

障害者スポーツ文化センター
横浜ラポール
指定管理者 業務の基準

令和3年3月

横浜市

目 次

はじめに

障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの基本理念と運営の基本方針・・・P.1

第1 運営に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準・・・P.2

- 1 基本的事項
- 2 スポーツ施設
- 3 文化施設
- 4 駐車場管理業務

第2 事業に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準・・・P.10

- 1 スポーツ・レクリエーション事業
- 2 文化事業
- 3 横浜市障害者スポーツ大会（ハマピック）の開催及び全国障害者スポーツ大会横浜市選手団派遣等事業
- 4 聴覚障害者情報提供施設に係る事業

第3 維持管理に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準・P.15

- 1 建物保守管理事業
- 2 設備機器管理事業
- 3 清掃業務
- 4 保安警備業務
- 5 外構・植栽管理業務
- 6 環境衛生管理業務
- 7 廃棄物処理業務

第4 その他の業務の基準・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.20

- 1 事業計画書・事業報告書等の作成と提出
- 2 自己評価
- 3 運営委員会の設置
- 4 目的外使用

第5 留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.21

- 1 施設の管理に関すること
- 2 苦情解決に関すること
- 3 個人情報保護に関すること
- 4 環境への配慮
- 5 関係機関との連絡調整業務

6 指定期間終了時の引継業務

7 その他

別紙1 横浜市障害者スポーツ文化センター条例

別紙2 横浜市障害者スポーツ文化センター条例施行規則

はじめに 障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの運営の基本方針

障害者スポーツ文化センター横浜ラポールは、身体障害者福祉法に規定する身体障害者福祉センターとして横浜市が平成4年に設置した施設です。

設置から28年以上が経過し、多様なスポーツ・文化施設及び聴覚障害者情報提供施設等の利用を通じて、年間40万人以上の方々に利用されています。また、障害者スポーツ・文化活動の指導者の人材育成、リハビリテーションスポーツの普及及び地域での障害者スポーツの浸透などの取組も進めており、これまで横浜市における障害者スポーツ・文化活動振興の中核施設としての役割を担ってきました。

そのような中で、2021年に開催延期となった東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした障害者スポーツへの機運も高まっており、さらにパラトリエンナーレ等の開催による障害者の芸術文化活動への取組みも注目されてきました。障害のある人の生活を充実させるためには、身近なスポーツ活動への参加、芸術文化活動などの余暇活動の取組みを推進し、社会参加のきっかけづくりに取り組んでいくことが重要です。

そこで、横浜市では障害者スポーツや文化振興に向けて、次の点を基本方針として設定します。

- 1 これまで横浜ラポールが培ってきた地域における障害者スポーツ振興の取組みや各競技の実践を、広く市民に啓発し浸透させるとともに、横浜から全国に向けて発信すること
- 2 地域における障害者スポーツの推進に向けた人材養成、関係機関及び団体のネットワーク化により、これまで障害者スポーツに取り組んだことがない障害者の利用を促進し、裾野の拡大を図ること
- 3 横浜市内の障害者の芸術文化活動の情報収集や発信、全国各地で活動する関係団体との連携を図り、障害者の芸術文化活動の拠点としての役割を發揮すること
- 4 高度な通訳技術を持つ手話通訳者、要約筆記者の人材育成や確保を図り、日常生活上の各種相談や、地域への啓発活動に取り組み、横浜市内唯一の聴覚障害者等の社会参加を支援する情報提供施設としての役割を發揮すること。

障害者スポーツ文化センター横浜ラポール職員は、この基本方針を理解し、諸制度や社会情勢など障害者を取り巻く環境の動向を常に把握し、障害者への理解を深め支援技術の向上に努めていくことが必要です。また、施設管理や運営にあたっては障害者等がいつでも安心して施設を利用できるよう、日頃から施設設備の点検を行っていくことが必要です。

指定管理者の申請にあたり、本市が目指す障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの基本理念と基本方針に基づき、利用者へのサービス向上と利用促進が図られるような創意工夫や意欲的な提案を期待しています。

第1 運営に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準

1 基本事項

(1) 管理対象諸室

	施設名	施設内容等
スポーツ施設	プー ル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 25m×6コース、水深1.05m～1.30m 室温・水温ともに31℃前後で、1年中泳ぐことができる室内温水プール ・ 採暖室及び電光文字表示盤を設置 ・ 自動感知式強制シャワーがある
	メインアリーナ (大体育室)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子バスケットボールコートが2面とれる広さ(約1,500㎡) ・ 冷暖房(床暖房)設備、磁気ループ、電光文字表示盤を設置 ・ 2階にメインアリーナを1周するウォーキングコースがある
	サブアリーナ (小体育室)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広さ約290㎡ ・ マット、幼児向けの遊具を設置
	フィットネスルーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国内外のトレーニング機器をそろえ、車いす使用者にも配慮している
	サウンドテーブルテニス室	<ul style="list-style-type: none"> ・ サウンドテーブルテニス台を2台設置
	ボウリングルーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4レーン ・ 視覚障害者のための音声誘導装置及び点字得点表示装置を設置 ・ 障害者のための取り外し可能な手すり等を用意
	健康相談コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広さ79.22㎡ 電動ベッドを設置
	屋外グラウンド	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人工地盤のグラウンドに、100mの直線コース・夜間照明付きのテニスコート(1面)・グラウンドソフトボール・跳躍競技・投てき競技・グラウンドゴルフ等のできるグラウンド、及びクラブハウスがある
	地下グラウンド	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1周160mのトラック、バウンドテニスコート、ローンボウリング場、アーチェリー場、及びガイドランナーがある
文化施設	おもちゃ図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広さ57.94㎡ ・ 国内外のおもちゃがあり、障害児が遊べるフリースペースがある
	創作工房	<ul style="list-style-type: none"> ・ 料理、陶芸、木工、絵画等の創作活動での利用ができ、障害者に配慮した用具や設備をそろえている
	ラポールシアター (ホール)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 300席のホールで、シンポジウムやコンサート、演劇、ピアノ発表会などに対応できる ・ 電光文字表示装置、磁気ループ、可動収納式観覧席、残響可変装置、車椅子でステージにあがることのできるリフトなどがある ・ 各種音響、照明、舞台装置の付帯設備がある ・ 舞台の広さ：間口12m×奥行9m

