



# 横浜市市民プラザ 指定管理者業務の基準

令和3年1月  
横浜市文化観光局文化振興課

# 目 次

<b>I 市の基本方針</b> . . . . .	1
1 横浜市の文化政策の位置づけ	
(1) 横浜市の現状	
(2) 横浜市の文化政策	
(参考1) 横浜市中期4か年計画 2018～2021	
(参考2) 横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方	
(参考3) 文化芸術基本法	
(参考4) 文化芸術推進基本計画（平成30年3月）	
(参考5) 指定管理期間（令和4年度～令和8年度）における市に関する主要行事	
<b>II 市民プラザの使命</b> . . . . .	4
1 市民プラザの使命	
2 市民プラザに期待する役割	
(1) 市の文化施設として共通して求める役割	
(2) 市民プラザが果たす役割	
<b>III 文化事業</b> . . . . .	5
1 市民への文化芸術の鑑賞、創作活動の機会の提供及び次世代育成の取組	
2 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人材育成	
3 文化芸術を通じた地域のネットワーク形成への寄与、文化的コモンズ形成の牽引	
4 情報提供及び広報・プロモーション	
5 文化事業実施にあたっての留意事項	
<b>IV 施設運営</b> . . . . .	7
1 市民の文化芸術活動の発表・創作活動を始めとする多様な市民利用への施設の提供	
2 利用促進及び利用者サービスの向上	
3 指定管理料以外の収入確保に向けた取組	
4 組織的な施設運営（職員配置の考え方含む）	
5 施設の運営に関する留意事項	
<b>V 施設管理</b> . . . . .	13
1 施設管理の考え方	
2 保守管理業務	
3 環境維持管理業務	
4 保安警備業務	
5 防火・防災等	
6 緊急時の対応	
7 感染症対策等衛生管理の徹底	
8 電気主任技術者の選任	
9 施設の管理に関する留意事項	
10 重要書類の管理	
11 行政機関が策定する基準等の遵守	
12 法令の制定及び改正への対応	
<b>VI 日報及び月間事業報告書の作成</b> . . . . .	18
1 日報の作成	
2 月間事業報告書の作成	

<b>VII 業務計画書及び業務報告書の作成</b> . . . . .	18
1 業務計画書の作成	
2 業務報告書の作成	
<b>VIII 業務評価に関する業務</b> . . . . .	19
1 モニタリングの実施	
2 自己評価の実施	
3 第三者による評価の実施	
4 業務の基準を満たしていない場合の措置	
<b>IX 指定期間終了にあたっての業務</b> . . . . .	20
1 業務の引継ぎ等	
2 原状回復義務	
3 備品及び文書等の取扱い	
<b>X 留意事項</b> . . . . .	21
1 保険及び損害賠償の取扱い	
2 関係法令等の遵守	
3 個人情報の保護	
4 コンプライアンスの推進	
5 情報公開への積極的取組	
6 市及び関係機関等との連絡調整	
7 その他	
<b>XI 提案内容</b> . . . . .	24

横浜市吉野町市民プラザ及び横浜市岩間市民プラザ（以下「市民プラザ」という。）の指定管理者公募要項における業務の基準等について、横浜市市民文化会館条例（以下「条例」という。）及び条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき、次のとおり定めます。

## I 市の基本方針

### 1 横浜市の文化政策の位置づけ

#### (1) 横浜市の現状

横浜市（以下「市」という。）の人口は2019年をピークに減少に転じ、出生率の低下などにより、少子高齢化が進む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ず、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。

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、未来を狙う子ども・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います。

行政に対するニーズが多様化していく一方で、市の財政状況は、義務的経費の増大、市税収入の減少等により厳しい状況にあります。

現在、日本社会は少子高齢化が進展し、2025年には、団塊の世代が75歳を超え、高齢者が約100万人と大幅に増加する一方で、子育て世代の減少や出生数の低下などにより、労働力や消費の減少、さらには医療費や社会保障費の増加、福祉や医療サービスなどの需要の増大が見込まれます。

#### (2) 横浜市の文化政策

文化は、人と人の間の絆を育む源泉となるとともに、多くの人々を引き付ける魅力を都市に与えます。また、文化活動により様々な地域課題にアプローチすることで、多様なコミュニティが形成され、横浜が市民の皆様にとって住み続けたい街となることにもつながります。文化政策とは、こうした文化を振興することによって、市民生活の豊かさにつなげるとともに、賑わいづくりや経済活性化に寄与することを通して、都市としての持続的な発展のために不可欠な基盤を築いていくことです。

市の文化政策は、この考えに基づき、市民の文化活動の支援、次世代育成、創造性を活かしたまちづくり、先進的な文化芸術の国内外への発信を4つの柱としています。具体的な実施方針は「横浜市中期4か年計画2018～2021」及び「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」に示されています。

