

すみだトリフォニーホール
指定管理業務要求水準書

令和元年 8 月

墨 田 区

目 次

すみだトリフォニーホールの管理運営方針	1
運営管理業務	
1 音楽等の芸術文化の振興に関する業務	2
2 区民及びオーケストラの芸術文化活動の促進に関する業務	2
3 芸術文化に関する情報の収集及び提供に関する業務	5
4 トリフォニーホールの施設の利用に関する業務	5
(1) 施設及び設備の利用案内及び利用申請の受付、 承認、利用料金の徴収に関すること	5
(2) 施設等の利用促進及びサービスの向上に関すること	5
(3) 安心・安全の確保、危機管理に関すること	6
5 トリフォニーホールの施設等の維持管理に関する業務	6
(1) 舞台機構操作運営・保守に関すること	7
(2) 施設の警備に関すること	7
(3) 施設や設備等の運転管理及び保守に関すること	8
(4) 施設の清掃に関すること	8
(5) 備品・物品等の管理に関すること	8
(6) 施設の維持補修に関すること	9
(7) 休館を伴う大規模修繕に関すること	10
6 フランチャイズ・オーケストラに関する業務	10
(1) 新日本フィルハーモニー交響楽団への共催等	10
(2) 新日本フィルハーモニー交響楽団の主催公演の開催に伴う施設の優先予約	10
(3) 新日本フィルハーモニー交響楽団のホールでの練習日程の確保	11
(4) 新日本フィルハーモニー交響楽団との定期連絡会の開催	11
(5) その他	11
7 その他の業務	11
(1) 区との連絡調整及び協力等に関すること	11
(2) 事業計画と事業報告等に関すること	11
(3) モニタリングに関すること	12
(4) 経理業務に関すること	12
(5) 個人情報保護及び情報公開に関すること	12
(6) 文書の管理に関すること	13
(7) 環境に関すること	13
人員体制・職員育成	13
1 人員体制	13
2 職員育成のための研修等の実施	13
リスク分担	14
その他	14
参考資料	14

すみだトリフォニーホール管理運営方針

すみだトリフォニーホールは、「区民に音楽をはじめとする様々な芸術鑑賞の機会と自主的な芸術文化活動の場を提供するとともに、新たな芸術文化の創造に資する事業を展開することにより、文化性豊かなまちづくりに寄与する」(「すみだトリフォニーホール条例」第1条)ことを目的として開館して、20年が経過した。

同ホールは、昭和63年に本区とフランチャイズ提携を結んだ(公財)新日本フィルハーモニー交響楽団(以下、新日本フィルハーモニー交響楽団という)の活動拠点となっており、施設管理者は、新日本フィルハーモニー交響楽団と協力しながら、すみだトリフォニーホールでの様々な芸術鑑賞の機会を提供するとともに、「誰もが文化芸術に触れ、活動できる機会を提供する」(「墨田区文化芸術の振興に関する基本指針」)のための、様々なアウトリーチ活動()を行ってきた。

今後の館の運営にあたっては、新日本フィルハーモニー交響楽団と協働し、多彩な芸術鑑賞の場を区民に提供することはもとより、文化芸術活動を行う区民の活動発表の場として活用されることで、区民に親しまれ、愛されるホールとなることをめざして、本指定管理期間中の目標を次のとおり掲げ、その実現を図る。

アウトリーチ活動

すみだトリフォニーホールでは、これまで、フランチャイズ・オーケストラである新日本フィルハーモニー交響楽団との協力のもと、区立小・中学校への音楽指導や区内施設等でのふれあいコンサートを実施している。

【本指定管理期間中の目標】

- (1) フランチャイズ・オーケストラである新日本フィルハーモニー交響楽団との緊密な連携のもと、「音楽都市づくり」の実現に寄与する各種事業を着実に展開する。
- (2) 主催公演及び共催公演において、多様な区民のニーズに応じ、ジャズやコンテンポラリーも含めた幅広いジャンルを取り上げることで、多くの区民が来場したいと思うホールをめざす。
- (3) すみだトリフォニーホールの、都内有数の音響性能を持つコンサートホールとしての質を保つため、適切な施設及び設備の維持管理に努める。
- (4) 区民の自主的な文化芸術活動を積極的に支援するとともに、新日本フィルハーモニー交響楽団と協働した様々なアウトリーチ活動を通じて、誰もが音楽に親しみ、楽しめるまちづくりに貢献する。

