

(仮称) 幕張アリーナ運営等事業

要求水準書

令和8年9月

千葉市

目 次

第 1 総則	1
1 要求水準書の位置付け	1
2 事業内容に関する事項	1
（1）事業名称	1
（2）事業に供される公共施設の種類	1
（3）公共施設の管理者	1
（4）事業目的	1
（5）施設運営方針	1
（6）事業概要	2
（7）事業者の収入及び費用に関する事項	4
（8）利用料金等に係る要件	4
（9）事業者による運営の結果生じる収益等の帰属	5
3 遵守すべき法令等	5
（1）法令	5
（2）条例	6
（3）計画	6
4 有資格者の選任	7
5 土地に関する事項	7
6 要求水準の変更	7
（1）要求水準の変更の手続き	7
（2）要求水準の変更に伴う契約変更	7
7 追加投資・更新工事の取扱い	7
（1）市の保有資産に対する追加投資	7
（2）事業者の保有資産等（備品等を含む）	7
（3）更新工事	8
8 損害賠償、保険への加入	8
9 個人情報の保護	8
10 守秘義務の遵守	8
第 2 準備段階	9
I 開業準備業務	9
1 総則	9
（1）基本方針	9
（2）業務の区分	9
（3）業務の期間	9
2 業務の要求水準	9
（1）利用規約案の策定業務	9
（2）維持管理・運営業務の準備業務	10
（3）予約管理業務	11

(4) 料金收受業務.....	11
(5) 広報・誘致業務.....	11
(6) 行政等への協力業務.....	12
第3 維持管理・運営段階	13
I 維持管理業務	13
1 総則.....	13
(1) 基本方針	13
(2) 業務の区分.....	13
(3) 業務の期間.....	13
(4) 点検及び故障への対応.....	13
(5) 非常時、緊急時への対応.....	13
(6) 災害時の対応.....	14
2 業務の要求水準.....	14
(1) 建築物保守管理業務.....	14
(2) 設備保守管理業務.....	15
(3) 什器備品保守管理業務.....	16
(4) 修繕等業務.....	16
(5) 衛生管理・清掃業務.....	17
(6) 保安警備業務.....	18
(7) 植栽維持管理業務.....	18
(8) 外構施設保守管理業務.....	19
II 運営実施業務	20
1 総則.....	20
(1) 基本方針	20
(2) 業務の区分.....	20
(3) 業務の期間.....	20
2 業務の要求水準.....	20
(1) 予約管理・貸出業務.....	20
(2) 料金收受業務.....	21
(3) 広報・誘致業務.....	21
(4) 行政等への協力業務.....	21
(5) 総合案内業務.....	21
(6) 安全管理・防災・緊急時対応業務.....	21
(7) 近隣対応・周辺連携業務.....	22
(8) 交通管理業務.....	23
(9) 事業期間終了時の引継業務.....	23
第4 自主事業	25
1 総則.....	25
(1) 基本方針	25

(2) 業務の区分.....	25
(3) 業務の期間.....	25
2 業務の要求水準.....	25
(1) ネーミングライツ業務.....	25
(2) 飲食・物販業務.....	26
(3) 備品・設備等の調達・設置・貸出業務.....	26
(4) 広告業務.....	26
(5) エリアマネジメントに関する業務.....	26
(6) その他、対象施設の魅力及び収益性向上に資する業務.....	26
第5 共通.....	27
I 統括マネジメント業務.....	27
1 総則.....	27
(1) 基本方針.....	27
(2) 業務の区分.....	27
2 業務の要求水準.....	27
(1) 統括管理業務.....	27
(2) 運営企画業務.....	27
(3) 総務・経理業務.....	28
(4) ガバナンス業務.....	28
第6 組織体制.....	29
1 基本的な考え方.....	29
2 組織体制.....	29
(1) 統括管理責任者及び業務責任者の配置.....	29
(2) 業務担当者の配置.....	30
(3) 緊急時の体制.....	30
3 適切なガバナンス体制の構築と円滑な運用.....	30
(1) ガバナンスの目的.....	30
(2) 基本的な考え方.....	30
(3) 開業準備・維持管理・運営実施業務に関するガバナンス.....	30
(4) 会議体の設置.....	31
(5) 第三者機関等によるモニタリング.....	31
※用語の定義.....	32

第1 総則

1 要求水準書の位置付け

本要求水準書（別に定める資料を含む。以下「本書」という。）は、千葉市（以下「市」という。）が、（仮称）幕張アリーナ運営等事業（以下「本事業」という。）を実施する事業者（以下「事業者」という。）を選定するにあたり、提案者を対象に交付する提案募集に関する書類と一体のものとして位置付けるものであり、本事業の遂行に関し、千葉市が事業者に要求する業務水準を示すものである。

提案者は、本要求水準書の内容を十分に確認したうえで提案を行うこと。

2 事業内容に関する事項

（1）事業名称

（仮称）幕張アリーナ運営等事業

（2）事業に供される公共施設の種類

（仮称）幕張アリーナ

（3）公共施設の管理者

千葉市長 神谷 俊一

（4）事業目的

本事業は、株式会社アルティアリー及び出資者であるヒューリック株式会社より、県立幕張海浜公園 A ブロックを候補地とした新アリーナ建設事業の発意に基づき、民間事業者によってアルティアリー千葉をはじめとしたスポーツの試合や大規模な興行が開催できる多目的アリーナを整備し、建設後に同社から負担付き寄附として本市が受納し、公の施設として位置付けたうえで、アリーナの維持管理・運営を行うことを目的とする。（※1）

アリーナの整備・運営により、スポーツ・文化の振興、地域経済の活性化・賑わい創出など、大きな経済的な効果がもたらされる。また、周辺商業施設等との連携による幕張海浜地区の回遊性の創出・滞在快適性の向上に加え、本施設を災害発生時等における帰宅困難者の一時滞在施設として位置付け、地域における防災機能の一端を担うことにより、幕張海浜地区の更なるまちの魅力向上につながる。

（※1）負担付き寄附の受納に際して、地方自治法（昭和22年法律第67号）第96条第1項第9号の規定に基づき、令和8年2月に議会承認を受けている。

（5）施設運営方針

本事業の運営方針は以下のとおりである。

（多くの市民に還元できるスポーツ及び文化振興の拠点施設とする）

- ・ 本施設はアルティアリー千葉のホームアリーナとして位置付け、アルティアリー千葉のプロバスケットボール公式戦や国際競技大会等の開催を通じて、市民に対して、スポーツを通じた多様な人々の交流の場を創出する。
- ・ 多様なイベント開催によって、良質な文化的活動の鑑賞機会を市民に提供する。
- ・ 興行日（準備日を含む）以外の日はサブアリーナを市民に開放し、新たな運動機会を市民に提供する。

(民間ノウハウと創意工夫を最大限採り入れた経済的かつ効果的な事業手法)

- ・ 民間ノウハウと工夫により、民間事業者による独立採算運営を基本とする。
- ・ 公共施設等運営権(コンセッション)方式により、事業者の運営における自由度を高めることで様々な事業実施を可能とする。

(6) 事業概要

ア 事業方式

市は、アリーナを(4)事業目的に基づき、将来にわたり持続的かつ安定的な施設とするために、民間のノウハウや創意工夫を最大限に活用する。

アリーナの設計・建設はヒューリック株式会社によって行い、完工後にアリーナを市が受納し、公の施設として位置付ける。

アリーナの維持管理・運営は、PFI法第2条第6項に定める公共施設等運営事業(以下「コンセッション方式」という。)とし、市が事業者に対して、アリーナの公共施設等運営権(以下「運営権」という。)を設定し、事業者が利用者に対しサービスを提供することにより実施する。

なお、事業者の使用許可権限を付与するため、地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に基づき、公の施設の指定管理者制度を併用し、本市は、地方自治法第244条の2第6項に定める議会の議決を経ることを条件として、施設設置管理条例に基づき、事業者を指定管理者に指定するものとする。

イ 対象施設

本事業の対象施設は、プロバスケットボールの公式試合や国際競技大会、大規模なコンサートが開催できるメインアリーナ、様々なスポーツ大会やイベント開催、市民がスポーツに親しむことができるサブアリーナ、これらの運営に必要な付帯施設とする。

ウ 事業範囲

本事業は、以下に示す業務を対象とする。なお、事業者は本事業に係る業務の一部を事業者が新設予定の運営子会社(以下、「運営子会社」という。)に委託することができる。

a 業務一覧

(a) 準備段階

i 開業準備業務

- ・ 利用規約案の策定業務
- ・ 維持管理・運営業務の準備業務
- ・ 予約管理業務
- ・ 料金収受業務
- ・ 広報・誘致業務
- ・ 行政等への協力業務
- ・ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

ii 統括マネジメント業務

- ・ 統括管理業務
- ・ 運営企画業務
- ・ 総務・経理業務
- ・ ガバナンス業務
- ・ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

