

八王子市高尾599ミュージアム管理運営業務要求水準書

1 目的

この八王子市高尾599ミュージアム管理運営業務要求水準書（以下「水準書」という。）は、高尾599ミュージアム（以下「ミュージアム」という。）の指定管理者が行う管理運営の基準及び業務内容等について定めることを目的とする。

2 基本的な考え方

指定管理者は、ミュージアムを管理運営するにあたり、次に掲げる事項に留意すること。

- (1) 関係する法令、条例等の規定を遵守し、利用者が安全かつ平等に利用できること。
- (2) ミュージアムは、「観光」「学習」「交流」機能を有する「観光施設」であることから、この基本方針を十分に理解し、適正に管理運営すること。
- (3) 地域住民や来館者等の意見、要望を考慮し、適切に運営すること。
- (4) デザイン性に配慮した居心地の良い空間の提供等、開館以来一貫しているイメージ、及び現状の管理運営スタイルを継続し発展させること。
- (5) ミュージアムの管理運営に係る個人情報の保護を徹底すること。
- (6) 感染症予防について、施設に必要となる対策を講じること。

3 管理する施設の概要

- (1) **施設の名称** 高尾599ミュージアム
- (2) **所在地** 八王子市高尾町2435番地3
- (3) **開設日** 平成27年8月11日
- (4) **施設の目的** 高尾山を中心とした豊かな自然及び歴史に関する展示等を通じて、市民の自然及び歴史に関する知識の向上に資するとともに、人々の交流と地域のにぎわいの創出に寄与すること。
- (5) **敷地面積** 6310.63平方メートル
(ただし、管理区域の面積は、高尾森林ふれあい推進センター建物及び付帯設備を除く)
- (6) **建物概要**

構造	鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造	2階建
建築面積	1260.45平方メートル	
延床面積	1441.67平方メートル	
- (7) **施設の内容** 1階 展示施設（キッズコーナー含む）、休憩施設（カフェ、ショップ、くつろぎスペース）、事務室、防災倉庫、授乳室、

トイレ（男・女・バリアフリースイートイレ）等
 2階 交流施設（市民ギャラリー）、トイレ（男・女・バリアフリースイートイレ）等
 広場 芝生広場、じゃぶじゃぶ池、ベンチ、時計台、オリンピック・パラリンピックモニュメント 等
 道路 道路区域（372.73平方メートル）

- ※ 別紙平面図参照（1階・2階・外構）
- ※ 駐車場・駐輪場の設置なし
- ※ ミュージアムは、博物館法上の登録博物館または博物館相当施設に該当しないため、これらの施設に求められる、温度・湿度の一定管理等の空調機能を有さない

(8) 休館日 休館日は設けないものとする。ただし、メンテナンスによる休館等、やむを得ない理由の場合はこの限りでない。

※メンテナンス等の理由による休館は年間8日程度を想定

(9) 開館時間 開館時間は下表を基本とする。

区分	利用時間
展示施設 休憩施設 交流施設	4月から11月まで 午前8時から午後5時まで 12月から3月まで 午前8時から午後4時まで ※ 休憩施設のうち、カフェについては、午前11時から閉館まで（ラストオーダーは閉館30分前まで）の営業時間を厳守すること。 ※ カフェ以外については、スポット的なイベント実施の場合には、開館時間を越えることも可能。ただし、騒音等の問題も生じるため、地元団体・住民等への説明については指定管理者が行うこと。 なお、この場合であっても、当該延長開館時間が恒常的な取り扱いとならないよう留意すること。

(10) 運営状況 ミュージアムの運営状況の概要は、募集要項記載のとおり

(11) 受賞履歴

ミュージアムは、開館以来、以下の国内外の各賞を受賞しており、展示物だけでなく館内パンフレット、ミュージアムグッズ、紙ナプキン等、カフェ消耗品も含めたカフェ運営、適正に管理された芝生広場など総合的な空間構築が評価されている。したがって、これら受賞の際に評価された「ミュージアムコンセプトに徹底的に配慮した一貫性のある管理運営」を行うこと。

- ・ グッドデザイン賞 2016 ベスト 100
- ・ 日本サインデザイン賞 2016 優秀賞
- ・ One Show 2016 銅賞
- ・ ニューヨーク ADC 賞 2016 金賞
- ・ JAGDA 賞 2016 (複合部門) 等

(12) 展示概要

展示の概要は、次に挙げる展示一覧表及び別紙展示配置概要図のとおり。なお、館内サイン・ロゴなどと同様、明確なミュージアムイメージ、ブランドを創り出すべく、展示物は全て一貫したトーン、デザインで制作されている。

展示一覧表

項目	概要	資料形態等	備考
什器展示	<ul style="list-style-type: none"> ・ NATURE COLLECTION (ネイチャーコレクション) 16台の什器(約 H900mm × W1900mm × D770mm)による標本・資料展示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 植物等アクリル封入標本 (アクリル樹脂に封入した植物やキノコ等の標本。その他、触れる展示什器の中には、ドングリ等の木の実も展示) ・ 昆虫標本 ・ 高尾山ジオラマ ・ 高尾山ルートグラフィック (599GUIDEの高尾山ルートガイドを補完するもの) 	展示什器は可動式のため、イベント実施時や災害等の緊急時などに、移動させることが可能

項目	概要	資料形態等	備考
映像展示	<ul style="list-style-type: none"> ・ NATURE WALL (ネイチャーウォール) 中央にブナの木ホワイトレリーフを設置した壁面に哺乳類や鳥類の剥製等を設置し、そこに対し、高尾山の生態系の豊かさをユーモラスに表した映像を投射するプロジェクションマッピング展示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 木のホワイトレリーフ (ブナの木を模したもの) ・ 剥製 (40 体程度) ・ バードカービング (30 体程度) ・ 高尾山の四季 CG アニメーション映像を一定時間ごとに投射 ・ 4 台のプロジェクター、その他映像投射・音響・照明設備、映像・音響・照明制御プログラム、制御用 PC 等を含めた映像投射システム ・ 遮光用ロールスクリーン 3 台 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 映像投射面の大きさ W16000mm× H3500mm ・ 高尾山の四季 CG アニメーション映像 ①A TREE OF TAKAO (上映時間約 8 分弱) ②高尾をめぐる (上映時間約 5 分弱) ・ 下記 599GUIDE と同じ PC 上で、映像・音響制御 ・ 599GUIDE と連動
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 599GUIDE 来館者を惹きつけるデザイン性の高い高尾山基本情報映像を 3 連マルチディスプレイに投影する展示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 60 インチ業務用ディスプレイ 3 台、映像投影・音響設備、映像・音響制御プログラム、制御用 PC による映像投影システム 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 映像コンテンツ ①高尾山利用ルール映像 (アニメーション) ②高尾山ルートガイド映像 (CG) ③高尾山の歴史・トリビア (アニメーション・写真画像等) ・ 上記 NATURE WALL と同じ PC 上で、映像・音響制御 ・ NATURE WALL と連動

項目	概要	資料形態等	備考
キッズ スタディ スペース	・PLAY MOUNTAIN 高尾山に登れないような小 さな子どもでも遊びながら 高尾山に親しんでもらえる よう、ミニ高尾山を再現した 展示	・FRPの上にカーペットが貼ら れた高尾山模型	・土足厳禁 ・飲食禁止
屋外展示	ミュージアムの場所を来館 者に知らせるとともに、観光 客の撮影スポットとなるよ うな人の目を引くような展 示	・599 ベンチ 599 の形を模したコンクリ ート製モニュメント ・599 クロック 温度計機能もあり、ミュージ アムの展示物や景観と調和し た時計台 ・施設案内板（2か所） ・入り口標識サイン ・オリンピック・パラリンピッ クモニュメント	

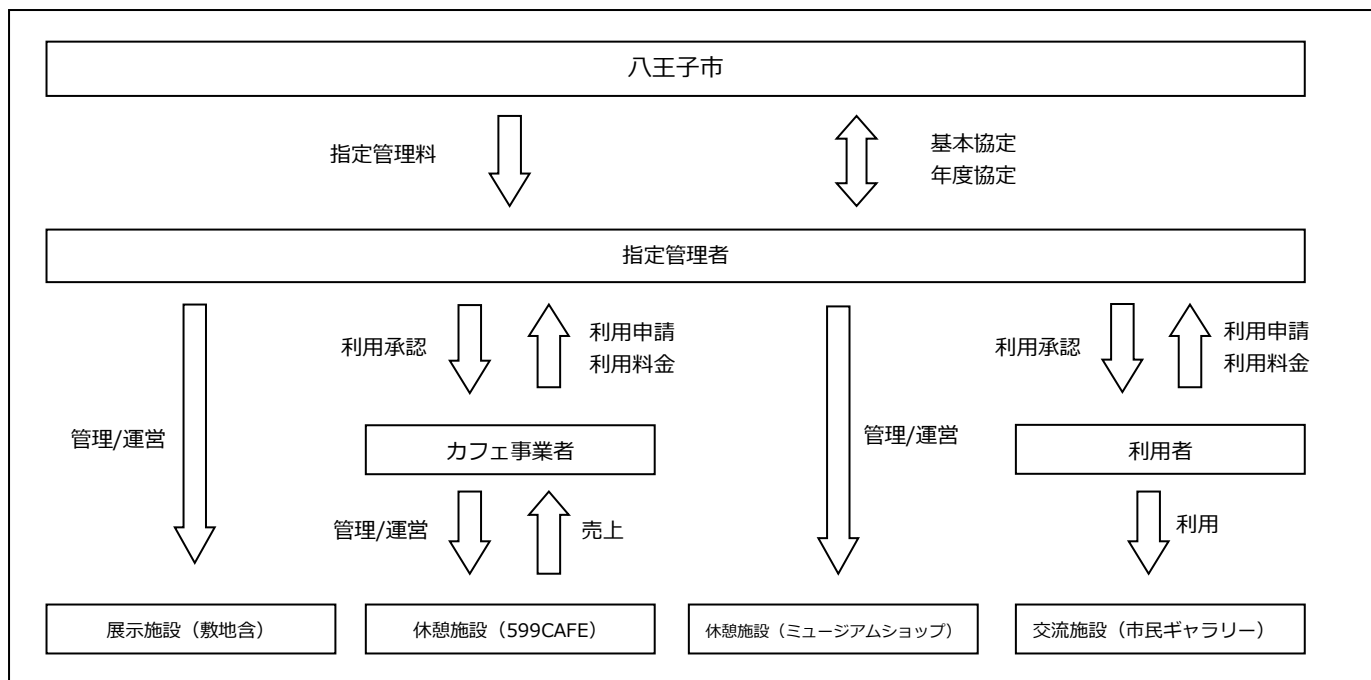
4 法令の遵守

ミュージアムの管理運営にあたっては、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法
- (2) 高尾599ミュージアム条例
- (3) 高尾599ミュージアム条例施行規則
- (4) 個人情報保護に関する法律
- (5) 八王子市個人情報保護条例
- (6) 八王子市情報公開条例
- (7) 八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱
- (8) 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例
- (9) 障害者を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- (10) 障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例
- (11) 八王子市公文書管理に関する条例

