鬼怒川温泉駅前複合施設整備・運営事業
実施方針等に関する質問に対する回答

No.	資料名	頁	章	節	項	目	項目名	質問	回答
1	実施方針	1	第1	4			本事業の背景及び目的	実施方針では「事業者の提案による収益機会の創出や多様な料金制度、柔軟な営業形態等を積極的に評価する方針」とあります。完全独立採算制を前提とする場合、事業継続性の確保のため、基本入浴料やサウナ等の付加価値料金について、事業者が市場原理に基づいて完全に自由に価格設定（ダイナミックプライシング等含む）を行えるという認識でよろしいでしょうか。	事業者を指定管理者として指定する予定であり、条例で定められた金額を上限に、上限の範囲内で料金を変動することは可能ですが、事前に市と協議を行う必要があります。 なお、特定の設備に対する付加価値料金、曜日及び季節ごとの料金、利用時間単位での料金等の提案は可能であり、この場合当該料金を条例で定めることとします。
2	実施方針	1	第1	4			本事業の背景及び目的	実施方針の目的に「賑わい創出と地域振興の実現」とありますが、一施設の民間活力（しかも指定管理料0円の自己資金）だけで衰退傾向にあるエリア全体の集客を牽引し続けることは不可能です。事業者がリスクを負って本事業に投資する大前提として、日光市として鬼怒川温泉エリア全体の魅力を底上げするための「大規模な観光プロモーション予算の確保」や、二次交通（周辺のバスやデマンド交通）の整備計画等、市としての責任ある周辺環境の整備コミットメントはどのように示されるのでしょうか。	ご指摘のとおり、本施設単独で鬼怒川温泉エリア全体の集客を担うことには限界があり、地域全体の魅力向上や回遊性の確保が重要と認識しています。 市としても、本施設をエリアの観光振興の拠点の一つと位置付け、観光関係団体や地域事業者等と連携し、鬼怒川温泉の魅力や施設の取組を効果的に発信するプロモーションを推進してまいります。また、二次交通についても、交通事業者等と連携し、利便性向上に向けた検討を進めます。 なお、具体的な予算額や交通施策の内容・時期は、関係者との調整や財源確保等を踏まえて検討し、予算は毎年度の予算編成および議会の議決を経て決定されます。応募にあたっては、未確定の予算措置や施策の実施を前提とせず、ご提案ください。
3	実施方針	2	第1	5			本事業の概要	施設内に配置される「鬼怒川・川治温泉旅館協同組合事務所」に関して、当該エリアで発生する光熱水費および維持管理費は、組合側または市が別途実費負担するという認識でよろしいでしょうか。	本事業では配置計画のみ提案を求めています。 旅館協同組合事務所は、敷地分割を行い建設する別施設であり、光熱水費や維持管理費等は旅館協同組合が負担します。
4	実施方針	2	第1	8			事業期間終了時の施設性能	15年後の引継ぎ時に「著しい損傷がない状態」と規定されていますが、経年劣化によるボイラーやろ過器等の「大規模な設備更新・修繕費」については、市の資本的支出（市負担）として行われるという認識でよいか、維持管理と大規模修繕の費用負担の境界線を明確に示していただけませんでしょうか。	前段については、お見込みのとおりです。 後段については、募集要項等に示します。
5	実施方針	2	第1	5			本事業の概要	実施方針では温浴・情報発信・集会機能等の運営業務が求められていますが、鬼怒川エリアは繁閑の差が激しいため、通年同一のオペレーションでは人件費と光熱水費の無駄が膨大になります。事業継続のため、事業者の判断による「定休日の設定（週1～2日等）」や、閑散期における「営業時間の短縮」は自由に認められるのでしょうか。	事業者の提案とします。
6	実施方針	2	第1	5			本事業の概要	複合施設内の「情報発信業務」や「集会機能」において、市は窓口への常駐スタッフの配置を求めているのでしょうか。指定管理料が0円（完全独立採算）である以上、これらの無収益部門への専任スタッフの配置は経営的に不可能です。温浴施設の受付スタッフによる「兼務」や、デジタルサイネージ等を用いた「無人化・省力化オペレーション」を基本とすることで承認されるのでしょうか。	事業者の提案としますが、市としては常駐スタッフの配置は想定しておりません。
7	実施方針	3	第1	9	(2)	ア	建設工事・工事監理業務	実施方針の建設業務に「残置物の解体工事を含む」とありますが、具体的にどの程度の残置物（アスベスト等の有害物質を含む可能性の有無）を想定しているのか、詳細な調査データは公募時に開示されるのでしょうか。	今後発注を予定している解体工事に関する仕様書等を募集要項等に合わせてお示しします。
8	実施方針	3	第1	9	(3)		維持管理業務	業務範囲に「外構施設保守管理業務」や「駐車場管理業務」が含まれていますが、鬼怒川エリアの冬季オペレーションにおいて「除雪作業」は非常に重い負担となります。広大な駐車場や駅前広場の除雪にかかる重機の手配費用やスタッフの人件費も、すべて温浴施設の売上（独立採算）から事業者が捻出しなければならないのでしょうか。	駐車場については、お見込みのとおりです。 駅前広場については、維持管理業務及び運営業務の範囲外であることから、除雪作業も不要となります。
9	実施方針	3	第1	9	(3)		維持管理業務	業務範囲に「駐車場管理業務」が含まれていますが、鬼怒川温泉駅の目の前という立地柄、本施設を利用せずに「駅への送迎」「鉄道の待ち時間」「周辺観光」目的で駐車する車両が多数発生することが容易に想定されます。これらの無断駐車・目的外利用を排除するためのゲート設置費用や、巡回警備にかかるコストは事業者がすべて負担するのでしょうか。 また、周辺の民間駐車場の相場を無視して、市から「駅前だから」と低廉な駐車料金（あるいは一定時間無料など）を強要されることはないのでしょうか。	前段については、駐車場利用料を事業者の提案とすることから事業者が負担するコストとなります。なお、本施設の駐車場は有料であり、本施設の利用者以外にも利用可能とする想定ですが、本施設の利用者と利用者以外を区別する料金設定を求めています（要求水準書（案）48頁（２）エを参照）。 後段については、市が低廉な駐車場料金を強要することはありません。
10	実施方針	4	第1	10	(1)		市から得る収入	維持管理業務及び運営業務についてのサービス対価は無いという解釈でよろしいかご教示ください。	No.11をご確認ください。

