

広島市佐伯区民文化センター
指定管理業務仕様書

平成26年8月

広島市（市民局）

《 目 次 》

I	管理運営に関する基本的事項	1
II	指定管理者が行う業務の範囲	1
1	佐伯区民文化センターの使用の許可に関すること	
(1)	施設等貸出業務	
(2)	広報業務	
(3)	利用促進業務	
(4)	暴力団排除の推進	
(5)	その他の業務	
2	佐伯区民文化センターへの入館の制限に関すること	
3	佐伯区民文化センターの特別設備の設置の許可に関すること	
4	佐伯区民文化センターの施設及び設備の維持管理に関すること	
(1)	施設保守管理業務	
(2)	設備機器の保守管理業務	
(3)	設備機器の運転操作及び監視業務	
(4)	貸出備品等管理業務	
(5)	清掃業務	
(6)	警備業務	
(7)	その他の業務	
(8)	経費負担区分	
(9)	維持管理計画の作成	
(10)	施設等整備不備による損害賠償	
III	運営管理業務の基準	7
1	施設の休館日等	
(1)	休館日	
(2)	開館時間	
(3)	特記事項	
2	組織及び人員配置	
(1)	配置人員等	
(2)	研修等	
IV	リスク分担	9

V	自主事業	10
	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 実施方法	
	4 経理処理	
	5 行政財産の目的外使用許可	
VI	管理運営に関連して指定管理者が行う業務	10
	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 負担経費の計算・預り・支払い	
	6 国旗、市旗等の掲揚及び降納	
	7 総合案内業務	
	8 関係機関との連絡調整	
	9 公益財団法人広島市文化財団との連携	
VII	モニタリング及び実績評価	12
	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	
VIII	協定の締結	12
IX	その他	12
	1 指定管理業務期間の前に行う業務	
	2 指定期間初年度における留意事項	
	3 保険への加入	
	4 指定期間終了にあたっての引継業務	
	5 監査	
	6 個人情報の取扱い	
	7 命名権の導入	

本書は、「広島市佐伯区民文化センター指定管理者応募要領」と一体のものであり、指定管理者が同施設の運営を行うに当たり、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。

I 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、佐伯区民文化センター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) 次に掲げる関係法令等の内容を十分に理解し、法令等の規定に基づいた運営を行うこと。
 - ア 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）その他本施設の維持管理等に関する関係法令
 - イ 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）その他労働者の使用に関する関係法令
 - ウ 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、広島市区民文化センター条例（昭和 58 年広島市条例第 5 号。以下「条例」という。）、広島市区民文化センター条例施行規則（昭和 58 年広島市規則第 57 号。以下「規則」という。）その他関係法令
- (2) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び広島市個人情報保護条例（平成 16 年広島市条例第 4 号）等の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 佐伯区民文化センター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、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) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 広島市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

II 指定管理者が行う業務の範囲

- 1 佐伯区民文化センターの使用の許可に関すること
 - (1) 施設等貸出業務

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、開施設、使用後の確認

(ア) 使用許可の申請は、その申請に係る使用日の1年前（客席部分を除いたホールの使用にあつては1か月前）のものは、これを受け付けない。また、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。

先着順の考え方は、現行の取扱いを基本に指定管理者が基準を定め、あらかじめ広島市の承認を得ること。

ただし、次に該当する場合は、申請者の事業計画により、必要性、公益性を個別審査の上、受付拒否期間であっても受け付けること。

- ①国、地方公共団体又はこれらの公益的法人が主催する全市的な事業
- ②国際的、全国的若しくは広域的（中国ブロック以上）な事業又はホールを長期連続（3日以上）して使用する事業で、1年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（文化事業、学会、研究会等）
- ③公益財団法人広島市文化財団が行う事業

※ なお、使用申込希望者が、ひろしま公共施設予約サービスを利用して施設の空き状況の確認等を行えるよう当該予約サービスを活用すること。

(イ) 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。

(ウ) 使用許可書等申請に係る事務の処理日数は、概ね1日とする。

(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。

- ①秩序又は風俗を乱すおそれがあるとき。
- ②施設又は設備をき損するおそれがあるとき。
- ③会合の性質が騒じょうを起こすおそれがあるとき。
- ④その他管理運営上支障があるとき。

