

鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設指定管理業務仕様書

本書は、「鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設指定管理者募集要項」と一体のものであり、鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設の管理運営業務を指定管理者が行うに当たり、国東市が指定管理者に要求する管理運営の業務内容及び基準等を示すものです。

第1 鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設の基本方針等

1 基本事項

- (1) 設置目的：国内・外国人観光客及びビジネスマン等、年間 200 万人とも言われる大分空港利用者をはじめ、九州・中国地方からの観光客等を国東市の中心部となる鶴川商店街周辺地域に誘導するための仕組みを構築し、多くの市外の方に利用されるだけでなく、地域に開かれた賑わいと雇用を創出する拠点として設置する。

(2) 対象施設概要

所在地：国東市国東町鶴川 1365 番地 1

デジタル交流ギャラリー：インターネットラジオスタジオ、カフェ、フリースペース、交流スペース、屋外トイレ

テレワーク施設：フリースペース、会議室、休憩室、食堂、キッチン、キッズルーム、コワーキングスペース、サテライトオフィス

チャレンジショップ：キッチンスペース、フリースペース

2 管理運営に関する基本的事項

指定管理者制度は、指定管理者が施設管理の権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。指定管理者は、施設の適正な管理を確保しつつ、市民サービスの質の向上を図っていく必要がある。指定管理者は、鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設（以下「鶴川拠点施設」という。）の管理運営するに当たっては、次の事項に留意して円滑に実施する。

なお、国東市は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行う。

- (1) 鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）、鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設設置及び管理に関する条例施行規則（以下「規則」という。）、国東市の公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、国東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、国東市情報公開条例、地方自治法及び同法施行令、労働関係法令及びその他の関連する法令等の内容を十分に理解し、法令に基づいた運営を行うこと。
- (2) 個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体等の有利あるいは不利になる運営をしないこと。

- (4) 利用者・来場者の意見を管理運営に反映させ、来場者の満足度を高めていくこと。
- (5) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。
- (6) 国東市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

3 自主事業の考え方

鶴川拠点施設の設置の目的に合致し、かつ、管理業務を妨げない範囲において自己の責任と費用により自主事業を実施できるものとします。

- (1) 指定管理者は、施設内等で行う自主事業について、施設の設置目的や利用者へのサービス向上、施設利用促進につながることを目的に、施設使用許可基準の範囲内で指定管理者の創意工夫で事業を行うことができる。
- (2) 指定管理者は、自主事業を自己の責任と費用負担により実施し、自己の収入とすることができる。自主事業については管理計画を作成し、市に提案し承認を受けることとする。なお、管理計画に変更が生じた場合は、事前に国東市と協議を行うこととする。
- (3) 自主事業を行う場合の施設等の使用については、一般利用者における鶴川拠点施設の利用に影響がないように配慮することとする。

第2 指定管理者が行う業務の範囲等

1 鶴川拠点施設の運営、維持管理及び修繕に関する業務

- (1) 鶴川拠点施設の保守管理業務
- (2) 設備機器等の保守管理業務
- (3) 設備機器等の運転操作及び監視業務
- (4) 備品等管理業務
- (5) 清掃業務
- (6) 保安警備業務
- (7) その他の業務
- (8) 維持管理計画書の作成
- (9) 施設・設備等整備不良による損害賠償

2 鶴川拠点施設の利用の受付、案内及び許可に関する業務

- (1) 利用時間
- (2) 休業日
- (3) 施設の利用の制限に関する事項
- (4) 利用料金の設定
- (5) 利用料金の徴収
- (6) 利用の受付、許可
- (7) 施設、観光の案内

