

松江歴史館及び松江ホーランエンヤ伝承館指定管理者仕様書

(令和 2 年度公募用)

1 趣旨

本書は、松江歴史館の設置及び管理に関する条例（平成 22 年松江市条例第 38 号。以下、「歴史館条例」という。）及び同施行規則（令和 2 年松江市規則第 11 号。以下「歴史館規則」という。）並びに松江ホーランエンヤ伝承館の設置及び管理に関する条例（平成 24 年松江市条例第 31 号。以下、「伝承館条例」という。）及び同施行規則（平成 24 年松江市規則第 63 号。）に定めるもののほか、松江歴史館（以下、「歴史館」という。）及び松江ホーランエンヤ伝承館（以下、「伝承館」という。）の管理運営を指定管理者が行うに当たり、松江市が指定管理者に要求する管理運営の業務内容及びその基準等を示すものである。

2 指定期間

令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

3 施設利用及び収支等の状況(来館者数、決算その他運営状況)

別紙 1 のとおり

4 歴史館及び伝承館の管理に関する基本的な考え方

(1) 管理運営の基本事項

- ① 歴史館及び伝承館の設置目的に則した管理運営を行うこと。

〔歴史館〕

郷土の歴史及び文化に関する資料の保存に努め、資料の調査、収集、研究及び展示するとともに、郷土に関する学習及び諸活動の場を提供することにより、先人の知恵や松江らしさについての理解、学術の向上を図り、もって本市の発展に寄与する。

〔伝承館〕

水都松江市が誇るホーランエンヤを保存伝承し、ホーランエンヤの更なる発展を図り、また広く全国にホーランエンヤの素晴らしさを伝える。

- ② 歴史館及び伝承館の社会教育施設としての役割を果たすため、教育委員会、学校を始め、他の関連機関と連携すること。
- ③ 歴史館は平成 29 年度に「重要文化財の所有者及び管理団体以外の者による公開に係る博物館その他の施設の承認に関する規程（平成 8 年文化庁告示第 9 号）」第 2 条に規定する「公開承認施設」としての承認を得ていることを踏まえ、施設の管理及び歴史資料の保存環境を適切に維持すること。
- ④ 住民の平等な利用を確保すること。

- ⑤ 来館者の安全確保を第一とすること。
- ⑥ 施設の効果的及び弾力的運営を行うこと。
- ⑦ 適切な広報を行うなど、施設の利用促進を積極的に図ること。
- ⑧ 来館者にとって快適な施設であることに努めること。
- ⑨ 魅力のある自主事業を実施し、市民サービスの向上に努めること。
- ⑩ 個人情報保護を徹底すること。
- ⑪ 障がい者への合理的配慮の提供に留意すること。
- ⑫ 環境に配慮し、省エネやエコオフィス活動等に取り組むこと。

(2) 松江市と指定管理者との役割分担

松江市と指定管理者との役割分担はおおよそ次のとおりとする。

① 学芸業務

松江市は、学芸員等の職員を配置し、博物館としての全体総括、資料の収集、保管、調査研究及び展示その他これに関連する業務を行う。

② その他の業務

指定管理者は、施設運営に係る業務、施設の維持管理業務、その他管理運営に必要な業務を行う。

5 管理のための体制の整備

(1) 職員の雇用等に関すること

- ① 専任の総括責任者を常勤で1名配置すること。また、管理運営に係る全職員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵守し、管理に支障のないように配置すること。
- ② 歴史館及び伝承館の受付に職員を常駐させること。また、歴史館には展示室前に観覧券もぎり職員、展示室内に展示監視員を常駐させること。なお、フロア従事者は、和のイメージで統一した服装（制服等）を着用すること。
- ③ 防火管理者（消防法第8条）の資格を有する者を1名配置すること（歴史館と伝承館との兼務可能）。
- ④ 職員に対して、施設の管理運営、個人情報の保護、暴力団排除、障がい者への合理的配慮、緊急時対策、防犯、防災等の必要な研修を実施するとともに、緊急時、防犯、防災マニュアル等、必要なマニュアルを作成し職員に周知徹底させること。
- ⑤ 経理業務、受付業務、帳簿作成業務、その他体制の整備に必要な業務を実施すること。
- ⑥ 歴史館及び伝承館の敷地内には駐車スペースが無いため、職員が通勤等のため敷地内に自家用車を駐車できないものとする。
- ⑦ 市民の雇用に配慮すること。

