

豊後大野市関係人口交流拠点施設 管理運営等業務仕様書

令和 8 年 9 月
豊後大野市商工観光課

1 仕様書の趣旨

本仕様書は、豊後大野市関係人口交流拠点施設（以下「拠点施設」という。）の管理運営業務を行う指定管理者を募集するにあたり、業務の内容及びその範囲等について定めるものである。

2 拠点施設の設置目的

拠点施設は、地域住民との交流を通じて豊後大野市と多様な形で関わる人々を創出し拡大することにより、地域の活性化を図ることを目的としている。

この目的を達成するため、拠点施設条例において「関係人口の創出及び拡大のための事業」「移住及び定住の促進に関すること」「起業や事業創出の支援に関すること」「拠点施設の目的を達成するために必要な事業」を行うこととしている。

さらに、定住・交流・関係人口といった枠組みを超え、地域内外を問わず本市の活性化や課題解決に主体的に関わる「活躍人口」の創出、および「関係人口の活躍人口への深化」を図ることで「これまでの人口減少抑制から一歩踏み込んだ未来を自ら創造していくという攻め」のまちづくりへ寄与することを目標とする。

3 成果指標の設定

成果指標については、豊後大野市みらい戦略プランにおける基本目標等に基づき設定する。

豊後大野市みらい戦略プラン
基本目標 1「豊かなくらしとしごとを創る」
基本方針 1-1 くらしとしごとの希望をかなえる 2. 地域課題の解決や地域資源の活用に資する起業・創業支援
基本目標 2「豊かなひとを育む」
基本方針 2-2 まちの未来を担うひとを育てる 4. AI、デジタル、防災、インフラ等の各分野における専門人材の育成・確保 5. 多様な体験機会や学習機会の提供
基本目標 3「豊かな自然・地域を未来へつなげる」
基本方針 3-4 まちとの多様な関わり方を実現する 3. 関係人口の創出と活躍人口への深化
基本目標 4「最新技術でまちを変える」
基本方針 4-1 AI やデジタル技術等を徹底活用し、人口減少社会に立ち向かう 2. 最新のデジタル技術を活用したサービスの効率化、質の向上

(1) KPI (重要業績評価指数) の設定

KPI (重要業績評価指数)				
項 目	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	累計
拠点施設の利用者数 【接点・関与】	3,200 人	3,200 人	3,200 人	9,600 人
創業セミナー等の参加者数 【興味・参加】	100 人	100 人	100 人	300 人
創業等の相談者数 (実人数) 【行動】	35 人	35 人	35 人	105 人
創業等の相談件数 【伴走・具体化】	120 件	120 件	120 件	360 件
拠点施設の利活用による 新規事業創出数 (新規起業数+新規事業数) 【創出・実現】	7 件	7 件	7 件	21 件

※「創業等の相談」とは、新規創業に関するものに限らず、本市の活性化や地域課題解決につながる多様な取組に向けた相談を広く含みます。

(2) PI (重点指標) の設定

「関係人口の創出・拡大」や「活躍人口への深化」を図るため、各年度に重点的に取り組む事項について、市と協議の上、PI (重点指標) を設定し、当該年度の事業計画に位置付けること。

(例：拠点施設の利用者数のうち、県外からの利用者数およびリピート利用率など)

4 施設の概要等

(1) 施設の名称及び所在地

名 称	豊後大野市関係人口交流拠点施設 (施設愛称：cocomio)
所 在 地	豊後大野市緒方町下自在 1 7 2 番地

(2) 施設の概要

建 物	R C 造 地上 1 階建
面 積	敷地面積 1,893 m ² / 延床面積 824 m ²
建 築 年	昭和 5 8 年 3 月 建築 令和 3 年 1 0 月 改修開始 / 令和 4 年 3 月 完成 令和 4 年 1 0 月 3 1 日 開館

施設内容	(1) サテライトオフィススペース 主に県外の情報関連事業者等が人材育成や働き方改革に対応するためのオフィス。企業の社員研修や地域課題解決の事業等の取組も行うスペース。ドロップイン（一時利用）も可。		
	オフィス A	10.00 m ²	別称：オフィス 1
	オフィス B	10.50 m ²	別称：オフィス 2
	オフィス C	11.25 m ²	別称：オフィス 3
	オフィス D	12.25 m ²	別称：会議室
	共有ラウンジ	74.63 m ²	
	(2) コワーキングスペース 二拠点・多拠点居住者や市民がテレワーク等を行える新しいライフスタイルを可能にする共有型のワーキングスペース。イベントや会議等、柔軟な利用が可能となる交流スペースとしても利用可。		
	コワーキングスペース	185.17 m ²	貸切り可
	(3) ゲストハウススペース 都市住民等の短期・長期滞在を受け入れ、多様な人材の交流を促進する宿泊スペース。共有のラウンジ、トイレ、シャワー室、洗濯室、洗面室有。		
	A 室	5.80 m ²	1 泊 1 人利用
	B 室	6.89 m ²	1 泊 1 人利用
	C 室(ロフト付)	22.73 m ²	1 泊 4 人まで利用可
	D 室	13.76 m ²	1 泊 2 人まで利用可
	E 室	6.77 m ²	1 泊 1 人利用
	F 室	6.86 m ²	1 泊 1 人利用
	(4) カフェスペース 誰でも気軽に立ち寄り、くつろげるカフェ。簡易な調理等ができる厨房有。運営はテナント方式を基本とする。		
	カフェ	78.26 m ²	
	カフェ厨房	19.94 m ²	
	(5) 屋外スペース 屋外の交流イベントや体験イベント等を行えるスペース。貸切りも可。		
	屋外ひろば	－	
	駐車場	－	普通自動車 7 台・身障者用 1 台
	(6) その他 施設運営を行うため、受付や事務等を行うスペース。		
	事務室	21.52 m ²	
	共用トイレ	27.78 m ²	
	倉庫	37.57 m ²	

