

観光・交流拠点施設「末廣農場」 管理業務仕様書

令和8年9月

富里市



目次

第1	総則	1
1	趣旨.....	1
2	施設設置の目的.....	1
3	管理運営の基本方針.....	1
4	関係法令等の遵守.....	1
第2	施設の概要及び管理条件	1
1	施設の概要.....	2
2	管理対象施設及び施設管理区分.....	2
3	指定期間.....	2
4	開場時間及び休場日.....	2
第3	管理運営体制	2
1	組織及び人員配置.....	2
第4	指定管理者が行う業務	4
1	道の駅の基本機能に関する業務.....	2
2	施設の運営に関する業務.....	2
3	施設利用及び利用者対応に関する業務.....	2
4	環境への配慮.....	2
5	その他の業務.....	2
第5	施設及び設備の維持管理	7
1	施設及び設備の維持管理.....	7
第6	安全管理及び危機管理	8
1	安全管理及び危機管理.....	8
第7	事業計画、業務報告及び評価	8
1	事業計画書及び収支予算書.....	8
2	定例報告及び事業報告.....	9
3	利用者の意見等の把握.....	9
4	KPI 及びセルフモニタリング.....	9
5	市によるモニタリング及び外部評価.....	9

6	業務改善.....	10
第8	管理運営に係る経費等.....	10
1	管理運営に要する経費.....	10
2	利用料金.....	10
3	指定管理料.....	10
4	納付金.....	11
5	備品及び物品の取扱い.....	11
第9	その他の管理条件.....	10
1	文書及び記録の作成・保存.....	12
2	個人情報及び情報セキュリティ.....	12
3	業務の第三者委託.....	12
4	市と指定管理者の責任分担及びリスク分担.....	12
5	損害賠償.....	12
6	事業の継続が困難となった場合の措置.....	12
別表第1	リスク負担表.....	14
別表第2	市有備品一覧.....	15

第1 総則

1 趣旨

本仕様書は、観光・交流拠点施設「末廣農場」（以下「本施設」という。）について、指定管理者が行う業務の内容、その範囲、履行方法及び提出書類の作成等について定めるものとする。

2 施設設置の目的

本施設は、富里市の農、観光、歴史・文化等の地域資源を活用し、市民と来訪者の交流、地域産業の振興及び賑わいの創出を図る施設として、令和4年6月に開場した。

本市は、成田空港の更なる機能強化や周辺道路の整備等を地域活性化の好機と捉え、本施設を「富里に來たら最初に訪れる場所」、「富里の農・末廣農場の歴史を伝える場所」及び「富里の今を味わえる場所」として位置付け、「道の駅」登録に向けた取組を進めている。

本事業は、民間事業者のノウハウと創意工夫を活用し、富里市の基盤産業である農業を中心に、本施設の魅力及び機能を一層高めるとともに、旧岩崎家末廣別邸（以下、「岩崎別邸」という。）及び旧岩崎久彌末廣農場別邸公園（以下、「別邸公園」という。）をはじめとする市内の観光資源との連携による誘客、市内周遊及び地域内消費の拡大を図り、持続可能で質の高い管理運営を行うことを目的とする。

3 管理運営の基本方針

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、次に掲げる方針に基づき、適正な管理運営を行うこと。

- (1) 公の施設として、公平かつ適正な管理運営を行うこと。
- (2) 利用者の安全、安心及び利便性を確保し、サービスの向上を図ること。
- (3) 民間事業者のノウハウと創意工夫をいかし、効果的かつ効率的な管理運営を行うこと。
- (4) 市及び関係者と連携し、安定的かつ継続的な管理運営を行うこと。

4 関係法令等の遵守

次に掲げる法令等を遵守し、適正な管理運営に努めること。

- (1) 地方自治法
- (2) 富里市観光・交流拠点施設の設置及び管理に関する条例（以下「設置条例」という。）及び同条例施行規則（以下「規則」という。）
- (3) 建築基準法
- (4) 消防法
- (5) 千葉県福祉のまちづくり条例
- (6) 食品衛生法及び食品表示法
- (7) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律並びに富里市廃棄物の処理及び清掃に関する条例
- (8) 千葉県環境保全条例
- (9) 健康増進法
- (10) 個人情報の保護に関する法律及び富里市個人情報の保護に関する法律施行条例
- (11) 労働基準法、労働安全衛生法その他の労働関係法令

- (12) 富里市暴力団排除条例
 (13) その他本業務に関する法令、条例、規則、通知、基準等

第2 施設の概要及び管理条件

1 施設の概要

(1) 施設の名称

観光・交流拠点施設「末廣農場」

※道の駅としての登録及び供用開始に伴い、施設の名称は、観光・交流拠点施設「道の駅 末廣農場」となる予定である。なお、施設の名称は、本公募における提案の対象としない。

(2) 所在地

富里市七栄字獅子穴650番地206

(3) 施設概要

建物

平屋1棟（建築面積）	約855㎡
飲食店舗	約164㎡
物販店舗	約186㎡
ガイダンス・休憩スペース	約62㎡
屋内イベントスペース	約171㎡
公衆トイレ	約55㎡

