

神戸市立文化センター 指定管理者応募要領

令和8年6月

神戸市文化スポーツ局文化交流課

【目次】

1	指定管理者制度の趣旨	3
2	神戸市における指定管理者の公募及び選定の概要	3
3	施設について	4
4	指定期間	5
5	指定管理者が行う業務	5
6	指定管理者が行うことができない業務	6
7	指定管理者の行う行政処分について（使用許可等）	6
8	管理運営費等	7
9	応募資格等について	11
10	応募手続き	12
11	審査及び選定	16
12	選定から協定締結まで	18
13	指定の取り消し等	19
14	管理運営に関するモニタリング	20
15	管理運営に対する評価	21
16	業務を行うにあたっての基本的事項	24
17	その他	27
18	リスク分担	27

1 指定管理者制度の趣旨

「公の施設」の管理運営にかかる指定管理者制度は、平成15年6月の地方自治法の改正（平成15年9月施行）により、多様化する市民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的として導入されました。

指定管理者制度の導入により、従来の管理委託制度とは異なり、公共団体、公共的団体、地方公共団体の出資法人に限らず、民間事業者等であっても議会の議決を経ることによって「公の施設」の管理を行う指定管理者となることができます。

応募者は、指定管理者制度の趣旨を踏まえるとともに、本応募要領の記載事項を熟読し、遵守してください。

2 神戸市における指定管理者の公募及び選定の概要

指定管理者の公募は、「神戸市指定管理者制度運用指針」及び本応募要領に基づき行います。

指定管理者候補者の選定は、まず市による書類審査及び選定基準に基づく採点を行います。次に、市による選定の妥当性・適切性について、「神戸市執行機関の附属機関に関する条例」に基づき設置される各所管局選定評価委員会（以下、「選定評価委員会」という。）に諮問します。選定評価委員会は、専門的知見から市の選定内容について調査審議し、市に答申します。市は、選定評価委員会の答申を踏まえて選定内容を最終決定することにより、応募者の中から施設の設置目的をもっとも効果的に達成できると認められる団体を、指定管理者候補者として選定します。

指定管理者候補者の選定結果は応募者に速やかに通知し、ホームページへの掲載等により公表します。その後、神戸市会の議決を経て、指定管理者候補者を指定管理者として指定します。

3 施設について

(1) 施設の概要

施設の名 称	神戸市立文化センター (内訳：東灘区、灘区、中央区、兵庫区、北区本館・別館すずらんホール、北神区、長田区本館・別館ピフレホール、須磨区、北須磨、垂水区、西区文化センター（以下「センター」という）) ※北区文化センター本館は令和9年10月頃に新館が開館予定。現在の本館から新館へ機能を移転させ、本館は閉館し神戸市が管理予定。
施設の設置目的	市民の健康と福祉の増進並びに文化の向上を図るとともに、地域活動の振興及び市民相互の交流に資するため、神戸市立文化センターを設置する。 (神戸市立文化センター条例（以下「条例」という。）第1条より)
施設の所在地	別紙1仕様書「施設の概要」参照
施設の内容	
休 館 日	
開 館 時 間	
利 用 料	下記ホームページの各センターのリンクより、料金表および間取りを参照すること。
施設の見取り図	https://www.kobe-bunka.jp/center/

(2) 目的外使用許可の現在の状況

- ① 施設において現在許可している目的外使用許可のうち、次期指定期間においても継続する可能性のあるものは別添「行政財産目的外使用許可状況」のとおりです。
- ② 指定管理者以外の第3者に対して目的外使用許可を出しているエリアも、指定管理者による維持管理の範囲内であり、施設全体の管理者としての対応が求められます。
- ③ 目的外使用許可の被許可者は、使用財産に係る光熱水費などの経費を負担する必要があります。
- ④ 指定管理者以外の第3者が目的外使用被許可者である場合は、指定管理者が光熱水費などの経費を被許可者から直接徴収してください。

4 指定期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日（5年間）

5 指定管理者が行う業務

(1) 施設運営の指針

神戸市立文化センター条例に基づき、センターの運営を適切に行うこと。

① 神戸市立文化センター条例（以下「条例」という。）第1条【設置】

市民の健康と福祉の増進並びに文化の向上を図るとともに、地域活動の振興及び市民相互の交流に資するため、神戸市立文化センターを設置する。

② 条例第3条【事業】

センターは、その目的を達成するため、次に掲げる事業を行う。

- ア. 市民の健康及び福祉の増進並びに文化の向上のための催しに施設を利用させること。
- イ. 地域活動の振興及び地域各種団体の健全な育成を図るために施設を利用させること。
- ウ. 諸会合又は研修のために施設を利用させること。
- エ. 前3号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業。

(2) 管理運営業務

別紙1仕様書2(2)「指定管理者が行う業務」のとおり

(3) 維持管理業務

別紙3施設及び設備の維持管理に関する仕様書のとおり。ただし本市において以後の施設において大規模改修工事を予定している。なお実施時期は前後する可能性がある。

- ・ 西区文化センター なでしこホール : 令和9年度～令和10年度
- ・ 長田区文化センター別館ピフレホール : 令和10年度 ※数か月の見込み
- ・ 東灘区文化センター うはらホール : 令和12年度～令和13年度
- ・ 北神区文化センター ありまホール : 令和13年度～令和14年度

(4) 現在の自主事業の状況と提案を求める自主事業

① 現在の自主事業の実施について

現在の自主事業の実施について別添「自主事業の状況」のとおり。

② 提案を求める自主事業

別紙1仕様書3 指定管理者が行う業務の内容(3)「自主事業の開催」のとおり。

※指定管理業務と自主事業の相違点

	指定管理業務 <(2)及び(3)の業務>	自主事業 <(4)の事業>
定義	指定管理者の立場で行う業務。	指定管理者が一般の事業者・団体の

		立場で行う事業
根拠	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市立文化センター条例、神戸市立文化センター規則 ・協定書及び仕様書 	<ul style="list-style-type: none"> ・履行義務のあるものは協定書及び仕様書に記載。 ・履行義務のないものは指定管理者の任意により実施可（ただし市への事前相談は必須）。
責任の所在	リスク分担表による。	指定管理者（個別に定める場合を除く）
経費	市が負担（指定管理料）。	指定管理者が負担。
許認可	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理権の範囲内で行うため、条例上の使用許可は不要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を行う場所や内容により条例上の使用許可または神戸市公有財産規則に基づく目的外使用許可等が必要な場合がある。 ・許可にかかる使用料等を負担する必要がある場合もある。
受益者負担	受益者負担の有無は市が決定。	受益者負担の有無は指定管理者が決定。
収入の帰属	市（条例に基づく利用料金収入は指定管理者の帰属）	指定管理者

6 指定管理者が行うことができない業務

行政財産の目的外使用許可や審査請求に対する裁決など、法令により地方公共団体あるいは長に専属的に付与された行政処分の権限については、指定管理者は行うことができません。

7 指定管理者の行う行政処分について（使用許可等）

指定管理者は条例の規定に基づき施設の使用許可等の行政処分を行うことができますが、この場合「行政庁」に該当することから、当該処分について行政手続条例等の適用を受けるため、指定管理者が行政手続条例に基づいた、以下のような手続きを講じてください。

(1) 申請に対する処分関係

- ① 許可等を判断する基準（条例・規則・規程を含む）について、申請窓口に備え付けるなど公にすること。
- ② 標準処理期間を定めるよう努め、標準処理期間を定めたときは、審査基準と同様に申請窓口に備え付けること。

(2) 不利益処分関係

- ① 取り消し等の不利益処分を行うときに必要とされる基準（条例・規則・規程を含む）について、申請窓口に備え付けるなど、公にしておくよう努めること。
- ② 許可の取消（許可を受けた者からの許可の取消申し出等の場合を除く）等の不利益処分を行う場合には、それに先立ち、処分を受ける者から事情や意見を聴く「聴聞」(※)を行うこと（事案によっては、「弁明」となる場合あり）。
- ③ 不利益処分をする場合には、その名あて人に対し、同時に、当該不利益処分の理由を示すこと。

※ 聴聞手続については、指定管理者が行うこととなり、本市職員が主宰者等として関わることはできません。実施にあたっては、神戸市聴聞手続規則等に沿って実施する必要がありますので、留意してください。

また、指定管理者は、行政事件訴訟法第 11 条第 2 項の規定による取消訴訟の被告となる場合があります。

なお、指定管理者が行った処分にかかる審査請求については、地方自治法第 244 条の 4 第 1 項の規定に基づき、地方公共団体の長に対してするものとされています。

これらに関して、行政事件訴訟法第 46 条、行政不服審査法第 82 条により、行政処分を行う際に教示が義務付けられていますので留意してください。

8 管理運営費等

(1) 指定管理料

① 市の負担上限額

- ・ 指定管理料の上限額は、指定期間中、総額で 6,750,000 千円（消費税込）です。
- ・ 指定管理料の対象経費は人件費、光熱水費、消耗品費、通信費、委託料、修繕費など施設の運営、維持管理に必要な費用です。ただし自主事業に係る経費は除きます。
- ・ 提案額は総額が上限額の範囲内となるように、各年度の年額を提案してください。ただし、修繕費の予算は一律 44,000 千円（年額）としますので、提案額の積算時に考慮してください。
- ・ 提案額に賃金・物価上昇等をどの程度見込んでいるか提案資料に記載してください。

② 支払方法

指定管理料は、市の会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）の予算の範囲内で毎年度、年度ごとに定める額を4月末日までに、指定管理者の請求に基づき支払うものとします。ただし、指定管理料のうち以下の項目については年度終了後に精算するものとします。

(ア) 修繕費・別紙1仕様書「6併設施設との経費の按分における負担金（光熱水費除く）」

毎年度、年度当初に当該年度の予算額を全額概算払し、年度終了後に実績との差額を市に返還していただきます。年度途中において、実績が概算払額を上回る見込みとなった場合は、事前に市と協議のうえ、予算額の増額が必要と認められるときは、変更協定の手続きを行うものとします。増額分の支払い方法（概算払または一般支払）については、事前協議時に決定し、変更協定書に明記します。

(イ) 工事休館等による未実施業務の費用

指定管理料のうち、別紙3施設及び設備の維持管理に関する仕様書に記載の業務において、工事休館等による未実施業務の費用については、精算のうえ神戸市に返還するものとします。精算の際は、未実施の具体的な業務内容および未発生費用の内訳を記載した報告書を提出し、神戸市の承認を得てください。各年度終了後、速やかに当該年度の返還分を精算するものとします。

(2) 修繕費

指定管理料（年額）のうち、年間44,000千円（消費税込）は修繕費の予算額とし、年度終了後に、予算額と実績額の差額を市に返還するものとします。年度の途中で実績が予算額を超える見込みとなった場合は、事前に市と協議のうえ、予算額を増額する必要があると認められるとき、変更協定の手続きを行うものとします。変更協定手続きが完了する前に、予算額を超過する修繕に着手することがないように、余裕をもって市に協議を申し込むようにしてください。なお、改修工事等（投資的支出）を実施する場合は、市が施工業者との工事契約手続き等を行います。指定管理者は、工事施工にあたって施設管理者としての立場から市に協力するものとします。

上記のほか、修繕の詳細については、別紙3施設及び設備の維持管理に関する仕様書「Ⅲ章 修繕及び改修工事等」を参照してください。

(3) 光熱水費

光熱水費等の支払いにおいて、支出の原因である事実が存した期間が年度をまたぐ場合は、支払い期限の属する年度に支出される必要があります（地方自治法施行令第143条第1項第3号）。このため、使用の実績に関わらず、指定期間中に支払い期限を

迎える光熱水費は、当該期間の指定管理者が負担することとなります。

(参考) 過去4年間の光熱水費負担の実績値

期間	電気代	ガス代	水道代
令和7年4月～翌年3月	135,317千円	40,992千円	21,515千円
令和6年4月～翌年3月	137,175千円	41,875千円	19,176千円
令和5年4月～翌年3月	132,267千円	37,750千円	20,109千円
令和4年4月～翌年3月	149,483千円	60,636千円	20,514千円

(4) 利用料金制について

① 利用料金の徴収

- ・ 条例に基づく神戸市立文化センターの利用料金は、指定管理者が条例の上限額の範囲内かつ市長の承認を得たうえで金額を決定し、施設利用者から徴収します。なお令和9年4月1日利用分より、料金および利用区分について一部改定・変更を行っています。
- ・ 利用料金の徴収にあたっては、現金のほか、キャッシュレス決済にも必ず対応することとします。具体的には、以下①～③全ての仕様を満たすキャッシュレス決済手段について、指定管理者が各決済事業者と契約し、決済手数料も負担していただきます。

【キャッシュレス決済手段の仕様】

- ①クレジットカード：VISA、MasterCard、JCBを含む
 - ②電子マネー：交通系 IC 決済（ICOCA は必須）含み3規格以上
※交通系 IC 決済はまとめて1規格として計上
 - ③QRコード：PayPay、d払い、auPAY、楽天Payを含む
- ・ 徴収した利用料金は指定管理者の収入となります。このため、施設の運営に要する経費は、利用料金収入及びその付帯事業収入により賄っていただきます。
 - ・ 利用料金に関する利用者の苦情や意見等については指定管理者において対応していただきます。

【利用料金の上限改定を伴う提案をする場合】

利用料金については、条例で定める上限額の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が決定することとなりますが、利用料金上限額そのものの改定を伴う提案については、改定にあたって、受益と負担との関係や類似施設などとの均衡、本市財政負担等を考慮して検討する必要があるとともに、議会の議決を得る必要があるため、必ずしも提案内容どおりの料金設定が実現されるわけではありません。

また、現行の上限額の範囲内で料金を設定する場合であっても、同様の観点を考慮、検討した上で市長の承認が必要となるため、提案どおりの料金設定が実現されるとは限りませんので、ご注意ください。

そのため、応募にあたっては、収支予算書について「現行の上限額をそのまま利用料金とする場合」と「上限額以外の料金を設定する場合」の両方を必ず提案してください。

また、利用料金の上限額については、指定期間中であっても条例の改正により改定を行う場合があります。その際の取扱いについては、必要に応じて改めて協議を行うものとします。

