

阿波おどり会館及び眉山ロープウェイ業務要求水準書

阿波おどり会館及び眉山ロープウェイの指定管理者が行う業務の内容及び範囲等は、この阿波おどり会館及び眉山ロープウェイ管理運営業務要求水準書及び同要求水準書参考資料集（以下「要求水準書」という。）の定めるところによります。

1 管理運営等に関する基本的な考え方

阿波おどり会館及び眉山ロープウェイ（以下「両施設」という。）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します。

- (1) 関係法令及び条例等の規定を遵守すること。
- (2) 両施設のイメージアップと利用者のサービス向上及び利用促進に努めるとともに眉山ロープウェイの管理については、安全運行を第一に運営すること。
- (3) 効率的、効果的な管理運営を行い、経済性の追求に努めること。
- (4) 平等かつ公平な利用の確保を基本としながら、利用者の意見を反映させる等、利用者の立場に立った管理運営の実現を図ること。
- (5) 施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう施設の保守管理を行うこと。
- (6) 個人情報保護を徹底すること。
- (7) 環境、省エネルギー、省資源に配慮した管理運営を行うこと。
- (8) 各阿波おどり団体や観光関連団体及び近隣住民との良好な関係を維持すること。
- (9) 災害時や緊急時に備えたマニュアルや従業員訓練等、十分な危機管理対策の整備と徹底を図ること。

2 管理の基準

供用日や供用時間等は下記に定めるものを前提としますが、指定管理者指定申請者（以下「申請者」という。）は、供用日の拡大や供用時間の延長などを提案することができます。

(1) 利用できる日

ア 阿波おどり会館

供用日は1月1日及び12月28日から12月31日までを除く毎日とします。

ただし、特に必要があると認めるときは、事前に市の承認を得て変更することができます。

イ 眉山ロープウェイ

通年運行とします。

ただし、索道施設の検査、整備又は改修のため、毎年2月に設けている運休期間のほか、天候の悪化、災害、その他やむを得ない理由があるとき、

ロープウェイの運行を停止し又は休止できます。

(2) 利用できる時間

ア 阿波おどり会館

供用時間は午前9時から午後5時までとします。また、ホール及び活動室については午前9時から午後9時30分まで、駐車場については午前8時45分から午後10時までとします。ホールは阿波おどり公演が行われていない時間帯に限り利用できるものとします。

ただし、特に必要があると認めるときは、事前に市の承認を得て変更することができます。

イ 眉山ロープウェイ

4月から10月までの間の運転時間は、午前9時から午後9時までとします。

11月から3月までの間の運転時間は、午前9時から午後5時30分までとします。

ただし、特に必要があると認めるときは、事前に市の承認を得て変更することができます。また市が主催等で開催するイベント時には、イベント期間中の運転時間は、原則午前9時から午後9時までとします。

※ ロープウェイの運行時間を延長する等、実際に管理の基準に関する事項を変更する場合には、条例の改正や四国運輸局への届け出が必要となりますことがありますので、事前に市と協議のうえ、承認や変更に必要な手続き等をしていただくこととなります。

(3) 利用の許可

指定管理者は、両施設の利用者の平等かつ公平な利用の確保に充分留意してください。両施設の管理上支障があると認めるときは、利用を拒み又は利用の中止を命ずること等ができます。

3 管理運営体制

(1) 管理運営業務を適正かつ確実に実施するため、適切に職員を配置してください。

ア 総括責任者は、常勤で両施設の管理運営に必要な知識・経験・力量を有する者であること。

イ 両施設に防火管理者（甲種防火管理者）等の法で定める有資格者を置くこと。

ウ 各種業務の責任体制を確立すること。

エ 業務の適正な実施のため、必要な職員を配置し安定的な人員体制を確保すること。

オ 職員の勤務形態は労働基準法等を遵守し、両施設の管理運営に支障がないように定めること。

カ 眉山ロープウェイ業務の実施にあたっては、参考資料「ロープウェイの管理に

ついて」に記載する法律上選任が義務付けられている業務責任者等を選任すること。また、業務の実施に先立ち、選任した業務責任者（安全統括管理者・索道技術管理者・索道技術管理員）を市及び四国運輸局に届け出ること。