- iii 自主事業
 - ・ネーミングライツ業務
 - ・その他、本施設の魅力及び収益性向上に資する業務
- (b) 維持管理・運営段階
 - i 維持管理業務
 - ・建築物保守管理業務
 - ・設備保守管理業務
 - ・什器備品保守管理業務
 - ・修繕等業務
 - ・衛生管理・清掃業務
 - ・保安警備業務
 - ・植栽維持管理業務
 - ・外構施設保守管理業務
 - ・その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務
 - ii 運営実施業務
 - ・予約管理・貸出業務
 - ・料金収受業務
 - ・広報・誘致業務
 - ・行政等への協力業務
 - ・総合案内業務
 - ・安全管理・防災・緊急時対応業務
 - ・近隣対応・周辺連携業務
 - ・交通管理業務
 - ・事業期間終了時の引継業務
 - ・その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務
 - iii 統括マネジメント業務
 - ・統括管理業務
 - ・運営企画業務
 - ・総務・経理業務
 - ・ガバナンス業務
 - ・その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務
 - iv 自主事業
 - ・ネーミングライツ業務
 - ・飲食・物販業務
 - ・備品・設備等の調達・設置・貸出業務
 - ・広告業務
 - ・エリアマネジメントに関する業務
 - ・その他、本施設の魅力及び収益性向上に資する業務

エ 事業期間

事業期間は、実施契約締結日から運営権設定日の前日までの開業準備業務期間と運営権設定日から運営権設定日の70年後の応当日の前日までの維持管理・運営期間（運営権存続期間）で構成される。

オ 事業スケジュール（予定）

年 月	内 容
令和 9 年 3 月	実施契約の締結
令和 9 年 4 月～令和 12 年 6 月	負担付き寄附者による建設期間（施設引渡し令和 12 年 6 月末）
令和 12 年 7 月	運営権の設定
令和 12 年 7 月～令和 82 年 6 月	維持管理・運営期間（運営権存続期間）（70 年）

（7）事業者の収入及び費用に関する事項

ア 利用料金収入等

利用料金は、市と協議のうえ事業者が設定し、利用者から収受した利用料金収入は事業者に帰属させることとする。ただし、非営利目的の利用（※（8）利用料金等に係る要件）における利用料金については、市が定める条例の範囲内で事業者が設定する。

また、事業者は、ネーミングライツやホスピタリティの向上に資するサービスの提供等による収入を得ることができる。

事業者が行うホスピタリティの向上に資するサービスの提供は、運営権を権原に事業者自ら行い又は第三者に委託することができる。また、事業者は市と本施設の一部に係る賃貸借契約を締結のうえ、第三者に転賃貸借を行うこともできる。この場合、市は事業者から賃貸借による貸付料は徴収しないこととする。

イ 維持管理・運営、修繕

施設の維持管理・運営及び修繕については、すべて事業者の負担とする。

ウ 更新工事

更新工事は、実施内容、実施時期等を市が事業者と協議のうえ、市の費用負担において行う。但し、市は事業者から更新工事の費用等に充当することを目的として寄附を受けた寄附金のうち現存する金額を限度に費用を負担するものとし、その限度額を超える費用が生じた場合は、その超過額については事業者が負担する。

事業者は、市と協議のもと、毎年度所定の金額を市に寄附するものとし、市は寄附金を事業者が行う本施設の更新工事に係る費用、又は事業終了時に本施設対象施設を廃止する旨決定した場合の解体及び撤去に充てる費用として管理する。

なお、更新工事の実施時期及び期間は、維持管理・運営期間中、15 年から 20 年に 1 回の頻度で実施することを想定し、詳細については、あらかじめ事業者と協議により決定するが、市は修繕及び更新工事期間中の休館に伴う事業者への営業補償は行わない。

エ 自主事業

自主事業については、事業者の責任及び費用負担において行うこととし、自主事業の収入を自らの収入として得ることができる。

（8）利用料金等に係る要件

本施設の利用形態の区分については、メインアリーナ、サブアリーナともに下表の区分を基本とする。

a	非営利目的の市民利用	市民利用
b	上記以外のすべて	プロスポーツ、コンサート、その他イベント等

(9) 事業者による運営の結果生じる収益等の帰属

事業者の創意工夫によって生じる収入増及び経費節減による収益については、原則としてその全額を事業者に帰属させることとする。

3 遵守すべき法令等

事業者は、本事業を実施するにあたり、PFI 法のほか本事業を実施するために必要な関係法令、条例、規則、要綱及び計画等を遵守すること。

なお、記載のない各種関係法令等についても、同様とすること。

(1) 法令

- ・ 建築基準法
- ・ 都市計画法
- ・ 屋外広告物法
- ・ 自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律
- ・ 文化財保護法
- ・ 環境基本法
- ・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律
- ・ 消防法
- ・ 駐車場法
- ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- ・ エネルギーの使用の合理化等に関する法律
- ・ 地球温暖化対策の推進に関する法律
- ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律
- ・ 電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法
- ・ 電気工事士法
- ・ 水道法
- ・ 下水道法
- ・ 水質汚濁防止法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- ・ 大気汚染防止法
- ・ 振動規制法
- ・ 浄化槽法
- ・ 建設業法
- ・ 建築士法
- ・ 建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律
- ・ 興行場法
- ・ 道路法
- ・ 道路交通法
- ・ 航空法
- ・ 関税法
- ・ 土壌汚染対策法
- ・ 鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律
- ・ 景観法
- ・ 電波法

- ・騒音規制法
- ・警備業法
- ・悪臭防止法
- ・労働安全衛生法
- ・石綿障害予防規則
- ・労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律
- ・食品衛生法
- ・食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律
- ・電気事業法
- ・河川法
- ・都市公園法
- ・都市緑地法
- ・借地借家法
- ・地方自治法
- ・社会教育法
- ・スポーツ基本法
- ・健康増進法
- ・建物の区分所有等に関する法律
- ・民法
- ・会社法
- ・国有財産法
- ・労働基準法
- ・建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律
- ・公共工事の品質確保の促進に関する法律
- ・公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律
- ・公共建築物等における木材の利用の促進に関する法律
- ・高圧ガス保安法
- ・ガス事業法
- ・その他、本事業に関連する法令等

(2) 条例

- ・(仮称) 幕張アリーナの公共施設等運営権に係る実施方針に関する条例
- ・千葉県立都市公園条例
- ・千葉市都市公園条例
- ・千葉市景観条例
- ・千葉市屋外広告物条例
- ・千葉市暴力団排除条例
- ・千葉市情報公開条例
- ・千葉市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ・千葉市受動喫煙の防止に関する条例
- ・千葉市新型コロナウイルス感染症対策条例
- ・その他、本事業に関連する条例等

(3) 計画

- ・千葉市基本計画第2次実施計画
- ・第2期千葉市スポーツ推進計画

4 有資格者の選任

業務の実施にあたり、法令等により資格を必要とする場合は、それぞれ有資格者を選任すること。

5 土地に関する事項

市が公園管理者である県から都市公園法第 5 条の規定による公園施設設置許可を受け、市が県に公園使用料を納付する。当該土地使用料は、事業者が自己の負担によって市に支払い、市は受領した当該使用料を、県に対し支払うこととする。

なお、当該許可は 10 年毎に更新する必要があるため、事業者は、これに協力するものとする。

6 要求水準の変更

(1) 要求水準の変更の手続き

市は、以下に該当する場合は、事前に事業者と協議のうえ、要求水準書を見直すことがある。

- ア 法令等の変更により業務内容を著しく変更せざるを得ないとき。
- イ 災害、事故等により、特別な業務内容が必要なとき又は業務内容を著しく変更したとき。
- ウ 本施設がアルティマー千葉のホームアリーナでなくなったとき。
- エ 社会経済情勢、利用者ニーズ、周辺環境その他本施設を取り巻く環境の変化に応じて、業務内容の変更が必要なとき。
- オ 市の事由等により業務内容の変更が必要なとき。

(2) 要求水準の変更に伴う契約変更

市と事業者は、要求水準の変更に伴って、これに必要な契約の変更を行うものとする。

7 追加投資・更新工事の取扱い

(1) 市の保有資産に対する追加投資

事業者は、要求水準を充足する限り、市の事前の承認を得たうえで、自らの責任及び費用負担により、本施設のサービス向上及び収益性の改善・確保に資する追加投資を行うことができる。更新工事（追加投資を含む）の対象部分は、市の所有物となり、運営権の対象施設に含み、追加投資による収入の増加は事業者には帰属する。なお、事業期間終了時の引き継ぎについては、他の施設・設備・備品等と同様の扱いとする。

追加投資には、施設・設備・備品等の改修・更新及び追加等を含むこととし、具体的な内容については、市と協議のうえ決定するものとする。なお、以下のような追加投資は、原則認められない。

- ア 本施設の躯体や外観を大きく変更するもの（ただしネーミングライツに関わるサイン計画等の変更は除く）
- イ 本施設の外構を大きく変更するもの
- ウ 固定観客席を大きく減らすもの
- エ 市の各種施策に反するもの
- オ 事業期間終了後に原状復旧することが難しいもの
- カ その他法令等に違反するもの

