

下妻市観光交流センター業務仕様書

下妻市観光交流センター（以下「センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び範囲等は、この仕様書によるものとする。

1. 趣旨・目的

この仕様書は、下妻市観光交流センターの設置及び管理に関する条例（以下「設置管理条例」という。）、下妻市観光交流センターの設置及び管理に関する条例施行規則（以下「設置管理規則」という。）及び関連例規に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の内容について定めることを目的とする。

指定管理者は、本仕様書に示される業務の仕様・水準を満たす限りにおいて、事業計画書を作成することが可能であるが、その際には募集要項等において示された諸条件を遵守し、その他配慮すべき内容についても十分留意して事業計画を作成することとする。

なお、指定管理者は、本書に定めのない事項にあっても業務遂行上必要と認められる事項については、実施することとする。

2. 関係法令の遵守

センターの管理にあたっては、本仕様書のほか、次の各号に掲げる法令に基づくものとする。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 下妻市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 17 年条例第 117 号）
- (3) 下妻市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則（平成 18 年規則第 1 号）
- (4) 下妻市観光交流センターの設置及び管理に関する条例（平成 28 年条例第 18 号）
- (5) 下妻市観光交流センターの設置及び管理に関する条例施行規則（平成 29 年規則第 17 号）
- (6) 下妻市情報公開条例（平成 13 年条例第 5 号）
- (7) 下妻市情報公開条例施行規則（平成 13 年規則第 22 号）
- (8) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (9) その他関係法令

指定期間中に前各号に規定する法令等に改正があった場合は、改正された内容によるものとする。

3. 施設の設置目的・運営方針

(1) 設置目的

中心市街地において、にぎわいと活力のあるまちづくりを推進するため、観光の振興を図る拠点及び市民が地域交流を深める憩いの場として、センターを設置する。

(2) 運営方針

指定管理者は、関係法令及び次の各項目を遵守し、施設の設置目的に沿った管理を行うこと。

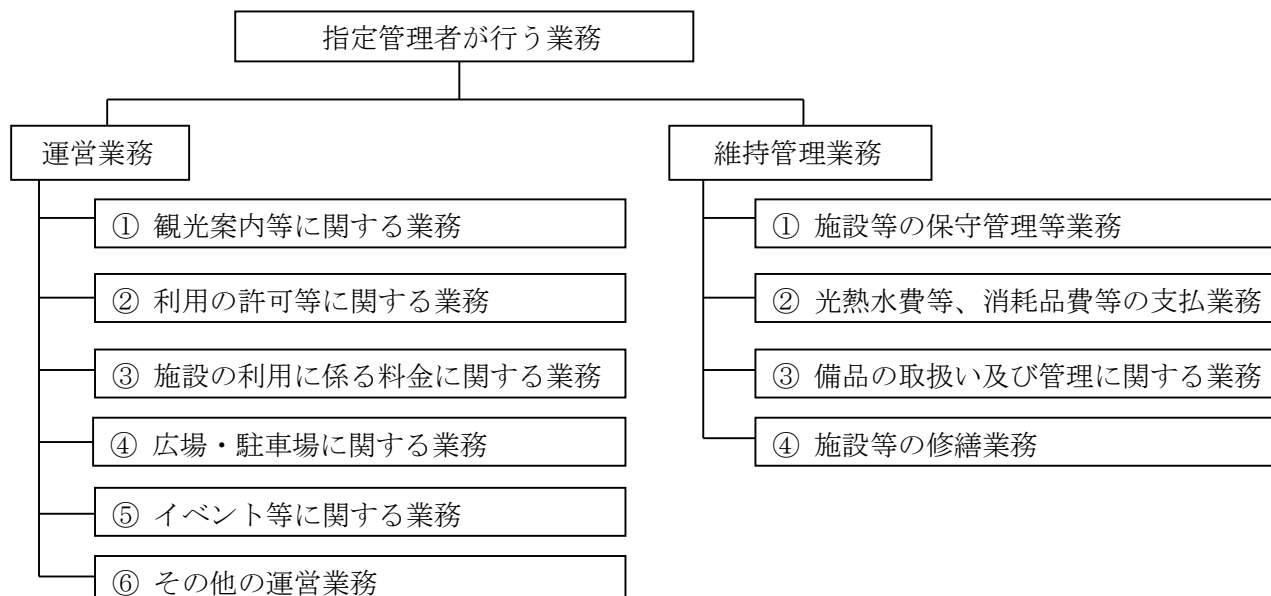
- ① 施設の持つ機能を十分に発揮させ、本市の観光振興と市街地のにぎわい創出を図ること。
- ② 観光情報の提供、地場産物の紹介及び販売を行うこと。
- ③ 近隣施設及び地域住民と連携及び協力を図り、円滑に施設を運営すること。
- ④ 公の施設であることを常に念頭におき、公平な運営を行うこと。
- ⑤ 利用者の意見を管理運営に反映させ、サービスの向上に努めること。
- ⑥ 効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の削減に努めること。
- ⑦ 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- ⑧ 予算の執行にあたっては、事業計画等に基づき、適正に行うこと。
- ⑨ ごみの減量、省エネルギー等環境に配慮した運営を行うこと。
- ⑩ 個人情報の保護を徹底すること。

