

広島市まちづくり市民交流プラザ

指定管理業務仕様書

令和6年7月

広島市市民局

《 目 次 》

1	管理運営に関する基本的事項	1
2	指定管理者が行う業務の範囲	1
	(1) 市民交流プラザの事業の実施に関すること	
	(2) 市民交流プラザの使用の許可に関すること	
	(3) 市民交流プラザへの入館の制限に関すること	
	(4) 市民交流プラザの特別設備の設置の許可に関すること	
	(5) 市民交流プラザの施設及び設備の維持管理に関すること	
	(6) その他市長が定める業務	
3	管理の基準	1 2
	(1) 休館日	
	(2) 開館時間	
	(3) 特記事項	
4	リスク分担	1 2
5	自主事業	1 3
	(1) 施設の利用促進のための自主事業の実施	
	(2) 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施	
	(3) 経理処理	
	(4) 行政財産の目的外使用許可	
6	職員配置、研修等	1 4
	(1) 職員配置	
	(2) 研修等	
7	管理運営に関連して指定管理者が行う業務	1 6
	(1) 事業計画書及び収支予算書	
	(2) 事業報告書	
	(3) 利用者ニーズ把握のための調査等業務	
	(4) 自己評価の実施	
	(5) 本市が実施する業務への協力	
	(6) 関係機関・団体との連絡調整及び協力	
8	業務実施状況の確認・評価	1 7
	(1) モニタリング及び業務実施状況の評価	
	(2) 業務の基準を満たしていない場合の措置	
	(3) 業務実施状況の評価結果が低評価となった場合のペナルティ	

9	指定の更新	17
10	協定の締結	17
11	その他	17
	(1) 指定管理業務期間の前に行う業務	
	(2) 保険への加入	
	(3) 国旗、市旗等の掲揚及び降納	
	(4) 指定期間終了に当たっての引継業務	
	(5) 監査	
	(6) 個人情報の取扱い	
	(7) 法定雇用障害者数の達成に向けた取組	
	(8) 調査・指示への対応	
	(9) 留意事項	
	(10) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応	
	(11) 命名権の導入	
別紙 1	広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針	20
別紙 2	指定管理者の業務実施状況の評価について	27
別紙 3	個人情報取扱特記事項	29
参考資料	広島市まちづくり市民交流プラザ指定管理料算定参考資料	31

本仕様書は、「広島市まちづくり市民交流プラザ指定管理者応募要領」と一体のものであり、指定管理者が広島市まちづくり市民交流プラザの管理運営業務を行うに当たり、本市が指定管理者に要求する管理運営に係る業務内容及び水準等を示すものである。

1 管理運営に関する基本的事項

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。指定管理者は、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの質の向上を図っていく必要がある。

指定管理者は、広島市まちづくり市民交流プラザ（以下「市民交流プラザ」という。）を管理運営するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

なお、本市は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行う。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律67号）並びに、広島市まちづくり市民交流プラザ条例及び広島市まちづくり市民交流プラザ条例施行規則等の内容を十分に理解し、法令の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年広島市条例第4号）の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
また、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。
- (3) 市民交流プラザに関し保有する情報について、広島市情報公開条例（平成13年広島市条例第6号）の趣旨にのっとり、本市が情報公開を行う場合と同様、広く公開に努めること。
- (4) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（令和2年広島市条例第16号）に基づき、本市が定める障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領を踏まえ、障害者に対する不当な差別的取扱いをすることなく、合理的な配慮をしなければならないこと。
- (5) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (6) 事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、管理運営経費の削減に努めること。
- (7) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- (8) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。
- (9) 本市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

2 指定管理者が行う業務の範囲

(1) 市民交流プラザの事業の実施に関すること

ア 生涯学習及び市民活動に関する調査研究

(ア) 生涯学習及び市民活動の実態や支援施策に関する調査研究・プログラム企画立案

(イ) 企業等の社会貢献活動に関する調査研究等

イ 生涯学習及び市民活動に関する情報の収集及び提供

- (ア) 生涯学習及び市民活動に関する各種資料の収集、整理、掲示及び配架
- (イ) 図書等の閲覧
- (ウ) ひろしま市民活動支援総合情報システムによるイベント、サークル活動、ボランティア、まちづくり活動その他各種情報の登録及び更新
- (エ) ホームページ等の管理運営
- (オ) 生涯学習及び市民活動に関する相談・コーディネート支援
- (カ) 生涯学習及び市民活動の助言・指導ができる人材の紹介・あっせん支援
- (キ) 生涯学習及び市民活動に関する情報誌の発行（年3回以上発行、A4カラー5千部、表紙を除くページ数14ページ以上／回）

ウ 生涯学習及び市民活動に関する講座の開催

- (ア) マルチメディア実習室やマルチメディアスタジオを活用した講座の開催（例えば、プレゼンテーションやホームページ作成等）（年5講座以上、延べ44時間以上）
- (イ) マルチメディア実習室を活用した、ICTボランティア等によるICT個人学習支援事業、又はICTボランティア育成事業の開催（年30回以上、延べ90時間以上）
- (ウ) 市民活動における人材育成に関する講座の開催（例えば、ファシリテーターやプランナーなどの人材育成講座、まちづくり活動体験講座等）（エ）及び（オ）と合わせて年44回以上）
- (エ) 市民活動団体の運営力強化講座の開催（例えば、「会計経理、税務」、「企画書作成」、「情報発信（ホームページ作成、SNSの活用）」、「コミュニティ・ビジネス及びソーシャル・ビジネス促進講座」等スキルアップ講座等）（ウ）及び（オ）と合わせて年44回以上）
- (オ) その他生涯学習及び市民活動に関する講座の開催（ウ）及び（エ）と合わせて年44回以上）

