

# 五泉市交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」 管理運営業務仕様書

令和7年6月  
新潟県五泉市

## 目 次

1	趣 旨 .....	1
2	目 標 .....	1
3	施設の概要 .....	1
	（1）施設の概要 .....	1
	（2）施設の内容 .....	2
4	指定管理期間 .....	5
5	管理運営に関する基準 .....	5
	（1）基本方針 .....	5
	（2）複合施設の管理運営に関する基本的な考え方 .....	5
	（3）職員の配置等について .....	5
	（4）指定管理者の管理基準 .....	7
	（5）関係法令等の遵守 .....	7
6	指定管理者の業務内容 .....	8
	（1）複合施設の使用に関すること .....	8
	（2）市民の生涯学習活動の推進に関すること .....	9
	（3）産業及び観光の振興に関すること .....	9
	（4）子育て世代の交流に関すること .....	10
	（5）情報発信に関すること .....	10
	（6）施設及び設備の維持管理に関すること .....	10
	（7）計画の策定及び業務報告に関すること .....	12
	（8）その他の業務 .....	13
7	指定管理運営費用について .....	15
	（1）管理運営費用 .....	15
	（2）指定管理料の精算 .....	15
8	市と指定管理者の責任分担 .....	16
9	留意事項・その他 .....	17
	（1）留意事項 .....	17
	（2）その他 .....	17

## 五泉市交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」 管理運営業務仕様書

### 1 趣 旨

本仕様書は、五泉市交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」（以下「複合施設」という。）の指定管理者の公募に当たり、複合施設の管理運営業務（以下「本業務」という。）の内容及びその範囲について定め、五泉市交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」指定管理者募集要項に沿った事業計画を提案すること。

### 2 目 標

目標年次：各年度末時点

年間利用者数            380,000 人/年

### 3 施設の概要

#### （1）施設の概要

名 称： 五泉市交流拠点複合施設「ラポルテ五泉」  
所 在 地： 五泉市赤海 863 番地  
敷地面積： 23,441 m<sup>2</sup>  
延床面積： 3,744 m<sup>2</sup>  
構 造： 本 体 部 分 木造平屋建  
          ホール部分 鉄筋コンクリート造一部3階建  
建 築 年： 令和3年（10月2日開館）

(2) 施設の内容

① 屋内

室名	規模	概要
産業振興エリア		
産地直売スペース	218.0 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地場の農産物、農産加工品、特産品などの陳列販売を行う売場スペース</li> <li>・ 平台陳列台、多段式陳列台、冷蔵ショーケースなどを配置している。</li> <li>・ 売場スペースの裏側には調製作業、リパック作業などを行う作業スペースがあるほか、プレハブ冷蔵庫、倉庫があり、簡単な調理が可能な設備も備えている。</li> </ul>
産業展示スペース	53.0 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地場の伝統産業であるニット及び絹織物などの展示販売スペース</li> <li>・ 地域企業と協力して空間演出を計画することができる。</li> <li>・ 陳列台、ハンガーラックなどを配置している。</li> <li>・ その他、施設全体を産業振興に関連する空間展示スペースとしての活用が可能である。</li> </ul>
飲食店舗スペース	92.1 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地場の農産物、農産加工品などを使用したメニューを提供する客席スペース</li> <li>・ 上記のようなメニューの提供に加え、軽食や飲み物をテイクアウトできる厨房を配置している。</li> </ul>
その他	167.2 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務室、便所、機械室などの管理機能をバックヤード側に設けている。</li> </ul>
小計(1)	530.3 m <sup>2</sup>	

