



横浜人形の家 指定管理者業務の基準

令和8年 5月 18日

横浜市 にぎわいスポーツ文化局 観光MICE振興課

目 次

I 基本方針

- 1 概況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 2 条例における位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3 使命・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 4 目標・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

II 施設運営

- 1 施設の提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 利用促進及び利用者サービスの向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- 3 指定管理料以外の収入確保に向けた取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- 4 組織的な施設運営（職員配置の考え方含む）・・・・・・・・・・・・・・ 9
- 5 資料収集管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 6 施設見学等への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 7 施設の運営に関する留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

III 施設管理

- 1 保守管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- 2 環境維持管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
- 3 保安警備業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
- 4 防火・防災等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- 5 緊急時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- 6 感染症対策等衛生管理の徹底・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- 7 電気主任技術者の選任・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 8 あかいくつ劇場の保守点検・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 9 施設の管理に関する留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 10 重要書類の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 11 行政機関が策定する基準等の遵守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- 12 法令の制定及び改正への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

IV 日報及び月間事業報告書の作成

- 1 日報の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 2 月間事業報告書の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 3 アンケート調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

V 事業計画書及び事業報告書の作成

- 1 事業計画書の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- 2 事業報告書の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

VI 業務評価に関する業務

- 1 モニタリングの実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
- 2 自己評価の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
- 3 第三者による評価の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
- 4 業務の基準を満たしていない場合の措置・・・・・・・・・・・・・・ 20

Ⅶ 指定期間終了にあたっての業務

- 1 業務の引継ぎ等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
- 2 原状回復義務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
- 3 備品及び文書等の取扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

Ⅷ 留意事項

- 1 保険及び損害賠償の取扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- 2 関係法令等の遵守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- 3 個人情報の保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- 4 コンプライアンスの推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- 5 情報公開への積極的取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- 6 市及び関係機関等との連絡調整・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- 7 自主事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
- 8 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

横浜人形の家 指定管理者公募要項における業務の基準等について、次のとおり定めます。

I 基本方針

1 概況

横浜人形の家は、昭和53年9月に大野英子氏の人形コレクションが横浜市（以下「市」という。）に寄贈されたことをきっかけに、昭和54年3月に産業貿易センタービル内「横浜国際会議場分室」（当時）に現施設の前身がオープンしました。

その後、昭和58年9月には、太田ますい氏から氏のコレクションの寄贈を受ける等、所蔵人形数が増加したことに伴い、これら人形コレクションの散逸を防ぎ、保存展示の充実と、関内・山下地区の活性化などを目的として、それまで観光バス駐車場であった現地に昭和61年6月、新たに施設を構えることとなりました。

横浜人形の家は、人形専門の展示施設としては、100か国以上、1万点以上の人形を収蔵する国内唯一の施設であり、人形及びその資料類を通じて、世界の民俗、風習、歴史、文化等に触れる機会を利用者に提供できる貴重な施設となっています。

また、収蔵品の中には、昭和30年に人間国宝に選ばれた平田郷陽（ひらたごうよう）をはじめ、同じく人間国宝の鹿児島寿蔵（かごしまじゅぞう）、堀柳女（ほりりゅうじょ）などの作品も複数所蔵しています。

これらの人形の展示に、昨今注目を集めるフィギュアやキャラクター・トイ、アニメ、IPコンテンツとの連携など“新しい人形文化”の視点も取り入れ、「観る」、「学ぶ」、「楽しむ」を来館者の皆様と共有できる施設にとなれるよう、近年取り組んできました。

こうした取組に加え、前述したとおり市民から寄贈された大切な人形を保存管理していくことで「市民文化の継承」の役割を担う施設となること、人形劇や人形制作のワークショップ等の企画、支援を通じ、次世代育成や市民文化の振興、人形を通じた観光振興を図ることを明確な目的とし、平成28年4月1日から「公の施設」と位置付け、指定管理者制度を導入しています。

2 条例における位置づけ

横浜人形の家条例（以下「条例」という。）では、公の施設としての横浜人形の家を設置目的（第1条）及び横浜人形の家が行う事業（第2条）を以下のように定めています。

（設置）

第1条 人形の保管及び展示等を行い、横浜市の観光振興を図るとともに、市民文化の振興に寄与するため、横浜人形の家（以下「人形の家」という。）を横浜市中区に設置する。

（事業）

第2条 人形の家は、次の事業を行う。

- （1）人形及び人形に関する資料（以下「人形等」という。）の保管、調査研究、展示及び利用に関すること。
- （2）人形に関する情報の収集及び提供に関すること。
- （3）人形劇及び人形制作の活動等の支援に関すること。
- （4）人形に関する講習会、講座等の開催に関すること。
- （5）観光情報の提供に関すること。
- （6）前各号の事業のための施設及び設備の提供に関すること。
- （7）その他人形を家の設置の目的を達成するために必要な事業

また、指定管理者は以下の業務を行います（第5条第1項）。

- （1）人形を家の施設の利用の許可等に関すること。

- (2) 特別利用(第9条第1項に規定する特別利用をいう。)の許可等に関すること。
- (3) 第2条に規定する事業の実施に関すること。
- (4) 人形の家の施設及び設備の維持管理に関すること。
- (5) その他市長が定める業務

3 使命

横浜人形の家は、平成28年4月1日から指定管理者制度を導入し、施設の管理・運営を行っています。人形を通じて市の観光振興を図り、社会や市民と文化をつなぐ拠点という使命を発展させていくことを目的とします。

- (1) 国際都市横浜に所在する稀有な人形展示施設として、その魅力を広く発信し、横浜の観光振興に寄与します。
- (2) 人形や関連資料を展示し、多くの人々がその文化に触れる機会を創出するとともに、文化芸術の持つ社会的な力を活かし、地域社会や市民生活に貢献する活動に取り組んでいきます。
- (3) 市民文化の継承を目的として、市民から寄贈を受けた貴重な人形を保存、管理していきます。
- (4) 人形劇や人形制作活動等の企画、支援を通じて、文化芸術に対する次世代育成に寄与するとともに、多様な人々への文化の普及に取り組みます。

4 目標

(1) 事業

- ア 質の高い展示と、多種多様な企画展を立案、実施し、来館者の裾野を拡大します。
- イ 貴重なコレクションを活用し、人形の魅力の発信と継承に努めます。
- ウ 人形を基軸にした、次世代育成、市民文化の振興と継承に努めます。

(2) 施設運営

- ア お客様の視点で来館される方々をおもてなし、様々な人に開かれた施設運営を行います。
- イ 財政基盤を安定させ、効率的で持続性の高い運営を確立します。

(3) その他の業務

政策協働による指定管理を推進し、観光振興、次世代育成、市民の文化振興を共に実現するための最適な管理運営を行います。

II 施設運営

1 施設の提供

施設の提供に関する業務については、条例及び横浜人形の家条例施行規則（以下「規則」という。）に定めるほか、以下を参照してください。また、施設利用に関し作成すべき書類については、指定管理業務の基準 別添資料「施設利用に関する書類」を参照してください。

