

彦根市スポーツ・文化交流センター指定管理者
要求水準書

彦根市

目次

第1	総則	1
	1 要求水準書の位置付けについて	1
	2 管理運営に当たっての基本的な考え方	1
	3 管理運営に当たっての留意事項	1
第2	業務遂行体制	3
	1 業務従事人数の基準	3
	2 人員配置に当たっての留意事項	3
	3 総括責任者等の配置について	4
	4 業務従事者の服務について	4
第3	施設運営業務	6
	1 基本的な運営業務	6
	2 施設運営業務にかかる特記事項	12
第4	事業実施業務	17
	1 スポーツ大会等（eスポーツ含む）の誘致・開催等に係る業務	17
	2 指定管理者の自主事業	17
第5	施設維持管理業務	19
	1 基本的事項	19
	2 建築物保守管理業務	20
	3 建築設備保守管理業務	20
	4 清掃業務	21
	5 環境衛生管理業務	22
	6 外構施設維持管理業務	23
	7 植栽維持管理業務	23
	8 什器・備品・リース物件維持管理業務	24
	9 保安警備業務	24
	10 安全対策業務	26
	11 修繕業務	26
	12 通信設備整備業務	27
第6	経営管理に関する業務	28
	1 開館準備業務	28
	2 供用開始後の業務	29
第7	その他の必須業務	32
	1 関係機関等との連絡調整業務	32
	2 緊急時対応に関する業務	32

第1 総則

1 要求水準書の位置付けについて

この要求水準書は、彦根市スポーツ・文化交流センター（以下「交流センター」という。）において指定管理者が行う業務の内容等に関し、市が指定管理者に要求する交流センターの管理運営の水準を示すものであり、別に公表する「募集要項」と一体的に取り扱うものである。

2 管理運営に当たっての基本的な考え方

指定管理者は、彦根市スポーツ・文化交流センターの設置および管理に関する条例（以下「条例」という。）および彦根市スポーツ・文化交流センターの管理運営に関する規則（以下「規則」という。）のほか、関係する法令、条例、規則、募集要項および本要求水準書に示す基準を満たした管理運営を行うものとする。

また、次に掲げる事項については、特に留意し、善良な管理者の注意をもって、適正に業務を遂行するものとする。

(1) 指定管理業務に対する心構え

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもって、行われる公の施設の管理運営について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置目的を効果的に達成するために設けられたものである。

したがって、業務の内容は公共事業であり、指定管理者はその自覚をもって、公平・公正・中立の立場で、住民の福祉増進を図ることを第一の目的として業務を行うものとする。

3 管理運営に当たっての留意事項

- (1) 利用者一人ひとりが気軽にスポーツ、文化活動に親しめる身近で安心して使える施設環境を維持するものとする。
- (2) 管理運営方法を常に創意工夫し、利用者にとっての利便性、快適性を高めるものとする。
- (3) 施設、附属設備および備品（以下「施設等」という。）の利用提供を行う際には、利用者の活動目的にあわせて適切な助言を行うほか、スポーツおよび文化におけるプログラムやレクリエーション、教室、鑑賞等に関する相談に親切丁寧に対応することで、誰もが自分に合ったスポーツ、文化活動を楽しめる環境づくりに努めるものとする。
- (4) 地域に根ざした「まちなか交流の拠点」となるよう、施設の管理運営に留意し、地域との連携、相互参画等を推進するものとする。
- (5) 障害者が利用する場合には、健常者では見過ごしやすい不便さがある場合があるため、十分な配慮と対応を行うものとする。
- (6) 特定の団体等に有利または不利になることがないように、利用者の平等な利用を確保するものとする。
- (7) 個人情報に触れる機会が多いことを踏まえ、個人情報の保護については、各種関係法令等を遵守し、特段の注意義務を払うものとする。
- (8) 事故防止、安全管理には、特段の注意と責任感をもって当たり、安全に安心して利用でき

る施設管理を行うものとする。

- (9) 施設等の価値や効果を最大限に発揮できるよう、日常から保守点検を行うとともに、施設等の機能向上や改良・改善を行うものとする。
- (10) 施設等の予防保全や長寿命化、効率的なエネルギー利用等を心掛け、管理運営費の縮減を図るものとする。
- (11) 環境の保全に留意した運営を行うものとする。
- (12) 彦根市地元企業優先発注等に係る実施方針に基づき、次のことに当たっては、地元の企業、団体、人材について可能な限りで配慮するものとする。
 - ・あらかじめ市が承諾した業務の一部を再委託する場合の事業者の選定
 - ・製品の発注等に当たっての事業者の選定
 - ・管理運営業務に従事する職員を雇用する場合

第2 業務遂行体制

1 業務従事人数の基準

原則として、常に次に掲げる人数以上の人員を配置するものとする。

(1) 竣工から令和4年11月30日までの人数の基準

※開館準備期間

開館準備業務 (備品の受入れ、事務業務等)	2名以上
開館準備業務 (図書業務)	1名以上(令和4年8月～) 2名以上(令和4年10月～)
警備業務	1名以上 (機械警備が整備されるまで)

(2) 令和4年12月1日から令和9年3月31日までの人数の基準

※供用開始後の期間

施設の管理運営業務 (案内、受付業務など)	3名以上
トレーニング室管理業務	1名以上
まちなか交流ラウンジ業務	1名以上

2 人員配置に当たっての留意事項

- (1) 法令または業務内容等により資格を必要とする業務については、有資格者を選任するものとする。
- (2) 利用者の利便性を考慮し、繁忙に応じた適切な人員配置を柔軟に行うものとする。特に大会やイベント等の開催時には、準備等の都合で早朝から施設を利用することもあるほか、予期せぬトラブルや機器の故障等が起こりうるので、これらにも適時、適切に即時対応ができる人員配置と体制を整えるものとする。
- (3) 甲種防火対象物の防火管理者を配置するものとする(1名以上)。
- (4) 「1 業務従事人数の基準」に示す業務のうち、交流センターの管理運営業務の職員は、指定管理者が直接雇用する者でなければならないものとする。
- (5) 「1 業務従事人数の基準」に示す人数内には、総括責任者等の施設管理者を含むことができるものとする。ただし、スポーツ教室のインストラクター等といった自主事業に従事する人数を含めることはできないものとする。このため、「1 業務従事人数の基準」内に示す職員がスポーツ教室等のインストラクター等に従事する際には、その間の不足人員を補充するものとする。
- (6) 配置する職員に関する名簿を事前に市長に届けて、市長の承認を得るものとする。また、職員に変更があった場合も同様とする。
- (7) 労働基準法等関係法令を遵守しつつ、交流センターにおける柔軟な人員配置により、効果

的・効率的に管理運営できる体制を整えるものとする。

- (8) その他施設を適切に管理運営するために、必要な人員の配置を行うものとする。

3 総括責任者等の配置について

竣工（令和4年6月）から令和9年3月31日まで

(1) 総括責任者の配置

交流センター全体を総括して管理する責任者を1名配置するものとする。交流センターの専任とし、他施設との兼務は認めないものとする。

総括責任者は、責任感が強く、優れた人格とマネジメント能力を有し、職員の指導育成と指揮監督ができ、かつ、スポーツ施設等の管理運営経験を豊富に有し、スポーツ振興に見識を有する人材を充てるものとする。

また、総括責任者が不在の場合は、その職務を代行する者として、副総括責任者またはこれに相当する者を必ず配置するものとする。

(2) スポーツ施設部門責任者と文化施設部門責任者の配置

スポーツ施設部門責任者と文化施設部門責任者を1名ずつ配置するものとする。

上記(1)総括責任者は、スポーツ施設部門責任者、文化施設部門責任者のいずれかを兼務することができるものとする。また、総括責任者がスポーツ施設部門責任者を兼務する場合を除いて、スポーツ施設部門責任者は、下記(3)のトレーニング室等管理責任者を兼務することができるものとする。

