

山口県国際総合センター管理運営業務仕様書

この仕様書は、山口県国際総合センター指定管理者募集要項を補完する書類であり、山口県（以下「県」という。）が、山口県国際総合センター（以下「センター」という。）の指定管理者へ要求する管理運営業務の内容及び水準等について定めるものです。

第1 管理運営業務にあたっての基本的な考え方

指定管理者が行う業務は、①施設等の使用に関する事項、②施設等の利用促進に関する事項、③施設等の維持管理に関する事項の概ね3つに区分されます。

指定管理者は、センターの指定管理業務を実施するにあたり、施設の適正な管理運営を確保しつつ、住民サービスの質の向上を図る必要があります。

については、次の各項目に留意して円滑に業務を実施してください。

なお、県は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して改善措置等の指示を行います。

- (1) センターの設置目的が十分に達成されるよう適正な管理運営を行うこと。
- (2) 住民の平等な利用の確保及びサービスの向上を図ることができるよう、適正な運営に努めることとし、特定の団体及びグループに対して、有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。
- (3) 効率的な管理運営に努め、経費の縮減を図ること。
- (4) 利用者が常に安全にかつ安心して施設設備の利用ができるよう、適切な維持管理を行うこと。
- (5) 利用者の意見、要望を管理運営に反映するように努めること。
- (6) 管理を行う上で知り得た利用者の個人情報保護及び防犯、防災その他緊急時の対策について、適切な措置を講じること。
- (7) 省エネルギーに努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理運営を行うこと。
- (8) 地方自治法（昭和22年法律第67号）、山口県国際総合センター条例（平成8年山口県条例第1号。以下「条例」という。）、山口県国際総合センター規則（平成8年山口県規則第76号）の内容を十分に理解するとともに、関係法令等の規定に基づいた業務を行うこと。
- (9) 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及び処理について定めのない事項又は疑義が生じた場合には、県と協議をするなど県と緊密な連携を図りながら業務を行うこと。

第2 管理運営業務の具体的な内容

指定管理者が行う具体的な業務の主な内容は以下のとおりです。

1 施設等の使用に関する事項

- (1) 施設等使用予約受付に関する事務
- (2) 施設等利用者との使用計画（会場設営等）に関する事務
- (3) 施設等使用料等の減免対象に対する減免処理に関する事務

- (4) 施設等使用料等の請求に関する事務
- (5) 施設等使用料等未納者に対する督促・滞納整理に関する事務
- (6) センター利用の案内等に関する事務
- (7) タワー入場料、駐車場利用料、タワー望遠鏡等現金の売上集計事務
- (8) タワー入場料金、駐車場料金、両替現金等、現金の回収、補充に関する事務
- (9) 旅行エージェント等に対する請求及び未収金管理事務
- (10) タワー入場者、駐車場利用状況等のデータ集計に関する事務
- (11) タワーチケット等の金券の発券、回収等の管理に関する事務

2 施設等の利用促進に関する事項

- (1) タワー及び貸会場等施設のPR及び情報提供に関する事務
- (2) タワー及び貸会場の利用のためのセールスに関する事務
- (3) 旅行エージェント等による団体の事前予約受付と大型駐車場の確保に関する事務
- (4) タワー入場者に対する展望案内に関する事務

3 施設等の維持管理に関する事項

- (1) 施設等の維持管理に関する事務の総括、総合調整事務
- (2) 施設等に関する調査、修繕工事等に関する事務
- (3) 施設等の維持管理に関する設計書や仕様書の作成、入札施行や契約、業者等への指導監督調整事務
- (4) 施設等の維持管理に関する予算編成方針の策定、関係機関との調整事務
- (5) 施設等の中長期の修繕計画の調査、計画策定、関係機関との調整事務
- (6) 施設等の定期的な通常修繕に関する事務
- (7) 施設等の維持管理に関する防災担当機関との連絡諸調整に関する事務
- (8) 関係官公庁への各種届出、申請、検査等に関する事務
- (9) 緊急避難訓練、消防訓練計画策定及び訓練事務、防火管理関係事務
- (10) 施設等の維持管理に関する各種統計データの集計、分析、諸資料の作成事務
- (11) 施設等の維持管理に関する各種支払い事務
- (12) 貸会場の設備、備品の維持管理に関する事務
- (13) 行政財産の使用許可申請に関する調整・取次事務

