

内容

I 総則	4
1. 本要求水準書の位置付け	4
2. 事業概要	4
(1) 事業期間	4
(2) 対象施設の範囲	5
II. 共通要件	5
1. 対象施設用地の概要	5
2. 対象施設の概要（実施設計段階による）	5
3. 営業時間・営業日	5
①ホール《劇場として必要な事項》	5
②併設している施設関係の定め例）ギャラリーなど	5
4. 法令、基準等	6
5. PFI事業者に係る基本的事項	6
(1) 基本的な考え方	6
(2) 特別目的会社の設立	6
(3) 事業の調整等に関する事項	7
(4) 経営管理に関する事項	7
(5) 実施体制	9
(6) 非常時・緊急時の対応	12
(7) 事業期間終了後の措置等	12
(8) セルフモニタリングの実施	13
(9) 費用負担	13
(10) 保険	14
(12) その他	14
III. 開館準備業務	14
1. 本業務の目的	14
2. 業務期間	14
3. 《設置者》に対する提出書類	14
4. 《オープン記念事業》	15
IV. 維持管理業務	15
1. 業務の目的	15
2. 業務期間	16
3. 《設置者》に対する提出書類	16
4. 施設管理	17
(1) 建築物維持管理	17
(2) 建築設備維持管理	18
(3) 警備	19
(4) 清掃	20
(5) 修繕	21

(6) 環境衛生管理	22
(8) システム管理	22
(9) 備品調達・管理.....	23
V. 運営業務.....	24
1. 本業務の目的《運営に対する目的を記載》	24
2. 業務期間	24
3. ○○○○に対する提出資料.....	24
4. 事業.....	25
(1) 事業の目的	25
(2) 事業に関する共通事項.....	25
(3) 貸館事業.....	26
(4) 自主事業.....	27
(5) 調査研究.....	28
(6) 教育・普及	28
(7) 人材育成.....	29
(8) 地域、他団体等の協働、連携.....	29
(9) サポーター制度、《友の会》の運営など	30
(10) 多様化に対する対応.....	30
(11) 危機管理	30
(12) ファンドレイジング等	31
(13) 第三者評価.....	32
(再掲) 規定、マニュアル等一覧.....	33
1. 《設置者》が提供するもの	33
2. PFI事業者が作成するもの	33

I 総則

1. 本要求水準書の位置付け

本要求水準書は、《設置者》が、《令和○年度中の開館をめざして整備に取り組んでいる》または《既存施設名等》○○○○○○○○○○（以下「○○○○○○○」という。）を対象に、新劇場・音楽堂等の維持管理運営の体制構築に向け、業務を実施するPFI事業者に要求する水準を示すものであり、運營業務の体系及び業務項目毎の要求水準の方針を示すとともに、運営を担う組織体制のあり方を示したものである（以下、○○○○○○○運營業務を「本事業」という。）。

また、本要求水準書は、令和○年○月に公表した募集要項等を構成する書類である。なお、本要求水準書は、提案書類を作成するに当たって前提条件になるとともに、公共施設等運営権実施契約（以下「実施契約」という。）締結をもって契約関係当事者を拘束するものとなる。

2. 事業概要

(1) 事業期間

① 本事業の事業期間

本事業の事業期間は、○○○○○○○の施設（以下「対象施設」という。）を《設置者》からPFI事業者（実施契約を締結した特別目的会社のことをいう。《新設の場合・条件》また、公共施設等運営権が設定された日以降は運営権者たるPFI事業者のことをいう。）に引渡すまでの開館準備業務期間と、公共施設等運営権（以下「運営権」という。）に基づきPFI事業者が施設運営事業を実施する期間（以下「運営事業期間」という。）に分かれる。

運営事業期間は、対象施設の引渡しを受け、実施契約に定める開始条件が充足され、運営権が設定された日（以下「運営事業期間開始日」という。）から、運営権の設定を受けた日（以下「運営権設定日」という。）の○○年経過後の年度末（以下「運営事業期間終了日」という。）までをいう（原則として、対象施設の引渡し日及び運営事業期間開始日は同日となることを想定している。）。

ア 対象施設引渡しまでの開館準備業務期間

実施契約締結日～運営権設定日（令和○年度）まで運営権事業とは別の業務委託

イ 運営事業期間

運営権設定日～運営事業期間終了日まで運営権事業

なお、上記期間区分とは別に、事業期間を通じて寄附金等調達支援業務をPFI事業者に対して求めるほか、PFI事業者の提案に基づく附帯事業（自主事業、任意事業）を予定している。

② 運営事業期間の延長

PFI事業者が、《設置者》に対して、運営事業期間終了日の○年前の応当日（同じ日付の日を指す。）までに期間延長を希望する旨の届出を行った場合、《設置者》の承認を経て、下記③の規定の範囲内で○○年以内のPFI事業者が希望する期間だけ、運営事業期間を延長することができる（以下かかる期間延長を「オプション延長」という。）。なお、オプション延長の実施は○回に限られる。

③ 運営権の存続期間

運営権の最長存続期間は、運営権設定日から○○年経過後の年度末までとし、運営事業期間の延長があった場合を含め、運営権設定日の○○年経過後の年度末を超えることはできない（その旨をPFI法に定める公共施設等運営権登録簿にも記載する。）。

運営権の存続期間は運営事業期間終了日をもって終了し、運営権は同日をもって消滅する。

(2) 対象施設の範囲

対象施設は以下のとおりである。

- ・《劇場等文化施設施設名》（サービス施設を含む）
- ・《以下、駐車場等 委託範囲》

(3) 対象施設の位置付け

《○○○○》

II. 共通要件

1. 対象施設用地の概要

項目	内容
地名地番	《施設住所》
敷地面積	《面積》
土地の所有	《所有者名》
用途地域	《用途地域名》
防火地域・準防火地域の指定	《指定内容》
その他の地域、地区の指定	《その他地域、地区指定の内容》

2. 対象施設の概要（実施設計段階による）

項目	内容	
建物の完成引渡	令和○年度○月	
ホール・店舗（レストラン、ショップ）・駐車場	構造	○○造、○○○○構造
	階数	地上○階建て（地階なし）
	延床面積	○○○○㎡
その他	外構（植栽を含む）、駐輪場、対象施設用地内通路及び連絡通路、サイン等各種構造物	

3. 営業時間・営業日

本事業の実施に当たっては、○○○○○○施設設置条例を踏まえ、下記条件に基づきPFI事業者が定めるものとする。

①ホール 《劇場として必要な事項》

- ・施設営業日：年間○○○日以上
大ホール貸出日数 年間○○○日以上（自主事業開催日数も含む、含まないなど）
小ホール貸出日数 年間○○○日以上（自主事業開催日数も含む、含まないなど）
- ・営業時間：営業日の平均として1日○○時間以上

②併設している施設関係の定め例）会議室、スタジオ、練習室、リハーサルルームなど

- ・営業日及び営業時間：ホールの営業日、営業時間に準じる

③その他施設を併設している場合（例：レストラン、ショップ、駐車場など）

- ・《営業日など》

4. 法令、基準等

本事業の実施に当たっては、提案内容に応じて関連する法令、条例、規則等を遵守するとともに、各種基準、指針等についても本事業の要求水準と照合のうえ適宜参照することが求められる。なお、法令、基準等に関しては最新のものを適用することとする。

遵守すべき主な法令等

- ・《国及び地方公共団体の規定する法律を記載する》
- ・《設置者による施設の設置条例を記載する》・劇場、音楽堂等の活性化に関する法律（平成二十四年法律第四十九号）
- ・民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法
《以下関係法規》

5. PFI事業者に係る基本的事項

（1）基本的な考え方

PFI事業者は、事業期間を通じて、責任ある事業主体として要求水準を満たすとともに、自らが提案した事業計画に基づき、適切かつ確実に事業を遂行するものとする。そのため、自らの経営について適切に管理し、事業の安定性を維持するとともに、各業務を効率的かつ効果的に実施できる体制を構築し、各業務の実施について総合的に管理するものとする。

（2）特別目的会社の設立

PFI事業者となる事業者は、事業期間を通して責任ある事業遂行を図ることができるよう、次の条件を満たす特別目的会社（以下「SPC」という。）を設立しなければならない。

- ① PFI事業者となる事業者は、実施契約締結までに会社法（平成17年法律第86号）に定める株式会社としてSPCを設立する。《以下、必要とする条件。例：本社所在地が市内、JVのさだめなど》
- ② SPCは、その資本金が本事業を安定的に実施するのに十分な額である閉鎖会社であり、取締役会、監査役及び会計監査人を設置する株式会社でなければならない。
- ③ 《その他株式など必要に応じた規定：株式など》
- ④ PFI事業者は、事業期間を通じて、以下の書類等を《設置者》に提出するものとする。

a.SPCに係る書類

ア 定款の写しPFI事業者は、SPCの定款の写しを、実施契約の締結後及び定款に変更があった場合速やかに《設置者》に提出する。

イ 株主名簿

PFI事業者は、会社法第121条に定めるSPCの株主名簿（以下「株主名簿」という。）の写しを、実施契約の締結後及び株主名簿に記載又は記録されている事項に変更があった場合速やかに《設置者》に提出する。

