

**札幌市民ホール
管理業務等仕様書**

第 1 札幌市民ホールについて	1
1 札幌市民ホールの位置づけと設置目的、目指す成果	1
2 市民ホール管理運営上の課題、基本的方向性	1
(1) 市民ホール管理運営上の課題	1
(2) 市民ホール管理運営の基本的方向性	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	1
1 管理物件	1
2 管理の基準	2
(1) 開館時間及び休館日	2
(2) 市民ホールの使用の承認について	2
(3) 利用の制限に関する事項	2
(4) 個人情報保護に関する法律の適用について	2
(5) 札幌市情報公開条例の適用について	2
(6) 札幌市行政手続条例の適用について	2
(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	3
(10) その他	3
第 4 業務の内容と要求水準	4
1 統括管理業務	4
(1) 管理運営業務の基本方針	4
(2) 平等利用の確保	4
(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	4
(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	6
(6) 第三者に対する委託業務等の管理	6
(7) 委員会及び関係機関との連絡調整等	7
(8) 財務	8
(9) 苦情対応	9
(10) 記録・モニタリング・報告・評価	9
2 施設・設備等の維持管理に関する業務	12
(1) 総括的事項	12
(2) 施設、設備等の維持に関する管理	13
(3) 防災業務	16
3 施設の利用等に関する業務	17
(1) 受付業務	17
(2) 使用承認等に関する業務	17
4 管理業務に付随する業務	18

(1) 広報業務.....	18
(2) 引継ぎ業務.....	18
(3) その他市民ホールの管理業務に付随する一切の業務.....	19
第5 その他.....	19
1 自主事業の実施について.....	19
(1) 一般的事項.....	19
(2) 承認要件.....	19
(3) 自主事業に関する経理.....	19
(4) 承認の取消について.....	20
(5) 目的外使用許可について.....	20
2 改修工事・大規模修繕について.....	20
3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について.....	20
4 ネーミングライツについて.....	20
別紙1	21
市民ホール管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧.....	21
別紙2	26
清掃業務仕様書.....	26
別紙3	31
警備業務仕様書.....	31
別紙4	33
除排雪業務仕様書.....	33
別紙5	35
設備保守点検業務仕様書.....	35
別紙6	36
駐車場管理業務仕様書.....	36
別紙7	38
外構管理業務仕様書.....	38
別紙8	40
舞台管理業務仕様書.....	40
別紙9	42
ねずみ・害虫駆除及び生息防止管理業務仕様書.....	42

第1 札幌市民ホールについて

1 札幌市民ホールの位置づけと設置目的、目指す成果

札幌市民ホール（以下「市民ホール」という。）は、市民の学習成果等の発表の場を提供することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与することを目的に設置された施設である。都心部に立地し、子どもから高齢者までの市民に幅広く利用され、生涯学習の推進や文化・芸術を普及させる拠点施設の一つとして位置づけられている。

2 市民ホール管理運営上の課題、基本的方向性

市民ホールは、上記の目的の達成に向け、平成20年12月に設置されたが、現状では、下記(1)のとおり管理運営上の課題がある。

このため、指定期間における市民ホールの管理運営は、下記(2)に記載する項目に沿って行うものとする。

(1) 市民ホール管理運営上の課題

- ア 利用者数及び貸室利用率の向上
- イ 効果的・効率的な事業の実施や施設運営における経費節減

(2) 市民ホール管理運営の基本的方向性

- ア 利用者サービスの向上や利用拡大に向けた方策及び施設の効用を最大限に発揮させるための方策の導入。
- イ 創意工夫による効果的・効率的な事業運営を積極的に図るとともに、安定した施設運営を継続するため、利用料金等の増加や施設の維持管理に係る経費の節減に努めること。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

市民ホール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) 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。
- (4) 利用者の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (5) 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	午前8時45分から午後10時00分まで
休館日	12月29日から翌年1月3日まで

※市民ホールの使用できる時間は、会議室が午後9時から午後9時まで、ホールが午前9時から午後10時までとする。

※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、札幌市教育委員会（以下「委員会」という。）に事前に連絡すること。

(2) 市民ホールの使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市民ホール条例（平成19年条例第44号。以下「条例」という。）、札幌市民ホール条例施行規則（平成20年教育委員会規則第11号。以下「規則」という。）及び札幌市民ホールの使用承認に係る事務取扱要領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9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10条各号に定める場合には、使用承認の条件を変更し、使用の停止を命じ、又は使用の承認を取り消すことができる。

ウ 条例第11条各号に定める場合には、市民ホール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市民ホールの使用の停止若しくは市民ホールからの退館を命じることができる。

(4) 個人情報の保護に関する法律の適用について

指定管理者には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第4章の規定のほか、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同法第66条第2項の規定により準用する同条第1項の規定により札幌市と同様の安全管理措置義務を負う。具体的には、管理業務を開始する前に、札幌市が定める個人情報取扱安全管理基準に適合している旨の申出書を提出すること。

また、同法第33条第1項の規定による開示の請求、第34条第1項の規定による訂正の請求及び第35条第1項の規定による利用停止等の請求があったときは、同法の定めるところにより適正に対応すること。

(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、委員会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、使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 使用承認等の審査基準及び標準処理期間を定める場合は、委員会の基準等に準じた内

容とし、委員会に届け出ること。

ウ 使用承認の取消し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を行うときは、委員会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、委員会に届け出ること。

(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、条例の基本理念にのっとり、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。具体的な取組については、以下の通り。

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、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))に基づき、障がい者への合理的配慮を行わなければならないが、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、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接遇要領」(接遇要領)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

市民ホール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、委員会との協議のうえ、その内容を決定する。

1 統括管理業務

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、運営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、現金等の取扱に関し事故、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

市民ホール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 市民ホール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、機能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

市民ホール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
- ・市民ホール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に対する取組
- ・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、事務処理要綱第5-3-(1)、及び第1に記載した市民ホールの設置目的、位置づけを参照すること。

(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及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律(昭和 54 年法律第 49 号)を遵守し、市民ホール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 管理業務等に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

キ 業務に係る従業員に対し、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、委員会に提出するほか、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

コ 施設の電力については、特別な事情がない限り、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売電気事業者より、調達すること。また、可能な限り再生可能エネルギー電気の調達に努めること。

(4) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

市民ホールの管理運営業務に関して統括的に責任を負う者(以下「館長」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、市民ホール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) 館長は、自ら定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、委員会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、本業務に関する委員会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、館長がその職務を担えなくなった際に、館長を代理すること。

(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

市民ホール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。

◇要求水準

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。

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他、公的機関その他の組織が行う研修等に従事者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況を確保すること。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。

- ・各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、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、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

市民ホール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、その他市民ホールの管理運営にあ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

市民ホール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、その他市民ホール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

「募集要項12- (2) ーク」に定める第三者に対する委託の実施にあたり、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あたり市民ホール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。