鬼怒川温泉駅前複合施設整備・運営事業
実施方針等に関する質問に対する回答

No.	資料名	頁	章	節	項	目	項目名	質問	回答
11	実施方針	4	第1	10	(1)		市から得る収入	温浴機能以外の「情報発信機能」「集会機能」等の公共機能に関する保守・清掃・警備等の維持管理業務について、これらは直接的な収益を生まない公共サービスであるため、独立採算ではなく市から適正な「指定管理料（ベース費用）」が支払われるべきと考えますが、いかがでしょうか。	実施方針等に関する質問及び意見を踏まえ、指定管理料の取扱いについて改めて募集要項等に示します。
12	実施方針	4	第1	10	(1)		市から得る収入	感染症のパンデミックや大規模災害等の不可抗力によって、長期間の休業や著しい客数減を余儀なくされた場合、指定管理料0円の完全独立採算制では事業者は即座に倒産リスクに直面します。このような事業者側の責めに帰さない不可抗力事象が発生した際、休業期間中の固定費（人件費、設備の維持保守費等）を市が補填する救済スキームは事業契約に盛り込まれるのでしょうか。	不可抗力リスクに関する対応は、募集要項等に示します。
13	実施方針	4	第1	10	(2)		本施設利用者から得る収入	事業者を指定管理者に指定する予定とありますが、施設維持管理における利用料金以外に市から支払われる指定管理料はあるのかご教示ください。	No.11をご確認ください。
14	実施方針	4	第1	10	(2)		本施設利用者から得る収入	実施方針において「自主事業に係る売上を収入とすることができる」とある一方で、「収益が発生した場合は市に還元する」とも記載されています。事業者が100%自己資金のリスクで展開する「自主事業（自販機、イベント等）」で得た利益まで市の還元対象に含まれるとすれば、民間企業の投資意欲を著しく阻害します。自主事業の利益は還元対象外とする等の明確な線引きはなされるのでしょうか。	本市の施設を無償貸与することから、一定程度の利益の還元を求めるものです。なお、収益の還元方法は、募集要項等に示しますが、金銭以外の還元についても検討しています。
15	実施方針	4	第1	10	(3)		事業者の収益の還元	「収益が発生した場合は、その一部を市に還元する」とありますが、需要変動リスクを事業者が100%負う以上、開業初期の赤字や累積損失を完全に回収し、適正な内部留保を確保した後にのみ還元義務が発生するという解釈でよろしいでしょうか。	No.14をご確認ください。
16	実施方針	5	第1	10	(5)		温泉水の使用	49L/minという上限設定では、繁忙期のレジオネラ症防止対策（十分な新湯注入）や、湯張り時間の短縮において、大量の水道水（加水）が必要となり、事業者の水道光熱費負担が異常な水準に跳ね上がる懸念があります。繁忙期における上限量の緩和や、加水に伴う水道料金の減免措置等は検討されていますでしょうか。	繁忙期における上限量の緩和や、加水に伴う水道料金の減免措置等の検討はしておりません。なお、光熱水費を含む指定管理料の取扱いについてはNo.11をご確認ください。
17	実施方針	5	第1	11			事業スケジュール（予定）	事業スケジュールにおいて「開業前2ヵ月程度」の開業準備期間が設定されており、事業者の業務範囲に「開業準備業務」が含まれています。この期間に発生するスタッフの採用・研修費用、施設のテスト稼働（試運転）に伴う莫大な光熱水費は、売上がゼロの状態であるにもかかわらず事業者の全額自己負担となるのでしょうか。	お見込みのとおりですが、No.11のとおり改めて募集要項等に示します。
18	実施方針	13	第3	2		別紙1	リスク分担表	注釈の※３に記載にある事業者が負担する一定範囲までの増額分について、一定範囲はどの程度のお考えなのかご教示ください。	募集要項等に示します。
19	実施方針	13	第3	3			物価変動等による各業務に係る対価の改定	物価変動等による各業務に係る対価の改定に関して、募集要項公表日が基準日となり、「募集要項公表日の指数と比較して改定率を算定」とありますが、現在採用を予定している指数についてどのようにお考えでしょうか。	募集要項等に示します。
20	実施方針	14	第4	1			立地条件	既存施設の解体は、「令和10年3月までに完了する予定」とのことですが、解体工事と本工事の責任区分についてはどのようにお考えでしょうか。	事業敷地に関して解体工事に起因するリスクは、市の負担とします（例：引渡しの遅延、土壌汚染、公表資料からの著しい形質・形状の変更等）。
21	実施方針	14	第4	1			立地条件	本事業では、市が既存施設（藤原総合文化会館等）を解体した跡地に事業者が建設を行うとされています。万が一、着工後に「地中障害物」「土壌汚染」「埋蔵文化財」等が発見された場合、それに伴う工期の遅延（スケジュール変更）や追加の対策工事費用は、全額「市の負担」となる旨、リスク分担表及び事業契約に明記していただけませんでしょうか。	ご記載の事象は、リスク分担表に示す「工事遅延リスク」や「工事費増大リスク」のうち「市の責めに帰すべき事由によるもの」と想定します。なお、当該リスクの対応の詳細については、募集要項等に示します。 また、No.20もご確認ください。

