

## 加賀市観光情報センター指定管理仕様書

加賀市観光情報センター（以下「観光情報センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容、その範囲及び履行方法については、この仕様書に定めるものとする。

### 1 基本的事項

#### (1) 施設の管理運営に関する基本的な考え方

指定管理者は、観光情報センターを管理するにあたり、次の掲げる項目に沿って管理を行うこと。

- ① 観光情報センターは、本市の観光振興を図ることを目的としている施設であるという設置理念に基づき、管理運営を行うこと。
- ② 利用者の意見・要望を管理運営に反映し、サービスの向上を図ること。
- ③ 個人情報の保護を徹底すること。
- ④ 効率的かつ効果的な管理を行うこと。
- ⑤ 公平な運営を行うこととし、特定の個人や団体等に有利あるいは不利となる運営をしないこと。

#### (2) 施設の概要

- |       |                      |             |                                                    |
|-------|----------------------|-------------|----------------------------------------------------|
| ① 名称  | 加賀市観光情報センター          |             |                                                    |
| ② 所在地 | 加賀市作見町ヲ6番地2（加賀温泉駅構内） |             |                                                    |
| ③ 規模  | ア. 建物面積              | 延べ面積        | 1,765m <sup>2</sup> （内観光情報センター88.8m <sup>2</sup> ） |
|       | イ. 建物構造              | 鉄骨造 平屋建て    |                                                    |
|       | ウ. 建物概要              | 受付カウンター、事務室 |                                                    |

#### (3) 開館時間等

##### ① 開館時間

午前8時45分から午後5時30分までとする。ただし、指定管理者の申請により市長が必要と認めるときは、これを変更することができる。

##### ② 休館日

指定管理者の申請により、市長が必要と認めるときは、休館することができる。

#### (4) 組織及び人員配置

- ① 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、労働基準法等の労働関係法令を遵守し、管理運営を効率的に行うための適正な人数の職員を配置すること。
- ② 責任者を1名配置し、職員の勤務形態は施設の管理運営に支障がないよう定めること。
- ③ 職員に対して施設の運営に必要な研修を実施すること。
- ④ 職員の体制は、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とする。

### 2 指定管理者が行う業務の範囲

(1) 施設の利用に関する業務

- ① 観光情報の収集及び提供に関する業務
- ② 観光企画に関する業務
- ③ 来館者に対する観光案内及び特産品等の紹介
- ④ 観光映像、観光資料等の収集、整備、資料提供
- ⑤ 施設における観光宣伝に係る演出、展示
- ⑥ 観光デジタルサイネージの管理・運用

(2) 施設等の維持管理及び修繕

- ① 日常清掃（施設内等における日常的に必要な清掃業務）
- ② 定期清掃（ガラス清掃など定期的な清掃業務）
- ③ 設備の保守点検業務（保守点検等に係る詳細は別表1のとおりとする。）
- ④ 施設内の機器類の保守点検
- ⑤ 備品の管理
- ⑥ 施設の小破修繕
- ⑦ 駐車場所の管理

(3) 管理に関する経理業務

- ① 維持管理経費（光熱水費等）及び通信運搬費（電話料）の支払い業務
- ② 市からの指定管理料経費
- ③ その他施設管理運営に必要となる経理業務

(4) 総合的な管理に関する業務

- ① 防火・防災に関する防災計画の作成、訓練の実施
- ② 防犯対策の実施

(5) 情報発信に関する業務

- ① 市観光ポータルサイトの管理・運用・更新及び新規コンテンツの作成等
- ② ニュース配信サイトを活用しての加賀温泉郷の観光情報の発信
- ③ 加賀温泉郷のパンフレット等の配布及び在庫管理

(6) 利用者サービス提供事業に関する業務（自主事業等）

- ① 自主事業の実施

利用者の利便を妨げない範囲で施設の設置目的に即した指定管理者による自主事業を実施することができる。

(7) 指定管理者が行うモニタリング

利用者へのサービス向上に資するため、定期的に利用者の満足度調査、アンケート調査等を実施し、分析を行うこと。

(8) その他必要な業務

- ① 各種統計等資料の作成、調査、管理業務の実施状況の回答
- ② その他施設の管理に必要と認められる業務

### 3 指定期間

令和 8 年（2026 年）4 月 1 日から令和 13 年（2031 年）3 月 31 日までとする。

### 4 法令等の遵守

観光情報センターの管理にあたっては、本仕様書のほか次の各項に掲げる法令、またその他管理運営に適用され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) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）
- (3) 加賀市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 17 年加賀市条例第 71 号）
- (4) 加賀市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する規則（平成 17 年加賀市規則第 39 号）
- (5) 加賀市観光情報センター条例（平成 17 年加賀市条例第 166 号）
- (6) 加賀市行政財産使用料条例（平成 17 年加賀市条例第 81 号）
- (7) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (8) 個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号）
- (9) 加賀市暴力団排除条例（平成 24 年加賀市条例第 1 号）
- (10) 加賀市情報公開条例（平成 17 年加賀市条例第 16 号）
- (11) 加賀市情報セキュリティに関する規程（令和 3 年 4 月 30 日訓令・教育委員会訓令・選挙管理委員会訓令・監査委員訓令・公平委員会訓令・農業委員会訓令・固定資産評価審査委員会訓令・病院事業訓令・消防本部訓令・議会訓令第 1 号）他加賀市情報セキュリティ対策基準及び実施手順

本協定期間中に上記に規定する法令等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

### 5 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律及び同法に基づく規定により観光情報センターの管理を行うにあたって取り扱う個人情報については、適正な取り扱いの義務が課せられる。

