

伊賀市にぎわい忍者回廊整備（忍者体験施設等整備）
に関する P F I 事業

募 集 要 項

【別添資料 1】

業務要求水準書

三重県 伊賀市

2021（令和 3）年10月19日

目次

第1章 全体の重要事項に関する説明.....	1
1 本書の位置付け.....	1
2 本事業の概要及び要件.....	1
3 応募事業者に期待する事項.....	4
4 遵守すべき法律等.....	4
5 本事業の業務範囲.....	5
6 契約期間.....	5
7 特別目的会社の組成及び契約期間中の維持.....	5
8 要求水準の変更.....	6
9 契約期間終了時の水準.....	6
第2章 プロジェクトマネジメント業務に関する性能水準.....	7
1 プロジェクトマネジメント業務の基本方針.....	7
2 プロジェクトマネジメント業務の内容.....	7
第3章 企画・設計業務に関する性能水準.....	8
1 企画・設計業務の基本方針.....	8
2 企画・設計業務の内容.....	8
1 建設及び改修業務の基本方針.....	10
2 建設及び改修業務の内容.....	10
第5章 維持管理業務に関する性能水準.....	12
1 維持管理業務の基本方針.....	12
2 維持管理業務の内容.....	12
第6章 運営業務に関する性能水準.....	15
1 運営業務の基本方針.....	15
2 運営業務の内容.....	15
第7章 自主提案業務に関する性能水準.....	16
1 自主提案業務の基本方針.....	16
2 自主提案業務の要件.....	16
3 独立採算業務に期待する効果.....	16
第8章 業務要求水準一覧.....	17

第1章 全体の重要事項に関する説明

1 本書の位置付け

伊賀市（以下「市」という。）は、伊賀市にぎわい忍者回廊整備（忍者体験施設等整備）に関するPFI事業（以下「本事業」という。）について、民間の資金、経営能力及び技術的能力の活用により、本事業の目的とする伊賀上野城下町の歴史的な町並みの保全やアフターコロナ時代における観光まちづくりによる中心市街地の活性化、さらには市のまち・ひと・しごと創生による持続可能なまちづくりの実現に向けた効果を最大化するべく「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律」（平成11年法律第117号。以下「PFI法」という。）に基づく事業として実施することを予定している。

本書は、市が本事業を実施するにあたり、本事業を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）に要求する施設の設計・建設及び改修・維持管理等に関する水準を示すものである。なお、本事業は、PFI手法の持つ本来の特性である、事業者の創意工夫・アイデア・ノウハウ・技術力・資金調達力を最大限に活かすため、各要求水準については、基本的な考え方と最低限の要求する水準のみ記載することとし、その水準を達成するための方法及び手段等については、事業者の発想及び積極的な提案を期待するものとする。

2 本事業の概要及び要件

本事業は、以下の（1）から（3）に掲げる個別事業を複合的に実施することにより、中心市街地エリアに点在する複数の施設及び機能を有機的に連携させ、効果的・効率的な行政サービスを提供するとともに、民間サービスとの相乗効果を期待するものである。

なお、本事業はPFI方式を採用し、民間経営資源活用原則のもと、応募事業者の高い技術力や魅力的な公共空間の形成力の実現の場を創出する。さらに、市と応募事業者の双方の協議により、最適ナリスク分担を行い、本事業全体の最適化・効率化を図り、市民の満足度を高めることを目的とする。

（1）旧上野市庁舎改修整備事業

1) 事業概要

市指定文化財である旧上野市庁舎（既存建物）を改修し、以下の①～③の機能を備えた複合施設として整備することにより、市民及び観光客への情報発信、交流の拠点として施設利用者及び観光客の利便性と回遊性を向上させる。

- ① 図書館機能
- ② 観光案内・交流機能
- ③ 観光地域づくり拠点機能

2) 対象施設等

所在地：伊賀市上野丸之内 116 番地ほか

敷地面積：14233.36 m²

既存建物延床面積：6038.43 m²

3) 事業要件

企画・設計、（新設）、改修、維持管理、運営

ただし、観光地域づくり拠点機能に関する運営は除く。

(2) 忍者体験施設整備事業

1) 事業概要

地域に残る伊賀流忍者に関連した歴史文化資源を活かし、「伊賀＝忍者」を観光戦略の入口とした観光客から選ばれる観光地になるためのランドマークとしての機能を備えた施設を整備する。

2) 対象施設等

所在地：三重県伊賀市上野丸之内 29 番地

敷地面積：1017.17 m²

3) 事業要件

企画・設計、新設、維持管理、運営

ただし、新設する施設は、建築基準法上、成瀬平馬家長屋門（市指定文化財）の付属建物（増築扱い）となることを前提とし、維持管理及び運営は成瀬平馬家長屋門と一体的に行うこと。

(3) まちづくり拠点整備事業

1) 事業概要

特定事業の敷地及び既存施設、並びに 2) に掲げるもののうち応募事業者が自ら整備する施設において、自ら企画した民間サービスを自らの責任において提供する。

2) 対象施設等

図 1 のとおり

3) 事業要件

企画・設計、新設又は改修、維持管理、運営

※要件に関する用語の定義

◇新設・・・新たに設計し建設する公共施設

◇改修・・・劣化した既存施設の機能回復及び機能向上

◇解体・・・既存施設を撤去し機能・性能を失わせること

◇運営・・・施設が持つ機能・性能を継続的に利用者に提供すること

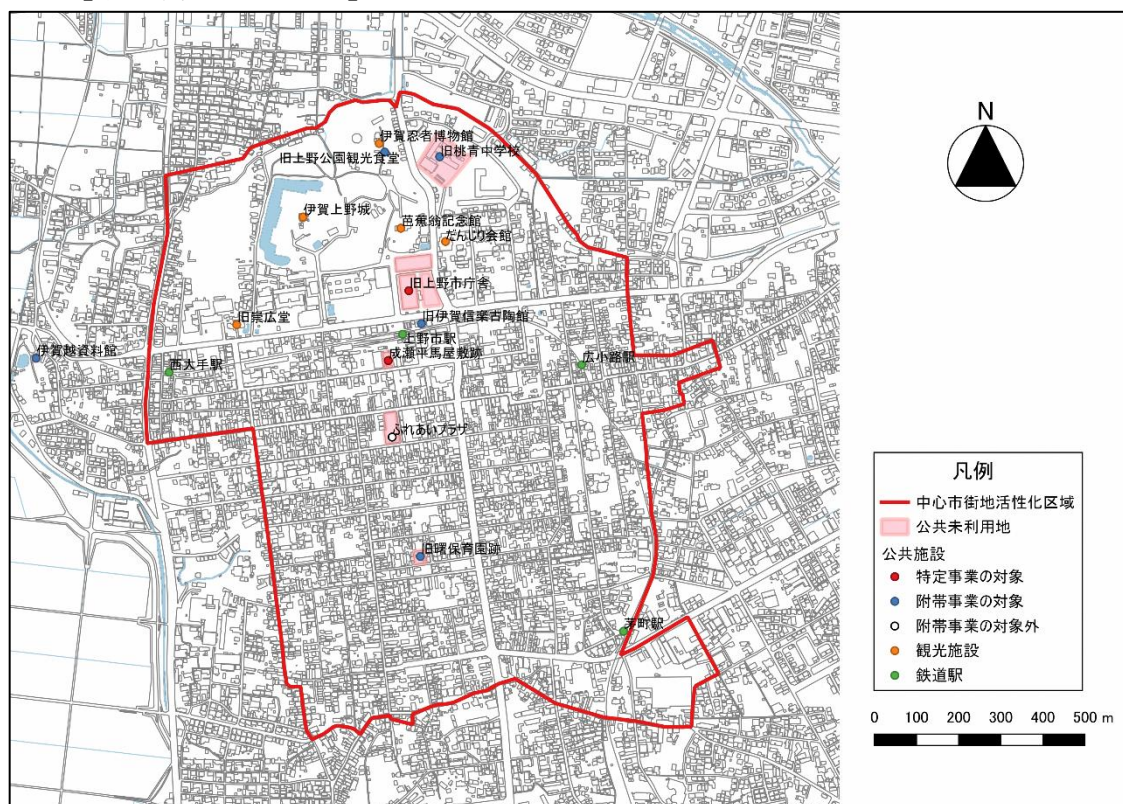
◇維持管理・・・施設の機能・性能を保持すること

図 1

対象施設（建物・敷地）名	敷地面積	建物情報
成瀬平馬家屋敷跡	1,017.17 m ²	
旧上野市庁舎	14,233.36 m ²	延床 6038.43 m ² 3 階建て
旧上野公園観光食堂	202.94 m ²	延床 116.64 m ² 1 階建て
旧桃青中学校	7,200.00 m ²	延床 4,087 m ² 3 階建て
旧曙保育園（旧放課後児童クラブレインボーうえの）	904.00 m ²	延床 893.60 m ² 2 階建て
旧伊賀信楽古陶館	145.78 m ²	延床 211.25 m ² 2 階建て
伊賀越資料館	82.00 m ²	延床 82.00 m ² 1 階建て
上記施設のほか、中心市街地エリア（図 2 参照）における公共施設及び民間不動産等		