ウ 株主総会の資料及び議事録

PFI事業者は、SPCの株主総会（臨時株主総会を含む。）の開催後速やかに、当該株主総会に提出された資料及び当該株主総会の議事録の写しを《設置者》に提出する。

エ 取締役会の資料及び議事録

PFI事業者は、SPCの取締役会の開催後速やかに、当該取締役会に提出された資料及び当該取締役会の議事録の写しを《設置者》に提出する。

オ アドバイザリーボードの資料及び議事録《設置をする場合》

PFI事業者は、「（4）②」に定める自らのアドバイザリーボードの開催後速やかに、当該アドバイザリーボードに提出された資料及び当該アドバイザリーボードの議事録の写しを《設置者》に対して提出する。

b.締結する契約又は覚書

ア 契約又は覚書等の一覧

PFI事業者は、本事業に関連して、《設置者》以外を相手方として締結する予定の契約又は覚書等の一覧〔PFI事業者、コンソーシアム構成員又はコンソーシアムから委託を受ける企業（以下「協力企業」という。）が締結する保険の一覧を含む。〕を、《設置者》との実施契約の締結後速やかに《設置者》に提出する。また、契約又は覚書等の一覧に変更があった場合も同様とする。

イ 契約又は覚書等の写し

PFI事業者は、《設置者》以外の者を相手方として契約又は覚書等を締結する場合（PFI事業者、コンソーシアム構成員又は協力企業が保険契約を締結する場合を含む。）、当該契約締結後に、すべての契約当事者が押印した契約書又は覚書等の写しを、速やかに《設置者》に提出する。

c.本事業に係る実施体制図

PFI事業者は、本事業に係る実施体制図を、実施契約の締結後及び本事業に係る実施体制に変更があった場合速やかに《設置者》に提出する。

d.計算書類等

PFI事業者は、事業年度の最終日（毎年3月31日）より3か月以内に、下記に掲げる計算書類等を《設置者》に提出する。

ア当該定時株主総会に係る事業年度における監査済みの会社法第435条第2項に定める計算書類及びその附属明細書並びにこれらの根拠資料及びこれらの計算書類とPFI事業者の事業収支計画の対応関係を示す説明資料

イ上記アに係る監査報告書の写し

ウ当該事業年度におけるキャッシュフロー計算書、その他《設置者》が合理的に要求する書類

(3) 事業の調整等に関する事項

PFI事業者は、本事業の目的及び内容を十分に理解し、下記の①から⑥を適切に行うことができる総括責任者（「(5)⑤」参照）を事業期間にわたり配置すること。

- ① 各業務を遂行するために事業計画、業務実施内容及び要求水準の達成状況を、定常的かつ適切に把握・管理し、適切かつ確実な事業遂行を図ること。
- ② 開館準備、維持管理、運営までの業務を包括的に行う利点を活かした効率的かつ効果的な事業実施を図ること。
- ③ コンソーシアム構成員及び協力企業間の意見調整を適切に行い、常に企業間の責任を明確化し、また、PFI事業者としての統一的な方針のもとに事業を管理すること。
- ④ 《設置者》との連絡窓口となり、適宜連絡調整を行うとともに、《設置者》とPFI事業者間の協議を開催し、協議の円滑な進行・調整を図ること。
- ⑤ 各種協議のスケジュール等の管理、提出物の管理等を行うこと。
- ⑥ その他事業の必要な調整と管理に必要なことを実施すること。

(4) 経営管理に関する事項

PFI事業者は、本事業の目的及び内容を十分に理解し、設置目的に沿って、下記①～⑧を適切に行うことによって、新劇場・音楽堂等に係る経営管理を確実に行わなければならない。

①効果的かつ効率的な劇場・音楽堂等の経営

- ・魅力ある《芸術作品の上演》に加え、顧客目線を重視した効果的なサービスを常に考え来場者に提供するとともに経営の効率化を図ること。

②アドバイザーリーボードの設置《設置をする場合》

- ・効果的かつ効率的な新劇場・音楽堂等の経営を行うため、SPCの内部機関として、アドバイザーリーボードを設置すること。また、アドバイザーリーボードはSPCの組織規定に明記するとともにその権限及び機能を定めること。
- ・アドバイザーリーボードは助言機能のみを有し、意思決定・仲裁権限については有しないものとする。
- ・アドバイザーリーボードの協議内容を新劇場・音楽堂等の運営の参考とすること。
- ・アドバイザーリーボードの構成員の半数は、《設置者》が選定した者とする。
- ・その他アドバイザーリーボードの構成員はPFI事業者の提案によるが、当該構成員は外部の第三者でなければならない。

③ 運営計画の策定

- ・PFI事業者は、事業期間を通じて以下に示す運営計画を策定し報告すること。

ア 長期運営計画書：事業期間にわたるマスタープラン

提案時の内容を基に契約締結時に合意した内容を基本として、実施契約締結後〇日以内に《設置者》に提出すること。なお、長期運営計画の変更等については、《設置者》による承認を受けなければならない。

イ 中期運営計画書

《設置者》の中期計画と同期した〇年単位での中期運営計画を策定し、《設置者》の承認を得た上で、当該計画期間開始の〇日前まで（初回は実施契約締結後〇日以内）に提出すること。中期運営計画には、具体的に想定する事業や活動の方向性、内容等が含まれるものとする。また、長期運営計画を逸脱しない範囲内において、《設置者》の承認を前提として期間中の変更を可能とする。

ウ 年間運営計画書

中期運営計画に基づく年間の具体的な運営計画、工程計画を策定し、《設置者》の承認を得た上で、年度開始（初回は運営権設定日）の〇日前までに提出しなければならない。年間運営計画書は、「《項目》」に示す維持管理業務年間計画書と、「《項目》」に示す運営業務年間計画書により構成される。また、中期運営計画を逸脱しない範囲内において、《設置者》の承認を前提として期間中の変更を可能とする。

エ 業績監視実施計画書

業績監視項目によっては、具体的な実施方法が提案による場合もあるため、実施契約の締結後速やかに、PFI事業者と《設置者》との間で協議を行い、《設置者》の承諾を得ることにより業績監視実施計画書を策定するものとする。

PFI事業者は、業績監視実施計画書に従い、常に本事業の実施状況を点検・把握し、その結果を適切に保存するとともに、《設置者》から提出要請があった場合には速やかに提出するものとする。

業績監視実施計画書は、「(8)」に定める内容に基づき、次の内容を含むものとする。

- ・実施時期
- ・内容
- ・組織
- ・手続
- ・《設置者》による業績監視プロセス

④ 《設置者》等に対する報告

- ・PFI事業者は、事業期間を通じて以下に示す年次報告書等を作成し、《設置者》に提出すること。なお、最終の期間（オプション延長を行使した場合は、延長後における最終の期間とす

る)に関する各報告書等の提出時期は、《設置者》と協議し定めるものとする。

ア 月報

PFI事業者は、定常的な業務の履行報告(日報等)に加え、要求水準の達成状況を報告することを目的として、月報を翌月開始後5営業日以内に、《設置者》に提出しなければならない。

イ 四半期活動報告書

PFI事業者は、定常的な業務の履行報告に加え、要求水準の達成状況に関してセルフモニタリングを実施した結果を報告することを目的として、四半期活動報告書を翌四半期開始後〇営業日以内に、《設置者》に提出しなければならない。

ウ 年次報告書

PFI事業者は、会社法上求められる計算書類等とは別に、業務の履行状況、セルフモニタリング結果及び当該年度の収支状況を報告することを目的として、第4四半期終了後〇営業日以内に、年次報告書を《設置者》に提出しなければならない。

エ アニュアルレポート

PFI事業者は、事業内容及び予決算をまとめた報告書を作成し、公式ウェブサイト等で公開するものとする。具体的な内容については、《設置者》と協議の上で定める。

PFI事業者は、アドバイザリーボード及び取締役会により構成する〇〇〇〇〇、ならびに第三者機関による評価会議の開催時に、上記イ、ウ、エについて、直近の報告書の内容について報告すること。

⑤ 利用料金の設定及び収受

- ・利用料金等及びその徴収に係る規定を定めること。
- ・《施設名》の運営業務で生じた利用料金等についてはPFI事業者が収受するとともに漏れなくこれを記録し管理すること。

⑥ 財政負担の縮減

- ・PFI事業者は要求水準を充足することを前提に営利を追求し、もって《設置者》からのサービス対価の抑制に最大限努めること。

⑦ 財務

- ・事業期間を通じて、健全な財務状況を維持すること。
- ・健全な財務状況を保持するための財務管理の方針及び方策が明確になっており、適切に機能していること。
- ・本事業の実施に必要な一切の資金が確保されていること。また、収支の見通しが明確かつ確実なものとなっており、資金の不足が発生しないよう対応すること。

(5) 実施体制

PFI事業者は、事業期間を通して責任ある事業遂行を図ることができるよう、次の条件を満たすために必要な実施体制を構築する。なお、本要求水準書で人員を指定する業務を除いて、人員体制は提案によるものとする。