(1) 施設の開館日等

ア 開館時間

(ア) 常設展示室、企画展示室、多目的室、ギャラリー

午前9時30分から午後5時まで

(イ) あかいくつ劇場

午前9時30分から午後9時まで

(ウ) 駐車場

終日

イ 休館日（駐車場を除く）

(ア) 月曜日。ただし、その日が、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)第3条に規定する休日（以下「休日」という。）に当たるときはその翌日とし、当該翌日が休日に当たるときは日曜日、土曜日及び休日のいずれにも当たらない直近の日とします。

(イ) 1月1日及び12月29日から12月31日まで

ウ 開館日等の変更

上記ア及びイに定める開館時間、休館日は、保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合や、利用者の便宜を図るための必要が生じた時には延長・変更することができます（災害発生時など特段の事情が生じた場合を含む）。ただし、その場合には、指定管理者は事前に市にその旨を申出、市の了解を得るものとします。

その他恒常的な開館日の変更、開館時間の変更については、市の上承を得た場合は変更することができますが、変更することに伴い発生する経費は、全て指定管理者の負担になります。

(2) 利用料金等

ア 利用料金の設定及び変更

(ア) 条例において施設の利用料金の上限額が定められています。これに基づき、施設の利用料金を指定管理者の収入として収受することができます。

指定期間中に利用料金にかかる条例の改正が行われた場合は、これに従うものとなります。

(イ) 利用料金の額は、市との協議の上、条例に規定する範囲内で横浜市長（以下「市長」という。）の承認を得て指定管理者が定めることとします。料金が承認された場合、定めた利用料金を適用する最初の利用日までに3か月以上の周知期間を設けて、利用者等に対し告知してください。ただし、指定当初に従前の料金を変更せずに利用料金の承認申請を行う場合は、料金の承認後速やかに周知してください。

(ウ) 利用料金は、市長の承認を得て変更することができます。変更しようとする時は、その理由と利用料金の額及び見込まれる利用料金の収入等を書面により市に提出してください。変更が承認された場合、変更後の利用料金を適用する最初の利用日までに最低1か月間の告知期間を設けて、利用者等に対し告知してください。ただし、既に利用許可を発行している場合は、新料金を適用することができません。

イ 利用料金の徴収

- (ア) 利用者から利用料金を徴収してください。利用にあたり条例に定められた許可を要する利用料金については、その許可を受けたものから利用料金を徴収してください。
- (イ) 利用料金は、駐車場の利用を除き原則前納としますが、必要があると認められる場合又は規則で定める場合は、後納とすることができます。また、同様に駐車場の利用料金は原則後納としますが、必要があると認められる場合又は規則で定める場合は、前納とすることができます。
- (ウ) 徴収方法及び徴収時期については、利用者の利便性を考慮して定め、市に届け出るとともに、利用者等に対し告知してください。
- (エ) 徴収した利用料金について帳簿を作成し、管理してください。

ウ 利用料金の減免

- (ア) 条例第 11 条では「指定管理者は、必要があると認められる場合又は規則で定める場合は、利用料金の全部又は一部を免除することができる。」と規定されており、施設の公的利用に基づき、利用料金を減免することがあります。
- (イ) 免除する利用料金の額を定めた場合には、直ちに市に届け出るとともに、減免申請者に対し速やかに告知してください。

(3) 受付業務

ア 展示人形の観覧希望者（以下「入館者」という。）の受付業務

- (ア) 受付業務には、開館時間中常時 1 名以上の人員を配置し、利用者へのサービスに支障なく対応できる体制としてください。受付業務の従事者は、利用者又は施設の来訪者から市の観光情報の提供を求められた場合は、適時この求めに応じて市の観光情報を提供するものとします。
- (イ) 利用希望者からの相談を受け付け、適切な利用が可能となるよう、助言や指導を行ってください。

イ あかいくつ劇場、多目的室、ギャラリー等の利用及び人形等の特別利用受付

- (ア) 条例、規則及び関連法令等に基づき利用申請を受け付け、許可を行うものとします。
- (イ) 施設の利用にあたっては、規則に定める利用許可申請書、特別利用許可申請書を提出させてください。指定管理者は、上記申請書の他「利用の手引き（仮称）」等を作成し、利用に際し利用者トラブルがないよう心掛けてください。なお、「利用の手引き（仮称）」等については、事前に市の確認を得てください。
- (ウ) あかいくつ劇場の音響、照明設備に関する説明と付帯設備
あかいくつ劇場は、人形劇にも対応できる本格的な劇場として、専門的な音響設備、照明設備を備えています。また、ピアノやマイク等の付帯設備を備えており、これらを条例に定める額を上限として、貸し出すことができます。付帯設備の料金については、事前に市に報告するものとします。
- (エ) 利用の申込みは、現地での直接受付の他、電話やホームページ等でも可能とします。いずれの場合においても利用申請は施設で受理します。利用申請受付に際しては、利用申請受付簿（電子データによる管理でも可）を作成してください。申請が重複する場合は、抽選等により利用者を決定します。なお、付帯設備等、数の制限があるものについては、公正な利用許可と円滑な運営に努めてください。
- (オ) 利用者の利用許可申請に対する不許可などの不利益処分を実施する場合には、行政不服審査法（昭和 37 年 9 月 15 日法律第 160 号）第 57 条の規定に基づき、申請者が市に対して審査請求ができる旨を、申請者に書面で教示してください。

ウ 施設利用（特別利用を含む）に関する助言、指導

- (ア) 利用者とは利用日以前に十分な打合せを行ってください。
 - (イ) 利用者が施設（または人形等）を支障なく利用することができるよう、必要かつ適切な助言や指導を行ってください。
 - (ウ) 電話による問い合わせや、利用のための下見等の施設見学に対応してください。
 - (エ) 特にあかいくつ劇場の利用に対しては、シースルーエレベーターの利用時間に一部制限等が求められる場合等もありますので、申請前に利用者に十分な説明を行うよう努めてください。
- ※横浜人形の家は、現在「横浜市市民利用施設予約システム（以下「予約システム」という。）」による利用申込み受付に対応していません。

エ 駐車場の運営・維持管理

- (ア) 駐車場設備の管理、警備、予約の受付等業務を行ってください。管理に従事する人員の配置については、直接雇用か設備管理委託かの別を問いませんが、指定管理者が考える適切な数の人員を配置してください。また、開館時間以外は機械警備を可能とします。
- (イ) 市が推進する事業実施のため、継続して一部の駐車スペースを市が使用する場合があります（過去の例：「超小型電気自動車を用いたカーシェアリング実証実験」など）。その場合においても、当該使用スペースを含め駐車場の管理は指定管理者が行うこととします。
- (ウ) 駐車場設備の故障などにより、駐車場の利用者から苦情や要望を受けた場合には、迅速に対応するとともに、業務日誌等への記録、業務改善のための情報共有などに努めてください。修繕が必要な場合には速やかに対応してください。
- (エ) 当該駐車場は、「人形の保管及び展示等を行い、横浜市の観光振興を図る」ことを目的とした施設の駐車場です。条例の目的にそぐわない駐車場利用は認められません。
- (オ) (エ) を踏まえ、観光バス等の1時間、1日及び1月単位の駐車場利用者に対して、横浜人形の家への来館とセットでご利用いただく工夫をすることで、横浜人形の家への集客を強化し、周辺エリアも含めた観光振興を推進してください。

