

生涯学習センター指定管理者指定申請にかかる質問回答

令和8年7月13日

質問・回答	記載箇所 (要項・仕様書等名、該当ページ等)
【質問】 事業計画書の提案評価の項目について、1つの項目の中で複数の提案を求めている場合、A4の様式の1/2を超えることは許容されますか。 【回答】 ご指摘の記載については7月2日付で訂正し、項目ごとの文字数に制限は設けないこととしました。ただし、要項等にお示ししているとおりの、提案のご趣旨を簡潔にまとめるよう努めてください。 なお、要項については、市ホームページにて公開しているデータを修正しましたので、あらためてご確認ください。	要項18頁(4)ア 様式6-①
【質問】 募集要項18頁の(4)のアでは事業計画書の提案評価は13項目とありますが、20頁からの選考基準の表には提案評価は計14項目あります。様式の6-①では(13)番目の項目の記載がなく計13項目になっています。また、募集要項の選考基準の表について、(2)のイの項目と(13)の後半の項目が同じ文章です。あらためて選考基準と様式⑥-1のご提示をお願いします。 【回答】 ・評価項目数について 要項「5選考基準」(20頁～22頁)＞「2提案評価」の括弧数字の項目数は13項目でしたが、ご指摘のとおり、「(2)施設管理」のアとイを2項目あるため合計14項目となります。 ・事業計画書「(13)指定管理料」について 様式6-①「生涯学習センター指定管理事業計画書」に「(13)指定管理料」の記載がなかったため、追記しました。申し訳ございません。 ・評価項目の一部重複について 要項「5選考基準」(20頁～22頁)＞「2提案評価」＞「(2)施設管理」＞イと、「(13)指定管理料」の評価が一部重複し	要項18頁(4)ア 要項21頁(2)「施設管理」 要項22頁(13)「指定管理料」 様式⑥-1

ているため、「(13) 指定管理料」の後文「経費の削減分を活用した市民サービスなどの有効活用が見込まれるか。」を削除しました。

なお、要項および様式集については、市ホームページにて公開しているデータを修正しましたので、あらためてご確認ください。

【質問】

指定管理料上限額は5年間同額です。従前の指定管理期間と異なり、昨今は毎年度、急激な物価上昇、人件費上昇が続いており、令和6年度の総務省通知では自治体に適切な対応を求めています。横須賀市が横浜市などのように賃金スライド制を導入しない理由をご教示ください。

【回答】

指定管理料の提案上限総額（396,070 千円）には、指定管理期間の5年間に予測される人件費等の継続的な上昇分を見込んでおり、各年度の上限額は、これを5年で除したものです。

なお、要項（23 ページ）の「横須賀市と指定管理者の責任分担」に記載のとおり、人件費や物価の変更に伴うリスクは指定管理者の分担となります。

【質問】

施設・設備・備品等の損傷の内容として示されている“極めて小規模なもの”について具体的に想定されている物、または想定される金額などがあれば教えてください。

【回答】

要項 11 頁の 4 に記載のとおり、1 件につき 30 万円（消費税及び地方消費税を含む。）の修繕費です。

要項 9 頁 2(1)「指定管理料」
要項 23 頁上から 4 項目目
「経費の増大・増加」
要項 19 頁 タ

要項 24 頁上から 1 項目目
「施設・設備・備品等の損傷」

【質問】

事故等に伴う損害賠償の内容に示されている
“施設管理上の瑕疵” についてどのような事を想定しているのか
教えてください。

要項 24 頁上から 2 項目目
「事故等に伴う損害賠償」

【回答】

個別の事案ごとに検討すべきことだと考えますが、例えば、管理備品等の不具合等を把握しながら、利用停止や修繕などの対応をせず、また横須賀市にも報告なく使用させ、利用者が負傷することなどが想定されます。

【質問】

利用者への配慮について提案するにあたり、カスタマーハラスメントに対する横須賀市の見識を教えてください。

様式 6－① (3)

【回答】

本市では、カスタマーハラスメントに対して、別添の「横須賀市カスタマーハラスメント対策基本方針」に基づき対応しております。

【質問】

ウェルシティ内の他施設が閉館（閉庁）している時間帯における来訪者対応について、「土日曜日・祝日、夜間等」に対応が必要との記載がありますが、対応が必要となる時間帯は、原則として「横須賀市生涯学習センターの開館時間帯内」という理解でよろしいでしょうか。つまり、年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）および午後 9 時から翌日午前 9 時までの時間帯については、対応不要との認識で差し支えないかご教示ください。