(2) 業務遂行の準備

指定管理者に指定された後は、自己の責任及び負担において、令和3年4月1日から円滑に歴史館及び伝承館の管理運営に係る業務を遂行できるように、人的及び物的体制を整えること。なお、業務の引継ぎが必要な場合は、随時行うこと。

6 法令等の遵守

歴史館及び伝承館の管理に当たっては、関係法令及び松江市条例等を遵守しなければならない。なお、指定期間中、関係法令及び松江市条例等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

7 業務内容

(1) 指定管理者が業務を行う区域と管理主体

管理区域は別図1・2のとおりとし、その管理主体は別紙2のとおりとする。

(2) 指定管理者が行う業務の範囲（役割分担の詳細）

役割分担の詳細は別紙3のとおりとする。

(3) 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う業務は次の業務である。指定管理者が業務を一体的に委託することは認めないが、指定管理業務全般を管理及び監督する業務及び企画の決定業務を除いては、個別業務を他者に委託することは可能とする。ただし、事前に松江市の承認を得なければならない。なお、委託する場合は地域振興の観点から、可能な限り松江市内の業者に委託しなければならない。

※下記①～③の詳細は別紙4のとおり。

① 歴史館及び伝承館の施設運営に関する業務

ア 歴史館の有料施設等の使用許可に関する業務

イ 観覧料等の徴収及び松江市への納付業務

ウ 受付・案内等に関する業務

エ 誘客・広報に関する業務

② 歴史館及び伝承館の維持管理に関する業務

ア 施設保守管理業務

イ 備品管理業務

ウ その他の業務

③ その他歴史館及び伝承館の管理運営に必要な業務

ア 庶務業務

イ 開館・閉館に関する業務

ウ 危機管理業務

エ ボランティアスタッフの活用

④ 行政財産使用許可の部分に関する業務

募集要項「1 施設の概要」にある行政財産使用許可をしている部分のうち、喫茶・売店については、指定管理者が使用許可の手続きを行った上で自主事業として業務を行うこと。なお、当該許可については松江市の権限であるため、指定管理者が行うことはできない。

⑤ 保険への加入

指定管理者は募集要項、仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること。なお、火災保険については松江市が加入する。

8 連絡調整

- (1) 指定管理者は松江市と連絡調整を緊密に行うとともに、連絡調整会議を定期及び随時開催し、歴史館及び伝承館の管理運営に関して連絡調整及び協議を行うこと。
- (2) 指定管理者は松江歴史館運営協議会及び松江ホーランエンヤ伝承館運営協議会へ出席すること。
- (3) 指定管理者は周辺地域の住民や自治会、近隣施設や各種関連団体（ホーランエンヤ五大地等）と連絡調整を図り、良好な関係を築くこと。

9 自主事業に関する業務

自主事業に関する基本的な考え方は以下のとおり。また、自動販売機を設置する場合は自主事業とする。

- (1) 指定管理者は、自らの予算と責任において自主事業を積極的に企画及び実施するものとする。なお、自主事業の実施により収益が発生した場合は、その収益は指定管理者の収入とする。

(2) 自主事業の内容

原則として歴史館及び伝承館の設置目的に沿ったものであること。

(3) 自主事業実施における注意点

- ① 自主事業の実施については松江市と事前に協議し、承認を経てから実施すること。なお、自主事業は次の全てに適合するものでなければならない。また承認に当たっては一部制限を課す場合がある。
 - ア 一般利用者の施設利用を阻害しないこと。
 - イ 事業規模が施設許容量に照らして適当であること。
 - ウ 他の民間事業に多大な影響を及ぼす懸念がないこと。
 - エ 事業の実施に安全性及び補償体制が担保されていること。
 - オ 事業内容が公序良俗に反しないこと。
 - カ その他、一般利用者の視点で疑義が生じない内容であること。
- ② 貸館の使用により自主事業を実施する場合は、1使用者として、自らの予算から

