

横浜市瀬谷区民文化センター 指定管理者業務の基準

令和8年4月
横浜市瀬谷区地域振興課

目 次

| | |
|-----------------------------|----|
| I 瀬谷区の概要 | 1 |
| II 基本方針 | |
| 1 横浜市の文化政策の位置づけ | 1 |
| III 瀬谷区民文化センターの使命と役割 | |
| 1 背景 | 4 |
| 2 瀬谷区民文化センターの使命 | 5 |
| 3 区民文化センターが果たす役割 | 6 |
| IV 提案内容 | 8 |
| V 施設運営 | |
| 1 施設の開館日 | 10 |
| 2 施設の開館時間 | 10 |
| 3 利用料金等 | 10 |
| 4 施設利用の貸出業務 | 11 |
| 5 駐車場 | 12 |
| 6 情報提供及び広報 | 12 |
| 7 利用促進及び利用者サービスの向上 | 13 |
| 8 指定管理料以外の収入確保に向けた取組 | 13 |
| 9 組織的な施設運営（職員配置の考え方含む） | 14 |
| 10 文化事業実施にあたっての留意事項 | 15 |
| 11 施設の運営に関する留意事項 | 15 |
| VI 施設管理 | |
| 1 施設管理の考え方 | 17 |
| 2 保守管理業務 | 17 |
| 3 環境維持管理業務 | 19 |
| 4 保安警備業務 | 20 |
| 5 防火・防災等 | 20 |
| 6 緊急時の対応 | 20 |
| 7 電気主任技術者の選任 | 21 |
| 8 施設の管理に関する留意事項 | 21 |
| 9 重要書類の管理 | 21 |
| 10 行政機関が策定する基準等の遵守 | 21 |
| 11 法令の制定及び改正への対応 | 21 |
| VII 日報及び月間事業報告書の作成 | |
| 1 日報の作成 | 22 |
| 2 月間業務報告書の作成 | 22 |
| VIII 業務計画書及び業務報告書の作成 | |
| 1 業務計画書の作成 | 22 |
| 2 業務報告書の作成 | 22 |

IX 業務評価に関する業務

- 1 モニタリングの実施 23
- 2 自己評価の実施 23
- 3 第三者による評価の実施 23
- 4 業務の基準を満たしていない場合の措置 23

X 留意事項

- 1 保険及び損害賠償の取扱い 24
- 2 個人情報の保護 24
- 3 コンプライアンスの推進 24
- 4 情報公開への積極的取組 24
- 5 区及び関係機関等との連絡調整 25
- 6 自主事業 25
- 7 その他 25

XI 指定期間終了にあたっての業務

- 1 業務の引継ぎ等 27
- 2 原状回復義務 27
- 3 備品及び文書等の取扱い 27

横浜市瀬谷区民文化センター（以下「瀬谷区民文化センター」という。）指定管理者公募要項における業務の基準等について、横浜市区民文化センター条例（以下「条例」という。）及び横浜市区民文化センター条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき、次のとおり定めます。

I 瀬谷区の概要

瀬谷区（以下「区」という。）は、横浜市の最西部に位置し、北西側は町田市や大和市に、東南側は横浜市旭区や泉区に接する東西 4.3 km、南北約 7.7 km、面積約 17.1 km²の境川に沿った細長い地域です。

区内に流れる境川や支流の大門川・相沢川・和泉川・阿久和川が相模原台地を徐々に浸食してきた地形で、明治以降、養蚕・製糸業や野菜栽培が盛んな畑作地帯でした。現在も瀬谷市民の森・ふれあいの樹林など、豊富な水と緑に囲まれた地域です。

昭和 44 年 10 月 1 日に戸塚区から分区をし、令和元年 10 月 1 日に区制 50 周年を迎えました。瀬谷区には歴史を物語る名所、旧跡が数多く残っている一方で、GREEN×EXPO 2027 の開催や跡地を活用した「新しい公園」の整備、瀬谷駅南口の再開発など、次世代に向けた新しいまちづくりが進んでいます。

II 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

横浜市の人口は令和 3 年をピークに減少に転じ、出生率の低下などにより、少子高齢化が進んでいます。令和 10 年度には、横浜市の 65 歳以上の高齢者の人口が 100 万人を超える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これまで以上に進むことが見込まれます。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ない一方で、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。

また、市内の多くの文化施設では、開館から年月が経ち、老朽化が進んでいます。

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、未来を担う子ども・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存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きます。

行政に対するニーズが多様化していく一方で、横浜市の財政状況は、市税収入の増加がありつつも、義務的経費の増大、施設の老朽化への対応等により厳しい状況にあります。

(2) 横浜市の文化政策

2004 年以降、文化芸術基本法の趣旨に基づき、横浜市では他都市に先駆けて、文化芸術の創造性を生かし、「文化芸術振興」や「経済振興」といったソフト施策と「まちづくり」などのハード施策を一体的に取組む「文化芸術創造都市＝クリエイティブシティ」の取組を進めてきました。

2012 年には「横浜市基本構想（当時）」や「横浜市中期 4 か年計画（当時）」と連動した「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、これまでこの考え方に沿って文化政策を推進してまいりました。

そして、上記の策定から 13 年が経過し、これまでの文化芸術創造都市施策の成果と課題、横浜の文化の現状、本市をとりまく環境の変化を踏まえ、“10 年後の横浜の文化の将来像”を描くため、障害者による文化芸術活動の推進に関する法律や第 2 期文化芸術推進基本計画の趣旨に基づいた、「横浜未来の文化ビジョン」を新たに策定することとしました。

このビジョンにより、本市の文化施策が目指すものを明確にした上で、その実現に向けた事業手法を再構築し、市民の皆様に、文化的豊かさを実感していただきたいと考えています。

