

横浜市港北国際交流ラウンジ 管理運営業務委託仕様書

1 趣旨

本仕様書は、横浜市港北国際交流ラウンジ（以下「ラウンジ」という。）管理運営業務委託を実施する上で必要な事項について、横浜市（以下、「委託者」という。）から委託を受けた受託者（以下、「受託者」という。）が実施する業務の内容及び履行方法について定める。

2 施設概要

(1) 名称

横浜市港北国際交流ラウンジ

(2) 設置目的

国際交流に関する情報や外国人のための生活情報を提供するとともに、国際交流自主グループ等の活動を支援し、地域住民の国際理解と外国人との友好を促進する機能を果たす。

(3) 所在地

横浜市港北区大豆戸町 316-1

(4) 開設日

平成 12 年 9 月 1 日

(5) 建物概要

横浜市大豆戸地域ケアプラザとの合築施設（建物 2 階、専有部分面積 199.90 m²）

(6) 施設内容

ア 専有部分

ロビー、情報コーナー、受付・事務室、研修室 1、研修室 2、研修室 3

イ 大豆戸地域ケアプラザとの共用部分

玄関、エレベーター、ホール、廊下、トイレ、駐車場

3 開館時間

(1) 原則として平日は午前 9 時から午後 9 時（8 月は午後 5 時）まで、土日及び祝日は午前 9 時から午後 5 時までとする。ただし、平日の週 1 日は午前 9 時から午後 5 時までとする（曜日については受託者の提案をもとに区長が決定する）。

(2) 開館時間を変更しようとする場合は、受託者は委託者と協議の上、承認を得なければならない。

(3) (2)に基づき開館時間の変更を決定した場合には、受託者は速やかに利用者等へ周知を図ること。

4 休館日

(1) 施設点検日（月 1 回）

(2) 年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）

(3) (1)、(2)以外の日を休館日とする場合は、受託者は委託者と協議の上、承認を得なければならない。

(4) (3)に基づき休館日を定めた場合には、受託者は速やかに利用者等へ周知を図ること。

5 委託期間

(1) 受託者の本業務遂行期間は、管理運営期間である令和 7 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。ただし、毎年度ごとに委託契約を締結するものとする。

なお、事業の実施結果、内容が著しく不十分である場合などには、運営期間であっても委託契約を更新しない場合がある。また、運営期間中に次の事項に該当し、委託先として適当でないと認める場合には、年度内の途中であっても委託契約を取り消しまたは運営の停止を命じることがある。

ア 事業運営にあたって、区との連携及び協力の姿勢がないとき

イ 委託契約について重大な違反があり、そのことにより委託契約を継続することが困難なとき

ウ その他運営団体として適当でないと区長が認めるとき

(2) 本業務に係る会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

6 運営体制について

受託者は、ラウンジの管理運営にあたり、以下の体制を整えること。

- (1) 管理運営責任者を配置し、ラウンジ業務の指揮監督を行うこと。
- (2) 窓口には常時2名以上のスタッフを配置し、利用者からの問合せ対応や相談業務に支障が生じないようにすること。

7 委託業務内容

受託者は、ラウンジ設置目的の実現に資するため、「横浜市港北国際交流ラウンジ実施要綱」、「横浜市国際交流ラウンジの設置及び運営に関する指針」及び「横浜市国際交流ラウンジ取扱要綱」の規定を踏まえ、次に掲げる業務（以下「委託業務」という。）を実施すること。

(1) 施設の運営に関すること

- ア ラウンジ運営に必要な書類や備品の管理
- イ 区政・市政情報の提供
- ウ 関係機関からの照会事項への協力及び回答等
- エ 利用者人数や相談件数等、委託者が求める統計に関すること
- オ 区が行う事業等において、区からの協力要請等に基づくこと
- カ 区民や利用者のニーズ把握及び課題解決策の考案
随時、利用者の意見を聞く機会を設けるとともに、国際交流イベント等の機会を利用しアンケートを実施するなど、利用者に限らない区民等のニーズも把握するよう工夫すること。また、把握したニーズを事業の企画・実施に反映すること。
- キ ラウンジ業務の全体調整
- ク 区や学校、区内公共施設等との連携
- ケ 地域のボランティアや支援団体等との連絡調整

(2) 人材の育成・支援に関すること

- ア 窓口サービス向上のための人材育成
- イ 横浜市国際交流協会の「横浜市通訳ボランティア派遣制度」において、通訳ボランティアの新規募集・派遣の調整を行うこと
- ウ 横浜市教育委員会の「母語支援ボランティア活用事業」において、母語支援ボランティアの新規募集・派遣の調整を行うこと
- エ イ・ウ以外のボランティアに関する要望に対する対応や、日本語教育ボランティアの育成・支援などを行うこと

