

徳島市文化振興施設及び徳島ガラススタジオ
管理運営業務仕様書

令和元年8月

徳島市市民環境部文化振興課

目 次

第1	基本的事項	
1	徳島市の文化振興施策の方向性	1
2	管理運営に関する基本的な考え方	1
3	法令等の遵守	2
第2	管理の基準	
4	休館日及び供用時間	2
5	管理運営体制	3
6	再委託の禁止	4
7	施設の利用の承諾等	4
8	情報管理と情報公開	5
9	危機管理対応	5
10	防火管理	6
11	環境への配慮	6
12	規程の制定	6
13	施設の目的外使用許可	6
14	各種保険への加入	7
15	市と指定管理者のリスク分担	8
第3	指定管理者が行う業務の範囲及び基準	
16	施設等の利用に関する業務	9
17	施設の維持管理業務	9
18	市民の文化・芸術の振興事業	11
19	自主事業の実施	12
20	その他の業務等	13
第4	事業報告及びモニタリング等	
21	事業報告等	14
22	モニタリングの実施	14
23	業務不履行時の手続き	15
第5	協議	16

徳島市文化振興施設及び徳島ガラススタジオ管理運営業務仕様書

第1 基本的事項

徳島市文化振興施設及び徳島ガラススタジオ管理運営業務仕様書（以下「仕様書」という。）は、募集要項と一体のものであり、徳島市文化振興施設及び徳島ガラススタジオ（以下「両施設」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うに当たり、徳島市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する管理運営業務（以下「本業務」という。）の内容及びその基準を示すものである。

指定管理者は、本業務を行うに当たり仕様書の内容に十分留意し、指定管理者の提案を加えて仕様書と同等以上のサービスを提供しなければならない。

1 徳島市の文化振興施策の方向性

徳島市は、文化施策を総合的かつ計画的に推進していくための指針となる「徳島市文化振興ビジョン」（平成29年6月策定）において、「基本理念」、「基本目標」を掲げるとともに「取組の基本的な視点」を定めている。

徳島市においても、少子高齢化の進行等により、地域社会における絆づくりや魅力あるまちづくりが重要な課題となっている中、文化は人々の心に潤いや安らぎを与え、人生に感動と活力をもたらすとともに、地域や社会にも大きな効果をもたらすことが期待されている。

このようなことから、徳島市では、文化の持つ力を教育や産業、観光、さらには福祉や地域コミュニティなど様々な分野に活用することで、社会参加機会の拡大、地域社会の絆づくり、共生社会への実現へとつなげていく社会包摂（ソーシャルインクルージョン）の概念も視野に、市民一人ひとりが夢を持って、いきいきと輝き、人々を惹きつける魅力的なまちを目指している。

指定管理者においても、徳島市文化振興ビジョンの内容を意識し、徳島市と協力して、徳島らしい文化活動のさらなる振興や特色ある地域文化の創造に寄与する管理運営を行う必要がある。

「徳島市文化振興ビジョン」については、徳島市ホームページで確認すること。

http://www.city.tokushima.tokushima.jp/kankou/cul_art/bunkavision/index.files/bunka-sinko-vision.pdf

基本理念	「文化の力で、ひと・まちが輝くとくしま」
------	-----------------------------

基本目標	「文化芸術の振興」(ひとが輝く) 「地域文化の振興」(まちが輝く)
------	----------------------------------------------

2 管理運営に関する基本的な考え方

両施設の管理運営については、次に掲げる基本的な考え方に沿って行うものとする。

- (1) 両施設が、市民の文化の振興に寄与することを目的として設置されたものであることを踏まえ、両施設の特色を最大限に生かした、創造的な事業の実施に努めること。

- (2) 利用者の意見を管理運営に反映し、利用者の平等かつ公平な利用を確保するとともに、利用者のサービス向上及び利用促進に努めること。
- (3) 施設の適切な保守管理により、施設の性能や機能を維持し、施設利用者の安全かつ快適な利用の確保に努めること。
- (4) 環境に配慮し、効率的かつ効果的な管理運営により、経費の節減に努めること。
- (5) 災害時や緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (6) 近隣住民、周辺地域や関係機関との良好な関係を維持し、文化芸術を通じた地域の活性化に貢献できるよう努めること。

