

北九州市立大手町練習場 指定管理者要求水準等様書

令和6年8月

北九州市都市ブランド創造局総務文化部文化企画課

目 次

第 1 総則	- 1 -
1 要求水準等使用書の位置づけについて	- 1 -
2 大手町練習場の設置目的	- 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	- 1 -
5 管理運営に当たっての留意事項	- 2 -
6 業務分担	- 3 -
第 2 業務遂行体制	- 4 -
1 責任ある組織体制構築に当たっての留意事項	- 4 -
2 業務従事者の服務	- 4 -
3 研修・育成	- 5 -
第 3 業務	- 6 -
1 基本的事項	- 6 -
2 貸館事業	- 8 -
3 情報発信事業	- 12 -
第 4 維持管理	- 13 -
1 基本的事項	- 13 -
2 施設の管理に関する業務	- 13 -
3 物品管理業務	- 14 -
4 危機管理業務	- 16 -
第 5 その他運営に関する業務	- 17 -
1 保険への加入	- 17 -
2 通信網の整備	- 17 -
3 事業計画書作成業務	- 17 -
4 各年度協定締結業務	- 17 -
5 事業報告書作成業務	- 18 -
6 事業評価(モニタリング等)に関する業務	- 19 -
1 市民参加・地域との連携	- 21 -
2 調査対応や資料作成等	- 21 -
3 指定期間終了による引継業務	- 21 -

第 1 総則

1 要求水準等使用書の位置づけについて

この要求水準等仕様書は、北九州市立大手町練習場（以下「大手町練習場」という。）において指定管理者が行う業務の内容に関し、北九州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、別に公表する「募集要項」と一体的に取り扱うものです。

2 大手町練習場の設置目的

大手町練習場は、北九州市の芸術文化施設として、「優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大、新たな芸術文化の創造及び市民文化の向上に資する」（北九州市芸術文化施設条例第1条）ことを目的として設置しています。

3 施設の概要

(1) 名称

北九州市立大手町練習場

(2) 所在地

北九州市小倉北区大手町 1 1 番 4 号

(3) 施設概要

施設規模	延床面積 2,062.00 m ²
構造	鉄骨鉄筋コンクリート造地上 10 階（うち 9 階・10 階部分）
施設概要	大練習室（1 室）、中練習室（2 室）、小練習室（8 室）、録音録画室、会議室（3 室）

4 管理運営に当たっての基本的な考え方

指定管理者は、条例並びに募集要項および要求水準等仕様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

指定管理者は、大手町練習場の位置付けを踏まえ設置目的を果たすことを使命とし、市民の音楽及び演劇などの練習の場を提供することにより、様々な文化活動が円滑に実現できるように支援を図ってください。

また、利用者本位の施設運営を目指して業務に当たってください。

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、北九州市芸術文化施設条例等関係法令を遵守し、適切な業務遂行を行ってください。なお、関係法令に改正等があれば、北九州市からの指示に従い、改正後の内容を反映した業務に取り組むものとします。

(2) 利用者の利便性、快適性を優先した運営

指定管理者は、利用者が、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) 個人情報の適正な管理と守秘義務の遵守

業務遂行に際し、知りえた個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはなりません。個人情報の保護に関する法律および北九州市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、個人の権利や利益を侵害することの無いよう、個人情報を適正に取り扱ってください。指定期間終了後、若しくは指定管理の取消し、又は職員がその職を退いた後も同様です。

(4) 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。

(5) 予防保全・長寿命化

指定管理者は、常に大手町練習場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減に努めるものとします。

(6) 創意工夫による管理運営

指定管理者は、効果的かつ効率的な人員配置、省エネルギーに向けた取組みなどの創意工夫による管理運営により、管理運営経費の低減や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。

6 業務分担

施設の維持管理業務（設備の保守点検、警備、清掃、消防点検等）については、大手町ビル（北九州市立男女共同参画センター・ムーブ）全体で一括契約を行います。

指定管理者は適正に業務が遂行されていることを確認するとともに、必要に応じて適宜、支持・指導し、利用者本位の適切な施設運営に努めてください。

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、勤務体制を図るため以下の点について責任ある組織体制を構築するものとします。