② 利用料金の減免

神戸市立文化センター条例施行規則により、指定管理者が市長の承認を得て定められた基準に基づき、減免を行うことができます。文化センターの貸館稼働率を向上させるため、貸館空き枠の利用促進につながる減免基準を提案してください。減免基準の設定においては、事前に市と協議のうえ、承認を得てください。

(5) 収支の管理

神戸市立文化センターにおける指定管理業務及び自主事業の収支は、市に提出する事業報告書にて、それぞれ分けて報告を求めます。また、必要に応じて証憑書類（領収書等）の確認を行う場合がありますので、適切に管理いただくようお願いします。

また、地方自治法第199条（第1項、第2項、第4項、第5項、第7項）及び第252条の37（第1項）の規定に基づき実施される監査の対象となった場合、指定管理者はこれに協力する義務があります。

(6) 損害賠償保険への加入

施設の管理瑕疵による建物への損害は指定管理者の責任になりますので、損害賠償保険へ加入していただきます。保険範囲については、全国公立文化施設協議会の公立文化施設賠償責任保険、公立文化施設災害補償保険と同等以上のものとします。なお、センターは市民総合賠償補償保険に加入しており、保険金支払限度額は、身体賠償が1名につき2,000万円又は1事故につき2億円、財物賠償が1事故につき1,000万円となっています。建物保険については未加入です。

(7) 併設施設との経費の按分について

別紙1仕様書「6 併設施設との経費の按分」のとおり

(8) その他の費用負担について

その他、災害発生時等における対応や社会情勢の変化により、費用負担が発生する場合があります。これらの費用負担の基本的な考え方については、「18 リスク分担」を参照してください。

9 応募資格等について

指定期間中、安全円滑に対象施設を管理運営できる法人その他の団体とします。個人による応募はできません。

(1) 共同事業体での応募

市民サービスの向上又は業務の効率的実施等を図るうえで必要な場合は、複数の団体等（以下、共同事業体という。）が共同で応募することができます。ただし、共同事業体は各構成員の個性に着目して、選定・指定されることから、原則として構成員の加入・脱退は認めないものとします。また、倒産または解散、除名により構成員が欠けた場合は、選定の前提となる事項に変更があったとして応募資格を喪失（指定管理者の指定を受けた後においては指定を取り消し）するものとします。ただし、会社法に基づく組織再編や事業譲渡等に伴う構成員の変更については、実質的な影響の有無を市で審査のうえ、影響がないと判断される場合は、応募資格の喪失はない（指定管理者の指定を受けた後においては、指定を継続する）こととします。影響があると判断される場合は応募資格を喪失または指定管理者の指定を取り消します。

共同事業体を結成する場合は、応募時に「共同事業体結成届出書」を提出していただきます。また、指定管理者候補者の選定後速やかに、代表者の権限や構成団体間の責任分担等を明記した「共同事業体協定書」を締結し、協定書の写しを提出してください。

(2) 欠格条項

次に該当する団体は応募することができません。また、共同事業体の構成団体となることもできません。

- ① 代表者及び役員に破産者又は禁錮以上の刑に処せられている者がいる団体
- ② 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）及び民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）等による手続き中である団体
- ③ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員が役員又は代表者としてもしくは実質的に経営に関与している団体、その他暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している団体など、神戸市契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱（平成 22 年 5 月市長決定、以下「暴力団排除要綱」という。）第 5 条各号に該当する団体
- ④ 団体、代表者が国税（法人税、所得税、消費税（地方消費税を含む））及び神戸市税について、未納の税額がある団体

- ⑤ 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 2 項の規定により、本市から一般競争入札の参加者資格を取り消されている団体
- ⑥ 神戸市指名停止基準要綱に基づく指名停止を受けている団体
- ⑦ 本市の指定管理者の公募に応募しようとする日から過去 1 年以内に、他の自治体も含めて指定管理者の責任に帰すべき理由により、指定管理者の指定の取り消しを受けた団体
- ⑧ 当該施設の現在の指定管理者で、管理運営に対する評価結果が直近 2 年連続で「B」以下又は直近の評価が「C」である団体

※応募資格を確認するため、提出いただく役員等名簿により、本市から警察等関係機関に対し調査・照会等を行います。

10 応募手続き

(1) スケジュール

- ① 応募要領の配布 令和 8 年 6 月 29 日（月）～令和 8 年 7 月 13 日（月）17 時
- ② 現地見学会申込受付 令和 8 年 6 月 29 日（月）～令和 8 年 7 月 3 日（金）17 時
- ③ 現地見学会 令和 8 年 7 月 7 日（火）・8 日（水）
※見学対象施設は 7 日：北須磨・東灘区、8 日：中央区
- ④ 公募参加登録受付期限 令和 8 年 7 月 13 日（月）17 時
- ⑤ 応募に関する質問受付 令和 8 年 7 月 14 日（火）～令和 8 年 7 月 21 日（火）17 時
- ⑥ 質問に対する回答 令和 8 年 8 月 3 日（月）
- ⑦ 応募書類の受付 令和 8 年 9 月 1 日（火）～令和 8 年 9 月 8 日（火）17 時

(2) 応募方法

① 応募要領の配布

(ア) 掲載期間

令和 8 年 6 月 29 日（月）～令和 8 年 7 月 13 日（月）17 時

(イ) 掲載場所

神戸市ホームページ「指定管理者公募のご案内（文化スポーツ局）」

URL:

<https://www.city.kobe.lg.jp/a41153/shise/gyozaiseikaikaku/administration/goannai/shimin.html>

※紙文書による配布は行いませんのでご了承ください。

② 現地見学会

- (ア) 開催日時：令和 8 年 7 月 7 日（火）9 時 30 分～11 時 30 分、
13 時 30 分～15 時 30 分
令和 8 年 7 月 8 日（水）9 時 30 分～11 時 30 分

- (イ) 開催場所：7月7日（火）9時30分～11時30分：北須磨文化センター
7月7日（火）13時30分～15時30分：東灘区文化センター
7月8日（水）9時30分～11時30分：中央区文化センター
※各回の終了時間は目安です。
※施設にて保管している図面の確認が可能です。
※全日程参加・一部日程参加どちらでも可能です。
※駐車場はございません。公共交通機関をご利用下さい。
- (ウ) 参加人数：各団体2名以内とします。ただし、共同事業体で応募される場合は、共同事業体の構成団体全体で1団体とみなします。
- (エ) 申込方法：参加を希望される団体は、E-mailで「神戸市立文化センター見学会申込書」を（様式1）を文化スポーツ局文化交流課までお送りください。
※令和8年7月3日（金）17時必着
※件名に「神戸市立文化センター見学会申込」と明記し送付してください。
※見学会当日の質問は受け付けません。

③ 公募参加登録申込

- (ア) 申込期間：令和8年6月29日（月）～令和8年7月13日（月）17時必着
- (イ) 申込方法：応募される団体は、E-mailにより公募参加登録申込書（様式2）を文化スポーツ局文化交流課までお送りください。
※E-mail：bunka_shisetsu@city.kobe.lg.jp
※件名に「神戸市立文化センター公募参加登録申込」と明記し送付してください。
※応募にあたっては公募参加登録申込書の提出が必須となります。

④ 応募に関する質問受付

- (ア) 受付期間：令和8年7月14日（火）～令和8年7月21日（火）17時必着
- (イ) 提出方法：質問書（様式3）に要旨を簡潔にまとめ、E-mailにより文化スポーツ局文化交流課まで提出してください。
※口頭や電話による質問、受付期間外の提出等には応じられませんのでご注意ください。

⑤ 質問に対する回答

令和8年8月3日（月）（予定）に、質問者及び応募者全員（「共同事業体での応募」の場合は代表団体）にE-mailで回答します。なお、質問に対する回答は、本応募要領を補足するものとしします。

⑥ 応募書類の受付

- (ア) 応募書類
ア 指定申請書（様式4）

- イ 団体概要（様式5）
- ウ 申請団体の定款、寄付行為、規約又はこれらに類する書類
- エ 法人登記事項証明書、印鑑証明書（法人のみ）
- オ 法人等の財務状況に関する書類（損益計算書、貸借対照表、会計監査人または監査役会により監査を受けた場合その監査報告書、直近の3年）
- カ 事業計画書（様式6）
- キ 収支予算書（5年間分）（様式7）
- ク 誓約書（様式8）
- ケ 神戸市税に関する誓約書 兼 調査に関する承諾書（様式9）
- コ 法人税、消費税及び地方消費税の各納税証明書（直近の3年）法人税、消費税及び地方消費税の申告書（直近の1年）
- サ 法人等の設立趣旨、運営方針、事業内容等の概要がわかるもの
- シ 事業実績等の概要がわかるもの
- ス 代表者履歴、役員等名簿（※名簿は様式8にあり）
- セ その他、本市が認めた書類等

※共同事業体を結成して応募する場合は、代表団体を決定し、代表団体が応募書類を提出してください。また、応募書類のうち（イ）～（オ）、（ク）～（ス）についてはすべての構成団体について提出いただきます。さらに次の書類を提出してください。

- ソ 共同事業体結成届出書（様式10）
- タ 共同事業体連絡先一覧表（様式11）

（イ）提出形式・方法

① 提出形式・部数等

前記の応募書類を、アから順に原則としてA4サイズ縦長、横書きで作成し、以下のように提出してください。

- ・正本1部を紙で提出してください。各種証明書等については、原本を提出してください。同内容の電子データ（PDF形式）を、CD-R等電子媒体に格納し1部提出してください。
- ・事業計画書（様式6）を、上記とは別に5部印刷し、紙で提出してください。なお、事業計画書（様式6）は、全部で30ページ以内に収まるよう作成し、企業名がわかるような表示は一切行わないでください。

② 提出方法

上記の正本1部、電子媒体1部、事業計画書5部を、持参または書留郵送してください。

（ウ）提出期限

令和8年9月1日（火）～令和8年9月8日（火）17時必着

(3) 留意事項

① 応募要領の承諾

応募者は、応募書類の提出をもって、本応募要領の記載内容に承諾したものとみなします。

② 応募者の失格

応募受付後でも、応募者が審査・選定までの間に次の項目に該当した場合は失格とします。共同事業体の場合、構成する一つの団体が該当した場合であっても、同様に失格となります。

(ア) 本応募要領に定める手続きを遵守しない場合

(イ) 応募者に虚偽の申請があった場合

(ウ) 提案の採否の働きかけを行うなど指定管理者の選定に関して、応募者又はその代理人等の関係者が本市職員、選定評価委員会の委員と不正な接触をもった場合

(エ) その他不正な行為があった場合

③ 重複応募の禁止

同一施設の応募は、一団体につき一案とします。複数の応募はできません。また、一つの団体が複数の共同事業体に参加して応募することも認めません。

④ 応募内容の変更・追加の禁止

提出された書類の変更又は書類の追加はできません。ただし、選定評価委員会が認めた場合はこの限りではありません。

⑤ 提出書類の取扱い

(ア) 著作権の帰属

応募書類の著作権は応募者に帰属します。指定管理者の選定の公表等に必要の場合は、選定評価委員会で使用する場合を除き、本市は応募者と著作物の利用について協議し、応募者の承諾を得たうえで応募書類を使用するものとします。ただし、次項に定める公文書公開請求がなされた場合は除きます。

(イ) 応募書類の公開

指定管理者候補者を決定して以降、神戸市情報公開条例の規定に基づき、提案書類に対して公文書公開請求がなされたときは、候補者に選定された事業者のものかどうかに関わらず、全ての応募者の提案書類が公開請求者への公開対象となります。

ただし、条例第10条各号に該当する情報、例えばプライバシー情報（従業員の氏名・経歴・顔写真等）や、法人等情報（運営組織の人員数・収支計画の積算内訳の詳細・独自の技術的情報や経営ノウハウ・契約予定先の団体名等）は、非公開とします。提案書類上のどの情報が非公開情報に該当するか市が判断するにあたって、提案書類を作成した事業者に意見照会をすることがありますので、応募者はこ

れに協力するものとしてします。

なお、指定管理者候補者の決定より前に公文書公開請求がなされたときは、提案書類を審議検討等情報（条例第10条4号）に該当するものとして、全部非公開の取り扱いとします。

(ウ) 応募書類の返却

応募書類は理由の如何に関わらず、返却しません。

⑥ 費用の負担

応募に関する費用は、すべて応募者の負担とします。

⑦ 本市提供資料の取扱い

本市が提供する資料は、応募にかかる検討以外の目的で使用することを禁止します。また、この目的の範囲であっても、本市の了解を得ることなく第三者に対して、これを開示したり使用させたりすることを禁止します。

⑧ 応募の辞退

応募書類提出後の辞退は、正当な理由がある場合に限り認めることとします。その際には、速やかに辞退届（様式任意）を提出してください。

11 審査及び選定

(1) スケジュール

- ・ 審査 令和8年9月（予定）
- ・ 選定結果の通知・公表 令和8年10月（予定）

(2) 審査方法

応募書類に基づき市が審査を行い、指定管理者候補者及び次点者を選定します。選定内容については選定評価委員会に諮問し、その答申を踏まえて最終決定します。なお、審査にあたっては、応募者に対してヒアリング等を行うことがあります。

(3) 評価基準項目

審査項目	内容
申請者に関する項目 ※申請者のグループ企業 （子会社等）の実績については評価しません。 [15点]	(1) 申請者の財務状況 (2) 障害者雇用に積極的に取り組んでいるか (3) 公共事業に取り組む姿勢、法令順守 (4) 同種・類似施設の運営実績 (5) 申請者は市内企業か (6) 市内企業等の積極的な活用等、地域経済の活性化への提案があるか

