浜松市中部協働センター
及び浜松市文化コミュニティセンター
並びに浜松文芸館

公募仕様書

＜第１章＞

１　浜松市中部協働センター及び浜松市文化コミュニティセンターの管理運営の基本方針

（１）浜松市中部協働センター

浜松市中部協働センター（以下「中部協働センター」という。）は、コミュニティ活動を通じた活力ある地域づくり及び生涯学習の推進を図るため、諸事業を行う施設である。

この中部協働センターの施設の活用については次のとおりである。

・講座室、和室、クッキングルームなど諸施設を効果的に活用した管理運営

諸施設を効果的に活用し､利用者のニーズに応えるとともに多くの利用が図られる運営を行う。

（２）浜松市文化コミュニティセンター

浜松市文化コミュニティセンター（以下「文化コミュニティセンター」という。）は、浜松市（以下「市」という。）最大のギャラリー、ホール、会議室等を有する、市を代表する施設の一つである。

文化コミュニティセンターは市民の文化の向上及びコミュニティ活動の推進を図るなど文化とコミュニティの振興に関する市の政策を遂行するための拠点施設として諸活動を行うものである。

この文化コミュニティセンターの使命を果たしていくための基本方針は以下のとおりである。

・優れた施設や設備を効果的に活用した管理運営

５室からなるギャラリーやホール、ふれあい広場、会議室、スタジオ、アトリエなど諸施設を活用し、利用者の多様なニーズに対応できるサービスを提供するとともに、優れた立地条件を活かし、多くの利用が図られる運営を行う。

・市民文化の振興とコミュニティ活動の活性化に資する事業の実施

市内の文化団体と緊密な連携を図り、その活動を通じて市民文化の振興とコミュニティ活動の活性化を図るため、施設の特徴を生かして以下の事業を実施する。

①市民文化の振興に資する事業…２事業程度

②コミュニティ活動の活性化や社会課題の解決に資する事業…２事業程度

２　中部協働センター及び文化コミュニティセンターの概要

（１）名　　称　浜松市中部協働センター及び浜松市文化コミュニティセンター

（２）所 在 地　浜松市中区早馬町２番地の１

（３）対 象 物 件　鉄骨、鉄筋コンクリート造地上６階地下１階

（４）敷 地 面 積　4,292.68 ㎡（うち、早馬緑地　676㎡）

（５）建 築 面 積　2,216.595㎡

（６）基準階面積　1,887.795㎡

（７）延 床 面 積　10,375.021㎡

（８）施 設 内 訳

地下１階（床面積　341.766㎡　階高5.00m）

受水槽・ポンプ室、倉庫、管理員ロッカー室、物入、

非常用エレベーター、非常用エレベーターロビー、端子盤室　ほか

１階（床面積　2,091.059 ㎡　階高 6.00m）

事務室（指定管理者用）、**中部協働センター事務室（運営は委託業務対象外）**、
人権啓発センター事務室（運営は委託業務対象外）、
小会議室（運営は委託業務対象外）、ふれあい広場（283 ㎡）、
エントランスホール、エスカレーター（１階から２階上昇、２階から１階下降各１基）、階段４（非常用階段含む）、サービスヤード、荷捌き室、中央監視室、機械駐車装置、出入口５箇所、旧生涯学習情報コーナー（展示スペース）、
創造活動室、コーヒーカウンター、ウォータークーラー（１台）、トイレ、
倉庫、水槽置場、ゴミ置場、屋外機置場、車寄せ、二輪車置場

２階（床面積　1,989.884 ㎡　階高 5.50m）

ホール（406.82 ㎡、定員 450 人（ロールバックチェア使用時 388 人））、
２１講座室（定員 42 人）、２２講座室（定員 30 人）（２１・２２講座室はギャラリーとしても利用可能）、アトリエ（定員 36 人）、
放送大学浜松サテライトスペース（運営は委託業務対象外）、
ロールバックスタンド収納庫、倉庫、前室、ロビー、教材室、湯沸室、控室、保管室、エスカレーター（１階から２階、２階から３階上昇及び３階から２階、２階から１階下降　各１基（一部重複））、階段５（非常用階段、ホール階段含む）、廊下、ウォータークーラー（１台）、トイレ

Ｍ３階（床面積　146.283 ㎡　階高 5.50m）

映写室、キャットウォーク、ファンルーム、ファン置場２

３階（床面積　1,887.795 ㎡　階高 5.50m）

ギャラリー５室（移動パネル附設）

部屋名	面積	移動パネル※	高さ
ギャラリー３１	472 ㎡	30 枚	4.2m
ギャラリー３２	100 ㎡	３枚	4.2m
ギャラリー３３	100 ㎡	３枚	4.2m
ギャラリー３４	100 ㎡	３枚	4.2m
ギャラリー３５	210 ㎡	18 枚	4.2m
計	982 ㎡	57 枚	パネル高さ 3.7m

※幅 2,300ｍｍ×高さ 3,693ｍｍ

ロビー、控室、湯沸室、保管室、エスカレーター（２階から３階上昇及び３階から２階下降　各１基（重複））、階段４（非常用階段含む）、ブリッヂ、テラス（非常及び保守用）、ウォータークーラー（１台）、トイレ

４階（床面積　1,554.296 ㎡　階高 3.80m）

特別会議室（定員 54 人）、クッキングルーム（定員 36 人）、ラウンジ、
放送大学浜松サテライトスペース（運営は委託業務対象外）、
多文化共生センター（運営は委託業務対象外）、

（公財）浜松国際交流協会事務室（運営は委託業務対象外）、
更衣室（運営は委託業務対象外）、湯沸室（運営は委託業務対象外）、
文芸館資料保管室（管理運営は文芸館）、文芸館講座室（管理運営は文芸館）、
倉庫、階段４（非常用階段含む）、廊下、
ウォータークーラー（１台）、トイレ

