

奥州市まちなか交流館
指定管理者業務仕様書

令和8年9月

奥州市商工観光部商工労政課

奥州市まちなか交流館指定管理者業務仕様書

この仕様書は、奥州市まちなか交流館指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）と一体のものであり、奥州市まちなか交流館（以下「本施設」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うに当たり、奥州市まちなか交流館条例（平成23年奥州市条例第25号。以下「条例」という。）及び奥州市まちなか交流館条例施行規則（平成23年奥州市規則第37号。以下「規則」という。）に定めるもののほか、指定管理者に要求する管理運営の業務内容及び水準等を示すものです。

1 管理運営に関する基本的な考え方

本施設の管理運営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こと。

- (1) 本施設の設置目的に基づき、管理運営を行うこと。
- (2) 専門スタッフの確保、職員研修の実施、事業評価の実施等のマネジメントを行うこと。
- (3) 個人情報の保護を徹底するとともに、情報公開を積極的に推進すること。
- (4) 公の施設であることを念頭におき、公正公平な管理運営を行い、特定の者に有利又は不利になる運営をしないこと。
- (5) 利用者の意見を真摯に受け止め、利用者満足度の向上に努めること。また、要望、苦情等で重要なものは、速やかに市に報告すること。
- (6) 法令等を遵守するとともに、施設・設備の状況を十分に把握し、利用者に快適で安全な利用を供することができるよう適正な管理運営を行うこと。
- (7) 効率的かつ効果的な管理運営を行い、施設の保全及び経費の削減に努めること。
- (8) 物品の調達及び日常清掃業務委託については、奥州市内の事業者を優先して発注することに配慮すること。
- (9) ごみの削減、省エネルギー、CO²削減等の環境に配慮した運営を行うこと。
- (10) 災害時及び緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (11) 近隣住民、関係組織及び事業者との良好な関係を構築し、維持すること。
- (12) 業務の状況について、市に適宜報告し、情報の共有に努めること。
- (13) 適切な広報を行うなど施設の利用促進を積極的に図ると共に、魅力ある自主事業を実施し、市民サービスの向上に努めること。

2 本施設の運営に関する業務

本施設の運営に関する業務は、次に掲げる項目のとおり。

- (1) 来館者への対応
親切丁寧な対応を心掛け、常にサービスの向上に努めること。
 - ア 施設の利便性向上及び中心市街地、市民の交流等に関する情報の提供
 - イ 施設案内等
 - ウ 市街地観光情報等各種問合せへの対応
 - エ 負傷者、急病人等への対応
 - オ 乳幼児、高齢者、身体障がい者等への配慮
- (2) 本施設の利用受付及び許可に関する業務
 - ア 利用受付は、原則として先着順とすること。
 - イ 施設の利用は、原則条例等に定める開館時間内で許可するものとすること。
 - ウ 利用受付の書類は、設置条例等に定める様式とすること。
 - エ 利用受付は、公平性に配慮すること。

オ 予約利用受付は、電話、ファックス、インターネット等を活用するなど、利便性を考慮すること。

カ 条例第6条第3項に抵触した者又は明らかに抵触すると認められる者に対しては、利用の許可をしないこと。

キ 上記のほか、利用の許可の変更及び制限に関しては、条例等に基づき行うこと。

(3) 本施設の利用料金の徴収に関する業務

本施設は、「利用料金制」を導入し、指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができ、收受した全ての利用料金は、別帳簿を作成し、適正な管理に努めること。

(4) 施設設備、備品等の利用貸出し業務

利用貸出しは、運用内規を定め、平等な利用に配慮して行うこと。

(5) 利用者へのサポート等

ア 利用者からの利用方法の相談や問合せに応じ、打合せ等を行うこと。

イ 設備及び備品の準備、操作及び撤去等について、職員が指導、助言等を行うこと。

ウ 利用当日は、可能な範囲において、利用者の要望に応じて操作に協力すること。

エ 利用後は、設備、備品等の点検及び確認を行うこと。

(6) 緊急時の対応

ア 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・マニュアルを作成すること。

イ 指定管理者は、災害等緊急時に備え、情報伝達、AED（自動体外式除細動器）操作方法、応急措置、避難誘導等について、職員の指導及び訓練を行うとともに、必要な設備及び備品の日常的な点検に努めること。