文化施設	大会議室 (A・B)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 108 席の会議室で、2 室 (A:60 人 / B : 48 人) に分けて使用することができる ・ 磁気ループ、プロジェクター、OHP 設備、マイク、CD・DVD・ブルーレイプレーヤー、Wifi 設備などがある
	小 会 議 室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 24 席の会議室で、磁気ループ、プロジェクター、テレビ、DVD・ブルーレイプレーヤーが使用できる
	ラポールボックス (多目的室)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 約 240 m²の多目的室 (椅子:100 脚、テーブル:22 卓) ・ アップライトピアノと展示会などに使用できる可動式パネルがある ・ 磁気ループ、プロジェクター、マイク、DVD・ブルーレイプレーヤー、Wifi 設備などがある
	ラポール座 (視聴覚室)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 約 165 m²の視聴覚室 (椅子:60 脚) ・ 磁気ループ、プロジェクター、マイク、CD・DVD・ブルーレイプレーヤー、カセットテープデッキなどのAV設備を設置
	和 室 (1・2)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 20 畳ずつ 2 室の和室 ・ 和室 1 には、テレビ、DVD・ブルーレイプレーヤー等のAV機器と水屋があり、和室 2 には、テレビ、DVD・ブルーレイプレーヤーがある
聴覚障害者情報提供施設		<ul style="list-style-type: none"> ・ 広さ 219.12 m² ・ 映像制作室では手話入りビデオや字幕付きビデオの制作ができる ・ 障害者との個別相談に応じる相談室がある
その他	ビジタールーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広さ 37.95 m²
	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 67 席程度のレストラン ・ 車椅子での利用に対応できる高さのテーブルを設置
	団体交流室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市内の障害者団体の交流室 (事務室) として設置 ・ パソコンルームや印刷物作成のためのプリントルームを同時に設置

(2) 開館時間

原則として本施設の開館時間は、午前 9 時 15 分から午後 9 時 15 分までとする。ただし、日曜日及び国民の祝日に関する法律 (昭和 23 年法律第 178 号) 第 3 条に規定する休日における開館時間は、午前 9 時 15 分から午後 5 時 15 分までとする。また、指定管理者が横浜市 (以下「市」という。) の承認を得て延長することができる。市の承認を得て、諸室別に異なった開館時間とすることもできる。

(3) 利用形態

本施設の利用形態は貸切り利用と個人利用に分類される。貸切り利用及び個人利用には減免が適用される場合もある。

ア 貸切り利用

本施設を貸切りで利用できるのは、あらかじめ団体利用登録を行った団体 (グループ) である。

イ 個人利用

メインアリーナ、プール、フィットネス、屋外グラウンド、地下グラウンド、ボウリングルーム、おもちゃ図書館、創作工房を個人で利用する場合は、個人利用となる。

ウ 減免利用

条例、規則に定められた減免基準を適用すること。

(4) 休館日と施設点検日

ア 休館日

休館日は、12月28日から1月4日までの年末年始とする。また、指定管理者は市の承認を得て、休館日に開館することができる。

イ 施設点検日

施設点検日は、指定管理者が市の承認を得て、月1回以内で設定することを原則とするが、各諸室において点検等でやむを得ない事由がある場合には点検日を別に設けることができる。

なお上記ア、イに係わらず、市が臨時的に修繕や点検等が必要と判断した場合には、市は団体や個人利用を制限する場合がある。ただし、団体や個人利用を制限する場合であっても、後述する維持管理業務は実施すること。

(5) 利用料金

ア センターの運営収入

(ア) 利用区分・利用料金の設定

センターでは利用料金制を導入しており、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。また、指定管理者は、市が条例で規定する額の範囲内で、市の承認を得て利用区分・利用料金を設定する。なお、原則として、設定した利用料金は指定期間内において変更できないこととする。(センターの利用料金については5ページ別表参照)

〈利用料金収入〉

- ・ 個人利用収入
- ・ 貸切り利用収入
- ・ 附帯設備利用収入

(イ) 事業からの収入

事業の料金徴収は市の承認を得て定めることができる。また、当該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。

- ・ 事業収入（横浜市障害者スポーツ大会参加費、各種教室参加費等）
- ・ その他目的外使用に伴う収入等

イ 利用料の増収

障害者の利用を妨げない範囲で、可能な限り利用料の増収を図ること。

ウ 利用料金の減免

条例・規則に定められた減免基準が適用される利用については、利用料を減免するものとする。

<横浜市障害者スポーツ文化センター条例第10条第2項別表抜粋>

種別			利用料金(貸切り)		利用料金(個人)		
			単位	金額	単位	金額	
						大人	子供
大体育室	メインアリーナ	全面	1日につき	円 19,000	1日につき	円 500	円 250
		半面	同	9,500			
	サウンドテーブルテニス室	1室、1日につき	4,600				
小体育室			1日につき	4,800			
プール			1コース、1日につき	11,500			
フィットネスルーム			1日につき	4,600			
屋外グラウンド	グラウンド	全面	同	13,800			
		半面	同	6,900			
	100メートル走路		同	4,600			
	テニスコート		同	6,900			
地下グラウンド	地下トラック		同	6,900			
	アーチェリー場		同	6,900			
	バウンドテニスコート		1面、1日につき	2,300			
	ローンボウルス場		1日につき	2,300			
ボウリングルーム			1レーン、1日につき	18,400	1ゲームにつき		400
ホール	日曜日、土曜日及び休日		1日につき	25,000			
	その他の日		同	20,000			
多目的室			同	10,000			
大会議室		全面	同	10,000			
		半面	同	5,000			
小会議室			同	2,000			
和室			1室、1日につき	2,000			
視聴覚室			1日につき	7,400			
創作工房			1室、1日につき	6,900			
附帯設備			1式、1台又は1双、1日につき	24,000			

(備考)

- 「1日」とは、午前9時30分から午後9時までをいう。
- 「子供」とは、小学校の児童及び中学校及び中等教育学校の前期課程の生徒並びにこれらに準ずる者をいい、小学校に就学するまでの者は、無料とする。
- 障害者及びその介護人がボウリングルーム以外の施設を個人で利用する場合は、無料とする。
- 障害者及びその介護人がボウリングルームを個人で利用する場合の利用料金の額は、表に定める額に2分の1を乗じて得た額とする。
- 介護人は、障害者1人につき、2人までとする。
- 「休日」とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日をいう。
- 利用者が主として営利を目的としてセンターの施設を貸切りで利用する場合の利用料金の額は、表に定める額を2倍して得た額とする。

