

業務名

札幌市公園便所包括管理に関する検討業務

業務委託費

円也

一金	内訳	業務価格	円也
		消費税等相当額	円也

業務説明

1. 業務概要

本業務は、札幌市が管理する公園便所に関する市民から問い合わせ対応、清掃業務、維持管理業務を包括的に民間委託することで、公園便所の清掃及び維持管理等の効率化、コスト削減を実現するために、必要な検討を行う。

2. 履行期間

契約締結日から令和6年3月22日までとする。

3. 仕様書等

受託者は、本業務仕様書及び特記仕様書に基づいて適正に役務を履行しなければならない。なお、役務の実施に際して、上記仕様書等に定めのない事項が発生した場合は、業務担当者との協議の上決定するものとする。

4. 業務主任者

業務主任者は、本業務の技術上の計画・管理を行うものとし、技術士（建設部門または、総合技術監理部門）を配置すること。

5. 着手

受託者は、本役務を実施するにあたり、着手前に役務内容の詳細について業務担当者と十分協議し、次の書類を提出するものとする。

- (1) 着手届
- (2) 業務日程表
- (3) 業務主任者指定通知書
- (4) 業務主任者経歴書
- (5) 業務履行計画書

6. 完了

受託者は、本役務の完了後、速やかに次の書類を提出するものとする。

- (1) 完了届
- (2) 成果品（詳細は特記仕様書のとおり）

札幌市

札幌市公園便所包括管理に関する検討業務 特記仕様書

1. 業務の目的

本業務は、札幌市が管理する公園便所（指定管理公園は除く）に関する市民からの問い合わせ対応、公園便所清掃等業務（以下、「清掃業務」という。）、公園便所等維持管理業務（以下、「維持管理業務」という。）を包括的に民間委託することで、公園便所の清掃及び維持管理等の効率化、コスト削減を実現するために、必要な検討を行うことを目的とする。

具体的には、①民間業者に裁量を持たせた発注方法の検討、②専門性の高い業者選定の検討、③苦情対応の効率化・迅速化に関する検討を行う。

2. 公園便所の清掃及び維持管理等の現状の課題

札幌市の公園便所は、昭和の年代に設置されたものが多く老朽化が著しいことから、設備等の故障が多数発生している。公園便所には建築、機械設備、電気設備と多様な設備があり、修繕業務発注のために必要な個々の専門知識を習得する必要があるうえ、修繕業務の発注のためには、現地確認、業者選定、見積徴取、積算、仕様書の作成、公示、入札といった様々な事務手続きに相当な時間を要する。そのため、修繕完了まで半年程度経過することが多く、著しい市民サービス低下を招いている。このため、現在札幌市が発注している修繕業務について、包括的民間委託の受託者の裁量で修繕を行うことができれば、修繕作業の迅速化を図ることができる。

また、現状の維持管理業務では、資格要件が限定的であるため、公園便所に関する実務経験がない場合でも、受託できる仕組みになっている。今後、より難易度の高い修繕も包括的に委託する際には、業務の適正な遂行のためにも、高い専門技術を有する業者を選定することが必須であり、そのための資格要件の設定や、選定方法の精査、委託内容・期間の決定が必要である。

さらに、現状、札幌市内の公園便所に関する問合せ・苦情はすべて市役所に直接つながるような仕組みになっているが、電話対応についても民間委託することで、電話受付から清掃・修繕作業までのタイムラグをなくして、苦情対応の効率化・迅速化を図ることが可能と考えられる。

3. 業務内容

3.1 計画・準備

前述の業務目的・課題を把握したうえで本特記仕様書に示す業務内容を確認し、業務概要・実施方針・業務工程・業務組織計画・打合せ計画・成果品の内容、部数・使用する主な図書及び基準・連絡体制（緊急時含む）等の事項について業務計画書を作成する。

3.2 現状の公園便所に関する基本情報の整理、及び清掃業務・維持管理業務・苦情要望内容の整理

市が管理する対象施設の状況（閉鎖状況、設置後経過年数等）、維持管理の作業内容（修繕項目、修繕金額、苦情内容、修繕箇所数等）、管理体制（作業人数、作業時間等）等を、札幌市が提供する既存資料を通じて把握する。