(参考1) 横浜未来の文化ビジョン (仮称) 素案

横浜未来の文化ビジョン (仮称) 素案

「基本的な方向性」を中心とした4つの「ビジョン」

「基本的な方向性」

○横浜の強みを生かした「横浜文化」の創造

4つの「ビジョン」

【ビジョン1】誰もが自分の夢に向かって進めるまち

【ビジョン2】ウェルビーイング (幸福) を実感できるまち

【ビジョン3】サステナブル・シフトの文化が根付くまち

【ビジョン4】いたるところに文化が息づくまち

(参考2) 横浜市中期計画 2026-2029 (素案)

令和8年5月頃に「横浜市中期計画 (2026~2029)」原案策定予定です。

前中期計画 (2022~2025) における「政策30 市民に身近な文化芸術創造都市の推進」は、新中期計画の素案において、新たな14の政策群のうち「にぎわい・スポーツ・文化」にカテゴリライズされます。

また、「こどもの体験機会作りと居場所の充実」という施策群においても、「こどもの体験機会数 (スポーツ・文化・農を含む)」という指標が示されています。

横浜市中期計画 2026-2029 (素案) (抜粋)

■政策群10「にぎわい・スポーツ・文化」

【目指す姿】

年齢や性別、障害の有無、家庭環境等に関わらず、市内の各地域で隔たりなく、誰もが、スポーツや文化活動に参加できる機会や楽しめる環境が充実し、また、それらを通じて共に認め、支えあうコミュニティが実現することで、市民が生活の質の向上を実感できています。

○施策群23「文化芸術」

【方向性】

心豊かな市民生活の実現を図るため、横浜の強みを生かした横浜文化の創造を目指し、年齢や性別、障害の有無、家庭環境等に関わらず、子どもたちをはじめとした誰もが文化活動に取り組める環境の整備、市全域における身近な地域での文化を通じた地域コミュニティの形成、様々な主体との連携による創造性を生かしたまちづくり等によるにぎわいづくりを進めます

【指標】

横浜市は文化の参加機会や楽しめる環境が充実していると思う市民の割合

■政策群4「こども・子育て」

【目指す姿】

子どもたちが、様々な遊びや学び、体験機会に接することで、自己肯定感を高められる環境が整っています。

○施策群8「こどもの体験機会づくりと居場所の充実」

【方向性】

全てのこどもが、創造力や好奇心、自己肯定感を育むことができるよう、年齢に応じた体験機会の充実や多様なニーズに応じた居場所づくりに取り組みます。また、放課後の時間を過ごすこどもの安心・安全な居場所を確保すると共に、学校の長期休業期間中の昼食提供などを実施することで、子育て世代にゆとりを創出し、こどもと向き合う時間の充実につながるよう取り組みます。

【指標】

こどもの体験機会数 (スポーツ・文化・農を含む)

(参考3) 指定管理期間（令和9年度～令和13年度）における横浜市に関する主要行事

GREEN×EXPO 2027（2027年3月19日～2027年9月26日）

本博覧会は、最上位（A1）の国際園芸博覧会であり、AIPH（国際園芸家協会）の承認に加え、BIE（博覧会国際事務局）の認定を受けて開催する国際博覧会（認定博）です。

国際的な園芸・造園の振興や花と緑のあふれる暮らし、地域・経済の創造や社会的な課題解決への貢献を目的に開催されます。

花や緑との関わりを通じ、植物の自然資本財としての多様な価値を再認識し、持続可能な未来と誰もが取り残されない社会の形成に活用するとともに、自然との共生や幸福感を、新たな明日の風景として可視化していくことを目指します。

第9回横浜トリエンナーレ（2027年4月23日（金）～9月12日（日）[124日間]）

横浜トリエンナーレは、3年に一度開催している現代アートの国際展です。

Ⅲ 瀬谷区民文化センターの使命と役割

1 背景

昭和 50 年代以降の市民の文化的欲求の高まりに答えるとともに、各区の個性ある文化形成に寄与するために、区民文化センター構想は生まれました。

第 1 号の区民文化センターが誕生してから 2030 年で 40 年となります。この間、地域の文化拠点に期待される役割の重点が変わってきました。特に東日本大震災以降、文化が地域の絆を結びなおす機能を発揮することが注目され、地域における文化的なつながり（いわゆる「文化的コモンズ」*注 1）の形成や、地域における独自文化の創造が重要であると考えられるようになりました。

そのため、従来を中心となっていた「文化活動の場の提供」だけでなく、現在では、地域全体のネットワーク形成への関与や、地域文化の創造拠点等の役割も期待されています。

瀬谷区民文化センターは、令和 4 年 3 月に市内 11 館目となる区民文化センターとして開館しました。施設の愛称「あじさいプラザ」は、瀬谷区在住、在勤、在学の皆様からの公募により決定したもので、区の花「アジサイ」にちなんだ名称です。

区民文化センターが果たす役割

- ・ 文化活動のための施設提供（貸館）
- ・ 文化団体や文化活動をする人への支援と地域文化を支える人材育成（次世代育成、ボランティア等）
- ・ 区民が文化芸術に触れる機会の提供
- ・ 地域のネットワーク形成への寄与（文化的コモンズ *注 1）
- ・ 地域文化の創造拠点
- ・ 様々な区民の社会参加の機会の創出（共生社会の実現）
- ・ 安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現

*注 1：文化的コモンズ

文化的コモンズとは、地域における文化を介したネットワークのことです。

一般財団法人地域創造が平成 26 年 3 月に発表した「報告書「災後における地域の公立文化施設の役割に関する調査研究報告書文化的コモンズの形成に向けて」」においては、文化的コモンズは次のように定義されています。