(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) 受託者との契約にあたり、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。

(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、市民ホール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、経緯等について委員会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) 委員会及び関係機関との連絡調整等

ア 委員会等との連絡調整

委員会、指定管理者、利用者団体、外部有識者等で構成する札幌市民ホール運営協議会(以下「協議会」という。)を設置する。協議会においては、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半年に1回程度開催すること。

(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〉

- ・本業務の報告と市民ホールの管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ・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、市民ホール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委員会に確認すること。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、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行う。

◇要求水準

- (ア) 指定期間開始後4週間以内に、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、当該内容について委員会に確認すること。
- (イ) 確認後、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、連絡調整を適宜行うこと。

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、使用承認、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、「札幌市民ホール指定管理者 △△△△」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

市民ホール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委員会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) 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。
- (ウ) 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

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無いよう、現金等の取扱に関する規定(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
 - ・以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式
- (イ) 現金等取扱規定においては、現金等の取扱に関し事故、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、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委員会に報告すること。

(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、その結果を委員会に報告する。

◇**要求水準**

- (ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。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、利用者等からの申し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は受け付けること。
- (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。
- a 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、月次報告の際にまとめて委員会に報告すること。
- b 指定管理者のみでは対応が難しいもの、委員会の判断を要するものについては、速やかに委員会に相談し、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無い苦情等があった場合には、速やかに委員会に報告すること。
- (オ) なお、委員会は、委員会になされた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、委員会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、又は指定が取消された場合は、委員会の指示に従い、委員会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

- ・物品の受払に関する帳簿(別表2、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、及び委員会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、市民ホール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、市民ホールの利用による総合的な満足度、第1で挙げた市民ホールが目指す成果の実現や、課題の解決等の進捗、職員の接遇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・整理後速やかに委員会に文書及び電子データにより報告するとともに、市民ホールの利用者にも掲示により周知すること。
- ・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については、以下の通り実施すること。

<調査対象>

施設利用者。

<調査標本数>

1,000人以上から回答が得られるよう努めること。

<調査頻度>

年に1回以上実施すること。

<質問及び選択肢>

- ・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分析する。
- ・当該分析結果は随時、委員会及び協議会において報告した上で、施設内に掲示すること。

また、随時作成した分析結果を活用して、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に記載した内容は含むこと。

d 業務・財務検査項目の自己チェック

- ・半年に1回程度、委員会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、その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め委員会に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、委員会への報告後1か月以内に再度確認し、委員会に報告すること。

e その他

- ・a、b、c、dに挙げたほか、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、委員会の承認を得た上でセルフモニタリングを行うこと。
- (i) 利用者アンケート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：80%
 - ・接遇に関する満足度80%
 - ・市民ホールの利用のしやすさに対する満足度：70%

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、その他委員会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の実施状況報告書(市民ホールの利用状況、使用の承認等の状況、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またはこれらに相当する書類〕
- ・市民ホール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

市民ホールの利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等について、翌月10日までに提出すること。

(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 委員会の検査・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委員会の検査・確認・要請等に誠実に対応すること。

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、委員会は、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、委員会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) 委員会は、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、委員会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あわせて委員会に報告する。

◇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等も反映させることのできる方法により行うこと。

(イ) 委員会は、指定管理者の自己評価をもとに、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。

委員会が公表した評価結果については、施設内に掲示すること。

※なお、委員会は、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たときは、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、市民ホール利用者、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。

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) 開館時間中については、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、利用者、地域住民等からの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委員会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に加入すること。

- (ア) 対象 : 市民ホール建物内及び管理区域における施設の不備や管理瑕疵に起因する維持管理期間中の法律上の賠償責任
- (イ) 対人補償 : 1名につき1億円
1事故につき10億円
- (ウ) 対物補償 : 2千万円
- (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（ただし、委託を受けた者が、別途受託業務に関して損害賠償保険に加入している場合はこの限りではない）。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

清掃業務、警備業務、除排雪業務、保守・点検業務、駐車場管理及び外構緑地管理の詳細は、別紙2～7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、定期清掃、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「日常清掃」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。

定期清掃では、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ゴミ、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 : 別紙特別な場合を除き、別紙2「清掃業務仕様書」に基づき、毎日行うこと。
- (イ) 定期清掃 : 特別な場合を除き、別紙2「清掃業務仕様書」に基づき、定期的に行うこと。
- (ウ) 廃棄物収集処理 : 別紙2のとおり、適宜行うこと。

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。

- ・来館者の安全確保及び市民ホール内の秩序維持等

- ・別紙3「警備業務仕様書」に基づく業務の実施
- ・機械警備システム等の管理
 - ・その他下記要求水準を達成するために必要な業務

なお、業務の時間帯と時間帯毎の業務内容は以下のとおりとし、対象区域は市民ホール施設及び敷地とする。

〈警備業務の時間帯〉

時間帯	区分
午前8時～午後10時	館内巡回による秩序維持
午後10時～午前8時	機械警備

- ・休館日及び年末年始（12月29日～1月3日）については、午前8時から翌日午前8時まで機械警備を行うものとする。
- ・機械警備開始時間は、利用者が市民ホールを使用している場合に、当該使用終了時からとする。

◇要求水準

- (ア) 警備計画には、次の内容を含むこと。
 - ・警備員の配置及び配置毎の日常的な業務内容、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 除排雪業務

冬期間の駐車スペースの確保及び利用者の通行の妨げにならないよう、敷地内の除排雪を行う。

◇要求水準

- (ア) 業務にあたっては、施設利用者などの安全を確保すること。
- (イ) 業務にあたっては、施設内の工作物等を破損しないよう十分に配慮すること。
- (ウ) 業務の対象となる区域と業務の標準は別紙4のとおりとする。

エ 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5のとおりとする。

オ 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においては、速や

かに実際の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、遅滞なく委員会に報告すること。
- (ウ) 修繕を行うにあ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日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合など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、事前に委員会の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後7日以内にその概要を委員会に報告すること。
- (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。

カ 備品管理

委員会が備え付ける備品（事務機器を含む）は別表2のとおりとし、指定管理者が調達して委員会に帰属させる備品は別表3のとおりとする。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。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と委員会とは備付けの備品（別表2）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。

なお、備付けの備品（別表2）の購入及び廃棄は、委員会において行うこととし、指定管理者が調達した備品（別表3）の廃棄については、事前に委員会と協議すること。

◇要求水準

- (ア) 備品は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、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。
- (ウ) 別表2、3に記載する備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

キ 駐車場管理

市民ホール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、委員会に事故の状況、初期対応の結果、その他必要な事項を報告し、委員会との協議の上必要な対応を取ること。
- (エ) 業務の対象となる区域と業務の標準は別紙6のとおりとする。

ク 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。
- ・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、ゴミ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無い方法によること。
- ・ベンチは、晴天時には利用者の衣類等が汚れること無く利用できること。
- ・作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷が無いこと。

