

広島国際会議場指定管理業務仕様書

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、広島国際会議場（以下「会議場」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年法律第67号）並びに、広島国際会議場条例（以下「条例」という。）及び広島国際会議場条例施行規則（以下「規則」という。）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) 会議場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) 使用許可事務

ア ホール、会議室等の有料施設及び附属設備の使用申込受付、使用許可

- (ア) 使用許可の申請は、その申請に係る使用日の1年前（大ホールの使用に伴わないリハーサル室又は控室の使用にあつては、1か月前）のものは、これを受け付けない。ただし、特にやむを得ない理由があると認められるときは、この限りではない。このことから、指定管理者において、市長の承認を得て、使用許可申請受付基準を作成すること。なお、国又は地方公共団体が使用するときは、使用しようとする日の1年以上前のものについても受け付けること。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 次のいずれかに該当するときは、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 施設又は設備をき損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 故意に使用目的を偽っていると認められるとき。
 - e その他管理運営上支障があるとき。
- (o) 施設及び附属設備は、引き続き7日を超えてはその使用を許可しない。ただし、特別の必要があると認められるときは、この限りではない。このことから、指定管理者において、市長の承認を得て、継続使用許可基準を作成すること。なお、国又は地方公共団体が使用するときは、引き続き7日を超えるものについても許可すること。
- (k) 使用許可に当たっては、催しの使用目的等使用上問題がないことを確認した上で承認すること。

イ 案内業務等

- (ア) 指定管理者は、会議場の使用の手引を作成するとともに、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。
- (エ) 施設の貸出は、条例別表(1)に掲げる表内の時間区分を単位とすること。
- (オ) 使用者が円滑に使用できるよう、座席（大ホール）、机、椅子、その他会議場物品の配置を行うとともに、附属設備の使用について、必要な指導、助言等の支援を行うこと。
- (カ) 催しの準備、撤去の作業時及び開催時の音響、騒音等により周辺住民へ悪影響を及ぼさないよう指導すること。
- (キ) 会議場には、一般来場者用の駐車場は18台、身体障害者用の駐車場は4台と限られていることから、多数の入場者が予想される場合は、主催者に対して、公共交通機関利用の案内など周辺道路の交通渋滞等を招かないよう指導すること。

(2) 会議場への入場の制限

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

- ア 伝染病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

(3) 施設及び設備等の維持管理

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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。

オ 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。

カ 会議場の防犯、防火及び防災に万全を期し、使用者が安心して使用できる環境を確保した保安警備業務を行うこと。

キ 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。

ク 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。

ケ その他、維持管理に必要な業務内容は、別紙1「広島国際会議場の施設・設備維持管理業務項目（年間）」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。

(4) 物品の管理

ア 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。

イ 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。

※ 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。

(5) 利用料金の収受等

ア 利用料金の設定

指定管理者は、条例及び規則で規定する基準額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）の範囲内で、市長の承認を得て、会議場の利用料金を設定すること。利用料金の設定に当たっては、施設の有効活用の観点及び収支状況等を踏まえ、適切なものとする。また、利用料金を変更する場合は、新料金の施行に当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

イ 利用料金の減免

利用料金の減免について、市長の承認を得て減免基準を作成すること。なお、減免基準には以下の事項を盛り込むこと。

<減免基準>

(a) 既に使用許可を受けている者の利用を妨げない場合で、平和学習のために平和記念公園を訪れる修学旅行生等が昼食会場として会議運営事務室等を使用する場合

(b) 広島市地域防災計画に定める指定避難所として使用することを想定した訓練として使用する場合

(c) 本市の市議会、市長部局、消防局又は行政委員会が主催して使用するもののうち、当該施設の設置目的の達成に直接つながる使用の場合

ウ 利用料金の徴収

(ア) 指定管理者は、施設の使用許可に係る利用料金を自己の収入として徴収する。

(イ) 利用料金の前納又は後納等その徴収方法については、指定管理者において基準を定めること。

なお、国又は地方公共団体が使用するときは、利用料金は後納とすること。

エ 利用料金の返還

利用料金の返還について、市長の承認を得て返還基準を作成すること。

オ 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。

(6) 広報業務等

指定管理者は、施設のPR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。

ア 会議場のホームページの更新

イ 施設案内パンフレットの作成・配布

ウ 必要に応じて、情報誌等を作成・配布

エ 会議場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

(7) 利用促進業務

会議場の利用率を高めるため、新規顧客の開拓等有効な誘致活動や宣伝活動を行うこと。

(8) 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2「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2「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。

(9) その他の業務

ア 使用許可に係る手続や日常的な施設・設備の運営管理などについて詳細を記載した「管理運営マニュアル」を整備すること。

イ 指定管理者は、施設の使用規程その他管理に関する規程等を定める場合は、本市に報告し、承認を得ること。

ウ 会議場の来館者等に対し、会議場内の施設・サービス、催事の案内など総合的な案内を行うこと。

エ 国旗・市旗の掲揚、降納は、荒天時及び休館日を除き、毎日行うこと。掲揚は午前8時30分（8月6日にあつては、半旗を午前6時30分）、降納は午後5時に行うこと。このほか、本市が指定する日時に外国旗等の掲揚、降納を行うこと。

