

**オリンパスホール八王子（市民会館）
指定管理者業務基準書**

平成27年7月

（平成27年7月22日変更）

八王子市

目次

1. 業務についての基本指針1
2. 業務実施に当たっての遵守事項1
3. 施設の利用に関する業務の基準1
4. 施設及び設備の維持管理に関する業務の基準4
5. その他関連する業務の基準4
6. 上記業務に必要な管理運営体制の構築5
7. その他留意事項6

1 業務実施に当たっての遵守事項

(1) 法令の遵守

以下の条例・規則の内容を遵守し、「八王子市の文化芸術振興施策について」(参考資料 1)の内容を十分に理解して業務にあってください。なお、当該施設は複合施設内に設置されるため、「サザンスカイトワー八王子管理規約」についても遵守し、管理運営業務にあってください。

【根拠とすべき条例等】

八王子市民会館条例及び施行規則(参考資料2)

(2) サービスの向上

障害者や子ども連れの方などあらゆる施設利用者、来館者が楽しめる、利用しやすい施設となるよう、来館者のニーズを把握し、利用者の満足度を高め、サービスの向上に努めてください。

(3) 経費の縮減

文化施設の運営として必要な機能を果たした上で、管理運営経費の縮減に努めてください。

(4) 苦情に対する対応

利用者、来館者からの苦情に対応する体制を整え、適切に対応をしてください。また、必要に応じて、市に報告してください。

(5) その他、八王子市学園都市文化ふれあい財団が文化芸術振興を目的として行う事業への協力

オリンパスホール八王子(以下「会館」という。)では、八王子市学園都市文化ふれあい財団が、クラシック音楽などの文化芸術振興を目的として行う事業を年間数本実施する予定です。

これらの事業のほか、八王子市学園都市文化ふれあい財団が、当該施設を利用して文化芸術振興事業を実施する場合、チケット販売や広報、利用当日の運営・技術面等について、全面的に協力してください。

※指定管理者の利用料金の負担はありません。

3 施設の利用に関する業務の基準

(1) 開館日

原則として12月29日から1月3日の定期休館日を除き、開館してください。市長の承認を得た場合、休館日に開館することも可能です。

なお、保守点検日等で休館する場合、利用状況に配慮しながら実施日を計画して市の承認を得たのち、利用者の混乱を招かないように周知を行ってください。

(2) 開館時間

開館時間は午前9時～午後10時とします。利用申込みの受付、利用料金の収受、チケット販売などについては、開館時間中は対応してください。

なお、午前9時以前の繰上げ利用、午後10時以降の延長利用への対応については、応募者の提案によります。

(3) 施設利用の申込み受付・許可

市の所有するシステム用の端末(一定数貸与されるパソコン)を使用し、来館、電話、インターネット等で申込みの受付・許可・還付等の業務を行ってください。

施設利用の許可にあたっては、八王子市民会館条例及び八王子市民会館条例施行規則に記載された内容を遵守してください。なお、減免についても、八王子市民会館条例及び八王子市

民会館条例施行規則に示す内容に対して、事前に市に確認して行ってください。

なお、受付の日時は原則として次のとおりとしますが、舞台面利用の受付等、指定管理者の提案も可能です。また、先行受付をすべき催事については、参考資料12「利用申請の事前受付基準」を参照してください。

施設名	時 期
ホール	市内利用者:利用日の12か月前の月の初日～利用日まで 市外利用者:利用日の12か月前の月の2日～利用日まで
リハーサル室	市内利用者:利用日の3か月前の月の初日～利用日まで 市外利用者:利用日の3か月前の月の2日～利用日まで

(4) 利用料金の収受

地方自治法第244条2に定める利用料金制により、指定管理者は利用料金を自らの収入として収受することができます。

利用料金は、条例に定める上限の範囲内において指定管理者が提案し、市の承認を得ることとしますが、利用促進などを目的として割引料金などの設定を提案することができます。

利用料金は、現金納付を原則とし、利用申請時に施設の利用料金を全額納付し、設備・備品等にかかる利用料金については利用後にその場で納めてもらうこととします。利用申請前の仮予約などの運用は指定管理者に委ねます。

また、利用の取り消し、変更により生じた利用料金の還付については、条例等の記載に従って行ってください。

(5) 施設利用に関する情報提供及び相談受付

ア 利用に関する情報提供

(ア) 施設の仕様を知らせる会館パンフレットや、利用手続き及び利用のために必要な利用の案内等の書類を適宜作成し、利用者に提供してください。なお、パンフレット、利用案内、申請書類については、事前に市の承認を得てから配布してください。なお、会館パンフレット及びイベントスケジュールについては、現在と同等以上のものを作成してください。

(イ) 利用予定者や利用者に対しては、電話や来館等による問い合わせや打ち合わせ、下見等で情報提供や相談の受け入れ、利用方法の提案を行うなど、利用者の利便性に努めてください。

