

大 和 市 文 化 創 造 拠 点
指 定 管 理 者 業 務 仕 様 書

平成26年10月

大 和 市

1. 管理に関する基本的考え方

指定管理者は、下記の基本的考え方に沿って本施設の管理を行ってください。

- (1) 「大和駅東側第4地区公益施設管理運営基本計画」で掲げた次の基本理念等に基づき管理運営を行う。

1. 基本理念

「心に響く・心が躍る・心をつなぐ」

子どもからお年寄りまで、地域や国籍を超えて施設を訪れる多くの人が、文化芸術や生涯学習の素晴らしさを実感し（心に響く）、新しい感動や知識、人との出会いにワクワクし（心が躍る）、利用者だけでなく市民の心に一体感を生み出す（心をつなぐ）管理運営を行い、大和の文化を創造する拠点としての役割を果たします。

2. 基本方針

公益施設基本計画で掲げた4つのキーワード、「創造」、「交流」、「感動」、「発信」の4つのキーワードに基づいて、管理運営における基本方針を定めます。

①市民の創造力を高める

文化は、市民の創造的な活動によって生み出されます。

市民が取り組む創作、発表などの場として、また、文化芸術や生涯学習の担い手を育てる場として、創造力を高める運営を行います。

②出会いと交流を演出する

文化は、人と人が出会い、互いに刺激しあうことで育まれます。

施設が融合している利点を生かし、世代や地域、国籍などを超えた多くの出会いや交流を演出する運営を行います。

③新しい感動や知識に出会う

文化芸術や生涯学習活動で得られる感動や知識は、私たちの生活に潤いをもたらし、創造する力を与えてくれます。文化を創造する力の源となる、新しい感動や知識に出会える運営を行います。

④大和の文化や魅力を発信する

地域固有の魅力を広く発信することによって、文化は育まれます。

文化創造拠点として、イベントなどの情報発信はもちろんのこと、大和の文化や魅力を発信する運営を行います。

3. 目指す姿

「融合したひとつの施設」～“連携”から“融合”へ～

「心に響く・心が躍る・心をつなぐ」管理運営を行うためには、利用者の視点に立って、施設全体で一体的にサービスを提供することが必要です。

個々の施設がそれぞれの機能を発揮することはもちろん、「施設が“連携”する複合施設」という発想を超え、「統一した理念に基づき“融合”したひとつの施設」として、基本理念の実現を目指します。

- (2) 各施設の設置条例や関連する法令、市の条例、計画等に基づき、効果的で効率のよい管理運営をめざす。
- (3) 本施設が複合施設であることを活かし、それぞれの機能の業務遂行に加えて、施設全体及び複数の機能の融合による事業展開を図る。
- (4) 市民や利用者の意見を運営管理に反映させる。
- (5) 個人情報の保護を徹底する。
- (6) 安全な運営管理を徹底する。
- (7) 効率的な管理運営を行い、経費の節減を図るとともに、指定管理料以外の収入確保に努める。

2. 開館時間及び休館日

施設名	開館時間	休館日
やまと芸術文化ホール	9:00～22:00	12月29日～1月3日
大和市立図書館	(月～土) 9:00～21:00 (日、祝) 9:00～20:00	12月31日、1月1日
大和市立図書館 (児童開架)	9:00～19:00	
大和市生涯学習センター	9:00～21:30	12月29日～1月3日
大和市生涯学習センター (市民交流ラウンジ)	(月～土) 9:00～21:00 (日、祝) 9:00～20:00	
大和市屋内こども広場	9:00～19:00	12月31日、1月1日
駐車場・駐輪場	8:15～22:30	12月31日、1月1日

※1階メインエントランス及び2階市民課連絡所への通路については8:15までに開けてください。

※指定管理者が特に必要と認める場合は、各施設の設置条例等に基づき、市の承認を経て、開館時間、休館日の変更が可能です。

3. 指定管理者が行う業務の範囲

文化創造拠点の管理運営業務は、次に掲げるとおりです。

業務の遂行にあたっては、各施設の設置目的を基本とするとともに、指定管理者制度が導入された目的に鑑み、特に市の責任分担が明記されない限り、指定管理者の業務範囲とします。