(4) 展示・ミュージアムショップなどに関する業務

(展示の企画・立案、設営・管理、ミュージアムショップの運営・管理など)

- ア 横浜人形の家では常設展示室と企画展示室があります。企画展示室における企画展は、1年度内に4回以上、開催日数として200日以上行うものとします。なお、企画展の観覧料については、そのつど指定管理者が定めることとします。
- イ 展示資料類の搬入及び搬出、展示の設営・撤去作業は、指定管理者が雇用する学芸員の立会のもと行うこととします。
- ウ 収蔵品・資料類を活用し横浜人形の家以外での展示を行うなど、広く人形文化の普及に努めてください。その場合には、指定管理者はその設営・撤去作業等の調整を行います。
- エ 多くの人々が人形文化に触れる機会を創出するため、ミュージアムショップの運営・管理を行い、企画展の図録、人形に関する資料、人形関連グッズなどの販売を行います。
- オ その他、自由提案として、指定管理者が自主事業を行う場合は市と協議の上、Ⅷ留意事項 7 自主事業を参照し提案を行ってください。

(5) 調査及び研究業務

- ア 人形に関する調査及び研究を行い、その成果を展示、教育普及、情報の提供等に活かします。
- イ 調査及び研究については、対象、目的、期間、担当者や実施体制などを示した調査研究計画を立てて実施します。

ウ 調査及び研究の成果は、常設展・企画展等に結実させるなど、広く公表し、社会に還元します。また、できる限りわかりやすく、その内容を市民に伝えます。

(6) その他

ア 施設運営に必要となる印刷物等(パンフレット、チケット、ポスターなど)のデザインを、市の確認を受けた上決定するとともに、欠品の無いよう在庫管理します。

イ 指定管理者は、メディア等からの取材受入に積極的に協力します。

2 利用促進及び利用者サービスの向上

(1) 入館者や施設利用者の増加に向けた効果的な広報・宣伝

施設の利用を促進するために、人形文化の魅力や施設の特長、利用方法について情報提供を十分に行い、横浜市や教育機関、地域と連携し、SNSなどを使用したタイムリーで効果的な広報・宣伝を積極的に行ってください。また、多言語化に向けた取り組みも進めてください。

(2) 劇場等施設の利用促進に対する取組

あかいくつ劇場、多目的室、ギャラリーについて、それぞれの目的と特長を踏まえ、計画的に利用促進に取り組んでください。

あかいくつ劇場、多目的室、ギャラリーは、一般利用が可能な施設です。また、一般利用状況を考慮しながら、利用率の向上、施設の魅力向上、次世代育成として子どもたちを対象としたワークショップやセミナーなど、人形文化芸術の体験機会の増に寄与する事業の実施に取り組んでください。

その他、自由提案として、指定管理者が自主事業を行う場合は市と協議の上、Ⅷ留意事項 7 自主事業を参照し提案を行ってください。

(3) 利用者サービスの向上

利用者ニーズを適時把握し、利用者サービスの向上に組織的かつ不断に努めてください。

苦情や要望に対して、組織的に適切に対応し、業務の改善及びサービスの向上に努めてください。

(4) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の提供

指定管理者は「障害者差別解消の推進に関する取組指針」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する横浜市職員対応要領」を参考に障害者差別解消の推進に取り組むとともに合理的配慮の提供を行うこととします。

(5) 観光情報の提供

観光施設や宿泊施設、各種イベントのパンフレットを利用者の目につきやすい施設内の場所に常時設置するほか、入館者及び施設の来訪者から観光情報の提供についての求めがあったときは、スタッフは適宜これに対応してください。

観光スポットとしての人形の家施設情報や企画展の紹介などに加え、市の観光施策の紹介やPR等、WEBを活用した情報発信を積極的に行ってください。

(6) ウェブサイトについて

市と協議の上、施設のウェブサイトを作成・開設し、施設案内や公演情報等、利用者が必要とする情報提供してください。

ア 最低限掲載すべき情報

指定管理者が横浜人形の家ウェブサイトを設置する場合には、次の情報を掲載することとします。

- (ア) 指定管理者名
- (イ) 横浜人形の家事業報告書等が掲載されている市ウェブページのリンク
- (ウ) 施設・設備の概要
- (エ) 事業・公演案内
- (オ) 施設利用方法
- (カ) その他の基本的な情報

イ セキュリティ及び情報ウェブアクセシビリティへの配慮

指定管理者は、ウェブサイト等インターネットを利用して情報を受発信する場合は、すべての人が安全かつ適切に情報を得られるよう、セキュリティを確保するとともに、「ウェブアクセシビリティ仕様書」に基づき、「JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA」に準拠したウェブアクセシビリティに配慮することとします。

ウ ホームページの作成基準

ホームページを作成する際には、「横浜市インターネット情報受発信ガイドラインを遵守するよう努めてください。

エ 説明責任への取組

「公の施設」として、目的に対して適切かつ効率的に事業や施設運営を行っていることについて、十分な説明責任を果たしていくものとします。特に、各年度の事業計画書、及び事業報告書については、指定期間中、掲載することとします。

3 指定管理料以外の収入確保に向けた取組

指定管理料以外の収入確保に積極的に取り組んでください。なお、事業の実施に際し、各種助成金、協賛金等を活用することができます。また、催事入場券等の販売を受託することができます。

施設の目的外であっても、アイデアやノウハウを活用した自主事業は市と協議の上、実施可能ですが、指定管理業務とは収支を分ける必要があります。Ⅷ留意事項 7 自主事業を参照してください。

4 組織的な施設運営（職員配置の考え方含む）

(1) 組織

事業、運営、維持管理等施設全体を管理運営していくために必要な人材、人員を揃え、業務にあたってください。

(2) 勤務体制

施設の管理運営にあたっては、関連法規を遵守しつつ、開館時間中、必要なサービス水準を確保できる人員体制を確保してください。常勤・非常勤の別は問いません。

人員のうち1名は学芸員（国家資格）を配置することとします。学芸員を除く人員についての資格要件はありません。

また、劇場等運営に必要な舞台設備や音響機材の知識を有する人員を配置してください。業務経験は不問ですが、未経験者を配置する場合でも、指定管理開始までの期間に技術を習得させるなど指定管理開始以後の業務に支障がないように体制を整えてください。

(3) 各業務に係る業務責任者

指定期間前に、以下の各業務を総合的に把握し、調整を行う業務責任者を定めて市に届け出てください。業務責任者は兼任することができます。なお、指定期間中に業務責任者を変更する場合についても同様に届け出ることとします。