５階（面積　1,504.034 ㎡　階高 4.05（5.00）m）
スタジオ（209 ㎡／更衣コーナー２室付き）、５１会議室（定員 42 人）、
５２会議室（定員 18 人）、５３会議室（定員 48 人）、５４会議室（定員 24 人）、
文芸館展示室（管理運営は文芸館）、文芸館事務室（管理運営は文芸館）、
湯沸室、ラウンジ、倉庫２、階段４（非常用階段含む）、廊下、
ウォータークーラー（１台）、トイレ

６階（床面積　798.345 ㎡　階高 4.90m）
空調機械室、電気室、自家発電気室、ファンルーム、ファン置場、
エレベーター機械室

ＰＨ（床面積　53.130 ㎡）
非常用エレベーター機械室

共通　エレベーター（２基）、非常用エレベーター（１基）、エレベーターロビー、
非常用エレベーターロビー

その他　敷地内の外構及び植栽（早馬緑地　676 ㎡含む）

３　指定管理期間

令和６年４月１日から令和１１年３月３１日（５年間）

４　関係法令の遵守

中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理にあたっては、本仕様書のほか、次の各項に掲げる法令に基づかなければならない。

（１）地方自治法
（２）労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法、労働者派遣法等）
（３）浜松市指定管理者による公の施設の管理に関する条例・同条例施行規則
（４）浜松市協働センター条例・同条例施行規則
（５）浜松市文化コミュニティセンター条例・同条例施行規則
（６）個人情報の保護に関する法律
（７）浜松市指定管理者制度の実施に関する基本指針
（８）その他関係法規

５　中部協働センター及び文化コミュニティセンター運営に関わる業務

中部協働センター文化コミュニティセンターの施設運営に関する業務の基準は以下のとおりとする。

（１）中部協働センター及び文化コミュニティセンターの開館時間・休館日

ア　年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日まで）

イ　開館時間は午前９時から午後９時３０分までとする。

ウ　指定管理者が利用者サービスの向上を図るため臨時に開館する場合、また休館日や開館時間を変更する場合は、あらかじめ市長と協議すること。

（２）職員の配置

ア　管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、管理運営を行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。

イ　責任者として、館長を１名配置すること。

ウ　職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにすること。

（３）利用料金等

ア　利用料金については、浜松市協働センター条例及び浜松市文化コミュニティセンター条例に規定する範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める。利用料金を変更しようとするときも同様とする。

イ　指定管理者は、市長の承認を得たときは、その旨及び当該利用料金の額を公表するものとする。

ウ　指定管理者は、利用料金の納付期限については利用する日前までにおいて指定することができる。ただし、指定管理者が特別の理由があると認めるときは、この限りではない。料金の徴収は、現状の方法を参考に利用者の利便性を考慮して定める。

エ　利用料金は指定管理者の収入とする。

オ　指定管理者は、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、利用に係る予納金を収受することができる。

カ　利用予納金は、利用料金に充当するものとする。

キ　徴収した利用料金については、必要な事務処理及び書類作成を行う。

ク　利用料金の減免の適用については浜松市協働センター条例・同条例施行規則、浜松市文化コミュニティセンター条例・同条例施行規則及び審査基準等で定めるところによるものとする。

ケ　放送大学の施設利用について、中部協働センターを利用する場合、その他料金の５割を、文化コミュニティセンターを利用する場合、通常料金の５割を、減免するものとする。なお、備品の利用については通常料金とする。

（４）労働関係法令遵守

ア　労働関係法令遵守について、浜松市が書面や立入りによる調査を行う場合は協力すること。

イ　必要に応じ労働基準法第３６条における協定を締結し、労働基準監督署に届出ること。

（５）施設及び付帯設備等の貸与等

ア　窓口、電話、ファックス、浜松市スポーツ・文化施設予約システム（以下「まつぼっくりシステム」という。）による施設の利用申請を受付け、利用許可を行う。利用希望が重複した場合は話し合いや抽選により公平に利用者を決定すること。

イ　利用許可申請に関わる事務（許可書の作成、請求書の作成・送付、入金処理・領収書の発行、利用者登録、利用者カードの発行）は、速やかに処理すること。

ウ　中部協働センター及び文化コミュニティセンターの利用料金に関する減免・還付・後納に

ついて、オンライン申請に対応すること。

エ　利用料金の徴収事務を行う。利用料金の徴収においては、２種類以上のキャッシュレス決済に対応すること。

オ　予約状況の管理、空き時間帯の利用促進策を検討し、利用率向上に努めること。

カ　会議室等の施設並びに付帯設備を利用する際、利用者へ必要な指導助言を行うこと。

キ　減免団体等の適用については、浜松市協働センター条例及び同条例施行規則、浜松市文化コミュニティセンター条例及び同条例施行規則で定めるもののほか、浜松市中部協働センター及び浜松市文化コミュニティセンターに係る審査基準及び処分基準で定めるものとする。

（６）キャッシュレス決済の導入に関する事項

ア　指定管理者は、施設利用者の利便性向上のため、利用料金を徴収する窓口にキャッシュレス決済端末（周辺機器を含む）を１台以上導入すること。導入するキャッシュレス決済端末は、①クレジットカード、②電子マネー、③コードの３種類の決済手段のうち、２種類以上の決済手段に対応すること。