外構

駐車場（車両通路等含む）	約5,417㎡ 大型3台・普通車103台程度
屋外イベントスペース	約67㎡
緑地	約1,172㎡

2 管理対象施設及び施設管理区分

施設等	主な内容	特記事項
飲食店舗	飲食物を提供する施設	
物販店舗	農畜産物、加工品等の販売施設	
ガイダンス・休憩スペース	利用者の休憩、交流等に供する区域	開場時間内利用可能
屋内イベントスペース	販売、催事、交流等に使用する区域	
公衆トイレ	施設・道路利用者等が使用するトイレ	24時間開放
駐車場	普通車、大型車、妊婦等優先用の駐車区域	24時間開放
ベビールーム ※令和9年度設置予定	授乳、おむつ交換等に使用する施設	24時間開放
事務室・バックヤード	管理運営に使用する区域	

外構・植栽等	屋外通路、広場、植栽その他屋外区域	
E V 充電設備	電気自動車用充電設備及び付帯設備	24 時間開放 設備の管理は市が行う。指定管理者は日常的な目視確認、異常発見時に市への報告を行う。
付帯設備	電気、給排水、空調、消防、警備設備等	

※指定管理者は、各施設及び設備の日常的な清掃、点検、消耗品の補充、軽微な修繕その他通常の維持管理を行うものとし、大規模修繕、設備更新その他費用負担が明確でない事項については、別表第 1「リスク負担表」に基づき、市と協議するものとする。

※道の駅登録に向けた整備の進捗等により、施設又は設備の内容に変更が生じた場合は、市と指定管理者候補者が協議の上、管理対象及び管理方法を確認するものとする。

3 指定期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 1 4 年 3 月 3 1 日までとする。

4 開場時間及び休場日

- (1) 飲食店舗及び物販店舗の営業時間は、午前 9 時から午後 6 時までを基本とする。ただし、指定管理者は、利用者ニーズ、季節、曜日、イベントの開催状況その他施設の利用状況を踏まえ、営業時間を提案することができる。具体的な営業時間は、指定管理者の提案を基に、市と協議の上、決定するものとする。
- (2) 飲食店舗及び物販店舗等の休場日は、指定管理者の提案を基に、市と協議の上、決定するものとする。
- (3) 道の駅としての供用開始後は、駐車場、公衆トイレ及び道路・観光情報提供設備その他市が指定する区域及び設備は、営業時間及び休場日にかかわらず、24 時間、年中無休かつ無料で利用できる状態を維持すること。
- (4) 営業時間又は休場日を変更しようとするときは、あらかじめ市の承認を得るとともに、利用者への周知その他必要な対応を行うこと。

第 3 管理運営体制

1 組織及び人員配置

(1) 総括責任者と職員の適切な配置

ア 指定管理者は、施設の管理運営に係る業務の適切な遂行並びに総合的な把握及び調整を行う総括責任者として常駐する施設長を配置すること。

イ 施設長の休日には、その代理となる能力を有する者を配置し、常駐させること。

(2) 施設長の役割

施設長は、指定管理者業務の代表者として、全部門を統括し、施設の円滑な管理運営を行うこと。

(3) 責任体制の確立

各事業部門における責任体制を確立するとともに、部門間が円滑に連携した管理運営を実現すること。

(4) 勤務形態

ア 職員の勤務形態は、施設の管理運営に支障のないように配慮するとともに、施設利用者の要望に応えられるものとする。

イ 指定管理者は、業務に当たる職員に対する労働関係法令による責任を負うこと。

2 職員研修及び人材育成

職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得並びに地域の観光情報や富里の農の歴史や末廣農場及び岩崎別邸の歴史等を説明できるように教育すること。

3 地域雇用及び必要な知識・技能の確保

職員の雇用に当たっては、地元からの積極的な雇用に努めるとともに、本施設が果たすべき役割や機能を考慮し、地域・観光情報等に精通する者など必要な知識及び技能を有する者を雇用すること。それが難しい場合は、市内の団体等と連携し、必要な知識及び技能を有する者の協力を得ること。

4 業務マニュアル及び緊急時の体制

業務マニュアルを作成するなど、各業務が安全かつ安定的に実施できるよう努めるとともに、夜間等の緊急時に速やかに対応できる体制を整えること。

第4 指定管理者が行う業務

指定管理者は、次に掲げる業務を行うものとする。なお、本施設の管理運営に当たっては、「道の駅」登録・案内要綱に定める登録要件を遵守し、道の駅として必要な機能を継続して確保すること。

1 道の駅の基本機能に関する業務

(1) 休憩機能

ア 指定管理者は、道路利用者の安全性及び利便性を確保するため、市が別図等で指定する駐車場、公衆トイレ並びに道路・観光情報提供設備について、24時間、年中無休かつ無料で一般の利用に供すること。24時間開放する区域及び設備の詳細は、市と協議の上、管理開始前までに確定するものとする。

イ 清掃、設備点検並びに緊急連絡の体制を構築し、常に清潔かつ安全な利用環境を維持すること。

ウ 夜間における車両の出入り、アイドリング、騒音、ごみ及び不法投棄等による周辺環境への影響を抑制するため、注意喚起、適切なごみ管理その他必要な対策を講じ、周辺住民の生活環境の保全に努めること。