使用料金を支払うこと。

- ③ 指定管理者は自主事業の実施にあたり、自主事業の実施主体を明示しなければならない。
 - ④ 設備等を常時設置し、自主事業を実施する場合は、松江市から行政財産使用許可を受けて実施すること。
 - ⑤ 自主事業の収支については、歴史館及び伝承館の指定管理業務に関する収支予算書には算入せず、別個の収支予算書を作成し、提出すること。(指定期間中の経理においても同様に指定管理業務と自主事業を分けて処理すること。)
- (4) 松江市が指定する自主事業（ミュージアムショップ及び喫茶事業）

指定管理者は使用許可の手続きを行った上で、ミュージアムショップ及び喫茶事業を自主事業として企画・実施すること（自動販売機は任意）。指定管理者は、自らこれらの施設を運営するか、又は他の事業者と契約を結んで運営を行うこととする。

① 飲食物提供及び物品販売業務について

ア 指定管理者が必要とする内装、設備及び機器等は、すべて指定管理者の責任及び自己の経費において設置するものとする。

イ 常に清潔な状態を維持し、利用者に不快感を与えないように努めなければならない。

② 商品等について

ア 松江市の刊行物（例：企画展に関連する書籍）・グッズ等の販売は必須とし、別途松江市と委託契約を締結すること。

イ 松江市が指定する現代の名工の和菓子職人による創作和菓子の実演及び販売を行うこと。ただし、現代の名工の確保が困難となった場合には、創作和菓子の実演を松江の和菓子に精通し熟練した技術を有する和菓子職人によることができるものとする。

10 備品の所有権

- (1) 指定管理者に貸し付ける備品については、松江市の所有とし、その使用及び保管は十分注意すること。指定管理者が、指定管理料収入により購入した備品についても松江市の所有とする。また、指定管理者が指定管理料以外の自己の費用により備品を購入した場合は、指定管理者の所有とする。ただし、備品を購入する場合は、事前に松江市に報告すること。
- (2) 使用する備品等のうち、松江市が所有するものについては、指定管理者に無償で貸与する。
- (3) 歴史館及び伝承館において指定管理者が使用するパソコン、ファックス、プリンタ及びコピー機等や、指定管理者が使用する占有車両については、リース契約による調達を見込み、指定管理者経費に計上している。

(3) 歴史館及び伝承館の収蔵資料及び研究図書等については松江市が管理する。

11 管理経費

歴史館及び伝承館の管理経費は、指定管理料によるものとする。指定管理料には、原則として指定管理業務に必要な一切の経費が算入されている。ただし、1 件につき 30 万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上の施設等の修繕及び備品の修理については、松江市で措置する。

12 指定管理料

- (1) 松江市は、歴史館及び伝承館の管理に必要な経費として、一定額の指定管理料を毎年度予算の範囲内で支払う。
- (2) 年間指定管理料は、下段の各年度の①支出見込額から②収入見込額を差し引いた額（消費税及び地方消費税を含む。）を上限として、提出された収支予算書の提案額に基づき、年度協定書で定めた額を執行するものとする。

【令和 3 年度指定管理料】

① 支出見込額 77,889 千円

(内訳)

単位 (千円)

項目	内 容	合 計	うち 歴史館	うち 伝承館
人件費	職員賃金、保険料等	29,072	26,690	2,382
事務費	消耗品費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費等	2,592	2,252	340
光熱水費	電気、ガス、上下水道料金等	30,328	29,384	944
修繕費	小規模修繕費 (1 件につき 30 万円未満)	1,500	1,200	300
維持管理費	空調機器保守点検、機械警備保守点検等 ※燻蒸 (5 年に一度) 費用含む	12,778	12,079	699
事業費	イベント経費、広報費等	1,619	1,393	226
計		77,889	72,998	4,891

※歴史館と伝承館の両施設について一体的に実施する経費については、当該施設に要する部分を按分して算出している。

② 収入見込額 0 千円

③ 年間指定管理料 (上限額) 77,889 千円

【令和4年度、令和7年度指定管理料】

① 支出見込額 77,394 千円

(内訳)

単位(千円)

項目	内 容	合 計	うち 歴史館	うち 伝承館
人件費	職員賃金、保険料等	29,072	26,690	2,382
事務費	消耗品費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費等	2,592	2,252	340
光熱水費	電気、ガス、上下水道料金等	30,328	29,384	944
修繕費	小規模修繕費(1件につき30万円未満)	1,500	1,200	300
維持管理費	空調機器保守点検、機械警備保守点検等 ※12条点検(3年に1度)費用含む	12,283	11,584	699
事業費	イベント経費、広報費等	1,619	1,393	226
計		77,394	72,503	4,891

