

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 シークレイン 2 階

(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

ア 年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）

イ 保守点検等による建物全館の休館日

ウ その他休館が必要と区長が判断した場合

※開館時間については、午前 9 時から午後 5 時までをコアタイムとし、受託者からの提案により、委託者と協議の上変更することも可能とする。

(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 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

なお、運営期間中に次の事項に該当し、委託先として適当でないと認める場合には、年度内の途中であっても委託契約を取り消しまたは運営の停止を命じることがある。

- (1) ラウンジの管理運営にあたり、本市委託者との連携及び協力の姿勢がみられないとき
- (2) 委託契約において重大な違反があり、それにより契約を継続することが困難なとき
- (3) その他運営団体として適当でないと本市委託者が認めるとき

※公募型プロポーザル方式の選定の効力は運営を開始した日（令和 9 年 4 月 1 日）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) 事業運営業務

ア 相談対応

相談窓口コーナーを設置し、常時1名以上（ラウンジ内に常時2名以上）のスタッフを配置すること。相談及び各種問い合わせに対し、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。

【相談対応の方法】

来館や電話、メール、FAX 等による相談及び各種問合せに多言語で対応すること。

【対応する言語】

区内在住外国人の使用言語等に応じて、委託者と協議したうえで決定する。

令和8年度実績：8言語（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、日本語）

イ 情報提供及び情報収集

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すること。また、鶴見区が設置す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、ラウンジのウェブサイト及びSNS（Facebook、Instagram、Line、X）等を通じた情報発信を行うこと。特にSNSでの情報発信は体制を強化し、月4回以上（原則、各々の発信媒体で同じ内容を発信）計画的に行うこと。また、ラックや掲示板等を活用し、パンフレットやチラシ、ポスターの配架・掲出を行うこと。

ラウンジの各事業はもちろん、ラウンジを多くの市民及び関係機関・団体等にも知ってもらい、ラウンジの存在自体の認知度を上げるための広報・PRに積極的に取り組むこと。

(イ) 情報提供の内容

外国人が日本で暮らすうえ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。

(ロ) 情報収集

生活相談にかかる情報の収集や、国際交流・多文化共生にかかる取組のために活動する市民からの情報を収集し、整理すること。

(エ) 鶴見国際交流ラウンジニュースの発信

多文化共生の啓発や外国人のための生活情報の発信を目的に、鶴見国際交流ラウンジニュースをウェブサイトで年5回程度発信し、SNS（Facebook、Instagram、Line、X）等で発信したことを周知すること。使用言語は日本語を基本とし、SNS等の自動翻訳機能を活用できるように配慮するほか、内容に応じて、委託者と協議したうえで、区内在住外国人の使用言語も使用する。

(オ) 区役所情報英訳・SNS発信

上記に加え、区役所から提供された情報を英訳して、週1回程度SNS（Facebookを基本とし、Instagram、X等にも展開）で発信すること。

(カ) 情報発信拠点の管理運営

生活に必要な区役所の情報等を身近な場所で入手できるよう、区内の公共施設や店舗等に「情報発信拠点（以下、「拠点」という。）」を設置し、管理運営を行う。令和8年度末時点で設置された拠点（約70か所）数を維持して管理運営していくこと。

昨今チラシ（紙）を受け取らず、スマートフォンを利用して情報を得る外国人住民の方が多いことを踏まえ、ラック形式（※1）となっている拠点をステッカー形式（※2）へと移行していくこととする。

※1 ラック形式・・・パンフレットラックを置き、紙のチラシを配架。鶴見区にて作成したステッカー（情報を集約したウェブサイトにはアクセスできる二次元コードを記載した表示）も掲出。

※2 ステッカー形式・・・ラックは配置せず、ステッカーのみを掲出。

各拠点を年1回以上訪問して、在住外国人の状況や多文化共生に関する地域課題等についてヒアリングするとともに、必要に応じてラック形式またはステッカー形式のどちらを希望するか各拠点の意向を確認し、その結果等を整理して委託者に報告すること。

