

質問書に対する回答

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
1	様式 6 号 3-3 の自主事業の計画書	ワードが横向きになっていますが、縦向きでもよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
2	要項 P6 ⑤申請者に関する書類、納税証明書、地方税	主たる事業所が所在する地方自治体が「未納がないことの証明」を発行していない場合、「納税証明書」でも宜しいでしょうか。またその場合、記載する事業年度は前年度分で宜しいでしょうか。	お見込のとおりです。 ただし、未納額がないことを証明するため、全ての税目に対しての納税証明書の添付が必要です。
3	仕様書 P1 2 年間利用者数	年間利用者数の目標を 380,000 人で定められており、募集要項には利用者数の状況が年度別で記載されておりますが、過去の月別利用者数/年度別をご教示ください。また多目的ホール・多目的室などの各所利用者数の内訳もご教示いただきたいです。	資料 2 を参照してください。 なお、各所における利用者の詳細人数についての集計は行っておりません。
4	仕様書 P15 7 指定管理運営費用について	施設利用料金収入について過去実績を年度別でご教示ください。また多目的ホール・多目的室など各所利用状況などの内訳もご教示いただきたいです。	資料 2・3 を参照してください。
5	仕様書 P15 7 指定管理運営費用について	物販、飲食店舗収入について過去実績を年度別でご教示ください。また利用者数（レジ通過）もご教示いただきたいです。	資料 2 を参照してください。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
6	仕様書 P15 7 指定管理運営費用について	自動販売機について各機の過去実績を年度別でご教示ください。	現在、自動販売機は屋内に 1 台、屋外に 2 台の設置があります。設置については、指定管理者が市の許可を受けて独自で設置しているため、開示できません。
7	仕様書 P10 (5) 情報発信に関すること	現状の HP・各 SNS は引継ぎ可能でしょうか。	原則として引継ぎは無いものと考えていますが、指定管理者との協議になります。
8	別紙 4 施設設備維持管理業務一覧	施設設備維持管理業務一覧の業務ごと経費において過去実績を年度別でご教示ください。	指定管理者が点検業者と独自で契約をしているため、開示できません。
9	仕様書 P9 (2)~③ 指定管理者が実施する自主事業	過去実績を各年度、タイトル・実施日・開催エリア・開催内容・動員数・収支を一覧でご教示ください。	指定管理者の独自の提案に係る事項であるため、開示できません。
10	全体	これまでに指定管理者から提出を受けた全ての事業報告書の開示をお願いします。	資料 1 から 8 を参照してください。 なお、「運営体制（人員配置）」「自主事業」に係る部分については、指定管理者の独自の提案に係る事項であるため、開示できません。
11	要項 P2 (3) 年間・月別利用状況の推移	資料では年度ごとの総来館者数（例：令和 4 年度 392, 293 人等）が示されていますが、月別・季節別の利用者数やピーク時期、曜日ごとの傾向といった詳細データは記載されていません。施設の各エリア（ホール、遊び場、産直スペース等）の稼働率や利用件数の推移のデータも記載があり	月別・季節別の利用者数およびピーク時期・曜日ごとの傾向については、資料 7 を参照してください。施設の各エリア（ホール、遊び場、産直スペース等）の稼働率や利用件数の推移については、資料 2・3 を参照してください。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
		ません。これらの情報は、サービス計画策定や人員配置計画必要となる可能性が高いため詳細なデータ開示をお願いします。	なお、子どもの遊び場における稼働率や利用件数、産直スペースにおける稼働率の集計データはありません。
12	要項 P9 (2)-2 施設別・用途別の利用内訳	多目的ホールや会議室等の貸館利用状況（稼働率）、産直・飲食エリアの来客数や利用頻度など、施設内の各施設の利用実績データを開示していただきたいです。特にホール稼働率や予約率の推移（年間何%稼働しているか）、遊び場の利用者層・利用時間帯の傾向などは、今後の利用促進策を検討する上で重要となるためデータの開示をお願いします。	資料 2・3 を参照してください。 屋内の子どもの遊び場および屋外遊具の利用者集計は行っておりませんが、利用者層は親子連れが多く、利用時間帯は、平日は学校終わり、休日は一日を通して利用している傾向があります。
13	要項 P10 3 過去開催イベントの実績	主に 1 年間のイベントや講座の一覧、各イベントの来場者数などを記録した資料があればデータ開示をお願いします。仕様書では開催要件がありますが、具体的に過去どのようなイベントが行われたか、その集客実績等の情報の記載がないためを教えてください。今後 3 年間の事業計画を立てる際に、こうした実績データを基に計画を立てる必要があるためです。	指定管理者の独自の提案に係る事項であるため、開示できません。
