

横浜市寺尾地区センター及び横浜市鶴寿荘指定管理業務 仕様書

1 趣 旨

本仕様書は、横浜市地区センター条例第5条に基づく横浜市寺尾地区センター及び横浜市老人福祉施設条例第4条に基づく横浜市鶴寿荘（以下、「寺尾センター」という。）の指定管理者の公募にあたり、地域住民が自主的に活動し相互の交流を深める場であるという、地区センター等の設置理念に基づき行う管理運営業務（以下「本業務」という。）の内容及び履行方法について定めることを目的とする。

2 地区センター等の管理に関する基本的な考え方

本業務を遂行するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- (1) 地区センター等の設置理念に基づき、地域コミュニティの醸成や地域の連携に寄与できるよう管理運営を行うこと。
- (2) 老人福祉法の規定に基づく、老人に対する各種相談事業及び健康の増進、教養の向上及びレクリエーションに関する事業の企画及び実施の業務を行うこと。
- (3) 地区センター及び老人福祉センターは公の施設であり、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いを行うこと。
- (4) 質の高いサービスの提供と効率的な業務の執行により、施設の特性を最大限活用できるよう、創意工夫に基づく効果的な管理運営を目指すこと。
- (5) 地域住民や利用者の意見・要望等を真摯に受け止め、利用者サービスの向上に努め、施設の利用促進を図ること。
- (6) 建物、建物以外の工作物、土地及び設備（以下、「施設及び設備」という。）の内容を十分に把握したうえで、すべての施設及び設備を清潔かつその機能を正常に保持し、利用者が快適で安全に利用することができるよう適正な維持管理を行うこと。
- (7) 個人情報保護や各種法令遵守を徹底するほか、危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行を図ること。
- (8) 管理運営費の節減に努めること。
- (9) 合築施設を一体で管理することにより、両施設それぞれの特性を活かしながら、効果的かつ効率的な管理運営を行うこと。

3 指定期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

4 法令等の遵守

本業務に当たっては、次の各項に掲げる法令その他の関係する法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 横浜市地区センター条例（昭和48年6月横浜市条例第46号。以下「地区センター条例」という。）
- (4) 横浜市地区センター条例施行規則（平成15年10月横浜市規則第93号。以下「地区センター条例施行規則」という。）
- (5) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）

- (6) 老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について（昭和 52 年厚生省社会局長通達）
- (7) 社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）
- (8) 横浜市老人福祉施設条例（昭和 38 年条例第 43 号）
- (9) 横浜市老人福祉施設条例施行規則（昭和 40 年規則第 76 号）
- (10) 横浜市老人福祉センター運営要綱
- (11) 横浜市老人福祉センター趣味の教室実施要領
- (12) 横浜市レジオネラ症防止対策指導要綱
- (13) 横浜市行政手続条例（平成 7 年 3 月横浜市条例第 15 号）
- (14) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (15) 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）
- (16) 施設及び設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法及び建築物における衛生的環境の確保に関する法律等）
- (17) 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・介護休業法及び雇用保険法等）
- (18) 環境関係法令（エネルギーの使用の合理化等に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法及びフロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律等）
- (19) 神奈川県暴力団排除条例（平成 22 年 12 月神奈川県条例第 75 号）及び横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 51 号）
- (20) 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）
- (21) 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）

※前述の関係法令等に改正があった場合については、改正された内容を遵守することとする。

5 本業務の内容

(1) 施設の運営に関すること

地区センター及び老人福祉センターの共通事項

ア 職員の雇用等に関すること

施設を安全かつ安定して管理運営するために必要な人数の常勤職員及び非常勤職員を配置すること。

イ 広報・PR、情報提供に関すること

ウ 事業計画、事業報告及び利用統計に関すること

エ 利用要綱の策定に関すること

オ その他施設の庶務事務に関すること

カ 新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策に関すること

指定管理者は、国・神奈川県及び横浜市の方針に則り、新型コロナウイルス感染症等拡大防止に係る利用制限や利用制限の緩和等の適切な対応を行うこと。

同時に、利用者が安全・安心に施設を利用することができるよう、国・神奈川県・各業種別団体等が感染状況に応じて策定しているガイドライン及び横浜市の方針を遵守し、感染症拡大防止対策等を適切に講ずること。