室名	規模	概要
生涯学習エリア		
多目的ホール	1,064.8 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 音楽、演劇、ダンス、バレエ等の公演や各種発表会などに利用できる多目的なホール</li> <li>・ 講演会、式典等にも利用できる。</li> <li>・ 可動客席（500席）を収納することにより、平土間空間となり練習、展示、物販、催事、パーティーにも対応する。客席の収納・展開をはじめ、舞台転換の作業は、電動と手動で行う部分がある。</li> <li>・ ホワイエ空間も合わせて、産業振興、子育て関連の事業等、多様な利用が可能である。</li> </ul>
多目的室1	74.3 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文化活動の日常的な練習や稽古の場としての利用の他、会議をはじめ多様な利用が可能である。</li> </ul>
多目的室2	33.6 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防音機能を備えた文化活動の日常的な練習や稽古の場としての利用の他、会議をはじめ多様な利用が可能である。</li> </ul>
楽屋1	16.7 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 可動式の仕切り壁を外せば1室として利用でき、楽屋以外の利用も可能である。</li> </ul>
楽屋2	19.6 m <sup>2</sup>	
その他	1,010.3 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 舞台バックスペース、機械室、電気室、資材置場、音響調整室、調光室を設けている。</li> </ul>
小計（2）	2,219.3 m <sup>2</sup>	
共用エリア		
ガレリア	575.2 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通常時は共用スペースとして無料で出入りできる空間</li> <li>・ ソファなども配置し憩いの場として活用できる。</li> <li>・ 展示空間としての利用も可能である。</li> <li>・ 調湿展示ケース、大型モニターを設置。調湿展示ケースでは五泉市ゆかりの作家をはじめとした作品展示を行う。展示機能を市民をはじめとする施設利用者に提供することも想定する。大型モニターは五泉市のPR映像、イベントスケジュールなどを映しだすことが可能である。</li> <li>・ イベント開催など占有利用が可能である。</li> </ul>

室名	規模	概要
子どもの遊び場	173.7 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 小学生以下の利用を想定したスペース</li> <li>・ 隣接して1歳から3歳までの幼児を対象とした専用スペースを設けている。</li> <li>・ 対象の子どもが無料で利用できる。</li> <li>・ だれでもトイレと授乳室が隣接している。</li> </ul>
小計（3）	748.9 m <sup>2</sup>	
その他		
24時間トイレ	104.3 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 24時間利用できるトイレ</li> <li>・ 男女別のほか、だれでもトイレを設けている。</li> </ul>
事務室	91.1 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設全体の事務室</li> <li>・ 更衣室、倉庫が付属している。</li> </ul>
その他	50.3 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 風除室、清掃員控室を設けている。</li> </ul>
小計（4）	245.7 m <sup>2</sup>	
合計	3,744.2 m <sup>2</sup>	・ 小計（1）～（4）の計

## ② 屋外

名称	規模	概要
都市の広場	1,455 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 県道に面しており、産地直売スペースと連続する大きな広場で、フリーマーケットなど様々なイベントの開催が可能で、車で通りかかる人も思わず立ち寄りたくなるような、賑わいと活気あふれる広場として利用できる。</li> </ul>
緑の広場	2,447 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大型遊具を配置し、子どもが遊びまわられる広場。</li> </ul>
中庭	272 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 普段は休憩や飲食などができ、臨時のイベントスペースとしても活用が可能である。</li> </ul>
駐車場	6,027 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 普通自動車185台、車いす用1台、おもいやり駐車場2台、大型バス9台、自動二輪14台、自転車・原付16台。</li> </ul>

詳細は「施設図面」（別紙3）参照

#### 4 指定管理期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

#### 5 管理運営に関する基準

##### （1）基本方針

- ① 「市民の生涯学習及び芸術文化活動の推進、並びに観光及び地域産業の振興を図るとともに、交流人口の拡大及び地域の活性化を図る」ことを目的に設置する公の施設としての役割を十分に認識し、誰もが利用しやすい施設運営に努める。
- ② 「生涯学習の推進」「観光と連動した産業振興」「子どもの遊び場や休憩施設」の機能を併せ持つ複合施設の特性を充分認識し、効果が最大限発揮できるような管理運営に努める。
- ③ 子どもから高齢者まで誰もが気軽に集える「憩いの場」と、観光や花シリーズ等と連携したイベント等を企画開催することにより「賑わいの場」を創出するよう努める。
- ④ 五泉市の文化、産業、観光等の情報を広く発信することにより、来館者に本市の魅力を伝えるとともに、ゲートウェイとして市内全体に PR 効果が波及するよう努める。