3 法令等の遵守

指定管理者は、両施設の管理運営を行うに当たり、募集要項に定めるところによるほか、次に掲げるものをはじめとする関係法令等を遵守しなければならない。

なお、指定期間中、関係法令等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

- (1) 地方自治法、地方自治法施行令その他行政関係法規
- (2) 労働基準法はじめ労働安全衛生法その他労働関係法規
- (3) 徳島市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（以下「指定手続等に関する条例」という。）
- (4) 徳島市文化振興施設設置条例（以下「文化振興施設設置条例」という。）及び徳島市文化振興施設設置条例施行規則
- (5) 徳島ガラススタジオ条例（以下「ガラススタジオ条例」という。）及び徳島ガラススタジオ条例施行規則
- (6) 徳島市個人情報保護条例及び徳島市個人情報保護条例施行規則
- (7) 徳島市情報公開条例及び徳島市情報公開条例施行規則
- (8) 徳島市環境基本条例
- (9) 消防法、水道法その他施設、設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- (10) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- (11) 健康増進法
- (12) 徳島市暴力団等排除措置要綱
- (13) その他関係法令等

第2 管理の基準

4 休館日及び供用時間

休館日及び供用時間は、文化振興施設設置条例第5条及びガラススタジオ条例第5条に規定しておりとするが、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、徳島市長（以下「市長」という。）の承認を得て、休館日、供用時間を変更することができ、この場合は、一定の周知期間を設けて、適切な告知に努めなければならない。また、休館日等の変更に伴い発生する経費は、すべて指定管理者の負担となる。

文化振興施設設置条例

第5条 文化振興施設の休館日は、毎月の第1火曜日及び1月1日とする。

2 文化振興施設の供用時間は、9時から21時までとする。

3 指定管理者は、特に必要があると認めるときは、市長の承認を得て、第1項の休館日及び前項の供用時間を変更することができる。

ガラススタジオ条例

第5条 スタジオの休館日は、1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日までとする。

2 スタジオの供用時間は、午前9時から午後5時までとする。

3 指定管理者は、特に必要があると認めるときは、前2項の規定にかかわらず、市長の承認を得て、これを変更することができる。

5 管理運営体制

- (1) 仕様書に定める基準を満たし、管理運営業務を支障なく行える人員を確保すること。また、そのために必要な管理運営体制を維持すること。
- (2) 総括責任者を専任配置すること。
- (3) 幅広い文化事業を企画、運営するための知識やノウハウ、経験を有する者を専任配置すること。
徳島ガラススタジオにおけるインストラクターについては、ガラス工芸専門学校等を卒業又は、相当年数の経験を有するものとする。
- (4) 各種業務の責任体制を確立すること。
- (5) 職員の勤務体制は、両施設の管理運営に支障がないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものとする。
- (6) 消防法で定める防火管理者及び防災管理者を配置すること。
- (7) 職員に対して、資質とサービスの向上を図るため、研修を実施するとともに、両施設の管理運営上、必要な知識と技術の習得に努めること。
- (8) 職員の勤務形態については、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- (9) 指定管理者として指定された後は、管理運営体制について毎年度市より承認を得ること、また職員の配置等に変更が生じた場合も同様とする。
- (10) 市は、業務上必要な鍵を指定管理者に預託することとし、指定管理者は預託された鍵を厳重に管理すること。また、指定期間満了後は、市の指示に従い速やかに鍵を返却すること。

【総括責任者に期待する役割】

- ・組織をまとめ、施設の設置目的・役割を全職員に浸透させ、提案書の内容を着実かつ効果的に実施できるようマネジメントできる。
- ・法令順守、個人情報保護等コンプライアンスを徹底することができる。
- ・市、関係機関・団体との連携を密接にすることができる。

- ・職員の勤務体制や業務の割り振り、労働安全衛生など適正な人事管理運営を行うことができる。
- ・施設の維持管理に関する責任者として、日常の維持管理、計画的な修繕を組織として実践するとともに、防災・防犯、衛生管理、事故防止等の高い危機管理意識を有し、組織に浸透させることができる。
- ・委託業務の受託者に適切な指導監督ができる。
- ・苦情や要望等に対し迅速かつ誠実に回答し、職員全体に情報の共有化を図り、組織として問題改善に取り組む体制をつくることができる。

【職員に期待する行動】

- ・施設利用者からの相談や問い合わせ等に対し、市民本位の姿勢で、市民の立場に立って対応している。
- ・市民から信頼される施設運営を心がけ、施設の目的を職員全員で共有している。
- ・設備の利用方法や各機能に習熟し、来館者に対して常に十分な知識をもって対応に当たっている。
- ・それぞれの業務にふさわしい服装及び名札を着用している。

6 再委託の禁止

指定管理者が管理運営業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託し若しくは請け負わせることはできないものとする。ただし、警備、清掃等施設の維持管理業務など管理に関する業務の一部については、事前に市の承諾を得て委託することは可能とする。

