

# 天理市観光物産センター指定管理者業務仕様書

令和5年7月

## 1. 趣旨

本仕様書は、指定管理者が天理市観光物産センター（以下「センター」という。）を管理することを目的に、施設の適切で効果的、効率的な管理運営のために必要となる業務の内容及び履行方法について定めるものである。

## 2. 基本的事項

### (1) 施設の管理運営に係る基本的な考え方

指定管理者は施設の管理運営を行うにあたり、下記の事項を遵守するとともに、本市のブランディング事業によって開発・認定された商品と天理市内で生産、製造・加工された商品等（以下「地域特産品」という。）の PR 及び展示販売を行い、施設を安全で快適な環境を維持するとともに、利用促進を図るための計画立案を行うこと。

- ① 地方自治法（昭和22年法律第67号）、天理市観光物産センター条例（以下「条例」という。）及び同条例施行規則の規定に基づき適切な管理運営を行うこと。
- ② 施設の管理運営に係る各種規定や要項等を制定する場合は、市と協議すること。
- ③ 利用者の意見や要望を反映できるよう、利用者本位の運営を行うこと。
- ④ 公の施設として、公平かつ平等な施設提供に徹すること。
- ⑤ 天理市情報公開条例を尊重し、施設の管理運営についての透明性を高めるよう努めること。
- ⑥ 天理市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- ⑦ 人権擁護について、従事者に周知徹底するための研修を徹底すること。
- ⑧ コンプライアンス（法令遵守）を明文化し、職員に周知すること。
- ⑨ 災害時や緊急時に備えた危機管理体制を確立すること。
- ⑩ 環境保護に配慮した管理運営を行うこと。
- ⑪ 市の施策や事業には積極的に協力すること。

### (2) 施設の概要

#### ① 施設の名称及び所在地

名 称 天理市観光物産センター  
(愛称：コフフンショップ)

所在地 天理市川原城町816番地

#### ② 設置目的

本施設は、本市の観光や地域特産品に関する情報を提供し、販売することにより、観光及び産業の振興を図り、地域の活性化に資するためのものである。

#### ③ 利用時間及び休館日

開館時間 午前9時から午後7時まで

休館日 毎月第2火曜日（その日が祝日に当たる場合は、その日後においてその日に最も近い祝日でない日）

12月29日から翌年1月3日までの間

ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、市長の承認を得て休館日を臨時に設けることができ、開館時間及び休館日を変更できることとする。

④ 施設の内容

規模 45.98㎡

構造 コンクリートブロック造1階建て JR天理駅高架下

用途 物販、観光案内

駐車場 隣接する駅前広場内に43台

(90分まで無料、90分を超えて150分まで400円、以降1時間毎200円)

⑤ 指定管理期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。(3年間)

3. 指定管理者が行う業務

(1) 施設の運営に関する業務

- ① 地域特産品の生産者などと緊密な連携・協力をを行い、地域特産品の普及拡大を図る。
- ② 地域特産品の販路拡大につながる紹介を行い、また、消費者に販売することにより、生産者等のPR並びに地域の活性化を図ること。
- ③ 施設の来店者の信頼を確保し、苦情等に適切な対応を行うこと。
- ④ 適切な品質、価格の確認、衛生管理を行うこと。
- ⑤ 店内陳列品の管理に注意し、来店者の購買意欲を促進する陳列に努めること。
- ⑥ 地域特産品の商品説明及び調理、利用方法などの説明に対応できるよう努めること。
- ⑦ 地域特産品の陳列に合わせた観光情報や生産者情報の表示など地域情報の提供に努め、生産者や産地の魅力等ものづくりの背景の紹介や産地のPRを行い、利用者が産地等に赴く契機をつくるように努めること。
- ⑧ 商品構成の検討や商品の欠品が生じないよう生産者等と連絡・調整を行うこと。
- ⑨ 販売状況の管理、販売手数料の支払い、現金（売上金、釣銭等）の管理を適正に行うこと。
- ⑩ 本市の観光パンフレットの設置及び配布を行い、本市の観光をPRすること。