(2) 事業者の保有資産等（備品等を含む）

- ・ 事業者は、本事業の実施のために保有する資産等について、要求水準を充足する限り、自らの判断で新規投資、改修又は追加投資を行うことができる。この場合、事業者は、実施した新規投資、改修又は追加投資の内容について、遅滞なく市に報告するものとする。

- ・ この場合にも、(1) ア～カのような追加投資は、原則認められない。
- ・ 施設運営上必要となる設備・備品等のうち、市の保有資産と事業者の保有資産の配分については、市と協議のうえで内容及び数量のリストを作成し、市に提出するものとする。

(3) 更新工事

- ・ 更新工事は、市の費用負担において行う。但し、市は事業者から寄附を受けた寄附金のうち現存する金額を限度に費用を負担するものとし、その限度額を超える費用が生じた場合は、その超過額については事業者が負担する。
- ・ 事業者は、市と協議のもと、毎年度所定の金額を市に寄附するものとし、市は寄附金を事業者が行う本施設の更新工事に係る費用、又は事業終了時に本施設を廃止する旨決定した場合の解体及び撤去に充てる費用として管理する。
- ・ なお、市は修繕及び更新工事期間中の休館に伴う事業者への営業補償は行わない。

8 損害賠償、保険への加入

- ・ 事業者がその責に帰すべき理由により、市や利用者、その他の関係者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。
- ・ 当該事象に備え、事業者は、維持管理・運営期間開始日までに、保険契約を締結し、当該期間中、当該保険に引き続き加入すること。
- ・ 事業者が実施する追加投資に係る工事は、その責任の一切を事業者が負うこととし、必要に応じ、工事保険や請負業者賠償責任保険等に加入すること。
- ・ 必要に応じ、その他の保険等に加入し、本事業の安定的な運営に努めること。
- ・ イベント等の主催者に対しては、イベント保険等の加入を義務付けること。

9 個人情報の保護

- ・ 事業者は、業務上知り得た個人情報を他人に知らせ又は不当な目的に使用してはならない。事業期間終了後若しくは事業者の取消し後又は事業者の地位を退いた後も同様とする。
- ・ 前項に定める個人情報については、千葉市個人情報の保護に関する法律施行条例等に従って適正な管理を行い、漏えい、滅失及びき損等がないよう必要な措置を講じること。

10 守秘義務の遵守

- ・ 事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。事業期間終了後若しくは事業者の取消し後又は事業者の地位を退いた後も同様とする。
- ・ 前項に定める秘密に関する情報については、内部規程を定めて取り扱う等適正な管理を行い、必要な措置を講じること。

第2 準備段階

I 開業準備業務

1 総則

(1) 基本方針

事業者は、施設の整備後速やかに維持管理・運営業務に移行できるよう、開業準備業務を実施すること。

(2) 業務の区分

開業準備業務における業務の区分については、次のとおりとする。

- ア 利用規約案の策定業務
- イ 維持管理・運営業務の準備業務
- ウ 予約管理業務
- エ 料金収受業務
- オ 広報・誘致業務
- カ 行政等への協力業務
- キ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

(3) 業務の期間

開業準備業務の実施期間は、本施設の設置管理条例の制定及び指定管理者の指定を行った後から、供用開始までとする。

2 業務の要求水準

(1) 利用規約案の策定業務

ア 基本的な考え方

- ・事業者は、市と合意した作成期限までに、市と協議のうえ、実施契約締結後に本施設の管理に必要な事項を定めた規約の案（以下「利用規約案」という。）を作成すること。
- ・利用規約案においては、イに示す項目を記載すること。なお、内容は、条例の規定及び条例の委任を受けて今後千葉市長が定める予定である施設管理規則の規定に基づくものであるため、条例及び規則の施行により効力を有するものであることに留意すること。
- ・利用規約案の作成にあたっては、必要に応じ、本施設に関わる所管官庁と協議・調整を行うこと。

イ 業務の詳細

(ア) メインアリーナ、サブアリーナ等に係る利用料金制度案の内容

- ・メインアリーナ、サブアリーナ等に係る利用料金は、事業者の提案に基づき、市と協議のうえで事業者が設定すること。また、利用料金を変更する場合も同様とする。
- ・非営利目的の利用における利用料金については、市が定める条例の範囲内で事業者が設定すること。

(イ) 備品・設備に係る料金制度案の内容

- ・市が保有する備品・設備等に係る利用料金の設定・変更については、市が定める条例の範囲内で事業者が設定すること。
- ・事業者又は運営子会社が保有する備品・設備等に係る利用料金の設定・変更について

は、事業者が設定すること。

(ウ) 利用料金等の徴収方法等

- ・利用者にとって利便性の高い、利用料金等の徴収方法を設定すること。
- ・利用料金等の納付期限及び還付等に関する手続方法を設定すること。
- ・施設利用の確実性の確保等（安易なキャンセルの予防等）のために、予約金、延滞金等の仕組みを設定することができる。維持管理・運営期間開始前に収受した予約金は、事業者の収入として計上してはならず、前受金としての特性を反映した適切な会計処理を行うこと。なお、利用日が維持管理・運営期間終了日以降の予約については、予約金を収受してはならない。

(エ) 休館日及び各施設の利用時間

- ・事業者からの提案に基づき、市との協議のうえ休館日及び各施設の利用時間を定める。利用者の利便性や需要動向により、休館日及び各施設の利用時間を変更する場合は、利用者等の要望に基づき、市と協議のうえ変更すること。

(オ) 利用の条件（利用対象、利用区分等）

(カ) 利用許可申請、利用許可等の利用に関する手続き

(キ) 利用に関する禁止事項、制限事項等

(ク) その他本施設の管理に関し必要な事項

(2) 維持管理・運営業務の準備業務

ア 基本的な考え方

- ・維持管理業務及び運営実施業務に必要な業務担当者を配置し、各業務担当者に対して研修等を行うとともに、設備等の試運転を行うことで、供用開始後の円滑な維持管理・運営を実施できる体制を確立すること。

イ 業務の詳細

(ア) 事務室の開設及びスタッフ研修

- ・事業者は、本施設の開業以降、直ちに円滑な維持管理・運営業務を実施できるよう、業務の担当者を配置し、開業に先立って本施設内に事務室を開設すること。
- ・各業務担当者に対し、機械操作、危機管理対応、障害者・高齢者・外国人対応を含む接客応対、BCP 等、業務上必要な事項について教育研修を行うこと。

(イ) 設備等の試運転及び開業前の各種保守点検等

- ・事業者は、本施設の引き渡しから開業までの間に、設備等の試運転の実施、及び開業前の各種保守点検等を行うこと。
- ・事業者は、開業前であることを踏まえて、「第3 維持管理・運営段階」に準じて、必要となる建築物や設備等の保守管理、清掃、警備等を行うこと。

(ウ) 修繕計画等の作成

- ・事業者は、供用開始後3か年を対象とする修繕計画を作成し、市の確認を受けること。
- ・事業者は、供用開始後30か年を対象として、修繕及び更新工事に係る費用の試算額について、総額及び年度別・項目別の内訳を整理した資料（以下、「修繕・更新工事費の試算額の合計及び内訳表」という。）を作成し、市に提出すること。当該資料には、各年度に実施を予定する修繕内容及び更新工事の内容、対象部位・設備並びに試算額が確認できるよう記載すること。

(3) 予約管理業務

ア 基本的な考え方

- ・市の各種施策との連携や公平性を確保し、適切な利用予約受付体制のもとで、利用予約受付を行うこと。

イ 業務の詳細

- ・施設の予約管理が行える、予約・受付ツール、システム等を導入し、運営を開始すること。
- ・利用方法（申込手続、申込受付開始日、予約の変更・取消手続等）については、市と協議して定めること。予約の確定、予約内容の変更、予約の取消しについては、記録を残すこと。
- ・市の施設として、公平性を確保しつつ必要な調整を行うこと。事業者が独占的かつ安価に利用するなど、著しく公正さを欠く利用とならないよう留意すること。
- ・事業者自らが利用者となるイベント等の実施に際しては、本事業の収益性を損ねることがないように留意すること。
- ・公序良俗に反するおそれのあるものや、本施設の構造上又は管理上支障があるものについては、本施設を利用させないこと。

(4) 料金收受業務

ア 基本的な考え方

- ・事業者は、市と協議のうえ設定した利用料金を徴収すること。但し、事業者は、料金收受業務を運営子会社に委託することができる。この場合においても、運営子会社は収入代行者にすぎず、利用料金は事業者の口座に入金されるものとする。
- ・利用料金の徴収方法は、事業者の提案とする。

