

広島市安佐北多目的交流広場

指定管理業務仕様書

令和6年10月

広島市企画総務局

《 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) 多目的交流広場の事業の実施に関する事	1
(2) 多目的交流広場の使用の許可に関する事	2
(3) 多目的交流広場における行為の許可（行為の制限）に関する事	3
(4) 多目的交流広場の特別設備の設置の許可に関する事	4
(5) 多目的交流広場の利用の禁止及び制限に関する事	4
(6) 多目的交流広場の施設等の維持管理に関する事	4
(7) その他市長が定める業務	5
3 施設の管理に関する基準	7
4 リスク分担	7
5 自主事業	8
6 職員配置、研修等	8
7 管理運営に関連して指定管理者が行う業務	9
8 モニタリング及び実績評価	9
9 指定の更新	10
10 協定の締結	10
11 その他	10

別記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）

別記2 個人情報取扱特記事項

別紙1 広島市安佐北多目的交流広場の店舗用施設使用者の公募実施要領

別紙2 広島市安佐北多目的交流広場の施設維持管理業務項目（年間）

別紙3 指定管理者の業務実施状況の評価について

広島市安佐北多目的交流広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、広島市安佐北多目的交流広場（以下「多目的交流広場」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、広島市安佐北多目的交流広場条例（以下「条例」という。）及び条例施行規則（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) 多目的交流広場に関して保有する情報は、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使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。
- (10) 本市が定めた「安佐市民病院跡地の活用方針」（平成29年2月策定）（別添資料2）や安佐市民病院跡地活用推進協議会において整理を行った「安佐市民病院跡地の活用コンセプト等及び多目的交流広場に確保する機能等について」（別添資料3）の内容を踏まえた管理運営を行い、本市の取組にも積極的に協力すること。

2 指定管理者が行う業務の範囲

- (1) 多目的交流広場の事業の実施に関すること

指定管理者は、次の事業を実施する。

ア 憩いと交流、事業活動その他の多様な活動の場の提供

(ア) 多目的交流広場の施設の管理運営を行うこと。

(イ) 店舗用施設の運用に当たって、市が実施した対話型市場調査（サウンディング調査）での意見やこれまでの検討経緯なども踏まえ、新規事業者が事業活動を行いやすくする運用を行うなど、利用促進及び広場のにぎわいづくり並びに地域の産業の振興に資する方策を提案すること。

なお、対話型市場調査の内容やそれを踏まえた提案に対する評価の視点などの詳細は、別添資料5「店舗用施設の運用内容の提案に関する評価の視点」を確認すること。

(ウ) 市民及び市民活動団体等との情報交換や意見の聴取、連携、協力などを行うことにより、利用者が利用しやすい環境の創出を図ること。

(エ) 市民の交流及び地域の産業の振興を促進する活動への積極的な施設の活用や各種活動への参加者の増加に繋げるなど、施設の効用の向上を図るため、安佐北コミュニティセンター、安佐医師会病院及び安佐市民病院跡地に整備予定の各施設（広島市北部地区学校給食センター（仮称）、可部南認定こども園（仮称））の管理運営者と連携すること。

また、これに附帯する事項として、安佐市民病院跡地全体のマネジメントを担う協議体を立ち上げ、事務局として運営を行うこと（協議体に係る考え方やイメージ等の詳細については、応募要領4(4)「指定管理者の業務に関する附帯要件」及び別添資料4「安佐市民病院跡地全体の魅力向上に向けた取組のイメージ」を参照）。

イ 市民の交流又は地域の産業の振興に関する公演、交流会等の開催

市民の交流又は地域の産業の振興に関する事業として、産直市場等、地域の農林水産物などの販売ができる催し（以下「主催事業」という。）を年4回以上実施すること。

なお、主催事業は、市民の交流を図るイベントとして実施することとし、地元農産物を使用した飲食ブースや地元の間伐材を使用したワークショップ、ステージでの公演等と一体的に実施するなど、多目的交流広場のにぎわいづくりに資する内容となるような工夫を凝らすこと。

