

**札幌市保養センター一駒岡
管理業務等仕様書**

第 1	札幌市保養センター駒岡について	1
1	札幌市保養センター駒岡の位置付けと設置目的、目指す成果	1
2	施設管理運営上の課題、基本的方向性	1
(1)	施設管理運営上の課題	1
(2)	施設管理運営の基本的方向性（担うべき役割）	1
第 2	施設の管理業務等に関する基本的方針	1
第 3	管理物件及び管理の基準	2
1	管理物件	2
2	管理の基準	2
(1)	開館時間及び休館日	2
(2)	施設の利用の承認について	2
(3)	利用の制限に関する事項	2
(4)	札幌市個人情報保護条例の適用について	2
(5)	札幌市情報公開条例の適用について	3
(6)	札幌市行政手続条例の適用について	3
(7)	札幌市オンブズマン条例の適用について	3
(8)	札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について	3
(9)	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について	4
(10)	その他	4
第 4	業務の内容と要求水準	4
1	統括的管理業務	4
(1)	管理運営業務の基本方針	4
(2)	平等利用の確保	5
(3)	地球温暖化対策及び環境配慮の推進	5
(4)	管理運営組織の確立	5
(5)	管理水準の維持向上に向けた取組	7
(6)	第三者に対する委託業務等の管理	7
(7)	札幌市及び関係機関との連絡調整等	8
(8)	財務	9
(9)	苦情対応	10
(10)	記録・モニタリング・報告・評価	10
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	13
(1)	総括的事項	13
(2)	施設、設備等の維持に関する管理	14
(3)	防災業務	17
3	事業の計画及び実施に関する業務	18
(1)	各種施設の利用提供に関する業務	18
(2)	高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務	18
(3)	介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務	19
(4)	高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務	19

(5) 交流促進に係る業務	19
(6) 教養講座の開講に関する業務	19
(7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務	20
4 施設の利用等に関する業務	20
(1) 受付カウンター業務	20
(2) 利用承認等に関する業務	20
(3) 利用者の送迎に関する業務	21
(4) 利用促進に関する業務	21
5 管理業務に付随する業務	21
(1) 広報業務	21
(2) 引継業務	22
(3) その他施設の管理業務に付随する一切の業務	22
第5 その他	22
1 自主事業の実施について	22
(1) 一般的事項	22
(2) 承認要件	22
(3) 自主事業に関する経理	23
(4) 承認の取消について	23
(5) 目的外使用許可について	23
2 改修工事・大規模修繕について	23
3 指定管理者申込時に提出した計画書等の記載事項の履行について	23
4 映画等の撮影の申出を受けた場合について	24
別紙1	25
札幌市保養センター駒岡管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧	25
別紙2	31
1 日常清掃の要求水準	31
(1) 定期清掃	31
(2) 対応清掃	31
(3) 共通	31
2 計画清掃の要求水準	32
3 廃棄物収集処理の要求水準	32
別紙3	33
警備業務の標準	33
1 施設内の秩序維持	33
2 開館、閉館及び出入りの管理	33
別紙4	34
保守点検業務の標準	34
1 業務の項目	34
2 業務の標準	34

別紙5	35
屋外パークゴルフ場維持管理の標準	35

第1 札幌市保養センター駒岡について

1 札幌市保養センター駒岡の位置付けと設置目的、目指す成果

札幌市保養センター駒岡（以下「施設」という。）は、札幌市老人休養ホーム条例（昭和48年条例第51号。以下「条例」という。）に基づき、昭和61年に設置されている。

位置付けや設置目的は次のとおりだが、近年施設の在り方が議論されており、その結果を「札幌市保養センター駒岡の活用に係る基本方針」（以下「基本方針」という。）並びに「札幌市保養センター駒岡屋外施設活用方針」にまとめていることから、条例と併せてこれらを参照し、施設の目指す姿を十分に理解すること。

(1) 位置付け

- ・ 低廉で健全な保健休養の場及び他の世代との交流を促進する場を提供する施設

(2) 設置目的

- ・ 老人の心身の健康と福祉の増進を図る。

2 施設管理運営上の課題、基本的方向性

(1) 施設管理運営上の課題

- ・ 施設の存在意義の強化・浸透
- ・ 管理運営コストの縮減

(2) 施設管理運営の基本的方向性（担うべき役割）

- ・ 超高齢社会における保養機能の充実・強化
- ・ 高齢者・障がい者等の活躍の場の提供
- ・ コミュニティ醸成機能の維持・強化

第2 施設の管理業務等に関する基本方針

施設の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと。
- (2) 第1に挙げた施設の設置目的等に資するよう適切な管理運営を行うこと。
- (3) 札幌市の高齢者福祉施策との整合性を図りながら施設の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営の効率化に努めること。

第3 管理物件及び管理の基準

1 管理物件

別表1のとおり

2 管理の基準

(1) 開館時間及び休館日

開館時間	ア 宿泊 午後1時から翌日午前10時まで イ 休憩 午前10時から午後8時まで ウ 屋外パークゴルフ場・屋外パットゴルフ場 午前9時から午後5時まで
休館日	ア 宿泊・休憩 機械・設備の整備点検等、施設運営のため休館を要する日 (年間5日間以内) イ 屋外パークゴルフ場・屋外パットゴルフ場 利用期間中における施設休館日及び冬季間(11月4日から翌年4月28日まで)

※ 特に必要があると認めるときは、変更し、又は臨時に休館日を設けることができる。この場合、札幌市に事前に協議することとし、利用者の生命・安全の確保のため、緊急かつやむを得ない場合は、協議に代えて事後の報告を行うこと。

※ 屋外パットゴルフ場は休止中(管理物件に含む)。

(2) 施設の利用の承認について

施設の利用の承認は、条例及び札幌市老人休養ホーム条例施行規則(昭和49年規則第4号。以下「規則」という。)に定めるところにより行うこと。

(3) 利用の制限に関する事項

ア 条例第8条各号に定める場合には、利用を拒むことができる。

イ 条例第9条各号に定める場合には、利用承認の条件を変更し、利用の停止を命じ、又は利用の承認を取り消すことができる。

ウ 条例第9条の2各号に定める場合には、施設に入館しようとする者の入館を禁じ、又は入館している者に施設の利用の停止若しくは施設からの退館を命じることができる。

(4) 札幌市個人情報保護条例の適用について

指定管理者には、札幌市個人情報保護条例(平成16年条例第35号)第46条の規定により、施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の取扱いに関しては、札幌市と同等の責務(収集の制限、利用及び提供の制限、電子計算機処理の制限、電子計算機結合の制限等)が課せられるほか、後日、札幌市と締結する協定において、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じること。

(5) 札幌市情報公開条例の適用について

指定管理者には、札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）第 22 条の 2 の規定により、情報公開の努力義務が課せられるほか、札幌市から管理業務等に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じること。

なお、情報公開に係る事務処理については、札幌市指定管理者情報公開要綱（平成 15 年 12 月 15 日助役決裁）及び札幌市出資団体等情報公開要綱（平成 12 年 3 月 30 日市長決裁）に定めるところにより行うこと。

(6) 札幌市行政手続条例の適用について

ア 指定管理者は、札幌市行政手続条例（平成 7 年条例第 1 号）第 2 条第 4 号の「行政庁」に該当するため、利用承認等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。

イ 利用承認等の審査基準及び標準処理期間を定める場合は、札幌市の基準等に準じた内容とし、札幌市に届け出ること。

ウ 利用承認の取消等の不利益処分を行う場合において、意見陳述のための手続きを行うときは、札幌市に対して事前に通知し、手続終了後に経過及び結果について報告すること。

エ 聴聞の手続きに関する必要な事項について、札幌市聴聞等に関する規則（平成 6 年規則第 51 号）に準じた内容の聴聞規則等を定め、札幌市に届け出ること。

(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について

指定管理者は、札幌市オンブズマン条例（平成 12 年条例第 53 号）第 20 条の規定により、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたとときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力するよう努めること。