キ 職員に対し研修を実施し、管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

(2) 施設の利用実績、運営経費、現在の運営体制など

これまでの両施設の利用実績や運営経費及び運営体制等については、参考資料「過去の収支等」「年度別利用状況表」「管理運営体制の状況」等を参照してください。

(3) 一般事項

ア 指定管理者は、従業員にそれぞれの業務にふさわしい制服及び名札を着用させてください。

イ 市は、業務上必要な鍵を指定管理者に預託します。指定管理者は、市から預託された鍵を厳重に管理してください。

4 管理に要する経費および納付金

(1) 管理運営費

ア 阿波おどり会館

(イ) 利用料金制

指定管理者は、阿波おどり会館の管理運営業務を当該施設の利用料金収入と市からの指定管理料をもって行うこととします。眉山ロープウェイの利用料金収入を、阿波おどり会館の管理運営に充当することはできません。

(ロ) 指定管理料

指定管理料については、これまでの実績や今後の見込み等に基づき、年間の管理運営費から利用料金収入を差引きして一定の基準額を設定しています。この基準額を目安に運営経費等の提案をしていただきますが、指定管理料の基準額を上回る提案をした場合は失格となります。

なお、最終的な指定管理料は、応募の際に提案した収支計画書等に記載された管理運営費の額を基本として、市と指定管理者が締結する協定書において決定します。

阿波おどり会館の指定管理料基準額（税込額）は次のとおりです。

（単位：年度・千円）

施設名	R5	R6	R7	R8	R9
阿波おどり会館	97,151	97,151	97,151	97,151	97,151

(ウ) 変動納付金

各事業年度の収支が、申請書類一覧の中の「(様式9-6-②) 事業計画書：

収支計画書（阿波おどり会館）」で示した各年度の収支計画額を上回った場合は、上回った額の50%以上を目安として市に納付していただきます。ただしこの目安を下回る提案をした場合は失格となります。

イ 眉山ロープウェイ

(7) 利用料金制

指定管理者は、眉山ロープウェイの管理運営業務を当該施設の利用料金収入をもって行うものとします。なお、阿波おどり会館の管理運営に使用するための指定管理料を、眉山ロープウェイの管理運営に充当することはできません。

(イ) 固定納付金

各事業年度にあらかじめ定めた額を固定納付金として市に納付していただきます。納付金に係る消費税及び地方消費税は不課税とします。

固定納付金については、これまでの実績に基づき、算出した一定の基準額を設定しています。この納付基準額を目安に運営経費等の提案をしていただきますが、納付基準額を下回る提案をした場合は失格となります。

なお、最終的な納付金額は、応募の際に提案した収支計画書等に記載された納付金額を基本として、市と指定管理者が締結する協定書により決定します。

眉山ロープウェイの納付基準額は、下記のとおりです。

(単位：年度・千円)

施設名	R5	R6	R7	R8	R9
眉山ロープウェイ	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000

(ウ) 変動納付金

各事業年度の収支が、申請書類一覧の中の「(様式9-6-③) 事業計画書：収支計画書（眉山ロープウェイ）」で示した各年度の収支計画額を上回った場合は、上回った額の50%以上を目安として市に納付していただきます。ただしこの目安を下回る提案をした場合は失格となります。

(2) 支払方法及び経理区分

ア 支払方法等

(7) 指定管理料は、会計年度（4月1日から翌年の3月31日まで）ごとに、指定管理者からの請求に基づき支払う予定です。なお、支払いの方法、分割回数等については市と指定管理者の協議で定めます。

(イ) 市への納付金の納付時期、納付方法等の詳細事項については、市と指定管理者の協議で定めます。

イ 経理区分及び専用口座

指定管理者は、指定管理業務に係る経理とその他業務（法人等の固有業務）に係る経理は必ず区分してください。また、阿波おどり会館及び眉山ロープウェイの経理は明確に区分し、それぞれ専用の口座で管理してください。

なお、指定管理者が受けた目的外使用許可に係る収入及び経費は法人等の固有業務として、指定管理業務の経理には含まないものとします。

(3) 帳簿及び会計証拠書類

指定管理者は経理規程を策定のうえ、帳簿及び会計証拠書類を備え、適正に会計を処理するとともに、帳簿及び会計証拠書類は、当該会計年度の翌年度から起算して5年間保管してください。

5 業務委託の制限

事前に市の承諾を得た場合を除き、指定管理者が業務の全部を一括し、又は業務の主たる部分を第三者に委託又は請け負わせることを禁止します。ただし、阿波おどり公演（昼間・夜間）における専属連員や有名連との契約についてはこの限りではありません。

