

**札幌市北 3 条広場
管理業務等仕様書**

第1	札幌市北3条広場について.....	1
1	札幌市北3条広場の位置付けと設置目的、目指す成果.....	1
2	広場の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.....	2
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)	使用時間.....	2
(2)	広場の使用の承認について.....	3
(3)	利用の制限に関する事項.....	3
(4)	札幌市個人情報保護条例の適用について.....	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.....	13
(3)	防災業務.....	15
3	事業の計画及び実施に関する業務.....	16
(1)	周辺施設・事業者と連携した札幌の魅力・活力向上に関する業務.....	16
(2)	イチョウ並木及び木塊舗装等の歴史的資産の活用に関する業務.....	16
(3)	その他広場の設置目的を達成するために必要な業務.....	16
4	広場の利用等に関する業務.....	16
(1)	使用又は撮影の承認等に関する業務.....	17
5	管理業務に付随する業務.....	17

(1) 広報業務	17
(2) 引継ぎ業務	18
(3) 広場の管理業務に付随する一切の業務	18
第5 その他	18
1 自主事業の実施について	18
(1) 一般的事項	18
(2) 承認要件	18
(3) 自主事業に関する経理	19
(4) 承認の取消について	19
(5) 目的外使用許可について	19
2 改修工事・大規模修繕について	19
別紙1	20
札幌市北3条広場管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧	20
別紙2	25
1 清掃業務の要求水準	25
(1) 日常清掃	25
(2) 定期清掃	25
(3) 特殊清掃	25
2 廃棄物収集処理業務の要求水準	26
3 その他	26
別紙3	27
1 除排雪業務の要求水準	27
(1) 除排雪の範囲	27
(2) 業務内容	27
(3) 作業時間	27
(4) 安全の確保	27
(5) その他	27
別表	28
別紙4	30

第1 札幌市北3条広場について

1 札幌市北3条広場の位置付けと設置目的、目指す成果

札幌市北3条広場（以下「広場」という。）は、「第2次都心まちづくり計画（平成28年5月）」において、札幌発展の歴史・文化を活かした街並み、空間の形成とその活用を目標とする「北3条通」と、札幌の目抜き通りとして都心のにぎわい・活力を象徴する沿道の機能・空間の再編と都心強化と連動する軸双方向の基点からの高質化を目標とする「駅前通」という2つの骨格軸の結節点に設置された施設である。

その設置にあたっては、札幌の都心において、市民等に多様な活動や休憩・滞在ができる場を提供し、都心全体のにぎわいを創出することで、集客交流の活性化と独自の都市文化の創造を促進し、もって札幌の魅力と活力を高めるとともに、より豊かな市民生活を実現することを目的としている。

広場は、隣接地における新設ビルの建築とあわせた公共貢献として、民間事業者により整備されたものであり、平成19年8月には、同民間事業者による都市計画提案を受け、「主として歩行者等の休息、鑑賞、交流等の用に供する」広場として都市計画決定を行っている。

札幌市では、広場の管理運営を通じて、次の成果を上げることを目指している。

- (1) 北海道を代表する都市である札幌の中心地に位置し、また、高い歴史性や象徴性を有する広場を活用するに当たって、まちのイメージや地域価値の維持・向上を図るとともに、高質な都市空間を確立する。
- (2) 親しみやすく、四季を通じて誰もが気軽に立ち寄ることができ、多様な活用や来街者の交流が生まれる空間とする。

なお、成果の実現にあたっては、広場空間活用の目指すべき方向性として掲げる三つの目標像を広く共有し、その実践に努めることとする。

<広場空間活用の目標像>

◆大人の文化を享受できる空間

創造的・文化的な活動や洗練された取組等が展開され、さらに滞留空間として優雅に過ごせる居心地の良い落ち着いた空間

◆札幌の美しさを感じられる空間

イチョウ並木に強調されるビスタ（見通す景色）や、メインストリートである駅前通からの北海道庁赤れんが庁舎の姿等、札幌を象徴する景観を活かした空間

◆四季を通じて憩い楽しめる空間

四季の変化が明確な札幌の季節・時間毎に姿を変える様々な表情を活かした、一年を通して楽しく過ごせる空間

2 広場の管理運営の基本的方向性

第2次都心まちづくり計画では、駅前通を、にぎわいの軸として強化していくとともに、札幌駅周辺から大通駅周辺までに係る地区を「都心強化先導エリア」として位置づけ、道路・地下通路等の公共空間と民間施設をつなぐ空間の創出と連鎖・連続性の向上により、多様な活動が展開される札幌らしいまちなかの公的な空間の強化を図っていくこととしている。