イ　指定管理者は、協定書第２５条で定める月次報告書にキャッシュレス決済の利用比率が分かる事項を記載すること。

（７）利用者対応及び利用実績

ア　受付等、利用者へのサービスに十分に対応できる人員体制とすること。

イ　電話、ファックス、電子メール等による問い合わせに迅速に対応すること。

ウ　来館者の受付け、利用案内及び相談、施設見学へ対応すること。

エ　利用内容により、利用者と十分な事前調整等を行うこと。

オ　中部協働センター及び文化コミュニティセンター利用のための書類や利用の手引き等、利用者の利便向上となる資料等を作成すること。

カ　利用者とのトラブル防止のため、対応については万全を期すとともに、苦情については記録にとどめ、市に速やかに報告すること。

キ　指定管理者は日報を作成する。また、毎月の月次報告書（各室等の利用実績、利用件数、人員等）を翌月速やかに市に直接提出し報告すること。内容等については協定で定めることとする。

（８）危機管理と責任分担

ア　事故、火災等による施設の損傷及び被災者に対する責任については、事案の要因等によりその都度判断する。

イ　指定管理者は、管理運営上生じた利用者への損害や施設設備の日常的な損傷等について第一次的責任を有するものとし、被害が最小限となるよう、迅速に対応するとともに、直ちに市に報告するものとする。

ウ　天災等不測の事態や施設の火災保険及び包括的管理責任は市に属するものとする。

（９）施設の安全管理、防火・防災

ア　事故、火災、自然災害等に備えた安全管理を行うこと。

イ　災害発生時には、利用者の安全の確保と避難誘導を行うこと。

ウ　指定管理者は、施設、設備等において修繕すべき箇所がないか日常点検を行い、利用者が安全、安心、快適に利用できるよう施設全体の安全管理に努めること。

(10) 自動販売機の設置に関すること

ア　指定管理者は自動販売機を６台程度設置する。
イ　設置場所は、１階はエントランスホール、２階と５階はエレベーターロビーとする。
ウ　販売品は、清涼飲料、アイスクリーム（軽食品）等とする。ただし、使い捨てプラスチックの排出抑制を推進するため、ペットボトルの販売本数を削減するよう努めること。
エ　飲料容器の回収ボックス等は指定管理者の責任で、衛生的に良好な状態で設置し、適切な分別回収、リサイクル処分を行う。
オ　自動販売機の苦情、故障、不具合などの問い合わせ及び事故等による損害は、指定管理者の責任において対応する。また、問い合わせの連絡先を明記する。
カ　指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売上手数料については、指定管理者が当該業者と締結する契約書等に規定するとともに、指定管理者の収入として適切な処理を行う。
また、市は必要に応じて契約書等の写しの提出を求めることができるものとする。
キ　設置台数等の変更は、市と指定管理者の協議により決定するものとする。

（11）経理に関すること

ア　支払いに関する事務全般
イ　月ごとの出納計算書の作成
ウ　月ごとの、光熱水費に係る使用料、使用量の記録の作成
エ　その他の付属資料の作成

（12）備品等の保守管理に関すること

ア　必要な物品・備品等購入の入札、契約に関する事務を行う。
イ　施設の管理運営についての備品を適切に管理し、利用者の利用に供する。
ウ　備品台帳及び配置図を維持管理する。
エ　備品等が破損、不具合等が生じた際には、速やかに市に報告する。
オ　市の備品検査の際、協力する。
カ　施設運営に支障をきたさないよう、適宜消耗品を購入し、管理を行う。不具合等が生じたものについては随時更新する。

（13）市民文化の振興とコミュニティ活動の活性化に資する事業の実施

ア　市民文化の振興に資する事業を年２回程度行う。
イ　コミュニティ活動の活性化や社会課題の解決に資する事業を年２回程度行う。

（14）指定管理者の自主事業

ア　指定管理者は、本施設の設置主旨に適合する範囲において、本施設を利用して、自らの企画による事業を実施し、又は事業の誘致等を行い、自らの収入とすることができる。事業の企画・誘致に係る費用は、すべて指定管理者の負担とすること。
イ　事業の企画・誘致の内容については、各年度の事業計画書の作成時に市と協議を行い、市の承認を得ること。また、実施にあたり、当該年度の実施計画との変更が生じる場合は、市と調整を行い、確認を得ること。
ウ　事業の企画・誘致にあたっては、以下に示す条件を満たすこと。
・本施設の設置目的に適合すること。
・市が本施設の使用を求める日程以外の使用とすること。
・施設利用が市の要求する運営サービスに支障をきたさないこと。
・公序良俗に反しない事業とすること。

・関連する法規を遵守し、本施設の特徴等に沿った内容とすること。

６　その他の業務

（１）中部協働センター及び文化コミュニティセンターの総合的な指揮監督及び調整

ア　中部協働センター及び文化コミュニティセンターの統括

・中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営の統括ができる責任者を常に１名配置すること。

・中部協働センター及び文化コミュニティセンター職員の人事管理全般（業務分担、給与管理、職員研修等）

イ　市との連絡調整、関係団体との調整

ウ　中部協働センター、浜松文芸館等の関連団体と連携し、事業に協力すること。

エ　施設の維持管理

・利用者に快適な環境を提供できるよう施設の維持管理を行うこと。

・施設の管理運営に支障をきたす場合は、入館制限、入館禁止等の措置をとること。

オ　委託業務の監督・指導

・受託者に対し適切な管理、指導を行うこと。

カ　苦情受付・処理・報告

・中部協働センター及び文化コミュニティセンターに対して寄せられた苦情、要望等を処理すること。

・簡易な案件は指定管理者が対処し、市へ報告すること。

・市の判断を要する案件については、市に報告し、指示を受けること。

（２）事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書を作成し、市に提出すること。計画書の作成にあたっては、市と協議して行うこと。また、事業計画書とともに、収支予算書を市に提出すること。

