を購入するなどしてもらうこと。</p> <p>②支払者からの請求があった場合には、入浴券を確認した上で、領収書を発行すること。</p> <p>③利用者が券売機で購入したアメニティ等券を受付にて確認し、該当の商品と引き換えること。</p> <p>④回数券、団体券、月受券の販売を行うこと。</p> <p>⑤以下の箇所について、営業開始前・営業中とも適宜清掃・整理及び点検・管理等を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 椿の湯男女浴室・脱衣室、浴室休憩室、脱衣室横中庭、脱衣室内便所 ii) 椿の湯1階フロア（ロビー・廊下・便所等） iii) 椿の湯2階フロア（ロビー・会議室・娯楽室・湯沸室・便所等） iv) 椿の湯1, 2階の指定管理者が供する事務室・更衣室・倉庫 v) 椿の湯1階玄関・土間、椿の湯東側玄関口・駐車スペース vi) 中庭、回廊、屋外便所、湯の川 vii) 椿の湯周辺敷地（敷地内の灰皿その他備品類の清掃・整理及び点検・管理等、中庭の樹木への灌水等日常管理を含む） viii) 椿の湯内に設置されている消耗品類・備品類その他 <p>※椿の湯施設内の書庫、機械室、椿の湯西側倉庫等は除く（資料1参照）</p> <p>⑥札止後、券売機及び受付での売上金について集計し、帳簿類を作成すること。回数券等の入浴券類、アメニティについては在庫状況を帳簿に記載し、適切な管理を行うこと。売上と在庫が合わないなど、誤りがあった場合は当日の販売状況を確認するなど原因を究明すること。</p> <p>⑦会議室・娯楽室の利用について、鍵の管理及び使用者への受け渡し、予約・使用状況の管理を行うこと。</p> <p>⑧松山市指定の決済代行会社のキャッシュレス決済業務を行うこと。</p>
道後温泉別館 飛鳥乃湯泉	
札場	<p>①開館時間5分前に窓口を開け、各コースの札止時間まで入浴券、回数券、団体券、アメニティ券等を販売すること。また入浴料等支払者からの請求があった場合には、領収書を発行すること。</p> <p>②松山市や他団体等が発行する割引券を利用する利用者については、当該割引券を確認し、各割引券に応じた入浴料で販売すること。ただし、割引券については事前に松山市が承認し、指定管理者に対し取扱いを通知するものとする。</p> <p>③旅行会社等の発行するクーポン券（名称は「観光券」等各社により違い有り）</p>

	<p>以下「クーポン券」という。)利用者については、クーポン券を回収し、それと引換えに該当するコースの引換券を交付するよう取り扱うこと。入浴料の請求及び徴収方法については、契約時に旅行会社等との間で取扱いを定め、それに従うものとする。</p> <p>④受付や各休憩室・浴室担当と連携し、札止をするなど、入浴券の販売の調整を行うこと。</p> <p>⑤札止後、当該日の売上金について集計し、帳簿類を作成するなど、入浴券や金銭の適切な管理を行うこと。</p> <p>⑥松山市指定の決済代行会社のキャッシュレス決済業務を行うこと。</p>
受 付	<p>①入浴券を確認し、1階浴室券については半券を回収、2階席以上の券については、半券にはさみを入れ利用者に返還すること。</p> <p>②アメニティ券については、券を回収し、該当のアメニティを利用者に渡すこと。</p> <p>③アメニティ券を札場で購入し忘れた利用者から申し出があった場合には受付でアメニティの販売を行うこと。</p> <p>④①～③の業務に合わせ、各コースの利用について順路を説明するなど、必要に応じた利用案内を行うこと。</p> <p>⑤札場や各休憩室・浴室担当と連携し、休憩室や浴室の利用状況に合わせて札止めになるよう札場と連携して対応すること。</p>
清 掃	<p>①以下の箇所について、適宜清掃・整理及び点検・管理等を行うこと。</p> <p>i) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階男女浴室、露天、脱衣室、脱衣室内トイレ、前室、パウダーコーナー</p> <p>ii) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階フロア（玄関、下足箱スペース、ロビー、待合スペース、通路、ロッカー室等）</p> <p>iii) 道後温泉別館 2階フロア（廊下、貴重品ロッカー室、男女更衣室、トイレ等）</p> <p>iv) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 PH階点検スペース</p> <p>v) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1, 2階の指定管理者が供する職員休憩室、倉庫等</p> <p>vi) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉内伝統工芸等展示品（展示品の取扱いについては十分に注意の上清掃を行うこととする。清掃等取扱方法については展示品の制作に合わせて説明書等を作成することとしている。）</p> <p>vii) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉周辺敷地、回廊（道後温泉別館周辺敷地内の樹木への散水含む）</p> <p>viii) 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉内に設置されている消耗品類・備品類その他</p> <p>②男女浴場に設置しているシャンプー・コンディショナー・ボディソープについて、適宜補充すること。</p>
2階大広間 休憩室	<p>①階段上り口でチケットを確認し、利用者の誘導を行うこと。</p> <p>②入浴券を確認し、2階大広間休憩室利用者については、半券を回収し、客席へ案内すること。</p> <p>③座席案内後、浴衣の貸出、利用方法の説明等を行うこと。</p> <p>④利用者が浴室から休憩室へ戻ってきたところで、お茶・お茶菓子のお接待を行うこと。ただし、利用者からお茶等のお接待の時期について希望があれば、希望に合わせてお接待を行うこと。また、利用者の希望があればお茶の補充も</p>

