協定内容及び留意事項

施設名称	豊前市関係人口交流拠点施設

指定管理者が行う業務の範囲	豊前市関係人口交流拠点施設の設置及び管理に関する条例第5条により （1） 拠点施設等の利用の許可及び許可の取消し等に関すること。 （2） 拠点施設設置の目的を達成するため必要な事業（条例第3条）の実施に関すること。 （3） 拠点施設等の維持管理に関すること。 （4） 利用料金の収納に関すること。 （5） 前各号に掲げるもののほか，拠点施設の運営に関し市長が必要と認めること。 （事業） 第3条　拠点施設は，次に掲げる事業を行う。 （1） 関係人口の創出及び拡大のための事業 （2） 移住及び定住の促進に関すること。 （3） 起業や事業創出の支援に関すること。 （4） 前3号に掲げるもののほか，拠点施設の目的を達成するために必要な事業
利用時間及び休館日	指定管理者が定めるものとする。 （特にコワーキングスペースについては、利用者の利便性を十分考慮すること）
利用料金	指定管理者が定めるものとする。
職員雇用の考え方	採用にあたっては、市内、市外の順とすること。なお、特段の理由がある場合はこの限りではない。
備品、修繕等	市と指定管理者の備品、修繕等の責任分担については、別添資料を基本として対応するものとする。
引継事務	指定管理者は、管理をやめる場合は次の管理者に業務の引継ぎを行わなければならない。
その他	

豊前市関係人口交流拠点施設指定管理者
管理運営等の基準

2026年11月

豊　前　市

目　次

	ページ
第１　はじめに	２
第２　施設の管理運営等に関する業務基準	２
第３　施設の維持管理に関する業務基準	６
第４　経営管理に関する業務基準	８
第５　その他	９

第１　はじめに

１　本書の位置付け

本書は豊前市関係人口交流拠点施設（以下「本施設」という。」の管理運営等に関し、豊前市が指定管理者に要求する管理運営等の基準を示すものである。

指定管理者は、本書に示されている業務の基準を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を遵守し、その他の内容についても充分留意して事業計画書を作成するものとする。

第２　本施設の管理運営等に関する業務基準

１．基本要件

本施設の開館や利用料金等については、豊前市関係人口交流拠点施設条例（令和４年豊前市条例第１４号。以下「条例」という。）により、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が定めるものとする。

①　利用時間及び休館日（条例第６条）

②　利用料金（条例第９条）

③　利用等の許可（条例第７条から第８条）

指定管理者は、拠点施設の利用等の許可、不許可及び許可の取消し等を行う。

④　利用料金の収受（条例第５条）

本施設は利用料金制度を導入するものとし、指定管理者は、本施設の利用料金を自らの収入として収受するものとする。利用者は、その利用料金を指定管理者に前納しなければならない。ただし、指定管理者が後納その他の方法を認める場合は、この限りでない。

２．関係法令等の遵守

本施設の運営にあたっては、本仕様書のほか、次の各号に掲げる法令・規程等に基づかなければならない。

なお、本指定期間中にこれらの法令・規程などに改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

・地方自治法（昭和２２年法律第６７号）

・地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）

・個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）

・豊前市関係人口交流拠点施設の設置及び管理に関する条例（令和４年条例第１４号）

・豊前市関係人口交流拠点施設管理規則（令和５年規則第７号）

・豊前市情報公開条例（平成４年条例第４０号）

・食品衛生法（昭和２２年法律第２３３号）
・豊前市行政手続条例（平成８年条例第３１号）
・豊前市暴力団排除条例（平成２２年条例第１５号）
・その他関係法令

３．業務内容

（１）本施設管理業務

公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行うこと。特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

① 本施設内はすべて禁煙とすること。
② 共用部分での物品販売は、事前に市の許可を受けたものに限定すること。
③ 本施設の利用者から苦情があった場合には適切な対応をとること。
④ 電話での問い合わせや本施設見学について適切な対応をとること。
⑤ 本施設の利用にあたっては、利用者が円滑に利用できるよう指導すること。
⑥ 本施設の設置目的にそぐわないポスター・チラシは掲示しないこと。
⑦ 利用者との事前打合せを必要に応じて行うこと。
⑧ 利用にあたっては、定員を超えて利用することがないよう適切に指導すること。
⑨ 害虫等危険生物発生時には利用者及び職員の安全を考慮した適切な駆除・処理を行うこと。

