

# 藤枝市岡部玉露の里に係る管理業務仕様書

藤枝市（以下「市」という。）が、藤枝市岡部玉露の里（以下「玉露の里」という。）に係る管理運営について、「藤枝市岡部玉露の里に係る指定管理者募集要項」（令和８年７月１０日藤枝市スポーツ文化観光部観光交流政策課）に基づき指定管理者を募集するに当たり、その管理業務の基準については下記のとおりとする。

## 第１ 施設の概要

|         |                         |                                    |
|---------|-------------------------|------------------------------------|
| 名 称     | 藤枝市岡部玉露の里               |                                    |
| 供 用 開 始 | 平成３年１０月５日               |                                    |
| 住 所     | 藤枝市岡部町新舟 976 番地の 1      |                                    |
| 施設の種類   | 茶室及び食堂・物産販売所            |                                    |
| 供 用 面 積 | 16,861.3 m <sup>2</sup> |                                    |
| 主 な 施 設 | 茶室（瓢月亭）                 | 167.57 m <sup>2</sup>              |
|         | 長屋門                     | 118.56 m <sup>2</sup>              |
|         | 和風庭園                    | 6,500 m <sup>2</sup>               |
|         | 玉露の歴史文化園                | 2,500 m <sup>2</sup>               |
|         | 道の駅玉露の里                 | 7,575.17 m <sup>2</sup> （以下２施設を含む） |
|         | 食体験施設（茶の華亭）             | 3,127.17 m <sup>2</sup>            |
|         | 公衆便所（白梅）                | 48 m <sup>2</sup>                  |

## 第２ 管理に関する基本的考え方

### （１）施設の設置目的

藤枝市岡部玉露の里条例（以下「条例」という。）第１条に掲げる「農村のもつ特色ある自然、文化及び産業を広く啓発し、地域の振興を図る。」とする。

### （２）施設の管理運営方針

朝比奈手摘み本玉露の伝統継承を軸とした「高付加価値な体験・情報発信」を展開し、来訪者と地域資源をつなぐ拠点として、交流人口の拡大と地域産業の維持発展文化継承に寄与する。

#### ①＜役割＞文化の深化と魅力発信

茶室体験の質向上や、歴史・背景のストーリー化による情報発信

#### ②＜役割＞地域製品の販売促進

地域製品の積極的なプロモーションと効率的な施設運営

#### ③＜役割＞広域ネットワークの構築

近隣観光施設や「道の駅」ネットワークとの戦略的な相互送客

### （３）指定管理者の果たすべき役割と期待される成果

茶文化の振興と地域活性化の拠点として、中山間地域の豊かな自然と特色ある文化資源を活かし、「朝比奈手摘み本玉露」をはじめとする茶文化の魅力を発信するとともに、来訪者が茶に触れ、体験する機会を提供することで、地域の誇りと交流を育む場を形成する。また、茶産地としての認知度向上を図り、広域からの誘客促進及び周遊を創出することで、交流人口の拡大と地域産業の維持発展、文化継承に寄与する。

### 第3 管理の範囲

- (1) 茶室（瓢月亭）
- (2) 長屋門
- (3) 和風庭園
- (4) 玉露の歴史文化園
- (5) 道の駅玉露の里（以下2施設を含む。ただし道の駅駐車場を除く）
- (6) 食体験施設（茶の華亭）
- (7) 公衆便所（白梅）
- (8) その他施設の設置目的を達成するために必要な施設

※ 詳細については、「藤枝市岡部玉露の里施設概要（パンフレット、図面等）」を参照。

### 第4 管理業務の内容とその基準

#### (1) 施設の維持管理に関する業務

施設が本来の目的を発揮し、利用が増進されるような施設・設備の適切な管理を行うとともに、運営に支障が生じることがないように、破損又は不具合等が発生したときは速やかに市に報告し、対処を図ること。

