

甲府市総合市民会館指定管理業務 仕様書

第1 指定管理業務の概要

1 業務名

甲府市総合市民会館指定管理業務

2 施設概要

別添1「甲府市総合市民会館 施設概要」のとおり。

3 指定管理期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

なお、この期間は、市議会の議決後に正式な指定期間となります。

第2 管理運営方針

甲府市総合市民会館（以下、「会館」という。）は、甲府市における芸術文化の向上及び産業の振興を図るとともに、市民の健康づくりと生涯学習を推進し、もって市民の福祉の増進に寄与することを目指しており、これらを実現するために、指定管理による民間の効果的かつ効率的なノウハウを取り入れ、会館の機能を最大限に活かした良質なサービス提供を行う。

第3 管理運営基準

指定管理者は、以下の基準に則り、運営管理業務を行わなければならない。

- ① 利用者の利便性の向上
- ② 市民の平等な利用の確保
- ③ 施設の効用を最大限活用したサービス提供
- ④ 「公の施設」であることを念頭に置いた管理運営
- ⑤ 個人情報の保護
- ⑥ 守秘義務の厳守
- ⑦ 利用者の意見の反映
- ⑧ 利用者の安全の確保（火災、地震による避難誘導及び防災訓練の実施等）
- ⑨ 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
- ⑩ 甲府市教育委員会（以下、「教育委員会」という。）や地域の団体等と常に密接な連携をとりながらの管理運営
- ⑪ 関係法令の遵守

第4 管理運営にあたっての基本的事項

1 基本的事項

(1) 休館日

休館日は以下のとおりとする。ただし、指定管理者は、教育委員会の承認を受けて、臨時に休館日に開館し、または休館日以外の日に休館することができる。

① 毎週火曜日（この日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の場合はその翌日）

② 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

(2) 開館時間

午前9時から午後10時までとする。

指定管理者は、教育委員会の承認を受けて、開館時間を変更することができる。

(3) 個人情報の取扱い

指定管理者が個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び甲府市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年甲府市条例第35号）の規定に従い、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じる必要がある。この場合において、指定管理者は、教育委員会と協議の上で別に定める個人情報の保護に関する規程等に基づいて、指定管理業務を通じて取り扱う個人情報の保護を行うものとする。

(4) 関係法令等の遵守

指定管理者は、業務を行うにあたっては、関係法令、関係条例等を遵守すること。

(5) 利用者の安全等に配慮した管理

会館は、青沼窓口センター及び遊亀公民館を併設する複合施設であり、不特定多数の者が利用するため、指定管理者は年間を通じて会館利用者の安全はもとより、他の施設の利用者に配慮した管理運営を行うこと。

特に、クールシェアスポット等の甲府市が推進する事業には、積極的に協力すること。

(6) 本施設は、ネーミングライツの対象施設であるため、指定管理期間中にネーミングライツが付与された場合は、愛称の使用その他ネーミングライツに関する事項について、教育委員会の指示に従うこと。

(7) その他

業務及び管理の基準の細目的事項は、教育委員会と指定管理者が協議の上、基本協定書及び年度協定書で定めることとする。

第5 業務執行体制

1 組織及び人員配置

指定管理業務における組織体制及び人員配置の基準は以下のとおり。

ア 会館には、適切な管理運営するため、必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法（昭和22年法律第49号）等を遵守し、会館の管理運営を効率的に行うため、業務形態に即した適正な人員を配置すること。

イ 指定管理者は、業務全体を総合的に把握し、また調整を行うため、会館に責任者（館長）を配置する。（以下、本仕様書及び、別添『甲府市総合市民会館諸業務一覧及び仕様書（以下、「諸業務仕様書」という。）』における各業務の仕様書中、「責任者」とは、ここに規定する「責任者」のことをいう。）

また、責任者は、教育委員会との連絡調整の役を担う。

ウ 指定管理者は、責任者（館長）が不在の際または事故等があった際に、責任者に代わり業務を管理する者として副責任者（副館長）を配置する。なお、副責任者（副館長）はほかの業務と兼務することができる。