「英語のコモン（common）という言葉には、「共通の、公の、公共の」といった形容詞としての意味があり、複数形のコモンズ（commons）は、「共有地、公共〇〇地（広場・公園など）」といった意味の名詞である。日本では、地域の共同体が、薪炭・用材・肥料用の落葉を採取するために総有する山林や原野などの土地を「入会地」と呼び、これが英語の commons に相当する。本提言では、地域の共同体の誰もが自由に参加できる入会地のような文化的営みの総体を「文化的コモンズ」と表している。」

2 瀬谷区民文化センターの使命

瀬谷区民文化センターの設置目的を達成し、瀬谷区の文化を創造するために、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とともに6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 文化芸術の活動と体験の場となる

市民の皆様誰もが文化芸術に関する活動を自ら行い、参加できるように、場の提供を行うことで、活動を支援する。

使命2 次世代を中心に、文化芸術活動を担う人材を育む

瀬谷区の未来を作る子どもたちを中心に、文化活動に興味や関心を持つ人を増やすとともに、地域での活動を主導する人材を育成することで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。

使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する

音楽、演劇、ダンス、美術、伝統芸能などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。

使命4 あらゆる人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける

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、瀬谷区の幅広い人を受け入れ、「共生社会の実現」への貢献を目指した施設運営を行う。

また、地域の文化施設として求められる役割をふまえ、地域で活動する団体や区民利用施設等と連携し、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。

使命5 持続可能性を高める施設運営を行う

法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。

また、DXの活用や財源確保などのサステナブルシフトに取り組み、社会全体に対して持続可能性を高める施設運営を行う。

使命6 区内全域から人々が集まり、親しまれる地域文化の創造拠点となる

区内全域への積極的な情報発信・アプローチによって、「あじさいプラザは地域文化の創造拠点」という意識を区内全域に醸成する。また、日頃から文化芸術に携わっている専門性を活かし、地域課題の解決に貢献する。

なお、上記の各使命に基づき、指定管理者が自ら具体的な内容を企画する事業については、「指定管理業務」として扱います。(それ以外の「自主事業」については【X 留意事項 6 自主事業】を参照)

3 区民文化センターが果たす役割

使命1 文化芸術の活動と体験の場となる～文化活動のための施設提供（貸館）

- (1) 区民文化センターが備える各室は、地域の施設の中で最も文化活動に適した仕様です。この仕様を生かし、音楽、演劇、ダンス、美術、伝統芸能、創作活動などの文化活動の場となります。
- (2) 地域の文化活動の振興に寄与し、日常的に文化活動を行う場となるため、区民が気軽に使用できる場として施設を提供します。音楽多目的室、ギャラリー等、それぞれ専門の視点から、利用者に適切な助言を行い、利用者が施設を効果的に利用していただくためのサポートを行うとともに、貸出備品の充実等、サービスの向上に努めるものとしします。
- (3) 貸館利用者の相談に応じ、施設利用や催しの開催、広報等を支援します。

使命2 次世代を中心に、文化芸術活動を担う人材を育む～文化団体や文化活動をする人への支援と地域文化を支える人材育成（次世代育成、ボランティア等）

- (1) 子どもたちを主な対象とする舞台芸術鑑賞事業や、区内の学校での芸術文化教育プログラムの提供などを通じて子どもたちを中心に文化活動のすそ野を広げます。また、横浜市芸術文化教育プラットフォーム（*注1）にコーディネーターとして参画し、毎年3～5校程度に学校プログラム（*注2）を実施します。（実施は必須）。
- (2) 区内の文化団体や文化活動等について把握に努め、文化団体や文化活動をする人の相談に応じ、協働での事業実施などを通じて、団体や団体相互の活動の活性化につなげます。
- (3) これからの活躍が期待される新進アーティスト育成につながる事業など、地域の文化活動を支える人材の育成をすすめ、その活動をサポートします。
- (4) 文化事業を支えるボランティア等の参加を促します。

使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する～区民が文化芸術に触れる機会の提供

- (1) 音楽、演劇、ダンス、美術、伝統芸能など、文化振興に寄与する公演事業を積極的、継続的に実施し、優れた文化芸術活動に触れる機会を提供することで、地域住民が文化芸術の世界の広さ、多様性に触れるきっかけをつくります。
- (2) 区内の幅広い地域、年代の区民が集い、楽しめる文化事業を、年1回以上瀬谷区民文化センターにて企画・実施します。（現在は、毎年3月にプラザ・アートウィークを行っています。）
- (3) 区民が文化芸術活動に様々な形で関わることによって、区民の文化活動の刺激となり、地域の文化芸術活動を活性化します。

使命4 あらゆる人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける～共生社会の実現への貢献と地域のネットワーク形成への寄与（文化的commons）

- (1) 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、瀬谷区の幅広い人を受け入れ、施設に来場できない人、これまで文化活動への参加が難しかった人も対象として、事業展開を行います。
- (2) 文化活動によって、様々な境遇にある区民の社会参加の機会をつくります。
- (3) 文化関係に限らず地域の多様な施設や団体を把握し、様々な機会を通じて連携関係を築くとともに、協働で事業を実施することなどを通して、地域のネットワーク形成（文化的commonsの形成）を牽引します。また、地域課題へのアプローチを行うなど、様々な分野で文化芸術活動の可能性を広げます。

使命5 持続可能性を高める施設運営を行う～安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現

- (1) 施設の保守・点検を着実にを行い、利用者の安全を確保し、日常的な予防的修繕により文化施設としての専門的機能を維持しつつ、施設の機能が十分に発揮されるよう、長寿命化の観点からも設備の維持・保全・更新を計画的に行います。

