



横浜みなとみらいホール
指定管理者 業務の基準

令和3年1月15日
横浜市文化観光局文化振興課

目 次

はじめに ～業務の基準の位置づけについて～

| | | |
|-----|--------------------------------|----|
| I | 市の基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 5 |
| 1 | 横浜市の文化政策の位置づけ | |
| II | 横浜みなとみらいホールの基本方針及び使命・・・・・・・・ | 8 |
| 1 | 横浜みなとみらいホールの基本方針 | |
| 2 | 横浜みなとみらいホールの使命 | |
| III | 横浜みなとみらいホールの果たす役割・・・・・・・・ | 10 |
| 1 | 横浜みなとみらいホールの果たす役割 | |
| IV | 横浜みなとみらいホールの業務・・・・・・・・ | 12 |
| 1 | 事業・・・・・・・・ | 12 |
| (1) | 主催・共催事業 | |
| (2) | 横浜市文化施策と連動する事業 | |
| 2 | 施設運營業務・・・・・・・・ | 13 |
| (1) | 幅広い音楽家、音楽団体と市民が集う施設の提供 | |
| ア | 施設の休館日 | |
| イ | 施設の開館時間 | |
| ウ | 利用料金等 | |
| エ | 施設利用の貸出業務 | |
| オ | 貸出に関する留意事項 | |
| (2) | 利用促進及び利用サービスの向上 | |
| (3) | プロモーションの充実 | |
| ア | 施設情報の提供 | |
| イ | プロモーションの戦略的取組 | |
| (4) | 指定管理料以外の収入確保に向けた取組 | |
| (5) | 組織的な施設運営 | |
| ア | 組織 | |
| イ | 人材育成の取組 | |
| ウ | 各業務に係る責任者 | |
| エ | 人員配置に関する届出 | |
| オ | 労働安全衛生管理 | |
| カ | 人員の解任 | |
| (6) | 施設の運営に関する留意事項 | |

| | | |
|---|---------------------------|----|
| 3 | 施設管理業務 | 21 |
| | (1) 保守管理業務 | |
| | ア 施設（建築物）の保守管理 | |
| | イ 設備の保守管理 | |
| | (2) 定期点検業務 | |
| | (3) 舞台設備の保守管理 | |
| | (4) 客席椅子の保守管理 | |
| | (5) 備品等の保守管理 | |
| | ア 備品及び消耗品の保守管理 | |
| | イ 楽器の保守管理 | |
| | (6) 備品等の帰属 | |
| | ア 市に帰属する備品等 | |
| | イ 指定管理者に帰属する備品等 | |
| | (7) 施設及び設備の維持保全及び修繕 | |
| | (8) 修繕の予定と報告について | |
| | (9) 利用者の責に帰する管理物件の損傷について | |
| | (10) 環境維持管理業務 | |
| | ア 清掃業務 | |
| | イ 廃棄物処理及び環境への配慮 | |
| | ウ 空気環境測定 | |
| | (11) 保安警備業務 | |
| | (12) 駐車場・搬入口管理業務 | |
| | (13) 6階屋上庭園の取扱い | |
| | (14) 防災等 | |
| | (15) 緊急時の対応 | |
| | (16) 感染症対策等衛生管理の徹底 | |
| | (17) 電気主任技術者の配置 | |
| | (18) 建築物環境衛生管理技術者の配置 | |
| | (19) ボイラー技士（2級以上）の配置 | |
| | (20) 甲種防火管理者および防災管理者の配置 | |
| | (21) 条例で定める業務以外で施設を使用する場合 | |
| | (22) 施設の管理に関する留意事項 | |
| 4 | 政策協働型指定管理によるP D C Aの推進 | 28 |
| 5 | 日報及び月間報告書の作成 | 28 |
| | (1) 日報の作成 | |
| | (2) 月間事業報告書の作成 | |

| | | |
|----|------------------------|----|
| 6 | 年間業務計画書及び年間業務報告書の作成 | 28 |
| | (1) 年間業務計画書の作成 | |
| | (2) 年間業務報告書の作成 | |
| 7 | 業務評価に関する業務 | 29 |
| | (1) モニタリングの実施 | |
| | (2) 自己評価の実施 | |
| | (3) 第三者による評価の実施 | |
| | (4) 業務の基準を満たしていない場合の措置 | |
| 8 | 指定期間終了にあたっての業務 | 30 |
| | (1) 業務の引継ぎ等 | |
| | (2) 原状回復義務 | |
| | (3) 備品及び文書等の取扱い | |
| 9 | 大規模改修に伴う休館及び休館時の業務等 | 31 |
| | (1) 工事概要 | |
| | (2) 休暇に予定期間 | |
| | (3) 開館・休館の考え | |
| | (4) 休館予定期間中の事業・業務 | |
| | ア 管理業務 | |
| | イ 運営業務 | |
| | ウ 事業 | |
| | (5) 休館予定期間中の指定管理料 | |
| 10 | 留意事項 | 33 |
| | (1) 保険及び損害賠償の取扱い | |
| | (2) 関係法令等の遵守 | |
| | (3) 個人情報の保護 | |
| | (4) コンプライアンスの遵守 | |
| | (5) 情報公開への積極的取組 | |
| | (6) 市及び関係機関等との連絡調整 | |
| | (7) その他 | |
| V | 提案内容 | 38 |

横浜みなとみらいホール指定管理者選定要項における業務の基準等について、横浜みなとみらいホール条例（以下「条例」という。）及び横浜みなとみらいホール条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき、次の通り定めます。

はじめに ～業務の基準の位置づけについて～

本資料は、選定要項中、「4 指定管理者が行う業務」及び「6 天井脱落対策工事に伴う休館及び休館時の業務等」に定める業務の基準です。

業務の基準は、指定管理者の行う業務についての基準を示すとともに、選定にあたっての提案内容の基礎となるものです。

提案書を提出することで、本業務の基準に同意したものとみなします。

業務の基準の各項目の位置づけは次の通りです。

I 市の基本方針

市の文化政策に関する総括的事項を記載したものであり、指定管理業務及び提案にあたっての基礎となる考えです。

II 横浜みなとみらいホールの基本方針及び使命

横浜みなとみらいホールの設置目的を果たすために、基本方針と使命を定めます。

III 横浜みなとみらいホールの果たす役割

横浜みなとみらいホールの基本方針を定め、その基本方針に基づき、横浜みなとみらいホールが担う使命を定めたものです。指定管理業務及び提案は、使命の達成を目指すためのものとなります。

IV 横浜みなとみらいホールの業務

指定管理業務並びに提案にあたり、実施が義務付けられる業務と実施にあたり留意すべき事項を記載したものです。

指定管理業務においてこの業務が実施されない場合には、選定要項「10 基本協定及び準備等に関する事項」により、改善勧告などが行われます。

提案にあたっては、提案様式に個別の記載がない場合でも、これらの業務を実施することが前提となります。

V 提案内容

上記 I 及び II - 1 を踏まえ、II - 2 の使命を実現するために提案者が実施したいと考えていることを記載してください。

提案内容は、IV の業務の実施が前提となり、さらに提案者の創意工夫で意欲的な実施内容を記載していただくことを期待するものです。

指定管理者に選定された場合には、提案内容は業務の基準に準ずる扱いとなりますので、実現可能性に十分留意して提案してください。

また、定量指標、定性指標の達成が可能となるような事業の組み立てに留意してください。

I 市の基本方針

1 横浜市の文化政策の位置づけ

(1) 横浜市の現状

横浜市（以下「市」という。）の人口は減少に転じ、出生率の低下などにより、少子高齢化が進むことが予想されています。これにより、労働力や消費の減少、さらには医療サービスや社会保障の需要の増大等が見込まれます。経済活動においても、高度経済成長期のような成長は見込めず、環境に配慮した持続可能な社会の形成が課題となっています。

