

横浜市鶴見市場コミュニティハウス指定管理業務 仕様書

本仕様書において、施設の種別としてのコミュニティハウスをいうときは単に「コミュニティハウス」といい、地区センター、コミュニティハウス、集会所、スポーツ会館の条例施設を総称としていうときは「地区センター等」というものとします。

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 コミュニティハウス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) 地区センター等は公の施設であり、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いを行うこと。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 個人情報の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。
- (7) 管理運営費の節減に努めること。

3 指定期間

令和7年4月1日から令和12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「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「規則」という。）
- (5) 横浜市行政手続条例（平成7年3月横浜市条例第15号）
- (6) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (7) 横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号）
- (8) 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）

- (9) 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）
 - (10) 環境関係法令（エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律、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）
 - (11) 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）
 - (12) 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）
 - (13) 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

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 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 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 広報・PR、情報提供に関すること

カ 事業計画、事業報告及び利用統計に関すること

キ 書籍の貸出、購入及び管理に関すること

ク 利用者へのWi-Fi環境等の提供に関すること

(ア) 利用者の利便性の向上を図るため、フリーWi-Fi環境の導入に努めること。

ケ その他施設の庶務事務に関すること

(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、鶴見区（以下、「区」という。）に提出

すること。

- (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つては、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。

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) コミュニティハウスは、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。

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 16 条第 2 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「指定管理者の保有する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（コミュニティハウス委員会等）

指定管理者は、コミュニティハウス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 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 自主事業収入

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

B 雑入

指定管理者が、自らの提案により実施する事業（条例第2条第2項の目的以外のもの）
その他上記A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。

$$\text{指定管理料【イ】} = \text{施設管理運営経費【ウ】} - \text{施設運営収入【ア】}$$

※ 賃金水準の変動への対応については、「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。

また、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とともに、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。

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（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。

(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。

(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、別添「物品管理簿」に示す施設の備品を管理する。
- (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、備品は区に帰属するものとし、区に寄贈願を提出する。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。
- (6) 導入したWi-Fi環境等は、利用者、利用団体等の利用の継続性について配慮した引継ぎを行うよう努めること。

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（脱炭素化、DXの推進等）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、区及び区内にある市民活動支援センターや他の区民利用施設と連携し交流の機会をつくり、施設同士で日頃から各施設が持つ機能や人材、情報を共有すること。また、地域で活動する団体や人材同士の連携のきっかけづくりに努めること。

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。

オ 「横浜市地球温暖化対策実行計画（市役所編）」に基づき、ESCO事業等を実施する際には、事業への協力、調整を行うこと。

(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 施設あての文書類は、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。作成に当たっては、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コミュニティハウス委員会、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年目に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、コミュニティハウス委員会等・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

(令和5年4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。）がこの特記事項が付帯する契約（以下「この契約」という。）において個人情報を取り扱わせる者（以下「受託者」という。）は、個人情報の重要性を認識し、この契約による事務（以下「本件事務」という。）を処理するに当たっては、個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例その他の関係法令等を遵守し、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、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等（以下「漏えい等」という。）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程類を整備するとともに、本件事務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 受託者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、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、本件事務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、安全管理措置報告書（第1号様式）により委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は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、本件事務の処理に従事している者が本件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、本件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個人情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第5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、本件事務に係る個人情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件事務を処理する目的以外での利用
- (2) 複写又は複製（作業場所内において効率的に作業を進めるためにやむを得ないものを

除く。)

(3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第6条 受託者は、本件事務を処理するための個人情報から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ない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合には、個人情報の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。）との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合にあっては、受託者は、当該第三者（会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再々受託者」という。）における個人情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、個人情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託（再委託及び再々委託等（以下「再委託等」と総称する。）を含む。）については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第2条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

(個人情報記録された資料等の返還等)

第7条 受託者は、本件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が記録された資料等を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、委託者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(報告及び検査)

第8条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、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、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

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、委託者の事情により過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

(事故発生時等における報告)

第9条 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が生じ、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。

(研修実施報告書の提出)

第10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、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個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、研修実施報告書(第2号様式)を委託者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する場合には、再受託者に対し、前項の研修を実施させ、同項の研修実施報告書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研修実施報告書を委託者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11条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件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。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。

(第1号様式)

