

津市久居アルスプラザ指定管理者
要求水準書

令和6年8月
津 市

目 次

第1 総則

1	要求水準書の位置づけについて	1
2	アルスプラザの設置目的	1
3	施設の概要	1
4	管理運営に当たっての基本的な考え方	2
5	管理運営に当たっての留意事項	4
6	業務分担	5
7	津市と指定管理者との責任の分担	6

第2 業務遂行体制

1	人員配置に当たっての留意事項	7
2	業務従事者の服務	10
3	研修・育成	11

第3 業務

1	基本的事項	12
2	企画提案事業	14
3	貸館事業	18
4	情報発信事業	24

第4 維持管理

1	基本的事項	26
2	建築物保守管理業務	27
3	建築設備保守管理業務	27
4	環境衛生管理業務	28
5	清掃・廃棄物処理業務	29
6	外構施設維持管理業務	31
7	植栽維持管理業務	32
8	什器・備品・リース物件維持管理業務	32
9	保安警備業務	33
10	舞台特殊設備・備品保守管理業務	34
11	修繕業務	34

第5 その他運営に関する業務

1	保険への加入	35
2	テナント管理	35
3	館内情報通信網の整備及び管理	36
4	事業計画書作成業務	37
5	各年度協定締結業務	37
6	事業報告書作成業務	37
7	事業評価（モニタリング等）に関する業務	38

第6 その他

1	指定管理期間開始に関する業務	40
2	緊急時等の対応	40
3	付帯サービスの提供	42
4	消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応	42
5	指定期間終了時の引継ぎ等業務	42

第1 総則

1 要求水準書の位置づけについて

この要求水準書は、津市久居アルスプラザ（以下「アルスプラザ」という。）において指定管理者が行う業務の内容に関し、津市が指定管理者に求める管理運営の業務範囲とその水準を示すものであり、別に定める「募集要項」と一体的に取り扱うものです。

2 アルスプラザの設置目的

アルスプラザは、「文化芸術基本法」や「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」（以下「劇場法」という。）に立脚した運営を行うこととし、実演芸術を中心とした文化芸術の振興を図り、活力ある地域社会の実現に資するため、津市における独自性ある文化芸術の創造と発信、学びと交流の促進、地域再生と活性化に寄与するための拠点施設として設置するものです。

3 施設の概要

(1) 名称

津市久居アルスプラザ

(2) 所在地

津市久居東鷹跡町 246 番地

(3) 施設概要

敷地面積	12,998.98 m ² （西側駐車場を含む）	
建築面積	3,716.22 m ²	
延床面積	6,081.92 m ²	
階数	地上3階、地下1階、塔屋1階	
構造	鉄骨造 一部鉄筋コンクリート造	
施設概要	ときの風ホール（以下「ホール」という。）	720席 親子室1室、楽屋4室（うち1室は2部屋に間仕切り可能）、主催者控室1室、シャワー室男女各1室
	アールスペース	245 m ² 楽屋2室
	ギャラリー	198 m ² ※3部屋に間仕切り可能
	その他	ミュージックルーム2室、バンドルーム1室、カルチャールーム3室、アトリエ1室、ピアノルーム1室、ミーティングルーム2室、エントランスロビー、情報ラウンジ、カフェ、津市久居アルスプラザサービスセンター（以下「事務所」という。）、屋外ステージ
	市民サービスコーナー	津市において住民票等の各種証明書の発行、自治会に係る相談業務を行う

4 管理運営に当たっての基本的な考え方

指定管理者は、津市久居アルスプラザの設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）並びに募集要項及び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し、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します。

(1) 指定管理者としての姿勢

指定管理者制度は、住民の教育、文化等の向上並びに健康及び福祉の増進を目的とし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す。

アルスプラザでは、指定管理者制度を導入することで、アルスプラザの効用を最大限に発揮し、より専門性の高い運営が行われ、質の高い市民サービスの提供と費用対効果の向上を図ることとします。

指定管理者は、業務に当たって、津市の公共サービスを津市に代わって提供する責任を強く自覚し、公平・公正な運営を常に心がけ、誠実に業務を遂行するものとします。

(2) 施設の運営方針

指定管理者は、関係法令及び条例を熟知し、アルスプラザの設置目的をよく理解した上で、業務を行うものとします。

◆管理運営の基本理念と基本方針

基本理念	基本方針
実演芸術を振興する ⇒次の３つの理念に基づく基本方針の実現により、総合的に振興を図ります	
①独自性ある文化芸術の創造と発信を行う	・産学官民が連携して実演芸術を創造し発信します ・地域の特色が出せる施設として、地域と共に文化芸術を発信します ・津市の拠点施設として、地域において企画運営を考える機能を備えます
②学びと交流を促進する	・稽古や各種活動を行うことのできる場所を提供します ・誰もが文化芸術活動に触れられる機会をつくります ・幼少期から文化芸術に触れられる機会をつくります
③地域再生と活性化に寄与する	・商店街の再生など商業の活性化を図ります ・津市の副都市核に位置付ける久居駅周辺地域のにぎわいを創出します

◆テーマ

「地域をつなぐ開かれた独自性ある文化芸術の創造拠点」

(3) 市全域と地域の双方に資する運営

アルスプラザには、津市における独自性ある文化芸術の拠点となることが求められています。

また同時に、久居地域における地域文化の普及、創造や地域の活動に対する支援も求められています。このことから、指定管理者は、広域展開と地域密着の双方の視点を持ち、多様な事業を展開するものとします。

(4) 市文化ホール施設及び久居ふるさと文学館との連携

指定管理者は、アルスプラザと同様に、「津市文化センター等整備運営方針」において劇場法の趣旨を踏まえた文化振興の拠点施設として位置づけている津リージョンプラザや白山総合文化センターをはじめとした津市の他の文化ホール施設や、近隣の文化施設である久居ふるさと文学館との連携を図り、事業を展開するものとします。

(5) 市民参加・地域との連携

地域に根差した施設としての役割を担うために、運営への積極的な市民参加が望まれます。サポーター、友の会などの市民参加組織の運営、事業への市民参加機会の促進を図るものとします。また、同様の理由により、地元の商店街、企業、団体等と連携した事業実施や広報展開についても積極的に行うものとします。

(6) 職員の研修・育成

指定管理者は、劇場法に立脚した施設となるために必要となる専門的能力を持った人材を当初より職員として配置することと併せ、「市内で実演芸術、文化芸術のことを最も熟知している専門家組織」「市民の期待に応える質の高い文化芸術を積極的に提供する組織」「市民に寄り添ったサービスを提供するホスピタリティあふれる組織」となって業務を遂行するよう、業務に関する最新の情報の取得、より高いスキルの習得、職員の知識・技能向上、サービス向上などを目的とした研修に加え、組織の経営や管理について学ぶ研修も積極的に行うものとします。

また、有期の指定管理という制約のあるなかにあっても、次世代の専門職員の育成を視野に入れた運営体制を構築するよう努めるものとします。

(7) 利用料金制の採用

本施設の管理運営に当たっては、地方自治法第 244 条の 2 第 8 項及び条例第 15 条のとおり「利用料金制」を採用するため、本施設の利用料金は指定管理者の収入となります。さらに利用料金の額は、条例に定める額の範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める「承認料金制」を採用します。よって、指定管理者は、本施設の管理運営に当たっては、公平性を確保した上で市場ニーズを踏まえて料金を設定し、利用を促進して、収入の向上を図るよう努めるものとします。

(8) 津市の施策等への協力

指定管理者は、津市の総合計画や各分野別計画等に基づき津市が実施する施策や事業などに協力するものとします。

5 管理運営に当たっての留意事項

(1) 関係法令の遵守

指定管理者は、アルスプラザの指定管理業務を行うに当たっては、次の関係法令等を遵守し、業務に取り組むものとします。

- ア 地方自治法ほか行政関連法規
- イ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法規
- ウ 津市久居アルスプラザの設置及び管理に関する条例、同施行規則
- エ 津市文化振興条例、同施行規則
- オ 津市図書館の設置及び管理に関する条例、同施行規則
- カ 津市個人情報の保護に関する法律施行条例、津市個人情報の保護に関する法律等施行規則
- キ 津市情報公開条例、同施行規則
- ク 津市行政手続条例、同施行規則
- ケ 津市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例、同施行規則
- コ 津市暴力団排除条例
- サ その他アルスプラザを管理運営するための業務に関連する全ての法令等

(2) 利用者の利便性、快適性を優先した運営

指定管理者は、アルスプラザを訪れる人、利用する人が、世代、障がいの有無等に関係なく快適に施設を利用することができ、有意義な時間を過ごすことができるよう利用者サービスや接遇の向上を常に図るものとします。

(3) 個人情報の保護及び守秘義務

指定管理者は、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関係法令等を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう徹底することとし、管理運営に関して知り得た個人情報については、漏えい、滅失又はき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ものとします。

業務上知り得た個人情報は、次期指定管理者や津市に引き継ぐ必要があることを想定し、情報の取得時（利用申請、施設予約システムのID発行時等）において利用者等から、引き継ぐことの承諾を得ておくものとし、引き継ぎ終了後は、指定管理期間に知り得た個人情報の一切を完全に消去するものとします。

なお、この項については、指定管理期間が終了し、又は指定を取り消された後においても遵守するものとします。

また、万が一個人情報の流出などの事象が発生した場合は、直ちに津市に報告するとともに、対応策を講じるものとします。

(4) 地域の活性化

指定管理者は、市民や地域の交流、多文化共生等の手段として、文化芸術活動を生か

した事業に取り組み、劇場法でいうところの「新しい広場」として、地域コミュニティの創造・再生、国際文化交流の円滑化を図り、誰もが暮らしやすく、多様性を受け入れるまちづくりに貢献するものとします。

また、指定管理者は、アルスプラザの管理運営において、津市における雇用創出や地元企業等の活性化に努めるものとし、業務の委託や物品等の調達においては、いわゆるダンピングのような状況にならない適正な価格で執行するものとします。

(5) 安全管理

指定管理者は、事故の防止や安全管理には特段の注意と責任感をもって当たり、諸室の整理整頓をはじめ、研修や訓練、経験を通じた危険予測、これらに裏付けされた災害時等の迅速な対応によって、安全・安心なサービス（施設環境）を提供するものとします。