エ 生涯学習及び市民活動に関する交流、活動等の場の提供

- (ア) 生涯学習及び市民活動に関する成果発表の場の提供
- (イ) 情報資料コーナー、展示コーナー、フリースペース（ロッカー及びメールボックスを含む。）、ラウンジ（託児室）及び作業室の管理運営
- (ウ) ラウンジでの託児サービスの実施
- (エ) 作業室での印刷サービスの実施
- (オ) 市民活動団体間及び市民活動団体と企業・関係団体、行政等との間の連携及び交流の促進
- (カ) 情報資料コーナー及び展示コーナー他様々な施設の空間を活用した市民の交流やにぎわいのための場づくり

オ その他指定管理者が市民交流プラザの設置目的の範囲内で企画・実施する事業

カ 上記アからオの事業について、市民、市民活動団体等と積極的に連携し、提案等を事業に反映させる仕組み(例えば企画運営グループ等)をつくること。

(2) 市民交流プラザの使用の許可に関すること

会議室等の有料施設及び附属設備の使用申込受付、ひろしま・やまぐち公共施設予約サービス利用者登録申請書受付、同サービスによる予約受付及びマスター情報（休館日の設定などの施設

情報)の管理、使用許可、開施設、使用後の確認及び利用料金の収納を行う。

ア 施設の使用許可等

(7) 有料施設

- a 施設使用の提供対象は団体・グループとし、原則として個人使用は認めないことにし、使用者の平等な使用を確保すること。
- b 施設使用の受付に当たっては、展示目的で利用するギャラリーA・B又はこれらの附属設備にあっては使用日の6か月前、それ以外の会議室等の有料施設及び附属設備については使用日の3か月前から、ひろしま・やまぐち公共施設予約サービスや電話による予約や申請受付を行う。ただし、特別の理由があると認めるときは、この限りでない。(優先使用の特例)

《参考：優先使用の特例》

1 優先使用の特例

次の場合は、(使用)申請者の事業計画書により、必要性、公益性等を審査のうえ、受け付ける。

- (1) 広島市まちづくり市民交流プラザの指定管理者として行う事業
- (2) 国、地方公共団体又はこれらの外郭団体が主催する全市的な事業
- (3) 国際的又は広域的(中国ブロック以上)な事業で、3か月以上前(ギャラリーA及びギャラリーB並びにそれらの附属設備を展示の目的に使用する場合にあっては、6か月以上前)から会場を確保しなければ事業の実施が困難と認められるもの

- c 使用申請時には、使用者(団体)からの使用許可申請書の受理と利用料金の収納を行い、使用許可を行う。

ただし、利用料金を収納する時期は、指定管理者において、特別な理由があると認められるときは、この限りでない。

なお、収納等した利用料金については、必要な帳簿を作成し管理するとともに、使用申請に必要な帳票を作成すること。

- d 使用申込は原則として先着順とし、使用許可に当たっては、平等な使用を確保すること。
- e 使用許可申請書等の書類は、指定管理者において作成すること。
- f 使用許可書等申請に係る事務の処理日数は、おおむね1日とする。

(4) 無料施設(フリースペース、作業室及びラウンジ)

施設使用の提供対象は、原則、団体・グループとし、フリースペースの一部(個人学習席)及びラウンジは個人での利用を認め、施設の提供にあたっては、使用者の平等な使用を確保すること。

(5) 使用状況の報告

開館日ごとに、使用件数・利用者数及び利用料金の収納等のデータを収集し、毎月報告を行うこと。

イ 使用の制限

- (7) 次のいずれかに該当するときは、市民交流プラザの施設及び附属設備の使用の許可をしない。

- a 秩序又は風俗を乱すおそれがあるとき。

- b 市民交流プラザの施設又は設備を損傷するおそれがあるとき。
- c 会合の性質が騒じょうを起こすおそれがあるとき。
- d その他管理上支障があるとき。

(イ) 市民交流プラザの施設及び附属設備は、引き続き3日（ギャラリーA及びギャラリーB並びにそれらの附属設備にあつては、展示の目的に使用する場合に限り、15日）を超えてはその使用を許可しない。ただし、特別の理由があると認められるときは、この限りでない。

（このただし書きにより令和6年度現在運用しているのは附属設備のロッカーである。）

ウ 緊急の場合（災害発生時や広島市災害ボランティア本部を市民交流プラザに設置するとき等）は、対応のため業務及び施設・設備使用の一部又は全部の停止を命じ、使用の許可も取り消すことがある。

エ 案内業務等

- (ア) 指定管理者は、使用者が行う諸届出について、必要な助言を行うこと。
- (イ) 電話での問合せや施設見学等について、適切な対応をすること。
- (ウ) 施設の使用等について、使用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。また、その内容を本市へ報告すること。

オ 利用料金の収受等

- (ア) 利用料金制の採用
- (イ) 利用料金の額は、広島市まちづくり市民交流プラザ条例及び広島市まちづくり市民交流プラザ条例施行規則に定める金額の範囲内において、指定管理者が市長の承認を得た上で決定する。
- (ウ) 利用料金の減免・返還

指定管理者は広島市まちづくり市民交流プラザ条例第17条第5項の規定により、指定管理者が基準を定め、市長の承認を受けた上で、利用料金を減免又は返還する。なお、減免基準及び返還基準には、次の項目を必ず盛り込むこと。