8 1日以外の時間（以下「時間外」という。）にセンターの施設を貸切りで利用する場合の当該時間外に係る利用料金の額は、時間外における利用1時間につき、利用する当該施設の1日の貸切りで利用する場合の利用料金の額に10分の1を乗じて得た額とする。この場合において、時間外における利用時間が1時間未満のとき、又はこれに1時間未満の端数があるときは、その時間又は端数時間を1時間として計算する。

（6）職員の配置

横浜ラポールの指定管理業務に従事する職員として、常勤換算で管理運営部門7名以上、文化事業部門5名以上、スポーツ事業部門23名以上、聴覚障害者情報提供施設14名以上を業務に従事させなければならない。なお、職員のうち1名を管理運営責任者（館長）に定め、以下のア～カの基準を順守すること。また職員の資格要件については、キ～クの通りとする。

- ア 労働基準法等関係法規を遵守すること
- イ 施設の管理運営責任者を常時雇用で1名配置すること
- ウ 防火管理者を配置すること
- エ その他業務を行うにあたり必要な職員を各所に配置すること
- オ 障害者等からの相談や要望に対応できる職員を、常時配置すること（保健師、栄養士を含む）。
- カ 障害者の雇用を積極的に促進すること。
- キ スポーツ事業及び横浜市障害者スポーツ大会（ハマピック）の開催及び全国障害者スポーツ大会横浜市選手団派遣等事業に関する業務の担当者として、以下の者を確保すること。
 - (ア) 職員は、次のいずれかの資格を有する者とする。
 - a 中高等学校第一種免許状（保健体育）
 - b (財)日本障害者スポーツ協会 スポーツ指導員（上級・中級・初級）
- ク 聴覚障害者情報提供施設に係る事業の担当者として、以下の者を確保すること。
 - (ア) 施設長
 - (イ) 手話通訳及び要約筆記に精通し、次のいずれかの資格を要する者
ただし、聴覚障害のある職員及び事務職員を除く。
 - ・厚生労働大臣が認定する手話通訳士資格
 - ・全国手話研修センターの実施する手話通訳者登録試験合格者

（7）人材育成

職員をはじめ、事業により雇用するアルバイト等の人材に対し、当該施設が障害者のための施設であることを前提としたきめ細やかな人材育成を行うこと。

特に対応マナーについては、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害）における、種別ごとの配慮を徹底し、研修等を行うことにより、積極的に人材育成に努めること。また、手話について習得に努めること。

（個人情報保護に関する研修については「第5 留意事項」の「3 個人情報保護に関すること」に記載のとおり）

（8）受付・案内業務

受付の主な業務は、貸切り利用と個人利用の利用受付であり、そのほか、利用料金徴収や

予約システム登録手続きも受付業務に含まれる。また、館内施設の案内、種々の情報案内を行い、利用者のニーズに的確にとらえ常に信頼されるワンストップの窓口としての役割を担う。

受付業務に従事する者は、施設内において利用者が最初に利用する部署としての重要性を認識して、来館者等の応接には、言語・行動に注意し、親切丁寧な応対を行うこと。

なお、受付担当者が一時的に受付ブースを離れる場合でも、他の担当者を配置し、営業時間内に受付ブースが不在にならないようにすること。

受付員に対して、一般的応対研修及び障害者への接し方についての研修を年1回以上実施しなければならない。

(9) 広報と障害者スポーツ・文化の情報提供

指定管理者は、障害者のスポーツ・文化・レクリエーション活動の普及・振興を図るため、必要なPRや情報提供を以下の例を参考に行うこと。

- ア 閲覧者が見やすく理解しやすいホームページの構成、更新等を行うこと
- イ 施設案内リーフレットの作成・配布
- ウ 情報誌等、各事業のチラシ等の作成・配布
- エ 事業報告書・事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布
- オ 各種大会、イベント、障害者の参加できるスポーツ教室・文化教室、障害者スポーツのサークル、障害者の文化活動のサークル等の情報収集と提供
- カ 来館者及び見学者等への応接（施設の案内）等

(10) 急病等・緊急時の対応

ア 急病等の対応

指定管理者は、本施設の利用者、来場者等の急な病気・けが等に対応できるよう、マニュアルを作成するとともに、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

また、利用者・来場者等が死亡、重傷等の重大な事故が起こった場合は、ただちに市にその旨を報告すること。

作成したマニュアルについては、状況に応じて適宜見直しを行い、改善に努めること。

イ 緊急時の対応

指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。そのため、目的外使用の使用者も含む防災体制を構築し、目的外使用の使用者とも防災訓練を年に1回以上行うこと。また、警察、消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに市にその旨を報告すること。

作成したマニュアルについては、状況に応じて適宜見直しを行い、改善に努めること。

2 スポーツ施設

(1) 監視業務

スポーツ施設（メインアリーナ・サブアリーナ・プール・フィットネスルーム・グラウンド（屋外・地下）・ボウリングルーム）については、以下の業務を必ず行うこと。

ア 監視業務

指定管理者は、各スポーツ施設利用者の事故を防止するため、監視マニュアルを作成し、これに基づいて常に施設全体の管理について注意を払うとともに、利用者が利用しやすいように利用案内、注意事項及び混雑状態等の放送を行うこと。

また、利用者から手助けを求められた場合、又は必要性を感じた場合、介助を行うこと。

イ 巡回業務

あらかじめ巡回業務を定めて、事故を未然に防ぐことを重点に置くとともに不審者の発見に心がけること。また快適に施設を利用できるように、利用者に対して利用規則・マナー等を守る旨の働きかけを親切丁寧に行うこと。

(2) 業務担当者の確保

ア プール

プールの管理にあたっては、神奈川県海水浴場等に関する条例(昭和34年4月条例第4号)、同条例施行規則(昭和34年4月規則第16号)、「プールの安全標準指針」(平成19年3月文部科学省・国土交通省)及び「横浜市プール事故防止標準マニュアル」(平成18年9月横浜市)を順守し、業務を行うこと。

また、プールの水面監視業務は警備業法第2条第1項第1号又は第2号に該当するため、当該業務を外部委託する場合は必ず警備業の認定を受けた業者を選定すること。

プールの管理運営業務の担当者として、以下の者を確保すること。

- (ア) プール監視責任者は、日本赤十字社または日本水泳連盟・メディックファーストエイド(MFA)の救助に関する講習会を受講し、障害に関する研修(障害論・介助法等)を受講し、かつ業務全体の責任者として総括の職務にあたる管理能力を有すること。
- (イ) 監視員は潜水等の泳力を有し、CPR(心肺蘇生法)ができ、かつ障害に関する研修(障害論・介助法等)を受講した者とする。
- (ウ) 監視員・受付員は、3人体制を基本とし、利用状況・利用者数等に応じて増員を行うこと。特別な事情がある場合は、具体的な配置計画について市と事前に協議すること。