(3) トレーニング室等管理責任者の配置

トレーニング室等管理責任者を1名配置するものとする。

トレーニング室等管理責任者は、健康運動指導士、健康運動実践指導者等の資格またはこれらと同等以上の能力を有すると市が認める者を配置するものとする。

また、トレーニング室等管理責任者が不在の場合は、その職務を代行する者として、副管理責任者またはこれに相当する者を必ず配置するものとする。

(4) まちなか交流ラウンジ

まちなか交流ラウンジに従事する人員には、極力、図書の知識および実務経験を有する者を配置するものとする。

(5) 機械設備管理者の配置

電気主任技術者、建築物環境衛生管理技術者その他当該施設等の管理に必要な技術を有する者（有資格者）を選任し、関係法令上の必要な届出を行うものとする。

4 業務従事者の服務について

- (1) 法令等を遵守し、勤務時間中は職務に専念し、誠実かつ迅速に業務を行うものとする。

- (2) 誰に対しても親切丁寧、おもてなしの気持ちを持ち、真心のこもった接客、接遇を行うものとし、交流センターの職員としての体面を失することのないよう努めるものとする。

- (3) 服装は、清潔感のある交流センターの職員にふさわしいものを身に付け、業務従事中は名札を着用するものとする。

- (4) 責任者は自ら範を示し、部下職員を指導、監督するものとし、部下職員は上司の命令、指

示に忠実に従うものとする。

- (5) 業務全体の能率増進のため、創意工夫と改善に努めるとともに、職員相互の援助、協力を励行するものとする。
- (6) 施設、設備、備品等の取扱いに際しては、愛護の気持ちを持って、大切に扱うものとする。

第3 施設運營業務

1 基本的な運營業務

(1) 受付・案内に関する業務

① 開館日および利用時間の設定

(ア) 業務内容

開館日、利用時間の設定を行い、開館（貸出）スケジュール等を周知するものとする。

(イ) 要求水準

- A) 開館日は、1月4日から12月28日（毎週火曜日を除く）とする。
- B) 利用時間は、午前9時から午後9時30分までとする。
- C) A)、B)いずれも指定管理者が、必要があると認めるときは、あらかじめ市長の承認を得て、これらを変更することができる。利用ニーズに沿った開館日および利用時間の設定を行うものとする。

② 総合受付・案内業務（利用終了時対応、利用制限、見学者対応等を含む）

(ア) 業務内容

交流センター等の利用提供を行うに当たって、次のとおり使用に係る受付・案内業務を行うものとする。

スポーツ棟1階事務室に隣接した総合受付窓口において、入退場の管理のほか、施設に関する説明や施設の空き状況（使用許可申請の受付の可否等）について、スムーズかつ親切・丁寧に案内できるようにするものとする。

A) 貸切り使用（団体等）の受付・案内業務

- ・貸切り使用の開催日、時間の案内
- ・設営の立会い（設営物がある場合）
- ・設備の受け渡し、利用方法の説明
- ・貸切り使用（団体）に関する打ち合わせおよび必要書類の配布

B) 個人使用の受付・案内業務

- ・個人使用の開催日、時間の案内
- ・個人使用者への利用方法等の案内
- ・個人使用者の入退場の管理

C) 見学者、視察者等来訪者の受付・案内業務

(イ) 要求水準

- A) 利用者への案内等に当たっては、利用者への挨拶を心掛け、常に親切で丁寧に対応するものとする。
- B) 利用者の施設予約ネット端末操作の案内、補助を行うものとする。
- C) 開館日や利用時間、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、交流センター内で配布・掲示するほか、ホームページを開設の上、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、施設等の利用を制限する場合は、十分な事前の期間をとって、周知するものとする。

- D) 交流センターの利用に際し、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、事故防止や交流センター等の破損防止に努めるものとする。
- E) 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。
- F) 大会やイベント等の主催者に対しては、事前に利用に関する打ち合わせを実施し、利用内容の確認を行うとともに、利用内容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。
- G) 大会やイベント等の開催時には、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、整理を行うものとする。
- H) 大規模な大会やイベント等の開催予定日時に他の使用申請があった場合は、交流センターの空き状況だけでなく、駐車場の空き状況等を勘案して許可をするものとし、対策を講じて、周辺で渋滞や路上駐車が起ることが予想されるときは、必要に応じて使用許可の制限を行うものとする。
- I) 交流センターの利用終了後、施設等の維持管理および安全管理のため、施設内の事後点検を行うものとする。
- J) 見学、視察の申し入れに対して、適宜、誠意を持って対応し、これらの内容を記録しておくものとする。なお、見学、視察については、市との連携を要する場合が多いので、事前に市へ連絡をするものとする。
- K) 障害者や高齢者、外国人等が不自由なく施設を利用できるように案内や必要な支援を行うものとする。
- L) 団体登録受付事務、障害者利用承認書等発行事務を行うものとする。
- M) 遺失物の発見、届出があった場合は、遺失物法に基づき適切に対処するものとする。
- N) 利用上の注意事項を適切に案内し、利用者が危険な行動をとる場合などは注意を行うものとする。

(2) 使用許可に関する業務

① 使用許可に関する様式等の作成

(ア) 業務内容

各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、規則等をよく理解した上で、交流センターの利用の手引き、施設の貸出台帳、日報等の様式等を作成する。

(イ) 要求水準

A) 施設の使用区分

施設の使用区分は、条例により以下のとおり、「貸切り使用」と「個人使用」に分類しているので、これらの利用形態に沿うものとする。

施設区分		貸切り使用	個人使用
スポーツ施設	メインアリーナ	○	○
	サブアリーナ	○	○
	トレーニング室		○

	ダンス室	○	
	弓道場	○	○
文化施設	多目的ホール	○	
	まちなか交流ラウンジ	※	※
	展示コーナー	○	
	会議室 1	○	
	会議室 2	○	
	会議室 3	○	
	多目的会議室	○	
	教養文化室	○	
その他施設	お祭り広場	○	

※まちなか交流ラウンジについては、使用許可の対象外

B) 使用許可の申請期間

施設の使用許可申請に関しては、規則（第2条関係）の規定に沿うものとする。

C) 施設利用の考え方

利用者のニーズを踏まえ、スペースを最大限に活用できるよう、貸出スケジュール等を作成して、利用者に分かりやすく周知するものとする。

D) 附属設備・備品等の利用

利用者の活動等の利便性、快適性を向上させるため、冷暖房等の附属設備や交流センター備え付けの各種備品（参考資料4 配置予定備品一覧表）を利用させるものとする。

E) 利用者へのルール、マナーの周知

交流センターの利用に際して、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、「利用者へのお願い」として作成するものとする。利用者への周知を促すため、使用申請時や大会の事前打合せ時には、それらを提示するなど、わかりやすく説明するものとする。

【記載する内容の例】

- ・利用者が行う後片付け・清掃について
- ・イベント、大会開催時の事前打ち合わせについて
- ・駐車場の誘導員の配置について
- ・利用時間の遵守などといった注意事項
- ・大会時における注意事項
- ・利用者が交流センター、備品等を破損、損傷等をさせた場合の損害賠償に関する事項

② 使用申請の受付および許可

(ア) 業務内容

施設等の使用許可申請書を受け付け、内容を審査の上、許可書の交付等を行う。詳細については、条例、規則等にしたがって、手続きを行うものとする。

- A) 貸切り使用の申請・許可業務
 - ・貸切り使用者への許可書の交付
- B) 個人使用の申請・許可業務
 - ・個人使用券の交付、回収

(イ) 要求水準

A) 施設等の使用申請の受付

公の施設としての役割を十分認識し、「(2) 使用許可に関する業務」にて定めた事項に従って公平・平等な運営を行うものとする。また、冷暖房等の附属設備や交流センター備え付けの各種備品について、貸出を行うものとする。

受付簿にて管理し、2重記帳が発生しないようにするとともに、職員が受付状況をすぐ把握できるよう管理するものとする。

指定管理者は、自らが調達した備品を、市の承諾を得て料金を徴収して貸し出すことができるものとする。

B) 使用申請予約の優先受付、利用者調整

施設の設置目的に合致し施設の効果を最大限発揮できる期待のある大規模大会や興行利用、および公益上特に必要と認められる場合等の使用申請予約については、別途市が示す基準に従って受付するものとする。

また、予約が重複するなど、利用者間での調整が必要な場合は、指定管理者が責任を持って、会議を開催するなど適切に対処すること。

C) インターネットによる受付

使用申請の受付方法に当たっては、交流センターの窓口の他、インターネットによる受付を行うこと。その際には、各諸室の空き情報の提供および窓口等で受け付けた使用申請についても、速やかに反映するなど、利用者の利便性を考慮した方法、システムを構築すること。

