

第 187 号議案 公の施設の指定管理者の指定について（出島）

	ページ
1 施設の概要 . . . . .	1
2 指定管理者候補者の概要 . . . . .	3
3 指定の期間 . . . . .	4
4 指定管理者候補者の選定方法及び選定理由 . . . . .	4

【参考】

(1) 事業計画書 . . . . .	7～41
(2) 指定管理者候補者選定審査会審査報告書（写） . . . . .	43～48
(3) 募集要項 . . . . .	49～68
(4) 仕様書（抜粋） . . . . .	69～80

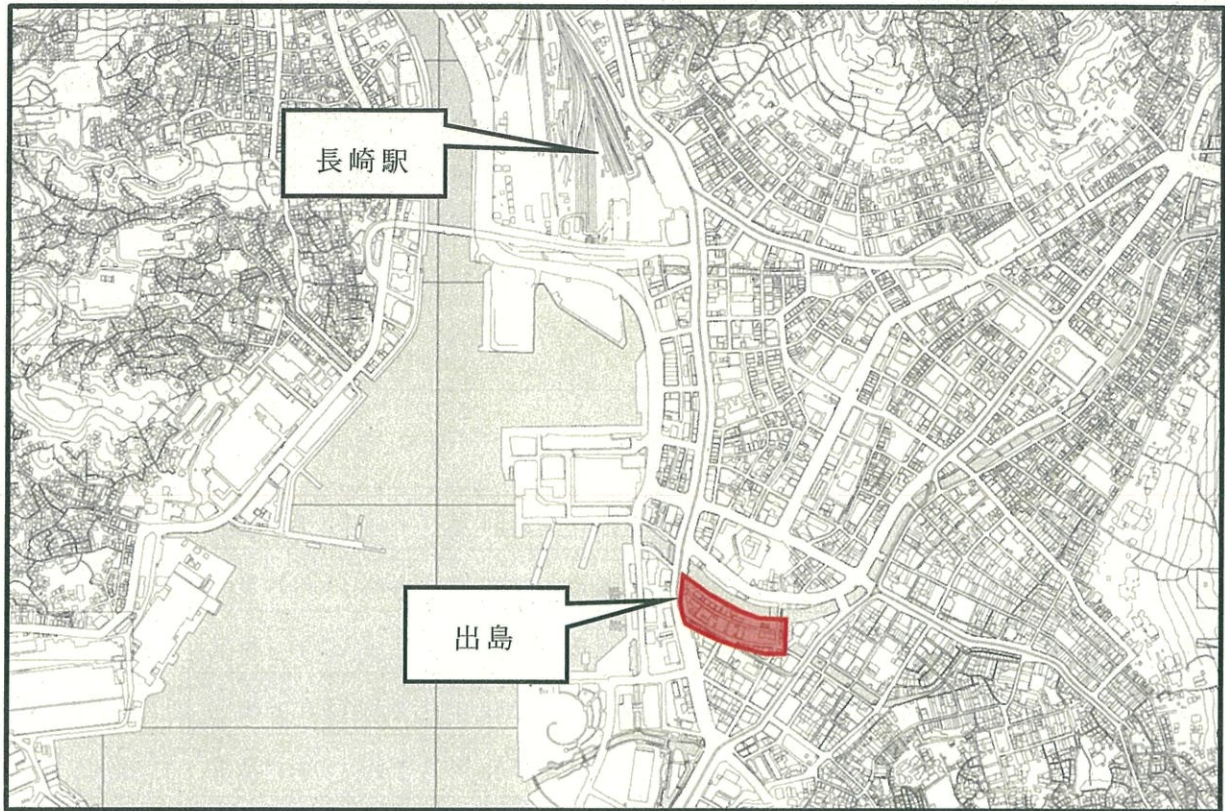
文化観光部

令和元年 11 月

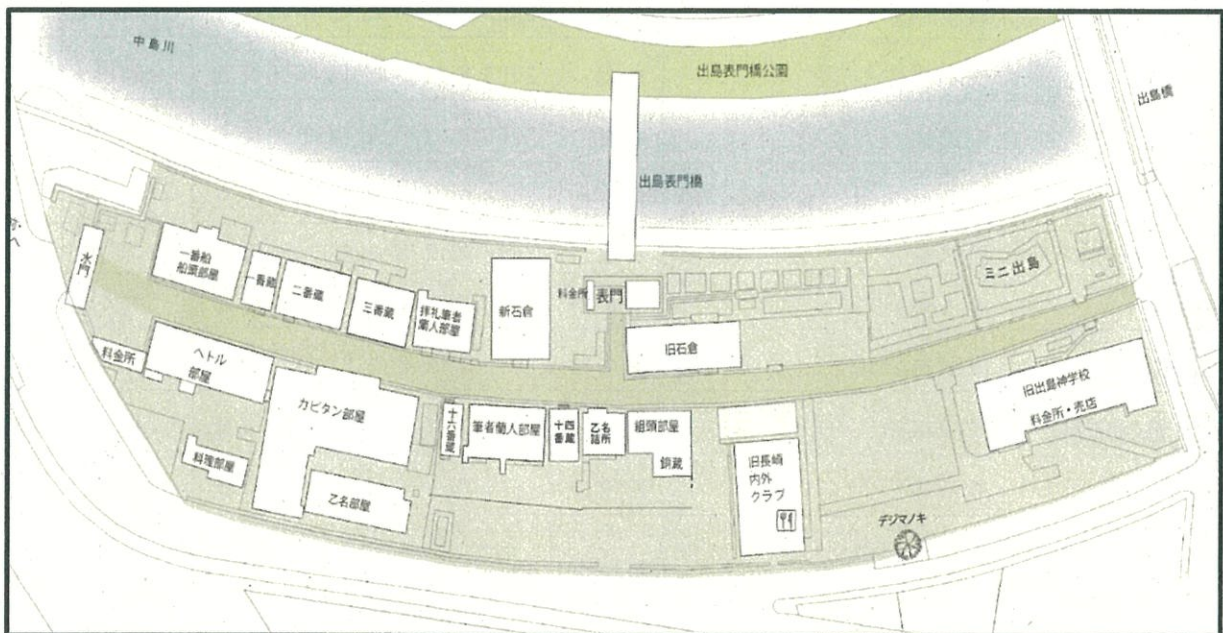


# 1 施設の概要

## (1) 位置図



## (2) 平面図



(3) 名称 出島

(4) 所在地 長崎市出島町6番1号

(5) 施設の規模 敷地面積 12,165.59 m<sup>2</sup>、延床面積 6,031.65 m<sup>2</sup>

(6) 設置年月日 平成18年4月1日

### (7) 設置目的

出島は、大正 11 年に「出島和蘭商館跡（でじまおらんだしょうかんあと）」として国史跡に指定された場所で、その地にカピタン部屋、ヘトル部屋をはじめとする復元建造物、明治期に建てられた洋館などの建物 21 棟が建っており、市民及び観光客の方々に当時の歴史を肌で感じていただける長崎市を代表する観光の拠点施設である。

長崎市では、国指定史跡「出島和蘭商館跡」を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、これにより市民の文化的向上に資する場とすることを基本的な運営方針としている。

### (8) 施設内容

建物名称	主な用途	構造	建築/復元年	建面積 (㎡)	延床面積 (㎡)
一番船船頭部屋	展示施設	木造	2000 年（平成 12 年）復元	178.03	351.66
一番蔵	展示施設	土蔵造	2000 年（平成 12 年）復元	54.65	109.30
二番蔵	展示施設	土蔵造	2000 年（平成 12 年）復元	127.53	242.65
ヘトル部屋	売店、体験調理室	木造	2000 年（平成 12 年）復元	226.91	453.82
料理部屋	展示施設	木造	2000 年（平成 12 年）復元	59.62	59.62
三番蔵	展示施設	土蔵造	2006 年（平成 18 年）復元	116.37	216.25
拝礼筆者蘭人部屋	展示施設	木造	2006 年（平成 18 年）復元	116.51	215.96
カピタン部屋	展示施設、体験展示室	木造	2006 年（平成 18 年）復元	554.03	1064.84
乙名部屋	展示施設	木造	2006 年（平成 18 年）復元	160.59	265.31
水門	入退場口	木造	2006 年（平成 18 年）復元	58.18	13.58
十六番蔵	企画展示室、収蔵庫	R C 造	2016 年（平成 28 年）復元	47.09	86.89
筆者蘭人部屋	展示施設	木造	2016 年（平成 28 年）復元	170.09	316.41
十四番蔵	展示施設	土蔵造	2016 年（平成 28 年）復元	59.36	116.42
乙名詰所	展示施設	木造	2016 年（平成 28 年）復元	86.46	138.91
銅蔵・組頭部屋	展示施設	土蔵造	2016 年（平成 28 年）復元	144.66	275.07
旧石倉	展示施設	石積造	1957 年（昭和 32 年）復元	180.52	365.28
新石倉	総合案内所、ガイダンス施設	石積造	1976 年（昭和 51 年）復元	214.70	214.70
表門	入退場口	木造	1990 年（平成 2 年）復元	72.73	72.73
旧出島神学校	展示施設、売店	木造	1878 年（明治 11 年）建設	391.64	783.28
旧長崎内外クラブ	展示施設、レストラン	木造	1903 年（明治 36 年）建設	332.90	668.97
計				3352.57	6031.65



(9) 開場時間

午前 8 時から午後 9 時までの時間帯を基本とし、1 日 13 時間以上。

(出島条例施行規則第 4 条第 1 号 令和 2 年 4 月 1 日施行予定)

(10) 休場日

施設の保守点検その他やむを得ない理由があると認めるときに限り設ける。

(出島条例施行規則第 4 条第 2 号 令和 2 年 4 月 1 日施行予定)

2 指定管理者候補者の概要

(1) 名称 出島 V O F

(Vennootschap Onder Firma: 共同事業体を意味するオランダ語)

(2) 所在地 長崎市新地町 3 番 17 号

(3) 代表者 長崎自動車株式会社 代表取締役 嶋崎 真英

(4) 構成 以下の 5 者により構成

① 代表団体

ア 名称	長崎自動車株式会社
イ 所在地	長崎市新地町 3 番 17 号
ウ 代表者	代表取締役 嶋崎 真英
エ 設立年月日	昭和 11 年 5 月 13 日
オ 主な事業	自動車運送業、不動産事業、自動車整備事業、太陽光発電事業

② 構成団体

ア 名称	長崎バス商事株式会社
イ 所在地	長崎市新地町 2 番 10 号
ウ 代表者	代表取締役 松下 昌弘
エ 設立年月日	昭和 59 年 8 月 30 日
オ 主な事業	生命保険募集代理店業、損害保険代理店業、物品販売・購入斡旋業、ターミナル売店事業、自販機事業、プレイガイド事業

③ 構成団体

ア 名称	長崎バスホテルズ株式会社
イ 所在地	長崎市新地町 3 番 17 号
ウ 代表者	代表取締役 嶋崎 真英
エ 設立年月日	平成 17 年 3 月 11 日
オ 主な事業	関連企業に対する経営の診断及び総合指導

④ 構成団体

ア 名称	長崎バス建物総合管理株式会社
イ 所在地	長崎市茂里町 1 番 55 号
ウ 代表者	代表取締役 木谷 憲祥
エ 設立年月日	平成 23 年 11 月 19 日
オ 主な事業	建物総合管理業 (ビルメンテナンス業、商業施設・ホテ

ル・事務所ビルの日常・定期清掃及び客室清掃と車両清掃、建築物環境衛生関連業務、観覧車の運転・保守管理業務、LED設備業務

⑤構成団体

- ア 名称 長崎総合警備株式会社
- イ 所在地 長崎市旭町3番6号
- ウ 代表者 代表取締役 星 宏明
- エ 設立年月日 昭和44年7月10日
- オ 主な事業 機械警備業務、施設常駐警備業務、警備輸送業務、監視カメラ他防犯・防火・防災機器・AEDの販売業務

3 指定の期間

令和2年4月1日から令和17年3月31日まで（15年間）

4 指定管理者候補者の選定方法及び選定理由

(1) 選定の経過

- ア 応募団体数 1団体
- イ 提案の概要
  - (ア) 提案内容 「(1)事業計画書」参照
  - (イ) 管理運営体制 34名  
施設長1名、施設長補佐1名、英語通訳1名、受付・案内スタッフ14名、整備・清掃スタッフ14名、警備スタッフ3名
  - (ウ) 提案金額
    - ・固定納付金毎年度27,500千円
    - ・利用料金に係る変動納付金（募集要項により設定）  
各年度の利用料金が189,400千円を超えた場合は、超えた金額の10%までは全額指定管理者の収入とし、10%を超えた部分の50%を長崎市へ納付
    - ・レストラン、売店及び自主事業に係る変動納付金  
事業ごとに利益の10%までを指定管理者の収入とし、その超えた部分の50%を長崎市へ納付
- ウ 納付金の見込み（指定管理者候補者の収支予算書より抜粋）

（単位：千円）

	導入前	導入後					
	2018年度 (平成30)	2020年度 (令和2)	2021年度 (令和3)	2022年度 (令和4)	2023年度 (令和5)	2024年度 (令和6)	2025年度 (令和7)
固定納付金		27,500	27,500	27,500	27,500	27,500	27,500
変動納付金		3,824	25,795	27,459	29,576	31,424	32,367
計		31,324	53,295	54,959	57,076	58,924	59,867

	導入後					
	2026年度 (令和8)	2027年度 (令和9)	2028年度 (令和10)	2029年度 (令和11)	2030年度 (令和12)	2031年度 (令和13)
固定納付金	27,500	27,500	27,500	27,500	27,500	27,500
変動納付金	32,995	33,624	34,252	35,509	36,574	37,285
計	60,495	61,124	61,752	63,009	64,074	64,785

	導入後			
	2032年度 (令和14)	2033年度 (令和15)	2034年度 (令和16)	計
固定納付金	27,500	27,500	27,500	412,500
変動納付金	37,995	38,705	40,125	477,509
計	65,495	66,205	67,625	890,009

ウ 出島指定管理者候補者選定審査会による審査

(ア) 審査会の構成 (5名)

会 長 藤田 涉 国立大学法人長崎大学経済学部教授  
 職務代理者 姫野 順一 長崎外国語大学副学長  
 委 員 古村 一也 日本旅行業協会九州支部長崎県地区  
 委員会委員長  
 委 員 湯浅 純 株式会社長崎経済研究所常務取締役  
 委 員 脇坂 俊博 九州北部税理士会長崎支部

(イ) 審査経過

回数	開催日	内容
第1回	令和元年8月8日	<ul style="list-style-type: none"> <li>会長の選出</li> <li>指定管理者制度、施設の概要の説明</li> <li>募集要項等の説明及び協議</li> </ul>
第2回	令和元年10月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>審査基準の説明</li> <li>書類及び面接審査</li> <li>審査報告書提出</li> </ul>

(ウ) 審査報告書の概要 (総評)

基本事項、事業計画、管理運営体制、価格については適切であり、提案内容についても長崎を代表する企業として、地元への思いや使命感が伝わるような提案となっている。また、出島の価値をおおむね適切に認識しており、特に代表団体のこれまでのオランダとの交流を活かした集客提案は斬新で、

イノベーション計画も含めて今後に期待する。

以上のことから、出島V O Fは出島の指定管理者として適切であると判断される。

※参考「(2) 出島指定管理者候補者選定審査会審査報告書(写)」参照  
エ 選定理由

出島指定管理者候補者選定審査会において、事業計画書等の内容や面接に基づき審査を行い、第一順位となった団体であるため。



## (1) 事業計画書

施設名	出島
団体名	出島 VOF (Vennootschap onder firma : 共同事業体を意味するオランダ語)

### 1.基本方針

出島で、質の高いサービスを提供する地元企業による共同体の組成

#### 提案 1 出島の指定管理者として当団体が応募した理由(応募動機)

##### 代表団体の地域貢献活動を指定管理事業へ昇華させたい

応募グループの代表団体は、昭和 11 年に長崎市で創業し、安定経営を継続中の公共交通事業運営会社です。また、100 年企業を目指して「長崎の暮らしを支え、社会の繁栄に貢献する」ことを企業ミッションに掲げ、下表のように、様々な地域貢献活動を展開してまいりました。

地域貢献活動	代表団体やそのトップ等の果たしてきた役割
地元経済の牽引	長崎商工会議所要職を拝命
オランダとの交流	在長崎オランダ王国名誉領事を拝命、同名誉領事館を本社内に開設、加えて長崎日蘭協会会長を務め、事務局を社内を設置し、オランダに公式訪問団を团长として派遣
長崎検番の育成	長崎検番を支援する長崎民芸協会の副会長を務め事務局を社内を設置、「長崎検番夏のおどり」主催者として 53 年ぶりに長崎検番の公演を復活
文化、観光、スポーツ等の支援	公益財団法人を社内置き、理事長を務め、市民の文化活動等を助成 ロイヤル・コンサートヘボウ管弦楽団長崎公演を主催

このようなこれまでの地域貢献活動の知見を結集して、出島 VOF (以下「当事業体」という) を共同事業体として組成し、出島の指定管理者として運営を手掛けることで、長崎市第四次総合計画に掲げる将来の都市像である「個性輝く世界都市」、そのための「住む人が誇り、だれもが訪れたいまち」の実現に最大限の貢献ができると考え、応募を決意いたしました。私共が保有するインフラノウハウを活用し、「出島」の利用者増による地域経済活性化を促進し、そして「長崎のまちづくりと同期」する「出島の完全復元」という壮大な夢に向かって、グループの総力を挙げてチャレンジしていくことをお約束いたします。

#### 提案 2 大きく変貌・発展する長崎市の外部環境

長崎は 100 年の大計であるべき大規模な再開発が目白押しの状況となっています。

「出島メッセ長崎」建設、長崎駅前再開発、ジャパネットスタジアム建設、県庁跡地活用、松ヶ枝埠頭 2 バース化に伴う再開発など、街の姿が大きく変貌を遂げ、それに伴い観光客の行動範囲も動線も大きく変化することとなります。それに伴い長崎の経済、文化、交流の重心が大きく移動することになり、浜の町などの古い街中の急速な空洞化、疲弊が危惧され、バランスのとれた都市政策が求められています。

そのような外部環境の中、「出島」の存在感をこれまでになく高め、他の観光施設や集客施設との回遊性を高めることが、長崎にとっても出島にとっても重要な集客要素、運営要素となってきます。

国指定史跡「出島和蘭商館跡」保存活用計画で触れられている「史跡が都市の中に埋没してその価値を失っていき危機感」を決して忘れず、私たちは出島の適切な保存と市民のための活用に取り組んでまいります。



提案  
3

### 出島の指定管理者としての取り組み方針及び施策の具体的内容

- ・次期長崎市総合計画との連動を見据えつつ、出島条例に謳う「国指定史跡である出島和蘭商館跡を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、もって市民の文化的向上に資する」ことを遵守します。

#### 市民に愛され、世界と交流する”出島が始まります”

長崎市 まちづくりの方針	本事業で展開予定の施策
歴史・文化遺産を守り、活かし、伝えます	①長崎市の学芸員から文化財について学び、全スタッフが出島の価値を認識して管理に取り組みます。 ②市民に出島の魅力と価値を伝えるイベントを開催し、出島完全復元の気運醸成を図ります。 ③小学生向けに出島に関するテキストを作成し、出島を見学するスクールプログラムをつくります。 ④長崎検番の芸妓衆が出島の中を案内し、おもてなしします。
まちなみ、自然を活かし、まちの質を高めます	①朝はカフェとマルシェ、昼はアフターヌーンティー、夜はバーを開き快適でお洒落なライフスタイルを提供します。 ②オランダをイメージした新メニューをレストランで提供します。(p25) ③表門橋公園や近隣町内会と連携した市民参加型のイベントを開催し、出島一帯を賑わいのある空間にします。
交流のための都市機能を高め、交流を促進し、賑わいを創出します	①長崎への誘客に長崎コンベンション協会や旅行代理店、他の交通事業者とともに、積極的に取り組み、長崎全体への観光客増を図ります。 ②「出島メッセ長崎」と共同し、ユニークベニュー、アフターコンベンションの会場として提供し、MICE都市としての魅力を高めます。 ③二次交通の充実、路線バス経路見直し、定期観光バス運行等により、アクセスの向上を図ります。 ④五島～長崎～島原～熊本～大分の九州観光横断軸の充実に、他県の交通事業者とともに取組みます。 ⑤「みなとオアシス NAGASAKI」に加盟し、出島ワーフや水辺の森公園、松が枝国際ターミナル等の他施設とともにクルーズ船やメガヨットで訪れるお客様をおもてなしします。 ⑥お洒落な土産を開発・販売し、アンテナショップの機能も果たします。
国際性を豊かにします	①大学のサテライト研究室を開設し、観光リサーチを行うとともに、留学生と市民が交流するサロンとします。 ②ライデン日蘭協会と連携し、若い人の国際交流を支援するとともに、オランダでの情報発信を強化します。 ③在長崎オランダ王国名誉領事館の移転と迎賓室の開設を検討します。 ④コンサートへボウ団員による室内楽やオランダをテーマとした「出島ジャズ」を開催します。 ⑤ポルトガルとの交流の足跡を関係団体と連携して顕在化します。