ウ 災害等緊急の事態が発生した場合は、対応計画・マニュアルに従って対応すると共に、市に連絡し、その指示に従うこと。

エ 災害被害にあった場合は、速やかにその状況を把握し、必要な応急措置を講ずると共に、市に連絡し、その指示に従うこと。

3 維持管理に関する業務

本施設の維持管理業務に関する業務は、次に掲げる項目のとおり。

(1) 建物管理

ア 警備業務

(ア) 火災及び侵入の監視（閉館時間中は、機械による監視も可能とする。）

(イ) 異常確認時における関係機関への通報及び連絡

(ウ) 市へ事故報告書の提出

イ 清掃業務（日常清掃及び定期清掃）

(ア) 日常清掃

業務内容	実施頻度
拭き清掃及び掃き清掃並びにごみ処理	使用状況により随時

(イ) 定期清掃

業務内容	実施頻度
床面洗浄及びワックス塗布仕上げ	年1回以上

ウ 除排雪業務

(ア) 除雪箇所

本施設出入口付近

(イ) 除排雪基準

利用者の駐車場利用に支障のない範囲において適宜、実施すること。

エ その他

関係法令等を遵守し、維持管理業務を行うこと。

(2) 植栽管理

敷地内の樹木及び花壇の維持・保全を図り、美観維持及び安全管理に努めること。

(3) 物品の管理

ア 管理物品は、別途基本協定書に明記する。

イ 施設の物品の帰属は、次のとおりとする。

(ア) 消耗品 指定管理者の所有物とする。なお、施設内に保管されているもののうち、市が所有する消耗品は、無償で提供するものとする。

(イ) 備 品 指定管理者自らが購入・搬入し、保管を要する備品については、指定管理者の所有とするが、その都度市に報告すること。なお、市が所有する備品は、無償で貸し付けるものとするが、指定管理者はその使用及び保管に十分注意すること。

(4) 本施設の修繕・改修

ア 指定管理者は、本施設を安全かつ安心して利用できるよう日常点検による予防保全に努めると共に、必要な修繕を行うこと。

イ 本施設の修繕に当たっては、1件につき金20万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上のものについては、市の責任と費用において実施し、1件につき金20万円未満のものについては、指定管理者の費用と責任において実施すること。

ウ 修繕を実施する際は、軽微なものを除き、事前に市の承認を得ること。

エ 本施設の改修に当たっては、その必要性、内容、時期等について、事前に市と協議すること。

4 附帯業務

本施設の管理運営に係る付帯業務は次に掲げる項目のとおり。

(1) 来館者数の管理

指定管理者は、来館者の属性（年齢層・性別等）・来館日時・利用目的等を把握できるよう、正確に計測・記録すること。

(2) 利用者等へのアンケートの実施

指定管理者は、利用者の満足度向上とサービス改善を目的として、随時アンケート調査を実施すること。

(3) 職員に対する研修の実施

指定管理者は、職員の業務遂行能力及びサービス品質向上のため、法令順守、接客マナー、防災研修等を適宜実施すること

(4) 市が必要とする調査、検査等への協力

市は、必要に応じて施設、物品、各種帳簿等並びに管理運営の実地について実地に検査を行うものとし、指定管理者は、合理的な理由がある場合を除き、これを拒否できないこと。