また、地上・地下の重層的ネットワークの形成をすすめ、四季を問わない滞留・交流の場づくりを図りながら、都心の回遊性の向上を図ることとしている。

駅前通の地下には、平成23年3月、札幌駅前通地下歩行空間（以下「チ・カ・ホ」という。）が整備されるとともに、併せて同空間内に札幌駅前通地下広場（以下「地下広場」という。）が設置され、にぎわいが生まれている。

第2次都心まちづくり計画が目指す「駅前通（にぎわいの軸）の強化」「都心強化先導エリアの形成」「地上・地下の重層的ネットワークの形成」を実現していくためには、この地下広場と、北3条広場を一体的に管理運営しながら、両広場を積極的に連携活用し、他の道路空間や隣接する民地も含めた地上・地下一体型のエリアマネジメントを推進していくことが必要である。

こうしたことから、広場の管理運営に当たっては、稼働率の向上を目指しながらも、空間の質の確保や景観に十分配慮し前述の3つの目標像の実現に向け、周辺事業者や関係機関等と連携し、地域の価値を維持・向上させる取組を主体的に行っていくことが求められる。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

広場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) 第1に挙げた第2次都心まちづくり計画に定める目標の達成と、その他札幌市のまちづくり施策との整合性を図りながら施設の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営の効率化に努めること。

第3 管理物件及び管理の基準

1 管理物件

別表のとおり

2 管理の基準

(1) 使用時間

午前9時から午後9時まで

※特に必要があると認めるときは、臨時に使用時間を変更することができる。この場合、札幌市に事前に連絡すること。

(2) **広場の使用の承認について**

施設の使用の承認は、札幌市北3条広場条例（平成25年条例第38号。以下「条例」という。）、札幌市北3条広場条例施行規則（平成25年規則第39号）及び札幌市北3条広場使用承認等事務取扱要綱に定めるところにより行うこと。

(3) **利用の制限に関する事項**

ア 条例第9条各号に定める場合には、利用を拒むことができる。

イ 条例第10条各号に定める場合には、使用承認の条件を変更し、使用の停止を命じ、又は使用承認を取り消すことができる。

ウ 条例第11条各号に定める場合には、広場に入場しようとする者の入場を禁じ、又は広場からの退場を命じることができる。

(4) **札幌市個人情報保護条例の適用について**

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

(5) **札幌市情報公開条例の適用について**

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

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

(6) **札幌市行政手続条例の適用について**

ア 指定管理者は札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第2条第4号の「行政庁」に該当するため、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る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、暴力団を利用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250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

広場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、等の具体的内容は以下のとおりとする。

(1) 管理運営業務の基本方針

広場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 広場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

広場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
- ・ 広場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、事務処理要綱第5-3-(1)、及び第1に記載した広場の設置目的、位置づけを参照すること。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

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

◇要求水準

ア エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和54年法律第49号)を遵守し、広場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 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

広場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、広場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

広場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、業務計画書(募集要項 様式4-4)に記載した最低時給額を下回らないこと。ただし、北海道の最低賃金額がこれを上回る場合には、当該金額を最低額とする。

◇要求水準

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

ウ 人材の育成

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

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

◇要求水準

- (ア) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確保すること。なお、理解すべき内容としては、少なくとも次の内容を含むものであること。
 - ・各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術、心構え等

(イ) 研修計画には、次の内容を含むこと。

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

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

広場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、その他広場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

広場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、その他広場の管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

◇要求水準

- (ア) 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。
- (イ) 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