なお、破損又は不具合等が発生した場合、修繕費が1箇所当たり30万円以下の軽微な修繕については、指定管理者の負担とする。

##### ① 建築物の維持管理業務

- (ア) 外観上の点検を定期的実施すること。
- (イ) 法令上必要な建築物の点検等は、法令を遵守し、計画的に実施すること。
- (ウ) 毎営業日の清掃や床等の定期清掃を実施すること。
- (エ) 消防設備の保守管理業務を実施すること。
- (オ) 夜間及び休業日の警備業務を実施すること。

##### ② 附帯設備及び備品等の維持管理業務

- (ア) 附帯設備が支障なく機能するように保守管理を行うこと。
- (イ) 法令上必要な施設設備等の点検等は、法令を遵守し、計画的に実施すること。
- (ウ) 井戸水の水質検査（原水は年1回以上、浄水は月1回以上）を定期的実施すること。
- (エ) 定期的、畳替えや障子の張替え等を実施し、美観に配慮した適切な管理を行うこと。
- (オ) 空調設備機器の安全かつ効果的な操作と適切な保守整備を行い、故障の防止に努めるとともに、万一異常をきたした若しくは異常を予測した場合は、適切な

措置をとること。

(カ) 附帯設備等の定期的な清掃や手入れ等を行い、安全面・衛生面・機能面の管理を適切にし、安全かつ快適に利用できるようにすること。

(キ) 施設の管理運営に支障をきたさないよう、備品の維持・管理を行うとともに、消耗品の補充を遅滞なく行うこと。

(ク) AED(自動対外式除細動器)の機器点検業務を定期的(年1回以上)に行うこと。  
(オンライン管理可能なAEDについてはオンライン上での点検も可)また、AEDの日常点検を毎営業日行うこと。

### ③ 施設等の修繕及び改修業務

(ア) 施設・設備・市が備え付けた備品類等に、劣化・消耗あるいは破損・故障が生じた場合は、直ちに市へ報告するとともに、リスク分担表《別表》において当該修繕等が、指定管理者の行うべきものであれば、速やかに対処すること。

(イ) 施設の修繕等を実施した場合は、その箇所の修繕前後の写真と修繕状況等がわかる書類を作成し、市へ提出すること。

### ④ 和風庭園等建物外部施設の維持管理業務

(ア) 樹木の適正な管理・育成のため、施肥・病虫害駆除・支柱設置・樹木補修・剪定・補植などを適切に行うこと。また、枯損木や枯れ枝等があった場合は、危険防止のため、早急に除去すること。

(イ) 美観を保つため、河川敷も含め、施設周辺の定期的な除草・刈込業務を行うこと。

(ウ) 施設内の芝生については、管理を適切に行い、庭園にふさわしい美しい芝生景観を維持するよう努めること。

(エ) 池(ひょうたん池・鷺田池)の清掃や枯葉処理、鯉の飼育等を適切に行い、庭園の美観を維持すること。

(オ) 駐車場内の指示標識や街灯の管理・清掃等を適切に行い、利用者がいつも安全で気持ち良く使えるよう管理すること。

(カ) 排水枡や集水枡は、排水不良等をきたさないよう、定期的に適切な管理を行うこと。

(キ) 玉露の歴史文化園の体験茶園と玉露品種園は、玉露の伝統的な栽培方法などを展示する施設であることから、専門的な知識を有する茶農家等の協力のもと、適切な管理を行うこと。

### ⑤ 廃棄物処理業務

利用者が快適に利用できるよう、適切な処理を行うとともに、作業中は利用者等に支障のないよう十分に配慮すること。

### ⑥ 秩序保持と安全業務

(ア) 施設の秩序保持、その他安全に関する事項は以下のとおりとすること。

◇防火管理者の資格を有する者を配置し、市とともに防火・防災対策を講じること。

内容は次のとおりとする。

A. 防災計画の作成

B. 防災訓練の実施(年1回以上)

C. 防火管理に係る消防計画の作成

D. 消防計画に基づく次に掲げる防火管理上必要な業務の遂行

- a 消火、通報及び避難訓練の実施（年2回以上）
- b 消防用設備と消防用水又は消火活動上必要な施設の点検（年2回）、報告（年1回）
- c 火気の使用又は取扱いに関する監督
- d 避難又は防火上必要な構造及び整備の維持管理
- e 収容人員の管理

