

令和8年度  
姫路駅北にぎわい交流広場運營業務委託仕様書

# 令和8年度姫路駅北にぎわい交流広場運営業務委託仕様書

姫路駅北にぎわい交流広場（以下「広場」という。）の運営業務を実施するに当たり、事業を実施する者（以下「受託者」という。）に要求する運営業務の内容及びその基準等は、この仕様書によるものとする。

## 1 基本的事項

---

### 1 広場の設置目的

「城を望み、時を感じ人が交流するおもてなし広場」として、市民にくつろぎとにぎわいの空間を提供し、もって市民相互の交流及び中心市街地の活性化に寄与すること。

### 2 広場の目指すべき将来像

広場は、世界遺産姫路城を有し、輝き続ける城下町姫路の顔として、姫路城の持つ美しさと風格を醸し出すことで城への序章空間を演出し、来街者に感動とときめきを与える。また、“誰もが気持ちよくゆったりと過ごせる憩いとくつろぎの空間”を提供し、日常的なイベントで楽しくもてなすことにより、“笑顔あふれる日本一の交流広場”を目指すものとする。

受託者は、上記設置目的の達成及び目指すべき将来像の実現に向け、その効果をあげることを常に意識し、広場の運営業務を遂行すること。

### 3 広場概要

#### (1) 広場施設及び所在地（別図参照）

- ・ キャッスルガーデン 姫路市駅前町188番地4ほか
- ・ キャッスルガーデン北広場 姫路市駅前町363番地1ほか
- ・ 中央地下通路 姫路市駅前町210番地1ほか
- ・ 備品用倉庫（1箇所） 姫路市西駅前町82番地3

#### (2) 広場事務所（別図参照）

名称：にぎわい交流広場ステーション（以下「ステーション」という。）

所在地：姫路市駅前町221番地 姫路駅前第一ビル2階東（面積 38.56㎡）

※ 履行期間中にステーションの移転の必要が生じた場合は、別途市の指示に従うこと。

### 4 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 2 運営業務の基準

---

### 1 運営の基本方針

受託者は、姫路駅北にぎわい交流広場条例（平成26年姫路市条例第61号。以下「広場条例」という。）のほか、関係法令、条例、規則その他市長が定める基準等を遵守し、使用者等の安全と良好な広場環境の確保に努めなければならない。また、広場の公平な使用の確保に努めるとともに、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 公の施設であることを常に念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、恣意的な判断を排除し、使用者及び使用予定者の公平・平等な使用に供するよう広場の運営を行うこと。
- (2) 広場周辺の商業施設等と連携を図り、その安寧等をみだりに妨げないように努めること。
- (3) 広場の設置目的等を効果的・持続的に達成するため、広場に継続的に市民や観光客を呼び込み、滞留を促進し、常ににぎわいと憩いの空間となるよう広場を運営すること。
- (4) 使用者にとって、使いやすい広場となるような取組及びニーズを踏まえたサービスの向上を図るとともに、市民や使用者の声を常に把握し、広場の価値を高めることにより、広場の利用促進を図ること。
- (5) 広場の目指す将来像に合致する場合において、使用者の多様な活用の発想を積極的に受け取り、それらを実現できるよう、必要に応じて既存の仕組み及びルールを改善を提案すること。
- (6) 創意工夫により、効率的かつ効果的な広場運営になるよう努めること。
- (7) 使用者に関する個人情報の管理については、個人情報の保護に関する法律に準拠すること。

### 2 業務時間及び休日

- (1) ステーションでの業務は、平日の午前8時35分から午後5時20分（休憩時間1時間を含む。）までを基本とする。

業務の開始及び終了時間について、市が必要と認めるときは、変更する場合がある。

- (2) イベント立会及び指導等に関する業務は、当該イベント等の実施時間とする。

なお、イベント等を実施できる時間は、姫路駅北にぎわい交流広場使用規約（以下、使用規約）という。）に定めるとおりであるが、当該規定にはイベント等の準備及び撤去の時間は含まないので注意すること。

