

石巻市かわまち交流拠点 指定管理業務仕様書

令和8年7月

石巻市産業部商工課

石巻市かわまち交流拠点 指定管理業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、石巻市かわまち交流拠点の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について、必要な事項を定めるものとする。

2 管理運営方針

(1) 基本的な考え方

本施設は、いしのまき中央地区の中心市街地（以下「中心市街地」という。）が、いにしえからの石巻の歴史、文化、産業を育んできた地域であり、特に旧北上川の川沿いが川湊として市民に親しまれてきたエリアであったことから、ここに川とまちをつなぐ新たな空間と交流施設を整備し、市民や観光客が集える憩いの場を提供するとともに、交流人口の増加や賑わいの創出による中心市街地の活性化を図ることを目的として、それにふさわしい管理運営を行うものとする。また、多様化する市民ニーズに効果的、効率的に対応できるよう創意工夫し、質の高いサービスの提供に努め、利用者へのサービス向上を図るとともに経費削減等の効率的な管理運営に努め、将来にわたり安全で快適な施設として継続できるよう管理運営を行うものとする。

(2) 維持管理方針

維持管理業務については、各施設の機能、特性を十分に把握した上で、全ての施設を清潔かつその機能を正常に保持し、利用者の快適かつ安全な利用に供するよう適正な維持管理を行い、必要に応じて保守点検を行うこと。

(3) 運営方針

ア 多様なニーズに応えるため、常に利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させるとともに、利用者への情報の受発信基地としての機能を発揮できる事務所を設置し、運営すること。

イ 各施設において利用者・観光客・市民等との交流、協働を積極的に推進し、観光交流拠点の核として、市内の各エリアと中心市街地を有機的に繋ぐハブ機能を果たすことで、交流人口の増加に寄与する活動を推進すること。

ウ 新たな賑わいの創出を図るため、利用者の増加が期待できる新たな取組やイベントの実施に努めること。

エ 地域内の経済循環を促進するような取組に努めること。

オ 常に施設の利用促進に努めるとともに、管理運営に当たっては利用団体、地域住民等との連携を図り円滑に進めること。

カ 利用に関し公平性を確保し、特定の団体等に有利又は不利な扱いをしないこと。

キ 効率的な施設管理を行い経費節減に努めるとともに、ごみの削減、省エネルギー、CO₂削減等環境に配慮した管理を行うこと。

3 施設の概要

(1) 名 称 石巻市かわまち交流拠点

(2) 所 在 地

名称	位置
石巻市かわまち交流センター	石巻市中央二丁目 1 1 番 1 2 号
石巻市かわまち立体駐車場	石巻市中央二丁目 6 番
石巻市かわまちバス駐車場	石巻市中央二丁目 3 0 3 番
石巻市かわまち交通広場	石巻市中央二丁目 3 0 9 番
石巻市かわまち交流広場	石巻市中央二丁目 3 0 6 番

(3) 施設概要

名称	概要
石巻市かわまち交流センター	市民や観光客の交流、情報発信、学び、集い、憩いの拠点施設
	鉄骨造 2 階建て 敷地面積 7 9 5 . 1 3 m ² 建築面積 7 4 7 . 1 4 m ² 市民交流ホール 定員 5 4 名 ミーティングスペース 1 定員 6 名 ミーティングスペース 2 定員 1 6 名 キッチンスペース 定員 1 2 名 その他（インフォメーションスペース、市民交流スペース、サロンスペース、キッズコーナーなど）
石巻市かわまち立体駐車場	普通自動車等による中心市街地及び周辺地域への来訪者のための立体駐車場
	鉄骨造 3 層 4 段 敷地面積 3, 8 4 9 . 2 6 m ² 建築面積 1, 4 5 8 . 7 2 m ² 駐車台数 2 1 9 台
石巻市かわまちバス駐車場	大型バス等による中心市街地及び周辺地域への来訪者のための専用駐車場
	面積等は、石巻市かわまち立体駐車場に含む。 駐車台数 大型バス 5 台
石巻市かわまち交通広場	一般乗合旅客自動車運送事業及び一般乗用旅客自動車運送事業の用に供する事業用自動車の通路及び乗降場
	敷地面積 1, 4 5 8 . 7 2 m ²

石巻市かわまち交流広場	市民や観光客の交流、憩いの場となる広場		
	敷地面積	南広場	1,330.00㎡
		北広場	448.76㎡

4 関係法令等の遵守

本施設の管理運営に当たっては、本仕様書のほか、次に掲げる法令等の内容を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (4) 石巻市かわまち交流拠点条例（平成29年石巻市条例第25号。以下「条例」という。）
- (5) 石巻市かわまち交流拠点施設条例施行規則（平成29年石巻市規則第32号。以下「規則」という。）
- (6) 石巻市防災基本条例（平成26年石巻市条例第1号）
- (7) 石巻市情報公開条例（平成17年石巻市条例第14号）
- (8) 石巻市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成17年石巻市条例第321号）
- (9) その他関係する法令及び規程

