

山形県国際交流センター

管理運営業務仕様書

令和7年11月

山形県みらい企画創造部

目 次

I 基 本 的 事 項

1	基本コンセプト	1
2	施設の運営に関する基準	1
3	人員体制	2
4	危機管理対応	2
5	環境への配慮	2
6	労働関係法令の遵守	3
7	リスク負担	3
8	物品等の帰属	4
9	施設等の修繕について	4
10	管理運営に係る経費（指定管理料）	4
11	業務の委託	5
12	関係帳簿等の整備	5
13	原状回復義務	5
14	指定管理者が行う情報公開	5
15	指定管理者に対する監督・監査	6
16	その他	6

II 管 理 運 営 業 務

1	施設の運営に関する業務	6
2	施設等の維持管理に関する業務	7
3	その他の業務	8

山形県国際交流センター管理運営業務仕様書

I 基本的事項

1 基本コンセプト

(1) 設置目的

山形県国際交流センターは、県民の国際交流活動の一層の活発化を図ることを目的に、平成13年1月、霞城セントラル内に開設された施設であり、県民の国際交流活動の拠点となっています。

当センターは、次に掲げる3つの基本的役割を効果的・効率的に推進していかなければなりません。

【基本的役割】

- ① 県民への国際情報や国際交流の場の提供
- ② 民間国際交流関係団体やボランティアが活動するための機材や場所の提供
- ③ 国際協力の効果的な推進

(2) 管理運営方針

- ① 設置目的に沿った運営をするとともに、施設の有効活用を進め、県民サービスの向上に努める。
- ② 県民の国際交流・協力意識の高揚、ボランティア団体の活動推進、外国人住民との交流機会の拡大を図る。
- ③ 外国人住民の生活支援に資する事業を進める。
- ④ 県民、民間国際交流団体、市町村及び県の各部局等との連携、役割分担及び協働に配慮した事業を実施する。
- ⑤ 計画期間を通じ、国際情勢や国際的な慣行・ルール、県民ニーズ、県及び国の政策の動向等を踏まえ、適時適切な見直しを行う。

2 施設の運営に関する基準

(1) 施設の利用時間等

1日8時間以上

※ 指定管理者は、上記の範囲内で、あらかじめ知事の承認を受けて開館時間を定めるものとする。

(2) 休館日

年間69日以下

※ 指定管理者は、上記の範囲内で、あらかじめ知事の承認を受けて休館日を定めるものとする。

(3) 臨時開館及び休館

上記にかかわらず、指定管理者は、必要に応じ、あらかじめ知事の承認を受けて臨時に開館・休館することができる。

(4) 施設利用料金

無料

3 人員体制

管理運営業務を円滑に遂行するため、次のとおり人員を配置し、研修を行うこと。

(1) 指定管理者が配置する職員

センターの安定的な管理運営が可能となるような人的体制を整備すること。

(2) 職員に対する研修の実施

本県や我が国を取り巻く国際情勢は日々刻々と変化しており、また、県民の国際化等に関連する要望等も絶えず変わり得ることから、センターの運営業務に従事する職員は、職員自身が常に国際情勢等に関心を持つとともに、県内の国際化等の状況、県民ニーズ等の把握に努め、県民からの問い合わせ等に正確かつ適切に応えられるよう資質を向上させていく必要がある。

そのため、配置職員一人ひとりの資格・能力等に基づきながら、資質向上のための研修のあり方、職場環境・雰囲気の醸成等について工夫すること。

4 危機管理対応

(1) 通報体制

自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、県をはじめ関係機関に通報するものとする。

(2) 予防対策

危機管理体制を構築し、対応マニュアルを作成して、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

また、消防署等からの指摘があった場合には、適切に改善措置を講ずること。

(3) 大規模災害発生時の避難所としての使用

県内及び隣接県等での大規模災害発生時には、避難所として使用される場合がある。その場合は、施設本来の目的での使用が制限され、又は不能となる。

5 環境への配慮

指定管理者は、県が推進する「やまがた ECO マネジメントシステム」に基づく取組みを参考に、自らが行う事業活動において省エネルギーや廃棄物の削減等に可能な限り取り組むとともに、規制を受ける環境関係法令等を確実に遵守し環境負荷の低減に努めるものとする。

