資料№.４

三条市体育文化会館管理運営業務仕様書

三条市体育文化会館（以下「体育文化会館」という。）を管理する業務の内容及びその範囲は、この仕様書によるものとする。

〔基本的事項〕

１　業務目的

本業務は、円滑な運営と適切な施設及び設備の維持管理を行うことにより、市民のスポーツ及び文化活動並びに交流の活発化を図ることを目的とする。

２　施設運営に関する基本的な考え方

体育文化会館を運営するに当たっては、次の考え方に基づき行う。

(1) 市民の多様なスポーツ活動の充実を図ること

(2) 市民の文化・芸術活動の活発化を図ること

(3) 市民が気軽に立ち寄り、集える場とすること

上記３項目の具体な考え方については、「資料№.５スポーツ・文化・交流複合施設建設基本計画」及び「資料№.６三条市体育文化会館の在り方、使い方」を参照すること。

３　開館時間及び休館日

(1) 開館時間

午前９時から午後 10 時までとする。ただし、指定管理者が必要と認め市長の承認を得たときは、臨時に開館時間を変更することができる。

(2) 休館日

設けない。ただし、指定管理者が必要と認め市長の承認を得たときは、臨時に休館することができる。

４　法令の遵守

体育文化会館の管理運営に当たっては、本仕様書のほか、関係法令等を遵守し、適正な管理を行わなければならない。

５　管理運営業務の再委託の禁止

指定管理者は、個別の具体的業務を市長と協議の上、第三者に委託することは差し支えないが、体育文化会館の管理運営業務の全てを第三者に委託することはできない。

6　事務報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、（ただし、請求書等の関係で遅れる場合は事前に文書で報告すること。）管理業務の実施状況、利用状況（利用料金等の収入状況を含む。）及び管理運営に要した経費等の収支の状況などを記載した事業報告書を市に提出するほか、管理運営の状況について、定期的に市が指定した方法により報告しなければならない。ただし、年度の途中において、三条市公の施設の指定管理者の指定等に関する条例第６条第１項の規定により指定を取り消された日の翌日から起算して 30 日以内に当該年度の当該日までの間の事務報告書を提出しなければならない。

7　指定管理者の適正な管理運営体制の確保

(1) 効果的かつ効率的な運営体制の確保

体育文化会館の管理運営に必要な人材を適切な形態で雇用し、業務量に応じた人員を確保すること。また、迅速な意思決定を可能とするとともに、適切な役割分担の下で各人材に能力を十分に発揮させる総合力の高い組織とすること。

(2) 利用者の平等利用の確保

指定管理者は、管理運営に当たり、利用者の平等利用の確保に努め、利用者に対して不当な差別的な取扱いをしてはならない。また、正当な理由がない限り、施設の利用を拒んではならない。

(3) 従事者の心得

市が行動規範「三条市役所品質」に沿って行動していることから、それに準じた対応を行うこと。

8　個人情報の保護に関する事項

業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律により適正な取扱いをしなければならない。

9　情報の公開

市民が利用する公共施設の管理であることを認識し、三条市情報公開条例により、その管理運営についての透明性を高めるよう努めなければならない。

10　危機管理に関する事項

(1) 自然災害、人為災害、事故その他のあらゆる緊急、非常、不測等の事態があった場合は、遅滞なく適切な措置を講じた上、市を始め関係機関に通報すること。

(2) 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導等及び関係機関

への通報を行うこと。

(3) その他利用者への対応に万全を期すこと。

(4) 危機管理体制を築くとともに、市と協議の上、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

11　環境配慮に関する事項

市が「人と地球にやさしい三条市の率先行動計画（三条市地球温暖化防止実行計画)」を定め、環境改善活動に取り組んでいることから、それに準じた取組を行うこと。

12　文書の管理、保管

指定管理業務を行うに当たり作成し、又は取得した文書は適正に管理し、保存しなければならない。この場合において、市長が必要に応じ文書の提出を求めたときは、当該文書を速やかに提出しなければならない。