なお、指定管理者は、各施設の仕様書に基づき、市に具体的な事業計画を提案・協議の上、実施するものとします。

また、開館初年度については、各仕様書で定める事業のほか、文化創造拠点の存在を広くアピールするとともに、施設のイメージアップや認知度の向上に資する事業を実施してください。

- (1) やまと芸術文化ホールの運営に関すること（詳細は施設の仕様書参照）
 - 1) 貸館事業
 - 2) 文化芸術事業
 - 3) 市民参加型事業
 - 4) 情報発信事業

- (2) 大和市立図書館の運営に関すること（詳細は施設の仕様書参照）
 - 1) 窓口業務
 - 2) サービス業務
 - 3) 資料管理業務
 - 4) 健康情報サービス業務

- (3) 大和市生涯学習センターの運営に関すること（詳細は施設の仕様書参照）
 - 1) 貸館事業
 - 2) 生涯学習事業
 - 3) 地域活性化事業
 - 4) その他

- (4) 大和市屋内こども広場の運営に関すること（詳細は施設の仕様書参照）
 - 1) 屋内公園事業
 - 2) 保育施設事業

- (5) 全館総括に関すること
 - 1) 総合インフォメーションに関する業務
指定管理者は、総合インフォメーションにスタッフを配置し、9時00分から17時30分までの間、フロアの管理及び案内、その他問い合わせ等に対応する。
また、チラシのラック等を配置し、常に情報を得やすく、発信しやすい環境づくりに配慮する。
 - 2) 広報に関する業務
指定管理者は、本施設の広報に関して次の事項を行うこととし、その内容については、事前に市の承認を得て実施する。
 - ①大和の文化を発信する施設として、多様な媒体の活用等、創意工夫して本施設の周知・理解及び施設利用を促す情報発信を行う。
 - ②文化創造拠点の専用ホームページを作成し、新着情報、イベント情報、施設の沿革及び概要、各施設詳細、アクセス、リンク集等の必要な情報や機能を盛り込み、閲覧者にとって分かり易い構成とするなど創意工夫を行い、常に最新の情報を発信す

る。また、ソーシャルメディア等を活用するなど、利用者が情報を入手しやすい環境を整備する。

- ③文化創造拠点のパンフレット・利用案内・リーフレット等を作成し、関連施設や諸団体等に配布するなど、あらゆる機会を通じて本施設の宣伝、営業に努める。
- ④定期的に発行する情報誌や催し物案内など、施設の事業等を周知する媒体を作成し、広く発信する。作成する印刷物は、デザインの良さ・わかりやすさ等に十分配慮し、必要状況に応じた数量を準備する。
- ⑤本施設や周辺施設に関連するポスター、チラシ等の掲示、配布、整理等を行う。
- ⑥行政視察および市民等の施設見学を受け入れ、案内を行う。

3) 管理事務に関する業務

文化創造拠点の円滑な管理運営のための事務に対応するとともに、業務によって生じた文書については適切に管理する。

指定管理業務を遂行するにあたっては、各業務に対応する手順書を作成し、市に承認を得た後、適切な実施に努める。

市の業務を遂行するため、書類・統計等が必要となった場合は、市の指示に従い対応する。

4) その他の業務分担

その他の業務分担については、「別紙1 その他業務分担表」の通りとする。

市と指定管理者の業務分担に疑義がある場合、又は各仕様書及びその他の業務分担表に定めのない業務が生じた場合は、市と指定管理者が協議のうえ、責任分担を決定する。

(6) 自主事業の実施に関すること

自主事業は、利用増進を図るため指定管理業務以外で、自らの責任で自主的に行う事業を指し、公の施設の設置目的に沿ったもので、施設利用者の利用の妨げとならない範囲で実施できるものとします。

また、実施にあたっては、事前に事業計画書を提出し、市との調整・協議を行って承認を得てください。その際、同事業に係る経費は、指定管理者が負担し、事業により得た収入は指定管理者に帰属するものとします。