(6) 予防保全・長寿命化

指定管理者は、常にアルスプラザの効用を最大限に発揮できるよう施設や設備、備品の点検、保守等を行うとともに、長寿命化を意識した維持管理に取り組み、利便性、安全性の確保に加え、施設の環境の向上や改良・改善、ライフサイクルコストの削減を行うものとします。

(7) 創意工夫による管理運営

指定管理者は、効率的かつ効果的な人員配置、省エネルギーに向けた取組などの創意工夫による管理運営により、管理運営経費の縮減やアルスプラザを訪れる人、利用する人にとっての利便性、快適性を高めることを行うものとします。

(8) 環境保護

指定管理者は、環境の保全に留意しつつ、施設の管理運営を行うものとします。

6 業務分担

複合機能における、運営、維持管理の業務分担は次のとおりです。

業務内容	実施者
全体の維持管理業務	指定管理者
企画提案事業（注１）の実施	指定管理者
貸出施設の使用許可等	指定管理者
カフェ、自動販売機の業者選定、契約等	指定管理者
カフェ、自動販売機業者への光熱水費請求等	指定管理者
市民サービスコーナー業務	津市（注２）

（注１）「募集要項」及び「要求水準書」に基づき、文化芸術に係る鑑賞や創造のために企画・実施する事業をいいます。

(注2) 市民サービスコーナー内では証明書発行業務、自治会活動の支援業務を市が直営で行うものとし、当該業務に直接かかる経費(職員人件費、消耗品費、電話代、機器借上料、備品購入費)は市が直接負担するものとします。ただし、市民サービスコーナー及びこれに附属する会議室に係る光熱水費を含む設備等の維持管理費については指定管理料に含むものとし、指定管理者が当該施設における清掃や保守点検等の業務を行うものとします。

7 津市と指定管理者との責任の分担

津市と指定管理者との責任の分担は、原則として下表のとおりとします。なお、アルスプラザの管理運営を行うに当たり支障を生じさせるおそれのある事項については、別紙1「リスク分担表」に定めるとおりとします。

ただし、「リスク分担表」に定める事項で、疑義又は定めのないリスクが生じた場合は、津市と指定管理者が協議の上、リスク分担を決定します。

項目	津市	指定管理者
施設(建物、工作物、機械設備等)の保守点検		○
施設・設備の維持管理		○
安全衛生管理		○
施設の使用許可		○
賠償責任保険加入		○
事故・火災等による施設・備品の損傷	○	○(★1)
施設利用者の被災に対する責任	○	○(★2)
施設の火災共済保険加入	○	
包括的な管理責任	○	

★1 指定管理者の責めに帰すべき場合は指定管理者の責任になります。

★2 指定管理者は、施設利用者の被災に対する第一次責任を有し、施設又は施設利用者に災害があった場合は、被害が最小限となるように迅速かつ適切な対応を行い、速やかに津市に報告しなければなりません。

※前記の規定のほか、指定管理者の責任履行に関する事項は、協定で定めることとします。

第2 業務遂行体制

指定管理者は、効果的・効率的に管理運営ができる人員配置、勤務体制とするものとします。また、業務体制の確立においては、津市在住の障がい者や一人親家庭の母又は父などの雇用に配慮しつつ、津市における雇用創出や地元企業等の活性化に努めるものとしします。

なお、人員配置については、事前に名簿を市長に届けて市長の承認を得るものとし、変更があった場合も同様とします。

1 人員配置に当たっての留意事項

(1) 有資格者の配置

法令又は業務内容により資格を必要とする業務については、有資格者を選任し、適切に配置し、勤務させるものとしします。

(2) 労働基準法等の遵守

要求水準書に沿った本施設の管理運営業務を効率的・効果的かつ確実に行うとともに、労働基準法等関係法令を遵守するものとしします。また、指定管理者の職員の福祉向上のため、必要な法定保険（社会保険、雇用保険、労災保険等）に加入することとしします。

(3) 柔軟に対応できる人員配置

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しします。高い利用率を目指すことをはじめ、多くの企画提案事業を展開することから業務量が多くなることを理解し、人員体制を構築するものとしします。特にイベントなどの開催においては、準備等の都合で早朝からや深夜まで施設を使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への対応も必要となることから、これらにも適時又は即時に、かつ適切に対応できる人員配置と体制を整えるものとしします。同時に、必要に応じ職員が担当を兼務することのほか、一部の業務を外部委託することやそれによって職員に代わる人員を配置することなどにより、効率的かつ効果的な管理運営を実現するものとしします。

(4) 人員配置の基準

アルスプラザに配置する人員は以下のとおりとしします。

(ア) 館長及び副館長の配置

本業務を統括して管理する責任者を館長として配置するものとしします。

館長は、アルスプラザの総括責任者として、文化施設の運営並びに実演芸術の企画・実施並びに舞台管理のスキルや経験に加え、市民や関係機関との折衝能力を有し、津市及び地域での文化芸術活動の支援に見識、理解、意欲をもって臨める人材を充てるものとしします。

また、館長不在時において、その職務を代行する者として、副館長又はこれに相当する者を配置するものとします。

なお、館長及び副館長は、正規雇用する者を常駐させるものとします。

【想定する館長の主な業務】

- ①施設に関する管理運営責任
- ②市内外の他施設との調整
- ③施設利用の許可
- ④事業実施の最終判断

【想定する副館長の主な業務】

- ①館長業務の補佐
- ②館長不在時の館長業務代行
- ③組織・施設の監督
- ④各部門の調整
- ⑤総務経理業務のとりまとめ

(イ) 総務担当職員の配置

経理や職員の労務管理、庶務などに従事する者として、経理実務の知識、情報処理能力を有する人材を配置するものとします。

【想定する総務担当の主な業務】

- ①職員の労務管理
- ②経理事務（定期的な収支報告、予算・決算など）
- ③庶務事務（備品、消耗品の管理・発注など）
- ④警備、清掃等の維持管理
- ⑤利用料金等の出納
- ⑥報告書類の作成
- ⑦委託契約等の管理
- ⑧視察対応、議会、関係所管への説明資料の作成
- ⑨事業評価事務
- ⑩相談、問い合わせ等への対応

(ウ) 企画提案事業・広報担当職員の配置

津市の文化芸術の振興に寄与し、アルスプラザの運営の根幹を担う業務に従事する者として、実演芸術・展示会等に係る企画・実施の経験、ノウハウ、幅広いネットワーク（人脈）、高いコーディネート能力・マネジメント能力・プロデュース能力、スポンサーの獲得やマスコミ対応等における高い折衝能力を有し、市民参加の仕組みづくりを適切かつ細やかに展開できる人材を配置するものとします。また、時代に応じた多種多様な情報媒体や報道機関などを活用し、施設や事業に関する効果的かつ魅力的な情報発信やプロモーションが展開できる人材を配置するものとします。

【想定する企画提案事業・広報担当の主な業務】

- ①年間事業計画の作成、事業の企画制作・実施

- ②出演者の調整、契約
- ③チケットの販売促進、販売状況管理
- ④企画提案事業に係る練習等の立会い、会場確保（館外の場合）
- ⑤補助金、助成金の申請、調整
- ⑥スポンサー獲得営業
- ⑦公演等の広報宣伝（チラシ、ポスター、HP、SNS、テレビ、ラジオ、新聞等）
- ⑧情報誌等の発行、ホームページ管理
- ⑨市民参加の仕組みづくり、運営
- ⑩マスコミ対応
- ⑪事業に関する問い合わせ等への対応

（エ）貸館事業担当職員の配置

貸館事業においては、「施設を単に貸し出すだけ」という受動的な姿勢ではなく、市民と共に良い公演・発表を創り出すという積極的な姿勢により、演出効果等についてアドバイスや提案が行える人材を配置するものとします。

【想定する貸館事業担当の主な業務】

- ①貸館日程管理、貸館抽選の対応
- ②見学、下見、事前打合せの対応
- ③施設利用前後の原状回復の確認、鍵の貸出管理
- ④施設利用時の管理
- ⑤利用者拡大のための営業
- ⑥来館者への施設案内、資料配布
- ⑦各種申請書の受付
- ⑧利用料金の収受
- ⑨情報表示設備管理（部屋ごとの催し案内など）
- ⑩施設予約システムの管理
- ⑪チケット販売など

（オ）舞台管理担当職員の配置

専門性、危険性が高い設備の管理、操作に従事する者として、音響・照明のプランニング及び舞台関連設備の操作並びに舞台管理等に関する知識と経験を十分に有し、かつ舞台関連設備の効果的な使い方や施設利用について利用者へのアドバイスができる人材を配置するものとします。

特に、津市が独自性ある企画提案事業の実施を求めていることに配慮し、高度なプランニングやオペレーションの能力を有する人材を配置するものとします。

【想定する舞台管理担当の主な業務】

- ①舞台全般の安全管理運営
- ②舞台、音響、照明設備の操作、メンテナンス、備品管理
- ③主催者、外部舞台業者との事前打合せ
- ④主催者、外部舞台業者への指導・安全管理

- ⑤舞台設備に係る保守点検の立会い
- ⑥企画提案事業の公演等でのプランニング、オペレーション、舞台進行
- ⑦舞台全般に係る相談対応
- ⑧災害発生時の避難誘導

(カ) 維持管理担当職員の配置

施設の安全、安心、快適性を保持する業務に従事する者として、電気主任技術者や建築物環境衛生管理技術者などアルスプラザの施設の管理に必要な技術と経験を持ち、危機管理意識が高い人材を配置又は選任するものとします。

なお、休館日であっても平日となる市民サービスコーナーの開庁日には維持管理業務が生じることを踏まえ、営業時間（休館日は8時30分から17時15分まで。開館日は8時30分から22時まで。）及びその前後の時間に1名以上を配置し、解錠・施錠や設備管理・操作を行うものとします。