6 業務の内容

指定管理者が行う業務の内容は次のとおりとし、各業務の詳細内容については参考資料を参照してください。

(1) 阿波おどり会館の業務

詳細は、参考資料「阿波おどり会館の管理について」に記載しています。

ア 阿波おどり会館の利用承諾に関する業務

- (ア) 活動室、ホール、楽屋、ギャラリー、付属設備等に関する利用者等からの問い合わせや相談への対応
- (イ) 施設及び付属設備等の利用希望者に対する受付業務及び案内
- (ウ) 阿波おどり会館条例第6条の規定に基づく利用の承諾
- (エ) 阿波おどり会館条例第7条の規定に基づく利用の承諾の制限

イ 阿波おどり会館条例第11条の許可に関する業務

ウ 阿波おどりミュージアムの供用及び観覧券の発行等に関する業務

- (ア) 阿波おどりの歴史に関する絵図、写真、文献等の資料の収集、保管
- (イ) 展示物の管理及び展示
- (ウ) 入場者に対する受付業務及び案内
- (エ) 観覧券の発行
- (オ) 観覧券の販売・精算等

エ 阿波おどり会館駐車場（機械式）の供用に関する業務

- (ア) 駐車場利用者に対する受付及び利用料金徴収業務
 - (イ) 利用車両に対する円滑な入庫及び出庫整理等
- オ 阿波おどり公演（昼間・夜間）の運営及び観覧券の発行に関する業務
- (ア) 阿波おどり会館専属連や有名連によるおどり公演の実施
 - ※ おどり公演については次の条件を満たすものとします。
 - ① 公演時間は40分程度とします。
 - ② 昼間公演は11時、14時、15時、16時から、夜間公演は20時から行うこととします。また、それ以外の時間帯で貸切り公演や特別公演を行うことも可とします。
 - ③ 1公演につき、男踊り5名、女踊り6名、笛1名、鉦1名、締太鼓1名、大太鼓1名、三味線2名を下限として配置すること。
 - ④ 「阿波おどりホールにおいて、年間を通して踊りの実演を楽しめる施設」という阿波おどり会館のコンセプトに基づき、国内外から訪れる観光客が徳島市を代表する阿波おどりに対し、親しみを持てるような工夫をすること。
 - (イ) 入場者に対する受付業務及び案内
 - (ウ) 観覧券の発行
 - (エ) 観覧券の販売・精算等
- (2) 眉山ロープウェイの業務
- 詳細は、参考資料「ロープウェイの管理について」に記載しています。
- ア ロープウェイの供用に関する業務
- (ア) ロープウェイ運転業務に係る職員の配置
 - (イ) ロープウェイの運転等
 - (ウ) 運転に係る業務報告
 - (エ) 事故その他の異例事態発生時の対応
- イ 乗車券の発行等に関する業務
- (ア) 乗車券の発行
 - (イ) 乗車券の販売・精算等
- ウ ロープウェイの維持管理に関する業務
- (ア) 点検、検査及び整備の実施
 - (イ) ロープウェイ点検・検査・整備計画の作成
 - (ウ) 点検、検査、整備等の実施報告
 - ※ ロープウェイ施設の管理については、鉄道事業法に基づく手続きが必要となります。議決により指定された指定管理者と四国運輸局及び市の間で鉄道事業法に基づく協議が必要となりますので、詳細については別途協議します。
- エ 飲料水供給施設の維持管理に関する業務

飲料水供給施設を設置しており、山頂・山腹の施設（現在6戸）に対して上水道による飲料水の供給を行っています。

(7) 飲料水供給施設の点検、検査及び整備の実施

(イ) 飲料水供給施設利用料金の徴収等

オ 眉華鏡の維持管理に関する業務

(7) 四季による点灯パターンの変化・調整等

(イ) 市危機管理局と連携し、大津波警報発令時における赤色点燈を実施

(3) 両施設の共通業務

ア 施設のイメージアップや利用促進業務等の観光振興事業

詳細については、参考資料を参照してください。

(7) 周辺の観光施設との有機的な連携を図ること。

(イ) 阿波おどり会館では、企画展等のイベント開催やホームページ運営等、施設への集客やPRとなる観光振興活動を積極的に行うこと。また、眉山ロープウェイにおいても利用促進等を目的とした観光振興活動を行うこと。