なお、《市などからの出向者を予定する場合はその記載》

① 基本的な考え方

PFI事業者は、事業期間を通じて、次に掲げる事項を満たし、効率的かつ効果的に各業務を実施し、適正かつ確実に事業を遂行できるよう従事者を配置すること。

- ・各業務の遂行に適した能力及び経験を有する企業が当該業務を実施していること。
- ・各業務における実施責任が明確になっているとともに、適切なリスクの分担が図られていること。

- ・各業務の効率的かつ効果的な遂行を管理する体制及び方法が明確になっており、適切に機能していること。
- ・各業務の業務従事者間の連絡を密にし、必要な情報の共有及び調整を適切に行うこと。
- ・維持管理・運営体制、責任体制、《設置者》との連絡体制について、必要に応じて適宜見直しを行うこと。また、見直しを行った場合、その内容を《設置者》に提示し承認を得ること
- ・労働基準法をはじめとした関係法令との整合が図られており、かつ施設運営に支障がないようにすること。

② 本要求水準書で定める人員体制

ア 取締役（代表取締役1名を含む）

イ 監査役

ウ 会計監査人

エ 館長

《出向予定がある場合は項目ごとに記載》

例) 運営権設定日をもって〇〇〇からの在籍出向とすることを予定している。

オ 統括マネージャーまたは副館長など

劇場・音楽堂等の運営に際し、館長との指揮命令系統を明確化するため、統括マネージャーはSPCの取締役には充ててはならない。

カ 《その他専門の職員など 例：舞台技術者、事業企画担当、芸術監督など》

キ 事務職員

③ 館長及び《副館長・統括マネージャー》の職務分掌

ア 館長

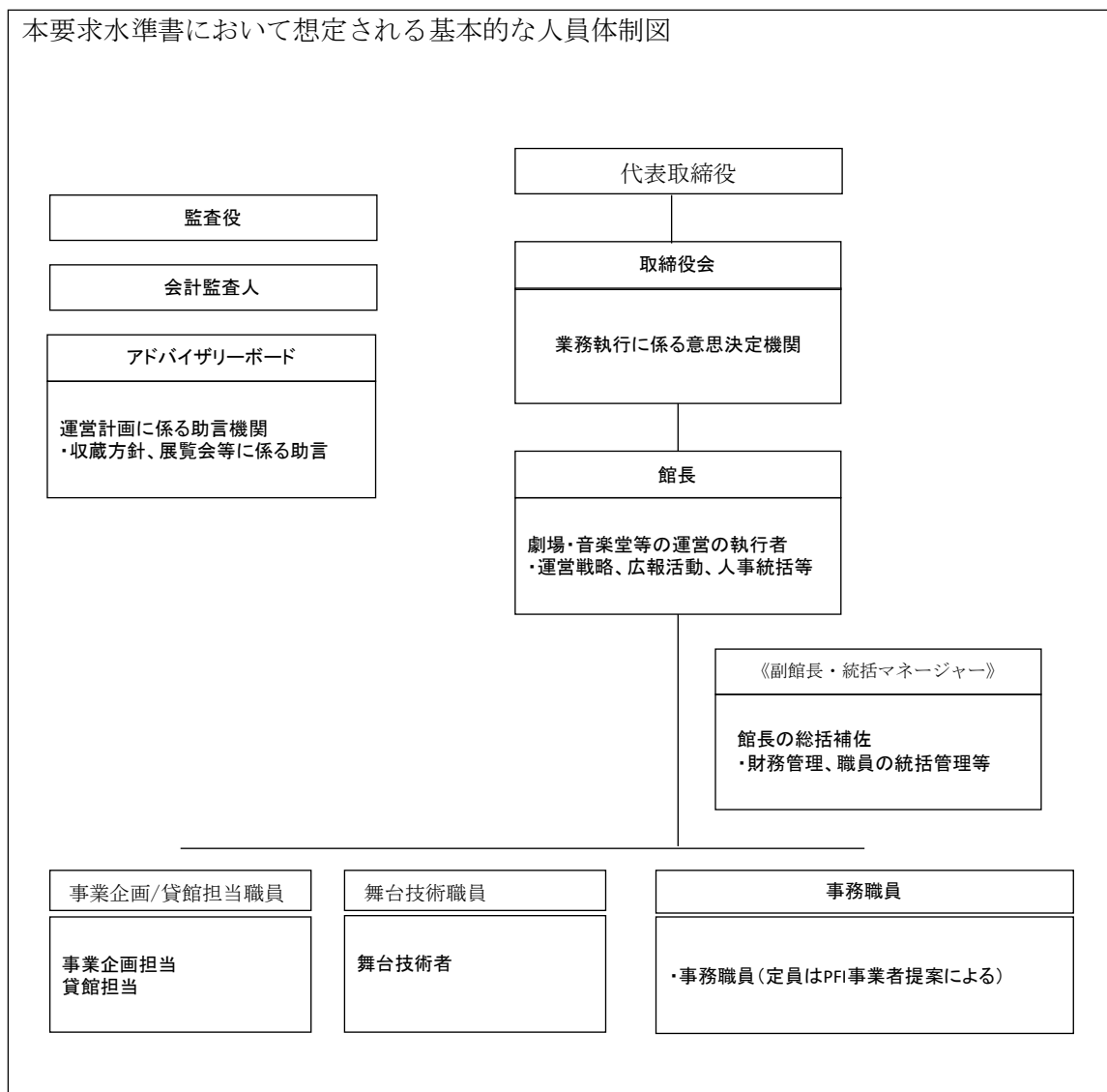
業務執行に係る意思決定機関である取締役会の下、《施設名》運営に係る業務執行を行う。館長は、《施設名》を管理し、基本的に全ての業務の決定権限を有する。

ただし、館長は協議の上、別途要求水準書に定める場合を除き、業務の決定権限を統括マネージャーの専決事項とすることができる。

イ 《副館長・統括マネージャー》

事業及び事務職員の統括管理を行うとともに、《設置者》との連絡窓口を担当する。また、《副館長・統括マネージャー》は、《施設名》に常駐し日々の業務を全て把握するとともに、経営・財務管理や《施設名》運営など総括的に館長を補佐しなければならない。

本要求水準書において想定される基本的な人員体制図



④本事業を着実に遂行するための業務責任者の配置

PFI事業者は、本事業の実施に当たり、以下に定める責任者を各1名選任し届け出ることとする。また、各責任者は《設置者》と速やかに連絡がとれる体制とする。なお、以下の業務責任者については、《設置者》からの出向者を充ててはならない。

- ・以下に示す各業務責任者は、《設置者》からの照会に対し速やかに状況を報告もしくは対応するよう協力しなければならない。

総括責任者	本業務全般を掌握し、各業務責任者及び他の職員を指揮監督するとともに、その他企業との連絡調整を行う。業務全般に関して《設置者》職員との連絡調整を行う。また、《設置者》とPFI事業者間の協議を開催し、協議の円滑な進行・調整を図る。
開館準備業務責任者 《必要な場合》	総括責任者の指揮監督の下、開館準備業務全般を指導・管理する。
維持管理業務責任者	総括責任者の指揮監督の下、維持管理業務全般を指導・管理する。

運営業務責任者	総括責任者の指揮監督の下、運営業務全般を指導・管理する。 また、運営業務責任者は常勤とするとともに、運営業務責任者が不在の場合は、代理できる者を配置すること。
附帯事業責任者	総括責任者の指揮監督の下、附帯事業全般を指導・管理する。

- ・総括責任者については、実施契約の締結後、速やかに《設置者》に届け出ること。また、業務の責任者については、各業務開始〇日前までに〇〇〇〇に届け出るとともに、各業務の開始に支障がない時期までに配置すること。また、各責任者の変更は《設置者》の承認を得ること。

⑥ 館長の権利と義務

本要求水準書に別途定める場合に加え、館長は以下の権利又は義務を有することとし、PFI事業者はこれに応じなければならない。

- ・館長は、取締役会に出席し意見を述べることができる。
- ・PFI事業者は、定款に基づく取締役会の決議の省略を行う場合には、事前に当該議決内容を館長に報告するとともに、館長は当該決議内容について事前に意見を述べるができる。
- ・館長は、取締役会の開催を要求することができる。
- ・館長は、いつでも株主総会議事録、取締役会議事録、計算書類等、会計帳簿等、その他会社経営に関する書類を閲覧又は謄写することができる。
- ・館長が取締役会の意見と異なる場合、館長は株主総会に出席し意見を述べるができる。
- ・館長は、取締役会から新劇場・音楽堂等の運営に係る説明を求められた場合、これに応じなければならない。

(6) 非常時・緊急時の対応

非常時・緊急時の対応は、以下の通りとする。

- ・非常時・緊急時の対応について、PFI事業者はあらかじめ《設置者》と協議を行い、開館準備維持管理・運営段階のそれぞれについて、緊急時対応計画書を策定すること。
- ・PFI事業者は、実施契約締結後速やかに緊急時連絡体制を《設置者》に提出すること。
- ・事故等が発生した場合、PFI事業者は防災マニュアル及び各計画書に基づき直ちに必要な措置を講ずるとともに、関係者に速やかに通報すること。
- ・事故等が発生した場合は、PFI事業者は《設置者》と協力して事故等の原因調査にあたること。