**提案 4 事業目的を実現できる当事業体の強み**

今回組成した各企業は、出島の利用者数を確実に拡大させるノウハウを保有しております。そのノウハウを取りまとめますと以下のとおりとなります。

当事業体が持つ強み	内容
1.集客力	①代表団体は出島表門橋を経由する路線バスを有しており、子会社が定期観光バスの運行と旅行代理店業務を行っています。 ②これまでの活動実績から、オランダから市内在住の方まで、幅広い実力派アーティストと強いコネクションを築いています。
2.広報力	①路線バス 600 台の車内やバスターミナル等の広告スペースを有します。 ②季刊誌「楽」に毎回、出島に関するコラムを掲載することが可能です。 ③「楽」制作スタッフによる質の高い広告制作が可能です。 ④子会社が FM 番組のスポンサーをしており、ラジオでの PR が可能です。 ⑤長崎市が行う発掘、復元や資料展示について、随時わかりやすい広報を行い市民の出島への興味喚起が可能です。
3.連携ノウハウ	①代表団体は構成団体すべてについて、100%株式所有の子会社か、大手株主であり、強力なガバナンスで当事業体を統率しています。 ②市内でも長い歴史を持つ有力企業として他の企業と強いネットワークを有しています。 ③代表団体が在長崎オランダ王国名誉領事館として、オランダ政府、大使館等と強い絆を有しています。
4.財務の安定性	①代表団体は、この数年、地元の出版広告会社や島原地域の鉄道会社を次々に子会社化するとともに、五島地域でも五島市との協力関係のもと新しいホテルを開業するなど、事業の拡大とともに、地方の疲弊防止、活性化に積極的に取り組んできました。 2014 年からの自己資本比率を代表団体単独のものと、連結ベースで見ると下記のとおり 40%超で安定しており、出島の指定管理運営にあたって、不安要素はないといえる状況です。

	代表団体	連結ベース
2014 年 12 月決算	41.6%	44.0%
2015 年 12 月決算	41.0%	44.6%
2016 年 12 月決算	42.6%	47.0%
2017 年 12 月決算	44.6%	50.3%
2018 年 12 月決算	43.0%	44.4%

以上の取組みを実施することで、以下を達成します

**出島指定管理者として当事業体のコミットメント（お約束）**

- ① 長崎市年間観光客数の出島占有シェア 7.5%確保と年間利用者数 65 万人（2029 年度）の実現
- ② 利用料金に係る固定納付金 2,750 万円の確実なお支払い
- ③ 利用料金 1 億 8,940 万円超過分の 45%を変動納付金として長崎市にお支払い
- ④ レストラン、売店、自主事業利益の 45%を長崎市にお支払い
- ⑤ 出島築造 400 年となる 2034 年度までの 15 年の指定管理継続による長期的魅力向上の実現



**提案 5 出島の事業目的を確実に実現できる実績・ノウハウ・技術を有する企業体**

・「出島」を15年に渡り、管理運営するノウハウを持った事業体ですので安心してお任せいただけます。

企業名 (売上高)	本事業での役割	特 徴	本事業に採用するノウハウ
代表団体 A (95 億円)	統括管理・運営業務 イベントの誘致・創造	県内最大手のバス事業者	・施設管理運営全般のノウハウ ・オランダや国内団体との連携ネットワーク
構成団体 B (3 億円)	売店の企画運営	保険代理業・商品販売幹旋業	・売店の企画・運営 ・商品開発
構成団体 C (1 億円)	レストラン統括管理	代表団体企業グループのホテル・レストランの統括管理	・レストランの企画運営 ・商品開発
構成団体 D (4 億円)	維持管理・修繕業務	大型商業施設・バスターミナル等の維持管理メンテナンス	・施設の清掃 ・施設及び設備の修繕・保守
構成団体 E (35 億円)	総合警備	県内最大手の警備会社	・施設の総合警備
協力団体 A	歴史スタッフの運営	旅行者への長崎の歴史文化等の紹介・イベントの実施団体	・現在も歴史スタッフの運営を実施 ・運営についてのノウハウ
協力団体 B	レストランの企画運営	長崎の食文化の技術の伝承と新たな食文化の開発・発展	・現在もレストランの企画運営商品開発を実施 ・企画運営商品開発のノウハウ
<b>代表団体 企業グループ</b>	<b>本事業での役割</b>	<b>特 徴</b>	<b>本事業に採用するノウハウ</b>
協力企業 a	イベント企画、広告宣伝、商品開発	クオリティの高い出版・広告制作、商品開発	・出島の企画運営にかかるイベント企画、広告宣伝、商品開発のノウハウ
協力企業 b	定期観光バス運行、旅行商品開発、キャンペーン	貸切バス事業者・旅行代理店	・貸切バス事業者のノウハウ ・旅行代理店のノウハウ
協力企業 c	レストランの商品開発の支援 出島入場セットプラン等の企画	県下最大規模の全国チェーンホテルを運営	・レストラン商品開発のノウハウ ・出島入場セットプラン等の企画のノウハウ
協力企業 d		長崎市の大型宿泊施設の運営	
協力企業 e		雲仙市の大型宿泊施設を運営	
協力企業 f	料金所、売店、レストランのキャッシュレス化	システム管理、ソフト開発・販売	・ICカード、キャッシュレス化等のノウハウ
協力企業 g		長崎地域ICカードの企画・運営	
協力企業 h	大型商業施設と連携したキャンペーン	県内トップクラスの大型商業施設の運営	・大型商業施設運営における各種企画のノウハウ
協力企業 i	書店・飲食店等と連携したキャンペーン	書店・飲食店・ゴルフ用品店各チェーンを展開	・各チェーン店運営における各種企画のノウハウ
協力企業 j	大分・熊本からさらに五島までの九州横断軸に沿って観光客を動かすダイナミックな観光戦略	島原半島で鉄道・バス・フェリー等交通事業、ホテル・不動産賃貸業	・交通事業者、ホテル事業者としての観光戦略のノウハウ
協力企業 k		五島市中心に路線バス・貸切バス事業、ホテル運営	
協力企業 l		五島市を中心にバス、タクシーを運行	
協力企業 m	県北地域と結ぶ観光戦略	西海市を中心とするバス事業	・西海市を中心とした観光戦略のノウハウ

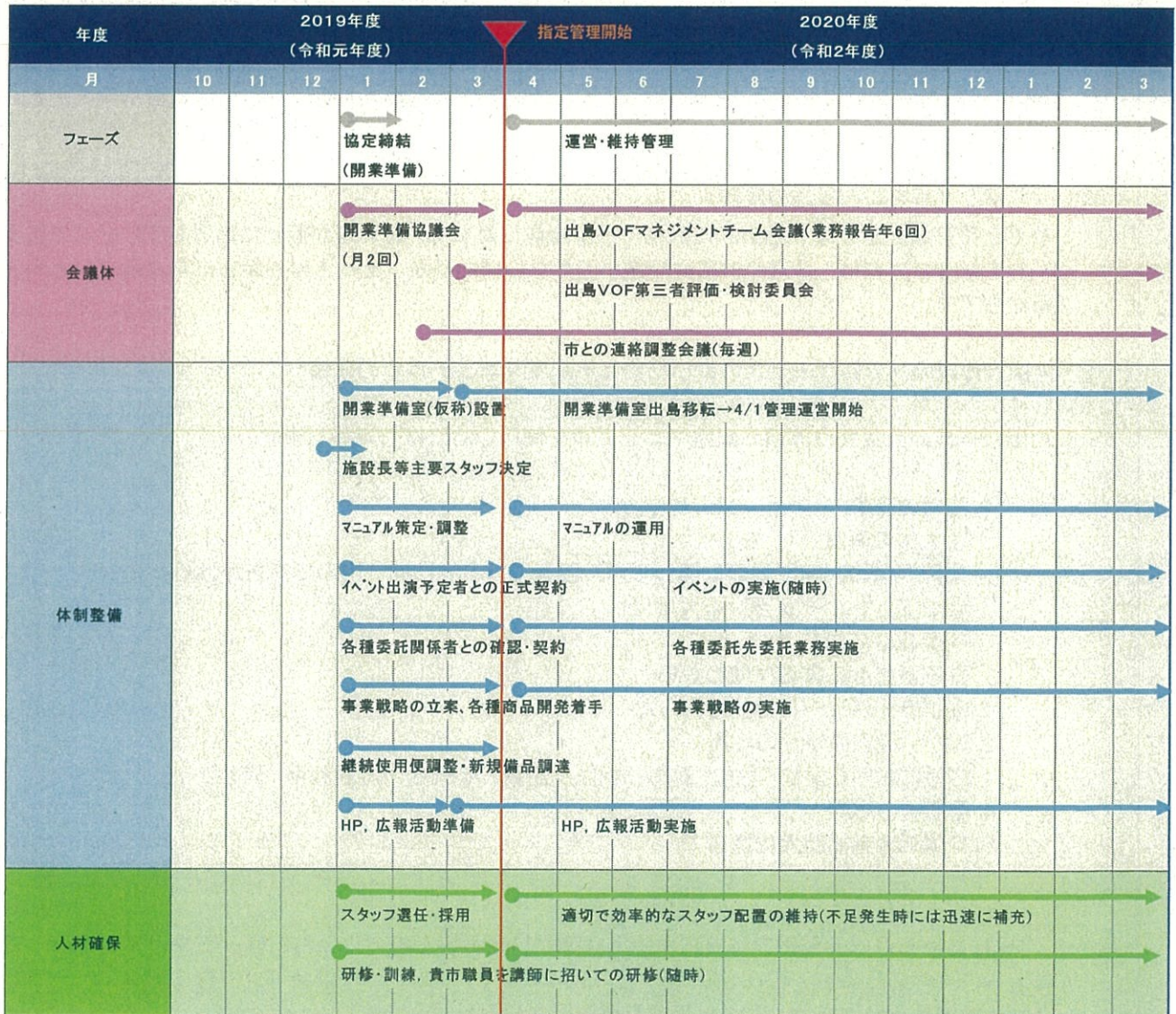


## 提案6 厳密な予算執行と透明性の確保、コンプライアンス・ガバナンスの担保

代表団体の経営企画セクションにおいて、厳密な資金管理と予算執行を行い、透明性を確保して効率的な管理運営に取り組みます。組織の管理運営にあたってはコンプライアンスとガバナンスが大変重要であり、出島においても例外ではありません。確実なマニュアル作成と、常に報告、連絡、相談ができる雰囲気づくり、専門家による研修体制の充実などに真摯に取り組み、貴重な史跡である出島の保存、管理と着実な運営体制の実現を目指します。

## 提案7 円滑な管理運営を行うための開業準備室の設置

私ども出島 VOF (共同事業体) で出島の指定管理を受けさせていただくことが決定した場合、速やかに開業準備室(仮称)を代表団体内に設置し、令和2年4月1日より円滑に出島の管理運営が行えるよう諸準備にとりかかります。なお、現時点での開業までの準備スケジュールは下記の内容で予定しています。





## 2.平等利用の確保

人権研修に加え、学芸員による「出島リカレント教育」で、出島の基礎知識を全職員で再学習

提案  
1

### 公共施設を運営する上で最も大切なことは「平等と公平の担保」

#### ■ 出島を「原点回帰」で管理するという基本的な考え方

- ・出島での利用者対応に「平等と公平の担保」という観点から、足らざる点はないか、再度研修・教育の観点から見直しを行い、充実したマニュアルに磨きをかけ、《原点回帰の運営》を目指します。また市学芸員による「リカレント教育」を複数回実施し、勤務する職員が出島の基本知識を身に着け、サービス向上に活かします。

#### ■ 「平等と公平を担保する方策」

##### ① 「人権研修」の実施

年に一度、全職員の参加を原則とする人権研修（長崎市にお願いし担当部署に実施頂く研修）を実施し、人権の大切さを再認識する研修を実施することをお約束します。講義内容は、「基本的人権」、「国内の人権問題」「同和問題の本質・歴史的経過・今日的差別現象とその背景・えせ同和行為・行政の取り組み」、「セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント防止」とし、人権への理解を深めます。

##### ② 「公平と平等を知る概念の浸透」

公平と平等の概念の違いを出島に勤務する全職員に対して、管理者が個別に指導します。この基本概念を知らなければ、日常の対応や接遇ができないばかりか、とっさの判断もままならないと考えるからです。

##### ③ 内閣府作成の「公共サービスの窓口における配慮マニュアル」の研修

内閣府作成の公共窓口専用の配慮マニュアルを使用した研修も実施します。

##### 例 1. 対応の基本

- ① 人格の尊重
  - ② 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には 進んで声をかける
  - ③ コミュニケーションを大切に
  - ④ 柔軟な対応を
  - ⑤ 不快になる言葉は使わない
  - ⑥ プライバシーには立ち入らない
2. 障がい種別の特性の認識
  3. 対応における配慮(案内、誘導、相談・説明、手続き、施設利用 等)
  4. 緊急時の対応
  5. 身体障害者補助犬に関して

##### ④ ハードは変えられなくてもハートは変えられる

出島におけるハード整備では対応が困難な障がいをお持ちの方に対しては、工夫とマンパワーで気持ちよく対応します。そのために(一社)日本ユニバーサルマナー協会等が主催するユニバーサルマナー検定等を受けさせ、スタッフの意識改革から取り組みます。



提案  
2

## 国籍も様々な方が来場される出島に必要なダイバーシティ対策を行います

・ダイバーシティ(多様性)の最先端に行く国オランダの遺伝子を受け継ぐ出島は、あらゆる人がその属性に関係なく楽しく豊かな時間を過ごせる場所でなければなりません。このような考えのもと、あらゆる人々が障がいやストレスを感じることなく、出島の魅力を終日楽しんでいただけるような取組みを行います。

### 多言語表示

視覚面における公平性を確保するため、窓口や案内板、パンフレット等の表示における多言語表記、文字の見易さ、わかりやすいデザイン等に工夫を凝らします。

### 新たに自動翻訳機導入

携帯自動翻訳機器をスタッフに配備し、世界各国から訪れるお客様がそれぞれの言葉で出島について詳しく知っていただける機会の創出に取り組みます。例えば記念写真に相応しい場所をご案内し、SNS等で世界中に出島の魅力を発信していただけるような取組みを進めてまいります。

### 6カ国語のパンフレットの作成とサイン計画の見直し

パンフレットは日本語、オランダ語、英語、韓国語、中国語(簡体字、繁体字)の6ヶ国語で作成し、ネイティブチェックを行います。サインも見やすく、最低でも日本語、オランダ語、英語の表示を行います。今後の観光客の動向に応じて言語の追加を常に検討することとします。

### 障がい者への対応

長崎市と協議のうえハード整備、マンパワーによるお手伝いなどのバリアフリー化につとめますが、自らでは気がつかないこともあるため、長崎県身体障害者福祉協会連合会による実施踏査及び研修を行っていただき、設備の改修と職員の意識向上に取り組みます。

### 各種契約の公平性の確保

物品やサービス等を第三者へ発注する場合、地方自治法 234 条及び同施行令 167 条の 2 並びに長崎市契約規則第 21 条から 23 条の規定を踏まえ、特定の業者に偏ることのないよう公平・公正かつ効率的な予算の執行に努めます。

### 売店の公平性

売店における商品選定についても公平性を徹底します。機会の公平性の確保という観点から、長崎市内を中心に幅広く提案のチャンスを広げ、その中から魅力のある商品を開発、納品することのできた業者が結果として残るという「競争性の確保」も同時に担保し、利用者に喜ばれる商品の提供に努めます。

### 出島の設置目的への理解

運営方針を浸透させるため、職員全員が常に見ることができるよう受付前に出島の設置目的を掲示します。

施設	設置目的
出島	大正 11 年に「出島和蘭商館跡(でじまおらんだしょうかんあと)」として国史跡に指定された場所で、その地にカピタン部屋、ヘトル部屋をはじめとする復元建造物、明治期に建てられた洋館などの建物 20 棟が建っており、市民及び観光客の方々に当時の歴史を肌で感じていただける長崎市を代表する観光の拠点施設です。長崎市では、国指定史跡「出島和蘭商館跡」を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、これにより市民の文化的向上に資する場とすることを基本的な運営方針としています。



#### 利用者の個人情報を保護する管理体制の構築

#### **提案 1** 個人情報保護方針に基づく厳格な管理体制

##### ■ 出島版プライバシーポリシー及び個人情報取扱規則の制定

代表団体において定めているプライバシーポリシー（個人情報保護方針）に基づき、出島においてもプライバシーポリシー及び具体的な個人情報取扱規則を定め、下記のとおり個人情報保護の徹底に取り組みます。また、個人情報保護責任者を任命し、下記措置が確実に履行・実施されているかチェックする体制を整備します。具体的には、長崎市個人情報保護条例第 37 条の規定により、個人情報の保護に留意するとともに、業務の実施に関して知り得た個人情報について漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止、並びに盗用の禁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ます。

- ・ 個人情報取得の目的の明示と目的外使用の原則禁止
- ・ 個人情報を取得しようとする場合、相手方への取得目的と目的外に使用しない旨の説明
- ・ 個人情報の厳格な管理（パソコンの暗証番号設定と確認、鍵の付いたロッカーへの保管、目的使用終了後のデータの速やかな廃棄、個人情報の持ち出し禁止、外部委託先への個人情報保護の義務付け等）

#### **提案 2** 長崎市情報公開条例の趣旨に沿った情報公開の実施

##### ■ 長崎市情報公開条例 25 条の規定遵守

情報公開についても、長崎市情報公開条例第 25 条の規定により、情報の公開に関する規程等を作成します。そして、市民の知る権利を尊重するとともに、公開請求事例が発生した場合は市との協議を行い迅速かつ適切な対応をとることで市民の皆様の出島に対する理解を深めるなど、施設の管理に関する業務に係る情報公開に関し必要な措置を講じます。

#### **提案 3** 秘密保持義務

当団体は、施設の管理を行うにあたり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益又は他の目的に使用致しません。また指定管理期間が終了し、又は指定を取り消された後においても同様とします。

#### **提案 4** 文書の管理保存の徹底

当団体は、指定管理業務を行うにあたり作成し、又は受領した文書等は、適正に管理・保存することとします。文書等の管理及び保存の期間については、本業務の終了後 5 年間とします。ただし、長崎市が必要と認める文書等については、指定期間終了時に、長崎市の指示に従い、引き渡すこととします。



■ 出島 VOF プライバシーポリシー(案)(ホームページ掲載予定)

出島 VOF は、個人情報保護の重要性とお客様の信頼に基づく責任を十分認識し、個人情報について厳正・適切な取扱いを行います。

1. 法令等の厳守

私たちは個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その関連法令を遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

2. 個人情報の取得

私たちは、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

3. 個人情報の利用目的

私たちは、個人情報について、利用目的を特定するとともに、その目的達成のために必要な範囲内で利用します。

4. 個人情報の安全管理措置

私たちは、取扱う個人情報の漏洩、滅失または毀損の防止、その他個人情報の安全管理のため、管理に関する取扱規程の整備および実施体制の整備など必要な体制を確立し安全対策を実施します。また、個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、適切な安全管理が行われるよう監督に努めます。

5. 個人情報の提供

私たちは、正当な理由がある場合を除き、お客様の情報をお客様の承認なく 第三者に開示、提供いたしません。

6. 個人情報開示、訂正等

私たちは、お客様が自己の情報の開示、訂正等を求められたときは、合理的かつ必要な範囲内でこれに応じます。

7. 見直し・改善

私たちの個人情報の取扱いおよび安全管理に係わる適切な措置については、適宜 見直し改善いたします。

8. 個人情報に関するお問い合わせ

個人情報の取扱いに関するお問い合わせ窓口を〇〇と定め、ご照会者をご本人であることを確認させていただいた上で、対応いたします。



## 4.施設の設置目的と計画

出島の設置目的を充足する事業計画の実現

### 提案 1 施設の設置目的に沿った計画の概要

#### ■ 設置目的を充足する業務計画

「国指定史跡である出島和蘭商館跡を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、もって市民の文化的向上に資する」という出島の設置目的に照らして、下記の指定管理業務に取り組みます。

#### ア 出島の利用に関する業務

##### (ア) 開・閉場に関する業務

代表団体が雇用する整備、清掃員等のスタッフにより、開場時刻前までには各建物や設備の点検、開場等の準備を終え、午前8時に開場し、お客様を気持ちよくお迎えします。閉場については、代表団体が雇用する出島歴史スタッフを中心に、お客様が場内に残っていないことを確認し、午後9時に閉場、施錠し、その後各建物の点検、施錠を行います。

原則として午後8時30分をもってお客様の最終入館時間とし、入場を停止します。

今後、入場状況を精査し、長崎市との協議を行いながら、開閉場時間の見直しを検討します。

##### (イ) 受付、案内に関する業務

個別仕様書1に記載の(1)～(15)までの各業務について下記人員により対応します。なお円滑な引継ぎと効率的運営のため、初年度4月からは現在のシフト体制を継承し下記案で行い、今後、来場者数の動向を見ながら適宜検討します。

##### (ウ) 利用料金の徴収に関する業務

キャッシュレス対応を一層加速することとし、業務仕様書記載の8種類のカード及び12種類の観光券に対応しますが、さらに対応カードの種類を増やすとともに、手数料率の減額を交渉します。