イ その他のスポーツ施設

監視員として障害に関する研修(障害論・介助法等)を受講した者を各施設1人以上置くこと。

(3) 用具等貸出業務(全スポーツ施設)

ア 用具等の貸出

指定管理者は、本施設の備え付けの備品、用具等の管理を行い、利用者の活動等の便宜を図るために必要に応じて貸出すこと。

イ 設営支援

用具等を貸出す際には、器具庫から用具等を搬出すること。障害者のスポーツ活動の利便性を重視し、初心者など用具等の使用方法が分からない利用者への支援を行うこと。

また、利用状況に応じて、備品・器材・設備等の移動・設営を行うこと。

(4) プール水質管理業務

プールの管理にあたっては、神奈川県海水浴場等に関する条例(昭和34年4月条例第4号)、同条例施行規則(昭和34年4月規則第16号)、「プールの安全標準指針」(平成19年3月文部科学省・国土交通省)及び「横浜市プール事故防止標準マニュアル」(平成18年9月横浜市)を順守し、業務を行うこと。また、プールの水面監視業務を外部委託する場合は警備業法第2条第1項第1号又は第2号に該当するため、必ず警備業の認定を受けた業者を選定すること。

また、定期的にプール水質検査等を行うとともに、利用者に様々な障害特性があることを十分認識し、下記の点にも留意し適切にプールの水質の管理を行うこと。

ア 室内、プール水、採暖室の温度を測定し、管理を行うこと

水温 31℃前後

室温 水温+0℃～水温+2℃

夏期など外気・湿度の高い時期は水温+0℃、冬季など外気・湿度の低い時期は水温+2℃を基本とする。

イ 水底の沈殿物・異物等の除去をこまめに行うこと

ウ 週に2回以上、フロアーをプールサイドにあげ、清掃を行うこと

(5) 公認プール更新手続き

指定管理者は、(財)日本水泳連盟に5年ごとに公認プールの更新手続きを行うこと(現在の公認は令和4年8月末まで)。なお、更新に要する費用は、市が支払う指定管理料(施設の維持管理・運営業務費用)の中に含まれる。

3 文化施設

(1) 監視業務

指定管理者は、個人利用可能施設(創作工房・おもちゃ図書館)の利用者の事故を防止するため、監視マニュアルを作成し、これに基づいて常に施設全体の管理について注意を払うこと。

また、利用者から手助けを求められた場合、又は必要性がある場合、介助を行うこと。

(2) 業務担当者の確保

創作工房・おもちゃ図書館には、受付及び監視員を、各施設1人以上置くこと。

また、ラポールシアターには、附帯設備の貸出、音響・機械設備の準備・片づけ、利用者への技術的専門事項に関する助言等を行える者を1人以上おくこと。

(3) 用具等貸出業務

ア 用具等の貸出

指定管理者は、本施設の備え付けの備品、用具等の管理を行い、利用者の活動等の便宜を図るために必要に応じて貸出すこと。また、おもちゃ図書館のおもちゃについては、返却されたら必ず点検・清掃を行うこと。

イ 設営支援

用具等を貸し出す際には、器具庫から用具等を搬出すること。利用者の利便性を重視し、初

心者など用具等の使用方法が分からない利用者への支援を行うこと。

また、利用状況に応じて、備品・器材・設備等の移動・設営を行うこと。

4 駐車場管理業務

(1) 基本条件

利用時間

原則として、基本開館時間内は、利用できるようにすること。

(2) 管理業務

駐車場の管理について、駐車場内での利用者の利便性向上と安全確保を図るため、適切な施設管理を行うこと。また、防犯対策や本施設利用者以外の駐車場の利用（横浜市総合リハビリテーションセンター及び横浜市総合保健医療センター利用者の入退場時の通行を除く。）を防ぐため、必要な対応を行うこと。

5 送迎バスの運行

指定管理者は、本施設利用者の送迎のため、新横浜駅と本施設の間に送迎バスを運行させること。運行時間・運行本数については、施設の利用状況等に応じて適切な運用を行うこと。また、料金は無料とする。

車両は、障害者等の送迎業務に必要な設備を具有した車両を使用し、車両1台につき障害者対応等に精通した運転手及び車掌兼介助員を置くこと。

第2 事業に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準

指定管理者は以下の業務を行うこと。

1 スポーツ・レクリエーション事業

指定管理者は本施設の理念と運営の基本方針を踏まえ以下の事業を自主的に企画するとともに、2021年のオリンピック・パラリンピックのレガシーを念頭に、「横浜から全国に向けての発信」を目指し、先駆的で独自の事業を充実させること。

その上で、既存の利用者のみに留まらず、新たな利用者の獲得と裾野の拡大を目指し事業を実施すること。

また、事業の実施にあたっては市域のスポーツ振興全般を担う横浜市スポーツ協会との連携を深め、スポーツ振興のノウハウや資源を共有し、より一層の障害者スポーツの推進に努めること。

(1) 障害者のためのスポーツ教室、スポーツ大会等の開催

初級段階の支援から競技選手の育成・強化まで様々な技術レベル・障害に合わせた教室の実施及び障害種別・程度にあった個別指導及び障害者の社会参加と市民相互の交流を促進するため各種スポーツ大会等を実施すること。

(2) スポーツ指導者の育成・活用

障害者のスポーツ活動の担い手となる指導者、ボランティアの育成（障害者スポーツ指導員養成研修（初級）は必ず実施すること）。

特に障害者のスポーツ活動の担い手となる人材の育成については、普段スポーツに興じる機会の少ない障害者がより多くスポーツ活動に接する機会を提供できるよう、地域に根差したリーダーやボランティアの養成とその活動のサポートを行う仕組みとして、横浜型の指導者養成制度等の取組を関係機関と連携するなどして検討・構築すること。

(3) リハビリテーションスポーツの実施

医学的リハビリテーションの終了段階から、社会的リハビリテーションの導入段階に位置するリハビリテーションスポーツの意義・役割を十分に理解し、横浜市総合リハビリテーションセンター等の関係機関や、外部の医療機関等と連携し、幅広く多くの利用者を獲得するなどして、さまざまなリハビリテーションスポーツの実施をすること。