基本方針に関する項目 〔5点〕	(1) 総合的な基本方針 (2) コスト削減、ユニバーサル社会の実現、環境への配慮など
管理・運営に関する項目 〔15点〕	(1) 管理運営の体制、運営の効率化に資する工夫 (2) 職員配置計画、開館時間における出務者数の確保 (3) 危機管理の考え方・緊急事態への対応 (4) 人材育成・職員研修計画 (5) 管理体制や設備維持管理に対する取り組みや工夫（自主点検の追加、機器台帳の整備等）
貸館事業に関する計画 〔10点〕	(1) 利用率向上に向けた取り組み (2) 利用者サービス向上のための取り組みや工夫 (3) 利用率・利用人数の目標計画
自主事業に関する計画 〔35点〕	【地域の活性化に資する自主事業】 (1) 実施内容（市民交流や地域活動の促進） (2) 実施内容（こどもや若年層を取り込む施策の企画） (3) 実施内容（多分野の文化・芸術活動を楽しめるイベントの企画） (4) 実施計画（ビジネス利用者等の取り込みの検討） (5) 実施計画（近隣施設との連携による地域ネットワーク構築） 【講座事業】 (1) 企画内容 (2) 受講料金 (3) 実施体制
サービス向上の実現方策 〔10点〕	(1) 利用者等の満足度向上に向けた取り組み (2) 利用者等アンケートの実施計画
収支計画 〔10点〕	(1) 提案指定管理料 (2) 実現可能性の高いものとなっているか
合計〔100点〕	

※最低基準：合計点 100 点のうち 60 点を最低基準点とする。

(4) 最低基準に達していない場合の取り扱い

応募者が 1 者であっても、審査の結果、当該団体が指定管理者として必要な最低基準を満たしていないと判断した場合は、指定管理者候補者を選定せず、再度公募を行う場合があります。同様に、次点者についても、最低基準を満たしていないと判断した場合

は選定されません。

(5) 会議の公開

指定管理者候補者の選定に関する選定評価委員会の会議は、「神戸市指定管理者選定評価委員会規則」に基づき非公開とします。

(6) 選定結果の通知

選定結果については、全応募者に、文書で通知するとともにホームページでも公表します。また、採点結果とは別に応募のあったすべての団体名を公表します。応募が2団体の場合は各団体の採点結果が明らかとなります。また、現在の指定管理者の管理運営に対する評価結果を反映する場合は、現指定管理者の採点結果は必ず公表され、その結果として他団体の採点結果も明らかとなる場合があります。

選定後、指定管理者として指定をするまでの間に指定管理者候補者が辞退した場合には、次点者が指定管理者候補者となります。次点者の権利は、神戸市会において指定管理者候補者に対する議案が可決された時点で喪失するものとします。

なお、応募者は、選定後、本応募要領等について不知または不明を理由として、異議を申し立てることはできません。

12 選定から協定締結まで

(1) スケジュール

- ・ 指定管理者の指定 令和8年11月（予定）
- ・ 指定管理者との協定の締結 令和9年3月（予定）

(2) 細目協議

指定管理者候補者の決定後、本市は必要に応じて指定管理者候補者との間で提案内容の実現に向けた細目協議を行います。このとき、本市は必要に応じて指定管理者候補者の提案に対し、提案内容の趣旨を逸脱しない範囲で修正を求めることができます。

なお、細目協議において、提案内容の実現の可能性が著しく低いと本市が判断した場合は、指定管理者候補者との協議を打ち切り、次点者と細目協議を行うこととします。次点者との細目協議が整った場合、次点者を指定管理者候補者とします。

(3) 指定の手続き

指定管理者候補者について、地方自治法第244条の2第6項の規定に基づき、指定管理者として指定する議案を神戸市会に対し提出し、議決後に指定管理者として指定します。

指定にあたっては、指定団体へ文書で通知するとともに、神戸市立文化センター条例の定めるところにより公表します。

ただし、神戸市会が議決するまでの間に、暴力団排除要綱第5条各号に該当することが判明するなど、指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事情が生じたときは、指定管理者候補者としての資格を取り消すことがあります。

なお、指定しない場合、神戸市会の議決が得られなかった場合及び否決された場合であっても、指定管理者候補者が本件に関し支出した費用等については、一切補償しません。

(4) 協定の締結

神戸市会の議決を経て指定管理者として指定した後に、本市と指定管理者は、提案事項に基づき業務を実施する上で必要となる詳細事項について協議を行ったうえで指定管理協定を締結します。

(5) 履行保証等

① 指定管理者は、上記の協定上の義務の不履行によって生ずる本市の損害をてん補するため、協定の締結と同時に、指定管理料（指定期間中の総額）の100分の3に相当する額の保証金を納付していただきます。ただし、指定管理者が保険会社との間に、本市を被保険者とする上記相当額の履行保証保険契約を締結し、その証書を提出することで、これに代えることができます。

本市は、管理運営終了後、原状回復完了後に、指定管理者の請求に基づき、履行保証金を返還します。この場合、保証金に利息は付しません。また、この保証金返還請求権を第三者に譲渡したり、担保に供したりすることはできません。

詳細については、指定管理協定等で取り決めます。

② 指定管理者が協定内容を履行しないこととなるおそれがないと本市が認めた場合は、保証金の納付を免除する場合があります。

(6) 提案内容の実現について

応募時に提案いただいた内容については、指定管理者候補者選定後、本市と協議し、承認を得たうえで実施していただくこととなりますが、条例・規則等の改定が必要な場合があるため、必ずしも指定管理者からの提案が実現できるとは限りません。提案内容が実現しないことから生じた指定管理者の損害に対して本市は賠償しません。

13 指定の取り消し等

本市は、指定管理者が、本市の指示又は監督に従わないとき、指定管理者に雇用され、指定管理業務に関わっている労働者に対する賃金の支払について、最低賃金法第4条第

1項に違反したとして検察官に送致されたとき、暴力団関係事業者であることが判明したとき、その他管理の業務を継続することが適当でないと認めるとき（共同事業体の構成員に変更があった場合を含む）は、その指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとします。

なお、指定管理者に雇用され、指定管理業務に関わっている労働者に対する賃金の支払について、最低賃金法第4条第1項に違反したとして検察官に送致されたこと、又は暴力団関係事業者であることを理由として指定の取り消しを行う場合、本市は提案上の指定管理料（指定期間中の総額）の10分の1に相当する額を違約金として指定管理者に請求するものとします。違約金を請求する場合であって、本市または第三者に損害を与えたときは、違約金とは別に、指定管理者に損害賠償を請求します。

また、取り消しにより指定管理業務を行わなかった分の指定管理料については減額します。

上記の場合により指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において指定管理者に損害が生じても、本市はその賠償の責を負いません。

14 管理運営に関するモニタリング

管理運営の適正を期するため、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、指定管理者は管理運営業務や経理の状況に関し、本市へ定期的に報告を行うものとします。また、本市は、適宜、実地調査を行い、必要な場合は指示等を行います。

(1) 事業報告

① 事業計画書・収支予算書等

指定管理者は、前年度の3月末までに次年度の事業計画書・収支予算書を提出し、本市の承認を得ることとします。

事業計画書等の提出時には、「事故等発生時の緊急連絡体制図」、「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」も提出してください。

② 事業報告書

(ア) 指定管理者は、本施設の管理運営にかかる経費支出・収入実績等について、四半期ごとに報告書を作成し、各期終了後50日以内に本市に提出することとします。

(イ) 指定管理者は、一事業年度が終了するごとに本施設の管理運営業務について、当該年度の事業内容を報告する、次の事項を記載した書類を年度終了後50日以内に本市に提出することとします。

- ・管理運営の実施状況及び利用状況
- ・使用料（又は利用料金）の収入実績
- ・管理に係る経費及び自主事業に係る経費の収支状況

- ・提案内容の達成状況
- ・その他、協定書で定める管理の状況を把握するために必要な事項

③ 事故報告書

指定管理者は、本施設にかかる管理運営業務に関して、事故等が発生した場合は、本市指定の「事故報告書」により、速やかに本市に報告を行うこととします。詳細は別紙1－2 要望等の記録及び事故報告に関する仕様書のとおりです。

④ その他の報告

本市は指定管理者に対し、本施設の管理運営業務に関して、定期または必要に応じ報告を求めることができることとします。

⑤ 自己評価の実施

利用者等より、施設運営に関する意見を聴取してください。施設運営に関して、適宜自己評価を行っていただきます。

(ア) 指定管理者は、原則として年1回利用者から積極的に運営管理に関する要望・意見を把握し、本施設の管理運営に関する自己評価を実施することとします。

(イ) 指定管理者は、自己評価の結果を施設での指定管理業務及び自主事業に反映させるよう努めることとし、反映状況について、本市に報告することとします。

(ウ) 利用者の満足度及び苦情については、選定評価委員会が調査を行うことがあります。

(2) 実地調査

本市は管理運営状況の確認のため、適宜、実地調査を行います。

また、利用者意見の結果及び毎年の事業報告書、事業進捗状況報告書等に基づき、業務内容に改善が必要と本市が判断した場合には、実地に調査し、指定管理者に対して必要に応じて指示、是正勧告等を行います。

なお、是正勧告等によっても当該勧告の事項に改善が見られない場合は、指定期間中であってもその指定を取り消す場合があります。

15 管理運営に対する評価等

指定管理者による適正な管理運営の確保及び市民サービスの向上のため、本市は毎年度、利用者満足度及び苦情について調査するとともに、指定管理者による施設の管理運営に対して評価を行います。

(1) 評価の流れ

- ①指定管理者から事業報告書提出
- ②本市による管理運営点検や利用者満足度調査の実施、必要に応じて行う現地調査
- ③①②を踏まえ、指定管理者による前年度の管理運営実績に対して評価を実施

- ④選定評価委員会による審査（③の評価内容の妥当性を審査）
- ⑤評価内容の決定、評価票の公表

（２）利用者満足度調査への協力

指定管理者は、本市が実施する利用者満足度調査に協力してください。実施にあたっては、アンケート項目や配布・回収方法等について本市と協議を行うものとします。

（３）評価項目と配点

評価の対象とする項目と配点は、次のとおりです。

評価項目	細目	配点
管理運営状況	①施設の維持管理業務，②施設の運営業務，③自主事業等	30点
利用状況	①施設の利用者数，②各種事業の参加者数	30点
収支状況	①使用料・利用料金収入等 ②管理運営にかかる収支バランス	20点
満足度調査の結果等	①満足度，②主な意見・苦情、対応	20点
合計		100点

（４）総合評価の導出方法

①次の基準により、評価項目別に5段階評価をつけます。

5段階評価	適用基準（○定性的，●定量的）
提案を大幅に上回る	○仕様で定めた事項を適切に履行し、提案を大幅に上回る効果があったとき。 ○仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する大きな効果があったとき。 ●提案値（もしくは要求値。以下「提案値等」という）の実績が1.5倍以上のとき。
提案をやや上回る	○仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったとき。 ○仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する効果がややあったとき。 ●提案値等の実績が1.2倍以上のとき。
ほぼ提案どおり	○仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったとき。 ●提案値等を達成したとき（1倍以上1.2倍未満）。

	○達成できなかった場合でも、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるものと特定されるとき。
提案をやや下回る	○仕様で定めた事項は履行しているが、サービスの質的に期待した水準を満たさなかったとき。 ●提案値等を達成できなかったとき（0.8倍以上1倍未満）。
提案を大幅に下回る	○仕様で定めた事項が適切に履行できておらず、改善指導を要するとき。 ●提案値等を達成できなかったとき（0.8倍未満）

② 5段階評価を数値換算し、評価項目の配点と乗算して評価点を算出します。

提案を大幅に上回る	提案をやや上回る	ほぼ提案どおり	提案をやや下回る	提案を大幅に下回る
1.5	1.2	1	0.8	0.6

③ 評価点の合計から、総合評価を導出します。

評価点	150～121点	120～101点	100～81点	80～61点	60点
総合評価	AAA	AA	A	B	C
解釈	総じて提案を大幅に上回る	総じて提案をやや上回る	総じて提案どおり	総じて提案をやや下回る	総じて提案を大幅に下回る

(5) 評価結果の公表

評価結果は、評価票にまとめ、市ホームページ「文化スポーツ局所管施設の指定管理者選定評価委員会」のページで公開します。

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a41153/shise/committee/shiminsankakusuishinkyoku/senteihyoka.html>)

(6) 次期公募における評価結果の活用

今回指定された指定管理者が次期公募に応募する場合、今回の指定期間中に実施した管理運営に対する評価（総合評価）は、次の①②において活用することとします。

① 欠格条項

直近2年連続で「B」以下又は直近の評価が「C」である場合、次期公募に応募することはできません。

② 選定における評価点の加減算

次期指定管理者候補者の選定にかかる採点において、評価結果に基づく実績点を加減算します（加減算の方法は下記を参照）。ただし、次期指定管理業務における管理対象、事業範囲及び要求水準に大幅な変更がない場合に限りです。また、施設のあり方の検討や大規模改修の予定により、同じ指定管理者を継続して指定した場合は、管理運営

に対する評価結果を次回の公募時には反映しません。

※現在の指定管理者が応募する場合（共同事業体の場合も含む）、指定管理者としての管理運営に対する評価結果について、下記の基準に基づき加算または減算します。

評価点	
総合評価	評価点
AAA	7点
AA	3点
A	±0点
B	-3点
C	-7点

<実績点の算出方法>

1. 指定初年度～公募前年度の評価点の平均＝①
2. ①を小数点以下第2位四捨五入＝**実績点**

※評価点は採点表を100点満点とした場合
 (例えば200点満点の場合は、①×200点/100点
 (=2倍)とし、実績点を算出)

例：指定期間5年、採点表が100点満点の場合

R9	A	0点	指定初年度
R10	AA	3点	対象期間
R11	AA	3点	
R12	AAA	7点	
R13	—	—	公募年度

1. $[0+3+3+7] \div 4 \text{年 (R1} \sim \text{R5)} = 3.25 \text{点} \cdots \text{①}$
2. ①を四捨五入
 $\Rightarrow 3.3 \text{点 (実績点)}$

16 業務を行うにあたっての基本的事項

(1) 関係法令等の遵守

施設の管理運営にあたっては、日本国憲法、地方自治法、消費税法、神戸市立文化センター条例及び同条例施行規則、労働基準法・最低賃金法等の労働関係法令、個人情報の保護に関する法律、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、神戸市行政手続条例、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例、神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例、神戸市情報公開条例、神戸市情報セキュリティポリシー、その他関連法令を遵守してください。

(2) 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法に基づき、業務上知り得た個人情報等を適切に保護する必要があります。別紙「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守するとともに、協定締結時及び毎年度開始時（次年度の事業計画書等の提出時）に「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」を提出していただきます。

(3) 守秘義務

指定管理者は、管理運営にかかる業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしたり、本業務の目的外に使用したりすることはできません。指定期間終了後も同様とします。