具体的には以下の項目について調査すること。

- 公園便所の閉鎖状況、設置後経過年数の精査→現状のトイレ一覧より整理
- 維持管理業務で支給している物品の種類、数量、支給品購入額等の精査→過年度の物品購入リストより整理
- 維持管理業務以外で修繕した公園便所に関する修繕業務の修繕箇所、修繕金額、修繕工種、修繕件数等の精査→過年度の発注業務一覧より整理
- 維持管理業務で行った作業内容、作業件数等の精査→過年度の作業日報より整理
- 清掃業務で行った作業内容・件数等の精査→過年度の作業日報より整理
- 苦情要望に関する内容、件数等の精査→過年度の苦情要望故障箇所一覧より整理

3.3 他都市等の事例調査

国、北海道、他自治体における包括的民間委託の事例（5件程度）や、公園便所の清掃・維持管理に関する法令、基準、資格要件等について情報収集を行うとともに、本市の状況をふまえた最適な制度設計の提案を行うこと。

具体的には以下の項目について調査・提案を行うこと。

- 包括的民間委託を行っている類似事例（公園便所ではない他公共施設でも可能とする）を調査し、総価契約に含める修繕金額の上限設定、総価契約と単価契約の条件設定、要求水準の設定、要求水準の達成評価（モニタリング）方法、水準を満たさない場合の処置方法、リスク分担や複数年契約の設定等について情報収集を行い、本市の状況をふまえ、最も適切な制度設計を提案すること。
- 公園便所に関する清掃・維持管理に関する事例を調査し、清掃や維持管理の要求水準、関係法令、基準、資格要件等の整理を行い、本市の状況をふまえ、最も適切な制度設計を提案すること。

3.4 包括的民間委託の導入効果の試算

包括的民間委託を行った場合、想定される事業費を算出し、現状の清掃・維持管理業務の費用、発注業務の費用とのコスト比較を行うこと。また、包括的民間委託を行った場合の効果について、コスト以外の定量的・定性的なメリットの評価を行う（例：市民サービスの向上、環境負荷の低減等）。

3.5 仕様書等の概略検討

ここまでの検討結果を踏まえて、構成・記載すべき事項等を検討し仕様書（素案）を作成する。なお、仕様書の構成は、下記の内容を基本とする。

札幌市公園便所包括管理事業 仕様書（素案）

1. 目的
2. 札幌市の公園便所に関する現状と課題
3. 事業概要
 - 3.1. 履行期間
 - 3.2. 対象施設
 - 3.3. 業務範囲（総価契約、単価契約）
 - 3.4. 適用法令・基準類
4. 実施体制

- 4.1. 資格要件
- 4.2. 配置予定の技術者
- 4.3. 個別業務に求める体制等
- 4.4. 保険加入
- 4.5. 事故等の報告及び対応
- 4.6. 地域住民及び周辺環境への配慮
- 4.7. 施設・機材・材料
- 4.8. 関係機関との連携体制
- 5. 要求水準
 - 5.1. 清掃業務の要求水準
 - 5.2. 維持管理業務の要求水準
 - 5.3. 修繕業務の要求水準
 - 5.4. 問合せ対応に関する要求水準
- 6. リスク分担表
- 7. モニタリング手順

< 参考資料（収集した資料や情報） >

3.6 報告書作成

業務履行にあたり作成した資料のほか、収集した資料や仕様書等作成の根拠資料を取りまとめた報告書及び説明用の概要版を作成する。

3.7 打合せ

業務における打ち合わせは、初回・中間4回・最終の計6回とする。

- (1)業務着手時
- (2)中間①（本市の公園便所に関する基本情報の整理）
- (3)中間②（他都市の事例調査）
- (4)中間③（包括的民間委託の導入効果の試算、仕様書作成に関する協議①）
- (5)中間④（仕様書作成に関する協議②）
- (6) 成果物納入時