##### (エ) 附属施設の利用の許可に関する業務

出島条例第7条及び第10条の規定に基づき、附属設備の許可及び取り消しを行います。なお条例第7条第3項に該当する事例が発生した場合は、厳正な対応に努めます。

##### (オ) 出島ガイドの登録、運営及び配置表作成に関する業務

個別仕様書16の規定に基づき、長崎国際観光コンベンション協会に業務委託します。

なお、将来的には出島ガイドとグラバー園ガイドは分離し、それぞれの専門性を高めるとともに、再調整の煩雑さを回避することを業務効率性の観点から長崎市と協議します。

##### (カ) 体験展示室の管理に関する業務

体験展示室については、内容変更にあたって備品や消耗品等の更新が発生する場合、デザイン性が高く質の高い物にバージョンアップしていきます。また羽根ペンコーナーでは、出島オリジナルの切手や葉書と組み合わせたアナログな楽しみも提供していきます。

##### (キ) 体験調理室の管理に関する業務

体験調理室については、業務仕様書の基準を厳守し、清掃、点検を確実にいきます。また備品、消耗品の在庫状況についても使用後速やかな確認と補充を行い、利用者へのサービス向上に努めます。



(ク) 備品類の貸し出しに関する業務

業務仕様書に基づく貸し出しと、回収を行い適正な管理を行うとともに、常に清潔に保ち気持ちよく次の方にご利用いただけるよう努めます。

(ケ) 利用実績の記録・集計に関する業務

業務仕様書に基づき正確かつ迅速に行います。

(コ) その他の施設運営

遺失物、迷子、けが人等に対応は、警察、医療機関等と連携をとり迅速かつ適切に対応します。なお、まず現場に最も近いスタッフが進んで対応するよう研修を行います。

また授乳室・おむつ交換室については、現在、内外倶楽部の奥に位置しており利用者からはわかりにくいところにあるため、総合案内所などわかりやすく便利な場所への移設を検討します。



イ 出島の宣伝及び施設利用者の利便性向上、利用促進に関する業務

(ア) イベント開催に関する業務

下記の様々なイベントを開催することで、「いつも何か楽しいことがある出島」のイメージを定着させます。

a 年4回以上のイベント

これまで代表団体が実質的に主催者として行ってきた、ロイヤル・コンサートヘボウ管弦楽団長崎公演やダッチジャズ等により培ってきた人脈を最大限活用した長崎ならではの一流の公演を、出島に合せてコンパクトで身近なスタイルの音楽イベント等として開催します。

さらに歴史的にも出島に密接な関わりを有する長崎検番についても、その活動を長年にわたって支援してきた長崎民芸協会との連携による魅力的な伝統芸能の披露や、弊社代表が理事長を務める認定 NPO 法人長崎 OMURA 室内合奏団の音楽家を活用したミニコンサート等を定期的に開催します。

なお、下記取り組みのうち高額な出演料や遠方からの交通費等が必要なアーティスト等については、他団体が主催する長崎での公演に合せ、その前後に規模を小さくして出島で開催することで経費圧縮を図ります。

○現代の出島、オランダと長崎との関係をベースとする事業

- ・ロイヤル・コンサートヘボウ管弦楽団の団員による室内楽コンサート
- ・長崎出身で日本を代表するジャズミュージシャンのプロデュースによる”出島ジャズ”
- ・若者向けとして、世界トップレベルのオランダと日本のブレイクダンサーのプロデュースによるブレイクダンスバトル大会の実現を、行政及びスポンサー等と検討します。

○出島の歴史を再現した取り組み

- ・小形のハープやヴィオラ・ダ・ガンバ、ヴァイオリン等を使ったプロ音楽家による演奏を行い、出島の絵図に残された宴席を再現します。
- ・代表団体の社員が実行委員長を務めてきた「長崎検番 in 出島」の取り組みを継続し、長崎民芸協会の協力を得て定期的に長崎検番の芸妓衆のおどり公演を充実させます。

○身近で楽しめる質の高いコンサート

・代表団体トップが理事長を務める認定 NPO 法人長崎 OMURA 室内合奏団によるミニコンサートを定期的を開催します。

○幅広い世代を対象として

人ごみの中に出て行く機会の少ない子育て中のお母さんのために、平日の昼間にお母さんと赤ちゃんを対象とした楽しい参加型イベントや、子供たちを対象とした、実体験を伴うワークショップ、読み聞かせなどを開催します。

○市民開放型イベント

市民自らが行うコンサート、パフォーマンスのために、出島の施設、スペースを無料で使用させます。ただし、出島の品格を貶めることのないよう、市民からの提案時に具体的な企画書を提出させ、市とともに内容の精査を行います。

◆令和2年度の計画(案)

初夏	オランダ人リコーダー奏者とリュート奏者によるコンサート(日程調整中)
年数回	ハープコンサート
年数回	リュートコンサート
晩秋	出島ジャズ
年数回	長崎検番のおどりや邦楽の公演
年数回	歴史研究者による歴史セミナー 他

b 出島フェスタ

4月27日のウィレム・アレクサンダー国王の誕生日を長崎でも祝うオラニエフェスティバルに協力し、ライデン大学等オランダからの留学生と市民とが交流できるイベントを開催します。

また秋の蔵出しフェスタにも協力し、市民に出島の魅力を伝えていきます。

c 長崎ベイサイド☆テラス実行委員会

同実行委員会に参加するとともに、「みなとオアシス NAGASAKI」と連携し、広いエリアで幅広く参画を促し長崎全体のナイトタイムエコノミーの推進を図ります。出島からはスタンプラリー等の景品を関係各社から供出するとともに、レストランの夜間営業、夜間無料ゾーン開放等の対応を検討します。

(イ) 広告・宣伝に関する業務 ※別記「10. 広告・宣伝」参照

(ウ) 入場者用パンフレット作成

季刊誌「楽」制作チームにより、新しい出島ロゴ等を加え、見やすく、持ち帰りたくなるようなデザインのパンフレットを作成します。

なお、日本語、オランダ語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、ハンガール語で作成します。また、今後、他の国語圏からの来客が増加した場合、その言語のパンフレット制作も検討します。

なお、作成に当たってはすべて長崎市に内容の確認をしていただきます。

(エ) 場内案内表示業務

日本語と英語による表記とするとともに、できる限り ISO 基準に則ってわかり易いピクトグラムを取り入れ、外国人にも理解しやすいサインを統一デザインのもとに制作します。なお、設置にあたっては、国指定史跡であることから、事前に長崎市と調整します。



(オ) 評価と改善 ※別記「11. 評価と改善」参照

(カ) HP・観光雑誌等の掲載情報の修正業務

常日頃より情報を収集し、必要に応じ修正または修正依頼を行い、最新の情報を広く届けます。

(キ) 通訳業務

規定の TOEIC800 点以上取得者を配置します。

なお、これまで在長崎オランダ王国名誉領事の通訳を務め、オランダ大使や長崎市長の通訳も行い、また長崎日蘭協会のオランダ公式訪問時も通訳として同行するなど、単なる言語だけでなくオランダについても深い知識を有する職員を配置します。

(ク) 歴史スタッフ運営業務

NPO 法人長崎コンプラドールに委託し、歴史スタッフを配置します。

基本的にはこれまでの業務を継続して行いますが、研修を通じてさらに質の高い出島コンシェルジュ的な業務を担うこととします。

配置については、出島の営業戦略の見直しに伴いより効率的で効果的な配置を検討します。

(ケ) 売店及びレストランの運営業務

※別記「8. レストランの運営」「9. 売店の運営」参照

(コ) 子ども達を対象とした取組み

小学生向けに出島の歴史を中心として長崎の歴史を理解できるテキストを作成します。

また、そのテキストを利用して長崎歴史文化博物館や長崎県美術館等とともに小学生向けのスクールプログラムを作り、実際に出島で学ぶ体験を提供します。

ウ 出島の施設及び設備の維持管理に関する業務 ※別記「13. 施設管理」参照

## 5.長期継続性

出島での15年間の指定管理期間を設定し、意欲的に運営する強固な意志で申請

### 提案 1 当団体は、出島の指定管理期間は15年を希望

#### ■ 「出島がはじまる」というキーワードで、15年間の指定管理期間を全うしたい(設定理由)

指定管理期間を令和2年度(2020年度)から令和16年度(2034年度)までの15年間と設定し、長期に渡り、指定管理者としての責務を全うしたいと考え、申請しております。

期間を15年間と提案したのは、最終的に完全復元を目指し市民の誇りとなるべき出島の管理運営において、長期的な観点に基づく運営計画と投資計画を立案、実現することで、出島本来の魅力を最大限に引き出すことが可能であるからに他なりません。

一方、社会情勢の急激な変化が続く中、企業経営の立場からは、長期的に固定化された計画を立案することは困難と判断し、環境の変化などへの柔軟な対応のため、基本的な運営方針とそれに伴う管理運営のあり方を見直す場合も想定し、3年間を目処として長崎市との協議をお願いしたいと思います。

今後プラスに働く要素として、大きな変動要素を列記しただけでも、2020年のオリンピック・パラリンピック開催、2021年の恐竜博物館とMICE「出島メッセ長崎」の竣工、2022年の新幹線開通、2023年のジャパネットスタジアム完成、2025年の大阪・関西万博開催と県庁跡地活用案の完成、また松ヶ枝埠頭の2バース化の前倒しと再開発の動きが散見され、現在公表されているだけでも多数の開発案件があります。一方、施設の運営・管理にあたっては法制度の変更、地方独立行政法人化の範囲拡張や、大きな社会変動に伴うリスクの増大を想定する範囲に入れておく必要があるため、常日頃より長崎市と情報共有、意見交換を続けていくことで環境変化に柔軟に対応してまいります。

また、15年後も同様な枠組みで引き続き出島の管理運営に携わり、30年後、2049年度まで出島に関わりたいと願ってしています。その時に出島が完全復元されることを目指して、長崎の企業として、出島に深く関わらせていただきたいと強く願っています。

なお、長崎市の観光施設の特徴として、他の施設の事例を見ても、長崎市全体の観光客数の増減にほぼ比例してそれぞれの入場者数が増減する傾向があると考えています。

出島の場合、2016年の筆者蘭人部屋など6棟復元や、2017年の出島表門橋の完成などの個々の大規模建築、整備の際に入場者数への影響が見られますが、その規模の改修計画が公表されていない今後については、長崎市全体の観光客数に出島入場者が占める割合が7.5%と最も高かった2018年の率をキープすることを前提に長期的見通しを立案しました。



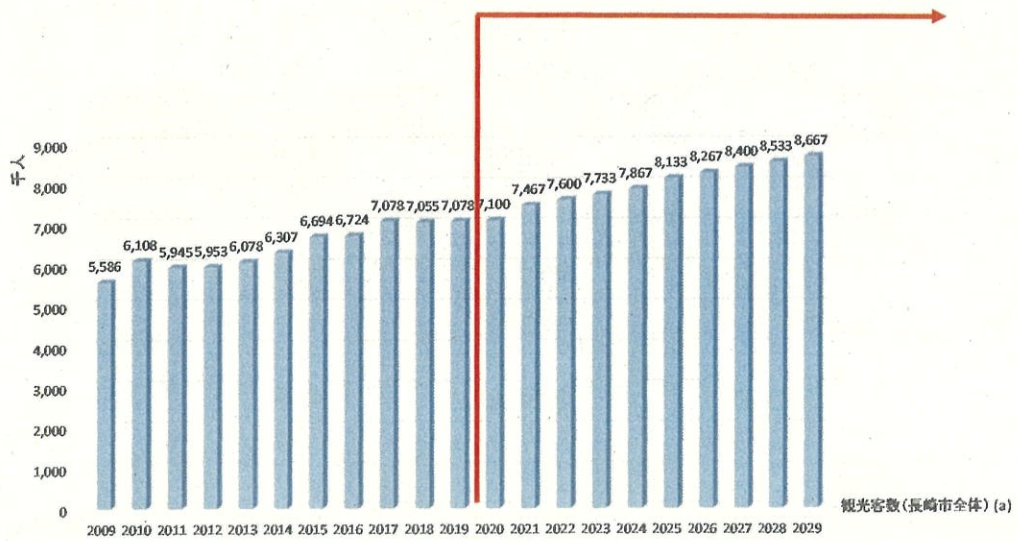
## 出島の利用者を大きく左右する長崎の観光客数の推計

下記は、過去のデータから推計した長崎市の観光客数の変動見込みです。

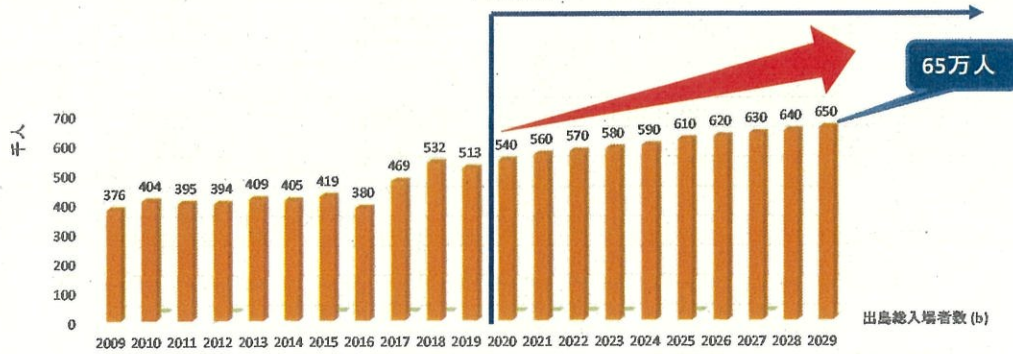
■各年度のトピックと長崎市全体及び出島総入場者数の推移と推計					
	観光客数(長崎市全体)		出島総入場者数	トピック	長崎市全体の観光客数に対する出島入場者数率
	(a)		(b)		
	2009 5,585,600		2009 375,586		6.7%
	2010 6,108,300		2010 404,087	龍馬伝	6.6%
	2011 5,944,700		2011 395,205		6.6%
	2012 5,952,900		2012 393,807	世界三大夜景認定	6.6%
	2013 6,078,000		2013 409,362		6.7%
	2014 6,306,800		2014 405,035		6.4%
	2015 6,693,800		2015 418,995	世界遺産登録(産業革命)被爆70年	6.3%
	2016 6,723,500		2016 379,677		5.6%
	2017 7,077,700		2017 469,320	出島表門橋	6.6%
	2018 7,055,400		2018 532,013	世界遺産(キリスト教)	7.5%
	2019 7,077,700		2019 513,319	※以下、推計値	7.3%
(長崎市観光振興計画)	2020 7,100,000		2020 540,000	オリンピック・パラリンピック	7.6%
	2021 7,467,000		2021 560,000	MICE完成,恐竜博完成	7.5%
	2022 7,600,000		2022 570,000	新幹線開通	7.5%
	2023 7,733,000		2023 580,000	ジャハネットスタジアム完成	7.5%
	2024 7,867,000		2024 590,000		7.5%
	2025 8,133,000		2025 610,000	県庁跡地施設完成	7.5%
	2026 8,267,000		2026 620,000		7.5%
	2027 8,400,000		2027 630,000	松が枝2ハース化	7.5%
	2028 8,533,000		2028 640,000		7.5%
	2029 8,667,000		2029 650,000		7.5%
	2030 -		2030 -		
	2034 -		2034 (650,000)		

※2019年度以降は各年度トピックによる増加を推計  
 ※長崎市の全体観光客数の出島の占有シェア7.5%を目指す

### 観光客数(長崎市全体)



### 出島総 入場者数





## 固定納付金の根拠となる経費の縮減策及び利用料金の増収策

### ■ 経費縮減より、増収策で乗り切りたい。増収、それが民間企業のノウハウ

一般的には、経費を削減する手法として、市職員が行っていた業務を嘱託化することなどが考えられますが、同一労働同一賃金という考え方が議論される中、実際に現場での運営の実体を見ながら考えてまいります。

なお省エネルギー機器の導入や節電マニュアル作成と徹底、ペーパーレス化を推進するなどの環境への配慮を行うことで、同時に光熱水費の削減に取り組みます。

国指定史跡としての出島の価値、評価を守るためには、管理、保全のレベルを落とすことに繋がるような経費削減は絶対に避けなければなりません。一方、市民や観光客を対象としたイベントや自主事業を積極的に行うためには、安易な人員削減ではなく、出島のサポートチームによる助成やイベントスタッフの派遣、他団体との共催や協賛企業による支援を募るなど個別収支の工夫で対応することとします。

こうしたことから、出島の現状やこれからのあるべき姿を考えると、無理な大規模経費削減ではなく、利用料金の増収に取り組むべきと考えます。具体的には下記の入場料金体系の見直しや入場者数増への取組みに加え、売店での新商品開発やレストランの運営改善による客単価の増加に取り組むたいと考えています。

### ■ 観光客単価を上げつつ、実は長崎市民が得をする入場料金見直し

※長崎市アンケートより

	2016年	2017年	2018年
①来場者の居住地：長崎市民	10%	9%	8%
長崎県内	4%	5%	5%
県民以外	86%	87%	87%

このように現在のお客様の殆どは長崎市以外からの観光客です。

つまり入場料収入の増額とは結果として外貨獲得であり、額はわずかですが、観光客一人当たりの客単価の増に他ならないと考えます。

一方長崎市民に対しては一年間有効の「出島商館員証」の料金を値下げし、今までより安い料金で何度も出島を訪れていただけるような料金体系を併せて検討します。



来場者アンケートを行い、その結果を基に市とも協議し、2021年4月からの一般入場料値上げと、年間パス値下げを検討します。

なお、長崎の将来を担う小中学生と高校生の料金は据え置きます。

#### 《改定例》

○一般	520円 → 600円 (+80円)	年間パス	830円 → 800円 (△30円)
○高校生	200円 → 200円 (据置)	"	310円 → 300円 (△10円)
○小中学生	100円 → 100円 (据置)	"	200円 → 200円 (据置)



上記改定案に加え、その再投資により有料入場者数を着実に増やし、入場料収入を増加させることで、市への変動納付金も相当額増額することができます。この収入増分により、さらなる魅力的



なコンテンツ制作、自主事業や広報が可能となり、結果、さらに入場者が増え、その増収分をさらに再投資するという好循環に持ち込むことが可能となります。

【参考】他の施設の入場料	大人	高校生	小中学生	
グラバー園	620円	310円	180円	市内データなし
ペンギン水族館	520円		310円	来館者中市内在住 約半分
長崎歴史文化博物館常設展	600円	300円	300円	来館者中市内在住 36%
長崎県美術館常設展	400円	200円	200円	来館者中市内在住 56%
出島入場料改定案	600円	200円	100円	来館者中市内在住 8%

## 提案 4 利用者を増やし利用料金を増収する方策

### 長崎そのものへの観光客の増加に取り組みます

長崎の観光地の特性から、出島だけで観光客の増加を図ることには限界があります。

五島～長崎～雲仙・島原～熊本～阿蘇～別府・大分という九州観光横断軸の充実に各県の交通事業者と連携して取り組むとともに、長崎における二次交通の充実、出島を経由する路線バス経路の見直し、定期観光バスの運行を検討します。

また、2021年開業予定の「出島メッセ」やジャパネットが計画しているアリーナ等と共同し、出島をユニークベニューやアフターコンベンションの場として提供し、MICE都市としての長崎の魅力向上に寄与します。

観光キャンペーンに、長崎県観光連盟、長崎国際観光コンベンション協会、MICE事業者とともに連携して取り組み、長崎の魅力を創造、発信してまいります。

### 出島全体でライティングを行い、ナイトツアー料金を設定し、増客

日没後の入場者数については、かなり少ない状況であると推定しています。

季節別、時間別の入場者数リサーチを行い、日没後は例えば「日没ナイトツアー」特別料金として減額し、夜間の入場者数確保を検討します。

なお、夜間の魅力向上のため、投資スポンサーを募集し、当事業体の過大な投資負担がないという条件を満たすことができれば、下記のような出島の華やかなライトアップ(3,000万円想定)を検討可能となります。

区分	日没ナイトツアー(1人1回につき)
	個人
一般	300円
高等学校の生徒	100円
小学校の児童又は中学校の生徒	50円

### 「インスタ映え」するスポット「出島」

※大阪城やなばなの里(栃木県)の前例では、ライティングにより利用者が確実に増加している事実があります。

当事業団指定管理者に選定された後、直ちに投資スポンサーを募り、長崎観光客の動向に依存することなく、地元住民の参加も増え、楽しめる方策でもあるので、ぜひ実現したいと考えます。

さらに1・2年程度の短期で、ライティングの投資金額が日没ナイトツアー料金で回収できるようであれば、当事業団が追加投資し、ライティングのバージョンアップを得て、指定管理期間中にプロジェクションマッピングまで拡大投資することで自助努力で入場者数65万人を遥かに超える集客を実現することも検討していきます。



## 6.自主事業

### ア. 出島のブランド性を高める独創性の高い事業群のご提案

出島のブランドとして、あらゆる方に理解いただけるキーワードは” オランダ” そして” 他に類を見ない重層的な歴史” です。代表団体が担っている「在長崎オランダ王国名誉領事館」及び長崎日蘭協会によるオランダ政府、大使館やライデン市、ライデン日蘭協会との強いネットワークを最大限に活用してまいります。

#### 提案 1 在長崎オランダ王国名誉領事館の移転

オランダ大使館の承認と文化庁や長崎市の許可がいただければ、代表団体社内にある「在長崎オランダ王国名誉領事館」を出島に移転します。名誉領事館はオランダ政府や大使館関係者が長崎を訪れた場合、必ずお寄りになる場所であり、それが出島にあるということは、出島の歴史を振り返ってみるとも大きな意義のあることと考えます。