### 6 管理経費等について

観光情報センターの管理経費は、指定管理料及びその他収入による。

#### (1) 収入について

##### ① 指定管理料

加賀市は、必要と認める管理経費に相当する金額を指定管理料として支払うものとする。

##### ② その他の収入

ア 観光情報センターの管理に起因する収入は、指定管理者の収入とする。

イ 飲食物及び物品等の販売に関するもの。

ウ 加賀市観光情報センター条例第 1 条の目的達成に必要と認められるもの。

(2) 支出について

① 管理経費

観光情報センターの管理に係る全ての費用は、指定管理料及びその他の収入をもって充てるものとする。

② その他の経費

ア 施設及び備品の修繕は、加賀市及び指定管理者との間で協議のうえ決定する。

イ 施設の設置目的の効果を増す工事費等は、原則として、全額、市の負担とする。

ただし、発注方法等については、市と指定管理者の間で協議のうえ決定する。

7 指定期間終了にあたっての引継業務

指定管理終了時には、次期指定管理者が円滑かつ支障なく観光情報センターの業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

8 物品等の帰属等

(1) 現に使用中の市所有の備品等については、無償で貸与する。

(2) 指定管理者は、備品等を善良な管理者の注意義務をもって保管し、又は使用し、管理すること

(3) 指定管理者は、市の所有に属する物品については、加賀市財務規則（平成 17 年加賀市規則第 35 号）及び関係例規の管理の原則及び分類に基づいて管理するものとする。また、指定管理者は同規則に定められた備品台帳等を備えて、その保管にかかる物品を整理し、購入及び廃棄等の異動について定期的に市に報告するものとする。

(4) 施設の管理及び業務を行う上で必要であり、指定管理者が指定期間中に、市が指示又は市が了承したうえで、指定管理料により購入した物品については、基本的に市の所有に属するものとする。

9 留意事項

(1) 業務を実施するにあたっての留意事項

ア 加賀市内にある他の市民利用施設との連携を図った運営を行うこと。

イ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合は、市と協議を行うこと。

ウ 加賀市の指定管理者制度の基本的な考え方や標準的な手続きについては、加賀市指定管理者制度運用ガイドラインを参照すること。

エ 各種規定がない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づき業務を実施すること。

オ 災害時には地域防災に関わる施設としての役割を果たすこと。また利用者の安全を確保するため、適切な防災・安全対策を講じるものとし、地震などの災害や事件などの危機事象発生時においては、加賀市をはじめ、警察・消防・自衛隊等と連携をとりながら適切に

対応できるよう、万全の危機管理体制を確立すること。

カ 指定管理者は、施設内の定期的な消毒や入館者への手指消毒の励行など、感染症の拡大防止対策に努めること。また、国・県・市から感染拡大防止に関する通知が発出された場合は、これに従うこと。

キ その他、仕様書に記載のない事項については市と協議を行うこと。

## (2) 業務報告及び事業報告の提出

① 下記の内容について、会計年度終了後1週間以内に、事業報告を提出すること。

② ただし、ウの事業報告書を毎月終了後、翌月の10日までに、エについては、半期毎に事業報告書を提出すること。

ア 管理運営の体制

イ 管理業務の実施状況

ウ 利用者数（減免者数含む）の実績

エ 管理に係る経費の収支状況

③ 必要に応じ、上記アからエ以外について報告を求めることがある。

④ 指定管理者より提出された業務及び事業報告書その他の書類は、加賀市情報公開条例に基づく情報公開の対象となるほか、市が必要と認めた場合は、その全部又は一部を公表する。

## (3) 事故・故障等異常時の措置

施設内において、事故又は故障が発生したときは、加賀市産業振興部観光商工課（施設担当課）に報告し、指示を受け必要な措置を講ずるものとする。ただし、緊急を要する場合、又は軽微な事故・故障の場合は、指定管理者において必要な措置を講ずるものとする。

## (4) 立入検査について

市は必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の現地検査を行うことができるものとする。

## (5) 市が行うモニタリング

### ① 定期モニタリング

指定管理者が提出する月毎や四半期毎などの定期報告に対し、問題点や改善点等がないかチェックするために定期モニタリングを行う。具体的な実施方法については、各施設の特性に合わせて適宜所管課において調整する。

### ② 随時モニタリング

確認された問題や、突発的に施設で発生した問題点、施設・設備の破損・紛失状況等の確認、市民からの苦情等を解決するためなど、実地調査等をその都度行う。

## (6) 指定管理者の評価の実施

市は、指定管理者の評価を実施し、業務の改善や更なる工夫につなげ、施設の管理運営に活かす。適切なサービス水準が達成されたか、どのような問題があったかなど、「利用者にサービスを提供する」という視点から検証を行ない、改善、是正の手段をとる。また、評価内容・結果については、市は公開できるものとする。

(7)その他

- ① 緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導を行うこと。
- ② 個人情報保護の体制をとり、徹底を図ること。
- ③ 利用者の意見等を施設の運営に取り入れるよう努めること。
- ④ アンケート調査や意見箱の設置など、利用者のニーズの把握に努め、要望・不平等の把握とその対応策について、月毎に集計し翌月の末日までに報告すること。
- ⑤ 広報かかの「施設ガイド」欄等への施設の周知記事は、無料で掲載することができる。ただし、編集・掲載の可否等全ての掲載に関する権限は、市広報担当課が有する。

10 協 議

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、指定管理者と市が協議して定めるものとする。

別表1 加賀市観光情報センター管理保守点検業務

項 目	必要管理事項	頻 度
清掃	日常的な整理・整頓	毎日
空調、冷蔵・冷凍機器	日常保守管理点検	毎日 年4回以上 ※「フロン排出抑制法」に基づき実施すること
施設巡視点検	日常保守管理点検	必要に応じて
小破修繕	照明装置の維持・交換その他施設の修繕	必要に応じて