具体的な委託可能な業務の例については、参考資料⑥「再委託業務一覧」を参照。

7 施設の利用の承諾等

(1) 施設の利用に係る指定管理者の権限

施設の利用に係る指定管理者の権限は次に掲げるとおりとする。なお、権限の行使に際しては、文化振興施設設置条例及びガラススタジオ条例等の規定を遵守すること。

また、住民の平等かつ公平な利用について配慮するとともに、利用の制限に当たっては、不当な扱いをしてはならない。

ア 施設及び付属設備(以下「施設等」という。)の利用の承諾及び利用の承諾の制限(文化振興施設設置条例第6条・第7条及びガラススタジオ条例第6条・第7条)

イ 入場の拒否等(文化振興施設設置条例第12条及びガラススタジオ条例第12条)

ウ 利用等の承諾の取消し(文化振興施設設置条例第15条及びガラススタジオ条例第14条)

(2) 施設等の利用承諾等について

前項で示したとおり、文化振興施設設置条例第6条及びガラススタジオ条例第6条に基づき、施設等を利用しようとするものは、指定管理者の承諾を受けなければならないが、利用承諾に際しては、文化振興施設設置条例第7条及びガラススタジオ条例第7条の規定を遵守し、適正な管理に努めること。

なお、指定管理者による管理の開始前に現指定管理者が行った利用承諾については引き継ぐものとする。また、指定管理期間中に行った利用承諾のうち、指定管理期間終了後の使用に係るものについては、次期指定管理者に引き継ぐこと。

(3) 利用料金の收受等について

指定管理者は、利用料金の收受等に関する業務を行うこととし、業務の実施に当たっては、文化

振興施設設置条例第8条、第9条及び第10条並びに、ガラススタジオ条例第8条、第9条及び第10条の規定を遵守すること。

なお、徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成し、適正に管理するとともに、毎月、市に利用料金の収受等に関する詳細な報告書を提出すること。

8 情報管理と情報公開

指定管理者は、指定手続等に関する条例第14条（秘密保持の義務）及び同第15条（情報公開）の規定に基づき、情報の管理と公開について取り扱うこと。

また、指定管理者の指定期間が満了し、又は指定が取り消され、若しくは従事者の職務を退いた後においても同様とする。

(1) 情報管理

ア 守秘義務

指定管理者及び本業務の一部を受託した者は、本業務の実施によって知り得た秘密及び市等の行政事務で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

イ 個人情報

本業務を実施するに当たって個人情報を取り扱う場合は、徳島市個人情報保護条例第9条及び第46条の規定に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報の保護を図るための必要な措置を講じなければならない。

必要な措置の詳細については、協定書において定めることとする。

(2) 情報公開

指定管理者は、指定手続等に関する条例第15条の規定に基づき、公の施設の管理業務に関して保有する情報の公開について、徳島市情報公開条例に規定する措置を講じなければならない。なお、指定管理者が市に提出した業務報告書等の書類は、徳島市情報公開条例の対象となる。

9 危機管理対応

(1) 指定管理者は、両施設又は両施設利用者等の被災に対する第一次的責任を有し、自然災害、人為災害、火災、不審者、侵入者及び事故等（以下「災害等」という。）の発生時には、利用者の安全確保を第一に迅速かつ適切に対応すること。

また、次の各号に該当する場合は、直ちに必要な対応を行うとともに市に報告し、その指示に基づき安全確保や被害を最小限に抑えるための措置を講じること。

ア 災害等により、負傷者が発生したとき。

イ 災害等により、市の財産が滅失したとき。

ウ 施設の利用を中止する必要性が生じたとき。

エ その他本業務の実施において、不測の事態が生じたとき。

(2) 指定管理者は、災害等のあらゆる非常事態に備え、あらかじめ危機管理マニュアルを作成し市に報告するとともに、職員に対しても指導や研修を行うなど必要な措置を講じること。また、休日及び夜間等緊急時の連絡体制を確立し、関係機関を含めた連絡網を作成すること。

(3) 指定管理者は、災害等の非常事態に対応するため、消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態

を想定しての対応訓練を行うとともに、徳島市文化振興施設においては、アミコビルの管理者が実施するビル全体の災害訓練等にも参加すること。

- (4) 災害等の発生時には、利用者等の避難誘導、安全確保、関係機関への通報や施設の保全及び復旧作業等迅速かつ的確な対応を行うこと。
- (5) 傷病人発生時には、医療機関等への通報や傷病人への措置（AEDの使用等）等を迅速かつ適切に行うこと。また、不測の事態に備えて、けが等に対応するために必要な医療品の配備及びAEDの管理や日常点検を行うとともに、全職員に救急救命講習（AED講習含む）を受講させるように努めること。
- (6) 不審者については、常時施設内を巡回し、早期に問題行動を発見することにより、事故の防止及び利用者の利用に支障が生じないよう対応に努めること。
- (7) 災害等による緊急措置（被害の拡大防止、人命救助等）の必要時において、市等と協議する時間が無い場合は、指定管理者の判断により臨機応変に対応すること。この場合においては、本業務の範囲の内外に関わらず、適切に措置しなければならない。