4. 指定管理者が行う業務内容

(1) 指定管理業務を行う施設及び機能

施設名	機能
観光交流センター	1 階 観光物産施設（観光物産販売、事務室） 2 階 観光物産施設（カフェレストラン） 2 階 情報発信施設（観光案内所、事務室） 共用部（デッキ、トイレ、授乳室、階段、ポーチ、エントランス、エレベーター 等）
広場	広場
駐車場	駐車場

(2) 業務体系



(3) 運営業務

指定管理者が行う業務は、以下に示す基準により実施する。

① 観光案内等に関する業務

センター内の観光案内所において、来場者に本市を中心とした観光案内業務等を行う。

(ア) 来場者に施設案内及び必要とする観光情報を提供すること。

(イ) PR用パンフレット等を製作及び管理すること。

(ウ) 観光ボランティア等を活用した観光情報案内を行うこと。

(エ) 魅力的な情報を提供するため、掲示及び装飾等に気を配ること。

(オ) 砂沼広域公園利用者等が気軽に立ち寄れる空間づくりをすること。

(カ) 開館時、デッキスペースに可動式の机及び椅子を設置し、閉館時には撤去するなど盗難や安全面に考慮して取り扱うこと。

② 利用の許可等に関する業務

設置管理条例第4条第1項に掲げる施設（以下「有料施設」という。）の利用及び第2項に掲げる施設の利用（以下「専用利用」という。）並びに第8条第2項第2号から第4号までに掲げる行為の利用（以下「行為利用」という。）の許可、取消し及び中止に関する業務を行う。

(ア) 利用申請を受け付け、申請に対して利用の許可を行い、利用状況等の管理をすること。

ただし、有料施設の利用については、事前に市と協議し、承認を得たうえで利用者（出店者）を選定し利用を許可すること。選定にかかる費用は指定管理者の負担とする。

なお、事前予約などの条件等は以下のとおりとする。

利用区分	許可権限者	受付期間	利用の変更・取消 減免・還付受付日
有料施設	指定管理者 (※市の承認が必要)	※市と協議	※市と協議
専用利用	指定管理者	設置管理条例及び設置管理規則に基づく	設置管理条例及び設置管理規則に基づく
行為利用	指定管理者	設置管理条例及び設置管理規則に基づく	設置管理条例及び設置管理規則に基づく

(イ) 利用に関する問い合わせへの対応、要望や苦情等の処理、その他利用の許可に関し必要な業務を行う。なお、利用許可等に関し疑義が生じた場合は、市と協議を行うこと。