(7) 施設及び設備の維持管理に関すること（詳細は維持管理仕様書参照）

施設及び設備の維持管理については、施設的美観を確保し、施設や設備が常に安全に利用できるようにしてください。

(8) 業務の報告に関すること

業務に関する以下の報告書を作成してください。また、下記以外の個別の業務に関する

る報告書も業務の性質や緊急性に応じて作成し、市に報告してください。

報告内容について市から照会があった場合や、市が必要に応じて帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合には、迅速・適切な対応をしてください。

1) 月報の提出（※月報及び四半期総括書の書式は、協定において定めるものとする。）

- ①管理業務の実施状況
- ②利用状況
- ③自主事業の実施状況
- ④その他特記事項

2) 四半期総括書の提出

- ①管理業務実施状況
- ②有料施設利用実績
- ③管理施設利用者等からの苦情等
- ④各事業の実施状況
- ⑤管理施設の重大な事故
- ⑥その他連絡事項

3) 事業計画書等の提出

- ①指定管理業務の事業計画書
- ②指定管理業務に係る収支予算書
- ③自主事業の計画書
- ④その他市が必要と認める書類

4) 事業報告書及び収支決算書の提出

- ①管理業務の実施状況
- ②有料施設の利用者数等利用の状況
- ③有料施設の利用料金の収入実績
- ④管理業務に係る経費の収支状況
- ⑤自主事業の実施状況
- ⑥自主事業に係る収支決算状況
- ⑦その他市が必要と認める事項

5) 自己評価表の提出

- ①運営効率化へ向けた取組み内容とその進捗状況
- ②利用者サービス向上に向けた取組み内容とその進捗状況
- ③企画提案書に提案された管理運営体制が維持されているか
- ④利用者からの苦情内容
- ⑤施設の安全対策の内容とその進捗状況

- ⑥光熱水費の管理状況
- ⑦有料施設の利用者数の増減
- ⑧有料施設の利用料金収入実績の増減
- ⑨事故報告の内容とその後の対応
- ⑩企画提案書に提案された事項の取組み内容とその進捗状況

6) 事故等報告書の提出

管理施設に係る事故、施設又は設備、備品等の破損、その他仕様書に掲げる内容について、その発生状況及び対処方法 1 日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や市民対応など特記事項を記した日報等を作成する。

7) 大和市文化創造拠点運営審議会での評価

指定管理者の管理運営に関する評価については、「大和市文化創造拠点運営審議会」が行う。指定管理者は、前述の報告書に加えて、利用者の評価・意見を収集するなど、第三者からの評価を受ける仕組みをつくる。

(9) 災害対応

指定管理者は、災害や事故等の緊急時に対して、市及び再開発ビルの管理組合の関係者と協力して対応してください。

また、災害時等は、市が災害時の避難所、備蓄資機材等の配送拠点、災害対策本部機能を補完する施設等として本施設を使用する場合があるため、その際は、市の指示に従い、適切な対応を行ってください。

1) 自衛消防組織の編成

指定管理者は、自衛消防組織を編成し、年 2 回以上の防災訓練等を行い、火災、地震等の災害に備えるとともに、本施設の保安保全の確保に努め、盗難・破壊等犯罪の防止など、適切な運営管理業務を行う。

2) 安全運営管理マニュアルの作成

指定管理者は、利用者に対する安全な運営管理について、あらかじめ「安全運営管理マニュアル」を作成し、市や管理組合と相互に緊急の連絡を行うことができる体制を整えるとともに、従事者に周知徹底を図り、その対策に万全を期する。

また、緊急時は、迅速かつ適確な対応を講じ、利用者の安全を最優先に確保する。なお、事故等発生時には、速やかに「安全運営管理マニュアル」に基づき必要な措置を講じるとともに、市、管理組合、本施設の民間収益事業を行う事業者等、関係者に対して緊急事態が発生した旨を速やかに報告する。

(10) その他

1) 業務内容の管理

一日の業務内容（巡視・巡回、点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や市民対応など特記事項を記した日報等により、業務内容を管理する。