(イ) 業務実施により生じる草木等の廃棄物は、法令等に基づき適切に処理すること。

(ウ) 業務の対象となる区域と業務の標準は別紙7のとおりとする。

(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。

また、市民ホールは札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画において、一時滞在施設として位置づけられていること、また、災害時において、市役所本庁舎等の代替施設として利用する場合があることから、「札幌市民ホールの管理に関する業務協定書」とは別に、帰宅困難者の支援に関する協定及び災害時等における施設利用の協力に関する協定を締結すること。

なお、帰宅困難者の支援に関する協定にかかる使用範囲及び収容人数については、協定締結前に協議を行い決定するものとする。

締結する協定案は、参考資料1、2のとおりとする。

◇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、直ちに委員会に報告すること。

(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
- ・市民ホール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
- ・万一事故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。

- ・市民ホール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、一時滞在施設としての対応を行う体制を確立していること。
- ・防災計画は、別途札幌市との一時滞在施設の運営に関する協定が締結された場合は、その内容に応じて改定を行うこと。

(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 施設の利用等に関する業務

施設の使用申込の受付、使用の承認等、利用料金の徴収、その他施設の使用承認等に関する業務を行うとともに、利用の促進、利用率の向上に向けた取組を行う。

(1) 受付業務

施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申し込み受付、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、その他市民ホール来館者への対応業務を行う。なお、施設の使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、市民ホール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（使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、指定期間 2 年度目以降は委員会と協議のうえ設定した目標値以上となること。

(2) 使用承認等に関する業務

市民ホールの利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認
- ・施設の使用に当たって、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
- ・使用承認等の条件の変更、施設の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・利用料金の徴収事務
- ・利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
- ・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) 使用の承認、不承認は、条例、同条例施行規則、市民ホール使用申請事務取扱要領、

審査基準及び処分基準に基づき行うこと。

- (ウ) 利用料金等の徴収を、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)

4 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、委員会と連携しながら、リーフレット、情報誌の作成・配布、インターネットホームページの開設・更新を行う。

◇要求水準

- (ア) 情報誌は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。

配布方法例：市内の公共施設への設置による配布

- (イ) 情報誌には、市民ホールの利用案内や実施事業の案内等のほか、委員会の施策に関する情報を掲載すること。
- (ウ) ホームページには、閲覧者の問い合わせ先(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。

※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) 引継ぎ業務

指定管理者は、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ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行う。又、新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを委員会に提出する。

◇要求水準

- (ア) 引継ぎは、市民ホール利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、委員会と

協力して行うこと。

(4) 引継ぎには、別途委員会との協議により定める内容を含めること。

(3) **その他市民ホール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、委員会の承認を得た上で、市民ホールを使用して事業を行うことができる。ただし、収益スペース②〔施設平面図（資料1）参照〕を利用した飲食・物販事業については、市民ホール利用者の利便性の向上を図るとともに、市民ホールの運営管理経費にこれらの事業収入を充てる必要があるため、指定管理者が必ず行うものとする。

(1) 一般的事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主興行を実施する場合は、市民ホールの設置目的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で記載した市民ホールの設置目的等及び第3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無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委員会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、委員会に対し、別途使用許可申請を行う必要がある。

特に、飲食・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、委員会に対し、別途使用許可申請を行うとともに、委員会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

指定管理期間中、委員会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、別途その都度委員会より協議を申し入れることとするので、協力すること。

3 映画等の撮影の申し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。撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申し出があった場合は、積極的に受け入れるとともに、必要に応じ、施設所管部局を通して、一般財団法人さっぽろ産業振興財団に助言及び支援を求めること。

4 ネーミングライツについて

市民ホールでは、〇〇〇〇と札幌市民ホールのネーミングライツに関する協定を締結予定であり、令和6年4月1日から令和11年3月31日までの期間について、市民ホールの愛称名を〇〇〇〇とする予定である。ネーミングライツ導入施設については、協賛企業が命名した愛称を施設名称として使用する必要があるため、指定管理者においても、パンフレットやポスター等を作成する場合には、この愛称を積極的に活用すること。

また、ネーミングライツ協賛企業に対し、大ホールを無償で利用する権利(各年度3日以内)を付与する予定であることから、協賛企業からの申請に基づき、利用させること。

市民ホール管理運営業務 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。

〔※以下は例示であり、要求水準に従い適宜設定する。〕

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
1 統括管理業務						
(1) 管理運営業務の基本方針						
	基本方針	—	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
(2) 平等利用の確保						
	平等利用確保の方針		○			変更した場合変更後1週間以内に届出
	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						
ク	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
	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	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
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 変更した場合変更後1週間以内に届出

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		○			
	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			○	
(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)		○		報告後○週間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	○			少なくとも毎年度一回見直し、変更の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、概要等			○	事業日誌に記載

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	現金取扱規定	—	○			
(9) 苦情対応						
	苦情への対応手続		○			策定、変更した場合○週間以内に届出
	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						
	・業務、財務のセルフチェック ・改善計画書の提出	・業務及び財務のセルフチェックの実施とその記録作成及び結果報告。 ・セルフチェックの結果、改善が必要な項目について、改善計画書を提出。	○	○	○	改善計画書を提出した項目については、一定期間後に再度セルフチェックを行いその結果についても報告すること
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	・計画清掃：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		○			
	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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	警備計画		○			
	警備日報	<ul style="list-style-type: none"> ・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 			○	同上
ウ	保守点検業務記録	<ul style="list-style-type: none"> ・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
エ	破損、故障等の概略	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
カ	駐車場管理月報	日報の月別集約結果		○		
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		○			
	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 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) 使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。また、その対応記録を作成すること

清掃業務仕様書

1 目的

建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年4月14日法律第20号）及びその他関係法令に基づき、市民ホール及びその周辺の衛生的環境等を良好に維持する。

2 業務内容

指定管理者は、業務遂行のため常に適正な人員を配置し、次の業務を実施すること。

(1) 日常清掃

ア 特別の場合及び休館日（12月29日から翌年1月3日まで）を除く毎日とし、別表1に記す作業内容に基づき実施すること。

イ 毎朝検査を行うこと。

(2) 定期清掃

ア 別表2に記す作業内容に基づき実施すること。

イ 作業完了後に検査を行い、不備があった場合は再度作業を実施すること。

(3) 廃棄物処理

ア 市民ホールの廃棄物により、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。

3 業務時間

(1) 日常清掃・定期清掃

原則として、午前8時30分までに清掃を完了すること。

(2) 廃棄物処理

一般廃棄物の処理は休日を除く毎日とし、原則午前8時から午後9時までに収集し、搬出すること。ただし、ビン・缶・ペットボトルについては、休館日を除く毎週の月曜日のみとする。産業廃棄物の処理は必要に応じて適宜行うこと。