ア 施設長（館長）

- イ 事業の企画・運営に関する責任者
- ウ 施設の維持・管理に関する責任者

(4) 責任者に期待する役割

ア 施設長（館長）

- (ア) 文化芸術（人形等含む）に関する知識や理解を有し、文化施設または観光施設運営の経験、ノウハウを有している（または、学校教育・社会教育等の経験、ノウハウを有している）
- (イ) 地域とのコミュニケーションを積極的に図り、地域の声を傾聴し、事業・業務に反映できる
- (ウ) 組織をまとめ、施設の設置目的・役割を全職員に浸透させ、提案書の内容を着実かつ効果的に実施できるようマネジメントできる
- (エ) 法令遵守、個人情報保護等コンプライアンスを徹底することができる
- (オ) 市、関係機関、団体との連携を密接にすることができる

イ 事業の企画・運営に関する責任者

- (ア) 企画・立案、制作進行に関する知識や経験、ノウハウを有している
- (イ) マーケティング、広報プロモーションの経験、ノウハウを有している

ウ 施設の維持・管理に関する責任者

- (ア) 電気等設備の維持・保全に関する専門的知識や資格を有している
- (イ) 日常の維持管理、計画的な修繕を組織として実践させることができる
- (ウ) 危機管理意識が高く、防犯・防災、衛生管理、事故防止に対する知識を有し、日常の点検、定期的な訓練を組織として実践させることができる

(5) 職員全体に期待する行動

- ア 施設利用者からの窓口での相談及び電話、メール等問い合わせ等に対しては、市民本位の姿勢で、市民の立場に立って対応している
- イ 市民から信頼される施設運営を心がけ、施設の目的を職員全員で共有している
- ウ 設備の利用方法や各機能の取扱いに習熟し、来館者に対して常に十分な知識をもって対応に当たっている
- エ 市民とともに歩む地域施設であることを常に意識し、地域の他の施設、団体、市民と良好な関係を築くことに配慮している

(6) 人員配置に関する届出

人員配置について、市が定める日までに届け出てください。届け出た人員配置については、特段の事情がない限り変更することができません。変更する場合には、別途届出が必要となります。

(7) 労働安全衛生管理

指定管理者は、自らの責任と費用負担で配置人員の労働安全衛生管理を行うものとします。

(8) 人員の解任

市は、指定管理者が配置した人員が、施設の管理運営を行うことについて正当な理由により不適当と認められた場合は、理由を付した文書をもって当該配置人員の解任を求めることができます。指定管理者は、正当な理由がない限り、これに応じなければならないこととします。

なお、指定管理者は、市からの求めに基づき当該配置人員を解任したことにより、指定管理者の負担する費用が増加し、又は損害が発生しても、市に対していかなる費用の負担も求めることができないものとし、ます。

(9) ボランティアの活用

指定管理者は、規定を定めた上でボランティアを採用することができます。採用については公募を原則とします。採用後は、その育成を促進するため各種研修等の充実を図ってください。

5 資料収集管理

指定管理者は人形等の寄贈などがあつた際は市に対して助言をすることとします。手続きの規定は市と指定管理者が協議の上作成します。

また、人形等資料の収集（有償取得の場合に限る）及び廃棄に当たっては、横浜市と協議の上、適切に行うこととします。

6 施設見学等への対応

施設見学の希望に対しては、利用者の妨げとならないよう配慮した上で、可能な限り対応してください。見学や視察が可能な時間帯、条件、手続等をまとめ、市に提出してください。

7 施設の運営に関する留意事項

(1) 名札の着用

施設の運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用してください。

(2) 利用の継続

指定管理業務の開始にあたっては、現に横浜人形の家を利用している利用者の継続利用を妨げないものとします。

また、利用者に関する情報は、利用者の同意を得て、指定期間終了時には次期指定管理者に引き継ぐものとします。

(3) 優先利用

市が施設を利用する場合及び市と共催する関係団体が施設を利用する場合は、市と指定管理者の協議に基づき、市が施設の優先利用をすることがあります。

(4) 苦情・要望について

指定管理者は利用者等から寄せられる苦情や要望に十分応えることのできる体制を整え、指定管理者の責任でこれに対応するものとします。また、苦情・要望処理報告書を作成し、市に提出するものとします。

(5) 近隣対策

大型資機材の搬入搬出や管理業務等を行う際には、騒音や利用者による迷惑行為に関し、指定管理者の責任及び費用において、合理的に要求される範囲で必要かつ十分な近隣対策を行ってください。

近隣対策の実施については、市に対し事前及び事後にその内容及び結果を速やかに報告するものとし、市は必要な協力を行うものとします。

(6) 人権の尊重

利用者等の人権を最大限尊重するとともに、職員に対して人権に関する研修を各年度1回以上実施してください。

(7) 横浜市暴力団排除条例の遵守

横浜市暴力団排除条例の施行（平成 24 年 4 月 1 日）にともない、指定管理者は公の施設の利用等が暴力団の利益になると認められる場合、その利用許可等を取り消すことができるとしています。指定管理者は当該条例の趣旨に則り、適正に施設の管理運営を行ってください。

Ⅲ 施設管理

施設・設備・備品等については、日々の保守管理及び維持保全が非常に重要です。日常管理で気がついた時点で対応していれば、部品の交換や小破修繕の範囲で対応できたものを放置し、高額な修繕費を必要とさせることはあってはなりません。

日々の保守管理及び維持保全は、市及び指定管理者としての修繕費等の支出を抑制する効果もあります。

これらを念頭に置き、施設の状態を常に良好に保ち、安全かつ快適に利用することができるよう、十分に配慮し、適切な管理を行ってください。

維持保全の状況について、指定管理者が確認し、市に報告します。確認及び報告は、市が策定している「維持保全の手引き」及び「施設管理者点検マニュアル」に基づいて行うものとします。

記録を要する事項については、別添資料「管理業務に関する記録事項」を参照してください。

業務の基準に記載のない事項については、「建築保全業務共通仕様書」（国土交通大臣官房官庁営繕部監修最新版）を参考とし、業務を履行するものとします。その他法令等に定めのあるものは、その規定に従ってください。

1 保守管理業務

施設（建築物）、設備及び備品について、その状態を良好に保つため、保守管理及び維持保全を行ってください。点検を行う部位及び回数については、別添資料「設備等保守管理項目一覧」を参照してください。

破損、不具合等の異常時には、利用者の安全を確保するとともに、施設の運営に支障をきたすことのないよう適切な措置を講じ、速やかに市に報告してください。

(1) 施設（建築物）の保守管理

仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持します。

(2) 設備の保守管理

日常点検、法定点検、定期点検等を行い、初期の性能を維持してください。

(3) 備品等の保守管理

ア 備品

(ア) 施設の運営に支障をきたさないよう管理し、必要に応じて保守点検を行ってください。

(イ) 物品管理簿の管理を行ってください。

イ 消耗品

(ア) 施設の運営に支障をきたさないよう、必要な消耗品を適宜整備し、管理を行ってください。

(イ) 不具合の生じたもの及び使用制限・耐用年数のあるものは随時更新を行ってください。

ウ 人形等の保存、管理

(ア) 管理簿（台帳）による管理を行ってください。その際、展示物・非展示物の別、国別、年代別、評価額別など項目を設け、いずれの視点においても分類、活用が容易に行えるようデータ管理を行ってください。