#### 提案 2 長崎日蘭協会事務局の移転と友好団体の設立

現在、代表団体が事務局を担っている「長崎日蘭協会事務局」を出島の執務室に移転し、オランダと長崎の交流拠点とします。長崎日蘭協会は2年おきにオランダ公式訪問団を派遣してきましたが、次の派遣となる2020年4月の公式訪問において、現地であらためて出島がオランダにとって重要な意味を持ったことをアピールし、オランダの皆さんに出島を訪れるよう訴えてまいります。併せて全国の日蘭友好交流団体に呼びかけ、全国レベルの日蘭交流の協議会を発足させ、出島を日本の民間レベルにおけるオランダとの交流の発信地とし、同時に全国の団体が長崎に集まる会議の開催への協力、参加を呼びかけます。

#### 提案 3 大学サテライト研究室の開設

旧出島神学校の一室に大学のサテライト研究室を開設します。長崎大学の多文化社会学部を中心に、学生や研究者がフィールドワークとして観光客のリサーチを行い、旅行代理店や観光関係団体と連携した観光施策の提言や旅行商品造成などを実現できるよう支援します。なおこの研究室は、長崎に留学している学生と市民が交流するサロンとしても活用していただき、環境問題からアニメまで、世界の若者が注目している話題、テーマについて語り合う場を提供します。



#### 提案4 VOC ヘリテージネットワークへのご協力

VOC ヘリテージネットワークの活動に協力し、そのネットワークの発信力を活かして出島について、広く世界の方々に知っていただくとともに、かつてオランダ商館が設置された国々との交流促進を支援します。

#### 提案5 悟真寺オランダ人墓地における法要と保全

悟真寺にあるオランダ人墓地において、毎年オランダ大使館と協同で長崎日蘭協会として出島で亡くなった方々の法要を行ってまいりました。また墓地の定期的な清掃も長崎日蘭協会単独で担ってきましたが、オランダ大使館とさらなる連携を強化し、市民に墓地の価値を知っていただくとともに、出島名での清掃活動への参加の呼びかけ等の情報発信に努めます。

#### 提案6 ポルトガルの歴史の顕在化

長崎市にはポルトガルとの交流の痕跡が暮らしの中に残されています。出島においてもカピタンという言葉に代表されるように、確かに残っています。忘れられがちなポルトガルとの絆を守り、繋いでいくため、例えばポートワインのイベントなど、親しみやすい形で関係団体と連携して取り組んでまいります。

イ. 集客のための単発イベント

#### 提案7 集客のための単発イベント

##### 市民を対象としたセミナー等の開催

長崎市の学芸員の研究成果は市主催の企画展等で発表されておりますが、指定管理者としても、HPでの発信や研究発表のセミナー等を積極的に主催します。またかつてオランダ風説書を通して日本が世界の動向を知ったように、現代のオランダ、ヨーロッパの動向をテーマとして、オランダ関係者による市民セミナーを「令和オランダ風説書(仮称)」として開催します。

ウ. 出島表門橋公園におけるイベント

#### 提案8 出島表門橋公園におけるイベント

##### 出島ベース等との連携

出島表門橋公園で定期的に活動をしている出島ベースや宵市実行委員会の皆さんと連携したイベントを開催します。その際には、中島川を挟んだ出島敷地内でも飲食スペースを設け、統一料金で出島と中島川を愛でるイベントを行います。また出島ベースの皆さんが取り組んでいる出島表門橋磨きイベントについても指定管理者として広く市民の皆様に参加を呼びかけてまいります。さらに、NPO 中間支援組織と連携しながら、趣旨に賛同する多様なNPOとともに出島の活用と魅力発信に取り組めます。





提案  
9

## 近隣町内会等との連携

出島町、新地町、江戸町、築町、銅座町などの町内会の皆さんの協力をいただいて、春には花見、夏には夕涼み、秋には月見、正月には羽根つきなど、日本の風物詩を季節毎に楽しんでいただきます。またそれぞれの町の物産展等を行い、出島を地元の人が自ら楽しめる状況を創出し、ひいては海外からのお客様にも安心して出島を楽しんでいただきます。

### エ. 体験調理室の活用

提案  
10

## 体験調理室の活用

レストランを運営していただく予定の NPO 法人長崎の食文化を考える会のシェフの皆さんや、長崎大学のオランダ人留学生、長崎の学生などと、長崎市の主婦や料理に興味のある市民、NPO を中心として、オランダ料理体験、和食体験イベントを開催し、お互いの文化の相互理解の促進に取り組みます。これらの実績を活用し、修学旅行生や地元の子供たちを対象とした長崎の郷土料理、オランダ料理の体験メニューを作ります。

また行政の婚活支援部局や民間料理教室等と連携して、婚活推進の場として提供します。

### オ. その他

提案  
11

## その他の自主事業

### 川原慶賀作屏風レプリカ作成への支援

川原慶賀作の長崎港の屏風の長崎での展示実現と、レプリカ作成のための募金活動等にビール会社等と連携して取り組みます。

### 人材育成

今夏、長崎日蘭協会とライデン日蘭協会の支援により、長崎の子ども達のオーケストラがライデン公演を実施しました。これは長崎とライデンとの交流により可能となったもので、次はライデンのジュニアオーケストラの長崎公演を実現したいという動きがあり、その支援を行います。

このような実績を積み重ねて、ライデンとの交流の枠組み・プラットフォームができつつあり、このノウハウとネットワークを活用して文化交流による人材育成の支援に、「出島」の名の下に取り組みます。

### マルシェ開設

長崎の新鮮な食材や雑貨などを販売するマルシェ(市場)を定期的開設し、市民にとって出島の存在を日常に関わる身近な存在とするとともに、観光客が訪れる出島名物に育てます。

出島で、質の高いサービスを提供し、利用者を増加させる様々な取り組み

### 提案 1 スタッフの質の向上への取組の強化

#### ■ 研修の充実

案内スタッフだけでなく、出島で働くすべての職員、スタッフが進んでおもてなし、案内、困りごと相談、トラブル対応ができるよう意識付けの研修を行います。なお出島の外においても、困っている観光客などに気軽に手を差し伸べることができるような全人教育・研修を行います。

#### ■ お客様アンケートの実施

お客様に対するアンケート等を行い、その結果と対応策をバックヤードのスタッフも含め全員が認識する情報共有体制を構築します。

#### ■ 外国語対応

要所々に配属されるスタッフに78ヵ国語に対応した携帯自動翻訳機を所持させ、多様な言語に的確に対応するとともに、単なる翻訳にとどまらず、「インスタ映え」するエリア・場所に案内するなどのサービスを付加することで、それがSNS等で拡散する行動を誘発し、さらなる出島の知名度向上を図ります。

### 提案 2 新たな楽しみの提供

#### ■ 郵便ポストの設置

出島内に長崎市と協議の上、ミッフィーデザインの郵便ポストの設置を検討するとともに、出島の切手を発行し、出島デザインの葉書に羽ペンで手紙を書いて投函できるよう、新鮮でアナログな楽しみをお客様に提供します。

#### ■ 長崎検番による演出

長崎検番の芸妓衆に、着物姿で来場者へのおもてなしサービスや案内をしていただきながら、本物の丸山芸者がそぞろ歩く出島を演出します。

### 提案 3 キャッシュレス等への対応

受付、売店、レストランにおいて、さらなるキャッシュレス化を進めます。業務仕様書記載のカードは勿論のこと、新しいカードやシステムについても、それぞれの窓口での利用状況を把握し、迅速に取組みます。各旅行会社の観光クーポン券についても、対象会社を増やしていきます。

### 提案 4 他と連携したサービス提供

#### ■ みなとオアシス NAGASAKI と連携したサービス

昨年、国土交通省に登録された”みなとオアシス NAGASAKI”の一員に加わり、クルーズ船やメガヨット等で長崎を訪れるお客様に対する情報発信を行うとともに、休憩、観光、お買い物などの拠点として、出島ワーフや水辺の森公園、松が枝国際ターミナルビルなど他の施設とともにおもてなしすることで、入場者数の増をはかります。



## 8. レストランの運営

運営の継続性を担保した上で、新たなオランダ製メニューの導入とミニコンサート等の開催

### 提案 1 出島をコンセプトとしたメニューの提供

#### ■ 事業計画

食文化において、和華蘭が融合し、素晴らしい料理を数多く輩出している長崎。その魅力とおいしさを最大限に引き出し、お客様に提供するレストラン事業を展開していきます。

現在の出島内外倶楽部レストランのコンセプト、スタイルをそのままに、より一層お客様にお楽しみいただける運営スタイルの追加や、地元のお客様が気軽にご利用できるコンセプトを数多く展開し、「長崎の食の拠点としての出島」と「地域の食文化に密着した出島」を前面に打ち出していきたいと思います。

#### ■ 継続性の担保と発展

「NPO 法人長崎の食文化を推進する会」に対して、基本的には引き続きこれまでと変わらない方向性を基に運営を継続委託することとしますが、新しい取組みとしてシェフをオランダに派遣するなど、現代のオランダの料理のメニュー開発も同時に行います。

また、同 NPO 所属シェフに若い料理人を出島で育成していただきながら、常に時代を先取りした新しいメニューの開発に取り組んでいただきます。

#### ■ オランダ関連メニューの提供

##### ・朝カフェとアフターヌーンティー

オランダのソウルフードといえる Pannenkoeken (パンネンクーケン) やオランダパン、ワッフルなどを提供するベーカリーを開設するとともに、オランダ製のコーヒーも提供し、爽やかな朝カフェ、お洒落なアフターヌーンティーを楽しめる場所とします。

##### ・夜はバーに変身

週末の夜にはバーに変身し、オランダが発祥のジェネヴァ (ジン) やビール、シーボルトが大量に持ち込んだと言われるポルトガルのマデイラワインをオランダ流軽食とともに提供し、大人の夜の楽しみを提供します。

##### ・食器類にもこだわり

なお、食器類も出島やオランダの歴史に深く関わるものを揃え、お客様に特別なひとときをお楽しみいただきます。

### 提案 2 ミニコンサートの開催

時にはジャズや出島の絵図に残された楽器としてハープやヴィオラ・ダ・ガンバ、西洋弾琴図に描かれたリュートなどのミニコンサートを開催します。市民や海外からのお客様に出島の歴史を偲びつつ長崎の夜を楽しんでいただきます。

### 提案 3 カピタン部屋での晚餐会の企画・開催

オランダから VIP がいらっしゃった時は、カピタン部屋やこのレストランで在長崎オランダ王国名誉領事主催の晚餐会を開催します。

#### 提案 4 食品ロス削減への取り組み

また本年 10 月より施行された「食品ロス削減推進法」に準じ、出島にて食品ロスの削減への取り組みを始めます。まず九州食べきり協力店に登録し、小盛メニュー導入やお客様への適量注文の呼びかけなどの啓発活動に積極的に取り組みます。

#### 提案 5 利益の長崎市への還元(変動納付金)の残額は再投資に振り向け

レストランで生じた利益のうち市への納付金以外の 45%の取扱いについては、この収入がもともとお客様が出島の為に支払われたものです。従ってこれらの資金は、返納して市の一般財源として出島以外の財源に使われるのではなく出島のために使われるべきものと考え、新メニューの開発やレストランで行われるコンサート経費など出島のさらなる魅力向上のために再投資します。

#### 提案 6 収支計画の実現性

##### 出島 内外倶楽部レストラン 収支計画書

	税込 (千円)				
	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
売上高	32,865	33,851	34,508	35,166	35,823
売上原価	32,514	32,718	33,287	33,716	34,289
仕入原価	9,730	10,155	10,352	10,549	10,747
運営委託費	17,152	17,152	17,380	17,380	17,600
納付金	235	941	999	1,107	1,181
租税公課	28	106	112	123	133
その他経費	5,369	4,364	4,444	4,557	4,628
売上総利益	350	1,134	1,221	1,450	1,534
販売費及び一般管理費	88	88	110	220	220
営業利益	262	1,046	1,111	1,230	1,314

(注) レストランの収支計画は、現在運営している NPO の収支状況をヒアリングし、運営委託という契約関係となることを想定して試算しています。



## 9.売店の運営

新たな企画商品を公募・導入し売店の魅力度を更に向上

### ■ 事業計画の骨子

現在、2店舗に分散している売店事業において、その店舗を目的に分けて再構築いたします。

1店舗は、長崎そしてわが国西洋文化移入の始まりである「出島」を最大限に発信し、西洋文化の移り出である和蘭、葡萄牙の歴史と文化を紹介する豊富な商品を取り揃え、「出島オリジナリティ」に特化した売店事業を展開します。

従来の大量商品陳列、ボリューム型のマーチャンダイズ(MD)ではなく、ストーリー、コンセプトを持った自主MDを展開します。

もう1店舗は、「出島」を最大限に発信するコンセプトは同様に、地域産業に根ざした「地産地消」を促すMDを展開します。特に、知育教育を促す土産物、生産におけるトレーサビリティを明確にした「安全と安心」を前面に打ち出したボリューム型展開を実施することとしています。

### 提案 1 出島や長崎の魅力を伝える「売店」の役割と絶え間ない新商品の導入

#### ■ 新たな持ち込み企画を公募し、商品構成を再編成

現在の長崎の観光振興において早急に取り組むべき課題のひとつにお土産の開発があります。

お土産は「義理」「友人のため」そして「自分のため」の3種類が必要です。

特に後者には、小さく軽く、3000円以下のお洒落で手軽な小物のお土産が求められています。そのような新商品を長崎市内や県内の業者にとともに開発、販売し、お客様の反応が良いようであれば出島以外で他の業者でも販売できるよう、アンテナショップとして一定の公共施設の役割を果たすこととします。また意欲のある新進業者からの持ち込み企画にも公平かつ誠実に対応し、広く業者育成にも取り組みます。

#### ■ 利用者購入データのご提供

売店で使用しているレジスターによって把握するお客様の属性と購入データについては、長崎コンベンション協会に提供し長崎全体の観光、物産振興へ協力・貢献します。

### 提案 2 利益の長崎市への還元(変動納付金)の残額は再投資に振り向け

レストラン同様、売店で生じた利益のうち市への納付金以外の45%の取扱は、この収入がもともとお客様が出島の為に支払われたものであることから、返納して長崎市の一般財源として出島以外の財源に使われるのではなく、出島のために使われるべきものと考え、新商品開発や売店のリニューアルなど、出島のさらなる魅力向上のために再投資します。

出島 売店 収支計画書

(税込、千円)

(	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
売上高	95,040	97,891	99,792	101,693	103,594
売上原価	93,143	95,818	98,235	100,053	102,143
仕入原価	61,776	63,628	64,865	66,100	67,335
人件費	19,872	20,468	20,865	21,263	21,660
納付金	1,409	1,452	1,085	1,157	981
租税公課	2,144	2,221	2,208	2,256	2,276
その他経費	7,942	8,049	9,213	9,276	9,890
売上総利益	1,897	2,073	1,557	1,640	1,451
販売費及び一般管理費	330	340	350	353	360
営業利益	1,567	1,733	1,207	1,287	1,091



600 台の市内路線バスに出島の広告を展開、季刊誌との提携、インフルエンサーの醸成までを計画

提案  
1

## 出島の周知を図り、魅力を伝え、効用を最大化する広告・宣伝

### ■ 市内 600 台の路線バス広告を展開するなど大幅に出島を露出させる戦略

市民を対象としては、代表者が所有する 600 台近くの路線バスの全車内において、ポスターを掲示するとともに、ターミナルのデジタルサイネージを利用して周知を図ります。

県外からの観光客に対しては、長崎空港往復リムジンバスのシートポケットにチラシを置くなどの方法で周知を図ることで確実に周知回数を増やします。

### ■ 構成団体に季刊誌「楽」を発行する会社を参画させ、コラムで情報発信

グループ構成団体の中に、日本タウン誌・フリーペーパー大賞の受賞歴のある季刊誌「楽」を発行している会社があります。「楽」は日本橋長崎館や渋谷ヒカリエ、ジュンク堂池袋本店、下北沢 B&B などの他、県内の主要ホテル、親和銀行各支店に置いてあり、毎回、コラムを設け、出島の情報を定期的に発信していきます。

### ■ 専用ホームページをリニューアル

専用ホームページを開設し、定期的な更新を行い、見やすく細やかに最新情報の提供に努めます。

### ■ 長崎市の学芸員と連携した広告物の作成

長崎市主催の企画展のチラシ・ポスターを、学芸員の指示に従って作成し、広告宣伝を行います。学芸員によるリカレント教育を全職員が受講し、企画展に関する質問に回答できるようにします。

### ■ インフルエンサーの醸成

インターネット上のその影響力の大きさに鑑み、インフルエンスマーケティングを積極的に行い、ワールドワイドな出島プロモーションを展開するとともに、出島のブランディングの方向性を踏まえた SEO (検索エンジンで上位に位置する取組み) を駆使して Web 上での高い露出度を維持しつつ CVR 水準の保持 (HP 等にアクセスした人が出島に対して実際に行動を起こした率) を徹底するなど、世界規模の UU (HP 等にアクセスした実人数) 獲得を視野に入れた取組みを進めます。

### ■ メディアを使った広告の展開

ジャズミュージシャンに出島ジャズのプロデュースの検討を依頼するとともに、FM 長崎番組内で同氏に、本人の言葉で宣伝活動を行っていただきます。また地元歴史研究者がラジオ番組に主演する時も同様に出島での取り組みを紹介していただきます。

### ■ 出島ライブカメラの設置と世界への配信

近隣の放送局のご協力をいただいて、その屋上に『出島ライブカメラ』を設置し、出島の様子がネットで世界中で見られるようにします。特にイベントの時はそのアングルも加えながら、出島で楽しんでいる市民、観光客の様子をテレビなどでもライブ中継していただくこととしています。



出島の業務目的を達成するために事業を評価・改善する方策

提案  
1

### 第三者委員会によるチェックと業務改善に繋がる提言

指定管理業務全体について、評価し改善の方向を示唆する第三者委員で構成される「VOC 評価・検討委員会(仮称)」を設置し、業務のチェック機能を強化します。なおこの組織は PDCA サイクルの全プロセスに対して調査し、意見を述べる権限を付与し、実際の業務改善に繋がる実効性の高い仕組みとします。

またチェックの対象は、指定管理者が行う管理業務から自主事業、レストラン・売店など当団体が係るすべての業務を対象とし、公平性・透明性、サービスの向上、効率的で効果的に運営されているか、個人情報保護や関係法令が遵守されているかなど、多面的に検証するとともに、企画、アイデアを提供することのできる各分野の専門家で構成することとします。

提案  
2

### 利用者アンケート実施による施設の魅力度向上など業務改善への反映策

お客様に対するアンケートを定期的に行い、母集団の傾向をできるだけ正確に把握するため、許容誤差 5%、信頼レベル 95%を担保できるサンプル数を確保し、またホームページでの意見把握と対応策を速やかに行い、迅速な検討と対応に努めます。

さらに出島で働くスタッフ全員に対しても勤務者アンケートやヒアリングを定期的に行い、細やかな改善を続けるとともに、スタッフ一人一人が常に問題意識をもって気持ちよく運営に取り組み、ハラスメントのない自由に意見が言える風通しの良い組織体とします。

日常的に近隣住民の理解を得つつ、出島を円滑に運営するための業務内容

提案  
3

### 苦情等に対する対応窓口を一元化し、適切な対応を実施する体制

- ・対応窓口を設置して情報を統括責任者に一元化し、近隣住民との良好な関係を構築します。
- ・利用者の苦情等ご意見は、1つ1つ真摯に対応するとともに、必要に応じて長崎市と協議の上、個別に対応します。  
ご意見等のご回答は必要に応じて本施設ホームページ等で公表します。
- ・混雑・渋滞・騒音・振動・ゴミに関する苦情は、事前に抽出し予防策および対応策を検討・訓練します。

#### 近隣住民からの質問やクレームへの迅速な対応

- ・近隣からの大きな苦情や要望等があった場合、速やかに長崎市に報告するとともに、誠実かつ迅速に、適切な対応を行います。

提案  
2

### 事業開始前に意見交換を通してつくる周辺住民・団体との高い一体感の醸成

- ・開業準備期間中から町内会や近隣団体と「出島管理運営に関する意見交換」を行い、共に出島を盛り上げる機運醸成を図ります。
- ・当該意見交換会は、指定管理開始後も定期的実施するとともに、本事業への質問や疑問があった場合には、誠実に対応するとともに課題等については、速やかに共に検討し、回答を導き出します。



## 12.人員配置

仕様書を踏まえた職員の配置を実行

### 提案 1 仕様に基づく職員配置を継続、その後効率化を模索

#### ■ 初年度は、継続性を担保、その後半年をかけた効率化を模索

初年度は円滑な引き継ぎを最優先に考え、受付及び観光総合案内業務は、現在のシフト体制及び現スタッフを原則・継続雇用を基本とします。その後半年をかけて、利用状況を勘案し、より効率的な配置を実現します。

#### ■ 出島の出入口の集約(3カ所→2カ所→最終1カ所)による効率化の実現のご提案

受付は、現在3カ所ある出入口にて常時業務を行っています。曜日や時間帯により繁閑差があるため、個別に入口別の入場者数などを確認し、また、長崎市との協議を重ねながら、曜日・時間帯を限定し1~2箇所に減らし、**最終的には表門橋一箇所に集約**することを前提とします。