(4) 情報公開

指定管理者は、管理運営にかかる業務に関して保有する情報の公開について、神戸市情報公開条例の趣旨に則り、本市の指示のもと必要な措置を講じなければならないものとしします。

(5) 再委託等の制限

指定管理者は、本業務の全部又は大部分を一括して第三者に再委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、あらかじめ本市の承認を受けた場合は、当該業務の一部に限り、第三者に再委託することができます。

(6) 要望等への対応

市民からの要望等に対しては要望者の立場に立ち、誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、「神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例」第8条の「記録の例外」に該当する要望等を除き、重要な要望等については記録し本市に報告・協議するとともに、指定管理者の責任により対応してください。詳細は、仕様書別紙1-2のとおりです。

(7) 備品の取扱い

備品とは、その性質・形状を変えることなく、おおむね1年を超えて使用に耐えるもので取得価格が50,000円以上（消費税込）のものをいいます。

指定期間中に、本市の負担および指定管理料で購入等を行ったものは本市の所有となり、指定管理者の負担において購入等を行ったものは指定管理者の所有となります。

現在、本市が配置した備品類は、現状有姿にて指定管理者に無償で貸与します。配置されている備品類以外で、指定管理者が必要とするものは、指定管理者に調達していただきます。なお、備品のメンテナンスや修理費用等は、原則、指定管理者の責任となります。詳細については協定等で定めます。

本市に帰属する備品については、異動（購入・取得・修繕・廃棄等）があった際は速やかに市に報告してください。また、指定管理期間終了等の際には、確実に次期指定管理者に引き継いでください。

なお、現指定管理者が行っているリース契約については、引継ぎを前提としません。また、指定後に指定管理者が行うリース契約による備品・車両等は次の指定管理者への引継ぎを前提としません。

(8) 公租公課

指定管理者として当該施設の管理運営を行う場合、当該施設を課税対象事務所等として、原則、法人市民税（均等割額、法人税割額）が課税されます。

複数事業者が共同で指定管理者となる共同事業体形式を取る場合は、それぞれの事業形態により、法人市民税が課税されない事業者もあります。

また、利用料金制度採用の場合には、事業所税が課税される場合があります。

具体的には、行財政局税務部法人税務課法人市民税担当（078-647-9398）、事業所税担当（078-647-9397）に確認してください。

以上の他、国税や法人県民税など指定管理者として事業を行う上で納税義務が生じる公租公課の具体的な取扱いについては、それぞれの課税業務を所管する税務官公署に確認してください。

(9) 従業員駐車場

従業員用の駐車場、駐輪場はありません。ただし、駐車スペースに余裕がある場合に限り、本市から行政財産の目的外使用許可を得て必要台数分を使用できる場合があります。

(10) 消費税の適格請求書保存方式（インボイス制度）の対応

課税事業者である取引相手が仕入税額控除を受けるためには、適格請求書発行事業者登録をした指定管理者により、適格請求書（インボイス）の交付や交付したインボイスの写しを保存する義務が生じます。

(11) 事業継続が困難になった場合の措置

本市は、指定管理者の責めに帰すべき理由により、管理運営業務を継続するのが困難であると判断したときは、その指定を取り消すものとします。この場合、本市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。

不可抗力等、本市、指定管理者のいずれの責めにも帰さない理由により、管理運営業務を継続するのが困難である状況が発生したときは、リスク分担表に基づき費用の負担及び今後の対応について、双方で協議するものとします。

協議により、管理運営業務を継続するのが困難であると判断したときは、その指定を取り消すものとします。

(12) 業務の引継ぎ

指定管理者として指定された場合、現指定管理者との間で業務を円滑に引継ぐよう努めてください。

同様に、指定期間終了もしくは指定取り消しにより、次期指定管理者に引継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、業務引継書を作成し、必要なデータは無償で提供し

ていただきます。ただし、現指定管理者が指定管理業務において作成したパンフレットやホームページなど、現指定管理者が著作権を有するものを含め、この取り扱いについては、次期指定管理者に無償で引き継いでください。

また指定管理者が自らの費用で購入した備品等については、次期指定管理者と協議のうえ引継ぎを行ってください。

指定管理者が徴収した利用料金のうち、次期指定期間の利用料金（前納金）については次期指定管理者に引継ぐものとし、同様に自主事業についても次期指定期間の参加費（前納金）は募集等に係る必要経費を除き、次期指定管理者に引継ぐものとします。

引き継ぎにかかる費用については、現指定管理者と次期指定管理者が協議のうえ負担するものとします。なお、引継ぎにあたっては、市民サービスが低下しないよう、十分注意してください。

17 その他

別紙1仕様書「9 その他」のとおり

18 リスク分担

別紙1仕様書「8 リスク分担」のとおり

担当課

〒650-8570

神戸市中央区加納町6丁目5番1号

神戸市文化スポーツ局文化交流課（市役所1号館19階）

電話 : 078-322-6495

E-mail : bunka_shisetsu@city.kobe.lg.jp

仕 様 書

1 施設の概要に関する事項

(1) 施設概要

施設名	開設	所在地	上段：敷地面積 下段：延床面積	構造
東灘区文化センター	平成4年8月	東灘区住吉東町5丁目1番16号	約5,032㎡ 約5,702㎡	鉄骨造地下1階、地上10階建のうち、地下1階、地上1階、4階の各一部、5～10階
灘区文化センター	第1期：昭和49年4月 第2期：昭和53年4月	灘区深田町4丁目1番39号	約4,519㎡ (延床面積)	鉄骨鉄筋コンクリート造5階建のうち、4・5階
中央区文化センター	令和4年7月	中央区東町115	約2,248㎡ 約4,854㎡	鉄骨造地下1階、地上12階建のうち9～11階
兵庫区文化センター	昭和48年4月	兵庫区羽坂通4丁目1番1号	約4,426㎡ (延床面積)	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上20階建のうち、2・3階
北区文化センター	<現・本館> 昭和49年12月	北区鈴蘭台西町1丁目22番1号	約2,395㎡ 約3,532㎡	鉄筋コンクリート造4階建
	<新・本館> 令和9年10月頃開館予定(現本館と入れ替わり)	北区鈴蘭台西町1丁目25番1号	約3,762㎡ 約5,025㎡ ※駐車場含む	鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)地下1階地上4階建のうち、1階(駐車場)、3・4階
	<ホール> 平成6年4月	北区鈴蘭台西町1丁目26番1号	約3,069㎡ 約2,740㎡	鉄骨鉄筋コンクリート造地下2階地上7階建のうち、地上1～4階の各一部
北神区文化センター	平成23年6月	北区藤原台中町1丁目3番1号	約8,999㎡ 約4,031㎡	鉄筋コンクリート造地下1階、地上3階建
長田区文化センター	<本館> 昭和52年4月	長田区若松町5丁目5番1号	約5,289㎡ (延床面積)	鉄骨鉄筋コンクリート造地下3階地上25階建のうち、3・4階
	<別館> 平成10年4月	長田区若松町4丁目2番15号	約2,517㎡ (延床面積)	鉄筋コンクリート造(一部鉄骨鉄筋)地下2階地上27階建のうち、3階
須磨区文化センター	昭和56年9月	須磨区中島町1丁目2番3号	約999㎡ 約3,711㎡	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上5階建
北須磨文化センター	昭和57年7月	須磨区中落合3丁目1-2	約3,671㎡ 約7,631㎡	鉄骨鉄筋コンクリート造・鉄骨造地下1階地上4階
垂水区文化センター	平成3年11月	垂水区日向1丁目5番1号	約3,333㎡ (延床面積)	鉄筋コンクリート造地下2階地上13階建のうち、3階
西区文化センター	平成元年4月	西区糀台5丁目6番1号	約3,211㎡ 約4,133㎡	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上6階建のうち地下1～地上3階の各一部

(2) 諸室構成

	東灘	灘	中央	兵庫	現北本館	新北本館	北別館	北神	長田本館	長田別館	須磨	北須磨	垂水	西
大ホール	1						1	1		1	1		1	1
会議室	5	6	20	8	5	5		5	6	3	6	7	7	6
和室	1	2	1		1	1		2	1		1	3	1	2
料理教室	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1
音楽室	1	1	2				1	2			1	1		1
視聴覚室	1													1
美術室	1	1	1	1				1	1		1	1	1	1
陶芸室	1		1					1			1			1
絵画・工作室						1								
衣服文化室	1										1			1
多目的ホール	1		1				1	2	1				1	1
体育室					1	1							1	
競技場					1	1								
トレーニング室					1	1			1			1	1	
体育館		1		1					1			1		
服飾室		1	1	1										
工芸室		1										1		
陶芸室		1							1			1		
伝承芸能室		1												
木工工芸室														1
講習室				1					3					1
特別会議室			1	1								1		
日曜大工室				1										
音楽練習室				1										1
音楽練習文化教室				2										
音楽鑑賞会議室									1					
文化教室									1					
染色室									1					
レッスンルーム										1				
スタジオ			1											
クラフト室										1				
柔剣道室												1		
プール												1		
図書室												1		

2 指定管理業務の方針

(1) 施設の運営理念等

東灘区文化センター、灘区文化センター、中央区文化センター、兵庫区文化センター、北区文化センター本館・別館、北神区文化センター、長田区文化センター本館・別館、須磨区文化センター、北須磨文化センター、垂水区文化センター及び西区文化センター（以下「センター」という）の運営方針は次のとおりであり、センターの運営はこの方針に基づき行うこと。

① 神戸市立文化センター条例（以下「条例」という。）第1条【設置】

市民の健康と福祉の増進並びに文化の向上を図るとともに、地域活動の振興及び市民相互の交流に資するため、神戸市立文化センターを設置する。

② 条例第3条【事業】

センターは、その目的を達成するため、次に掲げる事業を行う。

- ア. 市民の健康及び福祉の増進並びに文化の向上のための催しに施設を利用させること。
- イ. 地域活動の振興及び地域各種団体の健全な育成を図るために施設を利用させること。
- ウ. 諸会合又は研修のために施設を利用させること。
- エ. 前3号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業。

(2) 指定管理者が行う業務

- ① センターの運営及び維持管理に関すること。
- ② 条例第3条に規定される事業の実施に関すること。
- ③ 施設及び設備の維持管理に関する仕様書（別紙3）に記載する指定管理者の業務に関すること。
- ④ 自主事業の実施に関すること。

(3) 神戸市（以下「市」という。）が行う業務

① あじさい講座、ユースステーションについて

ア. あじさい講座

(ア) 東灘区文化センター、灘区文化センター、中央区文化センター、兵庫区文化センター、北区文化センター、長田区文化センター、須磨区文化センター、垂水区文化センター、西区文化センターにおいて、衣服文化室、料理教室、和室、会議室等を使用した生活文化に根差した講座事業として、あじさい講座事業（神戸市及び神戸市婦人団体協議会共済事業）を実施している。指定管理者が実施する講座事業の計画立案に際しては注意すること。

(イ) 指定管理者は施設の管理者として、あじさい講座事業の運営に協力すること。

(ウ) 指定管理者が実施する講座事業の内容は、あじさい講座事業の内容に対して配慮すること。

イ. ユースステーション

(ア) 中高生を中心とする青少年が学校や家庭以外の安全・安心な場所で、自主的な活動を通じて、自分の夢ややりたいことにチャレンジし、仲間づくりや世代間交流ができるような活動拠点であるユースステーションが設置されている文化センターがある。神戸市こども家庭局こども青少年課及びその運営受託団体により運営を行っているが、指定管理者は施設の管理者として、その運営に協力

すること。

(イ) 対象ユースステーション設置施設

・ 灘区文化センター	4階部分	約 45 m ²
・ 北神区文化センター	3階部分	約 250 m ²
・ 長田区文化センター	3階部分	約 50 m ²
・ 垂水区文化センター	3階部分	約 56 m ²

ウ. あじさい講座ユースステーションの維持管理業務・維持管理経費について

(ア) あじさい講座事務室、対象ユースステーション部分の維持管理業務は指定管理者の業務とする。

(イ) あじさい講座及び対象ユースステーションの運営に関する光熱水費や清掃経費、施設の維持管理経費等については、それぞれの運営主体に負担を求めない。これらの費用については、指定管理者の管理運営経費に含まれる。

② 学童保育（兵庫区文化センター）

兵庫区文化センターの施設の一部を学童保育施設として転用している。学童保育の維持管理業務は指定管理者の業務には含まないが、学童保育施設の円滑な運営に協力すること。学童保育施設の運営に係る光熱水費や清掃経費、その他施設の維持管理経費等については、学童保育施設の運営主体が負担する。

③ 行政財産の目的外使用許可に関すること

④ 施設及び設備の維持管理に関する仕様書（別紙 3）に記載する市の業務に関すること

3 指定管理者が行う業務の内容

(1) センターの運営及び維持管理に関する事項

① 開館時間及び休館日

ア. 開館時間 午前 9 時～午後 9 時（日曜・祝休日は午前 9 時～午後 5 時）

北須磨文化センターのうち、

プール 午前 10 時～午後 8 時

図書室 午前 10 時～午後 7 時 日曜・祝休日は午前 9 時～午後 5 時

イ. 休館日

(ア) 年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）

(イ) 第 3 月曜日

東灘区文化センター、北区文化センター、須磨区文化センター、西区文化センター

(ウ) 第 4 月曜日

北神区文化センター

(エ) 第 4 水曜日

長田区文化センター

(オ) 第 3 木曜日

灘区文化センター、兵庫区文化センター、垂水区文化センター

(カ) 第 1・3・5 月曜日

北須磨文化センター

(キ) 指定管理者がセンターの管理運営上、必要があると認める日

開館時間及び休館日は、指定管理者が特に必要があると認めるときは、市と協議して変更することができる。また、時間外の使用を認める。

なお、「休日」とは国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日という。

② 関係法令等の遵守

日本国憲法、地方自治法、神戸市立文化センター条例及び同条例施行規則（以下「規則」という。）及び本協定のほか、労働基準法・最低賃金法等の労働関係法令、個人情報の保護に関する法律、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、神戸市行政手続条例、神戸市個人情報保護条例、神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例、神戸市情報公開条例、神戸市情報セキュリティポリシー、その他関係法令を遵守しなければならない。

