別冊１

高山駅西地区複合・多機能施設
管理運営業務
管理運営基準書

令和６年１１月１３日

高山市

目　次

第１　総則..... 1
１ 本書の位置付け..... 1
２ 市における本施設の基本的な考え方..... 1
３ 指定管理者が行う管理運営業務..... 4
４ 指定管理期間..... 4
５ 業務遂行にあたっての基本的事項..... 5
第２　運営業務に関する事項..... 11
１　総則..... 11
２ 運営業務に係る各種業務..... 12
第３ 維持管理業務に関する事項..... 13
１ 総則..... 13
２ 建物保守管理業務..... 15
３ 設備保守管理業務..... 15
４ 舞台設備保守管理業務..... 17
５ 備品等保守管理業務..... 17
６ 外構維持管理業務..... 18
７ 修繕業務..... 18
８ 清掃業務..... 19
９ 警備業務..... 21
１０　安全管理業務..... 22
１１　除雪業務..... 22
第４　主催事業・自主事業に関する事項..... 23
１ 基本的な考え方..... 23
２ 事業に係る経費..... 23
第５　モニタリングの実施..... 23
１ アンケート..... 23
２ モニタリングの反映..... 23
別紙１　指定管理者の管理運営範囲..... 24
別紙２　運営業務水準..... 25
別紙３　市が貸与する備品..... 34
別紙４　主催事業の実施に係る運営水準..... 35

第１　総則

１ 本書の位置付け

「高山駅西地区複合･多機能施設管理運営基準書（以下「本管理運営基準」という。）」は、高山市（以下「市」という）が令和６年５月に公表した「高山駅西地区複合・多機能施設整備基本計画」以下「本計画」という。）における高山駅西地区複合・多機能施設（以下「本施設」という。）の管理運営業務について、指定管理者が行う業務の基準を示すものである。指定管理者は、本管理運営基準に基づき、業務を実施するものとするが､指定管理者が提案書において本管理運営基準を上回る内容を提案した場合、指定管理者は当該提案内容に基づき業務を実施するものとする。また、本管理運営基準の解釈について疑義が生じた場合は、市と指定管理者にて協議の上、業務を実施するものとする。

２ 市における本施設の基本的な考え方

本施設が整備される高山駅西地区は、地区内の住民のみならず、多くの市民が訪れ、利用するエリアであり、「ふれあい×にぎわい×つながり～市民の夢や願いをかなえ、笑顔と心をはずませる駅西エリア～」をコンセプトに、いきいきと遊ぶ次代を担うこども、果敢にチャレンジ・活動する若者、憩いやくつろぎを求める人、自らの活動や成果を伝えたい人など、様々な夢や願いをかなえ、笑顔と心をはずませる市民があふれるエリアを目指している。

そのため、本施設は市民をはじめ多様な人々にとってのプラットフォームとして、それぞれの機能の連携が必要である。本施設の運営にあたっては、可能な限り一体的で効果的な運営体制とする。

なお、本施設の管理運営については、市内の他の公の施設と同様に指定管理者制度による管理運営を予定していることから本管理運営基準書については、管理運営業務を行う者を「指定管理者」と称する。

（１）　公的サービス機能

ア．文化芸術機能

人々の感性を刺激し、感動をもたらし、創造性を育み、表現力を高め、地域や世代を超えて、人と人とをつなぐ、市の文化芸術にふれる、つくる、つなぐ機能

規　模　約 4,600 ㎡ ①大ホール　　約 3,000 ㎡　1,200 席程度 ②多目的ホール　約 600 ㎡　　300 席程度 ③楽屋等　　約 1,000 ㎡

イ．交流機能（生涯学習・市民活動機能、福祉・健康機能など）

生涯にわたって学びや趣味、健康づくりなどの活動を支え、こどもや若者、高齢者、障がい者、外国人など誰もが気軽に立ち寄り、交流できる機能

規　模　約 3,000 ㎡ ①マルチ（多目的）ルーム 22 室、 ユニーク（特定用途対応）ルーム（展示ルーム 1 室、創作スタジオ 1 室、 キッチンスタジオ 1 室、音楽スタジオ 3 室、和室（2 室）　計　約 2,500 ㎡ ②オープンスペース　約 500 ㎡ ③図書館サービス（供用部分の活用）　0 ㎡

ウ．子育て支援機能

将来を担うこどもたちが笑顔と元気であふれる環境を整え、健やかな育みと子育て家庭を支える機能

規　模　約 700 ㎡ ①こどもの遊び場　約 500 ㎡ ②ファミリーサポート事業　約 200 ㎡

エ．滞在・休憩機能

公共交通機関の待ち時間などを快適に過ごすことのできる機能

規　模　約 500 ㎡（再掲） オープンスペース　約 500 ㎡（再掲）

オ．情報機能

市内各地で行われるイベントや活動などが発信・共有ができる機能

規　模　約 500 ㎡（再掲） オープンスペース　約 500 ㎡（再掲）

カ．防災機能

豪雪豪雨などの自然災害から市民や観光客を守る機能（避難所機能）

※平時は供用スペースの倉庫、有事は他の機能のスペースを活用

（２）民間サービス機能

主に本施設利用者のための、飲食や物販などの商業機能

規　模　約 400 ㎡ 商業スペース　約 400 ㎡

（３）駅西地区のエリアマネジメント

本施設の整備に加え、既存の高山駅西交流広場や昭和児童公園、民間施設などを有効活用するとともに、それぞれの施設が効果的につながり、駅西地区全体で人々の交流やにぎわいを創出することが重要である。また、昨今の激しい情勢変化、ライフスタイルや価値観の多様化、ニーズの高度化などに伴い、一つの主体による課題解決が困難な状況にある。このため、エリアマネジメントの考え方を取り入れ、行政だけではなく、市民や事業者、関係団体など多様な主体が連携し、官民一体となったまちづくりを推進する必要がある。そのため本施設の指定管理者には、駅西地区のまちづくりを進める一員として各種協力を求めるものとする。

３ 指定管理者が行う管理運営業務

指定管理者が行う管理運営業務は、次のとおりである。

（１）運営業務

・庶務関係業務
・窓口業務
・利用促進業務
・文化芸術機能運営業務
・交流機能運営業務
・子育て支援機能運営業務
・滞在休憩機能運営業務
・情報機能運営業務
・防災機能運営業務
・民間サービス機能運営業務

（２）維持管理業務

・建物保守管理業務
・設備保守管理業務
・舞台設備保守管理業務
・備品等保守管理業務
・外構維持管理業務
・修繕業務
・清掃業務
・警備業務
・安全管理業務
・除雪業務

（３）主催事業

（４）自主事業

（５）業務報告

４ 指定管理期間

本施設の指定管理者の指定期間は、令和 12 年４月１日から令和 22 年３月 31 日までの 10 年間とする。

ただし、指定管理者の管理運営業務の水準が低下したと市が判断した場合、必要な指示を行い、指示に従わないとき、その他管理を継続することが適当でないと認めたときは、指定を取り消すこととする。この場合、指定管理者に損害が発生しても、市は一切その責を負わない。また再募集や次の指定管理者が決まるまでの間に要した経費を請求する場合もある。

※指定管理者及び指定期間は市議会での議決により決定する。

５ 業務遂行にあたっての基本的事項

（１）対象施設の範囲

指定管理者による管理運営業務の対象となる施設は、本施設の屋内及び外構とし、本管理運営基準に特に記載のない限り、**別紙１「指定管理者の管理運営範囲」**に示す部分とする。

（２）遵守すべき法令、例規等

本施設の管理運営を実施するにあたっては、関連する各種法令（施行令及び施行規則等を含む。）、条例、規則、要綱等を遵守すること。また、各種基準、指針等についても、本管理運営基準に照らし準拠すること。