エ 積雪又は凍結時には、24時間開放区域の通行の安全を確保するため、必要な措置を講じること。ただし、異常な降雪その他不可抗力により通常の管理の範囲を超える対応が必要

となる場合の費用負担は、別表第1の「リスク負担表」に基づき、市と協議するものとする。

(2) 情報発信機能

道路情報、観光情報、災害情報その他道路利用者及び来訪者に必要な情報を、館内表示、パンフレット、デジタルサイネージ、公式ホームページその他の方法により提供すること。

(3) 地域連携機能

農畜産物等の販売、飲食の提供、地域資源を活用した交流及び市内周遊の促進を通じて、地域産業の振興及び地域の活性化につながる取組を行うこと。

2 施設の運営に関する業務

指定管理者は、次に掲げる業務を実施するものとする。

なお、市は、これらの業務が円滑に実施されるよう、生産者、生産者団体、市内事業者、地域団体その他関係機関等の紹介や協議の場の調整等、必要な協力を行うものとする。

(1) 農畜産物、加工品等の販売

ア 富里市の基盤産業である農業を施設運営の中心に、市内産の新鮮な農畜産物及びその加工品を販売すること。

イ 市、生産者、生産者団体その他の関係者と定期的に協議し、新規出荷者の確保及び年間を通じた安定的な出荷・品ぞろえに取り組むこと。

ウ 商品の品質、鮮度、品ぞろえ及び適正な価格に配慮するとともに、品薄となる時期や品目について必要な対応を講じること。

エ 市内産であること並びに産地、生産者及び商品の特徴が利用者に分かりやすく伝わるよう、売場表示及び情報発信を行うこと。

オ 販売実績及び消費者ニーズを把握・分析し、その結果を生産者等に還元することにより、生産・出荷及び売場づくりの改善につなげること。

カ 市内の生産者及び事業者等と連携し、富里市の農畜産物、歴史・文化その他の地域資源を活用した特色ある商品及び新たに富里市をアピールできる商品の開発・販売に取り組むこと。

キ 末廣農場に由来する農畜産物や、本市が広域連携を行う自治体等の商品を取り扱うなど、施設全体の商品構成との調和に配慮しながら、富里市ならではの特色ある売場づくりを行うこと。

ク 屋内イベントスペース等を活用した販売促進、情報発信及び生産者と利用者との交流に取り組むこと。

ケ 市内産農畜産物等の品ぞろえを基本としつつ、利用者ニーズ及び季節的な品薄への対応として他地域から商品を調達する場合は、市内産品との区分を明確にすること。

コ その他、施設の利用促進及び収益性の向上に必要な取組を行うこと。

(2) 飲食の提供

ア 事業者の専門性や創意工夫をいかし、多様な利用者ニーズに対応した魅力あるメニュー及び料理等を提供すること。また、富里市産農畜産物その他の地域資源を可能な限り活用し、地域の魅力発信及び地産地消に努めること。

- イ 屋外イベントスペース等を使った食のイベントを開催するなど、集客や収益の増加に取り組むとともに、農畜産物の生産者等と施設利用者の交流促進、市内関係団体等との連携を図ること。
 - ウ 旬の食材の活用や季節限定商品など話題性を高める商品の提供に努めること。
 - エ 食中毒等が発生しないよう、衛生管理を徹底すること。
 - オ その他施設の集客や収益の増加に向けた取組を実施すること。
- (3) ガイダンス並びに観光情報及び地域情報の発信
- ア 岩崎別邸及び別邸公園と連携した情報発信、ガイダンスを行うこと。
 - イ 成田空港に近接するエリアの施設として、市及び空港周辺の観光情報や地域情報等の収集及び発信を行うこと。
 - ウ 施設利用者に対する観光案内等を行う体制整備を行うこと。
 - エ 電話やメール等による各種問合せに適切に対応すること。
 - オ 観光等に関するパンフレットの配置及び配布を行うこと。
 - カ 最新の情報や広域の観光情報を提供するため、市や関係機関等との連携を密に行うこと。
- (4) イベント及び交流事業
- ア 地域行事や文化及び地域資源をPRするイベントを企画実施すること。
 - イ 市及び地域の団体等が主催する行事等の開催に当たっては、施設の利用調整その他必要な協力を行うとともに、その周知に協力すること。
 - ウ 市民や観光客が参加できる体験交流イベントを企画実施すること。
 - エ その他施設の集客や収益の増加に向けた取組を実施すること。
- (5) 広報、誘客及びプロモーション
- ア 集客を目的とした企画やイベントの広報だけではなく、市内外に対して施設自体の認知度を向上させる広報活動に積極的に取り組むこと。
 - イ 独自のホームページを開設し、施設の利用案内等にとどまらず積極的な情報提供に努めること。
 - ウ SNS等を活用し、情報発信の多様化に努めること。
 - エ 施設パンフレット等を製作し、館内及び他施設で配布するとともに、広く周知すること。
 - オ 施設の認知度向上及び誘客を図るため、対象とする利用者、発信内容、使用する媒体、発信時期等を整理した広報計画を策定し、公式ホームページ、SNS、動画その他の媒体を効果的に活用すること。
 - カ 公式ホームページ及びSNS等へのアクセス状況、投稿への反応、来場者アンケートその他の結果を分析し、広報内容の改善を図るとともに、再来訪の促進及び本施設の継続的な利用につながるファンづくりに取り組むこと。
- (6) 成田空港の更なる機能強化を踏まえた誘客及び市内周遊
- ア 成田空港に近接する本施設の立地をいかし、外国人旅行者を含む国内外からの来訪者を本施設へ誘客するため、市、観光協会、空港関係機関、旅行事業者、交通事業者、周辺施設その他の関係者との連携に努めること。