(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について

指定管理者は、札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成 25 年条例第 6 号。以下「暴排条例」という。）第 6 条の「事業者」、第 7 条第 2 項の「公共事業等に係る契約の相手方」にあたることから、条例の基本理念に則り、暴力団を利することとならないよう、暴力団の排除に自ら積極的に取り組むとともに、札幌市が実施する暴力団の排除に関する施策に協力すること。具体的な取組は、以下のとおり。

ア 施設が暴力団（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 2 号に規定する暴力団。以下同じ。）の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。なお、施設利用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）や暴力団関係事業者（暴排条例第 7 条第 1 項に規定する暴力団関係事業者。以下同じ。）などであるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行うこととし、その際は、原則、札幌市に相談し、その指示に従うこと。

イ 協定に関連する契約（第三者への委託、物品調達等）について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないこととする。また、既に締結している契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であると判明した場合は、直ちに札幌市に報告し、その指示に従うこと。既に締結した契約の相手方又はこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、その場合は、原則、

札幌市に相談し、その指示に従うこと。

(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）における「民間事業者」の区分に該当し、「障がい者への合理的配慮」について努力義務を課されているが、指定管理者は公の施設の管理を通じて市民サービスに直結した業務を担っていることを踏まえ、法的義務を課されている国・地方公共団体等行政機関である札幌市に準じた対応を行うこと。

具体的な取組については、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の待遇要領」（待遇要領）を参照すること。

(10) その他

ア 管理業務等を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用に努めること。

イ 管理業務等を行うに当たり、職員の雇用、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の積極的な雇用など福祉施策への取組に努めること。

ウ 第三者への委託、物品の調達に係る支払いは「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」第 6 条に準拠するよう努めること。

第 4 業務の内容と要求水準

施設の業務内容と業務毎の要求水準は、以下のとおりとする。

なお、以下に記載する項目のうち、業務の計画を作成することとしているものについては、札幌市と協議の上、その内容を決定する。

1 統括的管理業務

サービス水準の向上及び経費の節減に向けた適切な管理運営を確保するため、各業務の全体を統括する。

管理運営業務の基本方針、事業目標、平等利用を確保するための方針及び取組項目、管理運営のための組織、職員配置計画、職員採用計画、職員の勤務形態、勤務条件、人材育成・研修計画、労働関係法令に関する規定及び届出の内容、雇用環境の維持向上に向けた取組、情報共有、業務の見直し、改善に関する取組の具体的内容、第三者に対する委託の適正を確保するための方策、協議会に関する事項、資金管理に関する基本的な考え方と現金等取扱規定、現金等の取扱いに関し事故及び不祥事を未然に防ぐ仕組み、苦情対応の仕組み、セルフモニタリングの方法及び仕組み等の具体的内容は以下のとおりとする。

(1) 管理運営業務の基本方針

施設の管理運営に関して、指定管理者としての基本方針を策定する。

◇要求水準

ア 施設の管理運営に関して、第 1 で挙げた施設の設置目的及び基本的方向性を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。

イ 基本方針の策定に当たっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。

(2) 平等利用の確保

施設における平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、各取組を実施する。

◇要求水準

上記方針及び取組項目として明確化する内容には、次の内容を含むこと。

- ・ 平等利用を確保する上での指定管理者としての基本的な方針
- ・ 上記方針を具体化する上での統括責任者の役割、職員の心構え
- ・ 施設において不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等
- ・ これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組項目
- ・ その他、平等利用確保に際しての留意事項等

※ 平等利用の基本的な考え方については、地方自治法第 244 条第 3 項、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱第 5-3-(1)、及び第 1 に記載した施設の設置目的、位置付けを参照すること。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

管理業務等を行うに当たっては、札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めること。

◇要求水準

- ア エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）を遵守し、施設におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。
- イ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ウ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- エ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。
- オ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。
- カ 管理業務等に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従うこと。
- キ 業務に係る職員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。
- ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。
- ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、札幌市に提出するほか、毎年度、別紙 1 に示す報告書類を提出すること。
 - ・ 「工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準(平成 21 年 3 月 31 日経済産業省告示第 66 号)」に規定する各管理標準

(4) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

施設の管理運営業務に関して統括的に責任を負う者（以下「統括責任者」という。）を 1 名配置するとともに、その職務代理者を定める。

また、施設の管理運営業務を適切に行い得る組織を整備・維持し、その内容を一覧できる組織図を作成する。

◇要求水準

- (ア) 統括責任者は、自ら定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市と指定管理者との協議、必要な報告、その他本仕様書に示す業務の全体（以下「本業

務」という。)を統括するとともに、本業務に関する札幌市その他との対外的な協議等について、責任を持って一元的に対応すること。

(イ) 職務代理者は、統括責任者がその職務を担えなくなった場合に、統括責任者を代理すること。

(ウ) 組織の整備に当たっては、本仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容を規定すること。

イ 従事者の確保、配置

施設の管理運営業務を適切に行うために必要な従事者（以下「職員」という。）を確保する。また、職員の配置計画を作成し、各職員に業務を割り当て、アで整備した各組織に配置する。

職員の賃金については、協定書第8条の2に示す賃金の最低額を下回らないこと。ただし、北海道の最低賃金額がこれを上回る場合には、当該金額を最低額とする。

◇要求水準

(ア) 管理運営の開始日以降指定期間の満了日に至るまで、本業務に必要な職員を、職員の休暇等の場合も含め業務に支障が生じないように確保し、当該職員が担当する業務内容を明確にした上で、適切な担当部署に配置すること。

(イ) 職員の配置

職員には、以下のa～cに該当する者を配することとする。

a 以下の業務を遂行するために必要な知識・経験を有し、かつ、社会福祉士又は介護支援専門員の資格を有する者（正規職員1名以上）

(a) 軽微な身体介助を要する利用者への支援

(b) 介護や支援を要する方やその介護を行う家族等の受入体制構築の主導、実施

(c) 介護や支援を要する方やその介護を行う家族等の利用を促進する取組の主導、実施

(d) 介護予防や健康増進に係る普及啓発活動、イベント等の主導、実施

(e) 高齢者の生活に関する相談業務の主導・実施

(f) (a)～(e)の業務に係る支援、対応に係る他の職員への指導・助言

b 以下の業務を遂行するために必要な知識・経験を有し、介護職員初任者研修を修了した者（パート・アルバイト・契約職員を可とし、1営業日あたり1名以上）

(a) 上記aの職員の補助

(b) 軽微な身体介助を要する利用者への支援

(c) 介護や支援を要する方やその介護を行う家族等の受入体制構築

(d) 介護や支援を要する方やその介護を行う家族等の利用を促進する取組の実施

(e) 介護予防や健康増進に係る普及啓発活動、イベント等の実施

(f) 高齢者の生活に関する相談業務の実施

c 障がい者を有する者で、施設運営に係る補助的業務に従事することが可能な者（パート・アルバイト・契約職員を可とし、1名以上）

ウ 人材の育成

業務に支障が及ばないよう万全を期するため、職員に対して、業務上必要とされる研修、指導教育（以下「研修等」という。）を実施する。

研修等は、各年度の実施計画（以下「研修計画」という。）に基づき実施する。なお、研修は、指定管理者が自ら行うものの他、公的機関その他の組織が行う研修等に職員を派遣して行うことも可能とする。

◇要求水準

(ア) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状態を確保すること。なお、理解すべき内容としては、少なくとも次の内容を含むものであること。

- ・ 施設の設置目的、施設の設置目的に係る社会状況（超高齢社会の動向等）、各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇（介護や支援を要する利用者への援助を含む）、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術（介護保険制度の概要、高齢者の生きがいづくり、健康づくりに関する知識・情報を含む）、心構え等

(イ) 研修計画には、次の内容を含むこと。

- ・ 研修等の実施方針
- ・ 研修等の実施項目、各項目の概要、実施スケジュール

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

施設における市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努める。

◇要求水準

(ア) 職員の雇用に関しては、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他施設の管理運営に当たり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。

(イ) 職員に対する給与、賃金等の支払いを適切に行うこと。

(ウ) 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

(5) 管理水準の維持向上に向けた取組

施設利用者のニーズに柔軟に対応するとともに、安全性、効率性、その他施設の管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

◇要求水準

ア 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。

イ 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

協定書第 10 条に定める第三者に対する委託の実施に当たり、適正を確保する。

◇要求水準

(ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)