※歴史館と伝承館の両施設について一体的に実施する経費については、当該施設に要する部分を按分して算出している。

② 収入見込額 0 千円

③ 年間指定管理料(上限額) 77,394 千円

【令和5年度、令和6年度指定管理料】

① 支出見込額 77,119 千円

(内訳)

単位(千円)

項目	内 容	合 計	うち 歴史館	うち 伝承館
人件費	職員賃金、保険料等	29,072	26,690	2,382
事務費	消耗品費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費等	2,592	2,252	340
光熱水費	電気、ガス、上下水道料金等	30,328	29,384	944
修繕費	小規模修繕費(1件につき30万円未満)	1,500	1,200	300
維持管理費	空調機器保守点検、機械警備保守点検等	12,008	11,309	699
事業費	イベント経費、広報費等	1,619	1,393	226
計		77,119	72,228	4,891

※歴史館と伝承館の両施設について一体的に実施する経費については、当該施設に要する部分を按分して算出している。

② 収入見込額 0 千円

③ 年間指定管理料(上限額) 77,119 千円

- (3) 松江市は指定管理料として協定書で定めた金額を、協定書で定めた分割方法及び支払時期により、指定管理者の請求に基づいて支払うものとする。
- (4) 松江市が指定管理者に支払う指定管理料のうち、「修繕費」は年度末に精算する。修繕費の精算は、原則として上記支出見込額の修繕費の額に対する不用額の精算とし、不足額の精算は行わない。
- (5) 指定期間中、関係法令等の改正に伴って収入及び支出が増減する場合は、松江市と指定管理者との協議により指定管理料を改定するものとする。

13 報奨金制度

- (1) 歴史館観覧料及び伝承館入館料の過去3年間(平成28年～30年度)の平均額(12,676千円)を年間収入基準額とし、アウトプット指標の歴史館及び伝承館の年間観覧者数(66,000人)を年間基準観覧者数とする。
- (2) 年間収入額が年間収入基準額の+10%(13,943,600円)を上回った場合、その差額の20%に相当する額を報奨金として指定管理者に支払うものとする。(1万円未満切り捨て)
- (3) 年間観覧者数が年間基準観覧者数を下回り、かつ年間収入額が年間収入基準額の-10%(11,408,400円)を下回った場合、その差額の20%に相当する額の指定管理料を返還するものとする。(1万円未満切り捨て)

14 事業報告書等の提出

指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関して、下記の報告書を作成し、松江市に提出すること。

これは、松江市が公の施設の管理状況や住民利用の状況等、指定管理者による管理の実態把握及び評価をすることによって必要な措置をとるためのものである。

(1) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を作成し松江市に報告すること。事業報告書に記載する事項は、次に掲げるとおりとする。

- ① 歴史館及び伝承館の管理業務の実施状況及び施設の利用状況
- ② 歴史館及び伝承館の観覧料等の収入の実績
- ③ 歴史館及び伝承館の管理業務に係る収支状況
- ④ 前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要な事項

(④に該当するものとしては、自主事業の実施状況・収支、設定した指標の実績、指定管理者が行ったモニタリングや自己評価などがある。)

(2) 月別業務報告書

指定管理者は、翌月10日以内に、月別業務報告書を作成し、松江市に報告すること。月別業務報告書に記載する事項は、次に掲げるとおりとする。

- ① 歴史館及び伝承館の管理業務の実施状況及び施設の利用状況
- ② 歴史館及び伝承館の観覧料等の収入の実績
- ③ 歴史館及び伝承館の管理業務に係る収支状況
- ④ 前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要な事項
(④に該当するものとしては、事故・苦情・要望等の件数及び対応、設定した指標の実績、指定管理者が行ったモニタリングや自己評価などがある。)

15 モニタリングの実施

(1) モニタリングの目的

「モニタリング」とは、指定管理者によるサービスの履行に関して、関係法令、条例等のほか、仕様書、協定書等（以下「法令等」という。）に基づき、サービスが適正かつ確実に提供されているか、安定的、継続的なサービスの提供が可能であるか等について、指定管理者から提出される各種報告書、来館者アンケート調査、実地調査等により確認・評価を行い、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行う一連の仕組みをいう。

