

倉敷市新溪園

指定管理者業務水準書

令和6年7月

倉敷市文化産業局文化観光部観光課

倉敷市新溪園指定管理者業務水準書

この倉敷市新溪園指定管理者業務水準書は、倉敷市新溪園条例（昭和４５年倉敷市条例第１９号。以下「新溪園条例」という。）及び同施行規則（昭和４５年倉敷市規則第２６号。以下「新溪園規則」という。）、倉敷市新溪園指定管理者募集要項（令和６年７月）に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

１ 目指すべき方向性

（１） 現状認識

新溪園は大原美術館本館及び分館の間に位置し、敬俟堂、游心亭、庭園からなる。敬俟堂は展示会、地元の集会（趣味の会）に使用され、游心亭は、主にお茶会や地元の小さな集会に使用されている。庭園自体は、使用料の設定はなく、空間（景観）として存在している部分であるが、平成１９年度から夜間景観照明事業により、ライトアップされた庭園を楽しめるような施設となっている。

指定管理者募集に際し、観光客を取り込む企画を提案させ、民間活力による施設の有効使用（使用率向上）を期待したい施設である。

なお、当施設は明治２６年に建築され、平成３年には隣接する大原美術館の増築に合わせて改修・増築が行われたが、その後大規模な修繕は行われておらず、施設の老朽化が進んでいる。倉敷市は、この施設を長期にわたり使用していきたいと考えており、指定管理者には良好な維持管理及び予防修繕を期待する。

（２） 目指すべき方向性

- ① 自主事業の充実及び周辺施設等との連携事業の実施等を通じて、倉敷美観地区を訪れる観光客の滞在時間の延長や満足度の向上を目指す。
- ② 観光客等来場者に観光情報及び地域住民との交流の場を提供し、観光の振興を図る。

２ 管理運営にかかる基本的な考え方

倉敷市新溪園の利用者等が安心して利用できるよう、日常的に点検を行い、施設の機能を維持するとともに、利用者等が快適に施設を使用できる良質な環境を提供すること。

- ① 利用者等の安全確保を第一とすること。
- ② 利用者等にとって快適な施設であることに努めること。
- ③ 施設の効率的・弾力的運営を行うこと。
- ④ 適切な広報を行うなど、施設の使用促進を積極的に図ること。
- ⑤ 整理整頓に努め、衛生面に万全を期すこと。
- ⑥ 魅力ある自主事業を実施するなど、市民サービスの向上に努めること。

- ⑦ 個人情報の保護を徹底すること。

3 法令等の遵守

倉敷市新溪園の管理運営にあたっては、次の各号に掲げる法令を遵守すること。

- ① 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）及び同法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）
- ② 新溪園条例及び新溪園条例施行規則
- ③ 倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 15 年倉敷市条例第 54 号）及び同施行規則（平成 15 年倉敷市規則第 84 号）
- ④ その他、管理運営に適用される法令

4 管理運営にかかる基準

(1) 休園日

休園日は、新溪園条例第 8 条に規定するとおりとする。

(2) 開園時間

開園時間は、新溪園条例第 7 条に規定するとおりとする。

(3) 使用料

使用料は、新溪園条例第 15 条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で市の承認を経て、指定管理者が定めることとする。

なお、今年度中に敬徳堂及び游心亭の利用料金上限値を 1.5 倍程度に増額を検討しているため、提案書については変更後の利用料金を想定し、作成すること。

(4) 使用許可等

- ① 使用許可は、新溪園条例第 9 条に規定するとおりとする。
- ② 使用許可の取り消し等は、新溪園条例第 16 条に規定するとおりとする。
- ③ 新溪園条例第 10 条各号に該当した者、または明らかに該当すると認められる者に対しては、使用の許可をしないこと。

(5) 減免対象者の使用に関すること

新溪園条例第 14 条に該当する者から申請があった場合は当該使用料を減免することとする。なお、減免された使用料について、年額 10 万円を超えた額については、指定管理者からの請求により、これを清算する。（例：減免額の合計が 15 万円の場合は、倉敷市が指定管理者に対し、5 万円を支給する。）