③ 施設の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）に関する業務

センターでは、利用料金制を採用することから、利用料金については、設置管理条例及び設置管理規則の規定に基づき、適正に取り扱うこと。

(ア) 利用料金の収受、減免及び還付に関する業務を行う。

- ・利用者から利用料金を徴収すること。徴収方法は前納とする。
- ・利用料金は、指定管理者の収入として収受すること。
- ・利用料金の取扱いについては、受付簿を作成し、記入等により適正に管理すること。
- ・利用者数及び利用料金収入等について、報告書を作成すること。
- ・利用料金の減免及び還付については、設置管理条例及び設置管理規則で定める基準により、あらかじめ市長の承認を得て行うこと。

(イ) 設置管理条例第 17 条第 3 項の規定により、利用料金の額を定めること。

- ・利用料金の額は、以下の表に掲げる額の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て変更することができる。

【参考】設置管理条例で定める使用料の金額

観光交流センターの有料施設及び使用料

有料施設		使用料
観光交流センター	1 階観光物産施設	基本額 1 平方メートルにつき 1 月 5 0 0 円
	2 階観光物産施設	加算額 売上額の 1 0 パーセント以内

備考

使用料の算定に当たっては、1 平方メートル未満の端数は 1 平方メートルとして計算する。

専用施設及び使用料

専用施設	単位	使用料
広場	2 0 平方メートルにつき 1 日	5 0 0 円
駐車場		

備考

- 1 利用時間には、準備及び原状回復に要する時間を含むものとする。
- 2 使用料の算定に当たっては、1 日未満の端数は 1 日として、2 0 平方メートル未満の端数は 2 0 平方メートルとして計算する。

行為利用による使用料

単位	使用料
1 人 1 日につき	3 0 0 円

備考

使用料の算定に当たっては、1 日未満の端数は 1 日として計算する。

④ 広場・駐車場に関する業務

(ア) 広場に関する業務

- ・悪天候時を除き、開館時に可動式の机及び椅子を設置し、閉館時は撤去するなど盗難や安全面に考慮して取り扱うこと。
- ・広場の供用及び利用の制限に関すること。
- ・広場の利用にかかる整理・誘導に関すること。
- ・利用者の問い合わせへの対応、要望や苦情の処理に関すること。
- ・広場及び広場周辺の混雑解消並びに事故防止を図るため、適切な案内及び誘導を行うこと。
- ・広場内における秩序の保持、迷惑行為や不正利用の防止、その他利用者の安全確保に留意し、不審者の侵入や不審物の放置等がないか適宜巡回すること。

(イ) 駐車場に関する業務

- ・駐車場の供用及び利用の制限に関すること。
- ・駐車場における自動車等の整理・誘導に関すること。
- ・利用者の問い合わせへの対応、要望や苦情の処理に関すること。
- ・駐車場及び駐車場周辺の混雑の解消並びに事故防止を図るため、適切な案内及び誘導を行うこと。
- ・駐車場内における秩序の保持、迷惑行為や不正利用の防止、その他利用者の安全確保に留意し、不審者の侵入や不審物の放置等がないか適宜巡回すること。

⑤ イベント等に関する業務

- (ア) センターの設置目的を達成するためのイベント等の企画事業を、市が指定管理料に措置する事業費の範囲内で、年4回以上実施すること。
- (イ) イベント等の実施にあたっては、内容について市長の承認を得てから実施すること。実施中であっても、施設運営に支障を与えていると判断される場合は、内容の改善、中止等を命じる場合がある。
- (ウ) イベント等の実施内容は、年度ごとに作成する事業計画書で定めること。
- (エ) イベント等の内容は、市民や来場者の意見をできる限り反映し、また、砂沼や地域の特色を活かしたものを心掛けること。
- (オ) イベント等は、季節ごとに定期的に行うこと。

⑥ その他の運営業務

(ア) 広報と情報提供に関する業務

- ・指定管理業務の実施に必要な広報媒体の作成、配布等を行うこと。
- ・事業報告又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。
- ・視察員および研修員を受け入れ、対応をすること。なお、受け入れによる収益が発生した場合は、指定管理者の収入とする。