なお、次に掲げる法令等は、あくまでも例示にすぎないため、記載のない各種関連法令等についても、遵守、準拠すること。

- 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- 社会教育法（昭和 24 年法律第 207 号）
- 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- 労働関係法令
  - 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
  - 労働組合法（昭和 24 年法律第 174 号）
  - 労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）
  - 最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）
  - 労働者派遣法（昭和 60 年法律第 88 号）
- 施設、設備の維持保全関係法令
  - 建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）
  - 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
  - 電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）
  - 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）
  - 警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）
- 高山市個人情報保護法施行条例（令和 4 年高山市条例第 13 号）
- 高山市情報公開条例（平成 12 年高山市条例第 24 号）
- 高山市暴力団排除条例（平成 24 年高山市条第 2 号）
- 高山市誰にもやさしいまちづくり条例（平成 16 年高山市条例第 62 号）
- その他、本施設の設置に伴い制定予定の「（仮称）高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」及び管理運営の適正を期すため必要な関係法令、条例、規則及び要綱等の遵守

（３）開館時間

本施設の開館時間は、市と運営予定者と協議の上、本施設の設置に伴い制定予定の「高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」及び関係例規により、決定する。

本施設の管理運営に必要な経費を算定する際は、本施設の開館時間は午前9時～午後9時30分とする。

なお、こどもの遊び場の開館時間は、午前9時～午後5時（4月1日から9月30日までの期間は午前9時～午後6時）とする。

本施設の設置及び管理に関する条例等を制定後は、開館時間の変更については、指定管理者が市に対して提案し、市の承認を得る必要がある。

（４）休館日

本施設の休館日は、市と運営予定者と協議の上、本施設の設置に伴い制定予定の「高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」及び関係例規により、決定する。

応募事業者が本施設の管理運営に必要な経費を算定する際は、本施設の休館日は以下の条件とする。

ア　毎月の第1月曜日、第3月曜日及び第5月曜日（ただし、第5月曜日については、当該日のある場合のみ）

イ　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「国民の祝日」という。)の翌日

ウ　国民の祝日の翌日が、アに規定する月曜日に当たるときは、その翌日

エ　12月29日から翌年の1月3日まで

本施設の設置及び管理に関する条例等を制定後は、休館日の変更については、指定管理者が市に対して提案し、市の承認を得る必要がある。

（５）公平性の確保

指定管理者は、本施設が公の施設であることを常に心がけて、公平公正な管理運営等を行うものとし、特定の団体や個人等に、有利又は不利になる管理運営等を行わないよう留意すること。

（６）個人情報の保護及び秘密の保持

指定管理者は、「個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57 号)」及びこれらに基づく法令並びに「高山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（平成17年高山市条例第５号)」の規定に基づき、本施設の利用者等に係る個人情報を保護するための措置を講じること。

指定管理者は、業務を実施するにあたって知り得た市民等の個人情報を取り扱う場合については、漏洩、滅失、又は毀損の防止等、個人情報の適切な管理のために必要な措置を関連法令に準拠して講じるものとする。また、業務に従事する者、又は、従事していた者は、個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

なお、指定管理者は、業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

指定管理者の指定期間が満了し、又は指定を取り消された場合も同様とする。

（７）施設の安全性の確保と危機管理

指定管理者は、本施設において市民等の利用者の安全確保と危機管理に努めるとともに、有事の際における初動要領やマニュアルの作成等具体的な体制及び対策を構築すること。

ア　非常時及び緊急時の対応

指定管理者は、事故、火災等による非常時及び事故の発生等の緊急時の対応について、市と協議し、非常時及び緊急時対応マニュアル（以下「非常時等マニュアル」という。）を市が指定する期日までに作成し、市へ提出すること。事故、火災等が発生した場合は、非常時等マニュアルに基づき、直ちに被害の拡大防止及び復旧に必要な措置を講じるとともに、市及び関係機関に報告すること。

イ　施設及び設備の不具合、故障等を発見した場合の措置

指定管理者は施設及び設備の不具合及び故障等を発見した場合、又は市の職員等により施設、設備の不具合及び故障等に関する通報や苦情を受けた場合、直ちに市に報告及び協議し、緊急に対処する必要があると判断した場合は、速やかに適切な応急処置を行うこと。なお、軽微なものについては、後日（可能な限り速やかに）報告書の提出をもって、事前の報告に代えることができる。

（８）業務関連の保険

本施設における損害賠償責任が生じたことによって被る損害を総合的にてん補する賠償責任保険については、指定管理者は市が加入している市民総合賠償補償保険の被保険者に該当するため、賠償責任保険に加入する必要はない。

ただし、指定管理者提案の自主事業における損害賠償については上記保険の対象外となることから、指定管理者の責任において付保すること。なお、損害賠償責任保険の加入については、下記の補償規模を下限とする。

身体賠償：１人につき 3,000 万円、１事故３億円
財物賠償：１事故 1,000 万円

（９）適正かつ明瞭な収支管理

指定管理者は、管理運営業務（自主事業を除く）に関する収入及び支出について、市民等に対し誤解を招くことがないよう、利用する口座や収支の状況を記載した帳簿等の適正かつ明瞭な管理に努めること。

(10) 各種税の取扱い

指定管理者は管理運営業務を行う上で、消費税、法人県民税、法人事業税又は法人市民税の申告・納付義務が生じる場合があるので、それぞれの税務関係機関に確認の上、適切に対応すること。

（問い合わせ先）

ア　消費税 法人税、 法人事業税	高山税務署	住所：高山市昭和町２丁目２２０番地 高山合同庁舎 電話：0577-32-1020（代表）
イ　法人市民税	高山市役所 財務部税務課 市民税係	住所：高山市花岡町２丁目１８番地 電話：0577-32-3333（代表）

（11）事業計画書の作成、提出

指定管理者は、業務の実施にあたり、実施目標、実施内容、実施工程、収支予算等業務を適正に実施するために必要な事項を記載した事業計画書（主催事業及び自主事業を含む。）を毎年度、市が指定する期日までに作成し、市の確認を得なければならない。事業計画書を変更する場合も同様とする。

（12）事業報告書等の作成、提出

ア　月次報告書

指定管理者は、次の事項を記載した日次報告書を作成し、1ヶ月分を集計し、月次報告書として月末から 10 日以内に市に提出すること。業務の記録は常時閲覧が可能なように保管すること。

市は、必要があると認めるとき、業務の記録又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

① 管理運営業務の実施状況及び本施設の利用状況に関する事項
② 使用料又は利用に係る料金の収入実績に関する事項
③ 減免の状況に関する事項
④ 偶発事象とその対応の報告
⑤ その他管理実態を把握するために必要な事項

イ．事業報告書

指定管理者は、次の事項を記載した事業報告書を毎年度終了後 30 日以内に市に提出すること。

① 管理運営業務の実施状況及び本施設の利用状況に関する事項
② 使用料又は利用に係る料金の収入実績に関する事項
③ 管理に係る経費の収支状況に関する事項
④ 減免の状況に関する事項
⑤ 業務計画書に記載された実施目標の達成度に関する事項
⑥ 主催事業の実施状況に関する事項
⑦ 自主事業の実施状況に関する事項
⑧ 利用者アンケート結果等モニタリングに関する事項
⑨ その他管理実態を把握するために必要な事項

市は、必要があると認めるとき、事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

なお、指定管理者は、年度途中において市が指定管理者の指定を取り消した場合

には､指定が取り消された日から起算して 30 日以内に当該年度の指定が取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

また、施設管理の適正を期すため、市から指定管理者に対し、管理運営業務及び経理の状況について、定期的に報告を求めることができる。

(13) 本市が行う実績評価

市は、指定期間中において、指定管理者が管理運営基準等の公表資料及び提案書類に基づいて適切に本施設の管理運営業務を実施していることを確認するため、各業務の遂行状況及び指定管理者の財務状況について実績評価を行う。

