

札幌コンサートホールの管理に関する協定書

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項及び札幌市都市公園条例（昭和32年条例第3号。以下「条例」という。）第29条第1項の規定に基づき、札幌市（以下「甲」という。）が札幌コンサートホール（以下「コンサートホール」という。）の指定管理者に公益財団法人札幌芸術文化財団（以下「乙」という。）を指定するに当たり、甲と乙とは、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成15年条例第33号）第8条の規定に基づき、コンサートホールの管理に関し、次のとおり協定を締結する。

第1章 総則

（協定の目的及び基本的事項）

第1条 この協定は、甲及び乙が相互に協力し、コンサートホールを適正かつ円滑に管理するために必要な事項を定めることを目的とする。

2 この協定に定める許可、承認、請求、指示、報告、取消及び停止等は、原則として書面にて行わなければならない。

（指定期間等）

第2条 甲が乙をコンサートホールの指定管理者として指定する期間（以下「指定期間」という。）は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

2 第7条に定める管理業務及び第34条に定める自主事業（以下「管理業務等」という。）に係る事業年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

（基本合意）

第3条 甲及び乙は、信義を重んじ、誠実にこの協定を履行しなければならない。

2 甲は、コンサートホールの管理に民間の能力を活用する指定管理者制度の目的を十分に理解し、乙が行う管理業務等の計画を尊重するものとする。

3 乙は、コンサートホールの設置目的を十分に理解し、管理業務等を効率的に遂行するとともに、的確に市民ニーズを把握し、サービスの向上に努めるものとする。

（権利の譲渡禁止等）

第4条 乙は、この協定によって生ずる権利及び義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、甲が特に認めた場合は、この限りでない。

第2章 管理業務の実施

（管理物件）

第5条 乙が管理するコンサートホールの土地、建物、設備、備品等（以下「管理物件」という。）の内容は、コンサートホール管理業務等仕様書（以下「仕様書」という。）のとおりとする。

2 乙は、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理しなければならない。

(管理物件の使用)

第6条 乙は、管理業務を遂行するため、管理物件を無償で使用することができる。

2 乙は、管理物件を管理業務の範囲を超えて使用してはならない。

3 前項の規定にかかわらず、乙は、第34条に定める自主事業を行う場合は、甲の承認を得て管理業務の範囲を超えた管理物件の使用を行うことができる。

4 乙は、前項の規定により管理物件を使用する場合において、都市公園法第5条第1項の規定に基づく公園施設の設置許可又は管理許可を必要とするとき若しくは地方自治法第238条の4第7項の規定に基づく行政財産の目的外使用許可を必要とするときは、条例若しくは札幌市公有財産規則（昭和39年規則第46号）に定めるところにより、甲に対して、公園施設の設置許可又は管理許可の申請書若しくは行政財産使用許可申請書を提出し、所定の使用料を納付しなければならない。

(管理業務の範囲)

第7条 乙が行う管理業務の範囲は、次のとおりとする。

(1) 統括管理業務

(2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務

(3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務

(4) 施設の利用等に関する業務

(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務

2 管理業務の細目及び管理の基準は、仕様書に定めるとおりとする。

3 甲は、必要かつやむを得ない事情があると認めるときは、乙と協議の上、仕様書に定める業務の細目又は管理の基準を変更することができる。

(業務計画書等の提出)

第8条 乙は、指定期間の各年度の管理業務に係る業務計画書及び収支計画書を作成し、当該年度の前年度の3月31日までに甲に提出し、その確認を受けなければならない。

2 前項の収支計画書は、甲の定めた様式によるものとする。

(雇用条件の確保)

第8条の2 乙がコンサートホールの業務を行うために必要な従事者に支払う賃金の最低額は、時給944円相当額とする。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。

(法令等の遵守)

第9条 乙は、地方自治法その他の関係法令及び条例、札幌市都市公園条例施行規則（昭和32年規則第33号、以下「規則」という。）、札幌コンサートホール管理規則（平成9年規則第8号、以下「管理規則」という。）その他の関係規程並びにこの協定を遵守し、仕様書及び前条の業務計画書に基づき、管理業務を行わなければならない。

(委託等の禁止)

第10条 乙は、管理業務の全部又は一部について第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、次に掲げる業務は、この限りでない。

(1) 施設の清掃業務

(2) 施設の警備業務

- (3) 施設、設備及び備品の保守管理業務
- (4) 施設、設備及び備品の修繕業務
- (5) 広報、啓発、調査、研究、催事等により一時的に発生する軽微な事務に関する業務
- (6) その他甲が必要と認める業務

2 乙は、前項各号（第5号を除く）に掲げる業務を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、甲の承認を得なければならない。

3 乙が管理業務の一部を実施させた第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害又は増加費用は、全て乙の責めに帰すべき事由により生じた損害又は増加費用とみなし、乙がこれを負担するものとする。

（個人情報保護の保護）

第11条 乙は、管理業務等を行うに当たって乙が保有する個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第4章及び第66条第2項の規定により準用する同条第1項の規定その他関係規程のほか、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

2 乙は、個人情報の保護に関する法律第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、適正に対応しなければならない。

3 乙は、甲から管理業務等を行うに当たって乙が保有する個人情報の提出の要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

（情報公開）

第12条 乙は、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）第22条の2第1項の規定に基づき、管理業務等を行うに当たって保有する文書の公開に努めなければならない。

2 乙は、前項の文書について、札幌市情報公開条例第22条の2第2項の規定に基づき、甲に対する文書の閲覧、写しの交付等の申出があった場合において、甲から文書の提出の要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

（札幌市行政手続条例の遵守）

第13条 乙は、施設の使用承認等の手続について、札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）に定めるところにより、適正に処理しなければならない。

（札幌市オンブズマンへの協力）

第14条 乙は、札幌市オンブズマン条例（平成12年条例第53号）第20条の規定に基づき、札幌市オンブズマンから調査の依頼があったときは、これに協力しなければならない。

（秘密の保持）

第15条 乙は、管理業務等を実施する上で知り得た秘密を第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。指定期間が満了し、又は指定を取り消された後においても、同様とする。

（情報資産に関するセキュリティ対策）

第16条 乙は、管理業務に係る情報資産を取り扱うに当たり、別記2「情報セキュリティ特記事項」の遵守に努めなければならない。

第3章 利用料金及び管理費用

(利用料金)

第17条 乙は、コンサートホールにおける条例第3条第1項又は第3項の許可に係る行為についての料金及び有料公園施設の利用に係る料金（以下これらを「利用料金」という。）を乙の収入として収受することができる。

2 利用料金は、条例別表1の規定による使用料の額及び別表4の規定による使用料の額（同表に定める使用の単位（備付物件に係る使用の単位を含む。）を変更し、又は新たな単位を設定する場合にあっては、同表の規定による使用料の額を基準として甲が別に定めるところにより算定した額）の範囲内において、乙が甲に書面にて協議を申し入れ、その承認を得た上で、定めなければならない。