(イ) 非展示物の人形等については、収蔵庫で保存管理することとします。人形等の保存状態を良好に維持するため、学芸員の専門的視点に基づき、温度及び湿度管理を必ず行ってください。

(ウ) 所蔵する人形等の価値や保存状態等について評価を行い、必要に応じて修復を行うとともに、修復が困難な人形や価値が高いといえない人形等については廃棄を行ってください。廃棄にあたっては、横浜市と協議の上、適切に行うこととします。

エ 楽器（ピアノ）

(ア) 保守点検及び定期調律を行い、初期の性能を維持してください。

(イ) 温度や湿度、埃などに配慮し、最適な状態を保ってください。

(4) 備品等の帰属

備品等は、物品管理簿により管理してください。市に帰属する備品等については「横浜人形の家 物品管理簿（第Ⅰ種）」、指定管理者に帰属する備品等については「横浜人形の家 物品管理簿（第Ⅱ種）」に記載するものとします。

ア 市に帰属する備品等

(ア) 「横浜人形の家 物品管理簿（第Ⅰ種）」に示す市が所有する備品等は、無償で指定管理者に貸与されます。

(イ) 備品等は、常に良好な状態に保ち、管理してください。

(ウ) 経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合、市との協議により、必要に応じて、1件につき60万円（消費税及び地方消費税を除く。）以上のものについては、市が自己の費用と責任において、また1件につき60万円（消費税及び地方消費税を除く。）未満のものについては、指定管理者が自己の費用と責任において修繕、購入又は調達するものとします。

(エ) 指定管理者が故意又は過失により備品等を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて、市に対し、これを弁償又は指定管理者の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達するものとします。

イ 指定管理者に帰属する備品等

指定管理者が指定管理業務会計、指定管理業務から得られる収入、自己の費用によって購入・調達した備品等は、「横浜人形の家 物品管理簿（Ⅱ種）」に記載するものとし、その帰属は指定管理者のものとします。ただし、市との協議により、市に所有権を移転することを妨げません。

(5) 施設及び設備の維持保全及び修繕

施設及び設備の維持保全及び修繕については、指定管理者と市との間で調整の上、指定管理者が担います。

ア 指定管理者及び利用者の責めに負わない修繕の経費は、1件60万円以上（消費税及び地方消費税を除く。）のものについては市が負担するものとし、1件60万円未満（消費税及び地方消費税を除く。）のものについては指定管理者が負担するものとします。また、年間の合計金額が300万円を超える修繕については、横浜市と指定管理者の協議により定めることとします。

イ 施設等の改造については、市の事由に基づいて行われる場合は市の費用により実施するものとし、指定管理者の事由に基づいて行われる場合は、協議の上、指定管理者の費用に基づいて実施するものとします。いずれかの事由と判別できない場合は、協議の上、費用負担等について決定するものとします。

ウ 突発的な設備等の故障に対し、運営を継続させるための緊急修繕を指定管理者が実施した場合、その費用負担については、市との協議の上決定します。

(6) ESCO 事業対象の一部照明器具について

本施設は令和8年度から令和21年9月30日までESCO事業を実施しており、光熱費の削減を実施しています。ESCO事業対象の一部照明器具は、令和21年9月30日までESCO事業者の財産であることから、ESCO設備の維持管理及び修理はESCO事業者が行い、ESCO事業対象器具の改修等を行うことはできません。サービス期間中にESCO設備に故障等が生じた場合は専用のコールセンターへ連絡し、対応を依頼します。

【参考】ESCO事業について

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/kenchiku/kokyokenchiku/carbon_neutral/ESCO/esco.html

2 環境維持管理業務

施設の状態を清潔に保ち、利用者が快適に利用できるように、清掃等を行ってください。

(1) 清掃業務

ア 業務内容

床、壁、扉、ガラス、鏡、什器・備品、照明器具、吹出し口及び吸込み口、衛生機器等について、場所ごとに、日常清掃、定期清掃を組合せ、ごみ、ほこり、汚れ等がない状態を維持してください。収蔵庫内の清掃（日常清掃及び定期清掃）についても適切に実施してください。

イ 日常清掃及び定期清掃の範囲や回数

清掃を行う部位及び回数については、別添資料「清掃項目一覧」を参照してください。

ウ その他

展示室や貸出施設の清掃時間、清掃頻度などは、利用者の妨げとならないように行ってください。

(2) 廃棄物処理及び環境への配慮

ア 施設内で発生したごみは、指定されたごみ収集所へ収集してください。なお、ごみの処理に要する費用は指定管理者の負担とします。

イ 施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、市が構築する回収ルート等を活用し、可能な限り資源化していくなど、「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取組を推進してください。

ウ 「横浜市地球温暖化対策実行計画」による温室効果ガスの削減や「ヨコハマ プラ 5.3 (ごみ) 計画 (横浜市一般廃棄物処理基本計画)」によるごみ排出量の削減等、地球環境に配慮する市の施策や事業に対し積極的に協力してください。

(3) 空気環境測定

建築物における衛生的環境の確保に関する法律に従い、浮遊粉じん・二酸化炭素・一酸化炭素・温度・相対湿度・気流の空気環境の測定を2か月に1回行ってください。

また、大規模修繕・大規模の模様替を行った際には、その使用を開始した日以後最初に訪れる6月1日から9月30日までの間に、「横浜市公共建築物シックハウス対策ガイドライン」に準じて、空気中に含まれる揮発性有機化合物 (VOC) 等の室内濃度測定を定期的に行い、市に報告してください。

なお、市はこの結果について、一般に公開できるものとします。

3 保安警備業務

施設内の秩序を維持し、事故、盗難・破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに、利用者の安全を守るために、保安警備業務を適切に行ってください。

- (1) 事故、犯罪、災害等の防止のため、利用者を適切に管理できる状態を維持してください。
- (2) 利用者の入退出を適切に管理してください。
- (3) 24時間警備を実施してください。（現在は機械警備を実施）
- (4) 防犯カメラ（不特定多数の者が利用する施設や場所において、犯罪の予防を目的（犯罪の 予防を副次的目的とする場合も含む。）として、特定の場所に常設し、画像記録装置を有するカメラをいう。）は「横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」（平成 18 年5 月）に沿って運用してください。