（３）事業報告書及び収支決算書の作成

事業完了後４５日以内に下記を内容とする事業報告書を作成し、市に提出すること。

ア　管理運営の実施状況及び利用状況

イ　管理運営に係る経費の収支状況（収支決算書）

ウ　自主事業の実施状況及び収支状況（収支決算書）

エ　利用者アンケートの概要及び利用者からの苦情、意見等

オ　施設・設備の損傷、減耗、不具合の状況

カ　その他協定書で定める管理の状況を把握するために必要な事項

（４）業務評価の実施

中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営や事業の向上に資するため、利用者等の意見を定期的に集約し、業務評価を行う。業務評価は直接、業務改善（ＰＤＣＡサイクル）に役立てるとともに、記録に残し、次年度事業に反映させるものとする。特に接遇については利用者アンケートを実施し、利用満足度の向上を図ること。

（５）情報管理

ア　個人情報の保護

指定管理者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、個人情報を取り

扱う際には、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。指定の期間が終了し、又は指定を取り消された後も同様とする。

イ　情報公開

文書の開示等情報公開については、市の情報公開の規定に準じて取り扱うこと。

（６）物品・備品の発注、管理等

ア　業務に使用する物品・備品に関すること

①市が貸与する物品・備品

・別紙１「備品台帳」に定める備品

・まつぼっくりシステムに関するパソコン関連機器

②指定管理者が準備すべき物品・備品

・コピー機、パソコン関連機器、事務用品等

・その他必要な物品類は、自己費用で調達すること。

③物品・備品の所有権の帰属

・別紙１「備品台帳」に定める備品については、市の所有とする。

イ　必要な物品・備品を購入する場合に関すること

①業者との契約に関する事務を適正に行うこと。

②納入物品の確認、支払いに関する事務を適正に行うこと。

③物品・備品台帳等により適正な管理を行うこと。

（７）指定管理期間終了時の引継ぎ業務

次期指定管理者が円滑に中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営業務を遂行できるよう、指定管理期間終了時に、指定管理者は引継ぎ期間を設け、引継ぎを行うものとする。

（８）今後の施設のあり方について

指定管理期間中に大規模改修等の目安となる築後40年を迎えるため、大規模改修を含めた今後の施設のあり方について市と指定管理者で協議の上検討する。

（９）その他、中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理に関し必要と認める一切の業務

７　留意事項

（１）施設運営に関すること

ア　公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

イ　規則に定める団体の施設利用料金を減免する際は、理由を付した文書を審査のうえ減免するものとする。

ウ　指定管理者が中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合は、あらかじめ市と協議を行うこと。

エ　市の施策としての事業に積極的に取り組むよう協力すること。

オ　市が中部協働センター及び文化コミュニティセンターを利用する場合及び市との共催により関係団体が利用する場合の先行予約等については、市と指定管理者が事前に調整して行う。

（２）その他

ア　中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営について法令等に基づき必要な届け出は、指定管理者が行うものとする。

イ　中部協働センター及び文化コミュニティセンターの管理運営に従事する職員は、業務にふさわしい服装を着用し、利用者が施設職員とわかるよう、名札を着用する。また、常に接遇の向上に努めること。

ウ　その他、仕様書に記載のない事項については市と協議するものとする。

＜第２章＞

１　浜松文芸館の運営基本方針

浜松文芸館（以下「文芸館」という。）は郷土の生んだ文芸作家の業績を永く称え、その伝統の上に新しい歴史と文化を創り上げていくため、浜松市及び遠州地方ゆかりの貴重な文芸関係資料の収集、調査、研究、展示等を行う。

さらに、身近な学習の機会の提供を通して、市民意識の高揚を図り、併せて多くの文芸団体・サークル活動の拠点として市民文化の向上と地域文化の発展に寄与するため、以下の基本方針に基づいた管理運営を行う。

（１）文芸資料の収集・保存・研究

浜松市を中心に、遠州地方にゆかりのある、優れた文芸作家の貴重な資料を収集・保存し、研究に努める。

（２）文芸資料の展示紹介

日常的な学習の場にふさわしい、わかりやすい文芸の展示紹介（平常展・特別展）を行う。

（３）講座・講演会等の開催

文芸を身近なものとし、文学を学ぶ場として、また創作活動を刺激する講座・講演会を開催し、文芸に関わる生涯学習活動の振興を図る。

（４）文芸を通した交流の環境づくり

市民の文芸創作活動や各種文芸団体の会議・交流など、多くの人々が文芸に親しみ、集い、語り合う環境づくりを進める。

２　文芸館の概要

（１）名　　称　浜松文芸館
（２）所 在 地　浜松市中区早馬町２番地の１
（３）対 象 物 件　鉄骨、鉄筋コンクリート造地上６階地下１階の内、地上４階及び５階の一部
（４）施 設 内 訳

４階（約 88㎡）
資料保管室：約 48㎡
講　座　室：約 40㎡
５階（約144㎡）
展　示　室：約112㎡
事　務　室：約 32㎡

３　指定管理期間

令和６年４月１日から令和１１年３月３１日（５年間）

４　関係法令の遵守

文芸館の管理にあたっては、本仕様書のほか、次の各項に掲げる法令に基づかなければならない。

（１）地方自治法
（２）労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法、労働者派

遣法等）
（３）浜松市指定管理者による公の施設の管理に関する条例・同条例施行規則
（４）浜松文芸館条例・同条例施行規則
（５）個人情報の保護に関する法律
（６）浜松市指定管理者制度の実施に関する基本指針
（７）その他関係法規

５　文芸館運営に関わる業務

文芸館の施設運営に関する業務の基準は以下のとおりとする。

（１）文芸館の開館時間・休館日

ア　年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日まで）
イ　開館時間は午前９時から午後５時までとする。ただし、講座室については、午前９時から午後９時３０分までとする。
ウ　指定管理者が利用者サービスの向上を図るため臨時に開館する場合、また休館日や開館時間を変更する場合はあらかじめ市長と協議すること。

