

くまもと森都心プラザ 管理運営仕様書

熊本市
熊本市教育委員会

〈令和 8 年（2026 年）7 月 22 日発行〉

目 次

第 1 章 仕様総則

第 1	目的	1
第 2	管理にあたっての基本理念	1 ～ 2
第 3	法令等の遵守	2
第 4	公の施設概要	2 ～ 4
第 5	管理運営の状況	4
第 6	指定期間	5
第 7	指定管理者が行う業務	5
第 8	管理運営全般に関する遵守事項	5 ～ 25
第 9	リスク分担	25 ～ 27

第 2 章 業務仕様

第 1	プラザの使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務	28 ～ 29
第 2	プラザの施設等の維持管理に関する業務	29 ～ 31
第 3	条例第 4 条各号に掲げる事業等の実施に関する業務	31 ～ 58
第 4	第 1～第 3 に掲げるもののほか、プラザの管理運営上 市長等が必要と認める業務	59 ～ 64

Ⅲ 特記仕様

- 1 設備運転管理業務
- 2 昇降機設備保守点検業務
- 3 空気調和設備保守点検業務
- 4 雨水処理設備保守点検業務
- 5 自動ドア設備保守点検業務
- 6 機械警備業務
- 7 施設（建築物及び建築設備）及び敷地内の工作物等の劣化等点検業務仕様書
- 8 舞台機構設備保守点検業務
- 9 音響映像機器設備保守点検業務
- 10 舞台照明設備保守点検業務
- 11 移動観覧席設備保守点検業務
- 12 ピアノ保守点検業務
- 13 清掃業務
- 14 図書資料消毒業務
- 15 ホール舞台等運営業務
- 16 図書館寄贈資料等装備業務

IV 資料

- 1 公募施設のランク別人件費単価表
- 2 管理運営費参考積算資料
- 3 再委託可能業務一覧
- 4 モニタリングの概要図
- 5 くまもと森都心プラザ条例
- 6 くまもと森都心プラザ条例施行規則（熊本市規則）
- 7 熊本市立図書館設置条例
- 8 くまもと森都心プラザ条例施行規則（教育委員会規則）
- 9 くまもと森都心プラザホール等の管理運営に関する要綱
- 10 個人情報保護に関する法律

第1章 仕様総則

第1 目 的

本管理運営仕様書（以下「仕様書」という。）は、くまもと森都心プラザ条例（平成22年条例第120号）に基づき、くまもと森都心プラザ（以下「プラザ」という。）の指定管理者が行う業務内容及び履行方法について定める。

第2 管理に当たっての基本理念等

プラザは、県都熊本の陸の玄関口である熊本駅前に位置する拠点施設として、森都心地区の他施設や周辺施設と相互に連携しながら、駅周辺の持続的発展と熊本地域全体の活性化に寄与することを目的とする複合施設である。

プラザは、知（情報）の収集・蓄積・提供・発信及び交流・共創を有機的に結び付けることにより相乗効果を創出し、人材育成、新たな価値創造及びイノベーション創出の拠点、また、市民や来訪者に賑わいと刺激をもたらす「知と挑戦と共創の拠点」を形成することを基本理念とする。

ビジネス支援施設 XOSS POINT.（以下「XOSS POINT.」）は、地域経済の持続的成長及び新産業創出並びに地域課題解決を牽引するスタートアップや起業家及び新規事業創出に取り組む人材を重点的に支援する拠点として機能するものとする。

具体的には、創業前後から成長期に至るまでの各段階に応じて、起業家支援に関する豊富なノウハウ・ネットワーク、専門的な知識を有するメンター、専門家、投資家、金融機関及び支援機関等による伴走型支援を行うとともに、プラザ図書館等と連携した高度なビジネス情報、技術動向情報、資金調達情報、販路開拓情報、知的財産情報等の収集及び提供を行う。

また、スタートアップ等の集中的な成長支援を目的としたスモールオフィスの運営や、起業家同士をはじめ、支援機関、大学・研究機関及び企業等との交流・共創を促進するコミュニティ形成イベントの開催等を通じて、スタートアップ、起業家、学生、大学・研究機関、企業、金融機関、行政機関及び市民等の多様な主体による交流・共創を促進し、ビジネスアイデアの事業化及び事業成長を後押しする。

これにより、従来の経営改善・小規模事業支援にとどまらず、熊本発の新たな産業や価値を生み出すスタートアップ・エコシステムの形成に貢献する。

ホール及び多目的室は、様々な企画展やイベント等に対応できる機能を有し、知の交流及び地域の賑わい創出を図るとともに、スタートアップ関連イベント、イノベーション創出に資する展示・発表、地域課題解決をテーマとした企画等、多様な用途に柔軟に対応できる施設として活用する。また、スタートアップ、起業家、学生、大学・研究機関、企業、金融機関、行政機関及び市民等の多様な主体が交流し、新たな連携やオープンイノベーションを創出する場としての機能を発揮することで、知の交流の促進及び地域の賑わい創出に寄与するものとする。

プラザ図書館は、プラザにおける情報収集・蓄積機能の中核として、熊本市図書館ネットワークのセントラル機能を担う熊本市立図書館（以下「市立図書館」という。）と連携しつつ、良質かつ先進的な図書館サービスを安定的・継続的に提供する。

教養、調査研究、ビジネス、起業、デジタル技術、イノベーション等、多様な分野におけ

る蔵書及びレファレンス機能の充実を図るとともに、IT化やデジタルサービスを積極的に活用し、スタートアップ支援施設や子育て支援施設等との連携による相乗効果を創出する。

利用者ニーズや社会環境の変化を的確に把握し、生涯学習及び知的挑戦並びに新たな価値創造を支える拠点として常に進化する図書館運営を行う。

子育て支援施設は、熊本駅周辺の都市開発の進展と定住人口の増加を背景に、子育て世代が安心して暮らすことができる環境づくりを支える拠点として位置付ける。

親子の交流の場の提供、子育てに関する相談・支援、学習機会の提供等を通じて、子育てしやすいまちづくりに寄与するとともに、起業・就業・リスクリング等と子育ての両立を支援する視点を重視し、多様なライフスタイルを包摂する都市の実現に貢献する。

第3 法令等の遵守

プラザの管理に当たっては、次に掲げる法令等のほかこの仕様書に基づくものとする。

- (1) くまもと森都心プラザ条例（以下「条例」という。）
- (2) くまもと森都心プラザ条例施行規則（熊本市規則。以下「規則」という。）
- (3) くまもと森都心プラザ条例施行規則（教育委員会規則。以下「教委規則」という。）
- (4) くまもと森都心プラザホール等の管理運営に関する要綱（以下「要綱」という。）
- (5) 熊本市立図書館設置条例（以下「図書館条例」という。）
- (6) 公の施設の指定管理者制度に関する指針（説明会及び質問回答を含む。）
- (7) 熊本市地域子育て支援拠点事業実施要綱
- (8) その他関係法令（地方自治法、個人情報保護に関する法律、労働基準法、熊本市公契約条例など）

第4 公の施設の概要

- (1) 名 称 くまもと森都心プラザ
- (2) 所 在 地 熊本市西区春日1丁目14番1号
- (3) 建物概要 くまもと森都心A棟（複合ビル：商業・業務施設、公益施設）
 - ① 構 造 地下RC造、地上S造
 - ② 階 数 地下1階、地上6階（うちプラザ 1階の一部、2階の一部、3～6階）
 - ③ 延床面積 16,799.82 m²（うちプラザ面積 9,568.37 m²）
 - ④ 敷地面積 7,304.72 m²
- (4) 施設概要
 - ① 管理事務室（93 m²）……………2階
 - ② XOSS POINT.（835.8 m²）……………2階
受付カウンター
ビジネス支援相談窓口
創業支援室（6室）
スモールオフィス（10室）
起業家支援スペース
執務室
 - ③ プラザ図書館（3,617 m²）……………3,4階
【3階】（1,644 m²）

一般書コーナー
 児童書コーナー
 総合カウンター
 児童カウンター
 読み聞かせ室
 授乳室
 事務室・整理作業室
 閲覧席 (125 席)
 閲覧 PC コーナー (8 席)

【4 階】 (1, 973 m²)

一般書コーナー
 レファレンス資料コーナー
 レファレンス用スペース (AV ブース 2 席)
 閲覧席 (125 席)
 閲覧 PC コーナー (3 席)
 学習室 (36 席)
 閉架書庫

※収蔵可能冊数 開架 約 17 万冊 閉架書庫 約 17 万冊

- ④ 駅前子育てひろば (プラザ図書館読み聞かせ室併設) (47. 19 m²) ……3 階
- ⑤ 託児室 (60 m²/最大定員 15 名) ……………4 階
- ⑥ ホール、多目的室、会議室……………5, 6 階

【5 階】

ホール (436 m²/席数 489 席 移動観覧席設置の場合)
 多目的室 (120 m²/席数 90 席 スクール形式)
 第 1 控室 (31 m²/洋室)
 第 2 控室 (36 m²/洋室)
 第 3 控室 (37 m²/和室)
 主催者控室 (26 m²)
 ホワイエ・ラウンジ (386 m²)

【6 階】

A 会議室 (77 m²/席数 45 席 スクール形式)
 B 会議室 (83 m²/席数 45 席 スクール形式)
 C 会議室 (62 m²/席数 36 席 スクール形式)
 D 会議室 (54 m²/席数 30 席 スクール形式)

- (5) 付帯施設 (指定管理者の管理業務に含まない。)
- ① 地下駐車場 (共用部分)

- (6) 開館時間

開館時間は下表のとおりとする。

施設		開館時間
管理事務室	全 日	8 : 30～22 : 00
XOSS POINT.	全日	9 : 00～22 : 00
創業支援室	全 日	8 : 30～22 : 00
スモールオフィス		
プラザ図書館	月曜～土曜	9 : 30～20 : 00
	日曜・休日	9 : 30～18 : 00
駅前子育てひろば	月曜～金曜	10 : 00～15 : 00
	土曜・日曜・休日	10 : 00～17 : 00
託児室	一時預かり使用	全 日 9 : 00～17 : 00
	専用使用	全 日 18 : 00～22 : 00
ホール、多目的室、会議室		全 日 9 : 00～22 : 00

- (7) 休 館 日
- ① 毎月第3水曜日（当該水曜日が休日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。）にあたるときは、その日後においてその日に最も近い休日でない日）
 - ② 特別休館日（プラザ図書館・駅前子育てひろば） 年1回7日以内
 - ③ 年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）
上記以外の施設（12月29日から翌年1月3日まで）
ただし、その他熊本市長又は熊本市教育委員会（以下「市長等」という。）が必要と認めるときは、臨時に休館日を設けることができる。

第5 管理運営の状況

1 施設の利用者数及び利用料金収入

【令和7年度（2025年度）】

2 管理運営の収支状況

【令和7年度（2025年度）】

(1) 収入

項目	内訳	金額（単位：千円）
指定管理料	-	385,311
利用料金収入	1のとおり	47,564
その他収入	-	8,388
収入合計		441,263

(2) 支出

項目	内訳	金額（単位：千円）
人件費	-	312,534
管理費	修繕費、設備保守管理費等	27,999
事業費	指定事業、自主事業費	35,893
事務費	光熱費、一般需用費等	43,853
一般管理費	-	22,217
支出合計		442,496

第6 指定期間

令和9年（2027年）4月1日から令和14年（2032年）3月31日まで

第7 指定管理者が行う業務

- (1) 条例第21条に規定する事業の実施に関する業務
 - ① プラザの施設等の使用の許可（条例第6条第3項の規定及び第6条の2第2項において準用される第6条第3項の規定による選考を含む。）及びその取消し並びに停止の命令に関する業務
 - ② プラザの維持管理に関する業務
 - ③ 条例第4条各号に掲げる事業の実施に関する業務
 - ④ 上記に掲げるもののほか、プラザの管理運営上市長等が必要と認める業務
 - (2) 条例第22条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること
- ※ なお、これらの業務の詳細については、「第8 管理運営全般に関する遵守事項」、「第2章 業務仕様」及び「第3章 特記仕様」に規定する内容を満たすこと。

第8 管理運営全般に関する遵守事項

1 職員の配置及び管理

- (1) 統括責任者及び施設責任者の配置

管理運営業務の全体を総合的に把握し、調整を行う統括責任者を1名配置すること。プラザを構成するXOSS POINT.、管理事務所、プラザ図書館、子育て支援施設の各施設（以下「各施設」という。）において、運営業務を把握し調整を行う施設責任者をそれぞれ1名ずつ配置すること。開館時間中は、統括責任者又は施設責任者を常に1名以上配置すること。統括責任者及び施設責任者は、業務の開始前に熊本市（以下「市」という。）に届け出ること。

統括責任者は、本事業の目的・趣旨・内容を十分に踏まえた上で選任すること。施設責任者については、施設別の要求水準を遵守すること。また、各々が担うべき役割を確実にすることができる限りにおいて、統括責任者といずれか1箇所の施設責任者を兼務することは可能とする。また、施設責任者は、統括責任者の補佐を兼ねることとする。

統括責任者及び施設責任者は、施設の運営に関わる責任体制及び意思決定体制を明確なものとし、業務遂行を確実に行うこと。また、原則として指定期間が終了するまで変更できないものとする。ただし、病休、死亡、退職等のやむを得ない事由が生じたときは、同等以上の資格及び経験を有する者を配置するものとして市長等の承認を得た場合に限り、変更することができるものとする。この場合において、市長等の承認を得るためには診断書その他市長等が必要と認める書類を提出しなければならない。
- (2) 適正配置等

開館時間には、プラザを構成する各施設の管理運営業務に常に従事する正規職員等（以下「業務従事者」という。）を指定管理者が雇用し、効率的な業務遂行を可能とする適正配置を行い、来館者に対するサービス水準の維持及び向上に努めること。

【参考】 人件費積算の考え方

正規職員

XOSS POINT. 施設長（インキュベーションマネージャー）	1人（※①大規模施設長の長C、管理職手当及び10%加算）
XOSS POINT. 施設長補佐	1人（※①係長A）
XOSS POINT. 主任	1人（※①一般職A）
XOSS POINT. インキュベーションマネージャー	1人（※①大規模施設長の補佐C、10%加算）
XOSS POINT. コミュニティコーディネーター	1人（※①係長C、10%加算）
XOSS POINT. 経営相談員	1人（※①係長A）
総括責任者兼管理事務室長	1人（※①大規模施設の長C、管理職手当）
管理事務室長補佐	2人（※①係長A、管理職手当）
管理事務室託児室担当者	2人（※①一般職A）
管理事務室 その他の業務従事者	4人（※①一般職A）
プラザ図書館長	1人（※①大規模施設の長A、管理職手当）
プラザ図書館 図書コンシェルジュ	4人（※①係長A、管理職手当）
プラザ図書館 その他の業務従事者（カウンター業務）	16人（※①一般職A8名）（※①一般職B8名）
プラザ図書館 その他の業務従事者（庶務業務）	1人（※①一般職A）
駅前子育てひろば 施設長（保育士）	1人（※①一般職B）
駅前子育てひろば 副施設長（保育士）	1人（※①一般職B）

常用的パート（嘱託）職員

XOSS POINT. インキュベーションマネージャー	2人（※②D、10%加算）
XOSS POINT. コミュニティコーディネーター	2人（※②D、10%加算）
XOSS POINT. リレーションズコーディネーター	1人（※②A）
XOSS POINT. 融資相談員	1人（※②A）
XOSS POINT. その他の業務従事者	1人（※②A）
管理事務室 その他の業務従事者	3人（※②A）
プラザ図書館 その他の業務従事者（カウンター業務）	12人（※②C）
駅前子育てひろば 担当職員（保育士）	1人（※②C）

臨時職員

管理事務室	託児室担当者	1人（※③C）
-------	--------	---------

※ 別表「公募施設のランク別人件費単価表（令和8年（2026年）4月改正）を参照のこと。

※正規職員とは、週40時間勤務し、1年以上雇用されることが見込まれる雇用保険に加入している職員のことである。

※常用的パート（嘱託）職員とは、1週間の所定労働時間が通常の所定労働時間（1日8時間×5日）に比べて短いもの（週30時間を基準としている）。

※臨時職員とは、雇用契約において、1ヶ月以上4ヶ月未満の雇用期間が定められている職員のことである。

【 各施設共通事項 】

- ① 必要な業務の実施のため、外勤する業務従事者も含むこと。
- ② 業務時間は、開館時間中における来館者サービスが滞りなく行うことが可能な範囲で設定すること。
- ③ 業務を行う者は、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とし、また、法令により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うこと。

【 XOSS POINT. 】

指定管理者は次の要件を満たす業務従事者の配置を行うこと。

- ① XOSS POINT. の開館時間中（創業支援室及びスモールオフィスを除く。）は、常に1名以上配置すること。
- ② 午前10時から午後4時まで、経営・融資・創業に関しての相談対応が可能な人員を常に1名以上配置すること。なお、当該時間帯以外に相談希望があった場合についても、事前予約による対応や相談日時の調整等、柔軟な対応に努めること。

XOSS POINT. 施設長（施設責任者・インキュベーションマネージャー）

- ・自らが起業した経験を有し、事業運営・資金調達・組織構築・事業戦略などについて実務経験あり、かつ、スタートアップ支援に3年以上従事した経験を有する者。更に支援した起業家又はスタートアップにおける資金調達、事業拡大、事業化等の成果に寄与した実績を有するとともに、地域の起業家コミュニティにおいてキーパーソンとして活躍し、施設の顔となり得る人物像を備えていること。
- ・起業家、学生、支援機関、企業、大学、金融機関等、多様な主体と関係を構築し、起業家コミュニティの形成・活性化を推進できる能力を有すること。また、海外起業家支援や国際連携に対応するため、日常的なオンラインミーティングやメールのやり取りが英語で対応できること。
- ・人格的に優れ、他の職員を統括し、施設運営を円滑に進めるための経験、ノウハウ及びリーダーシップを備えていること。

XOSS POINT. 施設長補佐

- ・正規職員であり、XOSS POINT. 施設長の業務を総合的に補佐し、XOSS POINT. 施設長不在時にはその職務及び権限を代行できる統括能力を有すること。
- ・スタートアップ支援に2年以上、またはこれと同等の実務経験を有し、起業家やスタートアップの伴走支援に一定の実績を有し、創業相談、経営相談及び融資相談に対応できる能力を有すること。
- ・インキュベーションプログラム、アクセラレーションプログラム、イベント等の企画、運営及び改善に関する経験又はこれと同等の能力を有すること。
- ・起業家、学生、支援機関、企業、大学、金融機関等、多様な主体と関係を構築し、起業家コミュニティの形成・活性化を推進できる能力を有すること。

主任

- ・XOSS POINT. 施設長の業務及びXOSS POINT. 施設長補佐の業務を補佐し、両名が不在時にはその職務、権限を代行することができる。

- ・正規職員であり、創業を志す人や経営改善・革新に取り組む中小企業経営者等に対する支援策の企画、立案ができること。
- ・創業に関する相談業務、経営相談業務及び融資相談業務への対応能力があること。