3 前項の申入れは、新たに料金を定める予定の日の14日前までに行わなければならない。ただし、指定期間のうち初年度にかかる申入れについては別途協議とする。

4 乙は、条例第30条第4項の規定により利用料金を減額し、若しくは免除し、又は同条第5項の規定により利用料金を還付するときは、規則、札幌コンサートホール使用料減免取扱要領及び札幌コンサートホール使用料の還付に伴う運用基準に定めるところにより行わなければならない。

5 乙は、指定期間の満了日又は指定の取消しがあった日後の利用に係る利用料金を事前に収受した場合は、甲の指示するところにより、その利用料金に相当する金額を次期指定管理期間における指定管理者又は甲に支払わなければならない。

(管理費用)

第18条 甲は、管理業務に係る費用（以下「管理費用」という。）として、金3,030,365,000円を乙に支払うものとする。

2 前項の管理費用は、次の表のとおり年度ごと4回に分割して支払うものとし、各期の支払金額について、乙の請求があった日から起算して30日以内に支払うものとする。

(単位：円)

| 回数 | 請求時期 | 支払金額（消費税及び地方消費税を含む。） | | | | |
|-----|------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 | 令和9年度 |
| 1回目 | 4月 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 |
| 2回目 | 6月 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 |
| 3回目 | 9月 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 | 151,518,000 |
| 4回目 | 12月 | 151,519,000 | 151,519,000 | 151,519,000 | 151,519,000 | 151,519,000 |

3 甲は、第22条第2項に定める業務報告書の提出がない場合その他甲が特に必要と認める場合は、前項の規定にかかわらず、管理費用の全部又は一部の支払を停止することができる。

4 指定期間中に条例の改正又は第7条第3項の規定による仕様書に定める業務の細目若しくは管理の基準の変更に伴い管理費用が増加し、又は減少する場合は、甲乙協議の上、第1項に定める管理費用の額及び第2項に定める支払金額を変更することができる。

5 指定期間中に経済情勢の激変その他予期することのできない特別な事情により、第1項に

定める管理費用の額が著しく不適当となった場合は、甲乙協議の上、当該管理費用の額及び第2項に定める支払金額を変更することができる。

(経理の区分)

第19条 乙は、管理業務を行うに当たっては、管理費用、利用料金収入その他の収入を歳入とし、管理業務に要する経費を歳出として、他の会計と区分して経理しなければならない。

2 乙は、第34条に定める自主事業を行う場合、当該自主事業の収入及び支出について、第1項の経理とは別に、実施する事業ごとに区分して経理しなければならない。

(修繕費等の負担)

第20条 管理物件の修繕等については、1件(合理的な理由のある工事単位をいう。以下同じ)につき50万円(消費税及び地方消費税を含む。)以上のものは甲の負担で行うものとし、1件につき50万円(消費税及び地方消費税を含む。)未満のものは乙の負担で行うものとする。

ただし、費用負担について、甲乙の協議により、支障がないと判断される場合には、管理業務に係る費用として乙の負担において行うことができる。

2 前項の規定にかかわらず、乙の管理瑕疵に基づく管理物件の損傷に伴う修繕等は、乙の負担で行うものとする。

3 修繕等により生じた更新施設等は、すべて甲に帰属するものとする。

(備品の調達及び帰属)

第21条 管理物件である備品が管理業務等の用に供することができなくなった場合は、仕様書に定めるところにより、甲又は乙の負担で更新するものとする。ただし、乙の責めに帰すべき事由により滅失し、又は毀損した場合は、乙の負担で備品を調達しなければならない。

2 前項の備品以外の物品で、本管理業務を遂行するに当たり乙が必要とするものは、管理業務に係る費用として乙の負担で調達し、管理業務等の用に供することができる。

3 第1項の規定により調達した備品の所有権は甲に帰属し、前項の規定により調達した物品の所有権は乙に帰属する。ただし、乙の申し出により、前項の規定により調達した物品の所有権を甲に帰属させることができる。

第4章 事業報告

(事業報告)

第22条 乙は、毎年度終了後、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、5月31日までに甲に提出した後、その承認を得なければならない。また、当該年度の乙の経営状況を説明する書類について、確定後速やかに提出しなければならない。

(1) 管理業務等の実施状況

(2) 管理業務等に係る収支決算(甲の定める様式によること)

(3) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、毎月15日までに、次に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

(1) 施設の利用状況

(2) その他甲が必要と認める事項

(報告・調査・指示)

第23条 甲は、管理業務等の適正を期するため、乙に対して、管理業務等又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

第5章 指定の取消し等

(指定の取消し及び管理業務の停止)

第24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、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の一部又は全部の停止を命ずることができる。

(1) 乙が条例、規則又はこの協定に違反したとき。

(2) 乙が地方自治法第244条の2第10項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、若しくは調査を妨げ、又は虚偽の報告をしたとき。

(3) 乙が地方自治法第244条の2第10項の規定による指示に故意に従わないとき。

(4) 乙が札幌コンサートホール指定管理者募集要項に定めた申込資格を失ったとき。

(5) 指定管理者の申込みの際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき。

(6) 乙の経営状況の悪化等により管理業務を行うことが不可能又は著しく困難になったとき。

(7) 乙に管理業務を行わせておくことが社会通念上著しく不相当と判断されるとき。

(8) 乙の責めに帰すべき事由により管理業務が行われなるとき。

(9) 不可抗力(暴風、豪雨、豪雪、洪水、地震、火災、暴動その他の甲又は乙の責めに帰することのできない自然的又は人為的な現象をいう。以下同じ)又は法令の改正その他の制度変更により管理業務を遂行することが困難になったとき。

(10) 乙が、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「暴力団」という。)又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)第7条第1項に規定する暴力団関係事業者(以下「暴力団関係事業者」という。)に該当すると認められるとき。

(11) 相手方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。)又は暴力団関係事業者であることを知りながら、乙が当該相手方と委託や物品調達などの協定に関連する契約(以下「関連契約」という。)を締結したと認められるとき。

(12) 乙が暴力団員又は暴力団関係事業者と関連契約を締結していた場合(前号に該当する場合は除く)に、甲がその関連契約の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。

(13) 前3号に掲げる場合のほか、施設の管理運営に当たり、暴力団を利することとならないように必要な措置を講じなかったとき。

2 前項の規定により指定管理者の指定が取り消された場合は、乙は、指定を取り消された日から30日以内に、第22条第1項に規定する事業報告書を甲に提出しなければならない。

3 甲は、第1項の規定により指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合は、既に乙に対して支払った管理費用の全部又は一部を返還させることが

できる。

- 4 第1項の規定により甲が指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合（第9号に掲げる事由による場合を除く）は、乙は、当該取消し等により生じた甲の損害を賠償しなければならない。
- 5 前項に規定する場合において、乙に損害が生じることがあっても、乙は甲に対しその賠償を請求することができない。
- 6 第1項第9号に掲げる事由により甲が乙の指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合における甲又は乙に生じた損害の負担については、甲乙協議の上定める。