##### （2）複合施設の管理運営に関する基本的な考え方

本業務を遂行するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行う。

- ① 関係法令に基づき、適切な管理運営を行う。
- ② 公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行い、特定の個人及び団体に有利、あるいは不利になる運営をしない。
- ③ 地域住民や利用者の意見を管理運営に反映させる。
- ④ 個人情報保護を徹底する。
- ⑤ 施設の効率的な管理運営を行うとともに、管理経費の節減に努める。
- ⑥ 利用者の安全を第一とし、事件、事故、災害等の緊急時には適切に対応する。
- ⑦ グリーン調達及び購入の推進や、資源リサイクルの徹底、エネルギー消費量の削減管理など環境に配慮した管理運営を行う。

##### （3）職員の配置等について

指定管理者は、複合施設の目的を達成するために、以下の基準に従い必要な人員を配置するものとする。

人員配置については、市に報告するものとし、報告内容に変更があった場合は、速やかに変更の届出を提出するものとする。

① 人員配置

管理運営に当たっては、必要な有資格者の配置など、関係法令を遵守しつつ、雇用形態・就業形態・勤務体制などについて工夫することにより、業務を確実に遂行し、開館時間中のサービス水準を維持するために必要な人員を確保すること。

例	
部門	考え方
<b>【管理部門】</b> 施設全体の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設責任者（館長）</li> <li>・施設維持管理担当</li> <li>・舞台設備維持管理担当</li> <li>※そのうち、舞台関係技術者（舞台、照明、音響技術者）及び施設設備の維持管理、点検等に必要な免許保有者又は有資格者は第三者への委託可</li> <li>・総務・経理担当</li> </ul>
<b>【収益部門】</b> 産業振興エリア （産地直売・産業展示、飲食店舗）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産地直売、産業展示責任者</li> <li>・飲食店舗責任者</li> <li>※上記とは別にパート・臨時職員をホールスタッフ、販売スタッフとして営業状況に合わせ配置する。</li> </ul>
<b>【公益部門】</b> 生涯学習エリア、共用エリア（施設貸出、事業企画・運営、総合案内）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業企画責任者      ・総合案内責任者</li> <li>・事業企画担当        ・総合案内担当者</li> <li>・施設貸出責任者</li> <li>・施設貸出担当</li> <li>※上記とは別にパート・臨時職員を受付スタッフとして開館時間中配置する。</li> </ul>

② 職員の資質向上

市民サービスの向上、市民ニーズの把握に努め、市民からの問い合わせ等に適切に応じられるよう職員の資質向上に努めるものとする。また、管理運営を行う人的体制を整備するに当たり、職員の資質・能力を向上させるための研修の実施、職場環境の醸成等、創意工夫を行うこと。

また、事業担当者を中心に館外の研修への参加や他施設の事業への参加を通し、情報収集や他施設とのネットワーク作り等を行い、職員の専門性の向上と、魅力あるイベント事業の発案及び実施に努めることとする。

③ 職員の勤務形態

労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵守し、職員の健康管理には十分留意すること。

(4) 指定管理者の管理基準

五泉市交流拠点複合施設条例（以下「条例」という。）に基づき、指定管理者の管理基準は次のとおりとする。

① 休館日（条例第5条）

休館日は、12月29日から翌年1月3日までとする。

※ただし、指定管理者は、条例に基づくところにより、市長の承認を得て休館日を変更又は、臨時に休館日を定めることができる。

② 開館時間（条例第5条）

開館時間は、午前9時から午後10時までとする。

※ただし、指定管理者は、条例に基づくところにより、市長の承認を得て開館時間を変更することができる。

③ 施設等の使用等の許可（条例第6条から第8条）

指定管理者は、施設等の使用等の許可、不許可及び許可の取消し等を行う。

④ 貸出し方法

貸出し方法については、使用者のニーズに考慮し柔軟な運用を行うこと。

運用に当たっては、事前に市と協議を行うこと。

⑤ 利用料金の収受（条例第20条）

複合施設は、利用料金制度を導入し、指定管理者は、利用料金を自らの収入にすることができる。

⑥ 利用料金（条例第20条）

利用料金は、条例で定める使用料の範囲内において、指定管理者が市長の承認を得て定めることができる。なお、指定管理者は利用料金の設定に当たっては、利用率の向上、サービスの向上に配慮する。