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 責任ある組織体制構築に当たっての留意事項

(1) 効率的かつ効果的な組織体制の構築

指定管理者は、大手町練習場を管理運営するにあたって必要な人材を確保し、適切な役割分担のもとで能力を十分に発揮させることにより、効果的かつ効率的、総合力のある組織体制を構築してください。

(2) 明確な責任体制の確立

大手町練習場の管理運営全体を統括する責任者を配置してください。同時に、事業実施や施設管理等各業務の責任体制を明確に確立し、的確に業務を遂行してください。

(3) 適切な勤務体制等

業務が確実に遂行できるよう、関係法規を遵守し、雇用形態や勤務体制等について工夫することにより、求められるサービス水準を維持できる必要な人員を確保してください。

(4) 職務遂行能力の向上

職務遂行能力のさらなる向上に向け、職員の資質・能力向上を図る取り組みを計画的に行ってください。

(5) 再委託

再委託する業務は適切な水準を保ち、最良のサービスが確保できるように努めてください。また、指定管理者は善良な管理者としての注意義務を持って、再委託業務が適正に遂行されていることを確認するとともに必要に応じて適宜、指示、指導してください。

なお、再委託先が実施する管理運営業務が不相当と認めるときは、市は、指定管理者に適正な執行を求めます。

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、誰に対しても懇切丁寧で、おもてなしの心を持ち、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

北九州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、配置する全職員が幅広く業務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。

第3 業務

1 基本的事項

(1) 受付・案内

大手町練習場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

大手町練習場の施設内に総合受付窓口等を設置し、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) 受付時間内は、施設利用の受付、来館者等からの問い合わせや相談対応等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、利用形態や使用料等、施設の使用に関し必要と思われる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) 視察者等への対応について、適宜、誠意をもって対応するものとします。
- (エ) 障がい者や高齢者、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(手話対応や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、緊急を要する場合には、これに限らないものとします。
- (キ) 市内芸術文化施設の案内や必要に応じて市内のイベント・観光ポスター等掲示など、適切な情報収集、情報提供を行うものとします。

(2) 休館日

ア 業務内容

休館日は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

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、休館日を変更し、又は臨時休館日を設定することができるものとします。

なお、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、北九州市と協議の上、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。

(3) 使用時間

施設を使用することができる時間は、9時から22時までとします。

ア 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、9時から19時半までとします。

ア 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。

(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) 職員による意見箱や意見の聴き取り、ウェブ上に意見窓口を設置するなど、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、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、重要なものは北九州市に報告するものとします。

(エ) なお、5年間の利用者満足度の数値目標を提案書の中で明記してください。

(6) 北九州市公共施設案内・予約システムについて

指定管理者は、市の指定するシステムを使用して、施設のホール等の使用予約、施設等使用料及び冷暖房使用料の算定、利用者統計のための集計等を行うこととします。

システムの維持にかかる指定管理者負担はありませんが、指定管理者の事情で新たな経費が発生した場合は、指定管理者の負担となります。

2 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・取り消し及び使用料の收受・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。

ア 要求水準

大手町練習場（練習室）の利用件数、稼働率等の目標水準は、下表のとおりとします。

年間利用件数 ^{※1}	21,700 件
年間稼働率 ^{※2}	43%
来場者の満足率 ^{※3}	95%

(ア) ※1 年間利用件数：利用件数（予約数）

※2 年間稼働率：稼働率は、1日の稼働可能コマ数を13コマとする。1コマに1件でも利用があれば、稼働とみなし、稼働1コマとカウントします。

1件の利用で2コマ以上にまたがる場合は、それぞれの利用区分で稼働1コマずつカウントします。1コマに、2件利用があったとしても、1コマ内に収まっている場合は、稼働1コマとします。

年間稼働率の算定に当たっては、年間の稼働可能コマ数を分母、年間の稼働コマ数を分子とし、年間稼働率を算出してください。なお、年間の稼働コマ数の算定に当たっては、「年末年始（12月29日～1月3日）」及び「場内整理日」、その他工事等に伴い施設を利用できない日数を除いた日数を基準にしてください。

※3 来場者の満足率：施設を貸し出す際に実施する来場者アンケートを基に、施設サービスに満足している来場者の総来場者数に占める割合を算出します。

(イ) 大手町練習場が市民の芸術文化施設として広く利用されるように、利用件数の拡大と稼働率の向上に向けて **5年間の練習場の年間稼働率、年間利用件数及び来場者の満足率の数値目標**を提案書の中で明記して、積極的な努力をしてください。