(4) 地域展開・連携事業

障害者が住みなれた地域で気軽にスポーツを楽しめるよう、障害者スポーツに関する知識及び技術等のノウハウを地域及び市域に浸透させ、ノーマライゼーションの視点から障害のある人もない人も、ともに同じスポーツ活動を楽しむ環境をつくる事業を行なうこと。

実施地域については、現在まで培ってきた地域組織と連携したモデル事業を基に、ラポール上大岡と連携して市域で極端な偏りが出ないことを目標とした地域展開を行うこと。

(5) 相談事業

障害特性及びニーズに合わせたプログラムの企画及び紹介、スポーツを行う上での初期相談を含め健康・栄養等様々な相談に応じること。相談内容からセンターの事業のみならず、利用者に必要となる機関への適切な案内を行うなど、対象となる機関（医療機関等）との連携を常に図るものとする。また、個人情報の保護を第一とした上で、内容の分類・分析を行い、関係機関等に発信するなどして相談事業の拡充を図っていくこと。

(6) 研究事業

横浜市総合リハビリテーションセンター等と連携・協働するなどして、障害特性に合わせた

スポーツ器具の開発等、障害者にとって有益となる新たなリハビリテーションスポーツの研究・開発を行い、「横浜から全国に向けての発信」をすること。

(7) その他のスポーツ事業

指定管理者は、上記の事業の他、障害者のスポーツ活動の普及・振興に資すると判断した事業を市に提案し、市の承認を得て実施することができる。

2 文化事業

指定管理者は本施設の理念と運営の基本方針を踏まえ以下の事業を自主的に企画するとともに、全国障害者芸術文化祭など、全国的な障害者文化芸術活動を見据え、「横浜市における障害者芸術文化活動の拠点機能」を目指し、先駆的で独自の事業を充実・発信させること。

その上で、既存の利用者のみに留まらず、新たな利用者の獲得と裾野の拡大を目指し事業を実施すること。

(1) 障害者の自主的な文化活動を促進するための事業

障害者の自主的な表現活動の啓発を行い、文化活動を通してのリハビリテーションや生きがいつくりの支援をすること。また、障害者の文化活動の普及・振興を図るため、障害者アートのみに係わらず、芸術文化活動を行う様々な組織について、情報収集と連携を行うこと。また、利用者のニーズを考慮した上で、他機関と連携を行い横浜市の障害者文化芸術の発信拠点としての事業を展開すること。

(2) おもちゃ図書館事業

障害者とその家族の余暇活動や社会参加を支援するため、おもちゃ図書館事業を行うこと。

おもちゃ図書館事業の内容としては、おもちゃの貸し出しをはじめ、地域支援活動の一環として移動おもちゃ図書館も実施すること。

また、利用者の意見・ニーズを収集すると共に、その結果を踏まえた事業の実施を企画・運営していくこと。

(3) 地域展開・連携事業

障害者が住みなれた地域で気軽に文化活動を楽しめるよう、障害者の文化・芸術活動に関する知識及び技術等のノウハウを地域及び市域に浸透させ、ノーマライゼーションの視点から障害のある人もない人も、ともに同じ文化活動を楽しむ環境をつくる事業を行なうこと。

実施地域については、現在まで培ってきた地域組織と連携したモデル事業を基に、ラポール上大岡と連携して市域で極端な偏りが出ないことを目標とした地域展開を行うこと。

(4) 相談事業

障害特性及びニーズに合わせたプログラムの企画及び紹介、文化・レクリエーションを行う上での相談に応じること。相談内容からセンターの事業のみならず、利用者に必要となる機関への適切な案内を行うなど、対象となる機関（関係団体等）との連携を常に図るものとする。また、個人情報の保護を第一とした上で、内容の分類・分析を行い、関係機関等に発信するなどして相談事業の拡充を図っていくこと。

(5) 調査・発掘事業

障害者の社会参加や仲間づくりという観点から、レクリエーション・遊びの空間や方法を新たに造り上げる為のプログラムや連携組織等、横浜で行われている取組の調査や市内における

障害者文化活動の人材の発掘を行い実施し「横浜から全国に向けての発信」をすること。

(6) その他の文化事業

指定管理者は、上記の事業の他、障害者の文化・レクリエーション活動の普及・振興に資すると判断した事業を市に提案し、市の承認を得て実施することができる。

(7) 料金

事業の対象者が障害者であることを考慮した上で、指定管理者が定め、市の承認を得ること。

3 横浜市障害者スポーツ大会（ハマピック）の開催及び全国障害者スポーツ大会横浜市選手団派遣等事業

(1) 横浜市障害者スポーツ大会（ハマピック）の開催に関すること

ハマピックは、全国障害者スポーツ大会横浜市選手団選手選考を兼ねた大会で、個人競技と団体競技がある。全国大会等で競技種目及び対象となる障害区分の変更や追加等がある場合は市と協議のうえ適宜対応すること。

また、料金の徴収にあたっては、障害者の負担や利便性を考慮し、事前納付等の仕組みを検討し、実施すること。

ア 個人競技

「全国障害者スポーツ大会競技規則」第2条別表1「全国障害者スポーツ大会競技・種目」、別表2「全国障害者スポーツ大会個人競技障害区分表」に基き、陸上競技・水泳・

アーチェリー・卓球・サウンドテーブルテニス（視覚障害者の卓球）・フライングディスク・ボウリング・ボッチャを基本とする。全国障害者スポーツ大会競技・種目に変更があれば、市内選手数等の状況を鑑み実施すること

イ 団体競技

「全国障害者スポーツ大会競技規則」に基き、次の競技を基本とし、全国障害者スポーツ大会競技・種目に変更があれば、市内選手数等の状況を鑑み実施すること。

（令和3年4月現在）

- ・バスケットボール（知的障害）
- ・ソフトボール（知的障害）
- ・サッカー（知的障害）
- ・バレーボール（知的及び精神障害）
- ・フットベースボール（知的障害）