③ 個人情報の保護

個人情報保護法に基づき、業務上知り得た個人情報等を適切に保護する必要がある。別紙「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守するとともに、協定締結時及び毎年度開始時（次年度の事業計画書等の提出時）に「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」を提出すること。

④ 管理運営体制

指定管理者の提出したセンターの指定管理者事業計画に記載する事業提案（以下「事業提案」という。）のとおり体制とし、変更する場合には市の承認を得ること。

北神区文化センターの駐車場については、巡回警備を適宜行うとともに、隣接する商業施設と協力するなどして、路上・駐車場において混乱が生じないようにすること。

⑤ 貸館事業の概要

貸館事業については、使用許可、利用料金の減免、利用料金の徴収及び返還、優先使用に関する業務を行うこと。

⑥ 使用許可、利用料金の減免、利用料金の返還及び優先使用の基準

別紙 5 の使用許可等に関する基準による。ただし、施設の利用促進に資する各種割引施策について指定管理者の提案を受けて使用基準に定めるものとする。

⑦ 利用料金の徴収に関する事項

- ・ 条例に基づく神戸市立文化センターの利用料金は、指定管理者が条例の上限額の範囲内かつ市長の承認を得たうえで金額を決定し、施設利用者から徴収する。なお令和 9 年 4 月 1 日利用分より、料金および利用区分について一部改定・変更を行っている。
- ・ 利用料金の徴収にあたっては、現金のほか、キャッシュレス決済にも必ず対応することとする。具体的には、以下①～③全ての仕様を満たすキャッシュレス決済手段について、指定管理者が各決済事業者と契約し、決済手数料も負担すること。

【キャッシュレス決済手段の仕様】

①クレジットカード：VISA、MasterCard、JCB を含む

②電子マネー：交通系 IC 決済（ICOCA は必須）含み 3 規格以上

※交通系 IC 決済はまとめて 1 規格として計上

③QR コード：PayPay、d 払い、auPAY、楽天 Pay を含む

- ・ 徴収した利用料金は指定管理者の収入となる。このため、施設の運営に要する経費

は、利用料金収入及びその付帯事業収入により賄うこと。

- ・ 利用料金に関する利用者の苦情や意見等については指定管理者において対応すること。

⑧ 使用に関する事項

指定管理者は、センター使用者に、次に掲げる事項を守らせなければならない。

- ア. 収容定員を超えて入場させないこと。
- イ. 入場者の安全確保の措置を講ずること。
- ウ. 規則第4条各号に掲げる行為をさせないこと。
- エ. 入場者に規則第4条各号に掲げる行為をさせないこと。
- オ. 施設内の秩序を保持するため、必要な責任者を置くこと。
- カ. 施設及び附属設備等を汚損し、損傷し、又は滅失したときは、直ちに報告させること。
- キ. 施設及び附属設備等の使用を終わったときは、直ちに届け出て、点検を受けること。
- ク. 諸室を時間外に使用することに伴い駐車場を使用する場合を除き駐車場を利用時間外に出入庫させないこと。

指定管理者は、センター使用者と、事前に施設及び附属設備の使用方法、順守事項その他必要な事項について打合せを行わなければならない。

⑨ 大ホール舞台業務の内容（東灘、北、北神、長田別館、垂水、西のみ）

- ア. 舞台機構装置、照明・音響設備の操作、道具類、日常保守・管理点検。
- イ. ホール利用者への舞台、附属設備利用等に関する助言指導、案内。
- ウ. ホールの舞台技術者は業務に支障のないように配置すること。
- エ. 催し物開催時には、ホール利用者との十分な打ち合わせの上で必要な人員を配置すること。この場合、増員した舞台技術者の人件費は、利用者に負担を求めることができる。当該人件費を利用者に分かりやすく示すこと。

※ 東灘・北・北神・西の4館については、大ホールの利用料金に舞台技術者1名の人件費が含まれている。それ以上の増員については、利用者に別途負担を求めることができる。

⑩ ロビーなどの管理

ロビーなどの不特定の市民が利用する施設については、営利的行為、政治的または宗教的な活動のために使用させないこと。また、特定の人物や集団が、合理的理由がないにもかかわらず、長期的・優先的に使用することがないように管理すること。

ユースステーションがある施設において、ユースステーションが運営していない時間帯については、ロビーと同等に管理すること。

(2) 施設及び設備の維持管理に関する事項

施設の保守管理、安全点検、衛生管理、修繕は指定管理者の責任とする。「施設及び設備の維持管理に関する仕様書」（別紙3）に基づき、効果的、効率的な施設管理を実施すること。また、法令上の「特定建築物の全部の管理について権原を有する者」として、建築物における衛生的環境を確保すること。

① 免許・資格者の確保

業務の実施に際しては、必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする。（業務委託による場合は、委託先が必ず免許等を有していること。）

また、「施設及び設備の維持管理に関する仕様書」(別紙3)中の別紙-2に定める必要な資格者について選任すること。【施設及び設備の維持管理に関する仕様書】(別紙3)但し、自家用電気工作物について以下のとおり規定する。

ア. 電気主任技術者の選任等

- (ア) 電気主任技術者を選任し、所管官庁に対する届出は指定管理者において行うものとする。
- (イ) 電気主任技術者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督の職務を誠実にを行うものとする。
- (ウ) 電気主任技術者は、原則としてセンターへ常勤するものとする。
- (エ) 神戸市は、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あたり、電気主任技術者の意見を尊重すること。

イ. 自家用電気工作物の工事等

自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者は、電気主任技術者がその保安のためにする指示に従うものとする。

② 建築物の保守管理

専有部分における建築物について、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、かつ美観を維持すること。専有部分にはあじさい講座、ユースステーションを含む。なお、利用者が建築物を汚損等した場合であっても神戸市に対しては指定管理者が責任を負う。

③ 建築設備の保守管理

専有部分における建築設備は、日常点検、法定点検、定期点検等を行い、性能を維持し、かつ美観を維持すること。専有部分にはあじさい講座、ユースステーションを含む。なお、利用者が建築設備を汚損等した場合であっても神戸市に対しては指定管理者が責任を負う。

④ ホール等設備の保守管理

ホール等設備は定期点検等を行い、性能を維持すること。なお、利用者がホール等設備を汚損等した場合であっても神戸市に対しては指定管理者が責任を負う。

※上記②～④の点検内容は、「施設及び設備の維持管理に関する仕様書」(別紙3)参照

⑤ 備品等の保守管理

- ア. 指定期間の当初に存在する備品(別紙の備品管理簿(写))、消耗品等(以下、「物品」という)については、神戸市からの貸与とし、指定期間内に指定管理者が指定管理料により購入した物品は、神戸市の所有となる。
- イ. 指定管理者が管理する神戸市の所有に属する物品については、神戸市物品会計規則及び関係例規に基づいて、施設の運営に支障をきたさないよう管理等を行うこと。
- ウ. 指定管理者は、神戸市が定める物品管理簿(写)を備え、備品の購入及び廃棄等の異動や、破損、不具合が発生した時は、速やかに神戸市に報告しなければならない。また、消耗品については、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指定管理者が購入し、管理を行い、不具合の生じたものに関しては随時更新を行うこと。前述の物品には、あじさい講座、ユースステーションにある物品で、あじさい講座、ユースステーションが所有するもの以外を含む。なお、利用者が物品を汚損等した場合であっても神戸市に対しては指定管理者が責任を負う。

- エ. 指定管理者が現在ない備品を新規購入する場合は、備品購入費等修繕費以外を充当すること。
- オ. 現在ある備品の修繕について、修繕費を充当することを認める。備品が古く、対応部品がない等の理由で、現在ある備品を修繕出来ない場合等は、機能維持のために同程度の備品購入に対して修繕費を充当することを認める。
- カ. 大ホールに設置しているピアノについては、ピアノ保守点検を年1回実施する。調律については、保守点検に包括されている調律のほかは、利用者の実費負担で実施する。それ以外指定管理者が必要と認める場合は、指定管理者の費用負担で調律を実施すること。音楽室等のピアノについては、年1回調律を実施し、必要に応じて保守点検も実施すること。

⑥ 修繕について（詳細は別紙3参照）

- ア. 原則として、1件 2,000 千円以下の修繕は、神戸市に連絡の上、指定管理者において実施すること。1件 2,000 千円を超えるものについては、事前に神戸市と協議すること。
- イ. 施工後は、速やかに、修繕施工箇所がわかる写真及び費用の明細を示す資料を提出すること。
- ウ. 修繕費は、指定管理料の中で予算額を 44,000 千円と定め、年度終了後精算を行う。

⑦ 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な環境を維持するため、清掃業務を適切に行う。

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すること。

イ. 植栽・緑化施設の維持管理について

敷地内の植栽・緑化施設については指定管理者が維持管理を行う。敷地の範囲については神戸市が資料を提供する。

維持管理は、敷地内はごみがなく、植栽等がきれいに手入れされている状態を維持すること。（北須磨文化センター敷地内、北神区文化センター敷地内（壁面・屋上・駐車場緑化含む）、新北区文化センター本館の敷地内等）

ウ. 定期清掃の回数

(ア) 床、窓枠及び窓ガラス、金属部分の磨き作業、扉及び壁面の清掃：年1回以上

(イ) ねずみ・害虫駆除：年1回以上

(ウ) 照明器具清掃：年1回以上

エ. ごみ処理

(ア) 使用者・観客が出したごみについては、使用者・観客が各自処分し、ごみの減量を図ることを基本としつつ、残余については、清掃の際に指定管理者が分別収集処分すること。

(イ) その他清掃業務や指定管理にかかる廃棄物は指定管理者が処分すること。

オ. その他

貸出対象施設の清掃時間、清掃頻度などは施設利用者の妨げとならないように行うこと。

⑧ 保安警備業務

- ア. 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うこと。
- イ. 事故、災害、犯罪等から施設利用者を適切に管理できる状態とすること。
- ウ. 施設利用者の入退出等を適切に管理すること。
- エ. 消防法の改正による防火・防災管理体制について、役割分担はそれぞれの施設内で決めること。

⑨ 施設保全業務

施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。また、建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに神戸市に報告を行うこと。

⑩ 帳簿等の備置

センターの管理運営についての収支予算書を作成し、市の承認を受けなければならない。また、収支を明らかにした帳簿を常に整備するとともに、毎年度終了後、50 日以内に事業報告書及び収支決算書を市に提出し、その承認を受けなければならない。

(3) 自主事業の開催

① 地域の活性化に資する自主事業の開催

- ア. 芸術文化に触れる機会を提供し、市民相互の交流及び地域活動の振興に資する自主事業を企画し、実施すること。
- イ. 多様な世代に利用してもらうため、こどもや若年層を取り込む施策を企画すること。オープンスペース等を活用し、定例的に子ども・若者向けに文化体験を提供できるよう検討すること。
- ウ. 幅広い世代に文化センターを知ってもらうため、館全体を使った OPEN DAY を実施など、ジャンル横断的に様々な分野の文化・芸術活動を楽しめるイベントを開催すること。初年度は神戸市と協力しながら進め、翌年度以降は企画実施すること。また館の広報活動を積極的に行うこと。
- エ. 文化事業だけではなく、ビジネス利用者（セミナー、企業説明会、ミーティング利用、商談等）の取り込みも検討し稼働率をあげられるよう検討すること。
- オ. コミュニティ活動支援のための事業を実施すること。近隣の公的な施設、民間施設と連携し地域ネットワークの構築を試みること。
- カ. 事業の実施方法については、自らが主体的に事業を実施するだけでなく、市民・文化活動団体・事業者などと連携するなど十分に工夫すること。
- キ. 事業の実施にあたっては、入場料収入等の事業収入を指定管理者の収入とすることができるほか、文化センターの使用料が減額される場合がある。ただし、附属設備使用料は減額されない。

② 講座事業の開催

ア. 企画

- (ア) 講座事業に企画にあつては、生活文化活動を行う機会を提供するために、初心者
を主な対象としたものを実施すること。
- (イ) 特定の曜日、コマ、部屋に偏ることのないようにすること。

(ウ) 現在、文化センターでは、春季（4月～6月）、夏季（7月～8月）、秋季（10月～12月）、冬季（1月～3月）の4回に分けて講座事業を開催している。1つの講座は、3回～12回の間でカリキュラムを組んでいる。このような講座を1季1文化センターあたり少なくとも50講座（ただし、長田区文化センター別館については、25講座）を開催すること。

(エ) 春季、夏季、秋季、冬季以外の時期に講座を開催することも可能。

(オ) 講座事業で使用する部屋の利用料は、指定管理者の負担とする。

(カ) 1講座あたりのカリキュラムの回数には制限はないが、市民が受講しやすいように企画すること。

(キ) 定例講座の募集時期については、現在受講中の人に対する先行募集を実施し、一般募集の時期については、前年同期と同時期に実施すること。募集時期は、全館統一すること。

イ. 受講料金

市民が利用しやすい料金設定とすること。

ウ. 実施体制

講座事業を確実に実施できる組織体制を構築すること。

(4) 図書室の運営（北須磨文化センター）

図書室での閲覧業務のほか、図書室内の図書の貸出・返却を行うとともに、図書室内の蔵書の維持管理を行う。

(5) 北須磨文化センター運営委員会事務局の運営

同委員会は、住民代表、神戸市委員等で構成され、北須磨文化センターの運営について協議を行っている。事務局の運営を行うこと。

(6) その他の業務

① 一部の文化センター（灘区・兵庫区・長田区別館・垂水区）では、入居するビルの管理組合の会議等に文化センターの責任者の出席を求める場合がある。この場合、所管課にその会議の内容を速やかに報告すること。また、他の施設と複合施設となっている文化センターの責任者は、日々、管理組合との連携に努め、他の区分所有者やテナント等との良好な関係構築に努めるべく、市に代わって窓口としての役割を果たすこと。

② 各文化センターをネットワーク化し、有機的・効率的な運営を図り、利用者にとって利用しやすい施設の管理運営を推進するとともに、均質なサービスの提供に努めること。また、各文化センター、神戸市立文化ホール、新開地アートひろばなどと協働・連携すること。

(7) その他の業務

① 利用実績の集計

センターの施設別の利用実績の集計を、四半期報告（後述）の際に神戸市へ提出すること。

② 利用者満足度の把握及び苦情処理

ア. 利用者等より、施設運営に関する意見を聴取し、利用者の満足度を調査し、結果を神戸市へ報告すること。アンケートについては、通年を目標として、可能な限り長期間収集を実施するように努めること。