第3 施設等の使用に関する事項

条例に定める管理の基準に基づき、運営することとします。

1 使用日及び使用時間

施設 の 名 称	使用日 (※1)	使用時間 (※1)
展示見本市会場、イベントホール、国際会議場、海峡ホール、会議室(801、802、803、804、805、806、901)、特別応接室(第一、第二)、応接室、和室	1月4日から 12月28日までの日	午前9時から 午後10時まで

海峡ゆめタワー	1月1日から	午前9時30分から 午後9時30分まで
駐車場〔第1、第2〕（※2）	12月31日までの日	午前0時から 午後12時まで

※1 指定管理者は、必要があると認めるときは、知事の承認を得て、使用日及び使用時間を変更することができます。

※2 条例上、第1駐車場の使用時間は、午前7時30分から午後11時までですが、令和6年4月から24時間営業を試行しています。引き続き、24時間営業の想定で、駐車場使用収入、関係設備の維持管理や運用に要する費用を、指定管理者において積算してください。

2 施設の貸出し時間枠等の区分

条例別表2から別表4に定めるとおりです。

※ 参考資料1「山口県国際総合センター条例」及び「山口県国際総合センター規則」を参照してください。

3 施設等の使用の許可

(1) 基本的考え方

公の施設は、住民の福祉向上のための施設であることから、使用の許可にあたっては、恣意的な判断を排除し、県民が平等に利用できるよう努めてください。

(2) 許可の制限、許可の取消し、弁償に関する取扱い

条例第4条から第8条の規定のとおりです。

(3) 施設等の使用許可に係る現在の事務処理の流れ

現行の許可基準、許可の取消等事務の詳細・手順については、参考資料2「海峡メッセ下関利用の手引き」を参照してください。

(4) 施設等の案内

指定管理者は、利用の手引を作成するとともに利用者が行う諸届出等について必要な助言を行ってください。

(5) 電話での問い合わせや施設見学等について、適切な対応を行ってください。

(6) 施設の利用等について、利用者等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を県に報告してください。

(7) 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、助言等の支援を行ってください。

(8) 緊急時の対応

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してください。

施設の利用者等の急な病気、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ってください。

(9) 留意事項等

使用許可書発行等の事務は迅速に行ってください。

利用者に対する利用の手引を作成し、県に報告してください。

(10) 行政財産の使用許可

センターの施設を設置目的以外の目的で使用する場合は、県に対して行政財産の使用許可申請を行い、許可を受ける必要があります。

指定管理者は、県の許可を受けて施設内に自動販売機を設置することができます。

なお、自動販売機の所有、設置管理、故障発生時の対応、商品の補充等及び売上代金の回収等の業務を他者に行わせようとする場合は、事前に委託事業者の選定方法等について県と協議を行ってください。

自動販売機の設置に係る利益については、指定管理者の収入となります。

原則として利益は指定管理業務に活用し、経費の縮減や事業の充実を図ることとしてください。

利益を指定管理会計に繰り入れる場合は、事業計画書（別記様式2）や収支予算書（別記様式3）等へ反映させてください。

令和6年度 行政財産の使用許可件数	26件
※ 自動販売機（飲料）許可台数	5台

第4 施設等の利用促進に関する事項

指定管理者は、新規顧客の開拓、コンベンション誘致活動等の実施により施設の利用促進に向けた積極的な取組を実施するとともに、施設のPR及び情報提供のために、必要な情報媒体の作成、配布を行ってください。

- (1) ホームページの作成、更新
- (2) 施設案内パンフレットの作成・配布
- (3) 必要に応じて、情報誌等を作成・配布
- (4) センターの事業報告又は事業概要等、施設の業務等を紹介する資料の作成
- (5) その他タワー広告の掲載やタワーサポーター制度の実施など