が、委託した業務の履行に当たり施設の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。とりわけ、受託者が、金銭や個人情報など利用者の権利に係る業務に従事する場合は、権利侵害が発生した場合の対応についても定めること。

- (イ) 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。

イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

◇要求水準

- (ア) 受託者との契約に当たり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行うこと。とりわけ、施設の設置目的や管理運営の基本方針、第4-1-(4)-ウ-(ア)に定める研修内容のうち、受託者の業務に関する内容については、受託者を通じ従事者に理解を徹底するとともに、サービスに必要な情報を関係する従事者に共有できるよう伝達手段を定めること。
- (ウ) 受託者に対し、委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行うこと。
- (エ) 受託者に対して、施設の業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境（賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況等）に関わる情報提供を求めること。ただし、個人情報保護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況、経緯等について札幌市に報告を行い必要な指示を仰ぐこと。

ウ 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

暴力団員又は暴力団関係事業者を協定に関連する契約の相手方としないために、必要な対応を行う。

◇要求水準

- (ア) 第3-2-(8)-イに定める対応を行うこと。

(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

ア 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者、利用者その他札幌市の認める者で構成する札幌市保養センター駒岡運営協議会（以下「協議会」という。）を設置する。協議会では、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

◇要求水準

- (ア) 協議会は、指定管理者の主催により指定期間中各年度2回以上開催することとする。また、結果を管理運営水準の維持向上に反映させるため、適切な時期に開催すること。
- (イ) 協議会の運営は、指定管理者が行うこと。また、協議会では、以下の項目について協議等を行うこと。

＜協議等の項目＞

- ・ 本業務の報告と施設の管理運営上の問題点や改善に関する事項

- ・ 利用者アンケート及び苦情の整理分析の実施結果
 - ・ 施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
 - ・ 本仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
 - ・ その他、施設の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- (ウ) 協議会の内容は、記録するとともに、その要旨を札幌市に報告すること。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示すること。

イ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等（以下「関係機関等」という。）との良好な関係を維持するとともに、必要に応じて連絡調整を行う。

◇要求水準

- (ア) 指定期間開始後速やかに、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、札幌市に報告すること。
- (イ) 作成後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、適宜連絡調整を行うこと。
- (ウ) 関係機関等の設立目的、活動状況等を理解して、連携・協力関係を広げるとともに、施設と関係機関の双方の活動を相乗効果を持って活性化できる取組を実施すること。

ウ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにする。

◇要求水準

本業務を行うに当たり、利用承認、承認取消その他の行政庁として行う行為（本来、行政庁でなければ行うことができない行為）を行う場合において、団体名を表示する必要があるときには、「札幌市保養センター駒岡指定管理者 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金（協定書に定める管理費用、利用料金、その他の収入。以下「管理費用等」という。）及び本業務とは別に指定管理者が札幌市の承認を得て施設において実施する事業等（以下「自主事業等」という。）に関する資金を適切に管理する。

◇要求水準

- (ア) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。
- (イ) 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理すること。
- (ウ) 管理費用等の適切な管理を第三者による監査などの客観的な方法で点検・確認すること。
- (エ) 自主事業等の経費の管理については、第5-1-(3)に従うこと。

イ 現金等の適正な取扱い

利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることのないよう、現金等の取扱いに関する規定（以下「現金等取扱規定」という。）を整備し、運用する。

◇要求水準

(ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。

- ・ 現金の取扱いに関する管理体制
- ・ 現金の取扱事務の運用手続
- ・ 現金の保管方法
- ・ 銀行口座の管理方法
- ・ 金券類の管理等の適切な取扱い
- ・ 以上の現金等の取扱いに付随する帳票、経理書類の様式

(イ) 現金等取扱規定では、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用すること。

(ウ) 現金等の取扱いに関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時や事実の概要を記録するとともに、当該事実等について即時に札幌市に報告すること。

(9) 苦情対応

施設の管理に関する利用者その他の市民からの要望、苦情等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、その結果を札幌市に報告する。

◇要求水準

ア 苦情等への対応手続を文書で整備すること。また、職員が、当該手続の内容を十分に理解していること。

イ 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者、その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申出があった場合には、当該担当部署とは異なる部署においても苦情等を受け付けること。

ウ 苦情等を受け付けた場合は、その内容に応じて必要な対応を行うこと。

(ア) 指定管理者のみで対応が可能なものについては、適切な対応を行った上で、月毎の業務実施状況報告書に添付し、札幌市に報告すること。

(イ) 指定管理者のみでは対応が難しいもの、札幌市の判断を要するものについては、速やかに札幌市に相談し、その指示に従うこと。

エ 市政に関し、指定管理者の業務には全く関わりのない苦情等があった場合には、速やかに札幌市に報告すること。

オ 札幌市は、苦情等の対応上必要と認めるときは、指定管理者に対し報告を求め、現地を調査し、又は必要な指示を行う。

(10) 記録・モニタリング・報告・評価

ア 記録

指定管理者は、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管し、指定期間の満了時や指定の取消時には、札幌市又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。

◇要求水準

以下の帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管すること。ただし、5年が経過す

る前に、指定期間が満了し、又は指定が取り消された場合は、札幌市の指示に従い、札幌市又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐこと。

- ・ 事業日誌
- ・ 管理業務に関する諸規定
- ・ 文書管理簿
- ・ 各年度の事業計画書及び事業報告書
- ・ 収支予算及び収支決算に関する書類
- ・ 金銭の出納に関する帳簿
- ・ 物品の受払いに関する帳簿（別表 2 及び別表 3 に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達したのものについてそれぞれ明示し、その受払いについて記載したもの）
- ・ 以上のほか、別紙 1 に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類及び札幌市が必要と認める書類

イ セルフモニタリング

指定管理者は、施設の管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定（以下「セルフモニタリング」という。）を行う。

◇要求水準

(ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。

a 利用者満足度の測定等

- ・ 利用者アンケート調査を行い、施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握する。
- ・ 調査は、公正な方法で行うこと。
- ・ 利用者アンケート調査には、施設の利用による総合的な満足度、第 1 で挙げた施設が目指す成果の実現や課題の解決等の進捗、職員の接遇、利用目的、利用者の属性・ニーズ・嗜好等を把握できる調査項目を盛り込むこと。
- ・ 調査結果については、集計・整理後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告し、協議会に報告するとともに、掲示により施設の利用者にも周知すること。
- ・ 調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。
- ・ 総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートは、以下のとおり実施すること。

<調査対象>

施設利用者

<調査標本数>

300 人以上から回答が得られるよう努めること。ただし、特定の目的を持って実施する調査についてはこの限りではない。

<調査頻度>

指定期間中各年度 1 回以上実施すること。なお、調査結果を管理運営水準の維持向上に反映させるため、調査は適切な時期に実施すること。

<質問及び選択肢（必須項目）>

- ・ 総合満足度に関するアンケート

質問：当施設の総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。

回答選択肢： ア とても満足

- イ まあ満足
- ウ 普通
- エ 少し不満
- オ 不満

- ・ 職員の接遇についての満足度に関するアンケート

質問：当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。

回答選択肢： ア 大変良かった

イ まあよかった

ウ 普通

エ あまりよくなかった

オ 悪かった

b 苦情等の整理、分析

- ・ 施設利用者、地域住民その他の者からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を月毎に分析し、業務等に適切に反映させること。
- ・ 分析結果は、札幌市に文書及び電子データにより提出し、協議会に報告するとともに、施設内に掲示すること。
- ・ 作成した分析結果を随時活用するとともに、別途、年度単位の分析を行うこと。

c 各業務のセルフモニタリング

- ・ 別紙1に記載した各業務の記録の作成等を行うこと。なお、業務の実施方法等と合わせて記録・測定等の方法を集約するなど、合理化を図ることもできる。ただし、この場合にも、別紙1に記載した内容を含むこと。

d 業務・財務検査項目の自己チェック

- ・ 半年に1回程度、7月頃と1月頃に、札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録する。
- ・ 改善が必要な項目がある場合は、その改善提案を含め札幌市に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、札幌市への報告後1か月以内に再度確認し、札幌市に報告すること。

e その他

- ・ a～d に挙げたもののほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、札幌市の承認を得た上でセルフモニタリングを行うこと。