#### (参考1) 横浜市中期4か年計画2018～2021

市は、平成30年10月に、「横浜市中期4か年計画 2018～2021」を策定しました。

「施策5 文化芸術創造都市による魅力・賑わいの創出」について「現状と課題」を次のようにしました。 [http://www.city.yokohama.lg.jp/seisaku/seisaku/chuki2018-/](http://www.city.yokohama.lg.jp/seisaku/seisaku/chuki2018/)

- ・文化芸術は、人の心を豊かにし、創造性や感受性を育み、人々に活力を与えます。エンターテイメントから本格的な舞台芸術まで楽しみ、内外の人が繰り返し訪れる魅力ある都市を目指すには、質の高い文化芸術に触れる場が必要です。
- ・横浜トリエンナーレは、2001（平成13）年の第1回開催以来、最新の現代アートの動向を提示する国際展として定着しており、Dance Dance Dance @ YOKOHAMA、横浜音祭りの横浜芸術アクション事業の継続的な開催とともに、横浜のプレゼンスを向上させ、まちの賑わいを創出しています。
- ・企業・NPO・大学等と連携しながら、アーティスト・クリエイターの創造性を身近に感じることができるエリアとして、拠点を中心とした「創造界限」の活性化を推進してきました。また、こうした連携を通じ、新たなビジネス機会の創出につなげることも期待されています。
- ・市民の文化芸術活動の拠点として、区民文化センターなどの拠点整備が進む一方で、文化施設の老朽化による大規模改修の必要性も高まっています。
- ・地域の資源となる歴史・文化資産や公共空間等を積極的に活用することにより、まちの活性化につなげる必要があります。

(参考2) 横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方

市文化観光局は、平成24年に、「文化芸術振興」及び「創造都市施策」を一体的に促進し、さらなる相乗効果を発揮するため、文化芸術創造都市に関する今後の施策展開の基本的な考え方として、「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」を策定しました。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/bunko/sonota/kihontekinakangae.html>

**「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」横浜市文化観光局(平成24年12月)7頁抜粋  
文化芸術創造都市施策を推進する「基本理念」と4つの「基本方針」**

**「基本理念」**

- 人々の活力や創造力の源泉であり、市民生活の向上につながる文化芸術の振興を図ります。
- 文化芸術のもつ創造性を様々な施策に生かして、コミュニティの活性化を図るなど、創造的なまちづくりを進めます。
- 横浜の社会資源を生かした創造的な取組や、人々に感動を与える文化芸術の展開により、賑わいづくりと経済の活性化につなげます。

**4つの「基本方針」**

【基本方針1】 市民の文化芸術活動を支援し、心豊かな市民生活の実現を目指します

【基本方針2】 子どもたちをはじめとする次世代育成を進めます

【基本方針3】 アーティスト・クリエイターを支援し、創造性を生かしたまちづくりを進めます

【基本方針4】 賑わいづくり・観光MICE振興にもつなげる、横浜らしい先進的な文化芸術を国内外に発信します

(参考3) 文化芸術基本法(平成13年12月7日公布、平成29年6月23日改正)(抜粋)

[http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka\\_gyosei/shokan\\_horei/kihon/geijutsu\\_shinko/kihonho\\_kaisei.html](http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/shokan_horei/kihon/geijutsu_shinko/kihonho_kaisei.html)

**(前文)**

文化芸術を創造し、享受し、文化的な環境の中で生きる喜びを見出すことは、人々の変わらない願いである。また、文化芸術は、人々の創造性をはぐくみ、その表現力を高めるとともに、人々の心のつながりや相互に理解し尊重し合う土壌を提供し、多様性を受け入れることができる心豊かな社会を形成するものであり、世界の平和に寄与するものである。更に、文化芸術は、それ自体が固有の意義と価値を有するとともに、それぞれの国やそれぞれの時代における国民共通のよりどころとして重要な意味を持ち、国際化が進展する中であって、自己認識の基点となり、文化的な伝統を尊重する心を育てるものである。

我々は、このような文化芸術の役割が今後においても変わることなく、心豊かな活力ある社会の形成にとって極めて重要な意義を持ち続けると確信する。

しかるに、現状をみるに、経済的な豊かさの中にありながら、文化芸術がその役割を果たすことができるような基盤の整備及び環境の形成は十分な状態になるとはいえない。二十一世紀を迎えた今、文化芸術により生み出される様々な価値を生かして、これまで培われてきた伝統的な文化芸術を継承し、発展させるとともに、独創性のある新たな文化芸術の創造を促進することは、我々に課された緊要な課題となっている。

このような事態に対処して、我が国の文化芸術の振興を図るためには、文化芸術の礎たる表現の自由の重要性を深く認識し、文化芸術活動を行う者の自主性を尊重することを旨としつつ、文化芸術を国民の身近なものとし、それを尊重し大切にしよう包括的に施策を推進していくことが不可欠である。

ここに、文化芸術に関する施策についての基本理念を明らかにしてその方向性を示し、文化芸術に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、この法律を制定する。

