

だんじり会館指定管理業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、だんじり会館（以下「本施設」という。）の指定管理者が行う管理の基準、業務の詳細、履行の方法等について定めるものとする。

2 定義

この仕様書における用語の意義は、別に定めのあるものを除くほか、基本協定において使用する用語の例による。

3 本施設の設置目的

上野天神祭のだんじり及び鬼を保存・管理し、一般の参観に供するとともに、郷土文化の振興及び観光の振興に資する。

4 本施設の管理に関する基本的な考え方

- (1) 指定管理者は、本施設の管理について権限と責任を有し、本施設の管理に関する業務を市に代わって行うことから、本施設の適正な管理を確保しつつ、提供するサービスの質の向上を図らなければならない。
- (2) 指定管理者は、次に掲げる事項に基づいて本施設の管理を行うものとする。
 - ア 本施設の設置目的の達成に向けた管理を行うこと。
 - イ 市とパートナーシップを築き、密接に連携を図りながら管理を行うこと。
 - ウ 法令等を遵守して適正に管理を行うこと。
 - エ 本施設が公の施設であることを念頭において、公平な管理を行うこととし、特定の者に有利あるいは不利になる管理をしないこと。
 - オ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に規定する差別を解消するための措置を講じること。
 - カ 本施設の特性を最大限に活用できるよう創意工夫に基づく効果的な管理を行い、質の高いサービスの提供に努めること。
 - キ 利用者が安全かつ快適に利用できるよう適正な保守管理を行うこと。
 - ク 利用者の意見を反映させ、その満足度の向上に努めること。
 - ケ 効率的な管理を行い、経費の縮減に努めること。

5 休館日及び開館時間

(1) 休館日

年末年始 12 月 29 日から翌年の 1 月 1 日まで。ただし、指定管理者が特に必要と認める場合は、市長の承認を得て、臨時に変更することができる。

(2) 開館時間

次のとおりとする。ただし、指定管理者が特に必要と認める場合は、市長の承認を得て、臨時に変更することができる。

午前9時00分から午後5時00分まで

6 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う本施設の管理に関する業務は、運營業務、保守管理業務、企画業務（自主事業を除く。）その他の指定管理業務とする。

企画業務とは、施設の設置目的を達成するため、次の事業を実施することをいう。

ア 指定事業 事業の内容等を市が指定する事業

イ 提案事業 事業の内容等を指定管理者が提案する事業

7 運營業務

(1) 人員配置等に関すること。

ア 本業務を実施するために必要な業務体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、本業務を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の従業員を配置すること。