市は、実績評価の結果、管理運営基準や提案内容を満たしていないと判断した場合には、是正又は改善の要求や委託費、指定管理料の減額等の措置を行うことができるものとする。

実績評価の実施時期や内容、管理運営基準を満たしていない場合の措置に関する詳細については、指定管理基本協定の締結時に定めるものとする。

６　業務の実施体制等

指定管理者は、業務の遂行のため、以下の実施体制を具備すること。

（１）指定管理者は、管理運営業務全般を総合的に把握し、市及び関係機関等との調整を行う「統括責任者」、統括責任者を補佐する「副統括責任者」、文化芸術機能に係る運営全般を行う「文化芸術機能運営業務マネージャー」、交流機能に係る運営全般を行う「交流機能運営業務マネージャー」、子育て支援機能に係る運営全般を行う「子育て支援機能運営業務マネージャー」並びに運営業務の各業務区分の業務を行う「運営業務従事者」（以下これらを「運営業務従事者等」という。）、維持管理業務については、各業務区分の業務を行う「維持管理業務責任者」及び「維持管理業務従事者」（以下これらを「維持管理業務従事者等」という。）の業務実施体制を定め、業務の開始前に業務実施体制表を市に提出し、確認を受けることとする。業務従事者を変更した場合も同様とする。

（２）統括責任者、副統括責任者、維持管理業務責任者、文化芸術機能運営業務マネージャー、交流機能運営業務マネージャー、子育て支援機能運営業務マネージャーを配置するものとする。各責任者の配置については、下表「責任者の体制表」に基づき配置すること。

（３）運営業務従事者等及び維持管理業務従事者等は、別紙２運営業務水準に示すほか、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とし、また、法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うものとする。

（４）業務従事者は、名札を着用する。

（５）統括責任者及び維持管理業務責任者は、必要に応じて関係官庁等への報告及び届出を行い、また、緊急時の関係機関への連絡等を行う。

（６）雇用の安定化を図るために、従事者は、市内人材を積極的に雇用するよう配慮するとともに、現高山市民文化会館、高山市公民館及び高山市昭和児童センター等の従

事者の雇用に配慮すること。

【責任者の体制表】

役職名	兼務の考え方
統括責任者 （館長）	・副統括責任者との兼務は不可
副統括責任者 （館長代理）	･統括責任者以外の兼務は可とするが、兼務は１業務までとする。
維持管理業務 責任者	・副統括責任者との兼務は可
文化芸術機能 運営業務マネージャー	・統括責任者、副統括責任者との兼務は可
交流機能 運営業務マネージャー	･副統括責任者及び子育て支援機能運営業務マネージャーとの兼務は可
子育て支援機能 運営業務マネージャー	･副統括責任者及び交流機能運営業務マネージャーとの兼務は可

７ 管理運営基準の変更

（１）管理運営基準の変更事由

市は、指定期間中に、次に掲げる事由により、指定管理者と協議の上、本管理運営基準を変更する場合がある。

ア　法令等の変更により業務内容が著しく変更されるとき。

イ　災害、事故等により特別な業務内容が常時必要なとき又は業務内容が著しく変更されるとき。

ウ　市の事由により業務内容の変更が必要なとき。

エ　その他業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

（２）管理運営基準の変更手続

市は、本管理運営基準を変更する場合、事前に指定管理者に通知する。本管理運営基準の変更に伴い、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に基づく指定管理者に支払う対価を含め、各協定の変更が必要となる場合、必要な協定変更を行うものとする。

第２　運営業務に関する事項

１　総則

（１）業務の目的

運営業務は、業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、本施設において良質で魅力的なサービスを提供し、市民のだれもが快適かつ便利に利用できるような品質、水準等を保持することを目的とする。

（２）業務の区分

本業務の区分は、次のとおりとする。

ア　庶務関係業務
イ　窓口業務
ウ　利用促進業務
エ　文化芸術機能運営業務
オ　交流機能運営業務
カ　子育て支援機能運営業務
キ　滞在休憩機能運営業務
ク　情報機能運営業務
ケ　防災機能運営業務
コ　民間サービス機能運営業務

（３）業務実施の基本方針

指定管理者は、次の事項を基本方針として運営業務を実施すること。

ア　地方自治法第 244 条（公の施設）を遵守すること。
イ　施設利用者のニーズに応え、指定管理者の有する技術及び経営資源、創意工夫等が十分に発揮され､低廉かつ良好なサービスを市民等に対して提供すること。
ウ　本施設の設置に伴い制定予定の「(仮称) 高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」等の関係例規を遵守すること。

（４）会議の開催等

ア　運営協議会

指定管理者は、本施設運営の円滑化、充実を図るため、市、文化芸術や子育て支援に関わる団体など（市と協議して決定する）により構成される運営協議会を組織し、事業計画書に基づく報告、進捗状況、予定業務に対する意見交換を年４回程度開催すること。運営協議会では、次に掲げる内容について協議、情報共有等を行わなければならない。なお、運営協議会の結果をとりまとめ、市に提出すること。

①本施設の事業計画書に基づく各事業の進捗状況や結果の報告､課題の振り返り、今後の予定、及びそれらに係る利用調整に関すること。
②市の社会教育やまちづくりに関する活動等に係る事業の連携、協力に関すること。

③その他本施設の管理運営に関すること。

イ　（仮称）高山駅西地区エリアマネジメント協議会

市が、駅西地区のエリアマネジメントを推進するための各種意見交換等を行う上記協議会を設置した場合は、推進主体の一つとして、本施設の指定管理者として参画することとする。

（５）近隣への配慮

指定管理者は、運営業務を実施するにあたり、運営業務に伴い発生する騒音、夜間の眩光など、近隣の生活環境に影響が及ぶ事項について軽減するよう努めること。

また、運営業務の実施にあたり、近隣住民等から指定管理者に対して苦情、要望等があった場合は、内容、事象の大小を問わず、速やかに市に報告すること。

（６）前受金の取り扱い

指定期間終了後の本施設の利用に係る利用料金を予め前受金として収受している場合には、当該前払金を市に引き継ぐこと

２ 運営業務に係る各種業務

業務内容及び業務水準の詳細については、**別紙２「運営業務水準」**を参照すること。

第３ 維持管理業務に関する事項

１ 総則

（１）業務の目的

維持管理業務は、業務の着手時から期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、本施設の性能及び機能等を適正な状態に保ち、本施設の利用者が安全かつ快適に利用できる品質、水準等を保持することを目的とする。

なお、本管理運営基準に記載のない事項については、「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（最新版））」に基づき業務を履行すること。

（２）業務の区分

本業務の区分は、次のとおりとする。

ア　建物保守管理業務
イ　設備保守管理業務
ウ　舞台設備保守管理業務
エ　備品等保守管理業務
オ　外構維持管理業務
カ　修繕業務
キ　清掃業務
ク　警備業務
ケ　安全管理業務
コ　除雪業務

（３）業務実施にあたっての基本方針

指定管理者は、次の事項を基本方針として維持管理業務を実施すること。

ア　維持管理は、予防保全を基本とする。
イ　本施設環境を良好に保ち、本施設利用者の健康被害を防止する。
ウ　建築物（附帯設備を含む。）が有する性能を保つ。
エ　劣化等による危険及び障害の未然防止に努める。
オ　省資源、省エネルギーに努める。
カ　ライフサイクルコストの低減に努める。
キ　建築物等の財産価値の維持、劣化の最小化を図る。
ク　環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。
ケ　故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努める。
コ　上記の項目について、期間中の工程を定め、実施する。