(12) その他管理運営業務に適用される法令等

5 管理運営体系図



6 収入及び支出に関すること

- (1) 指定管理者は、次項に記載のミュージアムの利用料金及びそれ以外の指定管理業務にともなう収入（指定管理料を用いて実施したイベントやミュージアムグッズの収入等）（以下「利用料金等」という。）を、指定管理業務の実施に必要な経費に充てること。
- (2) 市は、毎年度の予算の範囲内において、ミュージアムの業務実施に見込まれる経費から（1）に規定する利用料金等の収入見込額を控除した額を指定管理料として指定管理者に支払うこととし、その具体的な金額、支払時期及び方法は、指定管理者と市が協議の上、会計年度毎に年度協定で定める。
- (3) 指定管理料の上限額
489,943 千円 ※キャッシュレス決済の導入・運用に伴う金額を除く。
※指定管理期間（令和5年4月1日～令和10年3月31日）
の合計金額。
- (4) 精算について
修繕費については、年度末ごとに精算を行うものとする。
- (5) 経費の過不足について

① 利用料金収入が見込みの利用収入を下回る等で経費に不足が生じた場合、不足分は指定管理者の責任において補填するものとする。

② 利用料金収入が見込みの利用収入を上回る等により収支の結果、余剰金が生じた場合の取り扱いについては、市と協議の上、協定において定める。

(6) 自主事業に係る経費

自主事業に係る経費は、指定管理者の自主採算とし、事業実施により生じる収入は全て、指定管理業務に充てる必要のない指定管理者の収入とする。

7 利用料金

(1) 利用料金の額

条例で定める利用料金は、利用料金表に掲げる利用料金の範囲内の額で、指定管理者が市長の承認を得て定める。

(2) 利用料金の免除は市規則に基づき行うこと。ただし、免除を行う対象となる利用料金は、交流施設（市民ギャラリー）に係るもののみとし、免除対象は以下のとおりとする。

① 市内に所在する保育園の幼児及び当該幼児を引率する職員が、年間指導計画に基づく学習活動をするとき

② 市内に所在する幼稚園、小学校、中学校及び特別支援学校の幼児、児童及び生徒並びにこれらの者を引率する教職員等が、教育課程に基づく教育活動をするとき

③ 市内に所在する認定こども園の園児及び当該園児を引率する教職員等が、年間指導計画に基づく学習活動をするとき

④ 障害者の福祉を増進する事業を行うことを目的とする市内の団体等で、市長が別に定める要件に適合するものが、その活動のために利用するとき

⑤ 指定管理者が条例第3条各号に掲げる事業を行うために利用するとき

⑥ 市長が必要と認めるとき

【利用料金表】

種別	利用区分	金額
交流施設（市民ギャラリー）	1時間までごと	上限：1,000円
休憩施設（利用者に飲食等を提供しようとする者が利用の承認を受けた区画） （カフェ）	全日	上限：売上額に100分の30を乗じて得た額 下限：面積に応じ、八王子市行政財産使用料条例に基づき算出した額

8 業務内容

指定管理者の業務内容は以下のとおりとする。

(1) 展示施設の管理運営に関する業務

① 運営に関すること

- ・ 業務の適正な手順を定めて職員に周知し、接客技術とマナーの向上を図るとともに、定期的に状況を把握し、必要に応じ研修を実施するなど自己管理を行うこと。
- ・ 展示内容、施設の利用方法、高尾山麓や八王子市の観光情報を十分に理解したうえで、来館者に対し案内・解説すること。
- ・ 生態系の豊かさなど高尾山の様々な魅力を、新規性のある方法で次世代を担う子どもに伝えること。
- ・ 訪日外国人観光客について、外国語表記の案内表示・印刷物や外国語対応ができる職員を配置するなどの対応を行うこと。
- ・ 展示解説するにあたり、解説ボランティアを募集、育成し協働すること。
- ・ ミュージアムは、博物館機能のうち収集・保管・調査・研究機能を持たない施設であることを十分理解したうえで、管理運営を行うこと。

② 展示品に関すること

- ・ 展示什器内に配置する植物等のアクリル封入標本は、定期的に入れ替えを行い、適切に保管すること。また、保管時には、キャプションが印字されたアクリル板も一緒に保管すること。
- ・ 現在の主要展示物であるアクリル封入標本（標準サイズ H250mm×W70mm×D70mm）と同等程度のサイズと品質をもった標本及びキャプション用アクリル板を、指定管理者の負担において年に各30個程度制作すること。

なお、この場合、制作対象標本の種類、封入方法等について市、各展示監修者の確認を得たうえで制作すること。

- ・ 展示什器内に配置する高尾山に生息する昆虫標本については、紫外線や振動による退色・破損等の劣化が避けられないため、随時その状態を確認し、必要に応じ指定管理者の負担により標本（必要に応じてキャプションの制作も含む）を入れ替えること。

なお、この場合、市及び展示監修者の確認を受けた上で、現状の標本と同程度以上の品質のものを制作すること。

- ・ 展示品の制作にあたり、訪日外国人観光客も含めた多種多様な来館者の興味を引くようなクオリティを担保するため、クリエイティブディレクター、ディレクター

及びコピーライター等を起用する場合については、高尾山の生態系については一定の知識を持ち、ミュージアムの展示コンセプト、展示内容及び展示意図について十分に理解しているものを起用すること。起用に当たっては市と協議すること。

- ・ 触れる展示什器に入れるドングリやトチの実などの木の実は、什器内の木の実の量を一定に保つため、指定管理者の負担において採取又は購入し、煮沸、冷凍、乾燥等の防虫処理を行ったうえで、保管、補充を行うこと。
- ・ キッズスタディスペースや屋外じゃぶじゃぶ池については、主に子どもが遊ぶスペースであるため、利用方法や注意点の分かりやすい周知、日常的な清掃・消毒等、特に安全対策や衛生対策に万全を期すこと。
- ・ イベント等の開催により、展示什器を移動させる際には、展示物、展示什器、施設等を汚損・毀損しないよう最大限の注意を払うこと。

③ 映像展示に関すること

- ・ 高尾山の四季を投影するプロジェクションマッピング映像展示は、開館日において、毎日定刻に上映すること。
- ・ 上映時刻・頻度については、1時間に一回程度とし、紅葉シーズンやゴールデンウィーク等、繁忙期において多くの来館者が見込まれるときには、上映回数の増加や現在設置している多摩産材ベンチの一時撤去などの手段を講じる等、来館者の安全を第一に管理運営すること。
- ・ 上映前に、手動リモコンにより遮光用ロールスクリーンを操作し、来館者の安全を確保のうえスクリーンを下げ、上映に備えること。
- ・ 上映後については、同様に利用者の安全を確保しスクリーンを上げること。特に、遮光用ロールカーテンに寄りかかることについては、重大な事故及び設備の破損につながりやすいことから、周知、誘導など万全な手段を講じること。
- ・ 遮光用ロールカーテン設備について、人が寄りかかることによりカーテンレールからの抜け出し等の故障が生じた場合には指定管理者の負担により対処すること。
- ・ プロジェクションマッピングに係るプロジェクター設備については、通常のプロジェクター設備と異なり、投射映像と剥製等展示資料との重なり、4台のプロジェクターからの投射映像の重なり（ブレンディング）、光量差等の調整や照明を含む映像投射システム管理について、高度に専門的な作業が必要となることから、指定管理者は、制御用 PC 電源の ON・OFF を含めた日常の操作運用において、定められたマニュアルに従い、慎重かつ丁寧に取り扱うこと。
- ・ プロジェクションマッピング映像を投影する壁面に設置・展示している高尾山に棲む哺乳類・鳥類の剥製・バードカービングについては、展示映像との重なりを想定し

設置しているため、原則移動させずに管理すること。

なお、燻蒸処理も原則、移動させずその場で行うこと。

- ・ 3連マルチディスプレイ（各60インチ）に展示する映像（599GUIDE）についても、プロジェクションマッピング映像と同様、定期的に上映すること。
 - ・ プロジェクションマッピングや3連マルチディスプレイで投影する映像については、プロジェクションマッピングスペース裏側、収蔵庫に設置しているPCで制御しているため、指定管理者は、これら制御機器、制御プログラム、又は関連機器等に突発的な不具合が生じた場合には、指定管理者の負担で速やかに対処し、市に連絡すること。
 - ・ 映像展示に係る設備の管理については、目視による確認を日常的に行い、機器や映像のズレ等、不具合の兆候の把握に努め、異常を察知した場合は、対策を講じるとともに、速やかに市に連絡すること。
- ④ 展示室及び屋外展示物の管理に関すること
- ・ 定期的な見回り及び点検を行い、常に安全で良好な状態を維持保全すること。
 - ・ 建物及び付属設備の機器類の不具合を点検し、必要に応じて修理・交換すること。
特に、プロジェクターや3連モニター、遮光用ロールスクリーン等大型の機器類については、重点的に点検すること。
 - ・ 展示物が良好に管理できるよう、建物及び空調設備等に係る保守点検及び定期的な清掃を行うこと。
 - ・ 展示什器、付属設備、屋外展示物も含む、その他展示物についての不具合、破損等があった場合、応急の安全対策を行うとともに、速やかに市へ連絡すること。
 - ・ 展示什器のライト（LED）の不具合を点検し、必要に応じて交換すること。
 - ・ 展示什器は移動式となっており、固定するときは、什器下部に設置してある転倒防止のためのストッパー（アジャスター）を用いること。
 - ・ 599クロック、入口サイン、599ベンチ、案内板、オリンピック・パラリンピックモニュメント、芝生広場等についても展示物の一部であることから、清潔で良好な状態が維持されるよう管理すること。
 - ・ バックヤード（収蔵庫）については、展示スペースを活用したイベント実施時や緊急避難時の展示什器の格納場所となる。したがって、これらが格納できるスペースを十分に確保できるよう日ごろから配慮すること。
 - ・ 館内で展示品の管理や安全性の確保のため結界を使用する場合、現在使用しているような美術館用のものを使用すること。
 - ・ 「（14）施設及び設備の維持管理に関する業務」に記載の事項をはじめ、水準書に記載の事項を参考に展示品の管理を行うこと。