第5 施設等の維持管理に関する事項

センターの施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、サービスの提供が常に円滑に行われるよう、施設及び設備の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を実施してください。

1 施設等の維持管理に関する留意事項

- (1) センターは、県と一般財団法人山口県国際総合センター（以下「財団」という。）との合築施設であり、両者が共通して使用する設備や同一の仕様において保守・点検・保全される施設及び設備については、業務の効率化や省力化等の観点から、指定管理者において維持管理を行います。

なお、財団の持ち分に係る維持管理経費については、財団より施設管理委託料負担金及び光熱水費負担金として徴収し指定管理者の収入となります。

- (2) 本仕様書に記載していない事項については、「建築保全業務共通仕様書（令和5年版）」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）を参考にして詳細な実施計画書を提出してください。

- (3) 指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し、一定期間保管し、県等の求めがあったときは提出してください。
- (4) 指定管理者が、清掃業務や設備運転保全業務など施設の維持管理業務の一部を第三者へ委託する場合は、県内業者（県内に本店を有する業者）への発注を優先してください。
 - ※ センターの主要な設備の概要については、参考資料3「山口県国際総合センター主要な設備の概要」のとおり。
 - ※ 施設及び設備の維持管理に必要な業務項目は参考資料4「山口県国際総合センター施設維持管理業務項目」のとおり。
 - ※ 施設等の維持管理業務の一部には、指定管理業務開始までに契約等が必要なものがあるので注意してください。

2 維持管理計画の作成

指定管理者は、年度当初に施設設備維持管理計画（点検整備、法令に基づく測定・検査、調査等）を作成し、県に提出してください。

なお、計画に従って実施した点検・評価結果、整備状況、修繕等の状況を記録し、次回の施設設備維持管理計画に反映させてください。

3 施設等の整備不備による損害賠償

施設等の維持管理の不備により利用者及び使用者の財物等に損害を与えた場合や利用者及び使用者に対して正常な機能を提供できなかった場合は、原則として指定管理者の責任において賠償してください。

4 指定管理者と財団との連絡調整業務

指定管理者はセンターを管理運営するにあたっては、センターの共同設置者である財団と綿密な連携を図ってください。

※ 財団の概要については、<https://www.kaikyomesse.jp> を参照してください。

5 センターの管理運営に付随する業務

- (1) 指定管理者は、国際貿易ビル4階リフレッシュルームについて、センター利用者が広く利用できる憩いの場とし、適正な維持管理を行うとともに、利用の促進を図ってください。
 - ※ センター内に設置された県民利用施設である「やまぐち結婚応縁センター下関サポートセンター（国際貿易ビル3階）」の業務運営は、県が行います。
- (2) 指定管理者は、施設内にある公衆電話等便益施設の維持管理を行ってください。
- (3) 経費の徴収
行政財産の使用許可団体から、施設使用等に伴う光熱水費等の経費を徴収し、一括して電力会社等への支払いを行っていただきます。
- (4) 利用者へのサービス向上施設等との連絡調整業務
指定管理者は利用者へのサービス向上のため、レストラン等各種施設を運営する業者とセンター管理上の必要な事項について連絡調整を行ってください。

第6 業務運営体制等について

1 配置人員等

施設利用促進に向けた総合案内、利用の受付、各種設備の保守管理及び施設内外の清掃等の管理運営業務を円滑に実施するために必要な業務執行体制を確保するため、法令等により定められた有資格者を配置するなど、業務を効率的に行うための業務形態に適応した人員を配置してください。

- (1) 指定管理業務の実施組織を代表する職員(センター長職)を1名配置してください。
- (2) 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、利用者の要望に十分応えられるものにしてください。