(ウ) 市から、別途、施設や眉山に関連した観光振興に関する委託がある場合は、受託のうえ、積極的に取り組むこと（経理は法人等の固有業務扱い）。

イ 観光情報提供及び収集業務

本市の観光拠点施設として観光客や市民に対して、県内の観光施設や観光資源等の観光情報を提供すること。また、観光情報の収集を行うこと。

ウ 受付案内業務（接客対応、電話対応、団体対応、苦情対応等）

(7) 利用者が快適に施設を利用できるよう、利用者の観点から受付案内業務を実施すること。

(イ) 阿波おどり会館供用時間（ホール・活動室を含む）内において、阿波おどり会館1階受付に、外国人利用者の大部分を占める台湾・中国の言語に対応可能な人員を常時配置すること。また簡易な英語対応可能な人員も常時配置すること。

エ 視察等の受け入れ

両施設では、他都市等からの視察や見学等の受け入れがあります。視察等の受け入れにあたっては、指定管理者の管理する施設だけでなく、他の入居団体等との連絡調整も含めて、必要な業務を行うこと。

オ 庶務及び経理に関する業務

職員の服務等に関する事務及び庶務・経理事務等について、適切な事務処理を行うこと。

カ その他市が必要と認める業務

指定管理業務に関して市が業務上必要とする資料作成や必要と認める業務等については、すみやかに誠意を持って対応すること。

(4) 両施設の維持管理業務

両施設の機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、利用者が安全かつ快適に利用できるよう適切な維持管理計画のもと業務を実施してください。

詳細は、参考資料「維持管理に関する業務基準表」を参照してください。

ア 清掃業務

(ア) 両施設の衛生的環境及び美観の保持並びに清潔かつ爽快な利用が確保できるよう、清掃業務を実施すること。

(イ) 日常清掃、定期清掃、特別清掃等の清掃内容による実施計画を作成、履行すること。

イ 施設警備業務

(ア) 施設の秩序及び規律を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒、防止することにより、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守ることを目的として業務を実施すること。

(イ) 夜間警備については、両施設とも機械式管理を原則とする。

ウ 設備運転管理等業務

施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、両施設内の電気設備、機械設備及び防災設備等について、適切な設備維持管理計画のもとに運転、監視、点検、保守、部品の更新等を実施すること。

なお、眉山ロープウェイについては点検・整備要項に基づいて実施すること。

エ 建築物・工作物・備品等維持管理業務

施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、適切な日常点検、定期点検、修繕等を実施すること。

オ 植栽管理業務

敷地内の植栽を適切に管理することにより、豊かで美しい施設環境を維持することを目的として業務を行うこと。

カ メーカー等発注業務

業務項目の詳細については、参考資料「再委託業務一覧」を参照してください。

キ 修繕業務

業務が円滑に遂行されるよう、施設の劣化を防止し、施設の機能及び性能を維持するため、計画的な修繕及び発生した不具合の修繕のうち、1件20万円以下の施設・設備修繕については指定管理者が行うものとし、修繕等により生じた更新施設等は、すべて市に帰属するものとする。

※ 計画的な修繕や設備機器の交換が必要となる修繕等の大規模修繕については市に修繕計画書を提出していただき、対応を協議することとなります。

(5) 利用料金に関する業務

詳細については、参考資料「利用料金について」及び「利用料金減免基準」等を参照してください。

ア 阿波おどり会館

(ア) 阿波おどり会館条例第8条の規定に基づき、利用料金を自らの収入として收受すること。なお、おどり公演については下記を上限として観覧利用料金を設定すること。

区分		単位	利用料金の額	
			個人	団体
昼間公演	一般	1人1公演につき	1,000円	800円
	小・中学生	1人1公演につき	500円	400円
夜間公演	一般	1人1公演につき	1,250円	1,000円
	小・中学生	1人1公演につき	630円	500円
貸切り公演	150人までの団体	1団体1公演につき	80,000円	
	151人から250人までの団体	1団体1公演につき	100,000円	

備考

- 1 学齢に達しない者は、無料とします。
- 2 この表において、「団体」とは、入場及び退場をともにする20人以上のあらかじめ組織された団体であって、引率者のあるものをいいます。
- 3 団体については、20人につき引率者1人を無料とします。