⑦ 利用料金の減免（条例第20条）

指定管理者は、市長が定める基準に従い、利用料金を減免することができる。なお、減免の基準は、「五泉市公共施設に係る使用料設定にあたっての基本方針」のとおりとする。

⑧ 利用料金の不還付（条例第20条）

指定管理者は、既納の利用料金は還付しないものとする。ただし、条例に基づくところにより該当する場合には、その全部又は一部を還付するものとする。

(5) 関係法令等の遵守

指定管理者は、複合施設を運営するに当たり、次に掲げる法令等の内容を理解し、遵守するものとする。

- ・ 地方自治法
- ・ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法令
- ・ 食品衛生法

- ・五泉市交流拠点複合施設条例
- ・五泉市交流拠点複合施設条例施行規則
- ・五泉市個人情報保護条例
- ・五泉市情報公開条例
- ・五泉市行政手続条例
- ・五泉市暴力団排除条例
- ・五泉市情報セキュリティポリシー
- ・その他関係法令等

## 6 指定管理者の業務内容

条例第 18 条に基づき指定管理者が行う事業及び業務は、以下のとおりとする。

### (1) 複合施設の使用に関すること

#### ①施設の総合案内に関する業務

- ・受付案内に関する業務（窓口、電話対応、館内案内、観光案内、各種問合せ対応等）として、来館者に対して適切な対応ができるよう総合受付担当を配置し、館内の様々な問合せに対応し、来館者が快適に施設を利用できるよう努める。
- ・来館者にリピーターとなってもらえるような接客対応やサービスの向上が図られるよう、職員研修等を実施すること。
- ・苦情や要望、トラブル等が発生した場合は、速やかにその内容を検討し、公正かつ迅速な対応を行うこと。また、その内容を書面により報告、保管をし、解決までの経緯を明確にすること。
- ・館内は大きく 3つのエリアに分けられていることから、各エリアに関する問い合わせについては、各担当者への照会等を行いながら、各エリアとの連携調整に努めること。また、市担当課、関係組織・団体とも連携をとる必要があることから、定期的な連絡調整会議を開催すること。

#### ②施設等の貸出に関する業務

- ・施設等の使用の許可、減免、使用の制限、許可の取消し等に関する業務
- ・施設等の使用に伴う付属設備や備品等の貸出及び操作に関する業務
- ・入館の制限に関する業務
- ・販売行為等の許可に関する業務
- ・利用料金の徴収に関する業務
- ・利用料金の後納手続きに関する業務
- ・利用料金徴収に係る過誤対応
- ・施設等の使用に係る各エリア（機能）の情報共有及びルール調整

#### ③施設の来館者数の集計に関する業務

- ・施設の来館者数について、集計し市に報告すること。集計にあたっては、市が設

置するカウント機器を使用すること。

## (2) 市民の生涯学習活動の推進に関すること

### ①市が実施する事業

- ・市が主体となって実施する事業は、「市が実施する事業及び市が指定する事業一覧」(別紙1)の1.市が実施する事業を予定している。なお、毎年、市が指定する日までに提示するので、年度ごとの事業計画に反映させること。

### ②市が指定する事業

- ・市が指定する事業は、「市が実施する事業及び市が指定する事業一覧」(別紙1)の2.市が指定し指定管理者が実施する事業とし、事業の実施や詳細内容については、市と連絡調整し、実施回数については各年度15回以上とすること。また、毎年、市が指定する日までに提示するので、年度ごとの事業計画に反映させること。

### ③指定管理者が実施する自主事業

- ・複合施設の役割を理解したうえで、自らの企画・主催による自主事業(民間事業者との共同開催を含む)を実施し、実施回数は各年度25回以上とすること。
- ・自主事業は、申請書類及び年度開始前の事業計画書に基づき行うこととする。なお、事業計画に変更がある場合は、あらかじめ市と協議を行うこと。
- ・実施に要する費用は指定管理者の負担とし、収入は指定管理者の収入とする。
- ・自主事業を行う場合の施設の使用については、一般利用者における施設の使用に影響が無いよう配慮すること。