(オ) 施設及び附属設備は、引き続き3日を超えてはその使用を許可しない。ただし、指定管理者が特別の理由があると認めるときは、この限りではない。

(カ) 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取り消し、または使用者に対し、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。

- ①使用者が施設に関する条例又は条例に基づく規定に違反したとき。
- ②使用者が使用条件に違反したとき。
- ③上記（エ）に該当する事態が発生したとき。

(キ) 利用料金の収受等

- a 利用料金制を導入済み。
- b 利用料金の額は、条例及び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。
- c 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、以下の項目に該当する場合は、利用料金の後納を認めることとする。

- ①国、地方公共団体等が使用する場合。
- ②公職選挙法に基づき、公職の候補者が公費負担で個人演説会を開催するとき。
ただし、候補者自ら負担するものは前納とする。
- ③使用当日、使用者の責めに帰することができない理由により、やむを得ず使用時間帯等の変更をしたことにより、緊急に利用料金の納付を行う必要が生じたとき。
- ④緊急に附属設備の使用が必要になったとき。

d 利用料金の減免・返還

指定管理者は、条例第16条の規定により、指定管理者が基準を定め、市長の承認を得た上で、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を定めるに当たっては、現行の基準を基本とし、以下の項目を盛り込むこととする。

<減免基準>

- ①広島市の機関が主催し、又は経費等を負担し、共催して使用する場合、利用料金の全額を減免する。
ただし、次に該当する場合は除く。
 - ・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
 - ・前日の仕込み、リハーサル以外の事前の開催準備の場合
 - ・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に使用する場合
 - ・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
 - ・国又は地方公共団体の職員のみが出席する部内講演・研修・会議のため使用する場合
- ②広島市の指定管理者が、指定管理者として広島市条例又は広島市規則に定める事業を実施する場合、利用料金の全額を減免する。
- ③その他指定管理者が特に理由があると認める場合、指定管理者が適当と認める額を減免する。

<返還基準>

- 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、全額を返還する。
- ②使用日の2か月前（ホール以外の諸室にあつては1週間前）までに使用の取消し又は変更を申し出た場合、全額を返還する。
- ③使用日の1か月前（ホール以外の諸室にあつては前日）までに使用の取消し又は変更を申し出た場合、半額を返還する。

e 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 貸館の案内

- (ア) 指定管理者は、佐伯区民文化センターの「利用の手引き」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) 電話での問い合わ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、その内容を広島市へ報告すること。

ウ 緊急時の対応

- (ア) 指定管理者は、災害等緊急時の利用者（貸付施設使用者及び来館者）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。
- (イ) 佐伯区民文化センターの利用者の急な病気、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なうこと。
- (ウ) 佐伯区民文化センターは、大規模災害時の生活避難場所に指定されているため、広島市等が本施設を避難場所として使用するときは、その指示に従うこと。指定管理者の役割は概ね次のとおり。
 - ・ 施設の開錠
 - ・ 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）
 - ・ 各種設備の利用方法等の指導等
 - ・ 施設の利用調整（既に利用申請があるものへの対応）

(2) 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、配付等を行うこと。

- ア 佐伯区民文化センターの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 佐伯区民文化センター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

(3) 利用促進業務

佐伯区民文化センターの利用率を高めるため、有効な利用促進業務を行うこと。

なお、指定管理者の申請者には、市の数値目標（年間利用率）を参考に、独自の数値目標及びそれを達成するための利用促進策の提案を求める。

(4) 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、あらかじめ広島市と協議すること。

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、あらかじめ広島市と協議すること。

(5) その他の業務

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。

2 佐伯区民文化センター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

3 佐伯区民文化センターの特別設備の設置の許可に関する事。

指定管理者は、施設を使用する場合において特別設備を設けようとする者に対し、その許可をすることができる。

4 佐伯区民文化センターの施設及び設備の維持管理に関する事

指定管理者は、佐伯区民文化センター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。

(1) 施設保守管理業務

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、建築物について仕上げ材の浮き、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。

また、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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 貸出備品等管理業務