(7) 事業期間終了後の措置等

① 施設のあり方

事業期間終了時における対象施設を、事業期間終了後少なくとも〇年間は、事業期間中と同様の維持管理が可能な状態にしたうえで業務を終了すること。なお、消耗部品の法定取替時期が事業終了後1年以内に想定される場合には、事業期間内における当該消耗部品の取替を求めない。

② 引き継ぎ等

- ・PFI事業者は、事業期間終了の日までに、必要な事項を記載した業務引き継ぎ書等を作成し、新たに対象施設の維持管理運営を担う事業者との間で、速やかに業務の引き継ぎ（保存文書の引き継ぎを含む。）を行うこと。
- ・新旧事業者は、業務引き継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを《設置者》に提出すること。
- ・業務の引き継ぎに際して、PFI事業者は、新たに対象施設の維持管理運営を担う事業者が求める質問に真摯に対応し、円滑な引き継ぎがなされるよう協力すること。

(8) セルフモニタリングの実施

① 基本的な考え方

- ・PFI事業者は実施するすべての業務について、サービス水準の維持・改善に必要なセルフモニタリングを実施し、その結果に基づき必要に応じて業務プロセスを見直すことにより、サービスの質の向上を図るよう努める。

② セルフモニタリング実施方法《例》

- ・本要求水準書に規定する内容及び《設置者》が実施する業績監視との連携に十分配慮してセルフモニタリングの方法等を提案すること。
- ・《設置者》による業績監視に対して提案を可能とする。
- ・セルフモニタリングの内容については、提案内容に基づき、《設置者》と協議の上で定める。
- ・セルフモニタリングにおいて顧客満足度は重要な情報となることから、《設置者》と協議の上で適時、来館者アンケート等を実施し、その結果を評価すること。
- ・要求水準の各項目の業務が要求水準に合致しているかを確認する基準を作成する。すべて基準は、合致しているか否かで判断できるように設定すること。
- ・基準毎にセルフモニタリングを行う頻度及び方法を設定する。

③ サービス提供状況の報告《例》

PFI事業者は、事業期間中、毎月の業務の実施状況について、月報をもって《設置者》に報告するとともに、四半期毎にセルフモニタリング結果を示した四半期報告書を《設置者》に提出することでサービス対価の支払いを受けるための業績監視をうけるものとする。報告書の内容は以下の通りである。

- ・《設置者》と合意し、実施したセルフモニタリングの状況
- ・セルフモニタリングを行った結果、検出された事項
- ・要求水準の未達が発生した場合の当該事象の内容、発生期間、対応状況、発生に至った原因
- ・サービス水準の未達により影響を受けた機能
- ・要求水準の未達が発生した場合の今後の業務プロセスの改善方策

(9) 費用負担

① 共通事項

- ・本要求水準書に記載されたPFI事業者の業務に係る費用については、本要求水準書や募集要項、実施契約書等において、特段の断りがない限り、その一切をPFI事業者が負担するものとする。

② 内装及び設備工事にかかる費用負担《例》

- ・サービス施設の内装及び設備工事等に伴う費用は、PFI事業者が負担するものとする。

③ サービス対価及び追加給付

- ・原則として〇か月に一度支払う。支払期日は原則として《設置者》がPFI事業者からの請求を適法に受理した月の〇〇とする。(対象施設引渡しまでの開館準備業務期間についても同様である。)
- ・実際の年間収入が想定した年間収入を超過した場合及び下回った場合におけるサービス対価の調整が生じた場合には、各年度末の支払いにおいてまとめて調整を行う。
- ・PFI事業者は、年度末に事業の実施状況を年次報告書として取りまとめ、1年度分の調整額の算

定を行い、《設置者》に通知する。《設置者》は、報告書及び通知の内容を確認し、調整額が正しいことを確認の上、控除又は追加給付の調整を行う。

④ 会議開催に係る費用負担

- ・アドバイザーボードの開催、業績監視に係る業務の実施に伴う費用は、PFI事業者が負担するものとする。

※《別途 第三者評価委員会を設置者又はPFI事業者が設置する場合、その記載》

(10) 保険

① 維持管理・運營業務等に係る保険

- ・PFI事業者は、対象施設の使用、管理及び対象施設内での事業遂行に伴う法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害を担保する保険に加入すること。
- ・PFI事業者は、対象施設の使用、管理の欠陥に起因して派生した第三者（《設置者》の職員、来館者、通行者、近隣住民等を含む。）に対する対人及び対物賠償損害を担保する保険に加入すること。

(11) その他

① 打合せ記録の作成・保管

- ・PFI事業者は、《設置者》及びその他関係機関と協議を行ったときは、その内容について、その都度書面（打合せ記録簿）に記録し、《設置者》と相互に確認する。なお、記録作成の対象とする協議については、原則として予算の執行を伴うものとするが、詳細は、《設置者》とPFI事業者の協議により定めるものとする。

② 個人情報の保護

- ・PFI事業者及びPFI事業者が使用する職員（業務委託先を含む）は、個人情報の取扱及び管理に関する規程に基づき、個人情報取り扱い事務の適正な執行を図ること。

① 守秘義務の遵守

- ・PFI事業者及びPFI事業者が使用する職員は、業務上知り得た秘密を第三者へ漏らしてはならない。事業期間終了後若しくは実施契約解除後又はその職を退いた後も同様とする。
- ・前記の秘密については、内部規定を定めて適正な管理を行い、必要な措置を講じること。

Ⅲ. 開館準備業務

※ 開館準備業務が発生する場合のみ

1. 本業務の目的

本事業における運営権が設定されるまでの期間について、本業務の要求水準を示し、もって円滑に開館を迎えるための準備を整えることを目的とする。

2. 業務期間

本事業における開館準備業務は、実施契約締結日から新劇場・音楽堂等の開館日前日までに実施されるものとする。

3. 《設置者》に対する提出書類

本業務を行うに当たって、PFI事業者は以下の資料を《設置者》に提出するものとする。

① 業務着手前

ア 開館準備業務計画書

事前に《設置者》と協議を行った上で、業務の開始までに、開館準備業務に関する計画書（以下「開館準備業務計画書」という。）を作成し、《設置者》の承認を得ること。なお、開館準備業務計画書は、「《項目》」に定める長期運営計画書の一部を構成するものであり、開館準備業務計画書の提出時に、長期運営計画書の該当部分を更新すること。また、計画内容を変更する場合については、《設置者》と協議を行うこと。

イ 開館準備業務に係る実施体制

開館準備業務に係る責任者を選定するとともに、当該業務の実施に係る体制を構築し、開館準備業務計画書とあわせて《設置者》に提出すること。加えて、従事職員（館内で職務を執行する者のことをいい、出向職員を含む。以下同じ。）の名簿を対象施設の引渡し日までに《設置者》に提出すること。

ウ 防災マニュアル（SPC）

地震、火災及び事故等の非常事態、緊急事態発生時の対応について、業務の開始までに、関係機関等との連絡体制を含めた防災マニュアルを作成し、《設置者》の承認を得ること。

② 開館後

ア 開館準備業務に係る報告書

開館準備業務計画書に基づいて実施した業務内容及び結果について、開館準備業務に係る月報、開館準備業務に係る四半期活動報告書ならびに開館準備業務に係る年次報告書を作成し、《設置者》に提出すること。開館準備業務に係る月報は翌月開始後○営業日以内に、開館準備業務に係る四半期活動報告書は翌四半期開始後○営業日以内に、開館準備業務に係る年次報告書は第4四半期終了後○営業日以内にそれぞれ提出すること。報告内容については、《設置者》と協議した上で定めるものとする。

イ 開館準備業務完了届

開館後、開館準備業務報告書とともに《設置者》に提出すること。

ウ 第三者機関に対する事業報告書

《施設名》の中期計画と整合する○年を単位として第三者機関による評価会議を開催することを予定しているが、当該機関でPFI事業者について評価を行うために必要となる事業報告書を提出すること。なお、報告内容については《設置者》と協議のうえ決定するものとする。

4. オープン記念事業

【業務内容】

オープン記念事業を実施する。

【要求水準】

- ・《設置者》と協議の上、事業を企画、運営、実施する。

IV. 維持管理業務

1. 業務の目的

《施設の維持、管理に関する目的》

なお、業務実施に当たっては、下記の維持管理に係る基本的な方針に従うこと。

《具体的維持管理に関する基本方針例》

- ・対象施設の機能及び性能等を常に最適な状態に保つ。

- ・多くの人が利用する施設としての、また、多数が集まり鑑賞する集客施設としての防災対策や防犯対策を徹底する。また、事業の運営・実施等には十分配慮する。
- ・来館者の多様性に配慮し、対象施設の環境の安全衛生と快適性を確保する。
- ・高所作業や高圧電源等を扱う伴うことに配慮し、作業環境を良好に保つこと。
- ・予防保全を基本とし、劣化による危険や障害の発生を未然に防止するとともに、ライフサイクルコストの削減に努める。
- ・省資源、省エネルギー化等を図り、環境負荷の低減に努める。なお、省エネ法に係る事業者はPFI事業者とする。