(ロ) 各貸出対象施設の特性或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、利用規定、利用の手引き、施設の貸出帳等を作成し運用するものとします。

(ハ) 本施設の利用に際して、施設の保全等の管理運営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>

ア 利用者が行う後片付け・清掃について

イ 使用時間の順守などの注意事項について

(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、インターネット等を活用し、市民等に分かりやすく周知するものとします。

10階			
貸出対象施設	面積	設備	主な用途
大練習室	235 m ²	グランドピアノ	音楽、演劇、舞踊等の練習
中練習室 1	133 m ²	グランドピアノ、壁面ミラー、バレエ用バー	音楽、演劇、舞踊等の練習
中練習室 2	90 m ²	グランドピアノ	音楽、演劇、舞踊等の練習
9階			
小練習室 1	55 m ²	グランドピアノ	録音、音楽の練習
小練習室 2	47 m ²	アップライトピアノ、録画機器	録画、音楽の練習
小練習室 3	27 m ²	アップライトピアノ	音楽、演劇等の練習
小練習室 4	40 m ²	アップライトピアノ	音楽、演劇等の練習
小練習室 5	40 m ²	アップライトピアノ	音楽、演劇等の練習
小練習室 6	45 m ²	アップライトピアノ	音楽、演劇等の練習
小練習室 7	17 m ²	化粧台、洗面、鏡	楽屋及び音楽等の練習
小練習室 8	21 m ²	化粧台、洗面、鏡	楽屋及び音楽等の練習
録音録画室	22 m ²	録音及び録画編集機器	ビデオ制作・編集
会議室 1	51 m ²	円卓テーブル、椅子	ミーティング
会議室 2	27 m ²	机、椅子	ミーティング
会議室 3	26 m ²	机、椅子	ミーティング

(3) 使用許可に関する業務

ア 施設利用の申込受付

(7) 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、使用予定日の属する月の3か月前の月の初日から受付を行います。
- 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、インターネット予約等を用いた随時予約もできるものとします。
- d 受付開始以前であっても、北九州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北九州市が参加する実行委員会等が実施する事業で北九州市が必要であると認めるときは、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がないように、優先予約の可否も含め事前に北九州市と協議・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、他の市内芸術文化施設と統一的な取扱となります。
- g 使用時間の区分については次のとおりとします。
- ・ 9：00～10：00（1時間）
 - ・ 10：00～11：00（1時間）
 - ・ 11：00～12：00（1時間）
 - ・ 12：00～13：00（1時間）
 - ・ 13：00～14：00（1時間）
 - ・ 14：00～15：00（1時間）
 - ・ 15：00～16：00（1時間）
 - ・ 16：00～17：00（1時間）
 - ・ 17：00～18：00（1時間）
 - ・ 18：00～19：00（1時間）
 - ・ 19：00～20：00（1時間）
 - ・ 20：00～21：00（1時間）
 - ・ 21：00～22：00（1時間）
- h やむを得ない理由により使用時間帯区分を超えて使用する場合は、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

(7) 業務内容

受け付けた申し込みに対し、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。

(4) 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、施設使用料を使用許可前に徴収するものとします。
- 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付属設備や器具・設備等の活用など、必要に応じて利用者が気づ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) 使用料に関する業務

ア 使用料の徴収・納付

(7) 業務内容

使用許可に伴い、利用者から使用料を徴収し、北九州市指定金融機関に即日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）に納付してください。ただし、特別の事情があると認められるものは、あらかじめ市の承認を得たうえで、数日分を取りまとめて払い込むことができるものとしします。

(1) 要求水準

- a 施設の使用料(器具・設備使用料は除く。)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ものとしします。
- b 施設の器具・設備使用料については、使用当日納めるものとしします。ただし、北九州市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ものとしします。
- c 支払方法については、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。ただし、少なくとも来館での支払いができるものとしします。
- d 利用の取り消し、変更による使用料の還付、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。
- e 使用料は、年度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。
- f 指定期間終了後の使用料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。

(5) 利用者との打ち合わせ、当日等の対応

ア 利用前

(7) 業務内容

指定管理者は、使用する器具・設備利用等について施設利用者と利用日以前に十分な打ち合わせを行うものとしします。

(1) 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、よりよい提案等を行うものとしします。

イ 準備・利用の当日

(7) 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します。

(1) 要求水準

- a 備品等の準備、照明器具等の操作など、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、指定管理者が行うものとしします。
- b 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。