14	仕様書 P7 (4)-① 休館日について	「休館日（条例第 5 条）休館日は、1 2 月 2 9 日から翌年 1 月 3 日までとする。」と記載されていますが、令和 6 年度の休館日は上記休館日以外なかったのでしょうか？人員配	年末年始の休館日（12/31～1/3）のほかに、毎月第 2 火曜日が休館日となります。また、1 月から 3 月は第 4 火曜日も併せて休館日となっています。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
		置計画策定に関し必要となるため、実際の年間休館日の日付データの開示をお願いします。	なお、休館日についての考え方は、仕様書 7 ページ（4）-①に記載のとおりです。
15	仕様書 P10 （6） 設備機器の保守点検履歴	建物や設備の保守点検記録や修理履歴のデータを開示していただきたいです。仕様書では指定管理者負担の場合と市対応で分けられてはいますが、具体的にこれまでどの設備でどのような不具合や修繕が発生したか等、今後の維持管理計画や予算見積り作成に際し必要なためです。また消防設備点検、建築物定期検査報告などの実施履歴もデータ開示もお願いしたいです。	修繕履歴データについては資料 5 を参照してください。 建物や設備の保守点検記録および消防設備点検、建築物定期検査などの実施履歴については、指定管理者が独自で点検業者と契約をしているため、開示できません。 なお、仕様書 10 ページ（6）および別紙 4 施設設備維持管理業務一覧をもとに提案してください。
16	要項 P11 6 過去の事故・不具合記録	利用者の安全確保や設備保全の観点から、館内外で発生した事故・ヒヤリハット事例、クレーム内容などの記録データの開示をお願いします。クレーム対応の体制構築が求められていますが、具体的な過去事例があればより確実な体制構築を組む事が可能なためデータ開示をお願いしたいです。	「事故」についての過去事例は資料 6 を参照してください。 「クレーム」については、どのようなクレームであっても対応可能な体制構築を提案してください。
17	仕様書 P9 （3） 産地直売スペースの売上・集客データ	市内生産者等と連携して安全安心な農産物や特産品の開発・販売を行うこととされていますが、現在どのような商品が並び、どの程度売れているかのデータがありません。売上構成（主力商品の売上比率など）や繁忙期・閑散期の傾向を把握することで、在庫管理計画を検討することが可能になるためデータ開示をお願いします。	市内の農産物・特産品ならびにニット製品の販売を行っています。売上については資料 2 を参照してください。また、運営実績については、指定管理者の営業努力によるものであるため開示できません。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
		また、地場産品販売コーナーについて、取扱商品数、事業者の数といった運営実績のデータも開示可能であればお願いします。	
18	仕様書 P9 （3） 飲食店舗（カフェテリア）の 収支・利用状況	飲食スペースについて、客席稼働率や客単価、日別の来客数推移、売上構成といったデータや、今後のメニュー戦略や価格設定、人員配置計画を構築するに関し、現在の利用実態（ランチタイムの平均客数・売上、）のデータ開示をお願いします。	資料 2 に発券枚数と売上を記載しておりますが、客席稼働率や客単価などの詳細につきましては、指定管理者の経営ノウハウにあたるため、開示できません。
19	要項 P2 5-(1)-イ 運営形態とコスト負担の現状	運営計画を作成するに関し現在のテナントの契約条件の確認を行い直営継続が最善なのか再公募か等を判断する必要があります、その前提となる現行実績データが必要です。 現在のテナントの契約条件（テナント料や売上歩合等）、テナントが負担している費用項目などの詳細情報の情報開示をお願いします。	現在テナント契約はありません。
20	その他 仕入れ・流通や在庫管理情報	産直販売の商品仕入れ方法（委託販売の手数料率や買取仕入れの有無）、賞味期限管理やロス発生状況、飲食メニューの食材調達先とコスト構造など、日々の運営に関わる詳細なデータの開示をお願いします。地元農家との出荷調整方法や、食品衛生上の管理手順（HACCP 対応状況等）についても等、これらの情報は安全な店舗運営と収益管理の両面で重要なためデータの開示をお願いします。	指定管理者の経営ノウハウにあたるため、開示できません。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
21	要項 P10 4 過去の収支実績	直近 3 年間の財務諸表の開示をお願いします。実際にどの程度の収入（利用料金収入、物販・飲食収入、市からの指定管理料等）と支出（人件費、光熱水費、保守費等）が発生しているかの情報をもとに詳細な財政計画を立てるためです。事業計画・提案を行うには、過去の収支バランスを把握する必要があるためです。	資料 1 を参照してください。 なお、収支の詳細については、指定管理者の独自の提案に係る事項であるため、開示できません。