## (3) 産業及び観光の振興に関すること

### ①産業振興エリアの運営

- ・産地直売スペースにおいて、五泉市内の生産者、事業者、関係組織・団体等と連携して安全・安心な農産物、加工品、特産品等の開発・販売を行い、本市の産業振興に努めること。
- ・農産物や特産品の充実を図るため、市外の産地とも交流・連携を進めること。
- ・産業展示スペースにおいて、関係組織・団体と連携して、ニット、絹織物等の地場産業や観光情報等を提供し、本市を広く発信すること。
- ・飲食店舗スペースにおいて、地場の農産物、農産加工品等を使用したメニューの提供や伝統料理をアレンジしたメニューの開発等を行い、産地の振興、地産地消を推進すること。
- ・産業振興エリアの運営に当たっては、展示、商品説明、陳列方法等を工夫し、来館者に本市の特産品、産業、観光等の魅力が十分伝わるよう努めること。

### ②衛生管理業務

- ・食中毒等の予防のために、利用者及び職員等に対して衛生管理を徹底するとともに

に、市及び保健所等と連携を図りながら衛生管理に努めること。

- ・食品衛生法に基づいた管理運営を行うこと。

#### (4) 子育て世代の交流に関すること

##### ①施設の特徴を活かした子育て世代の交流促進

- ・屋外と屋内の両方に子どもの遊び場がある複合施設の特徴を活かし、子育て世代の来館につなげ、交流促進を図ること。

##### ②子どもをターゲットとした事業・イベントの開催

- ・子どもの作品展示や子どもの遊び場や多目的ホールを活用した事業・イベントを開催し、子どもたちの豊かな心を育むとともに、親や祖父母等の来館による賑わいの場の創出につなげること。

#### (5) 情報発信に関すること

##### ①五泉市の情報発信

- ・五泉市の文化、産業、観光等の情報を、施設内の大型モニター等を活用し、来館者に対し発信すること。また、情報発信により市内全域に効果が波及するよう努めること。

##### ②施設及び事業、イベントの情報発信

- ・施設や事業、イベントのPR等について、施設専用ホームページの開設、SNSの活用、チラシ・ポスターの作成など指定管理者の創意工夫の上、実施すること。

##### ③他施設との相互協力

- ・市内及び市外の文化施設等の宣伝活動（ポスターの掲示等）について、相互協力により利用促進を図ること。

#### (6) 施設及び設備の維持管理に関すること

施設等の維持管理業務の内容は次のとおりとする。なお、③～⑥の業務については、業務計画書を作成すること。業務計画書には業務実施に係る実施体制、作業工程、作業方法及び有資格者等、必要な事項を記載し、市長の承諾を受けること。

施設及び付属設備、備品の維持管理については、指定管理者は善良な管理者の注意をもって、安全・衛生・機能の確保がなされるよう施設等の適切な管理を行うものとする。また、節水、節電等を常に心がけ、管理経費の節減、環境に配慮した管理運営を行うこと。

その他、設備の故障等の緊急時には、迅速に対応できるよう体制の確保に努めること。

##### ①施設等の補修・修繕

- ・照明器具等の消耗品や部品を交換する。
- ・施設等の点検等を定期的に行い、計画的に日常的修繕を行うものとし、修繕後は

報告する。小規模修繕等は指定管理者の負担とし、主に建物本体が原因で発生する非日常的な大規模修繕は、市で実施するものとする。なお、指定管理者が行う日常的修繕は、1件当たりの金額が30万円未満（消費税及び地方消費税を含む）のものとする。

#### ②施設等への変更及び原状回復

- ・指定管理者は、施設等に特別の設備をし、又は変更を加えてはならない。ただし、あらかじめ市長の承認を受けたときはこの限りではない。また、当該指定管理者の指定の期間が満了したときや指定を取り消されたときは、市の指示するところにより、その管理を行わなくなった施設や設備を原状に回復すること。
- ・故意又は過失により施設等を損傷又は滅失したときは、速やかに原状回復を行うか、損害賠償をしなければならない。ただし、あらかじめ市の承認を受けたときはこの限りではない。