鬼怒川温泉駅前複合施設整備・運営事業
実施方針等に関する質問に対する回答

No.	資料名	頁	章	節	項	目	項目名	質問	回答
22	実施方針						リスク分担表	事業期間が約15年間と長期にわたりますが、事業者が適切な日常点検（維持管理業務）を行っていたにもかかわらず、建物本体や大屋根の経年劣化、または初期設計・施工（今回はDBO方式で事業者が設計・建設も行いますが、市の要求水準に基づくもの）に起因する予期せぬ部材の落下等により、利用者が負傷する事故が起きた場合、その賠償責任や緊急修繕費用の負担区分（市と事業者の責任割合）は事業契約上どのように規定されるのでしょうか。	賠償責任については、事業者の責によらないもので、経年劣化によって発生した事故や、利用者の負傷については、市の加入する保険等での対応と考えます。なお、疑義を避けるため付言しますが、衛生面から発生する事故に関しては事業者の責とします。 また、自主事業を実施する場合は、市と同等以上の保険加入を求めます。 市が加入する賠償保障保険「市民総合賠償保障保険」 死亡・身体障害：１名1億円／１事故10億円 財物損壊：１事故2,000万円 修繕費用については、不可抗力と判断される場合、主に市が負担します。
23	要求水準書（案）	9	2	1	2		既存施設の解体について	建物解体については、先行して工事を行う解体工事事業者にて、解体後の現況測量図（擁壁含む、高低測量図）、敷地境界を含めた工事完了時の敷地測量図が受領できると考えてよいでしょうか。	解体工事で作成する成果物は、本事業の事業者に共有しますが、本事業の事業者が施設整備を行うにあたって十分な水準であることは保証できません。業務に必要であると本事業の事業者が判断した調査・測量は本事業の事業者で実施いただくことを基本とします。
24	要求水準書（案）	9	2	1	4	ア	旅館組合事務所の配置等	配置、敷地分割は提案によると書かれていますが、建物整備、外構、インフラ引き込み等含め、設計・建設工事費は、本事業に含まないと考えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
25	要求水準書（案）	10	2	1	4	ウ	施設配置	一体的な利用を図るため、集会機能エリア、その他機能エリア等も利用料金を支払った利用者が進入できるエリア内に設定してもよいでしょうか。	お見込みの「利用料金を支払った利用者が進入できるエリア」を温浴機能エリアとすると、利用料金を払っていない利用者が温浴機能エリアには入れないようにすべきと考えますが、利用者の管理ができるのであれば可とします。 なお、飲食機能や温浴機能の利用者が集会機能エリアやその他機能エリアを含めて一体的に施設を利用できる提案は、積極的に求めます。
26	要求水準書（案）	21	2	9			駅前広場機能	大屋根は、屋根のみとし、照明等の電気設備は不要（催事利用時は主催者がすべて持ち込み）という理解でよろしいでしょうか。用途も休憩所と考えてよろしいでしょうか。	前段は、お見込みのとおりです。 後段については、整備内容によっては用途が集会場とされる可能性もあり、市維持管理課を通じて県都市整備課と協議しながら計画を進める必要があります。
27	要求水準書（案）	21	第2	2	(9)		駅前広場機能	本施設等には、事業者が整備・維持管理する「駅前広場の大屋根（屋根付きイベント広場）」が含まれています。今後、市や地元観光協会、自治会などが主催する周辺エリアのお祭りやイベントがここで開催される場合、不特定多数の来場者によるゴミ処理、トイレの清掃、周辺の交通整理・警備費用などは、イベント主催者（市や地域）が実費負担するという明確なルール化はなされるのでしょうか。独立採算制のもとで、事業者が地域のイベントのために持ち出しでボランティア対応することは不可能です。	№８後段をご確認ください。
