

魚沼市にぎわい創造拠点運営業務委託 仕様書

本業務は、魚沼市委託契約条項（令和4年魚沼市告示第159号。以下「委託契約条項」という。）及び本仕様書に従い実施するものとする。なお、実施にあたっては、魚沼市情報セキュリティポリシーの本旨に従い、情報資産を適正に取り扱うこととし、情報セキュリティ特記事項を遵守すること。

1 目的

「魚沼市にぎわい創造拠点条例」により設置する「魚沼市にぎわい創造拠点」を安定的・効率的に運営しつつ、利用者の満足度向上を図るとともに、当該施設を拠点として、商業活性化により中心市街地のにぎわいを創出することを目的とする。

2 業務内容

- (1)委託番号 令8現単商委-3号
- (2)業務件名 魚沼市にぎわい創造拠点運営業務委託
- (3)履行期間 契約の日から令和9年3月31日（ 日間）
- (4)履行場所 魚沼市 本町二丁目 地内
- (5)委託費 委託費の上限は7,700,000円（税込）とする。

3 施設概要

- (1)所在地 新潟県魚沼市本町2丁目5番地
- (2)開館時間 10:00 から 21:00
- (3)休館日 ①年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）
②水曜日（祝日の場合は翌日）
- (4)設置施設
催事、フリースペース、調理室、厨房、コワーキングスペース、会議室 ほか

4 委託項目

- (1)業務開始日目標
令和8年8月1日から
- (2)コミュニティマネージャー業務
 - ①目標
コワーキングスペース利用（申請）数：年間1,100回（1日あたり3名）
プレイヤー発掘：起業者3事業者
 - ②業務項目

- ア 施設利用者や中心市街地でのイベント実施者・参加者ほか中心市街地に集うプレイヤー(事業者)とのコミュニケーションを図り、集まる人のニーズ把握、交流促進を行うこと。
- イ 把握したニーズを基に、利用者同士のコンネクション形成や、会員定着に向けたフォローアップを行うこと。
- ウ 把握した情報、交流促進後の結果を、発注者と週1回程度の共有を図ること。
- エ プレイヤーの総合的支援窓口として、中心市街地でのイベントやプレイヤーを紹介すること。
- オ 起業や成長を促進するため、市内外の企業、関係機関等と繋ぐこと。
- カ 平日(水曜閉館日を含む)9時から17時のうち7時間は対応可能とすること。ただし、発注者の承認を得た場合はこの限りではない。
- キ コミュニティマネージャー業務の円滑な実施に必要な範囲において、施設の開館時間に限らず、利用者や訪問者の受付・案内業務等を行うことができる。
- ク コミュニティマネージャーはコミュニティ構築に適性のある人員を配置すること。また、コミュニティマネージャーの教育及び管理においては、1年以上のコミュニティ管理経験を有する者を配置すること。

(3) イベントの企画支援・実施に係る各種調整業務

① 目標

- イベント延べ参加者数：スキルアップ 20人、交流系 40人、移住定住 10人、
ビジネスマッチング等 10人、共創イベント 10人
- イベント数：スキルアップ、交流系、移住定住、ビジネスマッチング等、共創イベント
1年間あたり各2回以上、いずれかのイベントを月1回程度
- ※イベントは本業務において受注者が関わったものであること。

② イベントの内容

- ・ワークショップ、セミナー、ネットワーキング(交流会)、ピッチイベント、アクセラ(短期集中型の成長支援)プログラム、マルシェ、市街地活性化に資するイベント、実証実験等を想定
- ・実施場所は中心市街地におけるリアル、もしくはハイブリッド開催とする。オンラインも可だが、発注者の承認を得ること。
- ・中心市街地活性化の趣旨に合うもの。中心市街地のブランド力向上に繋がるもの。プレイヤーの交流に資するもの。参加者が共創を体感できるもの。
- ・公序良俗に反するもの、宗教団体への勧誘及び中心市街地の活性化から著しく逸脱するものでないこと。
- ・受注者が実施(実施費用を負担)するものでないこと。

③業務項目

- ア イベント企画の提案（実施に係る調整を含む）、開催の支援を実施すること。
- イ 提案・調整にあたっては、イベント企画者の意向を尊重しつつ、イベントを開催することによりイベントそのものの魅力が増大し、それに伴い中心市街地のブランド力が高まるように、イベントのクオリティや効果がより向上するようにすること。
- ウ にぎわい創造拠点の利用に関する問い合わせに対応すること。
- エ 本業務にイベントの実施に係る直接費用の受注者による負担は含まれないこと。

(4)にぎわい創造拠点の運營業務

①目標 コワーキングスペースの顧客満足度向上

アンケート満足度：高評価割合 85%

使用者の利便性および満足度の拡充

②業務項目

- ア 主にコワーキングスペース利用者が求めるサービスを提供（補充・管理）すること。
- イ 利用者が心地よく過ごせるような演出を企画実施すること。
- ウ 利用者要望や利用者への満足度調査（アンケート）を行い、改善点を分析し、サービス改善を行うこと。
- エ 入退館や各種設備の予約の管理を行う運営システムに関して、効果的な施設運営を実現できる独自性のあるものを提案すること。提案したものは、発注者と協議の上、導入、運用すること。
- オ 利用者の事業成果調査を実施すること。
- カ 施設の満足度向上に資する取り組みについては、積極的に行うこととする。
- キ 受注者の有するネットワークを活用し、民間創業支援施設や支援機関等（市外含む。）と効果的に連携できるように、情報交換や関係構築を行うこと。
- ク 「業務対応表」による受注者の業務項目を統括すること。