(3) 利用料金に関する業務

① 利用料金の設定

(ア) 業務内容

条例に規定された範囲内で利用料金および時間区分を定める。料金設定および時間区分設定に当たっては、それぞれの施設の特性や利用形態、条例、規則等をよく理解した上で、行うものとする。

なお、条例に規定された範囲内については、時間単位または時間帯区分またはその両方など、いずれかの方法で利用料金の額を定め、1日を通して利用したときの利用料金に相当する額を1日の運営時間(12.5時間)で除して得た1時間当たりの額が条例別表に掲げる額以下であること。したがって、時間帯によっては、条例で掲げる額より上回る額を定めたとしても、1日を通しての1時間当たりの額が下回っていれば可とする。

(イ) 要求水準

- A) 募集要項の「5 利用料金制」に示すとおり、交流センターでは利用料金制(承認料金制)を採用するので、指定管理者は、条例第4条別表に規定する額の範囲内で利用

料金を定め、市の承認を得るものとする。また、利用料金を変更する場合についても同じとする。

- B) 利用料金および時間区分については、市場ニーズや利用しやすい価格帯および時間区分を調査し、それらを的確に把握した上で、合理的な利用料金および時間区分を設定するものとする。利用者ニーズを十分考慮するとともに、わかりやすい利用料金表を作成するものとする。
- C) 市が示す基準 別紙1「減免基準」に従い、減免規程を作成するものとする。
- D) 利用料金表および減免規程の作成に当たっては、利用者満足度の向上と利用促進を図るために、様々な工夫や独自の提案（例：回数券、月間利用券など）を行うものとし、市と協議の上、作成するものとする。

② 利用料金の徴収・管理

(ア) 業務内容

条例および規則に基づき、施設、付帯する設備および備品の利用に対して利用料金を徴収、必要に応じて還付し、通帳、帳簿等で適正に管理する。

(イ) 要求水準

- A) 利用料金の収受については、窓口による現金収受とする他、口座振替やクレジット決済など非接触による方法を積極的に導入することとし、導入する場合は、事前に市の承認を得ること。
- B) 利用料金は、利用日の属する年度の収入とし、令和4年12月の供用開始日から令和9年3月31日までの利用日分が指定管理者の収入とする。よって、諸室別に年度で区別できるよう、帳簿等を作成し、適正な管理および処理を行うものとする。
- C) 指定期間が終了したときは、利用日の属する年度より前の年度に収納した利用料金については、市が指定する者（次の指定管理者）に引き継ぐものとする。

※指定管理者の収入

実施する業務	指定管理料	・指定管理料
	施設運営収入	・利用料金収入 ・冷暖房および附属設備損料
自主事業として実施 することができる 業務	自主事業収入	・教室等事業収入 ・物販事業収入 ・その他指定管理者の提案により実施する事業収入

(4) 営業活動業務

① 業務内容

利用者数や稼働率の向上を図るため、これまでの市の施設の運営方法にとらわれず、広域に積極的な営業・広報活動を行うものとする。

② 要求水準

- (ア) 施設の経営理念等に基づき、営業・広報戦略を立案するものとする。
- (イ) 営業・広報戦略には、交流センターの特性や、旧施設や既存施設の利用実績等を踏まえ、施設別に、(1)ターゲット（対象とする利用者層等）、(2)料金設定や時間区分・貸出スケジュールの考え方、(3)プログラム（教室・講座等）を行う場合の具体的な内容、(4)

宣伝方法等を示すものとする。

- (ウ) スポーツ施設、文化施設別の営業目標を明確にし、目標達成に向けて積極的に営業活動に取り組むものとする。
- (エ) 定期的に目標達成度の確認を行い、活動内容の見直し等を繰り返しながら、より効率的な営業活動を行うものとする。
- (オ) スポーツ振興の分野では市内および県内のスポーツ施設や地域の団体、学校との連携・協力を図るとともに、地域のスポーツ・レクリエーションに関する情報収集と発信に努めるものとする。
- (カ) 利用者や企業に対し、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に努めるものとする。
- (キ) 以下(5)、(6)は、営業活動に関連のある業務となるので、それらと整合性を図りつつ進めるものとする。

(5) 情報発信業務

① 業務内容

利用者等の利用促進を図るため、必要な媒体の作成、配布などを行い、積極的に施設や各種事業に関する効果的な情報発信を行うものとする。

② 要求水準

- (ア) 「広報ひこね」を通じて、利用者に広く周知するものとする。掲載を依頼する場合は、市と事前に協議し、指示に従うものとする。
- (イ) 指定管理者の負担で交流センターのホームページを開設し、必要な更新等を行って、インターネット上の露出度を高めるよう努めるものとする。
- (ウ) 初めて施設を利用する人や、大会主催者にわかりやすい施設案内用のリーフレットを作成して配布するものとする。
- (エ) 各種メディアの露出や情報紙への掲出、各種事業のチラシ等の作成・配布により、効果的な情報発信を行うものとする。
- (オ) 施設に整備されている懸垂幕装置、デジタルサイネージ、ショーケース等については、情報発信に有効活用するものとする。

(6) 苦情、要望、問い合わせ対応、相談対応（カスタマーサポート）

① 業務内容

利用者から寄せられる苦情や要望、相談、問い合わせは、施設の管理運営を行う上で、多くの示唆を与えてくれる。これらに真摯に向き合い、誠実に対応することは、利用者本位の施設運営の基本と心得て、しっかりと取り組むものとする。

② 要求水準

- (ア) 意見箱や要望掲示板の設置、利用後の職員による意見の聴きとりなど、利用者が気軽に意見・要望等を寄せられるような雰囲気・環境づくりに努めるものとする。
- (イ) 寄せられた苦情・要望等に対しては、真摯な態度で誠実に対応し、問題点の解決に努めるとともに、その内容を記録としてまとめ、保管することとする。
- (ウ) 苦情等を受けた場合には、迅速かつ適切に対応し、その結果および経過について市に報告するものとする。
- (エ) 寄せられた苦情・要望等は、今後の施設運営に活かすようにするとともに、急を要す

るものについては速やかに対応し、重要と思われるものは市に連絡するものとする。

- (オ) 利用者のスポーツ・レクリエーションに対する相談に積極的に応じ、利用者等のスポーツ・レクリエーション普及・健康増進に関するアドバイス、指導、啓発等を行うものとする。
- (カ) 窓口・電話での対応を行うに際し、施設の使用・予約状況、施設の案内、利用料金等業務に関する十分な知識を有し、わかりやすく説明を行い、担当者によって回答内容が異ならないよう、職務の理解、情報共有に努めるものとする。

2 施設運営業務にかかる特記事項

(1) アリーナ（メインアリーナ、サブアリーナ）の運営業務

① 業務内容

アリーナにおいては、施設の使用の受付、予約、使用承認・取消および利用料金の収受・返還、備品の貸し出し等、貸館、案内に係る一切の業務を行うものとする。

② 要求水準

(ア) 備品等の貸し出し、管理

- A) 使用許可を受けた利用者に備品を貸し出すものとする。貸し出しに際し、利用者に対して適切な利用方法を説明するものとする。
- B) 備品の保管庫からの出し入れ、組み立て等を利用者が行う際、組み立てやセット方法の説明および補助を行うとともに、事故の防止や施設・設備の破損防止を図るものとする。
- C) 利用者に対し保管庫への備品の収納について指導を行い、常に整理整頓された状態を保つものとする。
- D) 備品等の点検・確認等を行い、利用者が常に安全に利用できるようにするとともに、紛失、破損等の際には、速やかに補充等適切な措置をとり、利用者の便益を損なうことのないようにするものとする。
- E) 備品等について、「備品管理台帳」を作成するとともに、貸出状況を常に把握するほか、維持管理を確実にを行うものとする。

(イ) その他

- A) 案内掲示板および館内掲示板の管理を行い、利用者の利便性向上に努めるものとする。
- B) 受付カウンターおよび周囲の整理整頓を行うほか、円滑な運営に努めるものとする。
- C) 傘立て、貸出し備品の管理をするものとする。
- D) 利用人数の把握および混雑時の入場整理等を行うものとする。
- E) スポーツに関する相談等に対応するものとする。

(2) 弓道場の運営業務

① 業務内容

弓道場において、施設や器具の利用方法についての指導などを行い、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。