(参考4) 文化芸術推進基本計画

－文化芸術の「多様な価値」を活かして、未来をつくる－（第1期）  
（平成30年3月6日閣議決定）（抜粋）

\*文化芸術基本法に基づき、政府が、文化芸術に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため策定。（今後5年間（平成30年度～平成34年度）を見通し策定）。

[http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka\\_gyosei/hoshin/index.html](http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/hoshin/index.html)

○このような文化芸術は、国民全体及び人類普遍の社会的財産として、創造的な経済活動の源泉や、持続的な経済発展や国際協力の円滑化の基盤ともなるものであり、以下のような本質的及び社会的・経済的価値を有している。

（本質的価値）

- ・文化芸術は、豊かな人間性を涵養し、創造力と感性を育む等、人間が人間らしく生きるための糧となるものであること。
- ・文化芸術は、国際化が進展する中であって、個人の自己認識の基点となり、文化的な伝統を尊重する心を育てるものであること。

（社会的・経済的価値）

- ・文化芸術は、他者と共感し合う心を通じて意思疎通を密なものとし、人間相互の理解を促進する等、個々人が共に生きる地域社会の基盤を形成するものであること。
- ・文化芸術は、新たな需要や高い付加価値を生み出し、質の高い経済活動を実現するものであること。
- ・文化芸術は、科学技術の発展と情報化の進展が目覚ましい現代社会において、人間尊重の価値観に基づく人類の真の発展に貢献するものであること。
- ・文化芸術は、文化の多様性を維持し、世界平和の礎となるものであること。

(参考5) 指定管理期間（令和4年度～令和8年度）における市に関する主要行事

横浜トリエンナーレ（以下「トリエンナーレ」という。）は、3年に一度開催している国際美術展です。平成24年度より、トリエンナーレが開催されない年に、横浜芸術アクション事業の「ダンス」・「音楽」を開催し、これにより、3つの事業を周期的に開催しています。

これまで以上に、取組が地域に広がり、世界に横浜の文化の力を発信するのみならず、横浜市民全体の活力増進につなげていきます。

## Ⅱ 市民プラザの使命

### 1 市民プラザの使命

条例に既定する市民プラザの設置目的を達成するために、次に掲げる使命を設定しました。指定管理者は、以下の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 文化芸術活動をはじめとする市民の活動の場となる

芸術文化をはじめとする活動の場を市民に提供することで、その活動を支援する。

#### 使命2 文化芸術活動への参加の機会を提供する

地域施設として生活に身近な文化や芸術を体験でき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市民文化の醸成に貢献する。

#### 使命3 次世代を担う人材を育む

市民の文化芸術活動の可能性を広げるため、子どもたちを中心とした次世代育成の事業に取り組む。

#### 使命4 文化芸術活動を媒介として地域の人々を結びつける

地域の様々な施設・団体・資源を結びつけ、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。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、あらゆる人たちに親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。

#### 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、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。

#### 使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。

### 2 市民プラザに期待する役割

#### (1) 市の文化施設として共通して求める役割

本市の文化施設として、また、市民利用施設としての役割を果たすため、常に市民の皆さんとともに歩み、市民本位の運営・事業実施を行います。また、一過性のものとしてだけでなく、継続的・長期的な視点から、施設の目的を達成する事業を実施します。

#### (2) 市民プラザが果たす役割

使命1 文化芸術活動をはじめとする市民の活動の場となる～文化芸術活動及び集会のための施設提供（貸館）

ア 地域に根差した市民の文化芸術活動の発表と創作活動の場として、ホール、ギャラリーやスタジオ等を貸し出します。

イ 地域の文化活動の振興に寄与するため、市民が気軽に使用できる場を提供し、日常的に文化活動や集会を行う場となります。

ウ 貸館利用者の相談に応じ、催しの開催や広報を支援します。

**使命2 文化芸術活動への参加の機会を提供する**～芸術文化活動を参加する機会の提供（自主事業）

- ア 地域に根差した市民文化活動の拠点として、講座・ワークショップ等の事業を自ら実施し、市民が身近な場で文化芸術活動に参加し、実施するための基盤づくりを行います。
- イ これを文化芸術の世界の広さや多様性に触れるきっかけとし、市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3 次世代を担う人材を育む**～子どもたちを中心とした次世代育成と文化団体や文化活動をする人への支援（次世代育成、ボランティア等）

- ア 子どもなど、初心者に向けて文化芸術を鑑賞・体験する機会を提供します。
- イ 文化団体や文化活動をする人の活動に協力します。
- ウ 区内の学校で芸術文化教育プログラムを提供します。

**使命4 文化芸術活動を媒介として地域の人々を結びつける**～地域のネットワーク形成への寄与（文化的コモンズ）と様々な市民の社会参加の機会の創出（ソーシャル・インクルージョン）

- ア 文化関係に限らない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（文化的コモンズの形成）を牽引します。
- イ 幅広い属性の市民を対象として施設運営を行い、文化活動によって様々な境遇にある市民の社会参加につなげます。