4. 成果品

以下の成果品を納品すること。

(1) 報告書（A4 版製本）：1部

(2) 電子データ（CD-R）等：1部

- ・オリジナルファイル（Excel、Word、CAD データ等）一式
- ・上記、pdf データ一式

(3) その他、業務担当者が必要と認めたもの。また、業務を進めるうえで入手した収集資料・情報については、それらを電子化して成果品に含めること。

5. 環境負荷低減への取組み

・本業務においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

・両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

・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を心がけること。

・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。

6. その他

・業務内容について、不明な点、疑義が生じた場合には、業務担当職員と協議すること。

・本業務で知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。

・受託者は、個人情報等を取り扱う際には「別記1 個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「別記2 個人情報取扱安全管理基準」を遵守すること。

・札幌市からの提供資料として、以下のものを貸与する。

【提供資料一覧】

資料名
札幌市内の公園便所 一覧
物品購入リスト
公園便所関係発注業務 一覧
公園便所清掃等業務 作業日報
公園便所等維持管理業務 作業日報
苦情要望故障箇所 一覧
公園便所清掃業務に係る積算手法検討業務 報告書
公園便所清掃等業務 仕様書
公園便所維持管理業務 仕様書

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策

(6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督すると

ともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要

に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

個人情報取扱安全管理基準

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

- (1) 組織的安全管理措置
- (2) 人的安全管理措置
- (3) 物理的安全管理措置
- (4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」の「4-3-1」の「安全管理措置(法第66条)」を御確認ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
- (2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。
- (3) 個人情報の取扱い、セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
- (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

- (1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

- (2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業員を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入

退室の記録を保管していること。

- (3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めの整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。
- (4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。
- (5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

- ・本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。
- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 関係法令の遵守

個人情報保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

8 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、個人情報を取扱う場面が生じた場合、速やかに本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。別記1「個人情報の取扱いに関する特記事項」第12条にある個人情報の受け渡し状況についても個人情報取扱状況報告書に記載すること。

内訳書

工 種	種 別	細 目	単 位	数 量	摘 要
委 託 費					
	直 接 人 件 費		式	1	第1号内訳書
	直 接 経 費	電 子 成 果 品 費 作 成 費	式	1	
	直 接 原 価		式	1	
	直 接 経 費 及 び 間 接 原 価	そ の 他 原 価	式	1	
	役 務 原 価		式	1	
	一 般 管 理 費		式	1	
設 計 業 務 価 格			式	1	
消 費 税 等 相 当 額			式	1	10%
業 務 委 託 費			式	1	

札 幌 市

第1号内訳書

番号	項 目	摘 要	数量	単位
1	直接人件費			
	計画・準備			
		主任技師	1.5	人日
		技師(A)	2.0	人日
		技師(B)	2.0	人日
		小計		
	現状の公園便所に関する基本情報の整理等			
		主任技師	1.3	人日
		技師(A)	2.0	人日
		技師(B)	1.5	人日
		技師(C)	4.0	人日
		技術員	7.0	人日
		小計		
	他都市等の事例調査			
		主任技師	4.5	人日
		技師(A)	8.0	人日
		技師(B)	15.5	人日
		技師(C)	19.5	人日
		技術員	11.0	人日
		小計		

第1号内訳書

番号	項目	摘要	数量	単位
2	直接人件費			
	包括的民間委託の導入効果の試算			
		主任技師	0.5	人日
		技師(A)	1.5	人日
		技師(B)	3.0	人日
		技師(C)	4.0	人日
		技術員	2.5	人日
		小計		
	仕様書等の概略検討			
		技師(A)	0.5	人日
		技師(B)	3.0	人日
		技師(C)	4.0	人日
		技術員	5.5	人日
		小計		
	報告書作成			
		主任技師	1.3	人日
		技師(A)	2.0	人日
		技師(B)	3.5	人日
		小計		
	打合せ協議			
		主任技師	3.0	人日
		技師(A)	3.0	人日
		技師(B)	3.0	人日
		小計		
合計				