2) 施設簡易修繕

塗装、漏水、ガラス破損、機器、建具調整等の簡易な修繕を行う。

ただし、1件130万円（消費税及び地方消費税含む）以上のものは、別途協議の上、市が負担する。

3) ごみの分別処分

施設内から発生したごみは、分別収集して処分する。

一般ごみ（可燃ごみ）や不燃ごみは、適正に搬出处分し、資源ごみ（ビン、缶、ペットボトル等）は、それぞれの回収と再利用を行っている処理業者に処分させる。その他のごみについては、関連法令に基づき適切に処理する。

4) 協議

指定管理者は、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、市と協議し決定する。

4. 指定管理者の提案事業

下記の事業について、提案事業とします。

なお、提案事業は、指定管理者の提案能力を推し量るために評価するものであり、指定管理者の候補者として選定されることが、ただちに事業採択となるものではありません。

市は、指定管理者の候補者と協議して事業実施の可否について判断するものとします。

(1) 開館記念事業

文化創造拠点の開館を記念して行う式典、イベント等について提案してください。記念式典、イベントについては、開館日（またはその前後数日）に実施することを想定し、費用については、1,500万円を目安とします。

(2) 自由提案事業

3.に示した指定管理者の業務の範囲を超えて行う事業について、自由に提案することができます。事業者の有するポテンシャルを最大限発揮した創造性、独創性に優れた提案を期待します。費用については、1年間（平成29年度）の指定管理料の概ね10%までを目安とします。

5. 指定管理者が行う業務に関連する業務

本業務とは別に、指定管理者には下記業務の委託または協議を予定しています。

(1) 市直営施設の維持管理業務

本施設と同じ建物内に市が直接運営する施設として整備する市民課連絡所及び放送スタジオの清掃業務等について、本業務と同等の維持管理業務を委託します。

(2) 特別教室開放事業

現生涯学習センターから引き継ぎされる事業として、「小中学校特別教室開放事業」を委託します。

(3) 開館準備業務

指定管理に関する協定書の締結後、開館までに行う必要がある準備業務については、別途、「文化創造拠点開館準備業務」として委託します。なお、企画提案書とは別に、指定管理者として実施する必要がある開館準備業務を想定した事業計画書を作成し提出してください。

(4) 再開発ビルの維持管理業務

文化創造拠点以外の再開発ビルの施設及び設備の維持管理業務について、指定管理者の候補者となった後、大和駅東側第4地区市街地再開発組合と協議をしていただきます。再開発組合との協議の結果、指定管理業務の内容や指定管理料に変更が生ずる場合があります。

6. 施設の目的外使用等について

施設の目的外使用として予定されているものは、下記のとおりです。管理運営に際して留意してください。

(1) カフェ

文化創造拠点では、1階エントランスホール及び4階図書館にカフェを設置する予定です。

カフェの運営については、指定管理者の候補者に決定した事業者が、文化創造拠点の効用を最大限発揮できるカフェ事業者を選定し、市と協議のうえ決定します。

なお、カフェの運営については、本公募の評価対象に含まれません。このため、指定管理事業者の候補者となる以前に、カフェ事業者の選定について準備する必要はありません。

(2) イベント観光協会

市民交流ラウンジ（2階）の一部は、「大和市イベント観光協会」が使用することを予定しています。指定管理者は、警備・清掃等の維持管理業務のみ実施してください。

(3) 自動販売機

開館後、市が施設内に自動販売機を設置する可能性があります。指定管理者が自らの判断で自動販売機を設置することはできません。

7. 管理の基準

(1) 人員の配置等

下記に従い、適切に人員を配置してください。

- 1) 全体統括者を1名配置する。(兼務可)
- 2) 各施設に統括責任者(館長)1名を配置する。
- 3) 施設の管理運営に必要な人員を配置する。
- 4) 職員の勤務形態は、施設の運営に支障がないように定める。
- 5) 職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施する。なお、経費については、指定管理者の負担とする。
- 6) 業務の内容に応じて必要な知識・資格を有する者を配置する。