2. 業務期間

本事業における維持管理業務は、対象施設の引渡し日（同日に運営権設定を予定）以降、運営事業期間終了日まで実施されるものとする。

3. 《設置者》に対する提出書類

本業務を行うに際して、PFI事業者は以下の資料を《設置者》に対して提出するものとする。

① 業務着手前

ア 維持管理業務計画書

- ・〇〇〇〇と事前に協議した上で、運営権設定日の〇日前までに維持管理業務に関する計画書（以下「維持管理業務計画書」という。）を作成し、《設置者》の承認を得ること。なお、維持管理業務計画書は、「《項目》」に定める長期運営計画書の一部を構成するものであり、維持管理業務計画書の提出時に、長期運営計画書の該当部分を更新すること。また、計画内容を変更する場合には《設置者》と協議を行い、事業年度開始日の〇日前までに協議を終えること。なお、維持管理業務計画書は事業期間終了後〇年以内に想定外の更新投資が必要とならないよう配慮して作成し、これに基づき維持管理を実施すること。

イ 維持管理業務に係る実施体制

- ・維持管理業務に係る責任者や、法令等に基づき必要となる各種技術者を選定するとともに、当該業務の実施に係る体制を構築し、維持管理業務計画書とあわせて《設置者》に提出すること。加えて、維持管理業務に携わる従事職員の名簿を業務開始までに《設置者》に提出すること。

ウ 維持管理業務マニュアル

- ・〇〇〇〇と事前に協議した上で、運営権設定日の〇日前までに「《項目》」の業務区分毎にマニュアルを作成し、《設置者》の承認を得ること。当該マニュアルを変更する場合には、事前に《設置者》と協議し、承認を得ること。

エ 防災マニュアル

- ・地震、火災及び事故等の非常事態、緊急事態発生時の対応について、運営権設定の〇か月前までに、関係機関等との連絡体制、避難誘導計画を含めた防災マニュアルを作成し、《設置者》の承認を得ること。当該マニュアルを変更する場合には、事前に《設置者》と協議し、承認を得ること。

② 運営権設定後

ア 維持管理業務年間計画書

- ・維持管理業務に関する年間の計画書（個々の業務において定める計画書のことをい、それらを取りまとめて「維持管理業務年間計画書」という。）を、維持管理業務計画書を踏まえ作成の上、事業年度開始日の〇日前までに《設置者》に提出し、《設置者》の承認を得て業務を実施すること。なお、初回については、維持管理業務計画書とあわせて提出し、《設置者》の承認を得ること。

イ 業務日誌

- ・業務日誌に勤務状況及びその他の必要事項を記載し、適切に記録・保管すること。

ウ 維持管理業務報告書

- ・維持管理業務計画書及び維持管理業務年間計画書に基づいて実施した業務内容及び結果について、維持管理業務に係る月報、維持管理業務に係る四半期活動報告書ならびに維持管理業務に係る年次報告書を作成し、《設置者》に提出すること。維持管理業務に係る月報は翌月開始後○営業日以内に、維持管理業務に係る四半期活動報告書は翌四半期開始後○営業日以内に、維持管理業務に係る年次報告書は第4四半期終了後○営業日以内にそれぞれ提出すること。報告内容については、《設置者》と協議した上で定めるものとする。
- ・《設置者》が《施設名》整備において取得した補助金、交付金に係る報告書を作成するに当たって、《設置者》の要請に応じて必要な資料や記録を提出し、それに協力すること。

エ 第三者機関に対する事業報告書

- ・《施設名》の中期計画と整合する○年を単位として第三者機関による評価会議を開催することを予定しているが、当該機関でPFI事業者について評価を行うために必要となる事業報告書を提出すること。なお、報告内容については、《設置者》と協議した上で定めるものとする。

オ 施設管理台帳

- ・対象施設と什器・備品に関する点検・修繕の履歴等を記録する施設管理台帳を整備・保管し、《設置者》の要請に応じて提示すること。なお、施設管理・資産管理を適切に行うため、施設管理台帳は電子媒体で管理すること。
- ・修繕を行った場合は、施設管理台帳及び完成図面等にその内容を反映し、常に最新の状態がわかるようにすること。
- ・対象施設の維持管理の記録（点検記録、修繕記録、事故記録、完成図書等）を作成し、点検記録は○年以上、その他の記録は運営事業期間終了日まで保管すること。
- ・設備については、月に一度、運転監視及び定期点検により発見された故障及び修繕を要する箇所に係る管理報告書を《設置者》に提出すること。

4. 施設管理

(1) 建築物維持管理

【業務内容】

- ・対象施設における躯体、外壁、屋根、建具（内部・外部）、天井、内壁、椅子、床、階段、手すり、舞台機構、外構、植栽等の各部位を対象とする。
- ・日常点検業務として、建築物が正常な状況にあることを、対象施設内を巡回して目視等により観察し、異常を感じた時には正常化に向けた措置を講じる。
- ・定期点検業務として、各部位が正常な状況にあることを目視等のほか測定等により確認し、その良否を判定の上、点検表に記録するとともに、各部位を常に最良な状態に保つものとする。
- ・法定点検業務として、各部位が正常な状況にあることを各種法令に定められる方法等によって確認し、その良否を判定の上、点検表に記録するとともに、各部位を常に良好な状態に保つものとする。
- ・《設置者》補助金、交付金を活用して整備した部位については、補助金、交付金の目的を踏まえ、整備当初の部位とその状態を維持すること。変更する場合は、《設置者》を通じて事前に《設置者》の承認を得ること。

※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

- ・対象施設における各部位の性能及び機能を維持し、それが円滑に提供され、来館者が安全かつ

快適に利用できるようにすること。

- ・機能、安全及び美観を適切に保ち、運營業務に支障をきたさずに点検業務を実施すること。
- ・不具合等が確認された場合には、速やかに《設置者》に報告するとともに、適切な方法にて速やかに対処し、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- ・重大な破損、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある場合の被害拡大防止に備えること。

(2) 建築設備維持管理

【業務内容】

- ・対象施設における各設備（舞台機構、舞台照明、舞台音響、映像機器、電気設備、空調設備、衛生設備、昇降機等）を対象とする。
- ・各設備について、関連法令等に基づき、適正かつ効率的に運転・監視する。
- ・常に正常な状態を維持できるよう、法定点検、定期点検及び日常点検等を行う。
- ・点検等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には、適切な保守（軽微な補修、消耗部品の交換、分解整備、調整等）を行うこと。
- ・維持管理運営に必要となったり、不具合が生じたりした消耗品は、随時更新する。
- ・《設置者》が補助金、交付金を活用して整備した設備等については、補助金、交付金の目的を踏まえ、整備当初の設備等とその状態を維持すること。変更する場合は、《設置者》を通じて事前に《設置者》の承認を得ること。

※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

①共通

- ・本来の性能を維持すること。
- ・サービスの提供に支障を及ぼすことなく、かつ、来館者が安全、快適に対象施設を利用できるような状態が維持されていること。
- ・性能劣化、経年劣化を勘案し維持管理を行うこと。

②運転・監視業務

- ・安全に留意し機器の能力を最大に発揮できるとともに、省エネルギーに配慮した効率の良い経済的な運転操作を行うこと。
- ・各施設、室の用途、気候の変化、来館者の快適性等を考慮に入れて、各設備を適切な操作によって適正かつ効率よく運転すること。

③保守点検業務

- ・法定点検においては、遵守すべき法令及び条例等による必要な関連法令等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、適切な保守を行うこと。
- ・定期点検においては、各設備について常に正常な機能を維持できるよう、設備系統毎に定期的に点検・対応を行うこと。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、また、何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な保守を行うこと。
- ・日常点検においては、不具合の早期発見・早期対策のために対象施設を巡回し目視を中心に実施すること。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、また、何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な保守を行うこと。

- ・定期点検については「《点検に関する指針等》」を参考にすること。
- ・昇降機設備の保守点検については当該設備の製造業者系の保守点検業者に実施させること。

⑤ 劣化等への対応

- ・劣化等が明らかになった場合、消耗品取替をはじめ、適切な保守を行うこと。
- ・舞台機構に関する注意事項《メーカー指定の使用期限の遵守など》

⑥ 故障対応

- ・故障発生時には現場確認、応急処置などの初期対応を行い、必要に応じて速やかに《設置者》に報告すること。

⑦ 更新

- ・舞台設備の更新業務にあたっては、その都度《設置者》と協議の上、小・中規模の修繕・更新をおこなうことにより、常時初期水準の内容を維持する様努力すること。

(3) 警備

【業務内容】

対象施設における建築物を含む全ての財産の保全と対象施設内出入者の対応を目的とした警備を行う。

※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

①共通

- ・警備マニュアルにおいて、《施設の保有諸室など》の外部利用者（以下「外部利用者等」という。）に向けた対象施設の利用方法を定めること。
- ・対象施設の秩序を維持し、災害、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒、防止することにより、財産の保全と人身の安全を図り、対象施設における各種業務の円滑な運営に寄与すること。
- ・警備結果報告書は、維持管理業務報告書の一部とすること。
- ・《貸館時・イベント時の》警備については、《貸館・イベント》主催者と事前に協議の上、警備の範囲の内容を確認すること。なお、その実施時に通常業務以上の警備体制や業務内容が生ずる場合、その費用は《貸館・イベント》主催者の負担とするが、通常警備との連携を図り、円滑かつ効率的な警備体制を敷くこと。
- ・汚損等を発見したときは、清掃担当者への連絡等の対応を行い、対象施設の美化に努めること。
- ・対象施設の混雑状況を監視カメラや巡回警備等で絶えず把握する等、柔軟に混雑時対応を行うこと。
- ・警備員は適切な選考手続きを経て採用された者とし、本業務にふさわしい統一された制服制帽を着用し、その身分を示す証明書を常時携帯すること。