募集要項 5 - (10) - ウに示す第三者に対する委託の実施にあたり、適正を確保する。

◇要求水準

- (ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)が、委託した業務の履行にあたり広場の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。
- (イ) 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。

イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

◇要求水準

- (ア) 受託者との契約にあたり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査、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、広場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、指定管理者等で構成する運営協議会（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〉

- ・本業務の報告と広場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、広場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ホームページに掲載すること。

イ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、札幌市関係部局（道路管理者等）や北海道警察、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 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、「札幌市北3条広場指定管理者 △△△△」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

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

◇要求水準

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

イ 現金等の適正な取扱

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、協議会におい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
- ・ 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（本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、広場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、広場の利用による総合的な満足度、第1で挙げた広場が目指す成果の実現や、職員の待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、広場の利用者にもホームページ等により周知すること。
 - ・ 調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。
 - ・ 総合満足度及び職員の待遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。

<調査対象>

施設利用者

<調査標本数>

調査結果の信頼性を高めるため、統計学上必要な有効回答数が得られるような調査数を設定すること。

<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、ホームページ等により周知すること。
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。

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%

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(広場の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)
 - ・当該年度の管理に係る収支決算書
 - ・当該年度(又は当該事業年度中に終了する事業年度)の団体の経営状況を説明する書類(収支(損益)計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類)
 - ・広場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(広場の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)
- (ウ) その他
- ・指定期間初年度においては、6月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類(指定期間初年度の前事業年度分)を提出すること。

エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

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

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

◇要求水準

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

オ 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務等の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に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、ホームページ等により周知すること。

※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、広場利用者、歩行者、周辺事業者、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) 使用時間中については、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) 使用時間外について、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 : 広場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
- (ウ) 対物補償 : 1億円
- (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。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

清掃業務等の詳細は、別紙2のとおりとする。

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、定期清掃、特殊清掃、廃棄物収集処理を行う。

なお、清掃の範囲は、広場の区域全面（資料1参照）とする。

◇要求水準

別紙2のとおり

イ 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、日常点検や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) 日常点検として、施設等について目視による外観等や作動状況について点検するとともに、安全性の確認を行うこと。

(ウ) 点検の結果設備の部品、照明灯の球切れ等、消耗品の交換が必要となる場合には、速やかに交換すること。

(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。

ウ 修繕

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

◇要求水準

(ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認すること。

(イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告すること。

(ウ) 修繕を行うにあたり第三者に対する委託に係る契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領（平成20年3月28日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後7日以内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) 冬期間に、施設等が積雪により破損することのないように必要な措置を講じること。また、樹木や施設等からの落雪、落氷により利用者や歩行者等に危害を及ぼさないように適切な措置を講じること。

エ 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）及び指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品は、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、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と札幌市とは、備付けの備品について物品使用貸借契約を締結するものとする。

なお、備付けの備品の購入及び廃棄は、札幌市において行うこととし、指定管理者が調達した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) 備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

オ 除排雪業務

広場の景観や、広場利用者、歩行者等の安全面に配慮するため、施設内の除排雪を行う。

◇要求水準

別紙3のとおり

(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。

なお、広場は札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画(別紙4)において、一時退避場所として位置づけられていることから、「札幌市北3条広場管理業務協定書」とは別に、一時退避場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。

◇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
 - ・広場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。)
 - ・使用時間外の災害等への対応体制
- (ウ) 防災業務の実施に当たっては、次の内容に留意すること。
 - ・広場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。
 - ・使用時間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。

- ・使用時間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。
 - ・防災計画は、別途札幌市との一時滞在施設の運営に関する協定が締結された場合は、その内容に応じて改定を行うこと。
- (エ) 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。

3 事業の計画及び実施に関する業務

広場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。

(1) 周辺施設・事業者と連携した札幌の魅力・活力向上に関する業務

広場の設置目的に掲げる「都心全体のにぎわい創出」により「札幌の魅力・活力の向上」や「豊かな市民生活の実現」を図るため、周辺の公共施設や商業施設、事業者と連携した事業を企画・立案し、実施する。