（２）職員の配置

ア　管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、管理運営を行うための業務形態にあった適正な人数の職員を配置すること。
イ　責任者として、館長を１名配置すること。
ウ　職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにすること。

（３）利用料金等

ア　利用料金については、浜松文芸館条例に規定する範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める。利用料金を変更しようとするときも同様とする。
イ　指定管理者は、市長の承認を得たときは、その旨及び当該利用料金の額を公表するものとする。
ウ　指定管理者は、利用料金の納付期限については利用する日前までにおいて指定することができる。ただし、指定管理者が特別の理由があると認めるときは、この限りではない。料金の徴収は、現状の方法を参考に利用者の利便性を考慮して定める。
エ　利用料金は指定管理者の収入とする。
オ　徴収した利用料金については、必要な事務処理及び書類作成を行う。
カ　利用料金の減免の適用については浜松文芸館条例・同条例施行規則及び審査基準等で定めるところによるものとする。

（４）労働関係法令遵守

ア　労働関係法令遵守について、浜松市が書面や立入りによる調査を行う場合は協力すること。
イ　必要に応じ労働基準法第３６条における協定を締結し、労働基準監督署に届出ること。

（５）施設及び付帯設備等の貸与等

ア　窓口、電話、ファックス、まつぼっくりシステムによる施設の利用申請を受付け、利用許可を行う。利用希望が重複した場合は話し合いや抽選により公平に利用者を決定すること。
イ　利用許可申請に関わる事務（許可書の作成、請求書の作成・送付、入金処理・領収書の発

行、利用者登録、利用者カードの発行）は、速やかに処理すること。

ウ　利用料金の徴収事務を行う。利用料金の徴収においては、２種類以上のキャッシュレス決済に対応すること。

エ　予約状況の管理、空き時間帯の利用促進策を検討し、利用率向上に努めること。

オ　講座室等の施設並びに付帯設備を利用する際、利用者へ必要な指導助言を行うこと。

カ　減免団体等の適用については、浜松文芸館条例及び同条例施行規則で定めるもののほか、浜松文芸館に係る審査基準及び処分基準で定めるものとする。

（６）キャッシュレス決済の導入に関する事項

ア　指定管理者は、施設利用者の利便性向上のため、利用料金を徴収する窓口にキャッシュレス決済端末（周辺機器を含む）を１台以上導入すること。導入するキャッシュレス決済端末は、①クレジットカード、②電子マネー、③コードの３種類の決済手段のうち、２種類以上の決済手段に対応すること。

イ　指定管理者は、協定書第２５条で定める月次報告書にキャッシュレス決済の利用比率が分かる事項を記載すること。

（７）利用者対応及び利用実績

ア　受付等、利用者へのサービスに十分に対応できる人員体制とすること。

イ　電話、ファックス、メール等による問い合わせに迅速に対応すること。

ウ　来館者の受付け、利用案内及び相談、施設見学へ対応すること。

エ　利用内容により、施設利用者との十分な事前調整等を行うこと。

オ　文芸館利用のための書類や利用の手引き等、利用者の利便向上となる資料等の作成。

カ　利用者とのトラブル防止のため、対応については万全を期すとともに、苦情については記録にとどめ、市に速やかに報告すること。

キ　指定管理者は日報を作成する。また、毎月の月次報告書（各室等の利用実績、利用件数、人員等）を翌月速やかに市に直接提出し報告すること。内容等については協定で定めることとする。

（８）危機管理と責任分担

ア　事故、火災等による施設の損傷及び被災者に対する責任については、事案の要因等によりその都度判断する。

イ　指定管理者は、管理運営上生じた利用者への損害や施設設備の日常的な損傷等について第一次的責任を有するものとし、被害が最小限となるよう、迅速に対応するとともに、直ちに市に報告するものとする。

ウ　天災等不測の事態や施設の火災保険等の包括的管理責任は市に属するものとする。

（９）施設の安全管理、防火・防災

ア　事故、火災、自然災害等に備えた安全管理を行うこと。

イ　災害発生時には、利用者の安全の確保と避難誘導を行うこと。

ウ　指定管理者は、施設、設備等において修繕すべき箇所がないか日常点検を行い、利用者が安全、安心、快適に利用できるよう施設全体の安全管理に努めること。

（10）施設及び展示物の保守管理に関すること

ア　退館時には外部開口部の施錠、各室の戸締りを確実に行うこと。

イ　展示資料の汚損等に注意をはらい、館内の巡回は１日２回以上、必要に応じて行う。

ウ　施設内は禁煙とし、火気の使用については、原則禁止とする。
エ　休館日、夜間などの職員不在時の警備は機械警備で対応する。

(11) 経理に関すること

ア　支払いに関する事務全般を行うこと。
イ　月ごとの出納計算書の作成を行うこと。
ウ　その他の付属資料の作成を行うこと。

(12) 備品等の保守管理に関すること

ア　必要な物品・備品購入の入札、契約に関する事務を行う。
イ　施設の管理運営についての備品を適切に管理し、利用者の利用に供する。
ウ　備品台帳及び配置図を維持管理する。
エ　備品等が破損、不具合等が生じた際には、速やかに市に報告する。
オ　市の備品検査の際、協力する。
カ　施設運営に支障をきたさないよう、適宜消耗品を購入し、管理を行う。不具合等が生じたものについては随時更新する。