(2) 施設の維持管理に関する業務

- ① 施設的美観を損なわぬように常に清掃及び整理整頓を行うこと。
- ② 自動ドアの保守点検を行うこと。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し、施設の維持管理に努めること。

- ③ 開館時間外は機械警備を基本とするが、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。
- ④ 日常的に点検、整備を行い、設備機器の正常な状態を確認すること。その際、設備機器など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すること。なお、安全の確保及び適切な管理運営ができないおそれがある場合には、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じること。
- ⑤ 清掃等で発生した廃棄物は、分別を行い施設内に集積した後、天理市廃棄物の処理及び再利用の促進に関する条例など関係諸規程に準じて適正に処理する。また、施設で発生した廃棄物は、可能な限り減量化やリサイクル化に努めること。
- ⑥ 施設・設備等が、毀損又は短期間の内に破損、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もり作成等を行い、市に提出するものとする。その結果に基づき、指定管理者は速やかに修繕を実施すること。
- ⑦ 修繕を実施した場合は、次回の修繕方法や修繕時期の検討に用いるデータとして蓄積するため、修繕台帳に記帳すること。なお修繕台帳に記帳する際には、あわせて修繕箇所の写真を残すように努めること。また、修繕台帳の写し、設計書及び写真等については、事業報告書の提出と併せて、市に提出すること。

※指定管理者は、業務の全部又は業務の主たる部分を第三者に委託し請け負わせることはできません。業務の一部委託については、事前に本市の承認を受けた場合に限り、第三者に委託することができます。その場合、委託の相手方は、天理市物品購入等の契約に係る入札参加停止等措置要領に基づく指名停止期間中の者、暴力団員及び暴力団密接関係者に該当する者であってはならない。

### (3) 自主事業の実施

- ① 指定管理者は、本施設の設置目的に合致し、かつ業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により、自主事業を実施することができるものとする。
- ② 指定管理者は、自主事業の実施に際しては、あらかじめ市に対して別途自主事業実施計画書を提出し、事前に市の承認を受けるものとする。その際、市と指定管理者は必要に応じて協議を行うものとする。
- ③ 自主事業の収支及び会計については、指定管理業務とは別に管理すること。

### (4) その他、施設の設置目的の達成のために行う施設管理に関する業務

- ① 地域振興のための支援・協力。
- ② 駅前広場との連携を図り相乗効果及び利用促進に努めること。
- ③ 施設のイメージアップのためのPR計画等。
- ④ その他、本施設の管理運営に関して、市長が必要と認める業務。

#### (5) 事業報告書及び業務報告書の提出

##### ① 事業報告書及び収支決算書等（年次報告書）

指定管理者は、毎年度終了後及びその指定の期間の満了後、60 日以内に事業報告書及び収支決算書等を作成し、市へ提出しなければならない。

・事業報告書及び収支決算書等の主な内容は次のとおりとします。

ア. 指定施設の利用及び管理状況（利用者数、施設の維持管理状況等）

イ. 地域特産品販売の実施状況（売上額及び購入者数、品目・事業者別売上額及び売上数量）

ウ. 指定施設の管理経費の収支状況

エ. その他市が必要と認める事項

##### ② 月別業務報告書

指定管理者は、日常の施設の利用状況、地域特産品販売の実施状況等の内容について、業務日誌に記録し、翌月 10 日までに月別業務報告書を本市へ提出するものとする。

・月別業務報告書の主な内容は、次のとおりとします。

ア. 指定施設の利用状況（利用者数等）

イ. 地域特産品販売の実施状況（日別売上額及び購入者数、品目・事業者別売上額及び売上数量）

ウ. その他市が必要と認める事項

③ 指定管理者としての業務に係る会計については、他の会計と区分して経理し、天理市観光物産センター指定管理業務専用口座で管理すること。

##### ④ 記録等保存業務

ア. 指定管理者は、管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理しなければならない。

イ. 指定管理者は、指定業務開始日から起算して前記①の帳簿類を 5 年間保存し、市から請求のあった際は、速やかに提示できるようにしなければならない。なお、指定期間終了時には市へ引き継ぐものとする。