インキュベーションマネージャー

- ・正規職員については、起業経験や専門知識を活かし、利用者に適切な助言を行うとともに、独自のネットワークで関係者をつなぎ、有望な起業家を発掘・育成する役割を担う。更に、事業支援やコミュニティ形成を通じてスタートアップ成長を促進することができること。
- ・常用的パート（嘱託）職員については、全国的な企業の情報やスタートアップ事情に精通しており、企業誘致や市域内スタートアップ等の県外企業への繋ぎこみや、マッチングを提案・実施できること。

コミュニティコーディネーター

- ・正規職員については、起業家支援に関する独自のネットワークを活かし、イベントの企画・運営を通じて外部支援機関や起業家同士のコミュニティを構築・活性化する役割を担うとともに、利用者のニーズを把握し、つながりと学びが生まれる環境を整え、施設全体の価値向上に貢献することができること。
- ・常用的パート（嘱託）職員については、事業化に関する一定の経験を持ち、自身の知見やネットワークを活かして起業家支援やコミュニティ形成を補助するとともに、イベント準備・運営、利用者対応、外部関係者との連絡調整などを担い、円滑な施設運営と活発な交流環境づくりを行うこと。

リレーションズコーディネーター

- ・首都圏・関西・九州のインキュベーション施設やアクセラレーター、VC（ベンチャーキャピタル）等と連携し、県域外の様々なプレイヤーを熊本へ誘致することで、本市の企業やスタートアップ等とのマッチング機会を創出すること。

経営相談員

- ・中小企業診断士の資格を有すること。ただし、正規職員の配置が出来ない場合は、再委託を可能とする。
- ・主に経営相談業務を担当し、勤務に当たっては原則として、曜日等を固定すること。
- ・事業者や創業希望者の経営課題やニーズを丁寧に把握し、それぞれの事業ステージに応じた助言及び支援を行うこと。また、必要に応じて支援機関や専門家等と連携し、相談者の課題解決及び事業の成長に向けた伴走支援を行うこと。

融資相談員

- ・金融機関、商工団体等において中小企業向けの融資相談業務に従事した経験があり、融資相談に関して必要な知識及び技能があること。
- ・主に融資相談業務を担当すること。
- ・創業者及び中小企業者等の資金調達に関する相談に応じ、融資制度や補助制度等に関する情報提供、申請手続に関する助言及び支援を行うこと。また、相談者の事業内容や成長段階に応じて適切な金融機関等との連携を図り、円滑な資金調達を支援すること。

その他の業務従事者

- ・上記の外にも、経済に関心があり、意欲を持って職務を遂行する能力がある業務従事者を配置すること。

【 管理事務室 】

指定管理者は次の要件を満たす業務従事者の配置を行うこと。

- ① プラザの開館時間中は、常に管理事務室内に1名以上の正規職員を配置すること。使用許可に係る時間の延長又は繰り上げについても同様に対応すること。
- ② プラザの開館時間中は、受付カウンターに常に業務従事者を1名以上配置すること。
- ③ 託児室の一時預かり使用時間中は、常に2名以上の託児室担当職員を配置すること。
- ④ ホールの開館時間中は、プラザ内に常に舞台技術担当者を1名以上配置すること。

管理事務室長（施設責任者）

- ・正規職員であり、プラザの賑わい創出に関する企画、立案等ができるとともに、人格的に優れ、リーダーシップがあること。

管理事務室長補佐

- ・管理事務室長の業務を補佐し、管理事務室長の不在時にはその職務、権限を代行することができる。
- ・正規職員であり、プラザの賑わい創出に関する企画、立案が出来るとともに、情報システムに関するネットワークの基礎知識があること。

託児室担当職員

- ・保育士の資格を有すること。
- ・主に託児室の管理運営業務を行うこと。

舞台技術担当者

- ・舞台機構操作、音響機器操作、照明機器操作、映像機器操作等、ホール舞台等を運営管理するために必要な知識及び技能があること。（「ホール舞台運営管理業務」の再委託による配置を可能とする。）

その他の業務従事者

- ・プラザの管理運営に関する業務の処理能力があること。

【 プラザ図書館 】

指定管理者は次の要件を満たす業務従事者の配置を行うこと。

- ① プラザ図書館の各フロアに1名以上の図書コンシェルジュ（本や資料の探し方や図書館の利用方法の案内、おすすめ本の紹介や展示）を配置すること。
- ② プラザ図書館の開館時間中は、各フロアの総合カウンターに3名以上、子どもカウンターに1名以上の業務従事者を配置すること。ただし、利用者の状況によっては、他の業務に従事することも可とするが、状況に応じて、直ちにカウンターへ戻れる体制を維持すること。

プラザ図書館長（施設責任者）

- ・正規職員であり、司書資格を有し、図書館の経営に明確なビジョンを持ち、人格的に優れ、リーダーシップがあること。

図書コンシェルジュ

- ・正規職員であり、司書資格を有し、図書館業務に10年以上の経験があること。ただし、図書館業務に5年以上の経験があり、併せて、多様な職歴（図書館業務に限らない。）、経験、資格等を有する者を図書コンシェルジュとして配置することも可とする。
- ・利用者への誠意ある対応能力を持ち、リーダーシップがあること。
- ・館長の業務を補佐し、館長の不在時にはその職務、権限を代行することができること。

その他の業務従事者

- ・カウンター業務等の図書館業務及び庶務業務を行う業務従事者としてスタッフ及びサブスタッフを配置すること。
- ・スタッフとサブスタッフを合わせた人数の 17/29 以上がスタッフであること。
- ・スタッフは、正規職員であり、司書又は司書補の資格を有し、5割以上が図書館業務に3年以上の経験があること。
- ・司書としての経験の外、多様な職歴、経験、資格等を考慮した人材の配置に努めること。
- ・サブスタッフは、司書又は司書補の資格を有し、5割以上が図書館業務に1年以上の経験があること。

※図書館業務についての「経験」とは

図書館法や学校図書館法、大学設置基準に基づき設置された図書館及び公民館図書室に勤務した経験。

※その他の業務従事者のうち、庶務スタッフのほか、司書資格を有しない者であっても図書館運営に資する知識及び経験を有する者を4名まで配置することができる。

【 駅前子育てひろば 】

指定管理者は次の要件を満たす業務従事者の配置を行うこと。

ア 駅前子育てひろばの開館時間中は、常に職員（保育士）を2名以上（うち正規職員（保育士）を1名以上）配置すること。

駅前子育てひろば 施設長（施設責任者）

- ・正規職員であり、保育士の資格を有し、子育て支援関連業務に5年程度の従事経験を持ち、人格的に優れ、リーダーシップがあること。
- ・駅前子育てひろばの管理運営業務を統括し、プラザ図書館業務との連携、調整を行うこと。
- ・子育てに関する相談や支援等業務に対応する能力を持ち、子育てや子育て支援に関する学習会、イベント及び地域住民との交流会等の企画、立案ができること。

駅前子育てひろば 副施設長

- ・駅前子育てひろば施設長の業務を補佐し、駅前子育てひろば施設長の不在時にはその職務、権限を代行することができること。
- ・正規職員であり、保育士の資格を有し、子育て支援関連業務に従事した経験を持つもの。

- ・駅前子育てひろばの管理運営業務の統括を補佐し、プラザ図書館業務との連携、調整を行うこと。
- ・子育てに関する相談や支援等業務に対応する能力を持ち、子育てや子育て支援に関する学習会、イベント及び地域住民との交流会等の企画、立案ができること。

駅前子育てひろば支援施設担当職員

- ・正規職員又は常用的パート（嘱託）職員であり、保育士の資格を有し、駅前子育てひろばの管理運営業務をプラザ図書館業務と連携、調整して行うこと。
- ・子育てに関する相談業務や支援等業務に対応する能力を持ち、子育てや子育て支援に関する学習会、イベント及び地域住民との交流会等の企画、立案を補佐することができること。

(3) 業務従事者の確認

業務従事者の確認を行うため社会保険加入届の控又は確認通知書あるいは源泉徴収簿又は給与台帳の写しを提出すること。

ただし、館長（責任者）以外の業務従事者で、申請時点で雇用関係にない者については、指定管理者の指定を受けた後、協定締結までに社会保険加入届の控又は確認通知書あるいは源泉徴収簿又は給与台帳の写しを提出すること。

(4) 労働関係法令等の遵守

業務遂行上の諸規定を整備した上で業務従事者に遵守させるとともに、労働関係法令を遵守し、管理運営に支障がない勤務体制をとること。

(5) 管理運営業務主任者の配置

管理運営業務履行について、業務上の管理をつかさどる管理運営業務主任者を選任し、書面をもって市に通知するものとする。これらの者を変更したときも同様とする。

2 業務の改善

(1) 研修等の実施

業務従事者は、プラザの業務に習熟するとともに、常に必要な研修を行い、その資質向上に努めること。

(2) 業務の実施状況の確認及び改善

個別業務が事業計画書により実施されていることを常時確認するとともに、不適合な業務については適宜改善していくこと。

(3) サービス向上に向けた取組

利用者からの意見・苦情を受け、問題等を解決するための事務マニュアル等を整備するとともに、サービス向上のために必要な提案等を市に対して積極的に行うこと。

3 協力体制

(1) 市の事業等への協力

市が主催又は後援等によりプラザの施設を利用してイベント等を実施する場合は、主催者と調整を図り、実施に協力すること。

(2) 市への情報提供

施設の管理運営上必要な情報を市が求めた場合は、速やかに提示すること。

(3) 調査指導への対応

法令等に基づき実施される各種調査、必要な指導に対応すること。

4 防犯・防火等の対策及び対応

(1) 事故の防止

プラザ内での事故の発生防止に努めること。また、施設・設備の日常的な点検により危険箇所を把握し、業務従事者間での情報の共有を図ること。

(2) 災害等への対策

火災・事故・災害等の緊急事態発生時に備え、「熊本市地域防災計画」との整合性の取れたマニュアルを作成するとともに、市が示す「熊本市避難所開設・運営マニュアル」等を備え付けておくこと。また、職員へ周知を徹底し、必要な訓練を定期的実施すること。

(3) 緊急連絡網の作成等

緊急事態発生時の緊急連絡網を作成するとともに、緊急時の連絡先等をあらかじめ市に報告すること。

(4) 事故等発生時の対応

プラザ内で事件及び事故が発生した場合は、速やかに関係機関に連絡し、安全確保を考慮し、対処すること。また、対処後は原因を究明し、再発防止に取り組むこと。

(5) 防火管理者の選任

防火管理者として防火管理者の資格を有するものを選任すること。

(6) 施設賠償責任保険への加入

施設賠償責任保険に加入すること。ただし、建物総合損害共済については市で加入する。なお、下記の保険範囲以外に、指定管理者のリスク対応の判断により保険の種類、範囲、内容に関して追加加入をすることを妨げない。

種類	保険内容		
施設賠償責任保険	基本契約（支払限度額）	人身事故	1 事故あたり：10 億円
			1 名あたり：1 億円
		財物事故	1 事故あたり：3 千万円
施設災害補償保険	被災者 1 名あたり：100 万円		

※備考

- ・昇降機賠償責任担保特約を付保すること。
- ・市を追加被保険者とし、市と指定管理者の交差責任担保特約を付保すること。
- ・漏水責任担保特約を付保すること。

5 災害対応業務

(1) 災害への対応

プラザは、熊本市地域防災計画において指定避難所等の指定を受けており、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合には、避難場所、避難所、物資の配送拠点その他市が指定する用途（以下「避難所等」という。）として使用される場合がある。

この場合、指定管理者は水防本部、及び災害対策本部又は区対策部（以下「水防本部等」という）の指示に従い、避難所等の開設に必要な施設の提供及び利用調整を行うとともに、必要に応じて貸館利用の停止、使用許可の取消し等の対応を行うこと。また、避難所等として使用される期間中は、施設管理者として施設全体の管理運営及び維持管理に協力すること。

(2) 避難所開設時の協力

災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、プラザに避難所等が開設さ

れる場合は、水防本部等が避難所の運営を行うものとする。

指定管理者は施設管理者として、水防本部等と連携し、施設の開錠、設備の使用調整、利用者への周知、施設の維持管理その他避難所等の開設及び運営に必要な協力を行うこと。

(3) 業務内容等の報告

災害対応業務の内容及び費用について、市に書面をもって適宜報告すること。

(4) 平常時の備え

指定管理者は、災害時における円滑な対応を行うため、水防本部等と平常時から連絡体制及び協力体制を構築するとともに、施設の設備状況、鍵の管理方法、利用状況等について必要な情報共有を行うこと。

(5) 個人情報の取扱い

避難者名簿その他避難所運営に係る個人情報については、水防本部等が管理するものとし、指定管理者は原則としてこれを取得し、又は取り扱わないものとする。ただし、市又は区対策本部から施設管理上必要な範囲で個人情報の取扱いを求められた場合は、関係法令及び市の指示に従うこと。

(6) 申請価格での取扱い

災害対応業務に係る費用は、申請価格に含めないこと。

(7) 費用の負担

災害対応業務により発生した費用は、市が負担することを原則として、協議により決定する。

災害対応業務分類表

項目	分類Ⅰ	分類Ⅱ	分類Ⅲ
	自主避難	① 高齢者等避難 ② 避難指示	大規模災害
開設の 判断・指示	○水防本部又は区対策部から開設指示を行う。（予想される災害の状況により、指定避難所の中から開設する避難所を選定） <u>※住民からの自主避難の要望があった場合は、区対策部に連絡を行うこと。</u>	○水防本部又は区対策部から開設指示を行う。（水防本部又は区対策部が対象地域周辺の指定避難所の中から開設する避難所を選定）	○災害対策本部長（市長）が開設指示を行う。 <u>※突発的かつ大規模な災害が発生した場合（震度6弱以上の地震発生時）は、施設に参集すること。</u>
開設業務	○区対策部から派遣された市職員が開設を行う。 ○指定管理者は、施設内の安全点検、避難所として使用する場所の確保を行うこと。 <u>※施設所管課に事前相談の上、必要に応じて貸館の使用許可の取消しを行うこと。</u>		
運営業務	○区対策部から派遣された市職員が運営を行う。 <u>※指定管理者は、必要に応じて市職員の運営業務を支援すること。</u>		
施設管理 業務	○指定管理者が行う。 <u>※避難所の開設中（休館日、夜間含む）は、施設に業務従事者を配置すること。</u>		
閉鎖の 判断・指示	○区対策部から避難所閉鎖の指示を行う。		
その他	○食料等の提供は行わない。		○食料等の提供を行う。 <u>※原則として指定管理者が食料等を調達する必要はない。</u> ○必要に応じて、区対策部と協議の上、施設利用計画を策定すること。

※ 水防本部、及び災害対策本部：市危機管理課（TEL 096-328-2490）
区対策部：西区総務企画課（TEL 096-329-1142）

6 温室効果ガスの排出削減

プラザの管理運営に当たっては、令和5年（2023年）3月に市が策定した「熊本市役所脱炭素化イニシアティブプラン」に基づき、市有施設における電力の脱炭素化やエコオフィス活動の推進など、事務の脱炭素化に積極的に取り組むこと。

プラザで使用する電力については、令和10年度（2028年度）からは、本市の環境工場で発電した電力又はその他の再生可能エネルギーなど発電時にCO₂を排出しない電力（脱炭素電力）とすること。

また、電力やガス、灯油などの燃料については、エネルギーの使用の合理化に努めるとともに、エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律（昭和54年法律第49号）及び関係法令等に従い、次のとおり実施すること。

- (1) 市が定める「熊本市エコオフィス活動推進マニュアル」に従い、運転管理、計測、保守・点検を実施すること。
- (2) 定期的に、プラザにおけるエネルギー使用量のほか、管理標準の遵守事項を報告すること。なお、報告の内容、方法等の詳細については、「第2章 - 第4 - 3 - (4) 業務報告（月次報告）及び収支報告書の提出」に従うこと。

7 管理運営経費

- (1) 指定管理料及び利用料金収入

プラザの管理に要する経費は、指定管理者への管理の代行の対価として支払う経費（以下「指定管理料」という。）及び利用料金収入によって賄うこととする。

- (2) 指定管理料の支払い

指定管理料は、毎月払いとする。市は、指定管理料の支払い対象となる月の翌月に適法な請求書及び業務報告書等を受領した日から起算して30日以内に指定管理者に支払うものとする。

8 備品等の取扱い

- (1) 物品の帰属

指定管理料で購入した物品は、指定管理者の所有とする。

- (2) 備品等の管理

市が貸与する備品及び物品について、指定管理者は、所在及び状態の把握並びに紛失及び盗難の防止のために必要な措置を講じる等善良な管理者の注意をもって適正に管理しなければならない。また、備品の紛失又は盗難が疑われる場合等の事故等発生時における指定管理者から市への報告の手順や体制について、指定管理者が作成するマニュアルで明確にしなければならない。なお、備品に異動があった場合は、速やかに市に報告すること。

- (3) 台帳の整備等

備品等については、市が示す備品台帳を備えるとともに、物品管理台帳（データ可）を整備し、市と指定管理者の所有の区別を整理すること。

9 事業計画書の提出等

指定管理者は、毎年度、年度開始30日前までに、事業計画書を市に提出し、確認を受けた内容に基づき、プラザの管理運営業務を実施しなければならない。なお、事業計画書は、管理運営業務執行体制、企画事業計画書、収支予算書、その他市が必要と認める事項とする。

10 第三者への委託

(1) 再委託の禁止

指定管理者は、プラザの管理運営業務の全部又は主体部分を一括して第三者（受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。以下同じ。）に請け負わせてはならない。管理運営業務の一部を第三者に請け負わせようとするときは、あらかじめ書面による市の承諾を得なければならない。

(2) 委託先からの暴力団員等の排除

再委託先として予定している団体が、次の名簿のいずれにも登録されていない場合は、当該団体から暴力団等でない旨の誓約書を徴し、再委託の申請とあわせて提出すること。

① 熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等に関する要綱（平成20年12月26日制定）第5条第1項に規定する参加資格者名簿

② 熊本市小規模修繕契約希望者登録要綱（平成17年4月27日制定）第4条第1項に規定する登録名簿

③ 熊本市物品売買（修理）契約参加資格者に関する要綱（平成13年9月28日制定）第5条第1項に規定する参加資格者名簿

(3) 再委託時の監督等

指定管理者は、再委託した業務が適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行うこと。

11 個人情報の取扱い

(1) 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項の個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律第66条第2項において準用する同条第1項及び同法第67条並びに個人情報保護委員会が定める個人情報の保護についてのガイドラインを遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(2) 個人情報管理責任者等の届出

指定管理者は、プラザの管理運営業務の履行に当たり、個人情報の取扱いに係る責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「事務取扱担当者」という。）を定め、書面により市に報告しなければならない。これらの者を変更するときも、同様とする。

(3) 責任体制の整備

指定管理者は、個人情報の安全管理について、個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者の責任と役割分担を明確にした実施体制を構築し、その内容について、書面により市に提出しなければならない。

(4) 個人情報の秘密の保持

指定管理者は、プラザの管理運営業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。指定期間が満了し、又は指定管理者の指定が取り消された後においても、同様とする。

(5) 個人情報の収集の制限

指定管理者は、プラザの管理運営業務を行うために個人情報を収集するときは、その管理運営業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わ

なければならない。

(6) 個人情報の適正な管理

指定管理者は、プラザの管理運営業務に関して知ることのできた個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(7) 個人情報の利用及び提供の制限