（４）維持管理業務に係る用語の定義

本管理運営基準において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
運転、監視	設備機器等を稼動させ、その状況を監視すること及び制御すること。
保守	建築物等の必要とする性能又は機能を維持する目的で行う消耗品又は材料の取替え、注油、汚れ等の除去、部品の調整等の軽微な作業。
点検	建築物等の機能及び劣化等の状態を一つ一つ調べること。 機能に異常又は劣化がある場合、必要に応じた応急措置を判断することを含む。
修繕	劣化した部位、部材又は機器の性能、機能を原状又は実用上支障のない状態まで回復させること。
劣化	物理的、化学的及び生物的要因により物の性能が低下すること。 ただし、大規模な地震や火災等の災害によるものを除く。
清掃	汚れを除去し、又は汚れを予防することにより仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための作業。
日常清掃	日又は週を単位として定期的に行う清掃業務。（例：本施設内外の床掃除、ちり払い、手すり清掃、ごみ等の処理、衛生消耗品の補充、衛生陶器洗浄、汚物処理、洗面所、給湯室等の清掃）
定期清掃	月又は年を単位として行う定期的な清掃業務。（例：本施設内外の床洗浄、外壁及び外部建具の清掃、吹出口及び吸込口の洗浄、床ワックス塗布、壁の清掃、ガラスの清掃、照明器具及び電気時計の清掃、什器備品の清掃、金具磨き、マットの清掃）
特別清掃	日常清掃や定期清掃の範囲外で必要に応じて行う清掃業務。（例：外壁及び外部建具の清掃、排水溝及びマンホール等の清掃）
建物	高山駅西地区複合・多機能施設の建築物。
外構	高山駅西地区複合・多機能施設の敷地内の建物以外の部分。（植栽等を含む）
本施設	高山駅西地区複合・多機能施設の建物及び外構。

２ 建物保守管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、本施設の機能、性能及び美観を適正な状態に保ち、本施設における公共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に点検・保守を実施する。

（２）業務範囲

建物保守管理業務の対象範囲は、建物の躯体、屋根、外壁、建具(内部及び外部)、天井、内壁、床、階段等の各部位とする。

（３）業務水準

ア　共通事項

・部材の劣化、破損、腐食、変形、隙間、不陸、ぐらつき等について調査、診断及び判定を行い、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕を行い、安全かつ快適に本施設を利用できる状態に保つこと。
・金属部の錆、結露、カビ等が定常的に発生しない状態を保つこと。
・仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。
・建築物の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性、水密性及び気密性を維持すること。
・開閉及び施錠装置、自動扉等が正常に作動する状態を保つこと。

イ　法定点検

建築基準法第 12 条等の対象となる各種法定点検の定めにより、点検を実施すること。点検により正常に機能しないことが明らかになった場合には、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により迅速に機能回復を図るための対応を行うこと。

ウ　定期点検

対象物について、常に正常な機能を維持できるように建築部位ごとに定期的な点検を実施すること。部位の損傷・劣化等によりが正常に機能しないことが明らかになった場合には、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により迅速に機能回復を図るための対応を行うこと。

３ 設備保守管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、設備の機能、性能、美観を適正な状態に保ち、本施設における公共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に運転・監視、点検・保守を実施する。

（２）業務範囲

設備保守管理業務の対象範囲は、本施設の設備全般(外構に設置される設備を含む。)とする。

（３）業務水準

ア　共通事項

・各機器、装置の電流、電圧、圧力、温度等は定められた時間に確認し、絶えず電源負荷状態及び機械装置の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努めること。

・法定点検結果は各官公庁に報告すること。報告内容は定期的に市に報告すること。

・機器装置の能力を最大に発揮できるように、効率の良い経済的な運転を行うこと。

・金属部の錆、結露、カビ等が定常的に発生しない状態を保つこと。

・仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。

・正常に排水する状態を維持すること。

・各種設備の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性、水密性及び気密性を維持すること。

イ　運転・監視

・諸室の用途及び気候の変化や利用者の快適性などを考慮に入れて、適正な操作によって各設備を効率よく運転、監視すること。

・本施設内を定期的に巡視し、各諸室の空気環境の状態を確認するとともに、最適な環境の維持に努めること。

・運転時期の調整が必要な設備は、事前に市と協議の上で、運転期間・時間等を決定すること。

・各設備の運転中、点検及び操作・使用上の障害となるものの有無を確認し、障害となるものを発見した場合は除去または適切な措置を講じること。

・運転中は異常等の発見に留意し、事故の発生を未然に防止するとともに、不測の事故が発生した場合には、その拡大を防止すること。二次災害の発生を抑えるように、日常作業基準等を作成して各種設備の取扱いに係る習熟訓練を行うこと。

ウ　法定点検

・各設備の関係法令の定めにより、点検を実施すること。点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により対応すること。

エ　定期点検

・各設備について、常に正常な機能を維持できるように設備系統ごとに定期的に点検を実施すること。点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により対応すること。

オ　劣化等への対応

・劣化等について調査、診断、判定を行い、不具合等が確認された場合には、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により対応すること。

４ 舞台設備保守管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、舞台設備の機能、性能、美観を適正な状態に保ち、本施設における公共サービスが円滑に提供されるように点検・保守を実施する。

（２）業務範囲

舞台設備保守管理業務の対象範囲は、本施設の舞台機構設備、舞台照明設備、舞台音響設備、映像設備、舞台連絡設備、舞台進行監視設備など、ホールで行われる各種の舞台公演、集会や式典などの演出や上演を支えるための設備全般とする。

（３）業務水準

ア　日常点検

・各舞台設備について、常に正常な機能を維持できるように日常点検を実施すること。ホール使用後は、舞台設備・機器等の収納状況や破損等の有無を確認するともに、舞台脇等の点検及び火元確認・消灯を行うこと。

・日常点検により舞台設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により迅速に機能回復を図るための対応を行うこと。

イ　定期点検

・各舞台設備について、常に正常な機能を維持できるように設備系統ごとに定期的に総合動作試験、各種データ測定を含む点検を行うこと。

・定期点検により舞台設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により迅速に機能回復を図るための対応を行うこと。

ウ　劣化等への対応

・劣化等について調査、診断、判定を行い、不具合等が確認された場合には、速やかに市へ報告するとともに、適切な方法により対応すること。

５ 備品等保守管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、市が本施設に設置した備品、什器等及び指定管理者が調達した備品、什器等について、機能、性能、美観を適正な状態に保ち、本施設における公共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に点検・保守、修繕を実施する。

（２）業務範囲

備品等保守管理業務の対象範囲は、本施設の備品類全般とする。

市は、**別紙３「市が貸与する備品」**に記載する備品を指定管理者に貸与する。

別紙３「市が貸与する備品」に記載する備品以外は、指定管理者が独自の判断と自己費用で調達し、業務実施の用に供することができるものとする。ただし、その管理は指定管理者の独自会計で行うこととする。

（３）業務水準

・全ての備品類は常に使用できる状態とし、劣化、破損、腐食、変形等がなく、利用者に不快感を与えない状態を保つこと。指定管理者が備品を購入する必要が生じた場合、市と協議すること。

・指定管理者の責に帰すべき事由により生じた備品の故障・損傷については、指定管理者が自らの経費で速やかに修繕すること。

６ 外構維持管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、外構の機能、性能、美観を適正な状態に保ち、公共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に点検・保守を実施する。

（２）業務範囲

外構維持管理業務の対象範囲は、本施設の外構とする。

（３）業務水準

・全ての外構は常に美観を保つこと。

・外構の維持管理にあたっては、利用者及び通行者の安全に配慮すること。

・植物の種類、形状、育成状況等に応じて適切な方法により維持管理を行うこと。薬、肥料等は環境面及び安全性に配慮して選定すること。

・外構の維持管理にあたっては、部材の劣化、破損、腐食、変形、隙間、不陸、ぐらつき等について調査、診断及び判定を行い、不具合等が確認された場合は、迅速に修繕を行い、本施設を安全かつ快適に利用できる状態に保つこと。

７ 修繕業務

（１）業務内容

指定管理者は、本施設の機能、性能、美観を適正な状態に保ち、公共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に修繕を実施する。

