

伊方町観光物産センター
指定管理者業務仕様書

伊 方 町

目 次

第 1	伊方町観光物産センターの基本方針等	1
1	伊方町観光物産センターの概要	2
2	管理運営に関する基本的事項	
第 2	利用時間及び休業日	3
1	利用時間	2
2	休業日	
3	利用時間及び休業日の変更	
第 3	指定管理者が業務を行う区域	3
第 4	指定管理者が行う業務の範囲	3
1	事業の実施に関する業務	2
2	施設等の利用に関する業務	
3	施設等の維持管理に関する業務	4
4	管理運営業務	
5	その他管理運営に必要な業務	
第 5	事業の実施に関する業務の基準	4
1	観光物産センター業務	2
2	休憩及び交流の場の提供業務	
3	その他の業務	
第 6	施設等の利用に関する業務の基準	4
1	施設等利用許可業務	2
2	利用促進業務	
第 7	施設等の維持管理に関する業務の基準	6
1	施設保守管理業務	2
2	保守点検業務	
3	備品管理業務	4
4	植栽管理業務	
5	清掃業務	6
6	保安警備業務	
7	その他の業務	
第 8	管理運営業務の基準	7
1	組織体制及び人員配置	2
2	事業計画書の作成業務	
3	予算資料の作成	4
4	事業報告書の作成業務	
5	関係機関との連絡調整業務	6
6	指定期間終了後の引継業務	
第 9	その他管理運営に必要な業務の基準	7
1	個人情報保護	2
2	情報公開	
3	監査	4
4	指定管理者指定期間開始前に行う業務	
5	リスクの分担及び保険への加入	
第10	モニタリング	9
1	モニタリングの方法	2
2	業務不履行時の処理	
別記	個人情報取扱特記事項	10

伊方町観光物産センター指定管理者業務仕様書

本書は、「伊方町観光物産センター指定管理者募集要項」と一体のものであり、伊方町観光物産センター（以下「観光物産センター」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うに当たり、伊方町（以下「町」という。）が指定管理者に要求する管理運営業務の内容及びその基準等を示すものである。

第1 観光物産センターの基本方針等

1 観光物産センターの概要

(1) 名 称	伊方町観光物産センター
(2) 所 在 地	愛媛県西宇和郡伊方町九町字コチワキ3番耕地179番地1
(3) 設置目的	町の特産品の普及、宣伝等地場産業の育成及び観光産業の振興を図り、地域の活性化に寄与する。
(4) 施設概要	主体施設 鉄筋コンクリート造3階建塔屋 建築面積509.48㎡ 延床面積632.78㎡ 施設の設置年月：平成6年3月 1階：ポーチ、サイクルオアシス、ふれあい水槽、物産販売コーナー、スタッフルーム、会議室、トイレ等 2階：メディアホール、機械室、EVホール等 3階：休憩所、授乳室、EVホール等 R階：展望デッキ 付帯施設 倉庫、休憩所 木造平屋建1階 延床面積52.99㎡ 屋外トイレ 鉄筋コンクリート造1階 延床面積38.5㎡ 駐車場 一式

2 管理運営に関する基本的事項

(1) 管理運営に関する基本理念

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。このため、指定管理者は自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの向上を図っていく必要がある。