指定管理者は、プラザの管理運営業務に関して知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(8) 従事者への周知

指定管理者は、プラザの管理運営業務に従事する者に対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知ることのできた秘密及び個人情報を他に漏らしてはならないこと、業務の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関する必要な事項を周知しなければならない。

(9) 複写等の禁止

指定管理者は、プラザの管理運営業務を処理するために市から引き渡された個人情報が記録された資料等を、市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(10) 再委託の禁止

① 指定管理者は、プラザの管理運営業務を処理するための個人情報の処理は、自ら行うものとし、「10 第三者への委託 - (1)」の規定により市が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

② 指定管理者は、市の承諾を得て、第三者に個人情報を取り扱う事務を委託する場合は、市が指定管理者に求める個人情報の保護に関する必要な措置と同様の措置を当該第三者に講じさせなければならない。

(11) 資料等の返還等

指定管理者は、プラザの管理運営業務を処理するために市から引き渡され、又は指定管理者自らが収集若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに市に返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。また、指定管理者が管理する機器等に記録された電子情報については、事前に市に書面により申請し、その承諾を得たうえで消去又は廃棄を実施し、適正に実施した旨の報告を書面で提出しなければならない。ただし、市が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(12) 再委託先への監査及び調査

① 市は、指定管理者による再委託先への監査又は調査の実施を求めることができる。この場合において、指定管理者は、これに協力するものとする。また、当該監査又は調査の実施に当たっては、市及び指定管理者が認めた者が立ち会うものとする。

② 市は、指定管理者による再委託先への監査又は調査の目的を達するため、指定管理者に対して必要な情報を求め、又はプラザの管理運営業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(13) 事故時の対応

① 指定管理者は、プラザの管理運営業務に関し個人情報の漏えいが発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに市に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、市の指示に従わなければならない。

② 市は、プラザの管理運営業務に関し、個人情報の漏えいが発生した場合は、必要に

応じて当該事故に関する情報を公表することができる。この場合において、指定管理者は、市に対して異議を述べ、又はこれにより生じた損害を請求することができないものとする。

- ③ 指定管理者は、市が個人情報保護委員会又は主務大臣に漏えい又はそのおそれがあることを報告するに当たってその要請を受けたときは、市と共同して報告をするとともに、再委託先があるときは、当該再委託先に市と共同して報告をさせるものとする。

(14) 資料等の保管

指定管理者は、前項の規定に関わらず、次の個人情報が記録された資料等を業務完了後も適切に保管しなければならない。なお、資料等の保管期間、又は指定期間が満了する際は、市の指示に従い、資料等を市又は市が別に指示する者に、返還し、又は引き渡すものとする。

個人情報記録資料等一覧

資料等名称	保管場所	保管方法
くまもと森都心プラザ 使用許可申請書（様式第1号）	管理事務室	鍵付きキャビネットにて保管 ※キャビネットの鍵は「鍵管理簿」により管理すること
くまもと森都心プラザ 使用中止届（様式第9号）		
くまもと森都心プラザ 使用許可変更申請書（様式第11号）		
くまもと森都心プラザ 使用料減免申請書（様式第14号）		
くまもと森都心プラザ 使用料還付申請書（様式第15号）		
くまもと森都心プラザ 特別設備許可申請書（様式第16号）		
くまもと森都心プラザ 施設等毀損(滅失)届（様式第18号）		
利用者アンケート（記名ありのもの）		
くまもと森都心プラザ託児室 一時預かり使用許可申請書（様式第2号）	託児室	鍵付きキャビネットにて保管 ※キャビネットの鍵は「鍵管理簿」により管理すること
領収書		
主催講座参加申込書		
主催講座参加者名簿		
くまもと森都心プラザ創業支援室 使用許可申請書（様式第3号）		
くまもと森都心プラザ創業支援室 使用許可更新申請書（様式第4号）		
くまもと森都心プラザ創業支援室 使用中止届（様式第10号）		

くまもと森都心プラザスモールオフィス 使用許可申請書	XOSS POINT.	鍵付きキャビネットにて保管 ※キャビネットの鍵は「鍵管理簿」により管理すること
くまもと森都心プラザスモールオフィス 使用許可更新申請書		
くまもと森都心プラザスモールオフィス 使用中止届		
ビジネス支援施設会員登録申込書		
ビジネス支援施設会員登録事項変更届		
ビジネス支援施設会員退会届		
鑑賞申込書（様式第1号）	プラザ図書館	鍵付きキャビネットにて保管 ※キャビネットの鍵は「鍵管理簿」により管理すること
資料複写申込書（様式第2号）		
利用申込書（様式第3号）		
更新申請書（様式第5号）		
登録事項変更届（様式第6号）		
廃止届（様式第7号）		
図書館資料寄贈申込書（様式第13号）		
図書館カード不携帯貸出申請書 （様式第1号）		
予約申込書（様式第2号）		
予約申込書（図書利用カード用） （様式第2号の2）		
インターネット予約登録 申込書 （様式第3号）		
インターネット予約登録 変更・解除 申込書（様式第4号）		
利用申込書（様式第10号）		
図書利用カード不携帯貸出申込書（様式第1号の2）		
電話予約申請書（様式第11号）		
電話予約申込書（様式第12号）		
電話予約申込書（図書利用カード用）（様式第12号の2）		
資料紛失・破損等（被害）届 （様式第1号）		
熊本市立図書館除籍資料等譲与申込兼 受領書（様式第1号）		

他館借受申込書（様式第1号）		
予約資料連絡票（予約取消分）		
レファレンス票（様式第1号）		
子育て支援施設利用申込書	駅前子育てひろば	鍵付きキャビネットにて保管 ※キャビネットの鍵は「鍵管理簿」により管理すること
子育て相談利用申込書		
主催講座等参加申込書		
主催講座等参加者名簿		
領収書		
利用者アンケート（記名ありのもの）		

12 文書の管理

指定管理者は、熊本市公文書管理条例（令和2年条例第60号）第44条の規定に基づき、プラザの管理に関する文書（以下「文書」という。）を適正に管理するため、以下のとおり必要な措置を講じること。

(1) 文書の適正な管理

- ① プラザの管理運営業務遂行のために市が指定管理者に貸与する文書は、紛失、き損、汚損等がないよう適正に管理すること。
- ② 指定管理者は、作成又は取得した文書を文書の内容、保存期間、保存期間の満了する日等に留意しファイル等で整理すること（以下これらを「文書ファイル」という。）。なお、文書の保存期間は熊本市公文書管理条例第6条第3項の定めに従う。

(2) 文書の管理のための体制整備

指定管理者は、文書の収受、作成、整理、保存その他の管理に関する事務を統括するため、文書管理責任者を置かなければならない。

(3) 管理簿の作成

指定管理者は、文書ファイルの管理を適切に行うため、文書ファイルの分類、名称、保存期間、保存期間の満了する日、保存場所その他の必要な事項を記載した帳簿である文書ファイル管理簿を作成すること。

(4) 点検及び報告

指定管理者は、毎年度、文書の管理の状況を点検し、必要な措置を講じるとともに管理状況を市へ報告すること。

(5) 保存期間が満了した文書の取扱い

指定管理者は、文書の保存期間が満了する際は、事前に市の指示を仰いだ上で、適切に廃棄し、また、保存期間の延長の指示を受けたときは、引き続き文書を保管すること。

(6) 指定期間が満了する際の文書の取扱い

指定管理者は、指定期間が満了する際は、市が指示する文書については市又は市が別に指示する者に引き渡さなければならない。

13 情報の公開

指定管理者は、熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）第25条の規定に基づき、プラザの管理運営業務に関する情報の公開に努めるものとする。

14 Web サイトの情報セキュリティ対策について

指定管理者がプラザに関する Web サイトを作成する場合に Web サーバのセキュリティ対策として記載する内容については、必要に応じて情報政策課と協議すること。

15 指定管理者に対する監査について

指定管理者が行うプラザの管理の業務に係る出納その他の事務の執行について、次に掲げる監査が実施されることとなった場合、指定管理者は、監査の実施に協力しなければならない。また、監査のため必要があると認めるときは、指定管理者に対して出頭を求め、調査し、又は帳簿、書類その他の記録の提出を求める場合がある。

- (1) 監査委員による監査
- (2) 包括外部監査人による監査
- (3) 個別外部監査人による監査

16 指定の取消し等

- (1) 市は、指定管理者が以下のいずれかに該当するときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。
 - ① 管理運営業務の改善指示をはじめとする市の指示に従わないとき。
 - ② 地方自治法（昭和22年法律第67号）、その他関係法令、条例、規則又はこの協定の条項に違反したとき。
 - ③ 指定管理者が指定の解除を申し出たとき。
 - ④ 指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
 - ⑤ 熊本市暴力団排除条例（平成23年条例第94号）第2条2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者に該当することが判明したとき。
 - ⑥ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じるおそれがあるとき。
 - ⑦ 指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理運営を継続することができないと認めるとき。
- (2) 前項の規定により、市が指定管理者の指定を取り消したときは、指定管理者の業務実績に応じ、市と指定管理者は協議の上精算するものとする。
- (3) 前項の協議が調わないときは、市が精算金の額を算出するものとする。
- (4) (2)及び(3)の規定により、精算金を支払うべきものとその額が決定した場合は、当該者は相手方に精算金を速やかに支払うものとする。
- (5) (1)の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害が生じたとしても、市はその賠償の責を負わない。

17 業務の引継ぎ

- (1) 指定期間開始時
指定の日から円滑に指定管理業務が実施できるよう、現在の指定管理者との引継ぎを必要に応じて適切に実施すること。
- (2) 指定期間終了時
指定取消しのとき、又は指定期間満了にあつては、引継ぎに必要な事項を記載した業務引継書を作成し、市又は次期指定管理者との引継ぎを遅滞なく円滑に行うこと。
なお、次期指定管理者に業務を引き継ぐ場合は、業務引継書の写しを市へ提出するこ

と。

18 管理運営上での注意事項

(1) 公平公正な管理

公平公正な管理運営を行い、特定の団体等に有利又は不利になる管理を行わないこと。

(2) コンプライアンス確保の取組

指定管理者は、本市のコンプライアンス確保の取組に準じて、市民の信頼を損なう行為等の防止に取り組むとともに、これらが発生した場合には、速やかに原因を究明し、再発防止に取り組むこと。

(3) 秘密の保持

指定管理者は、条例第 25 条を遵守し、当該公の施設の管理に関し知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用し、若しくは不当な目的に使用してはならない。指定期間が満了し、又は指定を取り消された後においても、同様とする。

(4) 管理運営に係る要項等の作成等

指定管理者が施設の管理運営に係る要項等を作成し、改定し、又は廃止する場合は、事前に市と協議すること。

(5) 熊本市公契約条例の遵守

指定管理者は、熊本市公契約条例（令和 7 年条例第 5 4 号）及び関係法令を遵守し、雇用する労働者の適正な労働環境の整備に努め、当該業務を社会的責任を持って履行するとともに、本市と相互に協力し、情報共有、意見交換等を行うこと。

(6) 事務機器等

- ① 現在、情報システムと併せてリース契約しているネットワーク機器、無線 LAN 機器
その他関連機器については、令和 10 年（2028 年）12 月までは市が整備した機器等
を活用するものとする。
- ② 令和 11 年（2029 年）1 月以降は、指定管理者が自らネットワーク機器、無線 LAN
機器その他関連機器を導入し、運用、保守及び維持管理を行うこと。なお、機器及
びシステムの更新に当たっては、現行の構成、仕様及び利用状況を十分に確認した
うえで、利用者サービスの維持及び向上に資する環境を整備すること。
- ③ 上記の情報システムを除き、本業務を円滑に遂行するために必要な複写機、FAX、
パソコンその他の事務機器、事務用品や電話機等については、指定管理者が調達し、
維持管理を行うこと。
- ④ 利用者用複写機については、施設利用者の利便性確保のため、以下の通り設置し、
適切な運営及び維持管理を行うこと。

複写機設置場所	品目
2階XOSS POINT. 内	カラー複写機（コインキット付）
3階プラザ図書館フロア	カラー複写機（コインキット付）
4階プラザ図書館フロア	カラー複写機（コインキット付）

- ・事務機器、事務用品等の調達に当たっては、熊本市グリーン購入指針を遵守するよう努めること。

(7) インターネット環境の整備

- ① プラザ外とのインターネット環境を構築するために、光回線契約、プロバイダ契約、
グローバル IP アドレスの登録等、必要な契約を行うこと。なお、子育て支援施設

においてもこれと同じインターネット環境を構築すること。

- ② XOSS POINT. においては高速 Wi-Fi を利用できる環境を整えるとともに、必要な契約を行うこと。
 - ③ 「くまもとフリーWi-Fi」に係る回線使用料及び無線 LAN インターネット接続サービスの提供に係る費用については、令和 9 年度（2027 年度）以降は指定管理者が負担すること。
 - ④ XOSS POINT. においては、「くまもとフリーWi-Fi」とは別に、高速かつ安定的な Wi-Fi 環境を整備するとともに、その運用に必要な契約及び維持管理を行うこと。
 - ⑤ インターネット環境及び無線 LAN 環境については、適切な情報セキュリティ対策を講じるとともに、障害発生時に迅速な対応が行える体制を整備すること。
- (8) 苦情等への対応
プラザの利用者及び近隣地からの苦情等にも原則として指定管理者が対応すること。
- (9) 視察等の受入
- ① プラザの視察、見学及び取材の申込みがあった場合は、事前に本市と協議及び調整を行うこと。
 - ② 視察者等への施設案内、説明対応並びに説明資料の作成については、指定管理者が行うこと。
 - ③ プラザ図書館、駅前子育てひろば及び XOSS POINT. における写真、動画その他の撮影については、施設利用者のプライバシー及び施設運営に支障が生じないよう配慮したうえで、対象施設又は本市の許可を得て行うものとする。
 - ④ 撮影等を許可する場合は、利用者の個人情報及び肖像権の保護に十分配慮するとともに、必要に応じて撮影範囲、撮影方法その他条件を付すことができるものとする。
- (10) 障がい者を理由とする差別の解消の取組
指定管理者は、市が定める「熊本市市長事務部局における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 18 日制定）」に準じて、障がいのある方に合理的配慮の提供を行うこと。
- (11) 空調設備大規模改修工事に伴う休館等の対応
- ① 指定期間中に、プラザの空調設備等に係る大規模改修工事を予定している。
 - ② 工事の実施に当たっては、施設の一部利用制限又は休館が必要となる場合があるため、工事期間、施工方法その他必要な事項については、市と指定管理者が協議・調整の上、市が決定するものとする。
 - ③ 指定管理者は、市が決定した内容に基づき、利用者への周知、利用調整その他必要な対応を行うこと。
 - ④ 休館又は施設利用の制限に伴い、XOSS POINT. のスモールオフィス入居企業及び創業支援室入居者の一時的な移転又は退去が必要となる場合は、市と連携の上、対象企業及び対象者に対して十分な説明を行い、移転・退去に係るスケジュール、手続その他必要な事項について調整を行うこと。

19 事故等発生時の対応

(1) 事故等

指定管理者は、故意又は過失により、その管理するプラザ又は付帯設備等を損傷し、又は滅失したときは、事故報告書を市に提出するとともに、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市が特別の事情があると認めるときは、その全

部又は一部を免除することができる。

(2) 不可抗力発生時の対応義務

暴動、地震、風水害等（以下「不可抗力」という。）の発生の事態に備え、指定管理者は不可抗力により発生する損害・損失等が最小限になるよう、日常の施設の管理又は早急な対応措置を講ずるものとする。

(3) 不可抗力によって発生した費用等の負担の決定

① 不可抗力の発生に起因した損害・損失について、指定管理者は、その内容や程度の詳細を記載した書面をもって市に報告するものとする。

② 市は、前項の報告を受けた場合、損害状況の確認を行ったうえで、指定管理者との協議を行い、不可抗力によるものかどうかの判定や費用負担及び支払方法等を決定するものとする。

③ 指定管理者が(2)に規定する対応義務を怠った場合を除き、不可抗力の発生に起因した損害・損失の費用は、市の負担とする。ただし、指定管理者が当該損害・損失にかかる保険金を受領した場合は、指定管理者は市に対して当該保険金相当額を拠出するものとする。

(4) 不可抗力等による一部の業務実施の免除

① 不可抗力の発生又は災害対応業務の実施（以下「不可抗力等」という。）により管理運営業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合、指定管理者は不可抗力等により影響を受ける限度においてプラザの管理運営業務を実施する義務を免れるものとする。

② 指定管理者が不可抗力等により業務の一部を実施できなかった場合、市は、指定管理者との協議のうえ、指定管理者が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用相当額を指定管理料から減額することができるものとする。

(5) 損害の賠償

① 指定管理者は、プラザの管理運営業務の履行に当たり、指定管理者の責に帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えた場合は、損害を賠償しなければならない。

② 指定管理者は、「16 指定の取消し等 - (1)」の規定により指定管理者の指定が取り消され、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられた場合において、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。

③ ①及び②の場合においてその損害額は、市と指定管理者が協議して定める。

20 その他の遵守事項

(1) 原形変更の承認

指定管理者は、施設の原形を変更しようとするときは、あらかじめ市の承認を得なければならない。

(2) 原状回復義務

指定管理者は、その指定期間が満了したとき、又は「16 指定の取消し等 - (1)」の規定により指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理を行わなくなった公の施設の当該部分を速やかに原状に復さなければならない。ただし、市の承認を得たときはこの限りでない。

(3) 施錠管理

施設の施錠を行う際は、貸与された鍵により行うものとする。なお、鍵は、指定管理

者が責任を持って適切に管理するものとし、市に無断で複製してはならない。ただし、き損・紛失した場合は、速やかに市へ報告するとともに指定管理者の責任により新たな鍵の設置を行わなければならない。

(4) 権利義務の譲渡等

指定管理者は、プラザの管理運営業務に係る権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又は権利を担保に供してはならない。ただし、書面により市の承諾を得たときは、この限りではない。

(5) 管理運営業務内容の変更等

① 市は、必要があるときは、プラザの管理運営業務の内容を変更し、又は業務を一時中止することができるものとする。この場合は、市と指定管理者が協議して書面によりこれを定めるものとする。

② 前項の場合において、指定管理者が損害を受けたときは、市はその損害を賠償するものとし、その賠償額は市と指定管理者が協議して定める。

(6) 自動販売機等

利用者の利便性向上のため、条例第4条及び図書館条例第2条で定める業務以外で自動販売機、公衆電話等（以下「自動販売機等」という。）を設置する場合、自動販売機等を設置する第三者もしくは指定管理者は、市から別途行政財産の貸付け又は目的外使用の許可を受けなければならない。なお、自動販売機の設置者は市が入札により決定する。

(7) 仕様書外の事項

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の規定について疑義が生じた場合には、必要に応じて市と指定管理者が協議するものとする。

第9 リスク分担

市と指定管理者の間での責任分担は次のとおりとする。ただし、表に定める事項に疑義がある場合、又は定めのない事項については、市と指定管理者が協議して定めることとする。