イ 管理責任者1人を配置すること。

ウ 本施設の運営に関し、効率的かつ効果的な運営等を行うことができる者を常時3人以上配置すること。

エ 業務に支障がないよう従業員の勤務体制を調整すること。

オ 管理責任者又はその職務代理者のいずれかを施設に常駐させること。

カ 本業務のうち法令等により資格を要する業務については、有資格者を配置すること。

キ 従業員に対して、人権研修及び接遇研修その他の業務に必要な研修を実施すること。

(2) 施設の使用に関すること。

ア 個人参観、団体参観の受け入れを行うこと。

イ 展示物や施設保護のための利用制限や禁止事項に関する周知を行うこと。

ウ 案内表示、パンフレット配布、ガイド・解説サービス（職員案内、音声ガイド等）を行うこと。

エ 施設の臨時の休館について、必要な情報発信を行うこと。

(3) 施設の利用促進に関すること。

ア 施設の利用案内、パンフレット等を作成すること。

イ 施設のホームページを作成し、施設の利用案内、各種事業の案内等を掲載し、利用者への情報提供及び新たな利用者確保のための広報を行うこと。

ウ 窓口、電話等での問い合わせや施設見学等への対応を行うこと。

(4) 利用料金に関すること。

ア 利用料金を設定すること。

イ 利用料金を徴収すること。

ウ 利用料金の減免及び返還を行うこと。

エ 利用料金の設定、徴収、減免及び返還に関しては、だんじり会館条例及びだんじり

会館管理規則の定めるところにより処理すること。

オ 利用者の求めに応じ、適格請求書を交付すること。

(5) サービスの向上に関すること。

ア 施設利用者を対象に本施設において提供するサービスの評価に関するアンケートを行うこと。

イ 施設利用者が自由に意見を記述し投函できるご意見箱を常設すること。

ウ 施設利用者の意見や要望を把握し自己評価を行い、適切かつ効果的な管理運営に努めること。

(6) 苦情対応に関すること。

ア 利用者や市民等からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応すること。

イ 苦情の内容及び処理状況を速やかに市へ報告すること。

ウ 苦情に対する処理方法について、必要に応じて市と協議を行うこと。

(7) インバウンド対応に関すること。

ア 外国語での簡易な館内案内、解説パネル等の多言語表記（例：英語・中国語（簡体繁体）等）を実施すること。

イ 通訳アプリや翻訳機を活用すること。

ウ 外国人来訪者に周辺の観光施設を案内し、イベント情報や観光パンフレットを提供すること。

(8) 有形文化財の適切な保存・管理に関すること

ア 施設における有形文化財の適切な保存・管理を行い、その価値の維持向上に努めること。

8 保守管理業務

(1) 本施設の施設及び設備の保守管理に関すること。

ア 本施設の施設及び設備について、別表 1 に掲げる保守管理を行うこと。

イ 本施設の施設及び設備の保守管理上の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した場合は、速やかに市へ連絡すること。

ウ 必要な消耗品を適宜購入し、管理を行うこと。

エ 本施設の管理に必要となる電気、ガス、上下水道、通信に係る供給契約又は使用契約について、契約者を市から指定管理者に変更すること。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。

オ 施設の安全確保のため、必要に応じてセンサーや警報機器等の安全設備を適切に導入し、維持管理を行うこと。

(2) 備品等の保守管理に関すること。

基本協定書に記載のとおり。

9 企画業務

(1) 指定事業

別表 2 に掲げる事業を行うこと。

(2) 提案事業

ア 施設の特徴を活かし、その設置目的を達成するための事業を行うこと。

イ 事業計画書に記載した提案事業とは別に、提案事業を実施する場合は、事前に市の承認を得ること。

ウ 事業計画書に記載した提案事業の内容を変更する場合は、市と協議し、その承認を得ること。

10 その他の指定管理業務

(1) 事業実施計画書等の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、各事業年度開始前に、当該年度の事業実施計画書及び収支計画書を市の定める様式により作成、提出し、市の承認を得ること。記載内容は、以下のとおりとする。

ア 事業実施計画書

運営業務、保守管理業務、企画業務、その他の指定管理業務及び自主事業について記載すること。

イ 収支計画書

指定管理事業に係る収支と自主事業に係る収支を区分し作成すること。

(2) 月次業務報告書の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、月ごとに月次業務報告書を市の定める様式により作成し、翌月 15 日（その日が休日又は休館日であるときには、その翌日）までに市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。

ア 運営業務の履行状況

- ・人員配置等の状況
- ・施設の使用許可の状況
- ・利用促進の取組み
- ・利用料金の収入等の状況
- ・施設利用者の意見・要望、苦情等の発生及び対応状況
- ・利用者アンケートの実施状況

イ 保守管理業務の履行状況

- ・施設、設備及び備品等の維持管理等の実施状況
- ・施設、設備及び備品等の不具合等の発生及び対応状況
- ・備品の新設及び撤去の状況

ウ 企画業務の履行状況（指定管理者の行う業務に企画業務がある場合のみ）

- ・指定事業の実施状況
- ・提案事業の実施状況

エ その他

- ・管理上の特記事項

(3) 事業報告書等の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、前年度の事業報告書及び収支決算書を市の定める様式により作成し、毎年度終了後２か月以内に市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。

- ア 施設の使用の状況
- イ 利用料金の収入等の状況
- ウ 管理に関する収支状況
- エ 運營業務に関する事業報告
- オ 保守管理業務に関する事業報告
- カ 企画業務に関する事業報告
- キ その他の指定管理業務に関する事業報告
- ク その他特記事項

(4) 団体等の決算書の提出に関すること。

指定管理者は、事業報告書の提出に併せて団体等の決算書を提出すること。

(5) 人権研修実施報告書の作成及び提出に関すること。

指定管理者は、前年度に実施した人権に関する研修の実績報告書を作成し、事業報告書に併せて市へ提出すること。記載内容は、以下のとおりとする。

- ア 人権に関する研修の実施状況
実施日、参加者数、研修内容等について記載すること。
- イ 研修の効果等
研修参加者から研修に関するアンケートやレポートを徴するなどし、その結果を踏まえた研修の効果等について記載すること。

(6) モニタリングに関すること。

- ア 業務の質とサービスの向上を図ることを目的に自己評価を行い、その結果を市の定める様式にまとめ、市が指定する期日までに提出すること。
- イ 市がモニタリングに際して行う実地調査に協力すること。