ステッカーの二次元コードのリンク先となるウェブサイト（令和8年度に整備）の管理を行うこと。また、各拠点を対象に、多文化共生に関する研修を年1回程度開催する。

ウ 各種教室等の実施

(ア) 外国籍の保護者と未就学児を対象とした講座の実施（カンガルーサロン）

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（主に未就学児）の支援を目的に、生活ガイダンスなどの講座（カンガルーサロン）を年6回程度開催すること。

(イ) 来日間もない外国人を対象とした生活ガイダンス講座の開催

来日間もない外国人が日本の生活習慣を理解し、地域において日本人と共生していくことを目的として、初期日本語教室（後述(オ)）修了者等を対象とした生活ガイダンスを民間事業者など他機関とも連携のうえ、年6回を目途に開催すること。

生活ガイダンスコーディネーターを1名配置すること。

内容は日本の習慣・マナー、ごみ、救急、防犯、交通、保険制度、年金制度、地域活動等とする。

(ロ) 学習支援教室の実施（外国籍及び外国につながる子どもたちへの支援）

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。

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たクラス分けや、

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。

学習支援コーディネーターを1名以上配置すること。

【小学生クラス】

子どもやボランティアの意向を確認し、原則月2回開催し、1回あたり2時間とすること。

【中学生クラス】

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、原則週1回開催し、1回あたり1時間30分とすること。

【夏休み宿題教室】

小中学校の夏季休暇期間中に4日間程度開催すること。

【鶴見大学を会場としたサテライト教室】

鶴見大学の空き教室の借用調整をし、原則月2回鶴見大学において小中学生を対象に開催し、1回あたり2時間とすること。なお、受託者が借用調整する際は、委託者、受託者、鶴見大学の三者で協議・調整のうえ借用日決定すること。また、小学校低学年の児童を広く受け入れる際は、鶴見大学と調整のうえ受け入れを開始すること。

【学習支援教室の拡充】

上記の各クラス・教室を継続しつつ、別途、区民利用施設等を会場としたサテライト教室の実施について、委託者と協議し検討する。

【学習支援ボランティアへの交通費の補填】

学習支援ボランティアの確保のため、ボランティアに対し、試行的に交通費の補填として謝金等を支払うこと。支払基準や方法等については、事前に委託者に報告すること。委託料にその予算を含めておくこと。事業完了後、金額の実績及びボランティア定着の考察を委託者に報告すること。

(エ) 外国につながる子どもたちに対する進路相談等支援事業の実施

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。

(オ) 初期日本語教室の実施

令和8年度に市民局が公益財団法人横浜市国際交流協会（以下、「YOKE」という。）に委託した文科省補助金事業「横浜地域における地域日本語教育の体制づくり推進事業」の枠組みで実施した初期日本語教室について、鶴見国際交流ラウンジを会場として開催できるよう関係者間で調整する。YOKEや地域日本語教室の各団体との調整や、受講者募集の広報協力等を行うこと。

また地域日本語教室団体等が自立して初期日本語クラスを開催できるよう、適切なサポートを行う。

エ 防災啓発事業の実施

外国人を対象とした防災啓発に係る講座などを年2回以上実施する（前述ウ(イ) 生

活ガイダンスや、後述キ 国際交流事業で実施することも可。).