町は、施設の設置者として、必要に応じ指定管理者に対して管理運営に関する指示等を行うものとする。

(2) 管理運営に当たっての留意事項

指定管理者は、管理運営を行うに当たり、次の項目に留意しなければならない。

- ア 観光物産センターの目的及び機能に基づいた管理運営を行うこと。
- イ 公の施設であることを常に念頭に置いて、利用者への公平なサービスの提供に努め、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ウ 事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、効率的かつ効果的な管理運営を行い、適正な収入の確保と経費の縮減に努めること。
- エ 観光物産センターが最大限有効活用されるよう利用促進に努めるとともに、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- オ 施設内での利用者の安全に配慮し、事故防止に努めること。
- カ 町と密接に連携を図りながら管理運営を行うとともに、町の施策に対し積極的に協力するよう努めること。
- キ 管理運営を行うに当たり地域との連携・協調に努めること。
- ク 指定管理者は、観光物産センター管理運営を行うに当たり、次に掲げるものをはじめ、関係法令等を遵守しなければならない。
 - (ア) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
 - (イ) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
 - (ウ) 伊方町観光物産センター条例（平成 18 年伊方町条例第 29 号）
 - (エ) 伊方町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年伊方町条例第 5 号）
- ケ 緊急時には、次の項目に留意すること。
 - (ア) 指定管理者は、災害時、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的確な対応を行うこと。
 - (イ) 観光物産センターの利用者の急な病気、けが等に対応できるよう近隣の医療機関と連携し、的確な対応を行うこと。
 - (ウ) 施設内は禁煙とし、施設内での火災、犯罪等の防止に努めるとともに、発生時には的確に対応すること。
 - (エ) 災害などにより、町が観光物産センターを住民避難場所として使用する必要があると認めるときは、その指示に従うこと。
- コ 指定管理者は、観光物産センターの管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、帳簿について 10 年間、証拠書類については 5 年間保存すること。

また、これらの関係書類について、町が閲覧を求めた場合は、これに応じるものとする。
- サ 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。

第2 利用時間及び休業日

1 利用時間

午前9時から午後5時30分まで

2 休業日

12月29日から翌年の1月1日まで

3 利用時間及び休業日の変更

指定管理者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ町長の承認を得て、利用時間及び休業日を変更することができる。

また、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、臨時に休業し、又は休業日に観光物産センターを利用させることができる。

第3 指定管理者が業務を行う区域

別添図面におけるセンターの区域とする。

- ・主体施設

建物（鉄筋コンクリート造3階建塔屋 延床面積632.78㎡）

- ・倉庫、休憩所

建物（木造平屋建1階 延床面積52.99㎡）

- ・屋外トイレ

建物（鉄筋コンクリート造1階 延床面積38.5㎡）

- ・駐車場 一式

第4 指定管理者が行う業務の範囲

1 事業の実施に関する業務

- (1) 観光物産センターの管理運営に関する業務
- (2) 観光物産センターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- (3) 観光物産センターの利用の許可に関する業務
- (4) 観光物産センターの利用に係る料金の収受に関する業務
- (5) 地元産品の展示及び宣伝販売に関する業務
- (6) 観光客に対する利便の提供に関する業務
- (7) その他町長が必要と認める業務

2 施設等の利用に関する業務

- (1) 施設等利用許可業務
- (2) 利用促進業務

3 施設等の維持管理に関する業務

- (1) 施設保守管理業務
- (2) 保守点検業務

- (3) 備品管理業務
- (4) 植栽管理業務
- (5) 清掃業務
- (6) 保安警備業務
- (7) その他の業務

4 管理運営業務

- (1) 組織体制及び人員配置
- (2) 事業計画書の作成業務
- (3) 事業報告書の作成業務
- (4) 関係機関との連絡調整業務
- (5) 指定期間終了後の引継業務

5 その他管理運営に必要な業務

第5 事業の実施に関する業務の基準

指定管理者は、観光物産センターの施設等を利用し、次に掲げる事業を実施するものとする。なお、事業の実施に当たっては、観光物産センターが有する機能を充実・発展させるよう努めるものとする。

1 観光物産センター業務

指定管理者は、地域との連携を図り、町の振興及び活性化に努めること。

また、地産地消の運動を推進し、観光物産センターの設置目的の達成に取り組み、地域の各種団体とともに、観光物産センターを活用して生きがいのある活動等を推進すること。

2 休憩及び交流の場の提供業務

指定管理者は、観光物産センターに訪れる人々や地域住民が気軽に休憩、交流できるよう常に適正な施設の維持管理に努めること。

3 その他の業務

指定管理者は、事業の実施状況を記録した業務日誌を作成するとともに、一定期間保管し、町の求めがあったときは閲覧に供すること。

第6 施設等の利用に関する業務の基準

1 施設等利用許可業務

(1) 利用の許可

観光物産センターは、次表に掲げる施設等及び管理運営上支障がある施設等を除き、観光物産センターを利用しようとする者に供するものとする。また、利用する場合は、指定管理者の許可が必要となるため、指定管理者は、許可を必要とする施設及び許可の手続きについて、あらかじめ定めること。