（２）業務範囲

・修繕業務の対象は、本施設内の建物、建築設備、舞台設備、備品、外構とし、各維持管理業務と一体的に実施するものとする。

・指定管理者は、本施設の機能、性能、美観を適正な状態に保持するために必要となる修繕を実施すること。なお、周期的または継続的に行う点検における注油、小部品の取替作業、塗装その他軽微な修繕は、各業務の保守管理において実施すること。

・経常的な修繕は、指定管理年度協定に定める費用(指定管理料)の範囲内で指定管理者が実施し、大規模改修や経年劣化に伴う機器取替(更新)等の資本的修繕は市が別途負担する。
・経常的な修繕については、突発の事案に対応する修繕と計画的に実施する修繕に区分する。突発的な修繕に関して、年度協定に定める費用(指定管理料)の範囲内かつ一件あたりの予定価格が 50 万円(消費税込み)までの軽微な補修、部品の取り替えなどは、指定管理者の判断により実施すること。年度協定に定める費用（指定管理料）の範囲を超えるまたは一件あたりの予定価格が 50 万円(消費税込み)を超える突発的な修繕や資本的修繕(減価償却が伴うもの)が必要となった場合は、市と指定管理者の協議に基づいて実施の要否を判断する。なお、市との協議や申し出がなく行われた修繕については、全て指定管理者の負担とする。
・通常有すべき安全性を欠いている場合または放置することにより通常有すべき安全性を欠く恐れのある場合には、市は一件 50 万円(消費税込み)以下の修繕について、指定管理者にその実施を命じることができるものとする。
・指定管理料に含まれる修繕費は、年度ごとに精算する。

８ 清掃業務

（１）業務内容

指定管理者は、本施設内を美しく衛生的に保ち、本施設における公共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に清掃業務を実施する。

（２）業務範囲

清掃業務の対象範囲は、本施設の建物内及び外構（清掃不可能な箇所や危険な箇所は除く）とする。

（３）業務水準

ア　共通事項

・「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づき、建築物環境衛生管理技術者を選任すること。
・本施設内は常に清潔な状態を保ち、利用者が衛生的かつ快適に本施設を利用できるようにすること。清掃の不備による利用者からのクレームについて改善策を講じるとともに、同一事象によるクレームの発生がないように努めること。
・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等に準拠して厳重に管理すること。
・業務に使用する資材及び消耗品は、原則として品質保証のあるものを用いることとし、市の承諾を得て同等品を使用できるものとする。トイレットペーパーは再生紙率の高いものを使用すること。
・作業においては電気、水道及びガスの計画的な節約に努めること。
・業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。

・出入口付近等は、雨天時等の水濡れや凍結を防止し、滑りにくい状態を維持すること。
・本施設で発生したごみは、市の指定及び指導する方法に従い、指定管理者の責任により必要な分別等を行い処分すること。

イ　本施設内の清掃
・建物内外の仕上げ面、備品及び外構等を、適切な頻度・方法で清掃すること。
・本施設の利用特性や仕上げ材の性質等を踏まえ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃(下表参照)を適切に組み合わせ、本施設の美観と機能性、衛生性を保つこと。

【施設清掃の主な業務内容】

区分	主な業務内容
日常清掃	建物内外の床清掃（掃き、拭き）、ちり払い、手すり清掃、ごみ等の処理、衛生消耗品の補充、衛生陶器洗浄、汚物処理、洗面所、給湯室等の清掃等
定期清掃	建物内外の床洗浄、床ワックス塗布、壁の清掃、金具磨き、ガラス清掃、照明器具及び電気時計の清掃、金具磨き、マットの清掃、備品の清掃等
特別清掃	吸出口及び吸入口の洗浄、外壁及び外部建具の清掃、排水溝及びマンホール等の清掃等

ウ　貯水槽清掃
・「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」及び「水道法」等の関連法令等に基づき、貯水槽及びその附属部の清掃・点検及び検査を行うこと。
・専門技術者の指導のもとに作業を行うこと。

エ　本施設内の清掃
・本施設内のごみを除去し、清掃すること。
・台風・落葉等によりごみが発生した場合は速やかに除去すること。落葉清掃について、落葉期には頻度を高めて清掃すること。
・イベント等の開催時において、大量のごみが発生した場合は、適切に除去、廃棄すること。

オ　環境衛生管理業務
・「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づいて、空気環境測定、飲料水水質検査等を行い、市に報告すること。
・「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づいて、害虫を駆除すること。駆除作業は専門技術者の指導のもとに行うこと。

カ　廃棄物収集・処分業務
・本施設及び業務によって発生した一般ごみ、産業廃棄物の収集・一時保管及び搬出・処分を行うこと。
・市のごみ分別基準に基づいた分別を行い、適切に搬出・処分すること。
・廃棄物の処理手数料など、本業務に関する一切の費用は指定管理者の負担とする。

９ 警備業務

（１）業務内容

指定管理者は、本施設内において、利用者の安全を確保するとともに、全ての財産を保全し、公共サービスが円滑に提供されるように警備を実施する。

（２）業務範囲

警備業務の対象範囲は、本施設内とする。

（３）業務水準

ア　基本事項

・本施設の用途、規模、開館時間、利用状況等を考慮し、適切な警備計画に基づいて、犯罪、災害等の未然防止に努めること。
・警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。
・必要に応じて警備員を配置すること。警備員に適切な指導及び研修を行う体制を整えること。
・全ての警備員は、厳正な服務規律にのっとり、勤務時間中、職務にふさわしい統一された制服と必要な装備品を着用すること。また、利用者に対し、公共施設の警備員として相応しい対応をとること。
・本施設の開館時間中は、１名以上の警備員による有人警備を基本とし、時間外は、機械警備を基本とする。なお、イベント等の警備については、指定管理者の管理・監督のもと、イベント等の主催者が雑踏警備を行うこと。

イ　定位置業務

本施設の開館時間中は１名以上の警備員が事務室等に常駐し、以下の業務を行うこと。ただし、定位置業務に従事する者は、少なくとも同業務にあたっている時間中は、巡回業務を兼務してはならない。

・入退館者の監視、管理
・不審者、不審車両の侵入防止
・施錠管理
・鍵の受渡し、保管及び記録
・文書、物品等の収受及び引継ぎ
・拾得物、遺失物の管理及び記録
・急病、事故、災害等発生時の対応

ウ　巡回業務

本施設の開館時間中は、定期的に本施設内を巡回し、以下の業務を行うこと。

・不審者の侵入、不審な車両の進入防止
・火の元及び消火器、火災報知器等の点検
・各階各室の戸締り、消灯の確認
・放置物の除去など避難動線の常時確保
・不審物の発見、処置

・急病、事故、犯罪、災害等発生時及びその他の異常発見時の初期対応

エ　機械警備

本施設の動線計画等を踏まえて、効率的かつ効果的な機械警備計画を提案し、市の承認を得たうえで、以下の業務を行うこと。

・市が承認した機械警備計画に基づき、機械警備を行うこと。
・機械警備中の緊急時の対応方法を構築すること。
・重要エリアと開放エリアを区分し、機械警備の作動及び解除、情報の機密管理、設備機材、備品等を保護するため不審者の侵入防止、盗難被害の防止を図ること。

１０　安全管理業務

（１）業務内容

指定管理者は、「第１　５（７）ア 非常時及び緊急時の対応」に基づき、日常の事故防止などの安全対策を実施し、防犯、防災対策などの危機管理体制を確立するとともに、事故発生時や非常災害時の対応を行う。また、「第１　５（６）個人情報の保護及び秘密の保持」に基づき、本施設の利用者の個人情報を保護するための対策を実施する。

（２）業務範囲

・安全管理業務の対象範囲は、本施設内とする。
・管理運営業務を行う上で、取得した全ての個人情報を対象とする。

（３）業務水準

・非常時等マニュアルを作成し、市に提出すること。
・防災計画を作成し、防災訓練を年１回実施すること。
・職場の安全管理のほか、本施設内での事故及び災害の防止に万全を期すこと。
・個人情報の保護に関するマニュアルを作成し、市に提出すること。