5 主たる業務

(1) 新溪園条例及び新溪園規則に定める業務

(2) 施設等の使用の許可及び使用料の徴収に関する業務

- ① 使用申請にかかる各種様式の作成、補助、申請書の受理
- ② 使用許可（不許可を含む。）の決定
- ③ 使用許可証の交付
- ④ 使用料の徴収
- ⑤ 使用料の減免申請、決定
- ⑥ その他、使用許可及び使用料に関すること

なお、施設の使用が暴力団を利すると認めるときは、倉敷市暴力団排除条例第 7 条を遵守し、使用不許可、また使用許可の取消しを行うこと。

さらに、使用目的が催事等の場合、周辺混雑対策、輸送交通対策、騒音対策等、必要な対策を講じるとともに、関係機関との連携体制等も確認すること。

(3) 施設等の維持管理に関する業務

施設の設置目的を十分認識し、常に善良な管理者として管理物件の維持、保全運営に努めること。また、設備管理業務への従事者の配置にあたっては、経験豊かで有能な者を選ぶこと。

施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合は、1 件 40 万円未満（消費税及び地方消費税を含む。）の修繕・補給等は、指定管理者が負担すること。1 件 40 万円以上の修繕費が見込まれる場合は、修繕内容を精査のうえ、原則として倉敷市が予算の範囲内で修繕を行うこととし、修繕等の実施時期は、指定管理者との協議により決定する。ただし、緊急を要するもの等は市と協議のうえ、指定管理者が修繕できるものとする。

施設の修繕料に関しては、収支計算書（様式 4）にて提案した額を指定期間満了までに使い切ること。なお、市と協議のうえ、備品等を寄付することで使い切ること可とする。

① 清掃

ア 良好な環境衛生、美観の維持はもとより、施設の健全なる保全を行うこと。

イ 適切な方法により、埃、ゴミ、汚れ、シミ等を落とし、清潔な状態を保つこと。

② 建築物及び設備の維持管理

「建築保全業務共通仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部）最新版」及び「国の機関の建築物の点検・確認ガイドライン」（一般財団法人建築保全センター発行）に基づき実施し、必要に応じ処置を講じること。

※主な対象事項

清掃

建築（屋根、外壁、扉、柱、建具、畳、障子、ふすま、トイレ等）

電気設備（電灯、動力盤等）

機械設備（空調機、A E D、ポンプ等）

消防設備

ア 畳表の張替えを指定期間中に 1 回以上実施すること。

（敬徳堂：令和 9 年度、游心亭等：令和 10 年度）

イ 障子の張替えを指定期間中に 1 回以上実施すること。

(敬徳堂：令和 7 年度、游心亭等：令和 8 年度)

ウ 建築基準法第 12 条第 2 項及び第 4 項の規定による定期点検を行い、その報告書を倉敷市に提出すること。点検時期については次のとおりとする。

建築の定期点検（3 年に 1 度の法定点検）	令和 7、10 年度
設備の定期点検（1 年に 1 度の法定点検）	令和 7～12 年度の毎年度

③ 施設内の庭園（庭木・植栽）・外構等の管理

施設の環境衛生及び景観を保持するため、庭園の管理（散水・施肥・除草・剪定・害虫防除・伐採・清掃等）を行うこと。

また、施設内における外構（真砂土舗装・樹木等）の清掃、管理及び施設付属物等の維持管理を行うこと。

ア 除草については必要に応じて、手抜き・手刈りを使い分けて行うこと。

イ 草刈りについては、刈り上がりがムラにならないよう注意すること。

ウ 刈り取った草や回収した剪定くず、散乱ごみ等の廃棄物は、5 種分別し、倉敷市の環境センター及び処理施設へ搬入すること。（※倉敷市の施設が搬入する場合も有償。）

エ 松への樹木活性剤の投入を年 1 回以上実施すること。

オ 清掃の際、施設・庭園等にかかっている蜘蛛の巣を除去すること。

カ 散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草を計画的に行い、適切な緑樹の状態を維持すること。

キ 指定期間内に庭木・植栽が枯損した場合は、復元を行うこと。ただし、異常渇水による給水制限に起因する枯損等指定管理者等の責に帰することができない事情がある時や市が復元する必要がないと認める場合は、この限りでない。