#### 4. 人員の配置・管理体制等

##### (1) 人員の配置

① 指定管理者は、本施設の管理運営を行う施設管理責任者として、責任者を 1 名配置すること。

② 施設には、開館時間と勤務シフトを十分考慮の上、労働基準法を遵守しながら、責任者または従事者を常時 1 名以上配置すること。

③ 従事者の質を高めるため、施設の管理運営等に必要な技術・知識・接客等の研修を実施すること。

- ④ 緊急時及び防犯・防災のための対策に係るマニュアルを作成し、従事者にその対応等の研修・指導を行うこと。

(2) 責任者の責務

- ① 本施設の管理運営業務の統括者として施設全体の管理責任を負うとともに円滑な業務遂行を行うこと。
- ② 正規職員・非正規職員を問わず、専門的知識や技能の向上等の人材育成に努めること。
- ③ 各種業務における責任体制を確立すること。また、各職員に対して、業務に適した服装と名札を着用させること。
- ④ 市及び関係機関との連絡・交渉窓口となり適切な連携体制の構築に努めること。  
※指定管理者は、責任者を変更するときは、事前に市へ報告を行うとともに十分な引継ぎ期間を設定すること。

(3) 職員研修等

- ① 接客マナーなど利用者へのサービス向上などに必要な接客研修、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得のための研修等を実施すること。
- ② 地域特産品、また観光や地域の情報を説明できるように職員教育を行うこと。
- ③ 遵守すべき法令や人権、個人情報保護等に関する研修等を実施すること。
- ④ 各業務にふさわしい服装及び装備をし、業務を行うこと。

(4) 危機管理体制

自然災害、人為災害、事故等のあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態に備え、危機管理体制を築くとともに、危機管理対応マニュアルを作成し、従業員に対する研修・指導を行うこと。当該マニュアルについては、少なくとも以下の事項を規定すること。

- ① 危機管理体制に関すること。(緊急時等の連絡体制・対応体制・責任者等)
- ② 日常の事故予防策及び事故発生時の対応に関すること。
- ③ 火災、事故、災害等の緊急時における市民等に対する避難誘導及び初期消火等の初動対応に関すること。
- ④ 緊急時における市民等及び警察、消防等の関係機関への連絡・報告・通報に関すること。
- ⑤ その他市民等に対する対応に万全を期する方法に関すること。

5. 備品及び消耗品の管理

- (1) 管理運営業務を開始するにあたり必要な消耗品等は、指定管理者の責任において準備することとし、適宜、補充、交換を行うこと。
- (2) 指定管理者に貸し付ける備品については、市の所有とし、その使用及び保管は十分注意すること。

- (3) 市が作成する「貸出備品リスト」に記載された市が貸し付けた物品の廃棄等の異動については市と協議すること。また、異動のある際は同リストを更新し、その動態を明らかにすること。
- (4) 指定管理者が指定管理料で購入した備品は、市の所有となる。本物品は、施設の管理運営業務を遂行するためにのみ使用するものとし、他に権利を譲渡または貸与してはならない。
- (5) 指定管理者所有の備品またはリース等による機器等を持ち込む場合は、予め市の承認を得ること。また、持込備品は「持込備品管理簿」で整理し、それらの備品には標識を添付の上、帰属を明確にすること。

## 6. 管理に要する費用と収入

### (1) 指定管理料

指定管理料は、最低限必要な施設及び付帯設備の管理費と、人件費、事務費を措置するものとし、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は原則として補填しない。