地区センターに関する事項

ア 利用料金に関すること

(ア) 利用料金の設定

指定管理者が、利用料金を設定又は変更する際は、地区センター条例及び「地区センターの利用料金及び利用料金の減免に関する要綱」に基づき、市長の承認を得ること。

指定管理者は、利用料金の設定又は変更が市長に承認された場合、利用者等に対し速やかに周知すること。指定管理者は、承認され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なければならない。

(イ) 利用料金の管理

指定管理者は、利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理するものとする。

(ウ) 利用料金の減免

横浜市の利用、区が区政を推進するために行う事業及び公益的活動等による利用等については、利用料金の減免を行う。具体的な減免基準については、地区センター条例、地区センター条例施行規則及び「地区センター利用料金減免ガイドライン」に基づき、指定管理者と区が協議して定めること。

イ 地区センターの各部屋の利用に関すること

(ア) 利用の許可に関すること。

- ・指定管理者は、必要な情報収集に努めるとともに、利用申込のあった者等に対し施設の利用許可に関する取扱いについて、きちんと説明を行い、理解を得ること。
- ・指定管理者は、施設の利用許可に関する取扱いについて、職員に周知・徹底を図ること。また、職員に対し必要な研修を行うこと。

(イ) 利用申込の受付、利用調整に関すること。

(ウ) 利用者への施設の貸出、利用相談、利用支援に関すること。

ウ 利用要綱の策定に関すること

エ 地区センター条例第2条第2項に基づき行う施設の自主事業の計画、実施に関すること

オ 書籍の貸出、購入及び管理に関すること

老人福祉センターに関する事項

参考：老人福祉センターの利用者の実費負担について

鶴寿荘は利用料金制を採用しておらず、施設の利用にかかる利用料金は徴収していない。

ただし、印刷機、複写機等の使用にかかる印刷費・紙代等の実費は利用者の負担とし、適切に徴収する。

また、自主事業等にかかる経費は、参加者に負担を求めることができる。これら収入は指定管理業務の収支報告書において適切に報告することとする。

ア 高齢者の社会活動を支援する場の提供

「老人福祉センター」は、高齢者の社会活動を支援する場として、生きがい作業室や大広間等の諸室や関連設備・備品を備えている。これらの施設を利用者に提供するため、指定管理者は施設の利用許可に関する業務及び施設・設備の維持保全及び管理等に関する業務を行う。

(ア) 利用の手続き及び施設（諸室・設備・備品）の利用受付、利用調整に関すること
個人の利用承諾や、利用団体の利用証の発行及び利用承諾に関する業務を行う。また、利用申し込み受付、利用調整等を行う。

(イ) 「老人福祉センター」の利用促進及びサービスの向上に関すること
「老人福祉センター」施設の施設・利用案内、実施事業等について、利用者及び市民に対し広く情報提供し、「老人福祉センター」の周知及び利用促進を図ります。その他、利用者意見の聴取、利用者の利便性の向上に関する取組などを適宜実施します。

(ウ) 利用調整会議等の開催
「老人福祉センター」の円滑な利用及び利用促進を図るため、利用団体との連絡調整のための会議等を随時開催します。

(エ) 18区館長及び所長会の開催
「老人福祉センター」の円滑な利用及び利用促進を図るため、18区館長及び所長で連携を図り、館長及び所長の自主的な運営による会議等を随時開催します。会議の内容について、議事録を作成し、区に報告します。