《減免基準に盛り込む項目》

- 1 使用団体及び使用目的の事業が次に該当するものについて、利用料金の全額を免除する。

広島市の市議会、市長部局、消防局又は行政委員会が主催し、又は共催して使用するとき。ただし、次に該当する場合は除く。

- (1) 事業への経費分担又は労力提供等を伴わない名義貸しの共催の場合
- (2) 広島市選挙管理委員会が国政選挙及び県知事・県議会議員選挙のため使用する場合
- (3) 広島市教育委員会のうち学校が全校的な学校行事以外の行事で使用する場合
- (4) 広島市の内部のための事務や協議、広島市職員のみを対象とした研修で使用する場合

【注】学校行事とは、教師と生徒がともに参加し、授業として実施するものをいう。学級会活動、生徒会活動、クラブ活動は全校的な学校行事に含まない。

＊全校的な学校行事の事例

入学式、卒業式、始・終業式、就・離任式、開校記念日、学芸祭（文化祭）

音楽会、作品展、鑑賞会、講演会等

- 2 広島市地域防災計画～基本・風水害対策編第2章第10節「災害ボランティア活動の環境整備」第3「災害ボランティアの受入体制」に基づき設置された広島市災害ボランティア本部として使用する場合は、その利用料金の全額を免除する。

《返還基準に盛り込む項目》

- 1 使用者の責めに帰することができない理由により使用することができない場合は、利用料金の全額を返還する。
- 2 使用日の1週間前までに使用の取消又は変更を申し出た場合は、利用料金の全額を返還する。
- 3 使用日の前日までに使用の取消し又は変更を申し出た場合は、利用料金の半額を返還する。

なお、利用料金の減免申請があった場合は、定めた減免基準に則り、使用申請者から減免申請書を提出させ、減免決定を行う。

また、一旦収納した利用料金の返還申請があった場合は、返還申請者から返還申請書を提出させ、定めた基準により返還する。

(エ) 利用料金収入の引継ぎ

利用料金の収入は施設の使用に供する年度の会計に属するものとする。

このため、指定期間の最終年度において、次年度の使用に係る利用料金（前納利用料金）を収納した場合は、次期の指定管理者に引き継ぐものとする。

前納利用料金の実績額は下記のとおり。

令和5年度 1, 683, 980 円

令和4年度 1, 291, 645 円

令和3年度 1, 479, 255 円

(3) 市民交流プラザへの入館の制限に関する事

次のいずれかに該当する者に対しては、入館を拒み、又は退館を命ずることができる。

- ア 伝染性の病気にかかっていると認められる者
- イ 他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑になる物品又は動物の類を携帯する者
- ウ 秩序又は風俗を乱すおそれがあると認められる者
- エ その他管理運営上支障があると認められる者

(4) 市民交流プラザの特別設備の設置の許可に関する事

特別設備とは、使用許可を受けた者が別途持ち込む音響調整卓、放送用テレビカメラ等の機器類等をいう。

次の場合は特別設備の設置許可をしない。

- ア 特別設備の設置又は撤去の際に、建物の壁面、窓ガラス、床面、天井、備付物品等を傷つけるおそれがあるとき。
- イ 設置しようとする特別設備の形状、大きさ、重量、消費電力等が施設の構造、容量等に適合していないとき。

(5) 市民交流プラザの施設及び設備の維持管理に関すること

ア 施設及び設備等の維持管理

(ア) 留意事項

- a 指定管理者は、施設を適切に管理運営するため日常的に点検を行い、建築物について、仕上げ材等の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持すること。
- b 指定管理者は施設を常に清潔に保ち、かつ、利用者が安全で快適に使用できるよう施設の保全に努めるとともに、建築基準法第12条第2項及び第4項に定める建築物等の劣化状況の点検を行い、本市に報告すること。
- c 指定管理者は、設備の性能・機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務など、法定点検等を適切に実施すること。その際、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕工事を行うこと。
- d 設備の適正な運用を図るために行う監視業務並びにこれに関連する電力、用水、ガス等の受給状況を把握し、適切な運転記録をとること。設備機器の稼働に当たっては、環境に配慮した適正な運転を行うこと。
- e 良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。清掃の実施頻度等その内容については、指定管理者が施設の使用頻度等に応じて、現行の作業基準を参考にした上で、適切に設定すること。衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。
- f 必要な資格、知識及び豊富な経験・技能を有する者がそれぞれの管理を行うこと。
- g 建築物等の不具合を発見した場合には、速やかに本市に報告すること。
- h その他、維持管理に必要な業務内容は、下記に定めるとおりであり、全ての項目について適切な対応を行うこと。

(イ) 市民交流プラザの維持管理

施設維持管理業務として、本市が別途提示する仕様書に従い、指定管理者は次の表の業務を単独で行うこと。

施設維持管理業務	主な仕様	回数
清掃	休館日を除く日常清掃及び定期清掃	毎日
受付業務	14ページの「6-(1)-イ利用受付」参照	毎日
エレベーター設備保守点検	建築基準法その他関係法令に基づく、エレベーターの円滑で経済的な運転、事故の未然防止及び機能の低下防止を図るための定期点検及び定期整備（月1回）及び建築基準法に規定する昇降機の定期検査（年1回）エレベーター3基（南棟1基、北棟2基）の保守点検	定期点検 月1回 定期検査 年1回
自動ドア点検	エントランスロビー内の自動ドア2台の保守点検	年4回