リスク分担表

リスク項目	No	リスクの内容	リスク分担	
			市	指定 管理者
応募リスク	1	応募費用に関するもの		○
	2	提案内容に含まれる特許権等、第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理方法等を使用した結果生じた責任に関するもの		○
政治・行政リスク	3	市、指定管理者いずれの責にも帰すべからざる事由により、指定管理者の指定の議決が得られない場合 ^{注1)}	○	○
	4	市の政策変更による事業の変更・中止など	○	
法制度・税制度・許認可変更リスク	5	法制度・税制度・許認可の新設・変更に関するもの（本施設の管理・運営に影響を及ぼすもの）	○	
	6	法制度・税制度・許認可の新設・変更に関するもの（上記以外のもの）		○
	7	消費税の変更（支払い時点）に関するもの	○	
許認可リスク	8	市が取得すべき許認可の遅延に関するもの	○	
	9	指定管理者が取得すべき許認可の遅延に関するもの		○
第三者賠償リスク	10	指定管理者の事由（管理者として注意義務を怠った場合含む）による賠償		○
	11	上記以外のもの	○	
債務不履行リスク	12	市の事由による事業の中断や支払遅延・不能など市の債務不履行によるもの	○	
	13	事業放棄や破綻など指定管理者側の債務不履行によるもの		○
不可抗力リスク	14	暴動、地震、風水害等の市及び指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない事由によるもの ^{注2)}	○	△
金利変動リスク	15	金利の変動に伴う経費の増		○
物価変動リスク	16	人件費、物件費等の物価の変動に伴う経費の増加及び減少 ^{注3)}	△	
	17	著しい物価の変動に伴う燃料光熱水費の増加及び減少 ^{注4)}	△	
施設損傷リスク	18	施設の劣化に対して指定管理者が適切な維持管理業務を実施しなかったことに起因するもの		○
	19	指定管理者に帰責事由のある事故等		○
	20	上記以外によるもの	○	
維持管理・運営コストリスク	21	市の指示による事業内容・用途の変更等に起因する維持管理・運営費の増大	○	
	22	市の指示以外の要因による維持管理・運営費の増大		○

リスク項目	No	リスクの内容	リスク分担	
			市	指定管理者
計画変更リスク	23	市の指示による事業内容や用途の変更等に起因する費用負担及び業務内容の変更に関するもの	○	
警備リスク	24	指定管理者の警備不備による損害に関するもの		○
	25	上記以外によるもの	○	
利用者対応リスク	26	指定管理者の業務範囲についての利用者からの苦情やトラブル等への対応		○
	27	上記以外の場合における利用者からの苦情やトラブル等への対応	○	
企画事業リスク	28	指定管理者の企画事業に関するリスク		○
提案事業リスク	29	指定管理者の提案事業に関するリスク		○
書類の誤りに伴うリスク	30	仕様書等（市が責任を持つもの）の書類の誤りに関するもの	○	
	31	管理運営実施計画等の指定管理者の提案書の不備（利用者数見積りの誤り等）に関するもの		○
プライバシー保護リスク	32	業務上知り得た利用者の個人情報の漏洩に関するもの（指定管理者に帰責事由がある場合）		○
事業清算に伴うリスク	33	指定管理期間が終了した場合又は期間中途において業務を廃止した場合における事業者の撤収にかかる費用		○

凡例：「○」主たる負担者

注1） 双方自らの負担を負うものとする。（この場合、指定管理者は候補者とみなす）

注2） 指定管理者が不可抗力発生時の対応義務を怠ったことに起因するものは、指定管理者の負担とする。

注3） 「指定管理者制度導入施設における物価変動対策について（令和7年5月21日）」に定める方法により指定管理料を変動させることとする。

- 注4） ・著しい物価変動とは、市が指定するそれぞれの物価指数が選定時の提案書等を提出した時点を基準として上下10%を超えて変動した場合とする。
- ・市は、当該指数に基づき影響額を算定し、指定管理者の各年度の収支差額を上限として、指定管理者と協議のうえ、その一部を負担する、もしくは返還させることとする。
- ・市が指定する物価指数は次のとおりとする。

区分	指定する物価指数
電気	熊本市消費者物価指数＞光熱・水道＞電気代
ガス	熊本市消費者物価指数＞光熱・水道＞ガス代
水道	熊本市消費者物価指数＞光熱・水道＞上下水道料
灯油・軽油・重油	熊本市消費者物価指数＞光熱・水道＞他の光熱

第2章 業務仕様

第1 プラザの使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務

1 プラザの施設及び附属設備（以下、施設等という。）の使用許可

（ホール、多目的室、会議室、創業支援室、スモールオフィス、託児室）

規則に基づくプラザ使用許可申請書を受理したときは、条例第7条に基づき、以下の不許可基準への該当の有無を審査し、許可するときはプラザ使用許可書を当該申請者に交付すること。

（使用の不許可）

第7条 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、施設等の使用を許可しないことができる。

- (1) プラザの設置目的に反する使用をするおそれがあるとき。
- (2) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあるとき。
- (3) 施設等をき損し、又は滅失するおそれがあるとき。
- (4) 集団的に又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認めるとき。
- (5) プラザの管理上支障があるとき。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、使用が不適當であるとき。〔不許可基準〕

2 プラザの施設等の使用許可の取消し等

条例第8条に基づき、使用許可を受けた者が、以下の使用許可の取消し等の事由に該当すると認めるときは、プラザの施設等の使用の許可を取り消し、若しくは変更し、又は使用の停止を命ずること。

（使用許可の取消し等）

第8条 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、施設等の使用の許可を取り消し、若しくは変更し、又は使用の停止を命ずることができる。

- (1) 前条第1号から第5号までに規定する事由が生じたとき。
- (2) 使用の許可に付した条件に違反したとき。
- (3) 偽りその他不正な手段により使用の許可を受けたとき。
- (4) この条例又はこれに基づく規則の規定に違反したとき。
- (5) 使用の許可を受けた者が、使用の許可を受ける資格を有しなくなったとき。
- (6) スモールオフィスの使用許可については、第6条の2第1項各号のいずれかに該当しなくなったとき。

3 その他プラザの使用受付等に関する業務

(1) 各種申請受付業務

- ① 使用許可申請の受付及び許可書の発行（規則第3条及び第5条に基づき対処する。）
- ② 創業支援室、スモールオフィスに係る使用許可更新申請の受付及び許可書の発行（規則第4条、規則第4条の2及び第5条に基づき対処する。）
- ③ 使用許可変更申請の受付及び許可書の発行（規則第8条及び第9条に基づき対処する。）

- ④ 使用中止届の受付及び利用料金還付申請の受付（規則第 6 条、第 7 条、第 7 条の 2 及び第 26 条に基づき対処する。）
- ⑤ 利用料金減免申請の受付（規則第 25 条に基づき対処する。）
- ⑥ 特別設備許可申請書の受付及び許可書の発行（規則第 18 条に基づき対処する。）
- ⑦ 附属設備の使用受付（規則第 3 条及び第 5 条並びに第 11 条に基づき対処する。）
- (2) 入館の制限、使用の制限、使用許可の取消しに関する業務
- (3) プラザ利用時における利用者への指導指示及び施設の開錠、施錠業務
- (4) 施設及び附属設備、貸出備品等の設営、撤収及び点検業務
- (5) プラザ使用時における附属設備、貸出備品等の操作、説明等の業務
- (6) プラザ利用者、見学者等の案内業務

4 その他

- (1) 使用者がプラザの施設等を適正に使用することができるよう、十分な説明を行うこと。
- (2) 使用完了時に使用施設等の原状回復がなされていること等を速やかに確認し、実施されていないときは直ちに使用者へ原状回復等を求めるとともに、市に報告すること。
- (3) 条例第 7 条の規定に該当する使用者を発見したときは、速やかに遵守事項を通知し、是正を求める等の対応を行うこと。
- (4) 条例、規則、各種要綱等に基づき使用許可に関する運営マニュアルを作成し、業務従事者に研修教育を行うこと。

第2 プラザの施設等の維持管理に関する業務

1 プラザの維持管理に関する業務の項目

- (1) 建物及び設備の保守管理に関する業務
 - ① 設備運転管理業務
 - ② 昇降機設備保守点検業務
 - ③ 空気調和設備保守点検業務
 - ④ 雨水処理設備保守点検業務
 - ⑤ 自動ドア設備保守点検業務
 - ⑥ 機械警備業務
 - ⑦ 施設（建築物及び建築設備）及び敷地内の工作物等の劣化等点検業務
- (2) 舞台関係設備の保守管理業務
 - ① 舞台機構設備保守点検業務
 - ② 音響映像機器設備保守点検業務
 - ③ 舞台照明設備保守点検業務
 - ④ 移動観覧席設備保守点検業務
 - ⑤ ピアノ保守点検業務
- (3) 環境維持管理に関する業務
 - ① 清掃業務
 - ② 図書資料消毒業務
- (4) その他市長等が必要と認める業務

2 複合施設（A棟）内にある施設の管理

プラザは、熊本駅前東A地区第二種市街地再開発事業により整備された、複合施設（A棟）、商業施設（B棟）、住宅施設（C棟）のうち、複合施設（A棟）（以下、A棟という。）の中に位置する施設である。

A棟における管理業務のうち、再開発事業全体に係る敷地及び全体共用部分については、区分所有者にて組織されるくまもと森都心管理組合が定める「くまもと森都心管理組合規約」及び「くまもと森都心管理組合規則」を、A棟の施設共用部分については、A棟の区分所有者にて組織される管理組合施設部会が定める「くまもと森都心管理組合施設部会規約」及び「くまもと森都心管理組合施設部会規則」を遵守することとする。また、A棟の専有部分については、本仕様書を遵守することとする。

3 指定管理者が費用を負担する維持・修繕の範囲

(1) 小規模修繕の実施

1件50万円以下の施設又は設備の維持・修繕（以下「小規模修繕」という。）に要する経費（以下「修繕費等」という。）については200万円／年度（消費税及び地方消費税を含む。）を別途計上し、指定管理料に含めるものとする。小規模修繕の実施に当たり、指定管理者は、市へ事前報告のうえ、自らの責任の下執行する。なお、1件50万円を超える施設又は設備の維持・修繕に要する経費については、指定管理者からの事前報告に基づき、市と協議するものとする。

(2) 複数業者からの見積りの徴取

修繕費等が5万円を超える場合には、原則として2者以上から見積りを徴し、安価な者に小規模修繕をさせること。

(3) 修繕費等の精算

修繕費等については実績に応じ年度末に精算する。なお、執行する修繕費等の合計額が200万円／年度を超えることが予想される場合は、市と協議するものとする。

4 維持管理に関する業務の詳細

以下に定める事項のほか、第3章 特記仕様に記載する内容を満たす水準の維持管理業務を行うこと。

- (1) 安全管理に十分配慮し、火災、損傷等を防止して財産の保全を図るとともに、利用者及び業務従事者の安全確保に努めること。
- (2) 「熊本市公共建築物点検マニュアル」に基づき日常的に施設点検を行い利用者等の安全確保を図るとともに、異常を発見したときは速やかに必要な措置を講じること。なお、点検にあたっては点検記録を作成し、業務報告時に合わせて報告すること。
- (3) 定期点検及び保守管理中に、部品の取替、修理等の整備を必要とするものを発見した場合は、直ちに処置方法を検討し、小規模修繕においては速やかに実施すること。それ以外の場合で、かつ本仕様書に規定する指定管理者の責任分担に属しないものについては市へ報告し、指示を受けること。
- (4) 施設を常に清潔な状態に保持するよう努め、維持管理上発生した廃棄物については適正な分別を行い、所定の場所に搬出するとともに、定期的な清掃等を実施すること。また、利用者には、ごみの持ち帰りを徹底させること。なお、業務遂行の結果生じる消耗品、使用済み部品等廃棄品の廃棄については、管理運営経費の中に含まれる。
- (5) 維持管理に係る費用は、指定管理者が支払うこと。なお、業務に要する諸工具、器具、

消耗品、光熱水費、電話料金等一切の費用については、管理運営経費の中に含まれる。

- (6) 市が貸与する施設設備及び備品は、所在及び状態の把握並びに紛失及び盗難の防止のために必要な措置を講じる等善良な管理者の注意をもって適正に管理すること。また、備品の紛失又は盗難が疑われる場合等の事故等発生時における指定管理者から市への報告の手順や体制について、指定管理者が作成するマニュアルで明確にすること。
- (7) 電球等の消耗品は、随時補充又は交換すること。
- (8) 指定管理者は、維持管理の対象設備等の動作不良及び故障発生を発見した場合は、速やかに原因を究明し、対処すること。
- (9) 修繕等の工事の実施に当たっては、事前に市へ報告するとともに、施工業者等との事前調整及び施工時の立会いを行うこと。

第3 条例第4条各号に掲げる事業等の実施に関する業務

1 企画事業について

企画事業は、施設の設置目的を達成するため指定管理者が企画立案のうえ実施する事業であり、(1)から(4)を市指定事業、(5)を自主事業とする。

【 市指定事業について 】

くまもと森都心プラザ条例第4条各号に掲げる事業内容で、プラザ設置の目的（多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力の創造及び発信並びに人材及び地域の産業の育成をするとともに、地域における子育て支援を推進することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさと活力を生み出すことに寄与）に合致し、プラザ全体の集客に資する事業として、以下の事業を市指定事業とし、必ず実施すること。

(1) XOSS POINT. の運営に関する業務

① 起業支援事業

ア スタートアップ等相談業務

起業を志す者やスタートアップ等の来所、電話相談に対し、インキュベーションマネージャー・コミュニティコーディネーターによるビジネスプランのブラッシュアップを始めとしたメンタリング等を実施すること。また、経営相談員、融資相談員と連携し、経営計画の策定や収支計画の作成などのアドバイスを行うこと。

(7) 業務内容

a 受付

- ・相談については、予約受付を原則とするが、予約がない相談者も随時受け付けること。
- ・スタートアップ等相談については、スタートアップ等相談予約受付簿により受付を行うこと。
- ・経営・融資相談については、随時受け付けることとし、原則として、相談時間内（午前10時から午後4時）で対応すること。なお、相談時間内での対応が難しい場合は、相談者と協議の上、日時を調整し、柔軟に対応すること。

b インキュベーションマネージャー、コミュニティコーディネーター及びリレーションズコーディネーターが行う相談業務

(a) インキュベーションマネージャー

- ・起業を志す者やスタートアップ等からの相談に対応し、事業化、販路開拓、

資金調達、組織づくりなど事業成長に関する助言及び伴走支援を行うこと。

- ・起業家及びスタートアップの事業課題や成長段階に応じて、支援機関、専門家、企業等とのマッチングを行い、課題解決に向けた支援を行うこと。
- ・県域外企業との連携、事業提携、企業誘致等に関する相談に対応し、必要な情報提供及び関係者との調整を行うこと。

(b) コミュニティコーディネーター

- ・起業家、起業希望者、支援機関及び施設利用者等からの相談に対応し、交流機会や支援メニュー等に関する情報提供を行うこと。
- ・相談者のニーズに応じて、他の利用者、支援機関、専門家等とのネットワーク形成及びコミュニティへの参加を支援すること。
- ・施設利用やコミュニティ活動に関する相談対応を行うとともに、利用者同士の交流及び連携の促進に向けた支援を行うこと。

(c) リレーションズコーディネーター

- ・市域内企業及びスタートアップ等からの相談に対応し、県域外の企業、インキュベーション施設、アクセラレーター、VC（ベンチャーキャピタル）等との連携に関する助言及び支援を行うこと。
- ・事業連携、オープンイノベーション、資金調達等に関する相談に対応し、必要に応じて投資家、企業その他関係者とのマッチングを支援すること。
- ・本市スタートアップ・エコシステムへの参画や広域的なネットワーク形成に関する相談に対応し、関係機関との連携を支援すること。

c 経営相談員が行う相談業務

- ・創業希望者及び事業者からの相談に対応し、事業計画の策定、販路開拓、資金計画その他経営に関する助言を行うこと。
- ・XOSS POINT. 職員と連携しながら、創業支援室入居者に対し、それぞれの事業ステージや課題に応じた助言及び支援を行うこと。
- ・相談者の課題やニーズを丁寧に把握し、必要に応じて支援機関、専門家等への橋渡しを行うこと。
- ・相談終了後、相談ごとに経営相談報告書を作成すること。

d 融資相談員が行う相談業務

- ・創業希望者及び事業者からの資金調達に関する相談に対応し、熊本市中小企業融資制度の説明及び相談内容に応じた助言を行うこと。
- ・必要に応じて、国、県その他公的機関等が実施する融資制度、補助制度等の情報提供及び紹介を行うこと。
- ・相談者の事業内容や資金ニーズを踏まえ、適切な金融機関その他関係機関との連携を支援すること。
- ・その他、融資相談に関する業務に対応すること。
- ・相談業務に従事していない時間は、XOSS POINT. の他の事業に従事してもよい。

e 士業等の専門家や支援機関と連携して実施する相談業務

- ・士業等の専門家や支援機関と連携し、毎月 1～2 回程度、特別相談会を実施すること。
- ・（例）連携する専門家や支援機関

【士業等の専門家】

- ・行政書士、司法書士、社会保険労務士、中小企業診断士 等

【支援機関】

- ・熊本県信用保証協会、日本政策金融公庫、独立行政法人 工業所有権情報・研修館（INPIT）、独立行政法人 日本貿易振興機構（JETRO） 等

f ビジネス情報の提供

- ・相談者が求めるビジネス図書や各種情報の検索・提示及び貸出案内を図書館司書と協力して行うこと。
- ・有用と思われるビジネス情報は、データベース化すること。

g FAX又はeメール及び、オンライン形式による相談

- ・FAX又はメール会員からの e メール、若しくは希望者からのオンラインによる経営・融資・創業相談を受け付けし、各相談員と連携しながら回答を行うとともに、必要に応じて遠隔地にいるメンター等への相談へも対応すること。

※メール会員にかかる説明は、⑤ 広報・庶務関係業務 ア 広報業務に記載。

h 報告・統計管理等

- ・経営相談及び融資、創業相談の報告書を集計し取りまとめのうえ、月締めで、翌月の市が指定する日まで報告すること。
- ・年度毎の実績を市に提出すること。

イ 創業支援室の管理・運営

(7) 支援実施への取組

起業を志す者及び創業間もない者のために、創業支援室の提供と創業・経営に関する支援を行う。

(i) 業務内容

a 使用許可

- ・第2章 業務仕様「第1 プラザの使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務」に基づき、許可された入居予定者に対し使用許可書を交付する。

b 使用料は無料とし、入居期間は原則1年とする。

c 入居者への支援

- ・主にインキュベーションマネージャーやコミュニティコーディネーター等によるビジネスプランの検討、課題解決等のアドバイスを行うこと。
- ・必要に応じて、経営相談員、融資相談員と連携すること。
- ・入居者同士のワークショップを随時行うこと。
- ・専門知識等習得のための勉強会を入居者の要望に沿い月1回程度行うこと。
- ・入居者が提出する毎月の進捗状況についての報告書を基にヒアリングを行うこと。
- ・創業支援室入居者の卒業後においても、事業継続や経営状況等について定期的にアフターフォローを行い、必要に応じ支援を行うこと。

d 創業支援セミナーの開催

- ・2ヶ月に1回以上実施し、受講料は無料とする。
- ・実施に当たっては、受講者1人（創業支援室入居者を含む）から実施し定員は概ね20人とする。
- ・創業支援室及びスモールオフィス入居者は、優先的に受講できるものとする。