(2) 休憩施設における飲食提供（カフェ）に関する業務

① 運営の基本方針

- ・ 業務の適正な手順を定めて職員に周知し、接客技術とマナーの向上を図るとともに、定期的に状況を把握し、必要に応じ研修を実施するなど自己管理を行うこと。
- ・ ミュージアムの展示コンセプトと一貫性を持たせた運営とすること

② カフェの名称に関すること

- ・ カフェの名称は「599CAFE」とすること。
- ・ カフェのロゴについても、現在展開しているものと同一のものを活用すること。
- ・ 既にミュージアム以外で、特定のブランドとして事業展開している飲食提供事業者（以下、この項目において「事業者」という。）が、当該ブランド名をカフェの名称として活用し事業展開することはできない。

③ 利用料金に関すること

条例第8条第2項に定める額の範囲内で、指定管理者が利用料金設定の方針を提案すること。（提案事項）

④ 利用承認に関すること

飲食提供については、条例第7条第1項に基づき、指定管理者が事業者を指定し、利用の承認をすること。

⑤ 飲食提供区域に関すること

飲食物提供区域については、現状と同様の場所とすること。

⑥ 飲食場所に関すること

- ・ 原則カフェ前スペースに設置の多摩産材テーブル・イスとすること。
- ・ このスペースにおいて、原則、カフェの提供する飲食物を購入しない来館者の利用を妨げないこと。
- ・ 屋外にカフェ提供飲食物を持ち出し、飲食させることは行わないこと。
- ・ 指定管理者が、599CAFE 以外で、飲食提供行為をとまなう事業を行う場合には、必ず事前に市と協議すること。

⑦ 飲食メニューに関すること

- ・ 提供するドリンクメニューはコーヒー等ソフトドリンクとし、フードメニューは、軽食程度（パン類、ホットケーキ、サンドウィッチ、ケーキ等）とし、現在展開中の飲食メニューに準じること。
- ・ 飲食メニューについては、運営開始前に市の確認を得ること。
- ・ 飲食提供メニュー及び提供体制、計画については、水準書記載事項を踏まえたうえ

で、指定管理者が提案すること。(提案事項)

- ・ 飲食提供メニューについては、アレルギー表記を行うなど、来館者の安全に配慮した運営とすること。
- ・ メニューの材料については、地場産のものを活用するよう努めること。
- ・ 近隣飲食事業者とのメニューの重複を極力避けるため、高尾599ミュージアム連絡会の意見を可能な限り尊重すること。

⑧ 運営管理に関すること

- ・ 指定管理者及び事業者が、その負担において厨房機器等、カフェの運営に必要な機器・道具類一式を導入し、管理すること。
- ・ カフェを運営するにあたり、厨房機器、食器、ユニフォーム、その他運営に必要なものを指定管理者及び事業者が用意する際、ミュージアムのコンセプト（ミュージアムのイメージカラー、ロゴ含む）と調和するようにすること。

たとえば、ミュージアムのロゴをあしらったユニフォーム、紙ナプキンやレシートへの599CAFEロゴの印刷・印字、599フォントを利用したメニュー表など、ミュージアムコンセプトとの一貫性を持たせた現状の運営スタイルの継続・拡充を、指定管理者及び事業者の負担において行うこと。

- ・ 厨房機器の中で、加熱用調理機器が必要な場合は、IH調理機器を使用すること。
- ・ 指定管理者及び事業者は、ミュージアムに配置している多摩産材の椅子やテーブルを活用すること。
- ・ 指定管理者は、事業者に対し販売促進や経営指導を実施すること。
- ・ カフェ運営にかかる光熱水費の負担については、指定管理者と事業者の間での契約において決定すること。なお、カフェには、電気や水道の小メーターが設置されているため、これを活用することも可能。また、ガスの費用についてもミュージアム内ではカフェの給湯器のみLPG使用のため、指定管理者と事業者の間で取り決めること。

⑨ 内装改修に関すること

指定管理者又は事業者は、ミュージアムのデザインやコンセプトとの一貫性の担保を条件として、その負担において飲食提供区域につき、市と協議したうえで改装することができる。ただし、指定管理期間の終了時等、他の事業者へ管理運営を交代する場合は、現状に回復するものとする。なお、内装改修が必要な場合については、指定管理者が提案すること。

⑩ 事業者が変更となる場合

- ・ 事業者が変更となる場合、サービス開始日から、それまでと同等かそれ以上のサービス水準で管理運営するための準備を指定管理者及び新規事業者の負担において行う

こと。

- ・ 設備等の入れ替えは、従前の事業者による既存設備撤去及び新規事業者による設備設置を行い、令和5年4月1日以降、円滑な運営ができるようにすること。

⑪ その他留意点

- ・ カフェの管理運営が原因で発生した事故については、指定管理者及び事業者の責任において処理すること。
- ・ 飲食提供施設で生じた苦情は、指定管理者及び事業者が処理すること。

(4) 物販に関する業務

指定管理者は、物販スペースにおいて以下の各事項に留意しながらミュージアムグッズ（以下「グッズ」という。）の制作・販売をすること。

① 運営の基本方針

- ・ 業務の適正な手順を定めて職員に周知し、接客技術とマナーの向上を図るとともに、定期的に状況を把握し、必要に応じ研修を実施するなど自己管理を行うこと。
- ・ ミュージアムの展示コンセプトと一貫性を持たせた運営とすること。
- ・ 現在の運営スタイルを継続・発展させた運営形態とすること。

② 物販スペースの名称に関すること

- ・ 名称については、「599SHOP」とすること。
- ・ ロゴは現状展開しているものを使用すること。

③ 区域に関すること

- ・ 物販を行う区域については、現在展開しているミュージアム総合案内前、物販スペースとすること。

④ グッズ全般に関すること

- ・ 物販するグッズは、ミュージアムに関連したストーリー性のあるオリジナルに開発したものに限ること。既製品をそのまま持ち込んだり、既製品の名前だけすげ替えたものを販売することはできない。
- ・ グッズは、指定管理者の負担において、適切に管理すること。
- ・ 制作に際して、乳幼児の誤飲防止を図る等、安全性に最大限配慮すること。

⑤ 指定グッズ（既存指定グッズ）に関すること

- ・ 指定管理者は、599SHOPにおいて、指定管理業務として行う指定管理料を原資として展開するグッズ（以下「指定グッズ」という。）を販売すること。
- ・ この指定グッズの売上げは、ミュージアムの指定管理業務に充てること。
- ・ 既に展開している指定グッズ（以下、「既存指定グッズ」という。）については、口

ゴ、材質、色、フォント、文言等、仕様のあらゆるところについてミュージアムの象徴となるよう、品質を徹底的に管理し制作・販売している。

これら既存指定グッズの調達について、従前の指定管理者と同様の手法をとるなど、この品質が継続的に維持されるようにすること。また、価格についても、事業の継続性かんがみ、従前と同程度とすること。

- ・ 既存指定グッズを改変する場合、制作の各段階において原作者又は市の確認を得ること。
- ・ 既存指定グッズの中で、ミュージアムの魅力を余すことなく凝縮したミュージアムブック「599BOOK」については、展示品や展示コンセプトの解説等が記載されているなど、ミュージアムを象徴するグッズとなっている。

本グッズについても、指定管理者の負担において、在庫がなくなることを見越し、適切な時期に再度制作することとなるが、前回制作時に収録したコンテンツの他、その後、展示物に加わったキノコ・シダ・コケ標本等の新規展示物についても収録し、制作すること。なお、構成、文体、対応言語（英語併記）、フォント、デザイン、材質等の仕様については、前回制作時のものと同様にすること。

- ・ 平成 29 年 8 月 11 日に募金を開始した高尾山応援基金に売り上げの一部を拠出する寄付付きグッズについても、継続して展開すること。

⑥ 指定事業グッズ（新規指定グッズ）に関すること

- ・ 指定管理者は、599SHOPにおいて、指定グッズとして新規にグッズ（以下、「新規指定グッズ」という）を制作・販売すること。
- ・ 本項で記載の事項以外の基本的取り扱いについては、他の項目に記載の取り扱いと同様とすること。
- ・ 制作対象グッズについては、市と協議しながら年間数点を指定管理者の負担において制作すること。
- ・ 制作においては、ロゴ等を使用することになり、著作物の二次利用となることから、原作者の確認を得ること。
- ・ 制作にあたり、既存指定グッズと同様、ロゴ、材質、色、フォント、文言等、仕様のあらゆるところについてミュージアムの象徴となるよう、品質を徹底的に管理し制作することとし、制作の各段階において市の確認を得ること。
- ・ 高尾山応援基金に売り上げの一部を拠出する寄付付きグッズについては、基金への拠出を増加させることを目的として、その展開を拡充させるよう努めること。

新たな寄付付きグッズを制作する場合、現状展開している既存指定グッズの売り上げや来館者のニーズ等を勘案しつつ、ミュージアムのレギュレーションに則ったグッ

ズを企画、制作、販売すること。

⑦ 自主事業グッズに関すること

- ・ 指定管理者は、指定管理料を原資としないミュージアムオリジナルグッズを指定管理者の自主事業として展開することができる。
- ・ 自主事業グッズについても、指定グッズと同様、ミュージアム向けにオリジナルに開発したものに限り、既存の商品を置くことはできない。
- ・ 原則、水準書のレギュレーションに則ったものとし、市の確認を得ること。
- ・ 制作にあたり、ストーリー性、アート性、ミュージアムコンセプトとの親和性、近隣事業者との競合性等について考慮すること。