10 防火管理

指定管理者は、あらかじめ火災の防止、発生時の対応など防火管理に関する危機管理マニュアルを作成し、市に報告するとともに、職員への周知徹底、必要な研修及び避難訓練等を行い、徳島市文化振興施設においては、アミコビルの管理者が実施するビル全体の避難訓練に参加しなければならない。また、備品等の管理に当たっては、消防法を遵守し、避難路の確保等を適切に行うこと。

火災の発生時には、作成した危機管理マニュアルに基づき、関係機関への通報、利用者等の避難誘導や安全確保等を迅速かつ適切に行わなければならない。さらに、職員の身の安全を優先した上で、初期消火等の適切な初期対応を行い、被害の拡大を防止し、損害及び損失の発生を最小限にするよう努めること。

11 環境への配慮

指定管理者は、省エネルギーの徹底と温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進や適正処理に努めるなど、環境に配慮した施設管理運営を行うこと。また、市の実施する環境施策（徳島市エコオフィスプラン等）に必要な協力を行うこと。

12 規程の制定

指定管理者は、本業務の処理について規程を定めることができるとともに、申請に対する処分を行おうとする場合は、徳島市行政手続条例に準じ、審査基準等を定めなければならない。また、これらを制定又は改廃するときは、市の承認を受けなければならない。

13 施設の目的外使用許可

指定管理者は、原則として文化振興施設設置条例第4条及びガラススタジオ条例第4条に規定する指定管理者が行う業務の遂行のためにのみ各施設を利用することができるものとするが、指定管理者が利用者の利便性向上等のために上記以外の目的で使用する場合は、徳島市公有財産規則第22条の

規定に基づき、事前に市から行政財産の目的外使用の許可を得た場合に限り実施することができる。設置の許可を得た場合については、所定の使用料を市に支払わなければならない。

なお、目的外使用許可部分は指定管理の対象外となり、その経費の支出のために指定管理料を使用してはならない。

現在、目的外使用許可により設置されている施設は次のとおり。なお、これらの施設を引き続き使用する際は、現使用者に対して配慮するものとする。

- (1) 徳島市文化振興施設：自動販売機（3台）
- (2) 徳島ガラススタジオ：自動販売機（1台）

14 各種保険への加入

指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により、利用者、第三者又は市等に損害を与えた場合は、指定管理者の責任において賠償しなければならない。

また、指定管理者及びその職員等の故意又は過失により発生した損害について、市が第三者に対して賠償した場合は、市は指定管理者に対し求償権を行使することができるものとする。

なお、賠償等のために指定管理料を用いてはならない。そのため、指定管理者は上記のリスク等に備え、次に示すとおり各種保険に加入することとし、書面により市に対してその報告を行わなければならない。

- (1) 火災保険

市が加入する。

- (2) 施設賠償責任保険

指定管理者が加入することとし、補償額については、次に示す額以上の保険に加入すること。なお、保険対象範囲は施設全域とする。

ア 対人賠償

(ア) 1名あたり限度額1億円以上

(イ) 1事故あたり限度額10億円以上

イ 対物賠償

1事故あたり限度額2,000万円以上

- (3) ボランティア保険、レクリエーション保険等

指定管理者は、本業務実施中の事故等に備えて、必要に応じてボランティア保険、レクリエーション保険等の保険に加入すること。

- (4) その他損害賠償に備えて、指定管理者はあらかじめ適切な範囲で必要な賠償保険等に加入すること。

※参考

市においても、市の責任（施設の瑕疵等）によるリスク等に備え、次の保険に加入している（平成31年4月1日現在）

- ・全国市長会市民総合賠償保険

市の施設や事業に起因する事故等について、市が法律上の賠償責任を負うものに対する保険

支払限度額

身体賠償 1人につき 1億円

1事故につき 10億円

物損賠償 1事故につき 2,000万円

15 市と指定管理者のリスク分担

市と指定管理者で負担するリスク分担の基本的な考え方については、次のとおりとする。なお、規定した事項以外のことが発生するなど、疑義が生じた場合は、双方協議によるものとする。

