

豪商のまち松阪観光交流センター・
旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原
田二郎旧宅指定管理者仕様書(共通)

令和 6 年 8 月

松阪市産業文化部 観光交流課・文化課

指定管理者仕様書(共通) 目次

I	指定管理者の業務	1
1	業務の推進体制に関すること.....	1
2	事業の推進.....	1
3	管理業務となる事業.....	2
	(1)運営業務.....	2
	(2)維持管理業務.....	4
4	自主事業	5
5	組織体制・人員配置	5
	(1)組織体制.....	5
	(2)人員配置	5
6	事業報告について.....	6
	(1)日報、各種帳票類の作成・記録.....	6
	(2)月次事業報告書の提出	6
	(3)年次報告書の提出.....	6
	(4)その他報告を要する事項.....	6
7	緊急時の対応について.....	7
	(1)消防防火計画の作成および報告	7
	(2)緊急時マニュアルの策定.....	7
8	情報管理	7
	(1)書類等の作成及び保管	7
	(2)個人情報の管理	7
	(3)情報公開への対応.....	7
	(4)守秘義務の徹底	8
9	保険加入	8
10	施設の修繕等	8
	(1)施設・設備等修繕.....	8
	(2)備品等修繕.....	8
	(3)整備・改修	8
11	第三者委託	8
II	協定と引継ぎ.....	9
1	基本協定と年度協定.....	9
2	指定期間満了時の引継ぎ	9
III	その他.....	9

豪商のまち松阪観光交流センター(以下『観光センター』という。)・旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅(以下、「4 施設」という。)において、指定管理者が行う業務の内容及び業務の履行方法のうち、維持管理業務、組織体制・人員配置、事業報告など運営管理に係る共通事項においてはこの豪商のまち松阪観光交流センター・旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅指定管理者仕様書(共通)仕様書(以下「共通仕様書」という。)によります。

尚、それぞれの施設において指定管理者が行う業務の内容及び業務の履行方法はそれぞれの施設の仕様書によるものとします。

I 指定管理者の業務

指定管理者が行う主な業務の内容及基本的事項に関しては、豪商のまち松阪観光交流センター・旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅指定管理者募集要項(以下「募集要項」という。)'I 指定管理者の募集について』中、『2 指定管理者が行う管理の基準』に従うものとします。

また、業務の範囲については、募集要項『I 指定管理者の募集について』中、『3 指定管理者が行う業務の範囲』によるものとし、具体的な業務内容及び履行方法については、本仕様書のとおりです。

なお、業務を行うにあたり業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせる場合は、原則として松阪市内に事業所、営業所等を有する者を優先することとし、事前に松阪市への届出が必要となります。この際、業務の一部を委託又は請け負わせることができる第三者は、募集要項「II 申請手続きについて」の「1 応募の資格等」、「(2)応募者の制限」に準じるものとします。

1 業務の推進体制に関すること

- ①運営に支障がないよう適正な職員配置を行うこと。
 - ②4 施設に管理者を配置し、管理監督を行うこと。
 - ③開館時間は、必ず職員を配置すること。
 - ④職員の勤務形態は、4 施設の運営に支障がないよう定めること。
 - ⑤職員に対して、来館者の安全確保やサービスの向上など施設の運営管理に必要な研修を実施し、職員の資質の向上を図ること。
 - ⑥業務(自主事業を含む)の実施にあたり、法令等の定めがある場合は、必要な資格の保持者を配置すること。また、事業主あるいは事業所などとして必要な資格や届け出がある場合も必要な人員配置等を含め対応すること。
- なお、第三者に委託する場合も同様とする。
- ⑦雇用に際しては、地域雇用の創出に配慮すること。