(3) 上記以外

上記のほかは、条例の規定に基づく使用区分による会議室及び大ホールが使用されていない時間に、その都度実施すること。ただし、これによりがたい場合が生じたときは、館長の承認を得て実施すること。

4 作業回数

別表1及び別表2に定めた回数は、最小限のものであり、常時状況を把握して必要な作業を行い、清潔な環境を維持すること。

5 監督者

指定管理者は、業務を指揮監督するため監督者及び監督代行者を定めること。

6 安全確保

- ・ 指定管理者は、業務の実施にあたって、従事者又は第三者に対する事故防止に留意し、事故に対する一切の責任を負うこと。
- ・ 高さが2メートル以上の箇所（以下、「高所」という。）で作業を行う場合は、安全帯及び保護帽を着用すること。高所以外で作業を行う場合であっても、必要に応じて保護帽を着用すること。
- ・ 事故や事件・苦情等があった場合は、ただちに館長に報告し、その指示に従い速やかに対応するとともに、関係機関に通報し、事故報告書を作成して委員会に報告すること。

7 備品等の破損事故

作業の実施にあたって、備品及び設備等を破損又は破損箇所を発見したときは、ただちに館長に報告し、適切な処置をすること。

8 作業計画書の提出

指定管理者は、あらかじめ業務遂行に伴う作業計画書を作成すること。

9 業務報告

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃の作業内容等に係る日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了後に月報・年度報告にまとめ、委員会に報告すること。

10 服装及び名札

指定管理者は、作業に従事する者に対し、常に清潔な服装を着用させることとし、胸部に名札をつけさせること。また、来館者に不快感を与えないよう、接客態度に留意すること。

11 その他

- ・ 業務の実施にあたって、疑問が生じた時は、必ず委員会の指示を受けて実施すること。
- ・ 拾得物は、速やかに館長に届けること。
- ・ 盗難、火災の発生に注意し、作業終了の際には、施錠及び火気処理を確認し、不用灯の消灯をすること。
- ・ 清掃業務に使用する材料・用具・機械器具・洗剤やゴミ袋等の衛生消耗品等は、すべて指定管理者の負担とする。
- ・ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- ・ 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。
- ・ ゴミの減量、リサイクルに努めること。
- ・ 仕様書に記載されていない事項であっても、市民ホールの管理運営に必要と思われる業務については、実施するものとする。

別表 1. 日常清掃作業内容

(建物延面積 5947.28 m²・内清掃総面積 4,293.24 m²「ホール 3,614.87 m²・会議室 678.37 m²」・建物周辺面積「敷地内」3,629.76 m²)

作業箇所	作業内容	説明	作業回数	備考
外部 ・建物外部 (敷地内)	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶)	(1)ほうきで、床の土、砂、落葉等を取り除く。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)ベンチを水拭き又は洗剤で拭き取る。 (4)紙屑入れの内容物を処理する。	朝及び 随時/日	床-アスファルト
・風除室 1~4	・はき掃除 ・拭き掃除	(1)ほうき及び化学モップを用いて床の土、砂、ほこりを取り除く。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)ドア、硝子等を拭き掃除する。 (4)玄関マットを水洗い清掃する。	朝及び 随時/日	床-インターロッキング
・廊下 1.2.6 ・階段 6.7 ・EV ホール 1~3 ・EV 内	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶) ・手摺り拭き	(1)ほうき及び化学モップを用いて床の土、砂、ほこりを取り除く。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)鏡、硝子等を拭き掃除をする。 (4)紙屑入れの内容物を処理し、容器を清掃する。 (5)階段の手摺りを水拭きする。 (6)EV内パネル等を水拭きする。	朝及び 随時/日	床-ビニールシート
・廊下 3 ・階段 1~5 ・ホワイエ 1.2.3	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶) ・手摺り拭き	(1)床を掃除機で掃除する。 (2)鏡、硝子等を拭き掃除をする。 (3)紙屑入れの内容物を処理し、容器を清掃する。 (4)階段の手摺りを水拭きする。	朝及び 随時/日	床-タイルカーペット
・男子便所 1~6 ・女子便所 1~6 ・多目的便所 1~4 ・給湯室 ・洗濯機置場 ・シャワー室 ・授乳室	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶) ・衛生器具清掃 ・汚物処理 ・衛生消耗品補充 ・洗面台等の清掃 ・金属磨き ・浴室清掃	(1)ほうき及び化学モップを用いて床の土、砂、ほこりを取り除く。 (2)床の汚れが激しいところは中性洗剤で拭き取る。 (3)扉、間仕切りの拭き掃除をする。 (4)紙屑入れの内容物を処理し、容器を清掃する。 (5)衛生器具類を適性洗剤で洗浄する。 (6)汚物を搬出処理する。 (7)トイレトーパー、水石鹸を補充する。 (8)流し台等の金属部分を磨く。 (9)シャワーユニットの洗浄を行う。	朝及び 随時/日	床-ビニール タイル(一部 タイルカー ペット)
・客席	・はき掃除 ・拭き掃除 ・手摺り拭き	(1)ほうき及び化学モップを用いてほこりを取り除く。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)床を掃除機で掃除する。 (4)座席を点検清掃する。 (5)通路等の手摺りを水拭きする。	使用後 適宜	床-ビニール シート(一部 タイルカー ペット)
・主舞台 ・下手舞台 (上手舞台)	・はき掃除 ・拭き掃除	(1)ほうき及び化学モップを用いてほこりを取り除く。	使用後 適宜	床-木床
・大会議室 ・中会議室 1.2 ・小会議室 1.2	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶) ・整理整頓	(1)床を掃除機で掃除する。 (2)ドア、硝子等を拭き掃除する。 (3)机、椅子等を水拭き又は洗剤で拭く。 (4)紙屑入れの内容物を処理し、容器を清掃する。 (5)パネル、机、椅子等を所定の場所に復帰し、整理整頓をする。	使用後 適宜	床-タイルカー ペット
共用部分 ・楽屋(特 1.2)、 (大)、(中 1.2) ・スタッフ ルーム	・はき掃除 ・拭き掃除 ・紙屑入処理 (空缶、瓶)	(1)ほうき及び化学モップを用いてほこりを取り除く。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)ドア、硝子等を拭き掃除する。 (4)机、椅子等を水拭き又は洗剤で拭く。	使用後 適宜	床-ビニール シート

作業箇所		作業内容	説明	作業回数	備考
専用部分	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務室 ・ 主催者事務室 ・ 主催者控室 ・ 音響、映写、調光室等 ・ 音響盤室 ・ 投光室 1.2 ・ 調光盤室 	<ul style="list-style-type: none"> ・ はき掃除 ・ 拭き掃除 ・ 紙屑入処理 (空缶、瓶) 	<ul style="list-style-type: none"> (1)床を掃除機で掃除する。 (2)床の汚れが激しいときは、水洗いをする。 (3)ドア等を拭き掃除する。 (4)カウンターを水拭きする。 (5)机、ソファー、ロッカー等水拭きする。 (6)紙屑入れの内容物を処理し、容器を清掃する。 	1回/日	床-タイルカーペット