※ 現在の組織体制は、参考資料5「山口県国際総合センター業務執行体制」のとおりです。

2 研修等

施設の管理運営に必要な知識・技術を習得し、職員の資質の向上を図るための研修を実施してください。

3 物品管理等

- (1) 指定管理者が行う県の物品(貸出用設備器具、センター設置備品、センター管理用備品等)の取得、管理、処分については、山口県物品規則(昭和39年山口県規則第57号)に基づき適正に行うものとします。
- (2) 指定管理者が管理する県貸与備品について、更新が必要な場合には、県に報告してください。

第7 利用料金の設定及び額

1 利用料金制

利用料金は、指定管理者の収入とすることができます。

2 利用料金規程

指定管理者は利用料金規程を策定し、利用料金に関する事務を行ってください。

指定管理者は、条例で定める基準額(消費税及び地方消費税を含む。)の0.8倍から1.2倍までの範囲内で、施設の有効活用の観点及び収支状況等を踏まえ、知事の承認を得て利用料金を定めてください。

施設の有効利用、利用促進、利便性の向上等を勘案し、団体割引等の割引料金を設定することができます。

また、利用料金を変更する場合は、施設の予約又は使用許可をした使用者に対する説明や、新料金の施行にあたり一定の周知期間を設けるなど適切に対応してください。

※ 現在の利用料金の額は、参考資料2「海峡メッセ下関利用の手引き」記載のとおりです。

3 利用料金の減免基準

利用料金を減免しようとする場合は、事前に減免基準を作成して、知事の承認を得てください。減免にあたっては、不当な差別的取扱いをしてはいけません。

なお、減免による利用料金収入の減収については、補填等の措置は行いません。

※ 現在の利用料金の減免規程は、参考資料6「現行の減免規程」のとおりです。

4 利用料金の徴収・還付

利用料金の前納又は後納等その徴収方法については、指定管理者において定めてください。また、指定管理者は、利用料金を還付する場合、その基準を定めるとともに還付にあたっては、不当な差別的取扱いをしてはいけません。

第8 管理経費に関する取扱い

1 指定管理料の精算

- (1) 指定管理料の額は、指定期間中の総額（上限額）を「包括協定」で定めるとともに、指定期間中の各年度の額については、指定管理者から提出される各年度の事業計画書、収支予算書等に基づいて所要額を精査の上、当該各年度の予算の範囲内で、指定管理者と「年度協定」を締結して決定します。
- (2) 指定管理者に対し、収益の拡大やコスト削減に向けた自主的・主体的な取組み（以下「経営努力」という。）へのインセンティブを確保するため、原則として指定管理料の精算は行いません。
- (3) 上記取扱いに伴い指定管理者に利益が生じる場合は、2の取扱いによります。

2 指定管理者の利益に関する取扱い

指定管理者の業務に係る毎年度の損益計算において、指定管理者に利益が生じた場合は、原則として以下により取り扱うものとします。

- (1) 指定管理者の経営努力により生じた利益は、指定管理者の利益とし、当該利益の認定にあたっては、指定管理者が自らその根拠を示すものとします。
- (2) 次の利益は、指定管理者の経営努力により生じた利益とはしません。
《経営努力により生じた利益としないもの》
 - ・ 指定管理料及び国又は地方公共団体からの補助金等に基づく収益から生じた利益
 - ・ 指定管理者が本来行うべき業務を行わなかったために管理運営経費が減少し、その結果生じたと認められる利益
- (3) 指定管理者の経営努力により生じた利益であっても、その額が指定管理者の収益規模や利用者の負担等に照らして、あまりに過大であると認められる場合は、当該過大な利益については、県と指定管理者の協議に基づき、施設利用促進のための事業やサービス向上のための公益事業、施設改善等の実施等により利益を還元していただきます。

なお、過大な利益の額は、次の算式によって得られる額を目安とします。

《過大な利益の額の算出》

(算式) 過大な利益の額 (< 0 の場合は 0) = A - B × 0.2

A : 指定管理者の経営努力により生じた利益の総額

B：利用料金の収入総額（光熱水費など実費相当額を徴収する利用料金の収入額を除き、利用料金の単価が条例上の基準額と異なる場合は、基準額で徴収したと仮定して算出した収入額による。）