６　事業実施に関わる業務

文芸館の事業の運営に関する業務の基準は以下のとおりとする。

（１）展覧会等企画の実施に関すること

ア　平常展として、館収蔵作品を中心とした展示を行う。資料は随時展示替えを行う。
イ　特別展として、年２回程度、遠州地方にゆかりのある、優れた文芸作家の貴重な資料及び文芸に関する企画を、市と協議する中で実施する。
ウ　郷土の生んだ、優れた文芸作家の業績の市民への周知を進めるため、協働センター・学校等で展示会・講演会などを実施する。

（２）講座・講演会等の企画実施に関すること

文芸館に関する講座を６講座程度、及び文学講演会・子供向け事業を企画し開催する。

（３）「浜松市民文芸」の作品募集と編集発行に関すること

作品の募集、審査員との調整、表彰、編集発行並びに販売を行う。

（４）資料の調査研究、保存、整理に関すること

ア　収蔵作品の研究及び正常に保つための日常点検、整備を行い、良好な状態に保つこと。
イ　図書館、大学及び個人が収蔵している関係資料の調査研究を行う。
ウ　収集対象資料の寄贈及び収集情報を得た場合は、必要書類を添え市に報告する。

（５）展示室の案内及び説明に関すること

ア　入館者からの展示内容の質問に対する回答及び資料の説明を行うこと。
イ　児童生徒等の学習見学に対する説明を行うこと。

（６）渉外及び広報に関すること

ア　電話、ファクシミリ、Ｅメール等での照会に対し回答を行う。
イ　公共施設等から資料の貸出について依頼があった場合は、申込書を添えて市に報告すること。
ウ　職場体験、実習等の申出があった場合は、可能な限り受け入れ、必要な説明等を行うこと。
エ　広報はままつ等市関連広報紙へ事業の情報提供を行うこと。

オ　新聞、テレビ、ラジオ、雑誌等の取材に対応し、積極的に施設及び事業の周知を行うこと。
カ　チラシ、ポスター、リーフレット等の印刷物により広報を行うこと。

（７）指定管理者の自主事業

ア　指定管理者は、文芸館の設置主旨に適合する範囲において、本施設を利用して、自らの企画による事業を実施し、又は事業の誘致等を行い、自らの収入とすることができる。事業の企画・誘致に係る費用は、すべて指定管理者の負担とすること。

イ　事業の企画・誘致の内容については、各年度の事業計画書の作成時に市と協議を行い、市の承認を得ること。また、実施にあたり、当該年度の実施計画との変更が生じる場合は、市と調整を行い、確認を得ること。

ウ　事業の企画・誘致にあたっては、以下に示す条件を満たすこと。

・本施設の設置目的に適合すること。
・市が本施設の使用を求める日程以外の使用とすること。
・施設利用が市の要求する運営サービスに支障をきたさないこと。
・公序良俗に反しない事業とすること。
・関連する法規を遵守し、本施設の特徴等に沿った内容とすること。

７　その他の業務

（１）文芸館の総合的な指揮監督及び調整

ア　文芸館の統括

・文芸館の管理運営の統括ができる責任者を常に１名配置すること。
・文芸館職員の人事管理全般（業務分担、給与管理、職員研修等）

イ　市との連絡・調整、関係団体との調整

ウ　中部協働センター、文化コミュニティセンター等の関連団体と連携し、事業に協力すること。

エ　施設の維持管理

・利用者に快適な環境を提供できるよう施設の維持管理を行うこと。
・利用状態の確認を行うこと。
・施設の管理運営に支障をきたす場合は、入館制限、入館禁止等の措置をとること。

オ　委託業務の監督・指導

・受託者に対し適切な管理・指導を行うこと。

カ　苦情受付・処理・報告

・文芸館に対し寄せられた苦情・要望等を処理すること。
・簡易な案件は指定管理者が対処し、市へ報告すること。
・市の判断を要する案件については、市に報告し、指示を受けること。

（２）事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書を作成し、市に提出すること。計画書の作成にあたっては、市と協議して行うこと。また、事業計画書とともに、収支予算書を市に提出すること。

（３）事業報告書及び収支決算書の作成

事業完了後４５日以内に下記を内容とする事業報告書を作成し、市に提出すること。

ア　管理運営の実施状況及び利用状況

イ　管理運営に係る経費の収支状況（収支決算書）
ウ　自主事業の実施状況及び収支状況（収支決算書）
エ　利用者アンケートの概要及び利用者からの苦情、意見等
オ　施設・設備の損傷、減耗、不具合の状況
カ　その他協定書で定める管理の状況を把握するために必要な事項

（４）業務評価の実施

文芸館の管理運営や事業の向上に資するため、利用者等の意見を定期的に集約し、業務評価を行う。業務評価は直接、業務改善（ＰＤＣＡサイクル）に役立てるとともに、記録に残し、次年度事業に反映させるものとする。特に接遇については利用者アンケートを実施し、利用満足度の向上を図ること。

（５）事後評価の掲示

中区指定管理者選定会議が、年１回実施する指定管理者の事後評価の結果を文芸館の施設内に常時掲示すること。（事後評価結果は、市ホームページにも掲載する）

（６）情報管理

ア　個人情報の保護

指定管理者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。指定の期間が終了し、又は指定を取り消された後も同様とする。