別表 2. 定期清掃作業内容

	作業箇所	作業回数	作業内容	説明	備考
共用部分	・風除室 1~4	4/年	床面洗浄	徐塵、ポリッシャーにより洗浄を行う。	インターロッキング
	・廊下 1.2.6 ・階段 6.7 ・EV ホール 1~3 ・EV 内 ・男子便所 1~6 ・女子便所 1~6 ・多目的便所 1~4 ・給湯室 ・洗濯機置場 ・楽屋 ・授乳室 ・スタッフルーム	4/年	床面洗浄、ワックス塗布	徐塵、ポリッシャーにより洗浄を行い、ワックスを塗布する。	床・ビニルシート、ビニルタイル
	・廊下 3 ・階段 1~5 ・ホワイエ 1.2.3 ・シャワー室 ・客席 ・大会議室 ・中会議室 1.2 ・小会議室 1.2 ・親子室	1/年	カーペットクリーニング	ケムドライ工法または新ボンネット工法等により仕上げる。	床・タイルカーペット
専用部分	・事務室 ・主催者事務室 ・主催者控室 ・音響、映写、調光室等 ・音響盤室 ・投光室 1.2 ・調光盤室	1/年	カーペットクリーニング	ケムドライ工法または新ボンネット工法等により仕上げる。	床・タイルカーペット
その他	全館の硝子	1/年	拭き清掃	洗剤で洗浄後、乾拭き仕上げをする。	
	窓枠	1/年		窓枠水拭き仕上げをする。	

別表 3.

要素	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、生ゴミ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。 ・収集したゴミ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、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや害虫の発生が無いこと。 	個人情報保護条例第 11 条
産業廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> ・市民ホールにて排出された産業廃棄物については、関係法令を遵守し、札幌市が定める方法に従い保管、処理されること。 	廃棄物の処理及び清掃に関する法律

警備業務仕様書

1 目的

円滑な警備業務により、市民ホールの建物及び敷地内の火災、盗難及びその他事故の予防並びに早期発見を行う。

2 業務内容

(1) 施設内の秩序維持

- ・ 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、市民歩ホール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。
- ・ 急病、事故、災害発生時、トイレ非常呼出、防火・防災扉の非常作動、非常ブザーなど各種警報装置の作動があった場合に、適切な対応をすること。
- ・ 上記に関して、利用者、職員その他から通報があった場合には、速やかに現場に急行すること。

(2) 機械警備システムによる機械警備

夜間・休館日においては、一般電話回線を使用した機械警備システムによる警備を行うこと。市民ホールに異常が発生したことを確認したときは、遅滞なく緊急要員を市民ホールに急行させ、異常事態の確認を行い、必要な処置を取るものとし、異常事態報告書を作成して委員会に報告すること。

ア 警備時間

- ・ 毎日午後 10 時 00 分から翌日午前 8 時 00 分までとする。
- ・ 休館日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）については、午前 8 時 00 分から翌日 8 時 00 分までとする。
- ・ 利用者が市民ホールを使用している場合の機械警備開始時間は、当該使用終了時からとする。

イ 警備機器の設置

- ・ 指定管理者は、別表 1 に示す箇所に自動警報機器を設置し、警備時間において当該警報機器により感知される異常の有無を一般電話回線経由で警備本部において確認できる機器を設置すること。
- ・ 警備本部の受信装置との間の電話回線には、断線時に対応できる機能を付加すること。

ウ 警備機器の保守管理業務等

- ・ 指定管理者は前記イにより設置された機器に関し、正常な機能を維持するため、毎日点検し、誤作動等が生じたときは、遅滞なく警備上必要な処置を取ること。
- ・ 毎月 1 回以上定期保守点検を行い、その結果を月報とともに委員会に報告すること。
- ・ 警報機器等の工事配線に支障が生じた場合、又は機器、部品がき損・紛失した場合は、指定管理者の負担において補修又は補てんを行うこと。

- ・ 指定管理者は、機器の設置、修繕等にかかる工事において市民ホールの建物、設備、備品などに損害を与えた場合は、自己の責任と費用において原状回復する義務を負う。

(3) 鍵の保管

- ・ 業務を実施するために委員会が指定管理者に貸与した鍵は、指定管理者の責任のもとに管理すること。
- ・ 鍵は複製しないこと。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。

3 業務報告

指定管理者は、警備業務に係る日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了時に月報・年度報告にまとめ、委員会に報告すること。

別表 1. 自動警報機器設置箇所一覧表

	設置場所	設置機器	設置数
1 階	風除室-1	パッシブセンサー	1
	主催者控室	パッシブセンサー	1
	職員・車椅子利用者用出入口	パッシブセンサー	1
	EV ホール-1	パッシブセンサー	1
	事務室	パッシブセンサー	2
	ホワイエ-1	パッシブセンサー	3
	スロープ（西側）	パッシブセンサー	1
	スロープ（東側）	パッシブセンサー	1
	主催者事務所	パッシブセンサー	1
	廊下（主催者事務所側）	パッシブセンサー	1
	熱源機械室外扉	マグネットセンサー	2
	廊下（荷捌き前）	パッシブセンサー	1
	廊下-1（役者たまり）	パッシブセンサー	2
2 階	ホワイエ-2	パッシブセンサー	2
	EV ホール-2	パッシブセンサー	1
	階段-3	パッシブセンサー	1
3 階	ホワイエ-3	パッシブセンサー	1
	ホワイエ-4	パッシブセンサー	1

除排雪業務仕様書

1 業務の対象

- (1) 機械除雪区域
別添図面に示す市民ホール敷地内の駐車場・前庭等
- (2) 人手除雪箇所
別添図面に示す非常出口その他安全管理上必要な場所

2 面積

延べ 1,704 m² (機械除雪区域)

3 業務内容

- (1) 監視
 - ・降雪状況の監視及び除雪実施の可否判断を行うこと。
 - ・機材、要員を手配すること。
 - ・作業中の安全管理を徹底すること。
- (2) 除雪
 - ・除雪は、来館者の利便及び安全確保を考慮し、必要に応じ適宜行うものとする。
 - ・機械除雪の作業時間は、原則として開館時間外とし、午前 8 時 00 分までに作業を終了すること。
 - ・日中の降雪が 10cm を超える場合は、開館時間内であっても機械除雪作業を行うこと。
- (3) 滞雪場
滞雪の場所は、別添図面のとおり
- (4) 排雪
滞雪場所の雪を年 2 回排雪すること。
- (5) その他
 - ・機械除雪の場合、タイヤショベルの規格は 1.4~2.0 m³とする
 - ・機械除雪の作業日は、原則として降雪が 10 c m 以上の日とする。