⑧ 管理に関すること

- ・ ショッパー等、物販業務に必要な機器、道具等一式は、指定管理者の負担により導入し、管理運用すること。
- ・ 599SHOP 運営に必要な機器、道具等を導入する際には、ミュージアムコンセプトとの一貫性が保持されるようにすること。

たとえば、599SHOP ロゴのレシートへの印字、ショッパー袋へのミュージアムロゴの印刷、グッズディスプレイへの配慮やプライスカードへの指定フォントの使用など、イメージの管理を徹底し、現在展開している水準と同等の一貫性、統一性を持たせること。

⑨ 指定管理者が変更となる場合

- ・ 指定管理者が変更となる場合、サービス開始日からそれまでと同等かそれ以上のサービス水準で 599SHOP を運営するための準備を、新たな指定管理者の負担において行うこと。
- ・ 599SHOP の運営に必要なものの入れ替えは、従前の指定管理者による既存設備撤去及び新規指定管理者による設備等設置を行い、令和 5 年 4 月 1 日以降、円滑な運営ができるようにすること。

⑩ その他留意事項

- ・ 指定管理者が、現在の物販スペース以外で、グッズ以外の販売行為をとまなう事業を行う場合には、必ず事前に市と協議すること。
- ・ グッズの販売については、原則、ミュージアムの館外で行わないこと。
- ・ グッズを制作・販売するにあたり、発生する著作権上の処理（著作物の二次利用にとまなう費用の支払いなど）の一切については、指定管理者の負担により行うこと。
- ・ 599SHOP では、飲食物をグッズとして販売しないこと。
- ・ 地元商店会との共存を図るため、高尾 5 9 9 ミュージアム連絡会の意見を尊重する

こと。

- ・ 599SHOP の管理運営が原因で発生した事故については、指定管理者の責任において処理すること。
- ・ 599SHOP で生じた苦情は、指定管理者が処理すること。

(4) 交流施設の管理運営に関する業務

① 利用料金に関すること

条例第 8 条第 2 項に定める額の範囲内で、指定管理者が利用料金設定の方針を提案すること。(提案事項)

② 利用承認に関すること

指定管理者が、条例第 7 条第 1 項に基づき、利用の承認をすること。

③ 管理に関すること

- ・ 定期的な見回り及び点検を行い、常に安全で良好な状態を維持保全すること。
- ・ プロジェクター等付属設備及び備品の不具合、破損等があった場合、応急の安全対策を行うとともに、速やかに市へ連絡すること。
- ・ 開・閉館時の開・施錠を行うとともに、冷暖房機器等機械設備の運転操作・点検を行うこと。
- ・ 照明機器の不具合を点検し、必要に応じて交換すること。
- ・ 交流施設の内装及び付属設備に係る保守点検及び定期的な清掃を行うこと。

(5) 地域との連携及び協働に関する業務

① 指定管理者は、管理運営業務の実施にあたり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業運営に努めなければならない。

② ミュージアムの管理運営に関して連絡調整を行うため、地域団体等で構成された高尾 599 ミュージアム連絡会を設置し、指定管理者の負担において運営すること。この連絡会構成員については、市と協議のうえ決定すること。

なお、指定管理者は、同連絡会の意見、要望等を可能な限り尊重して指定管理業務を実施すること。

③ 指定管理者は、その負担により連絡会のメンバーの一員として市民委員を募集すること。

④ 指定管理者は、博物館機能のうち収集・保管、調査・研究機能を担っている市教育委員会との連携に配慮すること。

⑤ 指定管理者は、関連する市内他施設との連携に配慮すること。

- ⑥ 指定管理者は、市内小中学校等、教育機関と積極的に連携すること。
- ⑦ 指定管理者は、地域のイベントに協力すること。
- ⑧ 年未年始における高尾山周辺の警備・警戒について協力すること。

(6) 職員の配置に関する業務

指定管理者は、ミュージアムを管理運営していくために必要な人員を配置すること。各業務の特性に応じて、雇用形態、就業形態及び勤務体制等について工夫し、効率的な組織体制を確保すること。また、関連法令を遵守しつつ、開館時間を通じて、必要なサービス水準を維持できる人員体制を確保すること。

- ① トップマネジメントを担う人材について、職員のうちから最適な人材を常勤の総括責任者（館長）として1名配置すること。なお、館長を非常勤とする場合は、館長以外で常勤できる職員を総括責任者として配置すること。
- ② 総括責任者以外で庶務・経理を行うものを1名以上配置すること。
- ③ 指定管理者は、防火管理者を1名配置し、火災・地震その他の災害の予防と人命の安全、被害の軽減を図ること。

なお、指定管理者は、優良防火対象物認定の取得をすること。

- ④ 指定管理者は、学芸員を常時1名以上配置できる体制を構築し、展示品の適正な取扱いを行うこと。
- ⑤ 指定管理者は、電気主任技術者を1名配置すること。ただし、自家用電気工作物の保安監督業務を外部委託することも可能とする。この場合、市との協定書内において経済産業省が定める必要事項を盛り込むこととし、指定管理者が経済産業省への届出等、必要な業務を行うこと。
- ⑥ 指定管理者は、今後増加が見込まれるインバウンド（訪日外国人観光客）対策として、多言語（英語、中国語、韓国語等）対応ができる職員を配置すること。

なお、必要に応じて多言語コールセンターサービス等、それら体制を補完する施策についても取り組むこと。（提案事項）

- ⑦ 高尾山の自然や歴史を中心とした展示、情報発信、大規模集客イベントの企画・実施、ボランティア活動支援、教育普及、ワークショップ等企画・実施、広報、グッズ企画・開発・販売、ファンドレイズなどミュージアムを効果的に運営するにあたり必要な専門性と経験を持つ人材を必要に応じて配置すること。
- ⑧ 職員の能力を上げていくための研修のあり方、具体的な研修の仕組みを明確にし、指定管理期間の職員の能力水準の維持、向上に計画的に取り組むこと。
- ⑨ 指定管理者は、その負担において、指定期間が開始するまでに高尾山・八王子に関

する解説、ミュージアムの運営、管理等について現状の水準を維持、向上させるための計画を立案し、それに基づいた研修を行い、現状と同等の体制を指定管理期間開始時から構築すること。

- ⑩ 管理業務に従事させる職員の雇用のほか、管理業務の処理に必要な体制を整備すること。
- ⑪ 職員に対して管理業務の遂行に必要な研修を実施し、マニュアルを作成すること。特に、防犯、防災対策等の来館者及び職員の安全確保については、十分に職員を指導し、訓練すること。
- ⑫ 指定管理業務及び自主事業の実施に関して人身事故、施設等の破損事故等が生じた場合、直ちに市に報告し、その対処方法について市と協議を行い、指定管理者が誠実に対応すること。
- ⑬ 指定管理者は、運営管理業務の遂行に関して生じた職員の災害について、すべての責任を負うこととし、理由の如何を問わず、市は、何らの責任を負わないものとする。
- ⑭ 指定管理者及びその職員は、運営管理業務の処理において知り得た市の行政上の事項及び当該業務の処理に関する事項を第三者に漏らしてはならない。指定期間の終了後も、同様とする。
- ⑮ 職員の通勤手段については、ミュージアムに駐車場がないため、公共交通機関を活用するよう努めること。
- ⑯ 職員の服装については、ミュージアムの印象を決定づける重要アイテムであることから、来館者に対し清潔感を与えるものを基本とし、ロゴの印字してあるＴシャツ、ミュージアムカラーのジャケット（コート）、黒のズボン及び靴といった、定着している現在のスタイルを指定管理者の負担において準備し継続すること（詳細は、貸与データ ユニフォーム参照）。
- ⑰ 名刺についても、ミュージアム指定のオリジナルフォント（599 フォント）や紙の使用等、ミュージアムのレギュレーションを遵守し制作すること。
- ⑱ 指定管理者が、ミュージアムの運営管理に必要な人員を新規に募集・採用する場合、既存周辺施設の職員を引き抜く等、周辺施設の運営に悪影響を与えるような行為は、地域との円滑な連携体制の構築に支障をきたすため控えること。

（７）ボランティア活動に関する業務

- ① 指定管理者は、その負担においてミュージアム独自のボランティア組織を整備すること。
- ② ミュージアムにおけるボランティア活動は、展示解説や高尾山に係わる情報提供を中

心とし、原則ミュージアム内で行うこと。

- ③ 指定管理者は、ミュージアムの基本方針、コンセプトに沿ったボランティア活動規約を定め、募集、採用等を行うこと。
- ④ 指定管理者は、ミュージアムのコンセプトを理解し、ボランティア活動規約について同意を得た上で採用すること。
- ⑤ 既に他の団体でボランティア活動している希望者であっても、一個人として、ボランティア活動規約について同意を得た上で採用すること。既存のボランティア団体をそのまま団体として受け入れることは、既存団体の運営方針を持ち込むことにつながり、ミュージアムのボランティア活動規約との齟齬が生じ、ミュージアムの運営に重大な影響を及ぼす可能性があることから控えること。
- ⑥ 指定管理者は、ボランティア募集に先立ちボランティア育成計画を作成すること。
- ⑦ 指定管理者は、1年毎にボランティア活動の更新手続きを行うこと。更新手続き時に再度、ミュージアムのコンセプトやボランティア活動規約を理解しているか適性を判断すること。
- ⑧ 指定管理者は、ボランティア活動中の事故に対応するため、指定管理者の負担においてボランティア全員を保険に加入させること。
- ⑨ 指定管理者は、ボランティアに対し、上限を定めた上で交通費を支給することができる。
- ⑩ 指定管理者は、来館者がボランティアと施設スタッフの区別ができるよう、ボランティア専用のビブスや腕章等を、その負担において制作しボランティアに貸与すること。