※対象施設の概要は、2021（令和 3）年 8 月 27 日に公表した実施方針（第 4 版）を参照すること。

図 2 【中心市街地エリア図】



3 応募事業者に期待する事項

本事業は、本市における「まち・ひと・しごと」の創生に向け、「旅住包摂」の考え方のもと市民と観光客が地域資源をモチーフとした共鳴の連鎖により、中心市街地のにぎわいを創出するとともにアフターコロナ時代の持続可能な観光まちづくりを実現することを目指すものであり、それらの実現に向けては、人や地域の“成長を育む”ことが最も重要であると考えている。

応募事業者には、これら本事業の趣旨を理解した上で、市場原理に基づく有効的で効果的な取組を期待するものであり、さらには、取組の効果が中心市街地エリア一帯から市全域に波及することを期待する。

また、資金調達は、応募事業者による金融機関からの借り受けやプロジェクトファイナンスによるもののみならず、ファンドや投資の活用を積極的に検討することにより、事業への共感者や応援者を増やす仕組みづくりを期待する。

なお、本事業を実施するにあたり、市としての業績評価は、以下に関連する定量的指標から設定することを想定しており、本事業のモニタリングで評価するサービス水準についても、市の設定する業績評価指標を基に契約時に締結する SLA（サービス基準合意書）にて位置付けることを予定している。

【市が設定する業績評価指標項目(案)】

- ・エリア内の不動産価値（路線価、不動産賃料）
- ・エリア内事業者数
- ・市認知度
- ・施設利用者数
- ・観光入込客数
- ・市内宿泊者数
- ・観光消費額
- ・住民満足度（市民意識調査：まちづくりアンケート）
- ・貸出図書冊数
- ・公共交通機関利用者数
- ・歩行者・自転車通行量

4 遵守すべき法律等

応募事業者は、本事業の実施に際し、各関係法令等を遵守するものとする。主な法令等は、次のとおりであるが、応募事業者の提案内容により遵守する法令等がほかにある場合は、その法令も含まれる。

(1) 消防法（昭和23年法律第186号） (2) 道路法（昭和27年法律第180号） (3) 水道法（昭和32年法律第177号） (4) 下水道法（昭和33年法律第79号） (5) 警備業法（昭和47年法律第117号） (6) 建設業法（昭和24年法律第100号） (7) 駐車場法（昭和32年法律第106号） (8) 社会教育法（昭和24年法律第207号） (9) 学校教育法（昭和22年法律第26号） (10) 学校保健安全法（昭和33年法律第56号） (11) 電気事業法（昭和39年法律第170号） (12) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号） (13) 労働基準法（昭和22年法律第49号） (14) 地方自治法（昭和22年法律第67号） (15) 都市計画法（昭和43年法律第100号） (16) 道路交通法（昭和35年法律第105号） (17) 文化財保護法（昭和25年法律第214号） (18) 高圧ガス保安法（昭和26年法律第204号） (19) ガス事業法（昭和29年法律第51号） (20) 騒音規制法（昭和43年法律第98号） (21) 悪臭防止法（昭和46年法律第91号） (22) 振動規制法（昭和51年法律第64号） (23) 水質汚濁防止法（昭和45年法律第138号）	(24) 食品衛生法（昭和22年法律第233号） (25) 大気汚染防止法（昭和43年法律第97号） (26) 宅地造成等規制法（昭和36年法律第191号） (27) 地球温暖化対策の推進に関する法律 （平成10年法律第117号） (28) エネルギーの使用の合理化に関する法律 （昭和54年法律第49号） (29) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律 （昭和45年法律第137号） (30) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律 （昭和54年法律第20号） (31) 建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律 （平成12年法律第104号） (32) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律 （平成18年法律第91号） (33) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号） (34) 建築基準法（昭和25年法律第201号） (35) 旅館業法（昭和23年法律第138号） (36) 地域経済牽引事業の促進による地域の成長発展の基盤 強化に関する法律（平成19年法律第40号） (37) その他、本事業に関する関連法令等
--	--

5 本事業の業務範囲

本事業の業務範囲は、【別紙1（事業体系図）】のとおりとする。

6 契約期間

(1) 旧上野市庁舎改修整備事業 20年間

ただし、企画・設計、改修及び改修部分にかかる維持管理業務については10年間とし、以後の契約期間は図書館等の複合施設として適切に維持管理を行うものとする。

(2) 忍者体験施設整備事業 20年間

(3) まちづくり拠点整備事業 最低3年以上継続すること。

7 特別目的会社の組成及び契約期間中の維持

本事業の実施を目的に市が契約締結する特別目的会社（以下「SPC」という。）は、契約期間中、適切な運営が行える体制を明確にし、これを維持し、安定した業務実施を行うものとする。

また、SPCは、市及び金融機関との連絡調整が適切に行えるプロジェクトマネージャーを構成企業の中から選任することとし、選任については市及び金融機関に相談するものとする。やむを得ず、プロジェクトマネージャーを変更したときも同様とする。

8 要求水準の変更

市は、契約期間中に次の事由により要求水準の見直しを行い、その変更を行うことがある。その場合、市は、事業契約書の定めるところにより要求水準書を変更し、当該変更に伴い必要となる事業費の変更及び事業契約金額の変更を行う。なお、事業者は本要求水準に関する代替案を、代替案（ヴァリエントビッド）の企画提案書【別紙（様式 15）】を用いて企画提案時に提出できるものとする。

- （１）法令等の変更
- （２）災害・事故等
- （３）市の事由による業務内容の変更
- （４）その他、業務内容の変更を市が認めた場合

9 契約期間終了時の水準

事業者は、対象エリア内の整備施設等について、対象施設の維持管理業務を適切に行うことにより、契約期間終了時に要求水準を満たす良好な状態を保持していることとする。

第2章 プロジェクトマネジメント業務に関する性能水準

1 プロジェクトマネジメント業務の基本方針

プロジェクトマネジメント業務は、企画・設計、建設及び改修、維持管理、運営、その他事業者による自主提案事業等の各業務（以下「各業務」という。）を、円滑かつ効果的に実施できるよう、市及び各業務を担当する事業者との連絡や調整を行うとともに、各業務に係る事業者の士気向上につながるよう適切な連携等を行い、市のパートナーとして安定的かつ継続的な公共サービスの提供に貢献することを目的とする。

2 プロジェクトマネジメント業務の内容

（1）S P Cの業務管理

事業期間ごとに、複数業務に関する包括的なマネジメントを行い、事業全体を先導する役割を担う適切なプロジェクトマネージャーを定め、継続的で安定したサービス提供に努める。

上記の他、市が実施主体となる業務に対し、適切な支援環境を整備する。また、責任の所在を明確にした有効的な体制を構築し、緊急時にも対応可能な業務体制を構築する。

（2）市及び各業務責任者との連絡調整

市及び事業関係者に対する連絡窓口、各業務を担当する事業者との連絡窓口を担い、円滑に業務を遂行させる。さらに、各業務を担当する事業者の士気向上につながるよう、適切な連携等を図り、安定的かつ継続的な業務実施につながるよう努力する。

提出書類（実施計画書、業務計画書、報告書）について、継続性の観点から内容を確認する。想定される問題についてはできるだけ早期から発見できる仕組みを構築し、咄嗟の場合の判断が迅速に行えるようにする。事業全体として継続的に機能するよう、課題に対する対応策等について各業務責任者と調整を行う。

プロジェクトマネージャーを中心として、円滑に業務を遂行するために、効率性・迅速性を重視した市及び各業務担当の事業者との連絡・調整体制等の仕組みを構築する。災害時などの場合にも、率先して対応できる仕組み・体制を構築する。

（3）業務全体に関するセルフモニタリングの実施

安定的かつ継続的な事業実施につながるよう、セルフモニタリングの仕組みを構築し、運用する。

各業務のセルフモニタリングを取りまとめ、市と共有できるように整理する。

第3章 企画・設計業務に関する性能水準

1 企画・設計業務の基本方針

本事業は、東京の「上野恩賜公園と文化施設群」や京都の「南禅寺界隈の近代庭園群」などと同様に『日本の20世紀遺産20選』に選ばれた、「伊賀上野城下町の文化的景観」を構成する坂倉準三による近代建築群や伊賀上野城下町の歴史的な街並みの保全、アフターコロナ時代における観光まちづくりなどの視点も加えつつ、地域に根付く魅力溢れる資源を単体ではなく面として捉え、磨き上げることにより、人と地域が成長し続けることができる空間を創出することを目的としている。このことから、企画・設計業務は、エリア内の未利用不動産をリノベーションとコンバージョンの観点から可能な限り活用し、本旨に沿った有効活用を行うこと。