②窓口業務

- ・《施設》のセキュリティ保持を前提として《対応時》、職員等の出入り管理や外来者の対応を行うこと。
- ・不審者の侵入を防止すること。
- ・対象施設内への車両の出入りを管理し、不正な入構を防止すること。

③巡回業務

- ・対象施設内の事故、対象施設や備品等の損壊、最低〇時間毎に対象施設内を巡回警備し、事故や異常の早期発見に努めること。
- ・事故や異常等の発見時には初期対応を行い、《設置者》及びその他必要な機関に速やかに通報すること。

④機械警備

- ・営業時間外は、対象施設に設置されている警備機械を常時適切に使用し、対象施設への不審者の侵入等の予防・通報を行うこと。
- ・防犯カメラの稼働は24時間、防犯カメラ以外の機械警備は「《項目》」それぞれの営業時間外において実施し、事故の発生、不審者の侵入、盗難、破壊行為の早期発見に努めること。
- ・事故や事件等が発見された場合、直ちに常駐警備員が急行するとともに、必要に応じて速やかに《設置者》及びその他必要な機関に通報すること。

⑤遺失物管理

- ・警備マニュアルにおいて、遺失物の管理方法を定めること。
- ・遺失物を発見時には、発見日時や場所、状況、発見者等の必要事項を管理簿に記載すること。
- ・職員以外の拾得者から遺失物が届けられた場合、拾得日時や場所、状況、本人の氏名や連絡先など必要事項、権利放棄の有無を確認し、管理簿に記載すること。
- ・遺失物が危険物に相当する場合、速やかに関係機関に連絡を取り、災害対応業務として適切な対応を取ること。
- ・遺失者から遺失物の申し出があった場合、遺失物の形状、遺失した日時や場所・状況・本人の氏名や連絡先等の必要事項を確認すること。遺失物の確認ができた場合、遺失者に受領書の記載を依頼した上で、遺失物を遺失者に返還すること。
- ・現金、運転免許証等の身分を証明するもの、クレジットカード、携帯電話、その他引き取りのない遺失物については、警察へ届け出るなど適切な対応を行うこと。

⑧ 警備体制等

- ・機械警備を実施すること。警備機械設備が常に正常に作動及び機能するよう、定期的に保守点検を実施し、維持管理を行うこと。
- ・毎日〇時間の有人警備を行うこと。
- ・月間警備計画書、月間警備結果報告書を作成すること。

(4) 清掃

【業務内容】

- ・対象施設（埋設管等を含む）の環境を整え、衛生状態を維持する清掃業務を行う。
※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

①共通

- ・対象施設における機能の提供その他の各種業務が、快適な環境下で円滑に行われるよう、埃、土、砂、汚れがない快適で美しく、かつ衛生的な状態を維持しながら、可能な限り運営の妨げにならないように清掃業務を実施すること。

- ・外部利用者等が排出した廃棄物は、外部利用者等が自ら撤去・処理することを原則とする《または有料》。そのため、PFI事業者は、廃棄物の適切な撤去・処理を外部利用者等に説明・指導すること。

②日常清掃業務（施設内）

- ・対象施設全体について日常的に清掃を行い、床、ごみ箱、トイレ（洗面台や鏡を含む）、来館者用椅子、サッシュ等金属部分・手すり・扉・スイッチ類、設備、備品、器具等を常に清潔な状態に保つこと。トイレトーパー等消耗品は常に補充された状態に保つこと。

③定期清掃業務（施設内）

- ・日常清掃で除去しきれない汚れや経時的に集積した汚れを除去すること。また、壁・天井、什器・備品、照明器具・時計・換気口、窓枠・窓ガラス等を含め、日常清掃では実施しにくい場所・箇所について、適切な頻度及び方法により清掃を行い、内装面・空間、設備、備品、器具等を常に清潔な状態に保つこと。

④外構清掃業務

- ・側溝や案内板等、対象施設内の外構施設・設備について、日常的に清掃を行い、機能、安全衛生及び美観上、適切な状態に保つこと。また、対象施設周辺（歩道等）も清潔な状態に保つこと。

⑤特別清掃業務

- ・照明器具、吹出口及び吸込口、外壁及び外部建具等の清掃又は洗浄は、〇か月又は〇年を単位として定期的実施するとともに、必要に応じて不定期にも対応すること。雨水枡やマンホール等は必要に応じて清掃又は洗浄し、清潔な状態に保つこと。

⑥害虫駆除業務

- ・遵守すべき法令等に基づき、ゴキブリ、ダニ、その他の害虫を駆除する。なお、駆除作業は専門技術者の指導のもとに行うこと。
- ・害虫駆除の記録を作成すること。

⑦廃棄物処理業務

- ・対象施設内で発生した廃棄物は、所定の場所に収集し、集積すること。集積場所は整理整頓し、清潔な状態を保つこと。
- ・また上記廃棄物は、事業廃棄物として適切に分別し、処理・処分すること。

⑧作業時間等

- ・日常清掃は休業日を除いて毎日実施すること（外構を除く）。
- ・定期清掃の実施日等は、事前に《設置者》と協議の上、決定すること。
- ・外構の清掃は適宜実施すること。
- ・対象施設の衛生が損なわれた（軽微な汚れを除く。）場合には、必ず応急対応を行い、その後、原状復旧すること。

(5) 修繕

【業務内容】

- ・来館者が安全かつ快適に利用できるよう、経年劣化や破損等にもない当初の性能や機能が発揮できない、又は本来の造形や美観が保てない施設や設備、什器・備品等に対して、必要な修繕（修理、補修、部品交換等）を実施する。
- ・維持管理業務計画書に基づき計画修繕業務を実施するとともに、来館者、外部利用者等及び部外者による過失、故意を問わない損壊等の行為により生じた破損や汚損についても、必要に応じて応急修繕を行う。
- ・効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

- ・対象施設及び什器・備品を正常に機能させるとともに、その機能、性能及び造形・美観を維持し、それが円滑に提供されるよう、各維持管理業務と一体的に修繕を実施すること。
- ・修繕の必要性が生じた場合には、法令及び必要な手続等にとり速やかに実施すること。また、修繕箇所・内容を《設置者》に報告し、必要に応じて《設置者》の立会い確認を受けること。
- ・運営事業期間終了日の○年前に、施設の劣化等の状況を《設置者》に報告し、その後の施設保全に必要な資料を提出すること。

（6）環境衛生管理

【業務内容】

法令等に基づき、対象施設の環境衛生管理を行う。

※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

- ・「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」（以下「建築物衛生法」という。）に基づき、建築物環境衛生管理技術者を選任すること。
- ・関係官庁の立入検査に立会い、協力すること。また、関係官庁から改善命令を受けたときには、その主旨に基づき、関係事業者に周知し、具体的な改善方法を《設置者》に報告すること。
- ・建築物衛生法等の関連法令に基づき、建築物の給水管理を行うこと。
- ・建築物衛生法に基づき、ネズミ、コウモリ、鳥、昆虫、ダニ、カビ、その他の生物被害を防除し、対象施設内への進入及び作品資料等への加害防止に努めること。
- ・開館後は、室内化学物質濃度測定を毎年定期的に行い、指針値を超える場合は対策を行うこと。

（7）システム管理

【業務内容】

《施設名》の運営に係るICTシステムを構築・整備し、運用・管理する。

【要求水準】

- ・ICT実施の体制に対する要求：例）人員配置、責任者、外部委託の有無等
 トラブル対応時の体制など
 日常業務体制のフロー：《フォロー体制》
 トラブル対応時のフロー：《フォロー体制》

想定されるICT環境及びシステム

(例)

- ・運営（勤怠、会計、文書管理等）
- ・広報及び情報発信（ホームページ、SNSを含む）
- ・警備（入退室管理を含む）、防災・防犯、空気環境等管理
- ・チケット販売（発券、入場管理を含む）
- ・各種オンライン決済