イ. 苦情の処理について速やかに対応し、結果を神戸市へ報告すること。また、神戸市

に提出された「わたしから神戸市への提案」による苦情・提案などについても神戸市と協議の上、積極的に対応すること。

③ 館長会の開催

毎月1回以上、館長会を開催して情報を共有すること。

④ 事業報告

ア. 報告書

(ア) 事業の進捗状況について、4半期ごとに神戸市に提出すること。報告項目については、神戸市と協議のうえ決定する。

(イ) 神戸市からの統計及び資料の請求には積極的に応じること。

(ウ) 神戸市との連絡調整会議を開催すること（適宜）。

イ. 年度事業報告書の提出

毎年度終了後50日以内に下記の事項を記載した前年度分の事業報告書を提出すること。

(ア) 業務実績及び利用状況

(イ) 利用料金収入実績（前納分の額、施設別収入、減免の状況等詳細が分かるもの）

(ウ) 経費の収支状況（管理に係る経費及び自主事業に係る経費の収支状況）

(エ) 施設の保全状況（修繕実施状況を含む）

(オ) 提案に対する取り組み・達成状況

(カ) 利用者満足度調査結果

(キ) 情報セキュリティ対策の実施状況

⑤ 事業計画

指定管理者は、年度ごとに詳細な事業計画書を作成し、必要な事項について市と協議の上で、前年度の2月末までに提出すること。ただし、令和8年度（9年度事業計画）については選定があったことから、3月末までとする。

⑥ ホームページ

指定管理者は、現在のホームページを引き続き公開するか、新たなホームページを指定期間の初日（令和9年4月1日）までに作成し、指定期間の初日に公開して、利用者の利便性を確保すること。新たなホームページも利用者に施設の空き情報を提供できるものとする。なお、ホームページの開設・更新等にかかる費用は指定管理者の負担とする。

⑦ 指定管理者が行うことのできない業務

指定管理者は、行政財産の目的外使用許可など、法令により市長のみが行うことができる権限については行うことができない。

4 事業の評価

(1) 自己評価の実施

① アンケート等の実施

施設運営について、利用者アンケートや利用者等から意見を聴取し、評価を行うこと。アンケートは通年を目標として、可能な限り長期間収集を実施するように努めること。なお、アンケート回収数は全利用者数の1%を目指すものとする。

(2) 神戸市の評価項目

利用者意見の結果及び事業報告書を元に毎年の活動内容を下記項目ごとに評価する。

なお、毎年の評価に際しては、外部の有識者からの評価、意見等を求める場合がある。

- ① 利用率
- ② 収支状況
- ③ 事業効果達成度

①②及び事業の成果をもとに総合的に評価する。

(3) 是正勧告

- ① 利用者意見の結果及び毎年の事業報告書、事業進捗状況報告書等に基づき、業務内容に改善が必要と認める場合は、神戸市はその都度立ち入り調査、協議のうえ、指定管理者に対して業務改善勧告、是正勧告等を行う。
- ② なお、是正勧告等によっても改善が見られない場合、及び指定管理者の業務が、この応募要領で示す業務の基準を満たしていないと判断した場合は、指定期間中でもその指定を取り消すことができる。

5 指定期間満了後等の引継ぎに関する事項

指定期間終了又は指定取り消しにより、指定管理者が次期指定管理者に業務を引き継ぐ際は、下記の点を遵守し、円滑な引継ぎに協力すること。

- ① 令和14年度から指定管理業務を実施する次期指定管理者に対して、スムーズに貸館利用の引き継ぎを行うこと。また、自主事業についても、参加者や受講者の希望や受益を尊重し、引継ぎについて、次期指定管理者と真摯に協議すること。
- ② 指定期間終了もしくは指定取り消しにより、他の団体に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等について無償で提供すること。ただし、次期指定管理者に引き継ぐべきデータ等は、市に引き渡すものとする。この際の費用は次期指定管理者の負担とする。
- ③ 指定期間終了の際は、次期指定管理者と共に「業務引継書」を作成のうえ、事務引継ぎ完了後に文化スポーツ局に対して「業務引継完了報告書」を提出するものとする。
- ④ 指定期間中に開設又は更新を行った文化センターのホームページ等は、指定期間中は閉鎖しないものとする。
- ⑤ 市は、必要と認める場合には、指定管理者との協定の終了に先立ち、管理対象施設等及び業務に関する帳簿類の調査を行うことができる。
- ⑥ 指定管理者は、合理的な理由がある場合を除いて、調査に応じる義務がある。

6 併設施設との経費の按分

文化センターは、他の施設と複合施設になっているものが多く、施設ごとの特記事項として、次のとおりとなっているので留意すること。

ア. 東灘区文化センター

鉄骨造地下1階、地上10階建ての建物のうち、文化センター部分は地下1階、地上1階、4階の各一部、5～10階となっている。地上2階、3階は生活協同組合「コープこうべ」の駐車場。「コープこうべ」と共用部分の経費について占有面積等の割合で按分しており、原則1年ごとに精算している。

(ア) コープが契約 ⇒フロア清掃、駐車場エレベーター保守

(イ) 文化センターが契約 ⇒防災センター、消防設備機器点検(電気系統、水系統)、防災

監視システム点検、防火対象物定期点検、消防設備耐圧試験

※按分割合	文化センター	ユープ
フロア清掃、駐車場エレベーター	42%	58%
防災センター	80%	20%
消防設備機器点検（電気系統）	約 54%	約 46%
消防設備機器点検（水系統）	約 25%	約 75%
防災監視システム点検、消防設備耐圧試験	63%	37%
防火対象物定期点検	約 38%	約 62%
非常用発電機負荷試験	36%	64%

イ. 中央区文化センター

鉄骨造地下1階、地上12階建の地上1階の一部および地下1階、地上2～8階、12階に中央区役所が併設されている。建物全体の設備管理や日常管理、警備業務、光熱水費等の契約は中央区で行い、文化センターが按分額を負担している。なお、ガスは文化センターが個別で契約する必要がある。また、一部設備を神戸市役所4号館と共有しており、所管である神戸市行財政局とも経費の按分を行う。

業務内容		中央区	文化センター	行財政局	
管理業務	防災管理業務費、日常巡回点検業務費、施設等の不具合対応業務費、施錠・夜間等入退室管理業務費、警備費、有資格者選任費等	75%	25%	—	
点検 修繕 改修 清掃 等	2者共用部分	一般的な設備の点検・修繕・改修費、清掃業務費等	75%	25%	—
		飲料水関係 点検・修繕・改修費等	48%	52%	—
	雑用水関係 点検・修繕・改修費等	48%	52%	—	
	3者共用部分	雑用水関係 点検・修繕・改修費等	36%	39%	25%
		自家発電設備点検・修繕・改修費等	23%	7%	70%
	受電設備修繕、改修費等	30%	10%	60%	

ウ. 現・北区文化センター[本館]

地上2階、3階に神戸市文化スポーツ局所管の「神戸市立北図書館」が併設されている。建物の設備管理については、指定管理者が「神戸市立北図書館」の分も含めて一体的に実施し、専有面積の割合で経費を按分したうえで「神戸市立北図書館指定管理者」に負担を求めることとしている。

①経費を按分している項目

建物機械警備、清掃業務、電話設備保守、空調設備保守、エレベーター保守、塵芥処理、火災報知器保守、電気設備保守、自動ドア保守、防虫防鼠、トイレ衛生管理、小修繕、光熱水費

②按分割合

北図書館 19.7%、北区文化センター 80.3%

エ. 北区文化センター[ホール]

鉄骨鉄筋コンクリート造地下2階地上7階建の建物のうち、ホール部分は地上1～4階の各一部。地下1階、2階は神戸市建設局の「鈴蘭台駐車場」、地上1階には神戸市福祉局の「北在宅福祉センター」、地上1階～7階は神戸市建築住宅局の「シルバーハイツ鈴蘭台」が併設されている。

建物全体の設備管理は、神戸市が一括して委託契約を締結し、北区文化センター[ホール]

として分担金を負担することになっている。

①経費を按分している項目

施設保守管理（中央監視装置、電気設備、空気調和設備、給排水衛生設備、施設内諸設備）及び消耗品、修繕費、駐車場人件費負担

②按分割合

神戸市福祉局 10.05%、神戸市建設局 36.63%、神戸市建築住宅局 22.04%、北区文化センター[ホール]31.28%

また、鈴蘭台駐車場の管理の一部について、北区文化センター[ホール]として神戸市福祉局・建設局と経費を按分することになっている。

①経費を按分している項目

人件費相当額

②按分割合

神戸市福祉局 3分の1、神戸市建設局 3分の1、北区文化センター[ホール]3分の1

オ. 新・北区文化センター[本館]

地上1階に神戸市こども家庭局こども青少年課所管の「鈴蘭台児童館、ユースステーション北」、2階に神戸市文化スポーツ局所管の「神戸市立北図書館」が併設されている。建物の設備管理については、指定管理者が他施設の分も含めて一体的に実施し、専有面積の割合で経費を按分したうえで「神戸市立北図書館指定管理者」「こども家庭局こども青少年課」に負担を求めることとしている。

①経費を按分している項目

建物機械警備、清掃業務、空調設備保守、エレベーター保守、塵芥処理、火災報知器保守、電気設備保守、自動ドア保守、防虫防鼠、トイレ衛生管理、小修繕（共用部のみ、専有部は各施設にて実施）、光熱水費

②按分割合

北区文化センター68.93%、北図書館 22.84%、神戸市こども家庭局 8.23%

カ. 長田区文化センター本館

建物全体の設備管理等の経費は、専有面積の割合で按分し、施設管理会社と管理委託契約を締結している。施設管理会社から請求がきた経費のうち、4階に併設されている「ワークセンターわかまつ」に下記項目について費用を請求すること。

①経費を按分している項目

- (1) 吸収式冷温水機・冷却塔保守点検、高置水槽の清掃・水質検査等、修繕費
- (2) 巡回警備業務
- (3) 水道代

②按分割合

- (1) 長田区文化センター：88.48% ワークセンターわかまつ：11.52%
- (2) 長田区文化センター：58.16% ワークセンターわかまつ：41.84%
- (3) 子メーターによる使用量の割合に基づく

キ. 須磨区文化センター

地上1階に神戸市文化スポーツ局所管の「神戸市立須磨図書館」が併設されている。

建物の設備管理については、指定管理者が「神戸市立須磨図書館」の分も含めて一体的に実施し、専有面積の割合で経費を按分し、負担を求めることとしている。

①経費を按分している項目

建物機械警備、清掃業務、トイレ衛生管理、エレベーター保守、消防設備保守、電気設備保守、機械設備保守、自動ドア保守、防虫防鼠、マット、小修繕、光熱水費

②按分割合

須磨図書館 17.03% 須磨区文化センター82.97%

ク. 西区文化センター

鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上6階建の建物のうち、文化センター部分は地下1～地上3階の各一部。地上1階に神戸市こども家庭局所管の「こべっこあそびひろば・西神中央」「ユースステーション西」が併設され、地上4階～6階は神戸市都市局が所有する複合施設となっている。

建物全体の設備管理や光熱水費は、専有面積の割合で按分し、施設管理会社と管理委託契約を締結している。

①経費を按分している項目

管理人件費、光熱水費、消耗品・備品、管理事務所借上料、常駐・機械警備、清掃、植栽管理、設備管理、修繕費

②按分割合

神戸市こども家庭局 11.00%、神戸市都市局 36.79%、西区文化センター52.21%

ケ. 共益費

灘区文化センター・兵庫区文化センター・長田区文化センター本館・長田区文化センター別館・垂水区文化センターは複合施設であり、区分所有しているため、共益費負担がある。共益費については、定額（灘区：63,277千円、兵庫区：30,031千円、長田区本館：24,390千円、長田区別館：31,632千円、垂水区：47,040千円）を経費として計上すること。

コ. その他の費用負担について

その他、災害発生時等における対応や社会情勢の変化により、費用負担が発生する場合があります。これらの費用負担の基本的な考え方については、「8 リスク分担」を参照してください。

7 条例で定めている業務以外で使用する場合の取り扱い（目的外使用許可）

(1) 指定管理者が行う事項

- ① 施設内に自動販売機を各1台以上設置すること。
- ② 上記に際しては、毎年度、神戸市長に目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けること。この使用に係る費用（目的外使用料）については、別途、神戸市に納付すること。また、設置に係る費用は指定管理者が負担するものとし、利用収入は指定管理者のものとする。
- ③ 新規に設置する自動販売機は、神戸市グリーン調達等推進基本方針および最新の神戸市グリーン調達等方針とそれに係る判断基準を満たした、環境への負荷が少ないものとする。
- ④ 行政財産の目的外使用に伴う光熱水費等相当分（以下、「償還金」という。）の取扱いについて
使用財産に係る光熱水費等の経費を負担すること。（行政財産の目的外使用許可取扱要綱第8条）。

(2) 現在の施設管理者以外に使用許可をしている目的外使用許可又は賃貸借がある場合

- ① 現行のまま継続すること。
- ② 指定管理者は施設と日頃より意思の疎通を図り、施設の管理運営に支障が発生しないように努めること。
- ③ 指定管理者以外の第3者が目的外使用被許可者である場合については、光熱水費を指定管理者が算出し、被許可者に対して直接請求すること。

8 リスク分担

(1) 適正な管理確保のためのリスク分担として、別表1の区分とする。

(2) 保険等

施設に対する火災保険は市の責任で付保するが、施設賠償保険については、指定管理者が加入すること。保険範囲については、全国公立文化施設協議会の公立文化施設賠償責任保険、公立文化施設災害補償保険と同等以上のものとする。

(3) 神戸市地域防災計画に基づく避難所

北須磨文化センターは、津波・洪水・土砂災害時の避難所に指定されており、所在地の区役所（以下「区役所」という）と連携し、必要な体制をとることがある。

① 平時の対応

- ア. 避難施設としての維持管理（避難施設表示板、避難者受け入れ場所の確保、物資の備蓄その他）を行うこと
- イ. 区役所との連絡体制（担当者、緊急連絡先、休日夜間の施設状況及び鍵の保管状況等の情報提供）の確保を行うこと
- ウ. 避難施設対応時の体制の確保（時間外も含めた施設管理・連絡体制、対応時の従業員の役割分担）
- エ. 区役所との連携による突発災害時に備えた地域との鍵の共有の検討を行うこと。なお、避難施設として利用されている間は通常利用の制限があることを、通常利用者に対して事前に広報・周知をすること