5 施設の利用受付及び案内に関する業務の基準

- (1) 利用時間及び休業日

名称	利用時間	休業日
石巻市かわまち交流センター	午前9時から午後9時まで	1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで
石巻市かわまち立体駐車場	終日	なし
石巻市かわまちバス駐車場	午前9時から午後9時まで	1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで
石巻市かわまち交通広場	午前9時から午後9時まで	なし
石巻市かわまち交流広場	終日（営利を目的とする利用の場合は、午前9時から午後9時まで）	なし

(2) 施設の案内

ア 指定管理者は、施設の利用の手引、利用案内、パンフレット等を作成するとともに、利用者が行う諸届出について必要な助言を行うこと。

イ 電話での問合せや施設見学等について、適切な対応を行うこと。

ウ 施設の利用等について、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、その内容を市へ報告すること。

(3) 附属設備、備品の準備及び使用方法と注意事項の説明

利用者が円滑に利用できるよう必要な指導、助言、援助等の支援を行うこと。

(4) 緊急時の対応

ア 指定管理者は、災害等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対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

イ 施設の利用者、来館者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

6 施設の利用許可及び利用料金に関する業務の基準

(1) 利用の許可

ア 利用の許可に当たっては、平等な利用を確保すること。

イ 利用の許可に当たっては、施設の利用に問題がないことを確認した上で許可すること。

(2) 施設の利用の制限に関する事項

ア 利用目的等が条例第5条第1項及び第2条第1項に該当しない場合は、指定管理者は利用の許可をしないものとし、指定管理者は許可した事項を変更し、又は許可を取り消し、若しくは利用の中止を命じることができる。

(3) 利用料金の設定

ア 指定管理者は、条例等で規定する額の範囲内で、市長の承認を得て定めるものとする。

イ 指定管理者は、利用料金を設定するに当たっては、施設の有効活用の観点及び収支状況を踏まえ、適切なものとする。

(4) 利用料金の徴収

ア 指定管理者は、利用料金を自己の収入として徴収する。

イ 利用料金は前納とする。ただし、指定管理者が特別の事由があると認めるときは、この限りでない。

ウ 利用料金の徴収方法等必要な事項は、指定管理者において定めること。

(5) 利用料金の減免又は還付

利用料金の還付又は減免は、規則第5条及び第6条の規定により行うものとする。

7 指定管理業務の範囲外の業務

指定管理者は、施設の設置目的に合致し、かつ、管理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できるものとする。なお、あらかじめ実施について石巻市へ報告を行うものとする。

8 リスクの分担

石巻市と指定管理者のリスク分担については、別紙1に定めるとおりとする。ただし、リスク分担表に定める事項に疑義が生じた場合又は定めのない事項が生じた場合は、両者が協議して定めるものとする。

9 指定管理料の精算

管理施設の修繕については、指定管理料に含まれる修繕料の範囲で指定管理者の負担において行うこととし、行った修繕については定期的に報告書を提出するものとする。

また、指定管理料に含まれる修繕料に余剰金が生ずる場合は、原則として精算を行わないこととする。

ただし、指定管理者が本来行うべき業務を行わなかったことにより余剰金が発生した場合は、精算の対象とする。

なお、本項の規定による精算は、指定管理者が本来行うべき業務の履行義務を免除するものではない。

10 財産の管理等

(1) 石巻市が所有する本施設に属する備品等は、無償で貸与する。なお、貸与する備品の一覧については、協定書内で内訳を定める。

(2) 前号の規定により貸与した備品等及び新たに石巻市が購入（協定書に指定管理料で購入することをあらかじめ明示し、指定管理者が購入した物品を含む。）した物品の所有権は、石巻市に帰属し、それ以外に指定管理者が購入した物品の所有権は指定管理者に帰属する。

(3) 物品の使用及び保管については、善良な管理者の注意義務をもって行うものとする。

(4) 指定管理者は、石巻市に帰属する物品で、処分等の異動があったときは、その都度報告するものとする。なお、石巻市会計規則（平成17年石巻市規則第50号）第75条に規定する重要物品の処分については、事前に承認を得るものとする。

(5) 指定管理者は、石巻市に帰属する物品について、毎年3月末の現在高について4月末まで報告するものとする。

(6) 指定管理者は、独自に投じた有益費及び修繕費について、石巻市への請求権を放棄するものとする。

11 障害者の雇用

指定管理者は、障害者の雇用を促進する観点から、その雇用に努めるものとする。

1 2 指定管理者の指定の取消し等

(1) 改善勧告等

指定管理者に対して協定違反が認められる場合など必要に応じ、改善勧告等の指示を行い、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ものとする。