(8) 緊急時の対応

3 鶴川拠点施設の利用の促進に関する業務

(1) 広報業務

(2) 誘致業務

4 運営管理業務

(1) 施設の利用規程の作成

(2) 組織及び人員配置

(3) 事業計画書の作成

(4) 事業報告書の作成

(5) 事業評価業務

(6) 関係機関との連絡調整

(7) 指定期間終了後の引継ぎ業務

5 その他鶴川拠点施設の管理運営に必要な業務

(1) 個人情報保護業務

(2) 監査

(3) 指定管理業務期間の前に行う業務

(4) 保険への加入

第3 鶴川拠点施設の維持管理及び修繕に関する業務の基準

指定管理者は、鶴川拠点施設の施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を行うこと。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、鶴川拠点施設を適切に運営するために、日常的に点検を行い、現状を維持し、かつ美観を保つこと。また、指定管理者は、施設を安全、かつ安心して利用できるよう施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した際には、速やかに国東市に連絡すること。原則として見積額20万円未満の修繕については、指定管理者の負担とするが、詳細については、協定書で定める。

(1) チャレンジショップでの飲食業に対応するために食品衛生責任者を設置すること。

2 設備機器の保守管理業務

(1) 設備機器の法定点検及び初期性能、機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務等を行うこと。

(2) 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕工

事を行うこと。原則として見積額20万円未満（税抜き）の修繕については、指定管理者の負担とし、年間で80万円以上を上限として、指定管理者が実施するものとします。また、上限を超えた場合又は管理上の瑕疵によらない施設・機器等の損傷で、1件20万円以上（税抜き）の修繕は市が実施するものとする。

（3）設備機器の保守点検業務に要する経費は、指定管理者の負担とする。

3 設備機器の運転操作及び監視業務

設備の適正な運用を図るために行う監視業務並びにこれに関連する電力、用水、ガス等の需給状況を把握すること。また、適切な運転記録をとること。設備機器の稼動に当たっては、誤操作による故障等が起きないように、適切な運転を行うとともにエネルギー経費の削減に努めること。

4 備品等管理業務

- （1）指定管理者は、国東市の所有する物品について適切に操作並びに取り扱うとともに、国東市公有財産規則（条例規則第73号）及び関係例規に基づき適切に管理すること。
- （2）指定管理者は、利用に支障をきたさないよう備品の管理を行うとともに不具合が生じた備品について、原則として見積額20万円未満の修繕については、指定管理者が修繕を行うこと。
- （3）指定管理者が管理する国東市の物品については、更新が必要な場合は、国東市に報告すること。

5 清掃業務

良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

（1）日常清掃

清掃の実施頻度等その内容については、指定管理者が施設の利用頻度等に応じて、適切に設定すること。衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。

（2）定期清掃

日常清掃では実施しにくい床洗浄ワックス塗布等を確実にを行うため、指定管理者が施設の利用頻度に応じた定期清掃を行うこと。

（3）特別清掃

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃のほかに、必要に応じて清掃を実施し、施設の適切な環境衛生、美観の維持に努めること。

6 保守警備業務

- （1）鶴川拠点施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる

環境を確保した保安警備業務を行うこと。

(2) 巡回業務を行い、異常の有無の確認及び火災点検を行うこと。

(3) 防火管理者（責任者）を設置すること。

7 その他の業務

指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し、一定期間保管し、国東市等の求めがあったときには閲覧に供すること。