(2) 全国障害者スポーツ大会への横浜市選手団派遣に関すること

「全国障害者スポーツ大会開催基準要綱」及び「全国障害者スポーツ大会開催基準要綱細則」に基づいて業務を行うこと。

(3) 全国障害者スポーツ大会関東ブロック地区予選会に関すること

ア 予選会の実施及び出場チームの輸送に関する事項

イ 大会等に関わる会議等の開催及び出席

※バレーボールの精神障害部門については、神奈川県精神障害者スポーツ大会実行委員会が横浜市・川崎市・相模原市の政令市を含む県域全体で関東ブロック予選を兼ねた「精神障害者バレーボール大会」を開催しており、横浜市もこの実行委員会に協力している。そのため、同大会で横浜市のチームが関東ブロック地区予選会出場となった場合に、そ

のために必要な対応をすること。

(4) その他

上記の(1)から(3)までの業務を行うにあたり、以下の事項に必ず留意すること。

- ア 大会の実施にあたっては、障害者が参加しやすい環境を整えること
- イ 競技以外の場においても、障害の特性を理解できる人を配置すること
- ウ 怪我や体調不良の人などにも対応できるよう、医療スタッフの配置や医療機関への連絡体制を確保すること
- エ 疑義のある事項が生じた場合は、市と協議し決定すること

4 聴覚障害者情報提供施設に係る事業

横浜市内唯一の聴覚障害者等の社会参加等を支援する情報提供施設として、身体障害者福祉法第34条に定める各事業を相互に関連させ、聴覚障害者等のニーズに即した総合的なサービスを展開すること。

(1) 手話通訳者・要約筆記者派遣事業

ア 手話通訳者・要約筆記者派遣事業

高度な通訳技術と多様な通訳範囲に関する正確な知識を有し、以下の事業を行うこと。

- (ア) 聴覚障害者等が社会生活上必要とする場合に、手話通訳者または要約筆記者を派遣・遠隔手話により、意思の疎通を支援すること
- (イ) 聴覚障害者等が、夜間等に疾病等のため緊急の受診が必要となった場合に、手話通訳者を医療機関等に派遣し、意思の疎通を支援すること。
※聴覚障害者情報提供施設の閉館時は、センター業務の中で適切に対応すること。
- (ウ) 手話通訳者・要約筆記者に対し健康診断等を行い、健康管理を行うこと。
- (エ) 区役所へ手話通訳者を配置できるように指定された日時に手話通訳者を派遣し、意思の疎通を支援すること。
- (オ) タブレット端末を活用した遠隔手話通訳サービス事業を円滑に実施するとともに、音声認識等最先端のICT技術について情報収集に努め、手話通訳者・要約筆記者派遣事業との関係のあり方を研究すること。

イ 手話通訳者・要約筆記者研修事業

手話通訳者及び要約筆記者に対し、通訳技術及び通訳者として必要な知識等の向上のための研修を行うこと。実施方法は、経験年数別等のコースを設け、通訳現場の課題に対応した内容とすること。また、研修の企画・実施にあたっては、横浜市及び当事者団体等と調整を行うこと。

(2) 聴覚障害者相談事業

国及び横浜市の福祉制度（特に聴覚障害者に対する福祉制度）に関する専門性と正確な知識を有した相談員により、以下の事業を行うこと。

- ア 聴覚障害者等の日常生活の各種相談に応じた指導・助言を行うこと
- イ 必要に応じて関係機関等と連携をとり・問題解決に協力すること
- ウ 「聞こえの相談事業」

(3) 普及・啓発事業

聴覚障害者等に関する知識と理解を深めるための啓発を行うこと。また、企画・実施にあた

っては、横浜市及び当事者団体等と調整・連携を図ること。

(4) ビデオライブラリー事業

聴覚障害者用に映像・字幕・手話の組合せによる情報番組を企画・制作する技術を有し、以下の事業を行うこと。

ア 聴覚障害者用字幕（手話）入り映像（DVD等）の制作と貸出しを行うこと

イ 手話通訳者・要約筆記者の研修事業及び聴覚障害者相談事業と連携した研修教材及び啓発資料の制作と貸出しを行うこと

ウ CS障害者放送統一機構等の聴覚障害者専用放送と連携するなどして聴覚障害者への情報提供を行うこと

(5) 視聴覚機器貸出事業

聴覚障害者団体等に視聴覚機器等の貸し出しを行うこと。また、視聴覚機器等については適切に管理すること。

(6) 手話通訳者及び要約筆記者養成事業等への協力

当事者団体が運営する通訳者養成事業に対し、専門的な立場で助言をし、積極的に事業に協力を行うこと。

第3 維持管理に関して指定管理者が行わなければならない業務の基準

1 建築物保守管理業務

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するためには、日常的に点検を行い、仕上げ材等の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

小破修理が必要な場合は、1件あたり100万円未満を上限として指定管理者が修繕費を負担して修繕を行うこと。簡易な修繕の範囲を超える場合は、市と別途協議するものとする。また、指定管理者は施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めること。建築物等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。施設・設備の維持保全の状況についての確認及び報告は、市が別に策定する「維持保全の手引き」及び「施設管理者点検マニュアル」に基づいて行なうこと。なお、指定管理者は、あらかじめ次年度以降に必要となる施設の長期保全更新計画を作成し、市に提出すること。

指定期間終了後、施設・設備については、「原状回復」を原則とするが、現実的に困難または不適当な場合は、市との間で合意することを条件に、現在の状況をもって引き渡すことも可能とする。

2 設備機器管理業務

指定管理者は、施設の設備の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。

(1) 計画立案業務

設備管理業務を効率的かつ的確に実施するため、各施設内管理対象設備について、次の通り計画を立案すること。

ア 運転監視業務計画

イ 日常巡視点検業務計画

ウ 月間及び年間の定期点検・測定・整備作業計画

エ 省エネルギー等のコストダウン計画

オ その他、設備管理業務に関する計画

(2) 報告・連絡・調整業務

設備管理業務の実施に当たって、次の報告・連絡・調整等を行うこと。

ア 運転監視及び日常点検等により発見した故障箇所・要修正箇所の報告及び意見具申

イ 管理報告書（設備管理日誌、点検結果記録表等）の作成

ウ 関係官庁等への諸届け業務

(3) 設備保全業務

ア 手入れ・清掃

各設備機器に対して、定期的な潤滑油の給油、周期的な消耗部品の取替え及び粉塵等の除去を行い、機能維持に努めること。また機械室等の床の清掃を行い美観維持に努めること。