運営管理業務

1 音楽等の芸術文化の振興に関する業務

墨田区と新日本フィルハーモニー交響楽団との覚書に基づき、新日本フィルハーモニー交響楽団を活用し、区民にとって親しみやすい曲目構成を含むとともに、ホールの特性にあった質の高いコンサートを指定管理者の主催公演として年間概ね5公演程度実施すること。

事業名	内容	会場
フランチャイズ・オーケストラ活用コンサート	区民にとって親しみやすい公演を、新日本フィルハーモニー交響楽団と共に企画し、提供する。 (概ね5公演程度)	トリフォニーホール

トリフォニーホールでの実施を原則とするが、令和5年(2023年)以降に予定されている大規模修繕の期間中は、区内の他ホールでの実施も可能とする。

2 区民及びオーケストラの芸術文化活動の促進に関する業務

(1) フランチャイズ・オーケストラによる芸術文化の普及

墨田区と新日本フィルハーモニー交響楽団との覚書に基づき、新日本フィルハーモニー交響楽団との連携により、区民等へ鑑賞の機会を提供し音楽の裾野を広げる事業について、以下のとおり実施すること。

ア 新日本フィルハーモニー交響楽団が提供する定期演奏会【ルビー】への共催及び一部公演の共同主催

新日本フィルハーモニー交響楽団の主催する以下の公演について、区民が安価で良質な音楽を楽しめる場を提供するため、下記の内容に基づき、協力すること。

事業名	協力内容	会場
定期演奏会【ルビー】	新日本フィルハーモニー交響楽団が実施する定期演奏会【ルビー】(1シーズン 8回、年16公演程度)に対し、コンサートの共催、区民への広報、区在住在勤割引相当額の負担をすること。	トリフォニーホール()
ファミリーコンサート、サマーコンサート、ジルベスタコンサート、ニューイヤーコンサート	新日本フィルハーモニー交響楽団が実施する左記の公演について、共同主催し、ホールの使用料の免除、区民への広報、墨田区在住在勤者割引相当額の負担をすること。	トリフォニーホール()

トリフォニーホールでの実施を原則とするが、令和5年(2023年)以降に予定され

ている大規模修繕の期間中は、区内の他ホールでの実施も可能とする。

イ アウトリーチ事業の実施

新日本フィルハーモニー交響楽団による学校での音楽指導事業、地域からの出演要請に対する調整、区内各施設でのふれあいコンサートの実施を通じて、すみだトリフォニーホールの音楽事業の周知徹底を図るとともに、新日本フィルハーモニー交響楽団の地域貢献活動について、広くPRする。

事業名	内容	会場
区立小・中学校での音楽指導	<p>新日本フィルハーモニー交響楽団の楽団員による小中学生に対する演奏指導などを行う。</p> <p>【主な業務内容】</p> <p>新日本フィルハーモニー交響楽団と協働し、各学校と実施内容(対象、演目、指導内容、時期等)の調整を行うこと。</p> <p>本番立会い(1名以上)</p>	<p>区立小・中学校 (全校)</p> <p>平成30年度墨田区立小中学校数 小学校 25校 中学校 10校 夜間中学校 1校</p>
ふれあいコンサート	<p>新日本フィルハーモニー交響楽団のメンバーと区民とが触れ合う機会を増やすとともに、音楽を区民にとって身近なものとするため、福祉施設や区役所アトリウム等でのミニコンサートを実施する。</p> <p>【主な業務内容】</p> <p>新日本フィルハーモニー交響楽団と協働し、区内施設と実施内容の調整を行うこと。</p> <p>本番立会い(1名以上)</p>	<p>区内施設 (20箇所程度)</p> <p>平成30年度実績 19か所</p>