但し、実現には、NPO等の協力をいただきながらオランダのシングルの花市場のような賑わいを表門橋公園に創出し、楽しみながら表門へ誘導できる環境整備が大前提かつ不可欠と考えます。

#### ■ 賃金体系の維持とNPO法人長崎コンプラドールへの再委託の継続

労働力がますます逼迫する現況下では、お客様に対するサービスの質を落とすことのない範囲で、適切な賃金体系を維持していきます。また歴史スタッフについても、現在のNPO法人長崎コンプラドールに再委託を継続します。その中で、サービスと賃金のベストバランスがとれるような賃金体系を同法人と協議のうえ設定します。整備及び清掃、警備業務については、機械警備システムを最新のものに変更することで、警備能力を向上させつつ、経費を縮減するというベストバランスをとりながら運営します。

#### ■ 連絡事項が確実に伝わる仕掛け

総括責任者と各職員には業務用スマートフォンを携帯させ、事故等が発生した場合には、通話だけでなく現場写真を含め、長崎市職員や現場スタッフ、さらにグループ各社のトップに報告し、具体的な情報共有の迅速化を図るとともに、トップからの指示が現場まで、迅速に伝わる指示命令システムを完備します。また事故の内容により、報告する対象を限定するなど、複数のパターンにグループ分けして、適切な情報共有を図ります。また受付、総合案内、売店、レストラン、警備員詰所なども含めて必要箇所に電話連絡網を整備します。

※連絡体制は、「14.緊急時の対応」35頁の(緊急)連絡体制と同じです。

#### ■ 定例会議による情報の共有

下記の通り、定例の会議体を実施し、情報共有を行います。

会議名	頻度	参加者	目的
出島VOFマネジメントチーム会議	年6回	VOF構成団体トップ/総括責任者/各業務責任者	業務報告・収支報告、出島やエリア全体の賑わい創出や投資等、事業全般についての協議
定例担当者会議	毎週	総括/運営/維持管理/警備/売店/レストラン各業務担当者	施設の運営や利用者への対応、設備備品等について、現場の状況をリアルタイムに情報共有
担当者会議	随時	総括/運営/維持管理/警備/売店/レストラン各業務担当者	施設の運営や利用者への対応、設備備品等について、現場の状況や相互の連絡事項についてリアルタイムに情報共有

※受付・案内、歴史スタッフ、整備・清掃、警備ローテーション勤務の1カ月勤務表 別紙参照



## 13.施設管理

出島で、質の高い施設管理を提供する構成企業

### ■ 国指定重要文化財管理の経験があります

- ・ 共同事業体のスタッフには、行政の立場で長崎県美術館や長崎歴史文化博物館などを建設、管理し、また国指定重要文化財である旧香港上海銀行長崎支店の中に「長崎近代交流史と孫文・梅屋庄吉ミュージアム」を開設したプロジェクトリーダーがおります。

また九州地方知事会の分科会として、九州国立博物館長とともに「文化財保護とレスキュー」をテーマとしたミュージアム連携事業の座長を務めた者もおり、ミュージアム管理運営と文化財保護に対する豊富な経験と知見を有するスタッフを配置します。

さらに代表団体には、長崎歴史文化博物館建設時、長崎県の技術職として担当した一級建築士もおり、各自の経験、知見を活かして、また常に VOF 及び長崎市の学芸員と密接な連携をとりながら、貴重な史跡について厳しい保全・管理運営に取り組みます。

そのためには、まず職員の意識改革と常日頃の行動規範の確立が必要であることから、長崎市職員を講師として招聘し文化財保護に関する一般的な知識と出島固有の知識についての研修を行います。併せて市学芸員からも、出島の基本知識を修得して、更なるサービスの向上に努めます。

### 提案 1 出島で実施する施設管理の研修

#### ■ 出島で高品質なサービスを提供するための研修を実施

- ・ 基本的な接客研修、個人情報研修やコンプライアンス研修等、代表企業・構成企業・協力企業の個社別研修に加え、文化財としての出島を運営するために下記研修を実施します。代表が主体となって出島に勤務する全スタッフに受講させ、長崎を代表する出島で働く誇りを持たせるとともに、その責任を徹底します。

出島で高品質なサービスを提供するための新たに追加する研修

研修名	研修内容
出島リカレント研修	市学芸員による「出島の歴史等のリカレント（振り返り）研修」、出島に関する基本的な知識を共有・修得することで、接客サービスの向上を目的とします。
ダイバーシティ研修	性別や人種などの違いなど多様性（ダイバーシティ）を受け入れ、広く人材を活用することで接客能力を高める研修
人権研修	人権を尊重する研修
環境保護研修	ゴミや廃プラスチック問題など身近な問題から地球温暖化対策まで幅広い研修、
ハラスメント研修	パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの研修
コミュニケーション研修	お客様だけでなく、スタッフ間の円滑な意思疎通を図るための研修

### 提案 2 出島での施設管理のマニュアル類

現在、下記マニュアルは既に用意していますが、今後、内容を精査のうえ、必要なマニュアルを新たに作成します。

マニュアル	マニュアルの名称
現に準備しているマニュアル	1. 新人研修マニュアル 2. 各施設別清掃マニュアル（例 大型商業施設清掃・ホテル清掃等） 3. 各種設備点検マニュアル（日常・定期・各設備作業操作手順、防災センター対応マニュアル）
新たに作成予定のマニュアル	「出島文化財保護・管理マニュアル」、「出島清掃マニュアル」 他



### 提案 3 出島で実施する施設の点検計画

施設の点検にあたっては、マニュアル作成に加え、常勤職員みずからその内容を把握し、現場での作業がマニュアル通りに実施されているか、確認するよう努めます。なお問題を知得した場合、現場スタッフ当事者と議論や意見交換を行い、絶え間のない改善を行っていきます。

		点検計画(施設管理)											
項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
自家用電気工作物 保安管理業務	年次点検							○					
	月次点検	○		○		○		○		○		○	
エレベーター 保守業務	年次点検							○		○			
	月次点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
自動扉開閉装置 保守点検業務				○			○			○			○
出島Wi-Fiスマートフォン ガバ運用管理業務		← 随 時 →											
ガスヒートポンプ空調機フィルター 清掃及び定期点検業務									○				
樹木選定業務		← 随 時 →						← 随 時 →					
シーホール里帰植物等管理業務		← 随 時 →						← 随 時 →					
白蟻防除業務	建物						○						○
	器材	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
消防用設備等点検							○						○

### 提案 4 出島での備品管理及び調達

#### ■ 長崎市所有備品は、「長崎市会計規則」に定める備品台帳で管理し、異動をご報告

長崎市の所有する備品等は、「長崎市会計規則」に定める備品台帳等を備え、保管に係る備品等を整理し、購入及び廃棄等については、長崎市と協議するとともに異動について定期的に長崎市へ報告します。

#### ■ 写真付きの備品台帳で補完します

管理台帳に写真を追加し、「見える化」します。また、年に1回以上の在庫確認、現物との照合、損傷状況の確認を行い、必要に応じて速やかな修理、更新を行い、お客様に気持ちよく楽しんでいただけるようにするとともに、円滑な業務遂行に努めます。

#### ■ 貸出備品の管理、貸出毎にチェックを励行

利用者から備品類の貸出しの依頼があった場合は、安全確保のため破損や汚れの状況を確認したうえで貸出簿に記録後、貸出しを行います。返却時には破損箇所や汚れなどがいないかを確認し、貸出簿に記載のうえ、必要に応じて清掃等を行います。

#### ■ 円滑な引継ぎ

指定期間が満了した際には、次期指定管理者が円滑かつ支障なく出島の管理運営業務を遂行できるように引継ぎを行います。



## 14.緊急時の対応

出島にこそ必要な高度な防犯・防災の仕組み

### 提案 1 防犯・防災等の未然防止に対する取り組み

#### ■ 人的警備と機械警備で 365 日対応

通常の人的警備に加え、機械警備により 365 日 24 時間の監視体制を構築します。

##### ア. 警備員の資格

施設警備 2 級の有資格者もしくは実務経験 3 年以上の経験を有する警備員を配置します。

警備員は定期的に場内を巡回し、安全確保に努めます。

##### イ. 閉場時の対応

閉場時(夜間及び臨時休場日)は、機械警備装置を用いた警備体制を確立します。

防犯、防災等の各種センサー及び自動火災報知設備等で異常を検知した場合、通信回線を利用し直ちに警報信号をガードセンターへ通報します。ガードセンターからの出動指示を受け、機械警備機動隊が現場へ急行し、状況に応じて警察、消防等関係機関へ通報します。

ガードセンターは 24 時間 365 日稼働しており、適切、迅速に異常事態に対応します。

機械警備機動隊は、長崎市旭町に常に待機しており、5 名のスクランブル体制により 10 分程度で出島に到着することができます。

##### ウ. 業務の品質管理

業務の品質確保のため、ISO9001、ISO27001 を取得しており、品質管理マニュアル、情報管理マニュアル、警備運用マニュアル他各種実施要領に則した業務を行っております。また警備業法に基づき適切な警備員教育法及び技能訓練を行い、警備員の質の向上に努めています。

##### エ. 大災害やテロに備えて

1982 年の長崎大水害に匹敵する水害が発生した場合、出島はもっとも危険なエリアとなります。危険が予知される場合には、外国人も含め、来場者を速やかに各建物の 2 階に避難誘導しさらに水位が増す可能性がある場合には、早めの判断で隣接するビルや駐車場等に避難誘導します。さらにテロなど通常の業務を超えて人道的な対応が必要な場合は、365 日 24 時間、代表団体や近隣の会社に配備されている警備員が緊急出動して救助にあたります。

##### オ. 緊急連絡ツール

緊急事態が発生した場合、業務用スマートフォンを通じて総括責任者の指示で動くこととしますが、連絡が取れない場合は各警備員、スタッフの判断で対応するよう、日常から、研修や会議等で意識を徹底させるとともに、近隣の主な企業間で、連携した避難誘導、避難場所提供などに速やかに対応できるようネットワークを構築します。

出島周辺においては、当事業体を構成している警備会社による警備システムを導入している企業が多く、構成団体 E の警備員による相互協力で迅速かつ効果的な救援態勢を構築します。



カ. 当局との連携

防犯については、日頃より長崎警察署と管轄派出所(元船町交番)と緊密な関係を築き、危険な状況に陥ることが想定された段階で、それを確認したスタッフが速やかに躊躇なく、まず警察や消防に連絡するようマニュアルを整備し研修で徹底させます。

総括責任者は長崎市自衛消防隊連絡協議会理事、長崎地区暴力追放運動推進協議会委員を兼務する者を任命します。

キ. 研修と訓練

市民防災リーダー研修や AED 心配蘇生法講習などについては、常勤職員は全員、受付や案内等のスタッフにはできるだけ多くの者に受講させることとします。

定期的に消防訓練を開催し、消火技術習得や各建物における避難経路の確認など防火意識の徹底を図ります。

**提案 2** 事業期間中のリスク要因を具体的に想定 効果的な対応策を多角的に実施

■ 特有のリスクと想定される対応策を事前に検討し、「抽出」「移転」「緩和」「未然防止」を実現

「抽出」「移転」「緩和」「未然防止」の観点から、出島運営に係るリスクを特定し対策を講じます。

15年間に渡り、生ずると思われる代表的なリスクの種類・内容と想定する対応策

リスクの種類	リスクの内容	想定する対応策
運営事業 全般リスク	構成企業および協力企業の経営悪化に関するもの	〔未然防止〕景気に左右されず、経営環境に対応できる業界の県内トップ企業を集めて本事業体を組成 〔移転〕本事業体内にバックアップサービサーを内包など
交通 リスク	イベント開催時の交通機関集中利用に関するもの	〔未然防止〕開催日時、来場者数を事前に地域及びホームページ等に情報を伝達・共有 〔緩和〕ホームページや SNS、アプリを活用した混雑回避誘導策を実行 バス等および交通機関バスの臨時便の事前手配
環境問題 リスク	騒音、振動、大気汚染、水質汚濁、光・臭気等に関するもの	〔未然防止〕環境マネジメントシステム (ISO 14001 等) に準拠した運営地域への情報提供、要望の集約 〔緩和〕迅速な初期対応による損害の極小化 長崎市に対する迅速な報告・協議、対応策の立案と実行 〔移転〕増加費用及び損害は帰責者が負担
税制度変動 リスク	税制度の新設・変更に関するもの	〔未然防止〕経営環境の変化に対応できる企業の選定、代表団体 A 及び会計監査人・税理士法人等の専門企業による情報収集 〔移転〕受託企業にパススルーなど
不可抗力 リスク	テロ、地震、台風、風水害等	〔未然防止〕BCP 作成、災害対策マニュアルの制定、防災訓練実施、アプリによる情報提供、多言語による避難経路表示 〔緩和〕迅速な初期対応による損害の拡大防止、保険の付保、近隣本社機能によるバックアップ
物価変動 リスク	インフレ・デフレ	〔未然防止〕綿密なコスト管理の実行、セルフモニタリングによる維持管理及び運営費の管理 〔移転〕委託費増加及び損害は、原則受託企業が負担。適宜市と協議
情報流出 リスク	個人情報等の流出	〔未然防止〕「個人情報の保護に関する法律」及び関係法令の遵守、個人情報及びセキュリティ管理マニュアルの制定、個人情報保護研修の実施による遵守事項の周知徹底、セルフモニタリングによる遵守状況チェック 〔移転〕個人情報漏洩保険付保を検討

<b>施設備品 損傷リスク</b>	<b>施設・設備の劣化による損害</b>	〔未然防止〕 予防保全を重視した維持管理、修繕計画を市と共有・確実な実行、劣化調査実施、日常点検の確実な実施等 〔対応策〕 第三者賠償責任保険の付保 〔移 転〕 保険補償対象外の増加費用及び損害は、帰責者が負担
<b>利用者 トラブル リスク</b>	<b>利用者からの苦情、利用者間のトラブル等</b>	〔未然防止〕 対応マニュアルの整備、苦情、トラブル等の窓口設置、利用者ニーズ収集によるトラブルの未然防止 〔緩和〕 迅速な初動対応、苦情、トラブル情報の速やかな報告、専門検討会による改善策及び再発防止策の策定

### ■ 保険の付保によるリスクの回避

・「施設賠償責任保険」等の出島募集要項に記載の保険に加入いたします。

被保険者	加入保険内訳
代表団体	施設賠償責任保険、貸出用車いす使用中の傷害保険、展示品、所蔵品に係る出島動産総合保険



## 15.固定納付金

**提案**  
**1** 長崎市に納付する利用料金に係る固定納付金は、年間 2,750 万円とします

■ 指定額を上回る固定納付金 2,750 万円を市に納付することを確約

- ・ 固定納付金は長崎市指定額を上回り年間 2,750 万円を納付することをお約束いたします。

出島が始まる

空白ページ



(写)

(3)

出島指定管理者候補者選定審査会

審査報告書



令和元年 10 月





令和元年10月22日

長崎市長 田上 富久 様

出島指定管理者候補者選定審査会  
会長 藤田 渉



出島指定管理者候補者選定審査会における審査結果について（報告）

出島の指定管理者の指定に係る申請内容の審査を行いましたので、審査結果について次のとおり報告します。

1 審査結果

(1) 第一順位 出島VOF

2 選定審査会の構成

会長	藤田 渉	国立大学法人長崎大学経済学部教授
職務代理者	姫野 順一	長崎外国語大学副学長
委員	古村 一也	日本旅行業協会九州支部長崎県地区委員会委員長
委員	湯浅 純	株式会社長崎経済研究所常務取締役
委員	脇坂 俊博	九州北部税理士会長崎支部

3 審査の方法

応募者から提出された申請書類に不備がないか、募集要項に記載された応募資格等の要件を満たしているかを確認し、事業計画書等の内容や面接に基づき審査を行いました。

また、施設を管理運営する安定した経営能力を有するかについて、応募団体の財務諸表等により審査を行いました。

なお、審査にあたっては、公平性及び公正性を確保するため団体名を伏せて実施しました。

4 審査の経緯

回数	開催日	内容
第1回	令和元年8月8日	・会長の選出 ・指定管理者制度、施設の概要の説明 ・募集要項等の説明及び協議
第2回	令和元年10月22日	・審査基準の説明 ・書類及び面接審査

5 申請団体（1団体のみ）

出島VOF 代表団体 長崎自動車株式会社  
構成団体 長崎バス商事株式会社  
構成団体 長崎バスホテルズ株式会社  
構成団体 長崎バス建物総合管理株式会社  
構成団体 長崎総合警備株式会社

6 長崎市への固定納付金 年間 27,500 千円

7 提案する指定管理期間 15年

8 審査結果（採点結果は別紙のとおり）

(1) 第一順位 出島VOF

ア 安定した経営能力について

代表団体及び各構成団体の各財務諸表等により資本金、直近売上、決算所得及び税務所得等を審査した結果、良好な経営状態であると判断できる。

イ 基本事項について

代表団体のこれまでのオランダとの交流を背景に、出島の価値を認識しており、その交流を活用するノウハウを十分蓄積している。平等性についても企業として十分に研修がなされており、個人情報等の管理も優れている。

ウ 事業計画について

オランダとの交流の経験を基礎とした新しい自主事業が提案されているとともに、現状を踏まえた手堅い事業計画である。指定管理期間として15年が提案されているが、各構成団体は良好な経営状態であり、安定した経営が見込まれることから、長期継続性についても問題ない。また、長崎を代表する企業として、地元への思いや使命感が伝わるような事業計画を立てており、広告・宣伝能力を活かした長崎市民の集客や、各組織及び団体との連携も期待できる。

レストランの運営については、ホテル等との具体的な連携策、売店の運営については、商品、店舗について具体案がもっと欲しい。また、携帯自動翻訳機などのITを活用したサービスの提案がなされているが、15年という長期間の指定管理となるので、その間、さらなるITの活用を期待する。評価・改善については、適切な評価の方策が提案されている。

エ 管理運営体制について

現状を踏まえた手堅い人員配置となっており、インフラ企業として管理の提案も適切であるとともに、各組織や団体との連携も十分に期待できる。また、接遇研修や出島の歴史研修、コミュニケーション研修など様々な研修を実施することとしており、高品質なサービスの提供が見込まれる。



オ：価格点について

長崎市へ納付する固定納付金は、毎年度 27,500 千円で提案されており、長崎市が設定した下限額 27,000 千円以上であることから問題ない。

9 審査会総評

基本事項、事業計画、管理運営体制、価格については適切であり、提案内容についても長崎を代表する企業として、地元への思いや使命感が伝わるような提案となっている。また、出島の価値をおおむね適切に認識しており、特に代表団体のこれまでのオランダとの交流を活かした集客提案は斬新で、イノベーション計画も含めて今後に期待する。

以上のことから、出島VOFは出島の指定管理者として適切であると判断される。

採点結果

区分	大項目	評価項目	評価の着目点	配点			採点 (第一順位)	
				各委員	全体	計	出島VOF	
技術点	基本事項	基本方針	施設の設置目的を踏まえた基本方針・理念を持っているか	4	20	60	17	53
		平等利用の確保	施設の運営について、公平性を確保する考え方と方策が適切であるか	4	20		18	
		個人情報の保護	施設の利用者の個人情報の保護に関する考え方と取り組みは適切か	4	20		18	
	事業計画	施設の設置目的と計画	施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか	8	40	220	30	166
		長期継続性	5年以上15年以内の範囲で、長期であり、かつ当該期間継続する効果・メリットが発揮できる提案であるか また、固定納付金の根拠となる経費の削減及び利用料金の増収が実現可能なものであるか	8	40		30	
		自主事業	「出島」にブランド性を持たせ、その価値を高める魅力的で創育工夫のある提案であるか	8	40		30	
		サービスの向上	入場者へのおもてなしに配慮し、入場者の増加や利便性を高める提案であるか	4	20		18	
		レストランの運営	「出島」をコンセプトにしたメニュー等を提供できるか 事業計画・収支計画は現実的か	4	20		12	
		売店の運営	出島及び長崎の観光をコンセプトにした商品を取り扱うことができるか 事業計画・収支計画は現実的か	4	20		12	
		広告・宣伝	出島の魅力を伝えるとともに、集客力のある広告・宣伝ができる提案となっているか	4	20		18	
		評価と改善	当該施設の設置目的を達成するために、事業を評価・改善する方策があるか	4	20		16	
	管理運営体制	人員配置	職員の人員配置について、経費削減ができる効率的な配置となっているか また、長崎市と各業務の従事者との相互の連絡事項が確実に伝わるような連絡体制となっているか	8	40	80	30	67
		施設管理	当該施設の管理に係る基本的事項（職員研修、備品管理等）は適切であるか	4	20		18	
		緊急時の対応	防犯、防災等の未然防止に対する取り組みは適切か 事故など、緊急時における、連絡体制、マニュアル等危機管理体制は適切か	4	20		19	
	技術点 計				72	360	360	286
価格点	価格	固定納付金	固定納付金の額は適切か、かつ経費削減や収入増の努力がなされているか	28	140	140	105.5	
合計				100	500	391.5		



## (3) 出島指定管理者募集要項

### 1 指定管理者の募集

長崎市は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項及び長崎市出島条例（平成 17 年条例第 2 号。以下「条例」という。）第 3 条第 2 項の規定により、出島の管理に関する業務を行う指定管理者の募集を行います。

#### 【根拠法令】

地方自治法第 244 条の 2 第 3 項

普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するものに、当該公の施設の管理を行わせることができる。