ク 庭園内の土が流出しないように対策を講じるとともに、流出した場合は、速やかに補充を行い、危険防止及び景観維持に努めること。

ケ 業務の実施にあたっては、施設の使用に影響がないように実施すること。

④ 庭木の剪定

ア 樹勢バランスを保ち、樹形を整えるために、年 1 回以上実施すること。

庭木の本数は、令和 6 年 6 月現在、針葉樹：134 本、常緑樹：72 本、落葉樹：25 本ある。

※整枝剪定の要点

- ・姿勢を正しく各枝梢の勢力を平均化するように施工すること。
- ・樹の局所的な衰弱を防ぐように配慮すること。
- ・環境に順応した樹態にすること。
- ・樹木の美態を図ること。

イ 実施にあたっては、事前に業務工程表を市に提出すること。

ウ 業務完了後、速やかに市へ業務完了の報告（施工前後の写真等の提出）をすること。

エ 業務の実施にあたっては、施設の使用に影響がないように実施すること。

⑤ 池・鯉の管理

ア 施設の環境衛生及び景観を保持するため、池の管理（清掃・日常点検等）を行うこと。

イ 池の鯉は持出し・持込み不可とする。

⑥ 備品の維持管理等

ア 指定管理者に貸し付ける備品等については、倉敷市の所有とし、その使用及び保管は十分注意すること。

イ 指定管理者が、自ら購入・搬入し、保管を要する備品等については、指定管理者の所有とする。

⑦ 修繕に関する調査（原因・費用等）

修繕に関する調査を業者に依頼する場合、その費用が40万円以上となった場合、倉敷市が施主となることがあり、当該修繕をその業者に発注できないことがあることを十分説明すること。

⑧ 害虫駆除

ゴキブリ・ねずみ・蜂等の害虫の駆除を行うこと。

⑨ 保安警備

ア 施設及び敷地内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等災害の発生を警戒予防し、財産の保全を図るとともに、使用者等の安全を守るために、保全管理を適切に行うこと。

イ 不審者や不審物を発見した場合は、適切に対応するとともに、戸締り、消灯等の確認、異常の有無等の点検を行うこと。

ウ 鍵の管理、施錠の確認等、開園閉園にあたっての建物管理には、十分な配慮を行い、閉園時は機械警備を実施すること。

⑩ インフラ関係の料金支払い業務

電気、給排水、ガス、その他燃料、電話、テレビ、インターネット等のインフラ関係の料金の支払いを行い、安定的なインフラ供給を行うこと。

⑪ その他、施設の維持管理に必要な業務

※維持管理経費の分担

維持管理内容	倉敷市	指定管理者等
施設の維持管理にかかる消耗品（注1）		○
施設及び設備並びに備品等を維持管理するために必要な電池、薬剤等の消耗品（注1）		○
施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合で、1件40万円未満の修繕・交換・買換え等（注2）		○
施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合で、1件40万円以上の修繕・交換・買換え等	○	

（注1）施設、設備（電気・機械設備を含む）及び備品等を維持管理するために必要な消耗品及び定期交換部品等については、定期的に確認を行い、交換・補充の時期を失しないこと。

(注2) 契約書または領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。

6 その他の業務

(1) 受付及び案内に関する業務

受付及び案内業務に従事する者は、倉敷市新溪園において最初に使用者等と接することの重要性を認識して、使用者等に親切・丁寧な対応を行うこと。また、倉敷市内で開催される関連イベント等に関する情報提供等も行うこと。

なお、受付業務に従事する者が、一時的に受付場所を離れる場合でも、他の担当者を配置し、開園時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること。

- ① 使用者等に対する案内
- ② 使用者等からの苦情・要望・相談等への対応
- ③ 遺失物等の整理・保管及び受付処理（貴重品等に関しては、倉敷警察署へ移管する。）
- ④ 電話対応
- ⑤ 子ども・障がい者・高齢者等の来場者への補助
- ⑥ その他、受付及び案内に関すること

(2) 安全の確保に関する業務

使用者等の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルについても作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

① 使用者等の救急対応（疾病・負傷等）

使用者等の急な病気、負傷等に対応できるよう、マニュアルを作成するとともに、近隣の医療機関と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