13　守秘義務

指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た情報や内容等を第三者に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。指定管理業務に係る従事者及び指定管理期間が満了した後についても同様とする。

14　指定管理者に対する監督

(1) 管理運営状況の調査

市長は、指定管理者が管理する本施設の管理運営の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

(2) 指定の取消し

市長は、指定管理者が市長の指示に従わないとき、その他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

15　指定管理者に対する監査

市長の要求があるとき又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う体育文化会館の管理運営業務について監査を行うことができる。

16　指定管理者が管理運営を行う経費

(1) 管理運営の経費

指定管理者が体育文化会館の管理運営を行うために要する経費は、市からの指定管理料のほか利用料金を充てる。

(2) 修繕料について

修繕料（１件当たり 50 万円（消費税及び地方消費税含む）以上の修繕に係るものを除く。）は、指定管理料に含めるものとし、過不足が生じても精算しないものとする。

17　賠償責任

体育文化会館の管理運営を行うに当たり、指定管理者の行為が原因で利用者に違法に損害を与えた場合は、国家賠償法第１条の規定により、施設の設置者である市が賠償責任を負う。ただし、市長は、指定管理者に対してその賠償請求を行い、指定管理者の指定の取消し等の処分を行うことができるものとする。

18　市との調整及び協議等

(1) 迅速な情報伝達と連絡調整

市と指定管理者は、日常から、迅速な情報伝達と連絡調整に努めることとする。

(2) 市への協力

指定管理者は、市及び他の自治体等から各種調査、資料作成及び視察等の依頼を受けたときは、体育文化会館の管理運営に支障のない範囲で協力すること。

(3) 不測の事態等の対応

指定管理者は、体育文化会館の管理運営を行う上で、不測の事態又は疑問が生じた場合には、速やかに市と協議すること。また、この仕様書に定めのない事項あるいは不明な点については、市と指定管理者で協議の上定めるものとする。

〔業務内容〕

市民のスポーツ及び文化活動並びに交流の活発化を図るため、施設運営に関する基本的な考え方に基づき、業務を行うこと。

1　事業の企画及び運営業務

(1) 自主事業

指定管理者は、多様で魅力的な事業を企画及び実施し、世代、地域及びジャンルを超えた幅広い層の集客を図ること。

ア　魅力的な事業の展開

(ア)スポーツ及び文化活動を行っている個人や団体を支援及び育成するための事業や新たに活動を行う市民を増やして行く事業を行うこと。

(イ)魅力的で集客力のあるスポーツ事業や文化事業を行うこと。

(ウ)「見る」「見られる」関係を生み出す参加意欲の向上を図るため、体験の場、参加の場及び発表の場を提供すること。

イ　施設の特長を活かした事業の展開

(ア)異なる分野の活動をつなぐ事業を行うこと。

(イ)施設全体を市民広場として捉え、ロビーやホワイエでの事業を始め、施設全体を活用した大型イベントを行うこと。

(ウ)一つの部屋で複数の機能を持たせるいわゆる「重ね使い」を活用し、施設の持つ機能を広く市民に周知できる事業を行うこと。

ウ　まちなかの公共施設と連携した面的な事業の展開

まちなかの公共施設と連携し、施設間の回遊性を意識した事業を行うこと。

エ　飲食スペースの運営

指定管理者は、利用者の利便性の向上と交流の活発化のため、飲食スペースを運営すること。

(ア)業務内容

施設の魅力を高め、利用者に喜ばれるメニューやサービスを提供すること。

(イ)運営に係る条件

a　運営内容等は指定管理者からの提案により、市の承認を受けること。

b　運営形態は、指定管理者が直接行う形態のほか、再委託も可能とする。

c　運営に必要な各種届出及び申請は、指定管理者で行うものとし、その経費は指定管理者が負担するものとする。

(2) 広報業務

施設の様々な情報の広報と施設の統一的なイメージ形成を展開すること

により、各事業のスムーズな運営を行うとともに、施設への関心と愛着を喚起すること。

また、実施する事業内容ごとに市民に向けてアピールすることで各事業への認知度を図るとともに、多様な媒体を通じて施設内用やサービスを周知することで貸館事業を促進すること。