(7) 連絡調整に関すること。

- ア 市と連携を図り適切な管理を行うため、必要に応じて連絡調整会議を開催すること。
- イ 市から会議の開催の要求があったときは、これに応じること。

(8) 指定期間の終了に際して行う引継業務に関すること。

- ア 指定期間の終了又は指定の取消し等により指定管理者でなくなるときは、次期指定管理者又は市が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。
- イ 次期指定管理者又は市へ業務を引き継ぐに当たっては、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要な書類及び電子データを遅滞なく提供するものとする。
- ウ 指定期間の終了前に受け付けた施設の利用予約に関する申し送りを遺漏なく行うこと。

11 自主事業

指定管理者は、指定管理業務の範囲外で本施設を使用して自主事業を行うことができる。

なお、自主事業は、次の２種に区分する。

ア 施設利用事業 一利用者として本施設を使用して行う事業をいう。

イ 目的外事業 本施設の一部をその設置目的以外の目的に使用して行う事業をいう。

(1) 自主事業の実施に関すること。

ア 自主事業は、指定管理者の自己資金で実施すること。

イ 自主事業の実施に伴う一切の責任は、指定管理者が負うこと。

ウ 目的外事業を実施する場合は、市に事業計画書等を提出し、事前に承認を受けること。また、行政財産の目的外使用申請を行うこと。

(2) 自主事業の経理に関すること。

ア 自主事業に関する収支については、指定管理事業に関する収支と区分して管理すること。

12 協議

この仕様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等について疑義が生じた場合は、市と指定管理者が協議し決定する。

別表 1 だんじり会館保守管理等業務

業務	業務内容	頻度
日常清掃	日常的な整理・整頓等（自主）	毎日
定期掃除	床 窓清掃	月 1 回以上 年 6 回以上
浄化槽点検	保守点検 浄化槽法定検査	月 4 回 年 1 回
消防用設備点検	総合点検 機械点検	年 1 回 年 2 回（半年ごと）
空調設備点検	日常保守点検（自主） 定期点検	毎日 年 2 回以上
エレベーター点検	日常保点検（自主） 定期点検	毎日 月 1 回
機械警備点検	日常保守点検（自主）	毎日
自動扉点検	日常保守点検（自主） 定期点検	毎日 必要に応じて随時
映像音響設備点検	日常保守点検（自主） 定期点検	毎日 年 1 回
害虫駆除	日常保守管理（自主） 定期点検（自主）	毎日 年 2 回以上
植栽管理	日常保守管理	必要に応じて随時
植栽剪定・除草	日常保守管理	必要に応じて随時
設備総合点検	日常保守管理（自主）	毎日 ※巡視点検及び定期点検 月 1 回以上
小修繕、照明装置の維持・交換		必要に応じて随時
その他施設の修繕		随時

別表2 指定事業一覧

事業名	上野天神祭用具（だんじり・印等）の実物展示・入替
実施時期	通年
実施回数	通年（入替は年2回）
目的	本施設における上野天神祭の「だんじり」「印」等の実物展示と定期的な入替を通じて、地域文化への理解と誇りを醸成し、市民や市外からの来館者に文化財的価値を広く発信することにより、郷土文化の振興と観光の振興に寄与する。
内容	・ 第一展示室において、祭り町9町が所有するだんじり及び印、その他上野天神祭に関する用具を実物展示すること。 ・ 展示は6カ月に1回の頻度で入替を行い、1回につき3基を展示すること。 ・ 展示にあわせて、来館者が理解しやすい解説パネルを設置すること。 ・ 展示に必要な搬入・搬出作業及び安全管理を行うこと。
実施条件	・ 展示対象物は祭り町から借用する物（文化財）であり、取扱いには十分留意すること。 ・ 展示室内の環境（温度・湿度・照度）に配慮すること。 ・ 展示入替の実施時期は、市と事前協議の上決定する。 ・ 展示・入替に係る人員、資材、機材等は指定管理者の責任において確保すること。 ・ 搬出入及び展示中の損傷防止措置を講じ、万一事故発生時には速やかに市へ報告すること。

事業名	上野天神祭の鬼行列再現展示
実施時期	通年
実施回数	通年
目的	上野天神祭における「鬼行列」を本施設の展示空間において忠実に再現し、来館者に祭りの迫力や魅力を体感させるとともに、文化財の保護・継承及び観光資源としての活用を促進させる。
内容	・ 第二展示室において、鬼行列の様子を実物大で再現した展示を行うこと。 ・ 鬼面、装束、道具等は実物に基づき忠実に再現した複製品を調達・使用すること。 ・ 来館者が理解しやすい解説パネルを設置すること。 ・ 展示物の設置・維持管理を適切に行うこと。
実施条件	・ 複製品の調達は指定管理者の責任と経費負担で行うこと。展示中期間中においても指定管理者の責任において保険加入を行うこと。 ・ 複製品は、実物と比較し、形状・寸法・素材・色彩等の精度を担保すること。 ・ 実物資料の計測や写真撮影等を行う際は、所有者（祭り町）及び関係団体の承諾を得ること。 ・ 展示物の設営方法、展示位置、照明等は市と事前協議の上決定すること。 ・ 展示品の維持管理、清掃、修繕等は指定管理者が行い、必要に応じて更新・補修すること。