2 事業の推進

指定管理者は管理業務となる事業、及び指定管理者自らが企画・実施する事業等(以下「自主事業」という。)を行うことにより、施設の設置目的の達成を図ることとなります。

管理業務の基本的な内容は本仕様書にて定めますが、その実施方法等に関しては指定管理者が企画提案を行い、松阪市が承諾した事業計画の内容で実施することとなります。

施設の設置目的に照らし合わせ、施設利用者のサービス向上に資する内容の事業であれば、自主事業を実施することも可能となります。

いずれの場合も、松阪市に事業計画の承諾を得ることが必要であり、指定管理期間中に事業計画に変更等が生じた場合も同様に事前に承諾を得る必要があります。

また、事業全体のモニタリングを行い、来訪者のニーズの把握に努めることで、次年度以降の事業運営に反映させていくものとします。

3 管理業務となる事業

(1) 運営業務

①施設運営

ア 案内業務

- a 来館者の案内、問い合わせ・電話対応、館内パンフレット・チラシ等の整理・補充・送付
その他付随する業務を行う。
- b 来館者からの要望や来館者の動静から適宜施設のガイダンスを行う。

イ 入館券及び観覧券の販売

a 入館に係る料金の額

入館にかかる料金の額並びに他の施設と連携して入館に係る料金を割引く場合は、各施設条例に定める額を上限とし、その範囲内で松阪市長の承認を得て入館に係る料金を定める。

b 観覧に係る料金等の額

自主事業を実施するときは、事業の内容を考慮してその期間に限り、観覧にかかる料金その他の当該事業に関する料金を決定し、徴収することができる。

c 入館券及び観覧券の販売

入館券(割引入館券含む)や観覧券の発行や販売は各施設が連携して行うものとする。

ウ 大規模改修工事

旧長谷川治郎兵衛家では令和 7 年度から整備工事を予定しています。工事期間は概ね 10 年としており耐震補強など計画的に整備する予定で、工事の工程など詳細については現在明らかにされていませんが、公開が一部制限されるのは令和 9 年度からとなる予定です。よって、令和 9 年度以降は工事を行いながらの公開となり、工事計画に従い工事主体や工事関係者との綿密な打ち合わせを行うことになります。工事の進捗により適宜公開部分の変動が予想されますが、工事が優先されるため指示に従うことになります。

a 工事主体等との調整

工事行程に従い、工事主体等との調整のうえ公開箇所や公開にあたっての詳細を詰め決定すること。

b 職員配置

工事行程や工事の進捗に応じ適宜職員の配置、人員を調整し対応すること。

c 危険防止対策

公開部分と工事個所を明確に分離するとともに来館者への工事個所の周知と動線の確保を徹底することで危険防止を図る。その他、公開による安全性の確保に努めること。

②広報宣伝・プロモーション等

ア 施設の広報

施設の案内パンフレットの制作や更新、その他利用促進に関わる広報業務全般を行う。

イ 情報収集・発信

a 周辺施設等との情報共有・発信

市内の文化施設や観光施設の協力を得て旬な情報を収集し発信することで広域的な人流が見込まれるため、常に情報の収集に努め、その魅力を発信できる体制を整えること。

b ホームページ等の運営、活用

ホームページやSNSの活用による情報発信の他、SNS広告や雑誌掲載、ラジオスポットCMなど効果的なツールを活用し情報発信を行う。

ホームページは常に最新の情報を掲載するとともに閲覧者が情報を得やすいよう工夫すること。

ウ 滞在時間の延伸

松坂城跡周辺の歴史文化ゾーンに点在する文化施設や市内の観光施設等を有機的に結び、まち歩き魅力を発信することで来訪者の周遊性を高め、滞在時間の延伸や満足度の向上に繋げるための業務を行う。

エ 学習の場としての利用促進

a 市民に松阪の歴史・文化の特性を学ぶ機会を提供する。

b 市内小中学校の児童・生徒が松阪の歴史・文化の特性を学べる場として利用されるよう周知を図る。

オ 共同事業の実施

4 施設が共同し文化の振興や観光を促進するための事業を企画実施する。

カ 多言語による対応

外国人観光客の接客対応やパンフレット等の多言語化を図るなどガイダンス機能の強化やホスピタリティの向上に努めるものとする。

キ 統計・分析(ニーズの把握)

観光客等の情報を収集・分析することで、ニーズを把握するとともに事業に活用するものとする。

③各種団体等との連携

ア 行政との連携

市等が実施する観光関連事業に積極的に協力するとともに観光客等の誘客にあたっては市等との連携に努めるものとする。

イ 市民団体等との連携

ガイド、通訳ガイド等の市民団体と連携し、観光客の受入態勢を整えること。また、地元商店街や地域の住民組織との協力関係を構築することで観光客のホスピタリティの向上に努めること。