	<p>行うこと。</p> <p>⑤2階大広間休憩室、濡れ縁について、営業開始前・営業中とも適宜清掃・整理及び点検・管理等を行うこと。</p> <p>⑥湯のみ、急須などお接待に使用する器具については適宜洗浄・管理し、利用者が清潔に利用できるよう管理すること。</p> <p>⑦貸浴衣や帯などについて適宜在庫確認を行い、適切に管理すること。</p> <p>⑧売店商品の販売、管理、集計、補充を行うこと。支払者の希望に合わせ、領収書を発行するなど対応すること。</p> <p>⑨利用者の利用時間の管理を適切に行うこと。</p> <p>⑩松山市指定の決済代行会社のキャッシュレス決済業務を行うこと。</p>
<p>2階個室 休憩室</p>	<p>①入浴券を確認し、2階個室休憩室利用者については、半券を回収、個室休憩室へ案内し、休憩室の鍵を貸与すること。</p> <p>②個室休憩室案内後、浴衣の貸出、利用方法の説明等を行うこと。</p> <p>③利用者が浴室から休憩室へ戻ってきたところで、お茶・お茶菓子のお接待を行うこと。ただし、利用者からお茶等のお接待の時期について申し出があれば、申し出に合わせてお接待を行うこと。また、利用者の希望があればお茶の補充も行うこと。</p> <p>④2階個室休憩室について営業開始前・営業中とも適宜清掃・整理及び点検・管理を行うこと。(特に展示ショーケースは都度手垢などの汚れを拭き取ること。)</p> <p>⑤貸浴衣や帯などについて適宜在庫確認を行い、適切に管理すること。</p> <p>⑥利用者が退室する際は、個室休憩室の鍵を回収し、その後、休憩室の清掃を行うこと。</p> <p>⑦利用者の入室時や退室時など札場とは連絡を取り合い、満室時にチケットを販売することがないように、適切な客室管理を行うこと。</p> <p>⑧利用者の利用時間の管理を適切に行うこと。</p>
<p>2階 特別浴室</p>	<p>①事前予約利用の場合は、利用開始予定時間の1時間前に予約者へ連絡し、到着予定時刻の確認をすること。加温ができないため、実際の到着予定時刻を把握することで、その時間に合わせた準備を行う。</p> <p>②利用開始予定時間に合わせて、浴槽への湯張り、湯帳・浴衣・タオルなどの準備を行い、利用開始時間にはすぐに利用ができるようにしておくこと。</p> <p>③入浴券を確認し、2階特別浴室利用者については、半券を回収、特別浴室へ案内し、浴室の鍵を貸与すること。</p> <p>④特別浴室へ案内後、浴衣・湯帳の貸出、利用方法の説明等を行うこと。</p> <p>⑤利用者の申し出に合わせてお茶・お茶菓子のお接待を行うこと。また、利用者の希望があればお茶の補充も行うこと。</p> <p>⑥2階特別浴室について営業開始前・営業中とも適宜清掃・整理及び点検・管理等を行うこと。</p> <p>⑦貸浴衣や帯、湯帳等について適宜在庫確認を行い、適切に管理すること。</p> <p>⑧利用者の利用時間の管理を適切に行うこと。</p> <p>⑨利用者が退室する際は、特別浴室の鍵を回収すること。</p> <p>⑩利用者が退室した後は浴槽の湯抜き、浴槽も含めた特別浴室内の清掃、換気等を行い、次の利用準備が円滑にできるようにしておくこと。</p> <p>⑪2階特別浴室の湯桶・風呂椅子については、利用のたびに乾いたものと交換すること。</p>

(3) 設備の管理に関する業務

- ① 午前 4 時 30 分までに道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1 階浴室への湯張りを開始すること。
午前 4 時 30 分以降に湯を張る作業を始めると、急激に温泉を使用することになり、源泉管理に影響が出るため、午前 4 時 30 分までに湯張りを開始することについて厳守すること。
※椿の湯の湯張り等浴槽水の管理は松山市が行う。
 - ② 上がり湯等に使用する温水ヒーターを点火し、点火後は 1 時間程度燃焼状態を確認しながら、問題なく稼働しているかチェックすること。
 - ③ 午前 6 時に道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1 階浴室において、湯量の状態及び浴槽内湯温を計測し、問題ないか確認すること。問題があれば、機械室にて湯量の増減、湯温の調整をして、再度浴槽の状況を確認するなど、午前 7 時の営業開始に向けて浴槽の状況を調整すること。
 - ④ 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉浴槽内の残留塩素濃度測定を営業開始前に 1 回、営業時間中も 3~4 時間に 1 回程度の間隔で実施し、松山市の指示する濃度程度を保つこと。
 - ⑤ 営業開始後も 1 時間に 1 回程度、温水ヒーターの燃焼状況を確認すること。
 - ⑥ 減菌タンクの塩素残量をチェックし、適宜塩素を補充すること。減菌器にはエアが入り込み薬注ができなくなる場合もあるので、エア抜きなどを行いながら、適切な運用ができるよう管理すること。
 - ⑦ 営業終了後は浴室へ送る温泉を速やかに止めること。ただし、浴室の撮影等がある場合は撮影に合わせて温泉を止める時間を調整するなど配慮すること。
 - ⑧ 浴室の撮影がある場合など、通常の温泉送湯時間と異なる場合は、松山市の施設管理担当職員に事前に連絡すること。
 - ⑨ 浴室へ送る温泉を止めた後、混合槽へ送る冷水量・温水量を松山市の指示する量に調整し、混合層の温度保持をすること。
 - ⑩ 温水ヒーターの電源を落とし、確実に運転が終了しているかを点検すること。
 - ⑪ 道後温泉別館機械室にある設備については 24 時間責任を持った管理を行うこと。
 - ⑫ 機械室は常に清掃・整理及び点検・管理し、緊急時にも効率的に作業が行える環境を整えておくこと。
 - ⑬ 年間に 1 日ある臨時休館日に、道後温泉別館地下階機械室に設置されている各槽を清掃するなど、営業日中にはできない清掃等作業を行うこと。なお、上がり湯用貯湯槽、浴槽掛流用混合槽（内湯用、露天用各 1 槽）、浴槽掛流用混合槽溢水回収槽については松山市と協議の上、作業を行う時間を決定すること。
 - ⑭ 道後温泉全体の源泉管理の都合上、源泉を供給する 1 階男女浴槽、露天風呂浴槽、2 階特別浴室浴槽へ送る湯量、湯温等については松山市と協議すること。
 - ⑮ 中庭における噴水の起動及び終了作業を行うこと。起動時間等詳細については松山市と指定管理者で協議し、決定することとする。中庭でイベントなどを行うため、噴水を止める必要がある場合はその時間中は噴水を止めること。噴水を起動する際は中庭利用者に噴水がかかることがないように注意すること。
- ※設備の管理に関する業務については必要に応じて松山市の施設管理担当職員が立ち会う場合がある。その場合は事前に松山市から指定管理者へ連絡するものとする。

