

本説明資料に記載した内容は本プロポーザルのみの設定条件であり、業務委託条件・仕様等は契約段階において若干の修正を行う可能性があります。

鶴見国際交流ラウンジ管理運営業務委託 業務説明資料

1 趣旨

鶴見国際交流ラウンジ（以下、「ラウンジ」という）の運営は、「横浜市国際交流ラウンジの設置及び運営に関する指針」に基づき、外国人市民への日常生活に関する情報提供等の支援を通して、多文化共生の推進を目的としている。

本説明書は、ラウンジの管理運営に関し、横浜市（以下、「委託者」という。）から委託を受けた受託者が実施する業務の内容及び履行方法について定める。

2 施設概要

(1) 名称

鶴見国際交流ラウンジ

(2) 場所

横浜市鶴見区鶴見中央一丁目 31 番 2 号

(3) 開館時間

月曜日から土曜日まで：午前 9 時から午後 9 時まで

日曜日、祝日：午前 9 時から午後 5 時まで

(4) 休館日

施設点検日（月 1 回）、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）

その他区長が判断した場合

(5) 施設内容

情報・相談コーナー、研修室 1、研修室 2、研修室 3

3 契約期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

※選定の効力は運営を開始してから 3 年目の会計年度の末日までとする。

4 委託業務内容

(1) 管理業務

ア 施設管理

ラウンジの施設及び設備、備品について、その状態を良好かつ清潔に保ち、施設利用者が安全に利用できるように適正な維持保全及び管理を行うこと。軽微な修繕については、予算の範囲内で実施すること。また、事故が発生した場合は直ちに委託者に報告すること。

イ 施設点検

施設利用者が安全に利用できるように、設備の監視、点検を行うこと

ウ 防火・防災対策について

防火管理者（鶴見区地域振興課長）の指示に従い、現場の責任者として積極的に施設の防火・防災上の安全性を高めるよう努めること。また、マニュアル等を作成し、定期的に職員への防災訓練その他の必要な訓練を実施すること。

エ 発災時の対応

災害発生時は利用者の安全の確保に努め、迅速かつ的確に避難誘導等を行うこと。

また、被害の状況の把握、関係機関への速やかな報告など、本市の危機管理施策に協力するものとする。

オ 施設管理にあたっての留意事項

ラウンジは、鶴見区民文化センター、鶴見中央コミュニティハウス（以下、ラウンジを含め「公益3施設」という。）と共に民間複合ビルのシークレインに位置している。このことを踏まえ、次のことに留意すること。

(ア) 協力及び調整について

特に施設及び設備の管理などの点において、併設する鶴見区民文化センター及び鶴見中央コミュニティハウスとの協力、調整に努めること。

(イ) 経費負担について

シークレイン管理組合に共益費を支払うこと。また、公益3施設の共用部分の保守点検や日常管理の経費については、面積比率に基づいて算出された割合に従って鶴見区民文化センターの指定管理者に支払うこと。

ラウンジの専有部分と共用部分は、以下のとおりである。

	所管施設	階数	室名
専有部分	鶴見国際交流ラウンジ	2階	情報・相談コーナー、倉庫、研修室1・2・3
共用部分	公益3施設	2階	エントランス、廊下、階段、エレベーター、エスカレーター、トイレ（男・女・多目的）、空調機械室、ピクチャーレール他

カ 施設利用について

受託者は、利用規定を作成したうえで、研修室を一般利用者向けに貸し出すこと。なお、利用規定の制定にあたっては以下を基準とすること。

(ア) 研修室の利用料は無料とする。ただし、複写機等の使用にかかる印刷費・紙代の実費は利用者負担とする。

(イ) 利用団体は登録制とし、国際交流・多文化共生に係る団体について、団体登録をした上で、事業・会議などの目的で研修室を使用することができるものとする。

- (ウ) 多くの団体に公平に利用してもらうため、優先的に利用できる回数に上限を設けるなどして、一部の団体が独占的に利用することがないように努めること。
- (エ) ラウンジ及び委託者の主催・共催・後援の事業や会議は、優先的に予約及び利用することができるものとする。
- (オ) 研修室の利用は2時間単位を目安とし、原則として利用する3か月前から予約することができるものとする。ただし、(エ)についてはこれによらず、事前に予約できるものとする。
- (カ) その他詳細については、利用規定に定めること。