イ 業務の詳細

- ・利用規約案に基づき、利用料金を徴収すること。

(5) 広報・誘致業務

ア 基本的な考え方

- ・本施設のプロモーション等の情報提供に必要な資料の作成、配布、管理等を行うこと。本施設のマーク、ロゴ及び商標その他記章等を作成する場合は、市に事前に承認を得ること。なお、事業者又は運営子会社が作成した本施設のマーク、ロゴ及び商標その他記章等に係る著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）その他一切の知的財産権（商標権を含む。）は、事業者又は運営子会社に帰属するものとする。
- ・本施設の写真データ等を第三者に使用させることができるものとするが、写真データに著作権の対象となるものが含まれている場合には、当該著作権に係る権利者と協議のうえ、適切に対応すること。なお、本施設の図面を使用する場合は、事前に市の承認を得ること。

イ 業務の詳細

- ・必要な情報を整理し、施設ウェブサイトを開設、更新等すること。
- ・施設パンフレット等の作成、市内外の関連施設へ提供すること。
- ・多様な媒体（新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、パンフレット、ポスター、インターネット、SNS等）を活用した積極的なプロモーションを実施すること。

- ・本施設の利用が見込まれる団体等のマーケティング、ターゲティングを実施し、誘致活動を行うこと。
- ・各種問合せ等に対して、対応すること。

（６）行政等への協力業務

ア 基本的な考え方

- ・市と事業者は、維持管理・運営期間において施設を管理運営するパートナーとして、第 6 の 3 「適切なガバナンス体制の構築と円滑な運用」で示すガバナンスの基本的な考え方を基に日常から、迅速な情報伝達と連絡調整に努め、各業務を円滑に遂行すること。
- ・市又は県が地域連携組織を組成する場合、これに参画し、協力すること。また、市が認めるその他の団体が組成する場合においても同様とする。

イ 業務の詳細

- ・市が協力を求める具体的な取組例としては、市が誘致するスポーツの国際大会や全国大会等の開催、地域共同事業の実施、市と連携したイベント誘致等のようなものが挙げられる。
- ・令和12年オープンに合わせ、市民や関係者等を対象とした記念式典及びオープニングイベント等を実施すること。オープニングイベント等については、広く市民が参加でき、また、施設の利用体験等を予定するが、詳細は市と協議したうえで決定する。
- ・市が誘致する各種大会やイベント開催における日程調整に協力し、実現に努めること。
- ・市が行う視察に対して、実務的に可能な範囲で協力し、市又は市が指定する関係者に対し、施設案内、説明資料の提供その他必要な対応を行うこと。

第3 維持管理・運営段階

I 維持管理業務

1 総則

(1) 基本方針

- ・事業者は、計画地及び施設的环境について、初期の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態を保ち、利用者の安全、安心かつ快適な施設利用に資するよう、維持管理業務を実施すること。
- ・事業者の創意工夫やノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務を実施すること。
- ・関係法令・技術基準等を遵守し、保全方法は予防保全を基本とすること。
- ・事業者は、基本方針、実施体制及び実施工程等を充足した維持管理業務計画書を作成し、市の確認を受けて業務を実施すること。
- ・法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任する。本書に記載のない事項については、国土交通大臣官房官庁営繕部監修の「建築保全業務共通仕様書(最新版)」を参考とし、業務を実施すること。

(2) 業務の区分

維持管理業務は、各業務区分の要求水準に特に記載のない限り、計画地を対象範囲とする。

また、維持管理業務の区分については、次のとおりとする。

- ア 建築物保守管理業務
- イ 設備保守管理業務
- ウ 什器備品保守管理業務
- エ 修繕等業務
- オ 衛生管理・清掃業務
- カ 保安警備業務
- キ 植栽維持管理業務
- ク 外構施設保守管理業務
- ケ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

(3) 業務の期間

維持管理業務の実施期間は、供用開始から事業期間終了までとする。

(4) 点検及び故障への対応

点検及び故障等への対応は、維持管理業務計画書に従って速やかに実施すること。

(5) 非常時、緊急時への対応

- ・非常時、緊急時への対応についてあらかじめ市と協議し、防災計画書を策定すること。
- ・事故等が発生した場合は、防災計画書に基づき、直ちに必要な措置をとるとともに、市及び関係機関に通報すること。
- ・防災計画書には、本施設が帰宅困難者の一時滞在施設として使用される場合の対応方針、市及び関係機関との連絡体制、受入れ時の動線、滞り場所、案内誘導その他必要な事項を定めること。

（６）災害時の対応

- ・災害時への対応について予め市と協議し、防災計画書を策定すること。
- ・災害が発生した場合は、防災計画書に基づき、直ちに安全確認等、必要な措置をとるとともに、市及び関係機関に報告すること。

２ 業務の要求水準

（１）建築物保守管理業務

ア 基本的な考え方

- ・本施設における建築物の機能及び性能を維持し、サービスの提供を円滑に行い、利用者が安全、安心かつ快適に利用できるよう、建築物の点検、保守、修繕、更新（以下「修繕等」という。）を実施すること。
- ・環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生を防止するとともに、省資源・省エネルギー化を図ること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・建築物保守管理業務の対象範囲は、本施設における建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床及び階段等各部位とする。

ウ 業務の詳細

（ア）保守管理

- ・建築物保守管理業務のための管理要員を配置すること。
- ・日常（巡視）保守点検、定期保守点検を適切に行い、部材の劣化、破損、腐食及び変形等（以下「劣化等」という。）について調査・診断・判定を行い、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕等を行い、部材の劣化等がない状態に保つこと。
- ・開閉・施錠装置、自動扉等が正常に作動する状態を保つこと。
- ・建築物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある場合の被害拡大防止に備えること。
- ・利用者等の第三者による設備の損壊発生時には現場調査・初期対応・処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。なお第三者による設備の損壊に際して、当該第三者に対する損害賠償請求等の実施が必要と認められる場合は、事業者が自らの責任及び費用負担において実施するものとし、必要に応じて市と連携・協議の上で対応を行うこと。

（イ）法定点検

- ・関係法令の定めるところにより、点検を実施し、関係機関に対し定期報告を行うこと。
- ・点検により不適合箇所が発見された場合、修繕若しくは更新等により対応し、市へ報告すること。

（ウ）建築物台帳の整備

- ・市が所有する本施設における建築物に関する建築物台帳を整備し、適切な建築物管理を行うこと。事業者等が所有者となる建築物もこれに準ずる管理を行うこと。

(2) 設備保守管理業務

ア 基本的な考え方

- ・本施設における設備の機能及び性能を維持し、サービスの提供を円滑に行い、利用者が安全、安心かつ快適に利用できるよう、設備の運転・監視及び修繕等を実施すること。
- ・環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生を防止するとともに、省資源・省エネルギー化を図ること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・設備保守管理業務の対象範囲は、本施設の全ての設備（外部の設備を含む）とする。

ウ 業務の詳細

(ア) 運転・監視

- ・安全に留意し、各設備の能力を十分に発揮させ、効率の良い運転を行うこと。
- ・本施設内を定期的に巡視し、諸室の環境状態を確認し、最適な環境の維持に努めること。
- ・各設備の電流、電圧、圧力、温度等は、予め定められた時間に確認し、たえず電源負荷状態及び各設備の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努めること。
- ・運転中は、異常発見に留意し、事故の発生を未然に防止するとともに、不測の事故発生時には、その拡大を防止し、二次災害の発生を抑えるよう、日常作業基準等を作成し、運転・監視の習熟訓練を行うこと。
- ・各機能・諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等に対応し、各設備を適正な操作によって効率良く運転・監視すること。
- ・各設備の運転中、操作・使用上の障害となるものの有無を点検し、障害となるものを発見した場合は、除去若しくは適切な対応を採ること。

(イ) 法定点検

- ・関係法令の定めるところにより、点検を実施すること。
- ・点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法(保守、修繕、更新等。以下、同様とする。)により対応すること。

(ウ) 劣化等への対応

- ・劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法により対応すること。

(エ) 故障・クレーム対応

- ・申告やアラーム等により発見された軽微な故障については、速やかに修理を行うこと。
- ・利用者からのクレーム、要望及び情報提供等に対し迅速な判断により対処すること。
- ・故障、クレーム、利用者等の第三者による設備の損壊発生時には現場調査・初期対応・処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。なお第三者による設備の損壊に際して、当該第三者に対する損害賠償請求等の実施が必要と認められる場合は、事業者が自らの責任及び費用負担において実施するものとし、必要に応じて市と連携・協議の上で対応を行うこと。

(オ) 設備台帳の整備

- ・市が所有する設備に関する設備台帳を整備し、適切な設備管理を行うこと。事業者が所有者となる設備もこれに準ずる管理を行うこと。

(カ) 業務改善

- ・設備の利用状況や利用者の意向等を踏まえ、保有・管理する設備の種類や数量等については、常に見直しを行うこと。
- ・設備に関する調査・研究を行い、設備の保有や保守管理に係る業務の改善に努めること。
- ・事業者等がリースにより調達する設備についても、上記に準ずる管理を行うこと。

(3) 什器備品保守管理業務

ア 基本的な考え方

- ・施設運営上必要となる備品等について、適宜、修繕等を行い、性能及び機能を維持すること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・什器備品保守管理業務の対象範囲は、本事業において設置した什器備品全てとし、事業期間中に購入した什器備品に関しても対象とする。