種類	内容	リスク分担	
		市	指定管理者
法令等の変更	管理運営に影響を及ぼす法令等の変更	○	
	上記以外の法令等の変更		○
税制度の変更	管理運営に影響を及ぼす税制度の変更（消費税等）	○	
	上記以外の税制度の変更（法人税等）		○
金利・物価の変動	金利・物価（人件費や物品等）の変動に伴う経費の増加 （※ただし、大幅な変動の影響により管理運営に支障が生じるおそれがある場合は、必要に応じて別途協議）		○
書類の誤り	指定管理者業務仕様書等の市が作成した書類の誤りによるもの	○	
	申請書、事業計画書、指定管理者が提案した書類等の誤りによるもの		○
	両者記名捺印した協定書	協議事項	
管理運営費の上昇	市の要因による管理運営費の上昇	○	
	上記以外の管理運営費の上昇		○
業務不履行等	市による協定内容の不履行	○	
	指定管理者による管理運営業務及び協定内容の不履行		○
事業の中止等	市の指示等による事業の延期・変更・中止	○	
	指定管理者による事業の延期・変更・中止		○
不可抗力	不可抗力（自然災害、暴動等）による事業の継続不能等	協議事項	
第三者への賠償	市の責めに帰すべき事由により損害を与えた場合	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由（管理上の瑕疵等）により損害を与えた場合		○
	市と指定管理者の両者、又は被害者、他の第三者等に帰すべき事由がある場合	協議事項	
施設・設備・備品等の修繕等	施設、設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由（管理上の瑕疵等）によるもの		○

種類	内容	リスク分担	
		市	指定管理者
施設・設備・備品等の修繕等	指定管理者の責めに帰すべき事由（管理上の瑕疵等）によらない修繕経費等で徳島市文化振興施設は50万円以上、徳島ガラススタジオは30万円以上（備品は両施設とも20万円以上）のもの	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由（管理上の瑕疵等）によらない修繕経費等で徳島市文化振興施設は50万円未満、徳島ガラススタジオは30万円未満（備品は両施設とも20万円未満）のもの		○
	事故や天災、その他市及び指定管理者の責めに帰すことができない事由によるもの	協議事項	
	施設、設備の公共建築物点検	○	
展示物等の損傷	指定管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	上記以外の事由によるもの	協議事項	
災害時の対応	待機連絡体制の確保、被害調査、報告及び応急措置等		○
情報管理、セキュリティ	業務上知り得た情報に対する守秘義務及び個人情報の保護、指定管理者の責めに帰すべき事由による情報漏えい、犯罪発生等		○
施設利用者、周辺地域、住民への対応	施設の管理運営業務、自主事業等における利用者、地域、住民からの要望や苦情等への対応		○
	地域や住民との協調		○
指定期間満了等の経費	指定管理者の指定期間が満了した場合又は指定が取り消された場合の原状回復及び業務の引継ぎ等に要する経費		○

第3 指定管理者が行う業務の範囲及び基準

16 施設等の利用に関する業務

両施設を市民の文化活動の場として提供するために、次の業務を適切に行うこと。（詳細は、「7 施設の利用の承諾等」を参照のこと）

- (1) 利用の受付、利用状況の確認
- (2) 利用承諾の手続
- (3) 利用料金の徴収
- (4) 利用料金の減免の手続（減免基準に該当する場合）参考資料⑩「利用料金の減免取扱基準」参照
- (5) その他必要な事務等

17 施設の維持管理業務

指定管理者は、両施設の安全性、快適性に配慮し、利用者が支障なく利用できるように施設の美観を含めた維持管理を目的に次の業務を適切に行うこと。

また、施設設備等については、日常点検、定期点検、法定点検等を行い、常に良好な状態、性能を維持すること。

なお、業務の基準など詳細は、参考資料⑤「施設の維持管理に関する業務基準表」に定めるとおりとし、実施に当たっては、経費削減を意識し取り組むこと。

なお、徳島市文化振興施設は複合施設であることから、ビル管理会社である徳島都市開発（株）との十分な連携のもとに実施すること。

(1) 徳島市文化振興施設の維持管理業務

- ア 清掃業務
- イ 施設警備業務
- ウ 施設等維持管理業務
- エ 設備等の保守管理業務
- オ ホール舞台機構等管理業務
 - (ア) 舞台操作業務及び舞台装置保守点検業務
 - (イ) 照明操作業務及び照明装置保守点検業務
 - (ウ) 音響装置操作業務及び音響装置保守点検業務
- カ その他市が指示する業務

上記の記載項目以外の施設や設備等についても、善良なる管理者の注意をもって、適切に保守点検・維持管理業務を行うこと。

(2) 徳島ガラススタジオの維持管理業務

- ア 清掃業務（植栽管理業務含む）
- イ 施設警備業務
- ウ 施設等維持管理業務
 - (ア) 吹き場の維持管理
 - (イ) 工作室の維持管理
- エ 設備等の保守管理業務
- オ 廃棄物処理
- カ その他市が指示する業務