- (3) 休日は、土曜、日曜、祝日及び年末年始とする。（イベント等が実施される場合は除く。）

※ 土曜、日曜、祝日にイベント実施が見込まれるため、シフト制に対応すること。

- (4) 平日の業務時間外及び休日のイベント等の実施の際の立会及び指導等の業務を行うときは、必要な時間に限りステーションを使用することができる。

### 3 人員体制等

広場の運営業務を適切に行うために必要な職員を確保するとともに、業務実施に支障がない勤務体制とするため、受託者は、次に掲げる職員を配置し、安定的な人員体制を継続すること。

#### (1) 統括責任者

広場の運営業務に関して、業務を指導監督し、統括的に責任を負う者を1名選任し、非常時等において直ちに市と連絡調整を行うことができる体制を確保すること。(非正規職員は不可)  
なお、統括責任者は次の(3)及び(4)との兼務は可能とする。

また、選任した統括責任者について、受託者は統括責任者選任届を提出すること。

#### (2) 現場責任者

業務に従事する職員の指導監督を行い、業務を総括する者を職員の中から1名専任し、非常時等において直ちに市と連絡調整を行うことができる体制を確保すること。(非正規職員は不可)

なお、現場責任者は次の(3)及び(4)との兼務は可能とする。

#### (3) 一般従事者

平日の午前8時35分から午後5時20分まで、ステーションに2名以上の職員を配置し、本仕様書に示す業務に従事させること。(配置職員のうち、原則1名以上は正規職員(統括責任者及び現場責任者を含む)とすること)

#### (4) 休日等従事者

平日の業務時間外及び休日における、イベントの立会及び指導等の業務は、当該イベントの規模や時間等により必要となる人員を、適切に配置し従事させること。

### 4 服務規律及び緊急時等の対応

#### (1) 職員は、公共施設で業務に従事することを自覚し、安心と信頼感を与えるよう努めること。

また、別に定める接遇マニュアルに基づき、常に礼儀正しい接遇を心がけ、丁寧、誠実かつ公平に接するよう努めるとともに、職責を自覚し、正確かつ能率的に業務を遂行すること。

#### (2) イベント等における負傷者の発生、トラブルや盗難等の事件・事故、災害の発生等の非常時における緊急対応は、別に定めるトラブル等防止・対応マニュアルに基づき、迅速かつ適切な対応を行うこと。また、受託者は、平時より当該マニュアルを用いた研修及び訓練を行い、広場の運営に支障を来さないよう万全を期すこと。

## 3 業務内容

---

### 1 広場の使用に関する業務

広場条例の定めるところにより、使用者及び使用予定者に対して、次に掲げる業務を行うものとする。

なお、業務を行うための受付窓口をステーションに設けるものとする。

#### (1) 使用申請に関すること(使用許可及び使用料徴収に関することは除く。)

##### ① 相談等対応

使用に関する相談、予約状況の確認、申請方法、実施イベント等に関する問合せへの対応

を行うこと。

## ② 仮予約受付

予約状況及びイベント内容を確認し仮予約を受付すること。その際、必要な申請書類の案内、想定される使用料の総額及び仮予約期限等を案内するとともに、イベント実施に必要な関係機関への届出に関するアドバイスをを行うこと。

予約状況の管理は、別途指定する予約受付管理簿により行うこと。予定管理簿は本市の所定のものを使用すること。

## ③ 連絡調整

使用予定者と密に連絡を取り、イベント内容の詳細把握に努めるとともに、改善を要する事項等についての適切な指導及び助言、関係機関への届出完了の確認等を行うこと。

また、周辺商業施設、鉄道事業者、警察等へイベント開催予定等の情報提供を定期的に行い、良好な関係構築及び連携体制の確保に努めること。

## ④ 申請受付

使用許可申請等の申請書について、記載内容及び必要書類に不備がないことを確認し、受理すること。

なお、使用許可決定は市が行うため、受理した申請書はイベント開始日の5営業日前までに市担当課へ回付すること。

## (2) イベント開催支援に関すること

### ① 企画支援

イベントの規模、対象者及び実施計画などに関するアドバイスをを行うこと。

### ② マッチング支援

複数のイベントを同時開催するなどイベントをマッチングすることで、より大きな相乗効果を生み出すとともに、イベントの質を高めるように努めること。

### ③ 広報支援

ポスター、フライヤーの掲示、デジタルサイネージの活用、その他の媒体による広報活動の提案及び周辺商業施設、各種団体等への広報協力等、集客促進に向けた広報活動の提案を行うこと。