※ 主催事業についても、集客数が100人程度／日以上を満たす場合には、基準値に係るイベント開催日数の実績に含めることができる。

※ 参加料等を指定管理者の収入としようとする場合は、指定管理事業と会計を切り分けて自主事業として実施すること。

ウ その他市長が必要と認める事業

(ア) 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。

a 多目的交流広場のホームページの更新

※ ホームページの作成は、後述する11(1)「指定期間の前に行う業務」において実施

b 施設案内パンフレットの作成・配布

c 必要に応じて、情報誌や事業PR用のチラシ等を作成・配布

d 多目的交流広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

(イ) 利用促進業務

多目的交流広場の利用促進を図るため、有効な利用促進業務を行うこと。

(2) 多目的交流広場の使用の許可に関すること

指定管理者は、店舗用施設の利用者の公募、並びに、屋外ステージの専用使用又は店舗用施設の使用の申込受付、使用許可を行う。

ア 店舗用施設の公募

指定管理者は、店舗用施設の使用者を公募し、使用予定者を決定する。

なお、店舗用施設の使用者の公募の手順、評価の方法等の詳細については、別紙1「広島市安佐北多目的交流広場の店舗用施設使用者の公募実施要領」を確認すること。

イ 受付時期等

使用許可の申請は、その申請に係る使用日から起算して6か月前（多目的交流広場の設置目的以外の目的に使用する場合にあつては、1か月前）から受け付ける。ただし、必要性、公益性を個別審査のうえ、指定管理者において特別の理由があると認めるときは申請に係る使用日から起算して6か月より前でも受け付けることができる。

ウ 使用許可の手順等

(ア) 屋外ステージの専用使用においては、使用申込は原則として先着順とし、窓口、ホームページ及び電話等による予約や申請受付を行い、店舗用施設においては、店舗用施設の公募において使用予定者として決定した者から申請を受け付ける。

(イ) 使用許可申請書の提出を受け、内容を確認した後使用許可を行う。また、使用を許可したときは、申請者に許可書を交付する。利用料金は、原則、屋外ステージにおいては許可の際に、店舗用施設においては毎月末日まで（月途中で使用許可の期間が満了する場合には満了前）に使用月分を徴収し、利用料金の徴収の際には領収証書を交付する。

(ウ) 使用許可申請書等の使用許可に必要な書類（様式）は、本市と協議の上、指定管理者が作成する。

エ 使用を制限する場合

(ア) 次のいずれかに該当するときは、屋外ステージ又は店舗用施設の使用を許可しない。

- a 秩序又は風俗を乱すおそれがあるとき。
- b 多目的交流広場の施設又は設備を損傷するおそれがあるとき。
- c 騒じょうを起こすおそれがあるとき。
- d その他管理運営上支障があるとき。

(イ) 緊急の場合（避難場所開設時等）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。

オ 連続使用の制限

屋外ステージにあつては継続して3日を、店舗用施設にあつては別紙1に定める使用許可期間を超えて使用の許可をすることはできない。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。

(3) 多目的交流広場における行為の許可（行為の制限）に関すること

ア 指定管理者は、次に掲げる行為の許可の申請は、その申請に係る行為を開始する日から起算して6か月前から受け付ける。ただし、必要性、公益性を個別審査のうえ、指定管理者において特別の理由があると認めるときは申請に係る行為を開始する日から起算して6か月より前でも受け付けることができる。

(ア) 行商、募金、出店、興行その他これらに類する行為をすること。

(イ) 業として写真又は映画を撮影すること。

(ウ) 競技会、展示会、集会その他これらに類する催しのために多目的交流広場の全部又は一部を独占して利用すること。

(エ) 貼り紙、貼り札その他の広告物を表示すること。

(オ) 指定された場所以外の場所に車両を乗り入れ、又は駐車すること。

イ 行為の許可申請書等の書類（様式）は、本市と協議の上、指定管理者が作成する。

ウ 次に掲げる行為は禁止する。

(ア) 施設等を損傷し、又は汚損すること。

(イ) 土地の形質を変更すること。

(ウ) 多目的交流広場の利用者に迷惑を及ぼすような行為をすること。

(エ) その他管理運営上支障があると認められる行為をすること。

(4) 多目的交流広場の特別設備の設置の許可に関する事

特別設備の設置許可の申請は、その申請に係る設置（設置に係る準備行為を含む）を開始する日から起算して6か月前から受け付ける。ただし、必要性、公益性を個別審査のうえ、指定管理者において特別の理由があると認めるときは申請に係る設置を開始する日から起算して6か月より前でも受け付けることができる。