ウ 周辺施設等との連携

松坂城跡周辺の歴史文化ゾーンに点在する施設と連携し観光客の受け入れ態勢を整え
るとともに市内の観光施設、文化財施設との連携に努めるものとする。

④持続可能な観光業の促進(SDGs)

事業展開にあたっては、サステナブルな観光を意識した取り組みに配慮すること。

(2)維持管理業務

①施設管理

ア 施設および設備の保守・維持管理

- a 施設の日常点検および定期巡回を行い、利用者の安全性や利便性の確保とともに衛生環境に配慮した施設環境を保持すること。
- b 建築物等に関しては、内外壁・床面の破損が無く、また衛生面ではカビ等の発生が無いよう清潔な状態を保持するため美観を維持すること。
- c 設備類(空調設備、火災報知機等自動制御設備、昇降機、自動ドア等)は、必要な資格者を配置し、日常点検・法定点検・定期点検を行い、設備の性能を維持すること。なお、業務委託等を行う場合も、必要な有資格者による点検実施を徹底することとする。

イ 備品管理

- a 指定管理者に貸与される市所有の備品については、備品台帳を備えるとともに日常点検により正常に使用できるよう維持すること。なお、破損があった場合は適正に修理・交換などの対応を行い、台帳の整理とともに市への届出等必要な措置をとること。
- b 貸与される備品以外に管理運営に必要となる備品については、指定管理者所有の備品として配備し、施設利用者が安全に使用できるよう適正に管理すること。

ウ 保安警備業務

- a 施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保に努めること。
- b 戸締り、消灯などの確認、異常の有無の確認、火災予防点検を行うこと。また、4 施設にはすでに閉館時(無人時)の機械警備が設置・導入済みであることから、現在、導入している水準以上の機械警備を維持すること。
- c 緊急の負傷者・病人等が発生した際に応急処置に必要な自動体外式除細動器(AED)などの資機材および救急箱等を常備すること。

エ 清掃業務

- a 施設内外の日常清掃を行い、良好な環境衛生及び美観の維持に努め、快適な空間を保つとともに、備品・器具などが清潔な状態に保たれるようにすること。
- b 日常清掃では実施しにくい箇所の清掃に関しては、休館時間等を活用し、必要に応じて実施すること。
- c 施設から発生する廃棄物に関しては、各種法令等に従い適切に廃棄処理すること。

オ 迷子並びに拾得物及び遺失物の対応

- a 施設及び敷地内における迷子は保護し必要に応じて警察等への連絡を行うこと。
- b 拾得物・遺失物は、所有者が取りに戻るなども考慮し台帳を作成して適切に一時保管するとともに警察等への届け出を行うこと。

カ 郵便物等の取扱い

施設宛の郵便物等は、收受日を記録し内容に応じ適切に処理すること。

キ 利用者のニーズ把握

a 来館者アンケート等により、利用者ニーズを把握すること。

b 施設に対しての意見や苦情が寄せられた場合はその対応を行い、記録すること。

②展示設備管理

ア 展示設備の保守管理

展示物に関しては、破損・汚れの有無などの日常点検・清掃を実施し、常時正常な状況を維持すること。

4 自主事業

松阪産品展示紹介(販売)等を除き、指定管理者が実施できる自主事業は以下の要件を満たすこととする。

なお、自主事業は、提案内容がそのまま実施できるものではなく、松阪市に業務計画書を提出し事前に承諾を受けるものとする。その際、必要に応じ松阪市と協議を行うものとする。なお、事業内容を変更する場合も同様とする。

ア 施設利用者へのサービスの向上につながる事業で、施設の管理運営に支障をきたさないもの。

イ 施設の設置目的に沿った事業で、利用者ニーズが適正に反映されているものであること。

ウ 指定管理者が事業の実施内容・方法・料金等を定め、その経費を捻出するとともに、料金等が発生する場合は、その収益を指定管理者が収受するもの。

エ 関連法規等に抵触しない事業であること。

5 組織体制・人員配置

(1)組織体制

①4 施設の機能を、最大限発揮できる職員配置を行うこと。

②職員の資質向上とサービス向上のため、職員研修を定期的の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に努めること。

