札幌市中央区民センター
管理業務等仕様書

第１　札幌市中央区民センターについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

１　札幌市中央区民センターの設置目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
２　札幌市中央区民センター管理運営上の課題、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) 札幌市中央区民センターの使用の承認について・・・・・・・・・・・・・・・・・２
(3) 使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・・・・・・・・・・・・・・・・・・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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・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・・・・・・・・・３
(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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
(2) 平等利用の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
(4) 管理運営組織の確立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
(8) 財務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
(9) 苦情対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
(10)記録・モニタリング・報告・評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

２　施設・設備等の維持管理に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
(1) 総括的事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
(2) 施設、設備等の維持に関する管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
(3) 防災業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

３　事業の計画及び実施に関する業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
(1) 区民講座に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
(2) 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・17
(3) 地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
(4) 図書業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

（2）掲示及び配架に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（3）引継ぎ業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（4）その他札幌市中央区民センターの管理業務に付随する一切の業務・・・・・・・・・21

第５　その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

１　自主事業の実施について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（1）一般的留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・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
２　改修工事・大規模修繕について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

別紙１　札幌市中央区民センター管理運営業務　業務毎の届出・記録・報告事項一覧・・・24
別紙２　図書室業務仕様書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
別紙３　管理業務の計画書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
別紙４　運営事業計画書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・86
別紙５　札幌市中央区複合庁舎消防計画・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・126
様式１－１、１－２　施設利用状況報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・164
様式２－１、２－２、２－３　講座等事業実施報告書・・・・・・・・・・・・・・・・166
様式３－１、３－２　施設利用状況報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・169
様式４－１、４－２、４－３　講座等事業実施報告書・・・・・・・・・・・・・・・・171
様式５　有料施設利用料金収入状況報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・174
様式６－１　図書室業務日誌・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・175
様式６－２　図書室事故等報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・176
様式６－３、６－４　図書室月間業務報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・177
様式７　個人情報取扱状況報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・179

別表１　管理物件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・180
別表２　備品一覧表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・183

第1　札幌市中央区民センターについて

1　札幌市中央区民センターの設置目的

札幌市において、札幌市中央区民センターをはじめとするコミュニティ施設は、区民センター条例第１条に定める「地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する」ことを目的として設置された。（さらにこれらに加えてコミュニティセンターと地区センターは、区民センターの機能を補完し、地域における住民の自主的な活動を促進することを目的としている。）

2　札幌市中央区民センター管理運営上の課題、基本的方向性

札幌市中央区民センターをはじめとするコミュニティ施設は、市内に区民センター10館、コミュニティセンター２館、地区センター24館、計36館を各地区に設置している。

これまで、コミュニティ施設の一層の利用促進のため、市民委員による「コミュニティ施設利用促進検討懇談会」の意見書（平成20年度）を踏まえ、各種の利用促進策を実施してきており、平成20年度の平均利用率53.8％から、令和元年度の平均利用率59.5%と、利用率が向上してきている。

また、今日、地域社会においては、町内会加入率の低下、一人暮らしの高齢者の増加や核家族化の進行に加え、新型コロナウイルス感染拡大により地域活動の機会が減少したことに伴い、住民相互の関係性の希薄化など、様々な課題が存在している。コミュニティ施設には、こうした課題解決のため、それぞれのコミュニティの核としての役割も求められているところであり、地域住民が集う地域コミュニティ形成の場として、重要な役割を担っている。

このため、指定期間における札幌市中央区民センターの管理運営は、一層のサービスの向上と経費の節減を図りながら、利用率の向上及び地域住民による施設運営への積極的な参画を目指すことを基本的方向性として行うものとする。

第2　施設の管理業務等に関する基本的方針

札幌市中央区民センター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とする。

(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)　施設の効用を最大限発揮し、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)　「管理業務の計画書」で提案した住民のコミュニティ施設運営への参画、まちづくり人材の育成、まちづくり活動の助長を促進する管理運営を行うこと。

(4)　サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。

(5)　利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。

(6)　最少の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営の効率化に努めること。

第3　管理物件及び管理の基準

1　管理物件

別表１のとおり

2　管理の基準

(1) 開館時間及び休館日

開館時間	午前８時 45 分から午後９時まで
休 館 日	12 月 29 日から翌年１月３日まで

※利用者から希望がある場合は、開館時間を午後 10 時まで延長し、使用時間の超過を認めることとする。

※特に必要があると認めるときは、札幌市と協議のうえ変更し、又は臨時に休館日を設けることができる。（例：施設改修時等）

(2) 札幌市中央区民センターの使用の承認について

ア　施設（有料施設）の使用の承認は、札幌市区民センター条例（昭和 48 年条例第 49 号。以下「条例」という。）、札幌市区民センター条例施行規則（昭和 49 年規則第２号）及び札幌市区民センター等使用承認取扱要領等に定めるところにより行うこと。

イ　ロビー（無料施設）の使用の承認については、札幌市区民センター等ロビー使用基準に定めるところにより行うこと。

(3) 使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、使用を承認しない。

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 10 条の２各号に定める場合には、札幌市中央区民センター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札幌市中央区民センターの使用の停止若しくは札幌市中央区民センター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、同法第 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、情報公開にかか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　聴聞の手続きに関する必要な事項について、札幌市聴聞等に関する規則（平成６年規則第 51 号）に準じた内容の聴聞規則等を定め、札幌市に届け出ること。