② 避難施設としての対応時

- ア. 台風接近など事前に災害の恐れがある場合、区役所と連絡をとり、必要な体制を確保すること
- イ. 原則として、区役所からの開設指示に基づき、施設の安全確保及び収容スペースの確保・提供を行うこと
- ウ. 地震やゲリラ豪雨など、予期しない突発災害時の場合の緊急的な避難所開設体制の確保を行うこと
- エ. 自主避難者受け入れ等の対応を行うこと
- オ. 避難施設運営の段階にあつては、施設管理者として安全管理等必要な対応を行うとともに、神戸市より派遣される職員の指示に従い、協力して運営を支援すること

③ 必要物資の保管

避難施設運営時に必要な物資を保管するスペースとして、施設内に防災備蓄倉庫を設置している。このエリアは日常の管理業務の対象となる。

④ 費用負担

避難施設としての利用は通常業務内の対応であり、避難施設運営に関する直接的な経費や通常利用の制限に関する損失の補填はない。ただし、大規模災害等により長期間にわたり

避難施設として利用されることとなった場合は、別途協議とする。

【※神戸市における緊急避難場所・避難所について】

本市の緊急避難場所・避難所（以下「避難施設」）に指定された施設については、神戸市地域防災計画において避難施設における施設管理者の役割が定められていることを踏まえ、避難施設の管理・運営に協力しなければならない。

平時から避難施設として、区役所へ情報提供・情報共有を行うとともに、災害の発生の恐れがある時、又は災害発生時には、区役所からの指示に基づき、避難者の受け入れ等避難施設として対応が必要になる。

(4) 原子力災害に係る広域避難ガイドラインに基づく避難場所

北須磨文化センターは、関西広域連合において舞鶴市が原子力発電所事故にあった際の避難場所に指定されており、原子力事故発生時は避難場所として取り扱うこととなる。

① 広域避難受け入れ要請から避難所開設までの流れ

- ア. 原子力事故発生後、舞鶴市（避難元自治体）から神戸市（避難先自治体）に広域避難の受け入れ要請があり、本市が本市の被災状況等を確認し、広域避難の受け入れの可否を判断し、受け入れが可能であると判断した場合、施設所管課経由で施設内に避難所を開設する旨を指定管理者に連絡する
- イ. 本市災害（事故）対策本部等が施設内に避難所を開設した場合、施設管理者はその指示に従うこと

② 開設期間

1週間から最長2カ月

③ 費用負担

最終的に、原子力損害の賠償に関する法律、原子力事業者による賠償、災害救助法のいずれかにより補償されるものであり、原則として、避難先である本市・指定管理者の負担とはならない。

(5) 災害時の帰宅困難者のための緊急待避所（一時滞在施設）【中央区文化センター】

神戸市では、災害時に多数の帰宅困難者の発生が見込まれる三宮駅周辺地域を中心として、一時滞在施設の確保を進めており、中央区文化センターが選定されている。市が災害等の発生時に一時滞在施設の開設を指示した場合は、避難者の一時受け入れ、中央区災害対策本部との連携、情報や物資等の提供等、施設管理者として可能な範囲で対応を行うこととする。

(6) 大規模災害等での利用【中央区文化センター・北区文化センター】

市は、神戸市地域防災計画に基づき、大規模災害等で対策（警戒）本部の各本部機能の設置場所に不足が生じるときは、中央区文化センターや北区文化センターを使用する場合がある。その際には、優先的に使用できるよう協力すること。

(7) 災害発生時における医療救護活動等のための施設利用【北区文化センター本館・北神区文化センター・西区文化センター】

災害救助法または神戸市地域防災計画に基づき、神戸市北区内および西区内において医療救護活動を行う必要が生じた場合、災害対応のために救護所等として市が北区文化センター本館及び北神区文化センター、西区文化センターを使用する場合がある。その際には、優先的に使用できるよう協力すること。

(8) 選挙にかかる個人演説会等での使用について

諸室の一部について、公職選挙法に基づき、個人演説会等の会場として指定を受けているため、

会場として使用する場合は協力すること。

(9) 選挙時の投票場所について

当施設が、公職選挙法に基づき、各区の選挙投票所の指定の依頼があった場合、原則として、選挙投票所として施設の提供を行うこと。ただし、利用状況等により、やむを得ない事情があると市が判断した場合はこの限りではない。

なお、提供の際の提供日時、提供方法等については、所管課・神戸市区選挙管理委員会との協議による。

9 その他

(1) 市政への協力

- ① 神戸市が主催・後援する諸事業（各種イベント、出前トーク、総合学習、トライやるウィーク等）に対し、協力を要請されたときは、積極的に対応すること。神戸市の友好姉妹都市との連携など、国際協力への貢献についても同様とする。
- ② 神戸市から施設の管理運営並びに施設の現状等に関する調査または作業の指示などがあつた場合は、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。そのほか、神戸市が実施または要請する事業（防災訓練、行催事イベント、要人案内、監査・検査等）への支援・協力、または事業実施を積極的かつ主体的に行うこと。
- ③ ホール大規模改修など各種工事において、当初想定していた工期の延長により、予約者が施設利用不可になることが想定される場合、他の文化センターで空きがあれば代替施設として確保のうえ案内するなど協力体制を構築すること。

(2) 実地調査

- ① 指定管理業務の適正な執行状況を把握するため、4半期ごと又は必要に応じて実地調査の実施、及び資料の提出依頼を行うものとする。実地調査の内容としては、備え付け帳簿及び現金取扱方法の確認、施設・設備の維持管理に関する書類及び施設設備の確認並びに法廷・定期点検の実地状況の確認等とする。実地調査実施の際は、神戸市からの指示に基づき、必要となる資料の作成及び提供、当日の立ち合い等を行うものとする。
また、神戸市が調査照会に対する回答を作成する場合において、必要な資料・データの請求があつた場合には、それに対応するものとする。
- ② 神戸市の検査の結果、指定管理者が行う業務内容に改善が必要と判断した場合には、指定管理者に対して必要に応じて指示、是正勧告等を行う。
- ③ なお、是正勧告等によっても当該勧告の事項の改善が見られない場合は、指定期間中であってもその指示を取り消す場合がある。

(3) 利用料金の損失補填

① 労働団体への利用料金減免【中央区文化センター】

中央区文化センターにおいては、労働団体が施設を利用する際、利用料金の半額減免を実施すること。なお、その減免額の補填額については補填見込み額を指定管理料に含むものとし、補填の対象としない。

② 工事休館による利用料金の減収分の補填

- ア. 各施設において、工事を神戸市が実施し施設を休館することとなった場合、利用料金収入の減少分については神戸市から指定管理者に補償する。なお、その金額の算定方法は、原則工事休館期間と同期間の過去3か年平均とする。ただし、すでに利

用申込の通常受付開始後で予約が入っていない日程で工事を行う場合は補償の対象外とする。

- イ. ホール等改修の場合において、対象施設とセットで利用がある附属設備は補填対象に含める。ホール以外のその他諸室については、控室等としてホールとセットで利用されている場合でも、ホールの工事により騒音等の影響を受けるため利用を停止する必要がある場合を除き、補填対象外とする。

③ コベカツクラブ登録団体利用時の減免分に対する補填

別紙5 使用許可基準「利用料金の減免3 (1) イ」で定めたとおり、コベカツクラブ団体がコベカツクラブ活動のため貸館を利用する場合は利用料を全額免除すること。その減収分については補填する。補填方法については、別途、市と協議とする。

(4) 年度替わりの光熱水費の扱い

年度替わりの光熱水費等に関して、4月1日以降に検針され、支出の原因である事実が存した期間が2か年にまたがる場合は、支払い期限の属する年度に歳出される必要がある(地方自治法施行令第143条第1項第3号)。

(5) 新北区文化センターについて

- ① 令和9年10月頃に、現在の北区文化センター本館が正面にある新北区文化センターに移転し、現北区文化センターは閉館予定。なお工事の進捗状況により延期になる可能性がある。
- ② 新北区文化センター共用開始前に移転期間を設け、移転業務は別途指定管理者と特命随意契約を締結予定。
- ③ 新北区文化センターにおいても他センターと同様貸館システムとしてあじさいネットを導入すること。
- ④ 新北区文化センターでは自主事業として集客イベントを企画し、キッチンカー等も呼ぶことを検討しにぎわいを創出すること。
- ⑤ 同建物内の児童館と図書館等とも連携したイベント等の企画を検討すること。

(6) ESCO 事業について

- ① 令和7年度に兵庫区文化センター及び北区文化センター本館以外の文化センターにてESCO事業により照明LED化を実施した。対象照明にはシールが貼られており、ESCO事業者の持ち物となる。
- ② ESCO事業対象照明の電球の取り換え、修繕について別紙緊急連絡先に記載があるESCO事業者に依頼すること。年1回事業者が現地確認のうえ、年度末に前年度の維持管理や修繕に関してESCO事業者より報告を受け状況把握に努めること。

(7) 兵庫区文化センターについて

兵庫区文化センターには建物内外にエレベーターがないため、高齢者・障がい者等に配慮した案内を行うこと。

別表1 リスク分担表

項 目		リスク分担	
		市	指定管理者
法令等の変更	指定管理者制度や施設の管理運営に影響を及ぼす法令等の変更	協議による	
	上記以外の法令等の変更		○
税制度の変更（指定管理料にかかる消費税を除く）			○
物価・金利の変動			○
需要の変動	利用料金施設及びインセンティブ（リスク）設定をした使用料施設		○
	上記以外の施設	○	
事故発生（情報漏えい等を含む）	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
施設・設備の損傷	指定管理者の故意・過失によるもの		○
	施設・設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
	上記以外の理由によるもの	協議による	
備品の損傷			○
周辺地域・住民・利用者への対応	施設の設置に関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	○	
	指定管理者が行う業務及び自主事業に起因する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応		○
	上記以外のものに関する訴訟・苦情・要望・住民反対運動等の対応	協議による	
第三者への賠償（国家賠償法に基づく求償権を市が指定管理者に行使する場合を含む）	指定管理者としての業務及び自主事業により損害を与えた場合		○
	施設・設備の設置に関する瑕疵により損害を与えた場合	○	
	上記以外の理由で損害を与えた場合	協議による	
事業の中止、変更、延期	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	市の責めに帰すべき事由によるもの	○	
上記に定めるもののほか不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、テロ、争乱、暴動その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象）によるリスク	事故発生時の初期対応		○
	施設・設備・物品の復旧費用（ただし、市の所有するものに限る）	○	
	施設・設備・物品の復旧費用（ただし、指定管理者の所有するものに限る）		○
	事業の中止、変更、延期等に伴う費用		○
業務の引き継ぎに関する費用（引き継ぎを受ける場合及び次期指定管理者に引き継ぐ場合とも）			○

※本表に定める事項で疑義がある場合又は本表に定めのない事項については、市と指定管理者が協議の上定めることとします。

要望等の記録及び事故報告に関する仕様書

I 要望等の記録について

1 関係条例

神戸市政の透明化の推進及び公正な職務執行の確保に関する条例（平成 18 年 9 月条例第 13 号）

2 要望等への基本的姿勢

要望者の立場に立ち、誠実かつ丁寧な対応に努めてください。

不当要求行為が行われた場合（不当要求行為が行われるおそれが切迫していると認める場合を含む。）は、市民に信頼される公正で公平な職務の執行及び職員等の安全の確保を図るため、複数の職員等により組織的に毅然とした態度で対応してください。

○不当要求行為とは（条例第 2 条第 6 号に準ずる）

(1) 正当な理由なく次に掲げることを求める行為

- ① 特定のものに対して著しく有利な又は不利な取扱いをすること。
- ② 特定のものに対して義務のないことを行わせ、又はその権利の行使を妨げること。
- ③ 職務上知ることのできた秘密を漏らすこと。
- ④ 執行すべき職務を行わないこと。
- ⑤ ①から④までに掲げるもののほか、法令等に違反すること又は職員等の職務に係る倫理に反することを行うこと。

(2) 職員等の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為

(3) 暴力又は乱暴な言動その他の社会的相当性を逸脱する手段により要望等をする行為

3 要望等の記録

(1) 記録の対象となる要望等

「指定管理者以外のもの」が、「指定管理者に対して行う」、「当該指定管理者の職務に関する」、「要望、提言、提案、相談、意見、苦情、依頼その他これらに類するもの」を指します。

なお、要望等の内容が以下のいずれかに該当するときは、記録しないことができます。（条例第 8 条に準ずる。）

- ① 公式又は公開の場における要望等であって、議事録その他これに類するものとして別途記録がなされるとき。
- ② 要望等の内容が単なる問い合わせ又は事実関係の確認にすぎないことが明白であるとき。
- ③ 公職者以外のものからの要望等であって、その内容が次のいずれかに該当するとき（当該要望等の内容が自己又は第三者に特別の利益又は不利益を与えることを求めるものであって、公正で公平な市政運営を阻害するおそれがあると認めるときを除く。）。
 - ア 日常的に行われる営業活動に係るもの
 - イ 多数の者が利用する公の施設における利用者その他の関係者との間で日常的になされるもの
 - ウ 相談業務における要望等で職員等が多数の要望者に順次対応するような場合であって、記録することが困難なもの
 - エ 相談業務における要望等でその場で用件が終了し、職員等が要望者に対して改めて対応し、又は回答する必要がないもの

(2) 要望を受けたときの流れ

<口頭で要望等を受けたとき>

① 要望等の記録

以下ア～クまでの事項について、簡潔に記録してください。記録の際は、不実又は虚偽の記載をしてはいけません。

ア 要望等を受けた日

イ 要望等を受けた方法

ウ 要望等を受けた場所

エ 要望者の氏名又は名称及び住所又は事務所若しくは事業所の所在地並びに法人その他の団体にあつては要望等を行った者の所属する部署の名称、役職名及び氏名

オ 要望等を受けた職員等の所属、補職及び氏名

カ 要望等の件名及び内容

キ 要望者に対し回答した内容

ク 前各号に掲げるもののほか、要望等を記録するため必要な事項

② 市への報告等

要望等を任意の様式に記録したら、市に報告してください。指定管理者が検討している要望への対応方針があれば、市への報告に含めてください。

市と要望等への対応方針について協議した場合であつて、協議の結果、指定管理者の権限で対応可能と判断された場合は、指定管理者の責任と負担において対応することとします。