イ 応急処置

設備機器等に異常を発見し、応急処置をする必要があるときは、その被害を防止するため、工具類等を用いて、必要な知識・経験・技能を習得した監視員に処置させること。

ウ 修理業務

設備機器等の小修理が必要なときには、必要な知識・経験・技能を習得した監視員が工具類を用い、日常業務に支障のない時間帯に部品交換を行うこと。

(4) 監視業務

ア 運転監視

監視員は常に系統並びに負荷の状態を把握し、各種計器表示類の指示変化を監視し、異常の早期発見に努めること。事故時は、速やかに適切な処置を行い、被害を最小限にとどめること。

イ 機器の操作、調整

操作および調整を行う場合は、他の関連機器の運転、停止の有無あるいは状態の確認を行い、特に調整は各作業の段階ごとに結果を確認しながら進めること。また、プール及びラポールシアター等の使用に際して、利用者から要請がある場合は、音響・照明設備等の操作を行うこと。

(5) 日常点検業務

各施設内の各設備の日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(6) 定期点検・整備業務

各設備に対して法定点検及び初期性能・機能保持のため、年1回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行うこと。その際に必要な消耗品の更新についても指定管理者の負担により随時行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(7) 検針業務

各部門の電気、水道、ガス使用量の検針を行い、データの集計、積算等を行うこと。

(8) 立会い業務

各種法令等に基づいて行われる官公庁立入検査に立会い、検査官から指摘される事項について処理を行うとともに、検査官からの質問、指摘等に対する確かな応答を行うこと。

また、修理、改良工事等の場合は、市と協議の上、専門業者等の作業に立会い、作業内容の把握、異常の発生防止、不具合の早期発見に努めること。

3 清掃業務

指定管理者は、本施設及び敷地内について、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設として安全かつ快適な空間を保つために、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等の関係法規に従い、清掃業務を実施すること。清掃を実施する際には、できる限り利用者の妨げにならないように配慮すること。

プールにおいては、カビや苔、金属部の錆の発生を防止するため、湿気対策を行うことなど、各施設の特性を考慮して、効果的な清掃を行うこと。

また、施設内を細部にわたり清掃することにより、破損箇所及び破損の恐れがある箇所を事前に発見するように努めること。

(1) 日常清掃

指定管理者は、管理区域にかかる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。特にシャワー室、便所等の水周りについては、衛生等について留意すること。

また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、大会、イベント、教室等で施設が利用される場合は、原則として発生したごみ等について、主催者に処理させるとともに、エントランスホール等について簡易的に清掃をこまめに行うこと。

〈日常清掃の範囲〉

- ア エントランスホール・廊下及び階段・ホワイエ・エレベーター・トイレ
- イ スポーツ施設・文化施設・情報提供施設（更衣室・シャワー室を含む）
- ウ 事務室
- エ 管理区域以内の建物外部

〈日常清掃の内容〉

- ア 床面清掃、壁面清掃、扉清掃、スイッチ回り清掃
- イ ゴミ処理
- ウ 什器備品清掃、窓台清掃
- エ エレベーター清掃、階段清掃
- オ 流し台・湯沸器・ガスレンジ等清掃
- カ ロッカー内外の清掃、洗面台・鏡面清掃、衛生陶器清掃、汚物処理、衛生消耗品補充
- キ フロアマット清掃、カーペット清掃、排水溝清掃、
- ク 花壇等への灌水

(2) 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実にを行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

範囲	業務内容等（回数は参考）
館内清掃	床面補修、床表面洗浄、床剥離洗浄、内壁清掃
ガラス	館内窓ガラス（4回/年）、シアター調整室ガラス清掃（2回/年）、サッシ清掃（1回/年）
照明器具	館内照明器具清掃（1回/年）、高所照明器具清掃（1回/年）
カーペット	1回/年
プール	還水槽清掃（2回/年）、プール水槽内清掃（2回/年）、更衣室・シャワー室等清掃（2回/年）、採暖室・プールサイド清掃（1回/年）、更衣室ロッカー内清掃（2回/年）、プール内NDCカラム壁面清掃（1回/年）
貯水槽	受水槽清掃（1回/年）、高架水槽清掃（1回/年）
外部清掃	屋上及び建物外回り（グラウンド、ベランダ、地下駐車場含む）清掃

（3）臨時・特別清掃

- ア 地下冠水時特別清掃（地下グラウンド・駐車場）
- イ 周辺降雪時除雪作業

4 保安警備業務

指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、機械警備等を用いて、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、警備業務、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

（1）基本管理事項

- ア 警備業務対象
建物内外及び敷地内
- イ 警備責任者
警備業務の履行にあたり、警備責任者として必要な知識・経験・技能を有した者を選任し、業務体制の時間帯には常駐させること。

（2）一般警備業務

- ア 警備員は、警備業務全般及び施設内外の状況を常時把握して、的確に業務運営にあたること。
- イ 火災等の緊急事態が発生したときは、直ちに初期活動、救護活動に努めるとともに、市及び関係機関へ緊急連絡、通報を行うこと。
- ウ 鍵の保管管理については、盗難・紛失・破損等に留意し、警備員は責任を持って管理し、月1回は保管鍵の全てについてチェックすること。
- エ その他業務遂行上必要な事務処理を行うこと。

（3）定位置業務

- ア 職員及び来館者の出入状況確認
- イ 鍵の受渡し、保管及び記録
- ウ 来館者への対応

- エ 不審者の発見と進入阻止
- オ 休館日・夜間の出入り者確認及び電話取扱い業務（救急手話通訳者派遣事業含む）
- カ 必要箇所の施錠及び施錠
- キ トイレ等の緊急呼出しの対応

（４）巡回業務

- ア 指定箇所の出入口の施錠確認
- イ 湯沸室の点検、ガス栓の確認、各階不用場所の消灯
- ウ 侵入者、不退去者の発見・退去指示
- エ 消火栓、消化器、火気等の点検
- オ その他、施設の秩序と安全を阻害する事案等の予防と警戒

（５）防災盤監視業務

指定管理者は、消防法施行規則に規定する防災センター要員講習を受講した警備員を配置、防災盤の監視・操作業務に従事し、発報時等の対応を行うこと。

（６）駐車場等管理業務

- ア 本施設の来館者及びそれ以外の車両に対する案内・誘導
- イ 隣接する競技場等でイベントがある場合には本施設利用者以外の車両規制を行うこと

（７）緊急時の業務

火災・盗難等の事故の発生又はその恐れがある場合は、警察・消防に通報連絡を行うとともに被害を最小限に食い止め非常事態に適合した迅速かつ正確な緊急措置を講じること。

5 外構・植栽管理業務

指定管理者は施設の景観を保持するため、敷地内における外構（芝生等）の清掃、管理及び施設付属物等の維持管理を行うこと。また敷地内の緑地の植栽の管理（除草・剪定等）を行うこと。