- ・企画に当たっては入居者の要望に沿うこと。
- ・創業支援セミナーをcの勉強会の実施回数として含めることもできるものとする。
- e 使用期間の更新
 - ・更新の申し込みの受付をすること。
 - ・更新に係る審査を行う会議の設置に関する規定を定め、会議の開催及び運営に関する事務等を行うこと。
 - ・開催に当たっては、日程調整、会場の確保を行うこと。
 - ・上記の業務については、市への報告及び事前打ち合わせをすること。
 - ・使用許可書の交付等の更新に係る事務を行うこと。
- f 入居者の退去について
 - ・退去する事由が発生した場合、入居者、市と退去時期等について打ち合わせをすること。
 - ・退去に係る明け渡しの指示等の対応を行うとともに、それに係る事務を行うこと。
- g 入居者の進捗状況や出勤状況、勉強会や創業支援セミナーの開催状況を記録し、翌月報告書により市が指定する日に報告すること。
- (f) 入居者の募集にかかる業務
 - a 退去予定者が発生した場合の対応
 - ・創業支援室は常に全室が活用されることが望ましいため、退去予定者が発生した場合は、市と協議の上、募集を行うこと。
 - b 募集、広報
 - ・募集要項、チラシを作成のうえ、募集すること。
 - ・XOSS POINT. ホームページ、プラザ内掲示板、SNS、市庁舎その他市の区域内の適当な場所における掲示等により広報すること。
 - ・入居申し込みの受付をすること。
 - c 入居者の選考
 - ・入居者選考に係る審査を行う会議の設置に関する規程を定め、会議の開催及び運営に関する事務等を行うこと。
 - ・開催に当たっては、日程調整、会場の確保を行うこと。
 - d a～cの業務については、市への報告及び事前打ち合わせをすること。
 - e 選考結果の通知、使用許可書等の交付等の事務を行うこと。
- ウ スモールオフィスの管理・運営
 - (f) 支援実施への取組

事業拡大を目指すスタートアップ等が入居するインキュベーション施設として、スモールオフィスの提供とビジネスモデルのブラッシュアップ等の伴走支援を行う。
 - (i) 業務内容
 - a 使用許可
 - ・第2章 業務仕様「第1 プラザの使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務」に基づき、許可された入居予定者に対し使用許可書を交付する。

- b 使用料
 - ・ 1 m²当たり 2,800 円とし、入居期間は原則 2 年とする。但し、必要に応じて 1 年ごとの延長を最大 2 回まで認めることができる。
- c 入居者への支援
 - ・ インキュベーションマネージャー、コミュニティコーディネーター、リレーションズコーディネーターによる、事業成長・拡大に向けたメンタリングを行うこと。
 - ・ 必要に応じて、経営相談員・融資相談員と連携すること。
 - ・ 入居者同士の交流会やワークショップ等について、入居者の要望に沿い月 1 回以上行うこと。
 - ・ 入居者が提出する毎月の進捗状況についての報告書を基にヒアリングを行うこと。
 - ・ XOSS POINT. にて実施する各イベントの案内を行い、必要に応じて参加者との交流を支援すること。
- d 使用期間の更新
 - ・ 更新の申し込みの受付をすること。
 - ・ 更新に係る審査を行う会議の設置に関する規定を定め、会議の開催及び運営に関する事務等を行うこと。
 - ・ 開催に当たっては、日程調整、会場の確保を行うこと。
 - ・ 上記の業務については、市への報告及び事前打ち合わせをすること。
 - ・ 使用許可書の交付等の更新に係る事務を行うこと。
- e 入居者の退去について
 - ・ 退去する事由が発生した場合、入居者、市と退去時期等について打ち合わせをすること。
 - ・ 退去に係る明け渡しの指示等の対応を行うとともに、それに係る事務を行うこと。
- f 入居者の進捗状況や出勤状況、ワークショップ等や各イベントの開催状況を記録し、翌月報告書により市が指定する日に報告すること。
- g 創業支援室及びスモールオフィスの入居者による製品・サービス等の情報について、希望に応じ施設 HP や SNS 等を通じた情報発信を行うこと。
- (f) 入居者の募集にかかる業務
 - a 入居者の随時募集について
 - ・ 伴走的な支援を必要とするスタートアップ等に対し、入居案内・募集を随時行うこと。
 - b 募集、広報
 - ・ 募集要項、チラシを作成のうえ、募集すること。
 - ・ XOSS POINT. ホームページ、プラザ内掲示板、SNS、市庁舎その他市の区域内の適当な場所における掲示等により広報すること。
 - ・ 入居申し込みの受付をすること。
 - c 入居者の選考
 - ・ 入居者選考に係る審査を行う会議の設置に関する規程を定め、会議の開催及び運営に関する事務等を行うこと。
 - ・ 開催に当たっては、日程調整、会場の確保を行うこと。

- d a～c の業務については、市への報告及び事前打ち合わせをすること。
- e 選考結果の通知、使用許可書等の交付等の事務を行うこと。
- エ 起業家支援スペースの管理・運営
 - ・メンター、専門家等による相談対応や伴走支援を行うとともに、本市が実施するスタートアップ等支援事業、XOSS POINT. における指定事業及び自主事業等と連携し、起業家、起業希望者、支援機関、企業、大学その他の関係者が交流し、新たな連携や事業創出につながるコミュニティ形成の場として運営すること。
 - ・起業家支援スペースの運営に当たっては、利用者同士の交流促進や情報発信に努めるとともに、施設入居者及び利用者の活動や成長を支援する環境づくりを行うこと。
 - ・各種イベント、セミナー等の実施に当たっては、年齢、性別、職業、国籍、障がいの有無、育児や介護等の状況にかかわらず、多様な人材が参加しやすい環境づくりに配慮すること。
- (7) 業務内容
 - a 起業家支援のための空間としての供用
 - ・創業支援室及びスモールオフィスの入居者、施設登録会員、起業家、起業希望者並びに起業支援関係者が交流し、情報共有やネットワーク構築を行うとともに、メンタリングその他の支援を受けることができる場として提供すること。
 - ・利用者の成長段階や課題に応じて、メンターや専門家等による相談機会を提供するとともに、起業及び事業成長に向けた支援を行うこと。
 - ・経営相談及び融資相談に従事する専門相談員と連携し、相談者のニーズに応じた適切な支援メニューへの接続や伴走支援を行うなど、一体的かつ効果的な支援体制を構築すること。
 - b 周知・広報等
 - ・実施する各種支援事業、イベント、プログラムその他の活動内容について、施設ホームページ、SNS その他の広報媒体を活用し、効果的な情報発信及び周知を行うこと。
 - ・広報に当たっては、本市のスタートアップ支援施策及び施設の認知度向上並びに利用促進につながるよう、対象者に応じた情報発信に努めること。
 - ・また、施設利用者の取組や成果、支援事例等について積極的に発信し、本市におけるスタートアップ・エコシステムの形成及び機運醸成に資する広報を行うこと。
 - c イベント開催による関係者コミュニティの形成
 - ・コミュニティコーディネーターを中心として、起業家、施設入居者、登録会員、支援機関、企業、大学、金融機関その他の関係者が交流し、新たな連携や共創を生み出すためのイベント等を実施し、スタートアップ・エコシステムの形成及びコミュニティの活性化に取り組むこと。
 - ・実施回数、実施方法及び対象者については、コミュニティ形成及び参加者間のネットワーク構築に効果的な内容となるよう提案すること。
 - ・イベントは原則として参加者が無料で参加できるものとし、多様な主体が気軽に参加できる環境を整備すること。
 - ・本市の産業特性や地域資源を踏まえ、先端テクノロジー、クリエイティブ、半

導体、ライフサイエンス、脱炭素、地域課題解決等のテーマを取り上げるとともに、専門的な知見や実績を有する起業家、研究者、投資家等を招へいするなど、多様な人材の参画を促進すること。

- ・実施に当たっては、講演会、交流会、ワークショップ、ピッチイベント等、多様な手法を活用し、参加者同士の交流及び事業連携の創出につながる内容とすること。
- ・創業支援室及びスモールオフィス入居者については、イベントへの参加や登壇等の機会を積極的に確保し、コミュニティ形成への参画を促進すること。
- ・イベントの広報や連携企画等を通じて、プラザ図書館、その他の関係機関との連携を図り、施設利用者間の相互交流及び施設の利用促進につながる取組を実施すること。
- ・このほか、コミュニティ参加者の継続的な関係構築及びネットワークの拡大に資する取組について提案すること。

d アン트レプレナーシップ醸成事業

- ・学生をはじめとする若者や潜在的な起業希望者等を対象に、セミナー、ワークショップ、交流会その他のイベントを実施し、市域におけるアントレプレナーシップの醸成及び起業機運の向上に取り組むこと。
- ・実施回数及び実施方法については、事業目的の達成に効果的な内容となるよう提案すること。
- ・プログラムは原則として参加者が無料で受講できるものとし、多様な対象者が参加しやすい環境を確保すること。
- ・起業に関する基礎知識の習得に加え、課題発見、アイデア創出、ビジネスモデル構築、事業化に至るプロセスを実践的に学べる内容とし、起業に必要な知識、思考力及びチャレンジ精神の醸成につながるものとする。
- ・また、参加者同士や起業家、支援機関、企業等との交流機会を創出し、将来的な起業や新たな挑戦につながるコミュニティ形成に資する内容を提案すること。

e 報告・統計管理等

- ・施設利用（相談、イベント参加、プログラム参加等）を契機として創出された創業件数、事業マッチング件数、資金調達件数その他の支援成果について実績を把握し、月ごとに取りまとめるうえ、本市が指定する期日までに報告すること。
- ・施設利用状況、相談対応件数、イベント開催実績、会員登録状況等について、定期的に集計及び分析を行い、本市に報告すること。
- ・スタートアップ支援事業の効果測定に資する評価指標（KPI）について提案するとともに、本市との協議により設定した成果指標については、実績及び達成状況を継続的に把握し、定期的に報告すること。
- ・また、成果指標の達成状況や利用者ニーズ等を踏まえ、事業の改善及び効果向上に向けた提案を行うこと。

オ スタートアップエコシステム構築に向けた取組

(7) スタートアップ等の育成・支援

- ・VC（ベンチャーキャピタル）、金融機関、事業会社及び投資家とのマッチングイベントや資金調達セミナー等の開催による、スタートアップの資金調達及

びファイナンス支援に関する取組。

- ・海外市場への展開や海外投資家・支援機関との連携促進等、スタートアップのグローバル展開を支援するセミナー及びアクセラレーションプログラムの実施。
- ・IPO（新規株式公開）やM&A等を見据えた企業価値向上、経営体制整備及び成長戦略の策定を支援するイクジット支援プログラムの実施。
- ・女性、若者、学生等の多様な人材による起業を促進するための起業家育成プログラム及びコミュニティ形成に関する取組。
- ・このほか、スタートアップの成長段階やニーズに応じた人材確保、販路開拓、オープンイノベーション、知的財産活用、規制対応、リスクマネジメント、コンプライアンス及びガバナンス強化その他事業成長に資する支援プログラムの企画及び実施。

(イ) スタートアップデータのプラットフォームの活用

国内外のスタートアップ情報を集約・可視化するプラットフォームを活用し、企業概要、資金調達状況、保有特許、企業価値（評価額）等の情報を収集・分析するとともに、有望なスタートアップの発掘や支援、誘致活動を推進する。

(ロ) スタートアップカンファレンスへの出展支援

- ・首都圏その他の地域で開催されるスタートアップカンファレンス、展示会、商談会等への出展を支援し、市域内スタートアップの認知度向上、販路開拓、資金調達及び事業提携機会の創出を図ること。
- ・市域内のスタートアップがカンファレンス等へ出展する際は、出展料及び交通費等に対する補助を行うこととし、補助額は以下のとおりとする。

首都圏で開催されるカンファレンス等：1企業あたり5万円

関西圏及び中部圏等で開催されるカンファレンス等：1企業あたり3万円

九州圏内で開催されるカンファレンス等：1企業あたり1万円

上記以外で開催されるカンファレンス等：市と協議の上決定する

- ・補助額は各企業一律とし、1企業あたりの補助は1年度につき1回を上限とする。
- ・熊本市と連携してカンファレンス等へ出展する場合は、出展企業及び本市職員を含めた行程調整、出展に係る各種連絡調整等を行うとともに、本市職員の旅費の一部についても本事業の経費として対応すること。
- ・出展支援に係る補助金及び本市職員の旅費の一部、その他関連経費の総額は、年間200万円程度を目安として事業を実施すること。
- ・実施に当たっては、出展企業の募集、選定、事前支援及び出展後のフォローアップを行い、商談件数、資金調達機会の創出、事業提携等の成果把握に努めること。

(エ) スタートアップからの連携等に関する相談窓口対応

- ・本市との連携を希望するスタートアップ等からの相談について、XOSS POINT.を一次相談窓口として運営し、相談対応を行うこと。
- ・スタートアップ等から寄せられる行政との連携提案、実証実験、共同研究、オープンイノベーション、規制・制度に関する相談その他の提案について受け付け、相談内容を整理するとともに、必要に応じて関係部署、支援機関、企業その他適切な機関へ取り次ぎ又は連携を行うこと。

- ・相談案件については、相談内容及び対応状況を適切に管理し、本市と情報共有を図りながら、円滑な調整及び課題解決に努めること。
- ・また、本市との連携可能性が高い案件については、関係部署との協議調整や提案内容の具体化に向けた支援を行い、実証実験や事業連携等の実現に向けた伴走支援を行うこと。

カ 市域内起業支援機関との連携

- ・市域内の起業支援機関、金融機関、大学、産業支援機関、商工団体その他の関係機関との連携及び情報共有を図り、起業家及びスタートアップに対する支援体制の充実に努めること。
- ・起業家及びスタートアップの相談内容や成長段階に応じて、適切な支援機関への紹介や連携を行うとともに、必要に応じてメンター、専門家等の派遣による支援を実施すること。
- ・また、市域内の起業支援機関相互のネットワーク形成及び支援ノウハウの共有を促進し、地域全体のスタートアップ支援機能の強化に取り組むこと。

キ 飲料等の提供又は販売

- ・利用者間が自然にコミュニケーションを図り、情報交換ができる場を形成するため、飲料等の提供又は販売を行うこと。
- ・提供又は販売する商品やメニューについては、市と協議し決定すること。
- ・提供又は販売に当たっては、関係する法令を遵守すること。
- ・販売を行う場合は、行政財産の目的外使用許可を得ること。また、その使用料は指定管理者が負担すること。
- ・販売にかかる経費は、指定管理料を充てず、指定管理者が負担し、その収益は指定管理者の収入とすること。
- ・販売を行う場合は、収支報告を行うこと。

② XOSS POINT. 会員管理業務

ア 施設会員の登録及び管理業務

(7) 業務内容

a 会員登録・更新・変更業務

- ・施設入居者及びXOSS POINT. を利用する相談者に対し、会員登録の案内を行うこと。
- ・会員登録を行った者には、会員証（電子媒体を含む）を発行（新規・再発行）すること。
- ・紙媒体等による会員証の場合、将来的に電子媒体での運用、管理が可能となるよう準備検討を進めること。なお、アプリやクラウド等の導入に当たっては、事前に本市と協議すること。
- ・会員登録を行った者が施設を利用しようとする際は、会員証の提示を求めること。
- ・会員登録に際しては、施設利用方法及びコワーキングや自習を目的とした利用の禁止など、利用ルールの説明を徹底すること。ただし、本施設で開催されるイベント、セミナー、交流会等の参加者及び運営関係者による利用については、開催時間の前後を含め、事業の円滑な実施及び施設の設置目的に資する範囲において柔軟に対応すること。
- ・会員登録情報の変更・廃止の受付、処理を行うこと。

b 会員管理業務

- ・会員登録を行った者については、データベース等により会員情報、利用履歴、相談内容などのデータを管理すること。
- ・会員情報等のデータ管理に当たっては、個人情報の保護には十分注意し、それらが第三者の間に触れないようにするとともに、申込書の取扱いや管理は厳重に行うこと。
- ・会員のうち希望者に対しては、施設で行う各種支援プログラム等の情報発信を行うと共に、収集した会員情報等については施設利用動向の把握や、起業家の発掘等に活用すること。

c 報告・統計管理等

- ・登録会員数及び施設の利用状況等について取り纏めのうえ、月締めで、翌月の市が指定する日まで報告すること。

③ ビジネス情報提供事業

ア 各種資料提供業務

創業を志す意欲のある者や経営改善・経営革新を志す者に対し、プラザ図書館の資料を活用し、必要な情報の提供に役立てる。

(7) 業務内容

a 資料購入依頼

- ・ビジネス支援に有用とされる資料で、プラザ図書館での購入を希望する資料のリストを作成し、プラザ図書館へ情報提供を行うこと。

b パンフレット収集

- ・相談業務に必要なパンフレット等は、発行元へ連絡を取り、収集に努め、内容を精査し、適切な場所に配置すること。

イ 情報検索支援事業

XOSS POINT. の総合窓口において、プラザ図書館に配置する図書コンシェルジュ又はプラザ図書館スタッフ（以下「図書館司書」という。）と連携し、必要な情報（図書等の資料）の提供及びデータベースの活用方法の提供・支援を行う。

(7) 業務内容

a レファレンスとの連携

- ・経営や創業に係る相談等において、必要な図書資料について図書館司書と適宜連携を行うこと。

b 情報検索支援（利用者対象）

- ・利用者の要望に応じ、データベース検索支援を行うこと。

c 研修会への参加

- ・プラザ図書館の実施する情報利活用研修会について、必要に応じ参加すること。

④ 経営革新・基盤強化支援事業

ア 経営・融資相談業務（経営革新・基盤強化分）

来所や電話による経営上の諸問題に対し、専門相談員による解決策等のアドバイスや熊本市中小企業融資制度の説明等を無料で行う。

(7) 業務内容

①起業支援事業 ア スタートアップ等相談業務の（7）の b 以外は同様とし、b は次のとおりとする。

b 経営相談員が行う相談業務

- ・経営に関するアドバイスを行うこと。
- ・XOSS POINT. 職員と連携しながら創業支援室入居者及びスモールオフィス入居者に対するアドバイスを行うこと。
- ・相談終了後、経営相談報告書を作成すること。

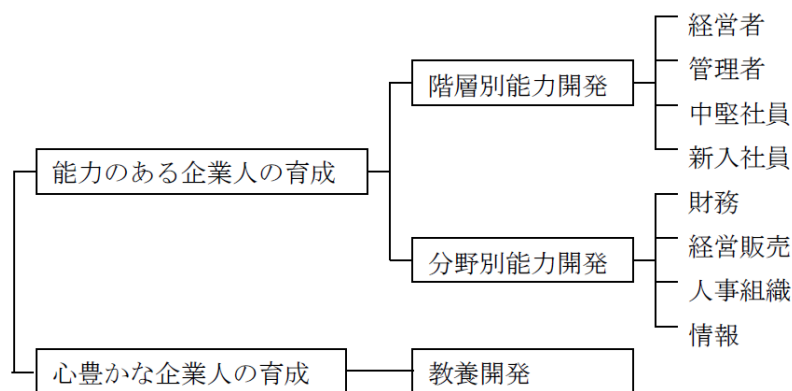
イ 人材育成支援事業（研修）

中小企業経営基盤の強化と活力ある企業活動の実践を目指し、様々な状況に対応できる企業人の育成を促進するため、研修事業を実施する。

(7) 実施に当たっての考え方

研修事業を実施するに当たっての「基本的な考え方」を提案すること。

<参考：研修事業体系図>



(i) 研修の企画

- ・本市の経済情勢を十分把握し、市内中小企業者の研修ニーズに応えるものであること。
- ・過去の実績状況を踏まえ、年度を通した計画的なスケジュールの設定を図ること。
- ・研修内容は、様々な実務に対応した実践的なものであること。
- ・講師については、研修テーマ・内容により幅広く候補者をリストアップした上で選定することとし、特定の講師に偏らないこと。
- ・研修テーマ、内容、時期等については、年度毎の経済情勢、受講者アンケート結果等を参考にして、事前に市と協議しながら見直しをすること。
- ・1年度内に10回以上の研修を実施すること。
- ・研修会場は、可能な限り起業家支援スペースを活用すること。