(4) 中庭、会議室等の目的外使用許可に関する業務

- ① 松山市道後温泉事業施設の設置及び管理に関する条例第 8 条の規定により、中庭や会議

室等の目的外使用許可は松山市長が行うため、申請があった場合は申請書を受け取り松山市へ進達すること。また使用申請内容を変更する場合も同様とする。なお、申請書を受け取る際、記載漏れがないか及び申請しようとする会議室等に先約がないかの確認は指定管理者にて行う。

- ② 許可は松山市において行うが、会議室等の鍵の管理及び使用者への受け渡し、中庭や会議室等の予約・使用状況の管理は指定管理者が行うこと。
- ③ 中庭、会議室については日常業務の中で清掃等を行い、使用者が問題なく利用できる状態にしておくこと。
- ④ 第3章 4. 自主事業で中庭や会議室等を使用する場合も、必要に応じて事業実施者が松山市に対して目的外使用許可申請の手続きを行うこと。

(5) 案内・集客・宣伝業務

- ① 松山市が「百年輝き続ける最古の湯・道後」を将来像とした道後温泉活性化計画等を策定し、道後温泉地区の街づくりを進めているため、整合性を取りながら指定管理者においても、施設のコンセプトである「新たな温泉文化を発信する拠点」として、全国に道後温泉別館等について発信し、利用者数の向上に向けた案内・集客・宣伝を行うこと。
また、松山市が道後温泉の活性化に取り組む各種事業と、連携や協力を図ること。
- ② 高齢者及び障がい者等、介助を必要とする利用者については、円滑な施設利用が可能なように十分な配慮及び適切な対応を行うこと。
- ③ 電話などでの各種問い合わせ、市民及び利用者等からの提案、要望、苦情等について適切に対応すること。
- ④ 利用者の施設内での写真撮影は他の利用者の写り込みがない範囲で可とする。ただし、脱衣室、浴室（露天風呂も含む）については写真撮影禁止とすること。
- ⑤ 道後温泉別館等における拾得物の取扱い及び遺失物に関する問い合わせについて、法令に基づき適正な対応を行うこと。
- ⑥ マスコミ等からの資料送付、記事校正、取材等の依頼には可能な限り対応することとし、広く道後温泉別館等を周知し、利用者数の増加に努めること。ただし、大規模な撮影等、重要な案件については、適宜松山市の承諾を得ること。
なお、撮影に当たっては原則として、脱衣室・浴室は営業時間外に、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 2階特別浴室は利用者のいない時間に、その他については特に時間の指定はないが、利用者が不快にならないよう配慮して行わせること。
- ⑦ 他施設との割引券や、共同サービス及び旅行会社等のクーポン券をはじめとする利用者数の増加や道後温泉別館等の誘客に効果的なサービス・企画等があれば、積極的に検討し、利用促進に努めること。また宿泊施設等関係機関とも連携し、効果的な販売促進に努めること。
ただし、クーポン券契約や利用料の減免（割引企画含む）等については、松山市の権限であるので、松山市と十分協議を行い速やかに対応すること。クーポン券契約は旅行会社等、松山市、指定管理者の三者契約とする。
- ⑧ 官公庁など公的機関の視察についても受け入れ対応すること。
- ⑨ 繁忙時に入館待ちの利用者の列が長くなることのないよう、順番管理システムを導入するなどの対応を図ること。

(6) インターネット等を活用した PR・宣伝・情報発信に関する業務

【公式サイト】道後温泉のホームページ及び Facebook 等 SNS サービスを適宜更新・活用

し、コンテンツの追加など積極的な情報発信を行うこと。

- ① ホームページ及び Facebook 等 SNS は、道後温泉本館、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉、椿の湯及び道後温泉地域の情報発信を目的とする。
- ② ホームページ及び Facebook 等 SNS の運営・更新については、指定管理者は道後温泉別館等に関する情報発信を目的とするため、道後温泉別館等の原稿記事や写真、映像等データを作成し、松山市の承認を得て、ホームページや SNS 等へ掲載するものとする。道後温泉本館の情報発信を目的とする原稿記事や写真、映像等データは松山市が作成するので、指定管理者は掲載作業を行うこととする。なお、更新頻度は、ホームページは月 4 回程度 SNS は週 2 回程度を予定しており、イベント情報などタイムリーな情報発信に努めるものとする。
- ③ ホームページは、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に対応することとしている。
- ④ 上記以外で有効な情報発信の方法等がある場合は、松山市と協議の上、効果的かつ積極的な情報発信に努めることとする。