28	要求水準書（案）	49	第6	3	(1)		衛生管理業務	要求される「レジオネラ症防止対策マニュアル」等に基づく厳格な衛生管理を遂行するためには、定期的な浴槽の全換水と配管洗浄が不可欠です。しかし、温泉水の供給上限が49L/minに制限されているため、全換水後の湯張りには膨大な時間と水道水（加水・加温コスト）が必要になります。この運用上の致命的なボトルネックに対し、全換水のための「計画休業」は認められるのか、あるいは加水用の水道代を市が補填する措置はあるのでしょうか。	前段については、ご記載の条件等を含めて効率的と判断する営業日数や営業時間をご提案ください。 後段については、光熱水費を含めた指定管理料の取扱いを№11のとおり改めて募集要項等に示します。
29	要求水準書（案）	49	6	第3	(1)		衛生管理業務	温浴施設において、万が一レジオネラ菌等の衛生上の基準値超過が確認された場合、利用者の安全を最優先とし、即座に営業を停止して配管の特別洗浄や消毒を行う必要があります。市が設定する「49L/min」という限られた温泉供給量に起因して水質維持が困難となり異常が発生した場合、それに伴う特別洗浄費用や休業中の固定費について、市が費用負担や減免措置を行う救済条項は設けられるのでしょうか。	設ける予定はありません。サービス水準を満たす営業時間や日数をご提案ください。
30	要求水準書（案）	51	第6	8				開業準備業務係る費用について、サービス対価に含まれている解釈でよろしいかご教示ください。	運営業務の範囲内であることからサービス対価の支払いはありませんが、№11のとおり改めて募集要項等に示します。

鬼怒川温泉駅前複合施設整備・運営事業
実施方針等に関する質問に対する回答

No.	資料名	頁	章	節	項	目	項目名	質問	回答
31	その他							仮に市として「市民向けの低廉な料金設定」を求める場合、事業者が設定する基本料金との差額について、市から「市民利用補助金」等の形で補填・支払いがなされるスキームは募集要項等に盛り込まれるのでしょうか。	利用料金については事業者の提案とします。なお、現時点で市として補填等の補助の検討を行っていませんが、No.９後段及びNo.32と同様、低廉な料金設定を求めることはありません。
32	その他							本施設には「鬼怒川・川治温泉旅館協同組合事務所」が入居するなど、地域との連携が求められています。一方で、本施設が温浴や飲食を提供することは、周辺の旅館が営む日帰り入浴や飲食店と直接競合します。過去の類似事例において「地元旅館への配慮として、指定管理者が営業時間を制限される」「旅館組合の宿泊客に対し、本施設の入浴料を無料・半額にするよう強要される」といったケースが見られます。こうした地元への配慮（事業者側の持ち出しによる割引等）が事業条件として組み込まれる予定はないか、明確な見解をいただけませんでしょうか。	要求水準書（案）３頁（2）本事業の対象施設の表の注釈「※」のとおり、旅館協同組合事務所については、配置計画の提案のみを求めています。 地元への配慮として営業形態や営業時間を制限されたり、温浴施設の利用料に関する強要など、条件として組み込むことはありません。
33	その他							本施設は駅前に位置する公共施設であるため、地震や台風等の大規模災害発生時に、観光客（帰宅困難者）や地域住民の一時避難場所として機能することが想定されます。災害時に市からの要請で施設を開放・提供した場合に発生する、スタッフの特別人件費、備蓄品の提供費用、および休業に伴う逸失利益については、市の「災害救助費用」等として全額補填されるスキームが事業契約に明記されるのでしょうか。	募集要項等に示します。