上記の記載項目以外の施設や設備等についても、善良なる管理者の注意をもって、適切に保守点検・維持管理業務を行うこと。

(3) 施設の修繕

指定管理者は、安全で快適な利用環境の確保と業務の円滑な遂行のため、施設及び設備の劣化を防止し、計画的に機能及び性能の維持に努めること。

なお、原則として文化振興施設については1件あたり50万円未満、ガラススタジオについては1件あたりの30万円未満の修繕を、指定管理者の費用と責任において実施することとする。

ただし、これらの金額以上の修繕を指定管理者の負担により実施することを妨げるものではない。

(4) 備品等の取り扱い

ア 市は、参考資料8「市所有備品一覧」に記載する備品（以下、「市有備品」という。）を無償で指定管理者に貸与するものとし、指定管理者は指定期間中、市有備品を善良なる管理者の注意を

持って適切に管理するものとする。

イ 市有備品が経年劣化等により本業務の用に供することができなくなった場合は、その取り扱いについて市と協議すること。ただし、1件20万円未満の市有備品の更新については指定管理者が更新することとし、当該備品は市に帰属するものとする。

ウ 指定管理者は、故意又は過失により市有備品をき損滅失したときは、当該備品と同等の機能を有するものを調達することとし、当該備品は市に帰属するものとする。

エ 指定管理者は、任意により自らの費用負担で市有備品以外の備品を調達し、本業務実施のために供することができることとし、この場合、当該備品は指定管理者に帰属するものとする。ただし、指定管理料により購入又は製作した備品については市に帰属するものとする。

オ 施設の運営に支障をきたさないよう、必要な消耗品については適宜指定管理者が購入し管理すること。なお、不具合が生じたものについては随時更新を行うこと。

カ 両施設が契約している電話回線、ファクス回線については、指定管理者の交代がある場合は、現在の契約を引き継いで継続使用することを原則とし、現状の回線から別途回線に切り換える場合は、代表電話番号（徳島市文化振興施設 088-626-0408、徳島ガラススタジオ 088-669-1195）を変えないこととする。

18 市民の文化・芸術の振興事業

両施設の設置目的に適合した、市民の文化・芸術の振興に寄与する事業を実施すること。

事業については、指定管理者に提案を求め、指定管理者が実施するものとする。

また、提案内容については、市民ニーズの把握と検証を十分に行い、両施設の魅力を発信することにより、参加者や来館者数増加につながるものであること。

なお、事業の実施においては、次のことに留意し、事前に事業計画書を提出し市の承諾を得るとともに、事業実施後は月次報告書で報告すること。

- ・事業内容については、公の施設であることに配慮し、両施設の設置目的に合致したものであること。
- ・実施時期については、適切な時期に実施すること。
- ・参加費等の受益者負担については、公の施設であることを十分に考慮し、利用者の理解が得られる範囲内の金額とし、明確な算定根拠や利用者負担を求め理由について、十分な説明を果たせるものとする。

(1) 徳島市文化振興施設

徳島市文化振興施設の設置目的に基づき、文化団体等との協力により、地域文化活動の活性化や交流促進など文化の振興に寄与することを目的とした事業を企画し展開すること。事業の財源については、指定管理料、利用料金及び参加者等からの参加費（入場料含む）等を充当することも可能とする。

次の項目の事業については、それぞれ少なくとも年1回以上実施すること。

ア 人材育成事業

文化活動に取り組んでいる団体の支援や文化芸術人材の育成を図るための事業を行う。

イ 市民参加型事業

施設と市民の繋がりを密接にするとともに、市民の自主的な文化活動を促進するための事業

を行う。

ウ 徳島市文化協会との協働事業

徳島市を主な活動拠点とする文化芸術団体が多数加盟している徳島市文化協会と協働し、市民文化の振興を図ることを目的とした事業を行うこと。事業の実施に際しては、施設の内外を問わないものとする。

また、令和元年度における徳島市文化協会の主な事業（予定）は、次のとおり。

8月：子ども文化フェスティバル（会場）シビックセンター3階・4階

1月：徳島市芸術祭「芸能祭」（会場）あわぎんホール

2月：徳島市芸術祭「美術展」（会場）シビックセンター3階

(2) 徳島ガラススタジオ

徳島ガラススタジオの設置目的に基づき、市民等のガラス工芸への興味や関心を引き出し、理解を深めるとともに、施設が持つガラス工芸技術等の情報を広く提供する仕組みを整え、幅広い参加者によるガラス工芸の魅力をアピールする機会を創出するため、次のとおりガラス工芸講座（出張講座含む）の開催、展覧会、講演会等を開催すること。