エ 従事者の勤務体制は、会館の管理運営に支障がないように配置すること。

オ 会館の管理運営にあたり、法令等により資格を必要とする業務は、有資格者を選任すること。

カ 指定管理者は、防火管理者を選任、消防計画の作成及び防災訓練を実施し、火災・地震・その他の災害の予防、人命の安全並びに被害の防止を図ること。

キ 休館日や閉館時間において、災害が発生した場合は、会館の被害状況を把握し、教育委員会に報告すること。

ク 会館のサービス向上のため、定期的に研修会等を行い、従事者の接客マナーをはじめとする職員の資質向上を図ること。

第6 指定管理者が行う業務内容

1 会館の運営に関する業務

（1）利用規程の作成

指定管理者は、会館の利用に関して、甲府市総合市民会館条例（平成2年7月条例第33号）（以下「条例」という。）に基づき、次の事項を利用規程として定め、利用者に周知する。

ア 利用時間及び休館日の設定

条例に定めるところによる。

イ 利用許可申請書の受付期間等の設定

条例及び甲府市総合市民会館条例施行規則（平成2年9月教委規則第11号）（以下「規則」という。）に定めるところによる。

ウ 利用料金の額

条例に定める額を上限として、教育委員会の承認を受けて指定管理者が定めた額

エ 利用許可、許可の取消し、利用の停止等基準

オ 利用料金の納入

カ 利用者の遵守事項

キ その他必要な事項

（2）利用許可に関する業務

指定管理者は、条例及び規則に基づき、会館及び設備器具の利用許可、取消し等を行う。

なお、「規則」第2条の3に基づき、「甲府市、甲府市教育委員会の主催事業」及び「甲府市教育委員会が必要であると認めた場合」は、申請期間（6か月）前においても、利用予約

を可とする。また、急遽、国政及び地方選挙の実施会場として利用する場合は、他の団体の利用を制限する。

【利用許可に関する業務内容】

- ア 条例に基づく利用の承認
- イ 条例に基づく利用の取消し
- ウ 会館利用予約・申請受付業務及び会館利用者との打合せ
- エ 会場の備品貸出・設営指導・片付け確認
- オ その他、会館利用者及び来館者に対する必要な対応

また、指定管理者は、休館日、年末年始の休館、利用時間を変更したい場合、あらかじめ書面で教育委員会と協議することとし、協議の結果変更することになったときは、利用者に対しての説明や一定の周知期間を設けるなど適切に対応すること。

なお、指定管理期間前（令和 9 年 3 月 31 日以前）において申込のあった利用許可及び事前予約については、今回選定される指定管理者の候補者（令和 9 年 4 月 1 日以降の新たな指定管理者）の許可とみなし、利用させることとする。

（３）利用料金の収受

指定管理者は利用を許可した者から、利用料金を前納させるものとする。

会館を利用する者が納付する利用料金は、指定管理者の収入とする。ただし、指定管理者の収入として収受できるのは、指定管理開始日以降とする。

なお、指定管理者が、次年度の予約を受付け、かつ当該年度に予約金を収入した場合は、前納金として処理し、次年度の収入とする。また、指定管理者の更新にあたっては、教育委員会が引き継ぐべき利用料金の額等を検証したうえで、現指定管理者が次期指定管理者に引き継ぐこととする。

（４）会場利用調整会議

会館利用者の円滑で効率的な利用を図るため、「会場利用調整会議」を開催すること。

なお、会場利用調整会議前の事前予約については、条例及び規則等に準じること。

（５）利用者の公平性、平等性の確保

指定管理者は、公の施設として、特定の個人または団体を不当に優遇することなく、全ての利用者が公平かつ平等に施設を利用できるよう、適切な施設運営を行うこと。

ア 利用許可申請の受付、利用許可、利用料金の徴収等について、公平かつ平等な取扱いを行うこと。

イ 障がいの有無や年齢等に関わらず、すべての利用者が円滑に施設を利用できるよう、必要な配慮及び適切な対応を行うこと。

ウ その他、利用者の公平性、平等性の確保に関すること。

（６）利用者の増加を図るための業務

会館の更なる利用者増加を図るため、積極的な P R 活動が必要なことから、次の取組を行うこと。

ア 会館のホームページを作成し、更新等の管理を行い、利用者の便宜に供すること。

イ 会館の内容、交通手段、利用時間、休館日、利用料金等概要を分かりやすく記載したパンフレットを作成し、P R に努めること。

ウ その他利用者の増加に関すること。

(7) サービス向上を図るための業務

様々なニーズに対応し、より多くの方に快適に会館を利用していただくため、次の取組を行うこと。

ア 業務マニュアルを作成し、施設の予約、申請の受付、事前打合せ（芸術ホール、山の都アリーナ）等に遺漏のないよう徹底するとともに、利用者の声を拾いながらマニュアルを常に最新化し、利用者の利便性の向上に努めること。