(3) 情報提供・相談業務に関すること

- ア 「やさしい日本語」や多言語による窓口での相談・情報提供
- イ 各種情報の収集・提供
- ウ ホームページやSNS等を活用した情報発信・広報活動（年12回以上）
- エ 在住外国人への防災関連事業
地域の在住外国人の防災に関する知識を深めるための普及啓発等

(4) 次の事業の企画・実施に関すること

- ア 日本人の多言語理解
簡単なフレーズやジェスチャーを用いたおもてなしについて学ぶ機会の提供（1回以上/月）
- イ 多文化共生や国際相互理解
 - (ア) 外国人市民と日本人市民が交流できる機会の提供（2回以上/年）
 - (イ) 外国人市民及び日本人市民を対象とした、様々な国の文化を理解する機会の提供（4回以上/年）
- ウ 日本語教室等外国人支援
 - (ア) 外国人市民を対象とした日本語学習支援事業（3回以上/月）

- (イ) 日本語教室の情報交換・課題共有等のための各クラス代表者による連絡会（2回以上／年）
 - (ウ) 日本語を母語としない児童・生徒を対象とした学習支援事業（2回以上／月）
- エ 広く区民を対象とした国際交流事業
地域住民や外国人市民が気軽に参加でき、様々な国の文化理解や異文化体験、参加者同士の交流を図ることを目的とした事業（1回以上／年）

(5) 地域及び近隣施設等との連携に関すること

- ア 自治会町内会や教育機関、合築施設である大豆戸地域ケアプラザをはじめとした近隣施設等と日常的に連携を図り、必要に応じて意見交換や交流の機会を設けること。
- イ 施設・設備の管理などの点において、大豆戸地域ケアプラザとの協力、調整を図ること。
また、施設内でのイベント開催にあたっては大豆戸地域ケアプラザと連携し、一体化した催しとなるよう工夫すること。

(6) その他

その他、国際相互理解や国際交流、多文化共生に資するために必要な事業

8 施設利用について

受託者は、利用規程を作成したうえで、研修室を一般利用者向けに貸し出すこと。

なお、利用規定の制定にあたっては、以下を基準とすること。

- (1) 研修室の利用料は無料とする。ただし、複写機等の使用にかかる印刷費・紙代の実費は利用者負担とする。
- (2) 利用団体は登録制とし、国際交流・多文化共生に係る団体について、団体登録をした上で、事業・会議などの目的で研修室を使用することができるものとする。
- (3) 利用できる内容は、多文化共生に関わる事業（日本語教室、学習支援教室、外国人と日本人の相互交流事業等）のみとする。多文化共生事業以外の内容で使用する場合は、別途、委託者に確認をすること。
- (4) 多くの団体に公平に利用してもらうため、優先的に利用できる回数に上限を設けるなどして、一部の団体が独占的に利用することがないように努めること。
- (5) ラウンジ及び委託者の主催・共催・後援の事業や会議は、優先的に予約及び利用することができるものとする。
なお、ラウンジが優先で利用できる事業は、委託者から受託した事業のみである。そのため、運営団体が実施する事業に関しては、他の利用団体と公平・平等に利用すること。
- (6) その他詳細については、利用規程に定めること。

9 委託業務の処理

- (1) 委託者は、随時、受託者の実施する事業の状況を把握して、その事業に対して指示できるものとする。
- (2) 受託者は、委託業務の処理に当たっては、委託者の指示に従うほか、この仕様書及び関連法令を遵守し、ラウンジの目的に適するように処理しなければならない。
- (3) 受託者は、委託事業に係る経費については、人件費、事業費、事務費などの費目に分類し、適切に執行管理するものとする。
- (4) 受託者は、委託事業を実施するにあたっては、自らの団体が実施する収益事業等と明確に区別しなければならない。
- (5) 受託者は定期的に委託者に対し、受託事業内容の報告を行うものとする。

10 施設管理について

- (1) 施設の共用部分と専有部分の維持管理は、委託者と大豆戸地域ケアプラザ管理者で行うため、委託業務の対象外とする。なお、管理内容は、次のとおりとする。
 - ア 清掃、ごみ処理（電子マニフェスト使用料を除く）、害虫駆除に要する経費
 - イ 建物警備に要する経費