ア　認知度の向上

パンフレットやチラシ、機関紙等の紙媒体による定期的かつ継続的な広報活動により市民への施設の周知や事業及び活動内容の認知度の向上を図ること。

イ　様々な媒体の活用

ホームページやSNSを始めとしたITを活用した情報発信はもとより、報道各社、情報誌及び専門誌などへ積極的に放送依頼、掲載依頼を行い市内外に対しての情報発信を展開すること。

ウ　各種市民団体・近隣施設との連携

各種市民団体及び近隣施設との連携により、体育文化会館の情報だけでなく、各種市民団体の取り組みや近隣施設の情報を発信し、まちなかのまちづくりにつながる広報を進めること。

(4) 市からの受託

ア　六ノ町河川緑地テニスコートの鍵管理業務委託

市が予定している「六ノ町河川緑地テニスコートの鍵管理業務委託」を受託すること。

(ア)業務内容

六ノ町河川緑地テニスコートの鍵の貸出し及び保管

(イ)委託料の額

年度ごとに指定管理者と市が協議の上、予算の範囲内において定めることとする。

２　貸館業務

(1) 受付及び案内業務

総合受付窓口を設置し、入退場の管理のほか、施設の利用方法や施設の空き状況について、スムーズかつ親切・丁寧に案内すること。

ア　親切・丁寧な受付及び利用案内

(ア)開館日や使用時間、利用形態や利用料金、料金体系等に関する案内について、利用者への周知用の資料等を作成し、本施設内で配布・掲示するほか、ホームページへの掲載等を行い、利便性の向上を図るものとする。また、修繕、設備点検等により、施設等の使用を制限する場合は、十分な事前の期間をとって、周知するものする。

(イ)本施設の利用に際し、設営物等がある場合については、設営の立会いや、利用者に対し設営に関する適切な案内を行うとともに、事故防止や本施設等の破損防止に努めるものとする。

(ウ)附属設備等の利用がある場合においては、利用者に対し、適切な利用方法の説明を行うものとする。

(エ)イベントや大会等の事業主催者に対しては、事前に利用に関する打合せを実施し、利用内容の確認を行うことで、事業の充実や向上に向け、相談や提案を行うものとする。また、利用に伴う注意事項等を記した必要な書類等を配付するものとする。

イ　利用方法等の周知

(ア)利用者の活動等の利便性、快適性を向上させるため、施設はもとより冷暖房等の附属設備や本施設備付けの設備及び備品の使用方法についても使用マニュアルを作成すること。

(イ)本施設の利用に際して、施設の保全や大会等の実施を円滑かつ効率的に行うため、利用者自身が行うべきこと、守るべきことを明確にし、利用者へ周知すること。

ウ　市主催事業等の受付

市民サービスの向上のため、市と協議の上、市主催事業等の受付を行うこと。ただし、受付のうちチケット販売を伴うものについては、市と協議の上、事務経費を主催者等から徴収することができる。

(2) 使用許可及び利用料金の徴収に関する業務

施設等の使用許可申請書を受け付け、内容を審査の上、許可書の発行を行うこと。施設の特性や想定される利用形態、使用申請等に係る条例、施行規則等をよく理解した上で、適切な使用許可業務を行うこと。

