

地域情報発信センター指定管理業務仕様書

地域情報発信センターの指定管理者が行う業務内容及び範囲等は、この仕様書による。

1 趣 旨

本仕様書は、指定管理者が施設の適切な管理に必要な業務の内容及び履行方法について定めることを目的とする。

2 管理運営の基本方針及び基本的事項

- (1) 設置目的の確実な実行と効率的な運営及び市場動向とのバランス等に配慮し、時流や利用者ニーズを的確にとらえたサービスを提供するとともに、公の施設であることを念頭においた公平な運営を行うこととし、市民、観光客等に親しまれ、信頼される業務を行うこと。
- (2) 基本的事項
 - ① 地域振興と観光振興の視点から、「葦崎ブランド」を一括して情報発信することで、市民や観光客等の利用を促進し、滞在時間や消費活動の向上を図り、周辺地域の「にぎわい」の創出に寄与する運営を目指すこと。
 - ② 地域で育まれてきた歴史・文化・産業・自然等を紹介するとともに、さらに新たな地域文化を創造し、発信していく施設運営を目指すこと。
 - ③ 時流や利用者のニーズにタイムリーに応える魅力的な運営を心がけ、様々な人々が集う、にぎわいのある施設運営を目指すこと。
 - ④ 多様化する利用者ニーズに、より効果的に対応できるよう創意工夫の上、質の高いサービスの提供に努めるとともに、経費節減等の効率的な管理運営に努めること。
 - ⑤ 地方自治法（昭和22年法律第67号）、葦崎市民交流センター条例（平成22年6月条例第52号）の規定に基づき適切な管理運営を行うこと。
 - ⑥ 葦崎市個人情報保護条例（平成16年3月条例第2号）の規定に基づき個人情報の保護を徹底すること。
 - ⑦ 緊急時の対応や防犯・防災対策に努め、速やかに対応できるよう体制を整えること。

3 指定管理者が行う業務に関する要求事項

- (1) 業務実施の基本方針
 - ① 本施設の管理運営に関して、創意工夫のある企画や効率的な運営を行い、時流や利用者ニーズに的確に応え、質の高いサービスの提供を図る。
 - ② 歴史、文化、産業、自然、観光イベントなど、本市の特性と魅力を十分理解し、その価値を活かした施設運営を行う。
 - ③ 利用者に対して平等かつ公平な取扱いを行い、不当な差別的取扱いをしてはならない。
 - ④ 広く本施設のPR及び情報発信を行い、本施設の利用が促進されるように努める。
 - ⑤ 必要に応じて市と協議し、地域の関係機関等との効果的な連携等を図るよう努める。

- ⑥ 施設利用者の生命、身体及び財産の安全確保に努め、急病・けが人の発生や災害等の緊急時には、迅速かつ適切に対応する。
 - ⑦ 市は指定管理者に対して、管理運営にあたり必要な指示をすることができる。
- (2) 管理体制・人員の配置等についての要求事項
- ① 指定管理者は、本施設の管理運営を行う運営責任者を1名配置すること。
 - ② 運営責任者は、業務の統括者として管理責任を負うとともに円滑な業務遂行を行うこと。
 - ③ 本業務仕様に定める業務を適切に遂行するため、必要な人員を配置すること。
 - ④ 従事者の勤務形態は、施設の管理運営に支障のないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものとする。
 - ⑤ 管理運営業務に関わる法令、条例等で求める資格を有する者を配置すること。
 - ⑥ 利用者が安全に施設を利用することができるよう、事故等の発生防止を基本とした業務実施を徹底すること。また、事故等発生防止及び発生時の対応を具体的に明記した「安全管理マニュアル」を整備すること。また、交流センター全体の避難訓練等の研修に参加し、有事に備えること。
 - ⑦ 事故・災害発生時及び発生しそうな時には、施設利用者の応急措置、安全確保など適切かつ迅速な対応を第一とするとともに、速やかに交流センター指定管理者、市、消防及び警察等の関係機関へ連絡すること。
 - ⑧ 従事者に、接客マナーなど利用者へのサービス向上などに必要な接遇研修、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得のための研修等を実施すること。
 - ⑨ 従事者が、地域の産業、観光や歴史、文化などの情報を発信できるよう研修を行うこと。また、職員には業務にふさわしい服装及び装備をさせること。
 - ⑩ 従事者の雇用にあたっては、地域貢献の観点から韮崎市民の優先的雇用に努めること。
 - ⑪ 市の特産品であるワインを販売するため、一般酒類小売業免許を持った者を1名以上、配置すること。
- (3) 施設の構成等に関する要求事項
- ① 指定管理者が実施する内装・設備の更新・修繕及び改修工事については、自らの責任と費用負担にて行うが、事前に市の承認を受けること。
 - ② 提案施設については、観光案内・情報コーナー、地域物産コーナー、飲食・交流スペースを必ず導入すること。各コーナー等の規模は申請者の提案とするが、未使用空間が残る計画は認めない。
 - ③ インターネット検索端末及びDVD等の放映できる映像・音響設備の設置が可能なスペースを確保すること。
 - ④ 観光案内・情報コーナー、地域物産コーナー、飲食・交流スペースの一体的運営が図られるレイアウトとすること。
 - ⑤ 観光案内・情報コーナーは、峡北地域を包含した各種観光案内マップ、パンフレットの展示・配布を行うとともに、地域情報の発信につながるよう対面案内できるスペースを確保すること。
- また、本市観光の特色である山岳観光をイメージした空間構成に配慮し、本市が用意する南アルプスユネスコエコパークに関連する資料等を有効活用し、登山客等にとって魅力あるサービスに努めること。