- (2) 複合施設に設置されている施設として、施設全体の維持管理において適切な役割を担います。
- (3) DXの活用や新たな財源確保などのサステナブルシフトに取り組み、社会全体に対して持続可能性を高める施設運営を行います。

使命6 区内全域から人々が集まり、親しまれる地域文化の創造拠点となる

- (1) あじさいプラザは、開館5年目を迎えた新しい区民文化センターであり、施設の認知度は地域によって差があるため、区内全域への情報発信・アプローチを実施します。
- (2) 自治会町内会の定例会に参加する際には、施設が実施する事業の広報だけでなく、地域課題やニーズの聞き取りを実施するなど、相互のコミュニケーションに取り組みます。
- (3) 今後も長く施設を利用していただけるよう、区民の皆様に親しまれ、愛着を持てるような施設を目指します。

***注1：横浜市芸術文化教育プラットフォーム**

横浜の子どもたちの創造性を育み、豊かな情操を養う機会を拡大するために、横浜などで活動続けるアートNPOや芸術団体と、地域の文化施設を中心に、学校、アーティスト、企業、地域住民、行政などがゆるやかに連携・協働する場です。

<https://y-platform.org/>

***注2：学校プログラム**

学校にアーティストを派遣し、子どもたちが文化芸術に触れる機会を提供します。指定管理者は学校プログラムの実施にあたり、学校とアーティストの間に立ってマッチングを行うコーディネーターの役割を担い、体験型プログラム（3日程度）又は鑑賞型プログラム（1日）を実施します。横浜市と協定を締結した事務局（特定非営利活動法人STスポット横浜）が、毎年度4月頃に指定管理者へ実施対象校を通知しますので、学校の先生と日程・内容等について調整のうえ、プログラムを実施してください。

経費については、プログラム1日あたり7万円（令和7年度現在）を、事務局が指定管理者に支払います。

https://y-platform.org/manage/wp-content/uploads/2025/06/2025manual_for_coordinators.pdf

IV 提案内容

指定管理者は、「Ⅲ 瀬谷区民文化センターの使命と役割」に掲げる6つの使命を達成するため、それぞれの使命に応じて必要となる取組を具体的に計画し、提案してください。そのうえで、次に掲げ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 文化芸術の活動と体験の場となる

市民誰もが、文化芸術に関する活動を自ら行い、参加できるように、場の提供を行うことで、活動を支援する。

(1) 定量指標

- ① 貸館利用率（音楽多目的室、ギャラリー等）
- ② 総来場者数

(2) 定性指標

- ① 利用者の状況についての現状把握及び分析（利用者へのアンケートによる利用満足度など）

使命2 次世代を中心に、文化芸術活動を担う人材を育む

瀬谷区の未来を作る子どもたちを中心に、文化活動に興味を持つ人を増やすとともに、地域での活動を主導する人材を育成することで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。

(1) 定量指標

- ① 次世代育成・若手アーティスト育成等に寄与する事業数など
- ② 学校プログラムの実施回数
- ③ 施設の事業に協力する地域住民（ボランティア等）の団体数や人数

(2) 定性指標

- ① 子どもたちや学校の定性分析など
- ② 文化芸術活動に新たに参加した人の属性分析など
- ③ 区内文化団体の状況把握、支援及び連携

使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する

音楽、演劇、ダンス、美術、伝統芸能などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。

(1) 定量指標

- ① 鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数、参加人数
- ② 体験型事業の事業数及び実施回数、参加人数
- ③ アウトリーチ事業の実施回数及び参加人数

(2) 定性指標

- ① 来場者（参加者）満足度（アンケート集計等）などの定性分析

使命4 あらゆる人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける

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、瀬谷区の幅広い人を受け入れ、「共生社会の実現」への貢献を目指した施設運営を行う。

また、地域の文化施設として求められる役割をふまえ、地域で活動する団体や区民利用施設等と連携し、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。

(1) 定量指標

- ① 共生社会の実現を目指す事業数及び参加人数
- ② 団体・施設と連携して実施した事業数及び参加人数
- ③ 地域コーディネーターへの相談件数

(2) 定性指標

- ① 地域コーディネーターによる地域との連携状況のレポート
- ② 子どもや高齢者、障害者、外国人の視点からの来館者の声（アンケート調査インタビュー調査）

使命5 持続可能性を高める施設運営を行う

法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。

また、DXの活用やサステナブルシフトに取り組み、社会全体に対して持続可能性を高める施設運営を行う。

(1) 定量指標

- ① 施設の管理瑕疵に起因する事故件数 0件
- ② 法定点検等の実施 100%

(2) 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）
- ② 管理運営費推移の要因分析
- ③ ペーパーレスの推進
- ④ オンライン予約の利用サポート

使命6 区内全域から人々が集まり、親しまれる地域文化の創造拠点となる

区内全域への積極的な情報発信・アプローチによって、「あじさいプラザは地域文化の創造拠点」という意識を区内全域に醸成する。また、日頃から文化芸術に携わっている専門性を活かし、地域課題の解決に貢献する。

(1) 定量指標

- ① 瀬谷区民文化センター（あじさいプラザ）の認知度
- ② 公式SNSのフォロワー数、発信件数
- ③ ウェブページの閲覧数
- ④ 自治会町内会の定例会への参加数

(2) 定性指標

- ① 利用者、事業参加者の情報入手手段の分析
- ② 自治会・町内会との連携・相互のコミュニケーション

V 施設運営

1 施設の開館日

- (1) 休館日は、1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日までとし、それ以外は、原則として無休とします。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、変更することができます。
- (2) 開館日を変更しようとする時は、事前に区に依頼文を提出し、区は、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、区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、区に連絡することで足りるものとします。
- (3) 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。