このような中で都市の活力を維持していくためには、子育て環境の整備をはじめ、未来を狙う子ども・若者の育成、経済成長の鍵となる女性がいきいきと社会で活躍できる環境づくり、そして、経験豊富なシニア世代のスキルなどが十分に発揮される場の創出などにより、あらゆる世代がポテンシャルを十分発揮できることが必要となっています。

行政に対するニーズが多様化していく一方で、市の財政状況は、義務的経費の増大、市税収入の減少等により厳しい状況にあります。

(2) 横浜市の文化政策

文化は、人と人の間の絆を育む源泉となるとともに、多くの人々を引き付ける魅力を都市に与えます。また、文化活動により様々な地域課題にアプローチすることで、多様なコミュニティが形成され、横浜が市民の皆様にとって住み続けたい街となることにもつながります。文化政策とは、こうした文化を振興することによって、市民生活の豊かさにつなげるとともに、賑わいづくりや経済活性化に寄与することを通して、都市としての持続的な発展のために不可欠な基盤を築いていくことです。

市の文化政策は、この考えに基づき、市民の文化活動の支援、次世代育成、創造性を活かしたまちづくり、先進的な文化芸術の国内外への発信を4つの柱としています。具体的な実施方針は「横浜市中期4か年計画 2018～2021」及び「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」に示されています。

(参考1) 横浜市中期4か年計画 2018～2021

市は、平成30年10月に、「横浜市中期4か年計画 2018～2021」を策定しました。

「施策5 文化芸術創造都市による魅力・賑わいの創出」について「現状と課題」を次のようにしました。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/hoshin/4kanen/2018-2021/chuki2018-.html>

- ・文化芸術は、人の心を豊かにし、創造性や感受性を育み、人々に活力を与えます。エンターテインメントから本格的な舞台芸術まで楽しめ、内外の人が繰り返し訪れる魅力ある都市を目指すには、質の高い文化芸術に触れる場が必要です。
- ・横浜トリエンナーレは、平成13年（2001年）の第1回開催以来、最新の現代アートの動向を提示する国際展として定着しており、Dance Dance Dance @ YOKOHAMA、横浜音祭りの横浜芸術アクション事業の継続的な開催とともに、横浜のプレゼンスを向上させ、まちの賑わいを創出しています。
- ・企業・NPO・大学等と連携しながら、アーティスト・クリエイターの創造性を身近に感じることができるエリアとして、拠点を中心とした「創造界限」の活性化を推進してきました。また、こうした連携を通じ、新たなビジネス機会の創出につなげることも期待されています。
- ・市民の文化芸術活動の拠点として、区民文化センターなどの拠点整備が進む一方で、文化施設の老朽化による大規模改修の必要性も高まっています。
- ・地域の資源となる歴史・文化資産や公共空間等を積極的に活用することにより、まちの活性化につなげる必要があります。

(参考2) 横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方

市文化観光局は、平成24年に、「文化芸術振興」及び「創造都市施策」を一体的に促進し、さらなる相乗効果を発揮するため、文化芸術創造都市に関する今後の施策展開の基本的な考え方として、「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」を策定しました。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/bunko/sonota/kihontekinakangae.html>

「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」横浜市文化観光局(平成24年12月)抜粋

文化芸術創造都市施策を推進する「基本理念」と4つの「基本方針」

「基本理念」

- 人々の活力や創造力の源泉であり、市民生活の向上につながる文化芸術の振興を図ります。
- 文化芸術のもつ創造性を様々な施策に生かして、コミュニティの活性化を図るなど、創造的なまちづくりを進めます。
- 横浜の社会資源を生かした創造的な取組や、人々に感動を与える文化芸術の展開により、賑わいづくりと経済の活性化につなげます。

4つの「基本方針」

- 【基本方針1】市民の文化芸術活動を支援し、心豊かな市民生活の実現を目指します
- 【基本方針2】子どもたちをはじめとする次世代育成を進めます
- 【基本方針3】アーティスト・クリエイターを支援し、創造性を生かしたまちづくりを進めます
- 【基本方針4】賑わいづくり・観光MICE振興にもつなげる、横浜らしい先進的な文化芸術を国内外に発信します

(参考3) 文化芸術基本法(平成29年6月23日公布・施行)(抜粋)

http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/shokan_horei/kihon/geijutsu_shinko/kihonho_kaisei.html

(前文)

文化芸術を創造し、享受し、文化的な環境の中で生きる喜びを見出すことは、人々の変わらない願いである。また、文化芸術は、人々の創造性をはぐくみ、その表現力を高めるとともに、人々の心のつながりや相互に理解し尊重し合う土壌を提供し、多様性を受け入れることができる心豊かな社会を形成するものであり、世界の平和に寄与するものである。更に、文化芸術は、それ自体が固有の意義と価値を有するとともに、それぞれの国やそれぞれの時代における国民共通のよりどころとして重要な意味を持ち、国際化が進展する中であって、自己認識の基点となり、文化的な伝統を尊重する心を育てるものである。

我々は、このような文化芸術の役割が今後においても変わることなく、心豊かな活力ある社会の形成にとって極めて重要な意義を持ち続けると確信する。

しかるに、現状をみるに、経済的な豊かさの中にありながら、文化芸術がその役割を果たすことができるような基盤の整備及び環境の形成は十分な状態になるとはいえない。二十一世紀を迎えた今、文化芸術により生み出される様々な価値を生かして、これまで培われてきた伝統的な文化芸術を継承し、発展させるとともに、独創性のある新たな文化芸術の創造を促進することは、我々に課された重要な課題となっている。

このような事態に対処して、我が国の文化芸術の振興を図るためには、文化芸術の礎たる表現の自由の重要性を深く認識し、文化芸術活動を行う者の自主性を尊重することを旨としつつ、文化芸術を国民の身近なものとし、それを尊重し大切にしよう包括的に施策を推進していくことが不可欠である。

ここに、文化芸術に関する施策についての基本理念を明らかにしてその方向性を示し、文化芸術に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、この法律を制定する。

(参考4) 文化芸術推進基本計画

－文化芸術の「多様な価値」を活かして、未来をつくる－（第1期）
（平成30年3月6日閣議決定）（抜粋）

*文化芸術基本法に基づき、政府が、文化芸術に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため策定。（今後5年間（平成30年度～平成34年度）を見通し策定）。

http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/hoshin/index.html

○ このような文化芸術は、国民全体及び人類普遍の社会的財産として、創造的な経済活動の源泉や、持続的な経済発展や国際協力の円滑化の基盤ともなるものであり、以下のような本質的及び社会的・経済的価値を有している。

（本質的価値）

- ・文化芸術は、豊かな人間性を涵養し、創造力と感性を育む等、人間が人間らしく生きるための糧となるものであること。
- ・文化芸術は、国際化が進展する中であって、個人の自己認識の基点となり、文化的な伝統を尊重する心を育てるものであること。

（社会的・経済的価値）

- ・文化芸術は、他者と共感し合う心を通じて意思疎通を密なものとし、人間相互の理解を促進する等、個々人が共に生きる地域社会の基盤を形成するものであること。
- ・文化芸術は、新たな需要や高い付加価値を生み出し、質の高い経済活動を実現するものであること。
- ・文化芸術は、科学技術の発展と情報化の進展が目覚ましい現代社会において、人間尊重の価値観に基づく人類の真の発展に貢献するものであること。

(参考5) 指定管理期間（令和4年度～令和8年度）における市に関する主要行事

横浜トリエンナーレは、3年に一度開催している国際美術展です。平成24年度から、トリエンナーレが開催されない年に、横浜芸術アクション事業の「ダンス」・「音楽」を開催し、これにより、3つの事業を周期的に開催しています。
これまで以上に、取組が地域に広がり、世界に横浜の文化の力を発信するのみならず、横浜市民全体の活力増進につなげていきます。