なお、温室効果ガスの削減等、環境負荷の低減に向けた取組みに当たっては、県環境保全率先実行計画（第5期）の内容に留意すること。

6 労働関係法令の遵守

指定管理者は、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）や最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）などの労働関係法令を遵守し、労働者の雇用及び労働条件について配慮すること。

7 リスク負担

県と指定管理者の間におけるリスク負担は次のとおりとする。

段 階	リスクが生ずる原因		負担者	
	種 類	内 容	県	指 定 管理者
共 通	法令等の変更	指定管理者が行う管理運営業務に及ぼす法令等の変更等	協議事項	
	物価変動（※ 1）	指定後のインフレ・デフレ		○
	金利変動	金利変動		○
	税制度の変更	一般的な税制変更（消費税を除く。）		○
		消費税の変更	○	
	不可抗力	天災、人災等の大規模災害その他県又は指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象のうち通常の予見可能な範囲外のものの発生等による業務の変更、中止、延期	協議事項	
申請段階	申請コスト	指定管理者の指定申請時における費用負担		○
	資金調達	必要な資金の確保		○
運営段階	施設競合	施設競合による利用者減、収入減		○
	需要変動	当初の需要見込みと異なる状況		○
	運営費の膨張	県以外の要因による運営費の膨張		○
	施設等の損傷	管理上の瑕疵による施設等の損傷		○
		上記以外による施設等の損傷	協議事項	
	債務不履行	施設設置者（県）の協定内容の不履行	○	
		指定管理者の責めに帰すべき事由による業務及び協定内容の不履行		○
	損害賠償	管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う損害		○
		上記以外による事故及びこれに伴う損害	協議事項	
	運営リスク	管理上の瑕疵による臨時休館等に伴う運営リスク		○
		施設等の不備や火災等の事故その他県又は	協議事項	

		指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象のうち通常の予見可能な範囲外のものの発生等による臨時休館等に伴う運営リスク（※２）	
		天災、人災等の大規模災害発生等による避難施設設置等に伴う運営リスク（※２）	協議事項

※１ 施設の管理運営に支障が生じるような大幅な物価変動等が生じた場合は、協議事項とする。

※２ 運営リスクの協議事項は、指定管理者からの報告を受けた後、速やかに災害等への対応、費用負担等を協議するものとする。

8 物品等の帰属

- ・ 備え付けの物品、県が購入のうえ貸与した物品については、県に帰属する。ただし、前記以外で、指定管理者が指定期間中に購入した物品については、指定管理者に帰属する。
- ・ 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。
- ・ 指定管理者は、県に帰属する物品について処分を行おうとするときは、原則としてその都度県に報告し、その承認を得るものとする。

9 施設等の修繕について

指定管理者は、施設等の状態を常に把握するとともに、修繕や更新が必要な箇所について、随時県に報告するものとする。

修繕の実施及び経費負担に関して、県は経年劣化等に伴う修理や更新などで、１件につき 30 万円（消費税及び地方消費税を含む）を超える比較的大規模な修繕を行うこととし、指定管理者はこれ以外の小規模な修繕を年間修繕費の額の範囲内で行うことを原則とする。

10 管理運営に係る経費（指定管理料）

（１）指定管理料の額

県の予算の範囲内で、指定管理者に支払うものとする。

（２）指定管理料の精算

指定管理料には、指定管理者が行う小規模な修繕に要する額が含まれている。指定管理者は、年間の収支計画に計上した年間修繕費を実績の額が下回った場合、その下回った額を県に返納することとする。

また、年間修繕費の額を上回る場合には、県と協議することとする。

（３）指定管理料の支払い

県は会計年度（４月１日から翌年３月31日）を基準として、分割で支払うものとする。支払方法、時期等については年度協定で定めるものとする。

11 業務の委託

指定管理者は、清掃や設備の保守点検等個々具体的な業務を県と協議のうえ第三者に委託することができるものとする。ただし、管理運営業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

12 関係帳簿等の整備

指定管理者として作成した帳簿書類等は、会計年度ごとに作成し、5年間保存すること。

13 原状回復義務

- (1) 指定管理者は施設等の変更をしようとするときは、あらかじめ県と協議することとする。
また、指定管理者の指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消されたときは、県の指示するところにより、その管理を行わなくなった施設等を現状に復さなければならない。
- (2) 指定管理者は、施設等を汚損し、又は亡失した時は、県の指示するところにより原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