ア　公平公正な使用許可

公の施設としての役割を十分認識し、公平性、公正性を確保するため、利用調整会議を開催するなど、一定の個人や団体に偏ることがないよう配慮すること。

イ　申請マニュアルの作成

申請から許可、利用までがスムーズに行われるよう、利用者向けの申請マニュアルを作成すること。

ウ　利用料金の徴収及び管理

利用料金を徴収し、必要に応じて還付し、通帳、帳簿等で適正に管理すること。

(3) 営業活動業務

経営感覚に基づいた効率的・効果的な管理運営を行うに当たり、利用者数や稼働率の向上を図るため、積極的な営業活動を行うこと。

ア　市民や企業との連携

市民や企業に対し、新たな施設の利活用の提案や、連携によるイベントの企画など行うこと。

イ　イベントや大会等の誘致

積極的にイベントや大会等を誘致し、稼働率の向上に努めること。

ウ　目標の明確化

利用者数や稼働率の数値目標を明確化し、定期的に目標達成度の確認を行い、より効率的な営業活動を行うこと。

(4) 苦情、要望及び相談対応業務

利用者から寄せられる苦情、要望及び相談に対し、利用者目線に立って真摯に向き合い、誠実に対応すること。

ア　利用者ニーズの把握

意見箱や要望掲示板の設置、利用後の職員による意見の聞き取りなど、利用者が気軽に意見及び要望等を寄せられるような雰囲気及び環境づくりに努めること。

イ　苦情対応及び市への報告

寄せられた苦情及び要望等に対しては、真摯な態度で誠実に対応するものとし、その内容を記録としてまとめ、今後の施設運営に活かすこと。また、重要なものは市に報告すること。

ウ　相談対応

利用者からの相談に積極的に応じ、市民等のスポーツ及び文化活動に関するアドバイス、指導及び啓発等を行うものとします。

(5) 利用者の安全確保業務

事故を未然に防ぐため、設備や器具の管理、点検を行うとともに施設の貸出しにおいても安全に配慮する。

ア　利用者の安全確保

(ア)利用者が安全安心に利用できるよう不審者の侵入や危険な利用方法の有無について監視すること。

(イ)本施設の利用終了後、施設等の維持管理及び安全管理のため、施設内の事後点検を行うものとする。

イ　安全に配慮した施設の貸出し

イベントや大会等が開催される際は、混雑緩和や安全確保のため、必要に応じた人員を配置し、誘導、整理を行うことを指導すること。

3　施設維持管理業務

(1) 建築物保守管理業務

建築物が正常な機能を維持し、利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう建築物の点検、保守等を行うものとする。

建築物が正常に機能しない場合、又は正常に機能しないおそれが明らかになった場合には、適切な方法により対応するとともに、市へ報告するものとする。

ア　対象範囲

建築物保守管理業務の対象範囲は、本施設における建築物の屋根、外壁、建具（内部及び外部）、天井、内壁、床、階段及び附属物等の全ての構築物の各部位とする。

イ　関係法令を遵守した点検業務

建築物に対しては、関連法令等を遵守し、日常点検、定期点検及び、法定点検を実施するものとする。

(2) 建築設備保守管理業務

建築設備が正常な機能を保持し、利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう、運転、監視、点検及び保守等を行うものとする。

正常に機能しない場合、又は正常に機能しないおそれが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告するものとする。

ア　対象範囲

建築設備保守管理業務の対象範囲は、本施設に設置されている電気設備、温熱源機器、冷熱源機器、冷暖房関連機器、空気調和換気設備、給排水衛生設備、昇降機、映像設備、音響設備、監視制御設備及び消防設備等の全ての設備とする。

イ　法定点検及び保守業務

建築設備に対しては、関連法令等を遵守し、日常点検、定期点検及び、法定点検を実施するものとし、また、法令に規定のない場合でも、設備の初期性能及び機能保持のために必要な点検並びに保守業務を行うものとする。その際に、必要な消耗品の保守及び更新については、指定管理者の負担により随時行う。