ウ 利用後

(7) 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。

(4) 要求水準

- a 利用終了後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使用料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 将来における利用時の利便性及びサービスの向上のため、使用時間・利用備品等に関するデータを蓄積するものとします。

3 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、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などを活用し、本施設が有する機能や貸館事業に係る情報をはじめ、市内にある他の文化施設や地域と連携した情報発信を行うものとします。

(3) 要求水準

ア 本施設の特徴、施設の紹介や利用に必要な情報の発信について、ウェブページをはじめとしたICT等の活用を含む様々な媒体を用いた広報・情報発信を行うものとします。

イ 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・ツールを活用し情報の複合化、重層化に努めるものとします。

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」、「要求水準等仕様書」、関係法令に基づき、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。

なお、関係法令等に改正等があれば、北九州市からの指示に従い、改正後の内容を反映した業務に取り組むものとします。

(2) 要求水準

ア 建物、付属設備、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 利用者や運營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。また、破損や不具合が生じた場合はすみやかに北九州市に報告し、指示を受けるものとします。

オ ライフサイクルコスト低減に向け、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低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 この仕様書以外にも管理運営上必要に応じて保守・点検・調整等を行ってください。

コ 異常事態が発生したことを知ったときは直ちに対応し、必要な措置をとるとともに北九州市に通報してください。

2 施設の管理に関する業務

(1) 業務の対象範囲・内容

施設の維持管理業務（設備の保守点検、警備、清掃、消防点検等）については、大手町ビル（北九州市立男女共同参画センター・ムーブ）全体で一括契約を行います。

大手町練習場における、保守・点検業務の対象範囲は以下の要求水準のとおりです。

ア ピアノの保守管理業務

利用者が本施設のピアノを常に良好な状態で使用することができるよう、定期点検等の保守管理を行ってください。

(7) 定期保守点検

メーカー・型番	台数	点検回数／年	調律回数／年
ヤマハCFⅢ	1	2	2
カワイRX3	1	1	3
カワイNX50A	2	1	3
カワイUS8C	5	1	6

(イ) ピアノ保守点検業務仕様（年1回、但し、ヤマハCFⅢは年2回）

点検項目	
1	ハンマー感覚、走り
2	弦合わせ
3	鍵盤調整
4	ベッティングスクリュー調整
5	鍵盤高さ調整
6	鍵盤感覚調整
7	ジャック上下、前後調整
8	鍵盤深さ調整
9	打弦距離
10	ハンマー接近
11	ハンマー戻り
12	ハンマーストップ
13	レペティションスプリングの強弱
14	ダンパーの掛り
15	ダンパーの総上げ
16	ペダル調整
17	サスティンロットの掛り
18	整形、調音
19	解体、清掃
20	フロント、バランスピン、キャプスタンの研磨

3 物品管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

市所有の備品については、適正な管理に努め、破損や不具合が生じた場合は速やかに北九州市に報告し、指示を受けてください。

(2) 要求水準

- ア 物品等に対して、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、物品等の劣化・損傷がないか確認するものとします。
- ウ 物品等の不具合を発見した際には、速やかに北九州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、北九州市と協議の上、修繕の決定を行うものとします。

(3) 物品等の管理の留意点

- ア 北九州市は、本施設に配備した市所有の物品等については、原則として指定管理者に無償で貸与します。それ以外の物品等で、指定管理者が業務を行う上で必要と判断するものについては、指定管理者の負担により調達することとします。
- イ 指定管理者が自ら購入した物品等の所有権は、指定管理者にあります。エの場合の所有権は北九州市に帰属します。
- ウ 物品等の修繕・更新費用は、「募集要項」の「リスク分担表」に基づいて負担するものとします。
- エ 指定管理者の責めに帰すべき事由による物品等の更新費用は、指定管理者の負担とします。

(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 備品を購入する場合、北九州市が購入する場合と指定管理者が購入する場合があります。購入した備品の所有権や手続きについては、以下の分類を参照し、事務を行うこととします。