イ 岩崎別邸をはじめ、市内の観光施設、農業体験施設、飲食店、地域イベント等と連携し、本施設を市内観光の窓口として、市内各地への誘導、市内周遊及び地域内消費の拡大につながる取組を計画的に実施すること。

なお、岩崎別邸及び別邸公園との連携及び一体的活用に当たっては、添付資料「岩崎別邸及び別邸公園の利用条件」を踏まえること。

ウ 外国人旅行者を含む幅広い利用者の利便性及び満足度の向上を図るため、館内の主要案内、物販・飲食メニュー、公式ホームページ等について、英語その他必要な言語による案内に努めること。

エ クレジットカード、電子マネー、二次元コード決済等、利用者ニーズを踏まえたキャッシュレス決済環境を整備し、適切に維持すること。

(7) 地域団体、生産者及び市内事業者等との連携

ア 地域の農畜産物の生産者や生産者団体等と連携し、四季折々の商品を提供するとともに、地域資源を活用した商品開発の取組を推進し、新たな富里ブランドの創出に努めること。

イ 生産者団体及び市民活動団体等と連携し、地域資源をPRするイベントや交流行事等の企画実施に努めること。

(8) 末廣農場ならではの魅力の創出

ア 富里市の農業、農畜産物、末廣農場の歴史・文化、岩崎別邸及び別邸公園その他の地域資源を活用し、本施設ならではの独自性及び魅力を有する商品、サービス、展示、イベント等を企画し、実施すること。

イ 市内の生産者、事業者、関係団体、市民等との連携により、来訪者が富里市の魅力を体験し、再来訪したいと感じられる企画及び交流機会の創出に取り組むこと。

ウ 利用者の意見、販売実績、参加状況その他の事業成果を把握・分析し、商品、サービス及び企画の継続的な改善を図ること。

3 施設利用及び利用者対応に関する業務

(1) 施設利用及び利用料金

ア 施設利用の申込みに対して他の利用申込みとの調整を行うこと。

イ 利用者に対し、施設等の利用方法について十分な説明を行うこと。

ウ 施設の利用申込書による利用の申込みに対する受付をし、利用申込みの内容を審査した上で許可又は不許可を行うこと。

エ 次のいずれかに該当するものについては、施設の利用を許可しない。

(ア) 本施設の管理運営上支障があるとき。

(イ) 本施設を損傷するおそれがあるとき。

(ウ) 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあるとき。

(エ) 上記のほか、本施設を利用させることが適当でないとき。

オ 次のいずれかに該当する場合は、利用の許可を取り消し、利用を制限し、若しくは停止し、又は利用の条件を変更することができる。

(ア) 設置条例に違反したとき。

(イ) 利用者が利用の許可の条件又は指示に違反したとき。

(ウ) 利用制限の各号のいずれかに該当したとき。

カ 利用料金の額は、設置条例で定める額の範囲内で、あらかじめ市長の承認を得て設定すること。

キ 利用料金の額について、市長の承認を得たときは速やかに公表すること。

ク 施設等の利用許可に係る利用料金は、指定管理者の収入として徴収すること。

ケ 利用料金は、設置条例及び規則に基づき減免することができる。

(2) 利用者の意見、要望及び苦情への対応

指定管理者は、施設利用者から寄せられた維持管理に関する苦情等に対して、誠意を持って迅速かつ適切に対応し、結果を市に速やかに報告すること。なお、指定管理者の業務外での苦情等を受けた場合は、速やかに対応について市と協議する。

4 環境への配慮

省エネルギー、省資源、廃棄物の減量化及び再資源化等に取り組み、環境負荷の低減に努めること。

5 その他の業務

前各号に掲げるもののほか、本施設の適切な管理運営及び指定管理業務の実施に必要な業務を行うこと。

第5 施設及び設備の維持管理

1 施設及び設備の維持管理

(1) 施設内の植栽樹及び芝生等の維持管理に当たっては、良好な環境及び美観の維持ができるよう、必要な措置を講じること。

(2) 施設等の清掃については、消耗品は常に補充された状態を保ち、良好な衛生環境及び美観の維持ができるよう、必要な措置を講じること。

(3) イベント開催等で来客が多数見込めるときなどは、駐車場利用者に対する案内板の設置や交通誘導員を配置するなど駐車場の円滑な管理運営に努めること。

(4) 施設、設備、機械等の専門的な保守点検の実施に当たっては、安全性、確実性及び経済性に配慮すること。また、関係する全ての法定点検を実施すること。

(5) 営業時間内においては、施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の発見及び進入防止、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を実施すること。また、夜間は機械警備を基本として、異常の発生に際しては速やかに対応できるよう体制を整えること。