施 設 名	伊方町観光物産センター
そ の 他	指定管理者が定める施設等

(2) 利用の許可の制限に関する事項

- ア 条例第8条第2項の各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は利用の許可をしないものとする。
- イ 指定管理者は、条例第9条の各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は許可した事項を変更し、若しくは許可を取り消し、又は利用の中止を命ずることができる。
- ウ 指定管理者は、利用の制限に関する基準を、あらかじめ定めること。また、利用の制限に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(3) 利用料金の設定

- ア 施設の利用料金は、条例第10条に定める料金とする。
- イ 指定管理者は、条例第12条に該当するときは、利用料金を減免することができる。
- ウ 指定管理者は、利用料金を減免する場合の基準を、あらかじめ定めること。また、減免に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(4) 利用料金の徴収

- ア 指定管理者は、施設の利用許可にかかる利用料金を自己の収入として徴収する。また、利用料金は、前納を原則とするが、指定管理者が必要と認めるときは、この限りでない。
- イ 徴収した利用料金は、還付しないものとするが、条例第11条ただし書きに該当するときは、還付することができる。
- ウ 指定管理者は、還付する場合の基準を、あらかじめ定めること。また、還付に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(5) 利用の受付、許可

- ア 施設等の利用の申込受付は、原則として先着順とし、利用の許可に当たっては、公平な利用を確保すること。
- イ 指定管理者においては、利用の際の申請書等を必要に応じて適宜作成すること。
- ウ 催しの実施のための施設の利用許可に当たっては、催しの利用目的等利用上問題がないことを確認した上で許可すること。
- エ 催しの準備、撤去の作業時及び開催時の音響、騒音等で周辺住民へ悪影響を及ぼさないよう指導すること。

(6) 利用の留意事項

- ア 施設等の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。また、その内容を町へ報告すること。
- イ 施設、附属設備、備品等を利用者が安全かつ円滑に利用できるよう、利用方法、注意事項の十分な指導、説明、助言を行うこと。

2 利用促進業務

指定管理者は、観光物産センターの設置目的を踏まえ、地域住民間のふれあい、都市と地域の交流を図ることを目的とした各種自主事業を実施するなど、施設の有効活用と利用促進に努めること。

第7 施設等の維持管理に関する業務の基準

指定管理者は、観光物産センターの施設等の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように施設等の維持管理業務を行うこと。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、観光物産センターを適切に運営するために、日常的に施設の点検を行い、仕上げ材の浮きやひび割れ、はがれ、カビ等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持することに努めるとともに、建物等に不具合を発見した際には、速やかにその改善を図られるよう適切に対処すること。

2 保守点検業務

指定管理者は、附属設備等の安全の確保及び適切な管理運営のため、法定点検及び機能維持のための外観点検、機能点検、整備業務等を行うこと。

また、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかにその改善を図られるよう適切に対処すること。

3 備品管理業務

指定管理者は、町の所有する備品については備品台帳等により適切に管理すること。
また、利用に支障をきたさないよう管理を行うとともに、不具合が生じた場合は、速やかに、その改善を図られるよう適切に対処すること。

4 植栽管理業務

指定管理者は、観光物産センターの植栽樹木及び芝生等の維持管理に当たっては、美観及び衛生において良好な状態に保つため、散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草、刈込み等の必要な処置を講ずること。

5 清掃業務

指定管理者は、観光物産センターの施設等について、良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

6 保安警備業務

指定管理者は、観光物産センターの防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の保全に努めること。

7 その他の業務

指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成するとともに、一定期間保管し、町の求めがあったときは閲覧に供すること。

第8 管理運営業務の基準

1 組織体制及び人員配置

指定管理者は、管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法等関係法令を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。なお、職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにする。

2 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎年度11月末までに翌年度の管理運営業務に関する事業計画書を作成し、町に提出すること。なお、作成に当たっては、町と調整を図ること。

3 予算資料の作成

指定管理者は、町が観光物産センターの管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（11月頃）については、別途指示します。

4 事業報告書の作成業務

(1) 年次報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に管理運営業務に関する事業報告書を町に提出すること。事業報告書の主な内容は次のとおりです。なお、詳細については、町と指定管理者が締結する協定で定める。