備品の種類	購入理由	費用負担	備品の所有者	協議	協定終了後の取扱い
①市が、市の費用で購入し、用意する備品(I種)	業務実施に必要、市の責めに帰すべき事由又は経年劣化等	市 (市予算)	市	不要	市又は市が指定する者に引き継ぐ
②指定管理者が、市と協議のうえ、指定管理料に含まれる備品購入費により購入する備品(II種)	業務実施に必要又は経年劣化等	指定管理者 (指定管理料)	指定管理者	要 (日常の事務連絡等のやり取りで実施し、協議書は不要)	
③指定管理者が、指定管理料以外で、指定管理者の負担により購入または調達する備品(III種)	業務実施に必要又は経年劣化等	指定管理者 (指定管理料以外)	指定管理者	不要	指定管理者が自己の責任と費用で撤去

※1 ①・②・③は「備品一覧表」に示す備品のことである。②は指定管理者が、業務実施に必要な又は①の備品のうち、経年劣化により買い替えが必要な備品について、指定管理者が指定

管理料で購入する場合を想定している。

※2 指定管理者が市に対して備品を寄附する場合は、指定管理者から申し入れを行うこととする。

※3 指定管理者が故意・過失のため毀損滅失した備品を購入する場合は、協議書の提出を要する。

ウ 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。

エ 市所有の備品等については、北九州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、北九州市会計規則、物品管理要領及び物品の分類範囲に基づき、性質及び形態を変ざることが少なく、おおむね1年以上使用することができるもので取得価格50,000円以上（図書は取得価格30,000円以上）のものとし、

ただし、市の条例に基づき、利用者から使用料を徴収する物品は、取得価格50,000円（図書は30,000円）未満であっても、台帳を作成し、管理することとします。

4 危機管理業務

(1) 業務の対象範囲・内容

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危機管理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、労働安全衛生法等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 危機管理マニュアル作成等

(ア) 防犯、防災対策などの危機管理体制を整備してください。

(イ) 災害や事故、犯罪等の緊急事態に備えた危機管理マニュアルを作成し、職員に徹底してください。

(ウ) 年1回以上、研修・訓練等を実施してください。

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。

2 通信網の整備

(1) 執務環境に係る情報通信網の整備

ア 業務内容

指定管理者は外部との連絡調整や施設の管理運営に利用するための電話回線やLANを整備するものとします。なお、機器や回線仕様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は原則不可とします。ただし、個人情報の漏洩等の可能性がなく、効果的かつ効率的な業務遂行に資する無線LANの導入については、北九州市と事前協議の上、導入するものとします。
- (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)事務用ネットワークには、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。

3 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北九州市へ提出し、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、事前に北九州市と綿密な協議・調整を行った上で、前年度の3月下旬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。

4 各年度協定締結業務

(1) 業務内容

基本協定及び事業計画書等に基づき、令和11(2029)年度を限度とし、北九州市との間で年度ごとに年度協定を締結することとします。

(2) 要求水準

各年度協定の協定内容、協定期間及び協定書締結日等は、基本協定若しくは北九州市との協議の上、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

5 事業報告書作成業務

(1) 業務内容

月例報告書及び年度別事業報告書等を作成し、北九州市の承認を受けるものとします。データ及び紙媒体で納品してください。

なお、月例報告書及び年度別事業報告書の報告内容は以下のとおりです。

ア 月例報告書

- (ア) 管理の実施状況及び利用状況
- (イ) 使用料の収入実績及び管理経費等の収支状況
- (ウ) 減免の適用状況
- (エ) 利用者からの苦情とその対応状況
- (オ) 自主事業の実施状況（自主事業を実施する場合）
- (カ) その他、市が必要と認める内容

イ 事業報告書

- (ア) 施設利用者のアンケート調査及び集計・分析結果報告
- (イ) 毎年度の事業報告書(課題分析と自己評価を含む)
- (ウ) 利用状況報告書(数値目標に対する実績を含む)
- (エ) 使用料の収入実績
- (オ) 減免の適用状況
- (カ) 収支決算報告 ※業務詳細項目別
- (キ) 施設の点検状況
- (ク) 防災や防犯に対する取組み
- (ケ) サービス向上に向けた取組み(職場研修等)
- (コ) その他、市が必要と認める内容

(2) 要求水準

月例報告書は、翌月10日までに北九州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日までに北九州市へ提出することとします。

なお、指定管理者から第三者に業務委託(再委託)している場合は、その業務も報告対象となります。また、上記以外の項目についても、随時、報告を求めることがあります。

6 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に、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、北九州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ます。