旧上野市庁舎は、市内に立地する図書館の中核施設として機能しつつ、市指定文化財としての価値を活かしたにぎわいと交流の促進につながる複合機能施設へと転換することで、中心市街地におけるゲートウェイとして位置付ける。また、忍者体験施設は、旧上野市庁舎と同様に市指定文化財である成瀬平馬家長屋門との調和を図るとともに、伊賀鉄道以北のにぎわいを城下町（まちなか）まで回遊させるための拠点としての機能を期待する。

2 企画・設計業務の内容

（1）事業による効果の検討

1) 事前調査業務の実施

設計に先立ち、必要に応じて対象となる事業地に関するインフラ調査、地盤調査、土壌調査、解体・撤去調査、電波障害事前調査、周辺家屋影響調査等を事業者の責任において行う。調査終了時に調査報告書を作成し、市に提出する。

エリアマネジメントの観点から、企画・設計段階において本事業全体の事業がもたらす波及効果を定量的に試算する。

（2）エリア全体の施設配置の検討

1) エリアマネジメントによる未利用不動産の有効活用と価値向上

エリア内に存在する未利用不動産をリノベーションやコンバージョン等により有効的に活用し、その価値を持続的に向上させる手法を検討すること。

2) 設計図書の作成

事業者は、実施設計を提出することを前提とし、事業を円滑に進めるうえで必要な書類を市に提出する。なお、旧上野市庁舎改修に関する設計は、対象施設が市指定文化財であることから、市教育委員会との十分な調整を行うこと。また、提出する実施設計の作成にあたっては、平成21年国土交通省告示第15号別添一の1の二イに記載している内容を

実施することとし、旧上野市庁舎改修整備事業については、『「市指定有形文化財 旧上野市庁舎保存活用計画（第1版）」及び「改修に係る保護方針」』（以下、「保存活用計画等」という。）を遵守すること。

3) 工事段階で設計者が行う実施設計に関する業務

工事段階で設計者が行う実施設計に関する業務は、平成21年国土交通省告示第15号別添一の1の三に記載している内容を実施すること。

なお、市が事前に改修した成瀬平馬家長屋門（市指定文化財）の建物用途は、事務所として設定しており、本事業で整備する忍者体験施設は建築基準法上において増築扱いになる。

エリアマネジメントの観点から回遊性の向上が見込まれる企画・設計を行う。

エリア内の未利用不動産を積極的に活用し、リノベーション&コンバージョンにより公共不動産の価値を向上させる企画・設計を行う。

第4章 建設及び改修業務に関する性能水準

1 建設及び改修業務の基本方針

建設及び改修業務にあたっては、市が実施した各種調査を踏まえ、中心市街地エリアにおけるまちづくりの拠点として魅力的で個性的な施設を整備するとともに、市民や観光客等のニーズを踏まえた人が交流する場や快適に憩える空間を備えること。

また、改修する旧上野市庁舎は、文化財指定の意図を考慮するとともに、将来的な国等の文化財指定への可能性も視野に入れつつ、保存活用計画等を遵守し、意匠性を損なわないように十分に配慮しながら、本市のシンボルとして地域の人々に親しまれ、誇れる施設となることを目指すものとする。

整備する施設等は、C A S B E E の考え方にに基づき、本事業に相応しい一定以上の評価を求めるものとし、自然が有する防災効果や環境を維持する力の積極的な利活用や、グリーンインフラストラクチャーの視点を期待する。さらに、「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、建物の長寿命化に有効なスケルトン・インフィル方式など、P F I 契約期間中のみならず将来のL C C とL C C O 2 の低減やメンテナンスビリティの向上に工夫するものとする。また、色彩や材質等については、施設の特長や周辺の景観に配慮した施工がされているものとし、運営においても、関係施設との連携や対象エリア内を人が回遊できることを視野に入れた工夫や運営を行うこととする。

また、整備する施設は、未来の環境面、経済面、教育面、コミュニティ面、観光面、定住促進面等、新たなまちづくりの視点において、S P C 自らがどのような効果を発揮するのかを検証し、また事業実施後も検証された効果の発揮を維持することを検証していくものとする。

加えて、地域事情に精通した市内事業者と市外事業者が適切な役割分担を行い、効率良く業務を遂行し、且つ地域経済の好循環が生まれることを期待する。

2 建設及び改修業務の内容

(1) 建設及び改修工事業務

C A S B E E の考え方にに基づき、本事業に相応しい施設を整備すること。本整備には自然が有する防災効果や環境を維持する力を積極的に利活用した施設整備や土地利用を推進するグリーンインフラストラクチャーの視点により整備すること。近隣住宅への騒音等に配慮した施設整備とすること。

S P C が整備する施設及び配置する機能は以下のとおりとする。

事業	整備機能
(1) 旧上野市庁舎改修整備事業	・ 図書館機能 ・ 観光案内・交流機能

	・観光地域づくり拠点機能 ・駐車場機能 ・広場等機能 ・民間商業施設等機能
(2) 忍者体験施設整備事業	・忍者体験機能 ・民間商業施設等機能
(3) まちづくり拠点整備事業	・民間商業施設等機能 ・公共サービスの機能

(2) 工事管理業務

1) 管理技術者及び主任担当技術者の通知

S P Cは、適正な整備業務のための品質の管理を行うものとし、整備前、整備中、整備後のリスクを洗い出し、その対処方法を明らかにするものとし、代理人、管理技術者、各主任担当技術者及び担当技術者を定め、市に通知すること。

工事の進捗状況を随時把握するため、効率性の高い業務報告体制を構築すること。

(3) 既存施設の解体・撤去工事業務

事前調査業務における解体撤去調査にて対象となる施設がある場合は、S P Cから市に報告すること。

(4) 各種申請

旧上野市庁舎の改修における保存活用計画等で示す基準に基づく現状変更等許可申請など、法令等に基づく届出や申請等を適切に行うこと。

(5) 所有権移転手続

整備施設を市に引き渡す際に、市が所有者となる表示登記及び所有権保存登記に必要な事務を行うものとし、整備施設の引渡し時期は、事業者の提案する事業方式に併せて、B T O方式の場合は施設竣工後、B O T方式の場合は契約期間終了後とすること。

第5章 維持管理業務に関する性能水準

1 維持管理業務の基本方針

S P Cは、対象施設の円滑な運営の確保や利便性及び安全性の維持を目的に、契約終了時までの期間、整備した施設及び既存の対象施設の全てについて、法令で定められたものはもとより、定期的かつ自主的に点検業務等を行い、施設の性能及び機能を適切に維持するものとする。

また、施設のトータルL C Cの観点から、適切で計画的な予防保全を行うことで、低廉かつ効率的な維持コストを目指すものとし、加えて地域事情に精通した市内事業者と市外事業者が適切な役割分担を行い、効率良く業務を遂行することによる域内経済循環の促進を期待する。

なお、契約終了後は、整備した施設及び既存の対象施設を運営に支障がない形で、その管理主体に引き継ぐものとする。

- (1) 整備した施設は、整備後から契約終了時までの間にわたって維持管理を行う。
- (2) 既存の施設は、契約に定める日から契約終了時までの間にわたって維持管理を行う。
- (3) 改修した施設は、改修部分に関する維持管理を10年、図書館、観光案内・交流及び観光地域づくり拠点機能としての維持管理を運営期間終了までの間にわたって行う。

2 維持管理業務の内容

S P Cは、契約期間中において下記に示す主な業務を適切に遂行するものとし、関係書類等を適切に作成し、定められた期日に提出するものとする。

また、必要に応じて市から提出又は報告の依頼がある場合は、速やかかつ適切に作成し、提出するものとする。

(1) 整備施設及び設備の維持管理業務（保守、更新、修繕）

企画設計及び建築の段階からライフサイクルコストの縮減に努めることとし、エネルギー提供方法に創意工夫を行い、長期間にわたる施設全体のライフサイクルコストに配慮した維持管理計画を立案すること。

適切なエネルギーマネジメントを実施し、光熱水費の管理や災害時の対応の備蓄を含めたエネルギー関連業務を効率良く行うこと。また、上記計画について、適宜見直しを行うこと。

1) 修繕工事に関する考え方

小規模修繕は本事業の対象とするが、旧上野市庁舎改修整備事業にかかる大規模修繕に要する費用は別途、適切な時期に市と協議して決定するものとし、忍者体験施設整備事業にかかる大規模修繕は見込まないものとする。