Ⅱ 横浜みなとみらいホールの基本方針及び使命

1 横浜みなとみらいホールの基本方針

横浜みなとみらいホールの設置目的を達成するために、次に掲げる基本方針を定めます。

- (1) 音楽文化の発展に貢献するとともに、世界への発信と交流の促進を図り、国際都市横浜の文化拠点としての役割を果たします。
- (2) 世界の中で高い評価を得るコンサートホールとして、優れた音楽を提供する場であるとともに、伝統を継承しつつ次代に向けて音楽の創造に取組み、その可能性を追求します。
- (3) 音楽と市民をつなぐ場として、鑑賞はもとより、音楽等に関する創作活動を支援し、すべての市民が音楽と触れ合う仕組みをつくります。
- (4) 音楽文化の可能性や文化芸術の持つ社会的な力を活かし、横浜市の都市戦略に基づき、みなとみらい 21 地区に集積する音楽施設と連携して、相乗効果を生み出す取組を実施し、地域社会に貢献する活動を通じて、多様で豊かな社会を実現していきます。

2 横浜みなとみらいホールの使命

「1 横浜みなとみらいホールの基本方針」に基づき、次に掲げる使命を設定しました。

指定管理者は、条例に規定する施設の設置目的、基本方針とともに、7つの使命を達成することを目標に、業務を行うこととします。

使命 1 (自主事業)

市民が多様な音楽に親しむ機会を提供し、国内外から高い評価を受ける創造・創作の拠点となります。

使命 2 (貸館)

市民や文化団体の音楽活動を支え、音楽専門ホールとしての活動の場を提供します。

使命 3 (人材育成)

次世代を担う芸術家や音楽と社会をつなぐ人材を育むとともに、音楽に親しむ市民の裾野を広げます。

使命 4 (ソーシャルインクルージョン)

年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、あらゆる人達が音楽に触れる機会を創出します。

使命 5 (施設運営管理)

利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行い、地域社会に貢献します。

使命6（長期休館中の業務）

大規模改修による長期休館を活かし、横浜みなとみらいホールのプレゼンスの向上を図ります。

使命7（新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する）

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として、施設運営を継続します。

Ⅲ 横浜みなとみらいホールの果たす役割

1 横浜みなとみらいホールの果たす役割

使命1 (自主事業)

市民が多様な音楽に親しむ機会を提供し、国内外から高い評価を受ける創造・創作の拠点となります。

- (1) 国内外に評価の高い公演等日本を代表するホールに相応しい事業を充実し、市民の多様な期待に広く応えられる施設としての役割を担います。
- (2) ホールの持つポテンシャルを最大限に発揮しながら、横浜の都市文化の発信の一翼を担う「横浜芸術アクション事業」を実施します。
- (3) 主催事業については、その成果を音楽文化の発展につなげていくことができるように一定のルールのもとに記録化し、蓄積していきます。さらに、横浜みなとみらいホールにおける公演等については、実施に関する情報を一定のルールを定めて整理し、活用します。

使命2 (貸館)

市民や文化団体の音楽活動を支え、音楽専門ホールとしての活動の場を提供します。

- (1) 主催事業と貸館事業との役割分担、相乗的な効果を勘案し、音楽専門ホールとして、横浜みなとみらいホールの個性を発揮し、様々な人に継続して来館してもらえるよう、公演等を誘致します。
- (2) これまで培ってきた音楽情報や国内外の芸術家や機関とのネットワークを活用し、横浜市全域の音楽文化活動の拠点施設として、専門性を活かした市民の音楽活動への相談・アドバイスといったコーディネーターとしての機能を発揮します。

使命3 (人材育成)

次世代を担う芸術家や音楽と社会をつなぐ人材を育むとともに、音楽に親しむ市民の裾野を広げます。

- (1) 芸術家の感性や意欲を存分に発揮できる創造の機会や場を提供します。特に、若い音楽家の育成や支援に取り組み、横浜みなとみらいホールでの経験がその後の芸術家としての飛躍の礎となるような仕組みをつくります。
- (2) 子どもたちをはじめ、様々な市民が音楽に親しむきっかけを提供します。
- (3) 芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成に取り組みます。横浜みなとみらいホールでの経験を活かして各々が活動し、横浜の音楽芸術文化振興につなげます。

使命4 (ソーシャルインクルージョン)

年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、あらゆる人達が音楽に触れる機会を創出します。

- (1) 多様な人々が参加できる取組を通じて、音楽文化の持つ新しい可能性や社会的な力を活用し、社会問題や地域課題の解決に貢献できる取組を行います。

使命5（施設運営管理）

利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行い、地域社会に貢献します。

- (1) 持続可能で質の高いコンサートホールの運営を実現します。
- (2) 横浜市の都市戦略に基づき、市内、特にみなとみらい 21 地区内の音楽施設と連携を深め、共同でプロモーションを行うなど、相乗効果を生み出す取組を実施します。また、みなとみらい 21 地区内の企業等とも連携し、様々な音楽活動と地域の活動を結びつけます。

使命6（長期休館中の業務）

大規模改修による長期休館を活かし、横浜みなとみらいホールのプレゼンスの向上を図ります。

- (1) 休館中、市内全域を対象にアウトリーチを実施するなど、横浜みなとみらいホールのノウハウを活かした活動を行います。
- (2) 様々なメディアを通じた広報PRに取り組みます。

使命7（新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する ～コロナ禍の事業計画）

- (1) 新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合に備え、コロナ禍における自主事業及び貸館業務等の実施方針を具体的に策定する。

IV 横浜みなとみらいホールの業務

指定管理者が行う業務は次の通りです。

1 事業

横浜みなとみらいホールには、開館当初から継続して開催され、歴史を積み重ねている事業があります。平成 30 年度には開館 20 周年を迎え、令和 3 年 1 月からは、大規模改修が行われる中、横浜みなとみらいホールの歴史ある事業を継続していくことは、ホール自体の価値をさらに高めるものになります。

また、横浜みなとみらいホールの単独主催の事業ではないものの、横浜みなとみらいホールを拠点としている事業等については、継続した協力体制が必要です。日本を代表するコンサートホールとして、横浜市文化施策と連動する事業の実施も必要となります。

以上の点から、次にあげる事業の開催にあたっては、必ず実施又は協力を行うものとします。なお、事業の実施にあたって、その事業趣旨を大きく変えるような変更（例：事業対象者の変更等）の検討や、事業自体のイメージに影響するような変更を検討する場合（例：事業名称の変更等）は、必ず事前に協議するものとします。

(1) 主催・共催事業

- ア 横浜市招待国際ピアノ演奏会
- イ Just Composed in Yokohama ～現代作曲家シリーズ～
- ウ ヨコハマ・コーラルフェスト
- エ ミュージック・マスターズ・コース・ジャパン(通称：MMC J)
- オ 心の教育ふれあいコンサート（市内小学生が横浜みなとみらいホールに訪れる公演企画）

(2) 横浜市文化施策と連動する事業

- ア 文化プログラム事業（横浜音祭り、横浜トリエンナーレ、Dance Dance Dance@YOKOHAMA）
- イ 次世代育成事業（横浜市芸術文化教育プラットフォーム、全日本学生音楽コンクール等）
- ウ 開港記念式典、横浜文化賞贈呈式、フランス映画祭、その他、横浜市の主要な文化・スポーツ行事やM I C E等のイベントに連動する事業