イ　情報公開

文書の開示等情報公開については、市の情報公開の規定に準じて取り扱うこと。

（７）物品・備品の発注、管理等

ア　業務に使用する物品・備品に関すること

①市が貸与する物品・備品

・別紙２「備品台帳」に定める備品

・まつぼっくりシステムに関するパソコン関連機器

②指定管理者が準備すべき物品・備品

・コピー機、パソコン関連機器、事務用品等

・その他必要な物品類は、自己費用で調達すること。

③物品・備品の所有権の帰属

・別紙２「備品台帳」に定める備品については、市の所有とする。

イ　必要な物品・備品を購入する場合に関すること

①業者との契約に関する事務を適正に行うこと。

②納入物品の確認、支払いに関する事務を適正に行うこと。

③物品・備品台帳等により適正な管理を行うこと。

（８）指定期間終了時の引き継ぎ業務

次期指定管理者が円滑に文芸館の管理運営業務を遂行できるよう、指定期間終了時に、指定管理者は引き継ぎ期間を設け、引き継ぎを行うものとする。

（９）その他、文芸館の管理運営に関し必要と認める一切の業務

８　留意事項

（１）施設運営に関すること

ア　公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

イ　浜松市規則に定める団体の施設利用料金を減免する際は、理由を付した文書を審査のうえ減免するものとする。

ウ　指定管理者が文芸館の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合は、あらかじめ市と協議を行うこと。

エ　協定等で定めがない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づき業務を実施すること。

オ　市の施策としての事業に積極的に取り組むよう協力すること。

カ　市が文芸館を利用する場合及び市との共催により、関係団体が施設を利用する場合の先行予約等については、市と指定管理者が事前に調整して行う。

キ　市制記念日である７月１日、県民の日である８月２１日及び文化の日である１１月３日については、利用料金（入場料）を無料とする。

（２）その他

ア　文芸館の管理運営について法令等に基づき必要な届け出は、指定管理者が行うものとする。

イ　文芸館の管理運営に従事する職員は、業務にふさわしい服装を着用し、利用者が施設職員とわかるよう名札を着用する。また、常に接遇の向上に努めること。

ウ　労働関係法令遵守について、市が書面又は立入りによる調査を行うことがある。

エ　不測の事態に備え、施設・備品・第三者賠償等の損害賠償保険に加入すること。保険の範囲については協定で定める。

オ　その他、仕様書に記載のない事項については市と協議するものとする。

＜第３章＞

施設管理に関わる業務の基準

施設管理については、浜松市中部協働センター及び浜松市文化コミュニティセンター並びに浜松文芸館（以下「クリエート浜松」という。）を一括して行う。

クリエート浜松の管理に関する業務の基準は以下のとおりとする。

（１）クリエート浜松の維持及び保全に関し、次に掲げる業務を実施すること。

ア　業務別内容等

業　務　種　別	内　容	仕　様　等
設備運転管理業務	機械、電気設備等の運転管理	建築物管理関係諸法令に基づく業務。 業務員を必要な人数を配置し、運転管理を適正に行い、施設内の温度管理等 適切な環境の維持に努め、利用者が安全に使用できるようにすること。
舞台装置操作業務	各種舞台装置の操作・点検	舞台関係設備の操作、維持管理及び利用者に対する助言等を行い、利用者の利用目的に沿い、舞台設備・音響設備・映写設備・ビデオ設備及び照明設備等を駆使し、最大の効果を上げること。
立体駐車装置運転管理業務	サービスヤードに設置された立体駐車装置の運転管理	立体駐車装置及び附属機器の運転操作及び駐車場入退出庫の整理
設備保守	公共施設建築設備点検	建築基準法第１２条第２項及び同条第４項の規定に基づき、設備点検及び防火設備点検を年１回、建築点検を３年に１回行い報告すること。
	空調設備機器保守点検	年２回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること（空調設備機器用フィルター取替えを含む。）。
	冷却水水処理装置保守点検	年６回以上、冷却水水処理装置を点検調整し、運営に支障がないようにすること。
	冷凍機保守点検	高圧ガス取締法第２６条等の危害予防規定に基づき、定期的に年６回以上点検し、運営に支障がないようにすること。
	自動制御設備保守点検	自動制御器、中央監視盤機器、マルチループコントローラ、ループユニットからなる自動制御設備機器の点検を毎月１回行い、運営に支障がないようにすること。
	監視設備保守点検	年１回点検を行い、運営に支障がないようにすること。

	自動消火設備保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項の規定に基づき、機器点検を年２回、総合点検を年１回行い、運営に支障がないようにすること。
	自動火災報知器設備保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項の規定に基づき、機器点検を年２回、総合点検を年１回行い、運営に支障がないようにすること。
	自家発電設備機器保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、年２回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。 消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、６年に１度摸擬負荷試験を実施し、摸擬負荷試験を実施しない年は予防保全整備を行い、運営に支障がないようにすること。
	蓄電池設備機器保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、年２回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	防災照明設備保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、年２回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	防火扉装置保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、年２回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。

	非常放送設備保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項、並びに建築基準法第８条等の規定に基づき、年２回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	垂直式救助袋保守点検	消防法第１７条の３の３の規定に基づく同施行規則第３１条の６第１項及び第４項の規定に基づき、機器点検を年２回、総合点検を年１回行い、運営に支障がないようにすること。
	舞台機構設備保守点検	可動グリッド、捲取スクリーン、絞緞帳、ライトバトン等の舞台機構設備の点検を年１回以上定期的に行い、運営に支障がないようにすること。
	舞台装置保守点検	フォールディングステージ、ロールバックチェアースタンド等の舞台装置の点検を年１回以上行い、運営に支障がないようにすること。
	舞台音響設備保守点検	ホール、ふれあい広場に設定された音響設備機器の点検を年１回以上行い、運営に支障がないようにすること。
	舞台照明設備機器保守点検	ホール、ふれあい広場に設定された照明設備機器の点検を年１回以上行い、運営に支障がないようにすること。
	昇降機設備保守点検	エレベーター１号機・２号機は３カ月に１回、エレベーター３号機及びエスカレーター４機は原則として月１回の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	自動扉装置保守点検	年２回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	防火戸保守点検	年１回以上の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	移動間仕切装置保守点検	年１回以上の点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	電動装置（化粧扉・スクリーン）保守点検	年１回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。