弓道場の運営業務の一部については、指定管理者から彦根市弓道連盟（以下「弓道連盟」という。）に再委託するものとする。

② 指定管理者が行う業務についての要求水準

(ア) 弓道場の施錠および開錠

弓道場は、利用がある、および利用の予定があるときのみ開錠するものとし、利用者がいない場合は施錠するものとする。

(イ) 使用申請の受付および許可

使用許可申請書を受け付け、内容を審査の上、許可書の交付等を行うものとする。また、個人使用の申請で、弓道連盟の職員が不在の場合は、誘導案内をするとともに、準備、撤去の際に立会いのうえ、指導を行うものとする。

③ 弓道連盟が行う業務

(ア) 利用者の案内誘導、整理、安全確保

利用者を誘導案内するとともに、準備、撤去の際に立会いのうえ、指導を行う。ただし、個人使用者については、可能な範囲で行うものとする。

(イ) 的の準備、片付け

必要に応じて、的の準備、片付けを行う。

(ウ) 弓道場内の清掃

弓道場内の日常清掃を実施する。

(エ) 設備・備品等の日常点検・補修

施設に設置されている設備・備品等を日常的に点検し、不足および損傷があれば指定管理者に報告を行う。

(オ) 消耗品の購入

必要な消耗品を自らの費用で購入する。

(カ) 利用状況の集計および報告

利用者を集計して、指定管理者に提出する。

(キ) 利用調整

弓道連盟および弓道連盟の会員が所属する団体の利用受付および調整を行う。

(ク) 利用促進

大会の誘致や独立採算による弓道教室の開催、弓道場に関する広報等を積極的に実施し、弓道場の利用促進を図る。

(3) トレーニング室の器具等の設置および運営業務

① 業務内容

トレーニング室において、施設や器具の利用方法についての指導などを行い、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。

トレーニング室には概ね中学生以上の多くの利用者等が気軽に体力づくりや健康増進ができる器具等を設置するものとする。

② 要求水準

(ア) トレーニング室の器具等の設置

トレーニング室に設置する器具等については、別紙2「トレーニングルーム設置器具参考リスト」を基準に誰もが気軽に体力づくり・健康の維持増進ができる公共スポーツ施設にふさわしいものを選定するものとする（新品）。

また、指定期間の終了後に指定管理者の責任において撤去するものとする。なお、リ

ースでの設置も可能とするが、リースの期間は指定期間の範囲内とするものとする。

(イ) トレーニング室の利用方法等の説明

初めて交流センターの器具を利用する利用者には、新規利用者講習を実施し、利用時の注意事項や、器具の正しい利用方法、利用後の器具の取扱い等について説明するものとする。

(ウ) トレーニング方法、健康体力づくり等に関する情報提供、助言および指導等

個人別のトレーニング計画の作成等、トレーニング方法についての指導・助言や、健康・体力づくりに関する様々なカウンセリングなどを随時行い、利用者ニーズに合ったトレーニングプログラムを提供するものとする。

(エ) 安全管理および監視等

事故を未然に防ぐため、常にルーム内の設備および器具の管理、点検を行うとともに、利用者講習を受けていない人の利用がないか、危険な利用をしていないか等を監視するものとする。なお、事故があった場合は、迅速かつ適切な対応を行うとともに市への報告を行うものとする。

利用者の快適な利用環境を確保するため、整理整頓、清掃を行い美化に努めるものとする。

(4) ダンス室の運営業務

① 業務内容

ダンス室において、施設や器具の利用方法についての指導などを行い、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。

② 要求水準

(ア) 利用者には、利用箇所を各自が備え付けのタオルで汚れを清掃する等、室内を清潔に保つよう、利用方法を適切に指導するものとする。

(5) 多目的ホールの運営業務

① 業務内容

多目的ホールにおいては、施設の使用の受付、予約、使用承認・取消および 利用料金の収受・返還、備品の貸し出し等、貸館、案内に係る一切の業務を行うものとする。

② 要求水準

(ア) 備品等の貸し出し、管理

A) 利用許可を受けた利用者に備品を貸し出すものとする。貸出に際し、利用者に対して適切な利用方法を説明するものとする。

B) 備品の保管庫からの出し入れ、組み立て等を利用者が行う際、組み立てやセット方法の説明および補助を行うとともに、事故の防止や施設・設備の破損防止を図るものとする。

C) 利用者に対し保管庫への備品の収納について指導を行い、常に整理整頓された状態を保つものとする。

D) 備品等の点検・確認等を行い、利用者が常に安全に利用できるようにするとともに、紛失、破損等の際には、速やかに補充等適切な措置をとり、利用者の便益を損なうことのないようにするものとする。

E) 備品等について、「備品管理台帳」を作成するとともに、貸出状況を常に把握するほ

か、維持管理を確実に行うものとする。

(イ) 施設の利用を促進し、稼働率を向上させるための営業活動にも注力するものとする。

(ウ) 多目的ホールの利用者とは利用日前に十分な打合せを行うものとする。

(6) まちなか交流라운ジの運営業務

① 業務内容

まちなか交流라운ジにおいては、書籍およびマンガ、新聞、雑誌の管理業務を行うものとする。書籍については児童書を中心に、マンガと併せて5千冊以上を供用開始時に配置しており、次年度以降、市の示す予算の範囲内において書籍の更新を行う際、その書籍の選定を行うものとする。

また、まちなか交流라운ジ内に、自習・閲覧・ワーキングなどで使用できる自由度の高いスペースを設置するので、利用者ニーズに沿った運営を行うものとする。

② 要求水準

(ア) 利用案内

A) 利用者にまちなか交流라운ジの利用案内を行うものとする。

B) まちなか交流라운ジのサービス、行事等に関する広報活動を行うものとする。

C) 障害者等の来館時に、必要に応じて介助を行うものとする。

(イ) 書籍およびマンガの選定

A) 市が定める選書方針 別紙3「まちなか交流라운ジ資料収集方針」に基づき、選定を行うものとする。

(ウ) 配架および書架整理

A) 新たに納品された書籍等を配架するものとする。

B) 常に書籍の整とんを心がけ、定められた配列に従って書架整理を行うものとする。

(7) 展示コーナーの運営業務

① 業務内容

指定管理者は、利用許可を受けた利用者に展示コーナーおよび備品等を貸し出すものとする。

② 要求水準

(ア) 展示コーナーの貸出にあたって、指定管理者は利用者と施設使用日前に十分な打合せを行うものとする。

(イ) 展示コーナーの監視を行うなど、展示品を適切に管理するものとする。

(8) 会議室等（会議室1・2・3、多目的会議室、教養文化室）の運営業務

① 業務内容

交流センターにおいては、会議室等の貸し出しや備品の貸し出し等、貸館に係る一切の業務を行うものとする。

② 要求水準

(ア) 利用者に会議室等の利用案内を行うものとする。

(イ) 備品等の貸し出し

A) 利用許可を受けた利用者に備品を貸し出すものとする。貸出に際し、利用者に対して適切な利用方法を説明するものとする。

B) 備品の保管庫からの出し入れ、組み立て等を利用者が行う際、組み立てやセット方法

の説明および補助を行うとともに、事故の防止や施設・設備の破損防止を図るものとする。

- C) 利用者に対し保管庫への備品の収納について指導を行い、常に整理整頓された状態を保つものとする。
- D) 備品等の点検・確認等を行い、利用者が常に安全に利用できるようにするとともに、紛失、破損等の際には、速やかに補充等適切な措置をとり、利用者の便益を損なうことのないようにするものとする。
- E) 備品等について、「備品管理台帳」を作成するとともに、貸出状況を常に把握するほか、維持管理を確実に行うものとする。

(9) 駐車場・駐輪場の管理運営業務

① 業務内容

利用者が安全かつ快適に利用できるよう通路、舗装部分、案内表示板等において、汚れやごみのない清潔な状態を維持するほか、ガラスの破片・くぎ等の安全面にも配慮すること。

なお、駐車場については、募集要項の1（4）の[その他]に示しているほか、令和5年度までは、現ひこね燦ばれす第1駐車場が使用できるものとする。

② 要求水準

- (ア) 交流センター内や駐車場の混雑が予想されるときは、駐車場誘導員の確保などを主催者に求めるなどして対策を講ずるものとする。特に、駐車場の利用に関しては、混雑時の誘導方法（誘導員の配置、看板等の設置、出入り口の開閉および車両誘導経路など）をまとめたマニュアルを作成するものとする。
- (イ) 駐車場、駐輪場内での盗難、車上荒らし等がないよう、常に正常な駐車場の利用状態を保つよう努めること。
- (ウ) 無断駐車および駐輪がないよう適切な処置を講じること。