オ 指定管理者は、下記①の経費を算出し、広島平和記念資料館指定管理者から必要な経費を必要に応じて預るとともに、一括して電力会社、ガス会社、水道局、業務委託事業者等へ支払う。なお、電力会社等からの請求には、②の経費も含まれており、その金額は指定管理料に含まれている。

- ① 隣接する広島平和記念資料館本館、東館と一部設備を共有していることに伴う経費
- ② 行政財産の目的外使用許可施設・設備に係る光熱水費等

なお、経費の負担の考え方については、別紙3「広島国際会議場の施設管理に係る経費負担の考え方」を参照のこと。

カ 毎月、上記オに係る経費の支払内訳を作成し、本市に提出すること。また、毎月、移動無線電話装置等の電力量等についても検針の上、本市に報告すること。

3 管理の基準

(1) 休館日

12月29日から翌年1月3日まで

ただし、あらかじめ市長の承認を得て、休館日に開館することができる。

(2) 開館時間

午前9時から午後9時まで

ただし、あらかじめ市長の承認を得て、開館時間を延長することができる。

(3) 特記事項

市民サービスの向上を図るため、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

(1) 施設の利用促進のための自主事業の実施

指定管理者は、事前に本市の承認を得て、施設を活用し、利用促進を図ることを目的とした自主事業を行うことができる。

(2) 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施

指定管理者は、事前に本市の承認を得て、施設を活用し、利用者の利便性の向上を図ることを目的として、自動販売機、公衆電話、売店、複写機、FAX、販売用傘立て等を設置し運営する自主事業を実施することができる。

(3) 経理処理

自主事業は会計を独立させるものとする。

(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、公衆電話、売店、複写機、FAX、販売用傘立て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。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。

6 職員配置、研修等

(1) 職員配置

ア 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。

イ 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、使用者の要望に応えられるものにする。

ウ 設備技術者は、会議場の管理運営に当たり、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任すること。

エ ア～ウを踏まえ、以下の人員を標準とすること。

区 分	人 数
統括責任者	1 人
施設維持管理担当	3 人
受付・使用許可・利用促進担当	9 人
計	13 人

(ア) 統括責任者（館長相当職）は、施設の管理について豊富な実務経験を有し、利用者からのクレーム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。

(イ) 管理監督的な地位にある者で、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、本部等の職員を当該施設の防火管理者とすることができる。

(ウ) 英語を話す外国人使用者の受付等の対応として、英語検定準1級相当の能力を有する者1人を配置すること。

(2) 研修等

ア 施設利用者に対し、常に良い接遇及び接客態度を心掛けること。

イ 職員には施設の管理に必要な接遇や経理事務の研修を実施すること。

ウ 緊急時対策（防犯・防災対策など）マニュアルを作成し、職員を指導すること。

エ 事故が生じた場合は速やかに本市に報告すること。

オ 個人情報の保護について、個人情報の保護に関する法律及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守するよう、職員に周知・徹底を図ること。

カ 勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。

7 管理運営に関連して指定管理者が行う業務

(1) 業務実施状況の報告

ア 指定管理者は、毎月の業務実施状況について報告書を作成し、本市に提出すること。

イ 指定管理者は、事業報告書に収支決算書を添えて、毎年度終了後速やかに本市に提出し、承認を得ること。

(2) 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こと。

(3) 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、自己評価を行うこと。

(4) 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、規定改正、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こと。

(5) 関係機関との連携

指定管理者は、隣接する広島平和記念資料館及び平和記念公園の管理者と連携を図るとともに、次に掲げるとおり、関係機関との連携を図ること。

ア カフェ運営事業者との連携

指定管理者は、会議場 1 階でカフェを運営する事業者と施設管理上必要な事項について連絡調整等を行うこと。

イ 公益財団法人広島観光コンベンションビューロー（以下「ビューロー」という。）との連携

指定管理者は、市内全域にコンベンション誘致業務を行っているビューローと連携・協力するとともに、会議場で開催が決定した場合にはビューローの誘致担当者から円滑に引継ぎを受けること。

また、指定管理者が自主的に誘致を行う場合、情報をビューローと共有するとともに、必要に応じてビューローから支援を受けること。

ウ 近隣の本市施設等との連携

指定管理者は、大規模な会議やイベント等の誘致・開催に当たって、広島市文化交流会館及び広島市文化創造センター等の近隣の本市施設等との情報交換及び連絡調整等を行うこと。

エ 公益財団法人広島平和文化センター国際市民交流課との連携

指定管理者は、多文化共生及び国際交流・協力に関する業務を行っている公益財団法人広島平和文化センター国際市民交流課との情報交換及び連絡調整等を密にし、必要な協力を行うこと。

オ 広島市災害多言語支援センターとの連携

指定管理者は、本市が災害時、会議場内に広島市災害多言語支援センターを設置した場合は、その運営に協力すること。

カ 国際会議の開催や海外要人の受入に係る本市との連携

指定管理者は、国際会議の開催や海外要人の受入に際し、各国政府等からの要請に対して、本市と連携して円滑に対応すること。

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 4「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4「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4「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。

11 その他

(1) 指定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、応募要領及び本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加入すること。なお、火災保険については本市が加入する。

(3) 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。

(4) 監査

本市監査委員等が本市の事務を監査するに当たり、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。

(5) 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5「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。

(6) 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。

(7) 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。