開催回数は、原則、月1回程度とします。また開催にあたっては、原則、館長及び所長のみでの運営を行いますが、必要に応じて市職員等も会議に参加します。

イ 各種相談並びに教養の向上及び趣味やレクリエーションの機会の提供等

(ア) 生活相談
老人の生活、住宅、身上等に関する相談に応じ、適当な援助、指導を行う。

(イ) 健康相談
老人の疾病の予防、治療に関する相談に応じ、適当な援助、指導を行う。

(ウ) 自主企画事業の実施（教養の向上及び趣味やレクリエーションの機会の提供）
概ね半年で15種類（テーマ）以上の講座・イベント等の自主事業を計画し実施する。

・自主企画事業の定義

初心者を対象とした原則6か月間に渡る連続講座である「趣味の教室」と左記以外の事業（例：経験者を対象とした講座、3か月で終了する講座、公開講座など）

・実施種類（テーマ）数のカウント方法について

【「1」とカウントするもの】

開催回数が3回以上の講座、施設のお祭り（模擬店出店、サークル発表会等があるもの）

【「0.5」とカウントするもの】

開催回数が2回以下の講座、前後期に渡って開催する講座、地区センター等と共同開催する講座等

(エ) 介護予防普及啓発事業の実施

以下の事業のいずれかもしくは全てを実施します。

事業実施にあたり、指定管理料とは別に介護保険特別会計を活用した委託料を支給するので、令和4年度収支予算書（兼指定管理料提案書）（様式3）には計上しないでください。

令和2年度委託費実績 780千円

- ・介護予防に資する基本的な知識を普及啓発するためのパンフレット等の作成及び配布
- ・介護予防に資する基本的な知識を普及啓発するための有識者等による講演会や相談会の開

催健康教育等の実施

- ・介護予防の普及啓発に資する運動、栄養、口腔等に係る介護予防教室等の開催
- ・介護予防に関する知識又は情報、各対象者の介護予防事業の実施の記録等を管理するための媒体等の配布

(オ) 老人クラブ活動に対する援助等

市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会との連絡調整を行い、市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に支障をきたす事のないよう配慮すること。

(2) 施設及び設備の維持管理に関すること

ア 施設及び設備の管理全般に関すること

(ア) 指定管理者には、施設及び設備を常に良好な状態に保ち、快適で安全な利用環境を保持し、財産の保全と利用者及び職員の安全確保を図ることが求められる。このため、施設及び設備について、関係法令に従い保守点検を行うほか、破損及び汚損に対する予防保全に努め、日常の点検を行うものとする。

(イ) 指定管理者はあらかじめ維持管理計画書を作成し、区に提出すること。詳細は、各施設の特記仕様書「別紙3 維持管理業務一覧」を参照のこと。

(ウ) 施設及び設備に不具合を発見した際には、速やかに区に報告するものとし、施設の運営に支障をきたさないよう直ちに保全措置をし、その結果について区に報告すること。

(エ) 自家用電気工作物を有する施設にあっては、指定管理者は、電気事業法その他の法令等に基づき、必要な管理体制を整えること。

(オ) 指定管理者は、横浜市の「維持保全の手引」及び「施設管理者点検マニュアル」に基づき、施設及び設備の定期的な点検を行い、結果について区への報告を行うこと。

(カ) 併設施設の場合、共用部分の管理については、別の定めによること。詳細は、各施設の特記仕様書「別紙4 経費負担割合」を参照のこと。

イ 緊急時の対応等に関すること

(ア) 指定管理者は、防災、防犯及び事故等の予防のため、あらかじめ具体的計画を記載したマニュアルを作成するなど、防災等の体制を整えること。また、防火管理者を選任した上で消防計画書を作成し、所轄の消防署に届出を行うこと。

(イ) 指定管理者は、災害、事件、事故、急病等の緊急事態に備えあらかじめ緊急時対応マニュアルを作成し、職員への必要な訓練を行うと共に、緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じ、区を含む関係者に対して緊急事態発生を旨を通報すること。