【想定する維持管理担当の主な業務】

- ①建築物や設備等の管理
- ②舞台設備及び備品の管理
- ③施設衛生の管理

(キ) 清掃担当職員の配置

第4－5に記載する清掃・廃棄物処理業務に係る日常清掃を行う人材を配置するものとします。

【想定する清掃担当の主な業務】

- ①施設の日常・定期・特別清掃
- ②廃棄物処理

2 業務従事者の服務

(1) 誠実な業務の実施

法令等を遵守するとともに、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します。

(2) 接遇意識

すべての職員が、誰に対しても親切丁寧で、おもてなしの精神を持ち、真心のこもった接客・接遇を行うものとします。

(3) 清潔感のある服装

津市の文化芸術施設の管理運営に携わる職員としてふさわしい、清潔感のある服装、制服を身に着けるものとし、業務従事中は名札を着用するものとします。

(4) 社会的責任への取組

コンプライアンス（法令順守）はもとより、グリーン購入や省エネなどの環境管理の

推進等に向けた取り組みを進め、社会的責任を果たすものとします。

3 研修・育成

利用者サービスの向上、個人のスキルアップ、次世代の人材育成、経営体制の強化を目的として、指定管理者は積極的にその職員等を対象とした研修を行うとともに、配置する全職員が業務全般を理解し可能な限り対応できるようにするものとします。

また、津市の職員、市民等に対しても文化芸術に関して研鑽することができる機会を提供するものとします。

第3 業務

1 基本的事項

(1) 受付・案内

アルスプラザに係るサービスの提供を行うに当たって、次のとおり受付・案内業務を行うものとします。

ア 業務内容

アルスプラザの施設内に総合受付窓口を設置し、施設に関する説明や施設の空き状況、施設使用許可申請の受付の可否、本施設に係る問い合わせ等において、スムーズかつ親切・丁寧に対応できるようにするものとします。

イ 要求水準

- (ア) 開館時間内は、来館者等からの受付、問い合わせや相談対応などのサービスの提供に迅速かつ適切に対応できる体制を確保するものとします。
- (イ) 開館日や使用時間、利用形態や利用料金など、施設の利用に関し必要と思われる全ての情報を案内する冊子等を作成し、本施設内で、無料配布・掲示するほか、ホームページへの掲載を行い、利便性の向上及び積極的な情報発信を図るものとします。
- (ウ) 一般見学者及び業務視察者への対応について、見学及び視察のプログラム（説明内容や工程表など）を策定し、申し入れに対して、適宜、誠意をもって対応するものとし、質疑応答などの内容を記録しておくものとします。なお、見学、視察については、津市との連携を要するが多いため、申し出があったときは、速やかに津市に連絡するものとします。
- (エ) 障がい者や高齢者、子育て世代、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（雨天時におけるおもしろい駐車場利用者のフォロー、子育て中の親に向けた託児サービス、案内等における多言語対応など）を行うものとします。
- (オ) 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、来館者の安全確保を最優先にした適切な対応を行うものとします。
- (カ) 修繕、点検等により施設の一部又は全部を臨時休館する場合、又は臨時開館する場合には、十分な期間（3月以上）をとって事前に施設への掲示、ホームページの掲載等により十分に周知するものとします。ただし、緊急を要する場合は、これに限らないものとします。
- (キ) アルスプラザをはじめとする公共施設の案内、市内の行事案内、観光案内が行えるよう、適切な情報収集、情報提供を行うものとします。
- (ク) 企画提案事業だけでなく、貸館にて行われるイベント等についても、チケットの受託販売を受注することができるものとします。
- (ケ) 利用者の利便性向上のため、チケット販売及び貸館手続きにおけるキャッシュレス決済の導入や、当該決済方法を活用したオンライン決済の導入について積極的に検討するものとします。

(2) 休館日

ア 業務内容

休館日は火曜日（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（以下「休日」という。）に当たるときは、その翌日以降の最初の休日でない日）及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日とし、開館スケジュール等を調整、周知するものとします。

イ 要求水準

- (ア) 指定管理者は、特に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、休館日を変更することができるものとします。
- (イ) 保守点検等は、可能な限り各施設の利用のない時間や日に行うこととし、やむを得ず全館休館する必要がある場合は、あらかじめ市長の承認を得て、臨時休館日を設定することができるものとします。また、やむを得ない理由による施設の一部の使用制限については、指定管理者は、津市と協議の上、事前に可能な限りの周知期間を設定した上で、行うことができるものとします。
- (ウ) 市民サービスコーナーについては、平日を開庁日とするため、本施設の休館日である火曜日も開庁するものとします。利用者サービスの観点から、同コーナーの開設時間中は、情報ラウンジ等の共用スペースの一部を来館者が利用できるよう対応を行うものとします。

(3) 使用時間

ホール等を使用することができる時間は、午前 9 時から午後 10 時までとします。

【要求水準】

- ・ 原則として、これより短い時間とすることはできませんが、あらかじめ市長の承認を得て使用時間を変更することができるものとします。

(4) 受付時間

施設の利用に係る受付時間は、午前 8 時 30 分から午後 7 時までとします。

【要求水準】

- ・ 原則として、これより短い時間とすることはできませんが、あらかじめ市長の承認を得て受付時間を変更することができるものとします。

(5) 相談、要望、苦情対応

ア 業務内容

施設の利用や管理運営に関して、地域や利用者から寄せられる要望や相談、苦情、意見等（以下「意見等」という。）に対しては、必要な改善、課題の解決に向けたアドバイスや提案、情報の提供などを積極的に行うものとします。

イ 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取りなど、利用者が

気軽に意見等を寄せることができる雰囲気・環境づくりに努めるものとします。

(イ) 寄せられた意見等に対しては、真摯な態度で誠実に対応するものとし、その内容を記録としてまとめ、保管することとします。

(ウ) 寄せられた意見等はとりまとめ、精査し、今後の施設運営に生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、重要なものは津市に報告するものとします。

(エ) 利用を検討する人に対しては、アルスプラザでどのような催しや活動ができるかといった相談に応じ、できる限り希望に沿った利用形態の提案や見積作成等の対応を行うものとします。

2 企画提案事業

(1) 基本的な考え方

企画提案事業とは、「募集要項」及び「要求水準書」に基づき、鑑賞や創造のために企画・実施する事業のことをいい、文化芸術基本法、劇場法及び第1－4－(2)に記載した施設の運営方針に則り、実演芸術を中心とした文化芸術の振興と、地域社会の創造、再生、発展に寄与する事業を展開するものとします。

また、企画提案事業の企画・実施に当たっては、事前の相当な期間をもって津市と十分に協議することとし、前年度の8月から津市との協議を経た上で事業を企画・実施するものとします。

【要求水準】

企画提案事業は、土曜日、日曜日又は祝休日に集中して開催することなく、市民等の貸館利用機会の確保に配慮しつつ、実施するものとします。

(2) 企画・実施

ア 業務内容

第1－4－(2)に示した施設の運営方針における基本理念及び基本方針を踏まえ、アルスプラザ内での実施に加え、市内の他の文化施設、教育施設等も活用しながら、多くの市民に文化芸術に触れる機会を提供するものとします。また、市民ニーズに応えることに加え、新たな活動や関心、交流を生み出す契機となるような多様な事業、独自性の高い事業を展開するものとします。

集客性・採算性も重視しますが、それらのみに捉われず、津市の将来に必要な投資と捉えられる事業も提供するものとし、第5－7－(2)－ウに記載するように、津市は実績に応じて評価するものとします。

また、利用率の向上にも配慮し、企画提案事業での施設利用だけでなく、貸館事業の誘致にもつながる事業展開を図るものとします。

【企画提案事業の事業分類及び実施方針】

企画提案事業については、次の（ア）～（カ）の事業に分類する各実施方針に基づき、実施するものとします。

(ア) 創造事業

津市の特性を生かした独自性のある自主企画の立案により、主体的に実演芸術公演等を制作するものとします。制作に当たっては、実演芸術団体、市内外の劇場・音楽堂、大学等と連携することにより、質の高い作品づくりを目指すものとします。

(イ) 鑑賞事業

多くの市民等が優れた実演芸術等に触れられるよう、質の高い鑑賞事業を推進するものとします。

(ウ) 普及育成事業

文化芸術に関わる活動支援や人材養成を目的とした講座やワークショップ事業、小中学校等と連携したアウトリーチ事業、親子や子どもを対象とした事業等を実施し、市民や次世代を担う子どもへの文化芸術の普及と人材育成を推進するものとします。

(エ) 協働事業

久居駅周辺地区の地域再生・活性化に向け、事業実施に市民参加を取り入れ、協働により文化芸術によるまちづくりを推進するものとします。市民と行政、教育機関、企業等、産学官民が事業企画の連携を図り、学校や企業等に蓄積された人材や技術の活用を促進するものとします。

(オ) 国内、国際交流事業

文化芸術を通じて、外国人、障がい者、高齢者等、地域の様々な立場の人々の交流とダイバーシティを推進するものとします。

(カ) 地域文化ホール活用事業

市内の他の文化ホール施設を活用した文化芸術事業を実施することで、地域における文化芸術の振興や地域活性化を推進するものとします。

イ 要求水準

企画提案事業の内容及び実施本数は次のとおりとし、実施期間は、令和7年度から令和11年度までとします。事業実施本数の計数に当たっては、複数の分類に該当する内容の事業については、重複させずにいずれかひとつの分類の実施数として扱うものとします。

また、複数の事業において、市民を優遇した廉価な鑑賞機会の提供やチケットの先行予約等のサービスを実施するものとします。

なお、令和7年度においては、令和7年12月までの間に開館5周年事業として以下の(ア)から(カ)までの事業の中から「開館5周年記念事業」の冠名を付した事業を実施するものとします。ただし、(エ)協働事業については「開館5周年記念事業」として地域の関係者と連携を図りながら進めるものとし、津市の承認を受けて必ず1本以上実施するものとします。

(ア) 創造事業

津市の特性を生かした作品づくりと公演に向けた取組を行い、同時にその取組に市民が気軽に参加・参画できる機会を創出し、公演で市民自らが舞台に立つなど、活動の広がりや参加者の拡大を図る事業を行うものとします。(各年度2本以上実施)

(イ) 鑑賞事業

音楽、演劇、舞踊、伝統芸能等の様々なジャンルにおいて、芸術的・学術的な内容や娯楽性の高い内容等、多様で質の高い公演を実施するものとします。(各年度5本以上実施。薪能事業を含む。)