(3) 施設の図面

施設の図面は、別紙「施設平面図及び立面図」を参照するものとする。

5 指定管理の期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで（3 年間）

6 管理運営等に関する基準

(1) 基本方針

- ① 「地域住民との交流を通じて豊後大野市と多様な形で関わる人々を創出し拡大することにより、地域の活性化を図る」ことを目的に設置する公の施設としての役割を十分に認識し、誰もが利用しやすい施設づくりに努める。
- ② 「サテライトオフィススペース」「コワーキングスペース」「ゲストハウススペース」「カフェスペース」等の多くの機能を持つ拠点施設の特性を十分認識し、各業務を連動させた取組により、効果が最大限発揮できるような管理運営に努める。
- ③ 都市住民や豊後大野市出身者等の関係人口と市内人材との融合により、個性を発揮した新たなビジネスが創出されるような創業支援に努める。
- ④ 市内事業者や次世代を担う若者など「地域人材」の育成や実践的な学びの場として機能させ、地域全体の自走力と挑戦する機運の向上に努める。
- ⑤ 関係人口との関わりが一時的なイベントや滞在で終わらず、地域課題の解決や新たな価値創造に主体的かつ継続的に参画する「活躍人口」へと深化させるための仕組みづくりに努める。
- ⑥ 豊後大野市みらい戦略プランを踏まえ、長期的な視点で拠点施設の設置目的を実現できるように努める。

(2) 拠点施設の管理運営等に関する基本的な考え方

管理運営等業務を遂行するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行う。

- ① 関係法令に基づき、適切な管理運営等を行う。
- ② 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い、特定の個人及び団体に有利あるいは不利になる運営をしない。
- ③ 常に利用者や地域住民の立場に立った運営を行い、意見や要望を管理運営等に反映させる。
- ④ 個人情報の保護を徹底するとともに、情報公開を積極的に行う。
- ⑤ 拠点施設の効率的な管理運営を行うとともに、管理経費の節減に努める。
- ⑥ 職務に適応した人材を適切に配置し、管理運営等を円滑に行う。また、災害時及び緊急時等における体制を確保し適切に対応する。
- ⑦ 市関係課や関係組織等と密接に連携を図りながら管理運営等を行う。

(3) 職員の配置等

指定管理者は、拠点施設の目的を達成するために、以下の基準に従い、必要な人員を配置するものとする。

人員配置については、市に報告するものとし、報告内容に変更があった場合は、速やかに変更の届出を提出するものとする。

① 人員配置

施設責任者の監督下で次の人員体制を基本とし、各種業務における責任体制の確立、必要な有資格者等、適正な職員を配置し実施するものとする。

業務	人員体制
管理運営に関する業務	・施設責任者 1 名 ・企画管理担当 2 名以上
関係人口創出・活躍人口への深化に関する業務	
創業支援等に関する業務	・創業支援マネージャー 1 名 ・外部メンター 1 名以上（外部委託可）
< 特記事項 > ・互いの役割を兼務可とするが、市との協議により許可された場合に限る。 ※外部メンターについては、他の役割との兼務は不可とする。 ・消防法に基づく防火管理者を配置すること。 ・必要に応じて、総務経理担当、事業企画担当、広報担当、清掃担当、警備担当等を配置すること。 ・職員の勤務態勢は、管理運営等に支障がないように配慮すること。 ・職員の採用については、地域の就業機会の創出に努めること。	

② 職員の資質向上

市民サービスの向上、市民ニーズの把握に努め、市民からの問い合わせ等に適切に応じられるよう職員の資質向上に努めるものとする。また、管理運営等を行う人的体制を整備するに当たり、職員の資質・能力を向上させるための研修の実施、職場環境の醸成等、創意工夫に努めることとする。

③ 職員の勤務形態

労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵守し、職員の健康管理には十分留意すること。

(4) 拠点施設の管理基準

拠点施設の開館や利用料金等については、豊後大野市関係人口交流拠点施設条例（令和 3 年豊後大野市条例第 35 号以下「条例」という。）を基準とし、例として次のものを挙げる。

① 休館日（条例第 4 条）

休館日は、月曜日（国民の祝日に当たるときは翌日）及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までとする。サテライトオフィス及びゲストハウスについては、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで

を休館日とする。ただし、指定管理者は、条例の基づくところにより、市長の承認を得て、変更または臨時に休館日を定めることができる。

② 利用時間（条例第 5 条）

利用時間は、午前 9 時から午後 8 時までとする。ゲストハウスについては、24 時間とし、カフェについてはカフェ運営者と協議した時間とする。ただし、指定管理者は、条例に基づくところにより、市長の承認を得て、臨時に変更することができる。

③ 利用等の許可（条例第 6 条から第 11 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（条例第 12 条、第 18 条）