4 服務規定

- (1) 安全管理
作業従事者は、来館者等通行人の安全確保のために、車両誘導・安全確認等の十分な注意を払うこと。
- (2) 服装及び名札
作業従事者は、所定の制服及び胸部に名札を着用すること。
- (3) 身分証明書の携帯
作業従事者は、身分証明書を常時携帯すること。

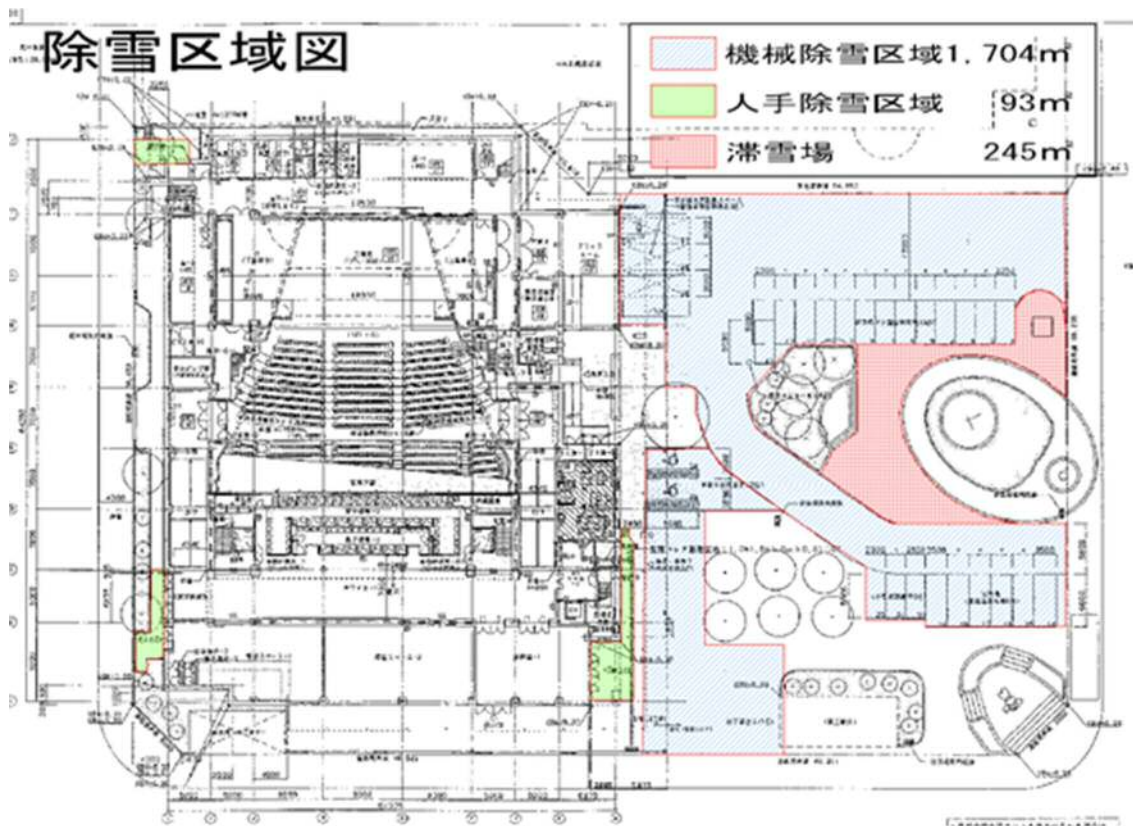
5 検査及び業務報告

- ・指定管理者は、作業を実施した都度検査を行い、作業報告書を作成すること。
- ・指定管理者は、作業報告書に基づき日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了後に月報・年度報告にまとめ委員会に報告すること。

6 その他

- ・業務の遂行にあたって疑問が生じたときは、必ず委員会の指示を受け処理すること。
- ・拾得物は直ちに館長に届けること。
- ・指定管理者は、作業の実施にあたっては、事故防止に十分な注意をすること。
- ・指定管理者は、作業時間中に異常または事故を発見した時は、適切な処置をとるとともに、速やかに委員会に通報し、事故報告書を提出すること。
- ・この仕様書は、業務の大要を示すものであり、本書に記載されていない事項であっても、市民ホールの必要な業務については、実施するものとする。

図面．所排雪業務の対象



設備保守点検業務仕様書

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

下表1に記載する内容に準じ、施設内の各設備について実施すること。

表1

階	場所等	名称	主な業務内容	備考
-	-	建築基準法定期点検	建築基準法第12条に基づき、敷地、建築構造、建築仕上げ、防火区画、昇降機、排煙設備、換気設備、非常用の照明装置、給排水設備及び防火設備について定期点検を行う	外装材の全面的打診は除く。
-	-	フロン排出抑制法定期点検	フロン排出抑制法に基づく定期点検（簡易点検及びその記録作成と保管を含む。）を行う	
-	-	消防設備点検	消防法に基づく定期点検を行う （機器点検：6ヶ月に1回、総合点検：1年に1回）	
-	-	自家用電気工作物点検	電気事業法に基づく保安規定を順守し点検を行う（月次点検、年次点検）	
-	-	防火対象物点検	消防法第8条の2の2に基づく定期点検を行う （年1回）	
-	-	エレベーター	エレベーターの安全確保を図るために定期点検を行い、安全かつ良好な運転状態を保つ 建築基準法第12条第4項に基づく検査を行う	
1	-	自動ドア	フルメンテナンス点検とし、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（最新版）」に従い行う ※ただし、コントローラー、モーター並びにセンサーの故障対応については、フルメンテナンス対象外とする	
1	大ホール	ピアノ調律	ピアノを良好な状態に保つため、調律を行う	
-	-	屋外看板等点検	屋外広告物条例の点検項目に準じて点検を行う。	

駐車場管理業務仕様書

1 目的

人命と車両の安全に心がけ、また、利用者と接する業務であるため、接遇マナー及びサービスに留意し、駐車場及び利用車両について適切な整理・管理を行う。

2 対象

別添図面に示す市民ホール駐車場

[車両収容台数]

普通自動車 18 台、小型自動車 3 台、大型自動車 3 台、車椅子利用者用 2 台、計 26 台

3 業務内容

(1) 車両入出時の確認

- ・当該駐車場は、一般車両の入場及び駐車を禁止しているため、この確認を行う。
- ・事務所への業務関係者及び荷物の搬入者の車両は、一時的入場を許可する。

(2) 駐車場使用券の発行及び回収

駐車場利用者には、事前に指定の使用券を渡すこととし、必要事項等を記入のうえ受付スタッフの認印を押してもらおうよう指示し、退場時に確認し回収すること。

(3) 駐車位置の指示

(4) 駐車場出入口の施錠及び開錠

(5) 通路確保

特に通路確保にあたっては、隣接部分について（旧 NHK 放送局跡地に建造物等が設置された場合）管理員と受持範囲に係る境界等についてトラブルが起これないように留意し、管理方法について協議を行うとともに、相互協力に努めること。