(7) パンフレット等の管理に関する業務

- ① 道後温泉別館等の情報を発信するためのパンフレットを作成し、利用促進に努めること。また、言語については近年の外国人利用者の増加に対応するため、日本語以外にも英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語を最低限作成することとし、それ以外の言語については必要に応じて作成すること。内容については、松山市の承認を得て作成すること。
- ② 外国人利用者が館内で迷わないよう、外国語対応ができる職員を配置したり、コースごとに順路や利用できるサービスを示したガイドペーパー等を作成するなど、利便性の向上を図ること。
- ③ 道後温泉本館のパンフレットは松山市で作成しているため、道後温泉別館等と同一掲載することは予定していない。ただし、道後温泉本館の紹介を妨げるものではないため、道後温泉本館を掲載する場合は松山市と協議すること。

(8) 当該施設に係る使用料及び売店売上金等の松山市への納入業務

- ① 収納した条例・規則等に規定される浴場使用料など、当該施設に係る使用料及び売店売上金等の収入（以下、「使用料等」という）は、業務日報等に記載した後、所定の払込書を添えて、松山市の指示する収入項目ごとに指定された金融機関に払い込むこと。この場合において、これら使用料等の収入は翌日に払い込むものとする。ただし、その日が金融機関の休業日にあたる場合は、当該休業日の直後の金融機関営業日に払い込むこと。

(9) 庶務及び会計事務等に係る業務

- ① 松山市が定める例規等以外に道後温泉別館等の管理に必要な庶務・会計規定を制定し、松山市の承認を受けるとともに、業務実施に際してはこれを遵守すること。
- ② 帳簿整理等、下記に示す帳簿類の作成及び整理・保管を行うこと。
「使用料等収納簿」、「収入日計表」、「現金出納簿」
「備品台帳」…松山市財務会計規則（昭和 39 年 3 月 14 日規則第 11 号）に定められた書式。
- ③ 事故・防犯・防災・緊急時対応マニュアルを作成、松山市の承認を受けるとともに、事案発生時には、迅速、かつ的確な対応を行うこと。
- ④ 事故等による利用者への損害賠償に備え、松山市が定める金額以上の損害保険に加入し、万一の場合、上記マニュアルに従い、誠意をもって対応すること。

- ⑤ 指定管理者が行う業務に関するものについて、松山市から国等への報告が必要な場合、規定の書類を作成し、松山市へ提出すること。
- ⑥ 指定管理者は、本業務を実施するにあたり必要な釣銭を準備することとし、使用料等と区別すること。

(10) 企画運営・イベント実施業務

- ① 年度当初にイベントの年間計画を提出し、各イベント開始3か月前に(案)を提出して松山市と協議を行い、広報誌に必ず掲載するようスケジュール管理を行うこと。
- ② 道後温泉別館等を活用し、観光地としての魅力増強のために、松山市の承認を得て、四季折々のイベント等を企画・実施するとともに、松山市が主催もしくは協力する事業への協力を行うこと。
- ③ 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉のコンセプト「新たな温泉文化を発信する拠点」として、「温泉」だけではなく、伝統工芸、デザイン、アートなど、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉の要素を活用したイベントを開催するなどし、集客に努めること。
- ④ 道後温泉地域の歴史的資産との連携を深め、来街者等へのおもてなしを充実させるため、道後温泉別館等だけでなく、道後の歴史、周辺の寺社仏閣等についても知識を深め、ボランティアガイド等とも連携・協力しながら、道後の情報発信にも努めること。
- ⑤ 平成29年12月26日にグランドオープンした「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」を広く周知するとともに、認知度の向上を図り、道後温泉地区全体の誘客促進や来訪者増加につなげるため、周年記念イベントを実施すること。

(11) 備品・消耗品等に関する業務

- ① 松山市より貸与する備品等以外に必要な備品については、指定管理者で用意すること。また市から貸与する備品等について買い替える場合は、同じもの(市から承認を受けた場合は同等品でも構わない。)を購入すること。なお、市から貸与する備品等を指定管理者が買い替えた場合、その備品等は松山市に寄付すること。
- ② 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉内で、利用者が利用する区画に使用する備品・消耗品類については、可能な限り施設のコンセプトに合わせたデザイン性のあるものとする。
- ③ 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階浴室・2階特別浴室で使用する湯桶、風呂椅子は木製のものとする。また、風呂椅子については障がい者用や子ども用も用意するなど配慮すること。なお、障がい者用、子ども用については木製でなくてもよい。
- ④ 松山市より貸与された備品は、常に利用できるよう適切に管理すること。
- ⑤ 備品(造り付け備品含む)が破損した場合は、業務に支障がないよう速やかに修繕を行うこと。松山市が貸与した備品について、修繕が不可能なときは、速やかに松山市に報告し、指示に従うこと。
- ⑥ 年に1回程度の備品の総点検を行い、備品の状態等の確認を行うこと。
- ⑦ 指定期間終了時は、松山市の備品リストにある状態で返却すること。

(12) 入浴用品等、物品の販売に関する業務

- ① 入浴に関連するオリジナル用品(タオルなど)や飲料など館内で販売する物品については、松山市と指定管理者で協議の上、商品品目、価格設定を行うこととする。また、新商品の開発にあたっては道後商店街等地元民間業者との過度な競合を避けるなど配慮する必要がある。