モニタリングの目的は、管理運営業務や経理の状況、利用者数や利用者の満足度など、日常的・継続的な点検によって管理運営上の課題等を発見し、必要に応じて見直しや改善を図ることで、安定した施設運営及び市民サービスの向上を実現することである。

(2) 指定管理者によるセルフモニタリング

セルフモニタリングは、点検した結果及びフィードバックによる見直しや具体的な改善内容について、事業報告書の一部として松江市に提出すること。

また、業務の履行状況の確認だけでは把握することのできない接客や清掃、空調、雰囲気など「サービスの質」について、客観的な評価を得るため、利用者アンケート調査等による満足度調査・評価を実施し、その結果を施設の管理運営の質の向上に活かしていくこと。

内容等	実施回数
<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査用紙を施設内に据え置く、来場者へ配布する、来館者に聞き取るなどの方法により、来館者の声を把握する。 ・ 実施回数や時期、調査方法、調査項目等は、指定管理者と松江市が協議の上、定める。 	年1回以上

【来館者アンケートの調査項目の例】

以下の例を参考に、各施設の性格や利用形態等に応じて設定する。

◆来館者の属性

- ・性別、年齢、職業、居住エリアなどの基本情報
- ・施設の利用目的、利用頻度などの利用状況

◆基本的事項（ソフト面に関すること）

- ・職員の接客態度
- ・施設案内やホームページの見やすさ
- ・催し、講座等の事業に対する満足度
- ・クレームへの対応状況

◆維持管理業務（ハード面に関すること）

- ・設備等の管理状況
- ・清掃の状況
- ・空調の状況

◆自由意見や施設への要望など

※その他留意事項

- ・実施時期については任意とするが、施設の特性等から来館者に偏りが発生するおそれがある場合は、幅広い層の来館者の意見を収集することができると判断される時期に実施する。また、前年度からの改善点等を比較できるように、毎年度同時期に実施することが望ましい。
- ・アンケート調査の精度と信頼性を確保するため、判断に足りる十分な有効回答数を得られるよう、調査用紙の配布・回収方法を工夫し、サンプル数の確保に努めること。
- ・調査項目は、施設管理やサービス等に対する満足度だけでなく、施設の設置目的の達成に関連した項目についても設定すること。

(3) 松江市によるモニタリング

松江市によるモニタリングは、指定管理者から提出された事業報告書の内容点検及び指定管理施設の実地調査などによって行う。

なお、松江市は施設の安定的な運営に資することを目的として指定管理施設における財務状況や労働条件の点検を行うために外部の専門家に委託し、確認することがある。

また、松江市はモニタリングの結果を踏まえ、指定管理者の評価を行い、市のホームページ等で評価結果を公表する。

16 モニタリング評価に基づく措置等

モニタリングの結果、サービス水準が仕様書に定めた仕様・水準を充足していない、業務遂行状況が事業計画や収支計画と大きく乖離しているなど、松江市が業務内容等に問題があると認めるときは、書面により指定管理者へ改善を指示する。

ただし、直ちに改善を要する場合や、改善を必要とする内容が軽微な場合は、口頭により指示することができる。

(1) 改善計画書の提出

指定管理者は、指示された事項について改善計画書を作成し、松江市に提出する。松江市は、指定管理者から提出された改善計画書について、内容を確認の上、改善計画書の内容が不十分な場合、指定管理者に改善計画書の変更を求める。

(2) 改善報告書の提出

指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を松江市に改善報告書により報告する。

報告を受けた松江市は、改善計画書に基づき改善されたかどうかについて、実地調査等を行い確認する。

17 避難施設開設時等の緊急対応業務

(1) 災害時等における避難施設の開設及び運営についての権限は松江市が有する。松江市からの指示により、緊急に避難施設として開設する場合は、指定管理者としての必要な対応をしなければならない。なお、避難施設開設中は、施設管理者として管理上必要な対応ができるよう、施設に職員を配置しなければならない。

- ① 施設の安全確認について建物及び設備等の被災状況チェック
- ② 避難施設の開設及び施設業務
- ③ 避難施設開設時における施設管理者として施設管理上必要な対応のための職員の配置（24時間対応）
- ④ 松江市（施設所管課）との緊急連絡体制の整備
- ⑤ 施設使用者へ対しての使用許可の変更
- ⑥ 松江市との連絡調整等
- ⑦ その他避難施設開設時における必要な対応