- ⑥ 地域物産コーナーは、地域特産品・土産物・市関連グッズ・登山用品等の展示販売を積極的に行うことにより、利用者が楽しみながら買い物ができるバリエーションのある品揃えを行い、商品配置・空間構成に配慮すること。また、旬の特産品の特設スペースを実施すること。

(4) 維持管理業務に関する要求事項

① 基本的事項

ア 指定管理者は、指定管理開始から終了までの間、施設設備等が初期の機能を発揮できるよう最適な状態を保ち、利用者が安全かつ快適に利用できる水準を保持すること。

イ 必要関係法令等を遵守し、それに基づき業務を実施すること。

② 設備・備品・機器等の管理業務

ア 適正な施設運営及び利用者の安全確保のため、市が貸与した施設内の設備、備品については、葦崎市財務規則（平成28年3月規則第18号）に基づき適切な状態に保つよう管理するとともに、破損・不具合が生じた場合には速やかに市に報告すること。

イ 施設運営に必要な消耗品、備品等は、指定管理者が調達すること。

ウ 指定管理者が調達した消耗品、備品等に関しては、指定期間終了後は原則として撤去すること。

エ 市が貸与した施設内の設備、備品については、葦崎市財務規則に定められた備品台帳を備え、市と定期的に照合すること。

オ 指定管理者が調達した備品については、市の備品台帳に準じた帳簿を作成の上、適正に管理すること。リースによる場合も同様とする。

カ 設備、備品は定期的に点検・保守・補修等を行い、その性能を維持すること。

キ 修繕不能と判断される備品は、速やかに更新し、常に施設の利用に支障のない状態を保つこと。

ク 市の設置する飲料用自動販売機については、適切な状態に保つよう管理し、破損・不具合が生じた場合には速やかに市に報告すること。

③ 清掃業務

ア 指定管理者は、施設的环境を良好に保つため、下表に示す清掃業務を実施し、清潔な状態に保つこと。

イ 清掃用器具・消耗品は、指定管理者の責任と負担において、調達補充すること。

業務	業務内容
日常清掃 （1日単位の短い周期で日常的に行う清掃）	施設内の床掃除（掃き・拭き） ガラス・什器・カウンター・テーブル・椅子等の拭き掃除

④ 廃棄物の処理

当該施設から発生する廃棄物については、当該指定管理者が処理すること。

(5) 運営業務に関する要求事項

① 基本的事項

ア 施設の設置目的を達成するため、市民や観光客が交流できるイベント、文化・歴史・産業に関する展示など、魅力的なプログラムを企画し実施すること。

イ イベントを積極的に展開することにより、施設のイメージアップを図り、利用

者の増加につなげること。

ウ 従事者は、制服又は名札等により、容易に識別できること。

エ 従事者は、業務上知り得た情報について漏えいしないこと。また、その職を退いた後も、同様とする。

オ クレーム・要望・情報提供に対し、迅速な判断により対処すること。

② 観光案内・情報コーナーの運営に関する業務

ア 韮崎駅観光案内所運営協議会からの業務委託により、韮崎市及び北杜市内の観光施設、特産物、飲食店などの観光情報及び観光客のニーズを積極的に収集・把握し、来訪者に提供すること。