(イ) 阿波おどり会館第8条の規定に基づき、利用料金の額を決定又は変更する場合は、阿波おどり会館条例別表に掲げる基準額を超えない範囲で、事前に市長の承認を得て行うこと。なお、この場合、一定の周知期間を設け適切な告知に努めること。

(ウ) 阿波おどり会館条例第9条の規定に基づく利用料金の減免基準を、新たに設定又は変更しようとする場合は、事前に市と協議を行うこと。

イ 眉山ロープウェイ

(ア) 徳島市商業観光施設事業条例第6条の規定に基づき、利用料金を自らの収入として收受すること。

(イ) 徳島市商業観光施設事業条例第6条の規定に基づき、利用料金の額を決定するものとし、必要に応じて四国運輸局へ届出すること。なお、決定した利用料金は一定の周知期間を設け適切な告知に努めること。

(ウ) 徳島市商業観光施設事業条例第6条の2の規定に基づく利用料金の減免基準

を、新たに設定又は変更しようとする場合は、事前に市と協議を行うこと。

ウ 飲料水供給施設

- (ア) 徳島市商業観光施設事業条例第24条に規定に基づき、利用料金を自らの収入として収受すること。
- (イ) 徳島市商業観光施設事業条例第24条の規定に基づき、利用料金の額を決定又は変更する場合は、同条第2項に掲げる基準額を超えない範囲で、事前に市長の承認を得て行うこと。なお、この場合、一定の周知期間を設け適切な告知に努めること。
- (ウ) 徳島市商業観光施設事業条例第25条に規定に基づく利用料金の減免基準を新たに設定又は変更しようとする場合は、事前に市と協議を行うこと。

(6) 業務の提携

外国人観光客を含めた誘客および利用者の利便性の向上を図る見地から、徳島県物産観光交流プラザ（あるでよ徳島）、阿波おどり会館5階の一部、とくしま観光ガイドボランティア会及び眉山山頂展望休憩施設と業務の連携を図り、両施設の設置目的の効果をより一層高めてください。

(7) その他の必要な業務

ア 入居団体に関する業務

(ア) 光熱水費の徴収等

阿波おどり会館及び眉山ロープウェイ施設は様々な団体が入居している複合施設となっており、その中には指定管理の対象外の施設もあります。管理対象外の施設及び目的外使用許可施設に係る光熱水費や共用部分の維持管理に要する一部経費等の徴収は指定管理者が行い、一括して支払うものとします。

(イ) 入居団体間の調整

施設の共用部分の運用などについて、入居団体間で日常の協力などの軽微な調整が必要な場合は、指定管理者が調整を行います。指定管理者からの提案等に係る他団体との協議事項については、市が中心となって協議します。

イ 阿波おどり会館前観光バス駐車場の管理

(ア) 観光バスの誘導等

(イ) 観光バス駐車場及び遍路小屋とその周辺の美化等

(ウ) 駐車場利用状況の集計及び報告

ウ 眉山山頂展望休憩施設の管理

施設の清掃等の維持管理

エ 阿波おどり会館横駐輪場の管理

施設の清掃・利用者の整理等の維持管理

(8) 自主事業について

両施設の設置目的を踏まえて施設を活用した、より集客性の高い積極的な自主事

業を提案し実施してください。

自主事業とは、指定管理者が自己の経費（法人等の固有業務）を用いて、施設のイメージアップ、利用促進、活性化等を目的として自主的に行う事業です。

指定管理業務に含む観光振興費に比べ、企業協賛イベント、有料イベント等により一層幅広い自由な発想に基づく提案ができます。自主事業による利用料金収入以外の収入は、指定管理者の収入（法人等の固有業務）とすることができます。

自主事業の提案等についての留意事項は下記のとおりです。

ア 自主事業の提案については、施設の設置目的とイメージアップに繋がるものにしてください。

イ 阿波おどりに関する提案については、阿波おどり会館が阿波おどりをテーマとした本市の観光拠点施設として位置づけられていることから、高水準のものを実施してください。

ウ 阿波おどりの保存や伝承、育成についての事業提案については、徳島市が振興する正調阿波おどりを基本としてください。

エ 施設の内容充実や改善などについて提案し実施することもできますが、その成果及び権利等はすべて本市に帰属するものとします。

オ 他の団体から補助金等を受けている事業については、自主事業に該当しません。

カ 眉山山頂展望休憩施設については、阿波おどり会館および眉山ロープウェイと密接な関係にあることから、両施設への誘客およびサービスの向上を目的とした活用策の提案をすることができます。