(ウ) 横浜市防災計画及び鶴見区防災計画に基づき、地震などの災害時等には、災害対策本部支援施設その他の用途で使用するため、指定管理者は、その開設及び運営等に協力する必要がある。このため、別途区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結の上、横浜市の「指定管理者災害対応の手引き」に従いあらかじめ必要な体制整備等を行わなければならない。

また、現段階では、横浜市防災計画に位置づけがない場合でも、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、指定管理者はそれに協力するよう努めなければならない。

(オ) 災害発生時には、「災害時等における施設利用の協力に関する協定」、「福祉避難所に関

する協定」及び「開設マニュアル」等に規定のない事項であっても、被災者の援助活動等に関して横浜市の求めがあった場合には、協力するよう努めること。また、現段階では、横浜市防災計画等に位置づけがない項目でも、災害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、指定管理者はそれに協力するよう努めること。

(カ) 日頃から地域の様々な情報に触れることができるという利点を活かし、災害発生に備えた地域の活動を支援すること。

ウ 事故等への対応・損害賠償について

指定管理者は、施設で発生した事故等への損害賠償等の対応について、次のとおり義務を負うものとする。

(ア) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、施設（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。

(イ) 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に対応した施設賠償責任保険に加入し、当該保険金により損害賠償責任に対応するものとする。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するものとする。

(3) 個人情報保護、守秘義務及び業務に関する情報の公開に関すること

ア 指定管理者は、個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）に基づき、個人情報の具体的な取扱いに係る規律を整備するほか、個人情報の保護に関する法律及び横浜市個人情報の保護に関する条例その他秘密保持に関するすべての法令等を遵守するとともに、別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

イ 個人情報保護の体制をとり、職員に周知・徹底を図ること。

ウ 団体登録や自主事業等に際し利用者から収集する個人情報は、必要最小限のものとし、その取扱いについては、十分注意すること。また、職員に対し必要な研修を行うこと。

エ 指定管理者が、個人情報の保護に関する法律第2条第5項の「個人情報取扱事業者」である場合は、同法の定める義務規定を遵守しなければならない。

オ 指定管理者は、本業務の実施により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない情報を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

カ 指定管理者は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合、その委託先又は請負先に対しても、その業務にあたり本項の規定を遵守する必要があることを周知しなくてはならない。

キ 指定管理者は、横浜市が示す「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「保有個人データの開示等の請求に関する規程」を作成し、これに基づき適切な対応をしなければならない。

ク 指定管理者は、本業務に関する情報の公開について、横浜市が示す「指定管理者の情報公開に関する標準規程」に準拠して「情報公開規程」を作成し、これに基づき適切な対応をしなければならない。

(4) 施設の運営に関する委員会の設置（センター委員会等）

指定管理者は、センター委員会を設置して会議を開催し、利用者の要望や施設の管理運営、自主事業の企画等に対する意見を聴取し、その意見を施設運営に生かすものとする。

委員は、地元の連合町内会自治会、青少年団体、婦人団体等の地域の団体の代表者、利用者、公

募による市民などから選任すること。

(5) **利用者会議の開催**

指定管理者は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しなければならない。

(6) **意見・要望への対応**

電話やFAXその他により利用者から寄せられる意見・要望に十分応えることのできる体制を整え、区に適切に報告すること。また、意見・要望の対応結果について公表しなければならない。

(7) **運営改善の取組に関すること**

ア 各施設の委員会、利用者会議、利用者アンケートその他により地域や利用者のニーズを把握し、利用者サービスの向上に努めること。

イ 地域住民の意向、ニーズを把握し、これを十分に踏まえるとともに、区内公的施設や関係団体との連携に努め、地域住民の主体的な活動を支援すること。

ウ 利用状況等の動向を分析し、必要な運営の見直しを行うなどにより、利用者数の拡大や稼働率の向上等、施設の利用促進を図ること。

エ 指定管理者は、そのノウハウや創意工夫を活かし、利用者サービス向上、利用促進及び指定管理料削減に繋がる新たな運営改善の取組を区に提案することができる。

オ 指定管理者は、上記運営改善の取組を行おうとする場合、あらかじめ区とその内容、必要な手続等について協議しなければならない。また、その検討にあたっては、各施設の委員会等に諮り了解の下に進めること。