(イ) 利用者アンケートの調査結果については、以下の項目毎の水準を目標とする。

- ・ 総合満足度：「とても満足」「まあ満足」を合わせ80%
- ・ 接遇に関する満足度：「大変良かった」「まあよかった」を合わせ80%

ウ 事業等の報告

指定管理者は、以下の報告書類を協定で定めるところにより提出するほか、別紙1に示す報告書類、その他札幌市が要求する報告書類について、適宜提出する。

◇要求水準

(ア) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・ 当該年度の管理業務等の実施状況報告書(施設の利用状況、利用の承認等の状況、

- 利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)
- ・ 当該年度の管理に係る収支決算書
- ・ 当該年度（又は当該事業年度中に終了する事業年度）の団体の経営状況を説明する書類〔収支（損益）計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類〕
- ・ 施設利用に係る各種統計書類
- (イ) 毎月終了後に提出する報告書類
 - ・ 当該月の管理業務等の実施状況報告書（施設の利用状況、利用の承認等の状況、建物設備の修繕・備品購入の内容、苦情対応内容、利用料金の収入状況等）
- (ウ) その他
 - ・ 指定期間初年度においては、5月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出すること。

エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

指定管理者は、施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応する。

なお、検査・確認等の結果、指定管理者の業務が協定書に定める管理運営業務の基準を満たしていないと判断した場合は、札幌市は、指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うことがあるので留意すること。

◇要求水準

- (ア) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。
- (イ) 札幌市は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査（給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む）、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

オ 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務等の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に併せて札幌市に報告する。

◇要求水準

- (ア) 評価は、統括責任者が中心となり、可能な限り利用者と直接接する職員の意見を反映させることのできる方法により行うこと。
- (イ) 札幌市は、指定管理者の自己評価を基に、指定管理者の業務評価を行い、その結果に基づき必要な指示等を行うとともに、評価の結果を公表する。
- (ウ) 札幌市が公表した評価結果については、施設内に掲示すること。
- ※ 札幌市は、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関し必要があると認めるときは、利用者ニーズを把握するための調査を行う場合がある。

2 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 総括的事項

ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施に当たっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮する。

また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理する。

◇要求水準

- (ア) 各業務に関して、施設利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されること。
- (イ) 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内すること。
- (ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。
- (エ) 拾得物の取扱いを適正に行うこと。
- (オ) 災害、救急に係る対応を適切に行うこと。
- (カ) 感染症対策等、施設及び施設利用者の保健衛生等に関する業務を適切に行うこと。

イ 連絡体制の確保

各業務に関する連絡体制を確保する。

◇要求水準

- (ア) 開館時間中は、各業務に関して必要な連絡先を利用者に対し十分に案内すること。また、各業務に応じて、利用者等、職員からの連絡が必要な場合には、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。
- (イ) 開館時間外について、緊急連絡等があった場合に、必要に応じて職員に連絡される体制が確保されていること。

ウ 損害賠償保険等の加入

管理業務の実施に当たり、指定管理者の故意又は過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合は、指定管理者が賠償責任等を負うことになるため、指定管理者においては、次に掲げる内容を補償する損害賠償責任保険等に加入すること。

- (ア) 対 象 : 施設内における維持管理期間中の法律上の賠償責任
- (イ) 対 人 補 償 : 一人あたり 5,000 万円以上、一事故あたり 3 億円以上
- (ウ) 対 物 補 償 : 一事故あたり 200 万円以上
- (エ) 期 間 : 指定管理者の指定期間
- (オ) そ の 他 : 被保険者を指定管理者（指定管理者から委託を受けた者を含む。）及び札幌市とし、交差責任担保特約を付ける。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

清掃業務、警備業務、保守・点検業務等の詳細は、別紙 2～4 のとおりとする。

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。

日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃（以下「定期清掃」という。）、施設利用者等からの連絡・要求に基づき行う清掃（以下「対応清掃」という。）を行う。

計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるごみ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を定期的に収集、処理する。

◇要求水準

- (ア) 日常清掃：別紙2-1のとおり
- (イ) 計画清掃：別紙2-2のとおり
- (ウ) 廃棄物収集処理：別紙2-3のとおり

イ 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人身の安全を図り、もって円滑な管理運営を行う。

このため、指定管理者は、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行う。

なお、対象区域は施設及び敷地とし、常駐により警備を行うこととする。

- ・ 鍵の管理
- ・ 開館時及び閉館時の開場、施錠及びシャッターの開閉
- ・ 出入管理
- ・ 施設の秩序維持
- ・ その他下記要求水準を達成するために必要な業務

◇要求水準

- (ア) 警備計画には、次の内容を含むこと。
 - ・ 警備員の配置、配置毎の日常的な業務内容及びスケジュール
 - ・ 緊急時の対応手順
- (イ) 警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令を遵守すること。
- (ウ) 施設利用者に不快感・威圧感を与えないこと。
- (エ) 個別業務の標準は、別紙3のとおりとする。

ウ 施設及び設備の保守点検業務

施設及び設備（以下「施設等」という。）の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施する。

◇要求水準

- (ア) 施設等が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 点検の結果、設備の部品、消耗品等の交換が必要となる場合には、速やかに交換すること。
- (ウ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。
- (エ) 業務の対象となる施設等と業務の標準は別紙4のとおりとする。

エ 修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることのないよう、施設等全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合（以下「破損、故障が発生した場合等」という。）は、速やかに修繕を行う。

◇要求水準

- (ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合は、速やかに状況を

確認すること。

- (イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告すること。
- (ウ) 修繕を行うに当たり、第三者に対する委託に係る契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領（平成20年3月28日財政局理事事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合を除き、原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告すること。
- (エ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。

オ 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。以下「備付備品」という。）は別表2のとおりとする。

また、指定管理者が本仕様書に定める業務（第5-1に定める自主事業を含む）に供するために、管理費用等を用いて調達した備品は、札幌市に帰属させるとともに、別表3に記載することとする。

これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行う。

備付備品の購入及び廃棄は、原則札幌市の負担とするが、備品の利用状況や施設の運営状況、その他社会情勢の変化等を考慮し、札幌市及び指定管理者が協議の上、決定するものとする。

なお、指定管理者の責任により滅失し、又は毀損した備付備品の補充については、指定管理者が負担することとし、指定管理者の負担により備付備品を補充した場合についても、その備品は札幌市に帰属するものとする。

別表2及び別表3以外の物品で、指定管理者が自己の必要性に基づき調達する物品については、指定管理者の負担で行うこととし、当該物品については、指定管理者に帰属するものとする。

施設の管理運営に当たって、指定管理者と札幌市とは備付備品及び札幌市が貸し出す施設の鍵について、物品使用貸借契約を締結するものとする。

◇要求水準

- (ア) 備品が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合は、速やかに状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、適切な対応を行うこと。
- (ウ) 別表2及び別表3に記載する備品は、毎年度全件、その有無及び状態を点検すること。

カ 駐車場管理

施設駐車場利用車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な活動を確保する。

◇要求水準

- (ア) 駐車場利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行うこと。

- (イ) 駐車場入口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めること。
- (ウ) 場内での事故等が発生した場合には、利用者の案内、避難誘導、救護、警察・消防などの関係機関への通報等、事故に応じた初期対応を行うこと。また、速やかに、札幌市に事故の状況、初期対応の結果、その他必要な事項を報告し、札幌市との協議の上、必要な対応を取ること。

キ 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という点から、点検、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行う。

◇要求水準

- (ア) 以下の状態を維持すること。
 - ・ 風、降雪等による倒木が発生しないこと。
 - ・ 植栽により防犯上の問題となるような死角が敷地内に生じないこと。
 - ・ 下草の草丈は概ね 15 cm以内に留めること。
 - ・ 落ち葉は、近隣に飛散しないこと。
 - ・ 敷地内の側溝、排水枡等が落ち葉、ごみ等で詰まらないこと。
 - ・ 薬剤を用いる場合には、人体、生態系及び施設・設備機器類に影響のない方法によること。
 - ・ ベンチは、晴天時には利用者の衣類等が汚れることなく利用できること。
 - ・ 作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷がないこと。
 - ・ 塀や門等の損傷がないこと。
 - ・ これらの他、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という観点から適切な状態であること。