#### ③施設設備維持管理業務

- ・施設設備維持管理業務は、施設設備機器の運転保守業務であり、各機器の特性を十分把握し、その機能を最大限発揮させるように常に良好な状態に保持することを主な業務とする。業務の実施に当たっては、関係法令を遵守し、設備機器に必要とされる有資格者が行うこととする。
- ・関係機関への実施要領の作成と届出を行う。
- ・その他、施設設備維持の総合管理の業務によって生ずる統括を行う。
- ・主な施設設備維持管理業務は、施設設備維持管理業務一覧（別紙4）のとおりとする。

#### ④清掃業務

- ・施設内外の日常清掃及び定期清掃を主な業務とし、施設的美観・機能を維持し、安全かつ快適な施設を提供し、汚損により利用者に不快感を与えることのないように努めること。
- ・施設利用者が出すごみは、基本的に持ち帰りとし、事業の実施等に伴い出るごみについては、指定管理者が五泉市の分別方法等に沿って適切に処理するものとする。

#### ⑤防犯・防火・警備業務

- ・施設の維持・管理とともに火災、盗難、損壊行為など事故の緊急対応を速やかに行うこと。
- ・緊急事態を想定した緊急事態対応計画書を作成し、有事の際は、計画に基づいた速やかな通報等の処理をすること。
- ・警備業務については、開館時間内は指定管理者の職員、開館時間以外は機械警備により施設及び施設利用者の安全を確保すること。機械警備の機器設置及び維持管理については、指定管理者及び指定管理者が委託する事業者が行うこととし、設置の際は、市と協議すること。

⑥屋外施設の保全・管理業務

- ・屋外施設である都市の広場、緑の広場、中庭、駐車場及び工作物等については、来館者が快適に利用できるよう維持管理を行うこと。
- ・降雪時には駐車スペースや歩行スペース確保のため、必要に応じて除雪を行うこと。
- ・大きなイベント時には、必要に応じて誘導員の配置や場内の交通整理を行い、来館者が安全かつ円滑に場内を通行できるようにすること。

⑦備品の管理及び指定備品の備え付け

- ・指定管理者は、市が保有する備品等を帳簿等で適切に管理すること。
- ・備品管理に当たっては、良好な状態で常時使用できるようにすること。
- ・市が保有する備品等について、更新が必要な場合は市と協議すること。
- ・コピー機、AEDについては、指定管理者の備品としてリース契約等を行い次のとおり指定場所に備え付けること。

〈指定場所〉

コピー機・・・事務室      AED・・・ガレリア周辺

- ・新たな事業展開のために必要な備品の調達には、原則指定管理者の負担とする。調達の際は、市と協議すること。

(7) 計画の策定及び業務報告に関すること

指定管理者は、次の事項について市に提出・報告すること。

①事業計画書及び収支計画書の提出

- ・毎年度、市が指定する日までに次年度の事業計画書及び収支計画書を作成し、市に提出すること。

②事業報告書の提出

- ・指定管理者は、翌年度4月末日までに、前年度の事業報告書を市に提出すること。事業報告書の主な内容は次のとおりとする。

利用状況（運営体制、利用者数等）

決算報告書

業務実績（維持管理、運営、自主事業等）

事故、苦情の内容と対応

事業評価（利用者アンケート、自己評価等）

その他市長が必要と認める事項

③月次報告書

- ・指定管理者は、毎月の利用状況、業務内容について報告書を作成し、翌月10日までに市に提出すること。月次報告書の主な内容は次のとおりとする。

利用状況（運営体制、利用者数等）

事業収支

業務実績（維持管理、運営、自主事業等）  
事故、苦情の内容と対応  
その他市長が必要と認める事項

④日報

- ・指定管理者は、利用状況、業務内容等について日報を作成すること。提出する必要はないが、市が必要と認めるときは開示すること。日報の主な内容は月次報告書に準ずるものとする。

⑤自己評価の実施

- ・指定管理者は、事業及び業務の質、並びにサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、定期的に自己評価を実施すること。これにより得られた評価は事業報告書に記載し、次年度の業務に反映すること。