### (2) 指定管理料以外の収入

指定管理者は地域特産品等の販売による収益を自らの収入とすることができる。

### (3) 施設使用負担金

収益事業を行う施設の使用負担金として市が年度毎に定める施設使用負担金（参考：令和4年度 223,000円）を市に納入すること。なお、施設使用負担金の算定は、天理市と建物所有者との賃借料の計算を基本とする。

## 7. 業務実施の留意事項

(1) 指定管理者は、次の事項を十分に理解し、業務を適切に遂行すること。

- ① 広くセンターのPR及び情報提供を行い、本施設の利用が促進されるように努めること。
- ② 必要に応じて市と協働し、地域の関係機関等との効果的な連携等を図るよう努めること。
- ③ 指定管理者は、センターの特徴及び目的を十分に踏まえ、指定管理者の施設管理・運営のノウハウを発揮すること。
- ④ 本施設の管理運営に際して、創意工夫のある企画や効率的な運営を行い、利用者のニーズに応え、質の高いサービス提供を図ること。
- ⑤ 指定管理者は、地域特産品等を十分に理解し、積極的に販売・紹介すること。
- ⑥ 指定管理者は、施設利用者の生命、身体及び財産の安全確保に努めること。また、急病・けが人の発生時や災害時等の緊急時には、市と連携し市民の安全を確保するため、迅速かつ適切な対応をとること。

- ⑦ 指定管理者は、本事業に関し管理運営業務が確実かつ効果的に遂行されることを重視するため、市及び関係機関との連携体制の構築、設備機器等の適切な更新、施設の保全、管理責任体制の継続、展示販売業務の安定的な経営等について計画性をもった業務遂行を行うこと。
- ⑧ 別紙「天理駅前広場関係事業者との連携に関する留意事項」を良く読み、市担当課や関係団体等との連絡を密にし、天理市の施策及び方向性を理解し、適切な事業運営を行うこと。
- ⑨ センターのメリットを活かし、魅力を発揮していくために、包括的な管理運営を行うこと。
- ⑩ 本市のEMSの対象施設としてEMSの趣旨を理解し温室効果ガス削減と省エネの取り組みを講ずること。

(2) その他の留意事項

- ① 条例のほか労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法及び消防法その他関連法令を遵守すること。
- ② 本仕様書、要項、協定、市の指示等を遵守すること。
- ③ 施設の管理に係る専用口座を設け、本業務に係る経費を指定管理者が行う他の事業費と区分すること。
- ④ 指定期間中の管理状況（経理状況も含む）、利用者の満足度等については、市が必要に応じて調査、評価し、次回公募の際に考慮する。
- ⑤ 市の許可なく施設の改造をしないこと。
- ⑥ 市の許可なく施設を利用して指定管理者並びに他業者の広告、宣伝をしないこと。
- ⑦ 管理上の瑕疵による事故に対応するため、指定管理者は施設賠償保険及び物販に係るリスクに応じた保険に加入すること。

8. 指定管理者による管理を継続することが困難となった場合の措置

- (1) 指定管理者は、管理業務の継続が困難になった場合又はそのおそれが生じた場合には、速やかに市に報告することとする。
- (2) 市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により、適正な施設管理が困難となった場合またはそのおそれがあると認める場合には、指定管理者に対して改善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができる。この場合、指定管理者が改善策の実施を求められた期間内に改善を行わなかったときは、指定管理者の指定を取り消すことができることとする。
- (3) 市は、指定管理者が指示に従わないとき、管理業務の継続が著しく困難であると認められる場合は、指定を取り消すことができることとする。
- (4) (2) 又は (3) により指定を取り消され、市に指定管理者の債務不履行による損害が生じた場合、指定を取り消された指定管理者は、市に生じた損害について賠償



の責めを負い、指定管理者の損害に対して市は賠償しないこととする。

- (5) 市又は指定管理者の責めに帰すことのできない事由により、管理業務の継続が困難となった場合は、市と指定管理者は管理業務の継続について協議することとする。

#### 9. その他

この仕様書に規定のない事項については、協定締結の際、市と協議の上決定することとする。