イ 最新情報の公開、広報

(ア) ホームページを作成し、利用に関する情報だけでなく催しの情報、運営情報など、該当施設に関する最新の情報を提供してください。なお、会館のホームページについては、現在と同等以上で、視力の弱い方や目の不自由な方がコンテンツを閲覧しやすいよう、音声読み上げ対応等を導入し作成してください。

(イ) 財団が発行する情報誌「ラ・ラ・ラ」(毎月20万部発行、全戸配布)に、興行等の催事情報を掲載することができますので、利用者の拡大に役立ててください。掲載枠数については、都度財団と調整していただきます。

ウ 運営に必要な印刷物の作成

その他、施設の運営に必要な印刷物(図面、封筒、名刺等)を作成し、必要に応じて配布を行ってください。市はネーミングライツ(命名権)を導入しているため、会館の名称・ロゴタイプは規定のものを使用して印刷物を作成してください。

エ 駐車スペース

(ア) 会館には専用駐車場はありません。問合わせがあった場合には、近隣の駐車場を把握し案内するなど、円滑な運営に努めてください。

(イ) 催事主催者の荷物搬入用の駐車スペースは1台あります。利用にあたっては、安全十分に注意し、事故のないよう管理・運営してください。

※ 主催者には、サザンスカイトワー八王子地下駐車場(提携駐車場)の割引き駐車券を、1日5台に限り交付できることとします。なお、駐車券の購入については、指定管理料で計上し精算項目とします。

(ウ) 主催者のトラックや大型バス等の駐車場として、下記場所に会館専用の駐車場があるため、鍵の開閉等駐車場の管理をしてください。

住所:八王子市上野町32-1の一部

駐車場所:「参考資料10 大型バス等主催者駐車場」参照

(6) 舞台設備及び諸備品の貸出、管理、日常的な保守

ア 日常業務

設備・備品を常に良好かつ安全な状態で使用できるよう、日常点検、修理、清掃等を行うとともに、欠損が生じた場合など必要に応じて修繕、追加購入を行ってください。1件130万未満の修繕、10万未満の備品購入については、指定管理料の中で行うこととし、1件130万以上の修繕、10万以上の備品購入については、協議のうえ決定します。ビュッフェの修繕等についても同様とします。また、舞台関係の消耗品を管理し、在庫に不足のないようにしてください。

設備・備品の操作及び管理に関して技術的な調査及び研究を行い、施設の機能改善に努めてください。

イ 貸館利用に関する業務

利用前においては、利用者及び利用予定者の相談に応じ、問い合わせの対応や打ち合わせ等を行ってください。

利用日においては、搬入出、舞台、音響、照明、映像等にかかる設備や備品の仕込み・操作・撤去についての指導・助言及び監督等を行ってください。配置された人員内で利用者の要望に応じて、操作の協力も行っていただきます。また、音響反射板の設置、舞台機構(吊物、オーケストラピット等)の操作など、安全管理上、施設の管理者が行うべき業務については、確実にホール舞台技術実務10年以上の会館の職員が行ってください。

なお、ホールの利用については、職員が十分に対応できる体制をとってください。利用後においては、舞台及び各操作室、設備・備品等の点検と確認を行ってください。

ウ ホール以外の施設の貸し出し

リハーサル室など、当該施設に附属する諸室についても、必要に応じて設備・備品の準備・貸し出し・使い方の指導等を行ってください。

(7) 総合案内及びチケット販売

受付等において、チケット販売や来館者への施設案内等を行ってください。

チケット販売においては、受託販売等の業務も併せて行ってください。その際の販売手数料は10%を上限とします。

(8) 自動販売機の設置

会館利用者のサービス向上のため、自動販売機の設置を義務付けることとします。

なお、自動販売機の設置については、市へ行政財産使用許可申請書を提出し許可をえてください。なお、光熱費については、使用者の負担とし、会館の指定管理者が徴収してください。

【平成27年度 実績】

自動販売機設置台数:7台

行政財産使用料(5.71 m²):346,956円

(9) 利用促進及び利用者サービスの向上

ア 施設の利用促進に対する取組

各貸出し施設について、それぞれの目的と施設特性を踏まえて、計画的に利用促進に取り組んでください。

イ 利用者サービスの向上

利用者ニーズを適時に把握し、利用者サービスの向上に組織的かつ不断に努めてください。また、苦情や要望に対して、組織的に適切に対応し、業務の改善及びサービスの向上に努めてください。

ウ Wi-Fi用アクセスポイント

アクセスポイント(Wi-Fiの機器)については、現在は設置されていませんが、今後、指定管理者が設置することは可能です。

(10) その他、会館の利用に必要な業務

会館の特性や利用者の傾向を反映し、利用の促進と利用者サービスの向上のために必要な情報収集、広報、業務改善等を行ってください。

4 施設及び設備の維持管理に関する業務の基準

施設及び設備の維持管理については、別紙「維持管理業務基準書」に記した事項を遵守し、施設の美観を確保し、施設や設備が安全に使用できるようにしてください。

5 その他関連する業務の基準

(1) 事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書及び収支予算書については、毎年9月末までに作成して市に提出してください。提出にあたっては、事前に市と内容の調整を行ってください。