(ii) 業務内容

a 募集

- ・募集対象とする中小企業者等については、市から引き継いだリストを基に、指定管理者が随時追加、修正等を行い、リストを管理すること。
- ・研修毎に申込書付の募集案内を作成し、市内中小企業者等に発送すること。
- ・研修開催の1ヶ月以上前から募集を開始すること。

b 定員

- ・各研修の定員は概ね20人とし、1人以上の申し込みがあれば研修を実施すること。

- c 受付
 - ・電話等での申し込みにも対応すること。なお、正式な受付は、FAXや郵便等で提出された申込書を指定管理者が受理した時点での取り扱いとするため、申し込み希望者に対して十分な説明を行うこと。
 - ・申し込み受付簿を作成すること。
- d 受講料
 - ・受講料については、1 研修毎に関係経費を算定した上で、金額を決定すること。
 - ・一人当たりの受講料の額は、研修事業に要する経費（講師謝礼金、招聘旅費）の額に 3 分の 1 を乗じ、研修の定員で除した額に、最も近い 500 円単位の額とすること。ただし、千円未満の額については、1,000 円とすること。
 - ・研修において直接実費（サブテキスト代等）がある場合は、研修事業に要する経費の額に 3 分の 1 を乗じ、研修の定員で除した額に直接実費分を加えて、最も近い 500 円単位の額とすること。ただし、千円未満の額については、1,000 円とすること。
 - ・納付期限までに、受講料を納付させること。
 - ・受講料納付を確認後、受講者に受講票を発送すること。
 - ・研修前日までに受講をキャンセルする連絡があった場合は、受講料を還付するが、研修当日のキャンセルは受講料の還付を認めない。
- e 事前準備
 - ・講師との打ち合わせにより、研修関係資料等の事前準備を充分に行っておくこと。
 - ・受講者が確定した後、参加者名簿を市に提出すること。
 - ・講師控え室を確保すること。
 - ・必要に応じて、講師、受講者の昼食（実費徴収）手配等を行うこと。
- f 研修実施
 - ・研修当日は、講師対応、研修受講者の受付、開講式での事務連絡等説明、要望等への対応を行うこと。
 - ・研修日程終了後、受講者アンケートを実施、回収すること。
- g 修了証書の交付
 - ・修了証書を市から受け取ること。
 - ・研修日程修了後、研修出席率 75%以上の受講者に対し修了証書を交付すること。
- h 研修実施後の事務
 - ・アンケート集計結果等を市に報告すること。
 - ・講師謝礼金の支払いを行うこと。
- i 翌年度の周知、広報
 - ・1 年度分の研修カリキュラムを記載した研修案内パンフレットを作成し、市内中小企業者等に発送すること。併せてホームページにも掲載すること。
- j 報告・統計管理等
 - ・最終受講者の数、研修内容の評価、受講料収入等研修実施報告書を作成し、翌月の市が指定する日まで報告すること。
 - ・年度毎の実績を市に提出すること。
- (x) 達成目標

- ・年度毎の受講者アンケートの内容評価（5 点満点）の達成目標値を 4. 6 点とする。

ウ メンター派遣事業

- ・スタートアップ等が抱える経営、資金調達、販路開拓、人材確保、事業戦略その他の課題に対応するため、XOSS POINT. のメンターその他の専門家を無料で派遣し、課題の診断、助言及び伴走支援を行うことで、経営課題の解決及び事業成長を支援すること。
- ・支援メニューは、経営診断業務、相談業務及び講師派遣業務とし、利用者のニーズや課題に応じて適切に実施すること。
- ・相談業務及び講師派遣業務について、それぞれ 1 年度につき 1 回利用できるものとする。
- ・経営診断業務については、1 スタートアップ等につき通算 3 回を上限として利用できるものとする。

(7) 業務内容

a 募集、広報

- ・事業案内パンフレットを作成し、ホームページ掲載等の広報活動により募集を行うこと。

b 受付から実施

- ・申し込みを随時受け付ける。必要に応じ現地調査やヒアリングを行い、実施可否を決定する。
- ・申し込み内容により、申し込み企業と調整し、派遣するメンター及び日程を決定する。

c 実施

【経営診断業務】

- ・メンター等が申込みのあったスタートアップ等を訪問し、経営戦略、組織運営、財務、人材確保、販路開拓等の経営全般に関する診断及び助言を行うこと。
- ・必要に応じて、XOSS POINT. の業務従事者が同行し、支援方針の検討及び継続的なフォローアップを行うこと。

【相談業務】

- ・メンター等が申込みのあったスタートアップ等を訪問し、経営、事業計画、資金調達、マーケティング、知的財産その他事業運営に関する課題について、専門的な助言及び支援を行うこと。
- ・相談内容に応じて、関係機関や専門家との連携を図り、課題解決に向けた支援を行うこと。

【講師業務】

- ・申込みのあったスタートアップ等に対し、講師を派遣し、経営、人材育成、組織運営、営業、マーケティング、資金調達等のテーマに関する社内研修その他の研修等を実施すること。
- ・研修内容については、申し込み企業の課題やニーズを踏まえて企画し、企業の成長及び人材育成に資するものとする。

d 実績報告等

- ・指定管理者は申し込み企業から事業評価書の提出を受けること。

- ・日数に応じた謝礼金の支払いを行うこと。経営診断業務に係る報償費の負担日数については、中小企業基本法第2条第5項に基づく小規模企業の場合は5日以内とする。同じく中小企業の場合は6日以内とする。相談業務及び講師業務に係る報償費の負担日数については、1日分とする。

(イ) 統計管理等

- ・実績データを作成すること。
- ・実績データは随時更新し、取りまとめのうえ報告書により月締めで、翌月の市が指定する日までに報告すること。
- ・年度毎の実績を市に提出すること。

(ロ) 達成目標

- ・経営診断業務の実施件数については、事業目的の達成に向けて適切な目標件数及びその達成に向けた実施体制・実施手法を提案すること。
- ・受託者は、経営診断業務の実施状況及び成果を定期的に把握するとともに、本市との協議により設定した目標値に対する進捗状況を報告すること。

エ スタートアップ経営者等向け事業活性化支援事業

スタートアップ等の売上向上及び認知度向上を図るため、オンライン等も活用しながら、営業戦略、販路開拓、情報発信、広報活動等に関する助言及び伴走支援を実施すること。また、各スタートアップ等が設定する事業目標の達成を支援し、事業成長及び販路拡大につなげること。

(ア) 業務内容

a 募集、広報

- ・事業の周知に必要な広報資料を作成するとともに、ホームページ、SNS その他の広報媒体を活用し、熊本圏域のスタートアップ等を対象として広く参加者を募集すること。
- ・効果的な情報発信により、支援対象者の発掘及び参加促進を図ること。

b 受付から採択企業選定

- ・支援対象となるスタートアップ等の募集、申込み受付、審査及び選定に関する業務を実施すること。
- ・支援対象者数、選定方法及び選定基準については、事業効果が最大限発揮されるよう提案すること。
- ・支援対象者の選定に当たっては、本市と協議のうえ決定すること。

c 支援の実施

- ・支援対象者の事業内容や成長段階に応じて、営業戦略の構築、販路開拓、顧客獲得、マーケティング、ブランディング及び情報発信等に関する助言及び伴走支援を実施すること。
- ・オンライン及び対面を効果的に活用し、売上向上及び認知度向上に資する実践的な支援プログラムを企画・実施すること。
- ・SNS、Web サイト、プレスリリース、動画コンテンツ等を活用した情報発信の強化を支援するとともに、各支援対象者の事業や製品・サービスの魅力を効果的に発信できるよう支援を行うこと。
- ・支援対象者との継続的なコミュニケーションを通じて、売上、顧客獲得数、情報発信実績等の目標達成状況を把握し、必要な助言及び支援を実施すること。
- ・支援対象者同士の交流や情報共有の機会を創出し、販路拡大や協業につながる

コミュニティ形成を図ること。

d 支援状況・成果の報告

- ・各支援対象者の支援状況、進捗状況及び課題について、本市と定期的に情報共有を行うこと。
- ・支援対象者ごとの目標達成状況や事業成果を把握し、本市へ報告すること。
- ・事業終了後は、支援対象者による成果報告会、デモデイその他成果発信の機会を設け、支援による成果や成長事例を広く発信すること。
- ・また、本事業を通じて得られた成果、課題及び今後の展開について取りまとめ、本市へ報告すること。

⑤ 広報・庶務関係業務

ア 広報業務

- ・XOSS POINT. ホームページやSNSの企画、編集、更新を行うこと。
- ・XOSS POINT. のチラシや、各事業で作成したパンフレット等については、市から引き継いだリストを基にした中小企業者等のリスト宛に周知、広報すること。
- ・現行のメール会員に加え、XOSS POINT. 利用者等に対し、メール会員制度や会員登録方法、施設HPやSNS等について説明し、入会を募ること。
- ・メール会員に対してセミナーの開催予定、熊本市融資制度の改正等、経営・創業に役立つ情報をメールマガジンで随時配信すること。

イ 庶務関係業務

- ・市内の公的機関や金融機関、民間の支援事業者と情報共有、連携した支援体制づくりを目的とした、熊本市中小企業支援機関連絡会議を実施すること。また当該会議にかかる通知、出席確認、会場設営、進行等を行うこと。

※参考：熊本市中小企業支援機関一覧

＜公的機関＞

○熊本商工会議所 ○熊本市託麻商工会 ○熊本市北部商工会 ○熊本市河内商工会 ○熊本市飽田商工会
○熊本市天明商工会 ○熊本市城南商工会 ○熊本市富合商工会 ○熊本市植木町商工会 ○熊本県商工会
連合会 ○熊本県中小企業団体中央会 ○日本政策金融公庫熊本支店 ○熊本県信用保証協会
○中小機構 くまもと大学連携インキュベータ ○（公財）くまもと産業支援財団 ○熊本県よろず支援拠点
○熊本県中小企業診断士協会 ○熊本県商工振興金融課 ○熊本市起業・新産業支援課 ○XOSS POINT.

＜地域金融機関＞

○肥後銀行 ○熊本銀行 ○熊本信用金庫 ○熊本第一信用金庫 ○熊本中央信用金庫

＜民間の創業支援事業計画参画支援機関＞

○（株）フィールドワークス ○（株）はぐくみ
○（株）ミューズプランニング ○（一社）九州地域中小企業等支援専門家連絡協議会 熊本支部
○（株）熊本マーケティング研究所 ○フリー（株）

全31機関（R8.7月時点）

- ・創業支援室及びスモールオフィスの管理・運営の向上を目的に、担当職員を年に1回類似施設へ派遣すること。
- ・XOSS POINT. の利用状況その他の調査依頼が市からあった場合は、調査を実施し、その結果を報告すること。
- ・中小企業診断士の更新登録のための窓口相談業務従事に係る事務等及び中小企業診断士の受入並びにその実績報告及び証明書の発行を行うこと。
- ・XOSS POINT. 利用者からの問い合わせ、意見、要望等に対しては、真摯に対応すること。

(2) 管理事務室の管理運営に関する業務

① 施設等の使用に関する受付及び許可業務

- ・Ⅱ業務仕様「第1 プラザの使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務」に基づき、業務を行うこと。

② ホール

ホール舞台等運営業務については、特記仕様「くまもと森都心プラザホール舞台等運営業務仕様書」に基づき、業務を行うこと。なお、当業務については、再委託を可能とする。

③ 託児室

ア 対象

- ・プラザの利用者が保育する満1歳から小学校就学の始期に達するまでの者

イ 使用料

- ・幼児1人1時間につき500円 1時間に満たない時間は1時間とみなす。

ウ 使用可能時間

- ・幼児1人当たり1回につき3時間以内とする。
- ・原則として時間の超過は認めないが、引き取りが遅れた場合は超過分も徴収すること。この場合、1時間に満たない時間は1時間とみなす。

エ 予約

- ・使用許可申請は使用しようとする当日に行うものとするが、効率的な運営を行うために原則前日までの予約制とする。
- ・当日においても幼児の受入が可能な場合は使用させること。

オ 定員

- ・最大15名
- ・児童福祉法及び児童福祉施設最低基準に反しない面積要件、保育士要件の運用を行うこと。

カ 飲食

- ・食事、飲料の提供は行わない。ただし、使用者が飲食物を持参した場合、飲食を行うことは可能とする。

キ 業務詳細

a 予約

- ・電話又は来室にて託児予約を受け付けること。
- ・予約状況による定員管理を行うこと。
- ・託児室使用案内を作成し、事前にプラザ利用者あて周知を行うこと。

b 受入

- ・初回は緊急連絡先、幼児に関する情報等の登録を行うこと。
- ・受入時に幼児の体調等の聞き取り調査を行うこと。
- ・使用許可申請書を受領し、使用許可書を交付すること。
- ・持参物を預かり、管理を行うこと。

c 料金

- ・託児開始前に料金を収受すること。
- ・領収証を発行すること。
- ・時間超過の場合、超過料金を計算して収受すること。その場合、1時間に満たない場合は1時間とみなし、3時間を超える使用となる場合には新たな使用許可とすること。

d 託児業務

- ・使用者の安全管理を行うこと。

e 日報等

- ・日報を作成すること。
- ・使用者数等の統計情報を集計すること。

ク その他

- ・寝具、玩具、消耗品については、指定管理者にて用意すること。
- ・託児室使用時に交換したオムツは、指定管理者にて処分すること。なお、感染症予防対策を講じるなど、衛生管理を徹底すること。
- ・託児室使用者の満足度向上のため、託児サービスの充実に努めること。

④ 広報

ア 広報業務

- ・各施設で発信する広報について、効率的に把握を行うこと。
- ・各施設と連携し、効果的に広報の発信を行うこと。
- ・プラザ全体のホームページを管理し、常時最新の情報を提供すること。
なお、ホームページの管理は、市が整備したくまもと森都心プラザ情報システム内のCMS（コンテンツマネジメントシステム）を用いて行うこと。
また、指定管理者がセンターに関する Web サイトを作成する場合に Web サーバのセキュリティ対策として記載する内容については、必要に応じて情報政策課と協議すること。
- ・ブログの作成やメールマガジンの定期配信等、プラザ全体の魅力発信と有益かつ効果的な情報の提供を行うこと。
- ・観光・郷土情報（ポスター、パンフレット等）は、本市観光政策課等から情報を収集し、施設利用者に対し最新の情報を提供すること。

(3) プラザ図書館の運営に関する業務

① 窓口に関する業務

ア 利用者登録・更新・変更業務

- (ア) 利用者登録等の受付、利用者データの図書管理システムへの登録
- (イ) 利用者カードの発行（新規・再発行）、利用方法の説明
- (ウ) 利用者登録の変更・廃止の受付、処理

[留意点]

- ・個人情報の保護には十分に注意し、それらが第三者の目に触れないよう注意するとともに、申込書の取扱いや管理は厳重に行うこと。
- ・利用者登録に際しては、図書館の利用方法について必要な説明を分かりやすく行うこと。
- ・利用者情報の登録に際しては、誤りのないよう正確に行うこと。

イ 資料の貸出・返却等業務

- (ア) 資料の貸出・返却処理
- (イ) 返却資料の配架
- (ウ) 自動貸出機の利用案内及び利用促進
- (エ) 閉架書庫出納
- (オ) 返却ポストの維持管理
- (カ) 視聴覚資料の視聴に関する業務

(キ) インターネット等閲覧に関する業務等

[留意点]

- ・正確かつ迅速に処理を行い、利用者の待ち時間を少なくするよう努めること。
- ・貸出・返却時に、資料の点検を行うこと。
- ・返却時に、返却期限を過ぎている利用者に対しては、その場で期限内返却への協力を依頼すること。ただし、無用なトラブルを招かないよう丁寧に対応すること。
- ・返却時に、他館所蔵資料は区別し、誤配架を防ぐこと。
- ・返却処理終了後は、速やかに所定の位置へ配架すること。
- ・返却ポストは、休館日（年末年始を除く。）を含め1日2回以上適宜回収し、返却処理及び配架を行うこと。
- ・インターネット等の閲覧は、熊本市立図書館資料貸出等に関する要綱（以下「貸出要綱」という。）第15条第1項、同条第2項及び第16条に基づき行うこと。

ウ 資料の予約・購入希望・相互貸借関係業務

(ア) 予約受付、データ入力

(イ) 予約資料の確保作業（当日分を午前と午後の2回実施）

(ロ) 利用者への連絡

(エ) 予約の取消及び確保期限切れ時等の処理

(オ) 購入希望制度の案内、受付

(カ) 相互貸借

[留意点]

- ・予約資料の貸出準備ができ次第、速やかに利用者へ連絡を行うこと。
- ・予約資料が、長期延滞、資料の所在不明等により利用者に提供ができない状態が生じている場合は、予約処理に関するマニュアルに従い速やかに対応すること。
- ・利用者より購入希望があったときは、購入希望制度の説明を行い、申込書の提出を受付けたときは、速やかに市立図書館へ申込書を提出すること。

エ 来館者対応業務（利用案内業務）

(ア) 図書コンシェルジュの配置

(イ) 図書館の総合案内（施設案内・問合せ対応・設備の使用法説明など）

(ロ) 閲覧席の管理

(エ) 拾得物・遺失物等の管理

(オ) 館内巡回

(カ) 苦情・要望等への対応

[留意点]

- ・図書館の総合案内等の業務を統括する図書コンシェルジュを各フロアに配置すること。
- ・利用者に応じて声かけを行ったり、利用者の来館目的を達成するための的確な援助を行うなど、利用者に対するきめ細かなフロアワークサービスを提供すること。
- ・利用者の問合せ内容に応じて、図書館の利用案内・イベント案内・書架案内など各種の案内を適切かつ丁寧に行うこと。

- ・閲覧席の管理を適正に行い、快適な環境の維持と利用者の利便性に配慮することとし、所定の場所以外での携帯電話の使用、飲食等をしている利用者を発見した場合は、適切な指導を行い、利用者のマナー向上に努めること。
- ・館内OPAC(検索機)や自動貸出機等の機器の操作説明を必要に応じて行うこと。
- ・BDSゲート鳴動時は、資料の持ち出し等の確認のため、利用者対応を迅速かつ丁寧に行うこと。
- ・拾得物や遺失物の問い合わせに迅速に対応できるよう管理に努めること。
- ・拾得物や遺失物で相手が判明しているものについては、速やかに連絡を行うこと。
- ・利用者からの苦情・要望等に対しては迅速かつ丁寧に対応すること。