キ 阿波おどり会館5階の一部（現メディアスクエア）については、徳島市の観光振興という観点から効果的な活用策の提案をすることができます。

ク 指定管理者が自主事業を行う場合は、事前に市の承認が必要です。

7 施設管理の対象とならない施設等

(1) 施設等の目的外使用

施設等の目的外使用許可については、市が行うものとし、目的外使用許可部分は指定管理の対象とはなりません。

なお、阿波おどり会館5階の一部および阿波おどり会館内の自動販売機設置の目的外使用許可については、指定管理者が優先的に市と協議できるものとします。

ア 目的外使用を行っている施設等

- (ア) 阿波おどり会館5階の一部（35㎡）
- (イ) 事務室として使用している3階事務室の一部（20㎡）
- (ウ) 阿波おどり会館内に設置されている自動販売機10台（5.0㎡）
- (エ) 現山頂駅舎屋上に設置されている自動販売機4台（3.0㎡）
- (オ) PHS無線装置（阿波おどり会館屋上の一部2.52㎡）

(2) 指定管理の対象とならない施設

徳島県物産観光交流プラザ（阿波おどり会館の1階 582.85 m²及び同会館地下1階 136.3 m²）については、徳島県が区分所有しているため指定管理の対象とはなりません。

(3) 各種権利関係等

指定管理者による管理施設（土地、建物及び工作物）には、市が所有権を有しないものがあり、それらの施設の保持のために必要な権利関係の維持に係る次の事項については、原則として市が行います。

ア 眉山山頂施設使用に係る占有許可（山頂駅舎、展望休憩施設）

イ ロープウェイ施設の線下の地権者等に対する借地等

8 関係法令の遵守

事業の遂行にあたり遵守すべき法令等は次のとおりとします。

- (1) 地方自治法、地方公営企業法、その他行政関係法規
- (2) 労働基準法、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の手続等に関する条例
- (4) 阿波おどり会館条例及び阿波おどり会館条例施行規則（阿波おどり会館）
- (5) 徳島市商業観光施設事業条例及び徳島市商業観光施設事業条例施行規則（眉山ロープウェイ）
- (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) 鉄道事業法、鉄道事業法施行規則ほか索道関係法規（眉山ロープウェイ）
- (9) 消防法、水道法その他施設又は設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- (10) その他関係法令

※ 徳島市の条例及び規則は、徳島市ホームページ（トップページ）の「徳島市例規集」からご覧いただけます。

9 モニタリングの実施

市は指定管理者が行う業務の実施状況を把握し、良好な管理運営状況を確保するために、モニタリングを実施します。

(1) 事業報告書等

ア 毎月終了後翌月の10日までに、月次報告書を市に提出してください。

イ 各年度の終了後1ヶ月以内に、本件施設の管理運営業務の実施状況や利用状況等を正確に記載した事業報告書及び本件施設の収支決算報告書を作成し、市に提出してください。

(2) 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管理運営を行うため、利用者へのアンケート調査等を実施してください。

(3) セルフモニタリング

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て、その報告書を市に提出してください。

(4) 実地調査

市は、指定管理者に対し必要に応じて業務日誌の点検並びに管理の状況、施設、設備及び各種帳簿等の実地調査を行います。また、監査委員等が市の事務を監査するにあたり必要があると認める場合等は、指定管理者に対して出頭を求め、実施について調査し、又は帳簿書類その他の記録の提出を求める場合には、これに応じる必要があります。

10 情報管理

情報管理については、各号のとおり処理するものとします。

(1) 業務の実施を通じて知り得た情報

指定管理者、若しくは本業務の全部又は一部に従事する職員が、本業務の実施によって知り得た秘密及び市の行政事務等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りません。

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します。

(2) 個人情報

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たって個人情報を取り扱う場合は、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必要な措置を講じなければなりません。

また、個人情報の漏えい等の行為には、徳島市個人情報保護条例に基づき罰則が適用される場合があります。なお、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します。

11 情報公開

指定管理者は、公の施設の管理の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りません。

12 規程の制定

指定管理者は、管理運営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、審査基準等の規程を定めなければなりません。なお、これらの規程を制定し又は改廃するときは、