22	要項 P10 4 収入面の詳細内訳	収入について、施設利用料収入（貸館収入）の主要科目別実績（ホール利用料収入はいくらか等）や、物販収入・飲食収入の売上高推移、市からの補助金以外に得ている収入（自動販売機収入等）の有無など、情報の開示をお願いします。とくにホール等の使用料は条例で上限額が決まっていますが、現在の利用料設定額や利用件数に基づく収入実績がわからないため、収支計画の妥当性の検証ができないので計画が立てづらくなるためです。	資料 1・2 を参照してください。 利用料金の設定については、仕様書 7 ページの (4) ⑥を参照し各申請団体に検討のうえ、提案してください。
23	仕様書 P10 (6) 将来投資・更新費用の計画	今後見込まれる設備更新や改修計画について、今後何年後に改修が必要になる更新器機等がある場合、耐用年数管理情報があれば情報の開示をお願いします。特に喫緊で金額が大きい設備更新が必要な設備があるなどの場合、中長期的な資金計画策定が必要となるためです。	現時点で指定管理者が行う大規模な改修の予定はありません。 また、施設・設備の修繕等に係る市と指定管理者との責任分担については、仕様書 16 ページで示す表のとおりです。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
24	要項P10 5 現行の人員配置・組織体制	必要な人員の配置基準や例示（館長、維持管理担当、舞台担当、総務経理など）が示されていますが、現在実際に何名のスタッフでどのようなシフト体制を組んで運営しているかの情報開示をお願いします。 基本的に計画策定の際は現行スタッフに関しては継続雇用が大前提ではありますが、現行スタッフの職務分掌や勤務スケジュール、必要資格保有状況を把握する必要があると考えます。また、現行スタッフの継続雇用の可否や募集必要人数を判断する材料として、現在の運営人員数・スキル情報が必要となりますので情報開示をお願いします。	指定管理者独自の提案に係る事項であるため、開示できません。
25	その他 引継ぎ資料・マニュアル類	現指定管理者から指定管理者が変更となった際に引き継ぐべき業務マニュアル、手順書、緊急時対応マニュアル等、現在の時点で開示可能なデータがあれば情報開示をお願いします。	指定管理者が独自に作成しているため、開示できません。
26	仕様書P8 6-(1)-① 現行業務の課題・改善点	現場スタッフや市担当者が把握している運営上の課題（館内動線で利用者から苦情の多い点など）について、今後のサービス改善計画を立てる際にも必要となるため、暗黙知となりがちな情報の開示が可能であれば情報開示をお願いします。	開示する情報はありません。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
27	要項P9 (2)-2 利用者層のデータ	施設利用者の利用者データ（子ども世代～高齢者、観光客等）データも、施設利用計画を立てる際に必要となるためデータの開示をお願いします。多世代が集まる交流拠点を目指すとありますが、現在の具体的な施設利用者データが記載されていないため、どの層へのマーケティングが必要か等の計画が立てづらくなっています。マーケティング戦略立案には、そうした市場分析情報が必要とるため施設利用者データの開示をお願いします。	来館者人数の集計は行っておりますが、年代別・目的別などの詳細なデータ集計は行っておりません。
28	要項P9 (2)-2 利用者満足度・意見	利用者アンケートの結果や苦情・要望の蓄積情報があれば情報公開をお願いします。指定管理者に対し日常的なアンケート実施やニーズ把握の努力が求められていますが、これまでに実施されたアンケートでどのような声が寄せられているか等の蓄積データの情報開示をお願いします。	資料8を参照してください。
29	その他 プロモーション効果の分析	来館者がどうやって施設情報を得て来ているのか（口コミ、SNS、市広報誌、観光案内経由など）のデータがあれば情報の開示をお願いします。例えば公式ホームページやSNSのアクセス数・フォロワー数、イベント告知に対する反応率といったデータを把握し、今後強化すべき広報チャネルを判断するためです。	利用者についての詳細なデータ集計は行っておりません。 資料8を参照してください。

No	項目（資料名、ページ、項目など）	内容	回答
30	要項P9 (2)-2 観光客ニーズ・傾向	市外からの来館者（観光客）が期待するサービスやニーズについての情報があれば情報の開示をお願いします。五泉市外の観光客の立ち寄り状況や、外国人観光客の来館実績などがあれば知りたいと考えています。地域の観光動向（インバウンド需要や近隣温泉地からの周遊客動向など）を踏まえたサービス提供を検討する必要性がでてくる可能性があるため情報開示をお願いします。 ※上記に関しては、データを取得していない可能性もあるためあった場合で結構です。	利用者の詳細なデータ集計は行っておりません。 資料 8 を参照してください。
31	参考資料	前年度の収支決算書の提示は可能でしょうか？	資料 1 を参照してください。
32	参考資料	前年度の各エリア利用者数の提示は可能でしょうか？	各エリアの利用者数の集計は行っておりません。