業務対応表

No.	業務項目	発注者	受注者
1	施設の利用規約に関すること	○	
2	施設のセキュリティに関すること	○	
3	施設の利用料金収受に関すること	○	
4	施設の備品に関すること	○	
5	施設の維持修繕に関すること	○	
6	施設の運営管理に関すること		○

7	施設のサービス提供に関すること		○
8	施設の利用状況管理に関すること		○
9	施設の情報発信に関すること		○
10	施設への問合せ対応に関すること		○
11	会計年度任用職員の管理に関すること	○	
12	利用者の利用満足度向上に関すること		○
13	利用者のニーズ調査に関すること		○
14	各種イベントの企画・調整に関すること		○
15	各種イベントの支援に関すること		○
16	支援機関等との効果的な連携に関すること		○

(5)新規利用者の獲得

- ①目標 利用者数の拡大 コワーキング登録者 100 名、施設利用者 50 名
SNS 等でのコミュニティ形成の取り組み：100 フォロワー・登録者

②業務項目

- ・にぎわい創造拠点の知名度向上を図り、利用者を増やしていくための活動を実施すること。
- ・SNS の運営本事業の SNS (X、Facebook、Instagram、Linkedin 等) のアカウントを取得し、運用すること。なお、アカウントの情報は、発注者にも提供し、パスワードを変更したときは発注者に通知すること。
- ・PR コンテンツ、 SNS 等を効果的に活用して周知すること。

5 業務連絡・相談など

- (1) 発注者、監督員及び業務受注者配置社員による全体ミーティングを、月 1 回、1 時間程度開催し、運営状況報告と課題管理及び案件状況の共有やタスク管理を行う。
- (2) 業務連絡は、発注者、監督員、会計年度任用職員及び受注者（以下、運営スタッフという。）が相互に連絡する体制とし、発注者の用意するものを活用する。
- (3) 施設運営に必要なデータ（自主事業として実施する業務は除く。）保管等は、発注者が準備するツールで行う。
- (4) 委託業務を完了した時は、履行届のほか実績報告書を提出すること。
- (5) 業務等を適正かつ円滑に実施するため、受注者と監督員は常に密接な連絡をとり、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、その内容についてはその都度受注者が書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。なお、連絡は積極的に電子メール等を活用し、電子メールで確認した内容については、必要に応じて書面（打合せ記録簿）を作成するものとする。

- (6) 受注者は、仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は速やかに監督員と協議するものとする。

6 その他

- (1) 業務を行うために、受注者で必要と判断するオンライン会議ツール（Zoom、Microsoft Teams）およびグループウェアなどの調達をはじめとするその他の必要経費等については、発注者が貸与するものを除き、受注者が負担するものとする。

Web 会議ツール、SNS 等を用いたオンラインでの相談等についても対応すること。

- (2) 労働基準法をはじめとする関連法令および受注者が定める労務規定を遵守し、適切な休憩時間の確保や休日設定、過度な長時間労働の抑制などの労働者の権利を尊重した適切な労務管理を行うこと。

- (3) 成果等の帰属

本業務の実施により得られた成果、資産、情報等は、発注者に帰属する。ただし、受託者は、発注者と協議の上、受注者に権利を帰属させることができる。

- (4) 受注者は各種関係法令等を遵守し、公平性、透明性のある業務運営に努める。
- (5) 受注者は発注者や関係者と適宜連絡調整を行い、円滑な業務実施に努める。
- (6) 受注者は疑義や事故等が発生した場合には、速やかに発注者に報告・協議して適切な対応を取る。
- (7) 受注者は、利用者等から苦情があった場合は、適切な対応に努めるとともに、必要に応じて発注者に報告する。
- (8) 受注者は、受注業務の実施者が変更となる場合には、後任者が円滑に本業務を引き継げるよう、適切な配慮・対応を行う。
- (9) 受注者は、本業務を担当・実施等する従事者のにぎわい創造拠点 2 階コワーキングスペースへの常駐を基本とすること。

7 守秘義務

委託契約条項に定めるほか、当該業務の結果（業務処理の過程において得られた記録等を含む）を他人に閲覧させ、複製させ、又は譲渡してはならない。

8 個人情報の取り扱い

受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号) 及び委託契約条項別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

受注者は、この契約による事務に係る個人情報の管理に関する責任者を特定するなど管

理体制を定め、業務計画書に記載するものとする。

9 行政情報流出防止対策の強化

受注者は、本業務の履行に関する全ての行政情報について適切な流出防止対策をとり、業務計画書に流出防止策を記載するものとする。

10 業務計画書

受注者は、契約締結後、速やかに業務計画書を作成し、監督員に提出しなければならない。業務計画書には、提案書及び契約図書に基づき下記事項を記載するものとする。

- ①業務概要 ②実施方針 ③業務組織計画（個人情報の管理に関する責任者の設置含む）
- ④連絡体制(緊急時含む) ⑤行政情報流出防止対策 ⑥その他