(2) 自主避難する市民が来た場合は、業務時間内においては松江市の指示に従い、必要な対応を行わなければならない。また、業務時間以外に気象警報が発令又は予想され、松江市が必要と判断した場合についても、松江市からの緊急連絡等により上記と同様の対応を松江市からの指示により行わなければならない。

(3) 避難施設開設時の緊急対応業務が円滑に実施できるよう、平時から松江市との連絡を密にし、情報を共有しなければならない。

18 避難施設使用経費

避難施設使用経費については、以下のとおりとする。

- ・松江市が避難所として開設した際の、避難施設に当たる人件費及び光熱水費などの経費は、実費を精算する。
- ・避難施設として使用している際の破損については、松江市が原形復旧を行う。
- ・自主避難に係る避難者の食料などは個人で準備を行うこととする。但し、避難指示及び勧告を行った場合は松江市が準備する。

19 リスク分担

協定締結に当たり、松江市が想定するリスク分担の方針は別紙 5 のとおりとする。細部については、松江市と指定管理業者が締結する協定で定める。

20 協定の締結

松江市と指定管理者は、歴史館及び伝承館を適正かつ円滑に管理するために必要な基本事項について、協議の上協定を締結する。

協定は指定期間全体の基本協定及び毎事業年度ごとの年度協定とする。協定の主な項目は次のとおりである。なお、松江市と指定管理者の協議により項目に変更が生じる場合がある。

(1) 基本協定 (例示)

基本協定の目的、指定管理者の指定の意義、公共性の尊重、信義誠実の原則、用語の定義、管理物件、指定期間、年度協定、管理業務の範囲、松江市が行う業務の範囲、第三者による実施、管理施設の修繕、緊急時の対応、情報管理、暴力団排除、松江市による備品等の貸与、指定管理者による備品等の購入等、事業計画書、事業報告書、監査委員等による確認、指定管理料、報奨金及び返還金、修繕費の精算、利用料金収入の取扱い、損害賠償等、第三者への賠償、不可抗力発生時の対応等、業務の引継ぎ等、原状回復義務、松江市による指定の取消し、指定管理者による指定の取消しの申出、避難施設開設時の緊急対応業務等、権利・義務の譲渡の禁止、自主事業、モニタリング、開業準備、協定の変更、疑義についての解釈 等

(2) 年度協定 (例示)

年度協定の目的、業務内容、指定管理料、報奨金及び返還金、疑義等の決定 等

21 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、松江市と協議し決定する。

22 業務を実施するに当たっての注意事項

- (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、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。
- (2) 博物館として、職員の能力を高めていくため、具体的な研修の仕組みを明確にし、指定期間中の人材の能力水準の維持・向上に計画的に取り組むこと。
- (3) 受付や案内を行う職員は、適切な接客能力及び基礎的な松江の歴史・観光に関する知識を有し、職員によって知識のばらつきが無いよう、研修等により知識・能力水準の維持・向上に取り組むこと。
- (4) 障がい者への合理的配慮の提供について、職員に周知徹底させること。
- (5) 緊急時対策、防犯、防災対策について、マニュアルを作成し、職員を指導するとともに、事故・災害等が発生した場合又はこれらの事態が予見できる場合には、速やかに適切な応急処置を講じるとともに、松江市に報告すること。
- (6) 来館者及び市民の意見、苦情等に対して、誠意を持って対応し、速やかに松江市に報告すること。
- (7) 個人情報の保護について、職員に周知徹底させること。
- (8) 暴力団排除に関する適切な対応について、職員に周知徹底させること。
- (9) 宗教上の中立を保つこと。
- (10) 敷地内は全面禁煙とすること。

23 その他

- (1) 松江市の事業及び学芸員等の事務に係る光熱水費等は、指定管理業務に係る経費の中に含んでいるため、指定管理者が一括して支払うこと。また、電話については、既存の電話機を松江市と指定管理者で共有することとし、電話料（基本料金及び使用料金）についても、指定管理者が一括して支払うこと。
- (2) 松江市が主催する事業について、歴史館及び伝承館の臨時開館や開館延長をする必要がある場合、指定管理者へ事前に協議の上実施することとする。その際の開館延長等により生じる人件費等の経費は、指定管理業務に係る経費の中に含まれるものとする。