ア 特別設備の許可申請書等の書類（様式）は、本市と協議の上、指定管理者が作成する。

イ 次のいずれかに該当するときは、特別設備の設置を許可しない。

(ア) 特別設備の設置又は撤去の際に、多目的交流広場の施設又は設備を傷つける恐れがあるとき。

(イ) 設置しようとする特別設備の形状、大きさ、重量等が多目的交流広場の構造等に適合していないとき。

※ 特別設備とは、利用者が別途持ち込む音響機器、照明機器、舞台機器等をいう。

(5) 多目的交流広場の利用の禁止及び制限に関する事

指定管理者は、多目的交流広場に関する工事のためやむを得ないと認める場合、多目的交流広場の保全又は利用に著しい支障が生じた場合その他管理上又は公益上必要があると認める場合においては、多目的交流広場の利用を禁止し、又は制限することができる。

(6) 多目的交流広場の施設等の維持管理に関する事

指定管理者は、多目的交流広場の施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、サービスの提供が常に円滑に行われるよう、施設及び設備の日常点検、保守を行うこと。

施設及び設備の維持管理に必要な業務として、以下に定めるもののほか、別紙2「広島市安佐北多目的交流広場の施設維持管理業務項目（年間）」を確認し、全ての項目について適切な対応を行うこと。

なお、業務の仕様については、これらの内容を基本として、適切な業務計画を作成すること。また、これらの内容を変更して業務計画を作成する場合には、申請の際に、必ず変更する仕様内容を明記すること。

ア 施設及び設備の維持管理

(ア) 指定管理者は、多目的交流広場を適切に管理運営するため日常的に点検を行い、建築物については、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、多目的交流広場を常に清潔に保ち、かつ、利用者が安全で快適に使用できるよう管理運営し、関係法令に定める基準を満たすこと。

(ウ) 指定管理者は、設備の性能・機能保持のため、法定点検等を適切に実施すること。その際、必要な部品・消耗品等の更新を行うこと。

(エ) 必要な資格、知識及び豊富な経験・技能を有する者が管理を行うこと。

(オ) 建築物等の不具合を発見した場合には、速やかに広島市に報告すること。

(カ) 維持管理業務は、「公園緑地等維持管理標準仕様書」（広島市都市整備局緑化推進部制定）に準じて実施すること（当該仕様書については、ほぼ毎年内容の改訂があることから、随時、本市のホームページで最新のものを確認し、対応すること。〔ページ番号：7419〕）。

イ 備品等の保守管理

指定管理者は、本市の所有する物品について、「広島市物品管理規則」（昭和44年広島市規則第64号）及び関係法令に基づき適正に管理すること。

(ア) 備品

- a 指定管理者は、本市の備品を施設の運営に支障を来たさないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、速やかに修繕等を行うこと。
- b 本市の備品が本来の使用目的に供することができなくなったと認められるとき、又は亡失があったときは、直ちに本市に報告すること。
- c 本市の備品は、形状の変更、場外への持ち出し、第三者への貸与及び譲渡をしてはならない。場内においても、保管場所を移動させた場合は、使用終了後には元の場所に戻すこと。ただし、本市の許可を受けた場合は除く。
- d 備品の管理に当たっては、指定管理者が本市の基準に準じて台帳を作成し、管理すること。
- e 指定期間終了時には、備品の現在高を報告すること。指定期間途中において本市が必要と認めた場合も同様とする。このとき、確認ができない備品があった場合は、指定管理者が補てんすることとする。

※ 備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として一品の取得価額が5万円以上の物品をいう。

(イ) 消耗品

指定管理者は、施設の運営に支障を来たさないよう必要な消耗品を適宜購入する。破損、不具合等が発生したものについては、随時更新等を行う。

(ウ) 備品等の所有権の帰属

本市から貸し付けた備品及び指定管理者が指定管理料で購入した備品等の所有権は、本市に帰属する。また、指定管理者が、自己の費用により購入した備品等の所有権は、指定管理者に帰属する。

ウ 長期継続契約

現在長期継続契約を締結している物品等（パソコン、電子複写機、電話回線等）はない。なお、指定管理者が新たにリース契約を締結する場合には、指定期間の範囲内とすること。