(8) 備品調達・管理

【業務内容】

対象施設の運営に必要となる備品を調達し、点検、保守、修繕、更新を行う。

※効果的と判断される部分については外注を可能とする。ただし、維持管理業務責任者は必ずPFI事業者の職員とすること。

【要求水準】

① 備品の調達

ア ○○○○による現物支給（貸与）

《既存備品関係についての取り決め。及び今後の調達備品に関する取り決め事項》

(例) ○○○○が現に所有する備品及び開館までに《設置者》が新たに調達する備品の貸与を受けこれを管理すること。なお、《設置者》が新たに調達する備品のうち《設置者》が定める一部のものについては、調達を行う前に数量又は仕様に係る要望を提出することを可能とする。

※舞台《設置者》関係の備品に対する規定

イ PFI事業者による独自の備品調達

《PFI事業者が用意すべき機材等の取り決め》

(例) アに示す備品のほか、PFI事業者が対象施設の運営に際して必要と判断する備品をPFI事業者の負担において調達し管理すること。職員用のパソコン、プリンター複合機、ソフトウェアについてはここに含むものとし、必須とする。

ウ 更新時の取扱い

《機材等の更新に対する規定。更新の費用負担者》

(例) 「ア及びイ」に掲げる備品が更新時期を迎えた場合、PFI事業者は、自らの負担において、速やかに当該備品を更新すること。

エ 備品の所有

《備品の所有権に関する規定》

(例) ○○○○の負担によるものは○○○○の所有とし、PFI事業者の負担によるものはPFI事業者の所有とする。

※舞台《設置者》などは所有権の余地がないので、解約時に○○○○が買い取る形？

①点検等の実施

- ・対象施設の性能及び機能を常に正常に維持し、それが安定的、安全、円滑に提供され、来館者が安全かつ快適に利用できるよう、必要な点検を実施し、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、○○○○に報告し、適切な方法により速やかに対応すること。

②劣化等への対応

・劣化等について調査・診断・判定を行うとともに、適切な方法により速やかに対応すること。

③破損等の取扱い

・備品等が破損した場合、速やかに初期の性能及び機能を回復させること。

④記録類の作成等

・対象施設の備品について、品名、金額、数量の記載事項を含む備品台帳を整備し、備品の管理を確実に行うこと。

V. 運営業務

1. 本業務の目的《運営に対する目的を記載》

(例) 民間の知恵を最大限活用しながら、顧客目線を重視し来館者サービスに優れ、これまでにない新たな魅力を持った劇場・音楽堂等館をめざし、実現するために必要な業務を実施することを目的とする。

2. 業務期間

(例) 本事業における運営業務は、対象施設の引渡し日（同日に運営権設定を予定）以降、運営事業期間終了日まで実施されるものとする。

3. ○○○○に対する提出資料

本業務を行うに際して、PFI事業者は以下の資料を○○○○に提出するものとする。

《以下、提出を要する書類の種類及び内容を記載》

(例) ① 業務着手前

ア 運営業務計画書

事前に《設置者》と協議の上、運営権設定日の○○日前（開館準備業務開始日）までに運営業務に関する計画書（以下「運営業務計画書」という。）を作成し、○○○○の承認を得ること。なお、運営業務計画書は、「《項目》」に定める長期運営計画書の一部を構成するものであり、運営業務計画書の提出時に、長期運営計画書の該当部分を更新すること。また、計画内容を変更する場合には、○○○○と協議し、事業年度開始日の○○日前までに協議を終えること。

イ 運営業務に係る実施体制

運営業務に係る責任者を選定するとともに、当該業務の実施に係る体制を構築し、運営業務計画書とあわせて《設置者》に提出すること。あわせて従事職員の名簿を業務開始までに《設置者》に提出すること。

ウ 運営業務マニュアル

事前に《設置者》と協議の上、運営権設定日の○○日前（寄附金等調達支援業務は開館準備業務開始日）までに「《項目》」の業務区分毎にマニュアルを作成し、《設置者》の承認を得ること。当該マニュアルを変更する場合には、事前に《設置者》と協議し、承認を得ること。

エ 防災マニュアル

地震、火災及び事故等の非常事態、緊急事態発生時の対応について、運営権設定日の6か月

前までに、関係機関等との連絡体制を含めた防災マニュアルを作成し、《設置者》の承認を得ること。当該マニュアルを変更する場合には、事前に《設置者》と協議し、承認を得ること。

② 運営権設定後

ア 運営業務年間計画書

運営業務に関する年間の計画書（個々の業務において定める計画書のことをいい、それらを取りまとめて「運営業務年間計画書」という。）を、運営業務計画書を踏まえ作成の上、事業年度開始日の○日前までに《設置者》に提出し、《設置者》の承認を得て業務を実施すること。なお、初回については、運営業務計画書とあわせて提出し、《設置者》の承認を得ること。

イ 業務日誌

業務日誌に勤務状況その他の必要事項を記載し、適切に記録・保管すること。

ウ 運営業務報告書

運営業務計画書及び運営業務年間計画書に基づいて実施した業務内容及び結果について、運営業務に係る月報、運営業務に係る四半期活動報告書ならびに運営業務に係る年次報告書を作成し、《設置者》に提出すること。運営業務に係る月報は翌月開始後5営業日以内に、運営業務に係る四半期活動報告書は翌四半期開始後10営業日以内に、運営業務に係る年次報告書は第4四半期終了後10営業日以内にそれぞれ提出すること。報告内容は《設置者》と協議の上で定めるものとする。

エ 第三者機関に対する事業報告書

〇〇〇〇の中期計画と整合する〇年を単位として第三者機関による評価会議を開催することを予定しているが、当該機関でPFI事業者を評価するために必要となる事業報告書を提出すること。なお、報告内容は〇〇〇〇と協議の上で定めるものとする。

4. 事業

《各貸館に提供する施設ごとに、業務内容、要求水準を記載。》

(1) 事業の目的

《事業の実施目的を記載。設置者との文化振興条例等の条文と合致することが望ましい》

(2) 事業に関する共通事項

① 事業の目的

【業務内容】

《設置者》の文化政策《条例などある場合はそれに沿った》に沿った事業を実施する。

【要求水準】

- ・《設置者》の制定する《条例など》に沿った事業を実施する。
- ・それぞれの事業の参加費用の徴収は妨げない。

② 事業の記録

【業務内容】

実施した事業について記録をする。

【要求水準】

- ・実施をした各事業について、写真、映像などの画像を含め記録し、保管すること。
- ・記録は毎年度《設置者》へ報告書とあわせ提出する。

- ・事業期間中、PFI事業者が作成した記録の所有権は、事業期間終了後《設置者に移行する》または《PFI事業者保有する》。

③安全管理

【業務内容】

事業の実施は、安全管理を図り実施する。

【要求水準】

- ・事業の実施時は、関係する法律にのっとり、安全に関する体制及び管理体制を定めたうえで実施すること。
- ・安全に関する責任者を定め、《設置者》へ報告すること。責任者の変更があった場合も同じとする。

(3) 貸館事業

① ホールの貸出

【業務内容】

文化芸術を提供することを主たる目的とした団体等に施設を貸し出す。

【要求水準】

- ・貸出規則を定め適切におこなうこと。
- ・利用者の利便性を鑑み、柔軟な対応をすること。
- ・利用者に対し、禁止事項や安全に関する事項など適切に指導すること。
- ・上演に関する支援を行うこと。

② 《ホール以外の》の貸出

【業務内容】

文化芸術を提供することを主たる目的とした団体等に施設を貸し出す。

【要求水準】

- ・利用者の利便性を鑑み、柔軟な対応をすること。
- ・利用者に対し、禁止事項や安全に関する事項など適切に指導すること。
- ・上演に関する支援を行うこと。

③附属設備の管理

【業務内容】

ホール及びその他施設に設置されている附属設備をについて適切に管理を行う。

【要求水準】

- ・ホール及び各室に設置されている附属設備を適切に管理し、必要に応じ修繕、交換を行うこと。
- ・《機器の入れ替え、〇〇万円以上の機器など指定》修繕または交換を行う場合には、《設置者》へ報告すること。

④備品の管理

【業務内容】

ホール及び各室に配置されている備品について適切に管理を行う。

【要求水準】

- ・ホール及び各室に配置されている備品は適格に管理し、必要な修理などを行う。

⑤駐車場

【業務内容】

駐車場の管理を行う。

【要求水準】

- ・《駐車場の利用時間を定める場合、時間など》
- ・《外部委託に出す場合は、管理方法に対する事項など》

⑥その他貸出用品

【業務内容】

その他貸出用品（車いす、コインロッカー等）の管理を行う。

【要求水準】

- ・使用者に利用上の注意事項を伝える方策をすること。

(4) 自主事業

①主催鑑賞事業

【業務内容】

芸術文化の鑑賞に関わる事業を企画・実践する。

【要求水準】

- ・文化芸術に関わる事業を企画立案すること（外部からの提案を募る場合も含む）
- ・施設のめざす姿及び運営・活動方針に照らし合わせ、企画案の開催意義を十分に検討したうえで、開催を決定すること。

②参加型事業

【業務内容】

市民等の参加を募り、実施をする事業を企画・実践する。

【要求水準】

- ・市民等の参加を目的とした文化芸術に関わる事業を企画立案すること（外部からの提案を募る場合も含む）。
- ・施設のめざす姿及び運営・活動方針に照らし合わせ、企画案の開催意義を十分に検討したうえで、開催を決定すること。
- ・市民等の参加者の安全に留意し、実施すること。