第6章 事故発生時の対応等

（事故発生の報告等）

第25条 乙は、管理業務等を行うに当たって事故が発生したときは、必要な措置を講ずるとともに、その状況を速やかに甲に報告し、甲の指示を受けなければならない。

（損害賠償）

第26条 乙は、管理業務等を行うに当たり、乙の責めに帰すべき事由により甲に損害を与えた場合は、第24条第4項の規定に基づき損害を賠償する場合を除き、甲の定めるところにより、その一切の損害を賠償しなければならない。

2 乙は、管理業務等を行うに当たり、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

3 前項に規定する場合において、甲が当該第三者に対して損害の賠償をしたときは、甲は乙に対して、賠償した金額の全部又は一部を求償することができる。

（リスク分担）

第27条 管理業務に関するリスク分担は、別表のとおりとする。

第7章 雑則

（帳簿等の整備保管）

第28条 乙は、次に掲げる帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管しなければならない。

- (1) 事業日誌
- (2) 第30条の規定により届け出た管理業務に関する諸規程
- (3) 文書管理簿
- (4) 各年度の事業計画書及び事業報告書
- (5) 収支予算及び収支決算に関する書類
- (6) 金銭の出納に関する帳簿
- (7) 物品の受払に関する帳簿
- (8) その他甲が必要と認める書類

（重要事項の変更の届出）

第29条 乙は、定款、団体の名称、事務所の所在地、代表者の氏名等に変更が生じた場合は、速やかに甲に届け出なければならない。

(規程等の整備)

第30条 乙は、管理業務に関する諸規程を整備し、これを甲に届け出なければならない。

(原状回復)

第31条 乙は、指定期間が満了したとき、又は指定管理者の指定を取り消されたときは、速やかに管理物件を原状に回復しなければならない。ただし、甲が特に認めた場合は、この限りでない。

(業務の引継ぎ)

第32条 乙は、指定期間が満了するときは指定期間の満了の日までに、指定管理者の指定を取り消されたときは速やかに、次の指定管理者又は甲による管理業務等が円滑に実施されるよう、甲の指示に従い、次の指定管理者又は甲に対して業務の引継ぎを行わなければならない。

2 前項の規定により乙が次の指定管理者に業務の引継ぎを行うときは、書面を取り交わし、その写しを甲に提出しなければならない。

3 乙は、指定期間が満了したとき、又は指定管理者の指定を取り消されたときは、甲の指示するところにより、管理物件及び管理業務等に必要な書類を速やかに次の指定管理者又は甲に引き渡さなければならない。

4 甲は、必要と認める場合には、指定期間の満了に先立ち、乙に対して甲又は甲が指定する者による管理物件の視察を申し出ることができるものとする。

5 乙は、甲から前項の規定による申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(準備行為)

第33条 乙は、指定期間の開始の日の前日までに、管理業務等の遂行に必要な資格その他の能力を有する人材を確保し、必要な研修等を行い、管理業務等の遂行に必要な一切の準備を行わなければならない。

2 乙は、管理業務の準備のために必要な場合は、指定期間の開始に先立ち、甲に対して管理物件の視察を申し出ることができる。

3 甲は、乙の管理業務等の準備を円滑に行うため、必要な指示、助言及び協力をするものとする。

(自主事業)

第34条 乙は、コンサートホールにおいて、第7条第1項に定める管理業務のほか、自己の責任と費用により、仕様書に従い自主事業として次の事業を実施するものとする。

(1) 飲食事業(レストラン運営及び自動販売機設置)

(2) グッズ販売事業

(3) 補助金交付の対象となる自主事業

2 乙は、前項に定める事業のほか、次に掲げる事業を、自己の責任と費用により、仕様書に従い自主事業として実施することができる。

(1) 当該業務がコンサートホールの設置目的に合致し、かつ、管理業務の遂行を妨げない

範囲において、仕様書に定める承認要件の全てに該当する事業

(2) 当該業務がコンサートホールの設置目的には合致しないが、コンサートホールの利便性を高める等の目的があり、かつ、管理業務の遂行を妨げない範囲において、仕様書に定める承認要件の全てに該当する事業

3 乙は、前2項に定める自主事業を実施する場合は、甲に当該自主事業に係る事業計画書及び収支計画書を提出し、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

4 甲は、必要があると認めるときは、前項の承認に条件を付することができる。

5 甲は、第1項及び第2項の規定により乙が実施する自主事業が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も含む。）及び仕様書に従って事業が実施されていると認められない場合は第3項の承認を取消することができる。

(協議会の設置)

第35条 甲及び乙は、コンサートホールの管理運営に関する協議及び調整を行うため、札幌コンサートホール運営協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

2 協議会は、甲及び乙並びに利用者団体その他の甲が認める団体により構成する。

3 協議会の運営に関し必要な事項は、甲乙協議の上定める。

(政策推進連絡会の開催)

第35条の2 甲及び乙は、コンサートホールの管理運営に関し、相互の理解を深め、札幌市の政策方針に適合した施設運営を行うための連絡調整の場として、政策推進連絡会を開催する。

2 政策推進連絡会の運営に関し必要な事項は、甲乙協議の上定める。

(裁判管轄)

第36条 この協定に関する訴訟は、札幌市を管轄する裁判所に提訴する。

(協定の改定)

第37条 甲及び乙は、特別の事情がある場合に限り、協議の上この協定を改定することができる。

(その他)

第38条 この協定に関し疑義が生じた事項及びこの協定に定めのない事項は、甲乙協議の上定める。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙双方記名押印の上、各1通を所持する。

令和5年3月24日

(甲) 札幌市中央区北1条西2丁目
札幌市
代表者 市長 秋元 克広

(乙) 札幌市南区芸術の森2丁目75番地
公益財団法人札幌市芸術文化財団
代表者 副理事長 大友 裕之

別表 (リスク分担表)

| 種 類 | 内 容 | 負担者 | |
|-------------------|---|------|---|
| | | 甲 | 乙 |
| 物価・金利変動 | 物価・金利の変動に伴う経費の増加又は収入の減少 | | ○ |
| 税制・法令改正 | 施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増加又は収入の減少 | ○ | |
| | 上記以外の改正等による経費の増加又は収入の減少 | | ○ |
| その他の制度変更 | 指定管理者制度に直接関係する条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少 | ○ | |
| | 上記以外の条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少 | | ○ |
| 資金調達 | 資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等 | | ○ |
| 需要変動 | 需要変動による収入の減少 | | ○ |
| 業務内容の変更 | 行政上の理由による業務内容の変更に伴う経費の増加 | ○ | |
| | 乙の提案に基づく指定期間中途の業務内容の変更に伴う経費の増加 | | ○ |
| 不可抗力 | 不可抗力に伴う施設・設備の復旧経費 | ○ | |
| | 不可抗力に伴う事業の中断 | 協議事項 | |
| 施設の損壊等による修繕、事業の中断 | 乙の管理瑕疵に基づく施設・設備の損傷に伴う修繕費用等の増加及びそれに伴う事業の中断等 | | ○ |
| | 乙の管理瑕疵によらない施設・設備の損傷に伴う修繕費用等 | 協議事項 | |
| | 乙の管理瑕疵によらない施設・設備の修繕等に伴う事業の中断等 | 協議事項 | |
| 許認可等 | 甲が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期 | ○ | |
| | 乙が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期 | | ○ |
| 第三者への賠償 | 乙の責めに帰すべき事由により損害を与えた場合 | | ○ |
| | 上記以外の事由により損害を与えた場合 | ○ | |
| 引継費用 | 管理運営の引継ぎに必要な費用 | | ○ |