2 施設の開館時間

- (1) 基本開館時間は、午前9時から午後10時までとします。ただし、利用者の便宜を図るためや保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合等に、変更することができます。
- (2) 開館時間を変更しようとする時は、事前に区に依頼文を提出してください。区は、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、区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、やむなく変更する場合は、区に連絡することで足りることとします。
- (3) 現行の開館時間の延長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。

3 利用料金等

(1) 利用料金の設定及び変更

ア 条例において、施設の一日あたり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。

イ 利用料金の額は、区との協議の上、条例に規定する範囲内で市長の承認を得て指定管理者が定めるものとします。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区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申込日までに最低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。なお、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、これに従い利用料金を変更することができます。

エ 施設の有効利用、利用促進、利便性の向上等を考慮し、割引料金等を設定することができます。

(2) 利用料金の徴収

ア 利用許可を得た施設利用者から、利用料金を徴収してください。

イ 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。

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、区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。

(3) 利用料金の減免

ア 条例第 15 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。なお、区は、減免した額について、補填は行いません。

イ 免除する利用料金の額を定めた場合には、直ちに区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。

参考：「横浜市区民文化センター条例に規定する利用料金の上限」（単位：円、金額は税込）

| 種別 | | 単位 | 利用料金 | | |
|------------|--------|--------------|-------|-------------|--------|
| | | | 平日 | 日曜日、土曜日及び休日 | |
| 瀬谷区民文化センター | 音楽多目的室 | 入場料等を徴収しない場合 | 1日につき | 15,000 | 18,000 |
| | | 入場料等を徴収する場合 | 同 | 25,500 | 30,000 |
| | ギャラリー | 入場料等を徴収しない場合 | 同 | | 7,900 |
| | | 入場料等を徴収する場合 | 同 | | 11,800 |
| | 練習室 | 同 | | 5,400 | |
| | 会議室 | 同 | | 3,200 | |
| | 楽屋 | 同 | | 3,300 | |
| | 附帯設備 | 1式又は1台、1日につき | | | 8,000 |

注 1 「1日」とは、基本開館時間をいう。

注 2 「入場料等」とは、利用者が入場者から徴収する入場料その他これに類する料金をいう。

4 施設利用の貸出業務

(1) 施設の利用許可

施設の利用許可に関する権限は、指定管理者に委任します。

ア 条例、規則及び関連法令等に基づき、施設の利用申請を受け付け、許可を行うものとし、利用許可に関する事務処理は、申請後、1日以内で行うものとします。

なお、利用申請の内容に疑義がある場合は、区に報告のうえ、対応について協議するものとします。

イ 瀬谷区民文化センターは、「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。）」で利用申込みを行うものとしています。「6か月前に抽選を行う部屋」及び「3か月前に抽選を行う部屋」が規定されています。「空き施設」の申込みについても、予約シス

テムで行うものとしています。「6か月前に抽選を行う部屋」については利用日の28日前までに、「3か月前に抽選を行う部屋」については当日までに、空き施設の申し込みを行うものとしています（空き施設の有効利用として、協議のうえ、抽選申込期限後の申込期限を変更することは可能です）。

予約システムの利用者登録関連業務の受付、利用者からの問合せ対応、定期的な運用に関する会議への出席、その他システムの運用に関して予約システム受託事業者及び他施設と連携等の業務を行ってください。

なお、指定管理開始にあたり、事前に予約システムの設定等の準備業務が発生します。

ウ 予約システムでは、施設利用料金の支払いをオンライン及び施設窓口でのキャッシュレスでも行うため、指定管理者は決済代行業者と契約を交わし、決済手数料等を自らの費用負担において決済代行業者に支払う必要があります。なお、オンライン決済については横浜市が指定する決済代行業者との契約が必要です。

エ 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）の規定に基づき、申請者が横浜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。

(2) 受付業務

ア 受付業務には開館時間中1名以上を配置し、利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制としてください。また、必要に応じて舞台技術者を配置してください。

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。

ウ 複数の諸室を同時に利用する場合には、他の施設からの音が聞こえる可能性があるため、利用の調整を図る必要があります。

(3) 施設利用に関する助言、指導

ア 利用者とは利用日以前（音楽多目的室については概ね1か月前）に十分な打合せを行ってください。

イ 利用者が施設を支障なく利用することができるよう、音楽多目的室、ギャラリーのそれぞれ専門の視点から、利用者が必要かつ適切な助言や指導を行ってください。利用者が音楽多目的室、ギャラリーを効果的に利用できるよう、サポートを行ってください。（例：音楽多目的室：各種設備の効果的な使い方等の助言、舞台機構や音響・照明装置の基本的な操作のサポート、ギャラリー：効果的な作品展示の仕方等への助言）

ウ 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。

(4) 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、あらかじめ区に提出してください。作成する書類については、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。

5 駐車場

瀬谷区民文化センターには専用の駐車場はありませんので、利用者には公共交通機関の利用を勧めるか近隣の駐車場を案内するなど、適切な広報に努めてください。

6 情報提供及び広報

(1) 瀬谷区民文化センターの魅力や事業内容を広くPRするため、毎月の催し物案内を、紙資料及びウェブサイト等で提供してください。

(2) ウェブサイトについては、次の点に留意してください。

ア 最低限掲載すべき情報

指定管理者が瀬谷区民文化センターのウェブサイトを設置し、次の情報を掲載してくだ

さい。

(ア) 指定管理者名

(イ) 瀬谷区民文化センターの業務報告書等が掲載されている瀬谷区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 8341-2016:3 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。