（２）本施設運営業務

①本施設の利用に関する業務

ア　本施設の総合案内

・受付案内に関する業務（窓口、電話対応、館内案内、観光案内、各種問合せ対応等）として、利用者等に対して適切な対応ができるよう人員を配置し、利用者等が快適に施設を利用できるよう努めること。
・利用者等にリピーターとなってもらえるような接客対応やサービスの向上が図られるよう、職員研修等を実施するよう努めること。
・苦情や要望、トラブル等が発生した場合は、速やかにその内容を検討し、公正かつ迅速な対応を行うこと。また、その内容を書面により報告、保管をし、解決までの経緯を明確にすること。
・本施設の機能を最大限に発揮し、サテライトオフィスやコワーキング等の利用者が日頃から交流できるような仕組みづくりを行い、本施設の設置目的や成果目標が達成されるような管理運営に努めること。

・市担当課と定期的な連絡調整会議を開催すること。

イ　本施設の利用に関する業務

・本施設の利用の許可、減免、利用の制限、許可の取消し等に関する業務

・本施設の利用に伴う付帯設備や備品等の貸出及び操作に関する業務

・利用料金の収受に関する業務

・本施設の利用に係る各スペース（機能）のルール作成とその指導

ウ　本施設の来館者数及び利用者数の集計に関する業務

・本施設の来館者数及び利用者数について、カウント及び集計を行い、市に定期的に報告すること。

②　情報発信に関する業務

ア　本施設及びイベント等の情報発信

・本施設やイベント等のＰＲについて、施設専用ホームページ等の開設、ＳＮＳの活用、チラシ・ポスターの作成等、指定管理者の創意工夫の上、実施すること。

イ　豊前市の情報発信

・市や関係組織等の宣伝活動（ポスターの掲示等）について、相互協力により情報発信を行い市内全域に効果が波及するよう努めること。

（３）創業支援に関する業務

市では、新しい時代の流れをつかみ、豊前市の人や地域との深いつながりを築き、多様な人材の確保、起業や移住定住につなげていくため、テレワークなど、プラットフォームの構築に取り組むこととする。

そして、本施設を市内外の人や企業が集う場所・話し合う場所など、全ての舞台の場とし、多様な人材の融合による関係人口の取込と地域づくりを行っていく。

このような目的から、指定管理者が行う創業支援に関する業務は次に掲げるものである。

①創業支援相談等の実施に関する業務

・「ZigZag BASE」を活用し、起業やビジネスプランの実現、仕事以外の活動に関する相談まで、幅広いチャレンジをサポートすること。

・市関係課や市商工会議所、関係機関、事業者等とのマッチングなど必要なサポートを行うこと。

（４）自主事業

指定管理者は、管理運営等業務以外に、施設の設置目的に合致し、かつ管理運営等業務の実施を妨げない範囲において、市の承認を得た上で指定管理者の責任と費用負担により自主事業を行うことができる。

自主事業を行う場合の施設の使用については、一般利用者における施設の利用に影響が無いよう配慮すること。

（５）その他、本施設の管理運営等に必要な業務

① カフェ運営者について

・カフェ運営については、指定管理者及びテナント運営形式として行うが、テナント運営形式を行う場合は、カフェ運営者を募集すること。

・テナント運営形式を行う場合は、光熱水費等の負担や支払い時期等を定めた任意の契約書等を、カフェ運営者と指定管理者とで締結すること。

② 本施設ホームページの作成

・本施設のホームページを、利用料金の収受の方法等も勘案の上、作成すること。

・ホームページの作成は、市と協議しながら進めること。

・ホームページの著作権は、豊前市に帰属するものとする。指定管理者は、指定管理期間終了若しくは指定の取り消し等の場合、次期指定管理者が円滑に業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

③ 本施設の入退室者への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮すること。また、本施設内催事及び周辺のインフォメーション等利用者のサービス向上に努めること。