１１　除雪業務

（１）業務内容

指定管理者は、冬期間における本施設の車両及び来場者の出入口付近における除雪を実施する。

（２）業務範囲

・除雪業務の対象範囲は、本施設内とする。
・指定管理料に含まれる除雪費は、年度ごとに精算する。

（３）業務水準

・気象予報等を確認し、降雪量が多いと見込まれる場合に利用者や搬入車両の出入りに支障をきたさない程度に除雪作業を実施すること。

・本施設周辺の路面が凍結している場合は、融雪剤の散布等も実施すること。

第４　主催事業・自主事業に関する事項

１ 基本的な考え方

指定管理者は、市の方針や本施設の設置目的に基づいて企画立案を行い、市の承認を得たうえで実施する主催事業と、指定管理者が本施設の設置目的を踏まえて独自に企画立案を行い、市の承認を得たうえで実施する自主事業を行うものとする。

主催事業とは、本施設の利用促進のため**別紙４「主催事業の実施に係る運営水準」**に基づき指定管理者が行うイベント等の開催事業を指すものとする。

自主事業とは、上記運営水準に定める内容はもとより、その他市民サービスの向上に効果的な事業など、本施設の活用促進に資する積極的な自主事業の提案を求めるものとする。

２ 事業に係る経費

主催事業に係る経費（支出ベース）は、毎年度 10,000,000 円以上とすること。主催
年間の主催事業に係る経費（支出ベース）が 10,000,000 円を下回った場合は、その
差額分を市に返還すること。

自主事業は、指定管理者の独立採算で実施する事業であり、自主事業に係る経費は指定管理者が全て負担することとし、指定管理料を充てることはできない。

第５　モニタリングの実施

１ アンケート

より良い本施設運営に向けて市民や利用者の声を聴くことは非常に重要であり、指定管理者は利用者からの評価等を適切に把握するため、アンケート調査を実施するなど、利用者満足度調査（モニタリング）を実施すること。

アンケートでは本施設の管理状況に関することのほか、先を見据えた施設やサービスのあり方に関する利用者の意向や評価についても把握できるよう、創意工夫に努めるものとする。

具体的には、ＳＮＳ・ＷＥＢフォームや返信ハガキの活用、意見に対するコメントの公開、強化月間の設定など、本施設や利用者の特性に応じ、適切な方法により実施すること。

利用者満足度調査は毎年実施し、実施に際しては、実施方法及び設問内容について事前に市と協議の上、承認を得ること。

２ モニタリングの反映

指定管理者は、モニタリングの結果に基づき、利用者の多様化するニーズ、サービス向上等を図るため、市と協議し、その対応等を検討すること。

また、指定管理者は、協議に基づき、利用者のニーズに対する弾力的な対応、創意工夫によるサービスの向上、効率的な管理による経費削減等を行うことで利用促進を図ること。

別紙１　指定管理者の管理運営範囲

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">機能</td><td rowspan="2">①維持管理業務</td><td colspan="2">②運営業務</td></tr>
<tr><td>貸　館</td><td>事業(ｲﾍﾞﾝﾄ等)</td></tr>
<tr><td colspan="2">文化芸術機能</td><td></td><td></td><td>市民文化芸術鑑賞
事業※1</td></tr>
<tr><td colspan="2">交流機能</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">子育て支援
機能</td><td>図書館サービス</td><td></td><td></td><td>図書館サービス</td></tr>
<tr><td>こどもの遊び場</td><td></td><td></td><td>子育て支援事業※2</td></tr>
<tr><td>ファミリー
サポート事業</td><td></td><td></td><td>ファミリーサポート事業※2</td></tr>
<tr><td colspan="2">滞在・休憩、情報、防災機能</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">民間サービス機能</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

：指定管理者の業務範囲

（指定管理者の業務範囲外の業務については、市より別途市内事業者等に業務委託する。）

※1「市民文化芸術鑑賞事業」とは、市民のニーズを踏まえつつ、文化芸術に興味や関心を持つきっかけとなる事業や、すでに文化芸術に関わる活動をしている市民にとって刺激になるような質の高い鑑賞事業であり、現在は（一社）高山市文化協会に委託している。

※2「ファミリーサポート事業」とは、子育て世帯の不安や負担の軽減などを図るために、全ての子育て世帯を対象として、こどもの預かりやSNSなどを活用した相談を受ける支援を行う事業であり、市内事業者に委託している。

別紙２　運営業務水準

業務名	業務内容	業務水準
１．運営体制の構築		
職員配置	・運営業務の遂行に必要な人員配置	・運営業務の遂行に必要な組織、運営体制、非常時の体制等を整備するとともに、業務を円滑に進めるための安定的な人員体制を確保すること。 ・業務の遂行に適した服装を職員に着用させること。また、職員は、所定の名札を第三者から見やすい位置につけること。 ・以下に示す職員を配置すること。その他職員の配置及び配置人数は、指定管理者の提案による。 ・退職等で職員を変更する場合は、事前に市に届けること。 ・配置転換や休暇等により、利用者サービスの低下や業務に支障を生じることのないよう、職員を配置すること。
統括責任者（館長）	・本施設の管理運営業務及び維持管理業務全般を総合的に把握し、施設運営を統括 ・市及び関係機関等との連絡調整等	・本施設と同規模の施設の管理運営経験を有すること。 ・社会教育施設の責任者として必要な知識と経験を有すること。
副統括責任者（館長代理）	・統括責任者を補佐し、文化芸術機能、交流機能、子育て支援機能以外の機能について運営業務の統括	・統括責任者不在時にはその者に代わって本施設に関する業務を行う能力を有すること。 ・社会教育施設での勤務経験や見識があることが望ましい。
維持管理業務マネージャー	・本施設の建物及び設備等に関する維持管理業務を統括	・文化ホールを含む社会教育施設の維持管理業務の経験や見識があることが望ましい。
文化芸術機能運営業務マネージャー	・文化芸術機能に係る運営全般の業務の統括 ・業務の進捗管理や各担当者のサポート、利用者からの要望、苦情対応	・社会教育施設の運営における見識を持つこと。 ・文化ホールの運営業務経験を有することが望ましい。

	交流機能運営業務マネージャー	・交流機能に係る運営全般の業務の統括 ・業務の進捗管理や各担当者のサポート、利用者からの要望、苦情対応	・社会教育施設の運営における見識を持つこと。 ・市民交流イベント等の企画運営業務の実施経験を有することが望ましい。
	子育て支援機能運営業務マネージャー	・子育て支援機能に係る運営全般の業務の統括 ・業務の進捗管理や各担当者のサポート、利用者からの要望、苦情対応	・本施設の開館までに岐阜県子育て支援員研修（地域子育て支援コース）を受講終了すること。 ・子育て支援に関連する施設の管理運営経験を有することが望ましい。
	業務従事者（文化芸術、交流、子育て支援等）	・文化芸術、交流、子育て支援等の各業務において、業務責任者を補佐し、維持管理業務及び運営業務を実施	・各業務において必要な業務担当者を配置すること。 ・各業務の従事者や関係団体の職員と連携し、利用者の利便性や満足度の向上に努めること。
	業務従事者（総合案内担当）	・カウンターにおける本施設全体の総合案内を中心とした利用者対応 ・駐車券処理等の業務	・必要な業務担当者を配置すること。 ・各業務の従事者と連携し、利用者の利便性や満足度の向上に努めること。
	職員研修、教育訓練	・職員の提供サービスの質や、能力向上等を目的とした研修及び訓練の実施	・各種マニュアルを作成し、こどもから高齢者まで様々な利用者層への対応ができるようにすること。 ・施設の管理運営に関連して必要な研修（防火管理者講習等）に参加すること。 ・利用者サービスや専門性の向上に資する職員研修を行うこと。