14 指定管理者が行う情報公開

(1) 文書等公開の実施

指定管理者が行う県の公の施設の管理に関して作成し、又は取得した文書等について、文書等の公開に関する手続きを定めて、公開を実施すること（ただし、指定管理者が地方公共団体又は既に県の公文書開示制度と同様の内容の文書等の公開に関する制度を実施している団体等である場合を除く。）。

指定管理者の文書等の公開の実施に際しては、県の公文書開示制度において開示される情報と同程度の情報の公開が確保されるよう留意するとともに、文書等の公開に関する苦情処理について外部の有識者等の意見聴取又は県との協議を行うなど公正かつ適切に処理されるよう配慮すること。

なお、県は、文書等の公開の実施状況等について指定管理者に報告を求め、確認することができるものとする。

(2) 指定管理者が行う行政処分の審査基準及び標準処理期間の公表

指定管理者は、施設設置条例に基づく利用許可や利用料金の免除等の行政処分を行うこととなるため、山形県行政手続条例（平成8年3月県条例第9号）の規定に基づき当該処分に関する審査基準及び標準処理期間を公表すること。

公表は、指定管理者が管理を行う公の施設、指定管理者の事務所その他申請の提出先及び県の情報公開窓口（行政情報センター及び総合支庁窓口をいう。以下同じ。）における資料の閲覧並びにインターネット上や刊行物での公表その他適宜の方法により行うものとする。

(3) 公の施設の管理運営に関して提供又は公表が必要な情報の公開

当該公の施設の管理に関して指定管理者が行う各業務の責任者又は担当者の情報、当該公の施設の利用状況や企画事業等のお知らせ等の当該公の施設の管理運営上公開すべきと判断される情報については、必要に応じて、適宜の方法により、積極的に提供又は公表を行うものとする。

15 指定管理者に対する監督・監査

- (1) 県は、指定管理者が管理する施設の適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務又は経理の状況に関して報告を求め、実地に検査し、又は必要な指示を行うことがある。
- (2) 県は、指定管理者が県の指示に従わない場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化しているなど、施設の適正な管理に著しい支障が生じるおそれがある場合は、指定を取り消す場合がある。
- (3) 県又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う管理運営業務に係る事務について監査を行う場合がある。

16 その他

指定管理者に指定された後、速やかに現在の関係者等との業務引継ぎに入ることになる。
なお、業務引継ぎ及び管理運営の準備に要する費用については、指定管理者の負担とする。
また、指定管理者は、指定期間終了若しくは指定取消等により業務を引き継ぐ際には、円滑な引継に協力し、必要なデータ等を遅滞なく提出するものとする。

Ⅱ 管 理 運 営 業 務

山形県国際交流センターの管理運営業務は、以下のとおりとする。

なお、県と指定管理者の間における業務分担については、別表1「業務分担表」のとおりとする。

1 施設の運営に関する業務

(1) 交流サロンの運営

① 業務概要

国際交流に関する情報収集、県民と外国人住民あるいは外国人住民同士の交流を促進するための場として、スペースを一般開放する。

② 留意点

ア 県民が気軽に訪れることができるような雰囲気作りを行う。

イ 次の(2)に掲げる資料等の閲覧コーナーを設ける。

③ その他（参考）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
開館日数	293日	297日	297日	298日	297日
利用者数	8,636人	8,578人	9,684人	10,335人	11,599人

(2) 情報収集・提供業務

① 業務概要

国際交流・協力活動等に関する資料を収集・提供し、県民の国際理解の促進、国際交流・協力活動の意識の高揚を図る。また、諸外国の最新情報の収集手段として、来所者用のインターネット端末を設置する。

② 実施内容

ア 国際交流・国際協力関係資料の収集、閲覧・貸出し

イ 外国語図書・語学教材・新聞等の収集、閲覧・貸出し

ウ 来所者用インターネット端末の設置

(3) 外国人相談窓口業務

① 業務概要

外国人住民に対する生活支援の一環として、外国人のための相談窓口を設置し、外国人も暮らしやすい環境作りを推進する。

なお、当該相談窓口は、山形県がセンター内に設置する「山形県外国人総合相談ワンストップセンター」の外国人住民向け相談窓口として業務を行うものとする。

② 実施内容

ア 相談方法：電話相談、面接相談、メール相談等

イ 相談内容：日常生活全般

ウ 対応言語：日本語の他に6か国語以上

(英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語等)