(2) 区民音楽家や区内音楽団体への支援

すみだトリフォニーホールで、区民団体が発表できる機会を設けることにより、区民の自主的な文化芸術活動を積極的に支援する。

事業名	内容	会場
すみだ音楽祭	<p>区内音楽団体等による実行委員会を組織し、原則として、無料公開する区民音楽祭を開催する。</p> <p>【主な業務内容】</p> <p>区内音楽団体等を組織し事務局として実行委員会を運営すること。</p> <p>実施にあたっては、公募枠を設けるなど、幅広い区民団体が参加できるよう配慮すること。</p> <p>2日間程度（オルガン利用がある場合午前区分追加）練習会場を確保すること。</p>	トリフォニーホール（大・小ホール）区内施設（3日間程度）
区民を主体とした文化芸術団体への協力	区民による文化芸術団体が行う公演事業について、広報への協力等、積極的に支援する。	

（3）音楽などの舞台芸術に係る人材の育成

子供たちの情操を養うとともに、集団活動を通じた自主性・社会性の向上を図ることを目的として、下記の事業を実施すること。また、このほかの育成方法等について提案があれば記載すること。

事業名	内容	会場
ジュニア・オーケストラの育成	<p>トリフォニーホール・ジュニア・オーケストラの育成や演奏会の運営を行う。なお、受益者負担を原則とすること。</p> <p>【概要】</p> <p>指揮・音楽監督：松尾葉子 氏</p> <p>対象：小学校4年生～高等学校3年生</p> <p>練習：月2～3回程度</p> <p>新日本フィルハーモニー交響楽団員による指導</p> <p>演奏会：定期演奏会 年1回以上</p> <p>その他コンサート 年4回程度</p>	トリフォニーホール・区内施設等

	<p>【主な業務内容】</p> <p>運営に関すること。</p> <p>演奏会の実施に関すること。</p> <p>音楽監督、新日本フィルハーモニー交響楽団との連絡調整に関すること</p> <p>その他、事務局として必要なこと。</p>	
--	---	--

3 芸術文化に関する情報の収集及び提供に関する業務

本指定管理業務に係る各種事業や公演情報について、ホームページ等を用いて分かりやすくPRするほか、広報紙の作成などを通じて、幅広い区民に情報が届くように工夫する。また、ホールの利用者に向けた会員組織を構築し、メールマガジン等による情報発信を行うことで、ホールの愛好者を増やす。

4 トリフォニーホールの施設の利用に関する業務

(1) 施設及び設備の利用案内及び利用申請の受付、承認、利用料金の徴収に関すること

ア すみだトリフォニーホール条例及び同施行規則に基づき、業務を行うこと。

イ 利用案内、受付には、利用者に配慮し十分な受付時間と受付体制をとること。

ウ 指定管理者は、「施設利用調整委員会設置基準」(参考資料のとおり)に基づき、利用の適格性、利用の重複による優先順位等を審査する「施設利用調整委員会」を設置、運営すること。大ホールは、「施設利用調整委員会」の報告を尊重し利用承認を行うこと。

エ すみだトリフォニーホール条例第9条及び同施行規則第6条に定める減額基準による利用料金の減収については、区は補填等の措置を講じない。

(2) 施設等の利用促進及びサービスの向上に関すること

ア 貸出施設の目的や特性を踏まえ、利用促進に努めること。

イ 施設の利用者ニーズを把握するとともに、苦情等意見が寄せられた場合は、施設長の責任のもと迅速・誠実に対応し解決を図ること。また、苦情対応については、組織的に対応するしくみづくりを行うこと。

ウ バーコーナーを運営するための厨房機器が大ホール及び小ホールホワイエに設置されているため、自主事業としてバーコーナーの運営を行うことは可能である(自主事業にかかる光熱水費は、指定管理者の負担となる。)

また、施設内には、墨田区障害者連合会による飲料の自動販売機が1台設置されている。

エ 施設の見学については、利用の妨げにならない範囲で可能な限り対応すること。

オ 公演の問合せ、コンサート等のチケットの販売に応じるために、チケットセンターを運営すること。その運営は、利用者の利便性の向上のため新日本フィルハーモニー

交響楽団チケットボックスとの統合を図るため、同楽団を委託先として指定すること。
業務内容については参考資料：「チケットセンター運営管理業務仕様書」のとおり
また、チケットセンターのほか、多様な販売方法を活用して、誰でもわかりやすく利用しやすいチケット販売方法があれば提案すること。

(3) 安心・安全の確保、危機管理に関すること

ア 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに、館内の状態を把握すること。

イ 日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるよう、防犯体制を整ること。

ウ 急病人や怪我人、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報の上、迅速かつ適切に対応し、併せて速やかに区に報告すること。