第4 事業実施業務

1 スポーツ大会等（e スポーツ含む）の誘致・開催等に係る業務

(1) 業務内容

スポーツ大会等（eスポーツ含む）の誘致ならびに交流センターでの継続開催に向け、主催者等とのネットワークづくりを行うものとする。

※eスポーツとは、対戦用のゲームを競技として実施するもの。

(2) 要求水準

- ① 大会・イベントの方策を市と協議しながら実施し、誘致活動の結果は市と共有するものとする。
- ② 大会・イベント等の誘致に向け、営業・広報活動を実施するほかアマチュアスポーツ団体・興行主催者等の幅広い団体のニーズ調査・リストづくり等を継続的に行うものとする。
- ③ 交流センターの設置目的を鑑みつつ、各種団体等から問い合わせがあった場合は、積極的に対応するものとする。
- ④ 誘致した大会・イベント等の安定的かつ円滑な開催に向けた取り組みを行うものとする。
- ⑤ 主催者に会場等の設営に係る提案を行うなど、主催者の満足度が高まるよう協力するものとする。

2 指定管理者の自主事業

(1) 業務内容

各種スポーツ施設の機能を増強するとともに、駅前立地の利点を活かして地域のにぎわいを創出する「まちなか交流の拠点」とすることをめざす交流センターの設置目的や市の特性等を踏まえた上で、条例第3条各号に規定する指定管理者が行う業務のほか、市の魅力向上、交流センターの利用促進等、利用者サービスの向上、交流センターの収益性向上および交流センターの活性化等を図るため、自主事業を実施するものとする。

自主事業とは、「イベント・興行等の開催」、「各種教室、講座等のプログラムの実施」、「その他各種サービス」等で自らの提案により実施する収益事業等が該当する。

指定管理者は、自主事業を行うに当たっては、あらかじめその事業内容、収支計画、参加料、販売料等を明らかにした上で、市の承認を得るものとする。この場合において、条件を付けて承認する場合がある。

指定管理者は、自らの責任と負担により自主事業を実施するものとする。

自主事業については、指定管理者の候補者選定後に、その実施の内容等に関し、改めて協議するものとする。

(2) 要求水準

① 各種事業、サービス等の実施

交流センターの設置目的を効果的に達成させるため、自主事業の実施を通じて交流センターの利用率向上に努めるものとする。特に、利用が少ない日時（平日昼間等）を積極的に活用するものとする。

なお、時間枠・利用スペース等の設定については、市と協議の上で決定する。

② 留意事項

- (ア) 毎年度に係る自主事業の具体的な内容や日程、予算、周知方法等を記載した年度計画を策定し、市と協議の上で、自主事業を実施するものとする。また、年度計画を変更する場合においても、市と協議を行うものとする。
- (イ) 自主事業に要する費用を指定管理料から賄うことはできない。自らの負担または自主事業に係る収入によって実施できるよう計画するものとする。また、条例第3条各号に規定する指定管理者が行う業務とはリスク分離を図るものとする。
- (ウ) 条例第3条各号に規定する指定管理者が行う業務とは分別して経理し、収支報告書を作成し、当該業務の月別報告書とともに提出するものとする。
- (エ) 自主事業の実施に当たっては、原則としてその利用料金を減免しないものとする。事業収支計画および収支報告書においては、所定の利用料金を条例第3条各号に規定する指定管理者が行う業務の収入と自主事業の支出に同額を計上するものとする。
- (オ) スポーツ教室等の参加者が傷害保険（イベント保険等）に加入するときは、参加者本人または指定管理者の負担において行うものとする。

第5 施設維持管理業務

1 基本的事項

(1) 施設維持管理業務の基本方針

維持管理業務の実施に当たっては、本書および市が示す別紙4「維持管理業務 根拠法および実施基準回数」のほか、最新の「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）を参考に、交流センターに適した効果的・効率的な維持管理方法を計画し、実施するものとする。

また、以下の基本方針を踏まえ、利用者の利便性・快適性の確保に努めるものとする。

- ① 大規模な大会から利用者の日常的な利用と幅広い利用があることを踏まえ、柔軟な対応により、常に快適な環境の確保に努めるものとする。
- ② 利用者や運営業務の妨げとならないようにメンテナンスを実施するものとする。施設（スペース）ごとのメンテナンス・清掃日（時間）を設定し、貸出スケジュールに反映させて、利用者等に周知するものとする。
- ③ 予防保全を基本とし、施設の環境を安全、快適に保つものとする。また、全国大会や県大会などといった大規模な大会に利用されることを踏まえ、設備・備品等の故障の未然防止を図るものとする。
- ④ 利用者の健康被害を未然に防止するほか、建物・設備の劣化による事故防止や、職員や外部委託業者の安全衛生管理を徹底するなど、安全第一を基本とするものとする。
- ⑤ 作業方法に創意工夫を図るとともに、コスト意識を持ち、維持管理費の削減を図るものとする。
- ⑥ 指定期間の終了後の施設状況を踏まえ、ライフサイクルコストの削減の視点に立って、短期・中期・長期的な建物・設備の保全計画を立案し、市の計画的な修繕を支援するものとする。
- ⑦ エネルギーデータや、運転記録データの収集・分析を行い、環境負荷抑制を図るものとする。また、環境汚染等の発生を防止し、廃棄物の削減や適切な処理を行うものとする。
- ⑧ 保守管理業務等に関わる長期契約や設備や什器のリース契約についての期間は、指定期間の範囲内とする。

(2) 業務の対象範囲

- ① 建築物保守管理業務
- ② 建築設備保守管理業務
- ③ 清掃業務
- ④ 環境衛生管理業務
- ⑤ 外構施設維持管理業務
- ⑥ 植栽維持管理業務
- ⑦ 什器・備品・リース物件維持管理業務
- ⑧ 保安警備業務
- ⑨ 交通安全対策業務
- ⑩ 修繕業務

- ⑪ 通信設備整備業務
- ⑫ その他施設保全に必要な業務

(3) 用語の定義

① 点検

建築物等の部分について、損傷、変形、腐食異臭その他の異常の有無を調査することをいう（「建築保全業務共通仕様書」より引用）。

② 保守

建築物等の機能回復または危険の防止のために行う消耗部品の取り替え、注油、塗装その他これらに類する軽微な作業をいう。

③ 修繕

劣化した部位、部材または機器の性能または機能を、修理し、または更新することに当たり、現状（初期の水準）または実用上支障のない状態まで回復させることをいう。

ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取り替え等を除く（「建築保全業務共通仕様書」より引用）。

2 建築物保守管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建築物保守管理業務の対象範囲は、交流センターにおける建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、附属物等の全ての構築物の各部位とする。

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は、または正常に機能しないおそれが明らかになった場合には、適切な方法により応急の対応をするとともに、市へ報告するものとする。

(2) 要求水準

- ① 建築物に対して、関連法令等の規定や「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、法定点検（建築基準法第12条に規定する点検等）を実施するものとする。
- ② 点検に当たっては、特に天井・外壁の雨漏り・劣化、床、階段、手すり等の劣化・損傷など、利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うものとする。
- ③ 建築物の仕上げ材等の結露やカビの発生防止や、開閉・施錠装置、自動扉等の正常な作動ができるように保つ等、日常的な保守を行うものとする。
- ④ 建築物の不具合を発見した際には、速やかに市に報告するものとする。
- ⑤ 劣化診断や劣化判定の結果、修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕等の決定を行うものとする。
- ⑥ 指定管理者の責めに帰すべき事由による建築物の更新費用は、指定管理者の負担とする。
- ⑦ 交流センターは、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下「ビル管理法」という。）に基づく特定建築物となるため、同法ならびに同法施行規則に遵守して各種業務を遂行するものとする。

3 建築設備保守管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建築設備保守管理業務の対象範囲は、交流センターに設置されている電気設備、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、音響設備、監視制御設備、消防設備等の全ての設備とする。

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

正常に機能しない場合、また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応急の対応を行うとともに、市へ報告するものとする。

(2) 要求水準

建築設備に対して、関連法令等の定めを遵守するとともに「建築保全業務共通仕様書」を参考にして、日常点検、定期点検、保守等を実施するものとする。

① 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転および監視ならびにこれに関連する電力、ガス、用水、燃料等の需給状態を管理するものとする。