使用者等が突然の心肺停止に陥った場合の救命活動が円滑に行われることを目的として、AED（自動体外式除細動器）を設置している。従業員または非医療従事者が常時使用できるよう日常点検を行うとともに、最低年1回以上定期点検を行うこと。また、AEDを使用した場合も、次回以降使用できるか否か点検し、消耗品の更新も含め、適正な管理を行うこと。

使用者等が死亡、重傷等の重大な事故が起こった場合は、直ちに倉敷市に報告し、その指示に従うこと。

② 防犯対応

施設の使用状況を適宜把握し、必要に応じて使用者等への指導等を行うこと。

③ 防災対応

災害等緊急時の使用者等の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し、緊急事態の発生時には、的確に対応すること。

気象庁から注意報、警報等が発令された場合、使用者等への喚起、使用の中止等適切な処理、対応をすること。

地震、火災等災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を使用者等に

伝達するとともに、避難誘導体制を確立し、安全確保に取り組むこと。

警察、消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに倉敷市にその旨を連絡すること。

④ 避難訓練対応

消防法（昭和23年法律第186号）に従い、避難訓練等を実施すること。

(3) 備品等の貸出しに関する業務

倉敷市新溪園の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。貸出しの際は、原則として、指定管理者が、備品等を器具庫から搬出及び設営、片付けを行うこと。使用者等に対し、備品の使用方法や当該備品の特性等を十分に説明すること。

(4) 災害時の非常対応に関する業務

地震・台風・その他の災害が発生し、倉敷市新溪園を地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると倉敷市が判断したときは、これに協力すること。

(5) 施設賠償責任保険の加入に関する業務

- ① 身体上の損害については、被害者1名につき金3千万円以上、かつ、1事故につき1億円以上のこと。
- ② 財物上の損害については、1事故につき1千万円以上のこと。
- ③ 個人情報の漏えいについては、賠償1千万円以上、費用1百万円以上のこと。
- ④ その他、施設の管理運営に必要な保険に加入すること。

(6) 人権の尊重及び個人情報保護に関する業務

業務の実施にあたっては、使用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

(7) 業務内容の報告に関する業務

① 業務日報の作成

使用状況及び管理運営状況等を記載する日報を作成すること。

② 月例報告書の作成

下記の事項等を記載した前月分の実績報告書を、翌月の10日までに提出すること。

ア 使用状況及び業務報告

イ 施設の管理状況（光熱水費等の使用実績を含む。）

ウ その他特記事項等

③ 年次事業報告書の作成

下記の事項等を記載した前年度分の事業報告書を4月末日までに提出すること。

- ア 使用状況及び業務報告
- イ 施設の管理状況
- ウ 経費の収支状況（決算書等）
- エ 自己評価
- オ その他特記事項等

④ その他、倉敷市が必要とする報告書を提出すること。

ア 自主事業を実施した場合は、自主事業実施報告書を提出すること。

イ 施設修繕等を実施した場合は、修繕等の実態を証明できる書類（契約書、領収書等）の写しを提出すること。

なお、報告書等の提出が期限までに行われない場合については、指定管理料の支払いを保留する場合がある。

(8) モニタリングに関する業務

① 年1回以上、利用者アンケートを実施し、集計後、別途指示する期限までに倉敷市に報告すること。

ア 2月から3月の間で必ず1回開催すること。

イ 回答数は、100件以上を目標とすること。

ウ 回答者に偏りのないように配慮すること。

② 年1回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容・水準の評価・総括を行うこと）を行い、倉敷市に報告すること。

③ 倉敷市は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿等並びに管理運営の実施について検査を行う。この場合、指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することはできない。

④ その他、倉敷市が求める事項について、必要な報告を行うこと。

(9) 管理運営のための体制の整備に関する業務

① 責任者（園長）及び副責任者（副園長）

施設の管理運営業務の責任者及び副責任者は、指定管理者の正規雇用職員とすること。

② 配置人員

安全性の確保や利用者等の利便性の向上を念頭に、十分な人員を配置すること。

また、経理、受付、帳簿作成等、適正な管理運営に必要な業務を実施すること。

（詳細は、職員配置状況報告書（様式8）にて報告のこと。）

③ 研修

従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。また、接客を行う従業員は、おもてなしマイスターの認定を受けるよう努めること（おもてなしマイスター制度については、倉敷市交通政策課へ問い合わせること）。