エ 館内のトラブル等不測の事態に備えて、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。

オ 全職員を対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を実施すること。

カ 関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に提出すること。

キ 地震・火災等に備え、定期的な避難訓練の実施や防災管理体制（防災行政無線の取り扱いを含む）を整え、非常事態が発生した場合には、施設管理者として必要な措置（防災行政無線の取り扱いを含む）を行うこと。

ク 防火管理者を定め、錦糸町第3街区4棟と連携した消防計画を策定し、消防署に届け出るなど、防火管理上必要な体制を整え、消防訓練を実施すること。

なお、錦糸町第3街区4棟共同防火管理協議会の地区隊にも所属しているため、他の隊と協力して消防訓練を実施すること。

ケ 台風や積雪など天候による施設への影響を最小限に抑えるため、適切な対応策を講ずること。なお、被害状況について、速やかに区に報告すること。

コ 災害が発生した場合、すみだトリフォニーホールは帰宅困難者の一時滞在施設になることが想定される。このため、災害が発生した際の応急対策活動に関する相互協力について、区と協定を結ぶこと。（参考資料：「災害時における区の応急対策活動への協力に関する協定」のとおり）

5 トリフォニーホールの施設等の維持管理に関する業務

すみだトリフォニーホールは、建築基準法上、アルカセントラル棟・東武ホテル棟・トリフォニーホール棟・アルカウエスト棟の4棟で1棟の扱いとなっている。このため、共有部分の管理をはじめ地区全体の管理は、株式会社アルカタワーズに各権利者より管理委託がなされており、指定管理者が管理する範囲は、原則としてすみだトリフォニーホールの専有部分である。しかし設備等によっては地区全体で整備されたものがあるため、関係者と調整協議を行い円滑に業務遂行すること（管理範囲については参考資料「施設平面図」のとおり）。

また、施設等の維持管理に当たっては、ホールが公共施設であること、及び多数の来館者が集う施設であることを認識し、建物内の安全確保・安定した設備の管理運営・コンサートホールにふさわしい美観や衛生環境の維持等を確実に行うこと。

なお、施設及び備品等については、善良な管理者の注意をもって管理すること（民法第644条）。

(1) 舞台機構操作運営・保守に関すること

ア 舞台の運営に関すること

参考資料「舞台機構操作等運営管理業務仕様書」のとおり

イ 舞台設備等の保守管理に関すること

(ア) 舞台機構設備保守

【定期保守】

場所	保守点検整備箇所	回数/年
大ホール機構部	吊物機構	2回
	床機構	2回
小ホール機構部	吊物機構	2回
制御部	大・小ホール操作盤制御盤点検	1回
	位置管理システム定期調整	2回