イ 利用者等からの苦情または要望に対して真摯にまた、適切に対処するとともに、その内容を教育委員会に報告すること。

ウ 指定管理者は、会館利用者に対してアンケート等を行い、利用者の意見や要望を把握し、業務の改善、サービス向上等会館運営に反映させること。

エ 電話等での問合せ、施設見学等への対応を行うこと。

オ 利用申込窓口において、多様な決済手段（クレジットカード、電子マネー、コード決済等）を導入すること。

カ その他利用者へのサービス向上に関すること。

2 会館及び設備の維持管理に関する業務

(1) 会館の維持管理に関すること

維持管理の諸業務についての詳細は、別添『諸業務仕様書』を参照してください。

ア 会館を常に清潔に保つよう清掃を行うとともに、事故や盗難等の防止に必要な措置を講じる。

イ 設備等について、法定点検、定期的に点検を実施するとともに、必要に応じて修繕を行う。

ウ 設備等点検の結果、大規模な修繕が必要と判断した場合は、速やかに教育委員会に**報告**し、教育委員会の指示に従うこと。

エ 施設の効率的かつ効果的で適切な維持管理に努める。なお、実施に際しては、関係法令等に基づき、必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする（諸業務を委託する場合は、再委託先が必ず免許、資格等を有していること）。

オ 夜間（午後5時～午後10時）の甲府市遊亀公民館各室の鍵の受渡を行う。

(2) 備品等の維持管理に関すること

指定管理者が管理運営のため備品等を購入する場合は、あらかじめ教育委員会と協議のうえ購入する。なお、指定管理者が購入した備品等は教育委員会等に帰属するものとする。ただし、自主事業を実施するうえで、指定管理者が購入したものはこの限りではない。

3 自主事業の企画・開催に関する業務

指定管理者は、生涯学習の推進、文化意識の醸成、会館のサービス向上、及び利用者の増加を目的として、条例第1条及び第3条に基づき、様々な自主事業を企画し、実施すること。自主事業により得た収入は、指定管理者に帰属するものとする。

また、その外、会館の設置目的に合致し、かつ管理運営業務に支障がない範囲において、自

らの責任及び費用により、事業を企画・実施できるものとする。

指定管理者は、自主事業の実施にあたり、事前に教育委員会の承諾を得ること。

なお、教育委員会が当該自主事業を、過度に営利中心である、または公の施設としてふさわしくないと判断したときには、事業の内容の改善または事業の停止を求めることがある。

4 施設利用者の利便性向上に関する業務

指定管理者は、会館利用者の利便性を図るために、飲食の提供及び自動販売機の設置を行うものとする。また、飲食の提供にあたっては、飲食コーナーを活用できるものとする。

詳細は、別添『諸業務仕様書』のとおり。

5 災害発生時の対応

災害発生時の対応は以下のとおりとする。

- (1) 利用者及び職員の生命・身体の安全を最優先に行動すること。
- (2) 地震、火災、風水害等の災害発生時には、避難誘導、情報提供、負傷者への応急対応を実施すること。
- (3) 災害の規模に応じ、施設の利用中止や催事の中止・延期等について、市と協議又は緊急時は速やかに判断すること。

なお、会館駐車場は「甲府市地域防災計画」における「指定緊急避難場所（避難地）」となっており、災害発生時には一時避難場所として使用される場合がある。

第4 責任分担

1 責任分担

指定管理者と教育委員会との責任分担は、次の表（各項目の区分に応じ、「○」が責任を負う）のとおりとする。ただし、指定管理者の故意・過失、協定書・契約書等に定められた管理を怠ったことによる毀損・滅失は、金額の多寡にかかわらず、指定管理者が負担する。