ウ　運転監視業務

建築設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力及び燃料等の需給状態を管理するものとする。

また、建築設備に応じて、適切に運転結果を記録する。

⑶　清掃業務

建築物内外の仕上げ面や、備品及び器具等を適切な頻度で清掃し、施設の良好な環境衛生及び美観を保つものとする。

日常清掃、定期清掃及び特別清掃等を適切に組み合わせて行うこととする。

ア　業務全般

業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害

な薬品等は関係法令を遵守し、厳重に管理するものとする。

イ　日常清掃

施設内外を常に清潔な状態に保つための清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定するものとする。また、消耗品は、常に適切に補充された状態にするものとする。

ウ　定期清掃

日常清掃では実施しにくい場所については、定期清掃を実施するものとする。

エ　特別清掃

高所での作業や利用者制限を伴う清掃については、特別清掃を実施するものとする。

オ　その他

日常清掃、定期清掃及び特別清掃のほかにも、利用者等に不快感を与えないよう、必要に応じて清掃を実施するものとする。

また、殺菌剤等の薬剤を使用する場合は、環境及び安全性に配慮して選定するとともに、使用量の削減を図るものとする。

(4) 環境衛生管理業務

ごみ処理及び害虫駆除業務等、施設の環境衛生管理を実施する。

ア　対象範囲

施設の環境衛生管理に係る全ての業務とする。

イ　法令に遵守した環境衛生管理

建築物における衛生環境の確保に関する法律及び労働安全衛生法、水道法及び水質汚濁防止法等の関係法令に基づき、施設の環境衛生管理を実施するものとする。また、法令に規定のない場合でも、衛生管理に必要な清掃、点検及び検査を適切に行うものとする。

ウ　害虫駆除業務

害虫駆除業務を適切に行うものとする。

エ　ごみ処理の方法

施設内で発生する全ての廃棄物は、指定の方法により分別し、三条市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例等関係法令に従い適切に処理するものとする。

(5) 外構施設維持管理業務

外構施設の正常な機能を保持し、利用者が安全及び快適に施設を使用できるよう外構施設の点検及び日常清掃等を行うものとする。

ア　対象範囲

敷地及び駐車場の外構設備、フェンス、ベンチ類、散水栓、側溝（農業用水含む)、縁石、地中設備、埋設配管及び植栽等

イ　利用者の安全性及び快適性に配慮した管理

(ア)利用者の安全性、快適性に配慮し、外構施設の劣化及び損傷などの日常点検、定期点検及び日常清掃等を実施するものとする。

(イ)適切な除雪

冬期間は降雪状況に応じ、適切に除雪を行うこと。

ウ　美観の形成に配慮した管理

日常清掃に当たっては、掃き掃除及び側溝掃除等を行い、美観の形成に努めるものとする。

エ　植栽の管理

(ア)植物の種類、形状及び生育状況に応じ、適切に維持管理を行い、豊かで美しい施設内の環境を維持すること。

(イ)使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定するものとし、潅水及び病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保つこと。

(ウ)剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全確保及び美観を保つものとする。

(6) 備品管理業務

利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう備品等の正常な機能を保持し、備品等が正常に機能しない場合、又は正常に機能しないおそれが明らかになった場合は、適切な方法により応急の対応を行うこと。

ア　数量管理

備品台帳により数量管理を行うこと。

イ　貸出用備品の管理

利用者が常に良好な状態で使用できるよう点検を行い管理するとともに、整理整頓に努めること。

ウ　事務用備品の調達

体育文化会館にあらかじめ備えてある備品以外で、コピー機、パソコン及び車両等の施設運営に必要な備品は、指定管理者において調達すること。なお、リースでの調達も可能とするものとする。

エ　トレーニング室用備品の調達

指定管理者は、トレーニングルームに利用者ニーズに合ったトレーニング器具等を設置し、施設や器具の使用方法についての指導を行い、利用者が安全かつ快適に施設を利用できる環境を整えるものとする。なお、現在のトレーニング器具等はリースにより設置されているものであり、令和６年３月 31 日をもってリースから市の備品となる予定である。これらについては、可能な限り継続して使用するものとし、新たに備品又はリースによる調達をする場合は、市と協議の上決定するものとする。