(ウ) 普及育成事業

a 文化芸術プレイヤー育成事業

実演芸術を中心とした文化芸術活動を行う団体・個人の活動支援や新たな担い手づくりを目的とした講座やワークショップを開催するものとします。(各年度2本以上実施。1本当たり複数回の開催も可。)

b 文化芸術マネジメント人材育成事業

舞台技術者、アートマネージャー等の実演芸術を中心とした文化芸術に関わる人材を養成する講座を開催するものとします。(各年度1本以上実施。1本当たり複数回の開催も可。)

c アウトリーチ等体験事業

日頃実演芸術に触れる機会のない市民や子ども等に対し、無料又は低廉な料金で気軽に文化芸術に触れることができる事業(アルスプラザの施設外で行う事業も可)を行うものとします。(各年度2本以上実施)

d 親子アミューズメント事業

親子で鑑賞できる公演や子どもを対象としたワークショップ等を行うものとします(各年度3本以上実施)

e 文化芸術体験・学習事業

上記a～dのほか、文化芸術の普及育成の推進を目的として、気軽に参加・体験できる多様なジャンルの講座やワークショップ等を開催するものとします。(各年度10講座以上実施)

(エ) 協働事業

a 地域周遊促進事業

アルスプラザでのイベント等と地域との連携を図り、来館者の地域(地元商店街等)への周遊を促進する取組を行うものとします。(各年度2本以上実施)

b 市民サポーター養成事業

市民の参加ニーズに合わせたボランティアやサポーターの養成講座を開催し、アルスプラザの管理運営に携わる人材育成を行うものとします。(各年度1本以上実施。)なお、育成した人材を継続的に活用するための組織運営についても併せて行うものとします。

c 郷土発見事業

地域の歴史や郷土芸能、伝統、ものづくり、芸術活動等の発掘・活用・継承に向

けた取組（公演、講演、展示等）を行うものとします。（各年度1本以上実施）

d ふるさと文学館連携事業

久居ふるさと文学館との地理的特性を生かした朗読会、作家の講演、原画・原稿展示など、同文学館と連携した取組を行うものとします。（各年度1本以上実施）

e アートフェスティバル事業

地域の活動団体等と連携して、フェスティバル、アートフリーマーケットなど、市民の日頃の活動を気軽に発表できる事業を行うものとします。（各年度1本以上実施）

f 地域文化イベント支援事業

従来から久居地域で行われてきた四季の彩まつり、久居まつり（ひさい版仮装大笑）、久居地域文化祭、ひさい音楽祭について、津市や実行委員会等と事前に協議し、それぞれの意向を踏まえた上で活動の場を提供するなどの支援を行うものとします。（随時実施）

(オ) 国内、国際交流事業

多文化交流、地域コミュニティの強化、社会的弱者の支援、健康増進などを目的とし文化芸術等を生かした様々なジャンルのワークショップ、講座、交流会等を行うものとします。（各年度3本以上実施）

(カ) 地域文化ホール活用事業

市内公共施設の活用及び実演芸術等を身近で気軽に親しめる機会を創出することで、地域における文化芸術の振興や地域活性化を推進するため、市文化ホール施設（対象施設：津リージョンプラザ、白山総合文化センター、サンヒルズ安濃、芸濃総合文化センター、美里文化センター、サンデルタ香良洲、美杉総合文化センター、河芸公民館、一志農村環境改善センター）を開催会場とする事業（ジャンル不問、久居アルスプラザで開催する事業との重複も可。）を行うものとします。（各年度各施設1本以上、全体で9本以上実施。津市文化センター等整備運営方針に基づくホール施設等を活用した学び・体験・交流に関わる事業を含む。）

実施に当たっては、必要に応じて事前に施設管理者や地域関係者と協議を行う等、施設状況や地域の特性を踏まえた上で具体的な内容を企画して決定すること。

(3) その他の事業（市受託事業）

上記(2)の事業のほか、津市が実施する次の事業を支援するものとします。

ア 津市美術展覧会開催事業

津市の美術水準の向上と文化芸術活動を通じた市民交流の促進に向け、津市と実行委員会が連携し、津市美術展覧会を開催しますので、指定管理者は、展示場所の確保や展示パネルの設置、搬入の受け入れ、審査会の準備等の支援を行うものとします。

- ・開催時期：11月頃の2週間程度（審査会2日間、搬入3日間、展示9日間）
- ・部門：日本画（出品数：30作品程度）、洋画（出品数：70作品程度）、彫刻（出品数：20作品程度）、工芸（出品数：30作品程度）、

- 写真（出品数：100 作品程度）、書（出品数：50 作品程度） など
- ・表彰：市長賞 など
- イ その他津市が主催する事業
 - 津市の文化振興に向けて、津市がアルスプラザで開催する津市民文化祭などの事業の支援を行うものとします。

(4) 情報ラウンジやカフェを生かした賑わいづくり

情報ラウンジ及びカフェについては、「4 情報発信事業」及び第 5－2 で記載している業務に留まらず、企画提案事業による賑わいづくりの場として、事業開催や情報発信、地域連携等において積極的な活用を行うものとします。

3 貸館事業

(1) 基本的な考え方

指定管理者は、条例等に基づき、施設や設備器具等の使用、受付、使用承認・取り消し及び利用料金の収受・返還等、貸館に係る一切の業務を行うものとします。業務については、第 3－1－(3)及び(4)に示す使用時間及び受付時間を最低限として行うものとします。

加えて、単なる施設・設備の提供だけではなく、市民等の文化芸術活動、公演等をより良いものとするために、積極的にアドバイス・協力・支援等も行うものとします。併せて、公演や展示会をはじめとする利用誘致のための営業活動を積極的かつ戦略的に行い、利用率の向上や利用者数の増加に向けた取組を重ねるものとします。

【要求水準】

- ・アルスプラザの利用率、利用者数等の目標水準は、下表のとおりとします。

年間利用率	75%
年間利用者数	110,000 人
年間来館者数	200,000 人

※利用率：開館日数に対する各貸出対象施設が利用された日の割合（ただし、楽屋、シャワー室、主催者控室、エントランスロビー、壁面、屋外ステージは除く）の平均値

※利用者数：貸館施設の利用者数（主催関係者と来場者の合計）

※来館者数：出入り口に設置する人数カウント機でのカウントによる施設への来訪者数

- ・各貸出対象施設の特性や想定される利用形態、条例等をよく理解した上で利用者の利便性・快適性を向上させるため、備品や設備器具等の使用について、利用規程、利用の手引き、施設の貸出台帳、日報等を作成し運用するものとします。
- ・本施設の利用に際して、施設の保全やイベント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、利用の手引きの中に「利

利用者へのお願い」などとして記載するものとします。また利用者への周知を促すため、利用申請時やイベント等の事前打ち合わせ時には、それらを掲示するなどし、分かりやすく説明するものとします。

＜記載する内容例＞

- ①利用者が行う後片付け・清掃について
 - ②イベント等の開催時の事前打ち合わせについて
 - ③駐車場の誘導員の配置について
 - ④使用時間の遵守などの注意事項について
 - ⑤イベント等の開催時における注意事項について
- ・ 指定管理者は、利用者の要望等に応じて、自ら備品・用具等を調達し、利用者の利便性の向上に努めるものとします。なお、その場合は、事前に津市と協議を行うものとします。

(2) 貸出対象施設の用途等

下表の主な用途や利用者のニーズを踏まえ、スペースや時間枠を最大限に活用できるよう、予約状況が分かる表などを作成し、市民等に分かりやすく周知するものとします。

貸出対象施設	席数・広さ	主な用途
ホール	720 席	・ 音楽、演劇、舞踊等の実演芸術の公演 ※親子室（親子で鑑賞できるスペース、広さ：13 ㎡）もあり。
楽屋 1・2（ホール）	各 14 ㎡	・ ホールの出演者控室
楽屋 3（ホール）	26 ㎡	
楽屋 4（ホール）	35 ㎡	
シャワー室	各 2.5 ㎡	・ 男女各 1 室
主催者控室	10 ㎡	・ ホールの主催者控室
アートスペース	245 ㎡	・ 小規模の音楽、演劇、舞踊等の公演 ・ 絵画、書、写真、工芸等の展示 ・ 集会、講演会等 ・ ホールのリハーサル ・ 日常的な各種創造活動
楽屋 5・6	各 16 ㎡	・ アートスペースの出演者控室
ギャラリー	198 ㎡	・ 絵画、書、写真、工芸等の展示 ※ 3 部屋に間仕切り可能
アトリエ	34 ㎡	・ 美術・工芸等の創作活動
ピアノルーム	18 ㎡	・ ピアノ 練習
ミュージックルーム 1	24 ㎡	・ 音楽練習
ミュージックルーム 2	21 ㎡	・ 金管楽器などの音楽練習
バンドルーム	27 ㎡	・ 電気楽器などの音楽練習
カルチャールーム 1	61 ㎡	・ 様々な文化芸術活動 ・ 講座、教室、会議等
カルチャールーム 2	64 ㎡	・ 様々な文化芸術活動 ・ 講座、教室、会議等 ・ ホールの楽屋としても利用可能
カルチャールーム 3	26 ㎡	

ミーティングルーム 1	19 m ²	※カルチャールーム 2 は、2 部屋に間仕切り可能
ミーティングルーム 2	20 m ²	
エントランスロビー	全体 350 m ² のうち 約 165 m ²	・大規模な展覧会などにおける展示スペースや 地域イベントなどの開催スペース
壁面	①10m×3m ②3m×3m ③2.6m×3m ④6m×3m ⑤10m×2.5m ⑥5m×2.55m ⑦2m×2.55m ⑧1.5m×2.55m	・小規模な展示 ・ギャラリーの補完機能 ・情報発信
屋外ステージ	50 m ²	・音楽、舞踊、展示等

