

広島国際会議場  
指定管理者業務仕様書

令和元年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等	1
	(1) 会議場の使用の許可に関する事	
	(2) 会議場への入場の制限に関する事	
	(3) 会議場の特別設備の設置の許可に関する事	
	(4) 会議場の施設及び設備の維持管理に関する事	
	(5) その他の業務	
3	管理の基準	7
	(1) 休館日	
	(2) 開館時間	
	(3) 特記事項	
4	リスク分担	8
5	自主事業	8
	(1) 施設の利用促進のための自主事業の実施	
	(2) 利用者の利便性向上のための自主事業の実施	
	(3) 経理処理	
6	職員配置・職員研修	9
	(1) 職員配置	
	(2) 職員研修等	
7	管理運営に関連して指定管理者が行う業務	9
	(1) 事業の計画書	
	(2) 事業の報告書	
	(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) 広島市が実施する業務への協力	
	(6) 関係機関との連絡調整	
8	モニタリング及び実績評価	11
	(1) モニタリングの実施	
	(2) 実績評価の実施	
	(3) 業務の基準を充たしていない場合の措置	
9	協定の締結	11
10	その他	11
	(1) 指定管理業務期間の前に行う業務	
	(2) 保険への加入	
	(3) 指定期間開始・終了に当たっての引継ぎ業務	
	(4) 監査	
	(5) 個人情報の取扱い	
	(6) 命名権の導入	
	(7) 法定雇用障害者数の達成に向けた取組	

別記 1 広島国際会議場の施設・設備維持管理業務項目（年間）

別記 2 広島国際会議場の施設設備内容

別記 3 広島国際会議場の施設管理にかかる負担の考え方

別記 4 個人情報取扱特記事項

添付資料 広島国際会議場条例

添付資料 広島国際会議場条例施行規則

本書は、「広島国際会議場指定管理者応募要領」と一体のものであり、指定管理者が国際会議場（以下「会議場」という。）の管理運営業務を行うに当たり、広島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、住民への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、会議場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、広島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、広島国際会議場条例（以下「条例」という。）、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) 広島市個人情報保護条例（平成16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。
- (3) 会議場に関して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、広島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）に基づき、広島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、合理的な配慮に努めること。
- (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、施設使用者（以下「使用者」という。）が快適に施設を利用できるように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) 使用者の意見を管理運営に反映させ、使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) 広島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等

### (1) 会議場の使用の許可に関すること

#### ア 施設等貸出業務

##### (7) 使用の受付、使用の許可

- a 使用許可の申請は、その申請に係る使用日の1年前のものは、これを受け付けない。  
ただし、市長において特にやむを得ない理由があると認めるときは、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、使用しようとする日の1年以上前のもについても受け付けること。
- b 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。  
先着順の考え方については、指定管理者が基準を定め、市長の承認を得ること。
- c 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。
- d 施設の使用の制限に関する事項

- (a) 条例第4条各号のいずれかに該当するときは、指定管理者は使用の許可をしないことができる。
- (b) 条例第8条各号のいずれかに該当するときは、指定管理者は使用の許可を取り消し、又は使用者に対し、使用の制限、使用の停止もしくは退去を命ずることができる。
- e 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、市長が特別の理由があると認めるときは、この限りではない。  
このことから、指定管理者においては、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。
- f 会議場施設の貸出は、条例別表(1)に掲げる表内の時間区分を単位とした貸出とする。
- g 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。
- h 催しの準備、撤去の作業時及び開催時の音響、騒音等で周辺住民へ悪影響を及ぼさないよう指導すること。
- i 会議場には、一般来場者用の駐車場は18台及び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、来場者へ公共交通機関案内等、周辺道路の交通渋滞等を招かないように指導すること。
- (イ) 貸館の案内
  - a 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。
  - b 電話での問い合わせや施設見学等について、適切な対応を行うこと。
  - c 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、その内容を広島市へ報告すること。
- (ウ) 備品の配置及び附属設備の使用方法和注意事項の説明  
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。
- (エ) 舞台・音響・照明・映像等設備の使用の指導、監督  
使用者が使用できるよう必要な説明を行うとともに指導・監督すること。
- (オ) 緊急時の対応
  - a 指定管理者は、災害等緊急時の使用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
  - b 会議場の使用者、来館者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。
  - c 会議場は、大規模災害時の生活避難場所に指定されており、広島市等が本施設を避難場所として使用する必要があると認めるときは、その指示に従うこと。  
また、会議場の「使用の許可」にあたっては、「緊急の場合(避難場所の開設等)」は許可を取り消さなければならない場合がある。
  - d 広島市が災害時に国際交流ラウンジ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。
  - e 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、広島市と連携して円滑に対応していくこと。