④ 有資格者の確保

次に掲げる有資格者を各1名以上常駐させること。

ア 甲種防火管理者

イ 普通救命講習会修了者

(10) 市行事への協力等に関する業務

倉敷市が主催、共催または後援するイベント等については、積極的に協力・参画すること。また、次のイベントについて、イベント会場として場所の提供を行うとともに、使用料は免除すること。なお、この場合に免除する使用料については、「4 管理運営にかかる基準」の「(5) 減免対象者の使用に関すること」に規定する「減免された使用料」に含まないものとする。

時期	行事名	主催団体
年間 約 10 日間	ハートランド倉敷	ハートランド倉敷実行委員会
毎年 7 月下旬 (1 日間)	倉敷天領夏祭り	倉敷天領夏祭り実行委員会
毎年 10 月中旬 (2 日間)	倉敷屏風祭	倉敷屏風祭実行委員会
毎年 2 月下旬から 3 月上旬 (約 2 週間)	倉敷雛めぐり	倉敷雛めぐり実行委員会
毎年 3 月ごろ (約 2 週間)	倉敷春宵あかり	倉敷春宵あかり実行委員会

(11) 自主事業に関する業務

- ① 自主事業計画書を作成し、事前に倉敷市の上申を得て実施すること。
- ② 自主事業の策定にあたっては、次のことに留意すること。
 - ア 施設の設置目的を達成するための事業であること。
 - イ 事業の対象者が偏らないようにすること。
 - ウ 料金設定が著しく高額とならないこと。
 - エ 自主財源（自主事業収入等）により実施すること（倉敷市からの指定管理料を充当しないこと）。
 - オ 施設の一般使用を阻害しないこと。
 - カ 必要に応じて、イベント保険に加入すること。
 - キ 大学や地域団体等との連携、倉敷市の地域資源の活用、近隣でのイベントとの連携等に着眼して企画を行い、実施すること。

(12) 同種事例の調査に関する業務

全国の公営及び民営の同種事業を行う施設の調査を行うこと。調査内容については倉敷市と協議し、目的を持って実施すること。

調査は年度ごとに最低 1 件は実施し、それぞれ年度末までに報告書を倉敷市に提出すること。報告書には、目的、調査内容、調査結果、考察、今後の参考とした部分、総括を記載すること。

(13) 施設等の P R に関する業務

パンフレット等を作成し、施設の情報発信に努めること。また、各種情報誌等、取材の対応を行うこと。

(14) 倉敷川畔の白鳥に関する業務

美観地区倉敷川畔の白鳥の飼育業務を行うこと。

- ① 1日1回、エサやりを行うこと。
- ② エサは、目安として1日につき白菜1玉と飼料8カップとする。
- ③ 白鳥の健康状態の把握に努めること。
- ④ ヒナが誕生した場合、フェンスの設置、断翼、ヒナの移譲先探し、移譲を行うこと。
- ⑤ 産卵、ふ化の確認をはじめ、ヒナの移譲先が決定した場合は、倉敷市に報告すること。
- ⑥ 飼育している白鳥が死亡した場合、速やかに死体を回収し倉敷市の分別区分に従って適切に処分を行うこと。

(15) 夜間景観照明に関する業務

施設内の夜間景観照明の状態を保持するため照明の管理を行うこと。

- ① 点灯確認を月に1回以上実施すること。
- ② 点灯確認し、電球が切れている場合は、倉敷市へ報告すること。

(16) 指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

- ① 申請の受付及び許可の扱いについて
次期指定期間中の使用について、現指定期間中に申請を受付け、使用許可等をした場合は、その内容を次期指定管理者へ引き継ぐこと。
- ② 指定管理業務の満了等に伴う引継ぎについて
 - ア 次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には、会場提供、業務内容の説明や施設見学等について協力すること。
 - イ 次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期指定管理者の視察対応、業務内容の引継ぎ、予約情報・預かり金の引渡し、公共料金等の使用名義等の変更等、次期指定管理者と協議し、円滑に引継ぎに関する業務を実施すること。
 - ウ 指定管理者等が業務に伴い作成し、または受領する文書は、指定管理者固有の文書を除き、指定期間満了時に倉敷市の指示に従って引き渡すこと。