(イ) 誘客宣伝業務

- ・来場者及び利用者を増やすための事業に取り組み、その効果を検証すること。
- ・テレビ、インターネット、新聞、雑誌、チラシ、ポスター等を活用し、施設やイベントのPRを積極的に行うこと。
- ・施設の特長や地域の特色を活かし、効果的なPRを行うこと。
- ・利用者や地域住民の意見を反映したPRを行うこと。

(ウ) 自主事業に関する業務

- ・指定管理者は、自主事業を積極的に計画し実施すること。実施にあたっては、内容について市に報告し承認を得ること。
- ・自主事業に係る経費は、指定管理者の負担とする。
- ・自主事業による収益は、全て指定管理者の収入とする。
- ・自主事業実施中であっても、内容が施設運営に支障を与えていると判断される場合は、自主事業の改善、中止等を命じる場合がある。

(エ) 防火管理に関する業務

- ・施設を管理するうえで必要な防火管理者の資格（甲種）を有する者を選任すること。
- ・消防計画の作成、見直し及び変更に関すること。
- ・避難施設等の管理に関すること。
- ・消防計画に基づく消火、通報及び避難訓練を実施すること。
- ・防火管理業務従事者に対する指示、監督に関すること。
- ・消防計画に基づく建物の適切な管理をすること。
- ・その他防火管理者として行うべき業務に関すること。

(オ) その他の業務

- ・関係機関との連絡調整を行うこと。
- ・市長が必要と認める業務を行うこと。
- ・感染症対策などは、国や県、市の方針に準じて行うこと。
- ・その他センターの管理運営を円滑に実施するために必要な業務を行うこと。

(4) 維持管理業務

指定管理者が行う維持管理業務は、以下に示す基準により実施する。

① 施設等の保守管理等業務

(ア) 設備運転管理業務

センターの電気設備、空調設備、給排水衛生設備及び消防設備等を良好な状態に維持するとともに、安全の確保・省エネルギーの追及・良好な環境づくりを行うこと。

ア 運転管理要員及び資格

全施設の設備運転管理業務を実施するために、必要な人員を配置するものとする。

イ 業務時間

休館日を除く毎日とし、開館時間を業務時間とする。

ウ 業務範囲

- ・電気設備全般
- ・空調設備全般
- ・給排水衛生設備全般
- ・消防設備全般

エ 留意事項

- ・業務実施中における火災等の事故については、常に注意するとともに不慮の事故等の発生を未然に防止するよう努めること。
- ・業務実施中における、事故、故障又は修理を要する事項が生じたときは、速やかに市担当者に報告し、その指示に従うこと。この場合、応急処置を講ずる必要があると認めるときは、直ちにその処置を指定管理者の責任において行い、その状況を市に報告するものとする。
- ・業務に従事する職員は、常に作業規律を守り、安全を第一とし、事故の絶無を期するよう努力すること。また、設備機器の運転にあたっては、各部屋用途等によって適正な環境を保持するとともに、経済運転に努めること。
- ・業務にあたって必要とする日誌・各記録表の経費は、指定管理者の負担とする。

(イ) 清掃業務

清掃業務にあたっては、指定箇所の日常清掃並びに定期清掃を主たる業務とし、良好な衛生環境の維持に努めること。なお、ガラス清掃を含む高所作業等については、労働安全衛生法等を遵守し、安全管理に万全を期するとともに、用水・電力の使用については必要最小限にとどめること。