4 防火・防災等

- (1) 消防法に基づき、甲種防火管理者を選任した上で防災計画書を作成し、所轄の消防署に届出を行ってください。
 - (2) 自衛組織を結成し、日常の防火・防災に努めてください。
 - (3) 施設の管理を行う上で事故等が発生した場合に備えて、組織としての緊急対応体制を明確にしてください。
 - (4) 横浜市防災計画等に基づき、自然災害、感染症、サイバー攻撃などの緊急事態が発生しても、事業を停止させない、または早期に復旧させるためのBCP（Business Continuity Plan：事業継続計画）・対応マニュアルをあらかじめ作成するとともに、定期的に防火・防災訓練を実施してください。
- (参考)横浜市防災計画ウェブサイト <https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousaisaigai/data/bosaikeikaku/keikaku/keikakutou/keikaku.html>
- (5) AED（自動体外式除細動器）の導入について
指定管理者は、指定管理者の負担（指定管理料）においてAEDを導入し、適切な管理及び職員への十分な操作研修（毎年度）を行ってください。なお、現在AEDに関してはリース契約により1台を施設内に設置しています。

5 緊急時の対応

- (1) 緊急時の連絡網を作成し、市に提出してください。
- (2) 指定管理者は、横浜市震災対策条例（平成 25 年 2 月横浜市条例第 4 号）第 8 条に定める事業者としての基本的責務を果たしてください。
- (3) 事件・事故や災害等の緊急事態が発生した場合は、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緊急事態発生を旨を通報するとともに、市と協力して、その原因調査に当たるものとします。
- (4) 大規模な災害等が発生し、行政機関において災害対策本部等が設置された場合は、その指示に従うとともに、行政機関と協力し災害対応に協力してください。また、被災者の援助活動等に関して市が協力を求めた場合には、市に協力するよう努めるものとします。
- (5) 横浜人形の家は、現段階では横浜市防災計画における帰宅困難者一時滞在施設として位置づけられていませんが、今後「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結することがあることを了承してください。

この場合、市が作成する「指定管理者災害対応の手引き」を踏まえ、災害等発生時の体制を整備するものとします。

（参考：指定管理者災害対応の手引きウェブサイト） <https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousaisaigai/moshimo/chikitaisaku/manual/shiteikanrisha.html>

6 感染症対策等衛生管理の徹底

- (1) 法令に基づく環境衛生管理のほか、日常の衛生管理を徹底してください。
- (2) 新型インフルエンザ、感染性胃腸炎（ノロウイルス等）等の感染やその拡大を防ぐよう国・自治体の最新ガイドラインに基づいた対応マニュアルを整備し、必要な消毒薬・衛生用品等を常備してください。また、

季節性インフルエンザや新興感染症への対応を含め、職員への研修や利用者への周知を適切に行ってください。

(3) 汚物（嘔吐物や糞便）については、適正な方法で除去し、消毒してください。

(4) 衰弱した鳥や死亡した野鳥を発見した際は、鳥インフルエンザへの感染の可能性も否定できませんので、職員や利用者が直接触れることのない状態にしたうえで、中福祉保健センターへ対応方法を相談してください。

7 電気主任技術者の選任

(1) 自家用電気工作物の保安の監督をさせるため、電気主任技術者を選任し、経済産業省関東東北産業保安監督部に届け出てください。

(2) 指定管理者は、施設の自家用電気工作物について、電気事業法第39条第1項（技術基準の遵守）の義務を果たすものとし、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安監督業務を誠実に行ってください。

(3) 市は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するに当たり、指定管理者が選任する電気主任技術者の意見を尊重するものとします。

(4) 市及び指定管理者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者に、電気主任技術者がその保安のためにする指示に従うよう確約させるものとします。

8 あかいくつ劇場の保守点検

指定管理者は、利用者の安全性を確保するため、施設内のあかいくつ劇場について年度1回以上、舞台照明・舞台機構設備・客席等の保守点検を行ってください。

9 施設の管理に関する留意事項

(1) 施設内は全館禁煙とします。

(2) 電力、水、ガス等については、運転・点検等に関する記録の分析・検討を行い、光熱水費の削減に努めてください。

(3) 施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めてください。また、建物や設備等の不具合を発見した際は、速やかに市に報告を行ってください。

10 重要書類の管理

施設に備え付けの竣工図等重要書類の管理を行います。

11 行政機関が策定する基準等の遵守

施設の管理運営について、行政機関が策定する基準やマニュアル等がある場合には、これに従い業務を行うものとします。また、今後策定された場合についても同様とします。

12 法令の制定及び改正への対応

今後、法令の制定及び改正により施設の管理者が行う業務が新たに生じた場合は、市と協議の上、原則として指定管理者が対応するものとします。

IV 日報及び月間事業報告書などの作成

1 日報の作成

指定管理者は、日報を作成します。当日の入館者数及び入館料の集計等については、必ず当日中に実施してください。記載項目等については、別添資料「指定管理業務における作成書類」を参照して作成し、電子データで提出してください。また、必要に応じ、写真を撮影し、保存してください。

2 月間事業報告書の作成

指定管理者は、月間事業報告書を作成し、市に提出します。記載項目等については、別添資料「指定管理業務における作成書類」を参照して作成し、電子データで提出してください。

3 アンケート調査

入館者の分析等のアンケート調査を実施してください。調査項目は事前に市と協議の上、元データと分析結果を半期毎に提出してください。また、モニタリングや自己評価報告に反映させてください。

V 事業計画書及び事業報告書の作成

1 事業計画書の作成

次年度の年間事業計画書を毎年度9月末までに作成し、市に提出します。記載項目等については、別添資料「指定管理業務における作成書類」を参照してください。

年間事業計画書の作成にあたっては、市と十分に調整を図ることとし、市は3月末までに承認することとします。承認を受けた後は、市の事前の了承を得た場合を除き、承認された年間事業計画書を変更することはできません。

また、市は事業計画書を公表するものとし、市ホームページに掲載します。

2 事業報告書の作成

前年度の年間事業報告書を毎年度4月末までに作成し、市に提出して承認を受けてください。記載項目等については、別添資料「指定管理業務における作成書類」を参照してください。

作成した年間事業報告書は、指定期間中保存するものとし、

また、市は必要があると認めるときは、年間事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は説明を求めることができるとともに、年間事業報告書を公表するものとし、市ホームページに掲載します。

なお、指定期間終了以前に指定を取り消した場合についても、市が指定する日までに当該年度の当該日までの間の年間事業報告書を提出するものとし、

VI 業務評価に関する業務

業務評価は、月次モニタリング、指定管理者による自己評価、行政による行政評価に基づき行うこととします。また、指定期間中に最低1回、第三者による評価を実施するものとします。

業務評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行います。通告後も改善が見られない場合、協定を解除することがあります。

また、市は業務評価について公表するものとし、市ホームページに掲載します。

1 モニタリングの実施

市と指定管理者に対して、指定期間中、原則として毎月モニタリングを行うものとします。モニタリングに関する基本的事項は以下のとおりです。

- (1) 指定管理者は、モニタリング資料を毎月作成し、提出するものとします。報告事項及び実施時期は、別添資料「モニタリングにおける確認事項」のとおりです。
- (2) 市は必要に応じ、指定管理者に対し指示・指導を行います。
- (3) モニタリングでの報告及び協議事項等は、業務評価の一部として位置付けられます。