- (3) 広報よこはまの他、地域のタウン誌や新聞紙面などを活用した広報活動も行ってください。
- (4) ICTを活用し、SNSも含めた様々な手法により広報活動を行ってください。SNS運営に際しては、特に、人権侵害及び個人情報漏えいに注意してください。また、利用ガイドライン（ソーシャルメディアポリシー）を作成し、公開してください。

7 利用促進及び利用者サービスの向上

- (1) 施設の利用促進に対する取組

各貸出し施設について、それぞれの目的と施設特性を踏まえて、計画的に利用促進に取り組んでください。

- (2) 利用者サービスの向上

利用者ニーズを適時に把握し、夏場の熱中症対策として自動販売機等の設置による飲料提供など、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。

また、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。

- (3) Wi-Fi用アクセスポイント

施設利用申込者が利用可能なアクセスポイント（Wi-Fiの機器）の設置に努めてください。

- (4) 携帯電話等の通信抑止装置

音楽多目的室等における公演の妨げとならないよう、携帯電話等の通信抑止装置の設置について検討してください。

なお、設置にあたっては、電波法の規定に従い必要な免許の手続きを行ってください。

8 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。

- (1) 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受託することができます。

- (2) アイデア・ノウハウの一層の活用（公募要項 I 5 (9)エ）として、提案が可能と想定される事業（例）は、次のとおりです。

なお、瀬谷区民文化センターの目的・役割を逸脱する指定管理業務は実施することができません。

ア 閉館時間帯や利用者の少ない時間帯のロビー、平日における稼働率の低い諸室における公益性のある事業（地域の文化的イベント等）

イ 有効活用可能な余剰スペースにおける公益性のある事業（ミニギャラリー、絵本の読み聞かせ等）

上記、アとイのかつこ（）内は事業例ですが、この例以外にも積極的な提案をお願いし

ます。

※ 施設の目的外であっても、「自主事業」としては実施可能ですが、指定管理業務とは収支を分ける必要があります。【X 留意事項 6 自主事業】を参照

- (3) 平日等における施設の未利用対策として、(2)において提案・採択されていない事業であっても、申込期日までに市民からの抽選申込みがない「空き施設」については、各年度の業務計画書に事前に示すことなく、公益性のある事業を実施することができるものとします。ただし、区との事前協議が必要です。

9 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、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。職員の雇用にあたっては、労働基準法をはじめ関係法令を遵守してください。

(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区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ものとします。

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

エ 地域コーディネーター

(4) 責任者に期待する役割

ア 施設長（館長）

(ア) 文化芸術活動に関する幅広い知識及び文化施設運営の経験・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) 法令順守、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) 区、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、プロモーションの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

エ 地域コーディネーター

(ア) 文化芸術を媒体として、地域の良好なネットワークの構築に継続的に取り組むことができる

(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、利用者本位の姿勢で、利用者の立場に立って対応している

- イ 利用者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他、予約システムの取り扱いに習熟し、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 区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、区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、区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) 業務の改善について

区は、指定管理者が配置した業務従事者が、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業務の改善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ものとします。

なお、指定管理者は、区からの求めに基づき業務の改善を行ったことにより、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、区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。

10 文化事業実施にあたっての留意事項

- (1) 指定管理者が自ら企画した文化事業のために施設を利用する日程については、業務計画書において、区に対して協議するものとします。
- (2) 指定管理の制度上、一定の利益を確保する必要があるありますが、すべての事業実施の前提として、本施設の使命の実現を目的として事業計画を組み立ててください。利益のみを優先させるのではなく、公共的な意義を損ねない事業を実施してください。

11 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。なお、名前の表示方法については施設の判断とします。(苗字のみ、イニシャルのみ等)

(2) 利用の継続

指定管理業務の開始にあたっては、現に瀬谷区民文化センター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、指定期間終了時に次期指定管理者に引き継ぐものとします。

(3) 優先利用

次の場合には、予約システムによらない施設利用（優先予約）ができるものとします。ただし、一般利用者の利用を制限しない範囲とするため、以下に定める範囲内とします。

ア 優先予約ができる場合

- (ア) 区又はにぎわいスポーツ文化局が主催又は共催する文化事業で使用する場合
- (イ) 指定管理者が主催又は共催する事業で使用する場合
- (ウ) (ア)以外の横浜市（局等も含む）が主催又は共催する文化事業で使用する場合
- (エ) 区が後援する文化事業で使用する場合
- (オ) 横浜市（区、局等も含む）が主催又は共催する事業で使用する場合

※ 優先順位は(ア)から(オ)の順番とする。ただし、区からの要請により各種選挙で利用する場合は、最優先で予約を受け付けてください。

イ 優先予約ができる日数

優先予約ができる日数は、土・日・祝日について、各月の土・日・祝日日数の2分の1を超えない範囲とします。ただし、各種選挙等の際に、瀬谷区選挙管理委員会（以下「区選管」という。）が利用する場合は、優先予約ができる日数の対象外として優先予約ができるものとします。

(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るものとします。また、苦情・要望処理報告書を作成し、区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、区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、区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。

(8) 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。

(9) 各種選挙への協力

各種選挙の際に、区選管から瀬谷区民文化センターの会議室、ギャラリー等を投票所等(期日前投票所・当日投票所)として利用する依頼があります。その際には、区選管が優先的に利用できるよう、すでに予約が入っている団体及び個人利用者等との調整など選挙の適正な執行に協力してください。

(10) その他市政への協力

市政や区局の運営方針等に関して協力することとします。

特に瀬谷区民文化センターは、GREEN×EXPO 2027の会場最寄り駅に隣接する公共施設であるため、開催の趣旨を理解し、横浜市からの要請に協力することとします。