#### 【根拠条例】

長崎市出島条例第 3 条第 1 項

市長は、出島の管理を地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項の規定により、市長が指定するもの（以下「指定管理者」という。）に行わせる。

### 2 施設の設置目的及び概要

#### (1) 設置目的

出島は、大正 11 年に「出島和蘭商館跡（でじまおらんだしょうかんあと）」として国史跡に指定された場所で、その地にカピタン部屋、ヘトル部屋をはじめとする復元建造物、明治期に建てられた洋館などの建物 21 棟が建っており、市民及び観光客の方々に当時の歴史を肌で感じていただける長崎市を代表する観光の拠点施設です。

長崎市では、国指定史跡「出島和蘭商館跡」を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、これにより市民の文化的向上に資する場とすることを基本的な運営方針としています。

#### (2) 施設の概要

ア 名 称	出島
イ 所在地	長崎市出島町 6 番 1 号
ウ 設置年月日	平成 18 年 4 月 1 日

※その他の詳細は、別に定める「出島指定管理者業務仕様書」（以下「仕様書」という。）を参照してください。

### 3 指定管理者が行う業務の範囲

指定管理者は、次の業務を行うこととします。

なお、詳細は、仕様書に従い実施することとします。

学芸員が行う建造物の復元や資料展示などの復元・学術部門は長崎市が行うため、指定管理者

が行う業務の範囲外となります。

(1) 指定管理業務

- ア 出島の利用の許可その他の出島の利用に関する業務
- イ 出島の宣伝及び利用促進に関する業務
- ウ 出島の施設及び設備の維持管理に関する業務
- エ 上記ア～ウに付随する業務

※売店及びレストランの運営は、来場者の利便性の向上から、必要な業務と位置付けております。  
具体的実施内容を事業計画書（様式4）に記載し提出してください。

(2) 自主事業

指定管理者は、施設利用者の利便性や施設の魅力向上に資する自主的な事業を自らの費用負担により行うことができます。

提案の内容が施設の設置目的等に沿う場合は、長崎市の承認を得て自主事業として実施していただきます。施設の設置目的に沿わない場合については、施設の設置目的や用途を妨げない限りにおいて、別途許可等を受け必要な施設使用料等の納付をしていただいたうえで実施することとなります。

また、利便性や魅力の向上に資しないと判断される場合、実施は認められません。

なお、自主事業と認められた場合は、使用料の定めのあるスペースを使用する場合を除き、許可や施設使用料の納付は不要となります。

- ア 自主事業は、出島にブランド性を持たせ、その価値を高めることを目的としたもの限り行うことができます。具体的には「出島を通して日本に広まったもの」などこれまでの出島の歴史を感じることができるものや、「かつての出島がそうであったように新しい長崎、新しい日本をつくる架け橋としての出島」など現代の出島として活用していくものなど、「出島」や「オランダ」などに関連のある事業を提案してください。
- イ 出島では、仕様書に記載のとおり必ず実施していただく年間4回以上のイベントのほかにも、集客のための単発的なイベント等の実施など施設全体を活用した通年での施設の効用を高めるための取り組みやそれを補完する効果的な広告宣伝などについて、自主事業として積極的に提案してください。
- ウ 出島と出島表門橋公園の一体利活用として、出島表門橋公園におけるイベントも併せて提案してください。公園でのイベントについても、自主事業と同様に、「出島」や「オランダ」などに関連のあるもの限り行うことができます。なお、公園の使用許可は、都市公園法、長崎市都市公園条例並びに長崎市都市公園条例施行規則に基づき、長崎市土木部土木総務課へ申請することとなりますのでご注意ください。
- エ ヘトル部屋2階に体験調理室を設置しています。これは市民の方や修学旅行生などに当時の出島での食事や長崎の食文化を体験してもらうために整備した施設です。この施設を活用した体験メニューやイベントなどの提案をお願いします。

※ 自主事業については、提案がある場合は、事業計画書（様式4）に記載のうえ、提出してください。



- ※ 応募時に提案された事業については、実施していただくこととなります。
  - ※ 指定期間中に新たに実施する場合には、事前に長崎市の承認を得た上で実施してください。
- なお、「13 審査及び選考の基準 (3) 選定基準」の審査における評価項目及び配点のとおり、自主事業についても評価項目と位置付けています。

#### 4 指定の期間

応募者が、自ら策定した事業計画書の内容に相応する指定期間を、5年以上15年以内で提案してください。

なお、正式には市が承認した事業計画に基づいて決定します。

#### 5 管理に関する基本的事項

##### (1) 開場時間及び休場日

指定管理者は、あらかじめ市長の承認を得て開場時間及び休場日を設定することができます。承認の基準は出島条例施行規則（平成20年長崎市規則第53号）。以下「規則」という。）第4条のとおりです。詳細については、仕様書を参照してください。

##### (2) 施設利用の許可及び制限

出島条例並びに出島条例施行規則等に従って行ってください。

###### ア 施設利用の許可について

出島条例第7条に従って行ってください。

###### イ 施設の利用の制限に関する事項

(ア) 出島条例第15条各号に該当する場合には、入場の許可を拒み、又は退場を命ずることができます。

(イ) 出島条例第10条に該当する場合には、利用の許可をしないことができます。また、施設の管理上必要があると認めるときは、利用の許可について条件を付することもできます。

##### (3) 主たる業務の一括委託の禁止

指定管理者は、本業務の主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできません。

ただし、指定管理業務の一部の業務を委託する場合で、あらかじめ長崎市の承認を得たときはこの限りではありません。この場合、長崎市内に本社を有する長崎市の有資格業者（以下、「有資格業者」という。）を優先してください。

##### (4) 備品等の取扱い

指定管理者は、別途協定書等に定める施設運営に必要な備品（仕様書別紙3 備品一覧）を管理します。施設の備品は長崎市が購入しますが、故意又は過失により備品等を破損又は滅失した場合は、指定管理者の負担により購入等をしてください。この場合により購入した物品等は、指

定期間後は長崎市に帰属します。

また、指定管理者自らの判断により施設の運営のための備品を購入することも可能です。この場合、維持管理も含めた費用は指定管理者の負担となり、購入した備品は指定管理者に帰属します。指定期間後は、原則として指定管理者が自己の責任と費用で撤去することとしますが、長崎市と指定管理者の協議において、両者が合意した場合は、指定管理者は長崎市の所有に引継ぐことができることとします。

備品等の詳細な取扱いについては、別途協定書において定めることとします。

#### (5) 設備投資

出島は「出島和蘭商館跡」として国の史跡に指定されており、その敷地内に存在する建物は文化庁の指導の下に復元された建物などであることから、新しい建物の建設や既存建物のリフォームなどは原則として行うことができません。ただし、運営上必要と認められる場合は、文化庁の許可を得て行うことができます。その際は、事前に必ず長崎市との協議を行ってください。

なお、指定管理者が設備投資等を行う場合は自己費用により行うことができます。ただし、事前に施設や土地の加工承諾を長崎市から得ること、また、竣工後は市へ寄付することが条件となります。この場合により設備投資した資産については、竣工後、長崎市へ帰属しますが、指定管理終了後、長崎市より撤去等の指示があった場合は、指定管理者の負担により行っていただきます。

#### (6) 関係法令の遵守

指定管理者は、地方自治法、個人情報保護に関する法律、消防法、文化財保護法、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法その他労働関係法令、条例、規則及び仕様書に記載しているその他の関連法令等を遵守し、業務を遂行しなければなりません。

#### (7) 個人情報の取扱い

指定管理者は、長崎市個人情報保護条例第 37 条の規定により、個人情報の保護に留意するとともに、業務の実施に関して知りえた個人情報について漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止、並びに盗用の禁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りません。

違反した場合には、長崎市は、損害賠償の請求をすることができます。

また、個人情報の漏えい等の防止並びに本人からの開示の申出及び苦情への適切かつ迅速な対応その他個人情報の適正な管理を図るために、指定管理者は個人情報の取り扱い規程等を作成するものとします。

#### (8) 情報の公開

指定管理者は、長崎市情報公開条例第 25 条の規定により、情報の公開に関する規程等を作成するなど、施設の管理に関する業務に係る情報公開に関し必要な措置を講ずるよう努めるものとします。

#### (9) 秘密保持義務



指定管理者は、施設の管理を行うにあたり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益又は他の目的に使用してはなりません。指定管理期間が終了し、又は指定を取り消された後においても同様とします。

#### (10) 文書の管理及び保存

指定管理者は、指定管理業務を行うにあたり作成し、又は受領した文書等は、適正に管理・保存することとします。文書等の管理及び保存の期間については、本業務の終了後5年間とします。ただし、長崎市が必要と認める文書等については、指定期間終了時に、長崎市が指示を行い、引き渡しを受けることとします。

#### (11) 環境への配慮

指定管理者は、指定管理業務を行うにあたっては、次のような環境への配慮に努めることとします。

- ア 省エネルギーの徹底及び温室効果ガスの排出抑制
- イ 廃棄物の発生を抑制しリサイクルの推進及び廃棄物の適正処理
- ウ 環境負荷の低減に配慮した物品の購入（グリーン購入の推進）。

### 6 経費に関する事項

指定管理者は、利用者が支払う利用料金収入によって管理運営を行うこととなります。長崎市が支払う指定管理に係る委託料はありません。

なお、本募集要項における経費に関する金額はすべて税込み（消費税率10%）とします。

#### (1) 利用料金収入

出島は利用料金制を適用します。したがって、利用者が支払う利用料金（入場料及び附属設備に係るもの）は指定管理者の収入となります。利用料金の額は、長崎市が条例及び規則で定める額を基準として指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定めることとなります。

また、利用料金の減免については、長崎市が条例及び規則で定める基準に基づき、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て行うこととなります。

#### (2) 利用料金の取扱い

利用料金は、施設利用の許可の際に収受するものとし、利用日の属する年度の収入とします。令和2年4月1日から指定期間の期間が終了する日の利用分までの利用料金が、本公募により選定する指定管理者の収入となります。

また、次期指定期間に係る利用料金については、次期指定管理者に引継ぐものとします。

#### (3) 「3 指定管理者が行う業務の範囲 (1) 指定管理業務」に係る経費

指定管理業務については、原則として利用料金収入を充当して実施してください。イベント開催やパンフレット印刷等に係る経費を、協賛金や広告料収入により賄うことも可としますが、収支報告書へ必ず計上してください。

なお、修繕業務については、仕様書「6 指定管理者が行う業務の範囲 (1) 指定管理業務 ウ

出島の施設及び設備の維持管理に関する業務（イ）施設及び設備の修繕に関する業務」のとおりに年間上限額を設定し、実績額により精算を行います。なお、精算した結果、金額が年間上限金額以下であった場合は、余剰金を変動納付金に上乗せし、長崎市が指定する期日までに納付しなければなりません。

(4) 「3 指定管理者が行う業務の範囲（2）自主事業」に係る経費

自主事業に係る経費については全て指定管理者の負担とし、自主事業により得た収入については指定管理者の収入とすることができますが、損失が発生した場合は、全て指定管理者の負担となります。

また、年度ごとに、収支予算書及び収支決算書を作成し、長崎市へ提出してください。

(5) 長崎市への納付金

ア 固定納付金

(ア) 利用料金に係る固定納付金

収支状況にかかわらず、指定管理者が長崎市へ納めていただく納付金です。

納付金の額を毎年度 27,000 千円以上で提案してください。

この額以下で提案がなされた場合は、その時点で失格とし、面接は行わないこととします。

なお、長崎市では経費の中には次のものを含んで積算しています。

- ・毎年度 7,700 千円（税込）の修繕料
- ・事業所税（資産割：長崎市が試算した額、従業者割：0 円）

イ 変動納付金

(ア) 利用料金に係る変動納付金

各年度の利用料金が 189,400 千円を超えた場合は、超えた金額の 10%までは全額指定管理者の収入とし、10%を超えた部分の 50%を、毎会計年度終了後、長崎市の指定する期日までに長崎市に納付していただきます。

(イ) レストラン、売店及び自主事業の売り上げに係る変動納付金

レストラン、売店及び自主事業の実施により得た収入については、指定管理者の収入となります。ただし、利益が生じた場合、公の施設を使用しての利益であることから、一定割合を市へ納付することとしますが、利益の取扱いについても併せて提案をしてください。

基準として、各事業ごとに利益の 10%までは全額指定管理者の収入とし、その超えた部分の 50%を市への納付することとします。

詳細については、協定書において定めることとします。

なお、損失が発生した場合は、全て指定管理者の負担となります。

(ウ) 施設及び設備の修繕の精算に係る納付金

仕様書 6 (1) -ウ-(イ)-a-(d)に記載のとおり、年間上限額 7,700 千円（税込）から実績額を差し引いた額を長崎市へ納付していただきます。毎会計年度終了後、長崎市の指定する期日までに納付してください。



(エ) 長崎市が行っている長期継続契約に係る納付金

現在、長崎市が出島で行っている長期継続契約に係る契約期間が指定の期間開始以降も継続される場合は、その契約期間が終了するまでの期間は長崎市が委託料を支払うことから、その委託料相当額を納付していただきます。

(6) 長崎市への納付金の変更について

長崎市への納付金は、社会情勢の急激な変化に伴う大幅な経費の変動が生じた場合等、特別な事情がある場合を除き、原則として変更は行いません。

なお、入場料の基準を見直した場合は、固定及び変動納付金の変更について、指定管理者と別途協議することとします。

(7) その他

指定管理業務開始前の引き継ぎ準備に係る経費は指定管理者に指定された団体の負担となります。

7 責任の分担

指定管理者と長崎市の責任分担については、次のとおりです。

なお、詳細については、関係法令に基づいて、協定書に規定することとします。

項目		長崎市	指定管理者
制度・法令変更	施設管理・運営に影響を及ぼす法令等の変更	○	
	指定管理者自身に影響を及ぼす法令等の変更		○
税制度の変更	施設管理・運営に影響を及ぼす税制変更	○	
	一般的な税制変更		○
物価変動	物価変動に伴う経費の増		※○
運営費の膨張	人件費等の運営費の膨張		※○
利用者の変動	長崎市の事情による利用者の減	○	
	当初の事業計画の利用者見込みとの相違		○
利用料金の未収	利用料金の未収による収入減		○
自主事業リスク	自主事業の実施に伴い発生するリスク		○
施設設備等の損傷	管理上の瑕疵による施設・設備・備品の損傷		○
	経年劣化等管理上の瑕疵によらない施設・設備・備品の損傷	協議事項	
損害賠償	管理上の瑕疵による施設・設備・備品の不備による事故や火災等に伴う利用者への損害		○
	管理上の瑕疵によらない施設・設備・備品の不備による事故や火災等に伴う利用者への損害	協議事項	
運営リスク	管理上の瑕疵(指定管理者の責)による施設・設備・備品の不備による事故や火災等に伴う臨時休園等の運営リスク		○
	管理上の瑕疵によらない(長崎市の責による)施設・設備・備品の不備による事故や火災等に伴う臨時休園等の運営リスク	○ (責任の範囲については協議する)	

項目		長崎市	指定管理者
不可抗力	自然災害等による施設・設備・備品の損傷、利用者への損害、臨時休場等に伴う運営リスク		協議事項
指定期間開始前の準備及び業務引き継ぎに係る費用負担			○
運営管理（企画調整、利用指導、案内、警備、苦情対応）			○
維持管理（清掃、施設保守点検、設備等法定点検、修繕、安全衛生管理）			○（修繕については、1件あたり1,300千円（税込）未満のもの）
管理事務所、倉庫等の物品管理			○
利用料金設定			○ 市長の承認が必要
開場時間設定			○ 市長の承認が必要
利用料金の歳入			○
施設の利用受付、承認、料金徴収業務			○
施設の利用許可			○
施設の利用許可の受付・交付事務			○
災害時対応（待機連絡体制確保、被害調査・報告、応急措置）			○
目的外使用許可		○	
施設の整備、改修		○	
災害時対応（待機連絡体制確保、被害調査・報告、応急措置）における指示等		○	
災害復旧（本格復旧）		○	
火災保険（火災及び災害）		○	
施設賠償責任保険		○	○（市が加入する保険と重複しない範囲で必要な保険に加入する。）

※ 指定管理者の継続に重大な影響を及ぼすものについては、その都度協議することとします。  
 <本責任の分担のほか疑義があるものについては、その都度協議することとします。>

## 8 保険

### (1) 損害賠償

指定管理者は、故意又は過失によりその管理する施設又は設備を損傷し、又は滅失したときはそれによって生じた損害を長崎市に賠償しなければなりません。指定管理期間の終了後、又は指定の取消し後も同様とします。



## (2) 第三者への賠償

施設の利用者等第三者に損害を与え、賠償を行う必要が発生した場合、その賠償については、国家賠償法第1条（公務員の不法行為による損害の賠償）、同法第2条（公の営造物の瑕疵による賠償）に基づき長崎市が行います。ただし、長崎市が指定管理者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償したときは、長崎市は指定管理者に対して長崎市が賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を請求することができます。

## (3) 保険の付保

指定管理者は自らのリスクに対応して、自らの負担において必要に応じて保険に加入してください。なお、長崎市は「全国市長会市民総合賠償保障保険」に加入しています。同保険の賠償責任保険の内容は次のとおりです。

施設賠償責任保険契約類型			D型
てん補 限度額	身体賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	財物賠償	1事故につき	2千万円

### イ 指定管理者が加入する保険

- ・施設賠償責任保険
- ・貸出用車いす使用中の傷害保険
- ・展示品、所蔵品に係る出島動産総合保険
- ・その他適宜

## 9 公募に関する内容

### (1) 指定管理者の公募及びスケジュール

実施スケジュールは次のとおりです。

ア 募集要項・資料の配布	令和元年9月12日（木）～令和元年10月15日（火）
イ 質問書の受付	令和元年9月12日（木）～令和元年9月30日（月） ①1回目締め切り 令和元年9月19日（木） ②2回目締め切り 令和元年9月30日（月）
ウ 現地説明会の開催	令和元年9月20日（金）
エ 申請の受付	令和元年10月1日（火）～10月15日（火）
オ 面接審査の実施	令和元年10月22日（火）予定
カ 選定結果の通知	令和元年11月上旬に通知予定
キ 指定管理者の指定の手続き	令和元年12月
ク 指定管理者との協定締結	令和2年1月
ケ 指定管理者による管理の開始	令和2年4月1日（水）

※オの日程、場所等詳細については、後日応募団体に連絡します。

## (2) 指定管理者の公募手続き

### ア 募集要項等の配布

募集要項、仕様書及び申請書等の資料は、長崎市指定管理者ホームページからダウンロードできます。また、出島復元整備室でも配布します。

長崎市指定管理者ホームページ URL

<http://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/760000/764000/index.html>

### イ 質問書の受付

募集要項に関する質問を次のとおり受け付けます。回答は説明会参加団体及び質問団体に FAX 又は電子メールにて回答し、併せてホームページにも掲載します。

受付期間：令和元年 9 月 12 日（木）～令和元年 9 月 30 日（月）

※期間中は随時受付・回答を行います。

受付方法：質問書（様式 8）に記入のうえ、郵送、FAX 又は電子メールにて送付してください。

電話（口頭）での質問は受け付けません。

※FAX 及び電子メールでの送付については、必ず通信の確認（電話にて）をお願いします。

提出先：長崎市文化観光部出島復元整備室

担当 江崎、山野

〒850-0862 長崎市出島町 6 番 1 号

電話 095-829-1194（直通） FAX 095-811-1050

メールアドレス [dejima@city.nagasaki.lg.jp](mailto:dejima@city.nagasaki.lg.jp)

### ウ 現地説明会の開催

募集要項の内容、提出書類、業務の内容及び施設の概要等について次のとおり説明会を開催します。応募を予定している団体は必ず出席してください。

開催日時：令和元年 9 月 20 日（金）午後 1 時から 4 時（予定）まで

開催場所：出島（長崎市出島町 6 番 1 号）

参加人数：各団体 3 名まで

申込方法：申込書（様式 9）に記入のうえ、郵送、FAX 又は電子メールにて開催日の前日までに送付してください。

※FAX 及び電子メールでの送付については、必ず通信の確認（電話にて）をお願いします。

申込先：上記イ質問書の提出先に同じ



## エ 申請の受付

申請書類を次のとおり受け付けます。

受付期間：令和元年10月1日（火）～10月15日（火）

午前8時45分から午後5時30分まで

提出期限：令和元年10月15日（火）午後5時30分（必着）

提出先：長崎市文化観光部出島復元整備室

※申請書等の提出は持参又は郵送とします。

## 10 応募に関する事項

### (1) 応募資格

法人その他の団体であり、次の事項を全て満たすものであること。

ア 長崎市の有資格業者であること。

イ 長崎市内に本社を有する者であること。

### 【有資格名簿への登録について】

本施設の指定管理者に応募するためには、法人にあっては、長崎市の有資格者名簿に登録されていることを条件とします。名簿登録がない団体は、長崎市の

- ・物品製造等
- ・建設工事
- ・建設コンサル

のいずれかの名簿への登録手続きを行ってください。

（手続先）

〒850-8685 長崎市桜町2番22号（長崎市役所本館4階）

長崎市理財部契約検査課総務係 電話 095-829-1160

（手続内容）

次の書類を持参又は郵送により提出してください。（手続期限必着）

※手続きに要する日数については上記手続き先へご連絡ください。

名簿の種類	提出書類	手続期限
物品製造等	競争入札参加資格審査申請書（物品製造等）	申請書提出までに登録を完了すること。（令和元年9月27日（金）までに申請が必要） ※書類に不備がある場合、受付ができない為、早めに申請をしてください。
建設工事	一般競争（指名競争）入札参加資格審査申請書 ～建設工事～	
建設コンサル	一般競争（指名競争）入札参加資格審査申請書 ～建設工事に係る測量、建設コンサルタント業務等～	