ウ 業務の詳細

(ア) 修繕等

- ・施設運営に支障をきたさないよう、施設運営上必要な備品等について、適宜、点検、保守、修繕を行い、性能及び機能を維持するとともに、修繕不能な程度まで性能及び機能の低下した備品等については、随時更新を行うこと。

(イ) 備品台帳の整備

- ・市が所有する備品に関する備品台帳を整備し、適切な備品管理を行うこと。事業者等が所有者となる備品もこれに準ずる管理を行うこと。

(ウ) 業務改善

- ・備品等の利用状況や利用者の意向等を踏まえ、保有・管理する備品等の種類や数量等については、常に見直しを行うこと。
- ・備品等に関する調査・研究を行い、備品等の保有や保守管理に係る業務の改善に努めること。
- ・事業者等がリースにより調達する備品等についても、上記に準ずる管理を行うこと。

(4) 修繕等業務

ア 基本的な考え方

- ・施設の機能及び性能を維持し、サービスの提供を円滑に行い、施設の利用者が安全、安心かつ快適に利用できるよう、市と事業者の協議によって定める3か年修繕計画書及び修繕・更新工事費の試算額の合計及び内訳表に基づいて、施設全体の修繕等を実施する。
- ・環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生を防止するとともに、省資源・省エネルギー化を図ること。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・修繕等業務の対象範囲は、運営権の対象範囲とし、施設維持管理業務（保守管理業務）と一体的に実施すること。費用負担は、「第1 2（7）イ 維持管理・運営、修繕」及び「第1 2（7）ウ 更新工事」に示すとおり。

ウ 業務の詳細

- ・事業期間終了時において、施設の全てが当初の要求水準書で提示した性能及び機能を発揮でき、著しい損傷がない状態で市へ引き継げるようにすること。
なお、性能及び機能を満足する限りにおいて、経年による劣化は許容する。
- ・本施設の性能及び性能を適切に維持するとともにライフサイクルコストの低減を図るため、市と協議を行ったうえで3か年の修繕計画を毎年作成し、必要であれば変更を行い、修繕の実施を行うこと。
- ・3か年の修繕計画の作成又は見直しに当たっては、毎年市に提出する維持管理業務報告書の内容、点検結果、修繕実績その他施設の劣化状況を踏まえ、必要な修繕等に不足がないことについて、市の確認を受けること。
- ・事業者は、開業準備段階において提出した30か年を対象とする修繕・更新工事費の試算額の合計及び内訳表について、3か年の修繕計画の見直しにあわせて必要に応じて内容を更新し、市に提出すること。また、維持管理業務開始後31年目以降は、事業期間終了までの残存期間について、事業者と市が協議のうえ定める期間ごとに、当該期間の開始日の属する事業年度開始の6か月前までに修繕・更新工事費の試算額の合計及び内訳表を改めて作成し、市の確認を受けること。
- ・要求水準を満たすよう、維持管理・運営期間中に、協議の結果を反映した3か年の修繕計画に基づき修繕及び更新工事等を行うほか、必要となる資料を整備すること。

（5）衛生管理・清掃業務

ア 基本的な考え方

- ・施設及び計画地を美しく衛生的に保ち、サービスの提供を円滑に行い、施設の利用者が安全、安心かつ快適に利用できるよう、衛生管理・清掃業務を実施する。

イ 業務対象範囲

- ・衛生管理・清掃業務の対象範囲は、運営権の対象範囲とする。
- ・計画地周辺の清掃にも協力することとし、特に大規模な催事の際は、周辺道路についても可能な範囲で衛生管理等を行うこと。

ウ 業務の詳細

（ア）清掃業務

- ・建物内外の仕上げ面（空調吹き出し口等の設備含む）及び家具・什器等を適切な頻度・方法で清掃すること。
- ・仕上げ材の性質等に対応した日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組合せた作業計画を立案・実施し、施設の利用者及び事業者が快適に施設を利用できる美観と衛生性を保つこと。

（イ）廃棄物処理業務

- ・本施設で発生した廃棄物を収集し、施設内の廃棄物集積場に一時保管し、適切に搬

出・処分すること。

(ウ) 害虫駆除業務

- ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律(昭和 45 年法律第 20 号)に基づき、ゴキブリ、ダニ、その他の害虫・ネズミ等を駆除すること。

(6) 保安警備業務

ア 基本的な考え方

- ・本施設を円滑に運営するため、不審者の侵入、火災、盗難等の防止及び出入り者のチェック、管理並びに各種不正、不法行為等（以下「犯罪等」という。）の警戒を実施する。

イ 業務対象範囲

- ・保安警備業務の対象範囲は、施設、計画地及び計画地外周とする。

ウ 業務の詳細

(ア) 業務の基本方針

- ・計画地、施設、諸室の用途、規模、開館時間及び利用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪等の防止に努めること。
- ・必要に応じて警備員への適切な指導・研修を行う体制を整えること。
- ・警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令及び関係機関の指示等を遵守すること。

(イ) 有人警備

- ・24 時間警備を基本とする。
- ・警備員については、導入する機能や施設の構成等に対応して、必要となる十分な人員を確保すること。
- ・警備業務の内容は、以下のとおりとする。
 - ・入退館者の監視・管理
 - ・不審者、不審車両の侵入防止
 - ・不審物、放置物の発見・処置
 - ・施錠管理
 - ・文書・物品等の収受及び引き継ぎ
 - ・拾得物・遺失物の管理及び記録（警察本部（管轄警察署）と協議し、落とし物の一時保管、遺失物の申出等受付を行うなど遺失者の利便性に配慮）
 - ・急病、事故、犯罪、災害等発生時及びその他の異常発見時の初期対応
 - ・火の元及び消火器・火災報知器等の点検
 - ・諸室の戸締り・消灯の確認

(ウ) 機械警備

- ・屋内及び屋外の必要な箇所（出入口、駐車場等）について、監視及び運営状況の確認並びに警備上の安全確保が適切に行える体制を整えること。
- ・外部からの不審者等の早期発見や早期対応が可能となるような体制を整えること。
- ・設置機器の詳細については、市と協議のうえ決定すること。

(7) 植栽維持管理業務

ア 基本的な考え方

- ・施設の機能と環境を維持し、サービスの提供が円滑かつ快適に行われるよう、植栽

- について、点検・維持・保守・修繕・交換処理を行う。
- ・落枝、枯れ枝、倒木等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・植栽維持管理業務の対象は、計画地内の植栽とする。

ウ 業務の詳細

- ・緑化等の植物を保護・育成・処理して豊かで美しい環境を維持すること。
- ・状況と植物の種類に応じて適切な方法により、施肥、散水及び病害虫の駆除などを行い、植栽を良好な状態に保つこと。
- ・樹木が折れたり倒れたりすることのないよう管理し、必要に応じて剪定等を行うこと。

(8) 外構施設保守管理業務

ア 基本的な考え方

- ・施設の機能と環境を維持し、サービスの提供が円滑かつ快適に行われるよう、外構施設について、修繕等を行う。
- ・物理的劣化等による危険・障害等の発生を未然に防止すること。

イ 業務対象範囲

- ・外構施設保守管理業務の対象は、計画地内の外構施設とする。

ウ 業務の詳細

- ・外構施設全般において、日常的に清潔・美観を保つこと。
- ・排水設備、外灯照明等の外構施設が正常に作動するように点検・維持し、必要に応じて修繕等を行うこと。

Ⅱ 運営実施業務

1 総則

(1) 基本方針

- ・アルティマー千葉のＢリーグ等のプロバスケットボール公式戦をはじめ、国際的な競技大会、スポーツの大会、コンサート、イベント等が継続的に実施され、市のスポーツ振興、文化振興及びまちづくりに寄与する拠点施設となるよう、持続的かつ安定的な運営を実施すること。
- ・スポーツや興行に関連する様々な情報やエンターテインメントの提供、飲食サービスの提供、社交やビジネスマッチングとしての空間の提供、スポンサーやパートナーアクティベーションによるサービスの提供等、アリーナにおける様々な体験が可能となるホスピタリティサービスの提供を行うこと。
- ・新型コロナウイルス感染症に代表される感染症への対応として、アリーナの運営方法を工夫するとともに、市からの要請があった場合には、運営方法等に関して協議を行い、対応に協力すること。
- ・施設利用者、関係者、周辺道路通行者の安全確保に留意した運営を実施すること。

(2) 業務の区分

「第５ ２（２）運営企画業務」において企画した業務を適切に実施するとともに、以下の業務を実施すること。

- ア 予約管理・貸出業務
- イ 料金収受業務
- ウ 広報・誘致業務
- エ 行政等への協力業務
- オ 総合案内業務
- カ 安全管理・防災・緊急時対応業務
- キ 近隣対応・周辺連携業務
- ク 交通管理業務
- ケ 事業期間終了時の引継業務
- コ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