(6) 設備機器は日常の点検、整備を基本とし、正常な状態を確認すること。さらに、設備機器等に故障及び異常を発見し、応急措置の必要がある場合は、その波及被害を防止するため適切な措置を講じること。

(7) 清掃等で発生した廃棄物は、分別を行い関係法令等に準じて適切に処理すること。

(8) 施設で発生した廃棄物は可能な限り減量化や再資源化に努めること。

(9) 施設及び設備等が経年変化などにより、毀損・損壊することも見込まれるが、次年度以降の計画的な修繕で対応可能な場合は、原則として年1回、必要な修繕項目（内容・方法・経費・優先順位等）を整理し、本市に提出するものとする。本市と指定管理者は協議の上、計

画的に実施する修繕項目を選定し、基本協定に基づき、適切な時期に修繕を実施するものとする。

- (10) 施設及び設備等が短期間のうちに破損し、又は損壊すると見込まれ、安全確保及び適切な管理運営のため、応急的な修繕を行う必要がある場合は、速やかに修繕方法の検討及び見積作成等を行い、本市に提出するものとする。本市と指定管理者は、協議の上、速やかに修繕を行うものとする。

第6 安全管理及び危機管理

1 安全管理及び危機管理

- (1) 安全管理に十分配慮し、火災等の事故を防止するとともに、施設利用者及び職員の安全確保に努めること。
- (2) 職員の中から防火管理者を選任し、施設の消防計画を作成するとともに、関係者と協力して消防訓練を実施すること。
- (3) 災害や事故発生に備え、あらかじめ緊急時における対応マニュアルを作成しておくこと。
- (4) 事故や急病等が発生した場合には、負傷者、急病人の救済、保護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り対処すること。
- (5) 地震、火災などの災害発生時は、迅速かつ的確に情報を利用者に伝達するとともに避難誘導体制を確立し、安全確保に取り組むこと。
- (6) 年少者、高齢者、障害者等への配慮を怠らないこと。
- (7) 盗難事故及び事件の防止措置を講じること。
- (8) 事故等対応後は速やかに市に報告すること。
- (9) 災害の発生が予見される場合は、本施設の被害が最小となるよう予防措置をとること。
- (10) 災害が発生した場合は、安全を確認し、本施設の点検を行い被害の状況を市に報告すること。
- (11) 災害が発生した場合は、市の地域防災計画その他市の指示に基づき、道路利用者、地域住民及び来訪者の安全確保並びに一時的な受入れ等に協力すること。また、必要に応じて、駐車場その他施設内外のスペースの活用に協力すること。

第7 事業計画、業務報告及び評価

1 事業計画書及び収支予算書

指定管理者は、毎年度、市が指定する期日までに、翌年度の事業計画書及び収支予算書を作成し、市へ提出すること。提出時期、記載事項その他必要な事項は、基本協定書等で定める。

2 定例報告及び事業報告

(1) 定例報告

指定管理者は、施設の管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況、事業実績等について、月ごとに報告書を作成・提出するなど、定期的に報告すること。

月次報告には、指定管理料の対象経費、物販・飲食その他の収益事業に係る経費及び共通経費の按分額を区分して記載するとともに、市から求められた場合は、その根拠となる帳簿及び証拠書類を提出すること。

(2) 市の調査等への協力

指定管理者は、市から求められたときは、指定管理者の業務及び経理等の状況に関し、報告すること。

区分	提出時期	主な内容
日報	日々作成し、施設内に保管。市の求めに応じて提出	来場者数、売上状況、施設・設備の状況、事故、苦情、異常の有無その他日々の管理運営状況
月次報告書	翌月 10 日まで	来場者数、売上額、利用料金等の収入、管理経費の収支、農畜産物等の取扱状況、業務の実施状況、イベント・情報発信の実績、施設・設備の点検・修繕状況、苦情・事故等への対応その他市が必要とする事項
年度事業報告書	毎年度終了後 30 日以内	管理運営業務及び自主事業の実施状況、施設の利用状況、収支決算、KPI の達成状況及び分析、利用者意見への対応、課題及び改善策その他市が必要とする事項
臨時報告	事故等の発生後、速やかに	事故、災害、設備の重大な故障、個人情報の漏えいその他管理運営に重大な影響を及ぼす事案の状況及び対応結果

3 利用者の意見等の把握

指定管理者が行う業務の質と利用者サービス向上を図るため、利用者アンケート等を実施するなど、利用者の意見や要望等の把握を行い、管理運営業務に反映させ、かつ利用促進に努めるものとする。

4 KPI 及びセルフモニタリング

(1) 指定管理者は、来場者数、売上額、市内産農畜産物及び市内商品の取扱実績、市内周遊につながる取組、イベント開催実績、利用者満足度、情報発信実績、インバウンド対応実績その他市が定める指標について、指定管理者候補者として提案した目標を基に、市と協議の上、年度ごとの目標値を定めること。