6 **経費等について**

(1) **収支の考え方**

ア **収入**

(ア) **施設運営収入（様式5の【ア】）**

A **利用料金 ※地区センターのみ該当**

指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができる。

利用料金収入見込額を超えて収入があった場合は、指定管理者の収入とすることができる。収入見込額に不足額が生じた場合には、指定管理者がその額を補填する。

指定管理者の収入となる利用料金は指定期間中の利用に係る利用料金のみとする。

※利用料金収入見込額は、過年度の実績に基づく減免相当分を見込んで計算すること。

B **自主事業収入**

指定管理者が実施する教室等の事業（地区センター条例第2条第2項の目的によるもの）による収入

C **雑入**

指定管理者が、自らの提案により実施する事業（地区センター条例第2条第2項の目的以外のもの）その他上記A、B及び下記「指定管理料」以外の収入

（例：自販機売上手数料、コピー代、物販・広告事業収入、預金利息など。）

(イ) **指定管理料（様式5の【イ】）**

「施設管理運営経費【ウ】」から「施設運営収入【ア】」を減じた額（地区センターにあつては、これに「利用料金収入見込みの1/3に相当する額」の「ニーズ対応費【エ】」を加え

た額)を指定管理料として支払うものとする。

指定管理料は別に区が指定する上限額の範囲内で提案すること。

$$\text{指定管理料【イ】} = \text{施設管理運営経費【ウ】} - \text{施設運営収入【ア】} (+ \text{【エ】} [\text{地区センターのみ}] \text{利用料金収入見込みの} 1/3)$$

※ 賃金水準の変動への対応については、提案された人件費のうち給与等賃金水準の変動による影響を受けるものを、賃金水準の変動に応じて見直すことで、2年目以降の指定管理料に反映する。(以下、この仕組みを「賃金水準スライド」という。)

そのため、収支予算書等に記入する人件費のうち給与等、賃金水準スライドの対象となるものについては、基礎単価と各年度の配置予定人員を乗じた額を記入すること。

なお、賃金水準スライドの対象外の人件費については、必要額を積算して記入すること。

賃金水準スライドの詳細については、「指定管理者制度における賃金水準スライドの手引き」参照のこと。

イ 支出

(ア) 施設管理運営経費(様式5の【ウ】)

指定管理者が行う維持管理・運営業務に伴う、指定管理者の人件費、事務費、事業費、光熱水費、警備業務・設備保守点検業務・清掃業務等を外部委託した場合の委託費、修繕費、保険料、一般管理費その他の全ての経費が含まれる。

指定管理者が自らの提案により実施する事業(地区センター条例第2条第2項の目的以外のもの)のために支出する経費もここに含まれる。

(イ) ニーズ対応費(様式5の【エ】) ※地区センターのみ該当

利用料金収入見込額の1/3に相当する額は、利用者ニーズに対応するための費用として執行しなければならない。

<使途の考え方>

利用者のためになるものとして、利用者が直接使う物品の購入や、利便性向上につながる設備の改修などに充てることとし、使途について疑義がある場合は区と協議する。

(2) 経費の支払

指定管理料は、応募時の提案額に基づき会計年度(4月1日から翌年3月31日まで)ごとに横浜市予算の範囲内で、区と指定管理者が協議を行い決定する。

指定管理料の額、支払時期、方法等は、毎年度、年度協定にて定めるものとする。

なお、指定管理料提案書に区が示した指定管理料の上限額については、財政の状況により変更となる場合がある。

(3) 管理口座

指定管理業務に関する事業経費は、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。

指定管理者が指定期間外の利用に係る利用料金(利用の許可の取消を申し出た場合に返還しなかった利用料金も含む)を収受した場合は、通常の利用口座とは別の口座を設け、これを管理するとともに、区又は区が指定する指定管理者に対し、円滑に引継ぎを行うものとする。