ア 清掃範囲

- ・観光交流センター（※有料施設を除く。）
- ・広場
- ・駐車場

イ 作業時間

- ・日常清掃は、休館日を除く毎日とする。
- ・定期清掃は、開館時間以外の時間に行う。

ウ 要求水準

美観及び通常利用に支障がない状態を維持する。

エ 業務内容

【日常清掃】

○清掃範囲の床面（毎日 1 回以上）

- ・光沢など機能が維持できるよう清掃を行う。
- ・ガム等が付着している場合は、ヘラ等を用い完全に除去する。

- 情報発信施設、広場、エントランス、事務室、デッキ、階段、授乳室、エレベーター等（毎日1回以上 ※場所によっては必要に応じて適宜）
 - ・常に気を配り、紙くず、ごみ等がないよう手入れする。
 - ・備品類のほこり払い、汚れ落としを行い、必要により空拭き又は水拭きを行う。
 - ・くず入れは常に巡回し、処分したうえで所定の位置に戻す。
 - ・玄関、出入口等のドア及び低所部分のガラスは、常に空拭き又は洗剤拭きを行い金属部分は空拭きにより磨きあげる。
 - ・デッキ下部等にごみ、ほこり等の集積がみられるときは、適宜除去する。
 - ・窓枠、壁回り、手すり、備品類等は、利用者に不快感を与えないよう常に清潔にする。
 - ・雨天時は、マットの出し入れを行い、水分はモップ等で随時拭き取る。
 - ・当該場所については、常に美観が保たれるように日常清掃を実施するとともに、随時巡回し、ごみ等の回収を行う。植栽に散乱したごみについても注意し回収を行う。
- トイレ（毎日：1時間ごとに点検し、汚れ等があれば適宜清掃）
 - ・トイレブラシ等を使い、専用の洗剤で洗浄し、洗浄後は良く水で洗い流す。
 - ・トイレットペーパーの補充、くず入れのごみ類を処理する。
 - ・洗面台、鏡の清拭きをし、手洗い石鹸を補充する。
- その他
 - ・駐車場やポーチ、施設の外周にごみ等がないように注意する。
 - ・灰皿、くず入れは常に巡回し、処分したうえで所定の位置に戻す。

【定期清掃】

- ガラス（1回／年）
 - ・ガラス磨き液で汚れを取ったあと、柔らかい布で空拭きして仕上げる。
- 床面①床表面洗浄（隔月6回／年）
 - ・備品等移動可能な物は移動し、床面徐塵後床材に適した洗剤を用いて、フロアマシンにて研磨、洗浄し汚れを取り除く。乾燥後適正ワックスに滑り止め液を混入し皮膜再仕上げを行う。
- 床面②ポーチ、デッキ等の床清掃（隔月6回／年）
 - ・適正洗剤を用いて洗浄仕上げを行う。
 - ・樹脂及びワックスの塗布及び研磨を行う。
- 空調機器及び照明器具等（適宜）
 - ・各機器の汚れやほこりを除去し、フィルター等は洗浄を行う。
 - ・カバーがあるものは汚れを除去し、水拭きする。
 - ・適正洗剤を使用し、管球・器具の汚れを除去し、固く絞った布等で拭き上げる。

（ウ）自動ドア保守点検業務

自動ドアが常に安全に作動するように、専門技術者により細部にわたり保守・安全点検業務を行うこと。

ア 対象機器

- ・自動ドア（1階2箇所）
- ・ドアエンジン装置 一式
- ・動力制動装置 一式
- ・制御部装置 一式
- ・操作スイッチ 一式

イ 点検回数

- ・年3回以上

ウ 主な点検内容

- ・ドアエンジン装置各部の点検及び調整
- ・ドアエンジン開閉速度、クッション作動の確認及び調整
- ・ドアエンジン装置の電気回路の点検及び調整
- ・オイル漏れ、エアー漏れの点検確認及び調整
- ・オイル不足、潤滑油不足の点検確認及び補充
- ・ドア、見付け（当たり、摺れ）の点検と調整
- ・消耗部品の確認
- ・その他の点検及び調整