⑥環境に関する報告業務

- ・「ごぜんエコモーションプラン」に基づき、施設のエネルギー使用量等の調査、報告を行うこと。

⑦モニタリング及び実績評価

- ・市は、指定管理者が提出する各種事業報告書により業務の遂行状況や実績を確認するモニタリングを行うものとする。また、指定管理者が事業計画に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行い公表することとする。また、実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう指導や指示を行うこととする。それでも改善が見られない場合や市の指示に従わないときは、その指定を取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部若しくは一部の停止を行うものとする。

(8) その他の業務

①利用者ニーズの把握

- ・指定管理者は、利用者の満足度やサービス評価についての日常的なアンケート等の実施及び分析を行うなど、利用者のニーズ把握に努めること。

②事故又は急病等への対応、報告

- ・施設の利用者等の事故又は急な病気、けが等に対応するため、必要と思われる医薬品を常備し、応急手当てを講じるなど、発生時に的確に対応できるようにすること。
- ・施設内において事故等が発生したときは、速やかに市に報告すること。

③災害時等の対応、報告

- ・指定管理者は、施設全体の防火管理者として、災害等緊急時の施設利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等を記載した、防災・消防などの対応計画をあらかじめ作成し、緊急事態に備えること。

- ・災害、火災等緊急事態が発生したときは、あらかじめ作成した防災・消防などの対応計画により、的確に対応すること。また、被害状況等について、市に速やかに報告すること。
- ・地域住民から一時的な避難場所としての使用の申し出があった場合は、これに協力すること。
- ・施設責任者は、閉館時、地震などの災害が発生した場合、施設に急行し、被害状況を市に報告すること。また、被害状況に応じて職員を参集させること。
- ・消防法に基づき消防訓練を定期的実施すること。施設が複合化されていることによる防災上の問題点を顕在化し、市と協議のうえ改善策を講じ、来館者の安全確保に努めること。

#### ④保険の加入

- ・市が加入している「市民総合賠償補償保険」では、指定管理者に瑕疵がある事故及び指定管理者が行う自主事業での事故について補償されないので、指定管理者は次の表の補償額以上の保険に加入すること。  
また、建築物に対する火災保険等については、市が加入するが、その他の保険については、指定管理者の判断に基づき加入すること。

人身事故		財物事故
1 事故当たり支払い限度額	1 名当たり支払い限度額	1 事故当たり支払い限度額
10 億円以上	1 億円以上	2 千万円以上

#### ⑤指定管理期間終了に当たっての引継ぎ業務

- ・指定管理者は、指定管理期間の終了若しくは指定の取消等の場合、次期指定管理者が円滑に業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに要する費用は、現指定管理者の負担とすること。
- ・指定管理者は、円滑な引継ぎのために必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

#### ⑥次期指定管理者の準備業務

- ・指定管理者の選定後、次期指定管理期間の開始（令和 8 年 4 月 1 日）までの間、円滑に業務を遂行できるよう準備を行うこと。

## 7 指定管理運営費用について

### (1) 管理運営費用

市から支払われる指定管理料、施設利用料金収入、事業収入、物販、飲食店舗収入等により管理運営すること。

#### ①収入に関する項目

指定管理料	市から指定管理者への管理料
施設利用料金	施設等貸館による利用料金収入
事業収入	事業実施による収入
物販、飲食店舗収入	産業振興エリアにおける物販と飲食店舗の売上
その他	自動販売機、雑収入等

#### ②支出に関する項目

事業費	事業実施に係る経費
人件費	施設運営スタッフ、事業展開スタッフ等の経費
維持管理費	清掃費、植栽管理費、設備保守点検費、建築物保守点検費、舞台関係保守点検費、光熱水費、除雪費、警備費等
一般管理費	需用費、役務費、その他負担金等の経費