注 この表に定める事項で疑義がある場合又は表に定める事項以外の不測のリスクが生じた場合は、甲乙協議の上、リスク分担を決定する。

【別記1】

個人情報取扱特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 この協定により、札幌市（以下「甲」という。）から指定管理者の指定を受けた者（以下「乙」という。）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 乙は、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 乙は、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。）により甲に報告しなければならない。

2 乙は、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 절차를定めなければならない。

3 乙は、保護管理者及び従業者を変更した場合は、書面により甲に報告しなければならない。

4 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。

5 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 乙は、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甲に報告しなければならない。

2 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、主催事業等の開催場所、その他甲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 乙は、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この協定による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 乙は、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 乙は、この協定による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 乙は、その使用する者がこの協定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、この協定が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 乙は、この協定による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。

(委託を行う際の措置)

第7条 乙は、協定書第10条第2項による承認を得る場合において、個人情報を取り扱う業務の委託の承認を得ようとする場合には、甲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) 委託先の名称
- (2) 委託する理由
- (3) 委託して処理する内容
- (4) 委託先において取り扱う情報
- (5) 委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
- (6) 委託先に対する管理及び監督の方法

2 乙は、前項の申請に係る書面を甲に対して提出する場合には、委託先が甲指定様式に必要な事項を記載した書類を添付するものとする。

3 甲が第1項の規定により承認した場合には、乙は、委託先に対して本協定に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して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。

4 甲が第1項の規定により、乙に対して個人情報を取り扱う業務の委託を承諾した場合には、乙は、委託先との契約において、委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 前項に規定する場合において、乙は、委託先の履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、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 乙は、この協定による業務を処理するに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲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 乙は、この協定による業務を派遣労働者、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協定に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、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 乙は、この協定による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) 従業員の監督・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 乙は、この協定による業務において利用する個人情報について、この協定による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 乙は、甲と乙との間の個人情報の受渡しを行う場合には、甲が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、甲は、乙に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は甲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 乙は、この協定による業務の終了時に、この協定による業務において利用する個人情報について、甲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 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲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。

3 乙は、前2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。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 乙は、甲から、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 乙は、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 甲は、この協定による業務に係る個人情報の取扱いについて、本協定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、乙及び委託先に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又はこの協定による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 乙は、この協定による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、直ちに甲に対して、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、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲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 甲は、この協定による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。

(特記事項に違反した場合の協定解除及び損害賠償)

第17条 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この協定の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

【別記2】

情報セキュリティ特記事項

(基本事項)

第1条 この協定により、札幌市（以下「甲」という。）から指定管理者の指定を受けた者（以下「乙」という。）は、この協定による業務を行うに当たり、情報資産の取扱いに際し、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(定義)

第2条 この情報セキュリティ特記事項において使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 情報セキュリティ 情報資産の機密の保持、正確性及び完全性の維持並びに定められた範囲での利用可能な状態を維持することをいう。
- (2) 行政情報 この協定による業務を行うに当たり、甲から提供された情報及び新たに作成又は取得した情報（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及び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8項に規定する特定個人情報（以下これらを「個人情報」という。）を含む。）をいう。
- (3) 情報システム この協定による業務を行うに当たり、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、記録媒体等で構成され、これらの一部又は全体で業務処理を行う仕組みをいう。
- (4) 記録媒体 行政情報の記録及び管理に使用される磁気ディスク、磁気テープ、光ディスク等をいう。
- (5) 情報資産 行政情報及び情報システムで取り扱う全ての電磁的データをいう。

(セキュリティ特記事項の遵守)

第3条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の取扱いについては、この情報セキュリティ特記事項等において定められている情報セキュリティに関する事項を遵守するものとする。

2 乙は、この協定による業務履行の必要性により個人情報の取扱いが生じた場合、当該個人情報に係る個人の権利利益の保護を図るため、個人情報の保護に関する法律の例により適正に取り扱わなければならない。

(組織体制)

第4条 乙は、この協定による業務に係る情報セキュリティに関する組織的な体制として、次に掲げる事項について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合には、乙は速やかに書面により甲へ連絡しなければならない。

- (1) 情報セキュリティに係る責任体制
- (2) 情報資産の取扱部署、責任者及び担当者
- (3) 通常時及び緊急時の連絡体制

(4) 業務履行場所

(秘密の保持)

第5条 乙は、この協定による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならない。

2 乙は、この協定による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この協定による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならないことその他情報資産の保護に関して必要な事項を周知徹底するとともに適切な教育を行うこと。

3 乙は前項の実施状況を書面にし、甲に提出すること。

4 第1項及び第2項の規定は、この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(業務目的以外の利用等の禁止)

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を当該業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人データの保存)

第7条 乙は、この協定による業務によって収集した個人のデータについては、暗号化して保存しなければならない。

(複写及び複製の禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を複写し、又は複製してはならない。

(業務履行場所以外への持出禁止)

第9条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を業務履行場所以外へ持ち出してはならない。

(情報資産の受渡し)

第10条 この協定による業務に係る情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し行うものとする。

(厳重な保管及び搬送)

第11条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第12条 乙は、甲の承諾があるときを除き、この協定による情報資産の取扱いを自ら行うものとし、その取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 乙は、情報資産の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、当該委託先又は請負先に、この情報セキュリティ特記事項で要求する事項を遵守させなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第13条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じ、又は生じた可能性があることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(調査の実施)

第14条 甲は、この協定による業務に係る乙の情報セキュリティの運用状況に関し、必要に応じて業務履行場所への立入調査等を行うことができるものとする。

2 乙は、甲から業務履行場所への立入調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、協力しなければならない。

3 甲は、第1項による業務履行場所への立入調査等による確認の結果、乙による情報セキュリティの運用状況に瑕疵を認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。

4 乙は、前項による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

(情報資産の返還又は処分)

第15条 乙は、この協定が終了し、又は解除されたときは、この協定による業務に係る情報資産を、速やかに甲に返還し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分するとともに、速やかに甲に対し、書面により証明書を提出しなければならない。

(特記事項に違反した場合の協定解除及び損害賠償)

第16条 甲は、乙がこの情報セキュリティ特記事項に違反していると認めたときは、この協定の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(違反事実の公表等)

第17条 乙がこの情報セキュリティ特記事項に違反し、この協定を解除された場合、甲は、乙の名称及び違反事実を公表することができる。

(実施責任)

第18条 乙は、乙内における情報資産の情報セキュリティ対策を明確にし、甲が求めた際には速やかに報告しなければならない。

(その他)