2 自己評価の実施

業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、アンケートやモニター調査等を活用して利用者等の施設運営に関する満足度及び意見の聴取し、年1回以上自己評価（来館者属性などについての分析等含む）を実施してください。これにより得られた評価・分析は年間事業報告書に記載し、以後の業務実施において反映します。

3 第三者による評価の実施

市では、客観的な視点からの評価を受けることで、指定管理者が自ら必要な業務改善を行い、サービスの質の向上等を図ることを目的として、第三者評価の受審を指定管理者の義務としています。

横浜人形の家に関する第三者評価は、市が定めた評価基準に基づき、横浜人形の家指定管理者選定評価委員会による評価を受けるものとし、これらの結果を公表します。

なお、受審時期は、指定期間の2年目又は3年目のいずれかのうち市との協議により定める時期を原則とします。横浜市から選定評価委員会への出席、資料の提出及び報告等を求められたときは、これに応じる必要があります。第三者評価にあたり実施する委員視察の受入れ・案内等の現地対応は指定管理者が行います。

4 業務の基準を満たしていない場合の措置

市は、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう指示を行います。それでも改善が見られない場合、市は地方自治法第244条の2第11項に基づき、その指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部もしくは一部を停止する場合があります。

この場合、市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営を行うことができるよう、必要な引継ぎを行うものとします。

Ⅶ 指定期間終了にあたっての業務

指定期間終了時には、次期指定管理者が円滑かつ支障なく横浜人形の家を遂行できるよう、引継ぎ等を行ってください。なお、指定期間終了以前に指定を取り消した場合についても、同様とします。

1 業務の引継ぎ等

- (1) 事業計画書、事業報告書及び業務の遂行に伴い作成した次の項目に関する書類等を、市又は次期指定管理者に引き継ぐものとします。
 - ア 施設利用に関する書類（利用申請書等）
 - イ 管理業務により作成した日誌、記録等
 - ウ 施設、設備等の補修履歴
 - エ 備品等の物品管理簿
 - オ 施設及び事務室内金庫の鍵
 - カ 不具合箇所一覧
 - キ その他必要書類
- (2) 令和9年4月以降の利用にかかる利用料金を、それ以前に収受したもの及びこれに関する帳簿類については、令和9年度から指定管理を行う指定管理者に引継ぐこととします。また、既に予約されている施設利用についても、引継ぐこととします。
- (3) 次期指定管理者の公募や引継ぎの際に必要なとなる施設の管理運営状況等の情報について市から調査することがありますので、随時資料や情報を提供してください。また、指定期間終了以前の次期指定管理者からの調査についても、合理的な理由がある場合等を除き、その調査に応じなければならないものとします。
- (4) 指定期間の終了に伴い、施設のホームページのアドレスが変わる場合には、指定期間終了後も新しいアドレスへの転送サービスを行うなど、利用者に配慮した措置をとるものとします。
- (5) 指定管理料の最終期の支払いは、指定期間内に引継ぎを完了し、引継完了の確認後とします。
- (6) 引継ぎにおいて費用が生じた場合でも、横浜市は経費の負担は行いません。
- (7) 引継ぎ期間は概ね3か月とします。
- (8) その他必要な業務が生じることがあります。

2 原状回復義務

指定期間終了までに、指定開始日を基準として管理物件を原状に回復し、市に明け渡してください。ただし、市が認めた場合には、原状回復は行わずに、別途市が定める状態で明け渡すことができるものとします。

3 備品及び文書等の取扱い

- (1) 市に帰属する備品等については、市又は市が指定するものに引き渡してください。
- (2) 指定管理者に帰属する備品等については、原則として指定管理者の責任と費用において撤収してください。ただし、市との協議において両者が合意した場合は、市又は市が指定するものに引き渡すことができるものとします。
- (3) 業務に必要な文書等を、市又は市が指定するものに引き渡してください。
- (4) 個人情報等は、漏えいのないように市又は市が指定するものに確実に引き継ぐとともに、保有する必要のなくなった個人情報を適切な手段で、速やかに廃棄することとします。

VII 留意事項

1 保険及び損害賠償の取扱い

指定管理者は、施設において事故防止に努めるとともに、発生した事故への損害賠償等の対応に関して、次のとおり義務を負うものとします。

- (1) 指定管理者の責め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には、指定管理者においてその損害を賠償しなければなりません。
- (2) 施設における事故防止及び事故発生時の対応に備えて、指定管理者はあらかじめ事故防止・事故対応マニュアルを定めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を市へ報告しなければなりません。
- (3) 指定管理者は、損害保険会社により提供されている指定管理者に対応した施設賠償責任保険に加入し、当該保険からの保険金により損害賠償責任に対応するものとします。なお、対人補償の保険金額は1億円以上とし、市を追加被保険者とします。その他の保険の範囲は、別添資料「指定管理者が加入する保険」のとおりとします。
- (4) 上記に示した以外の保険の加入については任意とします。
- (5) 加入した保険についての保険契約書及び保険証書の写しを、当該保険契約の締結後、速やかに市に提出してください。

(6) 損害賠償

ア 施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については、市がその責任を負います。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償については、指定管理者がその責を負うものとします。

イ 指定管理者が故意又は過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償するものとします。ただし、市は、特別の事情があると認めたときは、その全部又は一部を免除することができるものとします。

ウ 第三者への賠償

指定管理者に帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、その損害を賠償するものとします。ただし、その損害のうち市の責めに帰すべき事由により生じたものについては、市が負担するものとします。この場合において、指定管理者と市の負担の割合が不明なとき又は市、指定管理者双方の責めに帰すことができない事由によるときは、両者の協議により、負担の割合を定めるものとします。

市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）に基づき第三者に対して賠償した場合、指定管理者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を市の支払のときから政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率による利息を付して、求償することができるものとします。

2 関係法令等の遵守

業務を遂行するうえで、関係する法令等を遵守するものとします。

なお、指定期間中にこれらの法令等に改正があった場合は、改正された内容とします。

【主な関連法令】

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 横浜人形の家条例（平成 27 年 2 月条例第 1 号）
- (3) 横浜人形の家条例施行規則（平成 27 年 6 月規則第 66 号）
- (4) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

- (5) 横浜市個人情報の保護に関する条例（令和4年12月28日横浜市条例第38号）
- (6) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月条例第51号）
- (7) 労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）
- (8) 施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、エネルギーの使用の合理化に関する法律、横浜市震災対策条例等）
- (9) 環境法令等（エネルギーの合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- (10) その他施設の管理運営に必要な法令
- (11) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

【その他横浜市の計画・施策等】 横浜市中期計画（2026～2029）素案

3 個人情報の保護

業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び横浜市個人情報の保護に関する条例（令和4年12月28日横浜市条例第38号）の規定が適用され、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うことが必要です。

指定管理者が保有する個人情報の取扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止について必要な措置を講じるものとします。特に、ファクシミリやEメールの誤送付等個人情報を侵害する事故が、全国的に多く発生しています。相互チェックやマニュアルの貼出し等予防対策に努めてください。