イ 観光客等の来訪者の利便性向上を図るサービス提供を行うこと。

ウ 観光客の立場に立った、親切丁寧な対応を行うこと。

エ 各種観光案内マップ、パンフレット、印刷物等を積極的に収集し、展示・配布すること。

オ レンタルサイクル（普通自転車2台、電動アシスト付き自転車3台、電動アシスト付きクロスバイク3台）の貸出し、返却及び管理を行うこと。

カ 韮崎市及び北杜市と連携をとった運営を行うこと。

キ 利用者サービスに支障なく対応できる人員体制を確保すること。

ク 従事者には、地域の産業や農産物・特産品、地域の観光や歴史の情報等を説明できるように教育・研修を随時行うこと。

③ 物産販売コーナーの運営に関する業務

ア 地域の特産品、土産物、登山用品等の展示・販売を行うこと。

イ 商品構成については、申請者の運営・経営ノウハウによるものであるが、市では多様な商品構成や定期的な商品構成の変更など、常に飽きられない工夫を行うこと。

ウ 障がい者作業所等の授産製品の展示・販売に配慮すること。

エ 本コーナーは、地域特産品などの展示販売を通じて、地域情報の発信につなげることを期待しているので、利用者が楽しく買い物できる雰囲気作りに努めること。

オ 市及び関係団体が行う観光振興や誘客等のイベントに積極的に連動すること。

カ 業務の実施に必要な許認可や資格は、自らの責任と負担により取得すること。

キ 利用者サービスに支障なく対応できる人員体制を確保すること。

④ 自主事業に関する業務

ア 指定管理者は、施設を利用して独自の自主事業を計画し、実施することができる。なお、事業実施にかかる費用は指定管理者が負担する。

イ 自主事業は、施設の設置目的に沿った内容とし、利用者ニーズを反映し、他コーナーに波及する集客を促進するものであること。

ウ 自主事業は、登山、トレッキング、トレイルランニング等、山岳関連事業を市及び関係団体等と協力・連携し、年に複数回程度実施すること。

エ 自主事業は、市及び関係団体が行う観光振興やスポーツイベント等に積極的に連動すること。

⑤ 市ふるさと納税返礼品に関する業務

ア ふるさと納税応援事業者として市に登録をし、ふるさと納税返礼品の取扱いを行うこと。

イ ふるさと納税返礼品（市特産品）の新規発掘を積極的に行うこと。

ウ 市からふるさと納税返礼品の追加等の要請があった場合は、積極的に協力を行うこと。

⑥ その他

上記業務以外に市事業に関して、協力要請があった場合は、積極的に協力を行うこと。

(6) 経営管理業務に関する要求事項

① 基本的事項

ア 施設の運営にあたっては、蕪崎市及び（一社）蕪崎市観光協会等の関係団体と円滑な連絡調整を図ること。そのため、指定管理者の責任と負担により（一社）蕪崎市観光協会に加入すること。

イ 関係団体等が開催するイベント等には積極的に協力すること。

② 指定管理者は、利用者アンケートを年1回以上実施して施設運営に反映させるとともに、その結果を市に報告すること。

③ 指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。また毎年11月末日までに次年度の事業計画書（案）及び収支予算書（案）を作成し、市に提出すること。

④ 指定管理者は、毎月の利用状況報告書等を作成し、翌月10日までに市長に報告すること。

⑤ 指定管理者は、四半期ごとに定期状況報告書を作成し、各四半期終了後15日以内に市長に報告すること。

⑥ 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を作成し、市長に報告すること。ただし、年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から30日以内に当該日までの間の事業報告書を提出すること。