利用料金は、条例で定める使用料の範囲内において、指定管理者が市長の承認を得て定めることができる。なお、指定管理者は利用料金の設定に当たっては、利用率の向上、サービスの向上に配慮する。

⑤ 利用料金の減免（条例第 13 条）

指定管理者は、市長が定める基準に従い、利用料金を減額または免除することができる。

⑥ 利用料金の不還付（条例第 14 条）

指定管理者は、既納の利用料金は還付しないものとする。ただし、条例に基づくところにより該当する場合には、その全部または一部を還付するものとする。

⑦ 利用料金の収受（条例第 18 条）

拠点施設は利用料金制度を導入するものとし、指定管理者は、拠点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。

（５）関係法令等の遵守

指定管理者は、拠点施設を運営するに当たり、次に掲げる法令等の内容を理解し、遵守するものとする。

- ・ 地方自治法
- ・ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法令
- ・ 旅館業法
- ・ 食品衛生法
- ・ 豊後大野市関係人口交流拠点施設条例、同条例施行規則
- ・ 豊後大野市個人情報保護条例
- ・ 豊後大野市情報公開条例
- ・ 豊後大野市行政手続条例
- ・ 豊後大野市暴力団排除条例
- ・ その他関係法令等

7 指定管理者の業務内容

指定管理者が行う管理運営等業務の基本的な内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) 管理運営に関する業務（市から支払う指定管理委託料に含まれる業務）

① 拠点施設の利用に関する業務

(ア) 施設の総合案内

- 受付案内に関する業務（窓口、宿泊対応、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。
- 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。
- 施設の機能を最大限に発揮し、また管理運営担当や創業支援マネージャー等が連携し、サテライトオフィスやコワーキング、ゲストハウス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、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。
- 市担当課と定期的な連絡調整会議を開催すること。

(イ) 施設の利用に関する業務

- 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
- 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
- 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) 施設の来館者数及び利用者数の集計に関する業務

- 来館者数及び利用者数について、集計を行い市に定期的に報告すること。
- 上記集計にあたっては、拠点施設の設置目的につながるような来館者の属性（居住地・職業等）を把握できるようにすること。

② 情報発信に関する業務

(ア) 施設及びイベント等の情報発信

- 施設の取組等に関する PR について、施設専用ホームページ等を運用すること。
- 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) 豊後大野市の情報発信

- 市や関係組織等の広報活動（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、市内全域及び県内外に効果が波及するよう努めること。

(ウ) 情報発信の効果分析

- アクセス解析ツールを活用し、ホームページ等へのアクセス数やアクセスユーザーの年齢・地域等の属性情報を把握し、効果的な情報発信へと繋げること。

③ 拠点施設及び設備の維持管理に関する業務

(ア) 維持管理全般に関すること

- 施設及び付帯設備、備品の維持管理については、指定管理者は善良な管理者の注意をもって、安全・衛生・機能の確保がなされるよう施設等の適切な管理を行うものとする。
- 節水、節電等を常に心がけ、管理経費の節減、環境に配慮した管理運営を行うこと。その他、設備の故障等の緊急時には、迅速に対応できるよう体制の確保に努めること。

(イ) 施設及び設備の補修及び修繕に関すること

- 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30万円未満（消費税及び地方消費税を含む）のものとする。

(ウ) 施設及び設備への変更及び原状回復に関すること

- 指定管理者は、施設等に特別の設備をし、または変更を加えてはならない。ただし、あらかじめ市長の承認を受けたときはこの限りではない。また、指定管理者の指定の期間が満了したときや指定を取り消されたときは、市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や設備を原状に回復すること。
- 故意または過失により施設等を損傷または滅失したときは、速やかに原状回復を行うか、損害賠償をしなければならない。ただし、あらかじめ市長の承認を受けたときはこの限りではない。

(エ) 施設設備の維持管理業務に関すること

- 施設設備の維持管理業務は、施設設備機器の運転保守業務であり、各機器の特性を十分把握し、その機能を最大限発揮させるように常に良好な状態に保持することを主な業務とする。業務の実施に当たっては、関係法令を遵守し、設備機器に必要とされる有資格者が行うこととする。
- 関係機関への実施要領の作成と届出を行うこと。
- その他、施設設備維持の総合管理の業務によって生ずる統括を行うこと。
- 業務に当たっては業務計画書を作成すること。業務計画書には業務実施に係る実施体制、作業工程、作業方法及び有資格者等、必要な事項を記載し、市長の承諾を受けること。
- 主な施設設備維持管理業務は、次に掲げるものである。
 - ・ 高圧受電設備保安管理業務
 - ・ 消防用設備点検業務

(オ) 清掃業務に関すること

- 施設内外の日常清掃及び定期清掃を主な業務とし、施設の美観・機能を維持し、安全かつ快適な施設を提供し、汚損により利用者に不快感を与えることのないように努めること。
- 施設の利用等に伴い生じるごみ（産業廃棄物を含む）については、指定管理者が適切に処理するものとする。
- 業務に当たっては業務計画書を作成すること。業務計画書には業務実施に係る実施体制、