※地方自治法第244条の2第3項に基づく、公の施設の指定管理者制度に伴う業務を含む。

(3) 業務の期間

運営業務の実施期間は、供用開始から事業期間終了までとする。

2 業務の要求水準

(1) 予約管理・貸出業務

ア 基本的な考え方

- ・市の各種施策との連携や公平性を確保し、適切な利用予約受付体制のもとで、利用予約受付を行うこと。
- ・利用者の利便性や安全性の高い施設、設備、備品等の貸出を行うこと。

イ 業務の詳細

- ・施設の予約管理が行える、予約・受付ツール、システム等を導入し、運営を開始すること。
- ・利用方法（申込手続、申込受付開始日、予約の変更・取消手続等）については、市と協議して定めること。予約の確定、予約内容の変更、予約の取消しについては、記録を残すこと。
- ・市の施設として、公平性を確保しつつ必要な調整を行うこと。事業者及び運営子会社が、著しく公正さを欠く利用とならないよう留意すること。
- ・アルティマー千葉によるBリーグ等のプロバスケットボール公式戦を開催すること。
- ・事業者及び運営子会社の利用や自らが利用者となるイベント等の実施に際しては、本事業の収益性を損ねることがないよう留意すること。
- ・公序良俗に反するおそれのあるものや、本施設の構造上又は管理上支障があるものについては、本施設を利用させないこと。
- ・利用者に対して、施設の利用方法や注意事項を説明すること。利用後には、施設や設備、備品に故障や破損がないか確認を行うこと。
- ・利用者の入館や退館、鍵の收受等を含めた施設、設備、備品の貸出方法は、事業者の提案とするが、利用者の利便性や安全性を高めること。なお、一般利用日においては、床の設置等、利用者が設置することが難しいと想定される設備や備品は事業者が行うこと。

(2) 料金収受業務

「第2-2(4) 料金収受業務」に示すとおり

(3) 広報・誘致業務

「第2-2(5) 広報・誘致業務」に示すとおり

(4) 行政等への協力業務

「第2-2(6) 行政等への協力業務」に示すとおり

(5) 総合案内業務

ア 基本的な考え方

- ・利用者等への案内や苦情対応、周辺施設の観光等各種問合せ等に対して案内窓口等の総合案内機能を設けるなど適切に対応すること。

イ 業務の詳細

- ・ICT等を活用しつつ、本施設に設置される総合案内機能に適したスタッフを配置し、施設の案内を行うこと。
- ・国内外からの利用者を想定し、多言語化に対応した総合案内機能を整備すること。

(6) 安全管理・防災・緊急時対応業務

ア 基本的な考え方

- ・各種緊急の対応について、講習等により十分な準備を行うとともに、必要な設備の設置や体制の構築を行うこと。
- ・本施設の利用者や周辺通行者等の安全を確保すること。

イ 業務の詳細

(ア) 急病人等への対応

- ・本施設の利用者の急な病気、けが等に対応できるよう、医務室での対応体制や設備を用意するとともに、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。
- ・事業者は自らの責任・費用負担により自動体外式除細動器（AED）を設置し、維持管理及び使用に関する講習会を受講するとともに、常時適切な対応が取れる体制をとること。

(イ) 緊急事態等への対応

- ・本事業を実施するうえで予見される様々な危険に備え、非常連絡網の作成や避難通路の確保・表示、避難誘導・情報連絡等の役割分担といった危機管理体制を明確にして職員に周知するとともに、対応マニュアルを作成し、適宜必要な訓練や講習等を実施すること。
- ・本施設において事故、災害、犯罪等の緊急事態が発生した場合又は発生するおそれのある場合は、直ちに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対してその旨速やかに通報すること。
- ・平常時から所轄の警察署、消防署、保健所、病院等との連絡体制を構築しておき、危機の発生に備えること。
- ・事業者は、本施設が災害発生時等における帰宅困難者の一時滞在施設として位置付けられていることを踏まえ、市から本施設を帰宅困難者の受入れに使用する旨の要請があった場合は、市及び関係機関と連携し、利用者及び来場者の安全確保に配慮しつつ、帰宅困難者の受入れ、滞り場所の確保、案内誘導、情報提供その他必要な対応に協力すること。

(ウ) イベント等開催時の対応

- ・本施設の利用者や周辺住民等との動線が交差し、危険が生じることがないように適切な運営をすること。
- ・イベント等終了後、本施設の周辺に混乱が生じないよう、適宜、誘導員を配置し安全に交通誘導をすること。また、イベント時においては、事前に公共交通機関や周辺の同種施設との連携及びホームページ等による周知を行うこと。ただし、イベント等の性質上、事前にホームページ等による周知が困難である又は適さない場合は、市と協議のうえ必要な対策を講じること。

(7) 近隣対応・周辺連携業務

ア 基本的な考え方

- ・近隣への対応や周辺との連携を丁寧に行うこと。

イ 業務の詳細

- ・事業実施にあたり、必要に応じて市と連携を行い、近隣に対して事業内容の説明を行うこと。
- ・近隣からの苦情や要望等については、必要に応じて市に報告するとともに、適切な対応を行うこと。

(8) 交通管理業務

ア 基本的な考え方

- ・法令等及びこれらに基づく基準等を遵守すること。
- ・本施設への来場者や、施設従事者、搬入業者等の円滑かつ安全な交通を確保し、周辺地域への影響を最小限に抑えること。
- ・所轄の警察署、国、県、市、公共交通機関等、関係機関と密接に連携し、協力体制を構築すること。
- ・本施設内の荷捌き駐車場等の運営を行うとともに、必要に応じて駐車場の管理に必要な設備等を設置し、その運転・監視、点検、保守、更新、補修を行うこと。
- ・利用者の駐車場を整備し、利用料金を徴収することができる。

イ 業務の詳細

- ・施設周辺を含む交通動線計画（歩行者、車両）の策定を行うこと。
- ・駐車場の利用ルール、料金体系の策定・管理を行うこと。
- ・各種興行等の開催時において、興行主催者と交通対策の協議を行い、必要な対策を講じること。
- ・荷捌きや搬入車両の動線計画、時間調整等を行うこと。
- ・緊急時の対応として、事故発生時の初期対応、関係機関への連絡、災害発生時における避難誘導、緊急車両の通行確保を行うこと。
- ・構内通路が本施設のサービス動線として適切に機能するよう、誘導・案内を行い、構内通路上の車両等の駐停車について適切に管理を行うこと。
- ・これらの業務を安全かつ円滑に実施するために必要な人員、設備、システム等を整備し、適切な管理体制を構築すること。

(9) 事業期間終了時の引継業務

ア 基本的な考え方

- ・事業者は、公共施設等運営権の事業期間終了前において、自らの責任と費用負担により、本事業に係る業務が円滑に市又は市が指定する者に引き継がれるよう十分な引継準備期間を確保のうえ、適切な業務引継を行うこと。
- ・事業期間終了後の運営体制等は未定であることから、存続期間終了後の施設利用に係る予約の引き継ぎ等の詳細については、存続期間終了前に市と事業者との協議により決定することとする。

イ 業務の詳細

- ・事業期間終了前までに建物劣化調査等を実施のうえ、建物劣化調査報告書を市に提出し確認を受けること。また、建物劣化調査後から運営期間終了時まで要求水準を充足するよう必要な修繕を実施するものとし、実施にあたっては修繕計画書を市に提出し確認を受けること。
- ・本事業の実施のために事業者が所有する資産については、事業期間終了時に事業者の責任及び費用負担により撤去、回収又は処分することとする。ただし、市又は市の指定する者は、当該資産のうち、必要と認めたものを引き継ぐことができる。引き継ぎの詳細については、市又は市の指定する者と事業者の協議により定めるものとする。
- ・事業期間終了時には、市の求めに応じ現地説明、資料の提供、本施設の運営に係る関係者への紹介等、必要な協力を行うこと。

- ・調達した消耗品の引き継ぎに関して、市又は市の指定する者と協議すること。
- ・本施設各所の全ての鍵を、鍵リストを添えて、市又は市の指定する者に引き継ぐこと。
- ・利用者に貸し付ける備品や本施設内に保管する市の財産等について、市又は市の指定する者と引継書を取り交わすこと。

第4 自主事業

1 総則

(1) 基本方針

- ・事業者は、本事業において新たな価値や魅力を生み出し、本施設の収益化を図るとともに、周辺エリアを含めたまちづくりや地域経済の活性化を促すことを目的として、事業者自らの提案による自主事業を実施することができる。事業者は自主事業の収入を自らの収入として得ることができる。
- ・事業者は、事業者自ら実施又は第三者に委託することにより、本施設の壁面・床面等を活用して、飲食・物販や広告などのサービスを提供することができる。
- ・事業者は、利用者の利便性や嗜好を踏まえ、自ら又は運営子会社を通じて調達した備品・設備等を設置、貸し出すことができる。
- ・その他、本施設の収益性及び魅力向上に資する事業について、自らが企画する自主事業を実施することができる。
- ・事業者は、地域経済の活性化に資するよう、地元企業との連携及び活用に努めること。