- (4) 指定管理者の経営努力により生じた利益以外の利益についても、県と指定管理者との協議に基づき、(3)の利益の還元方法の取扱いに準じ、これを還元していただきます。

ただし、本来行うべき業務を行わなかったため費用が減少し、利益が生じたと認められる場合にあっては、当該年度又は当該翌年度の指定管理料を減額することとします。

- (5) 県は、指定管理者によるサービス提供の実態を定期的に調査し、利益の発生がサービス水準の低下に起因していると認められる場合は、直ちにその是正を指導するとともに、複数年度にわたり過大な利益が発生した場合には、指定管理料の積算方法、利用料金の額の妥当性等を見直すものとします。

3 収支報告

会計年度終了後、60日以内に収支報告を行ってください。

4 経理規程

指定管理者は経理規程を策定し、経理に関する事務を行ってください。

5 現地検査

県は、必要に応じて、施設、各種帳簿等の現地検査を行うこととします。

第9 事業報告等

1 事業報告書

指定管理者は、毎年度事業終了後60日以内に、次の事項を記載した事業報告書を作成し、県に提出してください。

- (1) 施設の利用促進に向けた自主企画事業の実施状況
- (2) 使用許可の状況、施設利用率、利用者数、利用者満足度
- (3) 利用料金の収入及び減免の状況
- (4) 維持管理業務の実施状況
- (5) 管理運営体制の状況
- (6) その他管理運営に関し県が必要と認める事項

2 業務報告書

指定管理者は、翌月10日までに次の事項を記載した業務報告書（月報）を作成し、県に提出してください。

- (1) 施設利用の状況、利用料金の収入状況
- (2) 利用者等からの苦情とその対応状況
- (3) その他管理運営に関し県が必要と認める事項。

第 10 指定期間管理者が実施する自己評価

指定管理者は、利用者満足度調査等により利用者のニーズを把握するように努めるとともに、毎年度、施設の効果的・効率的な管理及びサービスの向上に観点から自己評価を行うものとし、

第 11 事業計画書等の作成

指定管理者は、毎年 10 月末までに翌年度の管理運営に関する事業計画書、収支予算書等を作成し、県へ提出してください。事業計画、収支予算書等の作成については、県と事前に調整を図るようにしてください。

第 12 関係機関等との連絡調整

指定管理者は、全国展示場連絡協議会等の関係機関との連絡調整を図ってください。

第 13 指定期間終了後の引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間終了後、若しくは指定の取消し等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してください。特に施設の利用予約に関しては遺漏がないように十分留意してください。

第 14 その他の管理運営業務等について

1 個人情報の保護

指定管理者は、センターの管理運営業務を行うにあたって知り得た個人情報の取扱いについては、参考資料 7 「指定管理者個人情報取扱特記事項」のとおりとし、県と指定管理者が締結する協定で定めます。

2 監査等

山口県監査委員等が県の事務を監査するにあたり、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ります。

3 指定管理業務実施期間前に行う業務

- (1) 協定項目についての県との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員研修
- (4) 業務等に関する各種規程の作成及び県との協議
- (5) 現行の管理受託者からの業務の引継ぎ

4 報告・調査・指示への対応

県は、センターの管理運営の適正を期すため、指定管理者に対し、その管理運営業務及び経理の状況に関する報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行います。

(1) 定期調査

県は、指定管理者から提出された事業報告書、業務報告書等により、指定管理者

による適正なサービスの提供の確保について確認します。

(2) 随時調査

県は、必要があると認めるときは、指定管理者の業務内容について随時に調査を行います。随時調査は、指定管理者に事前に通知した上で、施設の維持管理や経理の状況に関し、指定管理者に説明を求め、又は施設において維持管理の状況を確認します。

5 ネーミングライツについて

県では、県有施設を有効に活用し、新たな財源確保のため、令和6年度から、次のとおり「ネーミングライツ（命名権）」を導入しています。広報資料の作成、報道対応等の情報発信の機会においては、原則愛称を使用してください。

愛称：オーヴィジョン海峡ゆめタワー（R6.4～R11.3）