オ 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年4回以上行うこと。また、育成した人材が活躍できるようフォローすること。

(事例)

- ・日本語教室ボランティア養成講座（区内の日本語教室のボランティアを養成する講座の実施）
- ・日本語教室ボランティア向けブラッシュアップ研修（区内の日本語ボランティアの能力向上のための講座の実施）
- ・学習支援教室ボランティア向け研修

カ 地域連携事業の実施

地域連携コーディネーターを1名以上配置し、次に掲げる事業を実施し、委託者に定期的に進捗状況等を報告すること。

- ・地域に出向き、自治会町内会、市民団体、行政関係機関等と連携し、外国人と日本人が共生できる地域づくりを進める。
- ・行政、自治会町内会、福祉・市民団体等、地域団体から寄せられる課題やニーズに対し、それらを解決へ導くためにアドバイス、フォローを行う。
- ・外国人、日本人を問わず、地域で多文化共生、外国人支援を行う人材の発掘及び育成を行う。

キ 国際交流（多文化共生促進）事業の実施

外国人市民と日本人市民の交流や相互理解、人材育成、ネットワーク構築等を目的としたイベントを企画し、年6回以上実施すること。

(事例)

- ・各国の文化紹介（言語、料理、習慣、ダンス等）
- ・母語による絵本の読み聞かせ
- ・日本文化を在住外国人へ紹介

ク その他

(ア) 横浜市市民通訳ボランティア事業について、当該事業受託者と同事業を実施する各国際交流ラウンジ間で共同して、通訳ボランティアの新規募集・派遣の調整を行うこと。学校通訳も同様の対応とすること。また、横浜市教育委員会の母語支援ボランティア活用事業において、母語支援ボランティアの新規募集・派遣の調整を行うこと。

(イ) 多文化共生推進において必要に応じて地域団体と連携・協力すること。

(ウ) 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。

(2) 人員体制について

受託者は、ラウンジの管理運営にあたり、最低限以下の人員を配置して運営体制を整えることとし、必要に応じて各事業運営業務についても人員を配置すること。

また、人権及び個人情報保護についての職員研修を実施すること。

ア 館長（責任職）

（ア）人数 常勤1名

（イ）役割

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及び事業運営等を統括し、委託業務が円滑に行われるよう指揮監督を行う。

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。

イ 窓口スタッフ

（ア）人数 常時1名以上（館長を含み、ラウンジ内に2名以上が常駐していること。）

（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、委託者と協議したうえで決定する。

ウ 生活ガイダンスコーディネーター

（ア）人数 1名

（イ）役割

来日間もない外国人を対象とした生活ガイダンス講座を実施する。

エ 学習支援コーディネーター

（ア）人数 1名以上

（イ）役割

学習支援教室の運営を行う。

オ 地域連携コーディネーター

（ア）人数 1名以上（複数名配置する場合は、細事業ごとにメイン担当を1名決めること。）

（イ）役割

地域連携事業を実施する。

（3）施設の管理・運営に関すること

ア 施設管理

ラウンジの施設及び設備、書類、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（施設の管理に必要な保守・各種契約等の締結及び履行確認、経費の支出を含む。）。日常的な清掃は受託者にて行うこと。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。なお、軽微な修繕については予算の範囲内で実施し、その他の修繕については見積書を取得したうえで委託者と協議すること。

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 各種保険への加入

施設管理及び事業運営にあたり必要な保険に加入すること。

エ 防火・防災対策

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、定期的に職員の防災訓練その他の必要な訓練を実施すること。

オ 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。

カ 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

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

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、給湯室、屋上庭園（屋上庭園での行事实施は不可）
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

(ウ) シークレイン管理規約の順守

シークレイン管理規約を遵守し施設の管理運営を行うこと。

キ 関係機関からの照会事項への協力及び回答等

関係機関（委託者を含む）から照会事項があった場合は、その回答等に協力すること。

ク 利用者人数や相談件数等、委託者が求める統計に関すること

委託者が求める情報の統計を取り、委託者の指示に基づき報告すること。

ケ 区が行う事業等において、区からの協力要請等に基づくこと

区が行う事業等への協力要請について、必要に応じて委託者に相談のうえ、協力すること。

コ 区内公共施設等との連携

区内公共施設等と多文化共生推進において必要に応じて連携すること。

(4) 施設利用について

受託者は、利用規程を作成したうえで、研修室を一般利用者向けに貸し出すこと。

なお、利用規程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、団体登録をしたうえで、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 利用できる内容は、多文化共生に関わる事業のみとする。多文化共生事業以外の内容で使用する場合は、別途、委託者に確認をすること。