要項 4 頁 2「上記 1 に付随して行う業務」

【回答】

お見込のとおりですが、要項 6 ページ「(10) 災害対応」や仕様書 21 ページ「(2) ウェルシティ市民プラザにおける災害の対応」に記載のとおり、災害発生時には、開館時間外においても市にご協力いただく可能性があります。

【質問】

月毎の管理業務の運営状況について、「翌月 10 日までに提出」との記載がありますが、経理処理等の都合により提出期限内の提出が困難な場合、提出日の調整についてご相談させていただくことは可能でしょうか。

要項 7 頁 5(1)

【回答】

原則として翌月 10 日までとします。ただし、例外として、やむを得ない事情が認められる場合には、協議のうえ調整することは可能です。

【質問】

指定管理期間（5 年間）においては、最低賃金の上昇等に伴う人件費の増加や物価上昇等に伴う諸経費の増加が見込まれます。募集要項では各年度の上限額が一定とされていますが、社会情勢の変動等を踏まえた指定管理料の見直しや協議の可能性について、ご教示ください。

要項 9 頁 2(1)「指定管理料」

【回答】

指定管理料の提案上限総額（396,070 千円）には、指定管理期間の 5 年間に予測される人件費等の継続的な上昇分を見込んでおり、各年度の上限額は、これを 5 年で除したものです。

なお、要項（23 ページ）の「横須賀市と指定管理者の責任分担」に記載のとおり、人件費や物価の変更に伴うリスクは指定管理者の分担となります。

【質問】

図書室業務について、市が担う業務（例：蔵書の選定・購入等）と、指定管理者が担う業務（例：図書の貸出・返却手続き）の範囲について、現時点で想定されている詳細な業務分掌をご教示ください。

要項 9 頁 ア⑤・⑥

仕様書 8 頁ウ「生涯学習センター図書室」

【回答】

主な業務分掌は以下のとおりです。

1. 指定管理者が担う業務

- （1）図書室の管理運営
- （2）図書室窓口受付（貸出・返却等）、問い合わせ対応等
- （3）図書の配架、整理等

- (4) 市への蔵書の要望（市民大学等関連図書など）
- (5) 他の市立図書館等との連絡
- (6) その他関連業務（図書利用の啓発等）

2. 市が担う業務

(1) 図書の選定・購入

※事前に購入図書の内容等について市と協議のうえ、指定管理者が購入した図書を、図書室内に配架することも可能です。

【質問】

募集要項等に記載されている金額について、すべて消費税及び地方消費税を含んだ額という認識でお間違いないでしょうか。
(例)「備品(10,000円以上で消耗品を除く物品)を購入した場合」

要項 10 頁 3「物品の帰属等」
など

【回答】

お見込のとおりです。

【質問】

「1 件につき 30 万円以下の修繕は指定管理者が行う」との記載について、修繕費が当初の想定（予算）を上回った場合、別途市へのご請求が認められる可能性があるかご教示ください。

要項 11 頁 4「施設修繕に係る経費」

【回答】

修繕費の分担については、1 件あたり 30 万円以下であれば、年間の件数に上限なく、指定管理者にご負担いただきます。これにより、仮に指定管理者の年間予算を上回った場合にも、予算の不足分を市費で負担することはありません。

【質問】

質問回答の掲載について、「7月13日午後2時から順次掲載予定」との記載がありますが、すべての質問に対する回答の掲載完了時期の目安があればご教示ください。（申請書類提出期間の開始日（7月27日）までに全ての回答が公開される予定か把握しておきたく、ご質問させていただいた次第です）

【回答】

7月13日午後2時に公開させていただいた本質問回答が全てです。

【質問】

申請書類について、以下3点ご教示ください。

（Ⅰ）提出書類の綴じ方について

「ホッチキス、クリップ等を使用しない」との記載がございますが、一方で「提出する申請書類を綴じるファイル等も返却しません」との記載もあるため、提出書類をまとめる目的でファイル等に収納した形で提出することは可能との理解でよろしいでしょうか。

（Ⅱ）電子データの提出について

申請書類に加えて提出が求められている電子ファイル（WordまたはExcel）の提出方法および提出期限についてご教示ください。

（Ⅲ）申請書類の取扱いについて

「申請書類（上記①～⑥を除く情報）は市民からの公文書公開請求の対象文書となり、請求があった場合は当該団体に公開の可否を照会したうえで、非公開情報を除き公開します。」との記載がございますが、黒塗り処理を市もしくは申請者のどちらで行うかなど、具体的なフローをご教示いただけますと幸いです。

【回答】

・Ⅰについて

お見込のとおりです。

・Ⅱについて

申請書と同様、要項13ページ（5）アに記載の期間中に提出をしてください。提出方法について明示しておらず申し訳ございません。CD-R／RWに保存したものを提出してください。