市の承認を受けなければなりません。

13 危機管理対応

- (1) 指定管理者は、自然災害、人為災害、事故等のあらゆる非常事態に備え、あらかじめ対応マニュアルを作成し市に報告するとともに、職員に対し指導及び教育を行うこととします。
- (2) 指定管理者は、次の各号に該当する場合は、迅速かつ適切な対応するとともに、直ちに市に報告し、その指示に従ってください。
 - ア 災害その他の事故により、負傷者が発生したとき。
 - イ 災害その他の事故により、施設にかかる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 その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。

14 各種保険への加入

- (1) 火災保険
市が加入します。
- (2) 施設賠償責任保険
 - ア 管理運営の瑕疵に係る賠償責任保険
指定管理者が加入することとし、補償額については下記以上の保険に加入してください。なお、指定管理業務の開始までに加入を確認できる書類（保険証書の写し等）を市に提出してください。
 - 1名あたり限度額1億円
 - 1事故あたり限度額10億円
 - イ 施設の瑕疵に係る賠償責任保険
市が加入します。

15 原状回復

- (1) 指定期間の満了等による場合
当該指定管理者の指定期間が満了したとき、または 指定を取り消されたときは、市の指示するところにより、施設又は設備を現状に回復しなければなりません。このことから、指定管理者が指定期間内において施設又は設備の変更をしようとするときは、あらかじめ市と協議し承認を得てください。
- (2) き損滅失した場合
指定管理者は、故意又は過失により施設及び設備をき損滅失したときは、市の指示するところにより、当該施設又は設備を原状に回復し、または損害を賠償しなければなりません。

16 設備及び備品等の管理

- (1) 市は、参考資料「備品一覧」に記載する物品（以下「市有物品」という。）を無償で指定管理者に貸与します。
- (2) 市有物品が経年劣化等により本業務の実施の用に供することができなくなった場合は、必要に応じて市が当該物品を調達します。ただし、1件20万円以下の市有物品の更新は指定管理者が行うこととし、当該物品は市に帰属するものとします。
- (3) 指定管理者は、故意又は過失により市有物品をき損滅失したときは、当該物品と同等の機能を有するものを調達しなければなりません。なお、この場合において調達した当該物品は市に帰属するものとします。
- (4) 指定管理者は、任意により市有物品以外の物品を調達し、本業務実施のために供することができます。なお、この場合において調達した当該物品は指定管理者に帰属するものとします。

17 市と指定管理者のリスク分担

指定管理者と市のリスク分担については、次のとおりです。

なお、指定管理者は、施設又は施設利用者の被災に対する第一次的責任を有するものとし、負傷等の事態が発生した場合は迅速かつ適切に対応するとともに、直ちに市に報告し、その指示に従わなければなりません。

項 目	指定管理者	市
施設設備の維持管理（清掃等を含む）	○	
機械設備の保守点検	○	
施設内の環境保全	○	
安全衛生管理	○	
物品の保管・管理	○	
施設設備の修繕（※）	○	
施設設備の大規模な修繕及び改良（※）		○
事故、火災等による施設の損傷（事案による）	○	○
不可効力、施設の瑕疵に基づく施設利用者の被災に対する責任		○
施設の管理上の瑕疵に基づく施設利用者の被災に対する責任	○	
施設の管理運営上、必要な保険等の加入	○	
火災共済保険の加入		○
包括的な管理責任		○

※ 施設設備の修繕等については「6 業務の内容(4)ーキ」を参照

18 業務不履行時の手続き

指定管理者が管理運営サービス水準を満たしていないと市が判断したときは、以下の措置をとることとなります。

- (1) 市は、指定管理者に対して改善措置を勧告します。指定管理者は、この勧告を受けて改善計画書を作成し、市に提出するものとします。
- (2) 市と指定管理者で構成する関係者協議会で改善計画書の妥当性を検討します。
- (3) 市は、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を判断します。
- (4) 市が、業務に改善が認められないと判断した場合は違約金相当額を徴収するものとします。違約金の詳細については、協定書において定めることとします。
- (5) 市は、(1)から(4)を経ても、なお、業務の改善が認められないと判断した場合、または、同一の対象業務において連続して2回の違約金徴収措置を経た後、さらに違約金を徴収すべき事由が発生した場合は、指定管理者の指定を取り消し、また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ます。

19 協議

この要求水準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ときは、市と協議し決定します。