

# 広島市文化交流会館

## 指定管理業務仕様書

令和元年7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	文化交流会館の使用許可に関すること	
(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	文化交流会館への入館の制限に関すること	
3	文化交流会館の特別設備の設置の許可に関すること	
4	文化交流会館の施設及び設備の維持管理に関すること	
(1)	駐車場の管理運営業務	
(2)	施設保守管理業務	
(3)	設備機器の保守管理業務	
(4)	設備機器の運転操作及び監視業務	
(5)	貸出備品等管理業務	
(6)	清掃業務	
(7)	警備業務	
(8)	その他の業務	
(9)	経費負担区分	
(10)	維持管理計画の作成	
(11)	施設等整備不備による損害賠償	
III	管理の基準	8
	施設の休館日等	
IV	リスク分担	8
V	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	利用者の利便性の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 職員配置、研修等	9
1 配置人員等	
2 研修等	
VII 管理運営に関連して指定管理者が行う業務	11
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 関係機関との連絡調整	
VIII 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	
IX 協定の締結	12
X 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 法定雇用障害者数の達成に向けた取組	
8 命名権の導入	

# 広島市文化交流会館管理業務仕様書

本書は、「広島市文化交流会館 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かか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、広島市文化交流会館（以下「文化交流会館」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、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、広島市文化交流会館条例、広島市文化交流会館条例施行規則、その他関係法令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) 文化交流会館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) 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、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、管理運営経費の縮減に努めること。
- (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) 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 文化交流会館の使用許可に関すること。

#### (1) 施設等貸出業務

ホール、会議室、宿泊施設等の有料施設及び附属設備の使用申込受付、使用許可、開錠、使用後の確認を行う。

ア 使用許可の申請は、利用しようとする日の属する月の 1 年前（ホールの練習使用の場合及びホールの使用を伴わないリハーサル室の使用の場合にあっては、1 か月前）の同月の

1日から受け付けるものとする。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。

先着順の考え方については、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、全国的又は広域的（中国ブロック以上）な事業で、1年以上前（ホールの練習使用の場合及びホールの使用を伴わないリハーサル室の使用の場合にあっては1か月以上前）から会場確保をしなければ事業の実施が困難と認められるもの
- ③文化交流会館での継続的な開催実績を有し、特に広島市における文化の振興、向上、教育等に資する事業と認められるもの
- ④市民の広い関心を集める事業であり、かつ、会場規模等を勘案した際、文化交流会館以外での開催が困難と認められるもの

※なお、施設等貸出業務については、現指定管理者が契約している予約清算システムを引き続き使用することが出来ないため、指定管理者が新たな予約清算システムを開発し導入する事。

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7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、又は使用者に対し、使用の制限、使用の停止若しくは退去を命ずることができる。

- ①使用者が条例又は条例に基づく規則もしくは命令に違反したとき。
- ②使用者が使用条件に違反したとき。
- ③条例第5条第1項に規定する事態が発生したとき。

キ 利用料金の収受等

(ア) 利用料金制を導入済み。

(イ) 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。

(ウ) 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とき。
- 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。
- ⑤電話機を使用するとき。(宿泊施設のみ)

(エ) 利用料金の減免

指定管理者は、条例第17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、利用料金を減免する。

(オ) 利用料金の返還

指定管理者は、条例第17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、利用料金を返還する。

(カ) 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。

ク 貸館の案内

- ①指定管理者は、文化交流会館の「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。
- ②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。
- ③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。

ケ 緊急時の対応

- ①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。
- ②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うこと。
- ③文化交流会館は、避難場所（候補施設）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。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）
- ④文化交流会館は、浸水時緊急退避施設に指定されており、津波や洪水、高潮等による浸水時の緊急一時的な退避施設として使用に協力すること。

## (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、配布等を行うこと。

- ①文化交流会館のホームページの作成・更新
- ②施設案内パンフレットの作成・配布
- ③必要に応じて、情報誌等を作成・配布
- ④文化交流会館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

文化交流会館の利用率等を高めるため、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、基準値（年間利用率又は年間稼働率）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別記「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記「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

- (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、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。
- (ウ) 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。

## 2 文化交流会館への入館の制限に関すること

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。

- ①伝染性の病気にかかっていると認められる者

- ②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
- ③秩序又は風俗を乱すおそれがあると認められる者
- ④その他管理運営上支障があると認められる者

### 3 文化交流会館の特別設備の設置の許可に関すること

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。

ただし、次のいずれかに該当するときは、特別設備の設置の許可を取り消すことができる。

- ①使用者が当該施設に関する条例又は条例に基づく規則もしくは命令に違反したとき。
- ②使用者が使用条件に違反したとき。
- ③条例第5条第1項各号に規定する事態が発生したとき。

### 4 文化交流会館の施設及び設備の維持管理に関すること

指定管理者は、文化交流会館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) 駐車場の管理運営業務

指定管理者は、文化交流会館を利用する者の共用に供する駐車場の維持管理及び円滑な運営を行う。

##### ア 駐車場の概要

- ・収容台数

95台

- ・開場時間

年中無休（ゲート式、自動精算）

##### イ 利用料金（駐車料金）の收受等

###### (ア) 利用料金の採用

利用料金はすべて、指定管理者の収入とする。

- (イ) 利用料金の額は、条例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、条例第17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。