(2) 業務の区分

事業者は、次の項目について自主事業として実施することができるものとする。

- ア ネーミングライツ業務
- イ 飲食・物販業務
- ウ 備品・設備等の調達・設置・貸出業務
- エ 広告業務
- オ エリアマネジメントに関する業務
- カ その他、対象施設の魅力及び収益性向上に資する業務

(3) 業務の期間

(2)に業務の区分に示すア、オ及びカについては、本施設の設置管理条例の制定及び指定管理者の指定を行った後から事業期間終了までとする。

(2)に業務の区分に示すイ、ウ及びエについては、供用開始から事業期間終了までとする。

2 業務の要求水準

(1) ネーミングライツ業務

- ・事業者は、本施設及び本施設に関連する有形・無形の対象についてネーミングライツその他これに準ずる権限（本施設を構成する又は本施設に附属する有体物のネーミングライツを含む。）を設定したうえで当該第三者より当該設定の対価の支払いを受けることができる。
- ・本施設に係る命名権（本施設を構成し、又は本施設に附属する有体物のネーミングライツを除く。）を付与される第三者との契約については、事前に市と協議すること。
- ・ネーミングライツ業務の実施にあたっては、千葉県屋外広告物条例及び同条例施行規則その他関係法令等を遵守すること。
- ・ネーミングライツ（本施設を構成する又は本施設に附属する有体物のネーミングライツを含む。）の愛称は、次のいずれかに該当しないこと
 - ① 法律、法律に基づく命令、条例及び規則に違反するもの

- ② 公序良俗に反するもの又はそのおそれのあるもの
- ③ 人権侵害となるもの又はそのおそれのあるもの
- ④ 政治性又は宗教性のあるもの
- ⑤ 社会問題その他についての主義又は主張に当たるもの
- ⑥ その他、愛称として使用することが適当でないと合理的に認められるもの

(2) 飲食・物販業務

- ・事業者は、本施設利用者の利便性及びサービス向上のため、飲食・物販業務（カフェ等の店舗運営、スポーツ用品やグッズ等の販売、イベント時の仮設店舗運営、自動販売機の設置等）を実施することができる。

(3) 備品・設備等の調達・設置・貸出業務

- ・事業者は、利用者の利便性や嗜好等を踏まえ、自ら又は運営子会社を通じて調達した事業者の保有資産である備品、設備等を設置し、利用者に有償で貸し出すことができる。なお、調達・設置に係る費用は事業者が負担するものとする。
- ・備品・設備等の選定については、市に内容を説明し、市と協議したうえで行うものとする。
- ・備品・設備等貸出業務に係る料金、利用条件その他必要な事項は、事業者が定めるものとする。なお、非営利目的での利用が想定される備品・設備等については、市民の利用促進の観点から、利用しやすい料金設定となるよう配慮すること。

(4) 広告業務

- ・事業者は、本施設の壁面等の活用により、広告事業を実施することができる。
- ・広告掲出の場所、数量、形式（デジタルサイネージ等）等の運用については、事業者の提案に基づき、事前に市と協議する。

(5) エリアマネジメントに関する業務

- ・事業者は、本施設単体のみならず、幕張新都心エリアの賑わい創出に寄与し、まちづくりを牽引できるように、事業期間を通じてエリアマネジメントに関する積極的な提案を行うこと。
- ・事業者は、本施設の周辺の施設・企業等と連携・情報共有を図り、本施設の賑わいを周辺エリアに波及させ、本施設及び周辺エリアにおける新たな価値や魅力を生み出す地域連携活動を実施することができる。
- ・エリアマネジメント活動の実施にあたっては、事前に本市と協議すること。

(6) その他、対象施設の魅力及び収益性向上に資する業務

- ・その他、事業者は本施設の収益性及び魅力向上に資する事業として、自らが企画する自主事業を実施することができる。

第5 共通

I 統括マネジメント業務

1 総則

(1) 基本方針

- ・事業者は、本事業全体を安定的かつ円滑に進捗させるために、統括マネジメント業務を実施すること。
- ・事業者は、事業の推進及び会社運営において必要となる業務として、(2)に示す業務内容のほか、自ら必要と判断した業務を実施すること。

(2) 業務の区分

統括マネジメント業務の区分については、次のとおりとする。

- ア 統括管理業務
- イ 運営企画業務
- ウ 総務・経理業務
- エ ガバナンス業務

2 業務の要求水準

(1) 統括管理業務

ア 基本的な考え方

- ・業務全体を一元的に管理するために、統括管理責任者及び個別業務の責任者の役割・責任分担を明確にして実施体制を構築する。
- ・統括管理責任者は、必要に応じて個別業務の責任者を集めた会議を開催するなど、各個別業務間の情報共有や業務調整を適切に行う。

イ 業務の詳細

- ・統括管理責任者は、必要に応じて市や関係機関等の主催する会議に出席し、これらと調整を行い、市を含む関係者に対して適切に情報提供する。
- ・統括管理責任者は、事業年度ごとに、年度管理計画書を作成し、当該事業年度が開始する30日前までに市に提出し、承諾を得る。なお、内容を変更する場合は、事前に市に届け出て、市の承諾を得る。
- ・統括管理責任者は、年度管理報告書を事業年度終了後、3か月以内に市に提出する。
- ・統括管理責任者は、個別業務の責任者が作成する年度業務計画書及び年度業務報告書を確認し、市に提出する。

(2) 運営企画業務

ア 基本的な考え方

- ・市のスポーツ振興、文化振興及びまちづくりに寄与する拠点施設となるよう、本事業の運営方針に沿って、各業務の連携や調整が可能となる運営企画を実施すること。
- ・多様な利用者に対し、新たな需要の創造につながるアリーナビジネスの構築を目指した運営企画を実施すること。

イ 業務の詳細

- ・アルティーマーリ千葉のBリーグ等のプロバスケットボール公式戦を始め、コンサート、イ

ベント、コンベンション、地域イベント等、多様な利用や幅広い集客が可能となるアリーナにふさわしい年間スケジュールを企画し、実施に向けた体制の構築や誘致計画の策定をすること。

- ・幅広い利用者に対し、何度でも足を運びたいくなるような快適で満足度の高い施設運営を可能とする、高いホスピタリティサービスの提供を伴う利用者サービスの企画を実施すること。
- ・民間ノウハウと創意工夫を最大限に採り入れ、最小の経費で最大の効果を上げられるような事業計画を企画すること。

(3) 総務・経理業務

ア 基本的な考え方

- ・予算作成、収入・経費の執行・管理及び決算管理を行うこと。

イ 業務の詳細

- ・施設の維持管理・運営にあたり、施設の維持管理業務及び運営実施業務と自主事業の間においては明確な会計区分を行う。
- ・事業者及び運営子会社においては、事業年度毎に事業報告、附属明細書、監査報告、会計監査報告及び財務諸表を市に提出する。
- ・事業者は、本事業において独立した経理を行うこととし、事業収支報告書を作成、提出すること。
- ・受領及び作成した文書等の整理・保存・管理を行う。なお、文書等の管理規則又は管理要領を定め、破損・紛失等のないよう適切に文書等の整理・保存・管理を行う。
- ・建築物、設備及び備品については、市と協議を行い、建築物台帳・設備台帳・備品台帳を作成し、保管する。
- ・事業期間終了時には、適正かつ速やかに引き継げるよう管理し、記録を作成・保存する。

(4) ガバナンス業務

ア 基本的な考え方

第6の3「適切なガバナンス体制の構築と円滑な運用」に従いガバナンス業務を実施すること。

第6 組織体制

1 基本的な考え方

- ・施設を維持管理・運営するにあたって必要な人材を確保・育成し、適切な役割分担のもとで能力を十分に発揮させることにより、効果的かつ効率的、総合力のある組織体制を構築すること。
- ・本事業全体を統括する統括管理責任者を配置するとともに、開業準備や維持管理・運営等各業務の実施責任体制を明確に確立し、的確に業務を遂行すること。
- ・各業務の実施に必要な専門知識や経験、資格を備えたスタッフを配置すること。
- ・業務が確実に遂行できるよう、関係法令を遵守し、適切な雇用形態や勤務体制により必要な人員を確保すること。

2 組織体制

(1) 統括管理責任者及び業務責任者の配置

ア 統括管理責任者の配置

- ・開業準備業務、維持管理業務、運営実施業務の全体を総合的に把握し調整を行うため、本事業の目的・趣旨・内容を十分踏まえたうえで、事業期間中、次の要件を全て満たす統括管理責任者を配置すること。
 - (ア) 個別業務を一元的に統括管理し、本事業を取りまとめることができる者
 - (イ) 必要に応じて、市が主催する会議等に参加し、事業の状況等を説明できる者
 - (ウ) 現場で生じる各種課題や市からの求めに対し、的確な意思決定ができる者
- ・なお、準備期間及び維持管理期間については、各々が担うべき役割を確実に遂行できる場合に限り、統括管理責任者は、開業準備業務責任者を兼務することができる。
- ・統括管理責任者の頻繁な変更は避け、事業期間における統括管理業務の質の維持、向上の確保に努めること。統括管理責任者を変更する場合には、当該業務の質の維持、向上を確保するべく十分な引き継ぎ等を行うこと。