VI 施設管理

1 施設管理の考え方

施設・設備・備品等の日々の保守管理及び維持保全は非常に重要で、区及び指定管理者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、区に報告します。確認及び報告は、横浜市が策定している「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。

【留意事項】

- ・瀬谷区民文化センターは瀬谷駅南口地区第一種市街地再開発事業により整備された複合施設「ライブゲート瀬谷」内に設置された施設であり、本市は建物の区分所有者となっています。
- ・瀬谷区民文化センター専有部分施設の管理は、瀬谷区民文化センターの指定管理者が行ってください。
- ・「ライブゲート瀬谷全体管理規約」「ライブゲート瀬谷施設管理規約」に基づき、ビル全体の管理費等（共益費（光熱水費を含む））及び施設の管理費等（共益費（光熱費を含む））について、指定管理者が応分の負担をしてください。
- ・修繕積立金の全体管理組合、施設管理組合への支払いは「ライブゲート瀬谷全体管理規約」「ライブゲート瀬谷施設管理規約」に基づき、指定管理者が応分の負担をしてください。
- ・防火対象物の定期的な点検を行い、区へ報告してください。
- ・瀬谷区民文化センター専有部分の工事等、管理規約等に定められた行為をする場合には、事前に全体管理組合及び施設管理組合に届け出る等必要な手続き等を行ってください。
- ・指定管理者は、あらかじめ次年度以降に必要となる、対象部分の施設・設備の長期保全更新計画を区の指示に従い作成し、毎年度8月末までに区に提出してください。

2 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に適切な措置を講じ、速やかに区に報告してください。

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、区と指定管理者が協議し速やかに対応を行います。

(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、かつ美観を維持してください。

(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。

なお、本施設においては、昇降機設備において、メーカーとフルメンテナンス契約を締結しており、これを継続するとともに建築基準法第12条に基づく法定点検を実施するものとします。

エスカレーター設備の保守点検は、エスカレーターの推奨する点検者と契約を締結してく

ださい。

また、消防設備の法定定期点検（年2回）に関しては、瀬谷区民文化センター専有部内も含め、管理組合又は施設管理組合が行います。

(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。

(ウ) 破損、不具合等が発生した時には、速やかに区に報告してください。

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期限・耐用年数のあるものに関しては随時更新を行ってください。

ウ 楽器（ピアノ）

(ア) ピアノの保守管理を行うものは、納入ピアノメーカーの技術研修を受け、保守管理（調律、調整、整音等）に精通した、実績をもった技術者としてください。

(イ) 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。

なお、保守点検は年1回以上（練習を主な用途とする場合は年1回以上）、定期調律は年2回以上実施してください。

(ウ) 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。

エ 練習室で使用する楽器類の保守管理

(ア) 練習室で使用する楽器類に関して、必要に応じて保守管理を行い、適宜良好な状態を維持してください。また、温度や湿度、埃などに配慮し、最適な状態を維持してください。

(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。区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「物品管理簿（第Ⅱ種）」に記載するものとします。

ア 区に帰属する備品等

(ア) 「物品管理簿（第Ⅰ種）」に示す区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) 区に帰属する備品等が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、横浜市との協議により、必要に応じて、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、横浜市が自己の費用と責任において、また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、指定管理期間の合計金額が1,000万円の範囲内で、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。なお、指定管理期間の合計金額が1,000万円を超えた部分の取扱については、横浜市と指定管理者の協議により定めることとします。なお、当該費用は修繕費予算に含むものとします。

また、新たに調達を行った場合には、調達後速やかに区の所有に移すとともに次期指定管理者に引き渡すこととします。

(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、区との協議により、必要に応じて、区に対し、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・調達した備品等については、「物品管理簿（第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、ただし、区との協議により、区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、指定管理者と区との間で調整の上、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100万円以上（消費税及び地方消費税を除く。）のものについては横浜市が負担するものとし、1件100万円未満（消費税及び地方消費税を除く。）のものについては、指定管理期間の合計金額が1,000万円の範囲内で、指定管理者が負担するものとし、なお、指定管理期間の合計金額が1,000万円を超えた部分の取扱については、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、横浜市の事由に基づいて行われる場合は本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より実施するものとし、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、

(6) 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）を区に提出します。9月末に当該年度の修繕予定の実施状況の報告を区に行い、必要に応じて区が指示を行います。年度末に実施報告を行い、区が確認をすることとします。

(7) 利用者の責めに帰する管理物件の損傷について

指定管理者は、利用者の責め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、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、区と指定管理者による協議の上、対応を決定するものとし、

3 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。

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

音楽多目的室等貸出し対象施設の清掃時間、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。特に音楽多目的室での催物の開催時は、作業を控えてください。やむを得ず作業を行う時には、服装や身だしなみに十分に配慮した上で、最小限の作業に止めるなど、利用者への配慮を行ってください。

(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。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、横浜市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、本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」の取組を推進してください。回収ルート等の詳細については、区よりご案内します。

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横浜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・大規模な模様替えを行った際には、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、区に報告してください。

なお、横浜市はこの結果について、一般に公開できるものとします。

4 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) 機械警備等を用いて、対象部分における保安警備業務を適切に行ってください。
- (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。) を設置している場合は「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。

5 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/bousai-saigai/data/bosaikeikaku/keikaku/keikakutou/keikaku.html>

- (5) 指定管理者は、指定管理者の負担 (指定管理料) においてAEDを最低1台設置し、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。
- (6) 日常の防火・防災業務遂行及び定期的な防火・防災訓練を実施するにあたっては、ライブゲート瀬谷管理組合との調整を図ってください。