- ウ 敷地内の植栽管理に要する経費
 - エ 光熱水費
 - オ 機械設備点検（日常巡視点検、保守点検）、施設内の検査測定に要する経費
 - カ 共用部分に係る消耗品購入経費
 - キ 修繕に要する経費（ただし、物品修繕等の軽微なものは除く）
- (2) 専有部分の物品等の軽微な修繕は、受託者負担で行うこと。
 - (3) 防火・防災責任者を配置すること。
 - (4) 大豆戸地域ケアプラザと適宜連絡・調整を行い、円滑な運営ができるよう努めること。

11 備えつける書類

受託者は、次に掲げる書類を作成し、ラウンジに備えつけなければならない。ただし、書類は電子上のデータであることを妨げない。

- (1) 金銭出納簿
- (2) 収支伝票
- (3) 物品管理簿
- (4) 申請や許可に関する書類
- (5) 利用状況に関する書類
- (6) スタッフ（窓口ボランティア含む）の出勤簿
- (7) 光熱水費等に関する書類
- (8) 利用者人数や相談件数等委託者が求める統計資料等に関する書類
- (9) その他委託者が必要と認める書類

12 物品の帰属

- (1) 委託事業に必要な物品を委託料で購入した場合、その物品の所属は委託者に帰属する。備品等は物品管理簿により管理を行う。ただし、10万円以下の物品に関してはこの限りではない。
- (2) 受託者は物品管理規則等に基づく備品及び備品に準じた適切な在庫管理が必要と認められる物品を購入、調達又は修繕を行おうとするとき、使用の必要がなくなったとき、修理をしても使用することができないと認めたとき、及び亡失・き損その他の事故が発生したときは、委託者に報告を行うとともに、委託者の指示に従わなければならない。
- (3) 受託者は委託期間中、施設の物品を常に良好な状態に保たなければならない。
- (4) 受託者は委託期間中、施設の物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。
- (5) 受託者は、委託期間終了後、委託者に物品現在高を報告しなければならない。また、委託期間中においても、委託者の指示に基づき適時物品現在高を報告しなければならない。
- (6) (5)の報告は、委託者が別に指定する様式によって報告する。

13 検査及び指導

- (1) 委託者は、必要と認めるときは、委託期間中及び終了後に、受託者の委託業務の処理状況を検査し、又は受託者に対し必要な帳簿その他の書類を求めることができる。
- (2) (1)による検査等により必要と認めるときは、委託者は受託者を指導することができる。
- (3) (1)の検査において委託料の使途が不相当と認められるときは、委託者は、受託者に対して委託料の全部又は一部の返還を求めることができる。

14 規定等の整備

受託者は、委託業務の実施にあたり、必要な規定等を整備し、円滑な運営管理を行わなければならない。

15 再委託の禁止

受託者は、委託業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。

16 報告等

- (1) 受託者は、この委託契約の締結後速やかに、事業計画書及び収支予算書を委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、委託期間終了後速やかに、事業報告書及び収支決算書を委託者に提出しなければならない。
- (3) (1)及び(2)の様式は、委託者が別に指示する。
- (4) 提出された内容に不足がある場合は、委託者は受託者に対して追加での提出を求めることができる。
- (5) 受託者は、委託業務開始前に、管理運営責任者及び防火・防災責任者を委託者に報告すること。

17 施設の損害

受託者は、施設に損害が生じたときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示を受けなければならない。

18 個人情報保護

- (1) 受託者は、この契約に基づき個人情報を取り扱う事務を行う場合にはその取扱いについて、個人情報の保護に関する法律を遵守し、また、横浜市個人情報保護に関する条例に基づく「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護の体制をとり、周知・徹底を図ること。
- (3) 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、必要な研修を行うこと。
- (4) 委託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他人に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。委託期間の終了後も同様とする。

19 関係法令等の順守

業務を遂行する上で、関係する法令等を遵守すること。

なお、契約期間中にこれらの法令等に改正があった場合には、改正された内容とする。

<主な関連法令等>

- (1) 横浜市国際交流ラウンジの設置及び運営に関する指針（平成 18 年 4 月制定）
- (2) 横浜市港北国際交流ラウンジ実施要綱（令和元年 12 月制定）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月法律第 57 号）
- (4) 横浜市個人情報の保護に関する条例（平成 12 年 2 月条例第 2 号）
- (5) 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月条例第 51 号）
- (6) 労働関係法令（労働基準法等）
- (7) 施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法等）
- (8) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年 8 月法律第 128 号）
- (9) その他関連する法令等

20 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、委託契約約款、横浜市契約規則（昭和 39 年 3 月横浜市規則第 59 号）、その他関連法令の定めるところによるほか、必要に応じて、委託者・受託者双方で協議して定めるものとする。
- (2) 施設の管理について、施設に問題が生じた場合は、受託者は速やかに委託者に報告し、その指示を受けるものとする。