・Ⅲについて

要項13頁（4）エ「回答について」

（Ⅰ）要項14頁3（1）「申請に必要な書類」※部分

（Ⅱ）要項14頁3（1）「申請に必要な書類」5行目

（Ⅲ）要項20頁（2）ア「公表される情報」6行目

市民から公文書公開請求があった場合のフローは以下のとおりです。黒塗り処理は市が行います。

①市民から市へ公文書公開請求→②市から対象事業者へ文書中で非公開を希望する項目を確認→③事業者の意見を参考に市が墨消し箇所の判断を行い、処理を行う→④請求者へ開示

【質問】

公開プレゼンテーションについて、以下3点ご教示ください。

- (1) 公開プレゼンテーションで使用する資料について 提出済みの申請書類を使用する想定か、または別途資料を作成することが可能かご教示ください。
- (2) 公開プレゼンテーションの傍聴について 傍聴が可能な方の範囲（例：市民等）についてご教示ください。
- (3) 公開プレゼンテーションの配信の可能性についてプレゼンテーションの録画や配信を予定されているのか否かご教示ください。

【回答】

- (1) 別途資料を作成することは可能です。ただし、公開プレゼンテーションは、事業計画書等で提案済みの範囲でその内容を補足するものであるため、公開プレゼンテーションでの追加資料等による新たな提案は認めないものとします。
- (2) 傍聴者について、公開プレゼンテーションの説明者以外は制約を設けない予定です。公開プレゼンテーションの詳細については、申請団体に対しあらためて通知いたします。
- (3) 公開プレゼンテーションの動画配信は行いませんが、応募者がパワーポイントで表示画面に出力したものや当日の議事録については、後日、市のホームページで公開いたします。

【質問】

光熱水費が指定管理者負担とされている点につき、社会情勢の変動等により著しい価格高騰が生じた場合、別途市へのご請求が認められる可能性があるかご教示ください。

【回答】

生涯学習センターについては、光熱水費の中の電気代のみ負担することとなっており、(仕様書2ページ上段)、電気使用料については、要項24ページ欄外に記載のとおり、急激な上昇により管理に支障をきたす場合には双方協議となっております。

要項19頁 4(1)イ「本審査」
(ア)方法

仕様書2頁 1 (3)

【質問】

「指定管理者は、横須賀市からの請求書に基づき電気料金を横須賀市に支払う」との記載について、電気料金の積算の参考とするため、資料集 P. 6 において令和 4 年度から令和 6 年度までの実績をご提示いただいているところですが、令和 7 年度の実績および令和 8 年度の予測についてもご提示いただくことは可能でしょうか。

【回答】

- ・ 令和 7 年度決算 1,899,642 円
- ・ 令和 8 年度予算 2,040,000 円

※現指定管理者の決算額および予算額です。

仕様書 2 頁 1 (3)

横須賀市カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

本市では、「業務の先には必ず市民がいる。どんな場面でも、その市民に思いをはせる、思いやりをもって接する」という「忠恕」の考え方をもとに日々の業務に取り組んでいます。

市民の皆さんからのご意見・ご要望は、私たちの業務を進める上で非常に大切なものですので、まずはしっかりと話を伺い、その上で分かりやすく説明し、市民の皆さんに納得し、信頼していただけるよう、これまで以上に努めて参ります。

しかし、大変残念なことではありますが、ご意見・ご要望の中には、社会通念に照らして不当と思われる要求や、職員の人格を傷つけたり、恐怖を感じさせる行動・言動も見受けられます。

こうした行為は、職員の働く環境を損ない、適切な行政サービスの提供を妨げるなど、本市の職員が提供する行政サービスの先にいる市民の皆さんにとっても不利益となるため、本市は、こうした行為に「組織的に」「毅然と」対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

本市では、カスタマーハラスメントを「職員が業務上関わる全ての方々か

らの行動・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※ 例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、横須賀市が提供すべき行政サービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、名誉毀損、侮辱など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 繰り返しの謝罪、土下座の要求
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・ 不退去、居座りなどの拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる行動・言動があったときは、複数人で対応を行い、状況等を正確に把握するよう努めます。

その結果、当該行動・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような行動・言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は対応を中止します。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、即時に警察へ通報したり、庁舎からの退去を求めたり、法的な対応を視野に入れて弁護士に相談することもあります。

5 横須賀市のカスタマーハラスメント対策

- ・ 広聴及びカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等、接遇能力向上のための研修
- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談、共有体制の整備
- ・ 警察への通報や、弁護士等、専門家との連携
- ・ ポスター掲示による意識啓発