維持管理は予防保全を基本とし、外観上清潔で、かつ、景観上美しい状態を保つこと。各設備については、各施設、部屋の用途、気候の変化、利用者の快適性、省エネルギー性等を考慮に入れて、適正な方法によって効率よく運転させ、その監視をすること。

施設点検は、常に正常な機能を維持できるよう、法定点検及び定期点検を含め設備系統ごとに定期的に点検を実施すること。また、劣化等について調査、診断及び判定を行い、設備等の破損、腐食、変形、漏水等、また、金属部の錆、結露、カビの発生を防止するとともに、昇降機、扉等建具が常時円滑に作動することなど利用者の妨げとならないよう配慮した点検方法を計画し、実施すること。

また、異常が生じた際は速やかに対応できるよう各責任者、点検業者等との連絡体制を構築し、適切な方法（保守、修正、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。

諸室の用途及び気候の変化等を勘案し、利用者の快適性を考慮に入れて、適正な操作によって各設備を効率よく運転、監視すること。各設備の運転中、操作又は使用中及び点検作業中に障害となりうるものの有無を確認し、発見した場合は除去もしくは適切な対応をとることとし、運転時期の調整が必要な設備に関しては、市と協議して運転期間・時間等を決定すること。

2) 成瀬平馬家長屋門の維持管理

忍者体験施設の維持管理にあたっては、敷地内にある成瀬平馬家長屋門（市指定文化財）の維持管理についても一体的に行うものとする。なお、長屋門の修繕については、事業者の責に帰すものと判断される場合を除き市がリスクを負担する。

(2) 外構施設維持管理業務

施設の性能及び機能を維持し、安全上、美観上、適切な状態に保つこととし、部材の劣化、破損、腐食及び変形等について調査、診断及び判定を行い、迅速に補修等を実施することで、所要の性能、美観及び機能を維持すること。

利用者等の妨げとならないよう配慮した作業方法を計画し、実施すること。

1) 主な対象施設

屋外スペース、駐輪場、駐車場、植栽、サイン看板、誘導標識、野立看板その他維持管理業務を実施する上で必要な外構施設

(3) 備品維持管理業務

施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品を適宜点検、保守、更新、修繕等を実施して管理を行うこと。

施設利用者の安全上支障がないよう備品を管理すること。なお、不具合が生じた備品については、随時、補修等を行い、修繕不能な程度まで性能及び機能の低下した備品については随時更新を行うことで、常に良好な状態を維持すること。

施設の備品については備品台帳を作成し、管理を確実に行うこと。備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量、配置（保管）場所を含むこと。また、消耗品については、在庫等を適切に管理し、過不足がないようにすること。

（４）清掃・環境管理業務

環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止及び省資源・省エネルギーに努めること。

清掃・環境管理業務の対象範囲は、整備施設及び維持管理対象既存施設とし、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）に基づいて、整備施設の環境衛生管理を行うこと。

施設及び敷地について、目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目に心地よく、衛生的な施設であるよう努め、本件施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう清掃業務を実施すること。なお、個別箇所毎に定期清掃及び特別清掃を組み合わせる実施すること。

業務に使用する用具及び資材等は常に整理整頓できるよう機能とオペレーションを整え、業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末を必ず行うこと。

清掃作業担当者は、職務にふさわしい制服等を着用することとし、人体に有害な薬品等は厳重に管理できるよう仕組みを整えること。

（５）警備・安全管理業務

物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

クレーム、要望、情報提供等に対し、迅速な判断により対処できるよう体制を整えること。また、クレーム等発生時には現場調査、初期対応等の措置を行い、結果を速やかに市に報告すること。

建築物において重大な破損、災害、事故等が発生し、緊急に対処する必要が生じた場合の被害拡大防止に備えること。

本事業敷地全体については、警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）等の法令を遵守することとし、施設の用途、規模等を勘案して適切な警備計画を立案し、犯罪及び事故等の未然防止に努めること。

第6章 運営業務に関する性能水準

1 運営業務の基本方針

本事業における運営業務は、本市が目指す中心市街地のにぎわい創出とアフターコロナ時代の観光まちづくりに向けた重要な事項と捉えている。本業務は、将来における地域の環境変化がもたらす多様なニーズに迅速かつ効率的に応えとともに、市内で活動する他の企業や団体等との有機的な連携により、高度な公共サービスを継続的かつ発展的に提供し、地域経済の好循環を生み出すとともに、持続可能な社会の形成に向け人や地域の成長を育むことを目的とする。長期的な観点から、効率的な維持管理につながる方法を検討すること。

2 運営業務の内容

(1) 図書館機能の運営

伊賀市新図書館基本計画に定める基本理念及び基本方針に定める「学び、創造、憩いの広場」として、市民をはじめ観光客など多くの人々に支持される交流型図書館としての機能を備えた新図書館を運営する。なお、市は新図書館の運営にあたり図書館長及び司書のそれぞれ1名を配置するものとする。

(2) 観光案内・交流機能の運営

本市における観光・交流のゲートウェイとして、本市を訪れる国内外からの観光客の多様なニーズに応え、各種観光案内や情報提供に加え物販その他のサービスの提供を一体的に行う機能を備えることにより、来訪者満足度の向上につなげる。

(3) 忍者体験施設の運営

地域に残る伊賀流忍者に関連した歴史文化資源を活かすとともに、伊賀流忍者博物館との相乗効果により、本市が世界中から選ばれる観光地となるためのランドマークとしての機能を備えた施設を運営する。

(4) 施設運営及び中心市街地活性化に関する運営

契約期間を通じて、市の未来を担う人材育成につながる仕組みを構築すること。また、各施設の利用者の多様なニーズに対し、きめ細やかに応える魅力的な運営を積極的に行い、幅広い世代の人々が集う賑わいのある空間を形成すること。

エリアマネジメントの観点から、自ら運営を行う民間サービスや同エリア内において市や域内事業者が実施する事業など、周辺環境を活かした連携を図ることにより、観光客や多世代の利用者が楽しめ、心地よく滞在時間を長くできるような取組を行うこと。

第7章 自主提案業務に関する性能水準

1 自主提案業務の基本方針

S P Cが自ら実施する自主提案業務は、民間活力の積極的な活用により本事業の目的達成及び効果を向上させることを目的とし、公共サービス及び民間サービスの両方を想定している。

なお、公共サービスの独立採算事業は、応募事業者が提案する企画等を基に公共性の高い運営内容として市が認めた場合に限り、市との連携事業とすることも可能とする。

2 自主提案業務の要件

本事業は、S P Cが自ら実施する自主提案事業において、S P C自ら当該事業で想定されるリスクを負担することを前提として実施するものとする。また、本事業で整備する公共施設と合築等を行う場合は、施設の所有、維持管理等の区分と権限を明確に分けるものとする。さらに、市の土地及び公共施設を使用する場合は、市と協議の上、借地権の設定及び賃料を決定するものとする。なお、提案内容に関しては、提案書提出時までに、市との競争的対話を経て、より実現性の高い内容を提案することとし、次の点に注意すること。

- 1) 提案する事業は、原則、独立採算にて行うものとする。ただし、著しく公共性を有し、かつ、市民等からの利用料徴収に相応しくないと認められる事業については、必要な経費の一部をサービス対価に含めることも可能とする。
- 2) 事業者が自ら独立採算にて行う業務に係る利用料は、事業者が徴収し自らの収入とすることができる。
- 3) 公共的サービスを提供する場合は、周辺の類似施設やサービスと比較し、それらと著しく乖離した料金設定とならないように配慮すること。
- 4) 自主提案業務を変更または終了する場合は、市と協議の上、本事業整備施設への影響がないように再整備あるいは復旧すること。

3 自主提案業務に期待する効果

S P Cが自ら実施する自主提案業務は、次の視点による効果を期待する。

- (1) 本事業で実施する公共サービス及び既存の公共サービスの質的向上
- (2) 観光振興によるまちづくり
- (3) 地域経済循環の活性化及び地域企業の活性化
- (4) 地域の社会起業家の発掘及び育成
- (5) 地域ブランディングによる価値の向上