③ 要望者への回答

要望者への回答が改めて必要な場合は、指定管理者が行うこととします。

<書面又はメール等の電磁的記録により要望等を受けたとき>

① 要望等の把握

要望等の意図及び内容を正確に把握するために、要望者にその内容を確認してください。確認の方法に指定はありません。

② 市への報告等、③ 要望者への回答

<口頭で要望等を受けたとき>の場合と同様です。

II 事故報告について

1 概要

(1) 毎年、年度当初に事故等発生時の緊急連絡体制図を作成し、提出ください。

(2) 次項に定める事故が起きた場合は、速やかに市にご一報ください。

(3) その上で、速やかに指定の様式で市に報告し、進捗があるごとに指定の報告書にまとめて市に提出してください。

2 報告対象の事故

報告対象の事故は大きく分けて「情報セキュリティインシデント」と「その他の事故」の2

つに分類され、各分類に応じた報告対象と報告様式があります。

(1)「情報セキュリティインシデント」

①報告が必要な事案

<p>情報漏えい</p>	<p>情報漏えい もしくはそのおそれのあるもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○書類の誤交付（窓口等において誤った相手先に交付、別人の書類の混入等） ○郵送・電子メール・FAXの誤送付 <ul style="list-style-type: none"> ・宛先を誤って送付、郵便局の配達ミス ・別人の書類、ファイルの混入 ・メールアドレスの漏えい（本来BCCで送付すべきところを誤った場合） ○システムの誤操作（別人の情報を誤ってシステム内で紐づけ、非公開情報を誤って公開等） ○紛失・盗難 <ul style="list-style-type: none"> ・書類の盗難・紛失（事務室内の紛失等も含む） ・電子記録媒体（USBメモリ等）の盗難・紛失 <ul style="list-style-type: none"> ※機密情報の有無に関わらず報告が必要 ・パソコンの盗難・紛失 <ul style="list-style-type: none"> ※機密情報の有無に関わらず報告が必要 ○内部犯行 <ul style="list-style-type: none"> ・利用権限のない職員による情報システムの不正利用 ・利用権限がある職員による情報システムの目的外利用 ○SNS・掲示板サイトからの漏えい <ul style="list-style-type: none"> ・SNSや掲示板サイトへの機密情報の記載
<p>システム障害等</p>	<p>サイバー攻撃もしくはそのおそれのあるもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ウイルス等のマルウェア感染 <ul style="list-style-type: none"> ・端末やサーバ等のマルウェア感染 ○WEBサイトの改ざん <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス等不正なプログラムの埋め込み ・単純な書き換え ○DoS攻撃、DDoS攻撃等 <ul style="list-style-type: none"> ・大量の接続要求を送りつけてサーバに負荷をかける攻撃 ○外部からの不正アクセス <ul style="list-style-type: none"> ・外部からのインターネット等を通じたサーバ等への不正アクセス

	システム上の欠陥及び誤動作	<p>○システム障害</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムやネットワークの不具合、プログラムや設定等の誤りにより、施設利用者の手続き等に影響が生じた場合。 ・システムやネットワークの不具合、プログラムや設定等の誤りにより、指定管理施設に勤務する職員の手続きや、指定管理業務に関する事務処理に多大な影響が生じた場合。
--	---------------	---

上記のほか、報告の要否について判断に迷う場合は、市に相談してください。

②報告様式

- ・様式 通報・検出票
- ・様式 情報セキュリティインシデント報告書（情報漏えい用）
- ・様式 情報セキュリティインシデント報告書（システム障害用）

※提出先：bunka_shisetsu@city.kobe.lg.jp

(2) 「その他の事故」

①報告が必要な事案

<p>①指定管理者（職員・スタッフ）としてふさわしくない行為</p>	<p>地方公務員法第29条第1項各号に準ずる事実があると思われる場合</p> <p>○地方公務員法（昭和25年12月法律第261号） （懲戒） 第29条 職員が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該職員に対し、懲戒処分として戒告、減給、停職又は免職の処分をすることができる。 （1）この法律若しくは第五十七条に規定する特例を定めた法律又はこれらに基づく条例、地方公共団体の規則若しくは地方公共団体の機関の定める規程に違反した場合 （2）職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合 （3）全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合</p>
<p>②現金、物品その他財産の亡失又はき損 （通常の管理の下において発生した動植物及び物品等の亡失・き損を除く。）</p>	<p>・現金 歳入歳出に属さないもの（つり銭資金、拾得金等）も含む。</p> <p>・物品 神戸市物品会計規則第3条(1)～(6)に準ずるもの</p> <p>○神戸市物品会計規則（昭和39年3月規則第82号） （物品の整理区分） 第3条 物品は、次の各号に掲げる区分により整理しなければならない。ただし、その使用程度、その他特別の理由によりこの区分によりがたい物品については、会計管理者の承認を経て、他の区分に整理することができる。 （1）備品 次に掲げるもの（本市が使用のために有償又は無償で借り入れているものを除く。） ア その性質形状を変えることなく比較的長期間にわたって使用に耐えるもの イ 性質は次号の消耗品に属するものであつても、標本、陳列品として保管すべきもの （2）消耗品 次に掲げるもの（前号イ及び第6号イに掲げるものを除く。） ア 実験用材料品として使用するもの イ アに掲げるもののほか、その性質形状が1回又は短期間の使用によつて効用を失うもの（次号から第5号までに掲げるものを除く。） ウ 贈与を目的とするもの エ 比較的長期間にわたって使用される物品で前号アの備品の程度に至らないもの （3）材料品 工事又は作業の用に供し、建造物、製作品、加工品等の実体を構成するもの （4）郵便切手類 郵便切手、収入証紙、乗車券その他これらに類するもの （5）生産品 労力及び器具機械等を利用して産出したもので売却を目的とするもの （6）借用物品 次に掲げるもの（本市が使用のために有償又は無償で借り入れているものに限る。） ア その性質形状を変えることなく比較的長期間にわたって使用に耐えるもの イ 性質は第2号の消耗品に属するものであつても、標本、陳列品として保管すべきもの</p> <p>・その他財産 現金及び物品を除く、市及び指定管理者の所有に属する財産 ※指定管理者の所有に属する財産については、施設の管理運営に支障が出る場合</p>
<p>③指定管理者が職務において第三者に損害を与えた事実又は財産若しくは営造物により第三者に損害を与えた事実</p>	<p>以下の場合であり、いずれも人身・物損、故意・過失を問わない。</p> <ul style="list-style-type: none">・指定管理者が職務において、他人に損害を与えた場合・施設や財産の設置又は管理に瑕疵があったために、他人に損害が生じたと思われる場合・その他施設の使用関係等において他人に損害が生じた場合

上記のほか、報告の要否について判断に迷う場合は、市に相談してください。

②報告様式

- ・様式 事故等速報
- ・様式 事故報告書兼通知書（自動車事故以外）
- ・様式 自動車事故報告書兼通知書

※提出先：bunka_shisetsu@city.kobe.lg.jp

情報セキュリティ遵守特記事項

(定義)

第1条 この協定で定める情報セキュリティ遵守特記事項（以下「特記事項」という。）において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(2) 特定個人情報

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）第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。

(3) 第1号及び前号以外の秘密等に係る情報

法令の規定により秘密を守る義務を課されている情報、部外に知られることが適当でない法人その他の団体に関する情報及び部外に漏れた場合に行政の信頼を著しく害するおそれのある情報をいう。

(4) 重要情報

第1号から前号までに規定する情報及び甲が指定する情報をいう。

(5) 情報

重要情報及び重要情報以外の情報をいう。

(基本的事項)

第2条 この協定による指定管理業務（以下「指定管理業務」という。）を処理するに際し、乙は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）、神戸市個人情報保護法の施行等に関する条例（令和4年12月条例第17号）、神戸市会の個人情報の保護に関する条例（令和5年2月条例第18号）、神戸市会の個人情報の保護に関する条例施行規則（令和5年3月規則第1号）及び神戸市情報セキュリティポリシーその他関係法令を遵守し、指定管理業務を通じて知り得た情報の保護の重要性を認識し、指定管理業務を履行するために必要な情報の取扱いにあたっては、甲の業務に支障が生じることがないように、適正に取り扱わなければならない。

2 乙は、指定管理業務を通じて知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

3 乙は、指定管理業務を履行するにあたって、情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他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。

(管理体制の整備等)

第3条 乙は、情報の適正な管理を実施する者として業務責任者を選定して管理組織を整備するとともに、前条第3項の措置に係る管理規程又は情報の具体的な取扱い内容を規定しなければならない。

2 乙は、前項に定める管理体制を書面により速やかに甲に通知しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。

3 乙は、情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防災防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

(従事者の監督)

第4条 乙は、乙の業務責任者に、乙の従業員その他指定管理業務に従事する者（以下「従事者」という。）に対し、指定管理業務を通じて知り得た重要情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、並びに指定管理業務に関する重要情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この協定による指定期間が終了し、又は指定を取り消された後においても同様とする。

(教育の実施)

第5条 乙は、乙の業務責任者及び従事者に対し、指定管理業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容及び民事上の責任その他指定管理業務の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所及び従事者の届出)

第6条 乙は、指定管理業務に関する仕様書において指定管理業務の履行に係る作業場所が定められていない場合、当該作業場所を書面により速やかに甲に届け出なければならない。作業場所を変更するときも同様とする。

2 乙は、指定管理業務を履行するにあたって、作業場所ごとに従事者の所属（特定個人情報を取り扱う場合は従事者の氏名及び役職も必要）その他必要な事項を書面により速やかに甲に届け出なければならない。従事者を変更するときも同様とする。

(収集の制限)

第7条 乙は、指定管理業務を履行するにあたって情報を収集するときは、指定管理業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第8条 乙は、指定管理業務を履行するにあたって知り得た情報を、甲の書面による事前の承諾を得ることなく指定管理業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第9条 乙は、指定管理業務を履行するにあたって甲から貸与された重要情報が記載又は記録された文書及び資料その他ファイル等を、甲の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(重要情報の管理)

第10条 乙は、指定管理業務に関する重要情報を安全に管理するため、次の各号に定める事項を遵守しなければならない。

- (1) 重要情報を作業場所以外に持ち出さないこと。やむを得ず持ち出さなければならないときは、甲の承諾を得たうえで、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管すること。
- (2) 重要情報が記載された文書が第三者の利用に供されることのないよう施錠管理すること。また、重要情報が格納された電子計算機又は電磁的記録媒体が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで施錠管理すること。
- (3) 重要情報の格納又は処理を行うにあたって、個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電磁的記録媒体を使用しないこと。
- (4) 重要情報を処理する電子計算機について、OS・アプリケーションの最新化やウィルス対策（ウィルス対策ソフトウェアのインストール及び定期的なウィルススキャンの実施等）等の適切なセキュリティ対策を実施すること。

(再委託先等の監督等)

第11条 乙は、指定管理業務を遂行するために得た重要情報を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、甲の書面による事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

- 2 乙は、前項ただし書の規定により重要情報を取り扱う業務を第三者に再委託または下請負（以下「再委託等」という。）する場合、当該再委託等を受ける者（以下「再委託先等」という。）に対し、この契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 3 乙は、再委託先等の当該業務に関する行為及びその結果について、乙と再委託先等との契約（以下「再委託契約等」という。）の内容にかかわらず、甲に対して責任を負うものとする。
- 4 乙は、第2項の再委託等を行う場合、再委託契約等において、再委託先等が契約約款及び特記事項を遵守するために必要な事項その他甲が指示する事項を規定するとともに、再委託先等に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策について、具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、第2項の再委託等を行った場合、再委託先等による当該業務の履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、履行の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。
- 6 乙は、再委託先等に対し、甲の書面による事前の承諾なくして、重要情報をさらなる委託等（以下「再々委託等」という。）により第三者（以下「再々委託先等」という。）に取り扱わせることを禁止し、その旨を再委託先等と約定しなければならない。
- 7 第1項から前項までの規定は、前項の規定による甲の承諾を得て重要情報を取り扱う業務を再々委託等する場合について準用する。

(提供文書等の返還及び廃棄等)

第12条 乙は、指定管理業務を履行するにあたって甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した重要情報が記載又は記録された文書及びファイル等を善良な管理者の注意をもって管理し、この協定による指定期間が終了し、又は指定を取り消された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

- 2 前項ただし書の場合において、重要情報が記録されたファイル又はファイルが格納された電磁的記録媒体（以下「ファイル等」という。）の廃棄等を甲が指示した場合、乙は、ファイル等からすべての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、甲は、職員による立ち会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。

- 3 第1項の場合において、乙が乙の電子計算機を使用して重要情報を処理し、同項ただし書の規定により当該電子計算機（以下「機器」という。）に格納された当該重要情報の消去を甲が指示した場合、乙は、機器からすべての情報を消去し、復元不可能な状態にする措置を講じなければならない。また、甲は、職員による立ち会い又は証拠書面の提出により当該措置の履行確認を確実に行わなければならない。

（報告及び検査）

- 第13条 甲は、乙に対し、指定期間の開始時及び各年度の開始毎に指定管理業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況についての報告書を提出させなければならない。又、必要があると認めるときは、検査をすることができる。
- 2 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し、指定管理業務である情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所で検査することができる。
- 3 乙は、甲から前2項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。

（事故発生時等における報告等）

- 第14条 乙は、甲の提供した情報並びに乙、再委託先等又は再々委託先等が指定管理業務の履行のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、紛失、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。
- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。
 - (2) 甲の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。
 - (3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。
 - (4) 甲の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。
- 3 乙は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

- 第15条 甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、乙に対して指定の取り消し及び損害賠償の請求をすることができる。
- (1) 指定管理業務を履行するために乙、再委託先等又は再々委託先等が取り扱う重要情報について、乙、再委託先等又は再々委託先等の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損又は改ざんがあったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、指定管理業務の目的を達成することができないと認められるとき。
-