(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について

指定管理者は札幌市オンブズマン条例（平成12年条例第53号）第20条の規定により、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたときに実施する質問、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、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。具体的な取組みについては、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また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またはこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員また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」については、現行努力義務を課されていますが、令和３年６月に法改正されており、今後３年以内に施行されることで法的義務へと改められます。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みに努めること。

ウ　第三者への委託、物品の調達にかかる支払は「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

札幌市中央区民センター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こととする。

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。

利用の公平・公正の確保に対する方針とその取組、管理運営の基本方針、利用促進のための方針とその取組、運営事業計画、地域連携の目標、まちづくり活動の参加意欲醸成及び担い手育成への貢献方法、地域社会の絆の強化への貢献方法、運営協議会設置の方針、地域住民の声の把握・反映の仕組み、苦情処理等の方法、利益の市民還元、市内企業等の活用計画、福祉施策の取組方針、職員の雇用環境の維持向上に向けた考え方とその取組、施設管理のための組織体制、職員配置計画、勤務形態、勤務条件、職員採用計画、人材育成、研修計画、防災業務、環境保全の取組、施設・設備等の維持管理等の具体的内容は別紙３「管理業務の計画書」のとおりとする。（令和７年２月 25 日以降は、清掃・警備・設備運転保守管理・エレベーター保全・自動ドア保全・冷温水機保全・自家用電気工作物保安管理・舞台装置保全・衛生管理・建築基準法定期点検・外構緑地管理・排除雪の業務に関わる記載は除外する。）

(1)　**管理運営業務の基本方針**

札幌市中央区民センター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) 札幌市中央区民センターの管理運営に関して、第１で挙げた施設の設置目的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) 基本方針の策定にあたっては、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

札幌市中央区民センター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、各取組みを実施する。

◇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
・札幌市中央区民センターにおいて不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等
・これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組項目
・その他、平等利用確保に際しての留意事項等

※平等利用の基本的な考え方については、地方自治法第 244 条第３項、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱第５－３－(1)、及び第１に記載した札幌市中央区民センター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に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）を遵守し、札幌市中央区民センター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、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　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

札幌市中央区民センター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（以下「副館長」という。）を１名以上配置する。また、管理運営業務を適切に行い得る組織を整備し、維持する。

◇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、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) 副館長は、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

札幌市中央区民センター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、収支計画書（協定書第８条第２項）に記載した最低時給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。

(ｲ) 供用時間においては、次の人員を配置すること。

〈職員の標準配置基準〉

・施設の使用承認等に関する業務：２名

・図書室：２名

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。）を作成し、これに基づき実施する。なお、研修等は、指定管理者が自ら行うものの他、公的機関その他の組織が行う研修等に職員を派遣して行うことも可能とする。

◇要求水準

(ｱ) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確保すること。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

(ｳ) 毎年度、研修計画に基づいて実施した研修実績を札幌市へ報告すること。

エ　労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

札幌市中央区民センター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・変更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、その他札幌市中央区民センター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

札幌市中央区民センター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、その他札幌市中央区民センターの管理水準を維持・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条に示す第三者に対する委託（以下「再委託」という。）を行う業務の実施にあたり、適正を確保する。

◇要求水準

(ｱ) 再委託業務にかか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。

(ｲ) 再委託をする場合には、再委託の相手方となる事業者(以下「再委託事業者」という。)が、再委託業務の履行にあたり札幌市中央区民センター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。また再委託事業者からの再度の委託はできないことに留意すること。

(ｳ) 再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、再委託事業者の十分な理解を確保すること。

イ　再委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

再委託事業者に対しては、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) 再委託事業者との契約にあたり、再委託事業者に対して必要な指揮監督を行う

部署及びその責任者、再委託事業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) 再委託した業務が当該契約に基づき適切に行なわれるよう、必要な指導、指示、立会、書面による検査並びに確認を行うこと。

(ｳ) 再委託事業者に対し、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) 再委託事業者に対して、札幌市中央区民センター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

暴力団員また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

ア　運営協議会の設置

札幌市、指定管理者、利用者団体、地元町内会等で構成する札幌市中央区民センター運営協議会（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か月に１回以上開催すること。

必要に応じて、札幌市及び指定管理者のみでの協議会開催も可とするが、年度ごと１回以上はすべての構成員で協議会を開催すること。

(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〉

・本業務の報告と札幌市中央区民センター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、札幌市中央区民センター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要旨を札幌市に報告すること。また、その要旨を１か月程度施設内に掲示し、利用者へ周知すること。ただし、札幌市及び指定管理者のみでの協議会を開催した場合、この限りではない。

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、地元町内会等、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２か月以内に、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) (ｱ)の確認後、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、「札幌市中央区民センター指定管理者　一般社団法人札幌市区民センター運営委員会」と表示すること。

(8)　財務

ア　資金管理

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

◇要求水準

(ｱ) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。

(ｲ) 本業務に係る経費の収支については、独立した帳簿及び預金口座により管理すること。

(ｳ) 管理費用等の適切な管理を第三者による監査などの客観的な方法で点検・確認すること。

(ｴ) 自主事業等の経費の管理については、第５－１－（3）を参照。

イ　現金等の適正な取扱い

利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることの無いよう、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い
・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札幌市に報告のうえ、その後の対応について札幌市と協議し、必要な対応を取ること。