第19条 乙は、第1条から第18条までに定めるもののほか、情報資産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。

**札幌コンサートホール
管理業務等仕様書**

| | |
|--|----------|
| 第 1 札幌コンサートホールについて | 1 |
| 1 札幌コンサートホールの設置目的..... | 1 |
| 2 コン서트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 | 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) コン서트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) 個人情報の保護に関する法律の適用について..... | 3 |
| (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 統括管理業務..... | 4 |
| (1) 管理運営業務の基本方針..... | 5 |
| (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..... | 6 |
| (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..... | 9 |
| (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..... | 16 |
| 3 事業の計画及び実施に関する業務..... | 17 |
| (1) 音楽の鑑賞会事業の実施に関する業務..... | 17 |
| (2) 音楽芸術の普及振興事業の実施に関する業務..... | 18 |
| (3) 音楽芸術に関する情報の収集及び提供に関する業務..... | 18 |
| (4) その他コンサートホールの設置目的を達成するために必要な業務..... | 18 |
| (5) 補助金交付の対象となる自主事業の実施に関する業務..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| (6) パシフィック・ミュージック・フェスティバル（PMF） | 18 |
| 4 施設の利用等に関する業務 | 19 |
| (1) 受付業務 | 19 |
| (2) 使用承認等に関する業務 | 19 |
| (3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組 | 20 |
| 5 管理業務に付随する業務 | 20 |
| (1) 広報業務 | 20 |
| (2) 専属オルガニストの配置 | 21 |
| (3) レセプションニストの配置 | 21 |
| (4) 引継ぎ業務 | 21 |
| (5) その他コンサートホールの管理業務に付随する一切の業務 | 21 |
| 第5 その他 | 21 |
| 1 「政策推進連絡会」の開催について | 21 |
| (1) 連絡会の開催概要 | 21 |
| 2 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 | 22 |
| (4) 承認の取消について | 22 |
| (5) 目的外使用許可について | 23 |
| 3 改修工事・大規模修繕について | 23 |
| 4 映画等の撮影の申出を受けた場合について | 23 |
| 別紙 1 | 24 |
| 札幌コンサートホール管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧 | 24 |
| 別紙 2 | 29 |
| 施設の維持管理に関する標準的な業務 | 29 |
| 別表 | 31 |
| 札幌コンサートホール 管理物件 | 31 |

第1 札幌コンサートホールについて

1 札幌コンサートホールの設置目的

札幌コンサートホール（以下「コンサートホール」という。）は、国際都市・札幌にふさわしい音楽文化の拠点施設として、音楽の鑑賞その他音楽に関する活動の場の提供、及び音楽に関する事業を行い、もって音楽芸術の振興及び音楽を通じた国際交流の推進を図ることを目的とする。

2 コン서트ホール管理運営の基本的方向性

札幌市では、平成19年に、札幌市民が心豊かに暮らせる文化の薫り高き札幌のまちづくりを目指すため「札幌市文化芸術振興条例」を制定（平成29年に「札幌市文化芸術基本条例」に改正。以下「基本条例」という。）し、平成21年には、文化芸術の振興に関する施策を総合的かつ計画的に実施するために、「札幌市文化芸術基本計画（以下「基本計画」という。）」を策定しました。

現基本計画の計画期間は平成31年度から令和5年度までとなっており、令和6年度以降の計画は今後検討予定です。

コンサートホールの管理運営に当たっては、基本条例及び基本計画に沿った施設運営により、札幌市の文化芸術施策を推進し、基本条例の理念を具体化するための拠点となる施設として、文化芸術を振興する環境の整備等に取り組むことが求められます。

<札幌市文化芸術基本条例>

第7条（文化芸術に関する施策を推進する環境の整備等）

- (1) 札幌の特性を生かした独創的な文化芸術が発展していくこと。
- (2) 市民が文化芸術を享受できること。
- (3) 文化芸術の担い手が育成されること。
- (4) 文化芸術が伝承されていくこと。
- (5) 文化芸術を通じて子どもの豊かな感性がはぐくまれること。
- (6) 文化芸術が地域の産業として育成されること。
- (7) 札幌の文化芸術が発信されること。
- (8) 国内外の文化芸術との交流が活発に行われること。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

コンサート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) 基本計画に定める目標の達成、その他、札幌市の文化芸術振興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) 文化芸術基本法（平成13年法律第148号）及び劇場、音楽堂等の活性化に関する法律（平成24年法律第49号）の趣旨に則って事業を展開すること。

- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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9時から午後10時まで |
| 休館日 | (1) 毎月第1月曜日及び第3月曜日（これらの日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日にあたる場合は、これらの日後最初に到来する同法に規定する休日以外の日） (2) 12月29日から翌年1月3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、札幌市に事前に届け出ること。

(2) コンサートホールの使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市都市公園条例（昭和32年条例第3号。以下「都市公園条例」という。）、札幌市都市公園条例施行規則（昭和32年規則第33号。以下「都市公園条例施行規則」という。）、札幌コンサートホール管理規則（平成9年規則第8号。以下「管理規則」という。）及び札幌コンサートホール受付事務取扱要領（平成9年3月28日市民局長決定）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 都市公園条例第7条に定める場合には、公園の利用を禁止し、又は制限することができる。
- イ 都市公園条例第20条に定める場合には、条例の規定によってした許可又は承認を取消し、その効力を停止し、若しくはその条件を変更し、又は行為の中止、現状回復若しくは公園よりの退去を命ずることができる。
- ウ 管理規則第4条に定める場合には、コンサートホールに入館しようとする者の入館を禁じ、又はコンサートホールの使用の停止若しくはコンサートホールからの退館を命じることができる。
- エ 管理規則第8条第1項に定める場合には、使用を承認しない。
- オ 管理規則第8条第2項に定める場合には、使用承認の条件を変更し、使用の停止を命じ、又は使用承認を取消すことができる。

(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。

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とともに、札幌市から施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の提出の要求があった場合は、速やかにこれに応じること。

(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、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、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 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、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」に当たることから、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、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（昭和24年法律第256号）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

コンサート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、札幌市との協議のうえ、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、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) **管理運営業務の基本方針**

コンサート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 コンサート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**

コンサート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
- ・ コンサートホールにおいて不当な差別的取扱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、第4-4-(2)、及び第1に記載したコンサートホールの設置目的を参照すること。

(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、コンサート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、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

※ コンサートホールは第二種エネルギー管理指定工場に該当することから、札

幌市環境局環境都市推進部環境エネルギー課（Tel211-2872）に対し、エネルギー管理員を選任し届け出るとともに、エネルギー管理指定工場単位の報告書の提出を毎年適切に行うこと。

- 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

コンサート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「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、コンサート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) 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際に、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

コンサート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

- (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。

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認すること。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

コンサート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、その他コンサートホール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

コンサート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、その他コンサート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

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コンサート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。

(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、コンサート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、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する札幌コンサートホール運営協議会（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3カ月に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>