エ 報告書の作成

- ・点検後、報告書を作成すること。

（エ）消防設備等点検業務

消防法第17条の3の3に基づき建物の消防用設備等の機能維持を図るため、消防用設備の点検を行い報告すること。

ア 対象設備

- ・自動火災報知設備
- ・屋内消火栓設備
- ・建物に設置してある消火器
- ・誘導灯及び誘導標識
- ・非常電源
- ・配線

イ 点検回数

- ・総合点検 年1回
- ・機器点検 6か月に1回

ウ 主な点検内容

保守点検にあたっては消防法及びその他関係法令、並びに昭和50年10月16日付け消防庁告示第14号に従って行う。

- ・外観点検
消防用設備等の機器について、適正な位置、変形・損傷の有無を点検基準に従って確認する。
- ・機能点検
外観または簡単な操作により判別できる事項を点検基準に従って確認する。
- ・総合点検
消防用設備等の一部を作動させて点検基準に従って確認する。

エ 点検員の資格

- ・消防整備士または消防設備点検資格者

オ 点検報告書等の作成

- ・点検終了後、法令に基づき点検結果を報告及び関係消防署に報告手続きを行うこと。

(オ) エレベーター（昇降機）保全及び定期点検業務

専門技術者によりエレベーターの運用に支障のないよう保全・点検を実施すること。

(※株式会社日立ビルシステム 日立フルメンテナンス契約同等以上)

ア 対象設備

- ・乗用エレベーター1台

イ 点検回数

- ・建築基準法に基づいた回数

ウ 主な内容等

- ・昇降機保全に関するもの
- ・建築基準法に基づく定期点検
- ・必要に応じた装置、機器の取り換え又は修理

エ 点検報告書の作成

- ・点検実施後、点検結果報告書を作成し、保存すること。
- ・建築基準法 12 条に基づく定期検査報告を行うこと。

(カ) 機械警備業務

機械警備及び機器等の保守点検を実施すること。

ア 対象施設

- ・観光交流センター

イ 警備方式

- ・機械警報警備により警備時間内の異常の有無を監視し、異常事態の早期発見、臨機の処置をとること。

ウ 警備担当時間

- ・開館時間を除く時間

エ 主な内容

- ・警報受信装置を間断なく監視する。
- ・警報受信装置が、異常事態が発生したことを表示又は報知したときは、警備会社は警備員を直ちに急行させ、異常事態の発生を確認し、事態の拡大防止にあたりとともに事態に応じて関係先に連絡する。
- ・設置した警備装置の機能について、定期的に点検を行い正常な作動を確認すること。
- ・警備装置の故障により作動に異常が生じた場合は、遅滞なく警備上の安全処置を講ずること。

オ 事故・点検報告書の作成

- ・警備実施中に事故等が発生した時は、警備会社は事故報告書を指定管理者に提出すること。
- ・警備装置の機能点検実施報告書を作成し、提出すること。

(キ) 発生ごみ処理業務

発生したごみについて、関係法令の規定に基づき適正な処理業務を行うこと。

ア 発生ごみ処理対象施設

- ・観光交流センター（※有料施設を除く。）
- ・広場
- ・駐車場

イ 主な内容

- ・発生したごみを、可燃・不燃物のほか収集品目ごとに分別し、市で指定された基準に従い、適正な方法で処理をすること。

ウ 留意事項

- ・引火性の廃棄物、使用済乾電池、蛍光灯等の廃棄については特に注意すること。
- ・ごみの資源化には十分に配慮すること。

(ク) その他

- ア 植栽の管理については、原則として市が行う。
- イ 駐車場の開閉錠については、原則として市が行う。

② 光熱水費等、消耗品費等の支払業務

(ア) 光熱水費等の取扱い

以下に示すセンターの運営管理に係る経費は、指定管理者の負担とする。

- ア 電気料金（※有料施設分は除く。）
- イ 上水道料金（※有料施設分は除く。）
- ウ 下水道料金
- エ 電話等設備の通信料金（※有料施設分は除く。）
- オ W i - F i 通信に係る料金