## イ 広報業務

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) 会議場ホームページの作成・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

#### ウ 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。  
なお、指定管理者の申請者には、広島市が設定している基準値を達成するための利用促進策の提案を求める。

#### エ その他

- (ア) 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、広島市に報告し、承認を得ること。
- (イ) 指定管理者は、消防法に定める管理権原者の業務を適正に行うこと。

#### (2) 会議場への入場の制限に関する事

条例第5条各号のいずれかに該当する者に対し、指定管理者は、入場を拒み、又は退場を命ずることができる。

指定管理者は、市長の承認を得て、入場制限基準を作成すること。

#### (3) 会議場の特別設備の設置の許可に関する事

施設を利用する場合において、特別設備を設けようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。

このことから、指定管理者において、市長の承認を得て、特別設備設置許可基準を作成すること。

特別の設備とは、使用者が別途持ち込む機材類のすべてをいう。

#### (4) 会議場の施設及び設備の維持管理に関する事

指定管理者は、会議場の施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、施設及び設備の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を行うこと。

なお、業務の仕様については、現行の仕様を基本とし、現行の仕様を変更して業務計画を作成する場合には、必ず収支予算書に変更する仕様内容の説明を明記した書類を添付すること。

施設及び設備の維持管理業務の範囲は、別記2に掲げる会議場施設内全体（平和記念資料館本館及び東館との共同設備を含む。）とし、これにかかる経費はすべて支出経費に見込むこと。

ただし、広島市が目的外使用許可を行う地下2階レストラン部分についての清掃、警備業務については支出経費から除く。（レストラン部分の使用許可を受けた者が別途独自に実施する。）

#### ア 施設保守管理業務

- (ア) 指定管理者は、各施設を適切に運営するために、日常的に点検を行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれなどが発生しない状態を維持し、かつ美観を維持すること。
- (イ) 指定管理者は、施設を安全かつ安心して使用できるよう施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した際には、速やかに広島市に連絡すること。
- (ウ) 指定管理者は、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、点検結果を広島市に報告すること。

## イ 設備機器の保守管理業務

- (ア) 設備機器の法定点検及び初期性能、機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務等を行うこと。
- (イ) 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。
- (ウ) 設備機器の保守点検業務に要する経費は、指定管理者の負担とする。

## ウ 設備機器の運転操作及び監視業務

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、ガス等の需給状況を把握すること。また、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とともにエネルギー経費の削減に努めること。

## エ 清掃業務（地下2階レストラン部分を除く）

良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、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。

### (ア) 日常清掃・随時清掃

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。

### (イ) 定期清掃

日常清掃では実施しにくい床洗浄ワックス塗布を確実にを行うため、指定管理者が施設の使用頻度等に応じた定期清掃を行うこと。

## オ 警備業務（地下2階レストラン部分を除く）

- (ア) 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。
- (イ) 警備専門職員を24時間体制で常時配置し、機械警備システムも併用しながら、警備を行うこと。（生活避難場所の開設に迅速に対応できる警備体制とすること。）
- (ウ) 定位置において、部外者の出入状況の確認、入居団体への鍵の受け渡し、不審者の発見及び進入阻止等を適切に行うこと。
- (エ) 警備日誌を作成すること。
- (オ) 巡回業務を行い、異常の有無の確認及び火災予防点検を行うこと。
- (カ) 防火管理者を設置すること。
- (キ) 敷地内にある一般駐車場（地上18台）、身体障害者用駐車場（地下1階4台）、主催者用駐車場（地下2階25台）（いずれも無料駐車場）、管理・業務用駐車場（地上11台）の車両の監視を行うとともに、必要に応じて車両の誘導を適切に行うこと。