第8章 業務要求水準一覧

<旧上野市庁舎改修整備事業>

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
企画・設計	現況確認・事前調査	・適切な改修等を実施するため、躯体、設備等の現況を明らかにすること。	◎事業者は、事業契約締結後、必要に応じて速やかにアスベスト調査、外壁調査、その他必要な事前調査を行うこと。
		・設計説明会の開催支援	◎市は、議会や市民等に向けて設計内容に関する説明を行う場合がある。 ◎事業者は、市の要請に応じて必要な資料の作成、必要に応じて説明に関して協力すること。
	意匠計画		◎建物の断熱性能の向上や、省エネルギー機器の採用等により、環境負荷の少ない建築物を目指すこと。
			◎再生資源を活用した建材や再生利用・再使用可能な建材の採用、解体が容易な材料の採用等、資源循環の促進を図り、廃棄物の減量に寄与すること。
		・文化財建物の意匠性の保存。	◎文化財指定の意図を考慮し、既存建物の意匠性を損なわないように十分配慮しながら、本市のシンボルとして地域の人々に親しまれ、誇れる施設となるよう景観の意匠保全に配慮すること。
		・内装改修にあたっては、機能性及びデザイン性に配慮した計画とすること。	◎内装仕上げ、細部については、各所において適切な機能性（耐久性、耐衝撃性、吸音性能等）を有し、かつ経済性、供用開始後の維持管理コストの低減に十分配慮すること。
		・文化財建造物としての価値を守る。 ①1階玄関ホール及び南側空間	◎旧上野市庁舎の文化財的価値の高い部分については、意匠及び空間を保存すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		②3 階南東側市長室・副市長室 ③3 階中央部の議場	
		・文化財建造物としての価値を守る。 ④壁、天井面の特徴的な仕様 （3 階東側の天井勾配、ビシャンたたきなど）の保存	◎ビシャンたたきを使用した壁面や 3 階東側の天井勾配などは、旧上野市庁舎の文化財的価値の高い意匠・部位であることから保存すること。
		・文化財建造物としての価値を守る ⑤ミュージックサイレンの保存	◎屋上のミュージックサイレン及び 3 階の関連機器については、不要な移動を避け、可能な限り現状を維持させること。
		・E V 及び諸室は、建物の文化財的価値を損なわない配置とする。	◎利用者の利便性を考慮し、ユニバーサルデザインの観点を配慮しつつ、スムーズかつ安全性に配慮した動線を確保すること。 ◎各動線に考慮し、適切な位置にエレベーターを配置すること
			◎図書館関係者、観光客、施設の一般利用者、施設管理者等の動線の区分に配慮するとともに、維持管理・運営が容易な施設とすること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・文化財建造物としての価値を守る。	◎文化財指定の意図を考慮し、既存建物の意匠性を損なわないように十分配慮しながら、本市のシンボルとして地域の人々に親しまれ、誇れる施設となるよう平面・動線計画とすること。
	構造計画	・耐震補強後の耐震安全性Ⅱ類（重要度係数 1.25 倍）を確保（特に、2 階部の Is 値）	◎大地震後、構造体の大きな補修をすることなく建築物を使用でき、人命の安全確保とともに、文化財の価値を極力確保できるよう構造的な改修を行うこと。 構 造 体：Ⅱ類 非構造部材：B 類 建築設備：乙類
		・蔵書数、書棚仕様	◎開架スペース、閉架スペース、事務室（作業室）は、十分な耐荷重を確保すること。
		・書庫仕様	◎資料にとって適切な環境とし、保存面においては極力劣化を防ぐことのできるよう温湿度、防虫面において対策をとること。
	設備計画		◎更新性、メンテナンス性に配慮し、維持管理しやすい設備計画とすること。 ◎事務室内において、本施設の設備機器の一括管理が可能な計画とすること。 ◎必要な機能の確保を前提としながら、ランニングコストの低減を図り、合理的、効率的な計画となるよう配慮すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・文化財建造物としての価値を守る。	◎建物の文化財的価値を損なわないよう留意し、支障なく運営できるよう、機器配置、配線引込、設備系統等を計画すること。
			◎諸室の適切な静粛性を保つため、機械運転音、送風音等の騒音や振動の低減を図ること。
	機能配置計画	・敷地内への建物新築などは別途協議とする。	◎敷地内に建物を新築する提案は可能とするが、眺望や既存建物との調和などに十分留意することとし、詳細は別途協議とすること。
		・交流型図書館としての機能を発揮すること。	◎伊賀市新図書館基本計画に定める基本理念及び基本方針を基本的な考え方とすること。 ◎館内はオープンな見通しの良いレイアウトとし、十分な閲覧・開架・閉架面積を確保した、来館者に、「くつろぎ」・「ゆとりある空間」・「ぬくもり」を与える効果があり、かつ運営者が運営し易い空間を創出すること。
		・新しい図書館としての機能を発揮すること。	◎子ども用トイレや授乳室、おむつ替えスペースを設置し、子どもはもちろんのこと、保護者も過ごし易い空間を創出すること。
			◎事務機能については、貸出、返却カウンターとの連携が取りやすく、館内の様子が把握しやすい配置とし、整理作業についても、利用者が気持ち良く図書を手に取って借りられるように、本の修理、汚れ落としや殺菌消毒が出来るスペースと設備を整えること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・図書館機能、観光案内・交流機能、観光地域づくり拠点機能に加え、独自提案による機能を組み合わせた複合的な機能を有すること。	◎利用者の動線や利便性に配慮し、各機能の配置場所や面積を検討すること。
		・観光客に対し、満足度向上につながる市観光に関する情報を適切に提供する。	◎観光客の動線や利便性に配慮し、適切なサービスが提供できる場所と面積を検討すること。
		・市等が運営する観光地域づくり拠点として、市及びDMO職員等が活動できるオフィススペースを整備する。	◎市及び観光地域づくり法人（DMO）を中心とした観光まちづくりに関するヒト・モノ・カネ・情報といった資源を集約させる機能を備えた拠点として、SPCを含む観光ステークホルダー（DMC）による情報共有や事業者との商談、メディア向け情報発信などの活動を行うことができる100㎡程度のスペースを整備すること。 ◎使用時間外は外部から進入できない環境を整えること。 ◎アドレスフリーのオフィススペースをベースとし、具体的なレイアウトは市と協議すること。
建設及び改修	改修工事		◎造り付け家具については、長期的観点から、効率的な維持管理につながる方法を検討すること。
	外構工事	・外周部の植栽（高木）は、建物内外	◎第5章4，5にて記載している。特に5が該当箇所となる。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		からの見通し確保の留意する。 文化財建造物である旧上野市庁舎の建物内外側からの景観を保全する。	◎建物内外の視界を阻害するような構造物等の建設は避けること。
維持管理業務		机・椅子などの坂倉準三のデザインによる備品は、坂倉氏の一連の芸術作品であり、価値が高いと考えている。	◎机・椅子などの家具のうち、リペアーして使用するかどうかは提案による。使用しないと判断したものについては、市と協議する。
運 営 機 能 ①図書館機能	デザイン・レイアウト	主要諸室のスペースや機能は、伊賀市新図書館基本計画を参考図書とする。	◎主要諸室のスペースや機能は、伊賀市新図書館基本計画を基準とする。 ◎多様な目的に沿った配置とすること。 ◎図書館の利用を目的とした来館者だけでなく、誰もが立ち寄りやすい雰囲気であること。 ◎訪れた人が快適に過ごすことのできる空間を形成すること。
		障がいのある方に対する配慮	◎ユニバーサルデザインであり、どの世代の人にも使いやすいデザインとレイアウトであること。 ◎インクルーシブデザインの考え方を基に、施設利用者の全ての人が心地よく利用できる体制や仕組みを構築すること。
			◎市民の意見を可能な限り採用すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
			◎検索、電子図書の閲覧も考慮した、館内どこでもインターネットが利用できる環境を整えること。また利用者用の端末も用意し、かつ持ち込みパソコンの利用も可能とすること。さらに、今後の技術革新に対応できることも視野に入れた提案とすること。
	イベントの企画・開催	・多様なニーズに対応し、にぎわいづくりにつなげるよう、自主的な企画を立上げ、市民満足度を向上させる仕組みを構築する。	◎有料による事業の実施を可能とする。市民の図書館利用増加を図る事業や、本や郷土に興味を持つことができる事業の企画・運用を行うこと。
	苦情処理	・苦情は利用者の声を真摯に受け止めて対応する。	◎苦情は、データベース等の活用により関係者等が共有し、公平な対応に繋がる工夫を行うこと。 ◎利用者に不快な思いをさせないようにし、目安箱の設置等による意見徴収の仕組みを整え、原則全ての意見・苦情等は市と共有し、必要に応じて市担当部局と協議した上で対応出来る体制を構築すること。
	システム管理業務	・来館者数の集計結果を業務分析に活用できるよう管理し、市に報告すること。	◎来館者の増加を図る事業の立案のために来館者数の推移を把握・分析をし、各種統計情報の蓄積及び図書館年報作成等で市が求めた際には、統計情報を提供出来る体制を構築すること。また、図書館特有の書籍の貸