(17) 省エネルギー並びに地球温暖化対策に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、倉敷市第三次環境基本計画（令和3年3月策定）に沿った取組みを推進すること。

また、倉敷市が「エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和54年6月22日法律第49号）」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年10月9日法律第117号）」に基づき行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温暖化対策業務に協力すること。

(18) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や樹木からの落葉、使用者等による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する

必要な対応を行うこと。

(例：道路に落ちた落葉の処理。隣家の屋根や雨どいへ葉が落ちないように適宜伐採を行う等。)

(19) その他、管理運営に関し必要な業務

- ① 必要な許認可等の取得、監督官庁への届出、情報公開条例に基づく情報公開業務等を行うこと。
- ② 倉敷市、周辺事業者、市民との連絡調整を密に行うこと。
- ③ 使用するパソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。
- ④ その他、管理運営に必要な業務を行うこと。

7 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、指定管理者の経営判断により、その実施を提案することが出来るものとする。

市は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することがある。

- ① 市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと。
- ② 使用者等の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること。
- ③ 周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと。
- ④ 民業を過度に圧迫しないこと。

(1) 飲食物及び物品等の販売

販売することができるものは、次に例示するものに限る。ただし、販売する際は事前に倉敷市に計画書を提出し、了承を得て実施すること。また、周辺の販売品と競合しないように注意すること。

- ① お茶、清涼飲料水等（アルコール飲料を除く。自動販売機の設置は不可。）
- ② 倉敷市の特産品、倉敷市の観光PRに寄与するもの等
- ③ 使用者等の利便性を向上するために必要な物品

(2) 休園日における開園及び開園時間の拡大

(3) その他、倉敷市新溪園の機能が向上する業務

8 口座の管理について

施設の管理運営にあたって発生する収入・経費等は、団体等が他の事業で使用する口座とは別の口座で管理すること。

また、指定管理業務に関する経費と自主事業に関する経費は、経理区分を明確に分けて管理すること。

9 要求水準

(1) 自主事業の実施回数

達成目標 20回／年度

(2) 利用者数

達成目標 前年度比1%以上の増加

※過去の利用者数

令和3年度 16,832人

令和4年度 47,632人

令和5年度 32,263人

(3) 施設使用件数

達成目標 前年度比2%以上の増加

※過去の施設使用件数

令和3年度 379件

令和4年度 486件

令和5年度 650件

(4) 利用者満足度の向上

毎年度、利用者アンケートを実施し、次に掲げる水準を満たすこと。

項 目	利用者アンケートによる内容	要求水準
全体満足度	『満足』または『ほぼ満足』 と回答した人の割合	90%以上
職員応対満足度		90%以上
安全対策満足度		90%以上
清潔感満足度		90%以上

※利用者アンケートは、サンプル数を100件以上とする。

※過去の利用者満足度の状況

項 目		実 績		
		令和3年度	令和4年度	令和5年度
全体満足度	%	100.0%	100.0%	100.0%
	回答数	43件／43件	101件／101件	54件／54件
職員応対満足度	%	100.0%	100.0%	92.5%
	回答数	38件／38件	92件／92件	50件／54件
安全対策満足度	%	100.0%	98.9%	98.1%
	回答数	43件／43件	95件／96件	53件／54件

清潔感満足度	%	100.0%	95.9%	98.0%
	回答数	42件／42件	94件／98件	87件／92件

10 その他注意事項

- ① 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ② 倉敷市新溪園周辺にある施設との連携を図った運営を行うこと。また、周辺の施設で行う市の取組に対して、運営に支障のない範囲で備品や空きスペース等の利用について協力すること。
- ③ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、倉敷市と協議を行うこと。また、作成後は、規定の内容を倉敷市へ報告すること。
- ④ 施設の使用等について、利用者等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を市へ報告すること。
- ⑤ 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては、運営に支障のない限り、許可するよう努めること。なお、取材及び撮影にあたっては、一般使用者等の活動に支障がないように配慮すること。
- ⑥ 形状の変更を行う場合は、事前に計画を倉敷市（観光課及び文化財保護課）と協議し、市の了承後に実施すること。
- ⑦ 大原美術館が休館・閉館しているときは、大原美術館の敷地へ進入させないように努めること。
- ⑧ 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じた場合は倉敷市と協議し、決定すること。