### ④ 資材等搬出入の立会

申請書に記載された経路、時間に基づき搬出入及び会場設営又は撤収が行われているかを確認し、申請内容と異なる場合は、是正のため注意又は指導を行うこと。

### ⑤ イベント実施中の見回り

イベント実施中に、申請書に記載された内容であるか、使用規約を遵守しているかを確認し、申請内容と異なる場合は、是正のため注意又は指導を行うこと。また、イベント終了後の広場の汚損、破損等の有無を確認すること。

### ⑥ イベント開催状況の記録撮影

イベントの開催状況を記録するため、写真を撮影すること。

なお、撮影した写真をSNS、市ホームページその他媒体により広場のPR活動等に利用することを想定し、撮影すること。

#### ⑦ 貸出備品の管理

使用する貸出備品の準備、引渡し及び返還に係る受取を行うとともに、返還後には当該備品の汚損、破損等の有無の確認及び動作確認を行うこと。また、適切な管理のため、定期的に備品用倉庫の整理及び清掃を行うこと。さらに、8月及び2月に貸出備品の点検を行い個数の確認や修理・取替が必要な備品について翌月に報告書と共に書面で報告すること。

#### (3) 一般利用に関すること

広場を訪れる方が、より自由に、より長い時間過ごすことができるよう配慮及び工夫すること。また、望ましくない利用状況が発生した際には、可能な限り当該利用者との対話の機会を持ち、平和的解決を図るとともに以後の運営方法の改善へと反映させること。

## 2 使用料徴収業務

受託者は姫路駅北にぎわい交流広場使用料を適切に収納するため次に掲げる業務を実施すること。なお、使用料の授受はステーションで行うものとする。

#### (1) 使用料の授受

受託者は、広場使用者から、広場条例及び同条例施行規則に基づく使用料を徴収すること。使用許可申請書をもとに使用料を計算し、金額欄に記し、請求書を発行及び交付すること。また使用料を徴収する際には納入者に対し、受託者名で領収書を発行すること。この領収書の様式は受託者が作成し、事前に市の許諾を得たうえで、本市の収入事務受託者である旨を記載すること。なお、徴収した使用料は一般利用者が容易に触れることができないよう、鍵の付いた金庫を設置し、受託者が責任をもって厳重に管理すること。また、つり銭が必要な場合は受託者が用意すること。

#### (2) 使用料の金融機関への払い込み

徴収した使用料は、翌日（その日が金融機関の休業日にあたる場合は、その翌営業日）に金融機関へ払い込むこと。金融機関へ払い込んだときは、直ちに、受託徴収金払込内訳書を市へ提出すること。

#### (3) 受託徴収金計算書の提出

毎月分の実績について翌月5日までに受託徴収金計算書を作成し、市へ提出すること。

#### (4) 使用料徴収業務に係る経費については、受託者の負担とする。

#### (5) 受託者が適格請求書発行事業者の場合、令和5年10月1日からの適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応した請求書を発行すること。

※「1 広場の使用に関する業務」及び「2 使用料徴収業務」については、本仕様書はもとより「姫路駅北にぎわい交流広場運営業務窓口マニュアル」に基づき、業務を行うこと。

## 3 にぎわい創出につながる業務

受託者はにぎわい創出に資する次に掲げる業務を実施すること。

(1) にぎわい創出事業

受託者は広場を活用した事業を企画し、にぎわい創出や回遊性の向上、魅力的な広場づくりにつながる以下の事業を実施すること。なお、実施内容の変更、また事業の追加等がある場合には市と協議を行い、承認を得ること。