(2) 指定管理者は、前号の達成状況を月次及び年度単位で把握し、市へ報告するとともに、達成状況の分析及び改善に取り組むこと。

5 市によるモニタリング及び外部評価

指定管理者は、市が実施する実地調査、利用者アンケート、外部の視点を取り入れた評価その他のモニタリングに協力し、その結果を管理運営の改善に反映すること。

6 業務改善

指定管理者は、KPI の達成状況、利用者の意見、市によるモニタリング及び外部評価の結果を分析し、必要な改善策を講じること。また、市から改善の指示を受けた場合は、改善計画を作成し、その実施状況を報告すること。

第8 管理運営に係る経費等

1 管理運営に要する経費

本施設では、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項及び設置条例の規定による利用料金制度を適用する予定であるため、指定管理者は、施設を利用して製造又は販売する者や施設を占有により利用する者等が支払う施設の利用料金を自らの収入とすることができる。

施設の管理運営に要する人件費、維持管理費（水道光熱費等を含む。）、事務費等の経費は、利用料金、市が支払う指定管理料、自主事業による収益等をもって指定管理者が負担するものとする。指定管理料の対象となる経費と、飲食・物販その他収益事業に係る経費は明確に区分し、共通経費については、合理的な基準により按分すること。

2 利用料金

利用料金の額は、設置条例で定める額の範囲内において、市長の承認を得て指定管理者が定めるものとする。

今回の提案に当たっては、事業の採算性を考慮した利用料金案を設定し提案すること。

3 指定管理料

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに支払う。

応募時の提案額を基本として、市の予算の範囲内で協議の上、指定管理料を決定する。

指定管理料については、本施設の管理運営経費に充当しなければならない。

収入の減少など指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合でも、市は補填しない。

指定管理料の内訳としては、次のものを想定しているが、積算根拠等を明確にした上で様式

7「収支計画書」により、指定管理料の額について提案すること。

【指定管理料の内訳】

(1) ガイダンス業務等人件費

ガイダンス施設における観光・地域情報の案内、施設利用者への対応その他市が指定する公益的業務に従事する者の人件費

(2) 電気代

なお、飲食・物販等の収益活動に必要となる電気代は除く。

(3) 上下水道代

なお、飲食・物販等の収益活動を行う者が収益活動に必要とする上下水道代は除く。

(4) ガス代

なお、飲食・物販等の収益活動を行う者が収益活動に必要とするガス代は除く。

(5) 植栽管理費用(芝刈り等)

(6) 清掃管理費用

なお、飲食・物販等の収益活動を行う者が使用する部分は除く。

(7) 保守点検費用

施設全体の設備や機器等に係る保守点検費用

(8) 警備業務

施設全体の夜間警備、24 時間開放区域の防犯カメラの運用、巡回及び緊急対応等に係る費用

(9) 一般管理費用

指定管理に必要な一般管理費（人件費及び事務機器に係る費用を除く）。

なお、自主事業に係る経費は、指定管理者の負担とする。

24 時間開放区域及び設備に係る電気、水道、清掃、警備、設備点検、備品、消耗品その他通常の維持管理に要する経費は、指定管理料の対象経費に含むものとし、積算根拠を明確にすること。

指定管理者は、管理運営に係る経費事務を行うに当たり、団体自体の会計とは別の会計を設けること。また、収入及び支出は、本施設専用の口座で管理すること。

電気、上下水道、ガス、清掃、保守点検、警備その他施設全体に共通して発生する経費については、指定管理料の対象となる公益的業務及び 24 時間開放区域に係る経費と、飲食・物販その他の収益事業に係る経費を区分すること。直接区分することが困難な共通経費は、使用面積、使用時間、使用量、人員数その他合理的かつ客観的な基準により按分し、その算定方法及び根拠資料を明らかにすること。

4 納付金

指定管理者は、年度ごとの経営状況に応じて、一定目標額以上の利益が生じた場合は、その利益の一部を納付金として市へ納入すること。

納付金の計算方法及び金額想定については、年度ごとの売上目標を検討しつつ、様式 6－⑨「指定管理料、利用料金収入、納付金の額の提案」により提案すること。

実際に納入する納付金の計算方法や納付方法については、指定管理者の提案に基づき、市と指定管理者が協議の上決定し、年度ごとに締結する年度協定書において定めるものとする。

納付金の算定対象となる利益の範囲、控除する経費、基準額、納付率、算定期間及び精算方法については、指定管理料の対象となる公益的業務と飲食・物販その他の収益事業との会計区分を踏まえ、指定管理者の提案に基づき、市と協議の上、基本協定書又は年度協定書に定めるものとする。

5 備品及び物品の取扱い

(1) 市有備品の貸与

市は、別表第 2「市有備品一覧」に記載する備品を指定管理者に無償で貸与する。

(2) 備品の管理

市有備品については、関係法令等に基づき、適切に管理すること。

(3) 指定管理料による備品の購入及び帰属

ア 指定管理者が、指定管理業務の実施に必要な備品を指定管理料により購入しようとするときは、あらかじめ、品名、数量、金額、購入の必要性及び設置場所について市と協議し、市の承認を得ること。

イ 指定管理料により購入した備品は、市に帰属するものとする。

ウ 指定管理者は、指定管理料により備品を購入したときは、購入明細、領収書その他市が必要とする書類を提出するとともに、市有備品台帳への登録その他必要な手続きを行うこと。