**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

- ア 利用者の安全を確保し、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。
- イ 複合施設に設置されている施設として、施設の維持管理において適切な役割を担います。
- ウ 限られた財源の中で、高い効果が継続して発揮できるような経営を行います。事業別に収支計画を立て、結果を分析することで、その後の施設運営に活用する等、PDCAサイクルを実現することで不断の改善に努めます。

**使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する**～コロナ禍の事業計画

- ア 新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合に備え、コロナ禍における自主事業及び貸館業務等の実施方針を具体的に策定します。

### Ⅲ 文化事業

#### 1 市民への文化芸術の鑑賞、創作活動の機会の提供及び次世代育成の取組

- (1) 地域の子どもたちに対して文化芸術に触れる機会を提供するため、横浜市芸術文化教育プラットフォーム（\*1）にコーディネーターとして参画し、学校プログラム（\*2）を実施してください。（原則：各施設年5校程度）。

\*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はぐくみ、豊かな情操を養う機会を拡大するために、横浜などで活動を続けるアート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

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

## \* 2 学校プログラム

小学校での学校プログラム実施にあたり、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ます。体験型プログラム（3日程度）または鑑賞型プログラム（1日）を実施します。実施する学校については、市と協定を締結した事務局（特定非営利活動法人S Tスポット横浜）が、毎年度4月頃、指定管理者に連絡をしますので、日程・内容等について、調整の上、実施します。

経費については、プログラム1日当たり6万2千円を事務局が指定管理者に支払います。

## 2 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人材育成

- (1) 市民協働の推進のため、市民とともに企画する事業を行ってください。
- (2) 館の運営等に対して、利用者等市民から意見を聞く機会を設けてください。
- (3) 市民自らが行う文化芸術活動に対しての助言や、広報活動を通じて活動支援を行ってください。  
また、市民が行う文化芸術活動を通じたまちづくり事業に対して、助言を行う等の支援を行ってください。
- (4) 市民団体とともに行う事業等を通じて、市民と施設の良好な関係を築き、地域コミュニティの中核として認識されるような運営を行ってください。

## 3 文化芸術を通じた地域のネットワーク形成への寄与、文化的commons形成の牽引

- (1) 各市民プラザをはじめ近隣の地域施設（文化・福祉等）や各種文化団体、商店街、自治会等とのネットワーク構築につとめ、個別に館スタッフが訪問して関係性を築いてください。
- (2) また、それらのネットワーク内で継続した情報交換や共同事業、連携事業等を実施してください。
- (3) 施設内外での様々なアートプロジェクトと連携・支援するなど、地域文化のコーディネーター役を担うことで、地域の様々なつながりづくりに貢献してください。
- (4) 事業のプロモーション活動を通じて地域に人を呼び込み、地域の賑わいを創出してください。

## 4 情報提供及び広報・プロモーション

- (1) 市民プラザの魅力や事業内容を広くPRするため、館として毎月どのような催しが行われているかをお知らせする催し物案内を、紙資料及びウェブサイト上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

指定管理者が市民プラザのウェブサイトを設置する場合には、次の情報を掲載することとします。

- (ア) 指定管理者名
- (イ) 市民プラザの事業報告書等が掲載されている市ウェブサイトのリンク
- (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・プロモーションの取組みを行ってください。

- (4) ICTを活用し、SNSも含めた様々な手法により広報・プロモーション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。

## 5 文化事業実施にあたっての留意事項

- (1) これまで、各市民プラザと地域の市民団体等との協力関係のもとで実施され、地域に定着している事業等について、実施を継続してください。
- (2) 社会的包摂（ソーシャルインクルージョン\*）の視点から、年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等に関わらず、様々な市民が参加できるような事業を実施してください。
- (3) 市民プラザは、市民文化会館条例に位置付けられていることを踏まえ、区内のみならず近隣地域の市民を想定して事業等を行ってください。
- (4) 指定管理者が自主事業のために利用する日程については、事業計画書において、横浜市に対して協議するものとします。
- (5) 指定管理の制度上、一定の利益を確保する必要がありますが、すべての事業実施の前提として、利益のみを優先させるのではなく、地域課題の把握に努めるとともに、できるだけ多くの市民が参加できる環境づくりを心がけてください。
- (6) 来館者同士が交流できるような館の提供（ロビー等）を行ってください。

## IV 施設運営

### 1 市民の文化芸術活動の発表・創作活動を始めとする多様な市民利用への施設の提供

市民の活動を中心とする施設として、幅広い世代からなる多くの市民が利用できるように横浜市文化会館条例（以下、「条例」という。）及び横浜市文化会館条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき、音楽、美術、その他の文化活動等のために、ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室その他の貸館施設を貸出してください。

#### (1) 貸出施設

ア ホール、ギャラリーについては、地域における文化活動の発表等の場として、円滑な利用とサービスの向上に努めるものとします。

イ スタジオ、リハーサル室（岩間）、会議室（吉野）、レクチャールーム（岩間）については、文化活動団体等の練習、創作活動、集会などを支援するために有効な活用を図るものとします。