作業工程、作業方法及び有資格者等、必要な事項を記載し、市長の承諾を受けること。

(カ) 防犯・防火・警備業務に関すること

- 施設の維持・管理とともに火災、盗難、損壊行為など事故の緊急対応を速やかに行うこと。
- 緊急事態を想定した緊急事態対応計画書を作成し、有事の際は、計画に基づいた速やかな通報等の処理をすること。
- 施設の警備を行い利用者の安全を確保すること。なお、夜間、ゲストハウス等の利用がある場合は、市が許可を受けた「旅館業法（簡易宿所営業）」に則った体制を整備すること。
- 業務に当たっては業務計画書を作成すること。業務計画書には業務実施に係る実施体制、作業工程、作業方法及び有資格者等、必要な事項を記載し、市長の承諾を受けること。

(キ) 屋外施設の保全・管理業務に関すること

- 駐車場及び工作物等については、来館者が快適に利用できるよう維持管理を行うこと。
- 大きなイベント時には、必要に応じて誘導員を配置し、市道や駐車場での自動車との接触事故等が生じないようにすること。

(ク) 備品の管理及び指定備品の備え付け

- 指定管理者は、市が保有する備品等を帳簿等で適切に管理すること。
- 備品管理に当たっては、良好な状態で常時使用できるようにすること。
- 市が保有する備品等について、更新が必要な場合は市と事前に協議すること。
- 新たな事業展開のために必要な備品の調達は、原則指定管理者の負担とする。調達の際は、市と事前に協議すること。

④ 運営計画の策定及び事業報告に関する業務

(ア) 事業計画書及び収支計画書の提出

毎年度、市が指定する日までに次年度の事業計画書及び収支計画書を作成し、市に提出すること。

(イ) 事業報告書の提出

指定管理者は、翌年度5月末日までに、前年度の事業報告書を市に提出すること。

事業報告書の主な内容は次のとおりとする。

利用状況（運営体制、利用者数、利用者内訳、ワーケーション等受入れ件数等）

決算報告書／業務実績（維持管理、運営、自主事業等）／事故、苦情の内容と対応／情報発信の効果分析内容／事業評価／その他市長が必要と認める事項

(ウ) 月次報告書の提出

指定管理者は、毎月の利用状況、業務内容について報告書を作成し、翌月10日までに市に提出すること。月次報告書の主な内容は次のとおりとする。

利用状況（運営体制、利用者数等）／事業収支／業務実績（維持管理、運営、自主事業等）／事故、苦情の内容と対応／その他市長が必要と認める事項

(エ) 日報

指定管理者は、利用状況、業務内容等について日報を作成すること。定期的な提出は不要だが、市が必要と認めるときは開示すること。主な内容は、月次報告書に準ずるものとする。

(オ) 自己評価の実施

指定管理者は、事業及び業務の質、並びにサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関するアンケート等による意見を聴取し、客観的な視点を取り入れ、定期的に自己評価を実施すること。これにより得られた評価は事業報告書に記載し、次年度の業務に反映すること。

⑤ 地域や市民団体、市内事業者等との連携に関する業務

- 拠点施設は、「地域住民との交流を通じて豊後大野市と多様な形で関わる人々を創出し拡大することにより、地域の活性化を図る」ことを目的としていることから、指定管理者は、常日頃から地域や市民活動団体、市内事業者等との連携を図ること。
- 必要に応じて、施設利用者と、地域や市民団体、市内事業者等との連絡調整を行うこと。

⑥ その他の業務

(ア) サテライトオフィス利用企業の誘致

- 企業社員のノウハウ等を生かした地域コミュニティ等の課題解決に取り組むため、大分県外に本社を構える情報関連事業者のサテライトオフィスへの誘致を行うこと。
- サテライトオフィスの利用者の選定に当たっては、市と事前に協議すること。

(イ) ゲストハウスでの中長期滞在者受入れ

- 観光等の単なる一時的な宿泊にとどまらず、関係人口の潜在層となる人材の積極的な誘致および受入れを行うこと。
- 上記受入れにあたっては、中長期滞在プランの導入等について市と協議を行い、効果的な受入れ体制を整備すること。

(ウ) カフェ運営者の募集

- カフェについては、テナント形式を基本とするため、テナント入居者を募集すること。
- テナント形式を取る場合は、仕様書 6 の（３）に記載する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。
- テナント入居のない期間は、指定管理者が直営するか、あるいは期間限定の出店（チャレンジショップ等）を誘致するなどして、拠点施設のカフェ機能を欠くことがないように柔軟に対応すること。

(エ) 拠点施設ホームページの開設・管理運営

- ホームページの開設・管理運営は、市と協議しながら進めること。
- ホームページの著作権は、豊後大野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。

(オ) 事故または急病等への対応、報告

- 施設の利用者等の事故または急な病気、けが等に対応するため、必要と思われる医薬品を常備し、応急手当を講じるなど、発生時に的確に対応できるようにすること。
- 施設内において事故等が発生したときは、速やかに市に報告するとともに、後日、報告書を

提出すること。

(カ) 災害時等の対応、報告

- 防火管理者を配置し、災害等緊急時の施設利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等を記載した防災・消防などの対応計画をあらかじめ作成し、緊急事態に備えること。
- 災害、火災等緊急事態が発生したときは、あらかじめ作成した防災・消防などの対応計画により、的確に対応すること。また、被害状況等について、市に速やかに報告するとともに、後日、報告書を提出すること。
- 地域住民から一時的な避難場所としての使用の申し出があった場合は、これに協力すること。
- 施設責任者は、閉館時、地震などの災害が発生した場合、施設に急行し、被害状況を市に報告すること。また、被害状況に応じて職員を参集させること。
- 消防法に基づき消防訓練を定期的実施すること。