また、指定管理者が施設、設備、備品の改修等を行った場合、指定管理者は、教育委員会と協議のうえ、当該資産の所有権を放棄、または原状復帰をする。

なお、表に定める事項に疑義のある場合、または定めのない事項については、指定管理者と教育委員会が協議して定めることとする。

表【指定管理者と教育委員会における責任分担】

事 項			指定管理者	教育委員会
共通事項	総合市民会館の管理 運営全般	施設の利用、案内、警備、苦情対応、安全衛生管理	○	
	総合市民会館の維持 管理	施設保守点検、法定点検、清掃、光熱水費支払（青沼窓口センター、遊亀公民館を含む）、消耗品・備品の調達・管理、樹木管理	○	

	物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増		○	
		著しい場合		協 議	
	金利変動	金利変動に伴う経費の増		○	
		著しい場合		協 議	
	法令・税制度の変更	指定管理者が行う管理業務に及ぶ法令の変更		○	
		上記以外		協 議	
	不可抗力(※)	自然災害等の不可抗力による業務の変更、中止等		協 議	
	政治、行政上の理由から、施設の管理運営の継続に支障が生じた場合、又は業務の内容の変更を余儀なくされた場合の経費の増				○
	行政財産目的外使用	行政財産目的外使用の申請許可等			○
	利用者や第三者への賠償	指定管理者の責めに帰すべき事由があるとき		○	
上記以外			○		
各種保険等への加入	利用者に係る損害賠償保険への加入		○		
総括的管理責任				○	
管理運営	施設周辺住民及び利用者への対応	管理運営に対する住民及び利用者からの要望の対応		○	
		上記以外			○
	災害時対応	待機体制の確保、被害調査、報告、応急処置		○	
		指示等			○
		災害復旧			○
	事故・災害等による施設の原状回復	指定管理者として注意義務を怠った場合		○	
		上記以外			○
設備維持補修	施設・設備	修繕(故障・機能維持)	60 万円未満	○	
			60 万円以上		○
		整備・改修(資産増加)	指定管理者が希望する場合	○	
			上記以外		○
	備品	修繕(故障・機能維持)	20 万円未満	○	
			20 万円以上		○
		整備・改修(資産増加)	指定管理者が希望する場合	○	
			上記以外		○
その他	公租公課(消費税、法人税等)			○	
	業務終了時の費用	指定管理業務が終了した場合、または、指定取消しを受けた場合における撤収費用		○	

※不可抗力の発生に起因して教育委員会又は指定管理者に損害、損失又は増加費用が発生した場合は、教育委員会は損害等の状況の確認を行った上で指定管理者と協議を行い、不可抗力の判定や費用負担等を決定するものとする。

2 行政財産目的外使用の取扱い

敷地内にある自治会防災倉庫、郵便ポスト、電話ボックス等は、教育委員会の取扱いとし、教育委員会において使用許可の手続きを行う。また、行政財産目的外使用料の収入は、教育委員会に帰属する。

3 損害賠償責任保険への加入

教育委員会と指定管理者双方が被保険者となる賠償責任保険に加入すること。加入する賠償責任保険の金額については以下のとおりとする。

なお、保険料については、指定管理者が負担するものとし、保険加入後は、速やかに証書の写しを教育委員会に提出すること。

【保険の内容】

対人賠償：1名につき	1億円以上
1事故につき	10億円以上
対物賠償：1事故につき	1000万円以上

第5 業務の報告

1 事業計画及び事業報告等に関する事項

(1) 事業計画書の作成

次年度の事業計画及び収支計画にあたっては、教育委員会担当者と協議し、毎年度9月末までに計画書を作成し、教育委員会に提出すること。ただし、当年度の事業計画については、指定管理業務開始までに教育委員会に提出すること。

(2) 事業報告書の提出

毎年度終了後2か月以内に下記の事項を記載した事業報告書を提出する。

- ① 業務実績及び利用状況
- ② 利用料金収入実績
- ③ 経費の収支状況
- ④ 維持管理の実績
- ⑤ その他教育委員会が必要と認める事項

(3) 月例業務報告書の提出及びモニタリングにおける報告

モニタリングは、「月例モニタリング」と「随時モニタリング」とする。

月例モニタリングにおいて、月例業務報告書に基づき、業務の内容、業務状況について報告する。また、月例モニタリングに加え、必要に応じて施設への立入等により、現地で業務遂行状況を確認する随時モニタリングに応ずるものとする。