エ 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。

オ 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。なお、ラウンジが優先で利用できる事業は、委託者から受託した事業のみである。そのため、運営団体が実施する事業に関しては、他の利用団体と公平・平等に利用すること。

カ 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、オについてはこれによらず、事前に予約できるものとする。

キ その他詳細については、利用規程に定めること。

5 委託業務の処理

(1) 委託者は、随時、受託者の実施する事業の状況を把握して、その事業に対して指示できるものとする。

(2) 受託者は、委託事業に係る経費については、人件費、事業費、事務費（管理費）などの費目に分類し、適切に執行管理するものとする。

(3) 受託者は、委託事業を実施するにあたっては、自らの団体が実施する収益事業等と明確に区別しなければならない。

6 物品の帰属

(1) 委託事業に必要な物品を委託料で購入した場合、その物品の所属は横浜市に帰属する。備品等は物品管理簿により管理を行う。ただし、10万円以下の物品に関してはこの限り

ではない。

- (2) 受託者は物品管理規則等に基づく備品及び備品に準じた適切な在庫管理が必要と認められる物品を購入、調達又は修繕を行おうとするとき、使用の必要がなくなったとき、修理をしても使用することができないと認めたとき、及び亡失・き損その他の事故が発生したときは、委託者に報告を行うとともに、委託者の指示に従わなければならない。
- (3) 受託者は委託期間中、施設の物品を常に良好な状態に保たなければならない。
- (4) 受託者は委託期間中、施設の物品を本業務遂行のためにのみ使用するものとし、第三者に権利を譲渡し、又は施設での利用以外の目的で貸与してはならない。

7 検査及び指導

- (1) 委託者は、必要と認めるときは委託期間中及び終了後に、受託者の委託業務の処理状況を検査し、又は受託者に対し必要な帳簿その他の書類を求めることができる。
- (2) (1)による検査等により必要と認めるときは、委託者は受託者を指導することができる。
- (3) (1)の検査において委託料の使途が不相当と認められるときは、委託者は受託者に対して委託料の全部又は一部の返還を求めることができる。

8 規定等の整備

受託者は、委託業務の実施にあたり必要な規定等を整備し、円滑な運営管理を行わなければならない。

9 再委託の禁止

受託者は、委託業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

10 報告等

- (1) 受託者は、この委託契約の締結後速やかに規定の事業計画書及び収支予算書を委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、委託期間終了後速やかに規定の事業報告書及び収支決算書を委託者に提出しなければならない。
- (3) (1)及び(2)の様式は、委託者が別に指示する。

11 施設の損害

受託者は、施設に損害が生じたときは速やかに委託者に報告し、委託者の指示を受けなければならない。

12 関係法令等の順守

業務を遂行するうえで、関係する法令等を遵守すること。なお、契約期間中にこれらの法令等に改正があった場合には、改正された内容とする。

<主な関連法令等>

- (1) 横浜市国際交流ラウンジの設置及び運営に関する要綱（令和 8 年 4 月施行）
- (2) 鶴見国際交流ラウンジ運営事業実施要綱（令和 8 年 4 月改正）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月法律第 57 号）
- (4) 横浜市個人情報の保護に関する条例（平成 12 年 2 月条例第 2 号）
- (5) 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月条例第 51 号）
- (6) 労働関係法令（労働基準法等）
- (7) 施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法等）
- (8) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年 8 月法律第 128 号）
- (9) その他関連する法令等

13 その他

- (1) 本仕様書に定める業務内容について、受託者から事業効果の向上に資する提案があった場合は、委託者と受託者が協議の上、本業務の目的を損なわない範囲で業務内容の一部を変更できるものとする。
- (2) 個人情報保護については、別記「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 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・受託者双方で協議して定めるものとする。
- (4) 受託者は、業務を実施するにあたり、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。