(2) 事業報告書(利用実績、収支計算書、自主事業報告書)の作成

以下の書類を、会計年度終了後30日以内に市に提出してください。

ア 利用実績報告

ホールとリハーサル室の利用状況をまとめ、日別、月別、年間別にそれぞれの稼働率や利用者数、利用料金収入が分かるようにしてください。

イ 収支計算書

収支計算だけでなく、ホールとリハーサル室の利用料金収入額が分かるようにしてください。

ウ 自主事業報告書

指定管理者が独自で事業を行った場合、その目的、内容、来場者数、事業ごとの収支をまとめてください。

(3) 事業評価書の作成

ア 自己評価の実施

市が「八王子市指定管理者制度モニタリングガイドライン」(参考資料2)に基づき作成した期中モニタリングシートをもとに、自己評価を行って提出してください。

イ アンケートの実施

利用者満足度アンケート、来館者アンケートを実施し、結果を提出してください。

利用者アンケートにおいては、参考資料2「八王子市指定管理者制度モニタリングガイドライン」に従い、利用満足度の調査が行える内容としてください。

(4) 業務報告書の作成

月ごとの利用状況(稼働率、収支)や、設備・備品の状況(不具合、指定管理者が行った修繕、物品購入履歴等)等を記載した業務月報(1か月ごと)を作成し、当該期間終了後15日以内に市に提出してください。

(5) 市関係機関及び関係機関との連絡調整、会議への出席

市関係機関が行う、市民会館の運営に関連して必要な会議へ出席し、報告書類の説明等を行っていただくことがあります。

(6) ホワイエの有効活用等の業務(※自由提案項目を含む)

指定管理者が希望する場合、ホワイエの有効活用を目的として、ビュッフェの運営による飲食提供を行うことが可能です。実施する場合には、市と必要な協定等を別途締結し、実施に係る費用については市と協議の上決定します。なお、ビュッフェ運営を行わない場合においても設置された機器の維持管理は指定管理者の責任で行ってください。

(7) 職員研修の実施、各種マニュアルの作成

ア 研修、訓練、教育等の実施

業務実施に必要な防災、救命救急、接遇、情報管理等の研修、訓練、教育等を定期的に行い、安全の管理や利用者サービスの向上、情報保護等に理解の深い職員の育成に努めてください。

イ 管理運営に必要なマニュアルの作成

研修等と合わせて、危機管理マニュアルや接遇マニュアルなど、日常の業務において確認できるマニュアルを作成し、勤務者に周知徹底してください。

6 上記業務に必要な管理運営体制の構築

(1) 職員構成

上記業務に必要な管理運営体制を構築してください。

責任者、副責任者を配置し、いずれか1名を常時配置してください。

なお、責任者または副責任者のいずれかについては、当該業務に関する経験が5年以上の者を配置し、技術管理の責任者については、当該業務に関する経験が10年以上の者を配置してください。

(2) 勤務体制

業務の基準を満たすとともに、労働基準法等の関連法規を遵守できる勤務体制を構築してください。

(3) 資格等

業務に必要な以下の有資格者を必ず選任してください。複数の資格を同じ人が保有しても構いませんが、同一人物がすべての資格を保有する必要はありません。

ア 甲種防火管理者

イ 職長・安全衛生責任者教育修了者(日本舞台技術安全協会)

ウ 第3種陸上特殊無線技士(日本無線協会)

エ 上級救命技能認定者(東京防災救急協会または消防署)

オ サービス介助士2級(日本ケアフィット共育機構)

カ 防災介助士(日本ケアフィット共育機構)

キ 舞台機構調整技能士

(4) 人員の解任

市は、指定管理者が配置した人員が、施設の管理運営を行うことについて正当な理由により不適当と認めた場合は、理由を付した文書をもって当該配置人員の解任を求めることができるものとします。指定管理者は、正当な理由がない限り、これに応じなければならないこととします。

なお、指定管理者は、市からの求めに基づき当該配置人員を解任したことにより、指定管理者の負担する費用が増加し、又は損害が発生しても、市に対していかなる費用の負担も求めることができないものとします。

7 その他管理に関する留意事項

(1) 指定管理者独自の事業実施

会館における芸術文化振興のための事業は、(公財)八王子市学園都市文化ふれあい財団が利用料金を支払って実施しますが、指定管理者も独自に自主事業等を企画、実施することが可能です。独自に事業を実施する場合には、事前に市の承認を得た後に実施し、報告書を作成してください。なお、指定管理業務と会計を分けて、利用料金を支払って実施するものとします。

(2) 再委託

指定管理者は、本業務の全部を第三者に委託することはできません。

ただし、施設や設備の維持管理に係る一部の業務について、事前に市に書面で申請し、承認を得た場合は委託することができます。

委託をする場合には、八王子市内の企業、業者を優先して発注することに配慮してください。

(3) 施設内は全館禁煙とします。

(4) 光熱水費については、運転・点検等に関する記録の分析を行い、削減に努めてください。