## カ 避難場所開設時の指定管理者の業務

- (ア) 施設の開錠
- (イ) 施設使用についての指示（利用可能箇所及び利用可能備品等の提示）
- (ウ) 各種設備の利用方法等の指導等
- (エ) 施設の利用調整（既に利用申請があるものへの対応）

## キ 貸出物品等管理業務

- (ア) 指定管理者は、広島市の所有する物品（貸出用設備器具、会議場備品、会議場管理用備品等）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）及び関係例規に基づき適切に管理すること。

- (イ) 指定管理者は、使用に支障をきたさないよう備品の管理を行うとともに不具合が生じた備品について修繕を行うこと。
- (ウ) 指定管理者が管理する広島市の物品について、更新や新規購入が必要な場合は、広島市と協議すること。

#### ク 維持管理計画の作成

指定管理者は、年度当初に施設維持管理計画（点検整備、法令に基づく測定・検査、調査等）を作成し、広島市に提出すること。

なお、計画に従って実施した点検・評価結果、整備状況、修繕等については記録を行い、施設維持管理計画に反映させること。

#### ケ その他

- (ア) 上記に定めるもののほか、維持管理に必要な業務内容は別記1に定めるとおりとする。
- (イ) 隣接する広島平和記念資料館本館及び東館との経費負担、合同の契約については別記3-2、3を参照のこと。
- (ウ) 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、一定期間保管し、広島市等の求めがあったときには閲覧に供すること。

### (5) その他の業務

#### ア 国際交流ラウンジの運営に関する業務

指定管理者は、1階の国際交流ラウンジ（以下、「ラウンジ」という。）を運営し、情報の提供、図書資料等の貸出し、各種相談への対応を行うこと。

##### (イ) ラウンジ運営業務

- a ラウンジの情報カウンターでは、国際交流・協力、留学、観光に関する情報提供、外国人への日常生活に関する情報提供・相談窓口の案内等の業務を行うとともに、市民開放用パソコンの利用受付・許可、外国人来訪者へのホームビジットのアレンジを行うこと。また、これらの業務に対応するため三者通話電話（トリオフォンサービス）を行うこと。
- b 国際協力コーナーでは、使用済み切手、ペットボトルのキャップ、書き損じ葉書、未使用切手の収集、礼状発送業務及び切手整理ボランティアへの対応を行うこと。
- c ラウンジ配架用の新聞・雑誌（海外を含む。）の選定・購入、業務に必要な消耗品等の購入及びラウンジ広報リーフレットの作成、ホームページでの広報を行うこと。
- d その他、国際交流事業等のチラシ・リーフレット類の設置許可・設置や、掲示板の管理、ボランティア情報コーナーの運営、国際交流を目的とする会合のためのミーティングコーナー（無料）の利用受付・許可を行うこと。
- e 外国人への広島の情報（各種行事、イベント、その他生活に必要な情報など）の提供を紙面（英語）で行うこと。
- f ラウンジ内の図書、雑誌、各国・地域紹介資料、語学学習用教材、留学関連資料等の閲覧、貸出・返却、利用者カード作成・管理、図書資料等の選定・購入、登録、整理・除籍作業、図書資料等の寄贈対応及び業務に必要な消耗品の購入等を行うこと。
- g 年2回、1年間の保管期間を過ぎたラウンジ内の新聞・雑誌等の無料配布サービスを行うこと。また、年1回、除籍した図書資料等の無料配布サービスを行うこと。
- h 広島市がラウンジ内で委託により実施する外国人市民の総合相談窓口については、連携方法等を別途広島市と十分協議すること。
- i 広島市が災害時にラウンジ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。

##### (イ) その他

- a 図書貸出検索システムパソコン及び市民開放用パソコン（1台）の運営・管理（契約を

含む。)を行うこと。

- b 月毎、年毎のラウンジ利用状況、ホームビジット利用状況、使用済み切手、ペットボトルのキャップ、書き損じはがき等の収集等国際協力状況、図書資料等貸し出し件数、寄贈図書件数、蔵書数等のデータを作成し、広島市に報告すること。
- c ラウンジでの情報提供のための新聞・雑誌、図書の設置については、最小限、現状を下回らないようにすること。
- d 国際交流・協力に関する最新の情報提供が行えるよう、公益財団法人広島平和文化センター等の各種関係機関と連携を密にすること。