◇要求水準

- (ア) 都心部の公共施設・商業施設、事業者と連携した事業を年1回以上実施する。
- (イ) 事業は次の内容を含むものとする。
- ・創造都市さっぽろに関するもの
 - ・さっぽろシティプロモートに関するもの
 - ・道内市町村が実施する各種事業や道内市町村の魅力発信に関するもの
 - ・都心の回遊性向上や商業活性化に関するもの
 - ・市民活動の推進に関するもの
- (ウ) 事業の実施に当たっては、アンケート調査を実施し、参加者の満足度が80%となることを目標とすること。

(2) イチョウ並木及び木塊舗装等の歴史的資産の活用に関する業務

「うけつぎの軸」の展開指針である「札幌発展の歴史・文化を活かした街並み、空間の形成とその活用」を実現するため、イチョウ並木や木塊舗装、道庁赤れんが庁舎といった広場や広場周辺の歴史的資産を活用した事業を企画・立案し、実施する。

◇要求水準

- (ア) イチョウ並木及び木塊舗装並びに道庁赤れんが庁舎等、広場及び広場周辺の歴史的資産の周知・普及を目的とした事業を継続的に実施する。
- (イ) 事業の実施に当たり、次の点を考慮すること。
- ・市民をはじめ国内外の来街者に対応する内容とする。
 - ・インターネット、マスディア、周辺施設等を積極的に活用して情報発信を行う。
 - ・事業の内容や情報は、定期的に見直し、更新する。

(3) その他広場の設置目的を達成するために必要な業務

その他広場の設置目的を達成するために必要な業務を行うこと。

4 広場の利用等に関する業務

広場の使用又は撮影の申込の受付、使用又は撮影の承認等、利用料金の收受、その他広場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) 使用又は撮影の承認等に関する業務

広場の利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・ 条例別表に掲げる有料施設の使用又は撮影の申込の受付及び使用又は撮影の承認又は不承認
- ・ 広場の使用に当たって、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、広場の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・ 利用料金の收受事務
- ・ 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
- ・ 入場の制限その他広場の秩序維持
- ・ 広場の使用に当たって、関係法令を所管する機関との協議

◇要求水準

(ア) 平等利用を確保すること。

(イ) 使用又は撮影の承認、不承認は、札幌市北3条広場条例、同条例施行規則等に基づき行うこと。

(ウ) 利用料金等の收受を、1-(8)-イにより整備する現金等取扱規定に基づき適切に行うこと。

(エ) 広場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) 映画等の撮影については、市民利用等に特段の支障が無い限り、積極的に受け入れること。

(カ) 撮影対応担当者を配置し、撮影の申込受付、撮影の承認又は不承認の決定に係る事務や、撮影の際の立ち合いを行うこと。

(キ) 映画等の撮影の申込受付に当たっては、申請書のFAX、電子メール等の簡便な方法による受付も可能とするよう努めること。

5 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

(1) 広報業務

指定管理者は、札幌市と連携しながら、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新、その他の必要な広場のPRや情報提供を行う。

◇要求水準

(ア) リーフレットには、広場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。

(イ) 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)を掲載すること。

(ウ) 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。

(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、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理することとともに、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。

(オ) 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 (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html) より入手可能。

※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版 (<http://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

(2) 引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行う。又、新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

(ア) 引継ぎは、広場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。

(3) 広場の管理業務に付随する一切の業務

その他広場の管理業務に付随する一切の業務を行うこと。

第5 その他

1 自主事業の実施について

指定管理者は、上記の業務の範囲外で、札幌市の承認を得た上で、広場を使用して事業を行うことができる。ただし、広場利用者の利便性の向上を図る観点から、Wi-Fi のサービス環境の整備及び運用事業については、指定管理者が必ず行うものとする。

(1) 一般的事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主事業を実施する場合は、第1で記載した広場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で記載した広場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、承認を取り消す。

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

(5) 目的外使用許可について

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

特に、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施設の休場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。