- ア 散水・施肥・害虫駆除・剪定・除草・草刈りを計画的に行い、適切な緑樹の状態を維持すること
- イ 植栽が事業期間内に枯損した場合は、復元を行うこと
- ウ 業務の実施にあたっては施設の利用に影響のないように実施すること

6 環境衛生管理業務

指定管理者は、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、常に本施設内及び敷地内の適切な環境衛生の維持に努めること。業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」等の関係法規を遵守すること。

項目（回数は参考）	内 容
空気環境測定業務	<ul style="list-style-type: none"> ・建築物管理基準に適合するよう空気調和設備又は機械換気設備の調整 ・施設内で空気環境測定を行う（16箇所）（6回／年）
給排水管理	<ul style="list-style-type: none"> ・受水槽及び高架水槽の清掃 ・水質検査（1回/年）、簡易専用水道検査（1回/年）、残量塩素濃度測定を行うこと
鼠及び害虫等駆除作業	<ul style="list-style-type: none"> ・適正薬剤等を用いて鼠あるいは衛生害虫の防除及び駆除を行うこと。（2回／年）
プール水質検査 （1回/月）	<ul style="list-style-type: none"> ・過マンガン酸カリウム、一般細菌、大腸菌、pH値、濁度、残留塩素、レジオネラ菌の検査を行うこと

7 廃棄物処理業務

ア 処理業者に処理を行わせること。

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、横浜市役所の分別ルールに準じ適切に分別を行い、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「市役所ごみゼロ」「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取り組みを推進すること。

また、公の施設として、本市の環境政策に協力すること。必要に応じて、関係機関の査察の受け入れ及びその他関係法令等を遵守すること。

第4 その他の業務の基準

1 事業計画書・事業報告書等の作成と提出

指定管理者は、単年度の運営状況だけではなく、指定管理期間内の継続的改善の仕組みを検討し、毎年度当初に事業計画書及び事業報告書等を作成し、横浜市に提出すること。これらの提出物については、公表することとする。なお、事業計画書及び事業報告書等の内容については、協定等において定めることとする。

また、次年度予算書（案）及び次年度事業計画書（案）を市と調整の上作成し、提出することとする。

〈事業報告書の記載内容〉

- ① 事業報告（実施した事業や目標の達成状況）
- ② 利用実績（利用人数等の数値実績）
- ③ 収支決算書（事業分野又は収入・支出の分類ごとの金額を記すこと）
- ④ 利用者等からの苦情・要望への対応状況
- ⑤ 利用者等からの意見の聴取結果及び自己評価
- ⑥ その他詳細については、協議の上、協定書で定めるものとする

2 自己評価

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。市は、事業報告書及び事業評価の結果等を考慮した上で、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は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) モニタリングの実施

指定管理者は、年1回以上個人利用者及び団体利用者から広く意見や満足度等を聴取する利用者モニタリングを実施すること。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

指定管理者は、利用者のモニタリングにより得られた結果をもとに、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

3 運営委員会の設置

本施設の円滑な運営を図るため、障害当事者、親及び地域の代表等で構成する運営委員会を設置し、本施設の運営や利用に関する事、事業に関する事などについて協議し、その意見等を施設の運営に取り入れること。

4 目的外使用

目的外使用とは、施設を横浜市障害者スポーツ文化センター条例で定めている事業以外で使用する事である。

毎年、指定管理者が施設所管課へ目的外使用許可の申請を行うものとする。自動販売機使用にかかる電気料金は、指定管理料で支出する光熱水費からは除外する。

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別途協議することとする。

なお、横浜ラポールは令和2年4月現在、食堂、売店、団体交流室については様々な運営主体が使用している。食堂、売店、団体交流室の、横浜市に対する行政財産目的外使用許可申請、使用料納付の義務、当該物件の常用及び管理責任は目的外使用許可を受けた者（以下、「使用者」という）にあるが、これらの施設を含むセンター全体の一義的管理責任者は指定管理者となる。したがって、これらの管理については、使用者の意見を尊重しながら、指定管理者が責任をもって対応する義務がある。

なお、横浜ラポールの場合、食堂、売店、団体交流室、自動販売機、有料貸出ロッカーの各使用者が、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受け、使用料を納める必要がある場合は納めることとする。

<参考>

※ 令和2年度目的外使用許可

- | | |
|----------------------------------|--|
| ① 食堂 (238.97 m ²) | 使用者：企業組合 ワーカーズコープ・キュービック
使用料：全額減免 |
| ② 売店 (18.719 m ²) | 使用者：横浜市身体障害者団体連合会
使用料：全額減免 |
| ③ 団体交流室 (300.75 m ²) | 使用者：横浜市身体障害者団体連合会、横浜市心身障害児者を守る会連盟、横浜市精神障害者家族連合会 |
| ④ 自動販売機 (建物内7台・建物外1台) | 使用者：横浜市身体障害者団体連合会
使用料 (1台あたり)：屋内1,600円+税、屋外700円
電気料：158,409円 |

第5 留意事項

1 施設の管理に関すること

- ア 管理運営責任者及び防火責任者を配置し、その者の氏名を報告すること。
- イ 安全管理に十分配慮し、火災、損傷等を防止して、財産の保全を図るとともに、利用者及び職員の安全確保に努めること。
- ウ 衛生管理に十分配慮し、常に快適な利用ができる状態の保持に努めること。
- エ 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」に基づき、施設・設備の維持保全の状況について、指定管理者が確認し、市に報告すること。

2 苦情解決に関すること

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こととし、また、苦情・要望処理報告書を作成し、横浜市に提出する。

また、社会福祉法第82条に基づき、福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決に努め、福祉サービスに関する苦情解決に伴う第三者委員を設置する。

3 個人情報保護に関すること

管理業務を実施するにあたっては、「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）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わなければならない。

また、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。

4 環境への配慮

「横浜市脱温暖化行動方針（CO-DO30）」による温室効果ガスの削減や「横浜G30プラン」によるごみ排出量の削減など、地球環境に配慮する市の施策や事業に対して、積極的に取り組み協力すること。

5 関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、市が出席を要請した会議等には、出席をすること。

6 指定期間終了時の引継業務

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本施設の業務を遂行できるよう、引継を行うこと。

7 その他

この業務の基準の他、必要な事項については協定で定めることとする。