多目的トイレ自動ドア点検	南棟１～３階、北棟４～６階の多目的トイレ自動ドア６台の保守点検	年２回
機械式駐車設備保守点検	北棟地下駐車場内の機械式駐車設備６基の保守点検	年４回
駐車場管制設備保守点検	北棟地下駐車場出入口の駐車場管制設備１台の保守点検	年４回
電動式移動観覧席保守点検	マルチメディアスタジオ内の電動式移動観覧席１台の保守点検	年１回
舞台機構設備保守点検	マルチメディアスタジオ内の舞台機構設備一式（サスペンションライト用吊物設備、アッパーホリゾントライト用吊物設備、ホリゾン幕等）の保守点検	年２回
舞台照明設備保守点検	マルチメディアスタジオ内の舞台照明設備一式（調光装置、照明器具、コンセント設備）の保守点検	年１回
視聴覚等設備保守点検	マルチメディアスタジオ及び同調整室の視聴覚設備及び構内情報通信設備の保守点検	年１回
防火対象物点検業務	消防法その他関係法令に基づく、防火対象物点検資格者による点検（防火優良認定後３年間報告義務免除）	年１回
秘密文書回収等業務	市民交流プラザで発生する個人情報等が記載された秘密文書で不要となったものの回収並びにこれを溶解及び資源化处理できる製紙工場へ運搬し溶解処理	必要に応じて
産業廃棄物処理業務	市民交流プラザから排出される産業廃棄物（蛍光灯などの有害ごみ）の収集・運搬・処分	必要に応じて
地下タンク及び地下埋設配管定期点検	消防法に基づく、地下タンク及び地下埋設配管の点検	年１回
一般廃棄物収集処理	市民交流プラザから排出される燃やせるごみ、燃やせないごみ及び再生利用ごみを収集運搬	週２回
フロン漏えい定期点検	フロン排出抑制法に基づく空調機器のフロン漏えい点検	３年に１回 (９年度)

(ウ) 建物全体の維持管理

- a 次の業務は、広島市立袋町小学校等と一体的に施行し、本市（教育委員会）が入札・発注するため、指定管理者は本市と連名で契約を行い、当該業務の業者に専有面積分の負担額を支払うこと。

業 務	主な仕様	回数
警備	終日の常駐警備及び機械警備 日６回以上の巡視	毎日
設備運転保守管理	冷暖房設備、空調・換気設備、給排水設備その他の電気設備等の保守及び運転管理	毎日
消防設備点検	消防法第１７条の３の３に基づく消防用設備等の点検（機器点検（６か月点検）、機器点検・総合点検（１年点検））	機器点検年２回 総合点検年１回
自家用電気工作物保安	自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する維持保全	月次点検：月１回 年次点検：年１回
飲料水水質及び空気環境測定	水質検査と浮遊粉じん量、一酸化炭素・二酸化炭素含有率、温度、湿度及び気流の測定	水質検査年２回 空気環境測定 隔月
残留塩素濃度測定	残留塩素の測定	週１回
ねずみ・こん虫等防除	ねずみ駆除、こん虫防除のための殺虫剤散布	調査月１回以上 殺虫剤散布年２回

空調設備点検整備	冷温水発生機、冷却塔及び冷却水用水処理装置の保守点検	年4回
自動制御設備点検	中央監視盤及び自動制御機器の機能試験と点検整備	年2回
電話交換設備点検整備	電話交換機、電話機及びトーンリンガーの保守点検	月1回
貯水槽清掃	受水槽及び高架水槽の清掃、消毒及び水質検査	年1回
建築物、建築設備及び防火設備点検	建築基準法第12条に基づく建築物、昇降機以外の建築設備及び防火設備の点検	建築物：3年に1回（7年度、10年度） 建築設備及び防火設備：年1回
防潮扉保守点検	北棟地下駐車場・駐輪場出入口に設置している防潮堤の点検（設備保守立会）	年1回程度
樹木等管理	低木せん定（ヒラドツツジ73㎡、シャリンバイ105㎡）、伐根除草（植樹帯全体210㎡）	必要に応じて

b 令和6年度現在契約を締結し委託期間が満了していない次の業務については、業務委託契約を引き継ぐこと。

業 務	契約満了時期	年間契約額（税込み）
		令和7年度
警備	令和8年3月31日	11,015,394円
設備運転保守管理	令和8年3月31日	4,273,811円
自家用電気工作物保安	令和8年3月31日	193,069円

(エ) 施設保全業務

施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めること。

《参考：令和6年度現在指定管理者が自主点検している業務例》

業 務	主な仕様	回数
自家発電設備点検	発電機及びガスタービンの機能点検（設備保守立会）	年1回程度
時計設備保守点検	集中制御している時計設備の点検	適宜
テレビモニター監視装置保守点検	テレビモニター監視装置の点検	適宜
身障者警報機点検	身障者用トイレの警報装置の点検	適宜

(オ) 駐車場の管理

南棟隣接屋外駐車場（身体障害者用駐車場3台）及び北棟地下1階駐車場（業務用19台）の機能を維持し、施設の利用者が安全かつ快適に使用できるよう駐車場の点検、保守、補修等を行うこと。

イ 防火・防災体制

(ア) 防火管理者を選任し担当業務を遂行するとともに、自衛消防組織を結成し防火・防災に努めること。

(イ) 広島市立袋町小学校、広島市立袋町児童館及び広島市袋町小学校地下自転車等駐車場と共同防火管理協議会を設置し、建物全体の防火管理について共同してすすめていくこと。

ウ 備品管理等

(ア) 備品の管理

- a 指定管理者は、本市の所有に属する物品について、「広島市物品管理規則」をはじめ、関係法令に基づき適正に管理すること。
- b 本市の備品を施設の運営に支障を来さないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、速やかに修繕などの措置を行うこと。なお、更新が必要な場合は、あらかじめ本市と協議すること。
- ※備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として取得価格が5万円以上の物品をいう。
- c 管理にあたっては、本市の基準に準じて、備品台帳を作成すること。