【臨時保守】

装置に不時の故障・不具合等が発生した場合は、臨時に点検、調整等を実施して修理復旧にあたること。

(イ) 音響設備保守・舞台照明設備保守

電気音響設備・映像設備・連絡設備及び大小ホールの調光装置・負荷設備等の保守については、通年で保守を行うこと。

(2) 施設の警備に関すること

ア 目的

盗難やホール侵入者による不法行為を未然に防ぐとともに、事故・火災発生の際には来館者等の安全確保を行うこと。

イ 警備区域

すみだトリフォニーホール建物（アルカウエスト棟にある楽屋も含む）

ウ 業務時間・ポスト

最大で午前5時から翌日午前1時まで 4業務（ポスト）を毎日配置

大ホール公演日（年間160日以上）は最低1名以上（8時間以上）の配置を追加すること。

エ 業務内容

参考資料「施設維持管理業務仕様書」のとおり

(3) 施設や設備等の運転管理及び保守に関すること

ア 目的

各設備の運転保守管理を確実にいき、その機能を常に最良の状態に保つことで、来館者等が快適に施設を利用できる環境を作り出すこと。

イ 業務時間

(ア) 日常設備運転管理業務

午前7時30分～午後10時30分

なお、施設の利用延長等により、業務時間が延長となる場合についても対応するものとする。

(イ) 定期設備保守点検等業務

実施時期については別途協議する。

ウ 業務内容・回数

参考資料「施設維持管理業務仕様書」のとおり

(4) 施設の清掃に関すること

ア 目的

ホールの衛生環境を常に最良の状態に保ち、来館者等が快適に施設を利用できるようにすること。

イ 業務時間

(ア) 日常清掃業務

午前7時30分～午後5時

なお、施設の貸出、催しの状況等に応じて作業時間を延長し、運営に支障がないように対応すること。

(イ) 定期清掃等

原則としてホールのメンテナンス日

ウ 業務内容・回数

参考資料「施設維持管理業務仕様書」のとおり

(5) 備品・物品等の管理に関すること

ア 備品の管理

(ア) 施設の運営に支障がないよう、貸与備品については注意を持って適切に管理するとともに、不具合の生じた備品については、募集要項に記載のとおり修理を行うこと。

(イ) 故意又は過失により貸与備品等をき損し、又は滅失したときは、必要に応じて区に対し弁償し、又は自己の費用で当該貸与備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入若しくは調達すること。この場合、備品等の所有権は区に帰属する。

- (ウ) 貸与備品で廃棄等の異動が生じる場合は、事前に区へ報告すること。
- (エ) 貸与備品は、備品台帳により管理するとともに年1回以上の実地棚卸を行い、使用状況等を把握すること。
- (オ) 区が準備した貸与備品のほか、必要な場合は、事業運営・維持管理用に備品を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。
この場合、指定管理料で購入、調達した備品の所有権は区に帰属する。
- (カ) 指定管理者に帰属する備品については、区の貸与備品と区別し、別の台帳により管理すること。

イ 消耗品の管理

必要な事業運営・維持管理用の消耗品を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。

ウ ピアノの保守点検

楽器の種類	台数	保守点検・調律	定期調律
スタインウェイグランドピアノ D - 274	3	年1回以上 (1台2日間)	-
ヤマハ NEW CFS	1	年1回以上 (1台2日間)	
ヤマハ C5X	1	年1回以上	年2回以上
ヤマハ YU33	2	年1回以上	年2回以上
ヤマハ C2	1	年1回以上	年2回以上
ヤマハ U3F	1	年1回以上	年2回以上
ヤマハ UX500	1	年1回以上	年2回以上
カワイ KU80	1	年1回以上	年2回以上

エ パイプオルガンの保守点検（調律を含む）

(ア) 対象オルガン

ドイツ・イエームリッヒ社製 パイプオルガン

(イ) 点検回数

保守点検作業は、年1回（3日間作業）

(ウ) リード管調律業務

保守点検作業内のリード管調律とは別に、年1回実施すること。

(エ) 機能点検業務

保守点検作業とは別に年6回定期的にパイプオルガンへの風通し及び機能の点検を実施すること。

(6) 施設の維持補修に関すること

ア 施設を構成する各部材の点検の結果、必要となる箇所については適切に修繕する

こと。

イ 設備等の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。

ウ 破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告するとともに、一件当たり250万円（消費税及び地方消費税含む。以下同じ。）以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については、指定管理者が修繕を行うこと。

エ 小破修繕を行う際は、可能な限り、区内業者の活用に努めること。

オ 1件250万円を超える修繕については、原則として業者の手配、契約行為、支出等の手続は、区が行うこととする。ただし、指定管理者の発意、故意又は過失により、き損し、又は滅失する等の事由がある場合においては指定管理者の負担において行う。また、専門性の高い設備修繕や緊急性を要する工事などは、上記金額によらず両者協議の上、指定管理者が負担する場合もある。

カ 実施した施設修繕の記録を正確かつ効率的に記録し、管理保管すること。

（7）休館を伴う大規模修繕に関すること

区は、すみだトリフォニーホールについて、本指定期間中に、1年程度の休館を伴う大規模修繕を実施する予定である。指定管理者は、利用者の周知や近隣との調整など、区と協力して関連業務を行う。なお休館期間中の指定管理料については、休館期間中に係る支出から収入を減じた差額とし、指定事業の回数については、休館時期及び期間が決まり次第、別途協議することとする。

6 フランチャイズ・オーケストラに関する業務

区と新日本フィルハーモニー交響楽団は、芸術文化の限りない進展に寄与し、併せて、墨田区民による音楽都市の実現をめざして協力し合うことを約束し、オーケストラのフランチャイズに関わる覚書を結んでいる。