8 修繕等の経費負担区分

施設の改修、設備の更新、大規模な修繕等については、指定管理者と国東市が協議の上、負担を決定するものとする。

9 維持管理計画の作成

指定管理者は、年度当初に施設維持管理計画（点検整備、法令に基づく測定・検査、調査等）を作成し、国東市に提出すること。

10 施設等整備不備による損害賠償

(1) 施設・設備の維持管理の不備等指定管理者の責により、利用者へ被害又は財物等に損害を与えた場合は、原則として指定管理者において賠償すること。

第4 鶴川拠点施設の利用の受付、許可に関する業務の基準

1 利用時間

鶴川拠点施設の利用時間は、原則として規則第2条の規定のとおりとする。ただし、市長の承認を得て、利用時間を変更することができる。

2 休館日

鶴川拠点施設の休館日は、原則として規則第3条の規定のとおりとする。ただし、市長の承認を得て、これを変更することができる。

3 利用の制限

(1) 指定管理者は、条例第8条の各号のいずれかに該当するときは、利用を許可しないことができる。

(2) 指定管理者は、利用の許可を受けた者が、次の各号いずれかに該当するときは、利用条件の変更、使用の停止、許可の取消し、退去を命ずることができる。

ア 条例に違反したとき

イ 利用の許可の条件に違反したとき

ウ 偽りその他不正な手段により利用の許可を受けたとき

4 利用料金の設定

- (1) 指定管理者が、利用料金を設定するに当たっては、あらかじめ市長の承認を得て、施設の有効活用の観点及び収支状況等を踏まえて適切なものとする。また、利用料金を変更する場合は、利用者に対しての説明や新料金の施行に当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。
- (2) 指定管理者は、公益上のその他特別の理由があると認めるときは、市長の承認を得て、利用料金を減額し、又は免除することができる。
- (3) 指定管理者の収入となるものは以下のとおりとする。

施設名	区分
デジタル交流ギャラリー	インターネットラジオスタジオ利用料金
	カフェ テナント利用料金
	交流スペース利用料金
テレワーク施設	フリースペース利用料金
	会議室 1 利用料金
	会議室 2 利用料金
	会議室 3 利用料金
	食堂利用料金
	キッチン利用料金
	サテライトオフィス 1 テナント料金
	サテライトオフィス 2 テナント料金
	サテライトオフィス 3 テナント料金
	サテライトオフィス 4 テナント料金
	サテライトオフィス 5 テナント料金
チャレンジショップ	キッチンスペース 1 利用料金
	キッチンスペース 2 利用料金
	フリースペース 1 利用料金
	フリースペース 2 利用料金
	フリースペース 3 利用料金

※カフェ及びサテライトオフィスは月額での利用が確定しているのでテナント利用料で表記。

- (4) その他自主事業による収入

5 利用料金の徴収

指定管理者は、鶴川拠点施設の利用に係る料金の収入を自己の収入として徴収する。

6 利用の受付、許可

- (1) 受付・許可等は、鶴川拠点施設で行う。
- (2) 利用許可申請書の受付、利用の許可、利用の取消し、利用料金の還付手続きを行う。
- (3) 受付は営業時に行う。
- (4) 利用申請書等の書類は、指定管理者において作成すること。

7 施設の案内

- (1) 指定管理者は、鶴川拠点施設の利用の手引きを作成するとともに利用者が行う諸届出について必要な助言を行うこと。
- (2) 電話での問い合わせや施設見学等について、適切な対応を行うこと。
- (3) 施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。また、その内容を国東市へ報告すること。

8 附属設備、備品の準備及び使用方法と注意事項の説明

利用者の申請に基づき、必要な備品や設備が円滑に利用できるよう指導、助言等の支援を行うこと。

9 緊急時の対応

- (1) 指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
- (2) 鶴川拠点施設の利用者等の急な病気、怪我等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

第5 鶴川拠点施設の利用の促進に関する業務の基準

1 広報業務

指定管理者は、施設のPR及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要な媒体の作成配布等を行うこと。

- (1) 施設案内パンフレットの作成・配布
- (2) 必要に応じて、情報誌等の作成・配布
- (3) 鶴川拠点施設の事業報告又は事業概要等、施設の業務等を紹介する資料の作成並びに配布。
- (4) SNS・デジタルツール等を活用した情報発信