(ｴ) 現金等の取扱に関して、必要に応じて現金等の輸送中及び保管中に発生した滅失や盗難、事故に備えた保険等の加入について検討すること。

(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、必要に応じ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、速やかにその概要を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、札幌市また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（法令等で定めがある場合は、その期間）保管し、保管期間が終了した場合は、個人情報等の取扱に注意し、適正に破棄すること。ただし、５年が経過する前に、指定期間が満了しまたは指定が取り消された場合は、札幌市の指示に従い、札幌市また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、札幌市中央区民センター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、札幌市中央区民センターの利用による総合的な満足度、第１で挙げた札幌市中央区民センターが目的とする成果の実現や、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・整理後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告するとともに、札幌市中央区民センターの利用者にも、１か月程度掲示により周知すること。
・調査に当たっては、個人情報の保護に関する法律の遵守を徹底すること。

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、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。

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

・総合満足度：80％
・接遇（受付を含む）：80％

・貸室事業：80％
・図書事業：80％
・清掃状況：80％

ウ　事業等の報告

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

◇要求水準

(ｱ) 毎年度終了後に提出する報告書類
・施設利用状況報告書（様式１－１、１－２）
・講座等事業実施報告書（様式２－１、２－２、２－３）
・当該年度の管理業務に係る収支決算書（利用料金の収入状況を含む）
・当該年度（又は当該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〕

(ｲ) 毎月終了後に提出する報告書類
・施設利用状況報告書（様式３－１、３－２）
・講座等事業実施報告書（様式４－１、４－２、４－３）
・有料施設利用料金収入状況報告書（様式５）
・図書業務報告書（様式６－１、６－２、６－３、６－４）
・個人情報取扱状況報告書（様式７）

(ｳ) 事業計画書の提出
指定管理者は、毎年度末までに次年度に予定する事業計画書を作成し、札幌市に提出すること。なお、当初に提案した事業計画に変更がある場合には事前に札幌市と協議すること。

(ｴ) その他
・指定期間初年度においては、決算終了後直ちに、(ｱ)に挙げた団体の経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出すること。

エ　札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

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

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

◇要求水準

(ｱ) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

(ｲ) 札幌市は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査（給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む）、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

オ　事業評価

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

◇要求水準

(ｱ) 評価は、館長が中心となり、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１か月程度掲示し、利用者へ周知すること。

※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

各業務の実施にあたっては、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、札幌市中央区民センター利用者、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、救急にかか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

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。

ウ　損害賠償保険の加入

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保険に加入すること。

(ｱ)　対象　　：　札幌市中央区民センター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　：　１億円（１名につき）
　　４億円（１事故につき）

(ｳ)　対物補償　：　500 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ものを含む）及び札幌市とし、交差責任担保特約を付ける。

(2)　施設、設備等の維持に関する管理

施設、設備等の維持に関する管理業務の具体的な実施要領は、別紙３「管理業務の計画書」（４－８）のとおりとする。

ア　施設管理

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し、その状況について遅滞なく札幌市に報告すること。

イ　備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は別表２のとおりとする。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、施設の管理運営にあたっては、指定管理者と札幌市とは備付けの備品（別表２）について物品使用貸借契約書を締結するものとする。

◇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) 備品に関する不具合があった場合、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に記載する備品は、毎年度全件その有無及び状態を点検すること。

(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、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。

防災業務の具体的内容は、別紙３「管理業務の計画書」（４－６）のとおりとする。（令和７年２月 25 日以降は、別紙５「札幌市中央区複合庁舎消防計画」のとおりとする。）

なお、当該計画書は、以下の点を踏まえること。

・基本的には、災害が発生した場合、区災害対策本部の依頼があれば指定避難場所として開設できる体制を整える。また、札幌市中央区民センターは指定避難所に指定されていることから、「札幌市中央区民センターの管理に関する業務協定書」とは別に、避難所の運営に関する協定の締結に係る協議を求めることがある。

ア 避難者が施設に入ってきた場合

避難所開設の可否について、区災害対策本部に連絡の上で指示を受ける。開設しない場合については、区災害対策本部の指示に基づき開設中の避難所を案内する。

イ 施設に損壊が生じた場合

① 避難者が発生し、避難所として開設するにあたり支障がある場合

施設の損壊状況について、区災害対策本部に連絡の上で指示を受ける。

② 避難者が発生せず、単なる施設の損壊

施設所管課に連絡を行う。

ウ 対応を行う時間帯

基本的には開館時間内の対応とする。

エ 災害が発生し、負傷者が出た場合

① 避難者の場合

救急処置、119 番通報等必要な措置をとり、区災害対策本部に連絡を行う。

② 利用者の場合

救急処置、119 番通報等必要な措置をとり、施設所管課に連絡を行う。

◇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、発生の状況、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
・札幌市中央区民センター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) 防災業務の実施にあたっては、次の基準、観点に従うこと。
・札幌市中央区民センター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、避難所としての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、避難所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、別途札幌市との避難所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。

(ｶ) ＡＥＤ（自動体外式除細動器）を設置し、日常の点検とパット、バッテリー等の消耗品を含め、必要な更新を行うこと。また、緊急時には迅速に対応できるよう、日頃から点検、操作訓練等を行うこと。なお、現在施設内に設置しているＡＥＤについては、保証期間が終了していない場合に限り継続して使用することができるものとする。