なお、必要な書類等については、契約検査課窓口、又は、次のURLで取得できます。

物品製造等 <http://www.city.nagasaki.lg.jp/jigyo/320000/321000/p026839.html>

建設工事 <http://www.city.nagasaki.lg.jp/jigyo/320000/321000/p026798.html>

建設コンサル <http://www.city.nagasaki.lg.jp/jigyo/320000/321000/p026834.html>

※複数の団体がグループを組み応募すること（以下「グループ応募」という。）もできることとします。ただし、この場合にあつては、グループを構成する団体すべてにおいて、個別に応募資格を満たしている必要があります。また、応募に伴い代表構成員を定め、責任体制を明確化することとし、協定締結においては、すべての構成員を協定の当事者とします。

ウ 3年以上の実績を有する。（過去3ヶ年分の財務諸表を提出できる団体であること。）

ただし、法人以外の団体においては、この限りではありません。

エ 長崎市税、法人事業税（長崎県分に限る）、消費税及び地方消費税を滞納していないこと。

## (2) 応募団体の制限

応募しようとする団体（グループでの応募の場合は、すべての構成団体）が次に掲げる項目に該当しないこと。

ア 長崎市契約規則第2条の規定により長崎市における一般競争入札等の参加を制限されている場合。

イ 会社法（平成17年法律第86号）第475条若しくは第644条の規定に基づく清算の開始又は破産法（平成16年法律第75号）第18条若しくは第19条の規定に基づく破産手続開始の申立てがあつた場合。

ウ 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続開始の申立て、又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続開始の申立てがあつた場合（更生計画の認可が決定され、又は再生計画の認可の決定が確定された場合（建設工事に係る有資格業者にあつては、更生手続開始又は再生手続開始の決定日以後を審査基準日とする経営事項審査を受け、長崎市の入札参加資格審査申請書を再度提出し、その審査を経て有資格業者として認定された者に限る。）を除く。）

エ 指定管理者の指定取消しを受けたこと又は業務の全部若しくは一部の停止を命じられたことがある場合。

オ 長崎市指定管理者制度暴力団対策要綱第3条の規定により、代表者等が暴力団関係者、暴力団関係者を使用、暴力団関係者に対して金銭、物品その他の財産上の利益を供与、暴力団関係者と密接な交際等を有している団体に該当する場合。

カ 長崎市建設工事等請負業者指名停止措置要領又は長崎市各種契約等における暴力団等の排除措置に関する要綱の規定による指名停止措置の期間中である場合。

キ 長崎市税、法人事業税（長崎県分に限る）、消費税及び地方消費税を滞納している場合。

## (3) 必要な資格等

次の免許又は資格を有する技術者を雇用していること。

またグループで応募する場合は、いずれかの団体が取得し、又は雇用していること。（取得又は雇用見込みを含む。）なお、アの資格を必要とする業務については再委託不可とします。また、イの資格を必要とする業務を再委託する場合は、再委託の必須条件となります。

ア 甲種防火管理者の資格所有者（令和2年3月31日までに取得予定でも可）

イ 食品衛生法に基づく食品衛生責任者の資格



## 11 申請書類

申請時に次の書類を提出してください。(原本1部、写し9部)

- (1) 指定管理者指定申請書(第1号様式)
  - (2) グループ応募構成書兼委任状(様式2)(グループ応募の場合のみ)
  - (3) 団体の概要書(様式3)
  - (4) 事業計画書(様式4)
  - (5) 出島の管理・運営に関する業務の収支予算書(提案する指定期間の年数分)(様式5)
  - (6) 定款、寄附行為、規約、その他これらに類する書類
  - (7) 申請書を提出する日の属する事業年度の申請団体の収支予算書及び事業計画書並びに前3事業年度の収支計算書、事業報告書、財産目録、貸貸対照表、損益計算書(明細書付)、勘定科目内訳書(売掛金内訳書、買掛金内訳書、預貯金等内訳書は必須)、法人税申告書別表1、4、5の写し(税務署の受付が確認できるもの(電子申告については、受信通知の写しを添付すること。))その他団体の事業及び経営の状況を明らかにする書類(法人以外の団体を除く)
  - (8) 法人の登記事項証明書(法人以外の団体にあつては、(3)で確認及び役員名簿)(様式6)
  - (9) 印鑑証明書(発行から3箇月以内のもの)
  - (10) 納税に関する証明書(発行から3箇月以内のもの)
    - ・長崎市税においては完納証明書
    - ・法人事業税(長崎県分)、法人県民税、法人税の納税証明書(直近の事業年度分)
    - ・消費税及び地方消費税の納税証明書(直近の事業年度分)
- ※ 納税義務のある場合のみ。
- (11) 申立書(10(2)に該当しない旨の申立書)(様式7)

### 【注意事項】

- 注1 提出書類は、官公署が発行する証明書等やむを得ない場合を除き、日本工業規格のA4版とします。
- 注2 写し9部は、審査の公平性を確保するため、団体(構成団体を含む。)が特定できないように団体の名称、住所、電話番号等をすべて伏せて提出してください。

## 12 申請に際しての留意事項

### (1) 接触の禁止

本件提案に関して、出島指定管理者候補者選定審査会(以下「審査会」という。)委員、長崎市職員、その他本件関係者に応募者が接触することを禁止します。

応募者が特定の者を有利にし、又は不利にするような働きかけを行ったときは失格とする場合があります。

なお、審査会委員については次のとおりです。(五十音順)

姫野 順一(長崎外国語大学)

藤田 渉(国立大学法人長崎大学経済学部)

古村 一也(日本旅行業協会九州支部長崎県地区委員会)

湯浅 純 (株)長崎経済研究所)

脇坂 俊博 (九州北部税理士会長崎支部)

(2) 応募の制限等

ア 本(同一)施設への応募は、1団体(グループ応募の場合は、グループを構成する各団体)につき1申請のみとします。

イ 長崎市が現在公募している同種の施設(観光施設)に応募している団体は、同時に本施設への応募はできないものとします。

ウ 長崎市の同種の施設の指定管理者となっている団体あるいは指定管理者候補者として選定された団体は、本施設と指定期間が重複する場合は本施設への応募はできないものとします。

※重複等についてご不明な場合は、事前に出島復元整備室にお問い合わせください。

(3) 申請内容変更の禁止

提出された書類の内容については、提出期限後において変更することはできません。ただし、提出期限後その内容に明らかな錯誤があると認められる場合は、審査会での協議により、訂正することができます。

(4) 虚偽の記載をした場合の無効

提出された書類に虚偽の記載があった場合は失格とします。

(5) 申請書類の完備

11に掲げる全ての申請書類がそろっていない場合は、申請を受け付けません。

(6) 応募書類の取り扱い

提出書類は返却しません。なお、申請団体が提出した書類の著作権は、申請団体に帰属します。ただし、長崎市は指定管理者候補者の選定を行う際や長崎市議会の審議等必要な場合は、提出書類の全部又は一部を無償で使用できるものとします。

また、書類は長崎市情報公開条例に基づき公開することがあります。

(7) 応募の辞退

申請後、辞退する場合には辞退届(様式10)を提出していただきます。

(8) 費用負担

応募に際して発生する費用は、選考の有無に関わらず応募者の負担となります。

13 審査及び選考の基準

(1) 審査方法

指定管理者の選定にあたっては、外部委員による審査会において、技術点及び価格点の合計で評価を行う総合評価方式により審査し、審査会での審査の結果を踏まえ長崎市において指定管理



者候補者を選定後、議会の議決を経た上で指定管理者を指定します。

(2) 審査の内容

ア 資格審査

提出された書類により、必要資格等の審査を長崎市において行います。

イ 書類・面接審査

応募内容や事業計画の取り組み内容などについて、審査会が、書類及び面接にて審査を行います。

※応募書類や面接時の口頭により提案された内容は原則実施していただくこととなります。

(3) 選定基準

ア 安定した経営能力については、提出された書類により評価を行います。

イ 上記以外において、審査における評価項目及び配点は次のとおりです。

区分	評価項目			配点	
	大項目	中項目	詳細		
技術点	基本事項	基本方針	施設の設置目的を踏まえた基本方針・理念を持っているか	4	12
		平等利用の確保	施設の運営について、公平性を確保する考え方と方策が適切であるか	4	
		個人情報の保護	施設の利用者の個人情報の保護に関する考え方と取り組みは適切か	4	
	事業計画	施設の設置目的と計画	施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られる計画であるか	8	60
		長期継続性	5年以上15年以内の範囲で、長期であり、かつ当該期間継続する効果・メリットが発揮できる提案であるか また、固定納付金の根拠となる経費の縮減及び利用料金の増収が実現可能なものであるか	8	
		自主事業	「出島」にブランド性を持たせ、その価値を高める魅力的で創育工夫のある提案であるか	8	
		サービスの向上	入場者へのおもてなしに配慮し、入場者の増加や利便性を高める提案であるか	4	
		レストランの運営	「出島」をコンセプトにしたメニュー	4	

			<p>ユー等を提供できるか 事業計画・収支計画は現実的か</p>		
		売店の運営	<p>出島及び長崎の観光をコンセプトにした商品を取り扱うことができるか 事業計画・収支計画は現実的か</p>	4	
		広告・宣伝	<p>出島の魅力を伝えるとともに、集客力のある広告・宣伝ができる提案となっているか</p>	4	
		評価と改善	<p>当該施設の設置目的を達成するために事業を評価・改善する方策が適切か</p>	4	
	管理運営体制	人員配置	<p>職員の人員配置について、経費削減ができる効率的な配置となっているか また、長崎市と各業務の従事者との相互の連絡事項が確実に伝わるような連絡体制となっているか</p>	8	
		施設管理	<p>当該施設の管理に係る基本的事項（職員研修、備品管理等）は適切であるか</p>	4	
		緊急時の対応	<p>防犯、防災等の未然防止に対する取り組みは適切か 事故など、緊急時における、連絡体制、マニュアル等危機管理体制は適切か</p>	4	
価格点	価格	固定納付金	<p>固定納付金の額は適正か、かつ経費削減や収入増の努力がなされているか ※一定の基準額までは努力を評価しますが、その基準額を上回る場合は、サービス水準の低下等が懸念されることから、評価が下がります。</p>	28	28

(4) 失格基準

ア 施設を管理運営する安定した経営能力がないと明らかなき

イ 6.(5) ア(ア)で示している固定納付金の額より低い額で提案がなされたとき

ウ 評価項目の大項目のすべてにおいて、配点の50%未満となるとき

- エ 技術点の区分の合計点が配点の60%未満となる時
- オ 「人員配置」、「緊急時の対応」のいずれかが0点である時

#### (5) 選定結果

選定結果については、採択、不採択に関わらず、申請団体に通知するとともに、長崎市指定管理者ホームページ等において、申請者名、順位、点数等を公表します。

指定管理者候補者に決定した団体については、指定管理者選定結果通知書により通知することとします。

また、指定管理者候補者に決定した団体が、管理の開始までに「10 応募に関する事項」に規定する要件を満たさなくなったときは、すみやかに長崎市に届け出てください。

### 14 指定管理者の指定の手続き

指定管理者は、地方自治法の規定により長崎市議会の議決を経たうえで指定されます。指定議案は令和元年11月長崎市議会定例会に提案することを予定しており、議決後、指定団体に通知します。

### 15 協定に関する事項

指定管理者の指定後に、指定管理者と長崎市において指定管理業務に係る管理業務上詳細な事項について、協定を締結します。

また、協定書に定めのない事項が発生した場合には、改めて協議することとします。

#### (1) 協定に盛り込む事項

##### ア 総括的事項

- ・施設の概要（施設の名称、規模、開場時間、休場日など）
- ・指定期間

##### イ 管理業務の履行に関する事項

- ・業務の範囲に関する事項
- ・個人情報保護に関する事項
- ・情報公開に関する事項
- ・職員への教育・研修
- ・利用者等からの苦情への対応

##### ウ 施設の利用に関する事項

- ・利用料金に関する事項
- ・自主事業に関する事項

##### エ 事業の実施に関する事項

- ・実施計画の実施に関する取り決め事項

##### オ 事業の実施に関する事項

- ・実施計画の実施に関する取り決め事項

##### カ 分担に関する事項



- キ モニタリングに関する事項
  - ・事業報告書の作成及び業務報告に関する事項
  - ・利用者アンケートに関する事項
  - ・事故報告に関する事項
- ク 指定の取り消し及び管理業務の停止に関する事項
- ケ 業務不履行時等における違約金に関する事項
- コ 指定期間終了に伴う措置に関する事項
- サ その他必要な事項

(2) 協定の締結に際し必要な事項

協定の締結に際し必要な事項については、指定管理者と長崎市が協議のうえ定めることとします。

(3) 協定が締結できない場合の措置等

指定管理者が、協定の締結までに次に掲げる事項に該当するときは、その指定を取り消すことがあります。

- ア 正当な理由なくして協定の締結に応じないとき
- イ 財務状況の悪化等により、指定管理業務の履行が確実でないと認められるとき
- ウ 著しく社会的な信用を損なうなど、指定管理者としてふさわしくないと認められるとき

## 16 モニタリング

長崎市は、当該施設の円滑な運営を確保するため、指定管理者が行う業務の実施状況を把握するモニタリングを実施します。

指定管理者は長崎市が行うモニタリングに必要な調査及び報告を行うこととします。

指定管理者が管理の基準や事業計画に示された業務等において、基準を満たしていないと認めるときは、長崎市は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は、業務の停止や指定の取消しを行うことがあります。

## 17 指定の取り消し及び違約金

(1) 指定取り消し等の要件

長崎市は、指定管理者が次のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取消し、又は期間を定めて本業務の全部又は一部の停止を命じることができます。

なお、指定の取消し等に伴い指定管理者に損害、損失又は増加費用が生じても、長崎市はその賠償の責めを負いません。

また、指定を取消した場合において、長崎市に損害、損失又は増加費用があるときは、指定管理者は長崎市に対し、その賠償等を賠償することになります。

- ア 指定管理者が虚偽又は不正な手段により指定を受けたとき。
- イ 自らの責めに帰すべき事由により、指定を受けた後、業務の辞退や協定書の解除の申し出

- により本業務を履行しない又は履行の見込みがないと認められるとき。
- ウ 協定又は関係法令等の条項に違反したとき。
- エ 本募集要項「10 応募に関する事項」に定める要件を満たさなくなったとき。
- オ 施設の管理に重大な支障が生じる又は生じる恐れがあるとき。
- カ 著しく社会的信用を失ったとき。
- キ その他、長崎市が必要と認めるとき。

なお、指定の取消し等に伴い指定管理者に損害、損失又は増加費用が生じても、長崎市はその賠償の責めを負いません。

また、指定を取消した場合において、長崎市に損害、損失又は増加費用があるときは、指定管理者は長崎市に対し、その損害等を賠償することになります。

## (2) 業務不履行時の違約金

指定の取り消し等で業務不履行となった場合は、違約金として、利用料金収入総額のうち、施設の管理等に支払った総額（長崎市が認める正当な履行部分に相当する額）を除いた額、及び業務不履行部分に係る固定納付金（指定の期間の残りの部分）の100分の10に相当する額を長崎市に納付していただきます。

なお、違約金の額は、指定を取り消された前日までの期間が1年に満たないとき、又はその期間に1年未満の端数があるときは、その期間又はその端数は月割によって計算するものとします。またこの場合において、1月未満の端数があるときは、1月を30日とした日割計算によるものとします。

## 18 その他の事項

### (1) 指定管理者として議会の議決が得られなかった場合等の措置

次のいずれかに該当した場合は指定管理者に指定しません。

なお、いずれの場合においても、指定管理者候補者が応募に完成に関して負担した費用及び管理運営費の準備のために負担した積算については、すべての指定管理者候補者の負担となります。

ア 長崎市議会での議決が得られない場合

イ 議決を得るまでの間に、指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事項が生じた場合

なお、いずれの場合においても、指定管理者候補者が応募に関して負担した費用及び管理運営等の準備のために負担した費用については、すべて指定管理者候補者の負担とします。

### (2) 業務の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、業務の継続が困難になった場合又はその恐れが生じた場合は、速やかに長崎市に報告するものとし、その場合の措置については、次のとおりとします。

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合には、長崎市は指定管理者に対して改善等の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができます。また、指定管理者がその期間内に改善す

ることができなかつた場合には、長崎市は指定管理者の指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

なお、指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止された場合には、「17 指定の取消し及び違約金」の(1)、(2)と同様に取り扱うこととし、その旨を協定書に規定するものとします。

#### イ 不可抗力等による場合

不可抗力その他指定管理者及び長崎市の責めに帰することができない事由により業務の継続が困難となった場合は、指定管理者と長崎市は、業務継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合は、長崎市は、指定管理者の指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

#### (3) 業務の引き継ぎについて

指定期間の終了又は指定の取消しにより次の指定管理者に引き継ぐ場合は、円滑かつ支障なく引き継ぎができるように、広告・宣伝業務については、指定期間の終了まで継続して行ってください。

また、入場券及び入場パンフレットについても、次期指定管理者が円滑に業務を引き継げるよう、次期指定管理者の指定期間の初めの6か月分まで作成をしておいてください。

指定期間中に取得した出島に関する写真や映像等は、指定期間終了後、他の目的に使用しないようにしてください。

#### 【問い合わせ先】

長崎市文化観光部出島復元整備室

担当 江崎、山野

〒850-0862 長崎市出島町6番1号

電話 095-829-1194 (直通) FAX 095-811-1050

メールアドレス dejima@city.nagasaki.lg.jp



## (4) 出島指定管理者業務仕様書

出島の指定管理者の業務の内容及びその範囲等は、本仕様書により行うものとします。

また、本文中に「条例」とあるのは「出島条例」、「規則」とあるのは「出島条例施行規則」を表します。

### 1 趣旨

本仕様書は、出島の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とします。

### 2 施設の概要

- (1) 名称 出島  
 (2) 所在地 長崎市出島町6番1号  
 (3) 設置年月日 平成18年4月1日  
 (4) 施設の規模 敷地面積 12,165.59㎡、延床面積 6,031.65㎡  
 (5) 施設の内容

建物名称	主な用途	構造	建築/復元年	建面積 (㎡)	延床面積 (㎡)
一番船船頭部屋	展示施設	木造	2000年(平成12年)復元	178.03	351.66
一番蔵	展示施設	土蔵造	2000年(平成12年)復元	54.65	109.30
二番蔵	展示施設	土蔵造	2000年(平成12年)復元	127.53	242.65
ヘトル部屋	売店、体験調理室	木造	2000年(平成12年)復元	226.91	453.82
料理部屋	展示施設	木造	2000年(平成12年)復元	59.62	59.62
三番蔵	展示施設	土蔵造	2006年(平成18年)復元	116.37	216.25
拝礼筆者蘭人部屋	展示施設	木造	2006年(平成18年)復元	116.51	215.96
カピタン部屋	展示施設、体験展示室	木造	2006年(平成18年)復元	554.03	1064.84
乙名部屋	展示施設	木造	2006年(平成18年)復元	160.59	265.31
水門	入退場口	木造	2006年(平成18年)復元	58.18	13.58
十六番蔵	企画展示室、収蔵庫	R C造	2016年(平成28年)復元	47.09	86.89
筆者蘭人部屋	展示施設	木造	2016年(平成28年)復元	170.09	316.41
十四番蔵	展示施設	土蔵造	2016年(平成28年)復元	59.36	116.42
乙名詰所	展示施設	木造	2016年(平成28年)復元	86.46	138.91
銅蔵・組頭部屋	展示施設	土蔵造	2016年(平成28年)復元	144.66	275.07

建物名称	主な用途	構造	建築/復元年	建面積 (㎡)	延床面積 (㎡)
旧石倉	展示施設	石積造	1957年(昭和32年)復元	180.52	365.28
新石倉	総合案内所、ガイド施設	石積造	1976年(昭和51年)復元	214.70	214.70
表門	入退場口	木造	1990年(平成2年)復元	72.73	72.73
旧出島神学校	展示施設、売店	木造	1878年(明治11年)建設	391.64	783.28
旧長崎内外クラブ	展示施設、レストラン	木造	1903年(明治36年)建設	332.90	668.97
計				3952.57	6031.65

- (6) 位置図及び平面図 別紙1参照
- (7) 入場者数及び入場料 別紙2参照
- (8) 備品一覧 別紙3参照

### 3 管理に関する考え方

出島の管理運営は、次に掲げる項目に沿って行ってください。

- (1) 出島が、国指定史跡である出島和蘭商館跡を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、もって市民の文化的向上に資するものであるという設置目的を十分に踏まえ、管理運営を行ってください。
- (2) 公の施設として、市民及び観光客への公平なサービスの提供を常に確保するとともに良好な施設の維持管理を行うことを基本としてください。なお、施設の利用者へのおもてなしの観点から、入場者の増加や利便性を高めるための取り組みについての提案を事業計画書(様式4)に記載してください。
- (3) 利用者の意見を管理運営に反映させてください。
- (4) 個人情報の保護を徹底してください。
- (5) 効率的な運営を行ってください。
- (6) 管理運営費の削減に努めてください。
- (7) 出島運営に必要な消耗品などは、利用料金により購入してください。また、消耗品については、随時在庫の確認を行い、在庫切れがないように管理してください。
- (8) 敷地内では火気の使用はできません。