(8) 利用促進に関する業務

指定管理者は、その運営ノウハウを最大限に発揮し、利用者拡大のため、有効な集客方策を実施すること。特に誘客にあたっては、市の産業振興に資するよう市外や国外の観光客にも焦点を当てること。

① イベント実施に関すること

指定管理者は、年間を通じて、一週間に1つ以上の集客性が高く、リピーターを確保できるようなイベントを実施すること。イベント内容としては、高尾山の自然、歴史、文化又は八王子の観光をテーマに、アート×サイエンス×ヒューマンといったミュージアムのコンセプトに合致し、かつ周辺施設などで実施していない“新規性”のあるイベントを実施すること。実施の際には、指定管理者のノウハウを最大限発揮し、民間企業、団体、周辺施設などと連携、協力等を行い、効果的・効率的で集客力のあるイベント運営を行うこと。

また、賑わいの向上の観点から、地域の回遊性の向上に資するイベントも実施すること。

なお、イベントの実施にあたり、チラシ、名札、ガイドフラッグなどが必要になる場合には、例えば、指定のフォントやカラーを使用するなど水準書に記載のレギュレーションを遵守すること。指定管理者は、イベントの実施方針や計画について提案すること。(提案事項)

② 開館記念山の日イベント“TAKAO599 祭”の実施に関すること

指定管理者は、恒例行事となっている開館記念山の日イベント“TAKAO599 祭”について、その負担において開催すること。なお、開催日は毎年8月11日とし、開催日数、実施規模については、前年度同水準以上とすること。

イベントのテーマについても、施設のコンセプトに沿ったものとし、指定管理者が企画すること。

また、関連組織・団体などへの後援申請等の手続きについても指定管理者が行うこと。開催にあたっては、関連組織、地域や周辺施設等と連携し準備を万全に行った上で、過去に実施した同イベントと同水準のクオリティ、メッセージ性を持ったイベントを企画・実施すること。(提案事項)

③ 自主事業イベントに関すること

指定管理者は、利用者拡大のため、ミュージアムの設置目的に合致し、指定管理料を活用しない自主事業についても積極的に行い、集客に努めること。(提案事項)

なお、自主事業の計画、実施にあたっては、周辺住民や団体等に十分配慮するなど水準書に記載の事項を遵守すること。

④ 市外・国外観光客に対する利用促進案について

地域の賑わいを創出するため、指定管理者は、上記イベントの実施にあたり、市外や国外からの誘客を意識する必要があるが、これらイベント実施以外にも、効果的な誘客施策を企画・実施すること。(提案事項)

⑤ アンケート調査

指定管理者は、提供するサービス水準の向上を目的とする利用者満足度調査を継続的に実施し、利用者ニーズの把握、ターゲット顧客層の明確化、ニーズに即した施策や新たなプログラムの検討等、業務改善に向けた分析を行い、業務に活かすこと。また、分析の結果を必要に応じて報告すること。

⑥ モニタリング

市が行うモニタリングに協力し、その結果を踏まえ、業務改善、目標達成を積極的に行うこと。

⑦ キャッシュレス決済

市では、多様な支払い手段に対応するため、窓口や公共施設におけるキャッシュレス化を推進しています。本施設においても、キャッシュレス決済を積極的に活用すること。

(9) 情報発信に関する業務

- ① 指定管理者は、様々な手段を講じ、市内だけでなく、市外へ情報を発信するなど広報宣伝活動を行い、市内にとどまらない広域的な集客を行うこと。
- ② 指定管理者は、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、WEB等の各種情報媒体を活用し、ミュージアムやイベント開催情報等について積極的に宣伝活動を行い、集客に努めること。
- ③ 指定管理者は、訪日外国人に向けた国外への情報発信についても積極的に取り組むこと。
- ④ 指定管理者は、情報発信にあたり、テレビ、雑誌等、従来のメディアだけでなく、Twitter や Instagram といった SNS を十分活用すること。SNS による情報発信においては、媒体ごとのユーザー特性の違いに十分留意し、効果的なプロモーションを行うこと。
また、開始にあたり、運用方針を定めることとし、アカウントも指定管理者の負担において取得すること。
- ⑤ 施設及び施設周辺において即時性が求められる情報については、速やかに情報発信すること。
- ⑥ 指定管理者は、①から⑤をふまえた効果的な情報発信計画について提案すること。

(10) WEB 管理運営業務

国際的な観光地である高尾山の観光拠点として、世界各地から多くの人々が訪れ、社会に新しい価値を提案しうる創造性のある施設とするためには、世界への情報発信が重要である。このため、指定管理者は、多言語による情報発信の柱の一つとして、以下の事項に留意しながら、7か国対応 WEB サイト“599WEB”を管理運営し、イベント情報、八王子の観光情報、高尾山に生息する動植物等の情報発信を行うこと。

なお、指定管理者は、599WEB の管理運営計画（移設計画・スケジュールも含む）を提案すること。その際には、同程度のデザイン性の高い多言語 WEB の実績も記載すること。

- ① 599WEB 管理運営遵守事項

- ・ 指定管理者の負担においてドメイン取得及びサーバーを用意すること。
 - ・ 指定管理者の負担において指定管理期間の開始日までに、指定管理者の用意したサーバー上に現在展開しているものを再現した WEB を移設・構築すること。
 - ・ ドメイン名については、“TAKAO599MUSEUM”が含まれるものとし、市と協議したうえで指定管理者が取得すること。
 - ・ 599WEB への外部からの攻撃に対して対策を講じること。
 - ・ 599WEB は、PC の他、タブレットやスマートフォン端末等でも快適に閲覧できるレスポンシブデザインとなっているため、指定管理者はその負担において、同様の仕様で移設すること。
 - ・ 599WEB は、即時性の高い“お知らせ”項目以外は、基本的に 7 か国語（英、中簡体、中繁体、韓国、フランス、スペイン、タイ）対応となっている。
指定管理者は、7 か国語対応項目となっている日本語コンテンツの内容に変更が生じた場合には、指定管理者の負担において 7 か国語による翻訳を行い、それぞれの言語の対応したページを変更すること。
 - ・ 599WEB の中で、お知らせ及び高尾山の図鑑については、容易に内容の更新が可能な CMS（content management system : WordPress 使用）となっているため、当該事項の内容について訂正する必要が生じた場合には、このシステムを活用することができる。
 - ・ CMS で管理していない箇所についても、プログラムソースコードに直接手を入れるなどの手段を講じ、訂正すること。
 - ・ WordPress 等、使用するミドルウェアに脆弱性が発見された場合は、適切に対応すること。
 - ・ P3 に記載の賞の受賞や来館者から好評を博している要因の一つに、599WEB のデザインも含まれている。このため、指定管理者は、599WEB の移設、管理運営にあたり、この点に配慮すること。
 - ・ 599WEB の WEB フォントには、館内展示物やサイン等に使用しているアクシスフォント (Axis Font) 及びオリジナルフォントである 599 フォントを採用すること。なお、アクシスフォントを WEB フォントとして使用する際には、その使用料など、フォント使用に係る費用の一切については、指定管理者の負担とすること。
- ② サーバー移設の際の留意点
- ・ 指定管理者は、現在、従前の指定管理者のサーバー上で運営している 599WEB について、指定管理者の負担において、その用意したサーバー上に計画的に移設し、指定期間開始日には、運用を開始すること。

- ・ 599WEB は、①で記載したように、構成、フォント、文字間隔等について、視認性やデザインの美しさ等の観点から評価されているため、サーバー移設の際にも指定管理者の負担において、現環境が再現または機能が向上した形の移設を行うこと。現状の 599WEB と全く異なる構成のものを公開することは認めない。
- ・ 移設の際には、①記載の事項についても遵守すること。
- ・ 指定管理者は、指定管理期間が始まるまでに、その費用負担においてサーバーを確保し、移設し現状の 599WEB と全く同様の環境が再現できるようにすること。
- ・ 指定管理者は、指定管理期間の開始日までに、移設だけでなく検証も終了したうえで稼働させること。
- ・ 指定管理者は、移設が必要となる場合においては、その移設計画、スケジュールを提示すること。

(11) ミュージアム基本ツール制作業務

指定管理者は、その負担において、以下の管理運営に必要となる館内リーフレット等の基本ツールを指定フォントや材質の使用等、ミュージアムコンセプトに沿った形で制作すること。制作にあたり、訪日外国人観光客も含めた多種多様な来館者の興味を引くようなクオリティを担保するため、クリエイティブディレクター、ディレクター及びコピーライター等を起用する場合については、高尾山の生態系については一定の知識を持ち、ミュージアムの展示コンセプト、展示内容及び展示意図について十分に理解しているものを起用すること。起用に当たっては市と協議すること。

各基本ツールの仕様については、現在と同様のもの、またはそれを踏まえた延長線上にあるものを、デザイン費、多言語化による翻訳費も含め指定管理者の負担で制作すること。原則、指定管理者がミュージアムコンセプトから乖離したオリジナル企画物を制作することは認めない。

なお、これらの制作物については、展示物と同様、和文がアクシスフォント（Axis Font、有料 指定管理者が負担）、英文がオリジナルフォントである 599 フォント（市提供）で制作すること。

また、基本ツール制作にあたり、その仕様について、市より例えば Pantone や DIC での色の指定など、細部にわたる要望があった場合には、誠実に対応すること。

① ミュージアムポスター

現在展開中のポスターのデザインを踏まえた、ミュージアムポスター B 1 縦（詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作一覧参照）を制作すること。制作にあつ

ては、ミュージアムの展示コンセプトを踏まえ、制作の各段階において必ず市の確認を得ること。なお、本ポスターは販売を見据えたうえで制作すること。

② ミュージアム紹介用フライヤー

現在展開中のフライヤーのデザインを踏まえた、ミュージアム紹介用フライヤーA4（詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）を新たに企画・制作すること。制作にあたっては、ミュージアムの展示コンセプトを踏まえ、各段階において必ず市の確認を得ること。

③ 館内案内リーフレット

現在展開中のフライヤーのデザインを踏まえた、ミュージアム館内案内リーフレット（A3・2折り×2折り・最低限4か国語対応 詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）を新たに企画・制作すること。制作の各段階で必ず市の確認を得ること。なお、外国語対応については、次項「(13) 訪日外国人観光客に関する業務」を参照すること。