① てるてるぼうず展

i 事業内容

「姫路ゆかたまつり」開催期間中の晴れを願い、市内の保育園、幼稚園等へてるてるぼうずの作成協力を依頼し、子どもたちが思い思いに作成したてるてるぼうずを中央地下通路で展示することにより、今までにない新しい風景や子どもたちの作品を家族連れで見に来てもらう機会を作ることで、にぎわいの創出と回遊性の向上を図る。

ii 実施期間

姫路ゆかたまつり開催期間の前後2週間程度

iii 実施場所

中央地下通路（天井ルーバー）

iv 要求水準

中央地下通路の天井一面にてるてるぼうず（1,000個程度（参考：令和7年度577個））及び梅雨の季節を感じさせるものを飾り付け、おもてなしの雰囲気づくりを行うこと。

② 駅前ハロウィン装飾

i 事業内容

市内の高校美術部等へハロウィンに関する装飾品の制作協力を依頼し、キャッスルガーデンに飾り付けを行う。キャッスルガーデンにハロウィンの雰囲気を醸し出すとともに、フォトスポットを作ることで、広場の魅力向上並びに広場使用者によるSNS等を活用した魅力の発信とにぎわい創出を図る。

ii 実施期間

令和8年10月中旬から同年10月末まで

iii 実施場所

キャッスルガーデン

iv 要求水準

キャッスルガーデンのステージ周辺及びショーケースを中心に、キャッスルガーデン全体がハロウィンの雰囲気となるよう、植栽帯や手すり等への装飾も行うこと。また、周辺商業施設が実施するハロウィン装飾やイベントとの連携について、あわせて検討すること。

(2) 憩いとくつろぎの空間づくり事業

① 滞留空間の形成

i 事業内容

広場を訪れる方が、読書や休憩など、思い思いの時間を過ごすことのできる空間を提供

するため、自由に使えるイス、テーブル、パラソル等を広場に設置することにより、憩いとくつろぎの空間を醸成する。

ii 実施期間

毎日（雨天又は荒天時を除く。）

iii 実施場所

キャッスルガーデン、キャッスルガーデン北広場及び中央地下通路

※ 広場の利用状況により実施場所は判断すること。

iv 要求水準

広場を訪れる方へ憩いとくつろぎの空間を提供するとともに、広場での滞在気運を高め、中心市街地への回遊性の向上を促すものとなるよう、イスやテーブルの配置場所・時間帯など創意工夫し実施すること。

なお、設置日の天気、気温及び利用状況を、写真と共に1日ごとにレポートを作成し、1か月分をまとめ報告書として提出すること。

(3) 地域連携事業

広場周辺商業施設や近隣の商店街等（歩行者利便増進道路である大手前通り占有事業者を含む。）が連携して、広場を中心に駅前の魅力向上につながる事業を行う際には、企画検討の段階から参画するとともに実施にあたり協力すること。

4 利用促進及び情報発信業務

受託者は、広場の利用促進と情報発信に関する次に掲げる業務を行うこと。

(1) 広報、プロモーション

広場やイベント情報を広く周知するため、必要な媒体を活用し、PRに努めること。

① SNS（Facebook、X（旧Twitter））での情報発信

i 事業内容

広場で実施されるイベントの様子を発信することで、イベントの周知のみならず多様な広場の利用方法をPRする。

ii 要求水準

Facebook、X（旧Twitter）ともに1週間に1回は投稿すること。なお、Facebookは30～50代の広場使用者を、X（旧Twitter）は20～30代の中心市街地を訪れる若年層をターゲットに設定し運用すること。

② 広場の利用案内（パンフレット）の配布

ステーションに広場の利用方法を記した利用案内（パンフレット）を設置し、必要な方に配布すること。

(2) ロゴの活用

ロゴを活用し、広場のPRや魅力発信につながる取組を行うこと。  
実施に当たり、内容の詳細及び実施計画については、市と協議を十分



に行い、承認を得ること。

※ ロゴの著作権は市が所有

### (3) アンケート調査

- ① 広場でのイベント主催者及び参加者を対象にアンケートを実施し、広場の使用に関する満足度や意見、要望等の把握に努め、サービス向上につなげること。

なお、アンケート内容及び項目については別途市と協議して決定すること。

調査は履行期間内を通じて行うとともに、調査結果は四半期毎に集計し、報告書としてまとめること。

なお、当該調査は、より効果的な広場の管理運営方法を考察する上での検討資料として用いるものであるため、多くの対象者から意見を聴取できるよう、積極的に取り組むこと。

- ② イベント主催者及び参加者以外の日常の利用者を対象としたアンケートを実施し、広場の使用に関する満足度や意見、要望等の把握に努め、サービス向上につなげること。