(3) 使用許可に関する業務

ア 施設利用の申し込み受付

(ア) 業務内容

各貸出対象施設について、利用の申し込みを受け付けるものとします。

(イ) 要求水準

- a 条例、関係法令等に従って、申し込みを受け付けるものとします。
- b 申し込み開始日に希望日が重複した場合には、抽選を行うなど、公平な貸館ができる方策をとるものとします。
- c 申し込み受付開始日の抽選会以降の先着順受付については、インターネットでも予約できるものとし、施設の予約システムは、市長の承認を得て指定管理者が導入するものとします。システム導入に当たっては、現行の指定管理者から提供される予約システム登録情報データ（氏名、住所、ID、パスワード等の利用者情報や予約情報等）を適切にシステムに引き継ぎ、利用者側の負担が生じないようにするものとします。なお、現行指定管理者及びシステム開発業者との三者間で、システムに係る個人情報の取り扱いに関する契約を締結することで、現行のシステムを継続使用することが可能です。また、システム導入に利用申込受付から利用料金徴収・使用許可までの貸館手続きのオンライン化の実施について積極的に検討するものとします。システムの導入に伴い必要となるパソコンやプリンタ等の機器を含む経費の一切は、指定管理者が負担するものとします。
- d 受け付け開始以前であっても、津市が主催又は共催して利用するとき並びに公共的団体や津市が参加する実行委員会等が実施する事業で津市が必要であると認めるとき並びに指定管理者が企画提案事業のために利用するときなどは、優先して申し込みを受け付けるものとします。ただし、他の利用者の利便性に配慮して最小限に留め、同じ月の土日が優先予約で占められることなどがないように、優先予約の可否も含め事前に津市と協議・調整を行うものとします。
- e 受付簿等にて管理し、予約の重複など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します。

- f その他、電話での仮予約対応、FAX・メール等の来館以外の方法での申請受付といった運用については、指定管理者の提案により、あらかじめ市長の承認を得て行うことができるものとします。
- g ホール、アトスペース、ギャラリー、エントランスロビー、楽屋1～6、主催者控室、シャワー室、ミーティングルーム1・2、壁面、屋外ステージの使用時間の区分については次のとおりとします。

利用区分1	利用区分2	利用区分3
9時～12時	13時～17時	18時～22時
利用区分4	利用区分5	利用区分6
9時～17時	13時～22時	9時～22時

- h ミュージックルーム1・2、パンドルーム、カルチャールーム1～3、アトリエ、ピアノルームの使用時間については、1時間単位とします。
- i やむを得ない理由により使用時間帯区分を超えて利用する場合は、条例を踏まえ、できる限り柔軟に対応するものとします。

イ 使用許可

(ア) 業務内容

受け付けた申し込みに対し、各施設の特性や想定される利用形態、条例等をよく理解した上で、使用許可を行うものとします。

(イ) 要求水準

- a 申し込み受付時に、準備・開催・撤去スケジュールに支障がないか、施設の運営に支障がないかを確認し、原則として、施設利用料金が納付されてから使用許可を行うものとします。
- b 受け付けた利用内容を踏まえ、より良い施設利用（利用者の希望により近い利用当日のパフォーマンスや利用形態など）に向けた冷暖房等の附属設備や備品の活用など、必要に応じて利用者が気付かない点についてアドバイスした上で、使用許可を行うものとします。

(4) 利用料金に関する業務

ア 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を定めるものとします。

(イ) 要求水準

- a 指定管理者は、施設の特性や利用形態をよく理解し、条例に規定する額の範囲内で利用料金を定め、あらかじめ市長の承認を得るものとします。セット料金、独自の割引料金などの設定を行う場合も同様です。
- b 利用料金については、市場ニーズや利用しやすい価格帯を調査し、それらを的確に把握した上で合理的な料金を設定するものとします。

- c 設定した料金について、わかりやすい利用料金表を作成し、広く周知するものとしします。
- d 条例に基づき津市が作成した別紙2「津市久居アルスプラザの設置及び管理に関する条例第16条に規定する利用料金の減免に関する取り扱いの判断基準」に従い、運用に必要な事項を加え、津市と協議の上減免規程を作成し、適用については、津市の確認を得てから行うものとしします。

イ 利用料金の徴収

(ア) 業務内容

使用許可に伴い、利用料金を徴収し、管理するものとしします。

(イ) 要求水準

- a 施設の利用料金は原則として前納とし、納付後に使用許可を行うものとしします。ただし、指定管理者が特別の理由があると認めるときは、後納とすることができるとしします。
- b ホールの附属設備等の利用料金については、利用終了後に納めるものとしします。
- c 会議室、アトスペース等の附属設備の利用料金の納付時期については、指定管理者の運用に委ねるものとしします。
- d 支払い方法については、利便性と確実な徴収を勘案し、指定管理者が設定するものとしします。少なくとも来館での支払いができるものとししますが、利用者の利便性向上のため、複数の決済方法の導入を積極的に検討するものとしします。
- e 利用の取消、変更による利用料金の還付、追加請求等については、条例等に沿って行うものとしします。
- f 利用料金は、年度別かつ貸出対象施設別に区分できるよう帳簿等を作成し、適正な管理及び処理を行い、不正な事象が生じない仕組みを確立するものとしします。
- g 指定期間終了後の利用料金を前納で徴収した場合には、次期指定管理者に引き継ぐものとしします。
- h 徴収した利用料金を管理するために必要とされるレジスター等については、指定管理者が用意するものとしします。

(5) 利用者との打ち合わせ、当日等の対応

ア 利用前

(ア) 業務内容

ホール、アトスペース、ギャラリー等の利用に関し、事前に利用者との打ち合わせ等を行うものとしします。

(イ) 要求水準

- a 利用者からの相談や問い合わせへの対応、利用前の打ち合わせを行い、利用者が安全かつ円滑に施設を利用して催しを開催できる万全の体制を整えるものとしします。

- b 注意事項を提示するだけでなく、備品や設備器具等の活用も含め、よりよい催しを実現するための提案等を行うものとします。

イ 準備・利用の当日

(ア) 業務内容

貸出対象施設の利用においては、必要に応じて、設備・備品等の準備、機器の操作、原状回復等をはじめ、指導・助言、立ち会い、安全管理などを行うものとします。

(イ) 要求水準

- a 備品等の準備、音響反射板や昇降床等といった舞台機構の操作など、安全性の確保や設備の管理上、指定管理者が行うべき作業については、舞台管理担当職員が行うものとします。
- b ホールの利用に際しては、原則として3名以上の舞台管理担当職員をホールに配置する体制をとるものとします。
- c アートスペースでの公演、講演会等の舞台利用に際しては、原則として1名以上の舞台管理担当職員が対応できる体制をとるものとします。また、アートスペースについては、演出を伴わない催し（展示、リハーサル等）に係る照明の設置（高所作業台を使用するグリッドパイプへの照明機材の吊り込み、配線、シューティング等）も舞台管理担当職員が対応するものとします。
- d ホール及びアートスペースについて、指定管理者は、立ち会い、安全管理に加え、利用者の要望に応じた内容で舞台設営並びに音響や照明などの舞台設備の基本的な操作、原状回復等を行うものとします。また、外部の舞台技術者により準備や操作等が行われる催しについては、その補助を行うものとします。
- e ホールに限らず、すべての貸出対象施設において、利用者の要望に応じて備品等を貸し出し、必要に応じて使い方の指導等を行うものとします。特にアートスペースやギャラリーでの展示会・展覧会による利用時には、展示パネルや展示台などの大きな備品を運搬・設置する必要があることから、利用者への安全管理に係る注意喚起を徹底し、運搬・設置時には指定管理者が立ち会うものとします。

ウ 利用後

(ア) 業務内容

貸出施設の利用終了後、原状回復の確認や備品等の返却確認を行うものとします。

(イ) 要求水準

- a 利用終了時に原状回復がなされ、建物・設備・備品等に破損・不具合等が発生していないかを確認するものとします。確認は、次の利用が速やかに可能となるよう迅速に行うこととします。
- b 利用した設備、備品について、貸出したものの回収や利用料金の徴収が確実にできるよう点検・請求の仕組みを構築するものとします。

- c 特にホール、アートスペース、ギャラリー等の利用に際しては、将来における同様な利用時の利便性及びサービスの向上のため、使用時間・利用備品等の利用に関するデータを蓄積するものとします。

(6) 営業活動業務

ア 業務内容

利用者数や稼働率の向上を図るため、幅広い年齢層や市内だけでなく市外も対象に積極的かつ効果的な営業・広報活動を行うものとします。

イ 要求水準

- (ア) 短期及び長期に係る施設の営業・広報戦略を立案し、実践するものとします。
- (イ) 貸出対象施設別の利用者数や稼働率の目標を明確にし、目標達成に向けた多様な営業の取組を行うものとします。
- (ウ) 定期的に目標達成度の確認を行い、取組内容の見直し等を繰り返しながら、より効率的な営業・広報活動を行うこととします。
- (エ) 第3－4に記載する情報発信事業との整合性を図りつつ進めるものとします。

4 情報発信事業

(1) 基本的な考え方

本施設の利用促進や魅力のアピール、市民の文化芸術意識の向上、市民参加の活性化などを図り、ひいては津市のシティプロモーションにも資するものとして、積極的かつ効果的な情報発信を行うものとします。

(2) 業務内容

費用対効果を十分考慮しながら、できる限り多様な情報媒体や本施設の情報ラウンジなどを活用し、本施設が有する機能や貸館に係る情報、企画提案事業の周知、イベント等の情報をはじめ、市内にある他の文化施設や地域と連携した情報発信も行うものとします。また、情報ラウンジに配架するための文化関連情報の収集、企画提案事業等の活動成果のとりまとめも行うものとします。

(3) 要求水準

- ア 企画提案事業や貸館事業の催しの予定等について事前に情報を発信するための情報誌を定期的に発行するものとします。
- イ 企画提案事業の実施レポートをホームページ等で発信するなど、事業前の広報宣伝だけでなく、事業開催中や事業後の情報発信を行うものとします。
- ウ 企画提案事業の成果については、情報ラウンジに配架できるように冊子等に取りまとめるものとします。
- エ 企画提案事業や貸館事業については、必要に応じ津市の広報紙を通じて、市民に広く周知するものとします。掲載を依頼する場合は、津市と事前に協議し、指示に従う

ものとしします。

オ 本施設のホームページやSNSなどを開設し、常に最新情報を発信するための必要な更新等を行い、インターネット上の情報発信を高めるよう努めるものとしします。

カ 初めて施設を利用する人やイベントの主催者等にわかりやすい施設案内用のリーフレットを作成し配布するものとしします。

キ より多くの人に的確に情報を届けるために、費用対効果を十分考慮しながら、多様な情報媒体・ツールを活用するものとし、また時代に応じた新たな手法や媒体についても活用し、情報の複合化、重層化に努めるものとしします。