また、設備に応じて、適切な運転記録をとるものとする。

② 日常点検および保守業務

日常の機器運転管理、点検、保守を行うものとする。

また、点検および正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すものとする。

③ 法定点検（定期点検含む）および保守業務

関連法令の定めにより、点検を実施するものとする。また、法令に規定のない場合でも、設備の初期性能・機能保持のため、定期的に運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行うものとする。その際に、必要な消耗品の保守・更新についても、指定管理者の負担により随時行うものとする。

また、点検および正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すものとする。

④ その他

(ア) 建築設備の不具合を発見した際には、速やかに市に報告するものとする。

(イ) 劣化診断や劣化判定および修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うものとする。

(ウ) 指定管理者の責めに帰すべき事由による建築設備の更新費用は、指定管理者の負担とする。

(エ) 定期点検・報告などの費用は、指定管理料に含まれるものとし、法令点検等の対応等は原則として指定管理者が対応するものとする。なお、点検等に当たり、施設の所有者の証明書類等が必要な場合は、市が貸与し、または準備することとする。

4 清掃業務

(1) 業務の対象範囲・内容

清掃業務の対象範囲は、交流センターにおける建築物（内部・外部）および敷地内（令和5年度までは、現ひこね燦ばれす第1駐車場についても敷地内とみなす）とする。

建築物内外の仕上げ面や、什器・備品・器具等を適切な頻度で清掃し、施設の良い環境衛生、美観を保つものとする。

仕上げ材の性質等を考慮し、日常清掃、定期清掃、特別清掃等を適切に組み合わせた作業計画を立案して実行するものとする。

(2) 要求水準

① 業務全般について

(ア) 清掃に関しては、「建築保全共通仕様書」を参考に実施するものとする。

(イ) 業務に使用する資材等は、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。

(ウ) 作業においては、電気、水道等の節約に努めるものとする。

② 利用者清掃

施設の貸出・利用に当たっては、利用者に対し、利用者が行う清掃の実施や忘れ物の点検を徹底するものとする。

行事およびその他興行等で施設が利用される場合には、原則として主催者および興行主等が、交流センター内外（外構施設を含む）で発生したごみ等を処理するとともに、利用した施設内等の簡易的な清掃・整備を行うこととする。

③ 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。

④ 定期清掃

日常清掃では実施しにくい清掃については、定期清掃を実施するものとする。

⑤ 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。特に、行事およびその他興行等の開催に当たっては、特に汚れが目立つ箇所の清掃を重点的に行うものとする。

⑥ その他

日常清掃、定期清掃およ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、環境および安全性に配慮して選定するとともに、使用量削減を図るものとする。

5 環境衛生管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

環境衛生管理業務の対象範囲は、交流センターにおける施設、空調、給排水設備等とする。

また、清掃、ごみ処理および害虫駆除清掃を含むものとし、ビル管理法および労働安全衛生法、水道法、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。

(2) 要求水準

① ビル管理法に基づき、建築物環境衛生管理技術者を選任し、常駐させ、環境衛生業務を適

切に行うものとする。

- ② 受水槽、貯水槽およびその付属部の清掃・点検および検査を適切に行うものとする。
- ③ 害虫駆除業務を適切に行うものとする。
- ④ ごみ処理について、施設内で発生するすべての廃棄物は、指定の方法により分別し、彦根市廃棄物の減量および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。

6 外構施設維持管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

外構施設維持管理業務の対象範囲は、交流センターにおける以下の設備等とする。

- ① 外構設備 門扉、手すり、フェンス、ベンチ類、屋外消火栓、側溝等
- ② 敷地地盤 各種外部舗装床、縁石等
- ③ 地中設備 埋設配管、マンホール、排水桝、暗渠等

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

(2) 要求水準

- ① 外構施設に対して、関連法令等の定めや「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、日常清掃等を実施するものとする。
- ② 点検に当たっては、利用者の安全性、快適性に配慮し、外構施設の劣化・損傷などの点検を行うものとする。
- ③
- ④ 日常清掃に当たっては、掃き掃除、側溝掃除等を行い、美観の形成に努めるものとする。
- ⑤ 外構施設の不具合を発見した際には、速やかに市に報告するものとする。
- ⑥ 劣化診断や劣化判定および修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、劣化等の判断、修繕の決定を行うものとする。
- ⑦ 指定管理者の責めに帰すべき事由による外構施設の更新費用は、指定管理者の負担とする。

7 植栽維持管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

植栽維持管理業務の対象範囲は、敷地内における植物とする。

植物を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい施設内の環境を維持するものとする。

(2) 要求水準

- ① 植物の種類、形状、生育状況に応じ、適切に維持管理を行うものとする。
- ② 使用薬剤、肥料等は、環境および安全性に配慮して選定するものとする。
- ③ 施肥、灌水および病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保つものとする。
- ④ 剪定、刈り込みや除草等を適宜行い、利用者、通行者等の安全確保および美観を保つものとする。

8 什器・備品・リース物件維持管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

什器・備品・リース物件（以下「什器等」という。）維持管理業務の対象範囲は、交流センターに配備されている市所有の什器・備品および指定管理者の所有・リース物件とする。

利用者が安全、快適に施設を利用することができるよう什器等の正常な機能を保持し、什器等が正常に機能しない場合、また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とともに、市へ報告するものとする。

また、交流センターの管理運営において必要な備品・消耗品の調達・補充を行うものとする。

(2) 要求水準

- ① 什器等に対して、日常点検、定期点検、日常の清掃等を行い、また、機械器具については、保守等を実施するものとする。
- ② 点検に当たっては、利用者の安全性、快適性等に配慮し、什等の劣化・損傷がないか確認するものとする。
- ③ 什等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告するものとする。
- ④ 修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うものとする。

(3) 什等の管理の留意点

- ① 市は、交流センターに配備または配備予定の市所有の什等については、原則として指定管理者に無償で貸与する予定である。それ以外の什等で、指定管理者が業務を行う上で必要と判断するものについては、指定管理者の負担により調達することとする。
- ② 指定管理料で購入した車両・什器・備品の所有権は、原則指定管理者に帰属する。ただし、購入金額が一定以上（1 件税抜き 10 万円）のものについては、市と協議の上で決定する。また、④の場合の所有権は市に帰属する。
- ③ 什等の修繕・更新費用は、募集要項別紙3「リスク分担表」により、市と協議の上、負担することとする。
- ④ 指定管理者の責めに帰すべき事由による什等の更新費用は、指定管理者の負担とする。

(4) 備品管理台帳

備品管理に当たり、備品管理台帳を整備することとする。

備品管理台帳は、市所有の備品等と指定管理者所有の備品等とに区分することとする。市所有の備品等については、市が貸与する備品管理台帳にて管理することとし、指定管理者所有の備品等は、指定管理者が作成する備品管理台帳にて管理することとする。

なお、備品とは、彦根市財務規則の規定に基づき、その性質または形状を変えることなく比較的長期間の使用または保存に耐えるものをいう。

9 保安警備業務

(1) 業務の対象範囲・内容

交流センターにおける建築物内部および敷地内の防犯、防火およ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、警備業法、消防法、労働安全衛生法等関連法令および監督官庁の指示等を遵守するものとする。

また、スポーツ大会、企画イベントおよびその他の興行の開催時における来場者・自動車等の誘導、警備は、主催者が実施することを原則とするが、指定管理者においては、これらの業務が円滑かつ適切に行われるよう、対応マニュアルを作成するものとする。

なお、市が設置する設備として交流センター内随所に、防犯カメラは設置する予定であり、それは、事務室内での映像の確認および記録を保存する機能を有する。

(2) 要求水準

交流センターに適した機械警備システムを採用するものとする。火災警備は24時間・365日とするものとする。

また、必要に応じて人的警備を実施するものとする。

(3) 機械警備についての要求水準

① 警報機器

警報機器の機能は、次のとおりとする。なお、設置は彦根市の承認を受けてから行うものとする。

- ・ 施設外部につながるドアの破損および開閉を感知する機能
- ・ 空間内における発熱体や赤外線の遮断等を感知して侵入者を感知する機能
- ・ 施設出入口等は、上記で異常を感知した場合、侵入者の画像を記録する機能（監視センターでの確認も可）。
- ・ 火災発生を感知する機能
- ・ 警報機器等の破壊、配線の切断等の異常を感知する機能
- ・ 職員が警備の開始、解除の操作を行う機能
- ・ 警備の開始・解除の操作履歴の記録および、職員による閲覧が記録される機能
- ・ 監視センター等に異常等の信号を送信する機能