(4) 経費の執行

ア 経費の執行については、応募団体からの予算提案額に基づき年度協定書で定めた額の中で、予算費目ごとに管理、執行することとする。

イ 施設及び設備等（備品含む）の修繕等について、1件につき60万円（消費税及び地方消費税含む。）未満のものについては、年間の合計金額が200万円（消費税及び地方消費税含む。）の範囲内で、指定管理者が自己の費用と責任により実施することとする。なお、年間の合計金額が200万円を超えた部分の取扱いについては、横浜市と指定管理者の協議により定めることとする。ただし、指定管理者が、横浜市との協議に基づき指定期間終了後の買取りは求めないことを条件に、執行する場合はこの限りでない。

ウ 業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、区の承諾を得た場合は、この限りではない。業務の一部を再委託する場合は、委託先及び契約金額を区に届け出ること。

エ 事務経費

施設の運営に関する本部事務経費を計上する場合は、労務、経理、契約等の事務に要する経費を、人件費、事務費、管理費の総額との割合より勘案し、算出すること。

(5) 経理規程

指定管理者は経理規程を策定し、経理事務を行うこと。

7 物品の管理等

- (1) 指定管理者は本業務実施の用に供するため、物品管理簿により備品を管理する。
- (2) 指定管理者が本業務会計において備品を購入した場合、区に寄贈願を提出し、区に帰属するものとする。本業務会計によらず、指定管理者が自己の負担により任意に購入した備品については、指定管理者に帰属するものとする。
- (3) 指定管理者は、指定期間中、施設の備品を常に良好な状態に保たなければならない。
- (4) 指定管理者は、指定期間中、施設の備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。

8 開業準備及び業務の引継

- (1) 指定管理者は、指定開始日に先立ち、業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等を行うこと。また、本業務を遂行するために許認可が必要となる場合は、指定管理者の責任及び費用において取得すること。なお、必要と認める場合には、指定開始日に先立ち、施設の視察を申し出ることができる。
- (2) 業務の開始にあたっては、現に施設を利用している利用者、利用団体等の利用の継続性を妨げないよう配慮すること。
- (3) 指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。
- (4) 指定管理者は指定期間の終了までに、指定開始日を基準として施設を原状に回復し、区に対して施設を明け渡さなければならない。ただし、区が認めた場合には、施設の原状回復を行わず、別途区が定める状態で施設を明け渡すことができるものとする。
- (5) ウェブサイトのアドレス（URL）は、新指定管理者に引き継ぐこと。引継ぎが困難な場合は、アドレスが変更になった旨を旧サイトに掲載し、一定期間（概ね1年間）新サイトに利用者を誘導するよう努めること。

9 業務を実施するにあたっての注意事項

業務を実施するにあたっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

(1) 公平性の確保、人権の尊重

ア 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

イ 施設の運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とすること。また、職員に対し必要な研修を行うこと。

(2) 横浜市施策への協力、関連施設・機関等との連携

ア 横浜市の施策としての事業に、積極的に取り組むよう協力すること。

イ 地域の活動拠点として、区及び区内にある他の区民利用施設と連携し、地域の課題や情報の共有化を図ること。

ウ 指定管理者は、区が出席を要請した会議等には、出席すること。また、適宜、連絡調整会議を開催するなどにより、関係機関との連絡調整を図ること。

エ 合築施設にあつては、本業務を実施するにあたり、相手方施設との協力、調整を怠らないこと。

(3) その他

ア 職員の雇用にあたっては、労働基準法その他の労働関係法令を遵守すること。

イ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合は、区と協議を行うこと。各種規定等がない場合は、横浜市の諸規定に準じて業務を実施すること。

ウ 施設あての書類は、收受印を押印し、内容ごとに保管期間を定め保管すること。

エ 他の地方公共団体の職員による視察、見学等については、原則として指定管理者が対応すること。

オ 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、全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。