(2) 法令等の遵守

業務の遂行に当っては、地方自治法をはじめ、下記条例及び条例施行規則のほか関連する全ての法令等を遵守してください。

- 1) 大和市文化創造拠点に係る指定管理者の指定等に関する条例、同条例施行規則
- 2) やまと芸術文化ホール条例、同条例施行規則
- 3) 大和市立図書館条例、同条例施行規則
- 4) 大和市生涯学習センター条例、同条例施行規則
- 5) 大和市屋内こども広場条例、同条例施行規則
- 6) 大和市個人情報保護条例

(3) 委託の制限

一部の業務を委託することは可能としますが、業務の一部を委託する場合は、事業計画書に明示してください。なお、全業務を一括して他の事業者にも再委託することはできません。

(4) 業務の引継ぎ

指定期間満了後若しくは指定の取消し等により次期指定管理者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎを実施するとともに、必要な手順書やデータ等を遅滞なく提供してください。

また、指定期間の終了後であっても、管理業務の引継ぎが終了するまでの間は、必要な管理業務を継続してください。

指定期間終了に伴う引継ぎ業務として発生する費用負担については、原則として、新指定管理者、現指定管理者の各々の負担とします。前納された利用料金については、利

用日が次期指定管理者の期日の場合は次期指定管理者の収入とします。

(5) 事業の継続が困難になった場合の措置

1) 指定管理者の責に帰すべき事由により事業の継続が困難となった場合

指定管理者の責に帰すべき事由により事業の継続が困難となった場合は、市は指定の取り消しをすることができる。この場合、市に生じた損害は指定管理者が賠償する。
また、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の管理運営業務を遂行できるよう、指定管理者は適切に引き継ぎを行う。

2) その他の事由により事業の継続が困難になった場合

災害その他の不可抗力等で、市及び指定管理者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難になった場合、事業継続の可否について協議する。
一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより協定を解除できるものとする。
なお、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設等の管理運営業務を遂行できるよう、指定管理者は適切に引き継ぎを行う。

(6) リスク分担等

指定管理業務に係る市と指定管理者の責任分担は、「別紙2 リスク分担表」の通りとします。

なお、市と指定管理者の責任分担に疑義がある場合、またはリスク分担表に定めのない責任が生じた場合は、市と指定管理者が協議のうえ、責任分担を決定します。

8. 物品の帰属・備品の管理等

(1) 指定管理者が独自に調達した備品については指定管理者に属するものとし、指定期間終了後は指定管理者が処分するが、協議により市あるいは市が定める者に引き継ぐことができることとします。

なお、下記に掲げる備品については、本業務の範囲内で、指定管理者が調達しなければならないものとします。

1) 大和市立図書館

・複写サービスの提供に必要な複写機（コピー機等）一式

2) 大和市生涯学習センター

・印刷室、市民交流ラウンジの複写機、印刷機一式

3) 大和市屋内こども広場

・ちびっこ広場、げんきっこ広場の運営に必要な遊具、家具等一式

4) 駐車場・駐輪場

・駐車場管制・駐輪場管制に関する設備・備品等一式

(2) 指定管理者は、市の所有に属する物品については、大和市物品取扱規則に基づき管理を行ってください。また、同規則に定められた備品台帳を備えてその保管にかかる物品を整理し、調達及び廃棄等の異動について定期的に市に報告をしてください。

また、指定管理者は、下記のことに留意してください。

- 1) 使用する市の備品が適切な状態で保持されるよう管理する。
- 2) 市が調達した備品については、備品使用に伴う消耗品の購入やメンテナンス、故障への対応等は指定管理者の費用負担により実施する。
- 3) 施設の管理にあたって、指定管理者自らの経費で調達した備品を設置しようとする場合は、事前に市と協議する。ただし、指定期間の満了時等においては、大和市文化創造拠点における指定管理等に関する条例第13条の規定に基づいて原状に回復する。

9. その他留意事項

(1) 指定管理者は、施設賠償責任保険、行事保険等に加入し、次に掲げる場合、速やかに事故報告書を市に提出するとともに、指定管理者の責任のもとその損害を賠償し、又は原状に回復してください。