(2) 業務停止命令

前号の場合において、指定管理者が当該期間内に改善することができなかった場合、期間を定めて管理運営業務の全部又は一部の停止を命ずることができるものとする。

(3) 指定の取消し

指定管理者が次のいずれかに該当する場合は、指定を取り消すことができるものとする。

ア 会社更生法（平成14年法律第154号）、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく更生手続又は再生手続を開始したとき。

イ 財務状況が著しく悪化するなど管理運営業務の履行が確実にないと認められるとき。

ウ その他、指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。

1 3 施設等の保守管理及び修繕に関する業務の基準

指定管理者は、施設及び設備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、施設及び設備の日常点検、保守、法定の環境測定等の保守管理業務を適切に行うものとする。なお、各施設における特記仕様は別紙2から別紙7に記載のとおりとし、それ以外の全体的な事項については、下記のとおりとする。

(1) 施設保守管理業務

ア 指定管理者は、施設を円滑に運営するために、日常的に点検を行い、現状を維持し、及び美観を保つこと。

イ 指定管理者は、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とともに、建築物等の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した際には、速やかに市に連絡すること。

ウ 施設、設備等の修繕に要した経費の年度合計額が200万円までは、指定管理者の負担とする。

(2) 設備機器の保守管理業務

ア 設備機器の法定点検及び初期性能、機能保全のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務等を行うこと。

イ 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、速やかに修繕工事を行うこと。

ウ 修繕に要した経費の負担については、前号ウによる。

(3) 設備機器の運転操作及び監視業務

ア 設備の適正な運用を図るために行う監視業務及びこれに関連する電気、水道、ガス等の需給状況を把握すること。また、適切な運転記録をとること。

イ 設備機器の稼動に当たっては、環境に配慮した適正な運転を行うとともにエネルギー経費の削減に努めること。

(4) 備品等管理業務

ア 指定管理者は、利用に支障を来さないよう備品の管理を行うとともに不具合が生じた備品について、速やかに修繕を行うこと。

イ 老朽化した備品の交換や新規備品の購入経費については、市の負担とする。

(5) 清掃業務

良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、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。

ア 日常清掃

清掃の実施頻度等その内容については、指定管理者が施設の利用頻度等に応じて、現行の作業基準を参考にした上で、適切に設定すること。衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。