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
			出冊数のみの指標ではなく、本事業に適した指標を提案すること。
		・既存の図書館システムのデータをスムーズに移行し、運用すること。	◎図書館システムがスムーズに運用できる体制を構築すること。
		・図書館システムの調達と運用を行い利用者の利便性満足度が向上する仕組みを構築する。	◎幅広い利用者のニーズに対応した図書館利用登録の方法や情報技術を活用した図書館利用カード（電子化を含む）の仕組みを構築すること。
		・図書館システムの調達と運用を行い利用者の利便性満足度が向上する仕組みを構築する。	◎図書館利用カードは、単なる図書館利用のみを想定するのではなく、まちづくりの観点から拡張性のある仕組みを実現すること。
	市内外の他館との連携		◎視察や来客者に対して、丁寧かつ十分な対応を行える体制を構築すること。
		・県立図書館を中心とした県内、県外図書館および大学図書館と連携したサービス提供が出来る仕組みを構築する。	◎県内図書館、県外図書館、大学図書館等の相互貸借やレファレンス連携を実施するとともに、自館からの情報提供、発信に努めること。 ◎録音図書の活用など、上野点字図書館との連携による仕組みを構築する。
		・国立国会図書館が実施する図書館サービスの利用に努めること。	◎国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービス等に参加すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
	運営管理業務	・地元の人材雇用について配慮すること。	◎地元雇用に配慮し、図書館移転整備及び運営が円滑に実施できるよう努めること。
			◎盗難防止のために、BDSも含めた対策を検討し、導入すること。ただし、BDSに代わる機能を提案することで、より効果的と判断できる場合は、代替案の提案を可能とする。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
	開館準備	・現在保有する資料などの整理や移動、新たな図書館システム調達及び既存情報データの移行などの業務を事前準備として行うこと。 (対人接触が少なく効率的なシステムが望ましいと考える。)	◎現在保有する資料等及びデータの移行をスムーズに行うこと。
		・貴重資料等の移動は厳重に取り扱う。 (破損、汚損には注意が必要)	◎貴重資料等の移動は指定文化財を含むため、破損、汚損、紛失の無いよう、文化財課と調整のうえ慎重かつ厳重に取り扱うこと。
		・分館との一体的な運営ができる仕組み作りを行うこと。 ・分館については、方向性が決定した時点で対象範囲とする可能性がある。	◎本事業の図書館運営は、旧上野市庁舎を拠点としているが、市内に点在する分館について、決定した方向性を受けて一体的に取り組むこと。 ◎配送サービスなど具体的運営は民間の創意工夫を最大限に発揮して行うこと。
		・市民が新図書館づくりのプロセスを共有する仕組みが必要。	◎市民が新図書館づくりのプロセスを共有できるよう（ワークショップの開催等）配慮すること。
	一般運営業務 (貸出返却、案内)	・人気のある図書を効率的かつ公平に貸出する仕組みを構築する。	◎利用者の希望に沿った公平かつスムーズな貸出しを行うこと。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・専門的知識の向上に務め、迅速で的確、丁寧な対応ができるような仕組みや資料構成を行うこと。	◎レファレンスや、レフェラル、カレントアウェアネスサービス等が行えるようなスペース、資料、人員の確保、機能・管理等を行うこと。
		・図書館利用者の多様なニーズに対応できる受付案内業務の仕組みを構築する。 ・来館困難者に対するサービス提供の仕組みを構築する。	◎館内地図や案内などの掲示物、配布資料等利用者支援の整備を行い、初めての来館者にもわかりやすく、親切、丁寧な案内が出来る体制を構築すること。
		・館内 OPAC (利用者用蔵書検索用端末) 等支援。	◎必要な備品器具消耗品などを地元事業者に配慮しつつ調達運用するとともに、物品等の貸し出しは時代の変化に応じて仕組み（システム）を更新すること。 ◎館内 OPAC、WEB-OPAC での検索・予約・リクエスト等についても、正確かつ迅速に処理出来る仕組みを構築すること。
		・在架予約等貸出処理等、開館後の業務がスムーズに行えるような体制を構築すること。	◎利用者の利便性を上げ、カウンター前の行列などの溜りが出来ない仕組みを構築するために、予約本室や自動貸出返却機を設置する等の工夫を行うこと。 ◎一般用に加えて児童や車いすに対応可能なカウンターの設置、掲示スペースを確保すること。
		・市内各地でのスムーズな返却処理のしくみを整えること。	◎休館日及び閉館時間に利用者が本等の返却が市内各地で出来るようブックポスト等の設置などの工夫を行うこと。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・施設の維持管理と整合性をとって正確に業務を行うこと。 ・開館日は現状以上とすること。 ・開館日数や、開館時間は、利便性向上のため将来変更になる可能性があるが、柔軟に対応できる体制づくりを構築すること。	◎休館は最多で月1回の図書整理日及び年末年始12/31、1/1とする。開館時間は午前9時から午後9時を基本とするが、応募者自らが最適と考える提案により現状のサービスを超えるものであれば、自由な提案を求める。 ◎変更の必要が生じた場合は、柔軟に対応ができる体制を構築すること。
		・図書館利用者の多様なニーズに対応できる受付案内業務の仕組みを構築する。 ・地域資料については、特に幅広く、詳しい案内が出来るような人員配置を行う。	◎各業務が適切に実施されるよう人数配置をし、図書館業務に従事する職員のうち、司書職有資格者（採用後2年以内に司書資格を取得予定者も可とする）を6割以上配置すること。有資格者の配置については、応募者自らICTの活用などを含めた全体計画から最適とする数を提案すること。
	補助運営業務 （空間的サービス提供、利用者向け駐車場運営等）		◎利用者がゆったりとした時間を過ごすことができる空間を形成するとともに、上質な時間を過ごすことができるサービスを提供すること。 ◎蔵書や施設の汚損等に配慮した形で飲食が可能な、くつろげるスペース（供用スペースに設置することも可）を創出すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・施設利用者に対する駐車場を確保すること。 ・ゲート・発券機・精算機などを、安全かつ効率的な運営となる位置に設置すること ・図書館利用者などを割引するための認証機を設置すること	◎施設利用者が使用できる駐車場を100台程度分整備し、安全かつ効率的に運営すること。なお、駐車場利用料金及び図書館利用者に対する減免サービス等に関し定めのない事項については、市との協議により別途定めるものとする。
	資料管理業務	・寄贈資料は、図書館配属の市職員と綿密な調整を行い、受け入れが出来る仕組みを構築すること。	◎寄贈資料は、市と調整し適正に受け入れること。
		・地域資料などは、市の関係部局と綿密な調整を行い、収集管理が出来る仕組みを構築すること。	◎地域資料を扱う市担当部署との協議・連携をしながら、地域資料コーナーを設置し、地域資料の基本的な説明が出来るよう努めること。
		・市の除籍基準を参考とし、除籍資料のリサイクル・リユースの仕組みを構築すること。	◎市の除籍基準に基づく除籍決定については、市と共有すること。 ◎資料の除籍については、リサイクル本市のような取り組みによる除籍本等の有効活用をする企画を定期的開催すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・常に利用者のニーズを把握した図書の選定・収集・除籍を行える仕組みを構築すること。	◎利用者のニーズを的確に把握する努力を行い、現状より豊富な資料の充実を実現させること。また、寄贈資料の受け入れは、市担当部局と協議し許認可を得ること。
		・利用頻度だけでなく、資料の持つ有効性を加味した選書とすること。	◎図書の選定基準に基づき選書を行うこと。
		・地域資料は積極的に収集し、活用に加え、保存面も重視すること。	◎伊賀を知り、伊賀を学べるように、貴重資料以外の地域資料（図書）を積極的に収集し、原則として開架可能な仕組みを構築すること。
		・大活字本やLLブック、布絵本等誰もが利用しやすい資料を積極的に収集すること。 ・地域性を考慮した外国語資料は積極的に収集すること。	◎様々な要望に対応できる資料の収集を心掛けること。
		・資料の選定会を実施すること	◎資料の選定会（市司書出席）を実施し、選定資料の水準が現状以上となるよう努めること。 ◎資料の受入については市と共有すること。