(イ) 消耗品の取扱い

施設の運営及び維持管理に必要な消耗品等（事務用品、清掃用具、トイレットペーパー、複写機・印刷機等の消耗品、スタッフユニフォーム）は、指定管理者の負担とする。

③ 備品の取扱い及び管理に関する業務

(ア) 備品の無償貸与

- ・市が準備した備品は、市が指定管理者に無償で貸与する。

(イ) 備品の帰属

- ・市が調達した備品は、市に帰属する。
- ・指定管理者が調達した備品は、指定管理者に帰属する。なお、業務に必要な複写機、印刷機、パソコン等OA機器は、指定管理者の負担とする。

(ウ) 備品の管理

- ・市に帰属する備品は、備品台帳に基づき管理する。
- ・指定管理者に帰属する備品は、市の備品と区別がつくよう登録管理すること。

④ 施設等の修繕業務

(ア) 施設、設備、備品等の修繕に要する費用の負担は、募集要項に記載の「市と指定管理者における任務分担」によるものとする。ただし、有料施設の利用者による設備汚損、破損に対する対応経費は有料施設の出店管理者が負担する。

(イ) 修繕料は、基本協定書又は覚書で定めるものとする。

(ウ) 修繕料の負担区分に疑義が生じた場合は速やかに市と協議すること。

5. 運営業務の実施体制

(1) 人員等に関すること

- ① 運営業務を実施するために必要な人員を常時1人以上配置すること。ただし、有料施設の出店者が指定管理者と同一の者であるときはこの限りでなく、従業員との兼務を可とする。なお、従事する者のうち1人は甲種防火管理者の資格を有すること。
- ② 利用者に、職員であることがわかるようにユニフォーム等を着用すること。
- ③ 職員の勤務形態は、労働基準法等を遵守し、施設の運営に支障のないように定めること。
- ④ 職員に対し、施設の管理運営に必要な研修を定期的実施すること。
- ⑤ 防災、防犯等の危機管理対策を職員に周知徹底すること。

(2) 有資格者の配置等

建築物・設備の保守管理及び運転業務の実施に際しては、必要な資格保有者を配置すること。指定管理者が業務実施に必要な資格、又は知識や技術を有しない場合は、市と協議のうえ、業務の一部を専門業者に委託し、設備機能を良好な状態に保持するように努めること。

6. 指定管理経費

(1) 指定管理者の収入

指定管理業務に係る収入については、次のとおりとする。

- ① 市から指定管理者に支払う指定管理料
- ② 利用料金（有料施設、専用利用、行為利用）
- ③ 自主事業による収益
- ④ その他（研修・視察員受入による収益等）

(2) 指定管理料に含まれる経費

本市が支払う指定管理料の経費については、次のとおりとし、原則として清算を行わない。

- ① 人件費
- ② 事業費（消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、イベント費、利用促進費）
- ③ 施設費（消耗品費、光熱水費、燃料費、OA 機器使用費、通信運搬費、修繕費、委託費）
- ④ 一般管理費
- ⑤ 管理雑費
- ⑥ 消費税及び地方消費税

(3) 指定管理者の収入・支出

指定管理者の収入と支出の関係は以下の表とおりにする。

収入		支出
(1)	①指定管理料	管理運営に要する経費(2)の総額
	②利用料金	
	③自主事業	
	④その他	

(4) 指定管理料の支払方法等

指定管理料の支払方法及び時期については、本市の財務会計規定に基づき指定管理者と協議のうえ決定する。

(5) その他

- ① 指定管理料は、予算の議決により変更される可能性がある。
- ② 特別な事情が生じない限り、決定した指定管理料は変更しない。
- ③ 年度ごとの業務に大幅な差異がない場合、指定期間中は初年度の指定管理料を基本とする。
- ④ 指定管理業務と指定管理業務以外の経費の区別を明確にするため、管理口座を別にすること。

7. 個人情報保護

- (1) 指定管理者は、個人情報の保護に関する法律の定めるところにより個人情報の適切な取扱いについて、必要な措置を講じなければならない。
- (2) 指定管理者及び指定管理業務に従事する者は、当該業務の実施に関して保有する情報及び当該業務の実施によって知り得た個人情報については、外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。指定期間が満了し、又は指定を取り消された後においても同様とする。
- (3) 日常より個人情報保護の体制をとり、職員等に周知及び徹底を図ること。