エ その他の事項

(ア) 指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し、指定期間終了後1年間が経過するまで保管し、本市の求めがあったときには確認を受けること。

(イ) 指定管理者は、施設及び設備の維持管理に係る業務等を再委託する場合には、その業務名と業務内容を事前に本市に報告すること。

(ウ) 上述の(6)「多目的交流広場の施設等の維持管理に関すること」として定める事項及び別紙2に記載の業務のほか、その他施設の日常的な維持管理に必要な業務は、指定管理者において適宜実施すること。

(7) その他市長が定める業務

ア 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、多目的交流広場の利用料金を設定すること。

(イ) 利用料金の減免・返還

指定管理者は、利用料金の減免・返還について、市長の承認を得て基準を作成すること。

(ウ) 利用料金収納

利用料金は許可の際に収納すること。ただし、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（店舗用施設においては毎月末日まで（月途中で使用許可の期間が満了する場合には満了前）に収納することとする。）。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こと。

(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。

イ 利用者数の計測

多目的交流広場の利用状況の把握及び活用策の検討等のため、毎日10時及び15時に場内にいる利用者数の計測を行い、7「管理運営に関連して指定管理者が行う業務」で後述する、毎年度終了後の事業報告書の提出の際に当該計測結果を付すること。

ウ 災害等緊急時の対応

(ア) 災害発生時等における対応

気象台から注意報・警報等が発令された場合には、事前に備品等の固定・収納などの必要な措置を行い、台風などの災害に備えること。また、天候等の回復後は場内を巡視し、被害の有無を確認し、速やかに本市に報告を行うとともに、二次災害を引き起こさないよう適切な措置をとること。

(イ) 緊急時及び事故発生時等の対応

緊急連絡網を整備するなど、緊急時の体制を整えておくこと。また、多目的交流広場内において事故等が発生した場合は、所轄の警察署や消防署等の関係機関に速やかに連絡するとともに、本市に対しても速やかに報告すること。

エ 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記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記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。

オ その他の業務

(ア) 使用許可に係る手続きや日常的な施設・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) 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。

3 施設の管理に関する基準

(1) 使用時間

ア 多目的交流広場は24時間使用することができる。ただし、以下の施設については使用できる時間を定める。

(ア) 屋外ステージ（専用して使用する場合に限る。） 午前9時から午後5時まで

(イ) 駐車場 午前7時から午後9時まで

イ 申請者は、利用者へのサービス向上のため必要があれば、アの使用時間の延長について提案することができる。

なお、屋外ステージを専用して使用する場合には、照明・音響等必要機器を使用者が用意することにより午後9時まで延長することを可能とする。（近隣施設等への影響を鑑み、午後9時を越える時間に延長することは不可とする。）

ウ 本市において必要があると判断したときは、使用時間を変更することがある。

(2) 店舗用施設

ア 使用者

公募により使用予定者を決定する。

イ 営業可能時間

午前9時から午後9時までの間

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100万円以上のものとし、これに該当するか否かは、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

施設の利用促進を図ることを目的とした事業を行うことができる。施設の魅力向上に資する、各種イベント等の積極的な実施を期待している。

(2) 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施

施設利用者の便に供することを目的とした事業を行うことができる。

ア 物販事業（自動販売機等の設置）

飲料等の自動販売機等を設置し運営することができる（行政財産の目的外使用となることから、市への使用料の納付が必要となる。）。

イ 物品の貸出し

指定管理者が、自己の費用により購入した備品等（イベント用の資機材、乳幼児用遊具等）の貸出しを行うことができる。

ウ その他施設の利用者の利便を図る事業

(3) 実施方法

自主事業は会計を独立させること。

なお、指定管理者が一施設利用者として施設を利用する場合は、当該利用に係る利用料金は指定管理業務の会計に、利用料金支払は自主事業の会計にそれぞれ計上すること。

(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の許可については、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こと。なお、これらの目的外使用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

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とし、また、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、利用者の要望に応えられるものにする。

具体的には次のア～エを満たすものであること。

ア 管理を行う職員は1人を標準とする（24時間通じての職員配置を求めるものではない）。

イ 職員の現地常駐は必要としないが、職員が現地に不在の場合にも、使用許可等に係る窓口対応など、指定管理業務が確実に行える体制とすること。なお、主催事業及び自主事業によるイベント等の実施時間帯については、現地に職員が駐在すること。