3　事業の計画及び実施に関する業務

札幌市中央区民センターの設置目的を達成するための事業を企画・立案し、実施する。

なお、事業の企画・立案・実施に関しては、区内の他の地区センター、中央区体育館等の他施設と連携を図り、地域行事との関連も考慮すること。

(1)　区民講座に関する業務

札幌市中央区民センターの設置目的の実現に向けて、市民の教養等の向上促進等のために、区民ニーズ及び市の施策に合致した各種講座を実施し、市民に学習機会を提供する。

各事業の具体的内容は、別紙４「運営事業計画書（１区民講座について)」のとおりとする。

◇要求水準

(ｱ) 年間 10 講座程度（1 講座あたり４～８回程度）を定期又は随時に開催するよう努めること。

(ｲ) 講座の内容は、以下の例を参考に行うこと。

・区民ニーズの高い講座（例：一般教養、健康づくり）
・まちづくり参加入門講座（例：地域の魅力再発見、町内会経理・運営、ボランティア入門、ファシリテーター養成、ワークショップ運営等）
・市民・他団体が企画、提案する講座

(ｳ) 講座の一部（５割未満）の実施に当たっては、市民が企画、提案する講座を具体化するための支援や札幌市生涯学習センター等との連携を行い、内容の充実を図ること。

(ｴ) 講座毎に申込定員の 80%以上の参加者を得るよう努めること。

(ｵ) 講座毎に参加者の受講内容に関する理解度、満足度がそれぞれ 80%以上となることを目標とすること。

(ｶ) 受講料等の設定に当たっては、幅広い地域住民が参加しやすいように廉価な金額とするよう配慮すること。この場合、本市内の他の類似施設の料金設定を参考とすること。

(2) 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

札幌市中央区民センターの設置目的の実現を図るため、幅広い地域住民の交流等を目的とした事業やボランティア性の高い事業を実施し、利用促進に向けたきっかけづくりとする。

各事業の具体的内容は、別紙４「運営事業計画書（２地域住民の交流等を目的とした事業について）」のとおりとする。

◇要求水準

(ｱ) 年間にわたって複数回、定期又は随時に開催する。

(ｲ) 事業の内容は、以下の例を参考に行うこと。
・文化祭、演芸会など（例：利用団体合同の発表会）
・講演会、演奏会など（例：著名人による講話、ＰＭＦ等の演奏）
・スポーツ大会、その他（例：卓球大会、地域のおまつり、フリーマーケット）

(ｳ) 来場者目標数の 80%以上の来場者を得るよう努めること。

(ｴ) 利用促進に向けたきっかけづくりとなるよう、来場者への年間施設イベント情報チラシの配布や体験型のイベントにするなど、来場者の施設への興味を喚起するような工夫をすること。

(ｵ) 参加料等の設定に当たっては、幅広い地域住民が参加しやすいように廉価な金額とするよう配慮すること。この場合、本市内の他の類似施設の料金設定を参考とすること。

(ｶ) 文化祭、演芸会等にてバザー等を実施し飲食物を提供する場合、臨時営業許可等の法定手続等を行うこと。

(3) 地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）に関する業務

札幌市中央区民センターの設置目的である地域住民の福祉増進に寄与するため、施設の空き室等を有効に活用（無料）することにより、地域の憩いの場を創出する。

各事業の具体的内容は、別紙４「運営事業計画書（３地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）について）」のとおりとする。

◇要求水準

(ｱ) 空き室の範囲内又はロビー等の空きスペースを活用して実施することとし、事業ごとに月１回以上実施することを目安とする。

(ｲ) 事業の内容は、以下の例を参考に地域のニーズを踏まえて定めるとともに、複数の分野においての実施に努めること。

《分野の例》

・文化系【和室や会議室を利用】・スポーツ系【ホールを利用】

・フリー系【ロビーを含めた空きスペース全体を利用】

（フリー系の例：子育てサロン、ファミリー利用、自習コーナー、子ども開放）

(ｳ) より地域住民・個人が気軽に参加することで施設利用者の裾野が広がるよう、事業内容や実施方法を工夫すること。特に貸室を活用しない、あるいはあらかじめ曜日日時を設定せずに適宜実施できるフリー系の事業を、施設の状況に応じ積極的に実施すること。特に子どもや子育て世代への利用促進につながるように工夫すること。

(ｴ) 実施日時の設定にあたっては、各施設における駐車場の混雑状況を勘案すること。特に区役所等の公共施設と駐車場と共用している施設においては、平日日中を避けて設定するなどの工夫をすること。

(ｵ) 備品使用料は徴収しないが、茶菓や資料など実費的な参加料等の設定に当たっては、幅広い地域住民が参加しやすいように廉価な金額とするよう配慮すること。この場合、本市内の他の類似施設や市のイベントなどの料金設定を参考とすること。

(ｶ) あらかじめ事業ごとの実施予定曜日や時間帯を設定した年間または月間のスケジュールを立てるとともに、貸室利用等により中止する場合は事前に決定し、利用者が確認できるようにすること。また、中止した分は、空き室の範囲内において他の空き時間等へ振り替えるなどにより、上記実施回数の確保に努めること。

(ｷ) 活用事業は、空き室の範囲内で施設を有効利用するものであり、施設の利用状況によって変動するものであることから、利用率が向上した場合には順次縮小するものであることを十分周知すること。また、実際に事業を縮小する場合は、段階的な縮小や十分な事前周知等により、利用者への理解が得られるように努めること。

(4) 図書業務

図書室において、地域住民の身近な図書施設として、その教養、調査・研究、レクリエーション等に資するよう、資料の貸出・返却、整理、その他図書室運営に関する業務を行う。なお、業務の内容は別紙２に示す仕様書のとおりとする。