④ 急病等への対応

指定管理者は、本施設の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、豊前市内公共施設に設置されているＡＥＤの活用を含む普通救命講習等、緊急時には的確な対応を行うことを視野にいれて取り組むこと。

⑤ 緊急時の対応・「危機管理マニュアル」の作成

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画等「危機管理マニュアル」を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。また、災害時等に市が避難場所等として本施設を使用する必要があると認めるときは、市の指示に基づき、避難者を受け入れること。

なお、火災防止、人命救助等の緊急措置が必要な場合は、管理運営業務の範囲外であっても指定管理者の判断により臨機に対応し、市に報告し、報告書を提出すること。

⑥ その他の業務

各種問い合わせや施設見学者への応接、苦情や要望への対応など、必要な対応

を行うこと。また、市からの施設利用状況等に関する調査に対応すること。

第３　本施設の維持管理に関する業務基準

（１）本施設及び設備の維持管理に関する業務

① 備品の管理

指定管理者は、施設の運営に支障がないように備品の管理を適切に行うこと。不具合の生じた備品については、修繕を行うこと。なお、備品の修繕（軽微なものを除く。）は、市が行い経費を負担する。

② 備品台帳

指定管理者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実にし、年に１回の確認を行うこと。

備品台帳に記載する事項は、取得年月日、数量、金額、規格型状、購入先等を含むこと（様式は市の備品台帳に準ずる)。

なお、備品とは比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えうるもので、購入金額が単価 30 千円（税込）以上の物品をいう。

③ 備品の帰属

市が調達した備品以外に、指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については、豊前市の備品と区別し、別の台帳により管理すること。

④ 保守管理業務

指定管理者は、施設及び設備の機能を適正維持するため、保守管理業務を行うこと。本施設の運営上必要となる設備等維持・保守管理については、市が別途行う。

◆建物の保守管理

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、建物の日常的な点検を計画的に行うこと。また、指定管理者は施設を安全に利用できるよう予防保全に努めるとともに、不具合を生じた場合は、市に報告すること。

◆その他設備の保守管理

指定管理者は、施設内の設備が正常に機能をするように保守点検を定期的に行うこと。

（２）施設及び設備の補修及び修繕に関する業務

・照明器具等の消耗品や部品を交換すること。

・施設及び設備の点検等を定期的に行い、計画的に日常的修繕を行うものとする。

・小規模修繕等は指定管理者の負担とし、主に建物本体が原因で発生する非日常的な大規模修繕は、市で実施するものとする。なお、指定管理者が行う日常的修繕は、市と事前に協議し、１件当たりの金額が１０万円未満（消費税及び地方消費税を含む）のものとする。 ただし、１件につき１０万円（消費税及び地方消費税を含む）以上のものについては甲乙が協議し、負担割合を決定するものとする。

・大規模改修工事は市が実施するものとする。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者が責めを負わない修繕の経費は市が負担する。市、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについては協議のうえ、それぞれの負担額を決定する。

（３）清掃業務

指定管理者は、施設における良好な環境衛生、快適な施設環境を維持するため、清掃業務を行うこと。清掃は可能な限り利用者の妨げにならないように作業すること。

定期的な清掃業務については、指定管理者が業者を選定し委託契約すること。

業者の清掃作業の届かない部分の日常的な清掃を行うこと。また、消耗品は、常に補充された状態にすること。

一般廃棄物処理、産業廃棄物処理、粗大ゴミ処理については指定管理者が行うこと。

（４）保安警備業務

指定管理者は、本施設の防犯、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のために保安業務を行い、人的配置を含めて警備体制を整える計画を立てること。防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制等を整えること。

本施設の閉館時間の防犯に対する警備保障業務、消防用設備点検業務、防火対象物点検業務の委託については指定管理者が行うものとし、電気工作物保守業務の委託契約については市が別途行うものとする。