※「心の教育ふれあいコンサート」、「文化プログラム事業」は、指定管理料とは異なる財源により実施をするものです。

2 施設運營業務

(1) 幅広い音楽家、音楽団体と市民が集う施設の提供

多様な利用希望や利便性に配慮した柔軟な対応で、特性を活かした施設提供を行い、市民の創作活動・発表の場として広く認知され愛されるよう取り組みます。

主催事業と一体で、クラシック音楽に留まらない、多様で充実した公演を提供することにより、市民の鑑賞ニーズに応え、音楽を楽しむ層の拡大に取り組みます。

利用者（音楽家や演奏団体、主催者等）ならびに鑑賞者等の来館者が、演奏提供側としても鑑賞側としても、心地よい適切な環境が提供され、日本を代表するコンサートホールに相応しいと感じられる、質の高いサービスを安定的に提供します。

ア 施設の休館日

- (7) 原則無休とします。ただし、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状況等を考慮して、指定管理者と協議の上、市長が休館日を定めます。
- (イ) 休館日の開館や休館日以外の休館日を定める場合も同様とします。
- (ロ) 開館日を変更しようとする時は、事前に市に依頼文を提出し、市は、変更を決定した時はその旨を指定管理者に通知します。決定後は、市の事前の了承を得た場合を除き、承認された開館日を変更することはできません。ただし、災害など特段の事情により、やむなく休館する場合は、市に連絡することで足りるものとします。
- (エ) 現行の開館日の変更に伴い発生する経費は、すべて指定管理者の負担となります。

イ 施設の開館時間

- (7) 開館時間は、午前9時から午後10時までとします。
- (イ) 開館時間を変更しようとするときは、事前に市に依頼文を提出し、市は、変更を決定した時はその旨を指定管理者に通知します。決定後は、市の事前の了承を得た場合を除き、承認された開館時間を変更することはできません。ただし、災害など特段の事情や利用者の利用準備及び後片付けによる利用の延長・繰り上げ等により、やむを得ず変更する場合は、市に連絡することで足りるものとします。
- (ロ) 施設の受付時間は別に定めることとします。

ウ 利用料金等

(7) 利用料金の設定及び変更

- a 条例に基づき、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係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。

- b 利用料金の額は、市との協議の上、条例の規定する額を上限として市長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、承認された利用料金を適用する最初の受付開始日までに利用者等に必要な周知を行ってください。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、速やかに周知するものとします。

- c 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、申請してください。変更が承認された場合、承認された利用料金を適用する最初の受付開始日までに利用者等に対し必要な周知を行ってください。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

- a 利用許可を得た施設利用者から、利用料金を徴収します。
- b 利用料金は、原則として前納としますが、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。
- c 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、利用者に対し告知してください。
- d 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。

(ロ) 利用料金の減免

- a 条例第 15 条では、「指定管理者は、市長が公益上必要があると認められる場合その他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。」と規定されています。
なお、指定管理料には減免による減収入も含んでいます。
- b 免除する利用料金の額を定めた場合には、直ちに市に届け出てください。

エ 施設利用の貸出業務

施設の貸出しに対する仕組み、条件、方法については、条例及び規則に基づき、指定管理者が定め利用の手引き等を作成し、手続きについて市民に周知してください。

(7) 施設の利用許可

- a 条例、規則及び関係法令に基づき、施設の利用申請を受け付け、許可を行います。
- b 利用許可に関する事務処理は、利用申請後、原則として 1 日以内で行うものとします。
- c 条例第 8 条第 2 項の規定に基づき、利用の許可を行う際に条件を付ける場合には、その条件の基準について別途定め、市に届け出るとともに、施設利用者等に周知するものとします。
- d 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（平成 26 年法律第 68 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ます。

(イ) 貸館の運営

大ホール、小ホール、リハーサル室、レセプションルーム、音楽練習室において公演、練習、創作活動等が行われるよう、条例及び規則に基づき貸し出すとともに、その活動を支援してください。

a 施設貸出しに対する体制

- (a) 施設の貸出しの受付業務には常時 1 名以上を配置し、施設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。

- (b) 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。
- (c) 貸館公演等についての基本的情報を把握し、市民からの問合せ等に対し適切に案内できるようにしてください。

b 施設利用に関する助言、指導

- (a) 利用者等とは利用日以前に十分な打合せを行ってください。
- (b) 利用者が、施設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・支援を行ってください。
- (c) 電話による問合せや、利用のための下見等の施設見学に対応してください。

c 適切な舞台運営体制

アコースティックな音響を楽しめるコンサートホールとして、自主事業を行い、かつ貸館利用も行う施設であることを十分に理解し、効率的で安全な舞台運営を行ってください。

また、施設利用者から寄せられる舞台運営に関する様々な相談に対しても、専門的な立場から必要な助言を行ってください。

(ウ) 書類の作成等

施設利用に必要な書類及び利用者に対する利用の手引きを作成し、あらかじめ市に提出してください。作成する書類については、横浜みなとみらいホール指定管理者業務の基準別添資料（以下「別添資料」という。）にある「施設利用に関する書類」を参照してください。なお、許可書等への押印には、市が貸与する印鑑を使用するものとします。

オ 貸出に関する留意事項

(7) 横浜市の主催及び共催による利用について

横浜市が施設を利用する場合及び横浜市との共催により関係団体が施設を利用する場合は、規則第5条第2項の規定に基づき、施設を優先利用させ、利用料金を減免することがあります。

(イ) 指定管理期間外の予約受付で収受した利用料金の取り扱い

指定管理期間外の予約受付に伴う利用料金については、当該期間の指定管理者の収入とはなりません。

(2) 利用促進及び利用サービスの向上

ア 貸出施設について、それぞれの目的と施設特性や制約条件を踏まえて、計画的に利用促進に取り組めます。特に、音楽専門ホールとしての特性を前提としつつ、幅広い領域の演目等の利用については、利用方法について適切な情報提供を行います。

イ 利用者の要望を適時に把握し、サービスの向上に努めます。公演や事業への参加者や施設利用される方々の来館者ニーズ、満足度等について、アンケート調査等の実施により適切に把握し分析を

行い、事業の企画や運営の改善につなげていきます。また、苦情、要望及び利用満足度等の随時把握、それらへの適切な対応並びに業務の改善及びサービスの向上に努めます。また、横浜みなとみらいホールに来館したことの無い人を来館に導くことも重要な役割であり、それぞれの目的に応じた、営業、サービスの工夫を図ります。

ウ 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、可能な限り対応します。見学や視察が可能な時間帯、条件、手続等をまとめ、市に提出します。

エ 指定管理者の管理区域内については、利用者の妨げとならないよう配慮した上で、見学者等による施設及び設備の撮影は可能です。営利を目的とする撮影の場合には、撮影者から経費を徴収することは妨げませんが、その内容については事前に市と協議します。

オ 物品等の販売

横浜みなとみらいホールの発信性を高める商品等を販売します。販売場所については、指定管理者から市へ目的外使用許可申請を行い、指定管理者自らが運営を行うことも、委託により行うことも可能とします。

カ 公演に関する問合せやチケット販売の窓口の提供

公演等に関する問合せや相談に応じ、主催公演や横浜みなとみらいホールの公演等のチケットを販売する窓口を設けます。なお、既存のチケット販売システムには乗らないが、横浜みなとみらいホールで行われる貸館公演について、主催者の依頼に応じてチケット窓口販売等を行います。

キ 飲食の提供

(ア) 大ホール、小ホールのホワイエに設置されているドリンクコーナーにおいて、主催者の求めに応じ、公演開催時には飲料等の飲食サービスを提供できる体制を用意します。また、自動販売機の設置等により、施設利用者へ飲料を提供します。

(イ) ドリンクコーナー及び自動販売機については、指定管理者から市へ目的外使用許可申請を行い、指定管理者自らが運営を行うことも、委託により行うことも可能とします。

ク 託児サービスの提供

主催公演については、託児室を活用して、公演来館者が幼児、児童を預けることができる託児サービスを提供します。また、貸館の場合には、主催者の求めに応じて同様のサービスを提供することができます。預かる対象や条件、料金、申し込み方法等は施設特性や制約条件を踏まえて定め、取組みます。