③アウトリーチ事業

【業務内容】

実演家等の派遣を希望する施設等を募り、実施をする事業を企画・実践する。

【要求水準】

- ・病院、福祉施設、学校等へのアウトリーチ事業を企画立案すること（外部からの提案を募る場合も含む）
- ・アウトリーチの実施希望施設と連携をし、企画案の開催意義を十分に検討したうえで、開催を決定すること。

④配信

【業務内容】

制作作品の配信を企画・実践する。

【要求水準】

- ・来場が困難な方を対象としたプログラムを企画、実践すること。

- ・作品の特性を考慮し配信を行うこと。
- ・著作権法に抵触することが内容必要な事前確認、手続きを行うこと。
- ・事業期間中、PFI事業者が撮影・デジタル化したデータの所有権は、事業期間終了後《設置者に移行する》または《PFI事業者保有する》。

⑤その他のイベントなどの開催

【業務内容】

上演などのほかに芸術文化活動以外のイベントなどを開催すること。

【要求水準】

- ・市民などを対象に、バックステージツアーや劇場体験などの事業を企画、実践すること。
- ・作品の特性を考慮し配信を行うこと。
- ・著作権法に抵触することが内容必要な事前確認、手続きを行うこと。
- ・事業期間中、PFI事業者が撮影・デジタル化したデータの所有権は、事業期間終了後《設置者に移行する》または《PFI事業者保有する》。

(5) 調査研究

①文化芸術に関する調査

【業務内容】

地域の文化芸術に関する調査研究を行う。

【要求水準】

- ・地域の郷土芸能、歴史など文化芸術に関わる調査を行い、事業の実践に生かすこと。

②著作権に関する調査

【業務内容】

事業に関する著作権について事前に調査を行う。

【要求水準】

- ・事業の実施に伴う著作権を調査し、必要な手続きを行い、事業を実施すること。

(6) 教育・普及

①一般向けプログラム

【業務内容】

来館者や地域コミュニティに向けた各種事業の企画・実施する。

【要求水準】

- ・多様な層を対象としたプログラムを企画、実践すること。
- ・鑑賞だけでなく、創造、発表、交流を目的とした事業を企画、実践すること。

②学校向けプログラム

【業務内容】

小・中・高校に向けた教育プログラム等の企画・実施する。

【要求水準】

- ・《設置者》市内の学校と連携して学校向けプログラムを企画・実施すること
- ・《設置者》市内の児童、生徒が在学中に1度は舞台芸術に触れられるよう努めること
- ・教員組織と交流を図り連携の働きかけを行うこと

③地域の文化、芸術団体（サークル等）との連携

【業務内容】

地域の文化、芸術団体（サークル等）と連携をした事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・地域住民の文化、芸術団体（サークル等）と連携を図り、発表の場の提供や講師の派遣、公演の支援など、協働を図り事業を行う。

(7) 人材育成

①施設職員の人材育成

【業務内容】

施設職員を対象に専門性を高める研修を実施する。

【要求水準】

- ・事業者内部及び外部組織が実施する研修会の参加など職員の専門性の向上を図る。

②芸術文化を担う実演家等の人材養成

【業務内容】

芸術文化を担う実演家等の人材育成事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・実演家（演奏家、俳優、ダンサーなど）に対し、発表の機会を提供する。

③地域住民の人材育成（ボランティア養成、地域の担い手養成）

【業務内容】

地域の住民を対象としたボランティア研修など人材の育成に資する事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・地域住民を対象にボランティア研修、社会貢献等に関する研修、体験の場を提供する。

④インターンシップ

【業務内容】

文化芸術活動の業務、運営、舞台技術に関心のある学生に対し、インターンシッププログラムを提供する。

【要求水準】

- ・大学、専門学校等と連携をし、学生のキャリア形成や就職、社会貢献に資するプログラムを作成し、提供すること。
- ・受け入れにあたり協定書等の契約を締結し、実施すること。

(8) 地域、他団体等の協働、連携

①行政との連携

【業務内容】

《設置者》と連携をした事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・《設置者》協働を図り、市民を対象とした事業を行う。

②他の機関、施設との連携

【業務内容】

他の機関、施設（例：他の劇場・音楽堂等、教育機関、図書館、美術館、病院、福祉施設など）と連携をした事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・他の機関と協働を図り、事業を行う。

③地域コミュニティとの連携

【業務内容】

地域コミュニティ（例：自治会、老人会、商店街、PTAなど）と連携をした事業を企画・実施する。

【要求水準】

- ・地域コミュニティと協働を図り、事業を行う。

(9) サポーター制度、《友の会》の運営など

①サポーター（ボランティア）制度

【業務内容】

施設の運営を補助するサポーター制度を整備し、運用する。

【要求水準】

- ・サポーター制度を構築し、施設の運営（例：チケットもぎり、事業企画など）の協力を仰ぐこと。
- ・サポーターの安全を確保すること。
- ・サポーターは有償であること妨げない。

②《友の会》

【業務内容】

友の会制度を整備し、運用する。

【要求水準】

- ・友の会制度を構築し、サービス（例：チケットの優先販売、割引、公演情報の送付など）を提供すること
- ・《友の会》は有償であること妨げない。

(10) 多様化に対する対応

①合理的配慮

【業務内容】

事業の実施に対し必要な合理的配慮を行う。

【要求水準】

- ・障害者差別解消法、その他関連する法規の趣旨にもとづき、広報、受付、上演、その他のサービスにおいて必要な合理的配慮を行うこと。

②国際対応

【業務内容】

事業の実施に対し必要な多言語化を行う。

【要求水準】

- ・広報、受付、上演、その他のサービスにおいて必要な多言語化を実施すること。

(11) 危機管理

①苦情対応

【業務内容】

苦情や意見に対応する。

【要求水準】

- ・苦情や意見に対する聞き取りを行うこと。

- ・苦情や意見に対し、マニュアル等を作成し適切に対応すること
- ・苦情や意見及び対応について記録をし、改善に役立てること。

②防災

【業務内容】

火災発生時に対応する。

【要求水準】

- ・火災等の事故対応マニュアルを作成すること
- ・防火管理者等法律の定めに従い管理者を選任すること。
- ・定期的に火災等を想定した訓練を実施し、救急救命講習などを受講すること。職員も消火器、AEDの使用方法など実践できるようにすること。
- ・火災発生時は来館者及び職員の避難、救護を行うこと
- ・災害事故発生時は関係する機関と連携を取りながら対応をすること

②災害対策

【業務内容】

災害発生時に対応する。

【要求水準】

- ・災害（自然災害、事故、テロ、暴動など）対応マニュアルを作成すること
- ・災害を想定した訓練を定期的に行うこと
- ・災害発生時は《設置者》や関係する機関と連携を取りながら対応をすること

(12) ファンドレイジング等

①協賛

【業務内容】

必要に応じ協賛・協力を獲得する。

【要求水準】

- ・事業目的にそった協賛・協力を検討し、獲得するよう活動すること
- ・協賛・協力を得たのちは、事業終了後会計を含む報告書を作成し、協賛・協力企業などに遅延なく提出すること。

②助成

【業務内容】

必要に応じ助成・補助を獲得する。

【要求水準】

- ・事業目的にそった助成・補助を検討し、獲得するよう申請すること
- ・申請した内容を実施し、助成団体等に遅延なく報告書を提出すること

③後援名義

【業務内容】

必要に応じ後援名義を依頼する。

【要求水準】

- ・事業目的にそった後援名義使用を検討し、依頼すること
- ・依頼した内容を実施し、依頼団体等に遅延なく報告書を提出すること

(13) 第三者評価

【業務内容】

第三者による評価委員会を組織し、事業の評価を行う。

【要求水準】

- ・第三者による評価委員会を組織し、毎年1回以上、事業の評価を行うこと
- ・委員は劇場等の運営に対し知識を有する者で、《〇名》程度とする。
- ・委員会開催後、委員からの評価を記録した報告書を作成し、《設置者》に提出するとともにPFI事業者のホームページ等で公開するなど、一般の閲覧に供する。

(再掲) 規定、マニュアル等一覧

《要求事項に掲載した規定、マニュアル等の一覧》

1. 《設置者》が提供するもの

- ・ ○○○○文化条例
- ・
- ・
- ・

2. PFI事業者が作成するもの

- ・ ○○○○規定
- ・
- ・
- ・
- ・

■なお、本要求水準書はあくまで参考資料としていただき、実際の契約に当たっては専門家の意見を聞きながら、各施の状況を踏まえたうえで要求水準書等を作成してください。

令和4年度文化庁委託事業 劇場・音楽堂等基盤整備事業

令和4年(2022年)7月発行

作成 公益社団法人 全国公立文化施設協会

〒 104-0061

東京都中央区銀座2丁目10番地18号 東京都中小企業会館4階

TEL:03-5565-3030 FAX:03-5565-3050

E-mail:bunka@zenkoubun.jp

ホームページ:<https://www.zenkoubun.jp/>