この覚書に基づき、すみだトリフォニーホールは、同楽団の本拠地となっているため、次の事項について事業や管理等を実施すること。

（1）新日本フィルハーモニー交響楽団の定期演奏会への共催等

すみだトリフォニーホールで開催される新日本フィルハーモニー交響楽団の定期演奏会【トパーズ】（年8回16公演程度）に対し共催を行うこと。また、その他の新日本フィルハーモニー交響楽団が主催する演奏会についても、積極的に協力すること。

（2）新日本フィルハーモニー交響楽団の主催公演の開催に伴う施設の優先予約

（1）の公演を含むすみだトリフォニーホールで開催される新日本フィルハーモニー交響楽団の演奏会及びその練習については、施設の一般予約に先立ち随時予約を行うこと。

定期演奏会練習日程：本番公演に引続く前3日間

特別演奏会練習日程：本番公演に引続く前2日間

- (3) 新日本フィルハーモニー交響楽団のホールでの練習日程の確保
新日本フィルハーモニー交響楽団の他のホールで行われる演奏会の練習のため、一般予約に配慮しつつ施設を確保すること。
- (4) 新日本フィルハーモニー交響楽団との定期連絡会の開催
新日本フィルハーモニー交響楽団とホールの利用や公演企画の調整、その他事務連絡等を行うために概ね月2回定期連絡会を行うこと。
- (5) その他
新日本フィルハーモニー交響楽団の事務所・楽器庫等のスペースにおける空調運転及び定期点検等の維持管理業務の実施

7 その他の業務

- (1) 区との連絡調整及び協力等に関すること
 - ア 定期的に区の担当者との連絡調整会議を開催し、課題や問題点等の解決を図ること。
 - イ 各種情報交換、調査等に対して可能な限りの協力を行うこと。
 - ウ 各種記録・報告
 - (ア) 毎月15日までに指定業務の実施状況、利用状況、利用料金収入や管理経費の収支状況等を記載した前月分の事業報告書を、区へ提出すること。
 - (イ) 事業計画等に変更が生じた場合(微細な変更は除く)は、適宜区に報告を行うこと。
 - (ウ) 職員配置及び異動に係る情報については、年度当初までに区に報告すること。また、年度途中で異動等があった場合も、速やかに区に報告すること。
 - (エ) 事件事故等が発生した場合は、速やかに区に報告し、対応するとともに、適宜報告書を提出すること。
 - (オ) 苦情等については、対応マニュアルを備えるとともに、必要に応じて区に連絡の上、対応を行うこと。また、対応の経緯・結果について、適宜、報告書を提出すること。
 - (カ) その他施設管理運営上で必要な事項は適宜、区に報告を行うこと。
- (2) 事業計画と事業報告等に関すること
 - ア 事業計画書・歳入歳出予算書
指定管理者は年度ごとに事業計画書及び歳入歳出予算書を作成し、前年度の12月28日までに提出すること。なお、事業計画書及び歳入歳出予算書の作成に当たっては、事前に区と協議すること。

イ 事業報告書・歳入歳出決算書

指定管理者は年度ごとに事業報告書及び歳入歳出決算書を作成し、毎年度の指定業務終了後60日以内に提出すること。

(3) モニタリングに関すること

ア 業務執行に対する自己評価

(ア) 指定業務の遂行状況を確認の上、分析や自己評価を行い、年1回区に報告すること。

(イ) 自己評価の結果をもとに、施設利用上の問題等について解決策を検討し、改善等を行うこと。

イ 業務執行に関する第三者評価

(ア) 利用者及び来場者の満足度を把握するために、利用者・来場者アンケートを実施し、利用者等の意見及び要望を適宜把握すること(各調査 年3回以上)。

(イ) 利用者アンケートの評価内容は、区と協議の上決定し、指定管理者においてアンケートを作成、回収、集計及び分析を行い、結果を区に報告すること。

ウ その他

区が、第三者評価を実施の際は、これに対応すること。

(4) 経理業務に関すること

ア 指定業務に係る会計は、指定管理者が属する法人等の会計と区分し、経理を明確にすること。また、指定管理者の自主事業に係る経理業務は、独立してこれを会計管理すること。