２　庶務関係業務		
文書、郵便物の収受、分類､発送、保存	・文書及び郵便物の収受、分類、発送及び保存	・本施設あてに届く文書及び郵便物の収受、分類、発送及び保存を行うこと。
各種調査報告、照会、回答への対応	・本施設の管理運営に関する各種調査報告、照会及び回答への対応 ・各施設及びサービスの利用者数、利用状況等のとりまとめ、報告等	・外部への報告及び回答の際には、事前に市に確認をとること。 ・記録及び統計の具体的な内容については、市と協議して定めること。
マスターキーの管理	・カードキーを含む鍵の管理	・鍵等を複数本作成する場合は、事前に市に届け出て本数等を管理するとともに、管理に支障をきたさないよう、必要最小限度にすること。
意見、要望、苦情処理	・本施設利用者からの意見、要望、苦情等の受付及び処理	・利用者からの意見、要望、苦情等を適宜受け付け、対応し、それらを踏まえて恒常的な業務改善に努めること。 ・本施設の特性を踏まえて、館内各施設への意見、要望、苦情等についても受け付け、各施設へ伝達すること。 ・受け付けた意見、要望、苦情等のうち、特記すべきことは書式（様式は任意）により市に報告すること。
消耗品管理	・管理運営業務に必要な消耗品の購入及び管理	・必要な在庫を切らさないように管理すること。 ・紛失、破損、汚れ等のないように管理すること。
拾得物の整理・届出	・本施設内の拾得物の整理及び届出	・紛失、破損、汚れ等のないように管理すること。 ・必要に応じて所管警察署への届出を行うほか、処理困難事例は市と協議すること。
３　窓口業務		
利用者案内業務	・利用者の本施設利用に関する案内業務全般	・利用者が不自由なく本施設を利用できるように調整及び対応すること。
駐車券処理等業務	・附帯駐車場（仮）の駐車券処理	・本施設利用者の求めに応じ、駐車券の無料処理を行うこと。 ・満車時には近隣駐車場の案内等を行うこと。

４　利用促進業務		
各種広報書類の作成及び配布又は掲示	・利用者向け広報紙、本施設パンフレットの作成、配布（市に対する「広報たかやま」への掲載依頼を含む。） ・関係施設からの配布物（「広報たかやま」、行事案内、広報紙のチラシ、ポスター）等の設置、掲示等	・わかりやすく、親しみやすい広報書類とすること。 ・「広報たかやま」の掲載等にあたっては、市が定めた期日を厳守するとともに、原稿については市と協議の上、作成すること。
ホームページの管理及び情報発信	・ホームページ管理及び随時更新	・開館準備業務において制作された本施設のホームページを管理し、本施設の広報として情報発信等を行うこと。 ・当該ホームページを使用し、本施設の休館案内や行事予定、開催結果等を適宜更新すること。
その他情報発信	・各種ツールを活用した情報発信	・SNS 等を活用した情報発信を行うこと。なお、アカウントの管理方法等については、事前に市と協議すること。
視察対応	・視察の案内対応	・視察の受入の決定については、市と協議すること。
取材対応	・取材対応、記者発表の対応	・取材対応や記者発表の対応等を市との協議により行うこと。
意見箱の設置	・意見箱の実施	・本施設内に意見箱を設置し、利用者の意見を運営に反映させること。 ・意見箱の設置にあたっては、利用者が気軽に意見を記入できるよう配慮すること。 ・意見箱の内容は集計し、定期的に市に報告すること。
利用者満足度調査（利用者アンケート等）の実施	・利用者アンケート等による利用者満足度調査を実施	・利用者アンケートを行い運営に反映させること。 ・アンケート内容、実施回数は市と協議の上決定すること。 ・市がアンケートを実施する場合には、協力すること。 ・SNS 等を活用した調査方法も検討すること。

５　文化芸術機能運営業務			
	施設貸出業務	・文化ホール及び楽屋等の貸出サービス受付及び利用者サポートの実施	・市が運用する施設予約システムを用い、申請の受付や利用の許可を行うこと。 ・施設予約システム以外の予約システム等は、市と協議の上、導入することができる。 ・予約の重複等がないよう利用状況を適切に管理すること。 ・利用受付制度の透明性、公平性を確保するため、利用状況を公開すること。 ・受付時間等の設定にあたっては、利用者の利便性を考慮すること。 ・利用についての多数の要望があった場合の利用者決定方法については、公平性を担保するよう十分に配慮すること。 ・利用者に対し、機材や施設等の使用方法や使用上の注意事項等の周知を図ること。 ・利用者に対し、利用に関する責任の所在、非常時の避難方法等について周知を図ること。 ・使用後の内部の清掃、整理、整頓を行い、次の利用に備えること。
	使用料金の収受及び管理業務	・貸館の使用料金の収受、管理に関する業務	・本施設の設置に伴い制定予定の「（仮称）高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」に基づき、適切に利用料金を徴収すること。
	施設利用促進のためのイベント等実施	・本施設活用促進の観点から、文化芸術に関するイベント等を開催	・指定管理者のこれまで培ったノウハウを活用して、多くの市民に本施設への関心を高める企画を実施すること。 ・主催事業の実施については**別紙４「主催事業の実施に係る運営水準」**による。
	一般社団法人高山文化協会等との連携	・（一社）高山文化協会等との連携	・長年地域の文化振興に貢献している（一社）高山文化協会や地域の文化振興団体等と連携して、本施設の活用促進や市民の文化振興活動を促進すること。

６　交流機能運営業務		
施設貸出	・マルチルーム等の貸出及び利用者サポートの実施	・施設予約システムを用い、申請の受付や利用の許可を行うこと。 ・施設予約システム以外の予約システム等は、市と協議の上、導入することができる。 ・予約の重複等がないよう利用状況を適切に管理すること。 ・利用受付制度の透明性、公平性を確保するため、利用状況を公開すること。 ・受付時間等の設定にあたっては、利用者の利便性を考慮すること。 ・利用についての多数の要望があった場合の利用者決定方法については、公平性を担保するよう十分に配慮すること。 ・利用者に対し、機材や施設等の使用方法や使用上の注意事項等の周知を図ること。 ・利用者に対し、利用に関する責任の所在、非常時の避難方法等について周知を図ること。 ・使用後の内部の清掃、整理、整頓を行い、次の利用に備えること。
使用料金の収受及び管理業務	・貸館の使用料金の収受、管理に関する業務	・本施設の設置に伴い制定予定の「（仮称）高山駅西地区複合・多機能施設の設置及び管理に関する条例」等に基づき、適切に使用料金を徴収すること。
施設利用促進のためのイベント等実施業務	・本施設活用促進の観点から、市民交流や生涯学習等に関するイベント等を開催	・指定管理者のこれまで培ったノウハウを活用して、多くの市民に本施設への関心を高める企画を実施すること。 ・主催事業については**別紙４「主催事業の実施に係る運営水準」**による。
図書館サービスへの協力	・本施設で市が別途実施する図書館サービス（予約本の貸出、返却、レファレンスサービス）の実施に対する協力	・サービス利用者への案内や情報発信に協力すること（図書館サービスへの協力は、専門的な業務は実施しないものとし、司書・司書補等の要件は設けない。）