## イ 利用料金の設定

- (ア) 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。
  - なお、指定管理者が利用料金を設定するに当たっては、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) 指定管理者は、広島国際会議場条例第16条第5項の規定により、市長の承認を受けた上で、利用料金の減免の基準を定める。なお、減免基準には、次の項目を必ず盛り込むこと。
  - 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生活避難場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 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

- (ア) 指定管理者は、市長の承認を受けて定める基準により、利用料金を返還することができる。
- (イ) 利用料金の返還については、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者において基準を定めること。

## オ 総合案内業務

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。

## カ 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には、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応募要領別紙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



じめ広島市と協議すること。

- (イ) 広島市暴力団排除条例及び応募要領別紙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、あらかじめ広島市と協議すること。

## キ その他

- (ア) 国旗・市旗の掲揚、降納は毎日行うものとする。ただし、荒天時は掲揚しない。掲揚は、午前8時30分（ただし、8月6日は午前6時30分、半旗）、降納は午後5時とする。場合により、広島市が指示する日時に外国旗等の掲揚、降納を行うものとする。
- (イ) 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。
- (ウ) 指定管理者が施設の管理に係る要綱等を作成する場合は、広島市に事前に協議すること。
- (エ) 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行政財産の目的外使用許可は、指定管理者の業務の範囲外であり、広島市が使用許可を行う。
- (オ) 負担経費の計算・預り・支払い  
指定管理者は、①にかかる経費を算出し、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、その金額は広島市からの指定管理料に含まれていることに注意すること。
  - 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経費の負担の考え方については、別記3を参照のこと。
- (カ) 光熱水費支払内訳等の作成  
毎月、(オ)に係る経費の支払内訳を作成し、広島市に提出すること。また、毎月、移動無線電話装置、レストラン等の電力量等についても検針の上、広島市に報告すること。

## 3 管理の基準

### (1) 休館日

原則として12月29日から翌年の1月3日までの日とする。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

規則第2条の規定により、会議場の施設の開館時間は、原則として次の表のとおりとする。なお、催しの準備、撤去等のために下記の施設を使用する場合は、午後9時から翌日の午前9時までの間も使用できる。

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。

区 分	開 館 時 間	
大ホール、リハーサル室、控室、国際会議 ホール、大会議室、中会議室、小会議室、 会議運営事務室、会議運営事務室ロビー	午前9時から午後9時まで	
国際交流ラウンジ	4月1日から9月30日ま で	午前9時から午後7時ま で
	10月1日から翌年3月 31日まで	午前9時から午後6時ま で

### (3) 特記事項

使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、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、個別に広島市が決定する。また、大規模な修繕は基本的には広島市の負担とするが、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、事前に広島市の承認を得て、施設を活用し、利用促進を図ることを目的とした事業を行うことができる。

### (2) 利用者の利便性向上のための自主事業の実施

指定管理者は、事前に広島市の承認を得て、施設を活用し、自動販売機、公衆電話、売店、複写機、FAX、販売用傘立て等自主事業を実施することができる（自主事業に必要なスペースについては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。）。

### (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。

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全て指定管理者の負担とし、広島市は当該損失に対し補てん等は行わない。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。

## 6 職員配置・職員研修

### (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 マネージャー（館長相当職）を1名配置すること。

ウ 標準的な配置人員は下記のとおりとする。

区 分	人 数
統括責任者	1人
施設維持管理	3人
受付・使用許可・利用促進	8人
国際交流ラウンジ	2人
計	14人

エ 配置人員のうち、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名を必置とする。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。

オ 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級相当の者1名以上を配置すること。

カ ラウンジの運営業務は、外国人への情報提供サービスが主となるため、英語検定準1級相当以上の者2名以上を配置すること。パソコンでの情報検索、データ作成・処理業務が必要なため、ワード・エクセルの基本的な操作ができること。また、図書貸出・購入・登録等の業務を円滑にできること。