イ 業務責任者の配置

- ・開業準備業務、維持管理業務、運営業務の各業務について、本事業の目的・趣旨・内容を十分踏まえたうえで、それぞれの業務の期間を通じ、次の要件を全て満たす業務責任者を各1名配置すること。
 - (ア) 担当業務を一元的に管理し、取りまとめることができる者
 - (イ) 必要に応じて、市が主催する会議等に参加できる者
 - (ウ) 現場で生じる各種課題や市からの求めに対し、的確な対応ができる者

ウ 市への報告

- ・統括管理責任者及び各業務責任者の配置については、各業務の開始前までに市へ報告すること。
- ・なお、やむを得ず事業期間中に統括管理責任者を変更する場合は、新たな統括管理責任者の勤務開始日までに、速やかに変更内容を市に説明し、統括管理責任者届を提出すること。業務責任者を変更する場合は、新たな業務責任者の勤務開始日までに、速やかに市に業務責任者届を提出すること。

エ 統括管理責任者及び業務責任者の支援体制

- ・統括管理責任者又は業務責任者が休暇等で一時的に不在にする間も、各業務が円滑に実施されるよう、必要な支援体制を構築すること。

(2) 業務担当者の配置

- ・開業準備業務、維持管理業務、運営業務の各業務について、事業期間中、各業務の内容に応じて必要な知識及び技能を有する者を、業務担当者として配置すること。また、各業務を遂行するにあたり、法令等により特定の資格を有する者の配置が定められている場合は、当該資格を有する者を業務担当者として配置すること。
- ・業務担当者の配置は、事業者の提案によるが、各業務を確実にかつ円滑に実施するために必要な体制をとること。

(3) 緊急時の体制

- ・災害、事故、犯罪等により本施設において緊急事態が発生した場合又は発生するおそれのある場合に、直ちに必要な措置を講じることができるよう、事業者内及び市を含む関係者間の緊急連絡体制を構築すること。

3 適切なガバナンス体制の構築と円滑な運用

(1) ガバナンスの目的

- ・本事業の全段階の各業務が、それぞれの事業期間を通じて、円滑に遂行されると共に、それらによる事業成果の創出を確実なものとするために、市及び事業者の双方による本事業のガバナンスの枠組を構築する。

(2) 基本的な考え方

- ・本事業のガバナンスにおいては、市及び事業者の間の「信頼関係」の構築とその維持・発展を基礎に、また、市及び事業者のセルフモニタリングにより得られた客観的な業績情報の活用を基礎として、①市及び事業者の間で重層的に構成する会議体（以下「会議体」という。）を通じた実績評価と改善協議による統制（内部統制）、及び②外部有識者等により構成する「第三者機関」又は千葉市市民局指定管理者評価委員会を通じた評価・アドバイス等及びモニタリングによる統制（外部統制）により、ガバナンス機能を確保する。

(3) 開業準備・維持管理・運営実施業務に関するガバナンス

ア 事業者によるセルフモニタリング

- ・事業者は、要求水準書に定める基準に基づきセルフモニタリングを実施し、その結果を適切に保管・管理するとともに、その方法及び結果について、設置する会議体を通じて、市の求めに応じて随時報告を行うほか、市が必要と認める場合には、報告を求めることができ、事業者はこれに応じるものとする。

イ 市による実績評価

- ・市は、事業者が契約に定められた業務を確実に遂行し、要求水準が達成されているかを確認するために、市は、業務の実績評価を行い、運営等の成果が契約に定めた要求水準及び条件に適合しないと認める場合には、設置する会議体を通じて業務内容に対する改善協議を行うことができるものとし、事業者は、必要な改善措置を講じるものとする。

- ・市は、事業者の財務状況を把握し本事業の継続性・安定性を確認するために、財務諸表の確認や管理運営原価の開示・確認等によるモニタリングを行うものとし、確認等の結果、本事業の継続性・安定性の確保のために必要があると認める場合には、財務状況等についての改善協議を行うことができるものとし、事業者は、必要な改善措置を行うものとする。
- ・また、実施契約等に基づく市の責務については、市がその実施状況についてセルフモニタリングするとともに、設置する会議体を通じて事業者に報告する。その際、状況や必要に応じて改善協議を行うことができるものとする。

（４）会議体の設置

- ・各業務において、本事業の官民の公式なコミュニケーションの枠組として、市及び事業者の間での図表４の通り会議体を設置する。
- ・ガバナンス組織の設置・運営等の詳細については、実施契約における「協議会等設置要綱」により、市及び事業者の合意によって定めるものとする。

図表４ 組織概要（仮）

会議体名 (仮称)	目的	参加者	開催頻度
協議会	・契約、要求水準等の変更等、事業全般に係る公的な協議 ・要求水準の充足状況、課題の確認・協議 ・事業者の財務状況の確認・協議	市・事業者	年一回以上 (随時開催)
事業調整 会議	・要求水準の充足状況、課題の確認・協議 ・事業者の財務状況の確認・協議	市、事業者の 事業実施責任者	半年に一度 程度
連絡会議	・要求水準の充足状況の確認・協議 ・諸課題に対する進捗状況の確認・情報共有	市、事業者の 業務責任者	月一度程度

※ 事業責任者とは、事業者においては本事業を実施する責任者等を指し、市においては本事業のモニタリングに関わる職員等の責任者を指す。

（５）第三者機関等によるモニタリング

- ・市は、複数の有識者により構成する「第三者機関」の設置又は千葉市市民局指定管理者選定評価委員会により、第６．３（３）イに定める市による実績評価に対して、客観的な立場からモニタリングを行う。
- ・当該モニタリングの実施体制、構成員その他必要な事項については、市が決定する。

※用語の定義

本書において使用する用語の定義は、下記のとおりとする。

用語	定義
公共施設の管理者	本事業を PFI 事業として事業者を実施させようとする地方公共団体の長をいう。
事業者	本事業の実施に際して、千葉市と実施契約（PFI 法第 22 条第 1 項に定義される公共施設等運営権実施契約をいう。以下、同じ。）を締結し事業を実施する法人をいう。
運営子会社	本事業の実施に際して、事業者が単独で又は第三者とともに出資し、本事業に係る業務の一部を事業者から受託又は請け負うことを目的に新たに設立を予定する特別目的会社をいう。
提案者	本事業の事業者選定にかかる提案書の提出者として、市が指名した法人をいう。
委員会	事業者の選定に当たり千葉市が設置している、学識経験者等で構成する PFI 事業等審査委員会をいう。
募集要項等	千葉市が公表する書類一式をいう。募集要項、要求水準書、審査基準、様式集及び記載要領、基本協定書（案）、実施契約書（案）等をいう。
点検	建築物等の機能状態や減耗の程度等をあらかじめ定めた手順により調べることをいう。
保守	建築物等の初期の性能及び機能を維持する目的で、周期的若しくは継続的に行う注油、小部品の取替え等の軽微な作業をいう。
運転・監視	施設運営に必要な建築設備を稼働させ、その状況を監視し、制御することをいう。
修繕	劣化した部位・部材又は機器の性能・機能を原状（初期の水準）若しくは実用上支障のない状態まで回復させること（取替えを含む。）をいう。下記の更新工事を除く。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替えを除く。
更新工事	劣化した建物及び設備を所期の状態に回復させるための改修、交換又は更新その他の工事のうち、資本的支出に該当するものをいう。ただし、新設又は施設等を全面的に除却したうえで再整備するものを除く。
予防保全	劣化の有無や兆候を可能なかぎり確認又は予測して、故障や不具合が発生する前に、必要な日常点検・定期点検・修繕等を実施することをいう。
実施契約	本事業の実施に関し、PFI 法第 22 条に基づいて市と事業者との間で締結される（仮称）幕張アリーナ運営等事業実施契約をいう。
追加投資	市が認める範囲において、本施設のサービス向上、収益性の改善・確保に資することを目的とし、事業者が自らの責任及び費用負担により行う、施設・設備・備品等の改修・更新・新設工事及び追加等をいう。
法令等	法律・命令・条例・政令・省令・規則・通達・行政指導・ガイドラ

	イン又は裁判所の判決・決定・命令・仲裁判断若しくはその他公的機関の定める一切の規定・判断・措置等をいう。
要求水準書	本事業に係る提案募集要項の附属資料として市が公表した要求水準書及びこれに係る質問回答をいう。
利用規約	(仮称)幕張アリーナの利用に係る、利用可能時間、利用料金(金額、納付方法等)、利用方法(申込手続、申込受付開始日、予約の変更・取消手続等)、利用制限等に関する規則をいう。
利用者	事業者及び運営子会社を除く本施設を利用する者をいう。
事業提案書	提案者が募集要項等に基づき作成し、期限内に提出した書類及び図書をいう。
特許権等	特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利をいう。
Web ページ	千葉市市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課 Web ページをいう。