なお、販売品目の選定等にあたっては、松山市と協定を結んでいる事業者や、松山市内

に本社（本店）がある事業者を最優先、支社（支店又は営業所）がある事業者を優先して検討することとする。

- ② 販売用タオル、販売用バスタオル、レンタル用タオル、レンタル用バスタオルについては必ず商品として備えるものとし、札幌でアメニティ券として販売、受付で商品が渡せるようにしておくこと。

(13) その他

- ① 松山市及び関連機関等と連携を取りながら業務を遂行すること。
- ② 日々の利用者数（道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯の各コース）を集計し、松山市の求めに応じて報告できるようまとめておくこと。
- ③ 苦情対応の記録を取り、必要に応じて松山市に報告すること。（苦情内容・経過・処理等）
- ④ アンケート調査等を実施することで、利用者ニーズを把握し、結果を松山市に報告すること。
- ⑤ 道後温泉別館等の安全確保を図るため、施設内外を適宜巡回し、危険予防、迷惑行為の防止、放置自転車の処理等、景観及び建物保全を図ること。
- ⑥ 館内でBGMを流す場合は各施設のコンセプトに合わせ、かつ利用者に不快な思いを与えない音楽・音量であること。館内放送の妨げにならないこと。
- ⑦ 道後温泉別館等施設内(中庭を含む)は禁煙とし、喫煙を希望する利用者等に対しては、指定の喫煙場所を案内すること。
- ⑧ 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉1階浴室及び脱衣室、椿の湯浴室及び脱衣室は営業時間内は撮影禁止とする。他の場所については、他の利用者の写り込みがない若しくは写り込む方に了承を得るなど、他の利用者を不快にさせない配慮がなされている場合は営業時間内に撮影しても差し支えない。
- ⑨ 道後温泉事業施設防犯カメラ管理要項に基づき画像管理者を定めて、画像の適正管理を行うこと。
- ⑩ 道後温泉別館等施設及び敷地内に設置している自動販売機等の電力料金について、電気使用量を適切に把握し、松山市へ報告すること。（自動販売機の設置に関する許可関係の手続きは松山市で行う。）
- ⑪ 道後温泉別館の入浴券の発行については所定の文言を入れる必要があることから、デザインについて発行前に松山市の確認・承認を得ること。
- ⑫ 道後アート事業をはじめ、松山市が主催又は協力する事業に対して協力すること。

2. 施設の維持管理に関する業務

(1) 各維持管理業務にかかる内容

指定管理者は、指定期間の開始日から終了日までの間、道後温泉別館等を管理するに当たって、その機能及び性能を正常に発揮できる適正な状態に維持し、利用者が安全かつ快適に利用できるように、適正な維持管理業務を実施すること。

主な維持管理に関する業務は下記の業務である。

No	業務名	実施回数
①	施設機械警備業務	常時
②	清掃業務	日常清掃（毎日） 定期清掃
③	エレベーター設備保守点検業務	2回／月

④	施設点検業務	4回／年
⑤	建築基準法第12条第2項及び第4項に基づく定期点検業務	建築物及び付属施設（3年に1回） 昇降機及び建築設備（1年に1回）
⑥	消防設備保守点検業務	機器点検（1回／年） 総合点検（1回／年）
⑦	防犯設備保守点検業務	1回／年
⑧	AV設備保守点検業務	1回／年
⑨	庭園管理業務	消毒（マシン1回） 剪定（1回／年）
⑩	自家用電気工作物保守点検業務	月次点検（隔月） 年次点検（1回／年）
⑪	自動ドア保守点検業務	3回／年
⑫	自動券売機保守点検業務	4回／年
⑬	空調換気設備保守点検業務	定期点検2回／年 簡易点検4回／年
⑭	受水槽清掃点検業務	1回／年
⑮	温水ヒーター点検業務	1回／年
⑯	床暖房設備点検業務	日常点検（毎日） 定期点検（1回／年）
⑰	濾過設備点検業務	日常点検（毎日） 定期点検（1回／年）
⑱	噴水設備点検業務	日常点検（毎日） 定期点検（1回／年）
⑲	ホームページ等運営・更新業務（道後温泉別館等）	常時
⑳	道後温泉別館浴場水検査業務	1回／年

※業務の詳細については、別紙「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯指定管理者管理運営業務特記仕様書」を参照すること。

※⑲の内容については松山市と協議すること。

（2）作業報告書等

- ① 指定管理者は、施設の維持管理に関する業務について、その業務実施状況を文書により作成し、3.（1）②の業務実施状況報告書とともに松山市に報告すること。ただし、松山市の求めがあった場合には速やかに報告すること。
- ② 設備の不具合、事故などにより対応した場合は松山市に対して文書により速やかに報告すること。
- ③ 施設の維持管理に関する業務において、新たに安全な施設管理に係る技術情報を得た場合は、速やかに松山市に報告しなければならない。この場合、松山市と指定管理者は、必要に応じて、その対応について協議を行うものとする。
- ④ 作業報告や新たな技術情報等の内容により、施設の各設備において使用上の注意事項を新たに課すなどの対応が必要となった場合は、松山市に対して速やかに報告するとともに、利用者へ周知するなど、安全確保に努めること。

（3）第三者への再委託

施設の維持管理に関する業務について、松山市の承諾を受けた場合には、第三者に再委託

することができる。ただし、再委託する場合は、次の事項を遵守しなければならない。

- ① 業務開始前、業務完了後に指定管理者が確認を行い、適正に業務がなされたか管理をすること。
- ② 再委託した業務については、指定管理者が松山市に対して責任を負うこと。特に再委託した第三者においても適切な対応がなされるよう、各仕様内容を踏まえた規定を置くこと。
- ③ 再委託した場合においても2.(2)作業報告書等に規定された報告書の提出等が滞りなく行われるようにすること。