ク 情報ラウンジでは、文化芸術などに関する幅広い情報を収集し、市民へ提供するとともに、本施設での創造活動の成果を広く発信するものとしします。

ケ 情報ラウンジでは、文化芸術に関する書物のほか、本施設及び市内外の他の文化施設の情報、周辺の物産・商店などの地域情報、地域で活動する文化団体等の情報など、市内全域の情報を提供するものとしします。

コ 本施設で実施した創造事業については、実績等を紙媒体や電子媒体に記録し、その内容を公開し発信するものとしします。

サ 情報ラウンジは、久居ふるさと文学館と連携した事業を行う際の展示スペースとしても活用するものとしします。

シ 情報ラウンジは、津市主催の津市美術展覧会等の開催時においては、展示パネルを設置し、展示場所として活用できるようにするものとしします。

ス 施設の目的外使用による広告収入は不可としますが、あらかじめ市長の承認を得た場合は、指定管理者がアルスプラザの情報発信のために発行するリーフレット等を活用し広告収入を得ることは可とします。

第4 維持管理

1 基本的事項

(1) 基本的な考え方

維持管理業務の実施に当たっては、「募集要項」、「要求水準書」、関係法令、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）に基づき、また、アルスプラザの従前の指定管理者から設備等の引継ぎを受け、設備等について熟知した上で、本施設に適した効果的・効率的な維持管理方法を計画し、実施するものとします。

(2) 要求水準

ア 建物、附属設備、備品の劣化による事故防止、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します。

イ 施設・設備等を最適な状態に保ち、常に快適で安全な環境を提供するものとします。

ウ 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します。

エ 設備・備品等の故障の未然防止を図るものとします。

オ ライフサイクルコスト削減に向け、指定期間のみならず長期的な視野で保全を行っていくものとします。

カ 環境負荷の抑制を図る維持管理を行うとともに、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します。

キ コスト意識と創意工夫により維持管理費の削減を図るものとします。

ク 要求水準を基準としつつ、美観維持や安全管理に必要な業務については、適切に追加実施するものとします。

ケ 点検・報告などの費用は、指定管理料に含まれるものとし、法令点検等の対応などは原則として指定管理者が対応するものとします。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、津市が貸与し、又は準備することとします。

コ 別紙3「アルスプラザ維持管理業務 根拠法及び実施基準回数」を参考に、本施設の維持管理業務を効率的・効果的に実施できる内容を計画するものとします。

(3) 業務範囲

ア 建築物保守管理業務

イ 建築設備保守管理業務

ウ 環境衛生管理業務

エ 清掃・廃棄物処理業務

オ 外構施設維持管理業務

カ 植栽維持管理業務

キ 什器・備品・リース物件維持管理業務

ク 保安警備業務

ケ 舞台特殊設備・備品保守管理業務

- コ 修繕業務
- サ その他施設保全に必要な業務

2 建築物保守管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、附属物等のすべての構造物の各部位を業務の対象範囲とします。建築物が正常な機能を維持し、利用者が安全、快適に施設を利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します。

なお、開閉装置や自動扉などの特殊性のある設備については、各機材の特殊性からメーカー又は同等な対応ができる専門業者による保守点検を行うものとします。

建築物が正常に機能しない場合、又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、津市へ報告するものとします。

(2) 要求水準

ア 関係法令等や「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）を実施するものとします。

イ 本施設の点検に当たっては、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します。

ウ 建築物の仕上げ材等の結露やカビの発生防止のほか、開閉・施錠装置、自動扉等の正常な作動の確保ができるよう日常的な保守を行うものとします。

エ 建築物の不具合を発見した際には、速やかに津市に報告するものとします。

オ 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します。

カ 修繕が必要とされる不具合については、津市と協議の上、修繕等の決定を行うものとします。

キ 本施設は、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、同法並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します。

3 建築設備保守管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

電気設備、空調設備、給排水設備、昇降機、監視制御設備、消防設備等の全ての設備を業務の対象範囲とします。建築設備が正常な機能を保持し、利用者が安全、快適に使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します。

なお、保守点検は、各機材の特殊性からメーカー又は同等な対応ができる専門業者による保守点検を行うものとします。

建築設備が正常に機能しない場合、又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、津市へ報告するものとします。

(2) 要求水準

ア 有資格者の配置

防火管理者の資格を保有したものが職員として配置されるようにするものとします。
また、その他点検、保守等に際して資格が求められる業務については、必ず有資格者が行うものとします。

イ 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力、用水、燃料等の需給状態を管理するものとします。また、設備に応じて、適切な運転記録をとるものとします。

ウ 日常点検及び保守業務

日常の機器運転管理、点検、保守を行うものとします。また、点検及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します。

エ 法定点検（定期点検含む）及び保守業務

関係法令の定めにより、点検を実施するものとします。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、定期的に外観点検、機能点検、整備業務等を行うものとします。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します。

また、点検及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します。

オ その他

(ア) 建築物の不具合を発見した際は、速やかに津市に報告するものとします。

(イ) 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します。

(ウ) 不具合の発生や診断等により必要とされる修繕については、津市と協議の上、修繕等の決定を行うものとします。

(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、法令点検等の対応などは原則として指定管理者が対応するものとします。

4 環境衛生管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

施設、空調、給排水設備、空気環境、害虫駆除等を業務の対象範囲とします。

ビル管理法及び労働安全衛生法、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します。

(2) 要求水準

ア 建築物環境衛生管理技術者を選任し、環境衛生管理を適切に行うものとします。

- イ 空気環境測定を適切に行うものとします。
- ウ 害虫駆除業務を適切に行うものとします。
- エ 水質検査を適切に行うものとします。
- オ 受水槽及び貯水槽並びにこれらの附属部の清掃・点検及び検査を適切に行うものとします。

5 清掃・廃棄物処理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建築物（内部・外部）及び敷地内を清掃対象とし、また敷地内で発生した一般廃棄物、産業廃棄物の処理を行うものとします。

文化施設としての美観や快適性を重視し、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します。

また、廃棄物については、関係法令等に従い、適切に処理するものとします。

(2) 要求水準

ア 業務全般について

（ア）清掃に関しては、「建築保全業務共通仕様書」及び別紙4「清掃仕様書」を参考に実施するものとします。

（イ）業務に使用する用具及び資材等は、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します。

（ウ）作業においては、電気、水道等の節約に努めるものとします。

（エ）清掃の際は、清掃員であることが分かりやすく、かつ清潔な作業服を着用するものとし、使用する薬剤等については、環境及び安全性に配慮するものとします。

イ 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します。

イベント等で施設が使用される場合には、原則として主催者及び興行主等が、本施設内外（外構施設を含む）で発生したごみ等を処理する（ただし、失念などにより残されたごみ等は指定管理者が負担して処分する）とともに、使用した施設内等の簡易的な清掃・整備を行うものとします。

ウ 日常清掃

下表の目安に基づき、適切に清掃を行うものとします。

記載のない事務所等のバックヤードについては、利用者が訪れても不快に感じることはないように、適切に清掃回数を設定し、実施するものとします。また、消耗品は、常に適切に補充された状態にするものとします。

施設	清掃の実施時期・回数の目安
ホール客席（親子室、主催者控室、調整室を含む）	①利用後清掃 利用が終わった後 ※1日に複数の利用がある場合は、利用と利用の間に清掃する ②巡回清掃（落とし物の確認、簡易清掃） 催しの開場前、終演後など
ホール舞台	①利用後清掃 利用が終わった後 ※1日に複数の利用がある場合は、利用と利用の間に清掃する ②その他（利用期間中など） 舞台管理担当職員の指示するとき （清掃のタイミング、回数については、舞台管理担当職員と協議しながら行うこと）
ホール楽屋（給湯室、シャワー室を含む）	①利用後清掃 利用が終わった後 ※1日に複数の利用がある場合は、利用と利用の間に清掃する ②利用者希望による清掃 複数日程にわたる利用であって、利用者が特に楽屋の清掃を望んだとき
ホワイエ（ホールエリアで専有する待合空間）、ホールエリアのトイレ	①利用後清掃 利用が終わった後 ※1日に複数の利用がある場合は、利用と利用の間に清掃する ②巡回清掃（落とし物の確認、簡易清掃） 開場前、開演中、休憩時間終了後など
その他貸出施設（カルチャールーム、アトスペース等）	利用が終わった後、清掃を行う。 1日に複数の利用がある場合は、利用と利用の間に清掃する。
その他の館内施設（事務所、授乳室、自販機コーナー、エントランスロビー、階段、トイレなどの共有スペース、施設外部（敷地内）等）	開館前の清掃及び必要に応じて巡回清掃を行う。

エ 定期清掃

高所での清掃、ガラス清掃、ワックスがけなど、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し、休館日等を利用して行うものとします。

床面清掃（ワックス、クリーニング等）は年2回から6回程度、ガラス清掃は年2回程度、ホール客席及びホワイエの椅子の清掃は年1回程度、空調機器の清掃は年1回程度、実施するものとします。

オ 臨時特別清掃

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します。特に行事及びその他興行等の開催に当たっては、事前に汚れが目立つ箇所の清掃を重点的に行うものとします。

カ 廃棄物処理業務

（ア）一般廃棄物

施設内で発生するすべての一般廃棄物は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「廃棄物処理法」という。）や津市廃棄物の減量及び処理等に関する条例等の関係法令に従い、適切に処理するものとします。

（イ）産業廃棄物

施設内で発生するすべての産業廃棄物は、廃棄物処理法や三重県産業廃棄物の適正な処理の推進に関する条例等の関係法令に従い適切に処理を行うものとします。

キ その他

日常清掃、定期清掃及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します。また、殺菌剤等の薬剤を使用する場合は、環境及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します。

6 外構施設維持管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

業務の対象範囲は、本施設における以下の設備等とします。

ア 外構設備、手すり、フェンス、ベンチ類、屋外消火栓、側溝、駐輪場、看板類等

イ 敷地地盤 各種外部舗装床、縁石等

ウ 地中設備 埋設配管、マンホール、排水桝、暗渠、井戸等

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

(2) 要求水準

ア 外構施設に対して、関連法令や「建築保全業務共通仕様書」等を参考に、日常点検、定期点検、日常清掃等を実施するものとします。

イ 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します。

ウ 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

します。

エ 外構施設の不具合を発見した際には、速やかに津市に報告するものとします。

オ 劣化診断や劣化判定及び修繕が必要とされる不具合については、津市と協議の上、劣化等の判断、修繕の決定を行うものとします。

カ 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します。

7 植栽維持管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

施設の敷地内における植物を対象とし、植栽、灌水、施肥、除草、剪定等の適切な維持管理を行い、適切に保護・育成・処理することにより、施設内の美しい環境を維持するものとします。