(キ) 保険の加入

- 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ため、指定管理者は賠償等に耐える保険に加入すること。
- 建築物に対する火災保険等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。

(ク) 指定管理期間終了に当たっての引継ぎ業務

- 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。なお、引継ぎに要する費用は、指定管理者の負担とすること。
- 指定管理者は、円滑な引継ぎのために必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

(2) 創業支援等に関する業務

市では、急激な人口減少に対し、「未来を自ら創造していく」という攻めの姿勢へ転換し、市民一人一人が望む「豊かなしごと」の創出に取り組んでいる。

本業務では、単なる「起業・創業」の促進にとどまらず、地域の未来に目を向けて自ら行動する人が育つ「土壌づくり」を最重要視する。

関係人口を含む多様な人が交わる拠点施設を舞台とし、そこでの交流や刺激から、新たなビジネスや地域プロジェクトが自然と芽吹く環境の形成と持続を目指す。

上記を踏まえ、指定管理者が行う創業支援等に関する業務は次に掲げるとおりとする。

(経済産業省「2026年4月 地域の持続的成長に向けた創業政策のあり方検討会（取りまとめ報告書概要資料）」参照)

① 創業支援マネージャーによる相談支援業務

(ア) 目的と必要性

- 新たなビジネスやプロジェクトに挑戦する際、経験や資金の不足に加え、心理的な不安が行動を制限してしまうことがある。そのため、実務的な助言だけでなく、日常的に相談でき、

創業希望者等を支え続ける「メンタル面」のサポート役が必要である。

- 創業支援マネージャー自身が身近な伴走者として寄り添うことで、施設内に新たな挑戦を後押しする環境を作り、地域を創る担い手を持続的に生み出すことを目的とする。

(イ) 業務の内容

- 創業支援マネージャーを1名以上配置すること。
- 週5日以上、拠点施設での対面相談を基本としつつ、創業支援等に係る日常的な相談業務（目標の明確化、現状把握、行動計画立案、メンタルサポート等）を行うこと。
- 自ら地域へ出向き、潜在的な創業希望者等の発掘や関係構築など、能動的な活動を行うこと。
- 外部メンターや市、市商工会等の関係機関と連携し、相談者の課題やニーズに応じた適切な支援に繋げること。
- 創業者や関係人口の潜在層の育成・発掘を目的に、必要に応じて教育機関等との連携を図ること。
- 相談業務にとどまらず、イベントやセミナー等の企画・運営を横断的に担うこと。
- 企画管理担当者等と連携して施設の機能を最大限に引き出し、設置目的や成果目標の達成に努めること。

② 外部メンターによる相談支援業務

(ア) 目的と必要性

- 前述の創業支援マネージャーは日常的な伴走者であるが、事業の具体化や成長を加速させるためには、高度な専門知識や経験を有する存在が不可欠である。

(イ) 業務の内容

- 創業支援マネージャーによる相談業務と連携し、月に4回以上、拠点施設での対面相談業務を基本とする外部メンターを配置すること。
- 外部メンターは、ビジネスや経営に関する多角的な課題改善、税務、商品・サービスのマーケティング、人脈作りなど多岐にわたる専門的な支援を行うこと。
- 外部メンターによる個別支援は、産業競争力強化法に基づく特定創業支援等事業として、必要な要件を満たすプログラムを実施できる体制とすること。
- 創業支援マネージャーと密に情報交換を行い、創業希望者等に対して円滑かつ一貫した支援を行うこと。

③ 創業イベント等の実施に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 地域の未来を牽引するビジネスやプロジェクト創出のきっかけとするため、各分野の専門性の高い起業家等を招聘し、参加者が自ら行動を起こす後押しとなる機会を提供する。
- 多様な人材の交流によるネットワークを強化し、参加者が相互に刺激を与え合うことで起業家精神（アントレプレナーシップ）を醸成し、未来の担い手となる潜在層の拡大を図る。
- 創業イベント等を新たなビジネスや地域プロジェクトが自然と芽吹く環境形成の入り口と位置付け、創業セミナーへの参加や創業支援マネージャー等への相談などの具体的な行動へ

と繋げる。

(イ) 業務の内容

- 市における新たなビジネス創出やプロジェクト立ち上げの機運を生み出すため、年3回程度の講演会やイベント等を実施すること。
- 登壇者は、専門性の高さや地域性を活かした独自の取組を行う起業家等を招聘し、創業・起業・第二創業・空き家活用等を検討する市民や関係人口に対して、今後の活動のヒントとなる情報提供を行うこと。
- 実施にあたっては、単なる聴講型にとどまらず、トークセッションやディスカッション、登壇者と参加者あるいは参加者同士が結びつく交流会など、多様な人材が交わるプログラムを企画・検討すること。

④ 創業セミナーの実施に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 地域で新たな一歩を踏み出す際、実践的なノウハウの不足や孤独感が行動の障壁となることが多い。そのため、アイデアや想いを形にするスキル・知識習得と、ネットワーク形成の両面からの支援が必要である。
- 本業務は、単に事業のノウハウを学ぶだけでなく、同士がアイデアや想いを共有し、互いの挑戦を応援し合える関係性を築き、本市の未来を牽引する新たなビジネスや地域プロジェクトの担い手を育成することを目的とする。