ア 指定管理者は、広島市（佐伯区区政調整課）の所有する物品（貸出用設備器具、施設備品、施設管理用備品等）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）及び関係法令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、更新が必要な場合は、広島市に報告すること。

エ 現在長期継続契約を締結し、リース期間が満了していない次の物品については、リース契約を引き継ぐこと。

物 品	リース満了時期	備 考
パーソナルコンピュータ	平成31年3月31日	

なお、リースが満了する次の物品については、新たにリース契約を行うこと。

物 品	リース満了時期	備 考
電話交換機	平成27年3月31日	

(5) 清掃業務

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以下に掲げる清掃等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。

- ・床洗浄ワックス塗布

(6) 警備業務

ア 機械警備(自動警報装置)による警備とし、施設と警備本部との回線は、専用回線を使用すること。警報装置は佐伯区民文化センターで発生した異常事態を警備本部へ自動的に通報する設備とする。

- イ 警備責任時間中、警報装置を間断なく監視すること。
- ウ 機械警備中に火災、盗難が発生した場合は、監視センターから直ちに関係機関に連絡するとともに、警備員を現場に急行させ、災害の状況を確認すること。
- エ 指定管理者は、警報装置の正常な機能を維持するため、1年に2回保守点検を行い、その結果を広島市に報告すること。

(7) その他の業務

- 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、資料1「広島市佐伯区民文化センター等の施設・設備維持管理業務項目（年間）」に定めるとおりとする。
なお、これを変更して業務計画を作成する場合には、必ず変更する内容を明記すること。
- イ 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、広島市の求めがあったときには閲覧に供すること。

(8) 経費負担区分

次に掲げる事項については、広島市が直接執行することとし、これ以外の費用を指定管理料の中から負担すること。

- ア 施設の大規模改修（原形を变ずる修繕及び模様替）
- イ 市の責めに帰すべき事由があり、かつ施設運営に致命的な支障があると市が判断した修繕
- ウ その他協議により定める事項

(9) 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。

(10) 施設等整備不備による損害賠償

- ア 施設・設備の維持管理の不備により使用者の財物等に損害を与えた場合は、原則として指定管理者において賠償すること。
- イ 施設・設備の維持管理の不備により主催者に対して正常な機能を提供できなかった場合の損害についても指定管理者において賠償すること。

Ⅲ 運営管理業務の基準

1 施設の休館日等

(1) 休館日

- ア 月曜日（その日が8月6日に当たるときは、その日を除く。）。ただし、月曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日当たるときは、その直後の休日でない日。

イ 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。

2 組織及び人員配置

(1) 配置人員等

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、佐伯区民文化センター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。

(ア) 管理事務室

a 人員

- ・ 総括責任者：1名
- ・ 総括責任者補佐：1名
- ・ 使用受付担当者：1名
- ・ 施設管理担当者：1名
- ・ ホール管理担当者：1名

b 総括責任者及び総括責任者補佐について

文化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。

なお、できるだけ2人のうち1人は事務室に配置し、指揮監督を行うこと。

また、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。

c 使用受付担当者について

利用者に対して迅速かつ丁寧に対応できる者とし、条例及び規則等関係法令を熟知し、円滑で公平な対応ができる者とする。

d 施設管理担当者について

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、施設の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。

e ホール管理担当者について

電気、機械、音響、舞台設備等の技術課程を修了し、又はホール等機械操作の3年以

上の経験を有する者とし、ホール及びスタジオの施設利用や施設概要等についての問い合わせ、相談等への対応、催物の打合せ等を行うこと。

(イ) ホール、スタジオ

ホール等の利用に伴い、以下のホール管理業務に、電気、機械、音響、舞台設備等の技術課程を修了し、又はホール等機械操作の3年以上の経験を有するホール管理担当者2名を標準配置すること。

業 務	主な内容
舞台管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台・音響・照明装置、映像設備・備品等の管理及び操作 ・主催者が帯同した操作員に対する指示・監督 ・保守点検における立会い ・催物の打合せ ・施設の案内 ・楽器・機材等の搬入・搬出の指導 ・その他施設利用に係る付帯業務