また、個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示等の請求について、手続等の統一化を図るため、協定等において、横浜市が示す「指定管理者の保有する保有個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して、指定管理者が「保有する保有個人データの開示等の請求に関する規程」を作成し、保有個人データの開示等の請求に対して適切に対応することとします。

インターネットがウィルス感染し、情報が漏えいすることのないよう予防対策に努めてください。

指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、「横浜市個人情報の保護に関する条例」また、市等が実施する個人情報保護に関する必要な研修に参加するとともに、従事者に対して必要な研修を行うものとします。

4 コンプライアンスの推進

個人情報の漏えいなどの事務処理ミスまたは事件・事故等が生じた際は、速やかに市へ報告を行ってください。また、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントが発生しない職場環境づくりに努めてください。コンプライアンスの推進にあたっては、市からの指摘・指示・要請等に従ってください。

5 情報公開への積極的取組

- (1) 公の施設の管理者として説明責任を果たす視点から、情報公開に対して積極的に取り組む必要があります。
- (2) 指定管理者が管理業務を実施するにあたり、市に準じた情報公開の対応を行うものとします。
「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」（平成12年2月横浜市条例第1号）の趣旨に則り市が別途示す「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠して、指定管理者が「情報公開規程」をすみやかに作成し、それに基づき、行政文書開示請求等に対して適切に対応するものとします。
- (3) 年間事業計画書及び年間事業報告書を、市が指定する期日までに公表するものとします。
- (4) サービス提供の状況及び施設の管理状況等についても、市から一般公開を求めることがあります。

6 市及び関係機関等との連絡調整

- (1) 市及び関係機関・団体との連携を強化し、情報の共有化、相互支援をすることが重要です。

業務を履行するため、市及び関係機関等との情報交換や業務の調整を図るものとします。

- (2) 市及び関係機関が開催する会議、説明会及び研修会に積極的に出席してください。
- (3) 地域組織の会議等に出席を求められる場合があります。
- (4) 施設の管理運営状況等について市から説明を求めることがありますので、随時資料や情報を提供してください。

7 自主事業

指定管理者は、施設の魅力向上、利用促進、利用者サービスの向上等を目的として、指定管理者が有するノウハウを生かし、「業務の基準」に定める指定管理業務以外にも、以下の自主事業を実施することができます。

(1) 自主事業（A型）

内容：指定管理業務としては求められていないが、施設の設置目的に合致し、かつ指定管理業務の実施を妨げない範囲で、指定管理者の提案により実施可能な事業

経理処理：指定管理の収支とは区分して会計処理

費用負担：指定管理者の責任と費用により実施

(2) 自主事業（B型）

内容：施設の設置目的外であるが、指定管理業務の実施を妨げない範囲で、指定管理者の提案により実施可能な事業

経理処理：指定管理の収支とは区分して会計処理

費用負担：指定管理者の責任と費用により実施

なお、いずれの自主事業においても、必要な経費に指定管理料をあてることはできず、指定管理者の責任と費用により実施することとし、指定管理の収支とは区分して会計処理を行います。また、経理処理や手続きが異なるため、事前に市と協議の上、事業計画書等を提出し、承認を得ることが必要です。

8 その他

(1) 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組の実施

市では、横浜市中小企業振興基本条例（平成 22 年 3 月条例第 9 号）により、市内中小企業への優先発注の徹底に努めています。指定管理者は、本条例の趣旨を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等にあって、市内中小企業への優先発注に努めるものとします。

なお、市は本施策の取組状況を確認するため、指定管理者に対して、指定期間中の発注状況についての調査を実施する必要があるため、これに協力してください。

(2) 許認可及び届出等

飲食物の販売など、許認可の取得や届出を必要とする場合は、指定管理者の責任及び費用において手続きを行ってください。

また、指定管理者が市に対してこれらの手続きに関する協力を求めた場合、市は必要な資料の提出その他について協力するものとします。

(3) 行政財産の目的外使用

指定管理者が行う業務以外の附帯事業のために、地方自治法第 238 条の 4 第 7 項に定める目的外使用として施設の一部を使用する場合や、自主事業（B型）は、使用期間について、毎年度、市長に対し行政財産の目的外使用の申請をし、許可を受けなければなりません。目的外使用については、市に対し目的外使用料を納入する必要があります。

なお、使用に伴い発生する光熱水費等は指定管理者が負担し、指定管理の収支とは区分して会計処理を行います。

ア 自動販売機等について

自動販売機や利用者サービス向上に資すると考えられる機器等の設置・管理については、指定管理者が行う業務以外の付帯事業となり地方自治法第 238 条の 4 第 7 項に定める目的外使用と位置付けられます。

なお、自動販売機使用にかかる電気料金は、指定管理料で支出する光熱水費からは除外します。自動販売機等については、施設の立地状況や利用者のニーズを踏まえ、指定管理者による提案を踏まえ、市と協議の上、設置するものとします。

指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売上手数料については、指定管理者が当該業者と締結する委託契約書等に規定するとともに、指定管理者の収入として、適正に経理するものとします。

イ 店舗スペースの目的外使用

横浜人形の家では、施設の魅力づくり及び地域の賑わい創出等を目的として、店舗（カフェ）を併設しています。

店舗の運営は、指定管理者が行う業務以外の付帯事業となり、地方自治法第 238 条の 4 第 7 項に定める目的外使用と位置付けられます。

市と指定管理者は店舗の営業時間等運営方針を協議の上決定します。なお、店舗運営にかかる電気料金は、指定管理者が負担する必要があります。

指定管理者が第三者に店舗運営を委託させる場合に徴収する売上手数料等については、指定管理者が当該業者と締結する委託契約書等に規定するとともに、指定管理者の収入として、適正に経理するものとします。

(4) 公租公課

指定管理者は法人に係る市民税等の納税義務者となる可能性がありますので、財政局主税部法人課税課、所轄の県税事務所及び税務署にお問合せください。

(5) 財務状況の確認

安定的な管理運営が確保されているかを確認するため、市は年度に 1 回、指定管理者となっている団体（共同事業体においては各構成団体）について選定時と同様の財務状況確認を行います。そのため、各団体から財務諸表等の財務状況について確認できる書類を提出していただく必要があります。

(6) 事業の継続が困難となった場合の措置

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

市は地方自治法第 244 条の 2 第 11 項に基づき、指定の取消しをすることができるものとします。その場合は市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の管理運営業務を遂行できるよう、次期指定管理者に対して引継ぎを行うものとします。

イ 当事者の責めに帰することができない事由による場合

市及び指定管理者双方の責めに帰することができない事由により、事業の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協議するものとします。

(7) 協定書の解釈に疑義が生じた場合等の措置

協定書の解釈に疑義が生じた場合又は協定書に定めのない事項が生じた場合については、市と指定管理者は誠意を持って協議するものとします。

(8) その他

その他、記載のない事項については、市と協議を行なうものとします。