(2) 要求水準

ア 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します。

イ 使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定するものとします。

ウ 施肥、灌水及び病害虫の防除等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全確保及び美観を保つものとします。

エ 剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全確保及び美観を保つものとします。

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、本施設に配備されている市所有の什器・備品及び指定管理者の所有・リース物件とします。

利用者が安全、快適に施設を使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、又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、津市へ報告するものとします。

また、本施設の管理運営において必要な備品・消耗品の調達・補充を行うものとします。

(2) 要求水準

ア 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します。

イ 点検に当たっては、利用者の安全性、快適性等に配慮し、什器等の劣化・損傷がないか確認するものとします。

ウ 什器等の不具合を発見した際には、速やかに津市に報告するものとします。

エ 修繕が必要とされる不具合については、津市と協議の上、修繕の決定を行うものと

します。

(3) 什器等の管理の留意点

- ア 津市は、本施設に配備する市所有の什器等については、原則として指定管理者に無償で貸与します。
- イ 上記アのほか、指定管理者が業務を行う上で必要と判断する什器等については指定管理者が購入するものとします。その場合、指定管理料により購入した什等の所有権は津市に帰属するものとし、指定管理料によることなく指定管理者が自己の費用で購入した什等の所有権は指定管理者に帰属するものとします。
- ウ 什等の修繕・更新費用は、別紙1「リスク分担表」に基づいて負担するものとします。
- エ 什等を更新等した場合の所有権は、従前の所有者に帰属するものとします。

(4) 備品台帳

- ア 備品管理に当たり、備品台帳を整備することとします。
- イ 備品台帳は、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します。
- ウ 市所有の備品等については、津市が貸与する備品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台帳にて管理することとします。
なお、備品とは、津市物品会計規則に基づき、1年以上その形状を変えことなく使用し、かつ、保存に耐え得る物で、1個又は1組につき1万円以上のものとします。

9 保安警備業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建物及び敷地内を業務の対象範囲とし、防犯、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します。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、労働安全衛生法などの関係法令並びに監督官庁の指示等を遵守するものとします。

(2) 要求水準

ア 機械警備

- (ア) 指定管理者が機械警備システムをリース等により設置し運用するものとします。
警備は24時間・365日とするものとします。
- (イ) 警備方法、警備範囲及びセンサー設置箇所については、指定管理者が定め、津市の承認を得るものとします。また、出入り口にて来館者数がカウントできる機器も併せて設置するものとします。詳しくは別紙5「機械警備仕様書」を参照してください。

イ 人的警備

- (ア) 日常的な建物及び敷地内の巡回警備を行うものとします。

(イ) イベント等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しますが、安全性等を踏まえ状況に応じて支援するものとし、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し、なお、駐車場における自動車の出入りについては、施設北側に隣接する市道（東鷹跡1号線）からの出入りは避けるものとし、

なお、アルスプラザ東側の「久居ふるさと文学館北駐車場」については、管理者である久居ふるさと文学館と共同で利用できますが、夜間の閉場作業及び久居ふるさと文学館の休館日における開場・閉場作業その他必要な管理については、津市教育委員会事務局と協議の上、指定管理者の責任において行うものとし、

10 舞台特殊設備・備品保守管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

ホールやアールスペース等に設置された、舞台機構、舞台音響・映像、舞台照明、またホールやカルチャールーム等に設置されたピアノ、楽器、機材等の備品を対象とし、機能の維持と安全な利用を確保するための点検・管理を行うものとし、

(2) 要求水準

各設備・備品において、別紙3「アルスプラザ 維持管理業務 根拠法及び実施基準回数」に記した回数の保守点検等を行うとともに、日常的に舞台管理担当職員による点検を行い、性能を維持するものとし、

なお、保守点検は、各機材の特殊性からメーカー又は同等な対応ができる専門業者による保守点検を行うものとし、

11 修繕業務

(1) 業務の対象範囲・内容

建築物、建築設備、舞台特殊設備、備品及び外構施設の修繕計画の策定を行うとともに、予防保全を意識した計画的な修繕を行います。津市が行う修繕についても、計画・実施を支援するものとし、

(2) 要求水準

ア 施設・設備等に故障、不具合が生じた際は、速やかに対応することとし、

イ 指定管理者が修繕を行った場合、設計図や完成図等の書面を保管し、必ず津市に提出することとし、なお、指定管理者が施設・設備の改修を行ったものは、津市に帰属するものとし、

ウ 次年度に指定管理者が修繕を予定しているもの、津市に修繕を求めるものについては、次年度予算要求に間に合うように提示するものとし、修繕の実施については、津市が指定管理者へのヒアリングなどを行った上で、決定するものとし、

第5 その他運営に関する業務

1 保険への加入

管理運営中の事故・事件等による損害賠償や不慮の事故・故障等による貸館中止に伴う補償など、自らのリスクに対して適切な範囲で保険に加入するものとします。

※津市は、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します。

2 テナント管理

(1) 業務内容

アルスプラザに附属するカフェ（飲食店営業許可）については、運営の委託等を行う業者の選定もしくは直接雇用（直営）により管理運営するものとし、自動販売機については、設置業者を選定し、管理するものとします。なお、指定管理者は、カフェと自動販売機に係るスペースに関する賃貸借契約を別途津市と締結の上、賃貸料年額 790,076 円（令和 6 年 7 月時点のカフェ及び自動販売機設置に係る賃貸料の合計。ただし、変更となる場合があります）及び使用量等に応じた光熱水費を津市に支払うものとし、カフェや自動販売機に係る収入（マージン等）については、指定管理者の会計に収受するものとします。

(2) 要求水準

ア 自動販売機の設置業者の選定においては、地元の業者や福祉団体の活性化に努めるものとします。

イ カフェの運営においては、地元業者の活性化や地元雇用に努めるものとします。

ウ カフェについては、原則として開館日の午前 11 時から午後 7 時までの運営を目安とし、公演前の軽食、窓口や施設を利用した後の喫茶など、利用特性に合ったメニューを提供するものとします。また、カフェ内でのサービス提供に加え、館内共用部等にドリンクや軽食を持ち出して楽しむためのテイクアウト対応、貸出対象施設へのケータリング・弁当対応を行うなど、販売促進に努めるものとします。

エ カフェの基本的な設備器具等（厨房施設を囲むカウンター、テーブル、イス、冷蔵庫、ガステーブル、シンク、棚、作業台等）については、現状の設備等を使用できるものとします。なお、設備等を破損した場合は、指定管理者の負担により補充するものとし、また上記設備以外に必要となるその他の設備器具等については、指定管理者の負担で用意するものとします。

オ カフェについては、清掃なども含め、衛生管理を徹底するものとします。なお、カフェの部分における光熱水費を含む設備等の維持管理費については、指定管理料に含むものとし、指定管理者が当該施設における清掃や保守点検等の業務を行うものとします。

カ 自動販売機については、災害対応用の自販機（災害等の発生時にはお金が無くても

- 飲料水等を提供できるもの)を1台以上設置するものとします。設置可能台数は3台までとし、公の施設にふさわしくない自動販売機の設置は不可とします。
- キ カフェ及び自動販売機は令和7年4月1日から運営及び設置されるよう、津市及び現行の指定管理者と協議の上、契約・設置等の事務を進めるものとします。
- ク 津市が予定した場所以外に自動販売機を設置する場合は、事前に津市の許可を得るとともに必要な手続きを行うものとします。

3 館内情報通信網の整備及び管理

(1) 執務環境に係る情報通信網の整備

ア 業務内容

指定管理者は施設の管理運営に利用可能なLANを構築し、情報収集・情報共有ができる環境を整備するものとします。なお、機器や回線使用等に係る一切の経費は指定管理者が負担するものとします。

イ 要求水準

- (ア) 業務においては、個人情報を取り扱うため、無線LANは不可とします。
- (イ) 指定管理者は、関連機器等の保守点検を行い、情報通信網の機能を常に確保するものとします。
- (ウ) 諸施設等や次の(2)の来館者用Wi-Fi環境で活用するネットワークは、個人情報を扱う指定管理者の事務用ネットワークと物理的に切り離し、いずれのネットワークにも、高度なセキュリティ対策を施すとともに、個人情報の流出等を防ぐためのマニュアルを作成するものとします。

(2) 来館者用無線ネットワーク(Wi-Fi)環境等の管理

ア 業務内容

来館者がインターネットにアクセスできるよう無料の無線ネットワーク(Wi-Fi)設備を構築しているため、指定管理者において当該設備の維持管理を行うものとします。なお、機器や回線使用等に係る一切の経費は指定管理者が負担するものとします。

イ 要求水準

- (ア) エントランス、情報ラウンジ、カフェ、楽屋、ラウンジ1・2等の共有スペースで来館者、利用者等が無料でインターネットを利用できるよう、無線ネットワーク(Wi-Fi)設備を適切に管理するものとします。
- (イ) 当該設備の性能(想定利用人数600人程度)に見合った通信速度の回線を使用するものとします。
- (ウ) 総務省の「公衆Wi-Fi提供者向けセキュリティ対策の手引き」を参考に、セキュリティ対策を施すものとします。
- (エ) セキュリティ対策のため、「(1) 執務環境に係る情報通信網の整備」に係る指定管理者の事務用ネットワークとは物理的に繋がっていない別回線のものとします。

(オ) 本施設の事務所と諸施設等（アートスペース、ギャラリー、アトリエ、ホワイエ、カルチャールーム 1～3、楽屋 5・6 など）との間の LAN ケーブルは敷設してあるため、必要に応じこれらを活用し、外部から建物までの回線の引き込みやルーター等の必要となる機器の設置・設定を行い、指定管理者による管理の下、諸施設等において利用者がインターネットに接続できる環境を整えるものとします。

(3) 構内交換設備

基本的に必要となる電話機や通話回線は、津市が用意するものとしますが、基本使用料や通話料をはじめ、電話機の追加設置及び F A X 機等の設置並びにそれらに係る一切の経費については、指定管理者が負担するものとします。