オ レファレンスサービス（電話・手紙・電子メール等によるものも含む）

- (ア) 読書案内・相談
- (イ) 資料検索・蔵書案内
- (ウ) 調査等の相談
- (エ) レファレンスの記録・統計資料等の作成
- (オ) ホームページへ掲載するためのレファレンス事例データの作成

[留意点]

- ・調査・研究・学習等のために必要な資料・情報を求める利用者に対して、課題解決支援のための資料及び情報を提供すること。
- ・所蔵資料をはじめインターネットやデータベースを活用するなど様々な手段を用いて行うこと。
- ・図書館での対応が困難な場合は、他館や専門機関（行政機関・周辺施設等）の案内や紹介等により対応すること（レフェラルサービス）。
- ・レファレンス事例の中で、ホームページ（レファレンス事例集）への掲載が適当であると認められる事例については、市立図書館の承認を受け、ホームページへ掲載するためのデータ作成を行うこと。
- ・国立国会図書館のレファレンス共同データベースへのデータ登録を行うこと。

カ こどもカウンターに関する業務

こどもを対象としたこどもカウンターで窓口業務を行い、読書相談、夏休みの自由研究や調べ学習等の資料や情報を提供すること。

キ 複写サービス

- (ア) 受付
- (イ) 複写枚数、著作権の確認
- (ウ) 複写機の設置・維持管理

[留意点]

- ・「熊本市立図書館資料の複写に関する要綱」（以下「複写要綱」という。）に基づき行うこと。
- ・利用者から、複写要綱に定める複写料を徴収し、徴収した複写料は、指定管理者の収入とする。
- ・複写機は指定管理者の責任と負担により設置すること。また、用紙の補充やメンテナンス等を適宜行い、利用者の利用に支障が生じないよう複写機を適切に管理すること。

・データベースの複写も含むものとする。

② 読書活動推進に関する事業

ア 各種行事等の計画・実施

- (ア) 郷土資料、時節を反映した資料、課題解決に役立つ資料等の展示（毎月1回以上）
- (イ) 講演会やブックトーク等の催しの計画・実施（毎月1回以上）
- (ウ) 一般を対象とした催しの計画・実施（秋の読書週間）
- (エ) こどもの発達段階に応じたおはなし会等の実施（毎週1回以上）
- (オ) 中学生・高校生を対象としたビブリオバトル等、「熊本市子ども読書活動推進計画」に沿った事業の計画・実施
- (カ) こどもを対象とした催しの計画・実施（こどもの読書週間）
- (キ) 読書感想文コンクール等の課題図書、推薦図書の情報提供
- (ク) その他読書活動推進に関する事業の計画・実施

[留意点]

- ・計画や実施に当たっては、事前に市立図書館と連携して行うこと。
- ・おはなし会等の実施に当たっては、駅前子育てひろば職員と連携を図りながら、地元の読み聞かせボランティア団体や、市立図書館ボランティアとの協働に努めること。
- ・指定管理者が有する企画事業等のノウハウやネットワークを活用し、図書館を身近に感じていただき、より活用していただけるような計画を立案・実施すること。
- ・プラザを構成する各施設と連携し、それぞれの機能等を活用することにより、効果的なサービスを行うこと。
- ・図書館利用に関する啓発を行うとともに、市立図書館で作成する「このほんよんで」をはじめとするブックリストの配布・紹介等を積極的に行うこと。

イ 図書館ネットワーク事業

市立図書館を拠点とした市の図書館サービスネットワークを通して、市立図書館、分館、公民館図書室、男女共同参画センターはあもにい等と、図書の貸出・返却、予約等を相互に連携しながら行うとともに、熊本都市圏等の公立図書館や大学図書館との連携を図ること。

③ ビジネス支援に関する業務

利用者が求める起業、経営、就業等の課題解決のための的確な資料提供やデータベースの利活用支援等のビジネス支援サービスを、経営等の専門的知識を有する XOSS POINT. 職員と連携し、効果的に行うこと。

④ 資料等の管理に関する業務

ア 資料の整理等

- (ア) 資料の受入、図書管理システム処理、配架、整理
- (イ) 寄贈資料の受入、分類、装備、図書管理システム登録、配架、整理
- (ウ) 所蔵資料の維持管理

[留意点]

- ・新しく受け入れた資料は、納品後、速やかに定められた書架に正確に配架し、利用に供すること。
- ・新聞については、速やかに受入、配架すること。

- ・汚れが目立つ資料は、速やかに清掃を行うこと。
- ・寄贈資料の受入については、市立図書館と協議の上、決定すること。
- ・寄贈資料の装備は、Ⅲ特記仕様「図書館寄贈資料等装備仕様書」に従い行うこと。また、再委託も可能とする。

イ 書架の維持管理

(ア) 書架の整理整頓

(イ) 書架周りの清掃、整備等

[留意点]

- ・利用しやすい書架を維持し、常に適正な配列となるように、開館準備時間に限らず、常に書架の整理整頓を行うこと。
- ・目的の資料を探しやすくするとともに、話題の図書が目立つような配架とするなど、利用者の目を引く配架、書架案内図や見出し等の整備について工夫すること。
- ・新しく受け入れた資料は、一定期間、新着図書コーナーに配架し、利用に供すること。

ウ 除籍資料の選定及び処理

(ア) 除籍資料の選定

(イ) 除籍資料の廃棄、リサイクル

[留意点]

- ・除籍資料の選定に際しては、次の事項に従って行うこと。
 - a 「熊本市立図書館資料除籍に関する要綱」に基づき、選定すること。
 - b 利用の多寡のみならず、資料的価値や各分野の図書構成のバランスについて考慮したうえで選定すること。
 - c 特定の分野や著作等に偏らないように留意して選定すること。
 - d 汚損・破損資料のうち、資料的価値があるものについては、修理、買い替え等を検討すること。
- ・指定管理者は、原則、除籍前に選定資料を提出し、市立図書館より、事前承認を得なければ、選定した資料を除籍できない。
- ・除籍資料のうち活用できる資料については、リサイクルの活用を努めること。
- ・リサイクルに活用できず残った資料については、指定管理者が廃棄することとし、その費用は指定管理者の負担とすること。

エ 破損・紛失資料の処理

(ア) 資料の補修

(イ) 資料の弁償

[留意点]

- ・所蔵資料の小規模な破損については補修を行うこととし、郷土資料など資料的価値があるものが破損した場合は、市立図書館に報告し指示を受けること。
- ・補修に必要な消耗品等は、指定管理者の負担とする。
- ・所蔵資料が、利用者の責任により紛失、破損、滅失又は汚損により利用に供することができなくなったときは、「熊本市立図書館資料の弁償に関する要綱」に基づき速やかに処理すること。

オ 督促

貸出期限の過ぎた資料については、貸出要綱第 14 条に基づき督促を行うこと。

[留意点]

- ・予約の申込みがある資料については速やかに督促し、予約処理の遅延を招かないよう努めること。
- ・未返却資料が少なくなるよう努めること。
- ・督促は、督促はがき又は電話により行うことを基本とするが、指定管理者の工夫により、効果的な実施に努めること。
- ・切手等の督促に要する経費は、指定管理者の負担とする。

カ 蔵書点検

原則として、年に1回、館内の全資料の所蔵状況を確認するために蔵書点検を実施すること。また、併せて不明資料の確認や、書架及び館内の整理を行うこと。

[留意点]

- ・実施時期は、市立図書館と協議の上、決めることとする。
- ・実施期間は、規則で定める期間内とし、できる限り短期間とするよう努めるとともに、当該期間について、利用者に対する事前の周知を徹底すること。

キ 図書等資料購入要望リストの作成

蔵書構成及び利用者のニーズに基づき、一般書、児童書をはじめビジネスや郷土、地域・行政等に関する図書等の購入要望リストを作成し、市立図書館へ週一回提出すること。

ク 新聞、雑誌購入等に関する業務

市立図書館と協議のうえ、

- ・新聞 16紙以上
- ・雑誌 250誌以上（内、児童向け雑誌12誌以上）

の選定・購入を行い、所定の位置へ配架し、利用に供すること。

購入に当たっては、継続的な購読契約を行い、欠刊等を生じさせないこと。

ただし、休刊・廃刊により購入が困難な場合は、市立図書館と協議すること。

ケ インターネット・データベースサービス（以下「データベース」という。）に

関する業務については市立図書館と協議の上、選定したデータベースの利用契約を行い、利用者が利用できる環境を整えること。データベースは、ビジネス支援関係を含め9種類以上とする。

コ 図書搬送に関する業務

ネットワーク化された市立図書館、分館、公民館図書室等との間を循環する図書搬送便を利用し、予約された図書資料等の収受、発送を行うこと。

⑤ 図書管理システム及び各種機器類等の維持管理に関する業務

ア 図書管理システム等の維持管理に関する業務

- ・図書管理システム用機器の導入及び保守・環境設定は、市立図書館が行う。
- ・図書管理システムの運用に必要な回線使用料や消耗品（トナーカートリッジ、レシート用紙等）は、指定管理者の負担とする。
- ・図書管理システムは、図書管理システム運用マニュアルに従い運用すること。図書管理システムに異常が発生した場合は緊急マニュアルに従い、速やかに市立図書館へ連絡し、迅速な復旧に努めること。
- ・図書管理システム等関連機器の利用者への操作支援及び機器の維持管理を行うこと。
- ・図書管理システムの使用に当たっては、業務に必要なサイトの閲覧の制限

を行う等の情報セキュリティ実施手順を作成し、それに従い使用すること。

- ・図書管理システムがオンラインで使用できなくなった場合の窓口処理は、オフライン緊急マニュアルに従い対応すること。

イ インターネット等用機器類の維持管理に関する業務

- ・インターネット（データベース）利用のためのプロバイダ契約等の各種手続き、回線使用料等の支払い等サービスを提供するために必要なことは、全て指定管理者の責任と負担で行うこと。
- ・利用者がインターネットを安全かつ快適に利用できる環境を維持管理しなければならない。

⑥ 開館・閉館業務

ア 開館準備

- (ア) 施設の開錠
- (イ) 返却ポストの処理
- (ウ) 照明・空調等の電源操作
- (エ) 図書管理システム等業務に必要な機器の起動
- (オ) カウンターや書架等の整理・清掃
- (カ) 予約資料の確保作業
- (キ) その他、利用者を迎えるための準備

[留意点]

- ・開館時間前までに、図書館サービスを始められる態勢を整えること。

イ 閉館作業

- (ア) 図書管理システム等業務に必要な機器の電源遮断
- (イ) 館内外の巡回
- (ウ) 照明・個別空調等の電源遮断
- (エ) 施設の施錠
- (オ) その他閉館のために必要な作業

[留意点]

- ・閉館時には、数分前に利用者に対して閉館のお知らせ（放送）をすること。
- ・閉館時刻になれば、利用者の退館を促し、忘れ物がないかなど点検すること。
- ・全ての利用者の退館を確認してから、閉館作業を行うこと。

⑦ 当該施設に設置する室・コーナー等の管理運営に関する業務等

ア 読み聞かせ室

読み聞かせ室では、「②読書活動推進に関する事業」中のおはなし会等こどもを対象とした行事を駅前子育てひろば職員と連携し開催すること。

[留意点]

- ・駅前子育てひろばの開館時間中は、原則、駅前子育てひろばの管理下、駅前子育てひろばの閉館時間中は、プラザ図書館の管理下とし利用者の安全に配慮した適切な管理を行うこと。
- ・駅前子育てひろばの閉館時間中は、親子による読み聞かせ等を行えるスペースとして開放し、定期的に巡回を行い、利用者の安全に配慮した適切な管理を行うこと。

イ 学習室

住民の生涯学習とこどもたちの学習を支援するために設けた学習室の管理運営

を行うこと。

[留意点]

- ・利用状況に応じて、効果的な運営を行うこと。
- ・利用者が公平に利用できるような管理運営とすること。
- ・適正な利用を図るため、定期的に巡回を行うこと。

ウ レファレンス用スペース

レファレンスのために使用するほか、セミナー等開催に使用する会議及び視聴覚サービスの提供を行うために設けたＡＶブースの管理運営を行うこと。

[留意点]

- ・利用者のレファレンス用スペースとして活用を行うこと。
- ・ＡＶブースの管理や視聴覚機器の操作支援等を行うこと。
- ・利用者が公平に利用できるような管理運営とすること。
- ・適正な利用を図るため、定期的に巡回を行うこと。

エ 閲覧ＰＣコーナー

インターネット及びデータベースを利用できるコーナーの管理運営を行うこと。

[留意点]

- ・閲覧席の管理や機器の操作支援等を行うこと。
- ・利用者が公平に利用できるような管理運営とすること。
- ・適正な利用を図るため、定期的に巡回を行うこと。

オ 持ち込みパソコンが使用できるコーナー

利用者がパソコン等を持ち込み、インターネットが使用できるコーナーの管理運営を行うこと。

[留意点]

- ・利用者が公平に利用できるような管理運営を行うこと。
- ・適正な利用を図るため、定期的に巡回を行うこと。

カ 授乳室

授乳室の管理運営を行うこと。

[留意点]

- ・定期的に巡回を行い、利用者の安全に配慮した適切な管理を行うこと。

キ ショーウインドウ

ショーウインドウの掲示スペースを有効に活用すること。

⑧ その他

ア その他図書館運営に関する業務

(ア) 人事計画（配置計画に基づく所要人員の採用確保）

土日等来館者が多いと見込まれる繁忙時においては、通常配置より増員する等の対応を講じること。

(イ) 指定管理業務内容の習得

業務従事者は、契約締結後に配布される業務マニュアルを精読し、運営業務の精通に努めること。

(ロ) 出勤ローテーション表の作成及び報告

指定管理者は、毎月従事者の出勤ローテーションを作成し、事前に市立図書館へ提出すること。

(エ) 研修の実施及び参加に関する業務

図書館運営や利用者サービスに関する講座等には、積極的に参加すること。
市立図書館が開催する研修には、業務従事者を参加させ、実務の習得を図ること。研修後、参加者は他の業務従事者に受講した内容を習熟させること。
ビジネス支援についてのスキルアップを図るため、XOSS POINT. 職員と連携を図りながら情報利活用研修会を年1回以上開催し、参加すること。

(わ) 広報に関する業務

- ・読書啓発にかかる事業等の案内を掲載した広報誌を作成すること。なお、日程及び記事の内容については市立図書館と協議すること。
- ・必要に応じて、館内利用案内を作成すること。
- ・市立図書館が作成する図書館利用案内（市全体）の印刷・配布
- ・プラザ図書館のホームページを管理し、定期的に更新すること。
- ・プラザ図書館の催し等を知らせるポスター等を作成、掲示し、PRすること。
- ・その他必要なPR活動

(か) 会議

- ・市立図書館が主催する図書館管理運営に関する会議等に、市立図書館の求めに応じて館長やスタッフ等を出席させること。
- ・市立図書館との連携を密にするため、月1回以上打合せ会を開催すること。

(キ) 報告

苦情等の問題が起きた場合は、速やかに市立図書館へ報告し、指示に従うこと。

(ク) 巡回に関する業務

利用者の安全確保のため、図書館開館中は、学習室、読み聞かせ室、授乳室をはじめ、定期的に巡回すること。

(ケ) 体験学習等の受入に関する業務

体験学習等の依頼があった場合は、受入に協力すること。

(コ) その他

- ・感染防止対策等の衛生管理については、マスク着用や手指消毒の徹底のほか市立図書館と協議のうえ十分な対策を講じること。
- ・机や書架、カウンター等、館内が清潔に保てるよう適宜簡易清掃を行うこと。
- ・その他必要と思われる事項については、市立図書館へ連絡し、指示に従うこと。

⑨ 管理業務開始に当たっての留意点

本業務を開始するに当たり、図書館運営が円滑かつ適切に行われるよう、業務開始の前日までに、以下に掲げる業務をはじめとした必要な準備を行い、体制を整備すること。

- ・業務従事者が本業務に対応するための研修の実施
- ・業務マニュアル等の不明な点の確認
- ・書架や備品等の確認

特に、利用者からの問合せ等への適切な対応や図書管理システム機器の正確な操作等が必要となるため、指定管理者の責任において、十分な研修を行うこと。

(4) 駅前子育てひろばの運営に関する業務

① 窓口に関する業務

ア （年度初回の利用者に対して）利用申込書による登録・利用申込書の保管・利

用方法の説明

[留意点]

- ・個人情報の保護には十分に注意し、それらが第三者の目に触れないよう注意するとともに、申込書の取扱いや管理は厳重に行うこと。
- ・利用者に対しては、施設の利用方法について必要な説明を分かりやすく行うこと。

② 子育て親子の交流の場の提供と交流の促進

ア 乳幼児用の玩具を配備し、親子がいつでも気軽に、かつ自由に利用できる場を提供すること。また、子育て中の親子同士で情報交換を行ったり一緒に過ごしたりする等、交流の場を提供すること。

※「親子」における「親」については、親ではなくとも子育てに携わる者（保護者等）であれば対象とする。

③ 子育てに関する相談や支援に関すること

ア 子育てに関する不安や疑問を持っている保護者等からの相談に随時応じること。相談内容によって必要があれば、専門機関等（医師、保健師、栄養士等）との連携を図りながら適切なアドバイスを行うこと。

④ 地域の子育て情報の提供

ア 子育て関連施設（保育園・幼稚園・子育て支援センター・子育てサークル等）の情報、子育てに関するイベント・講座、子育て支援に関すること等の情報を収集し、提供する（タブレット端末の活用、チラシの設置、掲示板、HP等）こと。また、子育てに関する情報誌や育児専門書等を充実させ、利用者が気軽に読むことのできる場を提供すること。

⑤ 子育てや子育て支援に関する学習会等の開催

ア 救急法や離乳食、歯磨き教室等、専門家等による子育て及び子育て支援に関する講座又は講習会を月1回以上実施すること。

イ 絵本や紙芝居の読み聞かせや季節の行事に関するイベント、親子リズム体操、ベビーマッサージ等、親子で参加できる行事を定期的に企画及び実施すること。

⑥ 地域住民との交流及び世代間交流に関すること

ア 地域住民との交流及び世代間交流を図るため、地域の子育て支援者等と駅前子育てひろば利用者双方が参加し、相互交流できる行事、その他の事業を月1回以上実施すること。

⑦ プラザ図書館業務との連携に関すること

ア プラザ図書館が行う読書活動推進に関する事業や自主事業と連携することによって、幼児期から図書に親しむ機会の創出や図書館利用者数の更なる増加に努めること。

イ 図書館司書が選書した育児本、離乳食に関する料理本等（電子図書を含む）の紹介を子育て世代に対して行う等とともに、通常の図書だけではなく、電子図書利用者の更なる増加を目指し、子育て世代へ図書に親しむ機会を創出すること。

ウ 子育て支援に有用とされる資料で、プラザ図書館で購入を希望する資料のリストを作成し、プラザ図書館へ情報提供を行うこと。

⑧ 広報・庶務関係業務

ア 広報業務

- ・駅前子育てひろばのホームページの企画、編集、更新を行うこと。

- ・駅前子育てひろばリーフレット、や各種イベントや行事予定のチラシ等については、施設利用者等に対し、配布や周知、広報を行うこと。

イ 庶務関係業務

- ・駅前子育てひろばの利用状況、その他の調査依頼が市からあった場合は、調査を実施し、その結果を報告すること。
- ・駅前子育てひろばの利用者からの問い合わせ、意見、要望等に対しては、真摯に対応すること。