		・日本十進分類法をベースとした配架とすること。特設コーナー設置等市民ニーズに添った魅力ある図書資料を常に提供するための仕組みを構築すること。	◎原則、日本十進分類法による書架配置とするが、利用者が利用しやすいディスプレイを行うなどの工夫を行い、ヤングアダルトコーナーにおいては中高生の利用促進させる工夫を図った配置にすること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・時事や地域性（伊賀市の独自性、市民ニーズ）に沿った配架を行う。	
		・ＩＣタグ導入による効率的管理を行う。	◎配架は、利用者の安全を確保し、管理する上において視認性・利便性の高い、誰もが利用しやすい配置とすること。また、本の日焼けを避け、なおかつある程度の明るさを確保すること。 ◎新聞・雑誌の書き込みや切抜きを防げるよう工夫し、利用者の見やすさや取りやすさに配慮すること。
		・資料の適切な管理を行うこと。	◎資料の状態について把握できるように心がける。特に、返却時には資料の状態を確認し、修理や弁償等、適切な処理を行う。
		・資料の管理は、年間計画を明確にして計画的に行う。	◎資料の定期整理、特別整理は年間計画を明確にして計画的に行うこと。
		・利用者が快適に利用できる仕組みを構築する。	◎データベースの閲覧を可能にする等環境を整え、プリントアウトや複写サービスを提供する等の運営をすること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
			◎蔵書点検は、そのための休館日を極力少なくするための図書システム及びＩＣタグの導入（費用対効果を検証のうえ、それ以上の効果が見込める場合は代替案も可）により効率的な蔵書整理・点検及び防犯を図ることとし、傷んだ本を提供しないよう補修処理を十分に実施すること。
		・有効なスペース利用を行うこと。	◎現状以上の閲覧席を確保すること。各閲覧コーナーにも十分な閲覧スペースの確保と図書の見易さに配慮したレイアウトとすること。
		・蔵書冊数は 40 万冊以上を目標とする。	◎目標達成に向け、計画的に蔵書の蓄積を図ること。なお、全体の蔵書のうち、100,000 冊程度は電子書籍とすること。
		・児童の健やかな育成に寄与できるように配慮すること。	◎児童コーナーでは他の利用者に配慮し、かつ子どもと保護者がゆったりとくつろぎながら本に親しめるよう独立したスペースを確保し、子ども向けのおはなし会や紙芝居等の児童向けイベントについても十分に実施出来るスペースを確保することとし、書架の高さ等においては、未就学児や児童に配慮すること。
		・弁償督促などは、毅然と対応できるルール作りが必要。 （迅速かつ定期的な督促処理）	◎弁償督促について適切に行うこと。
			◎閉架を設ける場合は、収納できる閉架書庫を備え、検索しやすく、スタッフの負担軽減出来るような配置にすること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
	市及び関係団体・組織との連携	・貴重資料に関する受付業務を適切に行う。	◎市職員が管理する貴重資料関係の申請受付、取次ぎ等を適正に行うこと。
		・運営を円滑に行うため、市との定期的な会議による情報共有等に努めること。 ・契約期間中、社会情勢やその他の理由により運営方法をはじめ、すべての業務において、当初の運営方法等の変更が必要となった場合は、市と協議の上柔軟な対応が可能となるよう努めること。	◎定期的な会議開催等、市との情報共有に努めること。 ◎契約期間中の運営方法等の変更について、柔軟な対応に努めること。
		・地域、教育機関との連携、協力体制を整える。	◎地域、教育機関と協力し合う体制を構築すること。また、三重大学国際忍者研究センター等の学術研究機関との連携・協力体制を構築すること。
		・貸館を積極的に受入れて、利用希望者のニーズに対応できる仕組みを構築する。	◎貸館業務は、ニーズに対応できるよう努めること。
		・図書館開放日、出張図書館等。学校行事や、文化団体に対する協力体制を整える。	◎学校や地域に対して、連携・支援・協力できる体制を構築すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・学習支援を効果的計画的に実施できる仕組みを構築する。	◎市が実施する乳幼児・児童・生徒への文化・教育活動について、図書館機能を最大限活かした支援を行うこと。
		・図書館情報ネットワークを構築する。	◎県立図書館を核とした図書館情報ネットワークを構築すること。
		・起業、就業に役立つ資料や情報の提供をする。	◎起業、就業のための資料や情報の提供など、利用者支援を行うこと。
		・図書館配属の市職員と連携し、図書館機能を高める仕組みを構築する。 ・市職員(図書館配属)は、教育委員会や市長部局との調整など、行政でなければ担えない業務や計画(要求水準書)、教育方針、図書館協議会の意見等に沿った運営の進捗管理を担当する。	◎図書館配属の市職員との連携により図書館機能を高めること。 ◎毎年、次年度の運営における事業計画等を市に提出し、承認を得ること。詳細は別途協議とする。
		・調べ学習事業、学校への出張ブックトーク、セット文庫配送など、児童・生徒の読書促進につながる事業を実施する。	◎学習支援、読書推進、図書館利用につながる事業を実施する。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・近隣自治体へのサービス提供や連携に努めること。	◎名張市、定住自立圏自治体等、生活圏を共有する住民が利用しやすいサービス提供体制を構築する。
		・利用者へのサービス向上と、図書館ボランティアの人材育成、ネットワークづくりに取り組むこと。 ・本の修理や書架整理、図書館見学时等のボランティア体制づくりに努めること。 ・地域の人脈を大切にしたい体制づくりを構築すること。	◎図書館ボランティア団体との連携及び支援を行い、活動スペースを確保し、定期的な連絡調整等の話し合いを行える体制を構築すること。 ◎ボランティア等人材育成を行うこと。
		・職場体験や社会見学时を積極的に受け入れる仕組みを構築する。	◎職場体験等の受け入れについて、協力体制を整えること。
		・学校連携に重点を置いた体制づくりを行う。	◎学校との連携により子どもたちの自由研究や読書活動の支援に努めること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
	市民への周知啓発	・図書館のウェブサイトを立て、市のウェブサイトや広報誌などとリンクさせる仕組みづくりを構築する。 ・ニーズに応じ、個々へ資料やイベント通知ができる体制を構築する。	◎図書館だよりの発行やメディア発信等も、現状以上に広く周知可能で、より図書館に興味を持ってもらえるような仕組みを構築すること。
	諸室管理	・使いやすく、にぎわいづくりにも役立つ諸室管理の仕組みづくりを構築する。	◎使いやすく、にぎわいづくりにも役立つ諸室管理の仕組みづくりを構築すること。
		・資料利用につながるような有効的な活用方法を構築すること。	◎コインロッカー等により、図書館利用者の荷物を預かるなど、快適な利用ができるよう努めること。原則無料サービスとすること。
運営業務 ② 観光案内・交流機能	受付・来客対応業務	・外国人の来訪者に対応できること。 ・観光案内及び観光情報発信を多言語で行うこと。	◎JNTO 認定外国人観光案内所カテゴリー 1 以上の認定を受けること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
		・観光に関する知識が豊富なスタッフを配置すること。 ・市内全域及びその他周辺地域の広域観光案内を行うこと。 ・交通機関、宿泊施設、行事、イベント、開花情報、特産品、食、その他観光に関する案内、情報提供を行うこと。 ・市、伊賀上野観光協会、DMO その他団体等が発行する観光関連のパンフレット等を配架すること。 ・電話やメール等での対応を行うこと。	◎専用の窓口、電話及びメールアカウントを設置し、対応を行うこと ◎観光客の満足度及び消費客単価の向上並びに滞在時間の延伸につながる対応を行うこと ◎市の観光全般に関する一時対応を行うこと ◎本事業の目的である情報発信・観光交流拠点機能の発揮の視点から、情報技術を活用した利便性の高い予約や情報収集が可能な仕組みを構築すること。
		・施設の維持管理及び図書館運営との整合性をとって業務を行うこと。	◎営業日数は現状程度、開所時間については午前9時から午後5時を基本とするが、応募者自らが最適と考える提案により現状のサービスを超えるものであれば、自由な提案を求める。
		・地元雇用に配慮し、市の観光に関する知識を有する者による案内が実施できるよう努めること。	◎地元の人材雇用について配慮すること。