(イ) リース物件の管理

令和6年度現在リースしている次の物品(令和7年3月31日付でリース満了となるもの)について、指定管理者が新たにリース契約を行う場合、リース期間は指定期間の範囲内とすること。

物 品
【マルチメディア実習室用】 パソコンネットワークシステム一式 (講師用パソコン1台、生徒用パソコン40台、プリンタ4台、サーバーシステム一式、授業支援システム、ネットワーク機器等)
【印刷サービス用】 電子複写機1台 軽印刷機3台(フルカラー印刷機、二色刷り印刷機及び単色印刷機各1台。架台1台を含む)
【管理運営用】 パソコン20台(南棟4階事務室13台(うち1台は、サーバーシステム一式)、南棟4階受付3台、南棟3階受付2台、南棟1階受付1台、事業用パソコン1台) レーザープリンタ2台(南棟3階1台、南棟4階事務室1台) 市民利用用パソコン5台(南棟1階3台、南棟3階2台) 電子複写機1台 FAX1台 クリーンマット(大1枚、中2枚、小1枚) IPアクセスルーター 1台

※ NHK受信料、CATV受信料については、引き続き支払うこと。

パソコン及びサーバー機器は、別途インターネットを接続する必要があることから、プロバイダ・通信回線の契約が必要となり、通信回線・ネットワークの接続・LAN環境の設定をすること。

なお、設定時には、本市と協議すること。

エ 印刷サービスの実施

利用者の便に供することを目的として、南棟3階作業室において、軽印刷機3台(フルカラー印刷機、二色刷り印刷機及び単色印刷機各1台)、ポスタープリンター1台(指定管理備品)及び複写機1台で印刷サービスを行うこと(ポスタープリンター以外は指定管理者で確保すること。)。なお、利用者から収納する実費に係る収入は指定管理者のものとする。

《参考：現行料金（令和6年度）》

【軽印刷（フルカラー印刷機）】

印刷代	用紙	B5、A4、B4	1枚	5円
-----	----	----------	----	----

	持込	A3		1 枚	10 円
	用紙 備付	表面	白紙 (B5、A4、B4)	1 枚	10 円
			白紙 (A3)	1 枚	20 円
			色紙 (A4)	1 枚	11 円
		裏面	B5、A4、B4	1 枚	5 円
			A3	1 枚	10 円

【軽印刷（二色刷り印刷機）】

製版代	原稿			1 枚	60 円
印刷代	用紙 持込	表面		1 枚	0.5 円
		裏面		1 枚	0.5 円
	用紙 備付	表面	白紙 (B5、A4、B4)	1 枚	2 円
			白紙 (A3)	1 枚	4 円
			色紙 (A4)	1 枚	3 円
		裏面		1 枚	0.5 円

【軽印刷（単色印刷機）】

製版代	原稿			1 枚	30 円
印刷代	用紙 持込	表面		1 枚	0.5 円
		裏面		1 枚	0.5 円
	用紙 備付	表面	白紙 (B5、A4、B4)	1 枚	2 円
			白紙 (A3)	1 枚	4 円
			色紙 (A4)	1 枚	3 円
		裏面		1 枚	0.5 円

【ポスタープリンター】

印刷代	915mm×1290mm	1 枚	150 円
	B1	1 枚	100 円
	A1	1 枚	60 円
	A2	1 枚	30 円

【コピー・パソコンプリント】

（両面コピーは表裏 2 枚でカウントします）

印刷代	1 枚 10 円
-----	----------

(6) その他市長が定める業務

ア 市民交流プラザ使用実績等に関する資料の作成

指定管理者は、本市と協議の上、様式を定めて使用実績等に関する資料を作成すること。

イ 施設見学者の対応

ウ 広報業務

指定管理者は、施設の P R 及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要な媒体の作成、配布等を行うこと。また、事業ごとの対象者の属性（年令等）に応じて媒体の選択及び使用を工夫するなどし、効果的な広報を行うこと。

（ア）市民交流プラザホームページの維持及び更新

(イ) 施設案内パンフレットの作成・配布

(ウ) 市民交流プラザの事業報告又は事業概要等、施設の業務等を紹介する資料の作成・配布又はホームページでの公開

(エ) タイムリーな話題を随時、ひろしま市民活動支援総合情報システムのメールマガジンで公開

エ 利用促進業務

市内中心部に位置する立地条件や地域特性を活かしつつ、趣味の講座、サークル、ボランティア、まちづくり活動ほか幅広く生涯学習や市民活動に利用されるよう、①有効な誘致活動や宣伝活動等による新規利用者の開拓、②市民交流の場としての賑わいの創出、③市民の視点に立った事業の展開、④若年層の利用者を増やす取組などについて、実効性のある有効な策や事業を企画、実施すること。