(イ) 業務の内容

- 産業競争力強化法に基づく創業支援等事業計画認定市町村の特定創業支援等事業として、必要な要件を満たすプログラムを年1回以上実施すること。
- 参加者同士がアイデアや想いを共有し、互いの挑戦を応援し合える関係性を築けるよう、セミナーと連動した交流会等を企画・実施すること。
- 市や市商工会、おおいたスタートアップセンター等の関係機関と連携して地域全体で創業支援者等をバックアップする体制を示し、事業計画策定支援や資金調達、補助金活用支援等への円滑な接続を図ること。

⑤ 関係機関連絡協議会の運営に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 地域を創る担い手を持続的に生み出すためには、各支援機関が緊密に連携し、挑戦者の発掘からフォローアップまで一貫した質の高い創業支援を提供することが重要である。
- 創業希望者等の課題を明確化し、課題に応じた適切な支援機関に繋ぐことで、効率的・効果的に課題解決へ導く仕組みが必要である。
- 市や市商工会、市内金融機関等で構成する関係機関連絡協議会は、各機関の専門性を超えて事業者の課題や地域の課題を共有し、適切な支援に繋げることを目的とする。

(イ) 業務の内容

- 関係機関連絡協議会を年4回程度開催し、指定管理者が主体となって運営にあたること。

- 拠点施設で行われる創業支援業務の内容について報告し、業務における現状や課題を共有し、ブラッシュアップを行うこと。
- 各支援機関が持つ事業承継や空き店舗活用等の情報を、個人情報の保護に十分留意のうえ共有し、拠点施設で行う創業支援との連携を図ること。
- 市内における、創業機運醸成に繋がるような具体的な事業を、各支援機関との連携のもと行うこと。

(3) 関係人口創出・活躍人口への深化に関する業務

拠点施設をハブとした関係人口の継続的な創出・拡大や活躍人口への深化のエコシステム構築を図るため、以下の業務を行うこと。

なお、当該業務にかかるシステム利用料等の必要経費は指定管理委託料から支出すること。

① 関係人口・活躍人口の可視化に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 拠点施設の取組を関係人口の潜在層に深く届けるためには、従来の SNS 等を用いたイベントの周知だけでなく、その背景にある「想い」や「ストーリー」を伝える必要がある。
- 本市で起業等のアクションを起こす「活躍人口」や、関わりを持つ「関係人口」の存在・活動・想い等を可視化することは、地域と関係人口の潜在層をつなぐ強力なフックとなるとともに、市内の創業機運のさらなる向上につながる。

(イ) 業務の内容

- 拠点施設の日常的な運営状況やイベント周知等を行うための既存 SNS (Instagram 等) を適切に運用するとともに、本業務の目的に適したメディアプラットフォームを活用し、拠点施設の公式アカウントとして継続的な情報発信体制を構築・運用すること。
 - 拠点施設に関わる活躍人口や関係人口等へ定期的取材を行うこと。イベント等の単なる事後報告ではなく、背景にある「想い」や「ストーリー」に焦点を当てた記事を企画・制作し、継続的に発信すること。
 - 記事の閲覧数や SNS 等での共有・拡散効果等を定期的に分析し、効果的な発信に向けた企画内容等の改善・見直しを継続的に行うこと。
- ※ 使用するプラットフォームは市と協議のうえ決定することとする。企画提案においては提案者の知見を活かした独自の提案を求める。(例：note 等)

② 関係人口のマッチングに関する業務

(ア) 目的と必要性

- 従来の SNS 等を通じた情報発信のみでは関係人口の潜在層へ地域の情報が埋もれ、届きにくいため、受動的な施設運営の域を超え、潜在層に対し具体的なプロジェクトへの参画や来訪を直接的に促すなど、能動的な働きかけを行うことが不可欠である。
- 関係人口をプラットフォーム上で可視化・蓄積し、継続的にアプローチできる仕組みを構築することは、一過性の交流で終わらせず、継続的な関係人口の創出・拡大を図るために重

要である。

- 地域と関係人口の潜在層をつなぐためには、本市が求める人材像や関わり方のニーズを広く発信し、ターゲット層への認知を広めることが必要である。

(イ) 業務の内容

- 本業務の目的に適した関係人口マッチングプラットフォームに登録し、市が求める人材像を踏まえ、関係人口・活躍人口の存在・活動・想いを表わす記事や地域課題解決型のプロジェクト等を継続的に企画・掲載すること。
 - 募集に対する応募を待つだけでなく、プラットフォーム上から求める人材像に合致するユーザーへダイレクトメッセージ等による積極的かつ能動的な働きかけを行うこと。
 - WEBプラットフォーム上でのアプローチにとどまらず、関係人口創出に関する外部イベントや関連団体の事業等へ積極的に参画し、対面の場においても関係人口の創出・拡大に向けた能動的な活動を行うこと。
 - マッチングしたユーザーを拠点施設での交流や事業共創等へつなぐため、来訪時のアテンド（市民、事業者、創業者との引き合わせ等）を行い、関係人口の定着と関与度の深化に向けた支援を行うこと。
 - 移住、定住を検討するユーザーとのマッチングに至った場合は、市関係部署（まちづくり推進課等）と連携して対応を検討すること。
- ※ 使用するプラットフォームは市と協議のうえ決定することとする。企画提案においては提案者の知見を活かした独自の提案を求める。（例：SMOUT エコノミープラン等）