ケ 幅広い市民がホールを利用することのできる環境やサービスを提供します。

コ Wi-Fi用アクセスポイント

横浜みなとみらいホールには、指定管理者により、アクセスポイント（Wi-Fiの機器）が設置されており、利用者サービスの向上を図るため、原則として、今後も継続して、Wi-Fi用アクセスポイントを設置してください。なお、設置及び維持に関する費用については、指定管理者の負担とします。

(3) プロモーションの充実

市民ニーズは多種多様化しています。スマートフォンの普及等によりICTが急速に発展し、ソーシャルネットワーキングサービス等（以下「SNS等」という。）を利用して、市民は興味のある非常に狭い領域の情報ですら、容易に入手し、さらに新たに築いた仲間（グループ）で情報交換・意見交換をするようになってきています。SNS等をプロモーションや、マーケティングに活用し、成功している企業・団体が増えてきていますが、こうしたことは、従来型の一方通行的な広報・広聴手段だけでは、事業が容易でなくなってきたとも言え、積極的な取組が求められてきます。

ア 施設情報の提供

(ア) 横浜みなとみらいホールの特色、施設の紹介や利用に必要な情報について、ウェブページをはじめとしたICT等の活用を含む様々な媒体を用いた広報・情報発信を行います。

施設案内や事業、公演、利用状況等の情報等、利用者が必要とする情報について多言語化を進めます。

(イ) 「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ため、ウェブページに、各年度の年間業務計画書及び年間業務報告書を掲載してください（市が市のウェブページに掲載する際、各指定管理者に連絡しますので、同時期に掲載してください。また、特に、各年度の年間業務計画書及び業務報告書については、指定期間中、掲載してください。）。

(ウ) 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

ウェブ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細則1 WEBページ作成基準」を遵守するよう努めてください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/ict/kitei/guideline/dr1.html>

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 8341-2016:3 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。

イ プロモーションの戦略的取組

横浜みなとみらいホールの活動全般のプロモーションに積極的に取り組みます。発信したい内容に合わせて商圏の設定、対象層の設定、適切な媒体の選択などをおこない、利用者にとって利便性の高い仕組みによって戦略的に取り組むものとします。

なお、SNS等の運営に際しては、人権侵害及び個人情報漏えいに注意し、利用ガイドライン(ソーシャルメディアポリシー)を作成・公開してください。

(4) 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。

事業の実施に関し、事業の誘致及び実施に際し、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することができます。

(5) 組織的な施設運営

横浜みなとみらいホールでは、業務の基準を達成するために十分な組織づくりを実践していきます。

ア 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及び人員を揃えてください。それぞれの業務の特性に応じて、雇用形態、就業形態及び勤務体制等について工夫して、効率的な組織体制を確保します。

また、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維持できる人員体制を確保します。

(7) 明確な責任体制の構築

a 事業、運営、維持管理等全体を管理運営していくために必要な人材、人員を揃え、業務にあたります。

b 外部から参画して芸術面を主導する芸術家等の専門人材及び経営面における責任者の組織的位置づけ、役職名及び権限範囲、業務に係る意思決定の責任体制を明確にして、効率的に業務を遂行する人員体制を確保します。

(1) 専門人材の確保と高い専門性を発揮できる組織

a 音楽に関する高い専門性と幅広い視野を持ち、かつ公演や講座などの企画制作能力、教育普及、アウトリーチのノウハウ、中長期的な視点に立って音楽文化の振興に取り組む調査研究能力などを有する人材を配置します。

b 施設の運営、営業や広報、利用者へのサービス提供やその品質管理、長期計画及び中期事業計画における戦略性ある施設経営などに専門性を有する人材を配置します。

c 横浜みなとみらいホールの舞台設備、舞台技術運営に十分な知識と理解を有し、世界水準の音楽家や音楽団体の公演運営を支える舞台技術に熟達した技術と経験を有した専門人材を配置します。

d 施設設備の維持管理に専門的な知見と経験を有する人材及び必要な資格等を有する専門人

材を配置します。また、それらの専門人材の能力が十分に発揮できる体制を確保します。

e 催事に際しては、受付、チケットテイク、客席案内、クローク等の要員として必要な人員のレセプションを配置できる体制を整えます。レセプションについては、ホール施設についての知識、開催される公演に関する知識、及び適切な接遇能力を有する人材を必要な人数確保します。

f 専属オルガニストの組織的な位置づけや権限範囲を明確にします。

イ 人材育成の取組

(7) 音楽の専門施設として、職員の能力を高めていくための研修のあり方、具体的な研修の仕組みを明確にし、指定期間の人材の能力水準の維持、向上に計画的に取り組めます。

(4) 事業企画制作の人材だけではなく、運営、組織管理、広報、舞台技術、施設維持管理などそれぞれの職能に応じた能力向上に取り組めます。

(9) コンサートホールの可能性を最大限に引き出す舞台技術力を発揮します。

世界的な音楽家及び音楽団体の公演等においても評価を獲得できる、舞台運営及び舞台技術力を有し、音楽及び演出を最大限に発揮させるような、コンサートホールの可能性を最大限に引き出す舞台技術力を確保します。また、コンサートホールにおける演出の可能性を広げていくための技術蓄積や開発を行っていきます。

ウ 各業務に係る責任者

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るものとします。責任者は兼任することができます。なお、指定期間中に責任者を変更する場合についても同様に届け出るものとします。

(7) 施設長（館長）

(4) 経営に係る責任者

(9) 事業に係る責任者

(5) 運営事業に係る責任者

(4) 管理業務に係る責任者

エ 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るものとします。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。

オ 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。

カ 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るものとし

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ものとします。

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。

(6) 施設の運営に関する留意事項

ア 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。

イ 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。

ウ 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います。

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。

エ 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。

オ 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。

カ 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、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、「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」を参考に必要かつ合理的配慮の提供に努めることとします。

3 施設管理業務

横浜みなとみらいホールでは、条例等に則して、法令等を遵守し、施設を管理します。

常に最善な状態で施設を提供ができ、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、日本を代表するコンサートホールとしての水準を維持する適切な管理を行います。また、施設の長寿命化に最大限の努力を図ります。

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います。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。

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に適切な措置を講じ、速やかに市に報告します。

また、建築局が実施する劣化調査や二次点検等に伴い、建築局が指摘する優先的に行うべき修繕等については、横浜市と指定管理者が協議し速やかに対応を行います。

(1) 保守管理業務

点検を行う部位及び回数については、業務の基準別添資料「(1) 一般事項」、「(2) 横浜みなとみらいホール日常点検計画仕様書」、「(3) 横浜みなとみらいホール定期点検計画仕様書」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、その規定に従います。

ア 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。

イ 設備の保守管理

日常点検、定期点検、法定点検等を行い、初期の性能を維持します。

日常的に設備の一般管理業務や運転監視業務および巡視点検保守業務、特別業務を実施し、施設を安全かつ衛生的、快適に維持し、設備の効率的な運用を図ります。

(ア) 勤務時間 24 時間常駐（現在は、開館時間中には常時 2 名配置）

(イ) 勤務場所 ホール管理センター

(ウ) 業務内容 「(1) 一般事項」、
「(2) 横浜みなとみらいホール日常点検計画仕様書」、
「(3) 横浜みなとみらいホール定期点検計画仕様書」

(2) 定期点検業務

定期点検業務は、別添資料「(3) 横浜みなとみらいホール定期点検計画仕様書」に基づき実施し、必要事項について報告するものとします。なお、法令に定められた点検があれば確実に遵守し、老朽化の状況や設備の特性を十分に考慮し、適切な点検間隔を設定し、実施します。

- ア 電気設備
- イ 空調設備
- ウ 給排水衛生設備
- エ 昇降機設備
- オ 消防設備
- カ 自動ドア設備
- キ 防壁設備
- ク その他施設に必要な設備