- ・本業務の報告とコンサート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、コンサート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札幌市に確認すること。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、文化芸術団体、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、当該内容について札幌市に確認すること。

(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) 本業務を行うに当たり、外部の有識者等から構成される内部専門委員会等を設置した場合には、当該内容について札幌市に届け出ること。

(エ) (ウ)の内部専門委員会を開催した場合、その議事概要を札幌市に報告すること。

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、有料公園施設の使用承認及び承認取消、公園行許可、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、「札幌コンサートホール指定管理者 公益財団法人札幌市芸術文化財団」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

コンサート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) 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5-2-(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、各項目については、複数の規定類により規定しても差し支えない。
 - ・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て、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、1か月ごとに、まとめて札幌市に報告すること。
 - b 指定管理者のみでは対応が難しいもの、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無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) なお、札幌市は、札幌市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、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。

- ・事業日誌等
- ・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(札幌市が備え付ける備品及びその他の備品で指定管理者が調達した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、コンサート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、コンサートホールの利用による総合的な満足度、第1で挙げたコンサート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、施設の維持管理、貸館利用やソフト事業に関する満足度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又は電子データにより報告するとともに、コンサート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、個人情報保護に関する法律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（貸館利用者、主催事業参加者及びその他来館者）

<調査標本数>

年間3,700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、札幌市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（※実施に当たっては、札幌市と指定管理者が協議をして決定する）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、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、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%指定期間2年度目以降については、政策推進連絡会（第5-1記載）での協議内容を踏まえ、適宜、目標値の見直しを行う。
- (ウ) 利用者アンケート調査結果に基づき改善を必要とするものについては、対応について検討を行い、すみやかに改善するなど、市民サービスの向上に努めること。また、協議会において検討内容や改善状況等を報告すること。

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(コンサートホールの利用状況、ソフト事業の実施状況、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又はこれらに相当する書類〕
- ・コンサート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(コンサートホールの利用状況、ソフト事業の実施状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)
- ・個人情報取扱状況報告書

(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、ソフト事業の実施状況、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あわ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等も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。
札幌市が公表した評価結果については、施設内に掲示する等、利用者への情報提供に努めること。

※なお、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

統括的事項、施設、設備等の維持に関する管理、防災業務の詳細は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(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、コンサートホール利用者、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、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 : コンサートホール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 : 10億円(1人につき5千万円)
- (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、もしくは同等の内容とする。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

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、計画清掃、廃棄物収集処理を適切に行うこと。

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。

- ・ 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
- ・ 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

◇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) コンサートホール利用者に不快感・威圧感を与えないこと。

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。
※なお、「札幌市市有施設における石綿含有建材対策要領」に基づく点検については、札幌市（委託業者含む）が実施する。

上記ア～ウの標準的な業務は別紙2のとおりとする。

エ 修繕等

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（平成4年規則第9号）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、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）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。市民等による利用に当たっては、必要な人員を配置し使用方法等を指導するとともに、安全に利用できるよう努めること。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と札幌市とは備付けの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。

なお、備品の廃棄については、事前に札幌市と協議すること。

◇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) 備品は指定期間開始後4か年終了までに全件が対象となるよう点検に関する計画表を作成し、指定期間初年度の6月末までに提出するとともに、各年度末までに実施状況を報告すること。

カ 駐車場管理

コンサート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、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

コンサートホール敷地内植栽及び施設等の維持管理に関する協定書で定めるコンサートホール敷地内の外構、緑地、彫刻作品等並びにレナード・バーンスタイン立像及びその周辺の維持管理に関する協定書で定める区域内の緑地、立像等について、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。
 - ・利用者が快適かつ安全に利用できるよう、樹木等の管理を行うこと。
 - ・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。
 - ・作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷が無いこと。

(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。

防災計画の具体的内容は、以下のとおりとする。

なお、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、災害等が発生した場合には、事実上避難者が集まることがある。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、事後的に、指定避難所として指定され、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、「札幌市避難所運営マニュアル」にて、確認すること。

◇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
 - ・コンサート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、災害等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
- (ロ) 防災業務の実施に当たっては、次の内容に留意すること。
- ・コンサート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に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。
- (ハ) 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。
- (ニ) 消防法(昭和23年法律第186号)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

コンサートホールの設置目的を達成するための事業や基本計画に沿った事業を企画・立案し、実施する。各事業の具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 音楽の鑑賞会事業の実施に関する業務

- ア 大ホールの音響特性を活かし、オーケストラ等の演奏の鑑賞機会を提供する事業を実施すること。
- イ 小ホールの音響特性を活かし、室内楽等の魅力を紹介する事業を実施すること。
- ウ 演奏家を招聘し、名演奏の鑑賞機会を提供する事業を実施すること。
- エ 様々な形態のオルガン音楽を広く紹介する事業を実施すること。

(2) **音楽芸術の普及振興事業の実施に関する業務**

- ア 国内外の魅力的な演奏を気軽に鑑賞できる機会を提供する事業を実施すること、また、地域との連携を図りながら独自の事業を実施すること。
- イ 札幌の音楽家、札幌ゆかりの音楽家の活動やアマチュアの音楽家を支援するための事業を実施すること。
- ウ 音楽について学習する機会を提供する事業の支援事業を実施すること。
- エ 札幌市が締結した音楽文化協定等による交流都市との各事業を実施すること。

(3) **音楽芸術に関する情報の収集及び提供に関する業務**

- ア 音楽芸術に関する情報の収集や調査研究を行なうとともに、その成果を広く提供すること。

(4) **その他コンサートホールの設置目的を達成するために必要な業務**

- ア チケット販売等、その他のコンサートホールの設置目的を達成するために必要な付帯事業を実施すること。

◇要求水準

- (ア) 施設の特性を活かし、多様な文化芸術の普及事業に取り組むこと。
- (イ) 札幌の文化芸術を国内外に発信するような事業についても検討すること。
- (ウ) 事業の実施に当たっては、ボランティアや関係団体、地域住民等との連携を図るよう努めること。
- (エ) 有料事業の観覧料・受講料等の設定に当たっては、参加しやすい金額とするよう配慮すること。
- (オ) クラシック音楽等に触れる機会が少ない市民にも親しみやすい事業の実施等により、若年層や新規鑑賞者の獲得に努めること。
- (カ) 多様な鑑賞スタイルや創作・発表の機会を提供するため、効果的にオンラインを活用できる事業について検討し、必要に応じて実施すること。
- (キ) 非公募の指定管理者として、コンサートホールのほか、札幌芸術の森及び本郷新記念札幌彫刻美術館、札幌市教育文化会館、札幌市民交流プラザ（札幌文化芸術劇場及び札幌文化芸術交流センター）を管理運営することが想定されることから、これらの施設を同時に管理運営するメリットを活かした事業についても検討をすること。

上記(1)、(2)、(3)及び(4)の業務については、指定管理者からの提案に基づき実施するものとする。なお、実施に際し、公園占用許可が必要な場合、当該許可を受けること。