オ 遺失物、拾得物の処置・保管

施設内で遺失物、拾得物を発見した場合は、拾得物保管表に記入し、適切に保管・処理すること。

カ 苦情・要望等の取扱い

(ア) 苦情・要望等を受け付けた場合は、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。

(イ) 受け付けた苦情・要望等については、その内容・処理経過を正確に記録しておくこと。

(ウ) 指定管理者が対応するべき範囲を超える内容の場合等は、内容・経過の記録とともに本市に報告し、本市の指示・判断に従うこと。

(エ) 処理の結果については、遅滞なく本市に報告すること。

キ 急病・災害等への対応

(ア) 急病等への対応

a 指定管理者は、利用者の急な病気・けが等に対応するため、必要な用品等を用意し、さらに、救急法・応急措置及び医療機関、家族等への連絡等の対処方法についてマニュアルを整備し、施設職員に周知するなど急病等への対応について十分な対策を講じること。

b AED（自動体外式除細動器）の適切な使用方法等を施設職員に習得させること。

c 指定管理者は、急病等が発生した場合には、患者・負傷者等の状況を正確に把握し、適切な措置を行うこと。

d 指定管理者は、発生した急病等の内容・経過等について、速やかに本市に連絡すること。

e 指定管理者は、患者・負傷者等とその後の対応について、本市に協力すること。

(イ) 災害発生等緊急時の対応

a 指定管理者は、火災、地震及び風水害等の災害発生時等において、利用者等の避難誘導等安全確保のための対応を的確に行うため、必要な資機材を用意し、さらに対応マニュアルを整備し、施設職員に周知するなど緊急時の対応について十分な対策を講じること。

b 市民交流プラザは、広島市地域防災計画の中で広島市域等の災害時における「広島市災害ボランティア本部」の設置場所となっていることから、設置された場合は、本市からの

指示等を受けながら施設・設備の提供などの協力を努めること。

- c 災害発生時や広島市災害ボランティア本部を市民交流プラザに設置するときは、対応のため本市は業務及び施設・設備使用の一部又は全部の停止を命じることがある。

ク 暴力団排除の推進

指定管理者は、施設の使用の許可等が業務の範囲となるときは、次に掲げるところにより、暴力団排除を推進すること。

- (ア) 広島市暴力団排除条例及び別紙 1「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、使用を許可しないこと。なお、この場合においては、あらかじめ本市と協議すること。
- (イ) 広島市暴力団排除条例及び別紙 1「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、施設の使用の許可を取り消し、又はその使用の許可を受けた者に対し、退去を命ずること。なお、この場合においては、あらかじめ本市と協議すること。

3 管理の基準

(1) 休館日

ア 月の第 3 月曜日

イ 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで

(2) 開館時間

午前 9 時 30 分から午後 10 時まで

(3) 特記事項

利用者へのサービス向上のため必要があれば、開館日の拡大や開館時間の延長について提案をすることができる。

なお、本市において必要があると判断したときは、休館日や開館時間を変更することがある。

4 リスク分担

詳細については、別途協定で定める。主なリスク分担は次のとおり。

リスクの種類	広島市	指定管理者
物価の変動		○
需要の変動		○
自然災害等の不可抗力	協議	
第三者賠償（指定管理者に責めがある場合）		○

第三者賠償（指定管理者に責めがない場合）	○	
小規模な修繕		○
大規模な修繕（指定管理者に責めがある場合を除く。）※	○	
サービスや業務内容の変更	協議	

※大規模な修繕は1件当たりの費用が原則100万円以上のものとし、これに該当するか否かは、施設の規模等により、個別に本市が決定する。また、大規模な修繕は基本的には本市の負担とするが、指定管理者による修繕も可能とする。

5 自主事業

指定管理者は、事前に本市の承認を得て、市民交流プラザの利用促進のための自主事業を実施することができる。

自主事業は、一般の使用に支障のない範囲で実施するよう企画・立案し、事前に本市へ事業計画書を提出し、承認されたものについてのみ実施することができる。なお、年度途中においても、事業計画書を提出し、実施することができる。

ただし、物販事業については、事前に本市に承認を得る必要はあるが、事業計画書の提出は不要とする。

また、飲食物の販売等、関係機関に諸届を必要とする場合には、指定管理者が手続きを行うこと。

(1) 施設の利用促進のための自主事業の実施

実施できる事業は、生涯学習と市民活動を支援することにより、市民の交流とまちづくり活動への参画の促進を図ることを目的としたものとし、概ね次のものとする。

- ・生涯学習、市民活動に関するイベント開催等事業
- 市民が広く参加できる内容であること。

(2) 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施

ア 物販事業（自動販売機の設置等）

利用者の利便に供することを目的とした飲料の自動販売機等を設置することができる。

イ 備品の設置

利用者の利便を図るため、可能な限り備品の設置対応をお願いする（設置に係る経費は指定管理料に含まない。）。

（参考：令和6年度に現在の指定管理者が設置している備品）

- ・ 卓上製本機、裁断機、丁合機、ラミネーター各1台（南棟3階作業室）
- ・ CDラジカセ、スライド映写機、VHSビデオデッキ、メガホン、電源ドラム（30m）（館外貸出用機器）

(3) 経理処理

ア 自主事業は会計を独立させるものとする。

イ 自主事業の実施に必要な経費は指定管理者が負担すること。

光熱水費は、指定管理料に含まれていることから、指定管理者は後日市長の請求に基づき納付することになる。

ウ 自主事業に伴う収入は、指定管理者の収入とすることができる。

エ 自主事業により生じた損失はすべて指定管理者の負担とし、本市は当該損失に対し補てん等を行わない。また、自主事業による経費的損失を指定管理料で補てんしてはならない。

(4) 行政財産の目的外使用許可

地方自治法第238条の4第7項及び広島市財産条例の規定による自動販売機等の設置に係る行政財産の目的外使用については、指定管理者の業務の範囲外となる。このため行政財産の目的外使用の許可については本市が行うので、本市に行政財産の使用許可申請を行い、使用許可を得ること。また、使用許可に伴い本市が定める使用料を納付するものとする。なお、これらの目的外使用許可に伴う収益については、原則、指定管理者の収益とすることができる。