ク その他

施設、設備等の維持管理に当たって、駒岡清掃工場から発生する余熱及び余電力の供給を受けること（駒岡清掃工場の更新等により供給を受けることができなくなった場合はこの限りではない）。

なお、これらの供給に対する費用の負担は発生しないが、供給量が駒岡清掃工場の事情等により変動するため、供給量が足りない場合には、指定管理者の負担により買電等を行うこと。

(3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害（以下「災害等」という。）及び事故による傷病等が発生した場合に、迅速かつ的確な対応ができるよう、札幌市と協議の上、防災計画を定めるとともに、日ごろから訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図る。

あらかじめ指定避難所等に指定されていない場合も、災害等が発生したときには、避難者が集まることが想定されることから、その際は、施設の安全を確認した上で一時的に避難者を収容するとともに、区災害対策本部に連絡し指示を受けること。

また、事後に、指定避難所等に指定され、避難所運営の支援など通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることから、避難者の安全管理等の運営の対応については、「札幌市避難場所運営マニュアル」で確認すること。

なお、札幌市立駒岡小学校とは、災害等により校舎が使用できなくなった場合の二次避難場所への指定に同意していることから、災害時の児童等の待機に協力すること。

◇要求水準

ア 災害等の緊急事態が発生した場合には、防災計画に基づき、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生状況、その他必要な事項について、直ちに札幌市に報告すること。

イ 防災計画には、以下の内容を含むこと。

- ・ 防災業務の実施方針
- ・ 災害等が発生した場合の統括対応部署とその役割、その他の部署の役割分担と連絡系統
- ・ 災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練の内容及びその他の日常からの対策
- ・ 施設における事故による傷病等の想定項目
- ・ 事故による傷病等を未然に防ぐための方策
- ・ 事故及び災害等が発生した場合の対応方法（医療機関その他関係機関との連携を含む）
- ・ 休館日の災害等への対応体制

ウ 防災業務の実施に当たっては、次の内容に留意すること。

- ・ 施設利用者の安全を最優先で確保すること。
- ・ 職員の安全、近隣住民への対応や関係機関との連携協力を十分に配慮すること。
- ・ 開館中に災害等が発生した場合に、職員が必要な初動対応及び連絡等を行える状況を維持すること。
- ・ 開館中を除く時間帯に災害等が発生した場合に、必要な連絡体制及び損害、被害の確認を行う体制を確立していること。

エ 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。

オ 消防法（昭和23年法律第186号）第8条に規定される防火管理者ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底すること。

3 事業の計画及び実施に関する業務

施設の設置目的を達成するため、事業を企画・立案し、実施する。

(1) 各種施設の利用提供に関する業務

施設の設置目的である「老人の心身の健康と福祉の増進」の実現に向け、宿泊、休憩、レストラン事業等の実施や屋外パークゴルフ場の利用提供を行う。

◇要求水準

ア 宿泊の利用者数が年11,000人以上、休憩の利用者数が年90,000人以上となることを目標とすること（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。

イ 利用者アンケートの満足度（「とても満足」「まあ満足」の合計）が80%以上となることを目標とすること。

ウ 屋外パークゴルフ場の維持管理の標準は、別紙5のとおりとする。

(2) 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務

施設の設置目的である「老人の心身の健康と福祉の増進」の実現に向け、介護や生活に関する相談及び健康増進・介護予防に係る講座・イベント等を実施する。

◇要求水準

- ア 事業の参加者数が年 300 人以上となることを目標とすること（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。
- イ 利用者アンケートの満足度が 80%以上となることを目標とすること。
- ウ 本業務は、他の業務で実施するイベント等と連携して同時に実施することを妨げない。ただし、通常の施設利用提供及び定期的開催する教養講座については、本業務に含めないものとする。

(3) 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務

介護や支援を要する高齢者等が、その介護を行う家族や仲間と一緒にくつろぐことができるよう、受入体制やサービスメニューを構築するとともに利用促進に取り組むこと。

◇要求水準

- ア 支援を要する方を含む団体・グループが年 50 組以上となることを目標とすること（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。
- イ 利用者アンケートの満足度が 80%以上となることを目標とすること。

(4) 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務

施設運営やイベント等の中で、高齢者・障がい者が経験や技術を発揮し、又は、生きがいや張り合いを感じながら活躍できる機会を設ける。

◇要求水準

- ア 年 1,000 人以上の高齢者等を対象とすることを目標とし、経験や技術を発揮し、又は、生きがいや張り合いを感じながら活躍できる機会を設ける（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。
- イ 熱帯植物園及び屋内パークゴルフ場跡地並びに長寿庵周辺において、企画段階から市民が参加し、屋外施設が有効に活用されるような取組を行うこと。

(5) 交流促進に係る業務

居場所や助け合いの基盤となる多様な人間関係の構築を目的に、利用者を含む多世代や地域住民の交流を促進するイベント等を実施する。

◇要求水準

- ア 交流を促進する事業（イベント等）を指定期間中各年度 10 回以上実施すること（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。
- イ 交流を促進する事業（イベント等）への参加者数が年 6,000 人以上となることを目標とすること（目標値は実績に基づき適宜見直すものとする）。
- ウ 本業務は、他の業務で実施するイベント等と連携して同時に実施することを妨げない。また、同一年度内に同一内容の事業を、時期及び対象者を変えて複数回実施した場合には、当該複数回の事業を実施したもののみならずすることができる。ただし、通常の施設利用提供及び定期的開催する教養講座については、本業務に含めないものとする。

(6) 教養講座の開講に関する業務

施設の設置目的である「老人の心身の健康と福祉の増進」の実現に向け、教養講座を

実施する。

◇要求水準

- ア 健康や生きがいの増進に寄与する講座を 10 種類以上、それぞれ月 2 回以上開催すること。
- イ 開講する講座の種類、回数、定員等については、過去の実績及び利用者のニーズ等を踏まえて計画すること。
- ウ 講座毎に申込定員の 80%以上の参加者を得ることを目標とすること。
- エ 講座毎に、参加者の理解度、満足度がそれぞれ 80%以上となることを目標とすること。

(7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

施設の設置目的である「老人の心身の健康と福祉の増進」の実現に向け、基本方針の趣旨を踏まえ、必要に応じて(1)～(6)に付帯する業務を実施する。

4 施設の利用等に関する業務

施設の利用申込の受付、利用の承認等、利用料金の収受、その他施設の利用承認等に関する業務を行うとともに、利用の促進、利用率向上の取組を行う。

(1) 受付カウンター業務

施設受付カウンターにおいて、施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申込受付、利用前後の鍵の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他施設来館者への対応業務を行う。なお、施設の利用承認等に関する業務に関しては、(2)のとおり実施すること。

◇要求水準

- ア 来館者に受付カウンターであることが容易に理解されるよう必要な表示や案内があること。
- イ 親切、明朗、公平に対応するなど、接遇について最大限留意すること。
- ウ 来館者の来館目的に沿い、最短経路での案内を行うこと。また、施設に関する来館者の疑問点に即時に対応すること。
- エ 施設利用者（利用承認等の申込者を含む）に対しては、施設の利用方法や利用上の留意点など、必要かつ十分な案内が行われること。
- オ 来館者が受付カウンターに到着した後は、速やかに要件を済ませられるよう配慮すること。
- カ 受付カウンターでの対応に対する満足度を測定し、当該満足度が 80%以上となることを目標とすること。

(2) 利用承認等に関する業務

施設の利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・ 条例に掲げる施設の利用申込の受付及び利用の承認又は不承認
- ・ 施設の利用に当たって、特別の設備を設け、又は特殊な物件を搬入しようとするときの当該行為の承認又は不承認
- ・ 利用承認等の条件の変更、施設利用の停止の命令又は利用承認等の取消し
- ・ 利用料金の収受事務
- ・ 利用料金の還付に関する事務