③ 関係人口と地域人材の共創・地域人材育成に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 外部の知見や先端技術を地域に呼び込み、関係人口と地域人材の関与度を一段深く引き上げるためには、単なる滞在や情報交換にとどまらず、協働して学ぶ実践的な場づくりが必要である。
- IT・AI分野等の高度な専門性を持つ関係人口を講師やメンターとして招聘し、市民、事業者、創業者等を対象としたワークショップ等を開催することは、地域人材のリスキリングや創業機運の向上を促すとともに、招聘された関係人口にとっても本市への愛着や関与を深める強力な契機となる。

(イ) 業務の内容

- IT・AI分野等の専門スキルを持つ関係人口を講師・メンター等として発掘・招聘し、市民、事業者、創業者等を対象とした実践的なワークショップ等を企画・運営すること。
- 単発の講義形式にとどまらず、関係人口と地域人材の「協働・共創」が生まれるプログラム設計を行うこと。
- 開催実績や参加者の成果について、メディアプラットフォーム（note等）と連動させて情報発信し、さらなる関係人口の創出や事業創出へつなげる好循環を構築すること。

④ 都市圏企業や多様な人材等との連携に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 関係人口の裾野を広げ、地域に新たなビジネスや活力を呼び込むためには、都市部の企業のみならず、高い専門性や発信力を持つフリーランスやノマドワーカーといった「個人のプレイヤー」をターゲットとした戦略的な誘致活動が不可欠である。
- 本市の環境を活かしたワーケーションや中長期滞在等を通じて、これらの多様な人材を誘致し、地域住民や市内事業者との交流機会を創出することは、外部の優れたリソース（スキルやネットワーク等）と地域課題を直接的に結びつけ、新たな事業共創を生み出す強力なエンジンとなる。

(イ) 業務の内容

- 拠点施設や本市の地域資源（サウナ、ユネスコエコパーク・ジオパーク等）を掛け合わせた独自のワーケーションプログラムや研修等を企画し、事業者が有するネットワーク等も活用しながら、都市圏企業や多様な人材等に対して戦略的なプロモーションおよび能動的な誘致活動を行うこと。
- ワーケーションプログラム等の利用者や滞在者が施設を利用する際、単なるスペースの提供にとどまらず、地域住民、市民活動団体、市内事業者等との事業共創の糸口となるような交流の機会を意図的に創出すること。
- 前項③「関係人口と地域人材の共創・地域人材育成に関する業務」とも連携し、誘致した都市圏企業や多様な人材を講師やメンターとして地域へ還元する仕組みを実装するなど、一過性の滞在にとどまらない関係性の構築と活躍人口への深化を図ること。

⑤ 関係人口のデータベース化およびコミュニティ管理に関する業務

(ア) 目的と必要性

- 本事業を通じて創出・拡大した関係人口は、拠点施設の枠を超えた「地域の貴重な資産」である。これらを市と共有可能な形で一元的にリスト化（データベース化）して適切に管理することは、関係人口への継続的なアプローチを可能にするだけでなく、活躍人口へ深化させるために極めて重要である。

(イ) 業務の内容

- ①～④の業務等を通じて生まれた関係人口について、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、取扱いに十分配慮した上で、継続的に連絡・アプローチが可能な形式でリスト化（データベース化）し、適切に管理・更新すること。リスト化（データベース化）にあたっては、関係人口と本市および拠点施設との関わりの質と深さを把握できるような内容とすること。
- 構築したリスト（データベース）を活用し、定期的に拠点施設や本市に関する情報提供（メルマガやグループチャットでの案内等）を行い、関係を維持・深化させること。
- リスト化された関係人口の属性や状況等について、定期的に市へ報告・共有を行うとともに、市が実施する他の関連施策（移住定住や企業誘致等）において当該データが必要となった際は、円滑な連携と情報提供を行うこと。

8 指定管理運営費用

(1) 管理運営等費用

拠点施設の管理運営等業務の実施に当たっては、市から支払われる指定管理委託料のほかに、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) 指定管理委託料に含まれる経費

指定管理委託料に含まれる経費は、管理運営等に関する一切の経費とする。ただし、自主事業に要する経費は除く。

(3) 光熱水費等

拠点施設に係る光熱水費等（電気・水道・ガス・下水道）については、指定管理者が一括して支払い、自動販売機やカフェスペースに係る光熱水費は、指定管理者が子メーターによる実績等により光熱水費を算出し、必要に応じて外部事業者や利用者等に請求するものとする。外部事業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。

(4) 指定管理委託料の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに指定管理委託料を決定し、協定書の定める時期及び方法等により支払う。

(5) 管理口座と区分会計

指定管理者としての業務に係る経費及び収入は、団体自体とは別の口座で管理すること。また、指定管理者としての業務に係る経費とその他の業務に係る経理を区分して整理すること。

9 市と指定管理者の責任分担

市と指定管理者の責任分担については、次表を基本として対応するものとする。ただし、表に定める事項に疑義がある場合、または定めのない事項については、市と指定管理者が協議して定めるものとする。