なお、文化創造拠点の施設や設備、備品等の規模や内容、特性等を十分に考慮し、適切な補償内容の保険に加入してください。

- 1) 第三者に損害を及ぼした場合
- 2) 施設や設備、備品等を損壊又は滅失した場合
- 3) その他管理に関して損害が発生した場合

(2) 事業所税

指定管理業務経費の過半を利用料金収入で賄う場合、指定管理者は事業所税の納税義務を負うこととなります。また、指定管理者は、消費税及び地方消費税、法人税、法人事業税等の納税義務を負う場合があります。

別紙1 その他の業務分担表

業務内容	市	指定管理者
備品等の調達設置（市調達備品を除く）		○
備品の維持管理		○
館内サイン・掲示物の管理		○
業務手順書の作成		○
業務手順書の承認	○	
事業計画の作成		○
事業計画の承認	○	
拾得物管理		○
調査回答（指定管理業務に関すること）		○
調査回答（上記以外）	○	
各種問い合わせ対応（電話、FAX、FAQ）		○
各種問い合わせ対応（指定管理業務以外に関すること）	○	
指定管理業務に関する利用者からの苦情、トラブル対応		○
上記以外の利用者からの苦情、トラブル対応	○	
市議会、教育委員会等の対応	○	
市議会、教育委員会等の対応への協力		○
消耗品管理		○
各種会議への出席	○	○
各種統計業務		○
モニタリング（業務内容の点検）	○	○
事業報告書の作成		○

別紙2 リスク分担表

種 類	内 容	負担者	
		市	指 定 管理者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増加		○
	ただし、急激な変動によるもの	協議	
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
	ただし、急激な変動によるもの	協議	
書類の誤り	仕様書等の市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	企画提案書等の指定管理者が提案した内容の誤りによるもの		○
法令の変更	管理運営（指定管理業務に限る）に直接影響を及ぼす法令変更※	協議	
	上記以外の法令変更		○
周辺住民・市民等 及び施設利用者への 対応	施設管理、運営業務内容に対する市民等及び施設利用者からの苦情、反対、要望、訴訟への対応		○
	上記以外のもの	協議	
政治、行政的理由 による事業変更	政治、行政的理由から、施設管理、運営業務の継続に支障が生じた場合、又は業務内容の変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の維持管理運営経費における当該事情による増加経費負担	○	
不可抗力等	不可抗力に伴う、施設、設備の修復による経費の増加によるもの	協議	
	ただし、不可抗力及び大和市の責めに帰すべき事由に伴う、業務履行不能による休業補償等	協議	
施設・設備の損傷	施工不備等による施設・設備の故障・損傷	○	
	経年劣化によるもの（1件当たり130万円（消費税及び地方消費税含む）未満の修繕費）		○
	経年劣化によるもの（乙の責めに帰さない修繕で、上記以外のもの）	○	
	第三者の行為により生じたもので、相手方が特定できないもの（1件当たり130万円（消費税及び地方消費税含む）未満の修繕費）		○

	第三者の行為により生じたもので、相手方が特定できないもの（上記以外のもの）	○	
	上記以外のもの	協議	
第三者への賠償	管理者として注意義務を怠ったことによるもの		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	協議	
セキュリティ・情報の保護	管理不備による情報漏洩、事故・事件の発生		○
需要変動	利用者の増減に伴う管理者の収益の増減		○
債務不履行	管理者の事業放棄、破綻等によるもの		○
事業終了時の費用	期間満了、中途における業務廃止に伴う撤収費用及び新しい指定管理者への引継費用		○
利用者の許認可	管理者の責によるもの		○
事業の変更・遅延・中止	市の都合による事業の変更、遅延、中止	○	
	管理者の運営上の瑕疵、事業放棄、事業破綻によるもの		○
要求水準未達	管理者の運営が協定書の水準に満たない場合		○
運営停止	管理者の責によるもの		○

※平成27年10月に予定されている消費税増税（現行8%→改正後10%）については、市負担とします。