◇要求水準

(ｱ) 公の施設であることを念頭に置き、公平な運営を行うこと。

(ｲ) 札幌市中央図書館の管理運営方針に従い、「さっぽろ読書・図書館プラン 2022（令和４年５月）」等の趣旨を踏まえながら市民の読書活動推進等に取り組むこと。

(ｳ) 利用者が円滑に図書館サービスを利用できるよう、図書館奉仕その他の業務を適正に遂行すること。

(ｴ) 市民が利用しやすい環境整備に努め、丁寧な接遇を心掛けること。

(ｵ) 利用促進を図るため、創意工夫による普及行事・展示の企画実施及び積極的な広報活動に努めること。

(ｶ) 利用者の個人情報保護について細心の注意を払うとともに、個人情報の保護に関する法律の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。

(ｷ) システム端末について、札幌市情報セキュリティポリシーに従い、適正に使用すること。
(ｸ) 利用者からの意見、苦情等に対し、自館において責任をもって対応すること。

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。

(1) 受付業務

札幌市中央区民センター受付において、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、コピー・印刷機利用サービス、その他札幌市中央区民センター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、下記(2)のとおり実施すること。

◇要求水準

(ｱ) 来館者に受付カウンターであることが容易に理解されるよう必要な表示や案内があること
(ｲ) 親切、明朗、公平に対応するなど、接遇について最大限留意すること。
(ｳ) 来館者の来館目的に沿い、適切な案内を行うこと。また、札幌市中央区民センター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用件を済ませられるよう配慮すること。
(ｶ) 混雑する場合には、混雑緩和のための必要な対応を講じること。
(ｷ) その他札幌市政に関する問い合わせについても、対応業務を行うこととし、必要に応じて関係部署へ取次ぎを行うこと。

(2) 使用承認等に関する業務

札幌市中央区民センターの利用に関して、以下の業務等を行う。

・施設（有料）の使用申込・予約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
・ロビー（無料施設）の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認

◇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、札幌市区民センター条例、同条例施行規則、札幌市区民センター等使用承認取扱要領、札幌市区民センター等使用許可に係る審査基準及び札幌市区民センター等の使用許可に係る処分基準等関係規程に基づき行うこと。

(ｳ) 利用料金等の収受を、第４－１－(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。)
(ｵ) 施設窓口、電話、ファクス、インターネット（札幌市が提供する予約システム）申込みによる受付を行うこと。なお、インターネット申込みにおいては、ホームページ上に空き室情報確認画面を掲示するなど利用者の利便性に考慮すること。
(ｶ) 使用申込受付、事前予約受付及び利用料金収受に係る取扱時間は、休館日を除く午前８時 45 分から午後９時までとすること。
ただし、札幌市区民センター等使用承認取扱要領第２条第１項各号の規定によるときは、午後 10 時まで超過して受付するものとする。

(3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

札幌市中央区民センターの利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施する。

◇要求水準

貸室の目標利用率は 70%程度とすること。なお、施設を取り巻く状況等により、十分な取組にも関わらず、目標を下回ることが明らかとなった場合には、必要に応じて目標を見直すこととする。

5 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

(1) 広報業務

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

◇要求水準

(ｱ) PR チラシは区内（地区内）で地域的な偏りの無いよう配布すること。
配布方法例：区内の公共施設等への設置による配布
(ｲ) PR チラシには、札幌市中央区民センター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。
(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。ただし、アクセス件数のカウンターは表示しなくてもよいが、定期的にアクセス件数は把握できるようにすること。
(ｴ) 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、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理するとともに、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の実施に努めること。
・ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開
・日本工業規格 JIS　X　8341-3：2016※３の適合レベル AA に準拠※２することとし、１年に１回試験の実施と公開を行うこと。
・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。
(ｵ) ホームページの作成にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を参考にすること。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(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html）より入手可能。

※２「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。

※３JIS 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。

(2) 掲示及び配架に関する業務

指定管理者は、施設内の掲示板、配架コーナーの管理について、第１に挙げた施設の設置目的等に照らして、施設の実情に応じた利用規則を定め、公平・平等に掲出を行うものとする。

◇要求水準

(ｱ) 掲示板及び配架コーナーの設置に当たっては、①コミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業、②その他営利等を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業、③官公庁の主催・共催・後援事業、④その他地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする事業の４スペースとすること。なお、スペースの割合については、施設の実情に応じて①から④の順に従って優先するものとすること。

(ｲ) 掲示物及び配架物の掲出期間やサイズについては、スペースと掲出希望数を斟酌し、弾力的に対応するものとし、依頼者に対しても協力を呼びかけること。その際、札幌市の後援がない事業は掲出できないとの誤解を依頼者に与えないよう注意すること。

(ｳ) 掲示物及び配架物の内容が区民センター条例等の関係法令に照らしてふさわしくないものについては、掲出しないこと。

(ｴ) 掲示物及び配架物の内容等について、施設として一切関知していない旨、明示すること。

(3) 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、速やかに業務引き継ぎを行う。又、新旧指定管理者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

(ｱ) 引継ぎは、札幌市中央区民センター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。

(4) その他札幌市中央区民センター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、あらかじめ札幌市の承認を得た上で、札幌市中央区民センターを使用して事業を行うことができる。この場合の留意事項は、以下のとおりとする。

(1)　一般的留意事項

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、札幌市中央区民センター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で記載した札幌市中央区民センターの設置目的等、第２で記載した基本的方針及び第４で記載した業務の内容と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、個別に判断するため札幌市に相談すること。)

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、本業務にかかる経費と自主事業にかか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。

なお、自主事業の実施により大幅な利益が発生した場合には、当該一部利益の市への寄付及びサービス向上のための設備の改善などにより、市又は市民に対して還元するものとする。