ウ リハーサル室（岩間）、会議室（吉野）、レクチャールーム（岩間）については、遮音性能を備えていないことから、活動内容によっては音漏れが生じる可能性があるため、各々の利用に支障が生じないようにし、良好な環境と関係を保って活動が行われるよう配慮してください。

#### (2) 施設の開館日等

ア 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。

イ 開館日を変更しようとする時は、事前に市に依頼文を提出し、市は、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、市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、市に連絡することで足りるものとします。

ウ 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。

### (3) 施設の開館時間

ア 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。

イ 開館時間を変更しようとする時は、事前に市に依頼文を提出してください。市は、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、市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、市に連絡することで足りることとします。

ウ 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。

### (4) 利用料金等

ア 利用料金の設定及び変更

(ア) 条例において、施設の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。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、これに従うものとなります。

(イ) 利用料金の額は、市との協議の上、条例に規定する範囲内で横浜市長（以下「市長」という。）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市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利用日までに最低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。

(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。

イ 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、条例第12条第3項に基づき、前納を原則とします。条例第12条第3項ただし書の規定により規則で定める場合で後納とすることができる場合は、施行規則第10条で定める国又は地方公共団体が利用する場となります。

(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、市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。

ウ 利用料金の減免

(ア) 条例第13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。指定管理料には減免による減収入も含まれています。

(イ) 免除する利用料金の額を定めた場合には、直ちに市に届け出てください。

### (5) 施設利用の貸出業務

## ア 施設の利用許可

(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ます。

(イ) 市民プラザでは、「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。）」で利用申し込みができるものとしています。

「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」の申し込みについても、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）。

<https://yoyaku.city.yokohama.lg.jp/ys/>

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、指定管理開始に当たり、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) 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（昭和37年9月15日法律第160号）第57条の規定に基づき、申請者が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。

## イ 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するものとします。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) 複数の施設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。

## ウ 施設利用に関する助言、指導

(ア) 利用者とは利用日以前（ホールについては概ね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、必要かつ適切な助言や指導を行ってください。

(ウ) 電話による問い合わせや、利用のための下見等の施設見学に対応してください。

## エ 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、あらかじめ市に提出してください。作成する書類については、別添資料「施設利用に関する書類」を参照してください。なお、許可書等への押印には、市が貸与する印鑑を使用するものとします。

## (6) 駐車場

ア 市民プラザには有料駐車場がありますが、台数が限られているため、現状主催者用に限定しており一般来場者向けには貸出していません。一般来場者からの問い合わせがあった場合には、近隣の駐車場を把握し案内するなど、円滑な運営に努めてください。

イ 利用者の安全に十分に注意し、事故のないよう管理・運営してください。

## 2 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、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) W i - F i 用アクセスポイント

アクセスポイント（W i - F i の機器）については、現在は設置されていませんが、今後設置することは可能です。

### (4) 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」を参考に合理的配慮の提供に努めることとします。

## 3 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) 事業の実施に関し、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 別紙1 評価基準項目参照）として、提案が可能な自主事業について、想定される事業（例）は、次のとおりです。

なお、市民プラザの役割及び公益性を逸脱する事業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自主事業（撮影支援、地域でのイベント、学習支援等）

イ 有効可能な余剰スペースにおける公益性のある自主事業（親子の居場所、ミニギャラリー等）

上記、アとイの（）内は望ましい事業例ですが、この例以外にも積極的な提案をお願いします。

### (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・採択されていない自主事業であっても、市民からの抽選申込みが、申込期日までにされなかった「空き枠」については、各年度の事業計画書に事前に示すことなく、公益性のある自主事業を実施することができるものとします。

## 4 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、関連法令を遵守しつつ、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。

(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市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

(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を有し、公共施設の役割を理解している
- (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) 市、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

(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、市民本位の姿勢で、市民の立場に立って対応している
- イ 市民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 市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、市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、市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) 人員の解任

市は、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こと

とします。

なお、指定管理者は、市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、市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。

## 5 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。

### (2) 利用の継続

指定管理業務の開始にあたっては、現に市民プラザ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、指定期間終了時には次期指定管理者に引き継ぐものとします。

### (3) 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、市に提出するものとします。

### (4) 近隣対策

指定管理の範囲内において、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、市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、市は必要な協力を行うものとします。

### (5) 隣接施設からの騒音について【吉野町市民プラザ】

吉野町市民プラザについては、建物が市営地下鉄の至近に設置されており、また吉野ポンプ場の上部利用施設であるため、状況により各施設からの騒音が建物内に響く場合があります。

### (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) 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。

### (8) 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。

## V 施設管理

### 1 施設管理の考え方

吉野市民プラザは吉野ポンプ場との複合施設であり、また、岩間市民プラザは、偕恵いわまワークス、国際交流コーナー及び三師会館との複合施設です。このため、併設の各施設間では、その状況に応じ連携した施設管理が必要となります。