(5) **補助金交付の対象となる自主事業の実施に関する業務**

次の事業については、指定管理者において実施することを要望する。事業内容については、札幌市と協議の上決定することとし、実施に当たっては、管理費用とは別に、予算の範囲内で補助金を交付する。

- ・Kitara ファーストコンサート事業

(6) **パシフィック・ミュージック・フェスティバル（PMF）**

公益財団法人パシフィック・ミュージック・フェスティバル組織委員会及び札幌市が主催するパシフィック・ミュージック・フェスティバル（Pacific Music Festival、略称：PMF）は、次代を担う若手音楽家の育成を通して、音楽の普及・発展を目的とす

る事業であり、コンサートホールを主会場として開催することから、指定管理者において事業の実施に協力することを要望する。

4 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、利用料金の収受、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。具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 受付業務

コンサートホール受付において、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、その他コンサートホール来館者への対応業務を行う。なお、有料公園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) 来館者にコンサートホール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、コンサート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) 来館者がコンサートホール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。

(2) 使用承認等に関する業務

コンサートホールの利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・都市公園条例別表4-8に掲げる有料公園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
- ・利用料金の収受事務
- ・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

上記業務について、「利用のてびき」を作成し、利用者に周知すること。

◇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、都市公園条例、同条例施行規則、札幌コンサートホール管理規則等に基づき行うこと。
- (ウ) 都市公園条例施行規則第14条第1項の規定に基づき、指定管理者が定めた様式に

- ついて、業務開始前までに、札幌市へ届け出て、確認を受けること。
- (エ) 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。
- (オ) 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) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

コンサートホールの利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、目標とする利用者数(利用率)を確保する。

◇要求水準

- (ア) 目標利用者数(総入場者数)は370,000人程度とすること。
- (イ) 目標利用率は、次のとおりとすること。
- ・大ホール：85%程度
 - ・小ホール：75%程度

指定期間2年度目以降については、政策推進連絡会(第5-1記載)での協議内容を踏まえ、適宜、上記(ア)(イ)の目標値の見直しを行う。

また、目標値を設定していない施設についても、利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、利用促進を図ること。

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。具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 広報業務

指定管理者は、札幌市と連携しながら、リーフレットや情報誌等の各種案内の作成・配布、ホームページの開設・更新、その他の必要な施設のPRや情報提供を行う。

◇要求水準

- (ア) 各種案内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) 各種案内には、コンサートホールの利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市の施策に関する情報を掲載すること。
- (ロ) ホームページには、問い合わせ先(電子メールアドレス及び電話番号、又は問合せフォーム)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。
- ・日本産業規格 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。また、ホームページ全体を常時 SSL 対応すること。

※1 総務省ホームページ (https://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 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

(キ) 非公募の指定管理者として、コンサートホールのほか、札幌芸術の森、本郷新記念札幌彫刻美術館、札幌市教育文化会館、札幌市民交流プラザ（札幌文化芸術劇場及び札幌文化芸術交流センター）を管理運営することが想定されることから、各種事業や施設に関する情報提供について、5つの施設と連携した効果的な広報を検討すること。

(2) 専属オルガニストの配置

指定管理者は、コンサートホールに設置されているパイプオルガンを活用した各種事業を実施するため、専属のオルガニストを配置すること。

(3) レセプションистの配置

指定管理者は、コンサートホールで実施される公演に、チケットテイク、クローク、座席への案内等を専門に行うレセプションистを配置すること。

(4) 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、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

(ア) 引継ぎは、コンサートホール利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、本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。

(5) その他コンサートホールの管理業務に付随する一切の業務

第5 その他

1 「政策推進連絡会」の開催について

コンサートホールは、本市の文化芸術振興施策を推進するための中核的な役割を担う施設であることから、札幌市と指定管理者が連携・協働関係を保ち、市の政策方針に適合した施設運営を行っていく必要がある。このため、札幌市と指定管理者が相互の理解を深め、市の施策を反映した施設運営を行うための連絡調整の場として、政策推進連絡会（以下「連絡会」という。）を開催する。

(1) 連絡会の開催概要

連絡会は年1回以上開催することとし、連絡調整事項、出席者等については、札幌市と指定管理者が協議し、決定する。

<意見交換等の項目>

- ・札幌市の文化政策について
- ・事業評価に基づく施設運営の検証
- ・次年度の業務計画策定に向けた意見交換
- ・その他、施設運営上の課題 など

2 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、コンサートホール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興行を実施する場合は、第1及び第2で記載したコンサートホールの設置目的及び施設の管理業務等に関する基本的方針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で記載したコンサートホール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、飲食・物販等の事業を行うために必要な施設の設置には公園施設の管理許可が必要となることから、札幌市に対し、別途管理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。

3 改修工事・大規模修繕について

指定管理期間中、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こととするので、協力すること。

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ので、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、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、一般社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。

札幌コンサート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。

| 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4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4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 | | | | | | |
| 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 |
| | エネルギー管理員の選任 | | ○ | | | 業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること。 |
| | エネルギー管理指定工場単位の報告書 | | | ○ | | 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 変更した場合変更後4週間以内に届出 |
| | 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 | ○ | | | |

| 項目 | 事項 | 概要等 | 区分 | | | 備考 |
|-----------------------------|--|--|----|----|----|---|
| | | | 届出 | 報告 | 記録 | |
| 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4週間以内に届出 |
| 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、見積書を徴取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) | | ○ | | 開催後3週間以内に報告 報告後は、施設において閲覧できるようにすること |
| 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 |

| 項目 | 事項 | 概要等 | 区分 | | | 備考 |
|-----------------------------|-----------------------------|--|----|----|----|---|
| | | | 届出 | 報告 | 記録 | |
| イ | 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 |
| (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4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 | ・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 | | | | ○ | |

| 項目 | 事項 | 概要等 | 区分 | | | 備考 |
|----|--------------|---|----|----|----|---|
| | | | 届出 | 報告 | 記録 | |
| ア | 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 | | | | ○ | |
| | 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 |
| 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） | | ○ | ○ | 4か年終了までに全件が対象となるよう点検に関する計画表を作成し、指定期間初年度の6月末までに提出。 実施状況を各年度末までに報告。 |