(4) 留意事項

- ① 各業務を行うにあたり、公的な資格が必要であるものについては、有資格者により対応すること。
- ② 営業時間中に保守・点検作業等を行うにあたっては利用者の利用の妨げにならないよう配慮すること。また、利用者の安全に十分に確保した上で行うこと。
- ③ 各業務を行うにあたり、作業に必要とする時間・場所を確保し、安全に作業者が従事できるよう配慮すること。
- ④ 各保守・点検業務に起因する不具合が生じた場合は、速やかにその修復を行うこと。その費用については指定管理者又は再委託している場合は再委託受託者において負担すること。
- ⑤ 松山市が行う施設設備の修繕等作業について、営業時間中に行えないものについては、営業時間外もしくは年間に1回ある臨時休館日に行うものとし、事前に松山市から指定管理者に連絡し、作業を行うものとする。
- ⑥ 椿の湯内にある倉庫については現在松山市の物品を保管している箇所もあることから、椿の湯及び道後温泉別館地下階にある倉庫の利用については松山市と指定管理者で協議することとする。
- ⑦ 源泉状況に変化があった場合は、松山市の指示に従うこと。

3. その他の業務

(1) 湯量等使用計画及び業務実施状況の報告

① 業務実施報告書の作成

当該月の翌月の15日までに「業務実施状況報告書」を作成し、松山市に報告すること。四半期ごとには、翌月末（もしくは対象期間終了後2か月以内）までに「四半期別事業報告書」を提出すること。報告様式、時期等は別途定める。

② 湯量等使用状況報告書の作成

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉で使用する湯量等については、道後温泉本館及び椿の湯、旅館・ホテル等、他の源泉使用施設にも影響を及ぼすことから、下記内容を含めた松山市が指定する「湯量等設備管理業務日報」を毎日作成し、松山市に提出すること。なお、いずれの項目も道後温泉別館 飛鳥乃湯泉におけるものとし、指定した時間間隔で記録する。

- i) 作成年月日、天候、開館前浴槽送湯開始時・10時・20時の外気温
- ii) 温水ヒーター管理責任者名、運転前点検・停止時点検項目チェック
- iii) 各湯量・湯温等データ

【開館前浴槽送湯開始時、開館前浴槽状態確認時、営業時間中は2～4時間程度に1回】

- ・浴槽出荷温度（内風呂、露天それぞれ）
- ・浴槽出荷量（内風呂、露天それぞれ）

- ・上がり湯貯湯槽温度
- ・温水ヒーターの稼働状況（良、可、不可などで評価。）

【開館前浴槽状態確認時、営業時間中は2～4時間程度に1回】

- ・浴槽の残留塩素濃度（男女内風呂、露天それぞれ）

【開館前浴槽状態確認時】

- ・浴槽内湯温（男女内風呂、露天それぞれ）

iv) 2階特別浴室使用回数、浴槽出荷量／日

v) 上がり湯使用量／日

③ 年度における事業報告書の作成

毎年度終了後、2ヶ月以内に「事業報告書」を作成し、松山市に報告すること。
報告様式、報告時期等は別途定める。

「利用状況報告」、「収入状況報告」、「経費状況報告」、「損益状況報告」、
「利用者ニーズ等の報告」、「施設管理運営状況報告」、「その他施設管理運営上の報告」

④ モニタリングに関する協力

松山市が行うモニタリングに協力すること。

※各種報告書については松山市が内容を精査する。その中で不適切と松山市が判断したものについては、松山市の指導に従い訂正すること。

(2) 緊急事態発生時の処理

- ① 防火管理者を配置し、定期的に緊急事態発生時を想定した訓練を実施する等、利用者の安全の確保に努めること。
- ② 「緊急時対応マニュアル」を作成し、職員への指導を徹底すること。設備管理関係の緊急時対応マニュアルについては、源泉管理にも影響があることから、作成ができ次第、速やかに松山市に提出し、松山市の源泉管理担当職員と調整すること。
- ③ 事故処理後は、速やかに事故報告書を松山市の所管部署へ提出すること。
- ④ 職員は緊急時には、AEDによる蘇生など適切な管理責任を果たすこと。
- ⑤ 指定管理者が道後温泉別館等に不在の際の緊急連絡先を定め、松山市に提出すること。緊急連絡先は常に連絡が取れる状態にし、迅速な対応ができる体制にしておくこと。

(3) 職員の研修

指定管理者は、以下の研修を職員に対して行い、道後温泉別館等の安定的な運営を行うものとする。なお、指定期間開始前に行う研修に必要な費用についても指定管理者の負担とする。

【全職員】

- ①道後温泉別館等の運営・管理に関すること。
- ②道後の歴史に関すること。
- ③AEDの操作等、救命救急やけが人・病人が発生した場合の対応に関すること。

【設備管理職員】

- ①設備の操作・管理に関すること。（設備の運転方法については松山市の指示に従うこと。）
- ②源泉の状況に関すること。

※設備管理職員については、機械設備の取扱いだけでなく、温泉の流れや湯量への影響なども理解しておく必要があることから、運営開始までの間に松山市の源泉管理担当職員から十分な研修を受けること。期間としては3カ月程度が望ましい。また、運営開始後も湯量