(6) その他業務遂行上必要な業務

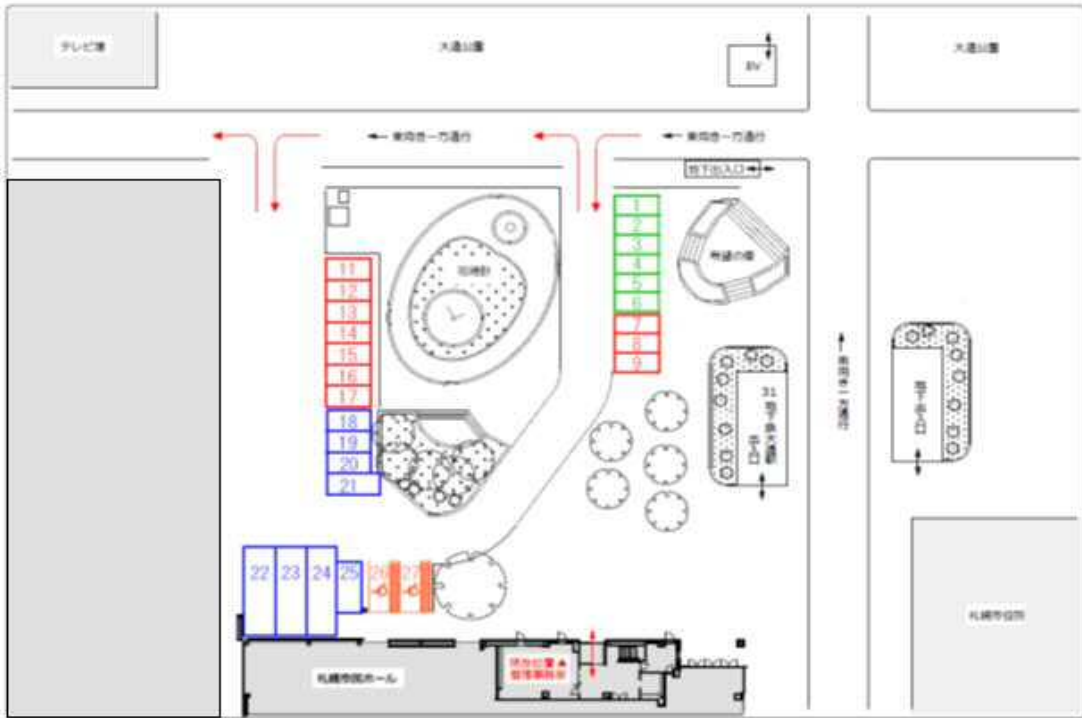
4 事故処理

駐車場内において発生した事故については、ただちに館長に報告し、その指示に従い処理を行うこと。また、事故報告書を作成して委員会に報告すること。

5 その他

- ・業務の遂行にあたって疑問が生じたときは、必ず委員会の指示を受け処理すること。
- ・拾得物は直ちに館長に届けること。
- ・車両の盗難防止のため、車両には必ず施錠するよう運転者に指示すること。
- ・来館した車両の鍵は絶対に預からないこと。
- ・冬場の車両通路確保用の機械・器具・消耗品等は、すべて指定管理者の負担とする。

市民ホール駐車場図面



外構管理業務仕様書

1 目的

- 市民ホール敷地内における建物の周囲の花壇及び芝生に関し、必要かつ適切な保護・育成・処理を実施し、豊かで美しい自然環境を維持する。

2 業務内容

指定管理者は、下記業務遂行のため常に適正な人員を配置し、誠実に履行すること。

(1) 樹木管理

- ・年2回（夏・秋）に樹木の製枝剪定を行うこと。
- ・年2回以上、施肥を行うこと。
- ・適時、殺虫・殺菌剤を散布すること。
- ・11月に、ムシロ巻等、雪害に耐え得る冬囲いを行うこと。
- ・雪解けの状況に応じて、冬囲いを撤去すること。

(2) 芝生管理

- ・敷地内の芝生について、年5回刈込を行うこと。
- ・年2回、追播種を行うこと。
- ・適宜水撒きを行うこと。

(3) 花壇管理

- ・年2回（春・夏）、季節の花を植栽すること。
- ・年2回以上、花壇内の施肥を行うこと。
- ・適時、花壇内の除草を行うこと。

(4) 花時計管理

- ・年2回（春・夏）、季節の花を植栽すること。
- ・11月に、指針の取外作業を行い、指針の収納・養生を行うこと。
- ・11月に、雪害に耐え得る冬囲いを行うこと。
- ・雪解けの状況に応じて指針の取付作業を行い、指導運転調整を行うこと。
- ・雪解けの状況に応じて、冬囲いを撤去すること。
- ・指針取付、取外時に定期点検を行うこと。

(5) 全般的管理

- ・風、降雪等による倒木が発生しないよう管理を行うこと。
- ・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ようにすること。
- ・落ち葉が近隣に飛散しないよう、落葉処理を行うこと。
- ・敷地内の側溝、排水枡等が、落ち葉、ゴミ等で詰まらないようにすること。
- ・定期的に巡回し、点検・散水等を行うこと。
- ・定期的に敷地内の雑草駆除を行うこと。
- ・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ようにすること。

3 業務時間

原則として開館時とし、市民ホール来館者に配慮し、混雑する時間帯を避けて業務を行うこと。

4 監督者

指定管理者は、業務遂行のため従事者の業務に関する一切の指揮監督をすること。

5 業務報告

指定管理者は、実施した業務結果に係る日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了後に月報・年度報告にまとめ委員会に報告すること。

6 服装等

指定管理者は、作業に従事する者に対し、常に清潔な制服を着用させ、胸部に名札をつけさせること。

8 その他

- ・ 業務の遂行にあたって疑問が生じたときは、必ず委員会の指示を受け処理すること。
- ・ 拾得物はすみやかに館長に届けること。
- ・ 指定管理者は、作業の実施にあたっては、事故防止に十分な注意をすること。
- ・ 指定管理者は、作業時間中に異常または事故を発見したときは、適切な処置をとるとともに、速やかに委員会に報告し、事故報告書を提出すること。
- ・ 希望の像に汚損・破損を発見したときは速やかに委員会に報告すること。
- ・ 本書に記載されていない事項であっても、市民ホールに管理に必要な業務については実施すること。