エ 開設時間：日本語及び英語は週5回（1回7時間以上）、中国語及び韓国・朝鮮語は週2回（1日4時間以上）、その他の言語は週1回程度（1回4時間程度）とし、言語ごとに開設する曜日を定める又は予約制等により実施する。

③ その他

ア 相談業務に専従する職員（専任統括相談員）を配置する。

イ 相談員は、山形県が依頼する翻訳及び通訳業務も併せて行う。

ウ 前年度の相談実績報告書を毎年4月末までに作成し県に提出する。

エ 過去の相談件数（参考）

令和2年度：437件、令和3年度：426件、令和4年度：395件、令和5年度：372件、

令和6年度：440件

※ 英語担当の相談員については、県が配置する。

(4) 研修室、ボランティア室活用業務

① 業務概要

民間国際交流団体やボランティアの自主的な活動スペースとして、研修室及びボランティア室の活用を図り、県民の国際交流・協力活動を推進する。

② 留意点

ア 利用料は無料とする。

イ 施設の公平な利用を確保する。

ウ 国際交流関連団体等と連携し、施設の有効活用を図る。

2 施設等の維持管理に関する業務

次の基準により、効果的・効率的な施設等の管理を実施すること。

なお、施設管理の実施に当たり、防火管理者の選任及び必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする。

また、業務委託による実施の場合は、必要な免許等を有している者に委託するものとする。

(1) 施設等の管理に関する業務

① 建築物の保守管理

専有部分における建築物について、仕上り材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生が

ない状態を維持し、かつ現状の美観を維持する。

② 一般開放施設の保守管理

一般開放施設（交流サロン、県ボランティア室、相談室、研修室）の利用者に対し、施設の適切な利用方法について周知徹底するとともに、随時利用状況の確認を行い、指定管理者として引継ぎを受けた時点の性能を維持する。

③ 備品等の保守管理（備品等の詳細は別表2参照）

ア 一般開放施設（交流サロン、県ボランティア室、相談室、研修室）の備品の保守管理
施設の運営に必要な備品の管理を行う。

物品管理簿の管理を行う。

破損、不具合等が発生した時には速やかに修理・補充を行う。

イ 事務備品

施設の運営に必要な事務備品の管理を行う。

物品管理簿の管理を行う。

破損、不具合等が発生した時には速やかに修理・補充を行う。

ウ 消耗品

施設の運営に必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理を行う。不具合の生じたものについては随時更新を行う。

（2）環境維持管理に関する業務

① 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。

ア 業務内容

床、壁、扉、ガラス、鏡、什器・備品、照明器具、吹出し口及び吸込み口、衛生機器等について、場所ごとに、必要に応じて清掃を実施し、ごみ、ほこり、汚れ等がない状態を維持する。

なお、床カーペットについては、少なくとも年1回以上洗浄（シャंपィング）によるクリーニングを実施する。

イ 留意点

一般開放施設の清掃時間、清掃頻度などは施設利用者の妨げとならないように留意する。

② 保安警備業務

施設内の秩序を維持し、事故・破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るために、保安警備業務を適切に行う。

ア 事故、犯罪、火災等から施設利用者を適切に管理できる状態とする。

イ 施設利用者の入退出等を適切に管理できる状態とする。

③ 施設保全業務

施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努める。また、施設や設備等の不具合を発見した際には、速やかに対応するものとする。

3 その他の業務

（1）自主事業の実施

自己の責任と費用により、指定管理業務の実施を妨げない範囲において、当該施設の利用促進・活性化、利便性の向上等につながるものとなるよう、その内容、時期等を検討し、必要に応じ実施することができる。自主事業による収入は指定管理者が収受することとする。

なお、自主事業を実施するにあたっては、あらかじめ県の承認を得るものとする。

(2) 事業計画書及び収支計画書の作成

事業計画書及び収支計画書については、毎年度提出するものとする。指定期間の前年度（募集年度）においても、指定管理者として指定された後、包括協定及び指定期間初年度の年度協定締結に向けて改めて提出するものとする。