種類	内容	負担者	
		市	指定管理者
物 価 変 動	一定の範囲内の物価変動に伴う人件費、物品費等、光熱水費等の経費の増		○
	一定の範囲を超える物価変動に伴う人件費、物品費、光熱水費等の経費の増	協 議	
資 金 調 達	運営上必要な初期投資、運営資金の確保		○
	金利変動に伴う資金調達経費等の増		○
	経費の支払い遅延（指定管理者から業者等へ）によって生じた事由		○

周 辺 地 域 住 民 及 び 施 設 利 用 者 へ の 対 応	周辺地域・住民との協調		○
	指定管理者、管理運営等業務の内容に対する住民及び 施設利用者からの反対、訴訟、要望への対応		○
	上記以外の場合	○	
法令の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更	○	
	指定管理者に影響を及ぼす法令変更		○
税 制 上 の 変 更	施設管理、運営に影響を及ぼす税制変更	○	
	上記以外の税制変更		○
政 治 的 行政的理由 に よ る 事 業 変 更	政治、行政的理由から、管理運営等業務の継続に支障 が生じた場合、または業務内容の変更を余儀なくされ た場合の経費及びその後の維持管理費における当該事 業による経費の増	○	
運営リスク	施設及び機器の不備、施設管理上の不適合管理または 火災等の事故による臨時休業に伴うリスク		○
不 可 抗 力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、寒冷、地震、落盤、火 災、争乱、暴動、その他の市または指定管理者のいず れの責めにも帰すことのできない自然的または人為的 な現象）に伴う、施設、設備の修復による経費の増加 及び事業の履行不能	協 議	
災 害 復 旧	復旧作業（日常業務範囲内の小規模なもの）		○
	上記以外のもの	○	
火災等事故	管理上の不適合管理による火災等事故		○
災害時対応	待機体制の確保、調査、報告、応急措置		○
	指示等（市→指定管理者）	○	
書類の誤り	仕様書等、市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	事業計画書等、指定管理者が提案した内容の誤りによ るもの		○
施 設 設 備 の 損 傷	経年劣化によるもの及び第三者の行為から生じたもの で相手方が特定できないもの（日常管理業務範囲内）		○
	経年劣化によるもの及び第三者の行為から生じたもの で相手方が特定できないもの（施設の大規模改修、原 形を変えずの修繕など）	○	
	市長の許可を受け、指定管理者が行った運営上必要な 改修等の部分に係るもの		○
	管理者として注意義務を怠ったことによるもの		○

備品の損傷	既存備品が経年劣化により破損した場合（管理運営等業務に係るもの）	○	
	既存備品が経年劣化により破損した場合（自主事業に係るもの）		○
	既存備品が指定管理者の不適合管理により破損した場合		○
	指定管理者が新規に購入した備品の損傷		○
資料等の損傷	管理者として注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの（小規模なもの）		○
	第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの（上記以外）	○	
施設設備等の修繕	1件30万円（税込）以上の場合	○	
	1件30万円（税込）未満の場合		○
備品購入（更新含）	運営営業上、新たに必要となった備品の購入		○
	運営営業上、必要となる備品の購入・更新で施設に付帯するもの	△	○
	建設当初から備わっていた備品で施設として必要な備品の更新	○	△
利用者及び第三者への賠償	指定管理者の責めに帰すべき事由により損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
セキュリティ	警備不備による情報漏洩、犯罪発生の場合		○
事業引継時等の費用	指定管理の引継（指定期間前の準備及び次期管理者への引継）及び指定管理期間が満了した場合または期間中途において業務を廃止した場合における撤収費用		○

○＝管理・負担する △＝内容によって協議の上管理・負担する

10 留意事項・その他

（１）留意事項

① 記録の保管

指定管理者は、管理運営等に当たって作成した記録類について、いつでも市からの指示に対応できるよう、または次期指定管理者に引継ぎができるよう適切に管理・保存するものとする。

② デジタル資産の帰属と引継ぎ

業務を通じて蓄積したデジタル資産（関係人口データベースや公式 SNS 等）の管理権限は、市に帰属するものとする。指定管理期間の満了や取消時には、市の指示に従い、次期指定管理者へ無償かつ速やかに引き継ぐこと。

③ 業務の再委託の禁止

指定管理者は、管理運営等業務の全部または大部分もしくは重要な部分を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。また、地方自治法施行令第158条の規定による収納事務については、再委託できない。

④ 募集要項等の遵守

指定管理者は、募集要項、仕様書、申請書類、事業計画書、基本協定書に従って管理運営等を行うこと。

(2) 業務継続が困難となった場合の措置

指定管理者による管理運営等業務の継続が困難となった場合、以下の措置を講じる。

① 指定管理者の責に帰すべき事由による場合

指定管理者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合、市は指定管理者の指定を取り消す等の措置を行う。この場合、指定管理者は市に生じた損害を賠償するものとする。また、指定管理者は、市または次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営等業務を遂行できるように引継ぎを行わなければならない。

② 市及び指定管理者の責めに帰すことのできない事由による場合

自然災害その他の不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰すことのできない事由により業務の継続が困難となった場合、事業継続の可否について協議を行うものとする。

なお、一定期間内に協議が整わない場合は、市は指定管理者との協定を解除できるものとする。また、指定管理者は、市または次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営等業務を遂行できるように引継ぎを行わなければならない。

(3) その他

仕様書に記載のない事項については、必要に応じて市と指定管理者が協議して決定することとする。