(5) 情報収集提供、広報業務

ア 施設利用等に関する情報提供

本施設の仕様を知らせるパンフレット、リーフレット、利用手続の案内、料金表、図面、封筒等の書類を適宜作成し配布すること。

イ 市民活動団体、他の公共施設等のチラシ・ポスター等の受付及び掲示

市街地の活性化及び市民の交流を図るため、適宜チラシ・ポスター等の受付を行い、掲示すること。

5 まちなか活性化及び市民の交流を図るための事業の企画・実施業務

指定管理者は、非指定管理業務の実施に当たり、以下の項目について事業を計画し、提示すること。

まちなか活性化に資する、創意工夫を凝らした企画・イベント・商品企画等の実施に努めるほか、地域活動を積極的に支援すること。

6 自主事業

指定管理者は、自主事業の実施に当たり、以下の項目について事業を計画し、提示すること。

- (1) 指定管理者は、自ら本施設を使用し、指定管理業務を妨げない範囲で自主事業（飲食提供、物販、展示、体験講座、イベント等）を実施することができる。ただし、本施設の設置目的に反するものは実施できない。
- (2) 指定管理者は、本施設のキッチンスペースを活用した企画を行い、地元の特色ある商品・食文化の提供や、創業者の取組支援等を行うことができる。
- (3) 指定管理者は、自主事業を実施するに当たっては、市民のニーズに係る有効な調査等を実施し、事前に事業計画書等で提案し、市の承認を得ること。
- (4) 指定管理者は、自主事業の参加者から参加費等（施設・設備に関する料金を除く。）を徴収し、収受することができるものとする。ただし、参加費等の額は、市場価格を参考に、利用者の負担に配慮すること。
- (5) チケット等について受託販売を行う場合は、販売手数料を収受することができる。
- (6) 飲食の提供等を行う際は、保健所等、関係機関に確認のうえ、必要な手続を行うこと。
- (7) 自主事業の収入及び経費は、指定管理業務と区別して管理すること。

7 管理運営に要する経費の負担

本施設は、市からの指定管理料及び（利用料金制の導入による）利用料金により管理運営するものとする。

なお、通常の維持管理経費以外の経費の負担区分については、次のとおりとする。

区 分		奥州市	指定管理者
設備の損傷	事故、火災等によるもの	協議事項	
	指定管理者の管理上の過失によるもの		○
施設利用者への 損害賠償	指定管理者の管理上の過失によるもの		○
	上記以外のもの	協議事項	
施設の改修		○	
設備の更新		○	
備品の購入（既存品の入替）		○	
施設・設備・備 品の修繕	原則 1 件金20万円以上	○	
	原則 1 件金20万円未満		○
施設・設備・備品の災害復旧		○	

- ※ 指定管理者の所有となる備品の購入、更新及び修繕については、指定管理者の負担とする。
- ※ 修繕とは、施設及び設備の劣化又は損傷若しくは機器の性能又は機能を事実上支障のないまでの状態に回復させることをいう。

8 金銭管理・経理事務

本施設の金銭管理・経理事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こと。

- (1) 会計年度は、4月1日から翌年3月31日までとすること。
- (2) 収入支出に係る帳簿を作成するとともに、適正に管理すること。
- (3) 指定管理料を含めた収支計算書を作成すること。
- (4) つり金を適正に管理すること。
- (5) 各種料金等の回収及び管理を適正に行うこと。
- (6) 各種公共料金、消耗品等の本施設の管理運営に関わる経費を適正に支出すること。
- (7) 指定管理業務専用の口座を開設し、管理すること。
- (8) 関係書類は、10年間保存すること。
- (9) 市の監査委員が必要と認めたとき、又は市長の要求があるときは、業務に係る出納などの事務について、監査を受けること。

9 事業計画書等の作成及び提出

本施設の事業計画書等を作成及び提出するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

(1) 事業計画書の作成及び提出

指定管理者は、毎年度の開始前に、次に掲げる事項を記載した事業計画書を作成し、市に提出し、承認を得ること。事業計画書を変更するときも、同様とする。

ア 管理運営体制

イ 自主事業の概要及び実施時期

ウ 管理運営に要する経費の総額及び内訳

(2) 事業報告書の作成及び提出

指定管理者は、毎年度終了後30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起算して30日以内に当該年度の指定取消日までの事業報告書を提出すること。