(3) 舞台設備の保守管理

舞台設備は定期点検等を行い、初期の性能を維持します。なお法令に定められた点検があれば確実に遵守し、また老朽化や設備の状況を十分に判断し、適切な点検間隔を設定し、実施します。

- ア 舞台機構設備
- イ 舞台照明設備
- ウ 舞台音響設備

(4) 客席椅子の保守管理

大、小ホールの客席椅子は定期点検等を行います。きしみや音の発生の未然防止、通常の使用における安全性の確保を前提に、点検間隔を設定し、実施します。

別添資料「(4) 客席椅子保守管理業務」参照

(5) 備品等の保守管理

ア 備品及び消耗品の保守管理

施設の運営に支障をきたさないよう、使用状況や耐用年数等の把握を含め、備品及び消耗品を管理します。

(ア) 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。本体・消耗品は定期的に更新・交換してください。なお、更新・交換にあたっては、聴覚障害者対応モデルの導入を推奨します。

イ 楽器の保守管理

(ア) 施設利用者が施設の持つ楽器等を常に良好な状態で使用することができるように楽器等の定期点検等の保守管理を行います。

(イ) 楽器ごとの状態や使用状況に応じて、適切な点検間隔を設定し、実施します。

- a 保守点検（調律含む）
- b パイプオルガン保守点検（調律含む）

大ホールに設けられているパイプオルガンは、常に良好な状態を維持するために、日常的に弾き込みや状態の確認を行い、オルガンビルダーの指定する専門業者による定期的なメンテナンスを行います。適切な点検間隔を設定し、実施します。

(6) 備品等の帰属

備品等は、物品管理簿により管理します。市に帰属する備品等については「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「横浜みなとみらいホール 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) 「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、修繕を行うものとします。
- (エ) 前項(ウ)の場合において備品の修繕が困難なときは、指定管理者は、市との協議により、必要
に応じて当該備品を廃棄することができます。
- (オ) 前項(エ)に基づき備品の廃棄を行う場合、指定管理者は、市との協議により、同等の機能を有
する備品等を購入又は調達するものとします。ただし、市が必要ないと認めた場合は、この限
りではありません。
- (カ) 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。
- (キ) 前2項(オ)及び(カ)の規定により、指定管理者が購入又は調達した備品については、市との協
議により、市に所有権を移転するとともに、備品等(Ⅰ種)として管理するものとします。た
だし、市が必要ないと認めた場合は、この限りではありません。
- (ク) (ウ)の修繕、(エ)の廃棄及び(オ)の購入又は調達は、1件につき100万円(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責任及び費用負担において実施するものとし、1
件につき100万円(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の責任及
び費用負担において実施するものとします。

イ 指定管理者に帰属する備品等

指定管理者は、自己の費用負担において購入・調達した備品等については、「横浜みなとみらい
ホール物品管理簿(第Ⅱ種)」に記載し、市に帰属する備品等と明確に区別して管理します。

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。

(7) 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 横浜みなとみらいホールの修繕については、1件につき100万円(消費税及び地方消費税を除
く。)以上のものについては市の責任及び費用負担において実施するものとし、1件につき100万
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の責任及び費用負担におい
て実施するものとします。

イ 施設等の改修・改造については、市の事由に基づいて行われる場合は、市の費用負担において
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、市及び指定管理者間で協議の
上、指定管理者の費用負担において実施するものとします。市及び指定管理者のいずれかの事
由と判別できない場合は、市及び指定管理者間で協議の上、費用負担等について決定するもの
とします。

(8) 修繕の予定（緊急修繕枠を含む）と報告について

指定管理者は、指定管理者が負担する1件100万円未満の修繕について、年度当初に当該年度の修繕予定（緊急修繕枠を含む）を市に提出します。9月末に当該年度の修繕予定の実施状況の報告を市に行い、必要に応じて市が指示を行います。年度末に実施報告を行い、市が確認をすることとします。

(9) 利用者の責に帰する管理物件の損傷について

指定管理者は、利用者の責に帰する管理物件の損傷について、責めを負う利用者が特定できる場合は、その利用者と損害回復等について交渉にあたるものとします。利用者が特定できない場合、又は利用者が損害の回復等に応じない場合は、本市と指定管理者による協議の上、対応を決定するものとします。

(10) 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、清掃等を行います。

ア 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行います。

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、異臭等がない状態を維持します。詳細は、別添資料「(5) 清掃業務仕様書」、「(6) 横浜みなとみらいホール 日常清掃 業務項目」を参照してください。

イ 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ます。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「市役所ごみゼロ」の取組を推進します。

(ウ) 「横浜市脱温暖化対策実行計画」による温室効果ガスの削減や「横浜3R夢プラン」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ます。

ウ 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ヶ月に1回行います。

また、大規模の修繕・大規模の模様替を行った際には、その引き渡し後（別途施行業者等が実施する場合は除く）及びその使用を開始した日以後、最初に訪れる夏季（7月～9月）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行い、市に報告します。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。

指定管理者において、内装改修等を行った際には、改修後及びその使用を開始した日以後、最初

に訪れる夏季（7月～9月）に上記の室内濃度測定を行い、市に報告してください。

(11) 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います。詳細は、警備業務については、別添資料「(7) 横浜みなとみらいホール 警備業務仕様書」を参照してください。

- ア 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ます。
- イ 利用者の入退出を適切に管理します。
- ウ 24時間警備を実施します。

(12) 駐車場・搬入口管理業務

- ア 横浜みなとみらいホール専用として地下1階の駐車場を契約し、費用の支払いを行います。また、当該駐車場の管理を行います。
- イ 横浜みなとみらいホール専用駐車場および地下搬入口は地下1階のクイーンズスクエア横浜全体の駐車場の一部に設けられているため、駐車場利用者の安全確保はもとより、他の施設駐車場利用者に対しても十分な安全を確保します。
- ウ 一般歩道に面した搬入口において楽器や道具等の搬出入を行う際には、必ず作業に立会います。

(13) 6階屋上庭園の取り扱い

6階屋上庭園は、クイーンズスクエア横浜の全体共用部分となっていますが、横浜みなとみらいホール専有部に囲まれた場所に設けられており、「クイーンズスクエア横浜管理規約」第14条により、特定箇所の専用使用とされています。屋上庭園利用者も横浜みなとみらいホール利用者に限られています。屋上庭園部の植栽の剪定や除草を含む環境維持管理業務及び修繕等を含む施設管理業務は横浜みなとみらいホール指定管理者が行います。

(14) 防災等

- ア 消防法に基づき、甲種防火管理者および防災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います。
- イ 自衛組織を結成し、日常の防火・防災に努めます
- ウ 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ます。
- エ 横浜市防災計画に基づき、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・防災訓練を実施します。また、対応マニュアルには関係署機関および指定管理者組織に対する連絡・報告手順も組み込み、危機発生時には直ちにその旨を市に報告します。
- オ 危機管理体制および対応マニュアルについては、クイーンズスクエア全体との整合性を図るために、「クイーンズスクエア横浜管理組合」ならびに「クイーンズスクエア共同防火・防災管理協議会」と十分な協議を行います。

(15) 緊急時の対応

ア 指定管理者は、横浜市震災対策条例（平成10年2月横浜市条例第1号）第8条に定める事業者としての基本的責務を果たします。

イ 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の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。

ウ 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ます。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。

エ 横浜みなとみらいホールは、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/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/chikitaissaku/manual/shiteikanrisha.html>

オ 緊急時の連絡網を作成し、市に提出します。

(16) 感染症対策等衛生管理の徹底

ア 横浜みなとみらいホールは公共施設ですので、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。

イ 新型コロナウイルス、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マニュアルを整備し、また、必要な消毒薬等を常備してください。

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

エ 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接触することのない状態にしたうえで、西区福祉保健センターへ対応方法を相談してください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/kansensho/>