事業名	地域団体との連携による城下町巡りツアー事業
実施時期	通年

実施回数	年間6回以上
目的	- 本施設の入館者に対し、地域の歴史・文化・景観をより深く理解してもらう機会を提供することで、上野天神祭や地域文化の魅力を広く伝え、普及啓発を図る。 - 地域団体と連携し、地域資源の活用を促進させ、地域の賑わいを創出するとともに、観光客の満足度の向上とリピーター獲得を図る。
内容	- 対象者は、本施設の入館者で、ツアー参加希望者とする。 - 地域の観光ボランティアガイド団体や上野文化美術保存会などの協力を得て、祭り町9町のだんじり蔵や伊賀上野城下町の町並みを巡るツアーを実施し、案内を行う。 - 関係者と事前に日程・コース・役割分担等を協議し、実施計画を作成すること。 - ツアー開催情報を館内掲示やウェブサイト等で事前告知すること。 - 実施記録（参加人数、実施回数等）を整理し、月次業務報告書として提出すること。
実施条件	- 観光ガイドボランティア団体や上野文化美術保存会との連絡調整は指定管理者の責任において行うこと。 - ツアー実施に伴う安全管理を行い、必要に応じて保険加入等の措置を講じること。 - 悪天候等により中止する場合の判断基準・手順を事前に定めること。 - ツアー実施後に参加者の満足度や改善点を把握し、翌回以降の運営に反省すること。 - 参加費を徴収する場合は、金額及び取扱方法を市と協議の上決定すること。

事業名	夏休みクイズラリー事業
実施時期	夏休み期間（40日程度、7月20日～8月31日）※開始・終了時期は前後して差し支えない
実施回数	毎日
目的	夏休み期間中に来館者を対象としたクイズラリーを実施することにより、楽しみながら郷土文化への理解と誇りを深めるとともに、本施設への来館促進や観光振興につなげる。
内容	- 上野天神祭に関する大人向けと子供向けのクイズを作成し、本施設内で夏休み期間にクイズラリーを開催する。 - 施設内に数カ所クイズポイントを設置し、来館者が巡りながら解答できる形式とする。 - 全問正解で記念品を進呈すること。 - 館内掲示・ホームページ等により事業実施を周知すること。 - 実施記録（参加人数、記念品配付状況等）を整理し、月次業務報告書として提出すること。
実施条件	- クイズの内容は、上野天神祭の正しい知識や文化財的価値を伝えるものとする。 - クイズラリーの設営・運営は、来館者の安全を確保する方法で行うこと。 - 本事業に係る経費（記念品、印刷物、備品等）は指定管理者が負担すること。 - 記念品は小型・軽量で安全に配布可能なものとする。 - 著作権等第三者の権利に関わる素材を使用する場合は、事前に権利処理を行うこと。

	参加費を徴収する場合は、金額及び取扱方法を市と協議の上決定すること。
--	--

事業名	館内見学ツアー事業
実施時期	月 3 回以上
実施回数	1 日 3 回以上、所要時間は 15 分程度
目的	本施設において通年で来館者を対象とした館内見学ツアーを実施することにより、館内展示物や上野天神祭に関する理解を深め、地域文化への誇りと親しみを醸成するとともに、郷土文化の発信と観光の振興に寄与する。
内容	30 分に 1 回上映される映像（約 15 分間）の合間に、ガイドによる館内展示物の解説、上野天神祭の紹介など館内見学ツアーを実施する。 - 館内ツアー開始前に館内アナウンス等で来館者に案内をすること。 - ガイドは必要に応じて事前に研修・打合せを行うこと。 - 館内掲示・ホームページ等により事業実施及び開始予定時間を周知すること。 - 実施記録（参加人数、ガイド実施状況等）を整理し、月次業務報告書として提出すること。
実施条件	- ガイドの担い手は、地域のボランティア団体や活動者に依頼し、交代制で実施することができるものとする。 - 館内見学ツアー実施中は他の来館者の観覧を妨げないように配慮すること。 - 来館者の安全に配慮し、混雑時には人数制限などの工夫を行うこと。 - 実施にあたっては、会館設備や展示物に損傷を与えないように十分注意すること。 - 参加費を徴収する場合は、金額及び取扱方法を市と協議の上決定すること。