※ 窓口対応について、現地での対応可能日時を設定し、当該時間以外については電話やインターネットでの対応に限るといった運用とすることは可能。

※ 指定管理業務には、2(7)イの利用者数の計測や別紙2に記載する夜間の駐車場の出入場管理に係る対応なども含まれることに留意し、必要な体制を確保すること。

ウ 非常時などにおいて職員が現地に不在の場合であっても、速やかな対応ができる体制を確保する

ため、対応人員の確保のほか、連絡網の整備をすること。

エ イベントの企画、誘致を行うための企画立案力や交渉力、幅広い人脈を有する者や、施設管理について、豊富な実務経験を有し、適正な現金管理や会計処理などの事務処理が行うことができる者など、多目的交流広場のにぎわい創出や適正管理に資する人員を配置するよう努めること。

(2) 研修等

職員の資質の向上を図るため、以下ア～カに従った研修等を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

ア 利用者に対し、常により接遇及び接客態度を心がけること。

イ 職員に対し、施設の管理に必要な接遇や経理事務の研修等を実施すること。

ウ 緊急時の対策（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) 事業の報告書

ア 指定管理者は、毎月、業務実施報告書を作成し、本市に提出すること。

イ 指定管理者は、毎年度終了後速やかに事業報告書及び収支決算書を作成し、本市に提出すること。

(2) 利用者のニーズ把握のための調査業務等

指定管理者は利用者のニーズを把握するための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、本市の求めに応じ、可能な限り本市が実施する業務に協力すること。

(5) 苦情等への対応

指定管理業務について寄せられた苦情等については、迅速かつ誠実に対応すること。また、その内容や対応状況を本市へ報告すること。

8 モニタリング及び実績評価

(1) モニタリングの実施

本市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

(2) 実績評価の実施

本市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、業務実施状況の評価を行う。

(3) 業務の基準を満たしていない場合の措置

実績評価の結果、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。

(4) 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3「指定管理者の業務実施状況の評価について」による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。)に対する応募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評価の評価結果は、指定期間最終年度の前々年度分までとし、更新制を提供した施設にあっては、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3「指定管理者の業務実施状況の評価について」による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9年6か月間)。

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

指定期間の前に以下の業務を実施する。

なお、以下のア～エの業務の実施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とし、オの業務について、別途、本市と指定管理者との間で委託契約を締結する。

また、これらの業務を一括して第三者に委託することはできない。ただし、業務の一部を専門業者等に委託する場合は、広島市の承認を受けるとともに、業務内容を報告させ、完了確認を行い、その結果について、広島市に他の報告書と併せて提出すること。

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 市が発注する予定の備品等に関する調整(指定管理者が提案する事業内容に合わせて協議・調整を行う。)

オ 店舗用施設の利用者の公募、ホームページの作成、オープニングセレモニーの開催

(2) 指定管理業務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多目的交流広場の業務を遂行できるよう業務内容等の引継を行う。なお、指定管理終了時の引継ぎに要する、指定管理者であって団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。

(3) 広島文教大学での活用策を考えるワークショップにおける意見

施設の活用に当たり、若者からの意見を参考とするため、広島文教大学の学生を対象としたワー

クシヨツプを開催し、別添資料6「安佐北多目的交流広場の活用策を考えるワークショップの意見取りまとめ結果」のとおり学生からの意見を取りまとめたことから、管理運営においてこれを参考とすること。

(4) 保険への加入

指定管理者は「広島市安佐北多目的交流広場指定管理者候補者応募要領」及び本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（施設総合保険等）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。

(5) 監査

広島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。

(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、別記2「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) 命名権に関する事項

本市では、多目的交流広場について、命名権の取得者を公募し、呼称を定めることを想定しているため、各種広報を行う際には、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、命名権を設定する場合は、命名権取得者が命名権に係るサインの計画や設置・修繕など必要な費用を負担する。

(8) 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（基準日：令和6年6月1日）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、基準日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。

(9) 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。

(10) 業務内容等に疑義が生じた場合の措置

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、本市と指定管理者でその都度協議するものとする。