(4) 自主事業に係る備品

自主事業の実施に必要な備品は、指定管理者の負担により購入し、指定管理者に帰属するものとする。ただし、施設への固定、建物又は設備と一体化その他施設に影響を及ぼす備品を購入し、又は設置しようとするときは、あらかじめ市の承認を得ること。

(5) その他の備品

前2号のいずれにも該当しない備品又はその帰属が明確でない備品については、購入前に市と指定管理者が協議し、費用負担及び帰属を決定するものとする。

第9 その他の管理条件

1 文書及び記録の作成・保存

(1) 管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理すること。

(2) 指定業務の会計年度終了後、管理運営及び経理状況に関する帳簿類を10年間保存し、市から請求があった場合、速やかに提示できるようにすること。指定管理期間終了後も同様とする。

2 個人情報及び情報セキュリティ

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律、富里市個人情報の保護に関する法律施行条例その他関係法令等を遵守し、本業務において取り扱う個人情報を適正に管理すること。また、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び目的外利用を防止するため、必要な安全管理措置を講じること。

3 業務の第三者委託

指定管理者は、業務を第三者へ委託することは差し支えないが、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ものとする。

なお、第三者への委託の際は、地域経済活性化の観点から、可能な限り富里市内に事業所を有する事業者とするよう努めること。

4 市と指定管理者の責任分担及びリスク分担

現時点での市と指定管理者のリスク分担の基本的考え方は、別表第1「リスク負担表」のとおりとする。なお、詳細については基本協定を締結する際に定めることとする。

5 損害賠償

指定管理者は、故意又は過失により、その管理する施設又は設備を損壊し、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。指定管理者の責めに帰すべき事由により、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。

6 事業の継続が困難となった場合の措置

(1) 指定管理者候補者の場合

指定管理者候補者が指定管理者として指定されるまでに、財務状況の悪化等により、事業の履行が困難であると認められるとき、又は社会的信用を失墜するなど指定管理者としてふさわしくないと認められるときは、指定管理者として指定しないものとし、市に損害が生じた場合には市に対し賠償するものとする。

(2) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により適切な管理運営が困難となった場合、又は指定管理者の財務状況が著しく悪化し、指定に基づく管理運営の継続が困難と認められる場合は、市は、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて業務の停止を命じることができるものとする。この場合において、市に損害が生じたときは、指定管理者は、市に対し賠償するものとする。

(3) 不可抗力等による場合

災害その他の不可抗力等、市又は指定管理者の責めに帰することができない事由により管理運営の継続が困難となった場合、市と指定管理者は管理運営の継続の可否について真摯に協議を行うものとする。その結果、事業の継続が困難であると判断した場合は、市は指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて業務の停止を命じることができるものとする。

7 指定期間終了時の引継ぎ及び原状回復

指定期間が終了したとき又は指定が取り消されたときは、指定管理開始時に市と指定管理者が共同で確認した現況記録、図面、写真、備品台帳等を基準として、市が承認した変更又は経年劣化を除き、原則として施設及び設備を原状に回復して速やかに市へ引き渡すこと。また、次期指定管理者又は市が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、保守点検記録、修繕履歴、許可関係資料、契約一覧その他市が指定する書類及び情報を提供し、十分な引継ぎを行うこと。

業務の引継ぎに関する費用は、指定管理者の負担とする。

備品については、市と指定管理者それぞれの所有を明確にした備品台帳に基づき、双方に引き渡すものとする。

ホームページ、SNS アカウント、パンフレット、写真、動画、ロゴ、商品その他の成果物及び知的財産の帰属並びに指定期間終了時の取扱いは、権利関係及び作成費用の負担区分を踏まえ、市と指定管理者が協議し、基本協定書等で定めるものとする。既存の商品名、商標、レシピその他第三者が権利を有するものは、当該権利者の承諾なく使用又は承継できない。

8 市からの要請への協力

(1) 市から、本施設の管理運営及び現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。

(2) その他、市が実施又は要請する事業への参加、支援、協力、実施を積極的かつ主体的に行うこと。

9 協議事項

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた事項については、本施設の設置目的を踏まえ、市及び指定管理者候補者又は指定管理者が誠意をもって協議し、定めるものとする。