10 業務の実施計画及び実施状況の確認

(1) 事業計画書等の作成・提出

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書及び収支予算書を作成し、区に提出すること。また、前年度の1月末日までに次年度事業計画書及び次年度収支予算書(案)を作成し、区に提出すること。作成にあたっては、区と調整を図ること。

(2) 事業報告書等の作成・提出

指定管理者は、毎年度終了後2か月以内に事業報告書を提出し、区の確認を得なければならない。また、区が指定する期日までに収支決算書を提出し、区の確認を得なければならない。

(3) 運営目標の設定

指定管理者は、PDCAサイクルを活用して、施設運営の持続的な改善を行うこと。

事業計画書作成の際には、運営目標を具体的な指標として設定し、年度末の振り返り時には目標と実績との差異を踏まえて改善計画を策定し、次年度の目標設定に生かすものとする。

(4) 事業計画書及び事業報告書等の公表

指定管理者は、事業計画書、収支予算書、事業報告書及び収支決算書等を公表するものとする。

また、本業務を終了するまでの間、写しを保管し、市民からの求めがあったときは、施設窓口において閲覧に供しなければならない。

(5) 利用統計

指定管理者は、各月ごとの施設の利用状況に係る統計を作成し、区に提出しなければならない。

11 業務の評価、点検等

(1) 自己評価

指定管理者は、自らの管理運営が、施設の設置目的や協定書、仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値を達成しているか、利用者のニーズに合致したものとなっているか確認するため、年1回以上、自己評価を行わなければならない。

自己評価は、指定管理者の提案内容、毎年度設定している運営目標及び地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケート等の利用者からの意見・要望に基づき、横浜市が定める様式を用いて行うものとする。

指定管理者は、自己評価の結果必要があると認められる場合、区と協議の上業務の改善策を検討して、改善計画を策定するとともに、速やかに実行しなければならない。

指定管理者は、自己評価の結果、改善計画及び改善結果を区に報告し、また公表しなければならない。

(2) 第三者評価

横浜市では、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る。

指定管理者は、横浜市が定めた共通評価基準に基づき、横浜市が認定した民間評価機関による評価を受けること。

なお、受審については、指定開始から2～3年目を行うことを原則とし、実施時期は区と調整するものとする。また、受審に伴う費用（20万円（消費税及び地方消費税を含まず））は指定管理者の負担とする。

指定管理者は、第三者評価の結果、業務の遂行について改善すべき点等が指摘された場合、区と協議の上業務の改善策を検討するとともに、速やかに実行しなければならない。

指定管理者は、第三者評価の結果及び改善状況を区に報告し、また公表しなければならない。

(3) 業務点検

ア 区は、指定管理者の業務が、仕様書や提出された事業計画書、指定管理者と締結する協定書等に基づいて執行されていることを確認するため、書面報告、実地調査、ヒアリング等により業務点検を行うものとする。

主な点検内容は次のとおりとする。

- (ア) 利用料金収入（地区センターのみ）、利用者等の実績、部屋別稼働率等
- (イ) 収支状況
- (ウ) 自主事業実施状況
- (エ) 運営体制
- (オ) 施設及び設備の管理状況、修繕の実施状況、備品管理状況
- (カ) 広聴、ニーズ対応の状況、地区センター委員会等・利用者会議開催状況
- (キ) 運営目標に対する実績及び自己評価結果と改善計画

(ク) 利用方法、個人情報保護、緊急時対策、情報公開等の状況

(ケ) 財務状況、市税の納付状況

など

イ 業務点検の結果、指定管理者による業務実施内容が必要な条件を満たしていない場合、あるいは第三者評価による指摘事項が速やかに改善されない場合、区は指定管理者に対して業務の改善を指示するものとする。指定管理者は、改善指示を受けた場合、区に対して改善策を提示するとともに、速やかに実行し、その結果を報告しなければならない。また、区は業務点検の結果を公表するものとする。