- ・ 販売行為等の承認
- ・ 入館の制限その他施設の秩序維持

◇要求水準

- ア 平等利用を確保すること。
- イ 利用の承認、不承認は、条例、規則に基づき行うこと。
- ウ 利用料金等の収受を、1-(8)-イにより整備する現金等取扱規定に基づき適切に行うこと。
- エ 施設が暴力団の活動に利用されないようにするために、必要な措置を講ずるものとする（第3-2-(8)-ア参照）。

(3) 利用者の送迎に関する業務

利用の促進や利用者の利便性の確保のため、団体利用者等に対する送迎を実施する。

◇要求水準

- ア 原則 10 名以上の団体利用者に対して送迎を実施すること。また、車いす利用者など歩行が困難な利用者には、10 名以下であっても送迎を実施すること。
- イ マイクロバス 2 台とワゴン車 1 台で送迎を実施すること。

(4) 利用促進に関する業務

施設を将来に渡り安定的に運営するために、利用の促進に向けてサービスの向上、サービスメニューの開発、広報の強化を計画的に実施し、目標とする利用者数を確保する。

◇要求水準

- ア 3-(1)-アで定める目標の達成のため、各年度の業務計画を立案し実施すること。
- イ 各年度の実績を踏まえ、必要に応じて随時計画を見直しすること。
- ウ 本業務の実施に当たっては、計画の前提とした事実や仮説、利用者の反響、利用者数の動向などを踏まえて分析を行い、さらなるサービスの向上、利用促進の取組につなげること。

5 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

(1) 広報業務

指定管理者は、施設の PR や情報提供のため、札幌市と連携しながら、リーフレット等の作成・配布、ホームページの開設・更新を行う。

◇要求水準

- ア 情報誌を配布すること（配布方法例：市内の公共施設への配架による配布）。
- イ リーフレット等には、施設の利用案内や実施事業を掲載すること。
- ウ ホームページには、施設の問い合わせ先（電子メールアドレス及び電話番号）を掲載すること。
- エ 指定管理者がホームページのアクセス件数を把握できる環境とすること。
- オ ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン^{*1}」を参考に以下の取組を実施すること。
 - ・ 日本工業規格 JIS_X_8341-3:2016^{*2} の適合レベル AA に準拠^{*3} することとし、1 年に 1 回、試験の実施と公開を行うこと。

- ・ ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開（上記 JIS に基づく試験実施後などに、必要に応じて適時改定すること）。
 - ・ 1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表^{※1}」を公開すること。
- カ ホームページの作成に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守すること。
- キ 広報業務の実施に当たっては、札幌市の指定するロゴマークを活用し、施設の設置目的に沿ったイメージを発信すること。
- ※1 総務省ホームページ（http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html）より入手可能。
- ※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。
- ※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版（<http://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>）」で定められた表記による。

(2) 引継業務

指定管理者は、札幌市が指定する期限までに旧指定管理者から必要な業務引継を受けるとともに、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行う。また、新旧指定管理者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

- ア 引継ぎは、施設利用者の利便性を損なうことのないよう、新旧指定管理者が札幌市と協力して行うこと。
- イ 引継ぎには、別途札幌市との協議により定める内容を含めること。

(3) その他施設の管理業務に付随する一切の業務

第5 その他

1 自主事業の実施について

指定管理者は、上記の業務の範囲外で、札幌市の承認を得た上で、施設を使用して事業を行うことができる。

(1) 一般的事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主事業を実施する場合は、第1に定める事項を踏まえて計画すること。また、一般の利用を妨げないよう配慮するとともに、市民が利用しやすいような料金を設定すること。

(2) 承認要件

以下の全てに該当すること。

- ア 第1で記載した施設の設置目的等及び第4で記載した要求水準の達成に寄与すること。
- イ 指定管理者の自己資金で実施するものであること（指定管理費の流用は原則として認めない。ただし、指定管理者の経営努力による利益と認められる部分については、

- 個別に判断するので相談すること)。
- ウ 収支見込や事業の運営形態において、第4に示す各業務に支障をもたらさないと認められること。
 - エ 事業実施後は、指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。
 - オ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。
 - カ 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。
 - キ 下記(5)に示す目的外使用許可が必要な場合、当該許可を受けたものであること。
- ※ 施設の管理運営とは関わりのない指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。

(3) 自主事業に関する経理

自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに事業毎の経理とすること。

なお、この場合、費用については、本業務に係る経費と自主事業に係る経費を明確に区分できるもの(例:自主事業のみに要する備品費等)はそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない費用のうち人件費、団体の一般管理費については、本業務及び各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

ただし、本業務において当然に発生する備品費、修繕費等の費用については、収支報告書において経理方法を注記することを前提として、費用を配分しないこととして差し支えない。

(4) 承認の取消について

自主事業の実施期間中、事業の実際の状況等から承認要件のいずれかを欠くと認められる場合(承認すべきではない事業と認められた場合を含む)には、承認を取り消す。

なお、承認の取消により生じた指定管理者又は第三者の損害について、札幌市は責任を負わないので、指定管理者は、自主事業の実施に伴い第三者との取引等を行う場合、当該第三者にその旨を十分説明するとともに、原則として当該第三者が了解したことを書面により確認すること。

(5) 目的外使用許可について

設置目的の範囲を超える自主事業の場合には、札幌市公有財産規則等に基づき、行政財産の目的外使用となることから、札幌市に対し、別途使用許可申請を行う必要がある。

特に、物販等の事業を行うために必要な施設の設置は、行政財産の目的外使用となることから、札幌市に対し、別途使用許可申請を行うとともに、札幌市の定める使用料を支払うこと。

2 改修工事・大規模修繕について

指定期間中、札幌市が行う改修工事や大規模修繕のため、施設の休館を要する場合がある。改修・修繕計画については、札幌市の財政状況により規模や時期が変動するため、別途その都度札幌市より協議を申し入れるので、協力すること。

3 指定管理者申込時に提出した計画書等の記載事項の履行について

指定管理者への募集に際し、札幌市に提出された「管理業務の計画書(様式3)」(以下

「様式3」という。）、「福祉施策に関する取組（様式3-1）」及び「ワーク・ライフ・バランスの推進にかかる取組（様式3-2）」の記載事項を確実に実施すること。

また、様式3の記載事項に係る要求水準については、事前に札幌市と打ち合わせること。

なお、様式3の記載事項のうち、指定管理者の責に帰すことができない事由により実施できなくなる事項が発生した場合は、札幌市と協議の上、代替事業を実施できることとする。

4 映画等の撮影の申出を受けた場合について

札幌市では、フィルムコミッション事業等を通じて、映像コンテンツを活用した情報発信及び撮影環境整備を促進しているため、撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申出があった場合は、対応について施設所管部局を通して札幌市経済観光局 IT・クリエイティブ産業担当に速やかに相談すること。

札幌市保養センター駒岡管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧

- ・項目欄の記号は、「第4業務の内容と要求水準」の各項目に対応している。
- ・業務の全体に関する報告書類については、仕様書「第4-1-(10)-ウ」によること。
- ・「概要等」欄の記載事項は、各記録・報告事項に含まれる必要のある内容を示す。指定管理者がその他の内容を含んでも差し支えない。
- ・区分欄の「届出」は届出の必要があるもの、「報告」は毎月、毎年の業務終了後に報告・提出するもの、「記録」については、適宜記録し、札幌市が求める場合には閲覧できるよう、保管・整備されている必要があるものを示す。なお、届出、報告の時期等については備考欄を参照すること。
- ・記録の作成については、業務実施方法と併せて合理化・集約等しても差し支えない。ただし、概要欄に記載する内容は必ず記録されること。
- ・これらのほか、業務内容に応じて関係条例等に基づく届出が必要な場合があるので留意すること。
- ・なお、届出、報告された文書等については、札幌市情報公開条例に従い公開されることがある。