(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ことから、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は、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

第１で記載した札幌市中央区民センターの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は行政財産の目的外使用となることから、札幌市に対し、別途使用許可申請を行うとともに、札幌市の定める使用料を支払うこと。

2　改修工事・大規模修繕について

指定管理期間中､札幌市が行う改修工事や大規模修繕のために施設の休館を要する場合、札幌市の財政状況により改修・修繕の規模や時期が変動することから別途その都度札幌市からの協議の申し入れに対して協力をすること。

別紙　1

札幌市中央区民センター管理運営業務　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)　地球温暖化防止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マニュアル　様式２		○		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１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	○			
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

	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、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	再委託に対する委託業務一覧表	再委託業務の業務名、発注日、契約日、再委託事業者名、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	再委託に対する委託業務履歴	再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、再委託事業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、その他再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、必要な措置を講じる。 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						
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、1か月施設において掲示すること。
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧	○			業務開始後２か月以内に一覧表を提出すること。 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
(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１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						
ア	各種帳票				○	整備保管すること
イ	セルフモニタリング	アンケート調査による利用者満足度の測定、苦情等の整理・分析、各業務のセルフモニタリングを行う。		○	○	市への報告のほか、施設内への１ヶ月間の掲示を行うこと。
ウ	事業報告	協定書等に定めることにより提出すること。		○		
エ	検査・確認・要請に対する対応			○	○	
オ	事業評価			○		市への報告のほか、施設内への１ヶ月間の掲示を行うこと。
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	破損、故障等の概略	・破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・破損、故障等の概略		○		報告は遅滞なく行うこと。
イ	備品の不具合への対応記録	・不具合の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・不具合等の概略と対応の結果			○	
	備品点検の記録	点検者、点検日時、点検対象、点検結果(備品の有無、対応)		○	○	
(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)　区民講座に関する業務						
	講座実施記録	講座の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等		○		
(2)　地域住民の交流を目的とした事業に関する業務						
	事業の実施記録	事業の実施日時、場所、内容、参加者数及び参加者の概略等		○		
(3)　地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）に関する業務						
	事業の実施記録	事業の実施日時、場所、内容、参加者数及び参加者の概略等		○		

(4) 図書業務						
	業務日誌等	利用統計、行事の参加者等			○	
	事故等処理報告書	事故等の概要、経緯、対応等		○		
	その他の報告書	本市が調査・報告等を求めた、必要な報告書等		○		
4　施設の利用等に関する業務						
(1) 受付業務						
	受付記録（使用承認業務を除く）	日時、対応者、対応内容、経過等			○	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) 使用承認業務						
	受付記録	日時、対応者、対応内容、経過等			○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
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						
(1) 広報業務						
	広報関係事務	リーフレット、ＰＲチラシの作成、ホームページ開設	○			
(2) 個人情報の保護						
	個人情報の保護の取扱い	個人情報取扱規定の整備	○			分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
(3) 掲示及び配架に関する業務						
	掲示及び配架の取扱い	掲示板・配架台利用規則の整備	○			
(4) 引継ぎ業務						
	引き継ぎ報告	業務引継の完了を示す書面の写し		○		
第５　その他						
1　自主事業の実施について						
	事業の承認	市との協議事項	○			
	事業経理	収支状況		○		
	目的外使用許可	市の許可	○			

別紙　2

札幌市中央区民センター図書室業務仕様書

本書は、札幌市中央区民センターの指定管理者が行う図書室業務の内容及び履行方法について定める。

1　関連法令

図書室業務の遂行にあたっては、次の法令等の規定を遵守すること。

(1) 図書館法
(2) 図書館法施行令
(3) 図書館法施行規則
(4) 札幌市図書館条例
(5) 札幌市図書館条例施行規則
(6) 札幌市個人情報保護条例
(7) 札幌市個人情報保護条例施行規則
(8) 著作権法
(9) その他本市が必要と認めるもの

2　管理の基準

(1)　開室日及び休室日

図書室は、次に掲げる休室日を除き開室すること。

ア　年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）

イ　図書整理日（毎月第 4 金曜日とし、祝日と重なるときは別に定める。）

ウ　蔵書一斉点検期間（札幌市中央図書館（以下、「中央図書館」）が毎年 1 回 7 日以内において定める期間とする。）

エ　区民センターの休館日

上記の他、施設改修等により臨時休室を設ける場合、及び利用者ニーズを踏まえ臨時的に開室する場合は、事前に中央図書館と協議の上これを行うこと。

(2)　開室時間

午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

(3)　従事者の配置

ア　常時業務に支障のない人員を確保することとし、効率的かつ円滑に業務を遂行できるよう従事者を配置すること。また、従事者の配置にあたっては、司書資格や図書業務経験、業務遂行能力、及び接遇能力等の適性に配慮すること。