オ　その他備品の購入又は調達

経年劣化、破損及び不具合等により使用できなくなった備品の購入又は調達方法については、市と協議の上決定するものとする。

(7) 保安警備業務

本施設における施設内部及び敷地内の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できるよう保安警備業務を行うものとする。

業務に当たっては、施設の特性を十分に考慮するとともに、関連法令及び監督官庁の指示等を遵守するものとする。

ア　機械警備システムの導入

本施設に適した機械警備システムを採用するものとする。

イ　イベント及び大会等の警備

スポーツ大会、企画イベント及びその他の興行の開催時における来場者及び自動車等の誘導及び警備は、指定管理者が責任を持ち、主催者に実施させることを原則とするが、指定管理者は、これらの業務が円滑かつ適切に行われるよう指導すること。

4　その他の業務

(1) 報告業務

ア　管理運営体制の報告

(ア)指定管理者は、管理運営体制を作成し、市に提出し、承諾を得ること。

(イ)管理運営体制に変更が生じる場合は、事前に市に報告し、承認を得ること。

イ　管理運営状況の報告

毎月及び毎年終了後に次の項目を市に報告すること。

(ア)管理運営状況報告

(イ)利用状況報告

(ウ)利用料金等の収入状況報告

(エ)経費等の収支状況報告

(オ)決算報告

ウ　資料の提出

市から指示があった場合は、管理運営に関する資料を提出すること。

エ　検査等の対応

市から実地検査等の要請があった場合は、速やかに応じること。

(2) 必要書類の作成及び管理業務

本施設の管理運営に伴って発生する様々な書類等の作成、整理、保存及び管理を行うものとする。

ア　書類等の作成及び管理

使用許可申請・許可書、利用料金徴収関係書、各種台帳、収受文書、その他業務上必要な各種書類等を作成し、整理、保存及び管理を行うものとする。

イ　各種データの整理

本施設の利用状況（利用者数・利用団体数等）及び利用料金など、運営状況を示す上で必要なデータの把握、整理を行うものとします。利用状況及び利用料金については、通常利用と減免利用別に集計するものとする。

(3) 終了時の引継ぎ業務

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業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。

(4) 関係機関等との連絡調整業務

地元自治会や各種団体、公共機関等との協調、市からの協力要請等への対応について、誠意をもって行うものとする。

ア　関係機関との調整

地元自治会や、各種団体、地域住民及び公共機関等との協調を図り、依頼及び相談等には誠意をもって対応するものとする。

イ　市等からの要請への協力

(ア)市から、施設の管理運営及び施設の現状等に関する調査並びに資料作成等の作業の指示があった場合には、迅速、誠実に対応するものとする。

(イ)市が実施又は育成する事業に支援及び協力するものとする。

(5) 保険の加入

施設内で指定管理者が独自の事業を運営する場合は、その運営上もたらされる賠償責任は、その指定管理者が負うものとするため、指定管理者は、必要な範囲で保険等に加入すること。

なお、市では、「市民総合賠償保障保険（全国市長会)」に加入しており、公の施設の管理を指定管理者に行わせた場合において、市に賠償責任が発生する場合に、市の責任部分は本保険の対象となる。また、指定管理者が負うべき賠償責任についても指定管理者そのものを被保険者とみなし、市の責任と同様に本保険の対象となる。賠償等の内容は、次のとおり。

ア　身体賠償

１人につき１億円、１事故につき 10 億円

イ　財物賠償

１事故につき２千万円

5　指定管理者の業務に含まれない事項

(1) 施設の占用許可
(2) 不服申立てに対する決定
(3) １件 50 万円（消費税及び地方消費税含む）以上の修繕工事及び施設整備事業
(4) 施設の借地に関する業務
(5) 目的外使用に関すること。