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
1 統括的管理業務						
(1) 管理運営業務の基本方針						
	基本方針	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届 出ること
(2) 平等利用の確保						
	平等利用確保の 方針	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届 出ること
	平等利用確保に 向けた取組項目 の実施記録	各取組項目の実施状況			○	
(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進						
ケ	省エネルギーに 係る業務計画	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届 出ること
	エネルギー等使 用実績集計・管 理票	札幌市環境マネジメントシステム 様式2		○		毎年5月31日までに報告
	温室効果ガス集 計表	札幌市環境マネジメントシステム 様式4		○		毎年5月31日までに報告
(4) 管理運営組織の確立						
ア	統括責任者	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届 出ること
	組織図	業務分担、指揮命令系統、緊急時の 連絡系統、その他が一覧できるもの	○			
イ	職員採用・配置 計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	○			採用方法、採用時期、職種、 必要な資格等について区分 変更した場合、速やかに届 出ること

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、賃金、その他職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署毎に記録
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月毎、部署毎に集計して作成
ウ	研修計画	—	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
エ	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した（又は既に完了している）旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組						
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果（会議の資料、議事録等）		○		毎月 10 日までに報告
(6) 第三者に対する委託業務等の管理						
ア	第三者に対する委託業務一覧表	第三者に対する委託業務の業務名、発注日、契約日、受託事業者名、契約額、見積書を徴収した事業者名と各見積額、履行完了日、指定管理者側の担当責任者、その他特記事項等		○		毎年度終了後に報告
イ	第三者に対する委託業務履歴	第三者に対する委託業務の指揮命令系統、指定管理者が行った指導、指示、検査、確認等の日時、内容、受託者から提出された報告、その他の管理監督の履歴			○	見積書、契約書、その他第三者に対する委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること
ウ	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、記録	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の対応等		○	○	直ちに札幌市に報告し、その指示に従って、必要な措置を講ずること また、その対応記録を作成すること
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等						
ア	協議会の記録	協議会の結果概要（日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他）		○		実施後速やかに報告し、報告後必要に応じて施設において掲示すること
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧		○		業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要、連携した取組の成果等		○	○	事業日誌に記載 新たな連携事業の構築に向けた打合せについては個別に議事録を作成し、毎月 10 日までに報告

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(8) 財務						
ア	予算実行計画書	札幌市に提出した収支計画及び事業計画に対応する月毎かつ事業毎の経費の支出予定	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	資金計画書	札幌市からの指定管理費、利用料金収入、その他本業務に充当する資金の月毎の調達計画を記載	○			毎年度の管理運営業務開始まで（予算実行計画書と対応させること）
	資金管理の点検記録	指定管理者の定める方法に従い記録			○	監査報告等によることも可
イ	現金等取扱規定	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること
(9) 苦情対応						
	苦情への対応手続	—	○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること
	苦情記録	受付日時、申立者の氏名及び連絡先（可能な場合）、申立の方法、受付者及び所属部署、苦情等の対象部署、苦情の内容、対応の経緯と結果、苦情等の内容に応じた分類、分析		○	○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
(10) 記録・モニタリング・報告・評価						
イ	利用者アンケート	—		○		協議会で報告 毎月 10 日までに書類及び電子データを札幌市に提出 館内掲示
	苦情の整理分析	—		○		協議会で報告 毎月 10 日までに書類及び電子データを札幌市に提出
	業務、財務の自己チェック 改善提案の提出	業務及び財務の自己チェックの実施とその記録作成及び結果報告 自己チェックの結果、改善が必要な項目について、改善提案を提出		○	○	改善提案を提出した項目については、1 か月以内に再度確認を行いその結果を報告すること
ウ	事業等の報告（年次）	管理業務の実施状況報告書 管理にかかる収支決算書 当該年度の団体の経営状況を説明する書類		○		毎年度終了後 5 月 31 日までに提出
	事業等の報告（月次）	管理業務の実施状況報告書		○		毎月 10 日までに報告
オ	事業評価	—		○		提出様式、期限等は別途札幌市が定める。

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
2 施設・設備等の維持管理に関する業務						
(2) 施設、設備等の維持に関する管理						
ア	清掃日報	定期清掃：毎日の業務における清掃の従事者、清掃実施時間及び回数、特記事項 対応清掃：施設利用者等からの連絡又は要求の受付者（部署）、日時、要求の場所及び内容等、対応時間及び結果 廃棄物収集処理：作業の概要等			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可 産業廃棄物を処理する場合、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること
	計画清掃の計画	—	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	計画清掃記録	計画清掃を実施した日時、作業内容、作業への従事者、作業の結果に関する特記事項等			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可
イ	警備計画	—	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	警備日報	毎日の業務における従事者、業務概要 毎日の事故、秩序を乱す行為等への対応状況（施設利用者等からの連絡又は要求があった場合はその受付者、対応の日時、場所、内容等、対応に要した時間） 毎日の開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間、施錠時間帯における出入記録、その他開館、閉館に関する特記事項			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可
ウ	保守点検業務記録	保守点検設備等、実施者（受託者等）、実施日時、実施内容、実施結果（部品交換の内容も含む）、各保守点検業務に要した費用			○ ○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
エ	破損、故障等の概略	破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 実際の状況を確認した日時 破損、故障等の概略		○		報告は遅滞なく行うこと
	修繕業務実施記録	修繕の実施日、実施者（第三者へ委託した場合は受託者名）及び実施内容、経費 使用した設計図、完成図等 原因その他特記事項 ※貸与する施設の図面に該当する部分がある場合にはこれらの図面に反映させること		○	○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可 使用した設計図、完成図等については札幌市に提出
	業務情報インポートシート	様式		○		建築部所定の様式のもの
オ	備品の不具合への対応記録	不具合の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 実際の状況を確認した日時 不具合等の概略と対応の結果			○	
	備品点検の記録	点検者、点検日時、点検対象、点検結果(備品の有無、対応)			○	
カ	駐車場管理日報	時間別駐車場利用台数			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可
	駐車場管理月報	日報の月別集約結果			○	同上
キ	外構緑地管理日報	作業日時、作業者、作業の概要、その他特記事項			○	同上
(3) 防災業務						
	防災計画		○			毎年度の管理運営業務開始まで
	防災訓練及び職員への研修結果	訓練及び研修の実施日時、概要、参加者数及び参加者の概略		○	○	毎年度の報告に含めて報告
3 事業の計画及び実施に関する業務						
(1) 各種施設の利用提供に関する業務						
	利用状況報告	各事業ごとの利用者数、利用状況、収入		○	○	毎月 10 日までに報告
	レストランメニュー開発状況	新メニュー開発のための会議の議事録、その他開発過程の記録		○		毎月 10 日までに報告

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(2) 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務						
	実施記録	日時、実施概要、利用・参加人数、相談内容と対応状況		○	○	概況を毎月 10 日までに報告
(3) 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務						
	実施記録	受入体制の整備状況、利用者数及び利用者の状態、成果・課題		○	○	概況を毎月 10 日までに報告
(4) 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務						
	実施記録	実施状況、利用・参加人数、成果・課題		○	○	毎月 10 日までに報告
(5) 交流促進に係る業務						
	実施記録	実施状況、利用・参加人数、成果・課題		○	○	毎月 10 日までに報告
(6) 教養講座の開講の開催等に関する業務						
	実施記録	講座の実施日時、場所、講師、内容、参加者数等		○	○	毎月 10 日までに報告
(7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務						
	実施記録	取組概要、成果・課題		○	○	毎月 10 日までに報告
4 施設の利用等に関する業務						
(1) 受付カウンター業務						
	受付記録	日時、対応者、対応件数（時間帯毎、要件分類毎）			○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
(2) 利用承認等に関する業務						
エ	施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講じる場合の報告、記録	同左		○	○	直ちに札幌市に報告し、その指示に従って必要な措置を講じること また、その対応記録を作成すること
(3) 利用者の送迎に関する業務						
	利用状況報告	利用団体（者）数		○	○	毎月 10 日までに報告
(4) 利用促進に関する業務						
	計画及び実施状況	実施計画及び取組内容、成果、結果分析		○	○	毎年度の管理運営業務開始まで
5 管理業務に付随する業務						
(1) 広報業務						
	実施記録	広報活動の実施日時、媒体、チラシ等の配布件数、チラシやホームページ記事等の現物又は写し		○		