管理などから随時松山市の源泉管理担当職員の研修・確認を受けるものとする。

(4) 文書保存・監査対応等

- ① 指定管理者は、業務に伴い作成し又は受領する文書（電子データを含む）等を適正に管理・保存すること。また指定期間終了時に、当該文書等を松山市の指示に従って引き渡すこと。
- ② 出納関連の事務について監査を行うために必要がある場合には、指定管理者は帳簿書類その他の記録提出の求めに応じること。

4. 自主事業

自主事業とは、松山市が提示する管理業務の範囲に含まれない事業であって、管理する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、指定管理者が自己の責任と費用により行う事業のことをいう。

例としては、市民や観光客が参加するイベント・研修・講座などによるものが考えられ、自主事業によって得た収入は指定管理者の収入とする（ただし、自主事業により直接的に得た収入を指し、自主事業を実施することにより使用料等が増加したとしてもそれらは松山市の収入とする。）。なお、自主事業を行う場合には、事前に松山市との協議が必要であり、提案する事業内容によっては、承認されない場合もある。

※ 敷地の一部を自主事業のために占用して使用する場合で、内容が行政財産の目的外使用にあたる場合には、松山市へ事前に行政財産の目的外使用許可を申請し、使用料の支払いを行う必要がある。

(1) 道後温泉別館等施設内を活用したイベント等の実施

道後温泉別館等施設内を活用しての自主事業としては、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉のコンセプトである「太古の道後」や館内装飾に使用している愛媛の伝統工芸品に関連したイベントなどが考えられる。また利用者が参加したり、市民と協働で行うようなイベントが考えられる。

(2) 中庭を活用したイベント等の実施

中庭での自主事業としては、観光客や市民を対象とした集客イベント、物販等を含む利便性向上のための事業、市民との協働をテーマとした事業、近郊の旅館・ホテル、商店街との連携による周辺地域の活性化事業などが考えられる。

(3) えひめの伝統工芸品等、愛媛県産品を活用したイベント等の実施

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉の内装コンセプトにおいて活用しているえひめの伝統工芸品や、愛媛県産品を取り扱ったイベントなどにより、主に観光客の集客と道後温泉別館 飛鳥乃湯泉内の展示品との連動による利用者数の増加を図ることなどが考えられる。

(4) リピーター確保に向けた取り組み

季節により提供するお茶やサービス等に変化を付けたり、一定回数利用者へ特典を付するなど、利用者に道後温泉別館等に愛着を感じてもらい、観光客や市民の再訪の動機付けとなる事業が考えられる。なお、特典については使用料等の割引以外で検討することとする。

※ (1) ~ (4) のいずれも、一般利用を妨げない範囲での利用とする。道後温泉別館等の利用者を増やすような事業（リピーターの増加も含む）を企画・実施すること。また、物販

等の事業については近郊の旅館・ホテル、商店街の営業に支障をきたすことがないように、お互いの活性化に寄与する内容であることを考慮した企画を検討すること。

第4章 経費に関する事項

1. 支払期間

会計年度（4月1日から翌年3月31日）ごとに、指定管理者の請求に基づき四半期ごとに分割して支払う。支払時期や額、方法は協定にて定める。

2. 松山市が支払う指定管理料に含まれるもの

- ① 人件費：給料、職員手当等、共済費、賃金
- ② 物件費：報償費、需用費（消耗品費（事務消耗品をはじめ浴場用品、休憩室用のお茶菓子等も含む）、印刷製本費（入浴券、パンフレットの作成費等）、光熱水費、修繕費（消耗品及び備品（造り付け備品含む）の修繕費。施設設備にかかる修繕費は除く。）、役務費（通信運搬費、手数料（旅行会社等のクーポン取扱手数料、休憩室貸浴衣等のクリーニング等）、使用料及び賃借料（パソコン、AED等、市が貸与する備品以外に必要な備品のリース費含む）、備品購入費（市が貸与する備品以外に必要な備品の購入費。）、委託料（保守点検や施設の維持管理（清掃、警備等）に要する経費等）、原材料費等

※光熱水費の支払いについては以下のとおり取り扱うものとする。

① 電気料金

支払いの範囲について

・電気料金は道後温泉別館 飛鳥乃湯泉、椿の湯、第1分湯場、いこいの家の4施設分が一括して四国電力より請求される。よって、4施設分の電気料金を指定管理者が支払うものとする。

・椿の湯及びいこいの家の改修工事中に椿の湯及びいこいの家で使用した電気に対する電気料金については、別途電力メーターを設置することとしている。四国電力へは4施設分を一括して指定管理者が支払うこととし、椿の湯及びいこいの家分を松山市から指定管理者へ負担金として支払うものとする。なお、当該負担金収入は道後温泉別館等管理運営費に充当すること。

② 上下水道料金及びガス料金

支払いの範囲について

・道後温泉別館地下施設にある温水ヒーターからはいこいの家にも温水が供給されている。よって、いこいの家分も含めた上下水道料金及びガス料金を指定管理者が支払うものとする。

3. 指定管理者が購入する消耗品で松山市が予め指定するもの

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉で使用する以下のものについては、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉のコンセプトである歴史性やデザインを踏まえ、施設全体でデザインのコーディネートを図る必要があること、また、松山市が結ぶパートナー協定などの関係から、松山市が指定したものを指定管理者が購入することとする。（ここに掲げる金額は全て税抜）