７　子育て支援機能運営業務		
こどもの遊び場の運営	・こどもの遊び場の安全管理、利用者サポートの実施	・岐阜県子育て支援員研修（地域子育て支援コース：地域子育て支援拠点事業）を終了した者を常時２名配置し、利用者への施設利用のアドバイスや安全管理上の監視業務を行うこと。 ・混雑時は市と協議の上、適正な利用制限を行うこと。
施設利用促進のためのイベント実施	・本施設の活用促進の観点から、子供向けイベント等を開催	・指定管理者のこれまで培ったノウハウを活用して、多くの市民に本施設への関心を高める企画を実施すること。 ・主催事業については**別紙４「主催事業の実施に係る運営水準」**による。
ファミリーサポート事業への協力	・本施設で市が別途実施するファミリーサポート事業への協力	・ファミリーサポート利用者への案内や情報発信に協力すること
高山市社会福祉協議会等との連携	・高山市社会福祉協議会や子育て支援を行う団体が本施設で実施する各種イベント等に対する協力	・イベント開催に対する利用者案内や情報発信事業への協力を実施すること ・案件に応じて専門の相談窓口への誘導、情報提供を実施すること
８　滞在・休憩機能運営業務		
快適な環境の保持	・誰もが気軽にくつろいだり、公共交通機関の待ち時間を利用した学習や読書等を行えるような環境の保持	・誰もが快適に過ごせる空間を確保するために利用者の目的に応じたスペースの区分けや利用ルールの設定等を実施すること
９　情報機能運営業務		
情報発信・情報収集	・本施設や市内各地で行われるイベントや活動等の情報発信、収集ができる環境の保持	・幅広い年齢層や旅行者等が容易に情報収集できるコンテンツの整備や各種情報の更新を遅滞なく行うこと。 ・外国人旅行者等の利用を想定して、多言語による情報発信に努めること。

１０　防災機能運営業務		
避難所としての活用	・豪雪豪雨などの自然災害発生時に市民や観光客の避難所としての使用に対する協力	・自然災害等発生時に市の要請により、本施設を避難所として使用するため、避難者受け入れスペースの確保や施設設備の貸出等の対応を実施すること。
１１　民間サービス機能運営業務		
民間サービス事業者の選定	・本施設利用者等のための飲食や物販等の商業機能について、指定管理者の責任において、民間サービス事業者の応募を行う	・民間サービス事業者は本施設利用者の利便性や満足度を高めるための事業を実施する者とすること。 ・コーヒー・紅茶などの飲物、菓子、食事などを本施設の利用者に供する事業を行う者を必ず１者は選定すること。 ・飲食物や日用品等の販売も可とするが、専ら土産品等を販売する事業は対象外とする。 ・原則、本施設の開館時間中は営業すること。特にこれを超える時間帯に営業することは妨げないこととする。 ・複数者を選定することも可とする。 ・指定期間中は、指定管理者の責任において、確実にサービスの提供を実施すること。ただし、指定管理期間中に民間サービス事業者が退去した場合の措置については、市と指定管理者で協議の上、再度、民間サービス事業者を選定し、サービスの提供を再開すること。 ・サービス提供内容や提供時間等の設定については市と十分に協議すること。 ・原則、延べ床面積は 400 ㎡を上限とする。 ・オープンスペース等を共用する提案も可とする。 ・指定管理者は民間サービス機能の実施にあたり、民間サービス事業者から施設の使用料（光熱水費等を含む）を徴収すること。 （民間サービス機能の整備条件） ・民間サービス機能実施スペースにおける整備は、建物の躯体、空調設備、給排水設備等のいわゆるＡ工事及びＢ工事部分については、市が負担し、内装等のいわゆるＣ工事部分及び事業に必

			要なその他事業の実施に必要な費用は民間サービス事業者の負担とすること。 ・民間サービス実施者が事業を終了した場合及び指定管理者が指定管理者の指定を取り消された場合は、サービス事業者は、当該施設について現状回復すること。

別紙３　市が貸与する備品

本施設の設計・施工業務の発注後に備品一覧を市が作成する。

別紙４　主催事業の実施に係る運営水準

１．概　要

本施設の活用促進を図ることを目的として、本施設の文化芸術機能、交流機能、子育て支援機能を利用した指定管理者の主催によるイベント等を実施するもの。

２．各機能における主催事業の運営水準

以下に、文化芸術機能、交流機能、子育て支援機能の各機能における主催事業の運営水準を示す。

【文化芸術機能】

（１）概　要

人々の感性を刺激し、感動をもたらし、創造性を育み、表現力を高め、地域や世代を超えて、人と人をつなぐ、文化芸術にふれる、つくる、つなぐことを目指して市民が文化芸術に興味や関心を持つきっかけとなる事業や、文化芸術活動を行っている人々が刺激を受けられるような質の高い事業を計画・実施する。

（２）期　間

毎年４月１日～３月３１日

（３）内　容

① 指定管理者は、次の業務を行う。

・事業計画に関すること
・事業運営に関すること
　ア　出演者等との契約に関すること
　イ　広報、宣伝に関すること
　ウ　入場券販売に関すること
　エ　事業費の支払いに関すること
　オ　諸準備等に関すること
　カ　その他、事業運営に関すること
・参加実績や満足度の把握、次回への反映

② 計画・運営する事業については、次のとおりとする。

・計画・運営する事業の数は、本施設を利用して２事業/年間程度実施すること
・事業実施にあたっては、社会情勢や市民ニーズを踏まえるとともに、市の担当部局と事前に相談の上、計画すること。

③ 経費等

・入場券等の売上は、指定管理者の主催事業の収入とする。
・入場券等の価格は、市民が利用しやすい設定とする。
・主催事業の実施に係る本施設の使用料は経費に計上することとする。

【交流機能】

（１）概　要

市民のふれあい、にぎわい、つながりの創出を目指して本施設を拠点とした質の高いイベント事業等を計画実施する。

（２）期　間

毎年４月１日～３月３１日

（３）内　容

① 指定管理者は、次の業務を行う。

・事業計画に関すること

・事業運営に関すること

ア　講師等との交渉に関すること

イ　広報、宣伝に関すること

ウ　入場券販売に関すること（有料イベントの場合）

エ　事業費の支払いに関すること

オ　諸準備等に関すること

カ　その他、事業運営に関すること

・参加実績や満足度の把握、次回への反映

② 計画・運営する事業については、次のとおりとする。

・計画運営する事業の数は本施設を利用して月に４回程度実施すること

・ただし、実施事業の 50%以上は市民が無料で参加できる事業とすること

③ 計画・運営する事業の内容は、次のとおりとする。

・市民の関心の高いテーマに沿った講座の開催

・地域の賑わい促進のための事業開催

・市内の市民活動団体、事業者等との連携によるイベント開催　など

④経費等

・入場券等の売上は、指定管理者の主催事業の収入とする。

・入場券等の価格は、市民が利用しやすい設定とする。

・参加料無料の事業開催等においても材料費等の実費については、指定管理者の主催事業の収入とすることは可とする。

・主催事業の実施に係る本施設の使用料は経費に計上することとする。

【子育て支援機能】

（１）概　要

こどもの健全育成や情操の涵養、親子の豊かな学びと愛着形成、当事者同士の仲間づくり、地元への理解や愛着の醸成などに資することを目的とし、遊びや学び、創作、体験、交流などの各種プログラムを計画実施する。

（２）期　間

毎年４月１日～３月３１日

（３）内　容

① 指定管理者は、次の業務を行う。

・事業計画に関すること
・事業運営に関すること
　ア　講師等との交渉に関すること
　イ　広報、宣伝に関すること
　ウ　事業費の支払いに関すること
　エ　諸準備等に関すること
　オ　その他、事業運営に関すること
・参加実績や満足度の把握、次回への反映

② 計画・運営する事業については、次のとおりとする。

・計画運営する事業の数は本施設（子育て支援機能以外を含む）を利用して月に４回程度実施すること

③ 計画・運営する事業の内容は、次のとおりとする。

・こどもの健全育成や情操の涵養のための「遊びや体験イベント」の開催
・親子の豊かな学びと愛着形成のための「学習会」の開催
・当事者同士の仲間づくりのための「交流行事」の開催
・地元への理解や愛着の醸成のための「クッキング教室」の開催　など

④ 経費等

・参加料は原則無料とする。ただし、必要経費（実費分）を徴収して、指定管理者の主催事業の収入とすることは可とする。
・主催事業の実施に係る本施設の使用料は経費に計上することとする。