業務	業務内容	具体的な仕様の観点	要求水準
	利用者情報管理 (観光交流)	・観光案内所利用者の 集計結果を業務分 析に活用できるよ う管理し、市に報告 すること。	◎対応状況の日報及び月報を作成し、 報告を行うとともに、集計結果を業 務分析に活用できるよう管理するこ と。
	その他		◎観光客の満足度及び消費客単価の向 上につながるよう、土産物やチケッ ト等の販売を併せて行うこと。
		・観光案内所の利用者 数向上を図ること。	◎装飾等の環境整備や企画等により利 用者数向上に取り組むこと。
	市及び関係団 体・組織との連 携		◎観光関連の団体及び事業者等との連 携・協力体制を構築すること。 ◎運営を円滑に行うため、市及び関係 団体等との定期的な情報共有等に努 めること。 ◎災害発生時等の観光客対応について 市と協議し、方針を定めること

＜忍者体験施設整備＞

業務	業務内容	市の考え	要求水準
企画・設計	現況確認・事前調査	・建築基準法上の防火規定等を遵守した配置計画とする。	◎本事業の目的を十分に達成することができる施設の配置や空間形成を行うこと。
	意匠計画	・眺望、関連施設との調和を図ること。	◎整備施設は 1,700～2,100 m ² 程度とし、施設内から伊賀上野城への眺望を確保すること。 ◎長屋門との関係性を踏まえた施設計画を行うこと。
	構造計画	・県産材の積極的な活用を検討すること。	◎県産材の積極的な活用などにより、地産地消及び地域経済循環の促進に貢献すること。
	設備計画	・長屋門の北西等、死角となる部分が多くなるため、対策を行うこと。	◎施設のデザインや来訪者の動線は、周囲との調和と安全確保など、新規整備施設としての配慮を行うこと。
		・駐輪場が近くにないため、駐輪場を設置すること。 ・施設のトイレは、屋外利用も可能とし、施設閉館時は使用を禁止すること。	◎多様な来訪者の利便性に配慮した設備等を備えること。
	機能配置計画		◎敷地の形状や隣接施設等との位置関係を考慮し、施設利用者等が快適に体験できる空間形成とすること。 ◎本施設でしか学びや体験できない様々な仕組みを構築し、市民も集うような空間を形成すること。
	その他	・観光人口や交流人口の増加の観点からデザインを行うこと。	◎本事業の目的を踏まえ、独創的かつ何度も訪れたいくなる機能を検討すること。
建設及び改修	建設工事		◎造り付け家具については、長期的観点から、効率的な維持管理につながる方法を検討すること。

業務	業務内容	市の考え	要求水準
維持管理業務	その他	・ 契約終了後、市が建物を継続して使用することは想定していない。	◎ 契約期間中、適切に建物を維持管理することを条件とし、長期修繕計画は不要とする。
		・ 成瀬平馬家長屋門の維持管理業務はＳＰＣが一体的に行う。なお、長屋門の修繕については、事業者の責に帰すものと判断される場合を除き市がリスクを負担する。	◎ 忍者体験施設は成瀬平馬家長屋門との一体的な維持管理を行うこと。
運営業務	開館準備	・ 施設の維持管理と整合性をもって正確に業務を行うこと。	◎ 事業の目的を踏まえ、応募者自らが最適と考える提案により自由な提案を求めるが、周辺の観光施設との整合を図るとともに、ナイトタイム、アーリータイムエコノミーの推進を検討すること。
	一般運営業務（接客応対等）	・ 長期的な契約において、民間の創意工夫を最大限に発揮した運営内容とすること。	◎ 契約期間中において、独立採算を基本とした民間による施設機能の魅力化や地域経済の好循環の実現を図ること。
	市及び関係団体・組織との連携	・ 忍者に関連する団体・組織との連携を図ること。	◎ 市及び関係団体・組織との連携により、他施設との差別化を図ること
	市民への周知啓発	・ 市民からも支持される施設となる。	◎ 市民から認知され、支持される施設を目指した取組を行うこと。
	イベントの企画・開催		◎ 来訪者数の向上につながるイベント等を企画・開催すること。 ◎ 様々なメディア媒体を通じた積極的な情報発信を行うこと。
	苦情処理	・ 原則として事業者により対応する	◎ 意見・苦情等に対しては、利用者に不快な思いをさせないようにすること。

業務	業務内容	市の考え	要求水準
			◎市観光に関する意見・苦情等は市と共有し、必要に応じて市担当部局と協議した上で対応出来る体制を構築すること。
	利用者情報管理	・入込客数の集計結果を業務分析に活用できるよう管理し、市に報告すること。	◎対応状況の日報及び月報を作成し、報告を行うとともに、集計結果を業務分析に活用できるよう管理すること。

別紙 1

全体事業		個別事業	事業名		所在地等	事業方式		資金調達		特定事業の業務内容と範囲												
			事業内容			事業の目的		評価指標項目（案）		A	B	C	D	E								
1	特定事業	(0)	全体事業	事業ごと設定	事業ごと設定	事業ごと設定				内 容	プロジェクトマネジメント業務	企画・設計業務	建設及び改修業務	維持管理業務	運営業務							
			中心市街地エリアに点在する複数の施設及び機能を有機的に連携させるとともに、民間資本の積極的に活用することにより、効果的・効率的な行政サービスを提供する。		中心市街地のにぎわい創出及びアフターコロナ時代の観光まちづくりに向けて、地域の資源をモチーフ（題材・テーマ）とした「感性」「才能」「仲間」を育む機会・場所を創出することにより、人と地域の成長を促し、持続可能な地域を目指す。	・エリア内の不動産価値（路線価・賃料など） ・エリア内事業者数 ・歩行者・自転車通行量 ・公共交通機関利用者数 ・住民満足度（市民意識調査：まちづくりアンケート）										1.建設・改修工事業務 2.工事管理業務 3.既存施設の解体・撤去工事業務 4.各種申請 5.所有権移転手続	1.整備施設及び設備の維持管理業務（保守・更新・修繕） 2.外構施設維持管理業務 3.備品維持管理業務 4.清掃・環境管理業務 5.警備・安全管理業務	1.備品調達業務 2.各施設における運営業務				
		旧上野市庁舎改修整備事業	所在地：伊賀市上野丸之内116番地ほか 敷地面積：14233.36㎡ 既存建物延床面積：6038.43㎡	既存建物：RO方式 土地、その他：選択制	既存建物（改修工事）：サービス購入型 土地、その他：選択制																	
		旧上野市庁舎（既存建物）を改修し、以下の①～③の機能を備えた複合施設として整備することにより、市民及び観光客の情報発信、交流の拠点として施設利用者及び観光客の利便性と回遊性を向上させる		365日、7/7のにぎわい創出	・施設利用者数 ・駐車場利用台数 ・土地・施設を利用したイベント・サービスの企画・実施数																	
		①	図書館機能	新図書館基本計画など市の計画に基づく魅力的な図書館サービスを提供する	・図書館利用者総数 ・新規利用者数 ・貸出図書冊数												1.建築物保守管理業務 2.建築設備保守管理業務 3.什器備品等保守管理業務 4.外構等保守管理業務 5.清掃業務業務 6.環境衛生管理業務 7.保安警備業務 8.長期修繕業務	1.デザイン・レイアウト 2.開館準備 3.一般運営業務（貸出・返却、案内） 4.補助運営業務（空間的サービス提供、利用者向け駐車場運営等） 5.資料管理業務 6.運営管理業務 7.市及び関係団体・組織との連携 8.市民への周知啓発 9.諸室管理 10.イベントの企画・開催 11.苦情処理 12.システム管理業務 13.市内外その他館との連携				
		②	観光案内・交流機能	観光客に対し、満足度向上につながる市観光に関する情報やサービスを適切に提供する	・観光案内所利用者数 ・観光客滞在時間												14.受付・来客対応業務 15.利用者情報管理					
		③	観光地域づくり拠点機能（※運営は除く）	市及び伊賀上野DMOを中心とした公民連携による観光地域づくりを推進する	・伊賀上野DMO形成確立計画のKPI達成												なし					
		(2)	忍者体験施設整備事業	所在地 三重県伊賀市上野丸之内29番地 敷地面積 1017.17㎡ 延べ床面積 1,700～2,100 ㎡程度	選択制	サービス購入型（ただし運営業務は独立採算型を基本として選択可能）																
			地域に残る伊賀流忍者に関連した歴史文化資源を活かし、「伊賀＝忍者」を観光戦略の入口とした観光客から選ばれる観光地になるためのランドマークとしての機能を備えた施設を整備する。なお、新たに整備する施設は、建築基準法上、成瀬平馬家長屋門（市指定文化財）の付属建物（増築扱い）となることを前提とし、維持管理及び運営は長屋門と一体的に行う。		伊賀流忍者博物館との相乗効果により、市が推進する忍者を切り口とした観光振興を促進させる	・施設入込客数 ・市内観光入込客数 ・観光消費単価 ・市内宿泊者数 ・市認知度 ・インバウンド数												1.建築物保守管理業務 2.建築設備保守管理業務 3.什器備品等保守管理業務 4.外構等保守管理業務 5.清掃業務業務 6.環境衛生管理業務 7.保安警備業務 ※対象施設として、成瀬平馬家長屋門を含む ※長期修繕は含まない	1.開館準備 2.一般運営業務（接客対応等） 3.市及び関係団体・組織との連携 4.市民への周知啓発 5.イベントの企画・開催 6.苦情処理 7.利用者情報管理 ※評価指標項目のスコア向上につながるサービスの提供（独立採算を基本として事業者により提案）			
		2	附帯事業	(3)	まちづくり拠点整備事業	対象施設ごと設定	選択制	独立採算型を基本として選択可能										原則として、応募事業者が自ら企画し、自らの責任において実施				
特定事業の敷地及び既存施設、並びに以下の①～⑥のうち応募事業者が自ら整備する施設において、自ら企画した民間サービスを自らの責任において提供する。					民間活力の積極的な活用により、本事業の効果を向上させる	特定事業の各評価指標項目を向上させる																
①	旧上野公園観光食堂（建物） ※解体不可																					
②	旧桃青中学校（土地・建物）																					
③	旧曙保育園（旧放課後児童クラブレインボーうえの）（土地・建物）																					
④	伊賀越資料館（建物） ※解体不可																					
⑤	旧伊賀信楽古陶館（土地・建物）																					
⑥	民間不動産等																					