ア 指定管理業務の実施状況

イ 本施設の利用状況

ウ 利用料金収入の実績

エ 管理経費等の収支状況

オ 自主事業の実施状況

カ 利用者の意見、要望及び反映状況

キ その他管理の実態を把握するために必要な事項

(3) 月次報告書の作成及び提出

指定管理者は、毎月、前号イ、エ及びオに係る月次報告書を作成し、前月分を翌月10日までに提出すること。ただし、作成に時間を要する場合は、市に提出時期を報告のうえ、翌月末日までに提出するものとする。

(4) 業務報告の聴取等

市は、本施設の管理運営の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期的に、若しくは必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

10 モニタリング及び自己評価

指定管理者は、利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスを設置し、寄せられた意見に対しては、原則回答することとし、サービスの向上に努めること。併せてこれらのやりとりについても、掲示板に掲載する等工夫を凝らし、市民へのサービスに努めること。

また、アンケート結果、業務改善への反映状況等及び管理運営状況の自己評価を市へ報告するとともに、アンケートボックスだけでは十分な意見が得られない場合は、別途アンケート調査を実施すること。

11 賠償責任及び保険の加入

指定管理業務の実施に当たり、第三者に与えた損害に係る賠償責任については、市の責任に帰すべき理由による事故又は過失については、施設設置者である市が、指定管理者が行う管理に起因する事故又は過失については、指定管理者が賠償責任を負う。ただし、このいずれの理由にも因らない事故によるものの場合については、市と指定管理者との間で協議を行うものとする。

また、指定管理者にその原因がある火災等により施設、設備等を損壊し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。

よって、指定管理者は、施設の利用者の事故等（人身事故、物損事故等）発生時の賠償に対応するため、賠償責任保険その他必要な保険に加入すること。

- (1) 身体上の損害については、被害者1名につき金1億円以上かつ、1事故につき金2億円以上とする。
- (2) 財物上の損害については、1事故につき金1千万円以上とする。

12 不服申立て等

指定管理者が行った利用許可に関する決定（施設の利用申請に対する不許可処分等）に不服があり、関係法律に基づく不服申立てがあった場合は、市が受け付けて裁決する。

また、市が行った裁決に関して取消訴訟が提起された場合は、関係法律に基づき、市と協議のうえ、指定管理者が対応するものとする。

13 業務の改善勧告及び指定の取消し等

- (1) 市は、業務報告書の確認及び指定管理業務等の日常的な監督の結果、必要に応じて指定管理者に対して業務改善勧告を行うことができる。
- (2) 指定管理者は、特別の理由がある場合を除き、直ちに業務改善勧告に応じなければならない。
- (3) 市は、指定管理者が業務改善勧告に従わないとき、又は指定管理者の責めに帰すべき事由で、当該指定管理者による管理運営を継続することができ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。

14 原状回復義務

指定管理者は、指定期間が満了した場合、指定が取り消された場合又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ぜられた場合は、その管理しなくなった施設又は設備を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市の承認を得たときは、この限りではない。

15 指定期間終了後の引継業務

指定管理者は、指定期間終了後又は指定の取消により、次期指定管理者へ業務を引き継ぐ場合は、円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行うとともに、必要なデータ等を遅延なく提供し、施設、設備等を原状に回復しなければならない。

16 管理上の留意事項

指定管理者は、本施設の管理を実施するに当たっては、次に掲げる項目に留意すること。

(1) 守秘義務

指定管理者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはいけないこととする。指定期間が終了した後も同様とする。