③職員は、各施設のスタッフであることを認識できるようにすること。

④業務の遂行にあたっては、十分に松阪市と連携を図り、市の主催イベント等関連する事業に対しては、協力体制を構築すること。

⑤業務遂行中の職員の災害については、いかなる理由がある場合においても、指定管理者が責めを負うこととする。

(2)人員配置

①文化財を適切に取扱うことが可能な学芸員資格を有する人材を1名以上配置すること。

②管理運営に係る業務全体を総合的に把握し調整する総括責任者及び各業務の業務責任者を定め、管理運営の開始前に松阪市へ報告すること。

③4 施設の管理運営に当たり法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を

配置し、その内容を報告すること。

6 事業報告について

指定管理者は、以下の内容について 4 施設の事業報告書等を作成し、報告するものとする。

(1) 日報、各種帳票類の作成・記録

日報等を作成し、施設の管理運営及び利用実績を記録するとともに、指示があった場合には松阪市に報告する。なお、記録する内容については、協定によりこれを定める。

(2) 月次事業報告書の提出

指定管理者は、毎月報告書を作成し、翌月 10 日までに松阪市へ提出する。なお、記載内容に関しては、次のとおりとし、詳細については協定で定める。

① 管理業務及び事業の実施状況並びに利用状況

来館者数、入館券の販売状況、施設利用状況、施設設備の維持管理および小規模修繕の実施状況等

② 自主事業の実施状況及び実績

松阪産品の紹介(販売)の販売状況、その他自主事業の利用状況および売上等

③ アンケート(月集計)

④ 来館者からの意見・苦情等の状況

(3) 年次報告書の提出

毎年度終了後 30 日以内(指定管理者の指定を取り消された場合は、その取り消された日の翌日から起算して 30 日以内)に事業報告書を提出すること。

事業報告書に記載する内容は、次のとおりとし、詳細については協定で定める。

① 管理業務及び事業の実施状況並びに利用状況

② 来館者数、施設使用状況、施設設備の維持管理状況、事業実施状況

③ 管理運営及び事業実施に係る収支の状況(経費および利用料金の状況)

④ 自主事業実施に係る利用状況および収支状況(経費および売上等の状況)

(4) その他報告を要する事項

以下の項目に関しては、事象発生時に速やかに状況を報告するとともに、松阪市から指示があった日の翌日から起算して、1 日以内に確認できている状況を書面にて報告すること。

① 緊急事態報告書

事件事故等により、施設利用者および職員等に対しての人的被害もしくは施設等への物的被害が発生し、もしくは発生すると想定される事象が生じた場合は、警察・消防等の機関への要請を行うなど速やかに適切な対応を行うとともに、その内容について報告を行うこと。

② 災害報告等

台風・震災等の気象警報等が発令された場合は来館者の安全確保のために必要な措置を講じるとともに、警報解除後、速やかに被害状況を確認し報告すること。

③資格状況の変更(取得・喪失等)

業務を実施する上で、必要となる資格に関して、担当者の変更など、資格の状況の取得・変更・喪失などの事象が発生した場合には、速やかにその内容を報告すること。

7 緊急時の対応について

災害発生等における緊急時の対応について、利用者・職員等の安全を第一に考え、以下のとおり計画・マニュアルを作成して対応すること。

(1)消防防火計画の作成および報告

消防法の規定に基づき、防火管理者を配置した上で、消防計画を作成し所定の機関に報告するとともに、計画に基づく訓練を実施すること。

(2)緊急時マニュアルの策定

以下の項目に関し、緊急時の発生リスクの抑制及び発生時の対応を行うためのマニュアルを策定し、施設に勤務する職員等への周知・徹底を行うこと。なお、マニュアル策定に際しては、事象の発生時点が開館時間中または閉館時間中における対応を加味して策定すること。

①台風・震災等の気象警報・注意報発令時の対応

②災害発災後の対応

③災害等による臨時休館に対する対応

④施設利用者の負傷・傷病等への対応

⑤不審者等の侵入等に対する対応

8 情報管理

(1)書類等の作成及び保管

①指定管理者は、施設の運営・管理に関する関係書類に関して簿冊にて管理し、その台帳を整理するとともに、松阪市から報告や実地調査を求められた場合には、速やかに提示し、誠実に対応すること。