指定管理者は、利用者が安心して利用できる施設環境の確保のために施設の内外の巡回を随時行うこと。

第４　経営管理に関する業務基準

（１）事業計画書の作成義務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し市に提出すること。

また、次年度指定管理料予算に係るため、毎年１０月初旬には次年度事業計画書

（案）を作成し、市に提出すること。作成にあたっては市と調整し、計画書とともに予算（案）も作成すること。

（２）事業報告書等の作成業務

指定管理者は、月次及び年次事業報告書を作成すること。

年次事業報告書は、毎年度終了後、６０日以内に市へ提出すること。

月次事業報告書は、翌月１０日までに市へ提出すること。

年次事業報告書は、次の各項に示す事項を記載し、書式は市と指定管理者で協議のうえ定める。

① 組織体制
② 利用料金等の収入実績
③ 利用者数
④ 指定管理に係る収支状況
⑤ 施設設備維持管理状況
⑥ 課題分析と自己評価
⑦ その他の事項

月次事業報告書は、次の各項に示す事項を記載し、書式は市と指定管理者で協議のうえ定める。

① 施設利用の状況
② 利用料金の収入実績
③ 利用者等からの苦情とその対応状況
④ その他の事項

（３）　事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果等について市に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取消すことがある。

① 利用者アンケート

施設利用者を対象に、サービスに関するアンケート等を年に１回程度実施すること。なお指定管理者はアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行うこと。

② 施設の管理運営に関する自己評価等

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ市に提出すること。また、その評価に基づき施設の運営の改善を図るために必要な措置を講ずること。

③ 施設の管理運営に対する市の監査

市は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入りすることができる。監査がある場合は、指定管理者は必要な対応を行うこと。

（４）市及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、市との定期的な打合せに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

（５）指定期間終了時の原状回復、引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に次期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に引継ぎを行うこと。

事業者は、指定管理者の指定が議決された後すみやかに現場研修、事務引継ぎを行うこととする。なお、引継ぎにかかる費用は全て指定管理者の負担とする。

第５　その他

（１）管理体制の整備等

① 管理運営体制

指定管理者は、第２から第４に記載した業務基準に則り本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理運営体制を構築すること。

② 連絡体制

指定管理者は、市との連絡体制を整えること。

③ 服務

指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、業務遂行に適した服装で、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。接遇マナーに関する研修等を適宜開催し、利用者との良好な関係の構築に努めること。

（２）文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、分類し適切に管理すること。

① 利用申請書の保管

利用申請書は、適切に保管し、指定期間終了後に市に納めること。

② 記録の保管

本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期管理者に引き継ぐこと。

（３）保険の加入

指定管理者は、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。（市が加入している「総合賠償補償保険」では、指定管理者に不適合管理がある事故及び指定管理者が行う自主事業での事故については補償されないので、指定管理者は賠償等に耐えうる保険に加入すること。）

なお、建築物に対する火災保険については、市が加入するが、その他の保険については、指定管理者の判断に基づき加入すること。

		人身事故	財物事故
損保責任保険	1事故あたり支払限度額	10億円以上	―
	1名あたり支払限度額	1億円以上	―
	1 事故あたり物理的損壊を伴わない第三者財物使用不能損害限度額	―	1,000万円以上

（４）個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び豊前市個人情報保護条例をはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

（５）情報公開について

情報公開制度に基づく情報の開示を求められた時は、豊前市情報公開条例に則り所定の「※公開請求書」に必要事項を記入してもらい、市に進達するものとする。

※公開請求書は豊前市公式ホームページでダウンロードできます。

（６）環境への配慮

ISO の取得、リサイクルやグリーン購入の取り組みなど配慮すること。

（７）その他の留意事項

① 指定管理者の責めに帰すべき事由により、豊前市または第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償すること。

② 本施設において事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアル（危機管理マニュアル）を定めるとともに、事故発生時は直ちに市へ報告すること。

③ 本書に記載がない事例が発生したときは、市と協議して決定すること。

（８）指定管理運営費用

①管理運営等費用

本施設の管理運営等業務の実施に当たっては、施設利用料金収入、自主事業収入、カフェ営業収入等により管理運営等を行うこと。

②光熱水費等

本施設に係る光熱水費等については、指定管理者が一括して支払い、共用部分に係る光熱費、事務所、カフェスペース、サテライトオフィスに係る電気代等は利用者等に請求するものとする。利用者等が指定管理者に支払った光熱水費は、指定管理者の収入とする。