#### ③指定管理料の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日）ごとに支払う。なお、支払い時期や支払方法は協定書で定める。

### (2) 指定管理料の精算

指定管理料のうち、光熱水費、事業費（市が指定する事業）は、精算をする。

#### ①光熱水費

あらかじめ額を示し指定管理料に含めるが、実績が下回った場合はその差額を返納し、上回る場合は、市と事前に協議をしたうえで、市から追加して支払うこととする。

なお、指定管理者が全館分を一括して支払うが、自動販売機や産業振興エリアを外部事業者等が行う場合の光熱水費を除いて精算を行うものとする。そのため、自動販売機や外部事業者等に係る光熱水費は、指定管理者が子メーターによる実績や面積案分等により光熱水費を算出し、必要に応じて外部事業者等へ請求又は指定管理者が負担する。外部事業者等が指定管理者に支払った光熱水費については、指定管理者の収入とする。

#### ②事業費（市が指定する事業）

あらかじめ示す額の範囲内で実施するものとし、やむを得ない理由により実績が下回った場合は、当該事業に要する費用を精算することとする。

8 市と指定管理者の責任分担

市と指定管理者の責任分担については、次表を基本として対応するものとする。ただし、表に定める事項に疑義がある場合、又は定めのない事項については、市と指定管理者が協議して定めるものとする。

種類	内容	市	指定管理者
制度関連	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更等	○	
第三者賠償	本業務を原因とする公害、生活環境の阻害等による場合		○
物価変動	物価変動による経費の増大		○
金利変動	金利変動による経費の増大		○
不可抗力	自然災害等による業務の変更、中止、延期等	協議	
	自然災害等による指定管理者の責めに帰することができない建物・設備の損害等	○	
周辺地域・住民及び来館者への対応	周辺地域・住民との協調		○
	施設運営に対する住民及び来館者からの反対、訴訟、要望対応		○
申請コスト	各種申請に要する費用の負担		○
調査	事業の実現可能性等の調査		○
資金調達	必要な資金の確保		○
運営費増大	市以外の要因による運営費の増		○
施設・設備の修繕等	本市の責めに帰すべき事由のもの	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由のもの		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもので小規模なもの（30万円未満）		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもので大規模なもの	○	
火災等事故	管理上の瑕疵による火災等事故		○
損害賠償	管理上の瑕疵による事故等により利用者に損害を与えた場合		○
	施設、機器の不備による事故等により利用者に損害を与えた場合	協議	
災害時対応	待機体制の確保、被害調査、報告、応急処置等		○

種類	内容	市	指定管理者
セキュリティー	警備不備による情報漏えい、犯罪発生		○
運営リスク	管理上の瑕疵による臨時休館等に伴う運営リスク		○
	施設、機器の不備や火災等の事故による臨時休館等に伴う運営リスク	協議	
廃棄物処理	事業系廃棄物として処理		○
事業終了時の費用	指定期間が終了した場合、又は期間途中で業務を廃止した場合における事業者の撤去費用		○

## 9 留意事項・その他

### (1) 留意事項

#### ①記録の保管

- ・指定管理者は、施設の管理に当たって作成した記録類について、いつでも市からの指示に対応できるよう、又は次期指定管理者に引継ぎができるよう適切に管理・保存するものとする。

#### ②物品の帰属

- ・指定管理者が指定管理料で購入した備品、消耗品は、原則、市の所有となる。ただし、これにより難しい場合には、あらかじめ指定管理者は市の承認を受けること。

#### ③業務の再委託の禁止

- ・指定管理者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部の委託については、市が認めた場合は、この限りではない。なお、地方自治法施行令第158条の規定による収納事務については、再委託できない。

#### ④募集要項等の遵守

- ・指定管理者は、募集要項、応募書類、事業計画書、本仕様書に従って管理運営を行うこと。

#### ⑤拾得物の処置・保管

- ・施設内の拾得物は、適切に対応すること。

### (2) その他

#### ①事業の継続が困難となった場合の措置

- ・指定管理者の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難となった場合は、市は指定の取り消しをすることができる。その場合、市に生じた損害は、指定管理者が賠償するものとする。なお、次期指定管理者が円滑に業務を遂行できるよう、引継

ぎを行うものとする。

- ・不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰すことができない事由により、業務の継続が困難となった場合、事業継続の可否について協議することとする。

②その他

- ・業務仕様書に記載のない事項については、必要に応じて市と指定管理者が協議して決定することとする。