イ　従事者のうち、有資格者（司書及び司書補）を１名以上配置することとし、２名以上の配置に努めること。

ウ　開室時間中はカウンター内を従事者不在にしないこと。

エ　従事者には名札を着用させること。

3　業務内容

図書室業務の遂行にあたっては、札幌市図書館ハンドブックその他各種マニュアル等に基づき適正に実施すること。

(1)　図書室運営業務

ア　利用登録、資料の貸出、返却、予約に関すること

イ　資料の弁償、督促に関すること

ウ　資料（寄贈資料含む）の受入、所蔵、除籍に関すること

エ　リクエスト（相互貸借、購入希望）に関すること

オ　レファレンス・サービスに関すること（利用案内を含む）

(2)　図書整理業務

ア　日常的な書架整理の実施に努めること。

イ　図書整理日に、室内の全体的な書架整理や蔵書の修理等の業務を行うこと。

ウ　毎年１回、中央図書館において定める期間に蔵書一斉点検業務を行うこと。

(3)　選定関連業務

ア　図書

中央図書館において資料選定、及び購入を行う。指定管理者においては、自館の利用状況を踏まえ、選定に必要な情報提供等の協力を行うこと。

イ　新聞、雑誌

指定管理者において、指定管理費の中から各年度新聞２紙、雑誌８誌以上の選定を行うこと。なお、購入した新聞、雑誌については、中央図書館に帰属する。

また、購入にあたっては中央図書館へ年度ごとに新聞雑誌収集意向調書を提出し、承認を受けること。

ウ　その他

指定管理者において、資料を購入し、図書室内に配架する場合は、事前に中央図書館へ購入予定リストを提出し、承認を受けること。なお、購入した資料については、中央図書館に帰属する。

(4)　利用促進業務

ア　行事・展示等の企画・実施

中央図書館が策定する各種計画等の主旨を踏まえながら、独自のアイディアを活かし、各年齢層に応じた読書活動推進を図るよう積極的な企画・実施に努めること。

イ　広報業務

ホームページ、配布物の作成等により、図書室の活動について広報に努めること。

ウ　図書館主催事業への支援・協力

エ　読み聞かせ団体等への支援・協力

オ　小中学校等の体験学習等の支援・協力

(5)　要望、苦情等への対応

ア　利用者から要望、苦情等が寄せられた場合は自館において責任をもって対応し、丁寧な応対を心掛けること。

イ　自館で判断できない事柄については区または中央図書館へ相談の上、その指示に従うこと。

ウ　要望、苦情等への対応について、区または中央図書館に報告すること。

(6)　その他の業務

ア　開室・閉室に関すること

開室時間前に必要な準備を済ませ、開室時間から利用可能な状態にすること。

また、閉室時は利用者の退室を確認してから機器の停止等の作業を行うこと。

イ　図書室内の秩序維持、衛生管理に関すること

利用者が快適に利用できる環境整備を心掛け、室内を清潔に保つこと。

ウ　連絡調整に関すること

各図書施設との間において業務上必要な連絡調整を適切に行うこと。また、中央図書館が主催する会議等への出席に配慮すること。

合わせて、業務上必要な情報については従事者間での情報共有を行うこと。

4　研修

(1)　業務を適正かつ円滑に行うため、指定管理業務開始前に中央図書館の指示により従事者に次の研修を受講させること。ただし、従事者に本市図書施設における勤務経験があり、業務内容や札幌市図書館システムの操作方法等を習熟している場合は不要とする。

ア　札幌市図書館業務に関する研修

イ　札幌市図書館システムに関する研修

(2)　札幌市図書館システムが改修・更新される場合は、中央図書館の指示により従事者に研修を受講させること。

(3)　外部の図書館関連機関・団体が主催する研修に参加させる等、常に従事者の資質の向上に努めること。

(4)　研修に関する一切の費用は指定管理者において負担すること。

5　物品の維持管理

(1)　中央図書館より貸与・供給された備品や消耗品等の物品管理を適正に行うこと。

ア　貸与された備品類に滅失・毀損等が発生した場合は速やかに報告することとし、中央図書館の要請があった場合は書面にて報告を行うこと。なお、指定管理者の責に帰する原因による滅失・毀損等が発生した場合は、自己の責任において原状回復すること。

イ　供給を受ける消耗品の在庫管理を適正に行い、中央図書館の要請があった場合は使用状況及び在庫状況を報告すること。

ウ　指定管理者において備品を購入する場合は、事前に中央図書館と協議し了承を得ること。

エ　指定管理業務終了の際は、指定管理者において現状復帰させること。

(2)　中央図書館が指定管理者に貸与・供給する物品

ア　札幌市図書館システム端末機器類（保守管理を含む）

区分	対象物品
備品	図書館システム専用端末（マウス等の周辺機器を含む)、プリンタ、レシートプリンタ、IC カードリーダー、スキャナー 蔵書一斉点検用機材（実施期間中のみ貸与）
消耗品等	IC カード、貸出券、プリンタ用トナーカートリッジ、レシートロール、図書・雑誌登録用バーコード

イ　その他図書室業務用品（別紙のとおり）

ウ　上記に定める他、図書室業務の遂行上必要と認められる場合に限り備品の購入、及び修繕等を行う。

6　札幌市図書館システムの運用

(1)　図書館システムの運用にあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア　図書室業務以外の目的で使用しないこと。