オ その他の感染症対策について、日常から衛生管理を徹底するとともに、市から対応の指示や通知等を行った場合は、それに従い対応してください。

(17) 電気主任技術者の配置

ア 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（3種以上）を選任し、経済産業省原子力安全・保安院関東東北産業保安監督部に届け出るものとします。なお、配置にあたっては複合施設である「クイーンズスクエア横浜」との調整を行うものとします。

イ 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（事業用電気工作物の維持）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を行います。

ウ 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。

エ 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。

(18) 建築物環境衛生管理技術者の配置

(19) ボイラー技師（２級以上）の配置

(20) 甲種防火管理者および防災管理者の配置

(21) 条例で定める業務以外で施設を使用する場合

条例第２条で定める業務以外で施設を使用する場合は、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を得るものとします。

(22) 施設の管理に関する留意事項

ア 施設内は全館禁煙とします。

イ 電力、水、熱供給等については、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ます。光熱水費は、基本料金と使用料で構成されており、指定管理者がその費用を支払います。

ウ 管理業務の実施に当たり、記録を作成・保管し、必要に応じて市に報告・連絡・調整等を行います。業務の内容を具体的に基準化しますが、その業務の具体的な執行（実施回数、実施間隔及び頻度等）は業務の基準として規定はしませんので、指定管理者の専門的な知見とノウハウにより適切かつ効率的で、効果的な体制と方法で、求められる施設維持管理状態を維持します。なお、具体的な施設維持管理実施計画については、毎年度の事業計画書において策定及び市へ報告し、施設維持管理実施報告については、毎年度の事業計画書において策定及び市へ報告します。ただし、法定点検については遺漏のないように、適切な管理の仕組みを導入し、適時に、確実に実施します。

エ 横浜みなとみらいホールは、オフィスタワーやショッピングモール、ホテル等により構成されている複合施設「クイーンズスクエア横浜」のなかにあります。クイーンズスクエア横浜の施設管理については「クイーンズスクエア横浜管理組合」（以下「管理組合」という。）が行いますが、横浜みなとみらいホール専有部分の施設管理は、横浜みなとみらいホールの指定管理者が行います。ただし、設備によっては複合施設全体で整備され、管理組合によって管理されるものがあります。このため、指定管理者として施設管理業務を実施する際には管理組合と十分な協議を行い、業務にあたる必要があります。また、管理組合として施設全体の管理における大きな変更や大規

模改修等が行われて、横浜みなとみらいホールの施設管理業務に影響が発生する場合には市と対応を協議します。

オ クイーンズスクエア横浜管理組合として必要な共益費（管理組合費）や、複合施設として必要な施設管理費用の支払いを行います。

カ 横浜みなとみらいホールの大規模な修繕、改修、交換等の課題については、政策経営協議会において協議を行っていくものとします。

4 政策協働型指定管理による PDCA の推進

非公募選定の目的である指定管理者による高度かつ専門的なノウハウの発揮と、指定管理者制度の目的である市民サービスの向上を、専門文化施設の特性を踏まえて共に発揮するため、次に掲げる内容について、市及び指定管理者間にて定期的に協議を行います。なお、当該協議の運用に関しては、指定管理者の指定後に詳細を協議するものとします。

- (1) 中長期的な施設運営の方向性
- (2) 指定期間における各年度の業務計画及び執行管理
- (3) 業務評価（行政評価・外部評価）の指定業務への反映
- (4) その他当該施設の指定管理業務に関する事項

5 日報及び月間業務報告書の作成

(1) 日報の作成

指定管理者は、日報を作成します。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。

(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」を参照してください。

6 年間業務計画書及び年間業務報告書の作成

(1) 年間業務計画書の作成

次年度の年間業務計画書を毎年度9月末までに作成し、市に提出してください。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」を参照してください。

年間業務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、承認された年間業務計画書を変更することはできません。

また、市は年間業務計画書を公表するものとし、市ウェブページに掲載します。

(2) 年間業務報告書の作成

前年度の年間業務報告書を毎年度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。

作成した年間業務報告書は、指定期間中保存するものとします。

また、市は必要があると認めるときは、年間業務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、年間業務報告書を公表するものとし、市ウェブ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業務報告書を提出するものとします。

7 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、及び横浜みなとみらいホール指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）による第三者評価に基づき行うこととします。

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、市ウェブページに掲載します。

(1) モニタリングの実施

市は、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次のとおりです。

ア 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。

なお、実施に際しては、各業務の実施結果に対して速やかかつ効果的な検証を行えるよう、報告内容にPDCAの結果を反映してください。

イ 市は必要に応じ、指定管理者に対し指示・指導を行います。

ウ 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を聴取し、定期的な自己評価を実施してください。これにより得られた評価は年間業務報告書に記載し、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。

横浜みなとみらいホールに関する第三者評価は、提案時の指標に基づき、毎年度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。

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。また、施設内において選定評価委員会を実施する場合、指定管理者がその会場を確保することとしま

す。なお、指定管理者は、これら委員視察に関し必要となる入場券等や選定評価委員会の会場を無償で提供することとします。

選定評価委員会において、選定評価委員から業務内容について指摘を受ける場合がありますが、この指摘内容については真摯に受け止め、尊重してください。また、選定評価委員会において、改善・履行する旨答弁された事項については、早急に対応するとともに次年度以降の年間業務計画に反映させてください。

(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若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します。

8 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みなとみらいホールの業務を遂行できるよう、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

ア 年間業務計画書、年間業務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

イ 指定終了日以降の利用にかかる利用料金で、現指定期間中に現指定管理者が収受したもの及びこれに関する帳簿類については、市又は次期指定管理者に引き継ぐものとしします。また、既に受付されている施設利用予約についても、引き継ぐものとしします。

ウ 次期指定管理者の選定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します。

エ 指定期間の終了に伴い、施設のウェブ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します。

オ 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。

カ 引継ぎにかかる費用は、指定管理者の負担とします。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を行いません。

キ 引継ぎ期間は概ね6か月とします。

ク 引継ぎにおいては、新旧両指定管理者立ち合いのもと、次の業務を行ってください。

- (ア) 全ての鍵の開錠と施錠の確認
- (イ) 備品類の全数点検の実施
- (ウ) 利用予約内容の引継ぎの実施
- (エ) 全館の設備機器（非常用設備含む）の操作手順と留意事項の説明
- (オ) メーター類の所在とその点検方法の説明
- (カ) 不具合箇所の目視による確認
- (キ) その他施設運用の継続に必要な事項