| 項目 | 事項 | 概要等 | 区分 | | | 備考 |
|--|---|--|----|----|----|--|
| | | | 届出 | 報告 | 記録 | |
| カ | 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 | | | ○ | 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 |
| (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 事業の計画及び実施に関する業務 | | | | | | |
| (1) 音楽の鑑賞事業の実施に関する業務 | | | | | | |
| | 事業実施報告 | 実施日時、場所、講師等、内容、参加者（入場者）数及び参加者の概略、受講料等の設定額等 | | ○ | ○ | 月毎に報告 |
| (2) 音楽芸術の普及振興事業の実施に関する業務 | | | | | | |
| | 事業実施報告 | 実施日時、場所、講師等、内容、参加者（入場者）数及び参加者の概略、受講料等の設定額等 | | ○ | ○ | 月毎に報告 |
| (3) 音楽芸術に関する情報の収集及び提供に関する業務 | | | | | | |
| | 情報収集等の結果 | 情報収集等の計画に基づき収集した情報、提供の結果概略 | | ○ | ○ | 月毎に報告 |
| (4) その他コンサートホールの設置目的を達成するために必要な業務業務 | | | | | | |
| | 事業実施報告 | 実施日時、場所、講師等、内容、参加者（入場者）数及び参加者の概略、受講料等の設定額等 | | ○ | ○ | 月毎に報告 |
| (5) 補助金交付の対象となる自主事業の実施に関する業務 | | | | | | |
| | 補助金交付申請・報告 | 事業概要、収支予算の申請。実施結果、収支決算等の報告。 | ○ | ○ | ○ | 補助金交付申請及び事業実施報告を行うこと |
| (6) パシフィック・ミュージック・フェスティバル（PMF） | | | | | | |
| | 事業実施報告 | 実施日時、場所、出演者・講師等、内容、参加者（入場者）数及び参加者の概略等 | | | ○ | |
| 4 施設の利用等に関する業務 | | | | | | |
| (1) 受付業務 | | | | | | |
| | 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 |
| 5 管理業務に付随する業務 | | | | | | |
| (2) 専属オルガニストの配置 | | | | | | |
| | 専属オルガニストの配置 | — | | ○ | | 業務開始時変更した場合変更後4週間以内に届出 |

施設の維持管理に関する標準的な業務

| 区分 | | 業務名称 | 法令 |
|------------|---------|--|---|
| 施設管理業務（基本） | 施設運転・管理 | 施設運転・管理業務 | 電気事業法 ビル管理法 |
| | 清掃 | 清掃業務 ガラス・サッシ清掃 空調吹出し等清掃 | ビル管理法 ビル管理法 |
| | 警備 | 警備業務 機械警備業務 駐車場管理業務 | |
| | 除排雪 | 除雪業務 | |
| | 植栽管理 | 植栽管理 | |
| | 環境管理 | 受水槽等清掃 排水管等清掃 空気環境測定 水質検査 そ族害虫等駆除 塵芥処理等 | ビル管理法 水道法 ビル管理法 ビル管理法 大気汚染防止法 ビル管理法 水道法 ビル管理法 市清掃条例 |
| 施設機器保守・整備 | 電気設備 | 電気設備保守業務 自家発設備保守 蓄電池設備保守 電気保安業務 | 電気事業法 消防法 電気事業法 消防法 電気事業法 消防法 電気事業法 |
| | 電話設備 | 電話設備保守 | 電気通信事業法 |
| | 消防設備 | 消火設備保守 火災報知設備保守 排煙窓保守 | 消防法 消防法 消防法 |
| | 空調設備 | 電気集塵機保守 全熱交換機保守 エアフィルター交換 空調機保守 風量バランス調整 | ビル管理法 ビル管理法 ビル管理法 |
| | 中央監視設備 | 空調機自動制御設備保守 中央監視設備保守 | ビル管理法 |
| | 冷暖房熱源設備 | 冷温水発生器保守 温水ヒーター保守 加湿用蒸気ボイラー保守 | |
| | 個別冷暖房設備 | パッケージ型空調機保守 | |
| | ポンプ設備 | ポンプ設備保守 | ビル管理法 |

| 区分 | 業務名称 | 法令 | |
|-----------|-----------|---|-----------|
| 施設機器保守・整備 | 送・排風機設備 | 軸流送風機保守 送排風機保守 | |
| | 衛生設備 | 薬注装置保守 | ビル管理法 |
| | | 塩素滅菌器保守 給茶製氷器保守 | ビル管理法 |
| | ロードヒーティング | ロードヒーティング等保守 | |
| | 建築設備 | 自動扉保守 電動シャッター保守 電動ロールスクリーン保守 建具保守 客席椅子保守 大ホールPC板保守 | 消防法 |
| | 昇降設備 | 昇降機保守 | 建築基準法 |
| | 防犯・監視設備 | 監視カメラ設備保守 | |
| | 情報設備 | ネットワーク設備保守 | |
| | その他 | 電気時計保守 | 消防法 |
| ホール等管理業務 | 舞台設備操作 | 舞台操作運営業務 | |
| | 接客・安全管理業務 | レセプションist基本業務 レセプションist公演業務 | |
| | 舞台設備保守・整備 | 吊り物設備保守 舞台設備保守 音響設備保守 照明設備保守 放送、映写設備保守 難聴者対策設備保守 携帯電話抑止設備保守 | 電波法 |
| | 楽器保守 | オルガン保守 ピアノ保守 | |
| 建築基準法定期点検 | 建築基準法定期点検 | 建築物点検：3年に1回 設備点検：年1回 | 建築基準法第12条 |

札幌コンサートホール 管理物件

| | |
|------|---------|
| 敷地面積 | 28,154㎡ |
| 延床面積 | 20,746㎡ |

| 施設名 | 摘 要 |
|----------|--|
| 大ホール | 2,008席（1階529席、2階1,079席、3階400席） ※車椅子スペース12席 アリーナ型ヴィンヤード形式 |
| 舞台形式 | オープンステージ（大きさ20m×13.5m×20m） |
| 室容積 | 28,800㎡（14.34㎡/席） |
| 残響時間 | 空席時2.2秒、満席時2.0秒 |
| 舞台設備等 | 迫り26分割電動式 調光設備、音響設備、バトン、大道具各種 |
| パイプオルガン | アルフレッド・ケルン社製、高さ12m ストップ数68、パイプ数4,976本 手鍵盤4段・足鍵盤 |
| 楽屋 | 13室（大楽屋4室、中楽屋4室、小楽屋5室） |
| 関係設備 | ホワイエ、クローク、カフェコーナー、調光室、音響調整室、アーティストラウンジ、難聴者補聴設備、化粧室、車椅子専用化粧室など |
| 小ホール | 453席（1階343席、2階110席） ※車椅子スペース6席、補助席20席設置可 シューボックス型 |
| 舞台形式 | オープンステージ（大きさ14m×8.7m×13.5m） |
| 室容積 | 6,000㎡（13.25㎡/席） |
| 残響時間 | 空席時1.7秒、満席時1.6秒 |
| 舞台設備等 | 調光設備、音響設備、バトン、大道具各種 |
| 楽屋 | 6室（大楽屋1室、中楽屋3室、小楽屋2室） |
| 関係設備 | ホワイエ、クローク、カフェコーナー、調光室、音響調整室、アーティストラウンジ、難聴者補聴設備、化粧室、車椅子専用化粧室など |
| リハーサル室 | |
| 大リハーサル室 | 292.50㎡、グランドピアノ、ポジティブオルガン有 |
| 小リハーサル室A | 58.50㎡、グランドピアノ、ポジティブオルガン有 |
| 小リハーサル室B | 51.09㎡、グランドピアノ有 |
| ギャラリー | 52.80㎡ |
| ショップ | プレイガイド、グッズ販売、コンサート情報の掲示など |
| その他 | 託児室、レストランなど |