別表第1 リスク負担表

指定期間内における主なリスクについては、次の表の負担区分を前提とし、これ以外のリスクに関する対応については、別途協議で定めるものとする。

種 類	内 容	リスク負担者	
		富里市	指定管理者
物価変動	物価変動による経費の増大		○
金利変動	金利の変動による経費の増大		○
税制・法令改正	施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増大又は減少	○	
	上記以外の改正等による経費の増大又は減少		○
その他の制度改正	指定管理者制度に直接関係する条例、規則の改正その他の制度変更等による経費の増大又は減少	○	
	上記以外の条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増大又は減少		○
資金調達	資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等		○
施設・設備の損傷等	経年劣化によるもので1件当たり税込50万円未満のもの		○
	経年劣化によるもので上記以外のもの	○	
	指定管理者の管理上における瑕疵及び指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
情報の管理	指定管理者の責めに帰すべき事由による情報の漏洩		○
	市の責めに帰すべき情報の漏洩	○	
不可抗力	指定管理者の責めに帰することのできない地震、暴風、豪雨、洪水、異常な降雪、火災、感染症、暴動等による業務の変更、中止、休場等に伴う損失及び通常の利用者の範囲を超える対応	○	
管理運営上の事故等に伴う損害賠償	施設管理上の瑕疵による事故又は指定管理者の責めに帰すべき行為により利用者に損害を与えた場合		○
	騒音、振動、悪臭など管理運営上において周辺住民の生活環境を阻害し損害を与えた場合		○
保険の加入	施設の火災保険に加入	○	
	施設の利用者に係る保険の加入	○	○
事業準備期間の費用	協定書締結後、指定管理業務の開始前の準備期間に係る費用		○
施設利用者対応	指定管理者の業務範囲内のサービス内容等に対する利用者からの苦情及び施設内における利用者間のトラブルの対処		○
	上記以外の利用者からの苦情及び利用者間のトラブルの対処	○	○
事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合又は期間途中における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用、原状回復費用及び引継ぎに要する費用		○

別表第2 市有備品一覧

○事務所

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	秤ラベルプリンター	SL-6300 一尺	R5. 5. 30	1
2	ビジネスフォンシステム 電話機（白）	ET-Si1S ET-Si12 ボタン標準電話機	R4. 5. 18	1
3	カウンター LD2 ローエンドパネル	コクヨ COS-LPI (L・R)PIMNN	R4. 5. 9	2
4	ユニット型カウンター LD2	コクヨ CO-LED8P8IPIMNN	R4. 5. 9	1
5	ipad	10.2 インチ wi-fi 128GB MW7821.1A	R4. 5. 9	3
6	業務用 VPN ルーター	YAMAHA RTX830	R4. 5. 20	1
7	アクセスポイント用電源 PoE-HUB	BS-GS2016	R4. 5. 20	1
8	無線 LAN アクセスポイント	BUFFALO WAPM-AX8R	R4. 5. 20	1
9	薄型組立式ロッカー	エムテックス	R4. 5. 20	1
10	薄型組立式ロッカー	エムテックス	R4. 5. 20	1
11	オフィスチェア	サンワサプライ	R4. 6. 23	4
12	業務用ダイヤル式金庫	P94-3d	R5. 5. 31	1
13	和風衝立障子風	-	R5. 5. 31	1
14	ラミパッカー	-	R4. 5. 24	1
15	キーボックス	-	R4. 5. 28	1
16	ラック	-	R4. 8. 30	1

○倉庫

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	タープテント	FIELDOR	R5. 10. 6	1
2	オリタタミ机	-	-	14
3	パイプイス	-	H5. 12. 2	14

○飲食店補

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	冷凍ショーケース	TBSC-263F	R5. 5. 30	1
2	多段オープンショーケース	MEU-336KSA5L	R5. 5. 30	1
3	固定式非接触型検温器付 オートディスペンサー 三脚付	アーテック	R4. 5. 26	1
4	ポールパーティション	-	R4. 7. 20	1

○物販店舗

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	SRF 下段セット（薄茶）	12035	R4. 5. 19	4

2	シフトトラック F (薄茶)	12035 高 145	R4. 5. 19	4
3	SRF 棚 (薄茶)	12030	R4. 5. 19	12
4	ポールパーティション	-	R4. 7. 19	1
5	コンパクトキャリー	-	R4. 5. 24	2

○休憩スペース

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	白テーブル	-	H27. 12. 20	4
2	白イス	-	H27. 12. 20	16
3	会議イス スプライン	コクヨ K11-M30-E21	R4. 5. 9	4
4	ワイヤーレール	9. 0m A0 サイズ 5 枚展示用	R4. 3. 31	1
5	ワイヤーレール	4. 5m A0 サイズ 1 枚展示用	R4. 3. 31	1
6	ワイヤーレール	4. 5m A0 サイズ 2 枚展示用	R4. 3. 31	1
7	ロールスクリーン	-	R5. 5. 15	16

○通路

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	ロビーチェア 3 人用背肘無	コクヨ CN-M151BVZ06	R4. 5. 9	1
2	STB 収納ボックス	SS-ELP11-STB	R4. 5. 9	1
3	サイネージ	SONY FW-55BZ40H/BZT	R4. 5. 9	1
4	パンフレットスタンド 2 列 3 段	コクヨ ZR-PS802	R4. 5. 9	5
5	傘入れ袋スタンド EL	山崎産業 YA-62L-ID	R4. 5. 9	2
6	木製デジタルサイネージスタンド	SELP11-AG11	R4. 5. 9	1
7	車椅子	-	R2. 4. 1	1
8	にわとり置物	-	R5. 5. 31	2
9	棚	-	R5. 1. 26	3
10	かさたて	-	S58. 4. 27	1

○トイレ

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	温水洗浄便座	-	R5. 7. 21	3

○屋外

No.	品名	構造・形式・規格・メーカー	取得年月日	数量
1	対面冷蔵ショーケース	PANASONIC SRM-HG52	R5. 5. 30	1
2	野菜用冷蔵庫	-	R5. 10. 12	1
3	ポスト	-	R4. 5. 8	1
4	木イス (図工用)	-	S57. 3. 1	16