8. 減免措置について

センターの利用料金については、設置管理条例及び設置管理規則の規定により減免することができる。この場合、市は減免した額の補てんはしない。

9. 指定管理者の指定及び協定締結に関する事項

市は、指定管理者の指定に関する市議会の議案議決後、市と指定管理者の協議に基づき、指定期間共通の「基本協定」と、年度ごとに決定する指定管理料の額や特記事項等についての「年度協定」を締結する。

10. 事業計画書及び報告書等の作成

(1) 事業計画書及び収支予算書

指定管理者は、指定期間中の年度ごとに事業計画書及び収支予算書を作成し、市の承認を受けなければならない。なお、具体的な記載内容は、基本協定での協議のうえ決定する。

(2) 日報及び月例報告書

指定管理者は、管理業務について、業務の実施状況、収支状況、利用者数、事故・苦情内容等を記載した日報及び月報報告書を作成し、必要に応じて市に報告する。

なお、具体的な記載内容は、基本協定での協議のうえ決定する。

(3) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出する。なお、具体的な記載内容は、基本協定での協議のうえ決定する。

- ① 管理業務の実施状況
- ② 利用状況及び利用拒否等の件数・理由
- ③ 利用料金の収入実績
- ④ 管理経費の収支状況
- ⑤ イベント及び自主事業の実施状況及び収支状況
- ⑥ 上記のほか、管理の実態を把握するために市長が必要と認める事項

1 1. 評価に関する事項

(1) 事業評価

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果及び改善策について市に報告すること。

① 利用者アンケートの実施

(ア) 施設利用者を対象に、センターにおいて提供するサービスの評価に関するアンケート等を実施すること。

(イ) 指定管理者は、サービスの評価に関するアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果及びそれに対する改善策を市に報告すること。

② ご意見箱等の設置

(ア) 施設利用者が自由に意見を記述できるご意見箱等を常設すること。

(イ) 寄せられた意見については、その結果及びそれに対する改善策を市に報告すること。

③ センターの運営管理に対する自己評価

センターの運営管理に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめて市に提出すること。

(2) 市等によるモニタリング

市は、指定管理者が作成した報告書に基づき、随時にモニタリングを行う。モニタリングの結果、募集要項及び業務仕様書並びに指定管理者が提出する事業計画に定められた業務が遂行されていないことが判明した場合は、指定管理料の減額を行うことがある。また、是正勧告を行っても改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

1 2. 業務の適正な実施に関する事項

(1) 業務の再委託の制限

指定管理者は、管理に係る業務を一括して第三者へ委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、施設警備、清掃、保守点検等、個々の事実上の行為に係る業務については、市と協議のうえ委託することができる。

(2) 情報の公開

指定管理者は、市に代わり施設の管理を行うものであり、管理に関する情報については、下妻市情報公開条例の趣旨に鑑み、主体的に情報公開に取り組むこと。

1 3. 指定管理業務の適正化に関する事項

(1) 市又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う管理業務に係る出納関連の事務について監査を行うこととする。

- (2) 市は、指定管理者が管理するセンターの適正な運営を期するため、指定管理者に対し、業務内容、又は経理状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。
- (3) 市は、指定管理者が指示に従わないとき、その他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

1 4. その他の事項

(1) 市との連絡調整等

- ① 指定管理者は、定期的に市との連絡調整を行うこと。
- ② 指定管理者は、市が実施又は要請する事業（安全点検・防災訓練・行事・検査・視察・市のプロモーション活動等）への支援、協力を行うこと。

(2) 文書の管理

指定管理者は指定期間中の文書の管理については、市の指示により適正に管理すること。
また、市の求めに応じて速やかに提供すること。

(3) 協議等

指定管理者は、この仕様書及び関連例規等に規定するもののほか、指定管理者の業務の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。