安全管理措置報告書

調査項目	内 容	
1 業者名	<input type="checkbox"/> 横浜市競争入札有資格者 <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 横浜市出資法人 (条例第 条)	
2 業務の作業担当部署名		
3 業務の現場責任者役職名		
4 業務の個人情報取扱者の人数		
5 個人情報保護関連資格等	<input type="checkbox"/> Pマーク <input type="checkbox"/> ISMS <input type="checkbox"/> その他の資格 () <input type="checkbox"/> 個人情報関係の損害保険に加入	
6 個人情報保護に関する社内規程等	<input type="checkbox"/> 個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 <input type="checkbox"/> 個人情報漏えい・紛失・滅失・盗難等事故時の対応規程・マニュアル等 <input type="checkbox"/> 個人情報保護について従業員との雇用契約や誓約書等に明記 <input type="checkbox"/> その他の規程 () <input type="checkbox"/> 規程なし	
7 個人情報保護に関する研修・教育	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する研修・教育を実施 (年_回/従業員1人につき) <input type="checkbox"/> その他 ()	
8 個人情報保護に関する点検・検査・監査の方法等		
9 漏えい等の事案の対応規程・マニュアル等の内容		
(1) 対応規程・マニュアル等がある場合	名 称	
	内 容	
(2) 対応規程・マニュアル等がない場合	(漏えい等の事案が発生した場合にどのような対応を取るのかについて、なるべく具体的に記載してください。)	

10 個人情報を取り扱う作業場所の管理体制	
※ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者が、実施機関所有のPC、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(2)電磁媒体の項目、(4)及び(5)を記入してください。	
(1) 作業施設の入退室管理	<p>作業期間中の入室可能人数</p> <p><input type="checkbox"/>上記4の作業者のみ</p> <p><input type="checkbox"/>作業者以外の入室可 (<input type="checkbox"/>上記外___名 <input type="checkbox"/>その他)</p> <p>入退室者名及び時刻の記録</p> <p><input type="checkbox"/>なし (施設のみ、身分証提示のみ等)</p> <p><input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>用紙記入</p> <p><input type="checkbox"/>ICカード等によりID等をシステムに記録</p> <p><input type="checkbox"/>カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録</p> <p><input type="checkbox"/>その他 ()</p> <p><input type="checkbox"/>その他 ()</p>
(2) 個人情報の保管場所	<p>紙媒体 <input type="checkbox"/>鍵付き書庫 <input type="checkbox"/>耐火金庫 <input type="checkbox"/>専用の保管室</p> <p><input type="checkbox"/>その他 ()</p>
	<p>電磁媒体 <input type="checkbox"/>鍵付き書庫 <input type="checkbox"/>耐火金庫 <input type="checkbox"/>専用の保管室</p> <p><input type="checkbox"/>その他 ()</p>
(3) 作業施設の防災体制	<p><input type="checkbox"/>常時監視 <input type="checkbox"/>巡回監視 <input type="checkbox"/>耐火構造 <input type="checkbox"/>免震・制震構造</p> <p><input type="checkbox"/>その他 ()</p>
(4) 個人情報の運搬方法	<p>紙媒体</p>
	<p>電磁媒体</p>
(5) 個人情報の廃棄方法	<p>紙媒体</p>
	<p>電磁媒体</p>
(6) 施設外で作業を行う場合の個人情報保護対策 (行う場合のみ記入)	

11 電算処理における個人情報保護対策	
※紙媒体しか取り扱わない業務を行う場合は記入不要です。	
(1) 作業を行う機器	<input type="checkbox"/> 限定している（ノート型__台、デスクトップ型__台） <input type="checkbox"/> 限定していない
(2) 外部との接続	<input type="checkbox"/> 作業機器は外部との接続をしていない <input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続している 接続方法： <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 専用回線 <input type="checkbox"/> その他（ ） 通信の暗号化： <input type="checkbox"/> している <input type="checkbox"/> していない
(3) アクセス制限	<input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしている IDの設定方法（ ） パスワードの付け方（ ） <input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(6) ソフトウェアの更新	<input type="checkbox"/> 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている <input type="checkbox"/> 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	<input type="checkbox"/> アクセスログをとっている（ 年保存） <input type="checkbox"/> アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	<input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> 電源の二重化 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> なし
(9) その他の対策	
12 外国における個人情報の取扱いの有無	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている <input type="checkbox"/> なし ※「あり」の場合は、以下も記入してください。
(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

年 月 日

(提出先)

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書・誓約書

個人情報の保護に関する法律第66条第2項の規定により準用される同条第1項に定める措置の一環として、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漏えい等の事故が発生した場合の民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙（全 枚）のとおり報告いたします。

個人情報の保護に関する法令等及び個人情報取扱特記事項を遵守し、並びに従事者にも遵守させ、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

研修実施明細書

本件業務の委託に当たり、受託者として従事者を実施した個人情報保護に係る研修の明細は、次のとおりです。

研修受講日	所 属	担 当 業 務	氏 名

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		○
	1件税込60万円未満		○
修繕	1件税込60万円以上及び指定管理者の年間修繕合計金額が200万円を超えた部分	○	
	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・感染症等の流行など

※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