イ 定期清掃

日常清掃では実施しにくい窓ガラス洗浄等の清掃を確実にを行うため、指定管理者は施設の利用頻度等に応じた定期清掃を行うこと。

ウ 敷地内の外構の清掃及び植栽の管理

(6) 警備業務

ア 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を確保した警備業務を行うこと。

イ 部外者の出入状況の確認、鍵の受渡し、不審者の発見及び侵入阻止等を適切に行うこと。

ウ 異常の有無の確認及び火災予防点検を行うこと。

エ 防火管理者を設置すること。

(7) 駐車場管理業務

ア 駐車場の出入りの管理及び利用者等への指導、必要に応じ車両の誘導を適切に行うこと。

イ 利用者の遵守事項その他必要事項を定めた規定を定めること。

(8) その他

ア 指定管理者は、年度当初に施設維持管理計画（点検整備、法令に基づく測定、検査、調書等）を作成すること。

イ アの計画に従って実施した点検、評価結果、整備状況、修繕等については記録を行い、施設維持管理計画に反映させること。

1.4 事業の企画及び実施に関する業務の基準

指定管理者は、施設の利用効率を高めるため、施設の設置目的に資するための事業の企画及び実施を行うものとする。

(1) 新たな賑わい創出を図る事業の企画及び実施

利用者や観光客、市民のニーズをつかみ、創意工夫を持って利用者の増加や交流の促進が期待できる新たな取組やイベントを実施すること。

ア 事業は、本施設の設置目的及び石巻市中心市街地活性化基本計画の理念に合致した事業とする。

(2) 自主事業の実施

自主事業については、次の事項を遵守した上で実施すること。

ア 自主事業は、本施設の設置目的及び石巻市中心市街地活性化基本計画の理念に合致した事業とする。

イ 自主事業を実施する場合は、あらかじめ市へ報告するものとする。

ウ 指定管理者は自主事業を行う場合の施設利用については、利用者の利用に影響がないように配慮するものとする。

1 5 施設の利用促進、観光エリアを繋ぐハブ機能、情報発信拠点に関する業務の基準

(1) 広報業務

指定管理者は、施設のPR及びハブ機能の強化のため、以下の例を参考に、必要な媒体の作成、配布、情報発信等を可能な限り多言語で行うこと。

ア 施設案内パンフレットの作成及び配布

イ 施設ホームページの作成及び更新、必要に応じた情報誌等への掲載

ウ 事業概要及び予定等を紹介する資料の作成、ホームページでの公開

エ 観光交流拠点としてのハブ機能を果たすため、市内各エリア及び中心市街地でのイベント情報や観光情報等の収集を実施すること。

オ 収集した市内の各種イベント情報や観光情報など、賑わい創出拠点としての情報発信を常時1階インフォメーションスペースで実施すること。

(2) イベント等の誘致業務

指定管理者は、施設の利用促進を図るための調査、研究等を行い、新規利用者の開拓等有効な誘致活動や宣伝活動を行うこと。

1 6 施設の運営管理業務の基準

(1) 施設の利用規定の作成

指定管理者は、施設の利用その他管理に関する規定を定めなければならない。

(2) 組織、人員配置等

ア 組織及び人員配置

(ア) 管理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、労働基準法を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態に合った適正な人数の職員を配置すること。

(イ) 管理責任者を1人以上配置すること。

(ウ) 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ものとする。

- (エ) 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、各有資格者を選任すること。

イ 研修

職員の資質の向上を図るため、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に努めること。

(3) 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度事業開始前の石巻市が指定する期日までに翌年度の指定管理業務全般に関する事業計画書を作成し、市へ提出すること。

(4) 事業報告書の作成

ア 年次報告

指定管理者は、毎年度終了後2か月以内に、事業報告書を市に提出すること。

イ 月次報告

(ア) 指定管理者は、毎月報告書を作成し、翌月10日までに市に提出すること。

(イ) 報告書の項目は、施設等利用の状況、収支の状況、利用者等からの苦情とその対応状況、その他必要事項とする。

(5) 事業評価業務（モニタリング）

ア 利用者の意見や感想、要望を常に把握し、サービスの質の向上に資するため、アンケート調査を実施する。

調査は、意見箱を設置し年間を通して受け付ける年間調査と、利用者に対し直接アンケートの記入を求める定期調査の2つの方法により実施する。

年間調査は、任意形式とし、半期ごとに取りまとめ、その結果を市に報告する。

定期調査は、原則として4月から8月までの間に実施し、その結果については、8月末日までに市に報告すること。

イ 指定管理者は、施設の管理運営に関して自己評価を行い、その結果を前記の事業報告書にまとめ、市に提出すること。

モニタリング方法等	指定管理者の役割
事業計画書	3月中旬までに市へ提出
事業報告書	翌年5月末日までに市へ提出
月次報告書	翌月10日までに市へ提出
利用者アンケート調査（年間）	半期ごとに市へ報告
利用者アンケート調査（定期）	5月末日までに市へ報告
総合評価	翌年5月末日までに市へ自己評価を提出
事故・苦情・要望	即時又は随時、市へ報告

ウ 毎年度終了後、「指定管理者モニタリング評価シート」により自己評価を行い、事業報告書と併せて5月末日まで市に提出すること。

評価は、活動指標及び成果指標（以下「各指標」という。）の実績値を踏まえて行う。

なお、各指標は、施設の機能や事業の目的等に応じた適切な設定が必要であることから、市と指定管理者が協議し決定することとする。

(6) 指定期間終了後の引継業務

ア 指定管理者は、指定期間終了後、次期指定管理者が円滑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。

イ 指定管理者は、指定期間満了後又は指定の取消しにより次期指定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。

ウ 次期指定管理者の指定期間に係る利用許可に伴う利用料金の引渡し及び施設の利用予約に関しては、遺漏がないよう十分留意すること。

1 7 その他、市が必要と認める業務

(1) 個人情報保護義務

指定管理者には、施設の管理運営を行うに当たり、取り扱う個人情報の保護のために個人情報の保護に関する法律の規定により、個人情報の適正な取扱いの義務が課せられるものとする。

(2) 実地調査等

市は、管理業務の適正を期するため、指定管理者に対し、事業報告書に定めるもののほか、指定管理業務の実施状況を把握するため、施設内に立ち入り、実地調査を実施する。この場合において、指定管理者はその求めに誠実に応じるものとする。

(3) 指定管理者の業務の範囲外（行政財産の目的外使用許可）

自動販売機等の利用許可については、指定管理者の業務の範囲外であり、市が、石巻市公有財産規則（平成17年石巻市規則第58号）の規定に基づく行政財産の目的外使用許可を行うものとする。

(4) 市への報告

ア 指定管理者は、組織体制表、職員名簿及び職員配置表を決定次第、速やかに市に提出すること。

イ 指定管理者は、業務を他の業者に委託した場合、委託業者名、担当者名、連絡先等を速やかに市に報告すること。

(5) 文書の管理・保存

指定管理者が業務を行うに当たり作成し、又は受領する文書等は、石巻市文書取扱規程（平成17年石巻市訓令第13号）の規定に基づいて、別途文書に関する規定を定め、適正に管理及び保存すること。