なお、アンケート内容及び項目については別途市と協議して決定すること。

調査は履行期間内を通じて行うとともに、調査結果は四半期毎に集計し、報告書としてまとめること。

## 5 デジタルサイネージ管理業務

受託者は中央地下通路入口に設置のデジタルサイネージの運用及び保守・点検に関する次に掲げる業務を行うこと。

### (1) 日常的な運用

中央地下通路入口に設置しているデジタルサイネージの情報更新を行うこと。更新の頻度及びその内容については、別途市が指示するものとする。

デジタルサイネージについては、毎日目視によりパネル表示が適切になされているかを確認するとともに、パネル表示に欠損等の異常が発生した場合は速やかに、必要な措置を講じること。

### (2) 保守内容

#### ① 定期点検

精密点検と簡易点検を各1回実施すること。(実施時期は市と協議し決定すること。)

(A) 精密点検 … 器具近くでの目視確認とボックス内部の点検清掃を実施

(B) 簡易点検 … 外観上の破損箇所等の確認と点検清掃を実施

<点検項目>

- i LED ビジョン及びコントローラーの機能点検及び制御盤内部清掃
- ii 機器の外観確認と清掃
- iii 機器の動作機能の確認
- iv 消耗部品の状態確認及び措置提案

v システム全体の総合調整

② 保守関連項目(遠隔監視による対応)

※ 遠隔監視用 Wi-Fi 機材を準備すること。

- i 遠隔による日々の動作確認
- ii 既存コンテンツのスケジュール変更対応
- iii 映像プログラムの不具合発生時の対応

③ 故障発生時の対応

システム運用上において不具合が発生した場合、速やかに故障内容の確認、システム運用のための応急措置等必要な措置を講じること。

④ 点検結果の報告

点検結果は、点検終了後速やかに報告書を作成し、提出すること。

点検結果後、修理または整備(オーバーホール等)の必要がある場合、その内容について改善措置の提案、費用の見積りを行うこと。

⑤ その他

当該保守・点検業務について、専門事業者等へ再委託を行う場合は、書面により市へ報告し、承諾を得ること。

6 姫路駅北にぎわい交流広場連絡会議開催業務

受託者は、広場の円滑な運営及び管理部門との連携を密にするため、月1回を目安に「姫路駅北にぎわい交流広場連絡会議」を実施すること。開催場所はステーションとし、関係者のスケジュール調整や会議の進行、議事録の作成等会議の運営に関する業務にあたること。会議の場では前月の広場稼働率や注意事項の情報共有、広場設備に関する報告事項(破損・汚れや工事予定等)、にぎわい創出のための新規提案等に関し、報告・議論すること。

7 業務実施状況等報告業務

受託者は、業務の実施状況等について、次に掲げる報告書を作成し、市へ提出すること。

なお、報告書の主なものについては、次のとおりとし、書類の書式については、別途市が指示するものとする。

(1) 業務実施体制(人員配置計画)