施設・設備・備品等については、日々の保守管理及び維持保全が非常に重要です。日常管理で気がついた時点で対応していれば、部品の交換や小破修繕の範囲で対応できたものを放置し、高額の修繕費を必要とさせることはあってはなりません。

日々の保守管理及び維持保全は、市及び指定管理者として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、市に報告します。確認及び報告は、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、業務の基準「別添資料」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。

### 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、業務の基準「別添資料」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、速やかに市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、横浜市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。

ア 建築設備の保守管理

イ 舞台設備の保守管理

#### (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、速やかに市に報告してください。

イ 楽器（ピアノ）

- (ア) 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。
- (イ) 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。

#### ウ 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、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。

#### (4) 備品等の帰属

備品等は、施設ごとに物品管理簿を設け管理してください。市に帰属する備品等については各施設の「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各施設の「物品管理簿（第Ⅱ種）」に記載するものとします。

##### ア 市に帰属する備品等

- (ア) 「物品管理簿（第Ⅰ種）」に示す市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) 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60万円（消費税及び地方消費税を除く。）以上のものについては、市が自己の費用と責任において、また1件につき60万円（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、指定管理者が新たに調達を行った場合には、調達後速やかに市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、市との協議により、必要に応じて、市に対し、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

指定管理者が本指定管理の実施のため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、市との協議により、市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、指定管理者と市との間で調整の上、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60万円以上（消費税及び地方消費税を除く。）のものについては市が負担するものとし、1件60万円未満（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者が負担するものとします。
- イ 施設等の改造については、市の事由に基づいて行われる場合は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基づいて実施するものとします。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ます。

#### (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60万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）を市に提出します。9月末に当該年度の修繕予定の実施状況の報告を市に行い、必要に応じて市が指示を行います。年度末に実施報告を行い、市が確認をすることとします。

(7) 利用者の責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ます。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、本市と指定管理者による協議の上、対応を決定するものとします。

### 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、業務の基準「別添資料」を参照してください。

ウ その他

ホール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。特にホール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。なお、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、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、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「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った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、別途ご案内します。

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3R夢プラン」によるごみ排出量の削減等、地球環境に配慮する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・大規模の模様替を行った際には、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、市に報告してください。

なお、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) 24時間の警備体制を確保してください（現在、市民プラザでは夜間及び休館日等の無人時には機械警備を行っています）。

#### 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。

また、市民プラザは、両施設とも管理権限が異なる施設を併設した複合施設であることから、施設の統括防火管理者の設置が必要になります。

統括防火管理者については、両施設とも、原則、市民プラザの指定管理者が行うこととします（それぞれの管理者との協議により統括防火管理者を変更することは可能とします）。全体の消防計画の作成にあたっては、他併設施設と調整を行い、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/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/bosai-ikeikaku/shishin/keikaku/>

- (5) AED（自動体外式除細動器）の導入について

指定管理者は、指定管理者の負担（指定管理料）においてAEDを導入し、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 緊急時の対応

- (1) 緊急時の連絡網を作成し、市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条に定める事業者及び横浜市防災計画に基づく本市施設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、市を含む関係者に対して緊急事態発生を通報するとともに、市と協力して、その原因調査に当たってください。
- (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。
- (5) 吉野町市民プラザは、現段階では南区防災計画に南区災害ボランティアセンターの設置場所として位置づけられています。指定管理者は南区長との間で「南区災害ボランティアセンターの設置にかか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。

岩間市民プラザは、現段階では横浜市防災計画に避難場所等として位置づけられていませんが、今後その可能性があることを了承するとともに、位置付けられた場合には市との間で「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、災害等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、市が作成する「指定管理者災害対応の手引き」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとします。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/somu/org/kikikanri/shiteikanrisha/>

また、現段階では、本市防災計画上の位置づけ如何を問わず、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、市から要請があった場合には、指定管理者はこれに協力するよう努めてください。

## 7 感染症対策等衛生管理の徹底

- (1) 法令に基づく環境衛生管理のほか、日常の衛生管理を徹底してください。
- (2) 新型コロナウイルス、新型インフルエンザ、感染性胃腸炎（ノロウイルス等）等の感染やその拡大を防ぐようマニュアルを整備し、また、必要な消毒薬等を常備してください。
- (3) 汚物（嘔吐物や糞便）については、適正な方法で除去し、消毒してください。

## 8 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条第1項（技術基準の遵守）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) 市は、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当たり、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) 市及び指定管理者は、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。

## 9 施設の管理に関する留意事項

- (1) 複合施設間の連携について

### ア 吉野町市民プラザ

本施設は、吉野ポンプ場との複合施設です（当該ポンプ場の上部利用施設ですが、建物の区画、基本的な設備系統は分かれています）。管理上施設間相互の連携が必要な事項については、前出のものほか、必要に応じ適宜協力するものとします。

また、ポンプ場のPRコーナーが市民プラザ内に設置されています。所管局間の管理協定上、施設存続の間使用することとなっており、電気料・清掃費はプラザ側の負担となっています。