※ 令和6年度の自動販売機設置状況

南棟1階1台、南棟3階1台、北棟5階1台、北棟6階1台 計4台

6 職員配置、研修等

(1) 職員配置

管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

また、繁忙時期等の対応に支障がないよう配慮し、利用者の要望に応えられるものとする。

配置人員は、7人を標準とする。

区 分	南棟1階受付	南棟3階フリースペース受付	南棟4階事務室
総括責任者			1人
総括責任補佐			1人
使用受付	※1人	※1人	※1人
施設管理担当者			1人
事業担当者			1人

※ 使用受付は、各々常時1人以上配置すること。）

ア 総括責任者及び総括責任補佐

施設管理について豊富な実務経験を有し、利用者からの要望に対しても迅速かつ丁寧に対応し、所属職員の的確な指揮監督能力を有する者とする。

また、防火管理者の資格を有する者1人を配置すること。ただし、適正に防火管理業務が行える場合は、本部等の職員とすることができる。

イ 利用受付

利用者に対して迅速かつ丁寧に対応できる者とする。

なお、主な業務は以下のとおりとする。

(ア) 南棟1階受付

- a 市民交流プラザ館内の案内及び来館者の応対・取次ぎ
- b 南棟 1 階の情報資料コーナー及び展示コーナーの資料配架・整理並びに屋外掲示板への掲示
- c 生涯学習及び市民活動に関する情報提供（軽易なもの）

(イ) 南棟 3 階フリースペース受付

- a 南棟 2 階及び 3 階のフリースペース（作業室を含む。以下同じ。）の使用受付及び開錠
- b フリースペースの各機器の保守、点検、使い方の指導
- c 印刷サービス実費の収納に係る事務
- d 印刷サービスに係る消耗品の在庫管理

(ウ) 南棟 4 階事務室受付

- a ひろしま・やまぐち公共施設予約サービス利用者登録申請書の受付及び利用者登録（指定管理者は、受け付けた申請書の内容を精査し、本サービスに登録する。なお、この運用にあたっては本市の指示によるものとする。）
- b 有料施設及び附属設備の使用申込受付、ひろしま・やまぐち公共施設予約サービスによる予約受付及びキャンセルの受付
- c 施設使用時における使用上の注意事項等の説明及び鍵の受け渡し
- d 備品の貸出及び使用上の注意事項等の説明

ウ 施設管理担当者

施設管理について豊富な実務経験を有し、利用者に対して迅速かつ丁寧に対応するとともに、利用料金を取り扱うことなどから、適正な現金管理や会計処理などの事務処理を行うことができる者とする。

なお、ひろしま・やまぐち公共施設予約サービスのマスター情報（休館日の設定などの施設情報）を管理すること。

また、マルチメディアスタジオ、同調整室及びマルチメディア実習室の管理のためパソコン及び音響機器に精通している者を配置し、以下の業務に従事すること。

(ア) マルチメディア実習室内の管理

(イ) マルチメディアスタジオ、同調整室及びマルチメディア実習室の利用方法の説明と指導

(ウ) マルチメディアスタジオ及び同調整室の機器操作、機材準備（プロジェクター、音響機器、ロールバックチェアなど）

エ 事業担当者

生涯学習及び市民活動に関する事業の実務経験や知識を有する者とする。

オ 専門職員

配置人員のうち市民の交流とまちづくり活動に関係のある事業の企画・実施運営等に携わった経験が通算 3 年以上ある者 1 人を標準とする。

市民交流プラザの設置目的に即して、市民の交流とまちづくり活動に対する総合的な支援に取り組み、市民・市民活動団体の成長・育成に効果的な施策を推進するため、市民の交流とまちづくり活動に関する識見と経験を有し、事業を実施するための専門的な知識及び実務能力を

有する者とする事。

(2) 研修等

- ア 施設利用者に対し、常に良い接客及び接客態度を心掛ける事。
- イ 従事する職員は、施設職員と分かるように名札の着用等を行う事。
- ウ 職員には施設の管理に必要な接客や経理事務の研修を実施する事。
- エ 緊急時対策（防犯・防災対策など）マニュアルを作成し、職員を指導する事。
- オ 事故が生じた場合は速やかに本市に報告する事。
- カ 個人情報の保護について、広島市個人情報保護条例を遵守するよう、職員に周知・徹底を図る事。
- キ 勤務条件については、労働関係法令を遵守する事。

7 管理運営に関連して指定管理者が行う業務

(1) 事業計画書及び収支予算書

指定管理者は、毎年度、本市が指定する期日までに、次年度の管理運営及び実施事業に関する事業計画書及び収支予算書を作成し、本市に提出し、確認を受けなければならない。

(2) 事業報告書

指定期間中、本市に、以下の事項について報告書を作成し提出する事。ただし、本市が必要と認めたときは随時報告する事。

- ア 施設の利用状況及び利用料金収入（内訳）（毎月及び年度終了後速やかに）
- イ 業務実施報告書（毎月）
- ウ 年度事業報告書、収支決算書等（年度終了後速やかに）
- エ その他市長が協定書により提出を求めるもの