2 利用者からの苦情・要望等の報告

利用者からの苦情や要望等を把握し、その結果及び対応策について月毎にまとめ、月例モニタリングまでに報告し提出する。

3 事業の評価に関する事項

教育委員会に提出された各種計画書及び報告書等により、年度終了後、教育委員会は指定管

理者の1年間の管理運営の実績について評価を行う。また、評価結果によっては、指定管理者に対し、必要に応じて業務改善等について指示等を行うものとする。

第6 指定管理業務に関する経費等

指定管理者は、次に掲げる収入をもって施設を管理運営するものとする。

1 指定管理料

(1) 指定管理料の支払い

教育委員会は指定管理者に対し、「指定管理業務に必要な経費（指定管理の対象経費）」から「利用料金の収入見込額」を差し引いた額を、予算の範囲内で年度ごとに支払う。指定管理料の具体的な額及び支払い方法は、教育委員会と指定管理者が協議の上、年度協定で定めることとする。

(2) 業務内容・範囲の変更及び指定管理料の減額

教育委員会は以下の事情に基づき必要な場合、指定管理者と協議のうえ、指定管理業務の内容又は条件を見直し、指定管理料の一部を見直すことができる。

- ① 技術革新等により指定管理者による業務実施のための費用が著しく削減できると判断される場合
 - ② 市場価格との差が大きいと判断される場合
 - ③ 法制度の変更等により予定されていた業務が変更になる等、業務の内容又は範囲の変更につき合理的な理由が生じたと判断される場合
 - ④ その他社会情勢等を考慮し、業務に関する条件を変更すべきと合理的に判断される場合
- なお、指定管理者が教育委員会の示した水準どおり業務を確実に実施する中で、利用料金収入及び事業収入の増加、経費の節減等、指定管理者の経営努力により生じた余剰金については、指定管理料の減額は行わない。ただし、収支報告において大幅な剰余金が生じた場合は、翌年度の協定額について見直しの協議を行う場合がある。

また、利用料金収入の減少など指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合にも、費用の精算は行わない。

収支報告とは別に、消費税法及び地方税法の改正等によって消費税及び地方消費税の額に変動が生じた場合には、相当額を加減して支払うものとする。

2 利用料金

甲府市総合市民会館条例第9条第5項の規定に基づき、甲府市総合市民会館の利用料金については、指定管理者の収入とする。ただし、甲府市、甲府市教育委員会が利用する場合または教育委員会が特別な理由があると認める場合、教育委員会が相当と認める額を減額または免除とする。

指定管理者が次年度の施設利用の予約を受け付け、かつ当該年度に利用料金を徴収した場合は、前受金として処理し、次年度の収入とする。指定管理者の更新の際は、教育委員会が引き継ぐ利用料金の額等を検証のうえ、現指定管理者が次期指定管理者に引き継ぐこととする。

3 飲食の提供及び自動販売機設置による収入

飲食の提供及び自動販売機設置により得られた収入は、指定管理者の収入とする。

4 管理口座

指定管理業務の実施に係る収入及び支出を適正に管理するため、必要な帳簿を作成するとともに、団体の口座とは別に指定管理業務の専用口座を開設して適切に管理すること。

第7 その他管理運営に関する業務

1 文書の管理・保存

(1) 文書の管理・保存

ア 指定管理者は、作成した指定管理業務に係る文書について、保存すること。

イ 文書の分類、作成、保存及び廃棄その他の文書の管理に関する必要な事項についての定めを設けるものとする。

ウ 文書の保存期間は、完結した日の属する年度の次年度から5年間とする。

2 自動体外式除細動器（以下「AED」という。）の管理

(1) AEDは、教育委員会が貸与する。

(2) AEDは、人目につきやすい場所に設置すること。

(3) AEDに破損等異常があった際には、速やかに教育委員会に報告すること。

(4) AEDを正しく使用できるよう、職員に対し定期的に研修を行うこと。

3 緊急時マニュアルの整備

指定管理者は災害、その他の緊急時に備え、次のマニュアルを作成し、職員に周知するとともに、必要な訓練を実施すること。

(1) 施設内で事故が発生した場合を想定した事故対応マニュアル

(2) 災害等が発生した場合を想定した災害対応マニュアル

4 各種協力

指定管理者は、甲府市及び教育委員会が行う各種事業への協力要請や事務照会等があった場合は協力すること。

5 その他

業務等に不明な点がある場合は、教育委員会と指定管理者が協議のうえ実施すること。