札幌市北3条広場管理運営業務 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に、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						
ク	環境配慮の推進に係る計画		○			毎年度の計画に含めて報告
	環境配慮の推進に係る報告			○		毎年度の計画に含めて報告
(4) 管理運営組織の確立						
ア	統括責任者		○			業務開始時
	組織図	業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他が一覧できるもの	○			変更した場合変更後4週間以内に届出
イ	職員採用・配置計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	○			採用方法、採用時期、職種、必要な資格等について区分変更した場合変更後4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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
ウ	研修計画		○			
	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
エ	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した(又は既に完了している)旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組						
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果			○	
(6) 第三者に対する委託業務等の管理						
ア	第三者に対する委託業務一覧表	第三者に対する委託業務の業務名、発注日、契約日、受託事業者名、契約額、見積書を徴収した事業者名と各見積額、履行完了日、指定管理者側の担当責任者、その他特記事項等		○		毎年度終了後に報告
イ	第三者に対する委託業務履歴	第三者に対する委託業務の指揮命令系統、指定管理者が行った指導、指示、検査、確認等の日時、内容、受託者から提出された報告、その他の管理監督の履歴			○	見積書、契約書、その他第三者に対する委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること。
ウ	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、記録	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の対応等		○	○	直ちに札幌市に報告し、その指示に従って、必要な措置を講ずること。 また、その対応記録を作成すること。
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等						
ア	協議会の記録	協議会の結果概要(日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他)		○		報告後4週間以内にホームページ等により周知すること。
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧	○			少なくとも毎年度一回見直し、変更の場合速やかに届出ること。
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要等			○	事業日誌に記載
(8) 財務						

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
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						
イ	・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	・日常清掃: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 ・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
	定期清掃及び特殊清掃の計画		○			
	定期清掃及び特殊清掃記録	定期清掃及び特殊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	保守点検業務記	・保守点検設備等、実施者(受託者)		○	○	第三者に対する委託により

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
	録	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				実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可
ウ	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
エ	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)		○	○	
オ	除排雪計画		○			
	実施報告	<ul style="list-style-type: none"> 除排雪を実施した日時、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
(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) 周辺施設・事業者と連携した札幌の魅力・活力向上に関する業務						
	事業計画		○			
	事業報告	事業の実施日時、場所、内容、参加者数、アンケート調査結果等		○	○	
(2) イチヨウ並木及び木塊舗装等の歴史的資産の活用に関する業務						
	事業計画		○			
	事業報告	<ul style="list-style-type: none"> 事業の実施日時、場所、内容、参加者数等 情報発信の手段、内容等 		○	○	
4 施設の利用等に関する業務						

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(1) 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。

1 清掃業務の要求水準

(1) 日常清掃

ア 積雪のない時期（4月～11月）は、1日につき1回、清掃を行い、表1の状態が維持されること。また、設備や備品等については、2日に1回以上、拭き取りを行い、清潔な状態を保つこと。

イ 積雪期（12月～3月）は、通行導線となるロードヒーティング設置場所を中心に清掃を行う。

ウ 清掃作業と合わせて、広場の設備に異常がないか巡視を行うこと。

エ 広場の使用時間中、利用者その他からの連絡等があった場合は、速やかに清掃を行うこと。

表 1

要素	内容・水準	備考（場所等）
広場表層面	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ、埃、綿ゴミ、紙くず、ガム等が無く、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 ・備品等の移動に伴うキズ等がないこと。 	広場全域
設備、備品	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽ますに設置されているベンチや、ボラード等の設備、イス・テーブル等の備品についてほこりや汚れ等を拭き取る。 	広場全域
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・広場の利用に不要な物品が置かれていないこと。 ・歩行者の通行が妨げられていないこと。 ・不快な臭いがしないこと。 	広場全域

(2) 定期清掃

ア 積雪のない時期（4月～11月）に、1月につき1回、イチョウの落ち葉収集、広場の表層面の洗浄や付着物の除去を行い、表2の状態が維持されること。

イ 雪解け期（3月）は、1月につき2回、雪の中に含まれていたゴミ、泥、落ち葉等の収集、広場の表層面の洗浄や付着物の除去を行う。

ウ 計画を策定して実施することとし、計画は事前に本市に届け出ること。

表 2

要素	内容・水準	頻度	備考
広場表層面	<ul style="list-style-type: none"> ・広場の表層面に、泥、落ち葉、付着物、汚れ等が無いこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～11月 月 1回 ・ 3月 月 2回 	広場全域