舞台管理業務仕様書

1 目的

適切な舞台管理業務を通じて、大ホールの安全かつ快適な利用環境を確保するとともに、利用者の利便性を高め、市民の利用を促進する。

2 業務内容

- ・ 必要に応じて進行スケジュール等に基づき、利用者と催事について十分な事前打合せを行い、議事録等の作成を行うこと。
- ・ 関係官庁への届け出を確認すること。
- ・ 利用者が持ち込む機材の搬入及び搬出に立ち会うこと。
- ・ 舞台・照明・音響・映写等各装置の仕込み及び進行操作を行うこと。但し、利用者が行う場合には指導、助言、監督すること。
- ・ 利用者からの要望に応じ適切に舞台設備等の操作を手伝うこと。但し、利用者が行う場合には指導、助言、監督すること。
- ・ 舞台設備等の貸出及び収納を行い、舞台設備の使用明細及び数量、破損等を点検確認すること。
- ・ 舞台設備の撤去、復元作業を手伝うこと。但し、利用者が行う場合には指導、助言、監督すること。
- ・ 使用終了後、舞台設備の備品・消耗品の整備管理及び楽屋、控室等の点検と火元確認、消灯を行うこと。
- ・ 大ホール備え付け設備・備品の管理と使用料精算書の記入と提出を行うこと。
- ・ 業務に必要な計測器、工具類及び用具を用意すること。
- ・ 舞台設備の保守点検に立ち会い、確認を行うこと。
- ・ その他利用者への便宜上、支援サービスが必要とされる場合には、指定管理者は、あらかじめ委員会と支援サービス内容等に関し協議を行い、必要な支援サービス内容の設定（備品貸出、機器レンタル仲介等）、実施を行うこと。

3 業務時間

- ・ 開館日において午前 8 時 45 分を業務開始時間とし、午後 10 時を業務終了時間とする。
- ・ 午後 10 時以降であっても、大ホール等の使用終了後において諸設備・機械類の格納、点検及び施錠、火気等の諸点検等の完了時業務があるとき、業務終了時間はそれらの業務終了時までとする。

4 実施体制

(1) 職員の配置

- ・ 舞台管理業務責任者を 1 名、同副責任者を 1 名、同従事者を必要に応じて配置する。責任者は、従事者を指揮監督するとともに、従事者の連絡調整に当たる。
- ・ あらかじめ作成した舞台業務勤務表に基づき、業務時間内は、大ホール使用の有無にかかわらず常時 1 名以上在館する体制とし、大ホール使用時は、必要な時間帯において 3

名以上とする。

(2) 従事者の具備条件

舞台管理業務責任者は 8 年以上の実務経験を、同副責任者は 3 年以上の実務経験を、従事者は 2 年以上の実務経験を有し、舞台装置に精通する者を業務に従事させるものとする。

5 安全確保

- ・ 指定管理者は、業務の実施にあたって、従事者又は第三者に対する事故防止に留意し、事故に対する一切の責任を負うこと。
- ・ 指定管理者は、業務の実施にあたって、事故等に対応するため、賠償責任保険に加入すること。
- ・ 高さが 2 メートル以上の箇所（以下、「高所」という。）で作業を行う場合は、安全带及び保護帽を着用すること。高所以外で作業を行う場合であっても、必要に応じて保護帽を着用すること。
- ・ 事故や事件・苦情等があった場合は、ただちに館長に報告し、その指示に従い速やかに対応するとともに、関係機関に通報し、事故報告書を作成して委員会に報告すること。

6 業務報告

指定管理者は、舞台管理業務の実施状況に係る日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了後に月報・年度報告にまとめ委員会に報告すること。

7 服装及び名札

指定管理者は、業務に従事する者に対し、常に清潔な制服を着用させ、胸部に名札を付けさせること。

8 その他

- ・ 業務の実施にあたって、疑問が生じた時は、必ず委員会の指示を受けて実施すること。
- ・ 拾得物は、速やかに館長に届けること。
- ・ 施設の設置目的に基づいた舞台管理業務を行うこと。
- ・ 舞台管理業務にあたっては、関係法令及び条例等の規定を遵守し、適切に行うこと。
- ・ 舞台管理業務に関して取得した利用者等の個人情報の保護を適切に行うこと。
- ・ 施設利用者に対し不快感を与えないよう、接客態度に留意すること。
- ・ 緊急時は利用者の避難誘導を行うこと。
- ・ 効率的、効果的な舞台管理業務を行い、経費の縮減に努めること。

ねずみ・害虫駆除及び生息防止管理業務仕様書

1 業務内容

市民ホールの適正な環境衛生の維持管理を図るため、ねずみ・害虫等の駆除及び生息防止業務を行う。業務遂行のため常に適正な人員を配置し、別表1の内容について誠実に履行すること。実施にあたっては、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」、「労働安全衛生法」等の関係法令を遵守し、併せて委員会の指示によること。

2 業務時間

原則として開館時とし、市民ホールの来館者に配慮し、混雑する時間帯を避けて業務を行うこと。

4 監督者

指定管理者は、業務遂行のため従事者の業務に関する一切の指揮監督をすること。

5 業務報告

指定管理者は、実施した業務結果に係る日報を作成・保管し、毎月・毎年度終了後に月報・年度報告にまとめ委員会に報告すること。

6 服装等

委託者は、作業に従事する者に対し、常に清潔な制服を着用させ、胸部に名札をつけさせること。

7 その他

- ・業務の遂行にあたって疑問が生じたときは、必ず委員会の指示を受け処理すること。
- ・拾得物は直ちに館長に届けること。
- ・指定管理者は、作業の実施にあたっては、事故防止に十分な注意をすること。
- ・指定管理者は、作業時間中に異常または事故を発見した時は、適切な処置をとるとともに、速やかに委員会に通報し、事故報告書を提出すること。
- ・ねずみ等の駆除のため殺ソ剤及び殺虫剤を使用する場合は、薬事法（昭和35年法律第145号）第14条又は第19条の2の規定による承認を受けた医薬品又は医薬部外品を用いること。
- ・本書に記載されていない事項であっても、市民ホールの必要な業務については、実施するものとする。

別表1. ねずみ・害虫等駆除及び生息防止管理業務内容

作業場所		回数等
会議室 エリア	風除室、廊下、EV ホール、客用トイレ 階段、会議室、事務室	<ul style="list-style-type: none"> ・ねずみ等の発生場所、生息場所及び侵入経路並びにねずみ等による被害の状況について、6月以内ごとに1回、定期的に、統一的に調査を実施し、当該調査の結果に基づき、ねずみ等の発生を防止するため必要な処置を講ずること。 ・定期点検を毎月1回行うこと。
大ホール エリア	関係者風除室、関係者用トイレ、廊下 EV ホール、授乳室、親子室 洗濯機置場、階段、客席、楽屋 ホワイエ、主催者事務所	
その他 エリア	機械室、荷捌き室等 排水管及びマンホール等塵集積所 パイプシャフト、花壇周辺	
作業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ねずみ及びゴキブリ等害虫の生息状況調査及び保全点検 ・足跡及び喫食調査 ・毒餌剤の配餌、防除薬剤（乳剤・粉剤等）の散布 	