(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ます。

イ 施設の維持管理及び経理等事務処理に係るモニタリングの実施

(7) 施設の維持管理に係るモニタリング

指定管理者による管理の適正を期するため、施設が本市の財産として相応しい維持管理が行われているかを毎年度定期的に調査します。

本市の財産として相応しい適正な維持管理がなされていることの証左として、指定管理者は、「計画書関係書類」、「その他の報告書類」など関係書類を作成、記録し、施設に備え付けることとし、本市は、毎年度定期的にこれらの書類の提示又は提出を求めることによって施設における適正な維持管理がなされているかどうかを確認します。

本市の確認の結果、関係書類の不備等があった場合、本市は速やかに是正の指示を行い、その指示に指定管理者が適切な対応を取らない場合については、当該項目に対する指定管理者の対応を「否」とし、指定管理者の評価に反映させるとともに、必要な場合は地方自治法第244条の2に定める法的措置を講じることを検討します。

また毎年度定期的に、本市による実地調査を行い、施設における適正な維持管理がなされているかどうかを確認します。

実地調査の結果、何らかの問題があるとされた項目について、指定管理者の責任において対応すべきものは、速やかに(緊急を要するものについては直ちに)対策を講じるよう本市が指定管理者に対し指示を行うものとします。

また、経年劣化や本来の寿命など指定管理者の責に帰さないものについては、本市において適切な対応策を講じるものとします。

なお、本市の指示にもかかわらず、指定管理者が適切な対応を取らない場合については、当該項目に対する指定管理者の対応を「否」とし、指定管理者の評価に反映させるとともに、必要な場合は地方自治法第244条の2に定める法的措置を講じることを検討します。

(4) 経理等事務処理に係るモニタリング

指定管理者による事務や経理処理等の適正を期するため、本市は、少なくとも年1回経理等事務処理に係るモニタリングを実施します。

モニタリングにおいて、事務処理等に不備があった場合、本市は速やかに是正の指示を行います。なお、本市の指示にもかかわらず指定管理者が適切な対応を取らない場合については、指定管理者の評価に反映させるとともに、必要な場合は地方自治法第244条の2に定める法的措置を講じることを検討します。

ウ 北九州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、北九州市は、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。公表する内容は、施設名称、指定管理者名、評価基準、評価結果の4つです。また、指定管理者による自己評価の結果（事業報告書）についても、あわせて公表することとします。

また、北九州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ます。

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、指定を取り消すことがあります。

【評価項目】

- (ア) 施設の設置目的の達成に関する主な評価項目【有効性】
 - a 施設の設置目的の達成
 - b 利用者の満足度
- (イ) 効率性の向上等に関する主な評価項目【効率性】
 - a 経費の低減等
 - b 収入の増加
- (ウ) 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する主な評価項目【適正性】
 - a 管理運営の実施状況
 - b 平等利用、安全対策、危機管理体制など

【指定管理者による自己評価】

指定管理者は、協定書や事業計画書等に沿った実施実績や課題分析等について自己点検を行い、毎年度終了後30日以内（4月末まで）に事業報告書を作成し市に提出してください。

【市による実績評価】

主に次の方法により、市が北九州市指定管理者の評価に関する検討会議の意見を参考に、公正かつ適正に評価を行います。

- ① 施設を利用する市民等の評価（利用者アンケートの内容）
- ② 指定管理者による自己評価（事業報告書の内容）
- ③ 市が実施する施設の維持管理及び経理等事務処理に関するモニタリングの結果

第6 その他

1 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設置、事業への市民参加機会の促進等を図るものとし、また、同様の理由により、地元の商店街、企業等と連携した事業実施、広報展開等についても常に意識して行うものとし、

2 調査対応や資料作成等

指定管理者は、北九州市はもとより、国、福岡県及び他の自治体等からの各種調査、資料作成及び視察等の依頼を受けた場合は、管理運営に支障の出ない範囲で協力してください。対応につき、疑義等がある場合は、北九州市の指導に従ってください。

3 指定期間終了による引継業務

指定管理者は、指定期間終了時には施設を引き継げるよう適切な状態に戻し、指定管理業務期間中に作成した業務用の全ての文書やデータ、備品等を北九州市に返却してください。また、次期指定管理者に十分な引継ぎを行ってください。