④ 599 マップ

現在展開中の599マップのデザインを踏まえた、高尾山のハイキングコース案内用のマップ（A3・ジャバラ4つ折り・最低限英語対応 詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）を、新たに企画・制作すること。制作の各段階で必ず市の確認を得ること。

⑤ 開館記念、山の日イベント“TAKAO599 祭”フライヤー

例年8月11日、開館記念日を中心とした複数日開催するイベントについて、フライヤー、デジタルサイネージ用データ、ポスター（詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）を制作することとし、制作時には必ず市の確認を得ること。

⑥ 名刺、封筒等、その他アプリケーション

ミュージアムで使用するアプリケーション（詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）についても、有効な広報ツールになることから、現状展開しているものと同様の仕様で、指定管理者の負担において制作することとし、制作時には必ず市の確認を得ること。

⑦ のぼり旗

現在展開中の幟旗のデザイン（詳細は、貸与するミュージアム基本ツール制作対象一覧参照）を基に、必要に応じ、幟旗を新たに企画、制作すること。制作の各段階において必ず市の確認を得ること。

⑧ その他制作物

その他、指定管理者が制作する印刷物等についても、既存の制作物と統一性が担保されるように、アクシスフォント (Axis Font)、カラーなど、レギュレーションを遵守したうえで制作すること。このため、指定管理者は、事務用 PC にその負担においてアクシスフォント (Axis Font) を導入するなどの手段を講じること。

(1 2) 訪日外国人観光客に関する業務

- ① 前項 (1 2) ③の館内案内リーフレットについて、外国語〔最低限、英語、中国語 (簡体字、繁体字)、韓国語必須〕表記のもの、また、前項 (1 2) ①、②についても、最低限、英語対応のものを、それぞれ翻訳も含め指定管理者の負担で制作すること。

また、これら以外の制作物についても、原則、英語も併記するなど外国語対応を積極的に図ること。

- ② (1 1) に記載の WEB についても記載どおり、イベント開催情報等、即時性の高い情報意外について追加、訂正がある場合には、7 か国語対応、即時性の高い情報についても英語対応とし、翻訳も含め指定管理者の負担で行うこと。

- ③ 訪日外国人の受け入れ環境整備の一環として、指定管理者の費用負担において無料公衆無線 LAN 環境を整備し、公衆無線 LAN サービスを利用者に提供すること。

なお、公衆無線 LAN サービスの選択にあたっては、訪日外国人の利用のしやすさを考慮すること。

また、公衆無線 LAN 機器の設置にあたっては、機械警備機器等と同様、来館者の目に触れないよう配線する等、施設内美観に配慮するとともに、ウイルスソフトの導入等情報セキュリティについても管理すること。

- ④ ①～③も含め、訪日外国人観光客対応に関する計画について提案すること。(提案事項)

(1 3) 経理に関する業務

- ① 指定管理者は、業務の処理に関して独立した会計帳簿及び口座を設け、経理を明確にすること。

- ② 指定管理者は、金銭の保管方法など、経理事務の方針や体制等のルールを定める経理規定を策定し、経理事務を行うこと。

- ③ 指定管理者は、指定期間中におけるすべての収入および支出を事由ごとに明確に表示する収支計算書を作成すること。また、それに係る根拠書類を保管すること。

- ④ 指定管理者は、現金及び物品の出納の記録簿を作成すること。

- ⑤ 指定管理者は、業務の再委託等について、公正な契約事務を行うこと。

- ⑥ 指定管理者は、毎年度、収支を明らかにする決算書及び事業報告書を作成し、市に提出すること。
- ⑦ 指定管理業務に係る経理等は、市において公表することとなるものである。
- ⑧ 市が支払う経費に含まれるもの
 - ア 人件費等（人件費、職員研修費、保険料、交通費等）
 - イ ボランティア推進事業（募集、研修、管理、保険、制服等）
 - ウ 事務費（保険、事務用 PC 及び事務処理システム等、公租公課等）
 - エ 管理費（定期点検費、光熱水費、保守管理費、清掃費等）
 - オ 事業費（イベント企画・運営費、映像制作費等 自主事業に係る費用は除く）
 - カ グッズ制作費（自主事業に係る費用は除く）
 - キ 飲食提供に係る経費
 - ク 広報宣伝費（館内リーフレット制作費、ホームページ更新費など）
 - ケ 修繕費
 - コ 備品・消耗品購入費
 - サ 光熱水費、通信費
 - シ その他

（14）施設及び設備の維持管理に関する業務

施設の保守点検業務を行うにあたり、業務計画の立案、保安管理・安全教育の実施、業務日誌の作成・報告、保守点検作業状況の確認、法令等に基づく届出、報告、申請等を行うこと。

① 施設等保守管理業務

ア 法令等の遵守

業務の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」（国土交通大臣官房官庁営繕部監修最新版）を参考とし、業務を履行すること。その他法令等に定めのあるものは、その規定に従うこと。

イ 施設（建築物）の保守管理

仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

② 施設等設備保守管理業務

ア 保守管理

日常点検、定期点検、法定点検等を行い、性能を維持すること。

日常的に設備の一般管理業務や運転監視業務および巡視点検保守業務、特別業

務を実施し、施設を安全かつ衛生的に快適に維持し、設備の効率的な運用を図ること。

イ 定期点検業務

施設を安全かつ衛生的、快適に維持し、設備の効率的な運用をするために必要に応じて実施し、必要事項について報告すること。なお、法令に定められた点検があれば確実に遵守し、老朽化の状況や設備の特性を十分に考慮し、適切な点検間隔で設定し、実施すること。

③ 清掃業務及び廃棄物処理業務

ア 施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行うこと。床、壁、扉、ガラス、鏡、什器、便器、備品、照明器具等について、場所ごとに、日常清掃、定期清掃を組合せ、ゴミ、ほこり、汚れ、異臭等がない状態を維持すること。

イ ミュージアムで発生したごみは、事業系ゴミとして指定管理者の負担により適切に処理すること、

ウ 施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、資源化すること。

エ ミュージアム内には、来館者用のゴミ箱は設置せず、ゴミ持ち帰り運動の取組みを推進すること。

オ 虫害防止を目的とする燻蒸処理を年1回以上行うこと。実施する場合には、薬剤の飛散防止策など安全対策を講じること。

④ 電気・空調・給排水衛生設備保守管理業務

ア 電気設備（太陽光発電設備含む）、空調設備、給排水設備、その他機械設備等の運転操作及び監視を行うこと。

イ 防災、防犯設備関係の機能管理を行うこと。

ウ 館内のトイレ等の排水に使用する水について、その一部に雨水ろ過設備を活用した中水を利用している。このため、下水道料金に係る汚水排出量認定態様変更届出書を市の下水道所管に指定管理者の負担において提出すること。

⑤ 昇降機設備保守管理業務

昇降機（1基）の運転機能を安全かつ良好に維持するため、建築基準法第12条第4項の規定に基づき、定期検査（法令点検）及び保守点検を計画的に行うこと。技術員を派遣し、適切な点検とプログラム調整を行い、必要な修理又は取り替えによって故障を防ぎ、事故の防止と設備の耐久化を図ること。

⑥ 電話交換機設備保守点検

⑦ 水景設備管理業務

芝生広場に設置している、じゃぶじゃぶ池を含む水景設備について管理すること。
特に、本設備は子どもが主体で利用するため、残留塩素測定を適宜行い、必要に応じ次亜塩素酸ナトリウムの補充等、水質等の衛生状態に十分留意すること。

また、指定管理者は、さらなる安全性向上をめざし、計画的に水景設備の石について面取りを行うこと。

なお、じゃぶじゃぶ池の清掃についても行うこと。

⑧ 自動ドア設備管理業務

⑨ プロジェクションマッピング映像音響設備等保守管理業務（別紙機器一覧参照）

1階映像スペース設置のプロジェクションマッピング用プロジェクター（4台）、その他映像投射設備及びシステムについて、以下の保守管理業務を行うこと。

なお、本設備については、市が定期点検を行うが、突発的な故障（映像プログラムの故障、著しい映像の歪みの発生など）の場合については、指定管理者の負担により対処すること。

ア 動作確認・清掃（機材ラック内）

イ 吊り物点検

スピーカー及びプロジェクターは天井に設置された吊り物金具により固定されているため、随時目視による点検を行うこと。

ウ 予備用プロジェクターランプ購入

プロジェクターランプ（プロジェクター1台に2本必要）は、使用時間の経過にともない明るさが低下し、最終的に点灯しなくなる。

指定管理者は、突発的なランプ不良に対処できるよう、その負担において予備用交換ランプ2本を用意すること（予備ランプは1年間で劣化するため、定期的に交換すること）。

なお、上記のランプは、全て純正ランプを用いること。（安価な互換ランプについては、明るさのバラツキ、破裂や耐久時間の短さ等の問題があるため、使用しないこと）

⑩ オリンピック・パラリンピックモニュメント維持管理業務

施設広場に設置しているオリンピック・パラリンピックモニュメントについて、維持管理業務を行うこと。

⑪ マルチディスプレイ映像設備等保守管理業務（別紙機器一覧参照）

高尾山情報を上映する3連マルチディスプレイ（60インチ×3）について、以下の保守管理業務を行うこと。

なお、本設備については、市が定期点検を行うが、突発的な故障（映像プログラム

の故障、取付金具の故障による著しいディスプレイの歪みの発生など）の場合については、指定管理者の負担により対処すること。

ア 基礎点検

動作確認・清掃（機材ラック内・マルチディスプレイ）

イ 金具点検

随時目視にて、ディスプレイが金具で正常に固定されているか点検すること。異常を発見した場合は速やかに市に連絡すること。

⑫ 2階交流施設映像音響設備保守管理業務（貸与データ機器一覧参照）

2階交流施設に設置してある会議用プロジェクター、マイク等の映像・音響設備について、保守管理すること。特に、本設備については、市民ギャラリー貸出にともない外部団体等に利用されることも多いため、当該団体等が利用後、機器の状態を確認するなど管理を徹底すること。