② 警報受信時の措置

異常事態の発生を感知した際は、「滋賀県機械警備業者の即応体制の整備の基準等に関する規則」に基づき、緊急要員を25分以内に現地に急行させ、事態の確認と拡大防止にあたるものとする。

緊急要員は、あらかじめ定めた緊急連絡先への通報等と合わせて、必要に応じて110番、119番等の通報を行うものとし、事態収拾後の翌日までに警備報告書を提出することとする。

③ 来場者のカウント

風除室にカメラ等を設置し、入館者をカウントできるようにする。併せて、管理ソフトウェアの管理画面等により、カウント数を確認したり、必要に応じて出力したりできるようにする。

④ 警報機器等の設置・撤去

警備機器等（警備機器、来館者カウント等、本業務に際して設置する機器すべてを指す。以下同じ。）の設置に際しては、他の機器等に影響を及ぼさないように設置すること。また、設置に際して必要な場合を除き、建築物等を破損しないこと。

また、契約満了または解除により、警備機器等の撤去の必要が生じた際は、指定管理者

の負担により確実に原状復帰を行うものとする。

⑤ 警報機器等の保守・点検および更新・修繕

設置された警備装置等の機能を保全するため、適宜保守・点検を行うこと。

作動状況は常に確認し、劣化・故障等により、十分な警備ができないと判断される場合は、速やかに更新・修繕を行うこと。

10 安全対策業務

(1) 業務の対象範囲・内容

交流センターにおける利用者、近隣住民等の安全を確保するため、必要な交通安全対策を講じるものとする（参考資料5 彦根市新市民体育センター関連交通量調査 調査結果）。

(2) 要求水準

- ① 大会やイベント等の開催時には、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、整理を行うものとする。
- ② 交流センター付近の小泉町交差点へ芹橋雨壺山通り（県道206号）の北東方向から進入する箇所で渋滞が日常的に発生している状況があることから特に留意するものとする。
- ③ 交流センターの周辺には、保育園、小学校、盲学校、病院等があることから、このような外部施設の児童等の交通安全対策にも留意するものとする。交流センター敷地内が児童の通学路になる可能性があることに特に留意するものとする。
- ④ 交流センター内や駐車場の混雑が予想されるときは、駐車場誘導員の確保などを主催者に求めるなどして対策を講ずるものとする。特に、駐車場の利用に関しては、混雑時の誘導方法（誘導員の配置、看板等の設置、出入り口の開閉および車両誘導経路など）をまとめたマニュアルを作成するものとする。

11 修繕業務

(1) 業務の対象範囲・内容

交流センターにおける建築物、建築設備、備品および外構施設（各保守管理業務と一体的に実施）の修繕計画の策定を行うとともに、計画的な修繕並びに市が行う修繕を支援するものとする。

(2) 要求水準

- ① 指定期間中に発生することが想定される修繕に係る修繕計画の策定およびその計画に基づく修繕実施に必要な概算経費の算定を行い、市に提出するものとする。
- ② 修繕については、募集要項別紙3「リスク分担表」に基づき、協議の上、市が実施する修繕と指定管理者が行う修繕とに区分するものとする。また、計画外に修繕の必要が生じた場合、速やかに対応することとする。
- ③ 指定管理者が交流センターの修繕を行った場合、使用した設計図、完成図等の書面を保管し、必要に応じて市に提出することとする。
- ④ 次年度に必要と見込まれる修繕があれば、その内容・費用等を次年度予算要求に間に合うように報告するものとする。必要に応じてヒアリングを行い、予算要求をするかどうか決定する。

12 通信設備整備業務

(1) 業務の対象範囲・内容

災害時に備えた交流センターにおける建築物内部に、通信設備を整備するものとする。

(2) 要求水準

交流センターは防災拠点であることから、災害時に備え建築物内部に、通信設備（フリーWi-Fi）を整備するものとする。

第6 経営管理に関する業務

1 開館準備業務

(1) 業務内容

令和4年12月の供用開始から業務が円滑に遂行できるよう、竣工後から供用開始の期間、事前に以下の開館準備業務を行うものとする。

(2) 要求水準

① 竣工後の設備整備業務

竣工後に警備設備とインターネット設備を市と調整のうえ整備するものとする。

② 交流センターの使用申請受付に関する業務

交流センターの使用申請の受付開始予定日は、令和4年9月1日からとする。

受付開始日から交流センターの使用許可申請の受付窓口を設置し、受付業務を実施するものとする。

③ 供用前の営業活動、情報発信等に関する業務

交流センターの供用開始直後から安定的な稼働ができるよう、大会の誘致や情報発信等を計画的に実施するものとする。

※ 本書の「第3 施設運営業務 1 基本的な運営業務 (4)営業活動業務、(5)情報発信業務」に同じ。

④ 交流センターの整備計画との調整業務

市ならびに関係者との定例打ち合わせ（月1～2回程度）に参加するものとする。また、交流センター整備にあたっての市の備品等の調達に係る助言や円滑な供用開始に向けた支援を行うものとする。

⑤ 供用開始準備

市が購入する什器・備品等の搬入に対する支援や、市が行う備品管理台帳の作成・整理の支援、リハーサルや器具の操作研修等の供用開始にむけた準備をするものとする。備品の搬入・受入に関しては、短期間に膨大な作業を行う必要があることから、スケジュールの調整等に十分留意するものとする。また、破損・紛失等にも十分注意するものとする。

⑥ オープニングイベントの実施に関する業務

彦根市スポーツ・文化交流センターの開館を記念し、指定管理者は、市と共同でオープニングイベントを実施するものとする。

⑦ 基本協定および年度協定の締結

募集要項、本要求水準書および提案書等に基づき、市との協議を重ねた上で、基本協定および年度協定を締結するものとする。

⑧ 配置する職員等の確保、職員研修

指定期間前に施設の管理および運営に必要な職員を選任、確保するとともに、業務開始に向けて、十分な研修を行うものとする。法令等により交流センターへの常駐が義務づけられていない者も当該資格を有する者の氏名等を市に届け出るものとする。

⑨ 業務等に関する業務マニュアル等の作成

指定管理業務を行う上で必要となる各種要項、マニュアル等を作成するものとする。作

成に当たっては、市と協議し、承認を得ることとする。

⑩ その他指定管理業務を実施するための準備

その他指定管理業務を実施するため、必要な準備業務があると認められる場合、指定管理者は当該準備業務を行うものとする。

(3) 図書に関する業務

竣工後、供用開始前に納品される書籍の棚割、配架、配架位置のデータ入力等を行うものとする。

2 供用開始後の業務

(1) 情報公開、個人情報の保護および秘密の保持に係る業務

① 業務内容

情報公開、個人情報の保護および秘密の保持に関して、その趣旨に基づき自らこれらに必要なマニュアル等を作成し、開示請求や個人情報等の保護に係る必要な措置等を講じるものとする。

② 要求水準

(ア) 情報公開

彦根市情報公開条例を遵守するとともに、その趣旨に基づき作成されたマニュアル等に基づき、交流センターの管理運営に伴って作成または取得した文書等について、開示請求があった場合速やかに対応できるよう必要な措置等を講じるものとする。

(イ) 個人情報の保護

交流センターの管理運営にあたり、個人情報の取扱いに関し以下のことを遵守するものとし、取扱いについてはマニュアル化するものとする。

- A) この管理運営業務の実施上知り得た個人情報に関して、契約期間中はもとより管理運営業務終了後においても機密として保持し、開示、漏えいまたはこの業務の目的外に利用しないものとする。ただし、法令により開示が義務付けられ、司法または行政の命令に基づいて開示の要求がなされた場合は、この限りではない。
- B) 個人情報の取扱いにあたっては細心の注意を払うとともに、個人情報の保護に関する法律および彦根市個人情報保護条例等の関係法令を遵守するものとする。
- C) 個人情報の漏えい等の事故が発生したまたはおそれがある場合は、直ちに市に報告するとともに防止措置を講じること。
- D) 前各号が遵守されないことを原因として事故等が発生した場合は、全責任を負うとともに対応するものとする。