特に、ガラス製作を体験したことのない市民等に、創作表現の楽しさや創り出す喜びを知ることができるよう、ガラス材料や製作機材の扱い方を学ぶ体験的な事業を実施すること。また、公共施設としては数少ないガラススタジオとして、SNS等を使ってガラスの魅力を発信するなど次世代育成を主な目的とした事業を実施すること。

ア ガラス工芸講座開催に関すること

イ ガラス工芸講演会開催に関すること

ウ 講座修了生作品展開催に関すること

エ ガラス工芸体験に関すること

オ ガラス工芸に関する情報提供及びプロモーション

カ その他ガラス工芸支援に関すること

19 自主事業の実施

指定管理者は、文化の振興を図るとともに両施設の有効活用及び利用促進のため、自己の責任と費用により自主事業を実施することができる。自主事業にかかる費用の財源については、指定管理者の負担とし、自主事業で得た収入は、自らの収入とすることができる。

なお、実施に当たっては、次のことに留意し、事前に事業計画書を提出し市の承諾を得るとともに、事業実施後は月次報告書で報告すること。

- (1) 自主事業の内容については、公の施設であることに配慮し、両施設の設置目的に合致したものであること。
- (2) 実施時期については、利用状況をかながみ本業務の実施を妨げない、適切な時期に実施すること。
- (3) 事業の実施に当たっては、指定管理者の責任において実施するものとし、利用者等第三者に損害を与えた場合は、指定管理者の責任において対応しなければならない。
- (4) 参加費等の受益者負担については、公の施設であることを十分に考慮し、利用者の理解が得られる範囲内の金額とし、明確な算定根拠や利用者負担を求める理由について、十分な説明を果たせ

るものとする。

- (5) 市は、自主事業が本業務に支障を与えている事態が生じていると判断する場合は、自主事業承認後においても、その改善や中止を命じる場合があり、指定管理者はそれに従わなければならない。

20 その他の業務等

(1) 庶務業務

文書事務や各種契約事務は関係法令等に留意し適正に行うとともに、支出については、適切な執行と透明性の確保に努めること。

(2) 利用促進業務

指定管理者は、両施設の利用促進やイメージの向上を図るため、市と連携して計画的かつ効果的な広報及び各種情報の収集、提供や発信を積極的に行うこと。

ア 指定管理者の広報物の発行

各種行事や事業の案内については、可能な限り多く作成・発行し、利用者への周知に努めるとともに、利用促進につなげること。

イ 市の広報への協力

(ア) 紙媒体

「広報とくしま（月2回発行）」、「行事予定表（月1回）」等の原稿を作成し、市に提出すること。提出後は、必要に応じて校正を行い、内容の正確性に万全を期すこと。

(イ) 視聴覚媒体

テレビ広報やCATV広報等について、出演や情報提供等の協力を行うとともに、本業務に対して、マスメディア等からの取材依頼があった場合は、市との協議の上、積極的に受け入れて、両施設の情報発信に努めること。

(ウ) インターネット媒体

指定管理者の制作するホームページ等において両施設の案内や利用促進を図るとともに、必要に応じて市の管理するホームページとも連携を図ること。

ウ マスメディアへの情報提供

市を通じて、市政記者への情報提供を積極的に行うとともに、指定管理者においても、マスメディアと連携協力して広報活動を行うこと。

エ その他必要な広報活動

指定管理者は、上記以外にも、両施設の内外で行うPR活動等の展開により、両施設の利用促進及び認知度の向上に効果的な広報活動に工夫して取り組むこと。

(3) ホームページの運營業務

指定管理者は、両施設の利用拡大のため次の事項に留意してホームページ運営を行い、情報発信に努めること。

ア 両施設のホームページの情報が常に最新の情報となるように努め、随時ホームページを更新すること。

イ 積極的に両施設の利用案内やイベント等の情報を提供し、可能な限りホームページに情報を集約して情報発信に努めること。

ウ 利用者からのメールによる問い合わせ等に対して、迅速かつ正確に対応すること。

(4) 関係機関との協力及び連携

市との連携・協力はもちろんのこと、他の文化施設との相互協力や文化活動団体、ボランティア団体等との連携・協力を図ること。

(5) 市による監査等への対応業務

本業務に関する監査により、監査委員等により出席、調査及び関係書類の提出を求められた場合は誠実に対応すること。

また、監査結果に指摘事項等があった場合は、市の指示に従い速やかに改善等の措置を取ること。

第4 事業報告及びモニタリング等

21 事業報告等

(1) 年次報告

指定管理者は、毎年度終了後2か月以内に、事業報告書を市に提出しなければならない。

事業報告書の作成に当たっては、事業の実績や成果等について自ら評価して、本業務を総括しなければならない。また、評価に際しては各種統計やアンケート結果を活用する等客観的なものとなるように努めること。