6 緊急時の対応

- (1) 緊急時の連絡網を作成し、区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、区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、区と協力して、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区が協力を求めた場合には、協力するよう努めるものとします。
- (5) 瀬谷区民文化センターは、瀬谷区区防災計画に帰宅困難者一時滞在施設として位置づけられています。指定管理者は、横浜市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、災害の発生時には、当該協定に基づき適切に対応してください。

この場合、本市が作成する「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/bousai-saigai/moshimo/chikitaisaku/manual/shiteikanrisha.html>

また、現段階では本市防災計画上の位置付けに関わらず、危機発生時の状況によっては、随時、施設に協力を求める可能性があり、指定管理者は、区から協力要請があった場合には、公共施設として協力するよう努めてください。

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（技術基準適合維持義務）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) 区は、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あたり、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) 区及び指定管理者は、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。さらに、電気主任技術者として選任する者に、当該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、誠実に行うことを確約させるものとします。

8 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。

9 重要書類の管理

施設に備付けの竣工図等重要書類の管理を行います。

10 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。

11 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、区と協議の上、原則として指定管理者が対応するものとします。

Ⅶ 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。

必要に応じ、写真を撮影し、保存してください。

2 月間業務報告書の作成

指定管理者は、月間業務報告書を作成し、区に提出します。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。

Ⅷ 業務計画書及び業務報告書の作成

1 業務計画書の作成

次年度の年間業務計画書を毎年度1月末までに作成し、区に提出します。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。

年間業務計画書の作成にあたっては、区と十分に調整を図ることとし、区は3月末までに承認することとします。承認を受けた後は、区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、区は業務計画書を公表するものとし、瀬谷区ウェブページに掲載します。

2 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、区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、

また、区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、瀬谷区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、区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、

※これまでの事業計画書及び事業報告書については、瀬谷区ウェブページをご覧ください。

https://www.city.yokohama.lg.jp/seya/kusei/shiteikanrisha/chiku_center/bunkacenter/kubun_1.html

Ⅸ 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、指定管理者選定評価委員会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、区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。

また、区は業務評価について公表するものとし、瀬谷区ウェブページに掲載します。

1 モニタリングの実施

区は、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。

- (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) 区は必要に応じ、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を聴取し、年1回以上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

本市では、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。

瀬谷区民文化センターに関する第三者評価は、提案時の指標に基づき、瀬谷区民文化センター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区との協議により定める時期を原則とし、区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。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。

4 業務の基準を満たしていない場合の措置

区長は、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、必要な改善措置を指定管理者が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、区長は地方自治法第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、横浜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。

X 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、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、横浜市が国家賠償法（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、横浜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横浜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) 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区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、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」を参考としてください。
- (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、速やかに区に提出してください。

2 個人情報の保護

- (1) 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、「横浜市個人情報の保護に関する条例（令和 4 年 12 月 28 日条例第 38 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。
また、インターネットに接続した端末等がウィルス感染し、情報が漏えいすることのないよう必要な対策を講じて予防に努めてください。
- (2) 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。
- (3) 指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、横浜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。

3 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又は事件・事故等が生じた際は、速やかに区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、区からの指摘・指示・要請等に従ってください。

4 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、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 2

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。

- (2) 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>

- (3) 年間業務計画書及び年間業務報告書を、区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、区から一般公開を求めることがあります。

5 区及び関係機関等との連絡調整

- (1) 区及び関係機関・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、区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) 瀬谷区民文化センターは複合施設「ライブゲート瀬谷」内にあるため、建物管理者と良好な関係を保ち、双方の事業運営等に支障のないように努めてください。
- (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区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。

6 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充てることはできず、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、事前に区と協議の上、事業計画書等を提出し、承認を得ることが必要です。

7 その他

(1) 横浜市中心企業振興基本条例を踏まえた取組の実施

横浜市では、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あたって、市内中小企業への優先発注に努めるものとします。

なお、区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。

(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を行ってください。

また、指定管理者が区に対してこれらの手続に関する協力を求めた場合、区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) 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（【V 8 (2) アイデア・ノウハウの一層の活用】を含む。）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）（【X 6 (2) 自主事業（B型）】）は、使用期間について、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、横浜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。

なお、瀬谷区民文化センターの事務室を特定団体の事務室として使用するなど、利用者の利便性の向上に関しない施設の使用については認められません。

(4) その他

その他、記載のない事項については、区と協議を行うものとします。

XI 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瀬谷区民文化センター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

- (1) 業務計画書、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、区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) 指定終了日以降の利用にかかる利用料金で、前指定期間中に前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、区又は次期指定管理者に引き継ぐものとします。また、既に予約されている施設利用についても、引き継ぐものとします。引継ぎの際には個人情報を含んだ書類の取扱いに十分に注意し、情報漏えいが生じることのないよう努めることとします。
- (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区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、施設のウェブサイト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、区は経費の負担を行いません。
- (7) 引継ぎ期間は指定管理者が決定してから指定期間の開始時までの間に行うものとします。
- (8) 引継ぎにおいては、新旧両指定管理者立会いのもと、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
- (9) 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、区に明け渡してください。ただし、区が認めた場合には、原状回復は行わずに、別途区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) 区に帰属する備品等については、区又は区が指定する者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、区との協議において両者が合意した場合は、区又は区が指定する者に引き渡すことができるものとします。

なお、指定管理者に帰属する備品等であっても、区に帰属する備品等の更新を目的として調達した場合は、調達後速やかに区の所有に移すとともに区が指定するものに引き渡すこととします。

- (3) 業務に必要な文書等を、区又は区が指定する者に引き渡してください。
- (4) 個人情報、漏えいのないように区又は区が指定する者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。