(2) 事業運營業務

ア 情報収集・整理及び情報提供

多文化共生に関する情報について集約し、適切に提供及び発信できる環境を整えること。また、鶴見区で設置している情報発信拠点の管理運営や新規開拓を行うこと。

(ア) 情報提供の方法

窓口や電話での情報提供に加えて、ラウンジのホームページ及びSNS（Facebook等）を通じた情報発信を行うこと。鶴見区区政推進課と連携し、提供された情報を英訳し、発信を行うこと。また、ラックや掲示板等を活用し、パンフレットやチラシの配架を行うこと。

情報発信拠点においては、令和5年度末時点で設置された約30か所の管理を行うとともに、令和6年度は10件程度の新規開拓を行うこと。なお、令和7年度以降の新規開拓数については、別途区と協議した上で決定する。

(イ) 発信する内容

外国人が日本で暮らす上で必要と思われる生活情報やラウンジの自主事業、区内のイベント等

(ウ) 発信する言語

区内在住外国人の使用言語等に応じて、区と協議した上で決定する。

イ 相談対応

相談及び各種問い合わせに多言語で対応すること。また、相談事項は日時、相談内容、対応内容などを適切に記録すること。その際、個人情報の取り扱いには十分注意すること。

(ア) 相談対応の方法

来館や電話、メールによる相談及び各種問い合わせに多言語で対応すること。

(イ) 対応する言語

区内在住外国人の使用言語等に応じて、区と協議した上で決定する。

ウ 各種教室の実施

(ア) 日本語教室及び生活ガイダンスの実施

日本語能力が不十分であり、日常生活において不便を感じている外国籍の保護

者とその子どもたちの支援を目的に、日本語教室及び生活ガイダンスを開催すること。

(イ) 学習支援教室の実施

日本語能力が不十分な外国籍・外国につながる子どもたちの日本語及び教科学習を支援するため、学習支援教室を開催すること。

小学生クラスについては、第1・3土曜日に開催すること。

中学生クラスについては、子どもやボランティアの意向を確認し、適切な曜日・時間帯に、週1回開催すること。

教室の運営にあたっては、日本語の習熟度や子どもの年齢に応じてクラスを分けることや、子どもの母語を用いた支援を行うなど、効果的な学習支援を実施すること。

(ウ) 外国につながる子どもたちに対する支援事業の実施

主に中学生以上の子どもを対象とし、進路相談や自分の将来を考えるきっかけ作りを目的とした研修等を年2回以上実施すること。

エ 地域の人材育成

必要に応じて、ボランティアの育成講座等、地域の人材育成のための事業を行うこと。

オ 外国人市民と日本人市民との交流

外国人市民と日本人市民の交流や相互理解を目的としたイベントを企画し実施すること。

カ その他

(ア) 横浜市通訳ボランティア派遣制度及び鶴見区語学ボランティア派遣制度の運営
横浜市通訳ボランティア派遣制度の窓口業務を行うこと。また、鶴見区語学ボランティア派遣依頼相談に対応すること。

(イ) 無料 Wi-Fi の設置

来館者の利便性向上に寄与するため、無料 Wi-Fi を設置すること。また、来館者向けの利用規約を作成し、館内に掲示すること。

5 運営体制について

(1) 館長（責任職）

管理運營業務の責任者として、職員やボランティアをまとめ、ラウンジの施設管理および事業運営等を統括し、委託業務が円滑に行われるよう努める者を1名以上置く。

委託者や関係機関、活動団体との関係構築及び調整を行い、ラウンジの方針の設定や事業の進行管理を行う。

(2) 窓口スタッフ

ア 人数

常時1名以上配置

イ 役割

来館者の対応、電話等の対応、相談の受付及び研修室の管理・清掃等を行う。

ウ 対応言語

区内在住外国人の使用言語等に応じて、区と協議した上で決定する。

6 書類の作成について

(1) 事業計画書・収支予算書の作成

委託開始後速やかに事業計画書及び収支予算書を提出すること。

(2) 事業報告書・収支決算書の作成

委託期間終了後速やかに、事業報告書及び収支決算書を提出すること。

7 その他

(1) ラウンジのPRについて

ラウンジを多くの市民及び関係機関・団体等に知ってもらうため、広報・PRに努めること。

(2) 公平性の確保

受託者は、業務を実施するにあたり、鶴見国際交流ラウンジが公共施設であることに鑑み、特定の団体や個人に利益又は不利益となることのないよう公平性に留意すること。

(3) 物品の管理及び帰属について

備品等は物品管理簿により管理を行う。委託料で購入した物品は区の所属に帰属するものとする。

(4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項については、委託契約約款、横浜市契約規則(昭和39年3月横浜市規則第59号)、その他関連法令の定めるところによるほか、必要に応じて、委託者と受託者双方で協議して定めるものとする。