事業報告書の主な内容は、次のとおりとするが、詳細は協定書において定めるものとする。

ア 本業務の収支決算

イ 施設の利用状況

ウ 本業務の実施実績

エ 本業務の成果、課題分析及び自己評価

オ その他市が指示する事項

(2) 月次報告

指定管理者は、毎月終了後20日以内に月次報告書を市に提出しなければならない。

月次報告書の内容等の詳細については、協定書において定めるものとする。

(3) 即時報告

指定管理者は、本業務の実施に当たり、人身事故などの重大な事故等が発生し、緊急を要する場合や事業継続が困難となった場合、又はその恐れが生じた場合は、直ちに市へ報告すること。

22 モニタリングの実施

市は、本業務の実施状況を把握し、募集要項及び仕様書等（以下「募集要項等」という。）に定める管理運営基準を満たしているかを確認するため、次の方法に従ってモニタリングを実施するとともに、モニタリングの結果等を用いて、毎年度、指定管理者の管理運営状況について評価を行い、市ホームページにおいて公表することとする。

なお、モニタリングの実施に当たっては、指定管理者は最大限の協力を行うこととし、指定管理者が市に対し虚偽の報告を行い、又は正当な理由なく調査を妨げ若しくは指示に従わない場合は、市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。

(1) 日常モニタリング

指定管理者は、日常的に自らの業務についてモニタリングを実施し、次の方法により市に対してその報告を行う。

ア 事業報告書等

本仕様書「21 事業報告等」に従って行うこと。

イ セルフモニタリング

指定管理者は、施設の効果的かつ効率的な管理運営及びサービス向上の観点から、毎月セルフモニタリングを実施し、それらに係る項目の評価等を記載した報告書を市に提出すること。

様式等詳細については協定締結の際に協議して定めることとする。

(2) 定期モニタリング

市は、次の方法により定期的にモニタリングを実施し、両施設の管理運営業務が適正かつ確実に履行されているかどうかを確認する。

ア 市は、指定管理者から提出された日常モニタリングの報告を確認することにより、管理運営業務が募集要項等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを確認する。さらに、必要に応じて施設巡回、業務監視、指定管理者に対する説明要求を行うこととする。

イ 管理運営状況に関するアンケートの実施

利用者の要望に応じた施設運営を行うため、定期的に来館者に対して両施設の管理運営状況等に関するアンケート調査を実施し、その結果を報告すること。

(3) 随時モニタリング

市は、日常モニタリング及び定期モニタリングの結果、何らかの問題が明らかになった場合や利用者からの苦情・事故が発生した場合などの際、必要に応じて書類の提出や報告を求めたり、両施設の管理運営状況や各種帳簿等の実地調査を行うことにより、問題が修復されたかどうかを確認することとする。

(4) 上記のモニタリングを通じて、問題が修復されず管理運営状況が募集要項等に定める管理運営基準を満たしていないと認められる場合は、市は指定管理者に対し「23 業務不履行時の手続」に従い、必要な措置をとることとする。

23 業務不履行時の手続

モニタリング等の結果、指定管理者が管理運営基準を満たしていないと市が判断したときは、次の措置をとることとする。

(1) 市は指定管理者に対して改善措置を勧告し、期限を定めた上で指定管理者に改善計画書の提出を求める。

(2) 指定管理者は、市からの改善措置の勧告に基づき、直ちに管理運営基準を満たしていない状態を一定期間内に改善・修復することを内容とする改善計画書を作成し、市に提出することとする。

(3) 市は、改善計画書を受領後、管理運営基準を満たしていない状態の改善・修復が一定期間内にできる内容であると認められる場合は、これを承認する。

なお、市は承認に当たって改善計画書の変更を求めることがある。

(4) 市は、一定期間経過後のモニタリングにより、改善計画書に従った業務の改善が認められるか判

断する。

- (5) 市は改善が認められないと判断した場合、指定管理者と協議の上、対象業務の担当者を変更させることができる。

また、指定期間を通じ、同一業務において管理運営基準を満たしていない状態が複数回生じた場合においても、同様に市の判断により、対象業務の担当者を変更させることができる。

- (6) 市は、担当者の変更後も対象業務の改善が見られない場合、又は指定管理者が担当者の変更に応じない場合は、指定管理者の指定の取消し、又は管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命令することができる。

この場合、指定管理者に生じた損害に対し、市は賠償責任を負わないこととし、市に生じた損害は、指定管理者が賠償するものとする。

第5 協議

この仕様書に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の内容及びその処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定する。