2 誘致業務

施設の利用率を高めるため、新規顧客の開拓等有効な誘致活動を行うこと。

第6 運営管理業務の基準

1 施設の利用規程の作成

指定管理者は、施設の利用規程その他管理に関する規程を定め、国東市に報告すること。

2 組織及び人員配置

(1) 配置人員等

ア 施設等の運営及び管理に関する業務、施設で実施する自主事業に関する業務に従事するために必要な業務執行体制を確保すること。

イ 労働基準法等を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適切な人数の職員を配置すること。

ウ 支配人相当職を1名以上配置すること。

エ 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにすること。

オ 鶴川拠点施設の管理運営に当り法令等により資格を必要とする業務の場合は、各有資格者を選任すること。

(2) 研修等

職員の資質の向上を図るため、研修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。

(3) 緊急時の対応

防火管理者を配置し、火災時における避難誘導訓練等の緊急対策及び防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、訓練を行うこと。

3 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度3月末までに次年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、国東市へ提出すること。また、作成に当っては国東市と調整を図ること。

4 事業報告書の作成

(1) 事業報告書（年次報告書）の作成

指定管理者は、毎年度事業終了後30日以内に管理状況、利用状況、利用料金の収入の状況等を整理して、事業報告書を作成し国東市に提出すること。

事業報告書の主な内容は次のとおりとし、詳細については、国東市が指定管理者と締結する協定で定める。

- ア 鶴川拠点施設の管理業務の実施状況及び利用状況
組織体制、利用者数、利用者満足度、施設設備維持管理状況、課題分析と自己評価
- イ 利用料金の収入の実績
- ウ 鶴川拠点施設の管理に係る経費の収支状況

(2) 業務報告（月次報告書）の作成

指定管理者は、毎月末から起算して翌月の10日までに業務遂行の記録として業務報告書を作成し国東市に提出することとする。

業務報告書の詳細は国東市が指定管理者と締結する協定で定めることとし、項目については、施設の清掃や機器点検記録、施設利用の状況、利用料金の収入状況、利用者等からの苦情とその対応状況、その他必要事項を含むものとする。

5 事業評価業務

指定管理者は、利用者等のアンケート等により満足度調査等を行い、利用者等の意見や要望を把握し、管理運営に反映させるよう努めること。

6 関係機関との連絡調整

指定管理者は、国東市のほかの関係施設等との連絡調整を図ること。

第7 その他鶴川拠点施設の管理運営に必要な業務の基準

1 個人情報保護義務

指定管理者には、鶴川拠点施設の管理運営を行うに当たって取扱う個人情報の保護のために国東市個人情報保護条例により、個人情報の適切な取り扱いの業務が課せられる。

2 監査

国東市監査委員等が国東市の事務を監査するに当たり、必要に応じて指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求められる場合がある。

3 指定管理者業務期間前に行う業務

- (1) 協定項目についての国東市との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員の研修
- (4) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (5) 現行からの業務引継ぎ

4 保険への加入

指定管理者は、募集要項、仕様書に定める自らのリスクに対し、適切な範囲で保険等に加入すること。

第8 協定事項

1 協定の締結

国東市は、指定管理者と業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、協定を締結する。協定は、指定期間全体の包括的協定及び事業年度ごとの年度協定とする。

(1) 包括協定

指定期間、指定管理者の業務の範囲、業務内容の変更中止等、指定管理者の責務、利用料の徴収、個人情報等の管理の取扱、モニタリング及び事業報告に関する事項、指定の取り消し及び管理業務の停止に関する事項、一般的損害に対する損害賠償責任、利用に係る不服申し立てに関する取扱、権利義務の譲渡の禁止、危険負担に関する事項、備品等の管理物件に関する事項、修繕等の費用負担、原状回復義務、帳簿等の整備、管理規程の制定、重要事項の変更の届出、事故報告、その他必要と認める事項

(2) 年度協定

業務の仕様、その他必要と認める事項

第9 留意事項

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、鶴川拠点施設の管理について、定めのない事項又は疑義が生じた場合には、国東市と協議の上決定するものとする。

管理業務仕様書の添付書類

- ① 鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設設置及び管理に関する条例
- ② 鶴川商店街周辺観光・交流拠点施設設置及び管理に関する条例施行規則
- ③ 国東市の公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
- ④ 国東市の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