#### (2) 施設保守管理業務

- (ア) 指定管理者は、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。

- (イ) 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。

- (7) 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。

### (3) 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。

### (4) 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。

### (5) 貸出備品等管理業務

- ア 指定管理者は、広島市の所有する物品（貸出用設備器具、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等の物品について、更新が必要な場合は、広島市（市民局文化スポーツ部文化振興課）に報告すること。
- エ なお、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
AED	令和2年8月12日	

### (6) 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。

- ・共用ロビー等の床研磨

- ・カーペットクリーニング
- ・ガラス清掃 等

#### (7) 警備業務

- ア 文化交流会館の防犯、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、警備を行うこと。
- ウ 定位置において、部外者の出入状況の確認、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 防火管理者を配置すること。
- キ 駐車場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。

#### (8) 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は、資料1「広島市文化交流会館の施設・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、広島市等の求めがあったときには閲覧に供すること。

#### (9) 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者が負担すること。
- ア 施設の大規模改修（原形を変え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

#### (10) 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。

#### (11) 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 管理の基準

#### 施設の休館日等

区分	内容
休館日	・年中無休
基本開館時間	・宿泊施設を除く施設の基本開館時間は、午前9時から午後9時までとする。 ・宿泊施設のチェックアウト時刻は午前10時とし、チェックイン時刻は午後3時とする。 ・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。
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、開館時間を変更することがある。

### 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、施設の規模等により、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)から(5)に掲げる事業については、利用者の利便を図るため、必ず行うこと。なお、これらの事業のため使用する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、広島市への使用料の納付が必要となる。

##### (1) レストラン管理運営事業

施設利用者の利便に供することを目的とし、レストランの管理運営を行うこと。

##### (2) 宴会事業

施設利用者の利便に供することを目的とし、宴会のため会議室を使用する利用者に対して、

飲食の提供を行うとともに、必要なサービスを行うこと。

(3) 婚礼・披露宴事業

施設利用者の利便に供することを目的とし、婚礼を行うとともに、披露宴のため会議室等を使用する利用者に対して、必要なサービスを行うこと。

(4) 売店管理運営事業（自動販売機等の設置を含む。）

施設利用者の利便に供することを目的とし、売店を管理運営するとともに、飲料等の自動販売機等を設置し運営すること。

(5) カラオケルーム管理運営事業

施設利用者の利便に供することを目的とし、カラオケルームの管理運営を行うこと。

(6) 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）の規定によるレストラン、売店、自動販売機等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。

## VI 職員配置、研修等

### 1 配置人員等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 設備技術者は、文化交流会館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。
- (4) マネージャー（館長相当職）を1人配置すること。
- (5) 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人を必置とすること。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。
- (6) 配置人員のうち、食品衛生管理者の資格を有する者1人を必置とする。

- (7) マネージャー及びマネージャーを補佐する者として、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を配置すること。
- (8) 利用受付を行う者については、利用者に対して迅速かつ丁寧に対応でき、広島市文化交流会館条例等関連法令を熟知し、円滑で公平な対応ができる者を配置すること。
- (9) ホール担当として、ホール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ができる者を配置すること。
- (10) 配置人員には、施設管理に豊富な実務経験を有する者を含めること。また、適正な現金管理（施設の利用料金の取り扱い等）や会計処理などの事務処理を行うことができる者を含めること。
- (11) (1)～(10)を踏まえ、標準的な配置人員は下記のとおりとする。

なお、この人数は常勤の者の人数であり、レストラン等の自主事業に係る人員も含む。

区 分	人 数
マネージャー（館長相当職）	1人
総務（ホール、設備担当含む）	5人
営業・販売・接客	19人
調理	15人
計	40人

## 2 研修等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 事故が生じた場合は速やかに広島市に報告すること。
- (5) 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。
- (6) 勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。

## **VII 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。

(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。

### **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、行政財産の目的外使用許可施設に係る光熱水費等に係る経費についても、一括して電力会社等へ支払いを行う。

### **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、開館中（午後5時以降を除く）とする。

### **7 関係機関との連絡調整**

(1) 指定管理者は、来館者へのサービスの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。

(2) 大規模な会議やイベント等の誘致・開催にあたっては、広島国際会議場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。

## **VIII 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。

## IX 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。

## X 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の作成、協議
- エ 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

### 2 指定期間初年度における留意事項

- (1) 平成31年度中に予約を受け付けた案件（自主事業を含む。）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31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、次期指定管理期間に係る指定管理事業及び自主事業の予約については、指定管理期間終了後である旨を利用者に説明の上で受付を行い、次期指定管理者へ引継ぎを行う。

### 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、別記「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 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。

## 8 命名権の導入

- (1) 文化交流会館のホールの命名権の契約期間が令和4年3月31日を以て満了するため、ホール等の名称が変更となる可能性がある。
- (2) 指定管理者は、イベントの開催時等には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（看板の掛け替え等）については、指定管理者の負担としない。