4 経費等に関する事項

(1) 指定管理者の収入として見込まれるもの

- ① 指定管理料
- ② 受託事業収入
- ③ 物産販売収入
- ④ 自主事業収入
- ⑤ 指定管理者が実施するイベント等の収入
- ⑥ 自動販売機の設置使用料
- ⑦ その他

(2) 指定管理者の支出として見込まれるもの

- ① 人件費（法定福利費を含む）
- ② 管理費（消耗品費、電気料、修繕費、保険料等）
- ③ その他

(3) 経費処理の取扱い

指定管理者は、管理運営に関わる経理事務を行うにあたり、自身の団体と独立した

会計帳簿書類及び経理規定を設けること。また、本業務に関連する出入金の管理を自身の団体の銀行口座とは別の口座で管理すること。

5 賠償責任と保険加入

(1) 賠償責任

- ① 施設の利用者等に損害を与えた場合、第一義的には指定管理者がその損害の賠償責任を負うこと。
- ② 指定管理者の故意、過失が原因で利用者等に損害を与えた場合は、賠償責任を指定管理者が負うものとし、この場合において、市が損害賠償を行ったときは、市はその範囲内において指定管理者に請求することができる。
- ③ 指定管理者の過失等が原因で施設を損傷し又は滅失した場合、指定管理者がその損害を賠償すること。ただし、利用者の責めに帰すべき理由があるときには、利用者に損害の賠償を求めること。

(2) 保険の加入

- ① 指定管理者は、施設の使用・管理、または業務遂行に伴い発生した事故により、第三者の身体障害、財物の損害が発生した時に補填される保険に加入すること。

身体補償	1名につき2億円以上、1事故につき10億円以上
財物補填	1事故につき1千万円以上

- ② 上記のほか、自らのリスクに対応して、適切な範囲での保険に加入すること。
- ③ 本施設を含む市民交流センターに対する建物保険は、韮崎市が加入する。

6 原状回復

指定管理者は、指定期間が満了したとき、指定を取り消され、若しくは指定管理業務の全部又は一部の停止を命じられたときは、その管理をしなくなった施設を速やかに現状に回復して市に引き渡さなければならない。

7 指定管理による管理を継続することが困難となった場合

- (1) 指定管理者は、管理業務の継続が困難になった場合又はその恐れが生じた場合には、速やかに市に報告すること。
- (2) 市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により、適正な施設管理が困難となった場合又はその恐れがあると認める場合には、指定管理者に対して改善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができる。
- (3) 市は、指定管理者が指示に従わないとき、管理業務の継続が著しく困難であると認められる場合は、指定を取り消すことができる。
- (4) (2)又は(3)により指定を取り消され、市に指定管理者の債務不履行による損害が生じた場合、指定を取り消された指定管理者は、市に生じた損害について賠償の責めを負うこととなる。
- (5) 市又は指定管理者の責めに帰すことのできない事由により、管理業務の継続が困難となった場合は、市と指定管理者は管理業務の継続について協議することとする。

8 指定期間終了時の引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間が満了し、次の指定管理者が指定された場合には、円滑か

つ支障なく本施設の業務を遂行できるよう事務の引継ぎを行うこと。引継ぎ業務に要する費用については、指定管理者の負担とする。

9 指定管理者と市との役割・責任区分

両者の役割・責任区分は、原則として次のとおり

項 目	指定管理者	市
①施設、設備の維持管理（清掃等）	○	
②施設の運営管理	○	
③物価・金利変動	○	
④施設の法的管理（占用、行為許可）		○
⑤災害復旧		○
⑥事故及びクレーム対応、損害賠償	○	
⑦施設賠償・火災保険等（範囲は協定書明記）	○	○
⑧施設の整備・改修、修繕（1件10万円以上）		○
⑨設備・備品の補修修繕（1件10万円以上）		○
⑩包括的管理責任（管理瑕疵を除く）		○

* 上記以外の事項については双方で協議して定めることとし、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

10 その他

本仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務内容及び処理について、疑義が生じた場合は、市と協議して決定するものとする。

問い合わせ先

〒407-8501 韮崎市水神1丁目3番1号
 韮崎商工観光課 商工観光担当
 TEL 0551-45-9158
 FAX 0551-22-8479
 Email shoukou@city.nirasaki.lg.jp