	高窓開閉装置保守点検	年２回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	ホイスト保守点検	年６回以上の点検と、年１回以上の総合点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	自家用電気工作物保守点検	年１２回定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	電話設備保守点検	年６回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。
	ピアノ保守点検	年２回以上定期的に点検を行い、運営に支障がないようにすること。
備品保守		

※その他、クリエート浜松の管理に必要な業務については、市と協議するものとする。

※「浜松市役所温暖化対策マネジメントシステム」に従って管理にあたること。

※必要に応じて作業種目・回数等は変更できるものとする。

※関係法令を遵守し、業務を行うにあたり必要な資格等がある場合は、資格がある者が業務を行う。

※保守業務により臨時に休館する場合は、市の承認を得ること。また、利用者への影響が少ない時期に行うこと。

イ　その他、クリエート浜松の維持及び保全に関し必要と認める一切の業務

ウ　上記業務を他の業者へ委託する場合、次の事務を適正に行うこと。

・委託業者との契約に関すること。

・業者との作業日程、方法等の調整

・作業結果の確認、報告書の確認、支払いに関すること。

（２）清掃、植栽、警備、防災（以下「清掃等」という。）に関すること

清掃等業務に関すること。（施設内を清潔に保ち、利用者が快適に利用できるよう配慮する。）

※業務を他の業者に委託する場合は、前項（１）のウを適用すること。

ア　建物清掃

建物及びその周辺の衛生的環境を良好に維持することを目的とし、常に清潔な状態を保つため、日常清掃及び定期清掃を行う。

・日常清掃　毎日（休館日その他特別な理由がある場合を除く）

床面　：掃き掃除、モップ拭き、見廻り拾い掃き 等

便所　：便器の清掃、汚物処理、消耗品の補充 等

湯沸室：流し台の清掃、茶殻処理 等

その他：什器･備品等の除塵、手摺･腰壁磨き、外構清掃、紙屑処理 等

・定期清掃　床面洗浄手入（和室）　月１回

床面洗浄ワックス手入　月１回

ガラス清掃　６ヶ月に１回

カーペット清掃洗浄手入　年３回

グリストラップ清掃（380ℓ）　　年４回
フード清掃（クッキングルーム）　　年４回
浸透枡清掃　　年２回

※作業回数は、最小限のものであり常に状況を把握して清潔を保つこと。詳細は、市との協議により決定する。

・日常業務において集積されたゴミの適正な処理　　日に１回以上

イ　空調用吸込口吸出口清掃　　年１回

空調用吸込口吸出口を衛生かつ効率的に維持管理するための清掃

ウ　水槽及び雑排水槽清掃　　年１回（雑排水槽及び湧水槽の一部は年２回）

「水道法」、「ビル管理法」等その他関係法令に基づく清掃及び調整、塗装

対象：受水槽、副受水槽、高置水槽、雑排水槽、湧水槽、消火用補助水槽、消火水槽、貯湯槽/湯沸器、冷水器

エ　殺鼠（さっそ）・衛生害虫駆除業務　　年２回

「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」及びその他関係法令に基づく業務

オ　外構・植栽維持管理業務に関すること

・早馬緑地、クリエート浜松敷地内の植栽の維持管理（剪定、除草、消毒等）

カ　夜間・休館日等の閉館中の警備に関すること

夜間や休館日等の施設の安全を保つため閉館中の警備の実施

キ　防火及び防災に関すること

※クリエート浜松は防火対象物定期点検報告制度の対象施設

・防火管理者を選任し、担当業務を行う。
・防火対象物定期点検の実施。ただし、特例認定期間中は除く。
・防火及び防災に係る届出等の関係機関への提出
・台風及び大雨洪水警報発令時の対応
・立ち入り検査の日程調整及び立会い
・防災訓練の実施（年２回以上実施すること。）
・市に災害対策本部が設置されたときは、市と緊密な連絡をとりながら情報収集に努め、利用者の安全確保を第一とすること。また、市が災害救援等のため応急危険度判定士の活動拠点として施設を使用する場合は協力し、協議すること。
・クリエート浜松内において事故等があった場合は、直ちに応急処置を施す等人命救助を第一とした必要な措置を講じるとともに、市に連絡をし、事後文書で顛末を報告すること。

ク　その他、クリエート浜松の清掃等業務に関し必要と認める一切の業務

（３）施設管理に関すること

ア　業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を再委託する場合は、市の承諾を得るとともに委託先及び契約金額等を市に届け出ること。

イ　指定管理者は市と協議のうえ事故対応マニュアルを定め、施設における事故発生に備えるとともに、事故発生時には速やかにその旨を市に報告すること。

ウ　指定管理者は、損害賠償に備えて、施設損害賠償責任保険（指定管理者特約条項つき）に加入し、当該保険からの保険金により損害賠償責任に対応することとする。なお、必要な保

険の範囲については協定で定める。

エ　浜松市役所温暖化対策基本方針に基づき環境に配慮した管理を行うとともに、それに伴う要請について必要に応じ協力をすること。

（４）クリエート浜松の修繕工事に関すること

ア　クリエート浜松の良好な状態と美観を維持するよう努めること。

イ　施設の不具合を発見した場合は、軽微な損傷においては状況を確認のうえ、速やかに市に報告を行うとともに、修繕（概ね１件６０万円未満の修繕）を実施すること。

ウ　損傷の程度が大きい場合は、状況を確認のうえ、速やかに市に報告し指示を受けること。

（５）光熱水費等の支出

ア　各事業者の請求に基づき光熱水費を支出する（人権啓発センター、多文化共生センター等の業務等の遂行に伴う経費を含む。）。

イ　利用者の快適な利用に努めるとともに、光熱水費の節減等の省エネルギー対策を講じること。