### イ 岩間市民プラザ

#### (ア) 管理区分及び経費負担

複合施設の管理については、所管局間の覚書等に基づく分担により、光熱水費、日常管理、委託業務ほかの管理区分及び経費負担を定めており、主に施設全体の管理に係る

事項は岩間市民プラザが行い、必要に応じ費用負担を該当施設に求めることになっています。(詳細は別添資料参照)

- (イ) 過去の浸水被害を踏まえ、施設独自の対策として防潮板を設置しています。風水害の状況に応じ適切に使用できるよう、設置運用の基準を定め併設施設間で共有し、日ごろから連携を図ってください。
- (ウ) また、施設内(敷地内、5階電気室、屋上等)に、横浜市防災計画において運用が位置づけられている河川水位警報システムが保土ヶ谷区役所により設置されています。管理・運用については必要に応じ協力してください。
- (エ) 3階に偕恵いわまワークスの地域開放施設(会議室、和室)があり、現状、偕恵いわまワークスが休館の際には、市民プラザが鍵の受け渡しを行っていますので、協力してください。

(2) 施設内は全館禁煙とします。

(3) 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。

## 10 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。

## 11 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。

## 12 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、市と協議の上、原則として指定管理者が対応するものとします。

## VI 日報及び月間事業報告書の作成

### 1 日報の作成

指定管理者は、施設ごとに日報を作成します。記載項目等については、業務の基準「別添資料」を参照してください。また、必要に応じ、写真を撮影し、保存してください。

### 2 月間事業報告書の作成

指定管理者は、施設ごとに月間事業報告書を作成し、市に提出します。記載項目等については、業務の基準「別添資料」を参照してください。

## VII 業務計画書及び業務報告書の作成

### 1 業務計画書の作成

施設ごとに次年度の年間事業計画書を毎年度9月末までに作成し、市に提出します。記載項目等については、業務の基準「別添資料」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、市と十分に調整を図ることとし、市は3月末までに承

認することとします。承認を受けた後は、市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、市は業務計画書を公表するものとし、市ウェブサイトに掲載します。

## 2 業務報告書の作成

施設ごとに前年度の年間業務報告書を毎年度4月末までに作成し、市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、業務の基準「別添資料」を参照してください。

作成した年間事業報告書は、指定期間中保存するものとし、

また、市は必要があると認めるときは、年間事業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、市ウェブサイトに掲載します。

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、市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、

## Ⅷ 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、第三者による評価を実施するものとし、

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、市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。通告後も改善が見られない場合、協定を解除することがあります。

また、市は業務評価について公表するものとし、市ウェブサイトに掲載します。

### 1 モニタリングの実施

市は、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、

なお、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、報告事項及び実施時期は、業務の基準「別添資料」のとおりです。
- (2) 市は必要に応じ、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事業報告書に記載し、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

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。

市民プラザに関する第三者評価は、提案時の指標に基づき、横浜市市民プラザ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年目から4年目のいずれかのうち市との協議により定める時期を原則とします。

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

市は、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改善措置を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、市は地方自治法第 244 条の 2 第 11 項に基づき、その指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部もしくは一部を停止する場合があります。

この場合、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。

### Ⅸ 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市民プラザ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) 事業計画書、事業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、市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と及びこれに関する帳簿類については、市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。

なお、引継ぎの際には個人情報を含んだ書類の取扱いの十分に注意し、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) 施設利用申し込みは、ホール・ギャラリーはご利用の月の 6 カ月前、スタジオ・レクチャールームは 3 カ月前の 1 日～15 日に受付を行います。既に予約されている施設利用については、引き継ぐものとします。
- (4) 次期指定管理者の公募や引継ぎの際に必要な施設の管理運営状況等の情報について市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。
- (5) 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。

- (6) 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。
- (7) 引継ぎにおいて費用が生じた場合でも、横浜市は経費の負担を行いません。
- (8) 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。
- (9) 引継ぎにおいては、新旧両指定管理者立ち合いのもと、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。
- (10) 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、市に明け渡してください。ただし、市が認めた場合には、原状回復は行わずに、別途市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) 市に帰属する備品等については、市又は市が指定するもの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、市との協議において両者が合意した場合は、市又は市が指定するもの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市が指定するものに引渡すこととします。
- (3) 業務に必要な文書等を、市又は市が指定するものに引き渡してください。
- (4) 個人情報、漏えいのないように市又は市が指定するもの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。

## **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、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、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市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、業務の基準「別添資料」のとおりとします。

- (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、速やかに市に提出してください。

## 2 関係法令等の遵守

業務を遂行するうえで、関係する法令等を遵守するものとします。

なお、指定期間中にこれらの法令等に改正があった場合は、改正された内容とします。

### 【主な関連法令】

- (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) 横浜市市民文化会館条例（昭和60年12月横浜市条例第45号）
- (4) 横浜市市民文化会館条例施行規則（昭和61年3月横浜市規則第26号）
- (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) 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（平成25年法律第27号）
- (9) 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）
- (10) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月条例第51号）
- (11) 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）
- (12) 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、雇用保険法等）
- (13) 施設・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、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、エネルギーの使用の合理化に関する法律、横浜市震災対策条例等）
- (14) 環境法令等（エネルギーの合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- (15) 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）
- (16) その他施設の管理運営に必要な法令