E. その他防火管理上必要な業務

(イ) 利用者の安全確保対策を講じること。

## (2) 施設の利用許可及び利用許可の取消しに関する業務

指定管理者は、条例第6条第2項に基づき、休館日に限り、市長の承認を得て、茶室の全部又は一部の専用使用を許可することができる。その際は、施設が本来の目的を発揮し、利用が増進されるような公平で公正な許可審査を行うとともに、速やかな事務処理を行うものとする。この専用使用の許可について、指定管理者は、管理上必要な条件を付けることができる。なお、利用を制限する又は不許可とする場合は、理由を付して申請者に通知すること。

- ① 茶室の専用使用については、使用目的の基準や受付業務の方法などを市と協議し、指定管理者が定めること。また、専用使用者のための「利用の手引き」を作成すること。
- ② 茶室の専用使用については、茶室利用の日程を管理調整し、事前に休館日を公表の上、専用使用の許可業務を行うこと。
- ③ 茶室の専用使用を許可する際は、使用者と十分な打合せを行い、必要な助言、指導を行うこと。
- ④ 指定管理者は、各種茶会を誘致するなど、茶室の有効活用を図ること。

## (3) 利用料金の設定及び収受に関する業務

施設が本来の目的を発揮し、利用の増進が図られるような適正な利用料金の設定を行うとともに、高齢者や障害者、インバウンド等、誰もが等しく利用できる環境を整備し、必要に応じ減免措置や割引サービス等を実施すること。

なお、利用料金の設定及び減免規定の策定等、利用料金に係る内容については、条例に定める範囲内で、予め市の承認を得るとともに、設定した利用料金等を公表すること。利用料金の減免額は、藤枝市岡部玉露の里条例施行規則（以下「規則」という。）第3条に定める範囲内で、指定管理者が市長と協議の上定めること。

## (4) 市の指定事業として行うサービスの提供等に関する業務

施設の設置目的及び地域の観光拠点としての役割を十分に理解し、その趣旨・理念を継承した運営を行うこと。茶室の運営に関する業務については、本市で生産されるお茶や茶菓子等を可能な限り使用し、玉露及び抹茶の体験を提供すること。また、サービスの質を維持・向上させ、利用者の満足度が低下することのないよう努めること。

**(5) 自主事業として行う新しい工夫を取り入れた多彩なイベントやプログラムの実施、ニーズにあったサービスの提供等による利用の促進**

施設が本来の目的を発揮した上で、利用が増進されるような画期的な新規事業を企画、実施するとともに、玉露産地としてのイメージアップと、朝比奈手摘み本玉露をはじめ岡部茶・藤枝茶や地元食材等を使用した商品の積極的な提供による消費拡大推進事業等を実施すること。また、それにより「藤枝市岡部玉露の里における指定予定期間収支計画書」における各年度の利用者数の目標を達成すること。

なお、新規事業の企画、実施については、市へ事前に計画書を提出し、市の承認を得ること。また、市の指定事業と出納管理を区分して行うこと。

**(6) 地域連携に関する業務**

地域に開かれ、共存する公の施設として、施設所管課とともに地域住民との施設運営に関する協議の場を設け、その意見を管理運営に反映すること。なお、地域の祭り・行事への協力等を実施するとともに、地域との連携事業を実施し、地域貢献に努めること。

**(7) 地域回遊促進に関する業務**

市内及び近隣施設等との連携事業を実施するとともに、各施設等のイベント情報等の相互発信に努めること。

**(8) 道の駅「玉露の里」に関する業務**

- ① 藤枝市「道の駅」全体構想に基づき、豊かな自然や茶文化体験などの観光資源を活用し、広域からの人の流れを呼び込み、地域間交流の活性化や地域産業の活性化及び観光交流の推進に努めること。
- ② 指定管理者は、道の駅「玉露の里」の駅長として、中部ブロック「道の駅」連絡協議会の正会員となり、道の駅の利便性向上等に努めること。なお、当該協議会の会費は、市が支払うものとする。
- ③ 道の駅としての防災機能の維持管理を行うとともに、災害時には防災拠点としての対応を取ること。