⑬ 電動ロールスクリーン設備保守管理業務

プロジェクションマッピング時に視聴環境確保のために使用する遮光用電動ロールスクリーン設備について保守管理すること。

⑭ カウンターシステム保守管理業務

館内入り口に設置してある、カウンターシステム（来館者数計測機器）について、保守管理すること。

⑮ 展示品・展示什器保守管理業務

展示品については、虫害や人為的な破損・汚損がないよう随時監視すること。また、ケースの外で展示されている動物剥製及び鳥類模型等については、定期的にブラッシングをし、必要に応じてクリーニング（燻蒸含む）を実施すること。

燻蒸の際には、プロジェクションマッピング映像とのおさまりを考慮し、原則壁面から外さず処理すること。実施前に、散布薬品が来館者の健康や施設内の他展示物に対し悪影響がないか検証し、対策を講じたうえで実施すること。

また、プロジェクションマッピングを行う壁面に剥製・バードカービングとともに展示しているブナの木を模したホワイトレリーフについても、随時、点検管理すること

⑯ 植栽管理業務

植物の種類に応じた時期・方法で適正に剪定及び刈込み、防虫防除、施肥及び敷地内の除草を行うこと。施設内からの眺めや観光客を誘致するための植栽である点を重視して、常に刈り込まれた外構を維持し、かつ利用者の安全な施設利用のために刈込みや駆除を実施する。

また、芝生の一部が枯れた場合、適宜植え替えることとし、常に良好な状態が維持されるようにすること。

ア 周辺住民・来館者等への影響に配慮し、原則、薬剤散布は行わないこと。また、やむを得ない状況により実施する場合には、周辺住民や来館者への影響がない安全な施工方法とすること。

イ 台風等悪天候後の対応は、施設内のみならず周辺にも配慮し、倒木時や枝の飛散等に対する対応を迅速に行うこと。

⑰ 消防設備保守管理業務

⑱ 消防法第 8 条に定める防火管理者に関する業務

⑲ 機械警備業務及び機械警備機器保守管理業務

24 時間体制の機械警備体制を継続すること。

なお、設置済みの機械警備機器と異なる機器を設置する場合には、指定管理者の負担において、既設機械警備機器と同程度配線が表に出ないように設置にする等、設置方法に配慮するとともに、機械警備が作動しない空白日が生じないようにすることとし、指定管理期間開始日には、従前と全く変わらない状態で警備ができるようにすること。

⑳ LPG 設備保守管理業務

施設に設置の LPG 設備を維持管理すること（通常はカフェコーナーの給湯器として使用。緊急災害時には炊き出し等に使用を想定）。

㉑ フロンガス使用機器保守点検業務

平成 27 年 4 月施行改正フロン法（※）に基づく、業務用の空調機器及び冷凍冷蔵機器の点検を行うこと。

※ 「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」のこと

㉒ 「八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱」に基づく防犯カメラの管理・運用に関する業務

㉓ A E D（自動体外式除細動器）設置・管理業務

指定管理者は、総合案内にその負担において A E D を設置し、日常的な動作チェックを実施するなど、適正に管理すること。設置する際には、収納ボックスの色を白（マンセル値 N9.5）とするなど館内の内装と調和するよう配慮すること。

また、職員やに対し研修を行うこと。なお、A E D を使用した場合は、バッテリーとパッドは新品と交換すること。

㉔ 備品・消耗品の維持管理業務

施設の運営に支障をきたさないよう、使用状況や耐用年数等の把握を含め、備品を

管理すること。

- ⑤ その他、施設及び設備の維持管理に必要な業務。

(15) 備品等の管理に関する業務

備品は物品管理簿において管理すること。市に帰属する物品管理簿と指定管理者が管理する物品管理簿はそれぞれ別冊で管理すること。

- ① 市は、ミュージアムにあらかじめ備え付けられた備品（市の所有に係るものに限る。別紙 備品一覧）を、指定管理者に無償で使用させる。なお、指定管理者は、その所有に係る備品を備え付けようとする場合は、あらかじめ市に報告しなければならない。
- ② 経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合、市との協議により、必要に応じて、1件につき5万円（消費税及び地方消費税を含む）以上のものについては、市が自己の費用と責任において、また1件につき5万円（消費税及び地方消費税を含む）未満のものについては、指定管理者が自己の費用と責任において修繕、購入又は調達するものとする。
- ③ 指定管理者が故意または過失により備品等を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて、市に対し、これを弁償又は指定管理者の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達するものとする。
- ④ 指定管理者が指定管理業務会計以外の自己の費用によって購入、調達した備品等は、「物品管理簿」に記載し、市に帰属する備品等と明確に区別して管理すること。ただし、市との協議により、市に所有権を移転することは妨げない。
- ⑤ 事務室に用意するPC（カウンターシステム用PC含む）、プリンター、コピー機、FAX等、事務処理に必要な機器については指定管理者の負担において用意すること。

(16) 展示品の管理に関する業務

ミュージアムが所有している展示品（アクリル封入標本、昆虫標本、図書、映像データ等）について、適切な保管、確認、点検を行い、破損や紛失がないように管理すること。

(17) 施設及び設備の維持保全及び修繕に関する業務

- ① 施設及び設備の維持保全及び修繕については、指定管理者と市との間で調整の上、指定管理者が担うこと。

- ② 指定管理者及び利用者の責に負わない修繕の経費は、1件130万円以上（消費税及び地方消費税を含む）のものについては市が実施するものとし、1件130万円未満（消費税及び地方消費税を含む）のものについては、指定管理料の修繕料を用いて指定管理者が実施すること。
- ③ 施設等の改造については、市の事由に基づいて行われる場合は市の費用により実施するものとし、指定管理者の事由に基づいて行われる場合は、協議の上、指定管理者の費用に基づいて実施するものとする。いずれかの事由と判別できない場合は、協議の上、費用負担等について決定する。
- ④ 中長期的な修繕計画を市が示した場合、修繕の時期や施工方法等について市と指定管理者で協議を行い、指定管理者は修繕の実施に協力すること。
- ⑤ ミュージアムの敷地内にある道路区域についても指定管理業務における管理区域となっているため、指定管理者が路面の清掃・修繕等の管理を行うこと。
なお、日常の点検の中で、当該区域及び隣接する市道路交通部管理課が管理する橋（高尾新橋）に異常を発見した場合には、速やかに市に報告すること。

（18）保安警備に関する業務

施設の秩序を維持し、事故、盗難、破損等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに、来館者の安全を守るため、保安警備業務を行うこと。

- ① 事故、犯罪、災害等の防止のため、来館者を適切に管理できる体制を構築すること。
- ② 来館者の入退出を適切に管理すること。
- ③ 開館記念イベント“TAKAO599 祭”、紅葉シーズン等、来館者が殺到すると予想される場合には、指定管理者の負担において警備員の配置や入場制限などの手段を講じ、来館者の安全を確保すること。

（19）災害等緊急時の対応に関する業務

- ① 指定管理者は、災害時において、市が『八王子市地域防災計画』に基づき行う災害応急活動等に協力するものとし、基本協定に定めることとする。

【協力業務の例】

- ・ 市が行う救助・救急活動の実施、協力に関すること。
- ・ 利用者の避難誘導等安全確保に関すること。
- ・ 災害時要援護者に対する支援に関すること。
- ・ ミュージアムに避難した住民等の援護救援に関すること。
- ・ 前各号に掲げるもののほか、市が協力要請をした事項。

- ② 市の要請に基づき、協力業務を指定管理者が実施した場合、市が必要と認めた費用は、市が負担するものとする。指定管理者は、協力業務終了後、当該業務に要した費用を市に請求するものとする。
- ③ 大規模災害発生時には、帰宅困難者が発生することが見込まれる。ミュージアムは、観光客を主な対象とした一時滞在施設であることから、展示什器を収蔵庫に片付ける等の処置を講じ、観光客を受け入れること。
- ④ ミュージアムが観光客向けの一時滞在施設であることを周知するため、警察署、消防署、地域住民等と連携した観光客向けの防災、災害対応イベントを実施すること。
- ⑤ 休日、休業時等の災害等緊急事態に対応できるよう、緊急連絡網を作成すること。
- ⑥ 緊急時、訪日外国人観光客に対し、多言語化した緊急時アナウンスを行うなど対策を講じること。
- ⑦ 施設内の防災倉庫には、非常用食品や毛布といった防災グッズが格納されているため、日頃からこれらの備蓄品の把握を行い、非常時に活用できるようにすること
- ⑧ 台風や大雪などが見込まれる場合については、周辺施設の情報把握や SNS や WEB を通じた情報発信に努めるとともに、来館者の安全を確保すること。

(20) その他のミュージアムの管理運営に必要な業務

- ① 施設の運営に著しい障害が発生したときは、速やかに市に報告し対応策を講じること。
- ② 業務日報等を作成し、スタッフ間での業務の引き継ぎ等を確実に行うこと。
- ③ ミュージアムの利用承認を、条例に基づき、公平かつ公正に行うこと。なお、条例第 1 2 条各号のいずれかに該当する場合は、承認をしないこと。
- ④ 管理上支障があると認められる場合（条例第 1 1 条及び第 1 2 条各号のいずれかに該当する場合に限る。）は、施設等の利用を制限し、利用の承認を取消し、若しくは入場を拒否し、又はミュージアムからの退場を命ずることができる。
- ⑤ 指定管理者は、八王子市情報公開条例（平成 12 年八王子市条例第 67 号）の趣旨に則し、管理業務に関して保有する情報の公開を行うために必要な措置を講ずるよう努めること。
- ⑥ 指定管理者は、管理業務の範囲内で、個人情報（八王子市個人情報保護条例（平成 16 年八王子市条例第 33 号）第 2 条第 1 号に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護に関し市長と同様の責務を有するものとし、市長の指示に従い、個人情報の保護のために必要な措置を講ずること。
- ⑦ 指定管理者が、自主事業を実施する場合は、あらかじめその内容を市に報告するこ