(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。

IV 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。

V 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。

2 利用者の利便性の向上のための自主事業の実施

(1) 物販事業（自動販売機、公衆電話等の設置）

施設利用者の利便に供することを目的とし、飲料等の自動販売機、公衆電話等を設置し運営することができる。

ただし、行政財産の目的外使用となることから、広島市への使用料の納付が必要となる。

なお、喫茶室の運営については、広島市が事業者にも目的外使用許可を行うこととしており、指定管理者の提案の対象外とする。

(2) その他、利用者の利便に供することを目的とした事業を行うことができる。

3 実施方法

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、事前に広島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。

4 経理処理

自主事業は会計を独立させること。

5 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（昭和39年広島市条例第8号）の規定による自動販売機、公衆電話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広島市が行う。また、使用許可に伴い広島市が定める使用料を納付し、電気、上下水道料等の共益費についても広島市に納入すること。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。

VI 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、毎年度末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、広島市等へ提出すること。作成に当たっては、広島市と調整を図ること。

2 事業の報告書

(1) 指定管理者は、毎月、事業実施報告書を作成し、広島市に提出すること。

主な内容は次のとおりである。

- ・施設使用の状況、利用料金の収入状況、利用者等からの苦情とその対応状況

(2) 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。

主な内容は次のとおりである。

- ・組織体制、施設利用率、利用者数、利用者満足度、施設設備維持管理状況、課題分析と自己評価、利用料金収入の実績、管理運営に係る経費の収支状況

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 負担経費の計算・預り・支払い

指定管理者は、次の(1)～(3)に係る経費を徴収し、一括して電力会社等へ支払いを行う。

- (1) 佐伯区図書館と一部設備を共有していることに伴う施設・設備維持管理費、光熱水費
- (2) 全体共用部分にかかる修繕費
- (3) 行政財産の目的外使用許可施設に係る光熱水費等

なお、これらの経費の負担の考え方については、資料2「施設管理に係る経費負担について」を参照。

6 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、降納は午後7時又は日没時のいずれか早い時とする。

7 総合案内業務

佐伯区民文化センターの来館者等に対し、佐伯区民文化センター内の施設・サービス、催事の案内など総合的な案内を行うこと。

8 関係機関との連絡調整

指定管理者は、同じ建物に同居する広島市立佐伯区図書館や、広島市が使用許可している喫茶を運営する事業者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。

9 公益財団法人広島市文化財団との連携

指定管理者は、佐伯区民文化センターを管理運営するに当たっては、市内で市民の文化活動の振興に資する事業等を行っている公益財団法人広島市文化財団（以下「文化財団」という。）と連携・協力し、本市の文化の創造に寄与しなければならない。

特に、文化財団は佐伯区民文化センターのホール等を使用して、「さえきサロンコンサート」、

「区民文化祭」などの事業を展開しており、その円滑な実施を図るため、情報を共有するなどの連携を密にしなければならない。

以上の趣旨を踏まえ、指定管理者が定める審査基準において、文化財団が区民文化センター等で事業を実施する場合は、使用日の1年前でも受け付けることができる優先使用の特例を認めること。

なお、文化財団職員（2名程度）が、事業の企画準備から実施に至るまでの業務を区民文化センター内において行う予定であるので、執務スペースの確保など円滑な業務運営に向けて、連携し、協力しなければならない。

Ⅶ 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及び実績評価を実施する。

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充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。

Ⅷ 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。

Ⅸ その他

1 指定管理業務期間の前に行う業務

- (1) 協定項目についての広島市との協議
- (2) 配置する職員等の確保、職員研修
- (3) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (4) 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

※ 当該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。

2 指定期間初年度における留意事項

- (1) 平成26年度中に予約を受け付けた案件については、現在の指定管理者から予約の引継ぎを受け、同等のサービスを提供すること。
- (2) 同様に、平成26年度に使用を許可し利用料金を収入した案件について、利用料金返還の必要が生じたときは、現行の利用料金返還手続基準に従うこと。

3 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。

4 指定期間終了にあたっての引継業務

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

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、個人情報の適切な取扱いのために必要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、資料5「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。

7 命名権の導入

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。