**(9) 業務に係るリスク等の分担**

市と指定管理者の負担区分を定めたリスク分担表《別表》に従い、責任を自覚して対処すること。

**(10) 経営指標の設定**

毎年度の利用者数や収入等の経営指標を設定し、評価・検証を行い、施設の管理運営に活かすこと。

**(11) その他業務**

施設の管理運営に当たり、以下の取組を徹底すること。

- ① 人員の配置に関すること

- (ア) 管理運営業務を遂行するために必要な業務執行体制を確保し、管理運営を効果的に行うための業務形態にあった適正な人員を配置すること。
- (イ) 施設の使用に関する受付業務（茶室入館者の受付、利用料金の収受、施設案内、電話応答、朝比奈手摘み本玉露をはじめ岡部茶・藤枝茶並びに市のPR、施設管理業務等）には1名以上を配置し、利用者へのサービスに支障なく、節度ある接遇ができる人員体制とすること。
- (ウ) 指定管理者は、管理運営業務の統括者となる業務責任者を置くこと。
- (エ) 配置する人員の勤務形態は、労働基準法を遵守し、管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応じた対応をとること。
- (オ) 従事者の資質を高めるため、研修等を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
- (カ) 茶道を通じた茶文化の普及と振興を図るため、茶室には玉露等煎茶、抹茶の師範（教授）又は、師範が推薦した者等を2名以上配置すること。
- (キ) 従事者等の本市在住者採用に努めること。

## ② 目的外使用に関すること

指定管理者が、施設を設置目的以外に使用する場合は、予め市長の許可を受けなければならない。

## ③ 事故及び緊急時の対応

- (ア) 施設内において事故又は故障が発生した時は、速やかに市に報告し、指示を受け、必要な措置を講じること。ただし、軽微な事故（人身の安全を損なわない）又は故障の場合は、指定管理者において必要な措置を講じ、市への報告は事後でかまわないものとする。
- (イ) 指定管理者は、防火管理者の資格を有する者を配置し、災害等緊急時の利用者の避難・誘導・安全確保等及び必要な通報についての対応マニュアル、防犯対策についてのマニュアルを施設の管理運営開始前までに、市と協議して作成すること。この内容等については、従業員に周知を図り、緊急事態の発生時には的確に対応できる体制を整えること。
- (ウ) 利用者の急な病気・怪我・体調不良等に対応するマニュアルを施設の管理運営開始前までに市と協議して作成すること。この内容等については、従業員に周知を図り、緊急事態の発生時には的確に対応できる体制を整えること。
- (エ) 保守管理（定期点検、水質検査、清掃作業等）に関するマニュアルを施設の管理運営開始前までに市と協議して作成すること。この内容等については、従業員に周知を図り、管理を徹底すること。
- (オ) 指定管理者は、施設の管理業務の履行に当たり、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は、その損害を賠償しなければならない。そこで、指定管理者は、指定管理者の業務上の瑕疵により生ずる損害賠償に対応できる賠償資力を確保するため、利用者傷害・損害保険などの適切な保険に加入すること。なお、施設の火災保険・地震等災害保険については、市で加入する。

## ④ 環境への配慮

環境への負荷軽減に取り組み、廃棄物の減量やリサイクル、節電等の具体的対応を

行うこと。また、「藤枝ローカルSDGs」の推進に協力し、SDGsの達成に寄与すること。

#### ⑤ 施設及びイベント等の広報

(ア) 商品やイベント等の案内に関するチラシの発行、配布をすること。

(イ) ホームページの作成及び管理（随時更新を含む）をすること。

(ウ) インターネット、SNS 等の多様なメディアを活用し、効果的な情報発信を行うこと。また、周辺観光施設との相互情報発信を連携して行うこと。

(エ) 施設を有効に活用した事業広報に努めること。

(オ) 事業実施や施設の取組等についてのプレスリリースを積極的に行うこと。

## 第 5 休館日、開館時間

休館日及び開館時間については、以下のとおりとする。

ただし、指定管理者が必要と認めたときは、条例の範囲内において、事前に市の承認を得た上で、これらを変更することができる。なお、これらを変更する場合は、利用者に対し、事前に周知を図ること。