ケ その他必要な業務が生じることがあります。また、引き継ぎに関して市からの要請等には確実に従ってください。

(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

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

9 大規模改修に伴う休館及び休館時の業務等

大規模改修に伴う休館及び休館予定期間中の業務等（選定要項 I 6）の詳細は、次のとおりです。

(1) 工事概要

ア 天井脱落対策工事

大ホール、小ホール及び大ホールホワイエにおける天井脱落対策工事

イ その他の工事（内容については予定です）

防災関連設備・舞台関連設備更新、空調設備更新、衛生設備更新、外観・内装更新、小ホール客席の更新、多目的トイレの整備・設置増、施設内の段差解消 等

(2) 休館予定期間 * 1

令和3年1月～令和4年10月頃 約1年10か月間

* 1 工事の詳細や工事スケジュール（工事着手日・引渡期限含む）は、工事契約締結後、決定します。

(3) 開館・休館の考え

横浜みなとみらいホール全館を休館します。

横浜みなとみらいホール事務室は、みなとみらい48街区に移転し、休館期間終了後の事業企画や利用受付等を行います。

(4) 休館予定期間中の事業・業務

ア 管理業務 * 2

【横浜みなとみらいホール】

(ア) 工事期間中の安全管理等確認

（工事事業者等との各種調整、立ち合い、鍵の受け渡し、電源・照明・水道・トイレ等の提供、併設施設との工事についての定期的な情報共有等の会議への出席）

(イ) クイーンズスクエア横浜管理組合事務局会議への出席

(ウ) 工事完了引き渡し後の保守点検等（指定管理者負担による）

(エ) その他休館期間中に必要となる業務

【移転先 みなとみらい48街区】

(ア) 事務所運営に必要な安全管理等

(イ) 防火対策・警備等

(ウ) その他必要となる業務

イ 運営業務 * 2

(ア) 横浜みなとみらいホールの広報（休館に伴う案内を含む）

(イ) 利用予約申込みの受付

(ウ) 休館期間終了後の利用に向けた各種調整

* 2 管理業務・運営業務とも、休館期間中であることを踏まえ、業務内容を精査してください。

ウ 事業

(ア) 横浜みなとみらいホールの基本方針及び使命を達成するための事業としてのアウトリーチ事業の提案を受けるものとします。

その際、休館終了後の集客増に向けた横浜みなとみらいホールのPR活動を合わせて実施してください。

(イ) 休館期間終了後のリニューアルオープン公演に向け、準備を進めてください。

(5) 休館予定期間中の指定管理料

令和3年1月から令和4年10月頃までの約1年10か月間休館に伴い、第3期の指定管理期間では、令和4年4月～10月頃の7か月間が休館となります。これを前提に、選定要項5(1)に示した指定管理料の上限額の範囲内で、休館期間中の業務等及び指定管理料の提案をしてください（休館期間中であることを踏まえ、業務内容を精査してください）。

10 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。

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由により、横浜市や第三者に損害を与えた場合は、指定管理者においてその損害を賠償することとします。なお、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、市が国家賠償法（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、市は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。

イ 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。

ウ 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、横浜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。

エ 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。

オ 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。

(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】

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

ウ 横浜みなとみらいホール条例（平成9年10月横浜市条例第58号）

エ 横浜みなとみらいホール条例施行規則（平成9年11月横浜市規則第116号）

オ 横浜市行政手続条例（平成7年3月横浜市条例第15号）

- カ 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- キ 横浜市個人情報保護に関する条例（平成 17 年 2 月横浜市条例第 6 号）
- ク 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）
- ケ 横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例（平成 27 年 9 月横浜市条例第 52 号）
- コ 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月条例第 51 号）
- サ 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律（平成 28 年法律第 68 号）
- シ 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）
- ス 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、横浜市震災対策条例等）
- セ 環境法令等（エネルギーの使用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）
- ソ 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）
- タ その他施設の管理運営に必要な法令

(3) 個人情報の保護

ア 業務上知り得たマイナンバーを含む個人情報については、「横浜市個人情報保護に関する条例（平成 17 年 2 月横浜市条例第 6 号）」「横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例（平成 27 年 9 月横浜市条例第 52 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。

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。

イ 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。

ウ 指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、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遵守

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、コンプライアンスの遵守にあたっては、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

ア 公の施設の管理者として説明責任を果たす視点から、指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、「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）の規定に準じて、情報公開の対応を適切に行うことが必要です。

イ 協定等において、横浜市が示す「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」を作成し、文書等の開示の申出に対して適切に対応することとします。(参考 指定管理者の情報の公開に関する標準規程 ウェブサイト

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kyoso/public-facility/shiteikanri/shiteikanrishaseido.html>)

ウ 年間業務計画書及び年間業務報告書を、市が指定する期日までに公表するものとします。

エ 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

ア 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。

また、クイーンズスクエア横浜管理組合とも、定期的な会議、または日常の情報共有などを実施してください。

イ 毎年度1回以上「文化施設指定管理者等連絡会議」を開催します。市から情報提供及び事業等への協力依頼をするとともに、参加者間の情報交換の場としますので、必ず参加してください。その他市及び関係機関が開催する会議、説明会及び研修会にも積極的に出席してください。

ウ 地域組織の会議等に出席を求められる場合があります。

エ 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) その他

ア 横浜市中心企業振興基本条例を踏まえた取組の実施

本市では、平成22年4月1日より本条例を施行し、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当たって、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場合があります。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/keizai/horei/jorei/shinko.html>

イ 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。

ウ 施設の目的外使用

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は、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。

使用に伴い発生する光熱水費等は、指定管理者が負担する必要があります。

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。

エ 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。

オ 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。

カ 地域との連携

指定管理者は地域の一員として、地域と積極的に関わり、良好な関係を維持するものとします。

キ 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、指定の取り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。

ク 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。

ケ 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。

コ 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。

サ 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。

シ 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。

V 提案内容

提案内容は業務の基準を満たすものとしたうえで、具体的な提案を求めます。

提案者は、「Ⅱ 2 横浜みなとみらいホールの使命」に掲げる7つの使命を達成するための具体的な取組及び各使命に対する定量指標と定性指標を満たす提案を行うものとします。

使命1～6については、平時での運営を前提として、本業務の基準の記載内容を踏まえて提案してください。使命7については、新型コロナウイルス感染症の影響下における、施設運営にかかる基本的な考え方及び収支に係る対応方針について提案してください。なお、使命7については、本業務の基準の「1事業」と「2施設運営業務」の全てを満たすことを必須とするものではありません。

**使命1：市民が多様な音楽に親しむ機会を提供し、
国内外から高い評価を受ける創造・創作の拠点となります。**

【指標】

- ・ 定量指標1：横浜みなとみらいホールにおけるジャンル別の公演数と来場者数
- ・ 定量指標2：横浜みなとみらいホールならではの企画数
- ・ 定性指標1：横浜みなとみらいホールの事業モニターによる評価
- ・ 定性指標2：横浜みなとみらいホールの事業等のアーカイブ作成と公開

使命2：市民や文化団体の音楽活動を支え、音楽専門ホールとしての活動の場を提供します。

【指標】

- ・ 定量指標1：各諸室の利用率（コマ単位、日単位）
- ・ 定量指標2：プロフェッショナルのオーケストラ、アーティストの指定管理者主催以外の公演数
- ・ 定性指標1：市内音楽団体の活動状況把握

**使命3：次世代を担う芸術家や音楽と社会をつなぐ人材を育むとともに、
音楽に親しむ市民の裾野を広げます。**

【指標】

- ・ 定量指標1：子ども（高校生以下）の来館者数
- ・ 定量指標2：初めて横浜みなとみらいホールを訪れた人の割合（世代別、アンケート結果）
- ・ 定性指標1：子どもの頃や若手の頃に横浜みなとみらいホールで活動を行い、横浜みなとみらいホールから活躍の場を広げていったアーティストの状況把握

使命4：年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず
あらゆる人達が音楽に触れる機会を創出します。

【指標】

- ・ 定量指標1：社会包摂の実現を目指す事業数
- ・ 定量指標2：学校等へのアウトリーチの実施数
- ・ 定性指標1：あらゆる方に音楽に触れてもらうためのノウハウの蓄積

使命5：利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行い、地域社会に貢献します。

【指標】

- ・ 定量指標1：施設の管理瑕疵に起因する事故件数 0件
- ・ 定量指標2：法定点検等の実施 100%
- ・ 定量指標3：修繕予算の執行率 90%
- ・ 定性指標1：施設の使いやすさや快適さについてのヒアリング（アンケート調査、インタビュー調査）
- ・ 定性指標2：管理運営費推移の要因分析

使命6：大規模改修による長期休館を活かし

横浜みなとみらいホールのプレゼンスの向上を図ります。

【指標】

- ・ 定量指標1：SNSフォロワー数
- ・ 定性指標1：リニューアルオープンに際してのウェブサイトでのアピール
- ・ 定性指標2：横浜みなとみらいホールに関するコメントの把握
- ・ 定性指標3：リニューアルオープンに向けてのスタッフ育成

使命7 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続します

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、
安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続します。

(指標無し)