1 日常清掃の要求水準

(1) 定期清掃

ア 施設の開館日に定期的に清掃を行い、表1の状態が維持されること。

(2) 対応清掃

ア 施設の開館時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、清掃を行うこと。

イ 業務の水準は、表1とする。

(3) 共通

ア トイレ、浴室、客室等の清掃時には、消耗品の交換を行うこと。

イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は、原則として使用しないこと。

表1

要素	要求水準	備考(場所等)
床	<ul style="list-style-type: none"> ごみ、埃、綿ごみ、紙くず、ガム等がなく、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 埃取マットに、こびりついた埃、土、シミ等がないこと。 備品等の移動に伴うキズ等がないこと。 	館内全館 入口
	(カーペット素材等) <ul style="list-style-type: none"> シミ、汚れ跡がないこと。 カーペットは縮み、色落ちがなく、均等な見栄えであること。 (畳) <ul style="list-style-type: none"> 日焼け等による色落ちがなく、ささくれ等がないこと。 	客室、大・中広間、 娯楽室、研修室、 多目的室、和室、 ロビー、レストラン 客室
壁、天井	<ul style="list-style-type: none"> 埃、チリ、糸くず、落書き、クモの巣等がない状態であること。 ポスターの貼り付け、備品や機材の設置等による跡がないこと。 	館内全館
窓、ドア	<ul style="list-style-type: none"> 外部、内部のガラスの表面に拭き取り後の縞、汚れ等がない状態であること。 ドア枠やレール等がきれいで、ごみがなく、チリ、砂、テープの跡やシミなどがいない状態であること。 	館内全館
ベランダ	<ul style="list-style-type: none"> ごみ、埃、綿ごみ、紙くず、ガム等がなく、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 	館内全館
手すり	<ul style="list-style-type: none"> 埃、ガム等が付着せず、拭き取り後の縞、汚れ等がない状態であること。 	廊下、階段、エレベーター
浴槽	<ul style="list-style-type: none"> 埃や水垢が付着していないこと。 	館内全館
便器	<ul style="list-style-type: none"> ごみや汚物等が付着していない状態であること。 	館内全館
手洗い場	<ul style="list-style-type: none"> ごみ、埃、綿ごみ、紙くず、ガム等がなく、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 	館内全館
什器	<ul style="list-style-type: none"> ごみ、埃、綿ごみ、紙くず、ガム等がなく、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 	館内全館
冷蔵庫	<ul style="list-style-type: none"> 内部に埃、塵、カビ、油汚れ、水垢がないこと。 	館内全館
厨房機器	<ul style="list-style-type: none"> ごみや油などが付着せず、常に清潔を保っていること。 	厨房内
環境	<ul style="list-style-type: none"> 各室、通路は、片付いていること。また、非常口、非常ドアの利用が妨げられていないこと。 不快な臭いがしないこと。 	館内全館

2 計画清掃の要求水準

ア 表2に示す内容に従い清掃計画を立て、計画に基づいた清掃を行うこと。なお、当該清掃は休館日等を実施するなど、極力利用者の支障にならないよう実施すること。

イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は、原則として使用しないこと。

ウ 清掃計画については、事前に札幌市に届け出ること。

表2

要素	内容・水準	頻度	備考
○床 ・石材 ・フローリング	洗浄、ワックス塗布 ワックス塗布	年1回	
○照明	表面に埃、塵、カビ、油汚れがないこと	年2回	適宜消耗品の交換を行う。
○換気扇	表面及び内部に埃、塵、カビ、油汚れがないこと	年3回	取り外しによる洗浄等を基本とする。
○冷蔵庫	内部に埃、塵、カビ、油汚れ、水垢がないこと。	月2回	
○貯水槽・貯湯槽	建築物における衛生的環境の確保に関する法律に定める清掃	年1回	
○排水設備 ・汚水槽 ・雑排水管 ・流し ・汚水管 ・大便器、小便器 ・中央式5,000ℓ	同上	年2回	

3 廃棄物収集処理の要求水準

ア 施設の廃棄物により、施設の利用環境、近隣住民の生活環境が悪化しないこと。

イ 表3に示す内容に従い廃棄物を収集、保管・管理、処理すること。

ウ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守すること。

表3

要素	内容・水準	備考
○事業系一般廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> ・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ごみ等の事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定のごみ集積場に運搬・集積し、札幌市指定の方法により処理すること。 ・収集したごみを集積場所に保管する際には、分別整理、整頓がされていること。 ・集積場所は、ごみの散乱、悪臭の発生、ねずみや病害虫の発生がないこと。 	札幌市個人情報保護条例第11条に基づき、情報漏えい等がないよう適切に処理すること。

警備業務の標準

1 施設内の秩序維持

- ア 館内の巡視により以下の対応等を行うこと。
- ・不審者の侵入、利用者への迷惑行為その他の不審な行動、不審物の放置など、施設の秩序をみだす行為等を未然に防止すること。また、当該行為等があった場合には適切な対応を行うこと。
 - ・放置物の除去等により避難誘導動線を確保すること。
 - ・各室の施錠を確認すること。
 - ・節電の観点から不要な電灯は消灯すること。
 - ・火器を使用する箇所の火の元及び器具のスイッチ等を確認し、消し忘れを防止すること。
- イ 急病、事故、災害発生時、トイレ非常呼出、防災・防災扉の非常作動、火災・ガスセンサーの非常ブザーなど各種警報装置の作動があった場合に、適切に対応すること。
- ウ ア、イに関して、利用者、職員その他からの通報があった場合には、速やかに現場に急行すること。

2 開館、閉館及び出入りの管理

- ア 表 1 に示すとおり出入口が開錠、施錠され、これらについて確認が行われていること。
- イ 開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間について、利用者に必要な案内が行われていること。
- ウ 表 1 の開錠、施錠時間については、札幌市と協議の上、利用者の利便性には特に配慮した対応をすること。
- また、事業等の必要性に応じて、利用者及び職員の入出館が確保されること。
施錠時間帯の入出館者、時間、その他について記録されること。
- エ 鍵はみだりに複製しないこと。また、鍵の紛失が防止される管理方法が明確化され、徹底されること。

表 1

場所	開錠時間	施錠時間	備考
正面玄関	午前 6 時	午後 11 時	

保守点検業務の標準

1 業務の項目

保守点検業務においては、施設等の内容に応じて、以下の点検等を行うこと。

(1) 日常点検

- ア 外観等の目視点検
- イ 作動状況の点検
- ウ 安全性の確認 ほか

(2) 定期点検

- ア 法令（建築基準法、消防法、電気事業法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、水道法、労働安全衛生法等）上の点検、検査、調整及び分解整備
- イ 自主的な専門事業者による点検、検査、調整及び分解整備

(3) 小規模な修理

- ア 消耗品及び消耗部品の交換
- イ 軽微な機器の調整
- ウ 補修 ほか

2 業務の標準

建築・電気設備・機械設備等に関し、国土交通省大臣官房官庁営繕部監修「建築保全業務共通仕様書（平成30年度版）」（以下「共通仕様書」という。）に基づき、定期点検等及び保守業務を行うこと。

なお、法令上の点検項目、点検内容及び周期は、共通仕様書に優先することとし、法定点検を実施した際には、その結果を札幌市に報告すること。

表1 主な法定点検

名称	主な業務内容
建築基準法定期点検	建築基準法第12条に基づく定期点検を行う。 （建築物点検：3年に1回（点検時期：令和3年度、平成6年度）、設備点検：年1回）
消防設備点検	消防法第17条3の3に基づく定期点検を行う。 （機器点検：6か月に1回、総合点検：1年に1回）
自家用電気工作物点検	電気事業法第42条に基づく保安規程を順守し点検（月次点検、年次点検） （同法第43条に基づく主任技術者の専任、届出等の必要な手続きを含む）

※この表に挙げる点検以外にも、共通仕様書を参照して点検を実施すること。

屋外パークゴルフ場維持管理の標準

項目	回数等
芝刈り	利用期間中 週1回
散水	利用期間中 週1回
施肥	芝の生育状況に応じて実施
除草	利用期間中 月1回
落葉等清掃	利用期間中 週1回
生垣刈込み	年1回
目土	年1回
カップ切り	利用期間中 年4回
池清掃	年1回