イ　従事者個人の利益のために使用しないこと。

ウ　他のネットワーク機器と接続しないこと。

エ　従事者の個人用端末機器類を、業務に使用しないこと。

オ　システム上の情報の全部または一部について、許可なく複写・複製しないこと。その他、札幌市情報セキュリティポリシーの規定に準じて、適正な運用を行うこと。

(2)　システム端末等の設置レイアウトを変更する場合は、事前に中央図書館と協議の上、これを行うこと。

(3)　配布された IC カード及びパスワードは適正に管理すること。

(4)　採用・退職等により IC カードを使用する職員に変更が生じる場合、事前に中央図書館へ連絡すること。

(5)　図書館システムに障害等が発生した場合は速やかに中央図書館へ報告し、その指示に従うこと。

7　各種報告

(1)　業務日誌

別に定める業務日誌に必要事項を記載の上保管し､区または中央図書館の要請があった場合は速やかにこれを提出すること。

(2)　月間業務報告書

別に定める月間業務報告書（利用統計、実施行事等）に必要事項を記載の上、各月の状況について翌月初めに中央図書館へ提出すること。

(3)　事故等処理報告書

図書室内で業務上の事故等があった場合は､速やかに区または中央図書館に事故等処理報告書を提出すること。

(4)　その他の報告

ア　業務について区または中央図書館が調査・報告等を求めた場合は速やかにこれに応じ、必要な報告書等を提出すること。

イ　図書室業務上の問題が生じた場合は、速やかに中央図書館と協議を行うこと。
ウ　指定管理業務開始に際し、従事者の名簿を中央図書館に提出すること。また、指定管理期間の中途で従事者に変更がある場合は事前に中央図書館に連絡すること。

図書室備品リスト(中央区民センター)

○ 一般備品

No	品名	数量	No	品名	数量
1	事務用テーブル	2	26	紙芝居架 複式1連2段	1
2	閲覧テーブル	2	27	差し込み付き雑誌架	1
3	事務用椅子 転用	4	28	新聞台	1
4	カウンター	1	29	展示架	1
5	記載台	1	30	ブックポスト	1
6	利用者検索機台	1	31	事務室プリンター台	1
7	カウンター用椅子 転用	2	32	図書館プリンター台 転用	1
8	閲覧用椅子	8	33	事務室 オープンキャビネット	1
9	児童用スツール 大	2	34	事務室 鍵付き上下キャビネット	1
10	児童用スツール 小	2	35	事務室 鍵付き上段キャビネット	1
11	一般書架 4連複式6段	4	36	事務室 個人用下段キャビネット	1
12	一般書架 3連複式6段	4	37	更衣ロッカー 4連 他施設の転用	1
13	壁面書架 6連単式 6段	1	38	ディスプレイラック(チラシ類用)	1
14	壁面書架 11連単式 8段	1	39	整理棚 三段式 転用	1
15	壁面書架 1連単式8段 (展示使用)	3	40	ブックトラック 三段50㎝幅 転用	1
16	壁面書架 4連単式 3段	3	41	ブックトラック 3段 80㎝幅	8
17	壁面書架 3連単式 3段	1	42	ブックトラック 平台型 転用	2
18	カウンターバック予約整理架	1	43	手すり付き3段フリーステップ	1
19	カウンターバック壁面書架 2連5段	1	44	踏み台 転用	1
20	壁面書架 単式3連3段上部掲示板	1	45	ファイリングトラック 上部白色平台式 大	1
21	児童書架 4連複式6段	2	46	ファイリングトラック 上部白色平台式 小	1
22	児童書架 3連複式6段	1	47	ミニコンポ 転用	1
23	直立絵本架 複式2連3段上部展示台	1	48	スピーカー1組 転用	1
24	壁面絵本架 単式3連3段上部展示台	2	49	ポータブルDVDプレーヤー 転用	1
25	壁面絵本架 単式1連3段上部展示台	2	50	シュレッダー 転用	1

○ システム関連備品

No	品名	数量	No	品名	数量
1	業務用端末	2	4	レシートプリンタ	3
2	利用者用端末	1	5	バーコードリーダ	2
3	プリンタ	1	6	ICカードリーダ	3

図書室備品リスト(中央区民センター)

○ 一般備品 No.2

No	品名	数量	No	品名	数量
51	子機付き電話機(FAX付) 転用	1	76	引き出しキャヤビネット 卓上用5段	2
52	事務用PC ラップトップ 転用	1			
53	事務用PC ノート 転用	1			
54	事務用 プリンター 転用	1			
55	ベルト付きポールスタンド 2本組	1			
56	ブロックマット 4枚1組 転用	2			
57	電話台 荷物置に使用 転用	1			
58	荷物置台	1			
59	裁断機 転用	1			
60	ホワイトボード	1			
61	傘立て 転用	1			
62	手提げ金庫 転用	1			
63	台車 転用	1			
64	空気清浄機 転用	2			
65	サーキュレーター 転用	2			
66	扇風機 転用	1			
67	冷蔵庫 転用	1			
68	電子レンジ 転用	1			
69	電気ポット 転用	1			
70	ごみ箱 大型 転用	1			
71	ごみ箱 丸形 転用	1			
72	ごみ箱 角型 転用	3			
73	電気ストーブ 転用	1			
74	スティッククリーナー 転用	1			
75	テプラ 転用	1			

その他図書室業務用品

区分	品名
図書装備用品	ブックカバー類(ブッカー、ブッカーテープ、ページヘルパー)
	寒冷紗テープ
	ラベルキーパー
	ブッカー定規、ブッカー用はさみ
	雑誌カバー
	館内閲覧用シール
	タックタイトル
	不滅インク
図書修理用品	ビニールのり、へら
	ソルベント
図書整理用品	ブックエンド
	展示用イーゼル
	発泡スチロール(書架整理用)
	CDケース
奉仕業務用品	各種ハガキ(督促、予約連絡、寄贈礼状)
	個人貸出登録申込書　※他の登録内容変更、更新手続等においてもこれを代用
	日限票
	貸出券用ネームシール
	児童用提げひも
	紙芝居貸出用ケース
資料回送用品	輪ゴム
	段ボール箱(寄贈・廃棄・再利用図書回送用)

上記の他、図書業務の遂行上必要と判断される物品の購入については、本市において提供の要否を判断する。また、使用にあたっては節約を心掛けること。