(4) 業務の基準を満たしていない場合の措置

区は、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措置を講じるよう指示を行う。それでも改善が見られない場合、横浜市は地方自治法第 244 条の 2 第 11 項に基づき、その指定を取消又は期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

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する。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する。

12 横浜市中小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る。

指定管理者においても、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は、市内中小企業への優先発注に努めるものとする。

なお、横浜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る。

・市内中小企業の定義について

① 市内事業者：横浜市内に本社・本店などを設けている事業者

② 中小企業：中小企業基本法（昭和 38 年法律第 154 号）の第 2 条第 1 項第 1 号から第 4 号で定義されるもの

業種	資本金の額または出資の総額	常時使用する従業員の数
①卸売業	1 億円以下	1 0 0 人以下
②小売業	5 千万円以下	5 0 人以下
③サービス業	5 千万円以下	1 0 0 人以下
④製造業その他	3 億円以下	3 0 0 人以下

13 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、横浜市は年度に 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っている。

そのため、各団体は、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なければならない。

14 リスク分担

指定期間内における主なリスク分担については、別紙2のとおりとする。これ以外のリスクに関する対応については、別途協議のうえ決定するものとする。

15 協議

- (1) 指定管理者はこの仕様書に規定するもののほか、特記仕様書の規定に従い業務を行うこと。
- (2) 本仕様書、特記仕様書及び協定書に定めのない事項又はその記載事項の解釈に疑義が生じた場合は、区と協議し決定すること。

個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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及び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を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事

務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（複写及び複製したものを含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

（再委託の禁止等）

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

（資料等の返還）

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

（報告及び検査）

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

（事故発生時等における報告）

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（研修の実施及び誓約書の提出）

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を横浜市長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を横浜市長に提出しなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、

受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

- (2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式1)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。

リスク分担表

(仕様書 別紙2)

リスクの種類	内容	横浜市	指定管理者
法令などの変更	指定管理者が行う管理運営業務に直接影響を及ぼす法令等の変更	協議事項	
	指定管理者自らの団体運営に影響する法令変更		○
	その他の法令変更	協議事項	
物価	指定後のインフレ・デフレ		○※1
賃金水準	賃金水準の上昇による人件費の増加	○	
金利	金利の変動		○
資金調達	必要な資金確保		○
不可抗力※2	不可抗力による業務の変更、中止、延期、事件事故	協議事項	
申請コスト	申請に要する費用の負担		○
調査	事業の実現可能性等の調査		○
施設競合	他施設との競合による利用者減、収入減		○
需要変動	当初の需要見込みと異なる状況の発生		○
運営費の増大	横浜市以外の要因による運営費の増大		○
施設の損傷	指定管理者の管理上の瑕疵による建物、設備機器等の損傷及び指定管理者に属する備品の損傷		○
修繕	1件税込60万円未満		○
	1件税込60万円以上	○	
管理上の瑕疵による火災等事故	管理上の瑕疵による火災等事故		○
債務不履行	施設設置者(横浜市)の協定内容の不履行	○	
指定管理者による業務又は協定内容の不履行	指定管理者による業務又は協定内容の不履行		○
性能リスク	提供するサービスの協定書要求水準不適合		○
近隣対策	本業務に起因する公害、生活環境の阻害あるいは利用者等による迷惑行為等		○
利用者等への損害賠償	指定管理者に帰責事由があるもの		○
	上記以外のもの	協議事項	
管理運営内容の中断・中止・変更	指定管理者に帰責事由があるもの		○
	上記以外のもの	協議事項	
組織再編行為等	指定管理者の組織再編行為等により市に発生する費用		○※3
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの	○	
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの		○
市会議決	指定の議決が得られないことによる管理運営開始の延期		○

※1 著しい物価変動が発生し、収支計画に多大な影響を与えるものについては、別途協議する。

※2 暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキ及び伝染病・感染症の流行など

※3 ①次期指定管理者指定のために開催する選定委員会等の委員に支払う報酬等の費用

②組織再編行為等への対応のために必要となった弁護士等の専門家への相談に要する費用