ア 観光物産センターの管理運営業務の実施状況及び利用状況

イ 利用料金等の収入の実績

ウ 観光物産センターの管理経費の収支状況

(2) 月次報告書

指定管理者は、毎月報告書を作成し、翌月10日までに町に提出すること。報告書の詳細は、町と指定管理者が締結する協定で定める。

5 関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、関係機関との連絡調整を図ること。

6 指定期間終了後の引継業務

指定管理者は、指定期間終了後若しくは指定の取消し等により次期管理者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供するものとする。

第9 その他管理運営に必要な業務の基準

1 個人情報保護

指定管理者は、観光物産センターの管理運営を行うに当たり、個人情報を取り扱う場

合は、その取扱いに十分留意し、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。(別記参照)

2 情報公開

指定管理者は、公の施設の管理に関する情報の公開を行うために必要な措置を講ずること。

3 監査

伊方町監査委員等が町の事務を監査するに当たり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

4 指定管理者指定期間開始前に行う業務

- (1) 協定項目についての町との協議
- (2) 業務等に関する各種規定の作成、協議
- (3) 現行の管理者からの業務引継ぎ

5 リスクの分担及び保険への加入

観光物産センターの管理運営に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとし、指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること。なお、火災保険については、町が加入する。

項 目	内 容	伊方町	指定管理者
制度等の変更	指定管理業務に影響を及ぼす法制度の改正等	○	
	募集要項等の誤り及び内容変更による経費の増	○	
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費の増		○
	管理期間中のインフレ・デフレ	※協議事項	
	管理期間中の金利変動		○
利用者の変動	指定管理者の営業及びサービス水準に起因する利用者の減少		○
	競合施設の発生による利用者の減少		○
	管理者の責によらない利用者の減少（災害、伝染病等）	※協議事項	
	上記以外の事由による利用者の減少	※協議事項	
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
運営リスク	事故、災害、伝染病等による臨時休館等	※協議事項	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休館等		○

	改修、修繕、保守点検等による臨時休館等 (施設等の一部の利用停止を含む)	※協議事項	
施設等の損傷	事故・火災等によるもの	※協議事項	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
	経年劣化による設備機器の不調	○	
	上記以外の事由による施設等の破損	※協議事項	
事故関連リスク	管理者の瑕疵による事故の発生		○
	安全対策の不備による事故の発生		○
	衛生管理の不備による事故の発生		○
	上記以外の事由による事故の発生	※協議事項	
利用者等への 損害賠償	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
	上記以外の事由によるもの	※協議事項	

※協議事項については、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。

第10 モニタリング

町は、指定管理者の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施するものとする。なお、詳細については、町と指定管理者で締結する協定で定めるものとする。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

町は、指定管理者から提出された事業報告書、その他の報告等により、指定管理者の業務の実施状況が町の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて確認する。

(2) 随時モニタリング

町は、必要があると認めるときは、指定管理者に対して随時モニタリングを実施する。随時モニタリングは、指定管理者に事前に通知した上で施設の維持管理、経理状況に関し指定管理者に説明を求め、又は施設内において維持管理の状況を確認することができる。

2 業務不履行時の処理

(1) 管理運営業務が要求基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、町は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 町は、指定管理者が町の指示に従わないときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

個人情報取扱特記事項

（基本事項）

第1 指定管理者は、個人情報保護の重要性を認識し、その業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第2 指定管理者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。指定管理者としての指定期間が終了し、又は指定が解除された後においても、同様とする。

2 指定管理者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、伊方町個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に基づき処罰される場合があること、その他個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。

（収集の制限）

第3 指定管理者は、その業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（適正管理）

第4 指定管理者は、その業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（利用及び提供の制限）

第5 指定管理者は、伊方町（以下「町」という。）の指示又は承認があるときを除き、その業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

（複写、複製の禁止）

第6 指定管理者は、その業務を処理するために町から提供された個人情報が記録された資料等を、町の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第7 指定管理者は、町の承認があるときを除き、個人情報を取り扱う事業を第三者に委託してはならない。

(資料等の返還)

第 8 指定管理者は、その業務を処理するため町から提供を受け、又は自ら収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに町に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、町が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第 9 指定管理者は、その業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、指定管理者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(事故報告)

第 10 指定管理者は、ここに定める特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに町に報告し、町の指示に従うものとする。

中國 1945