(3) 事業報告書の作成

毎年度事業終了後30日以内に、前年度分の事業報告書を作成し、提出するものとする。

また、指定法人等の決算が正しい次第、指定法人等に係る貸借対照表、損益計算書、財産目録、その他財務の状況を明らかにすることができる書類を提出するものとする。

なお、事業報告書に記載する内容は次のとおりとする。

- ① 業務の実施状況及び利用の状況
- ② 業務に係る経理の状況

(4) 月例報告

業務の実施状況について、毎月報告書を提出するものとする。

(5) サービス向上に向けた自己検証の実施及び当該検証結果の県への報告

実施したアンケート等により、利用者の意見を踏まえて検証を行うものとする。

(6) 指定期間が満了したとき又は指定が取消されたときの引継業務

指定管理者は指定期間が満了したとき又は指定が取消されたときに、次期指定管理者が円滑かつ支障なくセンターの業務を遂行できるよう、引き継ぎを行う。

(7) その他の業務

- ① 定期的な意見交換
- ② 問題が生じた際の連絡調整等

別表 1

業務分担表

県と指定管理者の間における業務分担については、下表のとおりとする。

業務項目		内 容	業務実施者		備 考
			県	指 定 管理者	
1 施設 の 運 営 に 関 す る 業 務	(1) 運営方針の 策定等	施設全体の運営方針等の策定	○		
	(2) 施設内外の 連絡調整等に関すること	関係機関との連携及び連絡調整	○		
	(3) 県予算に関 すること	予算管理、決算	○		
		支出事務	○		
	(4) 施設の利用 許可等に関する業務	利用計画の管理、調整		○	
		利用計画の管理、調整への協力支援	○		
		利用予約の受付		○	
		利用許可申請書の受理、利用の許可 及び利用許可書の発行		○	
		利用の許可の取消し、許可に付した 条件の変更及び利用の停止		○	
	(5) その他施設 の運営に関する業務	閉館時の在館者の確認及び退去指示		○	
		閉館時における施錠すべき窓扉の 点検、全館戸締り		○	
		郵便物等の収受及び整理		○	
2 施設 等 の 維 持 管 理 に 関 す る 業 務	(1) 施設等の管 理に関する業務	清掃管理業務		○	
	(2) その他施設 等の管理に必要な業務	物品の保守・管理に関する業務		○	
		危機管理業務		○	
		損害賠償責任保険への加入		○	
		施設管理に付随する業務		○	
3 そ の 他 の 業 務	(1) 自主事業の 実施	設置目的の効果的な達成のための 自主事業を必要に応じ実施		○	
	(2) 事業計画書 及び収支計画 書の作成	詳細な事業計画及び収支計画を作 成し、毎年度県に提出		○	

	(3) 事業報告書の作成	毎年度事業終了後 30 日以内に、前年度分の事業報告書を作成し、提出		○	
	(4) 月例報告	各事業の実施状況について、毎月報告書を提出		○	
	(5) サービス向上に向けた自己検証の実施と検証結果の県への報告	実施したアンケート等により、利用者の意見を踏まえて検証を行い報告		○	
	(6) 指定期間が満了したとき又は指定が取消されたときの引継業務	指定期間が満了したとき又は指定が取消されたときの引継業務		○	
	(7) その他の業務	定期的な意見交換	○	○	
		問題が生じた際の連絡調整等	○	○	

別表 2

山形県国際交流センター備品

室 名	品 名	数量
交流サロン	角テーブル（2人用）	3
	書架(スチールラック一体型)	2
	キャスター付イス	3
	インターネット用パソコン	1
県ボランティア室	団体書類等保管ロッカー	5
	団体用メールボックス	1
	キャビネット	1
	ホワイトボード	1
研修室	講演台	1
	ポータブルステージ	1
	椅子	108
	A Vシステム	1
	A Vシステム（ワイヤレス）	1
	幕板付テーブル	10
	幕板なしテーブル	40
	スタッキングチェア台車	5
	花台	1
	傘立て	3
事務室	パーティション	7
倉庫	中量物品棚	6