本市は、この事業報告をもとに適正に管理が行われていることを確認し、又は指定管理者に管理方法の改善の指示等を行う。

(3) 利用者ニーズ把握のための調査等業務

指定管理者は、利用者のニーズを把握するため、アンケート調査等を実施する事。

(4) 自己評価の実施

指定管理者は適宜利用者等からの意見や満足度を聴取し、自己評価を行う事。

(5) 本市が実施する業務への協力

指定管理者は、本市が実施する新たな施策、規則改正、調査、施設の現状変更等、指定管理者の協力が不可欠と認めて要請した場合は、迅速かつ誠実に対応する事。

(6) 関係機関・団体との連絡調整及び協力

本市及び（公財）広島市文化財団等との連絡調整及び協力

市民交流プラザは袋町小学校、袋町児童館、袋町小学校地下自転車等駐車場との複合施設であるとともに、市民交流プラザ内には本市が使用許可している（公財）広島市文化財団（使用面積328.77㎡及び使用駐車場2台）、広島市PTA協議会（使用面積13.93㎡）及び広島市子ども会連合会（使用面積4.64㎡）が入居しているため、これらの関係機関との連絡調整及び協力に努めること。

特に、袋町小学校とは連携事業を行うなど連携強化に努めること。

なお、本市が使用許可している（公財）広島市文化財団、広島市PTA協議会及び広島市子ども会連合会に係る光熱水費（電気・水道・ガス料金）、清掃・警備・一般廃棄物収集処理業務費は、指定管理料の上限額の算定に含まれていることから、指定管理者が支払うものとする。なお、使用許可している上記団体は後日市長の請求に基づき本市に面積按分相当額を納付してもらうことになる。

8 業務実施状況の確認・評価

(1) モニタリング及び業務実施状況の評価

本市は、指定管理者から提出された業務実施状況に係る報告書の内容を踏まえ、指定期間中にモニタリングを行い、別紙2「指定管理者の業務実施状況の評価について」のとおり、業務実施状況の評価し、市議会に報告するとともに、本市ホームページ等により公表する。

(2) 業務の基準を満たしていない場合の措置

評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、本市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(3) 業務実施状況の評価結果が低評価となった場合のペナルティ

指定期間中、別紙2「指定管理者の業務実施状況の評価について」に基づく業務実施状況の評価結果が2年連続して低評価（C又はD）となった場合は、次期指定管理者の公募（当該施設の公募に限る。）に対する申請資格を与えないものとする。

ペナルティの判定対象となる業務実施状況の評価結果は、指定期間最終年度の前々年度分までとし、更新制を適用した施設にあつては、更新前（「9指定の更新」参照）の指定期間における評価結果を含むものとする。

9 指定の更新

別紙2「指定管理者の業務実施状況の評価について」の評価方法等に基づく業務実施状況の評価結果が指定期間の1年目より3年連続して高評価（S又はA）となった場合で、当該指定期間の終了後も引き続き当該施設の管理運営を希望する場合は、1度に限り、当該指定管理者を非公募で候補者として選定することを可能とする（通算の指定期間は最長10年間）。

10 協定の締結

本市と指定管理者は、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、基本協定及び年度協定を締結する。

1 1 その他

(1) 指定管理業務期間の前に行う業務

以下の業務を実施する。なお、これらに要する、指定管理者となる団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。

ア 協定項目についての本市との協議

イ 配置する職員等の確保、職員研修

ウ 業務等に関する各種規程の作成、協議

エ 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

(2) 保険への加入

指定管理者は、「指定管理者応募要領」及び本管理業務仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること（例えば施設利用者に対する賠償責任保険等）。なお、火災保険については本市が加入する。

(3) 国旗、市旗等の掲揚及び降納

国旗・市旗の掲揚、降納は毎日行うこと。ただし、荒天時は掲揚しない。場合により、本市が指示する日時に外国旗等の掲揚、降納を行うこと。

(4) 指定期間終了に当たっての引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行う。なお、当該引継ぎに要する、指定管理者であった団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。

(5) 監査

本市監査委員等が本市の事務を監査するにあたり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

(6) 個人情報の取扱い

指定管理者には、法令等の規定により、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる義務が課せられる。個人情報の適切な取扱いに関し実効性を確保するため、別紙3「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。

(7) 法定雇用障害者数の達成に向けた取組

指定管理者は、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）に定める法

定雇用障害者数を達成しなければならない。「障害者の雇用の促進等に関する法律」に定める障害者雇用状況報告書の作成時点（申請日が属する年度の6月1日時点。）で、法定雇用障害者を達成しておらず、本市に障害者雇用計画書を提出した場合は、同計画に基づき確実に障害者を雇用すること。

また、上記の作成時点では法定雇用障害者数を達成していたが、指定期間開始後に達成していない状況となった指定管理者は、速やかに障害者雇用計画書を作成して本市に提出し、同計画に基づき障害者の雇用を進めること。

(8) 調査・指示への対応

ア 指定管理者は、本市から求められたときは、施設、物品、各種帳簿等の実地調査を受けなければならない。

イ 指定管理者は、本市から指定管理者の業務又は経理について指示を受けたときは、それに従わなければならない。

(9) 留意事項

ア 協定書の解釈に疑義が生じた場合または協定書に定めのない事項が生じた場合は、本市と指定管理者は誠意を持って協議するものとする。

イ 事業報告書、事業計画書及び収支予算書やその他業務に関する帳票は常に整理し、バックデータを含めて5年以上保存すること。また、上記の「調査、指示への対応」で実地調査を求められたときは、速やかに提出すること。

(10) 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

指定管理者は、本市に代わって公の施設の管理運営を行うことから、適格請求書等の交付が必要となる取引が想定される場合は、買手である課税事業者が仕入税額控除を受けることができるよう、適格請求書発行事業者の登録を受けるよう努めること。

(11) 命名権の導入

施設の名称について、命名権の取得者を公募し、呼称を定めることとしているため、指定管理者が各種広報等を行う際には、命名権により定められた呼称を使用するなど適切に対応すること。

なお、命名権の設定に伴う施設の名称看板の変更及び維持管理等に係る費用は、命名権取得者の負担とする。