と。

- ⑧ 施設内（敷地含む）は禁煙とすること。
- ⑨ 電力、水、熱供給等については、運転・点検等に関する検討を行い、光熱水費の削減に努めること。
- ⑩ 飲食物の販売など、許認可の取得や届出を必要とする場合は、指定管理者の責任及び費用において手続を行うこと。また、指定管理者が市に対してこれらの手続に関する協力を求めた場合、市は必要な資料の提出その他について協力するものとする。
- ⑪ ミュージアムには、自動販売機を設置しないこと。
- ⑫ 平成 29 年 8 月 11 日より募金が開始となった高尾山応援基金について、募金箱の設置、寄付付きグッズの開発・販売、高尾山応援基金運営協議会への参加等、様々な形で協力すること。
- ⑬ 管理業務の円滑な引継ぎに関して、指定管理期間の終了時に他の事業者へ管理を交代する場合は、事業の継続性に支障が生じないよう、管理業務の引継ぎを行うこと。
- ⑭ 遺失物の取り扱いについては、遺失物法等の関連法令に従い適切な取り扱を行うこと。
- ⑮ 選挙の実施に伴い投票所となった場合は協力すること。なお、使用方法等については、施設利用者の利便性を妨げることのないよう、事前に十分に調整すること。
- ⑯ 管理運営上、疑義が生じた場合には、市と協議の上、実施すること。

9 報告業務等について

(1) 実績報告

指定管理者は、毎月、速やかに前月の実績報告を行うこと。

(2) 事業報告

指定管理者は、会計年度終了後、60日以内に管理業務の実績、利用状況、利用料金の収入実績、管理に係る経費の収支状況などの事業報告書を提出すること。

(3) 立ち入り検査について

市は必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の立ち入り検査を行うことができる。

10 業務の再委託の制限等

指定管理者は、飲食、清掃、点検、警備といった個々の業務を第三者に委託して実施することは差し支えない。ただし、指定管理業務の全部または、使用許可権限や運営管理に関する主体的な業務を再委託することはできない。

11 リスク分担（市と指定管理者との責任の分担）

市と指定管理者のリスク分担はリスク分担表（p41～p43）のとおりとする。ただし、基本協定締結時に改めて市と協議の上、内容を決定するものとする。また同表に定める事項に疑義が生じ、又は同表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、リスク分担を定めるものとする。

12 損害賠償

- (1) 指定管理者は、本業務の実施について、自己の責に帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。
- (2) 指定管理者の責に帰すべき理由により指定管理者の指定が取り消された場合において市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないものとする。
- (3) 損害賠償額は、市と指定管理者が協議の上、定めるものとする。

13 保険

ミュージアムの管理運営業務を実施するにあたり、指定期間中において指定管理者が加入しなければならない保険は次のとおり。

- (1) 指定管理者を被保険者、市を追加被保険者とする施設賠償責任保険（第三者賠償保険を含む。）
 - ① 施設
 - ② 動産（展示物）
 - ③ イベント（各種イベント）
- (2) ミュージアムのボランティアに対応したボランティア活動保険
- (3) その他指定管理者が必要と認める保険

※ 市は、建物総合損害共済事業（全国市有物件災害共済会）及び全国市長会市民総合賠償保険補償保険（全国市長会）に加入している。

14 業務の引継ぎ

- (1) 現在の指定管理者からの業務引継ぎは、指定管理期間開始後に事業に滞りなく確実な業務遂行を行うための準備行為であるため、市が支払う経費には含めないものとする。

なお、6・(3)で提示している指定管理料の上限額には、指定管理期間開始後に支払う、初年度に新たに必要となる物品等の経費を含めて積算している。

- (2) 協定期間が終了した場合、及び自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消された場合は、ミュージアムの管理運営が遅滞なく円滑に実施されるよう、後任の指定管理者等に対して業務の引継ぎを最大限の努力をもって行うものとする。

15 情報セキュリティ

「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者において、セキュリティ対策を図ること。

16 緊急時の対応

管理運営業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して速やかに通報するものとする。また、事故等が発生した場合、指定管理者は市と協力して事故等の原因調査に当たるものとする。

17 個人情報保護

- (1) 本業務を実施するために個人情報を取り扱う場合は、次のとおり個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるほか、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日号外法律第 57 号)、八王子市個人情報保護条例(平成 16 年八王子市条例第 33 号)及びその他の関係法規等を遵守するものとする。

① 秘密等の保持

指定管理者は本協定の履行に関して知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。

② 第三者への委託の禁止又は制限

指定管理者は、個人情報を取り扱う事務の処理は自ら行うものとする。ただし市の承諾を得たときは、この限りでない。

③ 目的以外の利用等の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は指定管理者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

④ 複写又は複製の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は指定管理者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を市の承諾なく複写又は複製してはならない。

⑤ 返還義務等

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は指定管理者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を本業務完了後、速やかに市に返還しなければならない。

⑥ 事故報告義務

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から渡された個人情報の内容を漏えい、き損又は滅失した場合は、市に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

(2) 指定管理者は個人情報保護の規程の整備に努めるものとする。

(3) 個人情報の保護については、協定期間が満了し若しくは指定を取り消された後においても遵守するものとする。

18 地域との連携及び協働

管理運営業務の実施にあたり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業運営に努めるものとする。

19 環境対策

(1) 本業務の実施にあたり、省エネルギー、省資源、ゴミ減量化・リサイクル、グリーン調達において「八王子市役所エコアクションプラン」と同等の取組みを行い、環境配慮行動に取り組むものとする。

(2) ディーゼル車を使用し、又は使用させる場合は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）」他、各県条例に規制するディーゼル車規制に適合する自動車とする。

20 障害者への合理的配慮に対する対応

指定管理者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」を遵守し、障害者に対して不当な取扱いをしないよう必要な対策を講じること。その際、障害者への合理的な配慮を行う手法として『八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン』を参考に、想定される事案については具体的な対応方法を定めるものとする。

21 業務を実施するにあたっての注意事項

業務を実施するにあたっては、次の項目に留意して業務を円滑に実施すること。

- (1) 公の施設であることを常に念頭に置いて、公平な運営を行うこととし、特定の個人、団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。
- (2) 指定管理者が、施設の管理運営にかかる各種規定、要綱等を作成する場合は、市と協議を行うこと。
- (3) 各種規定等がない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づいて業務を実施すること。
- (4) 指定管理者は、この水準書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は市と協議して決定すること

「リスク分担表」

本表は、リスク分担の全体像を俯瞰できるように一覧形式にまとめたものである。

本表に定める事項で疑義がある場合、また本表に定めのないもの、本表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上リスク分担を決定する。

(甲：市 乙：指定管理者)

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議	
準備段階	応募手続き	応募費用の負担に関するもの		○		
	募集要項	募集要項（関連資料を含む）の誤りによるもの	○			
	準備手続き	指定期間開始期における準備（引き継ぎ）費用の負担に関するもの		○		
事情変更	法令等の変更	管理運営にかかる法令変更			○	
	税制度の変更	消費税率の変更			○	
		法人税・法人市民税率の変更		○		
		上記以外で管理運営に影響する税率の変更			○	
	物価変動	人件費・物品費等の物価変動に伴う費用負担に関するもの		○		
		著しい物価変動が発生した場合			○	
	金利変動	金利変動に伴う費用負担に関するもの		○		
	需要変動	当初の需要見込みと実施結果との差異によるもの		○		
	不可抗力	テロ、暴動、天災等の不可抗力による管理運営の変更・中断等に伴う費用に関するもの				○
		テロ、暴動、天災等の不可抗力による施設・設備の復旧費用に関するもの（合理性が認められる範囲）	○			
全国的かつ急速なまん延のおそれのある感染症による管理運営の変更や対策等に関するもの					○	

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
業務執行	業務内容の変更	甲の指示により業務内容変更による経費の増加に関するもの	○		
		乙の帰責事由により経費の増加に関するもの		○	
	災害応急活動	甲の要請に基づき乙が協力業務に要した費用に関するもの	○		
	一部委託	乙が甲の承認を得て、業務の一部を委託した場合に生じた損害や経費の増加に伴うもの		○	
	債務不履行	甲の協定内容の不履行に伴うもの	○		
		乙の協定内容の不履行に伴うもの		○	
	第三者賠償（※1）	甲に帰責事由があるもの	○		
		乙に帰責事由があるもの		○	
		甲と乙の両者、または被害者・他の第三者等に帰責事由があるもの			○
	保険への加入（※2）	施設等に係る火災保険及び災害保険への加入	○		
		市が所有、管理、使用する施設の瑕疵等や業務遂行上の過失に起因する事故について、市に法律上の賠償責任が生じることで被る損害に係る賠償責任保険への加入	○		
		利用者に係る傷害保険及び賠償責任保険への加入		○	
	運営リスク	管理上の瑕疵による施設・設備・備品による事故や火災等による臨時休館等に伴うリスク		○	
		管理上の瑕疵によらない施設・設備・備品の不備による事故や火災等による臨時休館等に伴う運営リスク			○
		事故・利用者からの苦情及び利用者間トラブルの対応			○
	資料・展示品等の損傷	指定管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○	
		上記以外の場合	○		
セキュリティ	警備不備による情報漏えい、犯罪発生等		○		

区分	リスクの種類	リスクの内容	甲	乙	甲乙協議
財産管理	施設瑕疵	施設・設備に隠れた瑕疵が発見された場合に関するもの	○		
	施設損壊・損傷・劣化	乙の帰責事由による場合		○	
		上記以外の場合	○		
	備品等の損壊・損傷・盗難	乙の帰責事由による場合		○	
		上記以外の場合	○		
	施設等の修繕	施設等の大規模な修繕（資産価値の向上又は耐用年数の延長につながるものをいう。）	○		
上記以外のもの			○		
事業終了	指定の取り消し	乙の帰責事由により指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命じた場合に関するもの（乙の損害・損失及び乙の甲又は第三者への賠償も含む）		○	
	事業終了・引継ぎ	事業終了時の現状復帰、業務引継ぎに関するもの		○	

本表に定める事項に疑義が生じ、又は本表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、甲と乙が協議の上、リスク分担を定める。

(※) この場合の「第三者賠償」とは、施設の管理運営において、業務執行又は施設、備品等の不備に起因して、事故等による施設利用者の怪我等や個人情報の漏えい、騒音・振動等により第三者に対して不法行為等の損害賠償責任を負う場合のリスクのこと。