イ 指定業務に係る収支については、区と同様に高い透明性が求められることから、これを適切に管理するため、固有の専用口座を開設すること。

ウ 会計帳簿や関係書類は指定期間の満了後5年間は保存すること。

エ 会計関係書類の開示や監査の受入れを区が求める場合は、これに対応すること。

オ 施設の管理運営に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。

カ 売買・請負その他の契約をするとき、競争に付するなど、区が行う契約手続の取扱いに準拠するよう努めること。この場合においては、でき得る限り区内企業・事業者の活用に努めること。

キ 専用口座はペイオフ対策を講じ、損害を被ることのないようにすること。

(5) 個人情報保護及び情報公開に関すること

ア 業務の遂行に当たって個人情報を取り扱う場合においては、関係法令及び「墨田区個人情報の保護に関する条例」(平成2年条例第19号)を遵守し、適正に個人情報を管理し、そのための管理体制を整えること。

イ 利用者の個人情報の適正な取扱いに係る知識を習得させるための職場研修を行い、個人情報保護の重要性を徹底する等、万全の措置を講じること。

- ウ 個人情報の取扱いについては、指定管理期間満了後も同様の対応を行うこと。
- エ 個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告すること。
- オ 指定管理者が行う管理業務及びこれに付随する事務は、「墨田区情報公開条例（平成13年区条例第3号）」等の規定により、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に準じた、必要な措置を講じること。

(6) 文書の管理に関すること

- ア 管理運営業務を行うに当たり作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正な文書管理を行うこと。
- イ 指定期間満了時等において、次期指定管理者又は区に必要となる文書を引き継ぐこと。

(7) 環境に関すること

- ア 「墨田区役所地球温暖化対策実行計画」に基づき、地球温暖化対策に取り組むこと。
- イ 「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（環境確保条例）により、錦糸町第3街区4棟は大規模事業所として温室効果ガスの排出総量削減義務が課せられていることから、他の区分所有者と協力し、電気や地域冷暖房の使用量を削減する対策を積極的に実施し、電気や地域冷暖房の使用量を削減し省エネに取り組むこと。
- ウ 毎月、エネルギー使用量を把握し、区に報告すること。
- エ 「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」に基づき、機器の点検、点検の記録、記録の保存等に取り組むこと。

人員体制・職員育成

1 人員体制

管理運営業務が的確かつ円滑に遂行されるためには、適切で必要な人員を配置する必要があるため、職員の資質、人員配置計画、人材育成計画等について提案すること。また、区民の雇用に努めること。

なお、利用者トラブル等に、対応可能な責任者を常駐させること。従事者の雇用に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他労働関係法令を遵守すること。また、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努めること。

2 職員育成のための研修等の実施

- (1) 質の高いサービスの提供と効率的な施設管理に反映させるため、研修等による職員の育成を定期的又は適宜実施すること（年1回以上）。
- (2) 区等が主催する必要な研修等へ参加すること。
- (3) 定期的な健康診断の実施等により、職員の健康の維持管理を図ること（年1回以上）。

リスク分担

区と指定管理者のリスク分担は、参考資料「すみだトリフォニーホールリスク分担表」のとおりとする。ただし、同表に定める事項で疑義がある場合又は定めのないリスクが生じた場合は、区と指定管理者が協議の上リスク分担を決定する。

その他

- 1 令和3年4月からの事業運営を円滑に行うため、次期指定管理者が自らの責任と費用負担において、令和2年4月以降、速やかに事業運営の準備を開始すること。なお、事業運営の準備及び業務の引継ぎに関する期間、日程及びその方法については現指定管理者、次期指定管理者及び区が協議すること。
- 2 業務を実施するに当たっては区内企業の活用に努めること。
- 3 次期指定管理期間終了後等において、他の事業者等がその後の指定管理者となる場合には、円滑な引継ぎを行うこと。
- 4 本書に定めのない事項については区と協議を行うこと。

参考資料

- 1 「すみだトリフォニーホール条例」
- 2 「すみだトリフォニーホール条例施行規則」
- 3 「施設利用調整委員会設置基準」
- 4 「チケットセンター運営管理業務仕様書」
- 5 「災害時における区の応急対策活動への協力に関する協定」
- 6 「施設平面図」
- 7 「舞台機構操作等運営管理業務仕様書」
- 8 「施設維持管理業務仕様書」
- 9 「すみだトリフォニーホールリスク分担表」