(ウ) 秘密の保持

指定管理業務において知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。この守秘義務は、指定管理者でなくなった後も同様とする。

(2) 必要な書類の作成および保存、管理に係る業務

① 業務内容

文書管理マニュアル等を作成の上、交流センターの管理運営に伴って発生する様々な書

類等の作成、整理、保存および管理を行うものとする。

② 要求水準

(ア) 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文書等を作成し、整理、保存および管理を行うものとする。

(イ) 交流センターの利用状況（利用者数・利用団体数等）および利用料金など、運営状況を示す上で必要なデータの把握、整理を行うものとする。利用状況およ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。

(ウ) これらの帳票やデータは、事業報告、モニタリングおよび市の施策検討の基礎資料とすることから、利用者の居住地域や年齢、性別、志向など、様々な角度からの分析を想定して把握することとする（内容は協議の上で決定する）。

※ 指定管理者として作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿等）は、当該作成年度終了後5年間保存するものとする。

(3) 保険への加入

① 業務内容

交流センターの指定管理者として必要とされる賠償責任保険に加入するものとする。

② 要求水準

指定管理者として、適切な賠償責任保険に加入するものとする。

※ 市は、建築物等に対し、公益社団法人全国市有物件災害共済会の建物総合損害共済に加入する。

(4) 事業計画書作成業務

① 業務内容

前年度に属する2月末日までに、毎年度事業計画書を作成し、市へ提出するものとする。ただし、初年度に限っては、協定締結後、市が定める日までに提出するものとする。

② 要求水準

事業計画書は、それぞれの事業内容を決める重要文書であり、指定管理者の提案内容をもとに、事前に市と綿密な協議・調整を行った上で、市が定める日までに事業計画案を作成、提出し、市の承認を受けるものとする。

(5) 各年度協定締結業務

① 業務内容

基本協定および次年度の事業計画書等に基づき、市と次年度の年度協定を締結することとする。

② 要求水準

各年度協定の協議内容、協議期間および協定書締結日等は、基本協定もしくは市との協議の上、決定するものとする。なお、各年度の協定項目は、以下のとおりとする。

(ア) 経理に関する事項（指定管理料等）

(イ) その他業務実施上必要とされる項目等

(6) 事業報告書作成業務

① 業務内容

月別事業報告書および年度別事業報告書を作成するものとする。

② 要求水準

月別事業報告書は、翌月 15 日までに市へ提出することとし、年度別事業報告書は、前年度の事業報告について、次年度の 4 月 30 日までに市へ提出することとする。なお、利用者数や施設ごとの利用率などの集計区分は、市と協議の上で決定するが、今後の施設の管理運営に役立てられるものとし、また、市にデータ等の資料を提供できるようにするものとする。

(7) モニタリングに関する業務

① 業務内容

交流センターが指定管理者により適正かつ効率的に管理されているかについて、市は定期的に評価を実施するが、指定管理者においてもセルフモニタリングを行うものとする。

② 要求水準

(ア) 利用者アンケート等による満足度調査

モニタリングの基礎資料として、利用者を対象に交流センターが提供するサービスの評価に関するアンケート等を随時実施し、利用者満足度やニーズについての情報収集と分析等を行うものとする。

(イ) 指定管理者によるセルフモニタリングの実施

客観性の高い実効性ある自主モニタリング制度を提案し、実施マニュアルを作成した上で遂行するものとする。

実施マニュアルの作成に当たっては、資料の取集方法や評価テーマ、効果測定の指標等について、事前に市と協議するものとする。

その上で、実施マニュアルに基づいた自己評価を行い結果を市へ提出するものとする。

(ウ) 市による評価の実施

市は、指定管理者による適正なサービスの提供を確保するため、各諸室の運営実績や、指定管理者からの提案内容の達成度などについて市の指定管理者候補者選定委員会で定めた評価基準に基づき評価するとともに、あわせて施設利用者の意見や指定管理者からの意見聴取などを参考に評価を行う。

評価の結果、必要に応じて業務の見直しや改善等の要求または指示を行う。指定管理者がそれらに従わず、業務が改善されない場合は、指定を取り消すことがある。

(8) 指定期間終了時の引継ぎ業務

指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく交流センターの業務を遂行できるよう、必要な引継ぎを行うものとする。

第7 その他の必須業務

1 関係機関等との連絡調整業務

(1) 業務内容

地元自治会や指定管理者から弓道場に関する業務を再委託される彦根市弓道連盟、施設の一部に入居が予定される彦根市スポーツ協会、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。

また、当該交流センターは、ネーミングライツ（施設命名権）制度を導入する予定であり、選定されたネーミングライツパートナーと連携、協力するものとする。

(2) 要求水準

① 関係機関との調整

地元自治会や、施設の一部に入居が予定される彦根市スポーツ協会、地域住民、公共機関等との協調を図り、依頼・相談等には誠意をもって対応するものとする。

② 市等からの要請への協力

(ア) 市から、施設の管理運営およ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) 市が実施または要請する事業（例：広報、防災訓練、行事、要人案内、監査・検査、視察等）に支援・協力するものとする。

特に、2025 年に滋賀県での開催が内定している第 79 回国民体育大会においては、「ハンドボール」「弓道」の競技会場に交流センターが内定していることから、開催に当たっては、協力するものとする。

(ウ) 湖東定住自立圏を形成する 1 市 4 町（彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町）の取り組むイベントに協力するものとする。

2 緊急時対応に関する業務

(1) 業務内容

火災や自然災害、急病人やけが人の発生など緊急事態の発生に備えて、必要な準備、環境整備を行い、発生時には、迅速・的確に対応するものとする。

(2) 要求水準

① 災害予防に関する事項

(ア) 火災、地震、風水害等の災害および事故等の不測の事態（以下「緊急事態等」という。）を想定した危機管理体制を整備し、危機管理マニュアルを作成して市に提出するものとする。作成した危機管理マニュアルは定期的に点検・整備するものとする。

消防署等関係機関からの危機管理マニュアルに対する助言や指導があった場合は、直ちに改善するものとする。消防法に基づく防火管理者の選任（所轄消防署へ報告）、防火対象物の定期点検報告書の提出（所轄消防署へ報告）、消防計画書の作成・見直し（所轄消防署へ報告）を行うものとする。

(イ) 消火、通報および避難訓練（年 2 回以上）のほか、緊急事態等を想定した訓練を定期的に行うものとする。

- (ウ) 消防用設備の点検・整備、避難設備、その他防災上必要な設備の維持管理を適切に行うものとする（点検内容は所轄消防署へ報告）。

② 急病人・けが人発生時の対応

- (ア) 急病人発生時の対応マニュアルを整備し、緊急時の対策を講じるものとする。
- (イ) 体調不良などの様子が見られる利用者には、状態を確認し、利用を控えるなど適切な助言をするものとする。
- (ウ) 救護措置を行った場合は日報に記録し、適宜、市に報告を行うものとする。
- (エ) AEDを使用しての心肺蘇生等、応急手当を行えるようにしておくほか、施設内で起こりうる事故を想定した訓練を行うなど、適切な対応ができるよう職員の教育を実施するものとする。

③ 緊急事態等発生時の業務

- (ア) 緊急事態等が発生または発生のおそれが生じた場合は、危機管理マニュアルに従って速やかに適切な措置を講ずるとともに、市をはじめ関係機関に連絡通報するものとする。
- (イ) 災害発生時には利用者の安全確保や避難誘導、施設の保全・復旧作業を行うものとする。
- (ウ) 施設や設備等が破損するなどして、施設の利用制限をする必要がある場合には、速やかに市に報告するものとする。
- (エ) 災害が発生したときは、避難所または緊急避難場所、物資配送拠点等、防災活動の拠点として利用することがあるので、その場合は、対応に必要な職員を配置し、活動拠点となる場所の提供のほか、帰宅困難者および避難者の受入れや施設内の備品、電気、ガス、水道等の利用について便宜を図るなど、最大限の協力を行うものとする。また、避難場所等の開設の指示前に自主避難者が来所した場合は、可能な限り受入れを行うとともに、その旨を本市に報告するものとする。

④ その他の非常時の対応

- 新型インフルエンザ等の発生時には、市の指示等に従って予防策ならびに対応策を講じること。
- (ア) その他の災害・人災の発生時、人命救助等の緊急措置が必要な場合に、臨機応変に対応するため、マニュアル作成、訓練・研修、AED設置等を行うものとする。