4 事業計画書作成業務

(1) 業務内容

毎年度、事業計画書を作成して津市へ提出し、承認を受けるものとします。

(2) 要求水準

事業計画書は、指定管理者の提案内容をもとに、事前に津市と綿密な協議・調整を行った上で、津市が定める期日までに収支計画も含め作成、提出し、承認を受けるものとします。

5 各年度協定締結業務

(1) 業務内容

基本協定及び次年度の事業計画書等に基づき、津市と次年度の年度協定を締結することとします。

(2) 要求水準

各年度協定の協議内容、協議期間及び協定書締結日等は、基本協定若しくは津市との協議の上、決定するものとします。

なお、各年度の協定項目は、以下のとおりとします。

ア 経理に関する項目（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

月別事業報告書及び年度別事業報告書等を作成し、津市の承認を受けるものとします。

(2) 要求水準

月別事業報告書は、翌月 15 日までに津市へ提出することとします。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日までに津市へ提出することとします。

なお、利用者数や施設ごとの利用率などの集計区分については、津市と協議の上、決定するものとし、今後の施設の管理運営に役立てるとともに、津市にデータ等の資料を提供できるようにするものとし、

7 事業評価(モニタリング等)に関する業務

(1) 業務内容

本施設の管理運営に係る業務の改善を常に進めるため、指定管理者は、モニタリング等の必要な業務を行うものとし、津市が出席を要請した実績状況等の説明を要する会議等に出席するものとし、

(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、指定管理者は、利用者を対象に本施設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し、

なお、アンケートの段階設定は5段階評価（1とてもよい、2よい、3普通、4悪い、5とても悪い）とし、

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セルフ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し、

実施マニュアルの作成に当たっては、利用者の意見や要望等の基礎資料の把握方法や具体的な評価テーマ、効果測定の項目や指標、運営に反映させる手法等について、事前に津市と協議するものとし、

その上で、業務全般について、マニュアルに基づいた自己評価を行い、その結果を津市へ提出するものとし、

ウ 津市による評価の実施

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、津市は、次のような評価項目を設定の上、随時及び各年度終了後に事業評価を行うものとし、その結果をホームページ等で公表します。

また、津市が必要と判断した場合は、指定管理者に対し、業務の見直しや改善計画の策定等の要求又は指示を行うものとし、

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、指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があります。

【評価項目】

◆施設の役割に関する主な評価項目

○企画提案事業

- ・実施内容、成果（観客数、参加者数、参加満足度）

○貸館事業

- ・実施内容（利用促進に向けた営業活動等）、成果（施設稼働率、利用者数、貸

館満足度)

◆**管理運営に関する主な評価項目**

○関係法令遵守

- ・関係法令の遵守状況、個人情報保護への対応状況

○施設利用者、来場者サービスの状況

- ・利用者、来場者、来館者等の満足度
- ・利用者・来場者サービス、チケット販売サービスの内容

○安全管理

- ・安全管理及び危機管理への対応状況

◆**経営（マネジメント）に関する主な評価項目**

○職員等の配置、教育・研修

- ・専門性の高い人材の配置、職員等の育成状況

○経営の安定化

- ・外部資金の活用状況、収支の状況
- ・指定管理者の経営健全性

(ア) 定期評価

津市は、利用者アンケートや事業報告書、セルフモニタリング等の結果のほか、サービス向上等に向け津市と指定管理者が協議するために毎月開催する事業推進会議等を通して、管理運営状況が、業務の基準を満たしているか等について確認し、評価・検証を行います。

(イ) 随時評価

津市は、必要があると認めたときは、本施設の管理運営及び経理の状況等について指定管理者に説明を求め、又は本施設内への立入検査にて確認を行うことがあります。

第6 その他

1 指定管理期間開始に関する業務

従前のアルスプラザ指定管理期間（平成31年4月1日から令和7年3月31日まで）が満了し、今回の指定管理期間（令和7年4月1日から令和12年3月31日まで）が開始するための移行作業を円滑に行うものとします。

(1) 業務内容

指定管理者は、要求水準書に基づく業務を令和7年4月1日から着実にを行うため、従前の指定管理者からの引継ぎを受けたいうで万全の準備を行うものとします。

想定する業務内容は概ね次のとおりとしますが、これ以外に業務が発生した場合も適切に対応するものとします。

(2) 要求水準

ア 事業実施準備

令和7年4月1日の指定管理業務開始までの期間において、従前の指定管理者からの引継ぎ、広報宣伝、備品の納入・設置、施設維持管理に係る保守点検業務等の契約業務（仕様書の作成を含む）、施設の維持管理業務（引継ぎ及び設備等の熟知）、必要な配布物等の作成（申請・許可に関する書類、施設パンフレット、利用案内、施設利用の手引き、アルスプラザ専用封筒、仕込み図（舞台平面図、舞台断面図、楽屋平面図、備品リスト、設備概要、照明回路系統図、基本吊り込み図等）など）、マニュアル作成（安全管理、施設運営等）、津市及び関連機関等との連絡調整、ホームページの開設、施設予約システムの運用、その他必要な業務を行うものとします。

イ 5周年記念事業の実施

アルスプラザのグランドオープンから5周年を迎えることから、あらためてアルスプラザを市内外に広くPRすること及び周辺地域の活性化を図ることを目的として、「開館5周年記念事業」の冠名を付した事業を企画立案して令和7年12月末までの間に実施するものとします。なお、協働事業に関する記念事業の企画については地域の関係者と連携を図りながら進めるものとし、津市の承認を受けて実施するものとします。

2 緊急時等の対応

(1) 業務内容

火災、自然災害、事件、事故、けが、急病などの緊急事態の発生に備えて準備を行い、発生時には迅速・的確に対応するものとし、停電などが発生した場合においては、必要となる対応や復旧に伴う機器等の点検作業などが迅速に行える体制を整えるものとします。また、遺失物や拾得物があった場合は、持ち主の特定及び引き渡しに努めるものとし、特定できない場合は、直ちに所轄の警察署に届け出るものとします。

(2) 要求水準

ア 災害予防に関する事項

- (ア) 火災、地震、風水害等の災害及び事件、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津市に提出するものとします。作成した危機管理マニュアルは定期的に点検・更新するものとします。
- (イ) 消防法に基づく防火管理者の選任（所轄消防署への報告）、防火対象物の定期点検報告書の提出（所轄消防署への報告）、消防計画書の作成・見直し（所轄消防署への報告）を行うものとします。
- (ウ) 消火、通報及び避難訓練（年２回以上）のほか、緊急事態等を想定した訓練・教育を定期的に行うものとします。
- (エ) 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します。
- (オ) 危機管理マニュアルにおいては、運営再開の手続きも記すものとします。

イ 急病人・けが人発生時の対応

- (ア) 急病人・けが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します。
- (イ) 救護措置を行った場合は日報に記録し、適宜、津市に報告するものとします。
- (ウ) 全職員が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ことをはじめ、救命講習を受講させるなど、適切な対応ができるように職員等の教育を行うものとします。

ウ 緊急事態等発生時の業務

- (ア) 緊急事態等が発生又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じるとともに、津市をはじめ関係機関に連絡通報するものとします。
- (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します。
- (ウ) 施設や設備等が破損するなどして、施設の利用を制限する必要がある場合には、速やかに津市に報告するものとします。
- (エ) アルスプラザの駐車場については、地震による家屋倒壊や津波などの危険がある場合に、一時的に危険を避ける一時避難場所として指定されています。また、施設本体は指定避難所として指定されていませんが、大規模な災害が発生したときは、施設全体を避難所や物資の配送拠点といった防災活動の拠点等として使用する可能性があります。その場合は、通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることを留意し、市の指示に従い、対応に必要な職員の配置、活動拠点となる場所等の提供のほか、帰宅困難になった利用者や地域から避難してきた住民等の受入れを行うなど、最大限の協力を行うものとします。また、避難場所の開設の指示前に自主避難者が来館した場合は、受入れを行うとともに、その旨を津市に報告するものとします。

ます。

- (オ) これらの災害対応業務により発生した費用は、市が負担することを原則として、協議により決定するものとします。

エ その他の非常時の対応

- (ア) インフルエンザ等の流行性疾患が発生した場合は、津市の指示等に従って予防策並びに対応策を講じるものとします。
- (イ) 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は、臨機応変に対応するものとします。

3 付帯サービスの提供

指定管理者は、施設の設置目的に沿った管理・運営を行う中で、市民サービスの質や収益性などのより一層の向上に向けた付帯サービスの提供を、あらかじめ市長の承認を得て、行うことができるものとします。

なお、付帯サービスの実施等に係る費用は、指定管理料から賄うことはできません。自らの負担又は付帯サービスに係る収入によって実施し、指定管理者が全額負担するものとし、損失等が発生した場合などの責任は、全て指定管理者が負うものとします。

4 消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)への対応

消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)において、施設使用料等に関する適格請求書(インボイス)の交付や交付したインボイスの保存等の事務に対応するものとします。(インボイス制度に関する詳細な内容については、国税庁ホームページ等を参照)

5 指定期間終了時の引継ぎ等業務

指定期間終了時、アルスプラザの管理運営に必要な資料・電子データ等については、次期指定管理者の指定後に同指定管理者へ適切に引継ぎを行うものとします。引継ぎを行う資料・電子データ等については、分かりやすいファイリングやデータ管理が施されたものとし、施設予約システムに登録する利用者等の個人情報(住所、氏名、ID、パスワード等)についても、電子データで次期指定管理者に提供するものとします。津市が指定管理者に貸与した什器、備品等については、原状回復した上で返却するものとします。指定管理料によって指定管理者が購入した備品や行った施工等については、原則として、所有権は津市に帰属するものとしますが、津市との協議により、指定管理者が撤去又は原状回復等を行う場合があります。

また、ホームページに係るドメインやアドレスについては、指定管理者が変わっても変更しないよう対応するものとし、次期指定管理者の指定期間開始前に支払われた施設使用料についても引き継ぐものとします。

その他、指定管理終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるように必要な引き継ぎを行うものとします。

なお、これら原状回復や引継ぎに要する経費の一切は、指定管理者が負担するものとし、

施設の現状や課題等の詳細を次期指定管理者に説明するものとします。