### 4 職員の配置等について

職員の勤務形態等については、労働基準法や最低賃金法などの労働関係法令を遵守し、適正な労働条件の確保やその他の労働環境の整備に努めるとともに施設の運営に支障がないように定めることとします。

また職員は、職員の休暇等により、職員に不足が生じた場合、それぞれ従事し不足を補完することとします。

なお日常業務だけでなく、不測の事態や災害時にも迅速かつ的確な対応ができる職員を配置する

こととします。

指定管理者による一元管理となることを考慮し、利用者サービス及び利用者の安全性を低下させないという条件の下、経費削減ができる効率的な職員の配置についての提案を事業計画書(様式4)に記載してください。

なお、次に掲げる事項については遵守してください。

- (1) 出島の管理運営全般を総括する責任者として、施設長1名を配置してください。
- (2) 施設長を補佐し、施設長不在時に代理する役割を担うとともに、出島の維持管理業務、経理業務を行う職員として、専任の常勤職員1名を配置してください。
- (3) 出島の維持管理業務を補佐するとともに、英語通訳のできる職員1名を配置してください。  
なお、英語通訳については、①TOEIC800点以上、②実用英語検定1級、③TOEFL(ibt)92点以上、④国連公用英語検定A級以上の①～④免許・資格のいずれかを有するものとします。
- (4) (1)～(3)の職員のうち1名を連絡職員として選出し、この連絡職員を通して長崎市と「6 指定管理者が行う業務の範囲」に記載している業務の従事者との相互の連絡事項が確実に伝わるような連絡体制について、具体的に提案してください。
- (5) 職員は、直接雇用し、労働関係法令を遵守してください。
- (6) その他、各種業務委託に係る職員については、個別仕様書の内容に基づいて配置してください。

## 5 開場時間及び休場日等について

開場時間及び休場日の承認の基準は次のとおりです。(出島条例施行規則第4条参照)

- (1) 開場時間は、午前8時から午後9時までとする。
- (2) 休場日は、施設の保守点検その他やむを得ない理由があると認めるときに限り設けること。
- (3) 開場時間及び休場日の決定に当たっては、市民及び観光客の利便性等に最大限配慮すること。
- (4) 開場時間及び休場日を決定し、又は変更したときは、その旨を市民及び観光客に周知する措置を講じること。

なお、入退場口は、出島東側ゲート、西側ゲート、中央表門メインゲートの3箇所としますが、午後6時～午後9時までは中央表門メインゲート1箇所のみとします。

また、指定管理者は、必要があると認めるときは、市長の承認を得て臨時に開園時間及び休場日を設定、変更することができます。

## 6 指定管理者が行う業務の範囲

### (1) 指定管理業務

#### ア 出島の利用に関する業務

##### (ア) 開・閉場に関する業務(※この業務は再委託できません)

- a 開場時刻までに各建物及び設備に異常のないことを確認の上、各建物を開錠して開場の準備を完了するとともに、開場時刻に入場口を開けてください。
- b 閉場の際は、各建物等に入場者のいないことを確認の上、閉場時刻に入場口を閉めて、



施錠してください。

(イ) 受付、案内に関する業務（個別仕様書 1）（※この業務は再委託できません）

(ウ) 利用料金の徴収に関する業務（※この業務は再委託できません）

- a 入場に係る料金及び付属設備の利用に係る料金は利用料金とし、指定管理者の収入とします。
- b 利用料金は、あらかじめ市長の承認を受けて定める基準に基づき、設定及び減免をすることができます。
- c 釣り銭は必要に応じて準備し、利用者の便宜を図ってください。
- d 入場に係る料金を徴収する際は、電子決済を導入し、利用者の便宜を図ってください。なお、なお、次の電磁決済は出島における利用が多いことから、できる限り利用できるようご配慮ください。
  - ①VISA カード、②Master カード、③JCB カード、④アメリカンエクスプレスカード
  - ⑤楽天カード ⑥Edy、⑦QUICPay、⑧WAON
- e 入場に係る料金を徴収する際は、各旅行会社等が発行する観光券（クーポン券）が利用できるようにし、利用者の便宜を図ってください。なお、次の観光券は出島における利用が多いことから、できる限り利用できるようご配慮ください。
  - ①ジェイティービー ②全旅 ③近畿日本ツーリスト ④日本旅行 ⑤農協観光
  - ⑥東武トップツアー ⑦クラブツーリズム ⑧エイチ・テイ・ビイ観光
  - ⑨名鉄観光サービス ⑩西鉄旅行 ⑪阪急交通社 ⑫熊本バス

(エ) 附属設備の利用の許可に関する業務（取り消しを含む）

- a 条例第 7 条（模写等又は利用の許可）及び条例第 10 条（利用等の許可の取消し等）等に基づき、附属設備の利用の許可等を行ってください。

(オ) 出島ガイドの登録、運営及び配置表作成に関する業務

- a 来場者に対して出島の案内を行う出島ガイド（168 名：令和元年 8 月 1 日現在）の登録及び出島復元整備室学芸員と調整を行いながら出島ガイドの運用を行ってください。
- b 出島ボランティアガイド配置予定表作成業務（個別仕様書 16）
  - ※なお、本業務はグラバー園ガイドと一括で行う業務となることから、当該ガイドの所管課である長崎市観光政策課と調整を行ったうえで実施してください。

(カ) 体験展示室の管理に関する業務

- a カピタン部屋 1 階に、ビリヤードや羽ペン体験などができる体験展示室を設置しています。体験の内容は入れ替える場合がありますので、その際は出島復元整備室の学芸員の指示に従ってください。

- b 羽ペン体験については、手拭き用の濡らしたおしぼりを準備し、1日に2～3回取り替えてください。
- c 体験展示室で使用する備品、消耗品については、随時在庫の状況などを確認し、在庫切れのために体験展示ができなくなるようなないようにしてください。

(キ) 体験調理室の管理に関する業務

- a ヘトル部屋2階に、体験調理室を設置しています。調理室の使用後は、清掃がなされているか、電源の切り忘れがないかなどの確認をしてください。
- b 体験調理室で使用する備品、消耗品については、随時在庫の状況などを確認し、在庫切れのために体験ができなくなるようなないようにしてください。

(ク) 備品類の貸出しに関する業務

- a 指定管理者は、施設の利用者から備品類の貸出しの依頼があった場合は、貸出しを行ってください。
- b 貸出し前には、必ず破損している箇所や汚れなどがいないかを確認し、安全面に配慮するようにしてください。
- c 貸出し後は、必ず破損している箇所や汚れなどがいないかを確認し、清掃等を行ってください。また、貸出した備品がすべてもとの場所に返却されたか確認してください。

(ケ) 利用実績の記録・集計に関する業務

- a 日々の入場者数の利用実績を記録・集計し、長崎市の求めに応じてすぐに統計資料を提出できるようにしてください。
- b 利用実績は、各入場ゲートの入場料の種別（一般、高校生、小・中学生）の人数、入場料の支払い方法の種別（現金、クーポン、クレジットカード及び電子マネー、減免）の人数も記録するようにしてください。
- c 旅行会社のクーポンやクレジットカード及び電子マネーについては、利用した会社別の利用実績を記録するようにしてください。

(コ) その他の施設運営

- a 遺失物の届け出に関する業務など、その他施設の運営に必要な業務を実施してください。

イ 出島の宣伝及び施設利用者の利便性向上、利用促進に関する業務

(ア) イベント開催に関する業務

- a 国指定史跡である出島和蘭商館跡を保存するとともに、その歴史及び文化に親しむ場として活用を図り、もって市民の文化的向上に資するという設置目的を考慮した上で、入場者の増を目的として年4回以上のイベントを実施してください。なお、イベントは自主事業と同様、出島にブランド性を持たせ、その価値を高めることを目的として、「出島を通して日本に広まったもの」や「かつての出島がそうであったように新しい長崎、

新しい日本をつくる架け橋としての出島」など、「出島」や「オランダ」等に関連のあるもの限り行うことができます。

参考として、平成31年度までは、近代演劇がオランダ商館員によって出島においてはじめて上演されたという言われから、「感激の出島」と題して、当時の出島でのエピソードを現代風の演劇にして上演するなどしていました。

- b 出島フェスタ実行委員会のイベント開催に協力してください。毎年4月には、日本とオランダの交流を祝う「オラニエフェスティバル」、10月頃には、現代の知と食と物産を楽しむ「歳出しフェスタ」が開催されます。この委員会に加入して、イベントの事前準備や、当日の手伝い、連携を図るための意見交換などを行ってください。
- c 長崎ベイサイド☆テラス実行委員会に参加してください。同実行委員会では、長崎駅からグラバー園を結ぶベイサイドエリア地区の周辺企業等が、イルミネーションを用いて長崎の夜景を創出し、夜景観光を浮揚させる事業を行っています。平成30年度はスタンプラリーの景品を提供しました。

(イ) 広告・宣伝に関する業務

- a 出島の周知を図るとともに、魅力を伝え、効用を最大限に発揮する広告・宣伝の方法及び内容を提案し、実施してください。
  - (a) 出島のホームページを作成し、定期的に更新作業を行い、最新の情報提供に努めてください。
  - (b) チラシやポスターの作成のほか各種広報媒体を活用した広告宣伝を行ってください。
  - (c) その他効用を最大限に発揮する広告・宣伝の方法及び内容を提案し、実施してください。
  - (d) 指定期間の終了又は指定の取消しにより次の指定管理者に引き継ぐ場合は、円滑かつ支障なく引き継ぎができるように、指定期間の終了まで継続して行ってください。
  - (e) 長崎市の学芸員が年に2~3回実施する出島での企画展のチラシ・ポスターを、学芸員の指示に従って作成し、広告宣伝を行ってください。

(ウ) 入場者配布用パンフレット作成業務

- a 入場者に配布する場内案内用パンフレットを作成及び印刷してください。出島は外国人の入場者も多いことから、パンフレットは、日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字、繁体字）、オランダ語の6ヵ国語以上で作成してください。なお、パンフレット作成にあたっては、その内容が文化財、学術的なものについては出島復元整備室と協議してください。
- b 指定期間の終了又は指定の取消しにより次の指定管理者に引き継ぐ場合は、円滑かつ支障なく引き継ぎができるように、次期指定管理者の指定期間の初めの6か月分まで作成をしておいてください。



(エ) 場内案内表示業務

- a 入場者がわかりやすい案内表示を行ってください。必要であれば、既存の案内表示の修正を行ってください。なお、表示にあたっては極力多言語で行うとともに、最低でも日本語、英語の2ヵ国語で標記してください。

(オ) 評価と改善に係る業務

- a 出島の業務目的を達成するために、指定管理者が行う事業を評価し、改善するための方策を提案し、実施してください。
  - a 利用者に対するアンケート調査を行い、集計結果を分析し、利用促進や施設の魅力向上に反映させてください。
  - b その他事業を評価し、改善するための方策を提案し、実施してください。

(カ) HP・観光雑誌等の掲載情報の修正業務

- a 旅行会社や出版社から出島に関する記事の確認依頼があった際は、回答してください。なお、記事のうち歴史的な内容など回答しがたい部分は、出島復元整備室の学芸員にお問い合わせください。

(キ) 通訳業務

- a お客様からの口頭や電子メールでの英語での問い合わせに対応してください。

(ク) 歴史スタッフ運営業務（個別仕様書2）

(ケ) 売店及びレストランの運営業務

- a 指定管理者には、来場者へのサービスの向上を目的として、出島内で売店及びレストランの運営を行っていただきます。レストランにおける厨房機器、食器類、テーブル、イス等、売店における商品棚、レジなどを含む、場所以外のすべての備品類は指定管理者が準備してください。また、これらの運営に係る経費については、すべて指定管理者の負担とし、当該事業により得た収入については、指定管理者の収入となりますが、損失が発生した場合は、すべて指定管理者の負担となります。なお、当該事業により得た売上げは、公の施設を使用しての売上げであることから、協定書に定める納付金を市へ納付してください。

なお、運営に際しては次の条件を遵守して実施してください。

(a) 売店

出島は長崎市を代表する観光地であることから、出島に関連する商品だけでなく、メーカー等の偏りのない、長崎市の観光全般にわたる商品を取り扱うこと。

(b) レストラン

レストランのメニューについては、出島から日本に広まった食材を使ったものなど、出島と関連のあるメニュー及び長崎の食に関連のあるメニューを提供すること。

なお、場所は「旧長崎内外クラブ」1階を使用すること。

また、出島が国史跡であることから、敷地内では火気の使用はできないので、調理器具等は電気調理器等を用いること。

ウ 出島の施設及び設備の維持管理に関する業務

(ア) 施設の清掃に関する業務（※この業務は再委託できません）

a 整備及び清掃業務（個別仕様書3）

(イ) 施設及び設備の修繕に関する業務

a 入場者の安全の確保などのため、施設及び建物の修繕は速やかに実施してください。

(a) 指定管理者が行う修繕

年間上限額 7,700 千円（税込）、1件あたりの修繕費の上限額を 1,300 千円（税込）の範囲内で、指定管理者は施設及び設備の修繕に対応するものとします。なお、出島は国史跡に指定されていることから、極軽微な修繕であっても事前に必ず長崎市へ報告し、修繕方法について協議を行ってください。

(b) 長崎市が行う修繕

上の（a）に記載する指定管理者が行う修繕以外の修繕については、長崎市が行います。

(c) 修繕の執行

修繕の執行（業者選定、見積徴取、契約等を含む。）は長崎市契約規則（昭和 39 年規則第 26 号）に準じて行ってください。

なお、執行にあたっては、市内（地元）業者への発注に努めてください。

(d) 修繕費の精算

修繕費は、実績により精算を行うこととします。精算額は、修繕費の年間上限額から実績額を差し引いた額とし、差額については長崎市へ納付金として納付していただきます。

なお、精算については、消費税及び地方消費税相当額を含んだ額で計算します。

(ウ) 施設及び設備の保守に関する業務

a 自家用電気工作物保安管理業務（個別仕様書4）

b エレベーター保守業務（個別仕様書5）

c 自動扉開閉装置保守点検業務（個別仕様書6）

d 出島 Wi-Fi スマートフォンガイド運用管理業務（個別仕様書7）

e ガスヒートポンプ空調機フィルター清掃及び定期点検業務（個別仕様書8）

- (エ) 施設の警備に関する業務（※この業務は再委託できません）
- a 警備業務（個別仕様書 9）
- (オ) 防火に関する業務
- a 防火管理業務（※この業務は再委託できません）
    - ・指定管理者は、消防法に基づき甲種防火管理者の資格を持った者に出島内の防火管理を行わせてください。
  - b 消防用設備等点検業務（個別仕様書 10）
  - c 消防計画業務（※この業務は再委託できません）
    - ・毎年 1 回の消防訓練を実施するとともに、実施結果を検証し、消防計画の必要な見直しを行ってください。
- (カ) 緊急時の対応に係る業務
- a 事故発生時には、救護措置を取り、長崎市及び警察等関係機関へ連絡、報告等を行ってください。
  - b 天災、火災等の災害発生時は、利用者の安全を最優先に避難誘導を行うとともに、長崎市及び消防署等関係各機関に連絡を行うなど適切な対応を行ってください。また、円滑な避難誘導等を行うことができるよう、普段から必要な訓練を行ってください。
- (キ) 花壇・樹木等の管理に関する業務
- a 樹木剪定業務（個別仕様書 11）
  - b シーボルト里帰り植物等管理業務（個別仕様書 12）
- (ク) 防蟻に関する業務
- a 白蟻防除業務（個別仕様書 13）
- (ケ) ミニ出島の修理
- a ミニ出島内にある模型の修理は、長崎工業高校の生徒が毎年定期的に行っています。この修理に係る材料費及び模型の運搬費は指定管理者が負担してください。
- (コ) ミニ出島・きゃびたん橋に投げ入れられた硬貨の管理
- a ミニ出島及びきゃびたん橋に投げ入れられた硬貨は、長崎市出島史跡整備基金に積み立てるものとします。2ヶ月に1度程度、硬貨を定期的に回収し、洗浄した後、金融機関に持参して入金してください。
- (サ) 備品類の管理・調達
- a 指定管理者は、長崎市の所有する備品等については、「長崎市会計規則」に定める備品



台帳等を備えてその保管に係る備品等を整理し、購入及び廃棄等については、長崎市と協議するとともに異動について定期的に長崎市へ報告してください。

(シ) 指定管理終了後の引継ぎ

- a 指定管理者は、指定期間が満了したとき、または指定期間満了前に指定の取消しが行われたときは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく出島の管理運営業務を遂行できるように引継ぎを行ってください。
- b 引継ぎにあたっては、引継ぎ内容が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所等について十分に確認を行うとともに、施設の管理運営に必要な情報を遅延なく次期指定管理者へ提供するなど、引継ぎに遺漏がないよう十分に留意してください。

(ス) 施設の運営に係る賃貸借

- a マット賃貸借（個別仕様書 14）
- b ディック・ブルーナ・イラストレーション使用（個別仕様書 15）

エ 上記ア～ウに付随する業務

- (ア) 事業計画書及び収支予算書の作成
- (イ) 事業報告書及び収支決算書の作成
- (ウ) 職員研修
- (エ) 利用者等からの苦情への対応
- (オ) その他付随する業務

(2) 自主事業の実施

提案して長崎市の承認を得た自主事業を実施してください。

(3) 長崎市への協力

出島において長崎市が主催して行う行事や長崎市が出島での実施を認める行事の際は、優先的に会場利用及び実施運営に協力していただきます。

また、学芸員が実施する展示替え等の際は、学芸員に協力してください。

出島では場内建物の経年劣化等による改修工事を令和元年から 5 年間を目途に年次的に実施しています。建物の年度ごとの改修計画は令和元年度に作成することとしていますので、確定次第、ご提示いたします。

また、第Ⅳ期復元整備事業に伴い、出島中央南側の銅蔵裏において、令和 2 年度から発掘調査及び 3 棟の復元建造物の建造工事を行う予定です。建造工事については、令和 5 年度から 6 年度にかけて行う予定ですが、変更する可能性がありますので、確定次第ご提示します。

指定管理期間中も工事等を実施しますのでご協力をお願いします。

## 7 関係法令の遵守

(1) 指定管理者は、次に掲げる法令等を遵守し、業務を遂行しなければなりません。

- ア 地方自治法
- イ 個人情報保護に関する法律
- ウ 消防法
- エ 労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法その他労働関係法令
- オ 文化財保護法
- カ 都市計画法
- キ 出島条例
- ク 出島条例施行規則
- ケ 長崎市個人情報保護条例、長崎市情報公開条例
- コ 長崎市文化財保護条例
- サ 長崎市景観条例
- シ その他の関係法令

なお、出島は「出島和蘭商館跡」として国の史跡に指定されており、その敷地内に存在する建物は文化庁の指導の下に復元された建物などであることから、新しい建物の建設や既存建物のリフォームなどは原則として行うことができません。ただし、老朽化により建物を修繕、改修（軽微なものを含む）する場合など運営上必要な場合は、文化庁の許可を得て行うことができます。その際は、事前に必ず長崎市との協議を行ってください。

また、出島内の展示物、史料等は長崎市の学芸員が取り扱うこととなっていますので、管理運営上それらの取り扱いが必要な場合は、事前に必ず長崎市の学芸員と協議を行ってください。

## 8 経費等について

### (1) 事業報告

会計年度終了後、1ヵ月以内に事業の報告を行ってください。なお、収支報告については、公認会計士又は税理士が作成した収支計算書を提出してください。

### (2) 経理規定

指定管理者は、経理規定を策定し、経理事務を行ってください。

### (3) 立入検査について

長崎市は、必要に応じて労務管理、施設、物品、各種帳簿等の現地検査を行うこととします。

## 9 指定管理者の賠償責任と保険の加入

長崎市が加入している「全国市長会市民総合賠償補償保険」の対象は「賠償責任保険（身体賠償、財物賠償等）」のみであり、「補償保険（見舞金等）」は対象になりません。また、指定管理者が自らの責任と費用において実施する喫茶運営及びイベント実施並びに自主事業などの保険の対象とならない業

務に起因する事故等によるものについては、対象になりません。

## 10 業務実施上の注意事項

業務を実施するにあたっては、次の各項目に留意して円滑に実施してください。

- (1) 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とし、特定の団体等に有利に、あるいは不利になる運営をしないでください。
- (2) 施設の管理運営に係る各種規程・要綱等がない場合は、長崎市の諸規程に準じて、あるいはその精神に基づき業務を実施してください。
- (3) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、長崎市と協議を行ってください。
- (4) 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）第 8 条の規定に基づき、防火管理者を定めるものとします。
- (5) 市民の利便に資するため、開場時間、休場日の変更が必要であると市長が認めたときは、指定管理者は、その変更に伴い必要とされる業務を行ってください。
- (6) その他、仕様書に記載のない事項については、長崎市と協議を行ってください。
- (7) 指定期間中、年度ごとの予算については、長崎市の財政の状況等により金額が変更となる場合があります。

## 11 協議

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疑義が生じた場合は、長崎市と協議し、決定します。