キ 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。

ク 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。

### (2) 職員研修等

ア 使用者に対し、常に良い接遇及び接客態度を心がけること。

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広島市に報告すること。

オ 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) 事業の計画書

指定管理者は、毎年度、本市が指定する期日までに、翌年度の管理運営及び実施事業に関する事業計画書を作成し、広島市へ提出し、確認を受けなければならない。

**(2) 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、広島市に提出すること。

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、広島市に提出すること。

**(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こと。

**(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、自己評価を行うこと。

**(5) 広島市が実施する業務への協力**

指定管理者は、広島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。

**(6) 関係機関との連絡調整**

指定管理者は、隣接する平和記念資料館や平和記念公園の管理等と連携を図るとともに、サービス提供に必要な情報等を入手するため、関係機関との連絡調整を図ること。

**ア レストラン等との連絡調整業務**

指定管理者は来館者へのサービス向上のために、レストランを運営する事業者と会議場管理上必要な事項についての連絡調整等を行うこと。

**イ コンベンション誘致に係る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、会議場を管理運営するに当たっては、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き継ぎを受けるなど、会議場の利用促進のためビューローとの連絡調整を緊密にし、連携を図ること。

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、また必要に応じてビューローから支援を受けること。

**ウ 近隣の市施設等との連携**

大規模な会議やイベント等の誘致・開催にあたっては、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市施設等と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交流・協力課との連携**

ラウンジでの外国人への情報提供内容については、公益財団法人広島平和文化センター国際部国際交流・協力課へ提供し、同課が発行する月2回の情報紙の記事として活用することとしている。この業務、その他、国際交流・協力の情報交換や連絡調整等を密にし、必要な協力を行うこと。

**オ 外国人市民総合相談窓口との連携**

広島市がラウンジ内で委託により実施する外国人市民の総合相談窓口については、連携方法を別途広島市と十分協議すること。

**カ 広島市災害多言語支援センターとの連携**

広島市が災害時にラウンジ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。

## 8 モニタリング及び実績評価

### (1) モニタリングの実施

広島市は、指定期間中にモニタリングを実施する。

### (2) 実績評価の実施

広島市は、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) 業務の基準を充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、広島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。

## 9 協定の締結

広島市と指定管理者は、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。

## 10 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、以下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。

- ア 協定項目についての広島市との協議
- 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についての協議
- 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広島市が加入する。

### (3) 指定期間開始・終了に当たっての引継ぎ業務

ア 指定管理者は、新たな指定期間が開始する際、次の指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、業務内容、使用許可事務等について引継ぎを行うこと（※）。  
なお、引継ぎ、事前準備等に係る人件費等の経費は、それぞれの指定管理者が負担する。

今回の指定管理者の選定に伴う引継ぎ予定期間は、

令和2年1月中旬～令和2年3月31日

※ 新指定管理者に変更した場合は、旧指定管理者が受け付けた予約及び収納した令和2年4月以降の利用料金（前納利用料金）については、旧指定管理者から新指定管理者に引き継ぐこととし、取消し等が生じた場合についても、新指定管理者が当該予約者に取消し等に伴う利用料金を返還する。

イ 新たな指定期間が開始する際または指定期間の終了等により次の指定管理者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供するものとする。特に、既に受け付けている施設の使用予約に関しては遺漏がないよう十分留意す

ること。

**(4) 監査**

広島市監査委員等が広島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られる場合がある。

**(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、個人情報の適切な取扱いのために必要な措置を講じる義務が課される。個人情報の適切な取扱いに関し実行性を確保するため、別記4「個人情報取扱特記事項」を基に、広島市と指定管理者が締結する協定において、具体的な規定を設けることとする。

**(6) 命名権の導入**

- ア 施設等の名称について、命名権の導入により、新たに呼称を付す可能性がある。
- イ 命名権を導入した場合、指定管理者は、イベントの開催時に呼称を使用した広報を行うなど、適切に対応すること。
- ウ 命名権の導入により生じる経費（看板の掛け替えなど）については、指定管理者の負担としない。

**(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。以下「6月1日時点」という。）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、6月1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。