(1) 休館日：毎月第 4 月曜日（第 4 月曜日が国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）第 3 条に規定する休日に当たるときは、その翌日）及び 12 月 28 日から翌年 1 月 2 日まで

(2) 開館時間：午前 9 時 30 分から午後 10 時まで（瓢月亭・長屋門・茶の華亭）

## 第 6 施設の利用の許可等

### (1) 利用の申請受付

条例第 6 条及び第 7 条による。

なお、申請書の受付については、行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）第 7 条に準じ、適正に処理すること。

### (2) 利用の許可

許可基準については条例第 7 条により、許可手続については同第 6 条による。

なお、利用を制限する又は不許可とする場合は、申請者に対し、同時に当該処分理由を示さなければならない。ただし、法令に定められた許認可等の要件又は公にされた審査基準が、数量的指標その他の客観的指標により明確に定められている場合であって、当該申請がこれらに適合しないことが申請書の記載又は添付書類その他の申請の内容から明らかであるときは、申請者の求めがあったときにこれを示せば足りる。

### (3) 利用料金

① 本業務は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 8 項に定める利用料金制度により、施設利用料金を指定管理者の収入とする。

② 利用料金については、条例第 8 条の規定による。なお、必要に応じ、条例第 9 条及び規則第 3 条の規定により減免措置を実施する。

## 第 7 法令の遵守

施設の管理に当たっては、本仕様書のほか、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法
- (2) 個人情報の保護に関する法律
- (3) 藤枝市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
- (4) 藤枝市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則
- (5) 藤枝市岡部玉露の里条例
- (6) 藤枝市岡部玉露の里条例施行規則
- (7) 藤枝市財務規則
- (8) 藤枝市情報公開条例
- (9) 労働基準法、労働安全衛生法その他労働関係法令
- (10) 藤枝市暴力団排除条例
- (11) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- (12) 消防法、水道法、建築基準法、環境関連法、その他施設整備の維持管理と保守点検に関する法令

## 第 8 計画及び報告

### (1) 年度計画書

指定管理者は、下記の事項を記載した年度計画書を当該年度の前年度の 2 月末日までに市に提出し、承認を得ること。なお、指定管理初年度については、基本協定と同時並行で作成し、市の承認を得ること。

- ①維持管理業務計画表
- ②収支予算書
- ③指定事業計画書及び自主事業計画書（月別行事予定表及び事業内容）
- ④人員配置体制（図又は表と名簿）
- ⑤経営指標（数値目標）
- ⑥その他市長が必要と認める事項

### (2) 月次報告書

指定管理者は、下記の事項を記載した前月分の報告書を、毎月 10 日までに市に提出すること。

- ①管理業務の実施状況
- ②施設の利用状況（施設別の利用者数等）
- ③利用料金の収入状況
- ④指定事業及び自主事業の実施状況
- ⑤利用者満足度モニタリング（調査）集計
- ⑥その他市長が必要と認める事項

### (3) 業務報告書

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、下記の事項を記載した業務報告書を作成し、市に提出すること。

なお、市長が必要と認めた場合には、年度の途中においても、当該年度における業務報告書の提出を求めることがあるため、常に提出できるよう準備しておくこと。

- ①管理業務の実施状況及び施設の利用状況
- ②利用料金の収入実績
- ③管理運営に係る経費の収支状況
- ④指定事業及び自主事業の実施状況
- ⑤指定管理者の経営状況を示す書類
- ⑥利用者満足度モニタリング（調査）集計と対応状況
- ⑦地域連携の対応状況
- ⑧その他管理の実態を把握するために市長が必要と認める事項