②関係書類は、指定管理期間中は、指定管理者において保管し、指定期間終了時には、松阪市へ引き継ぐこと。

③松阪市監査委員等が松阪市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ので、誠実かつ迅速に対応すること。

(2)個人情報の管理

指定管理者は指定管理業務を実施するに際し、個人情報を取り扱う場合は、松阪市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護のため必要な措置を講じること。

(3)情報公開への対応

指定管理者が指定管理業務を実施するに際して、作成・保管・管理を行う文書等については、松阪市情報公開条例の規定により、公開等のための必要な措置を講じること。

(4) 守秘義務の徹底

指定管理者およびその職員等は、業務遂行上知り得た秘密を外部に漏らしてはならない。また、管理運営業務等に関する内部情報は、4 施設または指定管理者の事業所でのみ取り扱うこととし、それによりがたい場合は事前に松阪市と協議すること。

9 保険加入

指定管理者は、募集要項、仕様書に定める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、建物火災保険については、松阪市が加入するものとする。

10 施設の修繕等

指定管理者が管理を行う施設等の修繕及び整備・改修に要する経費の負担は次のとおりとする。ただし、文化財の修繕等にあつては、その価値が損なわれることがないよう慎重な対応が求められるため、経費の負担区分に関わらず、必ず松阪市と指定管理者で協議を行うこととする。

(1) 施設・設備等修繕

施設・設備の経年劣化等(原則、災害に伴うものを含む。)で修繕を要する場合は、管理業務の一部として、1 箇所当たり 20 万円以下の修繕は指定管理者が負担し、20 万円を超過する修繕の場合は、超過分を松阪市が負担することとする。

(2) 備品等修繕

松阪市に帰属する備品で修繕を要する場合は、管理業務の一部として、1 箇所当たり 10 万円以下の修繕は指定管理者が負担し、10 万円を超過する修繕の場合は、超過分を松阪市が負担することとする。

なお、破損等をした備品が修繕できない状況にある場合は、原則、代替の備品を指定管理者の負担において補充し、所有権移転などの必要な手続きを行うものとし、この経費が 10 万円を超える場合は、松阪市と協議を行い対応するものとする。

(3) 整備・改修

施設・設備の老朽化などに対応するため施設の大規模な整備・改修を行うもので松阪市が計画するものについては、松阪市の負担にてこれを行う。なお、整備・改修等に伴い、施設の休館等を要する場合は、原則、前年度中に松阪市と指定管理者で協議を行うこととする。

また、指定管理者が自主事業等の実施に伴い、施設・設備を整備・改修しようとする場合は、事前に松阪市の承諾を得た上で、指定管理者の負担でこれを行うこととする。

11 第三者委託

指定管理者は、指定管理者が行う業務の全部を第三者に委託し、請け負わせることはできない。ただし、施設の管理運営業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、松阪市と協議の上、業務の一部を他の者に委託することができることとする。

なお、業務を再委託する際にも、当該仕様書等の要件を満たすものとし、事前に松阪市の承認を受けた業務に限ることとする。

Ⅱ 協定と引継ぎ

1 基本協定と年度協定

協定については、市と指定管理者が協議を行った上で、当該仕様書に基づき提案された内容をもとに基本協定を締結し、この発効により、令和 7 年度から令和 11 年度(指定管理期間)まで、年度毎に年度協定を締結する。

なお、年度協定の締結に際しては、年度毎の事業計画書および収支予算書を前年度 11 月末までに策定することし、松阪市と指定管理者の協議の上、これを締結することとする。

2 指定期間満了時の引継ぎ

指定管理者は、指定期間終了後に、次期指定管理者が円滑に、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こと。また、引き継ぎに際し、要する経費および臨時に休館等を行う必要が生じた場合の損益等については、指定管理者の負担においてこれを行うこととする。

Ⅲ その他

この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容について定めのない事項又は疑義が生じた場合は、松阪市と指定管理者が誠意をもって協議し、決定することとする。