①道後温泉別館 飛鳥乃湯泉で利用者の対応をする者の制服

（単価参考）1人あたり47,000円

（上着2着、ズボン各2着を想定）

②道後温泉別館 飛鳥乃湯泉2階大広間、2階個室、2階特別浴室で利用者に貸与する浴衣

- (単価参考) 1着あたり平均 2,100 円 (サイズは子どもサイズから 3L サイズまで用意)
- ③道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 2階特別浴室で利用者に貸与する湯帳
(単価参考) 1着あたり平均 2,500 円 (サイズは子どもサイズから 3L サイズまで用意)
- ④道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 2階大広間、2階個室、2階特別浴室で利用者に提供する茶菓子
(単価参考) 2階大広間利用者に提供する茶菓子 1個あたり約 35 円
2階個室、2階特別浴室利用者に提供する茶菓子 1個あたり約 60 円
- ⑤道後温泉別館 飛鳥乃湯泉 1階浴室で使用するシャンプー及びコンディショナー
(品目指定) 委託者が指定するものとする

4. 修繕費の取扱い

- ① 備品(造り付け備品含む)及び消耗品の修繕及び買い替えについては、指定管理者の負担において行うこと。施設設備にかかる修繕については、松山市が直接行うものとする。ただし、指定管理者の瑕疵により、施設設備にかかる修繕等が必要となったものについては指定管理者の負担において行うこととする。
- ② 重要備品の修繕及び買い替えに関しては松山市へ報告すること。報告様式、報告時期等は別途定める。

5. 施設使用料等の取扱い

当該施設の使用に際して利用者が負担する使用料等は、松山市の歳入とする。

6. 物品の帰属

- ① 松山市の所有に属する物品(備品等)については、協議の上で無償で貸与するものとする。
- ② 指定管理者が管理業務の経費により購入した物品は、指定管理者と松山市との協議の上、施設の継続的な維持管理に必要なものについては、松山市に寄附すること。

第5章 留意事項

1. 物品の管理等について

指定管理者は、松山市の所有する物品については松山市財務会計規則(昭和 39 年 3 月 14 日規則第 11 号)及び関係例規に基づいて行うものとする。また、指定管理者は同規則に定められた帳簿類を備えて、その保管にかかる物品を管理し、破損・不具合が生じた時は、松山市に報告するとともに速やかに修繕しなければならない。

2. 事業の継続が困難となった場合の措置

(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難になった場合の措置

松山市は指定管理者の指定を取り消す等の措置をとることとする。この場合、松山市に生じた損害は指定管理者が賠償する責に任ずる。また、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、道後温泉別館等の管理運営業務を遂行できるように、引継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により事業の継続が困難となった場合の措置

災害その他の不可抗力等、松山市及び指定管理者双方の責めに帰すことのできない事由により、業務の継続が困難になった場合、事業継続の可否について協議するものとする。

3. 損害賠償責任保険への加入

施設に不備があった場合や運営管理上の瑕疵に原因があつて事故が発生した場合に対応するため、下記内容の保険及び火災保険について松山市が加入することとしている。

指定管理者で以下の内容以上の保険が必要と考える場合は別途加入すること。

①条件、保険金額（補償額）等

保険条件	保険金額（補償額）		免責金額	損害補填割合
施設所有管理者特約	身体	1名 100,000千円 1事故 200,000千円	免責なし	100%
	財物	1事故 1,000千円		
昇降機特約条項	身体	1名 100,000千円 1事故 200,000千円	免責なし	100%
	財物	1事故 1,000千円		

②保険対象施設

道後温泉別館等内で人が通常立ち入ることができる範囲のすべて。（中庭も含む）

③その他

指定管理者の瑕疵により補償する場合において、上記補償額を超える金額の補償を行う必要がある場合は、指定管理者が補償額を超える金額を相手方に対し支払うこととする。

また、指定管理者の瑕疵により補償した場合において、市が負担する保険料が上昇した場合はその上昇額を指定管理者が市に対し支払うこととする。

4. 指定管理満了後の事務引継ぎ

指定管理者は、その指定期間満了時において、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、道後温泉別館等の管理運営業務を遂行できるように、引継ぎを行うものとする。引継ぎにあたっては以下の点に留意すること。

- ① 次期指定管理者が指定を受けた後、次期指定管理者の指定期間開始前に必要な事項の引継ぎを行うこと。
- ② 引継ぎを行う際には、松山市が指示する事項に引継書を取り交わすこと。
- ③ 実施期間・方法など事前に松山市に報告し、承諾を得ること。
- ④ 機械警備機器など、指定管理者が道後温泉別館等に設置した機器について、次期指定管理者と協議し、継続して使用するか否かを協議した後、松山市に対し報告、承諾を得ること。
- ⑤ 引継ぎ完了後、速やかに引継ぎの結果を松山市に報告すること。
- ⑥ 施設各所の鍵を松山市が作成した鍵リストと照合の上、引継ぎを行うこと。
- ⑦ 業務引継ぎを受ける際にかかる費用等（人件費含む）については次期指定管理者の負担とする。

5. 原状回復の義務

指定管理者は、協定の期間の満了や指定が取り消された場合、又は協定を解除された場合は、松山市の指示に基づき、施設を原状回復して引き渡さなければならない。ただし、松山市が承認したものについては除く。なお、原状回復にかかる費用については指定管理者の負担とする。

6. その他

- ① 個人情報や業務上知り得た情報の取扱いには十分留意し、適切な管理のために必要な措置を講じることとする。※パソコンについては、必ずセキュリティソフトを活用し、情報漏洩等に留意すること。
- ② 本仕様書に定めるもののほか、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、松山市と指定管理者は誠意をもって協議し決定する。
- ③ 本仕様書（道後温泉別館等指定管理者管理運営業務特記仕様書も含む）に定めがないものについては、松山市と別途協議する。

※時間は 24 時間制で表記している。