### (4) 市によるモニタリングへの協力

施設の管理運営については、施設の設置目的や役割を踏まえ、サービスの向上を目指した利用の増進と、効果的かつ効率的な運営を図ることを目的としているため、常に利用者の満足度の把握に努め、その結果を直近の月次報告に添付して提出すること。

また市では、別途「藤枝市公の施設に係るモニタリング」を実施しているため、これに協力すること。

## 第 9 経理に関する事項

### (1) 収入

施設は利用料金制度を導入するため、指定管理者は、市が支払う指定管理料のほか、利用者が支払う利用料金や自らが企画、実施する各事業の収入等を自らの収入とすることができる。

### (2) 指定管理料に関する協議

指定管理料の総額については、債務負担行為により担保する。また、その年度額については、会計年度ごとに指定管理者から提出された収支計画額を踏まえ、予算編成過程や予算の議決を経て、年度協定を締結するなかで決定する。

なお、年度額の内訳については、市との協議により科目間の流用ができるものとする。

### (3) 指定管理料の支払い

市は、指定管理料として会計年度（4 月 1 日から翌年 3 月 31 日まで）ごとに、別途締結する年度協定書に基づき指定管理者に支払う。なお、支払いの時期は年度協定にて定める。

### (4) 経理の独立

施設の管理運営及び事業実施に係る収入及び支出は、指定管理者が属する団体等の経理とは区分して出納管理を行うこと。

#### (5) 収入として見込まれるもの

- ①利用料金
- ②事業からの収入
- ③その他収入

#### (6) 指定管理料の精算

指定管理業務を市が示した内容どおり確実に実施するなかで、利用料金収入や事業収入の増加、経費の節減等、指定管理者の努力により生み出された余剰金については、原則として精算による返還を求めない。また、利用料金収入の減少等、指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合は、原則として補填は行わない。

### 第 10 取得した個人情報の取扱い

別添「個人情報取扱特記事項」の規定による。

### 第 11 備品等の取扱い

- (1)指定管理者が行った修繕により、結果として資産を取得することとなる場合は、その資産は、市の所有に属するものとする。
- (2)指定管理者は、市の所有に属する物品については、「藤枝市財務規則」及び関係法規の管理方法及び分類方法等に基づいて管理を行う。また、指定管理者は、同規則に定められた備品台帳を備えて、その保管に係る備品を整理し、購入及び廃棄等の異動については、遅滞なく市に報告すること。

### 第 12 証拠書類の保管

指定管理者は、管理業務の状況を記録した書類や経理状況に関する帳簿類等を整理し、市が指定する期間これらを保管すること。

### 第 13 業務の引継ぎについて

指定管理者は、指定管理期間が終了したとき又は指定が取り消されたときは、必要なデータ等と併せて次期指定管理者又は市に引き継ぐものとする。業務を引き継ぐ際は、円滑かつ確実に行うものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### 第 1 基本的事項

指定管理者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

### 第 2 取得の制限

指定管理者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取得するときは、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

### 第 3 安全管理措置

指定管理者は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の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。

### 第 4 従業者の監督

指定管理者は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要な監督を行わなければならない。

### 第 5 再委託の禁止

指定管理者は、市の同意がある場合を除き、個人情報の取扱いを第三者に委託してはならない。

### 第 6 複写又は複製の禁止

指定管理者は、市の同意がある場合を除き、この契約による業務を処理するため市から提供された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

### 第 7 資料等の廃棄

指定管理者は、この契約による業務を処理するため市から提供を受け、又は指定管理者自らが作成し若しくは取得した個人情報記録された資料等を、この契約終了後直ちに廃棄するものとする。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。

### 第 8 目的外利用・提供の禁止

指定管理者は、市の同意がある場合を除き、委託事務の処理以外の目的のために個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

### 第 9 取扱状況の報告等

市は、必要があると認めるときは、個人情報の取扱状況を指定管理者に報告させ、又は自らその調査をすることができる。

### 第 10 事故発生時における報告

指定管理者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。