(2) 関係法令等の遵守

指定管理者は、以下の関係法令を遵守しなければならない。また、指定管理者が本施設の管理運営に関する各種規程を作成する場合は、事前に市と協議すること。

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

ウ 奥州市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成18年奥州市条例第91号）

エ 奥州市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例施行規則（平成18年奥州市規則第67号）

オ 奥州市まちなか交流館条例（平成23年奥州市条例第25号）

カ 奥州市まちなか交流館条例施行規則（平成23年奥州市規則第37号）

キ 奥州市情報公開条例（平成18年奥州市条例第17号）

ク 奥州市個人情報保護条例（平成18年奥州市条例第26号）

ケ その他関係法令

(3) 事故及びトラブル等への対応

本施設で事故、トラブル等が発生した場合は、直ちに対応するとともに、速やかに市へ報告を行うものとする。

(4) 本施設の目的外使用の取扱い

第三者から本施設の目的外使用に関する申請等があったときは、速やかに市に報告を行うものとする。

なお、市が当該申請等を許可した場合において、当該許可等により光熱水費等の経費や販売手数料等の収入が発生するときは、市と協議のうえ、当該経費の負担方法及び当該収入の収受の方法を決定すること。

(5) 第1会議室外周東側壁画の取扱い

本壁画は、奥州市出身で、現在ロサンゼルス・ドジャースで活躍中の大谷翔平選手をモデルにしたものであり、同選手ゆかりの地巡りで奥州市を訪れる多くの国内外の観光

客の回遊性を高めるとともに、メイプルを中心とした中心市街地の活性化、奥州市の知名度向上による交流人口の増加等を図る目的で展示している。

指定管理者は、本壁画の取扱いについて以下の項目に留意すること。

ア 壁画は、指定管理者の管理下で営業時間の範囲内で展示及び公開するものとし、壁画が汚損及び破損することのないよう、監視、防護及び抑止に努めること。

イ 壁画に汚損及び破損等が生じた場合は、速やかに市に連絡し、指示を仰ぐものとする。

ウ 第1会議室外周東側壁の現況を変更する場合は、市と協議のうえ変更すること。

17 疑義についての協議

この仕様書について疑義が生じたとき、又はこの仕様書に定めがない事項については、市と指定管理者との協議により決定するものとする。

18 参考資料

本施設の指定管理に係る収支状況及び施設利用の概要（直近3年間の利用者数、決算その他運営状況）については、**別紙**のとおりであるので、申請の参考とすること。

収支状況及び施設利用の概要

別紙

＜直近3年間の収支状況(指定管理業務)＞

【収入】

(単位:円)

項 目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
指定管理料	15,050,000	15,000,000	14,950,000
利用料金	966,600	1,114,700	1,332,150
自主事業	305,900	484,800	510,500
その他	647,788	796,065	563,066
計	16,970,288	17,395,565	17,355,716

【支出】

(単位:円)

項 目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1 人件費	10,080,007	9,974,032	10,361,263
1 給与・賃金	9,460,887	9,328,104	9,889,662
2 諸手当	0	0	0
3 社会保険料	619,120	645,928	471,601
4 その他	0	0	0
2 運営費	5,595,880	6,314,047	4,945,557
1 報償費	0	0	0
2 旅費	0	0	0
3 消耗品費	296,052	283,077	279,364
4 燃料費	0	0	0
5 食糧費	0	0	0
6 印刷製本費	0	0	0
7 光熱水費	2,108,988	1,998,386	2,108,237
8 修繕費	25,630	99,600	134,662
9 通信運搬費	115,628	113,188	116,718
10 手数料	0	0	0
11 保険料	62,380	63,120	62,020
12 委託料	777,150	780,450	780,450
13 使用料・賃貸料	108,332	114,577	106,534
14 租税公課	1,081,500	1,099,400	1,100,000
15 その他	153,002	281,704	257,572
16 事業費			
4 自主事業(指定管理業以外)	1,554,790	1,595,122	1,619,208
計	16,363,459	16,402,656	16,926,028

＜令和7年度の再委託業務＞

業務名	備 考
施設警備委託業務	
施設清掃委託業務	
経理業務	

＜直近3年間の利用者数の推移＞

	奥州市まちなか交流館利用者数		うち会議室及びイベントスペース 利用者数	
	利用者数(人)	対前年比	利用者数	対前年比
令和5年度	86,641	143.8%	37,365	137.2%
令和6年度	117,128	135.2%	18,529	49.6%
令和7年度	133,042	113.6%	17,128	92.4%