ウ 業務報告書（月次報告）・事業報告書（年次報告）・統計管理等の作成及び提出

- ・利用状況及び利用拒否等の件数・理由及び子育て相談受付件数等の業務報告書を作成し、日報とともに、月締めで、毎月末から 10 日以内に市に提出すること。
- ・利用状況及び利用拒否等の件数・理由及び子育て相談の報告書を集計し取りまとめの上、事業報告書として毎年度終了後 30 日以内に、年度毎の実績を市に提出すること。

⑨ その他駅前子育てひろばの管理運営上、市長が必要と認める業務

[留意点]

- ・駅前子育てひろばの利用に当たっては、保護者等の責任の下であることを事前に利用者に対し説明しておくこと。また、図書館利用者の利用についても配慮すること。
- ・駅前子育てひろばは、地域子育て支援拠点事業であるため、市の子育て支援施設（子育て支援センター等）で構成するネットワーク「子育てほっとステーション」と連携を図ること。
- ・安全・衛生管理マニュアルを作成し、利用者が安全かつ安心して利用できるよう運営を行うこと。
- ・個人情報の保護には十分に注意し、それらが第三者の目に触れないよう注意するとともに、子育て相談利用申込書や主催講座等申込書や名簿等の取扱いや管理については厳重に行うこと。
- ・プラザ図書館「読み聞かせ室」で行う事業と連携、調整しながら運営を行うこと。
- ・イベント開催等、多くの利用が見込まれる場合は、プラザ会議室等を優先的に利用することができるよう調整を行うこと。

(5) その他、プラザの設置の目的を達成するために必要な業務

【 自主事業について 】

指定管理者は、人、情報、文化が交流し、豊かさと活力を生み出すとともに、副都心としての急速な都市開発に伴う定住人口の増加を背景に上質な生活都市の実現に資する子育て支援施設を整備した複合施設として、プラザ内各施設間の連携等創意工夫を図りながら、多くの利用者が気軽に訪れ、利用できるよう、集客力があり、かつ知的好奇心を満足させる鑑賞型、体験型等の事業や子育て親子の交流の場の提供、子育てに関する相談や支援、子育てや子育て支援に関する学習会等の事業を企画実施することができる。

場所は、プラザ各施設だけでなく周辺地域や各種団体と連携しプラザ周辺地区での実施も可能とする。

(1) 自主事業について

市指定事業とは別に、くまもと森都心プラザ第4条各号に掲げる事業内容で、指定管理者が自主的に実施する事業を自主事業とし、企画提案を行うことができる。なお、企画した提案については、市に事前報告の上、必ず実施すること。

(2) 企画事業の留意事項について

ア 企画事業の承認について

企画事業を行う際は、指定管理者は事前に、事業ごとの企画内容、参加費の単価、収入損益の取扱い方法などを定めた企画書を提出し、市の承認を得た上で事業を実施すること。

イ 参加費の取扱いについて

企画事業に係る参加費は、実費相当額とし、指定管理者の収入とする。

ただし、その財源に指定管理料を見込んでいる事業において、その利益があまりに過大であると認められる場合には、市民サービス改善のための投資等について、市と指定管理者は協議するものとする。

2 提案事業について

指定管理者は、施設の設置目的を達成するため、プラザを使用した提案事業を実施することができる。

なお、提案事業は指定管理者が実施する管理運営業務の範囲外の事業であることから、他のプラザ使用者と同様に、条例及び規則等の規定に基づき事前申請の手続きを行い、独立採算により事業を実施する必要がある。

(1) 提案事業の承認について

提案事業を行う際は、指定管理者は事前に、事業ごとの実施内容、収支計画、実施場所などを定めた提案事業計画書を提出し、市の承認を得た上で事業を実施すること。

市は、提案事業の趣旨に反していないか、その他のプラザ使用者との平等な利用が確保されているかなどを確認し、必要に応じて事業計画等の修正等を指示する場合がある。

(2) 提案事業に関する経理

提案事業の収支については、指定管理者が実施する他の事業に係る収支と区分して経理すること。複数の提案事業を行う場合は、さらに、事業毎に区分して経理すること。

この場合、支出については、提案事業に係る経費と他の事業に係る経費を明確に区分できるもの（例：使用許可に伴う使用料〔または利用料金〕、提案事業のみに要する備品費等）はそれぞれの事業の支出とし、明確に区分できない経費については各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

(3) その他留意事項

① 三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うこと。

② 事業実施後は指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。

③ 施設の管理運営とは関わりの無い事業については承認しない。

3 企画事業及び提案事業以外の事業について

企画事業及び提案事業以外で指定管理者がプラザを使用して事業を実施する場合は、指定管理者はその他のプラザ使用者と同様に、条例及び規則の規定に基づき事前申請の手続きを行い、その他のプラザ使用者との平等な利用が確保されるようにすること。

第4 第1～第3に掲げるもののほか、プラザの管理運営上市長等が必要と認める業務

1 利用料金に関する業務

- (1) プラザの使用に係る料金（地方自治法第244条の2第8項に定める「利用料金」）は、指定管理者の収入とする。
- (2) 利用料金の額は、条例第22条に規定する利用料金の範囲内において、指定管理者が市長の承認を得て定めるものとする。なお、消費税法による消費税及び地方税法による地方消費税は、利用料金の内税として扱うこと。
また、規則等に規定する利用料金の減免や、収受した利用料金の還付も指定管理者が行うこと。なお、市は利用料金の減免・還付に係る利用料金相当額の負担は行わない。
- (3) 市は、指定期間前に収納した当該指定期間中に係る利用料金に相当する額（条例第10条第1号から第4号の規定により還付される使用料に相当する額を除く。以下「利用料金相当額」という。）及び支払方法を別に定め、指定管理者に当該支払方法により利用料金相当額を支払うものとする。
- (4) 指定管理者が預かった指定期間以後〔令和〇〇年度（20XX年度）以後〕の使用に係る利用料金については、市が新たな指定管理者を指定しかつ利用料金制度を導入する場合は、当該指定管理者に対して、その他の場合は市に対して、その利用料金を指定期間終了日までに支払うこと。
- (5) 現在の利用料金を下回る利用料金を定める場合は、指定期間前に当該指定期間の使用許可を受けていた使用者に対し、改定後の利用料金と改定前の利用料金との差額を還付すること。
- (6) 現在の使用料もしくは利用料金を上回る利用料金を定める場合は、指定期間前に当該指定期間の使用許可を受けていた使用者に対し、従前の利用料金で使用させること。
- (7) 事業所税については、指定管理者が提出する事業計画に関する収支予算書（様式第3-1号）において、利用料金収入（参加費等の企画事業収入等を含む）が当該施設の全収入の5割を超えた場合に指定管理者が事業主体と判断され、課税される。

なお、当初に事業主体を市と判定した場合において、一の事業年度ごとの決算に係る収入総額に占める利用料金収入（参加費等の企画事業収入等を含む）の割合が5割を超えるものについては、当該事業主体を指定管理者に変更し、その後の指定期間における事業主体については、指定管理者とする。

詳しくは、熊本市市民税課へ確認すること。

2 消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応すること。

- (1) 使用料（市の収入、指定管理者が収納事務を受託）

使用料については、指定管理者の名称・登録番号により交付する「媒介者交付特例」または、市の名称・登録番号を記載して交付する「代理交付」により、指定管理者が適格請求書（インボイス）を交付することができる。媒介者交付特例による場合は、市と指定管理者双方で交付したインボイスの写しを保存する必要がある。「媒介者交付特例」又は「代理交付」のいずれの対応とするかを市と調整すること。

- (2) 利用料金、自主事業に係る参加費等（指定管理者の収入）

指定管理者が利用料金等を収受する場合は、指定管理者と利用者の消費税課税取引と

なることから、指定管理者がインボイスを交付する必要がある。インボイス制度への対応について市と調整すること。

(3) その他

インボイス制度の詳細については、国税庁のホームページを確認すること。

3 モニタリングに関する業務

(1) 事業遂行の記録及び自己評価について

指定管理者は、日常又は定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、使用拒否等の件数、及びその理由、利用料金等の収納状況等について、日報等に記載し、併せて自己評価を行わなければならない。

(2) 利用者アンケートの実施について

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、年〇回利用者アンケートを実施することとし、その結果について、自己評価を行い、施設内に掲示することなどにより今後の管理に反映させるとともに、市に報告しなければならない。

(3) 業務報告の聴取等

市は、プラザの管理運営の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理運営業務及び経理の状況に関し定期的に、又は必要に応じて随時報告を求め、実地にて調査し、又は必要な指示をすることができる。

(4) 業務報告（月次報告）及び収支報告書の提出

毎月末から10日以内に請求書とともに、管理運営業務に関し、次に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、提出すること。

- ① 日常・定期的に行う業務実施状況を記した書類（日報）
- ② 利用状況及び利用拒否等の件数・理由
- ③ 利用料金の収入実績（利用料金制度導入施設）
- ④ 管理経費の収支状況
- ⑤ プラザにおける当月のエネルギー等使用量（電気、ガス、その他エネルギー種類ごと、水道）及び管理標準（計測記録等を含む）が明らかになる書類
- ⑥ その他、市長が必要と認める事項

(5) 事業報告（年次報告）及び収支報告書等の提出

① 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、プラザに関し、以下に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市に提出しなければならない。ただし、年度の途中において指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して15日以内に当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- ア 管理運営業務の実施状況
- イ 利用状況及び使用拒否等の件数・理由
- ウ 利用料金の収入実績（利用料金制度導入施設）
- エ 管理経費の収支状況
- オ その他市長が必要と認める事項

② 指定管理者は、毎年度の決算後速やかに、市に対し、法人その他の団体の財務諸表を提出しなければならない。

(6) 管理経費の収支報告について

① 指定管理者は、管理運営業務に係る収支について、他の事業の収支と明確に区分して

管理し、必要な会計帳簿、及び収支に係る証拠書類を整備すること。また、市が会計帳簿等の閲覧や提出を求めた場合はこれに応じなければならない。

- ② 共同企業体が指定管理者となった場合、指定管理者は、各構成員が管理運営業務のために業務従事者や他の事業者等へ実際に支出した経費を収支報告書に計上しなければならない。

(7) 業務従事者の名簿の提出等について

① 業務従事者の名簿の提出

業務を円滑に推進するため、業務従事者名簿を指定管理業務の開始前に市へ提出すること。また、異動、交代等により業務従事者を変更する場合も同様とする。ただし、市は提出された業務従事者名簿を他の目的に使用しない。

② その他

利用者に対するサービスの向上を図るため、関係書類及び事務処理方法等に変更があった場合、市と連絡を密に行い、これに対応すること。

(8) 定期の業務遂行確認について

- ① 市は、定期的にプラザへの立入等により、現地で管理運営業務遂行状況を確認するとともに、指定管理者から関係書類の提出を求めるものとする。

- ② 確認すべき項目その他必要な事項については、事前に市と指定管理者による協議により定めるものとする。

(9) 管理運営業務の評価、指導について

- ① 市は、(1)から(8)に規定する管理運営業務遂行状況又は事業決算の確認等の結果に基づき指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を指定管理者に通知するとともに、改善が必要な場合は、改善指導書により指導を行うものとする。

- ② 指定管理者は、改善指導書による指導を受けた場合は、改善のための対応策を改善計画書に取りまとめ市に提出し、全力で改善に取り組むものとする。

- ③ 市は、管理運営業務遂行状況及び指定管理者の自己評価等に基づき、年度ごとの評価を行い、評価結果については、市のホームページにて公表するものとする。

4 その他の管理運営に係る業務

(1) 各種印刷業務

プラザ利用者の利便性を欠くことがないよう、在庫の状況を常に把握し、適時印刷を行うこと。なお、作成に当たっては、市と事前に内容等の協議を行うこととする。

① プラザパンフレットの印刷（実施時期：随時）

- ・施設パンフレット（正式版、簡易版）、貸館の手引きリーフレット、XOSS POINT.リーフレット、プラザ図書館利用の手引きリーフレット、駅前子育てひろばリーフレット、各種催事情報チラシ等を作成すること。

② プラザ使用に係る申請書等を印刷し、常備すること。

- ・印刷の時期については、各種申請受付業務に差し支えないように随時行うこと。
- ・申請書等の様式については、規則、要綱及び教委規則の様式を参考に作成すること。

(2) 電気料金の算出及び報告に関する業務

プラザ内の次の施設について、1箇月分の電気使用量及び電気料金を算出し、翌月上旬までに市に書面により報告すること。

① 自動販売機

(3) 昇降機の運行管理について

指定管理者は、熊本市昇降機運行管理要綱(平成18年9月1日制定)の規定に基づき、プラザの昇降機について日常運行管理を行わなければならない。

(4) 月報等に関する業務

指定管理者は、次に掲げる内容を記載した月報等を作成し、翌月10日までに請求書とともに、市に提出すること。月報は、日毎の状況がわかる様式で作成すること。

- ① 日常・定期的に行う業務実施状況を記した書類(日報)の写し
- ② プラザにおける当月のエネルギー等使用量(電気、ガス、その他エネルギー種類ごと、水道)及び管理標準の遵守状況(計測記録等を含む)が明らかになる書類
- ③ 以下の施設等における毎月の利用等実績

施設等	実績を必要とする項目
プラザ図書館 XOSS POINT. 駅前子育てひろば	利用人数 相談件数 収支実績 複写機利用実績
託児室 ホール 多目的室 A～D会議室	稼働日数 稼働率 使用件数 ・使用時間区分毎 ・日にち毎 使用人数 納入金額
企画事業	利用者数(各事業毎、開催回数毎)

- ④ 利用料金の収入実績
- ⑤ 管理経費の収支状況
- ⑥ その他市長が必要と認める事項

(5) 業務計画書の提出

当該月の業務計画書及び職員配置表(プラザ図書館の出勤ローテーション含む)を前月の25日までに提出すること。なお、様式については、双方の協議によって定めることとする。

(6) 各種協会等への加入

以下の各種協会等に参加し、同種公共施設との連携を図るとともに、サービス向上に努めること。なお、下記以外に指定管理者が必要と判断する各種協会等への加入を妨げるものではない。

- ① 日本図書館協会
- ② 全国公立文化施設協会

(7) AEDの設置及び管理

AEDをプラザ内の適切な場所に一箇所以上設置し、常に作動可能であるための定期点検や日常点検を行うこと。使用方法について職員への研修を行うこと。

(8) 定期巡回

職員が常駐しないフロアにおいては、定期的に巡回点検を行い、異常がないかどうか確認を行うこと。

(9) 情報システム管理運営業務

① 情報システム運営

市が整備したくまもと森都心プラザ情報システムを利用して、利用者にサービスを提供すること。また、当該システムの維持管理のため専門家を配置すること。

なお、令和10年（2028年）12月の現行の機器のリース契約期間満了までは、当該情報システムに係る機器のリース料等は市が支払うものとする。

ただし、令和11年（2029年）1月以降は、指定管理者において新たに機器等を導入及びリースを行うものとし、当該システムの構築及び導入費用、リース料については、市から支払う指定管理料の範囲において、指定管理者が支払うものとする。

② 日常的なシステムの保守管理

日常的な運用に支障をきたさないように、定期的な目視による点検、電源管理状況の確認、コンテンツ更新状況の確認等、通常の運営上必要とされる保守管理業務を行うこと。

③ コンテンツの蓄積と発信

くまもと森都心プラザ情報システムは、コンテンツマネジメントシステムやコンテンツオーサリング等、施設で各コンテンツの制作、更新、保管が行える情報システムである。については、別途作成されているコンテンツ制作、運営ガイドラインに沿って、必要とされるコンテンツの制作及び運用を行うこと。

(10) キャッシュレス決済対応について

① 利用料金等の支払い

利用者が窓口で利用料金及び自主事業に係る参加費の支払いを行う際、現金での決済及びキャッシュレス決済に対応すること。なお、キャッシュレス決済機器については市が調達し、指定管理者に貸与するものとする。

指定管理者は、指定管理業務開始までに、市がキャッシュレス機器調達時に決定した決済代行業者等と指定管理者間でキャッシュレス機器利用に関する契約を行うこと。なお、キャッシュレス決済に係る手数料については66万円／年度（消費税及び地方消費税を含む。）を別途計上し指定管理料に含めるものとする。なお、キャッシュレス決済手数料については、実績に応じ年度末に精算する。

② 提案事業に係る料金等の支払い

利用者が窓口で提案事業に係る料金等の支払いを行う際、利用者の利便性向上を考慮し、現金での決済に加えキャッシュレス決済の導入を検討すること。キャッシュレス決済を導入する場合、キャッシュレス機器の導入及び運用・管理は指定管理者の負担で行うこととし、キャッシュレスブランドについては次のものを導入することを原則とする。

ただし、指定管理業務に伴う収入に関するキャッシュレス決済に係る手数料と、提案事業に伴う料金等に関するキャッシュレス決済に係る手数料を明確に区分できる場合は、市が貸与したキャッシュレス機器を用いることも可能とする。この場合、市が負担する手数料は、指定管理業務に伴う収入に関するキャッシュレス決済に係る手数料のみとする。

【決済ブランド】

- ・クレジットカード
VISA、JCB、Mastercard、AMERICAN EXPRESS、Diners Club
- ・電子マネー（非接触型電子マネー）
交通系 IC カード（全国相互利用サービスの対象のものから PiTaPa を除く。）
WAON、iD、楽天 Edy、QUICPay、nanaco
- ・QRコード決済
PayPay、d払い、楽天ペイ、au PAY

(11) その他

① 来館者への基本的なサービス

ア 海外からの来館者への対応

海外からの来館者へのサービス充実に努めること。

イ 障がいのある方への対応

ハード面でのバリアフリーだけでなく、運営面でのバリアフリーを進め、障がいの有無に関わらず、施設の活用ができるよう取り組むこと。

ウ 車椅子等の貸出

利用希望者には、無料で貸出しを行うこと。

エ 無料コインロッカーの管理

来館者が、一時的に荷物を預けられるようロッカーを管理すること。

オ プラザ内ホスピタリティ

来館者に対しては、受付・案内やプラザ内警備等の係員がその時の状況に合わせた柔軟で適切な対応を行うこと。また、プラザ内で提供するサービスについては、来館者想定数の超過を目標とし、新規来館者の開拓及びリピーターの増加という観点から魅力あるものになるよう努めること。

カ 苦情対応

来館者その他から苦情や意見を受けた場合には、常に迅速に対応し、その場で処理できない案件については処理経過を相手方に報告する等、適切な対応を行うこと。苦情の内容や処理経過については常に記録しておき、市に提出する定期的な報告書への記載のほか、急を要する場合や対応について市との協議が必要な場合には、随時市へ報告すること。

5 市との連絡調整

- (1) 指定管理者は、業務の履行に際し、常に市との連絡調整を密にすることにより相互の協力体制を構築すること。
- (2) この仕様書に規定するものの他、業務の内容及び処理について疑義等が生じた場合は、市と指定管理者間で別に協議して定める。