## 3 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（平成17年2月横浜市条例第6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。インターネットがウィルス感染し、情報が漏えいすることのないよう予防対策に努めてください。
- (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、本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。

#### 4 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または事件・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、コンプライアンスの推進にあたっては、市からの指摘・指示・要請等に従ってください。

#### 5 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、市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、市から一般公開を求めることがあります。

#### 6 市及び関係機関等との連絡調整

- (1) 市及び関係機関・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、市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。また、複合施設内の各施設との間においても、定期的な連絡会、または日常の情報共有などを実施してください。
- (2) 毎年度 1 回以上「文化施設指定管理者等連絡会議」を開催します。市から情報提供及び事業等への協力依頼をするとともに、参加者間の情報交換の場としますので、必ず参加してください。その他市及び関係機関が開催する会議、説明会及び研修会にも積極的に出席してください。
- (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市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。

#### 7 その他

- (1) 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組の実施  
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、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ります。  
<http://www.city.yokohama.lg.jp/keizai/jourei/sinkojourei.html>
- (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、指定管理者が市に対してこれらの手続に関する協力を求めた場合、市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（「アイデア・ノウハウの一層の活用（IV 7（2）」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は、毎年度、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、市に対し目的外使用料を納入する必要があります。なお、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。

### (4) 公租公課

指定管理者は法人に係る市民税等の納税義務者となる可能性がありますので、財政局主税部法人課税課、所轄の県税事務所及び税務署にお問合せください。

### (5) 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、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います。そのため、各団体から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ていただく必要があります。

### (6) 事業の継続が困難となった場合の措置

#### ア 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

市は地方自治法第 244 条の 2 第 11 項に基づき、指定の取消しをすることができるものとします。その場合は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本施設の管理運営業務を遂行できるよう、次期指定管理者に対して引継ぎを行うものとします。

#### イ 当事者の責めに帰することができない事由による場合

市及び指定管理者双方の責めに帰することができない事由により、事業の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協議するものとします。

### (7) 協定書の解釈に疑義が生じた場合等の措置

協定書の解釈に疑義が生じた場合又は協定書に定めのない事項が生じた場合については、市と指定管理者は誠意を持って協議するものとします。

### (8) その他

その他、記載のない事項については、市と協議を行なうものとします。

## **XI 提案内容**

指定管理者は、「II 市民プラザの使命」に掲げる 6 つの使命を達成するため、それぞれの使命に対し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 1～5 については、平時での運営を前提として、本業務の基準の記載内容を踏まえて提案してください。使命 6 については、新型コロナウイルス感染症の影響下における、施設運営にかかる基本的な考え方及び収支に係る対応方針について提案してください。なお、使命 6 については、本業務の基準の「III 文化事業」と「IV 施設運営」の全てを満たすことを必須とするものではありません。

### **使命 1 文化芸術活動をはじめとする市民の活動の場となる**

芸術文化をはじめとする活動の場を市民に提供することで、その活動を支援する。

#### (1) 定量指標

- ① 貸館利用率（大ホール、ギャラリー）
- 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

#### 使命2 文化芸術活動への参加の機会を提供する

地域施設として生活に身近な文化や芸術を体験でき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市民文化の醸成に貢献する。

- (1) 定量指標
  - ① 体験型事業の事業数及び実施回数
  - ② アウトリーチ事業の実施回数
  - ③ 来場者（参加者）満足度（アンケート集計）
- (2) 定性指標
  - ① 参加者の定性分析

#### 使命3 次世代を担う人材を育む

市民の文化芸術活動の可能性を広げるため、子どもたちを中心とした次世代育成の事業に取り組む。

- (1) 定量指標
  - ① 子どもや親子連れをターゲットとした事業数
- (2) 定性指標
  - ① 近隣の文化団体の状況把握
  - ② 子どもたちや学校の定性分析（インタビュー調査）

#### 使命4 文化芸術活動を媒介として地域の人々を結びつける

地域の様々な施設・団体・資源を結びつけ、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。年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状况等にかかわらず、あらゆる人たちに親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。

- (1) 定量指標
  - ① 地域の施設・団体と連携して実施した事業数
  - ② 社会的包摂の実現を目指す事業数
- (2) 定性指標
  - ① 連携したことによる地域の定性分析
  - ③ 社会的包摂の実現を目指す事業への参加者へのヒアリング分析

#### 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、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。

- (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 法定点検等の実施率 100%
  - ③ 修繕予算の執行率 90%
- (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
  - ② 管理運営費推移の要因分析

#### 使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。

（自由課題、指標無し）