勤務シフト表により、業務従事者を報告すること。

なお、月末までに翌月分を市へ提出すること。

(2) 予約受付状況

広場の予約状況を報告すること。

なお、原則として毎週水曜日に市へ提出すること。

(3) 日々の業務状況

業務日報により報告すること。

なお、毎月10日までに前月分を市へ提出すること。

(4) イベント実施対応状況

イベント報告書により報告すること。

なお、毎月10日までに前月分を市へ提出すること。

(5) イベント実施状況

実施イベントごとに報告すること。

なお、実施日の属する月の翌月10日までに市へ提出すること。

(6) 受託徴収金計算書

使用料徴収業務について、ひと月分ごとにその内容を示す計算書により報告すること。

なお、毎月5日までに前月分を市へ提出すること。

(7) 貸出備品点検報告書

8月および2月に広場で使用する貸出備品の汚損・破損の程度や動作確認等の状態や欠品状況を点検し、実施日の属する月の翌月10日までに報告書にまとめ市へ提出すること。

(8) イベント主催者、参加者、広場利用者アンケート調査結果

集計結果報告書により報告すること。

なお、四半期経過の翌月10日までに市へ提出すること。

(9) デジタルサイネージ点検結果

定期点検等の結果を報告すること。

なお、実施日の属する月の翌月10日までに市へ提出すること。

(10) 姫路駅北にぎわい交流広場連絡会議 議事録

会議内容をA4用紙にまとめ、報告すること。

なお、実施後1週間を目途に市へ提出すること。

## 4 経費の負担区分

---

### 1 市が負担するもの

- ・ ステーション賃貸借に関する費用
- ・ ステーションに設置する備品に関する費用  
(受付カウンター、パーテーション、空調機器、FAX機能付電話機等)
- ・ ステーションの電気料金及び電話料金
- ・ ステーションの維持管理に必要な電球等の消耗品に関する費用
- ・ 中央地下通路入口に設置のデジタルサイネージに関する以下の経費
  - (1) 故障した機器の修理に関する費用 (部品・修理技術料)
  - (2) 消耗部品の交換費用 (部品・交換技術料)
  - (3) 天変地異が原因による故障及び損傷のための修理費用
  - (4) 装置の移設、増設、撤去等に関する作業及び立会いのための費用

## 2 受託者が負担するもの

- ・ 業務で使用するパソコン及び複写機等に関する費用
- ・ 業務に必要な文具及び紙類等の消耗品に関する費用
- ・ 従事者が着用する被服及び名札に関する費用
- ・ 使用料徴収業務で使用する領収書等に関する費用

## 3 その他

上記以外に業務に必要な経費が発生する場合の負担区分については、その都度市と協議により決定するものとする。

## 5 その他の事項

---

- 1 市は業務に関し調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができるものとし、この場合、受託者は直ちにこれに応じ、結果を報告しなければならない。
- 2 ステーションは、広場の使用者及び使用希望者等が来所する場所であるため、常に清掃及び整理整頓を行うこと。  
また、本業務に関係のないものをステーション内に持ち込むこと及びステーション内で本業務外のことを行うことを禁止する。
- 3 本業務の実施に際して、著作権等第三者の権利に関わるものの使用については、受託者の責任において処理すること。
- 4 受託者は、事故等の防止に十分留意し、第三者に対しての損害又は業務に起因しての損害等が発生した場合は、直ちに市に報告するとともに、受託者の責任において処理すること。
- 5 本業務の実施に際して、市の施設に損傷を与えないよう注意すること。損傷を与えた場合は、受託者の責任において補償すること。
- 6 本業務の成果物等は、全て市に帰属するものとし、受託者は市の許可なく成果物等を第三者に貸与し、使用し、又は公表することはできない。
- 7 本業務の実施に際して、市が別途発注する姫路駅北にぎわい交流広場等管理業務の受託者と情報共有及び連携を図り、広場でのイベント実施に支障をきたすことのないよう、円滑な業務実施に努めること。
- 8 使用料徴収事務の実施にあたっては、受託者は市の指定公金事務取扱者として事務にあたるものとする。
  - (1) 業務実施に際し、以下4点の資料をあらかじめ提出すること。
    - ① 公金事務取扱者 申出書（様式は姫路市より別途提供）
    - ② 決算書等財務諸表
    - ③ 業務体制図（組織体制、納付事務を適切かつ確実に遂行することができる知識及び経験を

有する者が確保されていることが示されている資料)

④ コンプライアンス体制等の業務執行体制が整備されていることが確認できる資料（個人情報  
の保護及び法令順守に関する方針や体制が確認できる資料）

(2) 適正に使用料徴収事務が実施されているかを確認するため、市の会計管理者による検査が実  
施されることを了承すること。

9 契約期間が満了し、翌年度受託者が変更となる場合は、本事業の運営に支障をきたさず業務が  
行えるように、委託業務にかかる引継ぎを行うこと。

10 この仕様書に定めるもののほか、業務の内容及び処理等について疑義が生じた場合は、市と  
協議し決定するものとする。