(3) 特殊清掃

ア 1年につき1回、薬剤やポリッシャーを使用した表層面の洗浄を行い、表3の状態が維持されること。

イ 薬剤については、引火性、中毒性等の危険性に配慮がなされ、かつ清掃箇所の材質に適した品質の良好なものを使用すること。

ウ 計画を策定して実施することとし、計画は事前に本市に届け出ること。

表 3

要素	内容・水準	頻度	備考
広場表層面	・広場の表層面の汚れやしみが除去されていること。	年 1 回	広場全域

2 廃棄物収集処理業務の要求水準

- (1) 積雪のない時期（4月～11月）は、1週間につき1回、収集したごみを処理する。
- (2) 雪解け期（3月）は、1月につき2回、収集したごみを処理する。
- (3) 広場の廃棄物により、施設の利用環境、周辺環境が悪化しないこと。
- (4) 表4に示す内容に従い廃棄物を収集、保管・管理、処理すること。
- (5) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守すること。

表 4

要素	水準	備考
○事業系一般廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> ・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ゴミ等の事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定のごみ集積場に運搬・集積し、札幌市指定の方法により処理すること。 ・収集したゴミを集積場所に保管する際には、分別整理、整頓がされていること。 ・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや病害虫の発生が無いこと。 	個人情報保護条例第 11 条

3 その他

- (1) 業務にかかる器具、材料等は、全て指定管理者の負担とする。
- (2) 業務に従事する者のうち、責任者1名を定め、業務全体の監督・指導を行わせること。
- (3) 業務に従事する者は、業務に適した衣服を着用することとし、身分証明書を携帯すること。
- (4) 業務の実施に当たっては、広場の利用や歩行者の通行の支障とならないよう十分に注意して行うこと。
- (5) 業務の実施に当たっては、作業員の事故防止に努めるとともに、事故に対する一切の責任を負うこと。
- (6) 電気・水道の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (7) 業務の実施に当たって、備品及び設備等を破損し、又は破損箇所を発見したときは、直ちに、関係する職員に連絡し、所定の措置をとること。

1 除排雪業務の要求水準

(1) 除排雪の範囲

別図のとおり（約 1,390 m²）

(2) 業務内容

除雪は、降雪状況に応じて適宜行うものとし、除雪した雪は広場内に一時的に集積すること。また、広場内のロードヒーティング設置個所と未設置個所との境界部に、雪による段差が生じた場合は、適宜、除雪用具を用いて撤去し、段差の解消に努めること。

排雪は、広場内に一時的に集積した雪を、多雪期（1～2月）から雪解け期（3月）にかけて、ダンプトラックで雪捨場に運搬する等の方法により行い、4月1日の時点で広場の使用に当たり積雪の影響が生じないように、状況に応じて適切な頻度で実施すること。なお、多雪期に広場の利用がある場合は、必要に応じて、利用者側で除排雪を行うこととする。

(3) 作業時間

除排雪作業は、短時間で広範囲に行うこと。

(4) 安全の確保

ア 業務の実施にあたっては、広場の利用や歩行者の通行に支障とならないよう十分注意して行うこと。

イ 作業従事者の事故防止に十分注意すること。

ウ 機械による作業の場合は、広場の利用者等及び従事者の安全を確保するため、1名の作業責任者を選任し、業務の監督にあたらせること。

エ 万一、事故が発生した場合の一切の責任は、指定管理者が負うものとする。

(5) その他

ア 業務の実施にあたっては、実施計画書を作成し、事前に札幌市と打ち合わせるとともにその結果を報告すること。

イ 業務は、札幌市環境マネジメントシステムに準じることとし、環境負荷の低減に努めること。

ウ 本仕様書に定めのない事項については、札幌市と協議のうえ決定する。

管理物件

- 1 名称：札幌市北3条広場
- 2 所在地：札幌市中央区北2条西4丁目及び北3条西4丁目
- 3 面積：2787.49 m²
- 4 主な設備
植栽ます、照明灯、電気設備、給排水設備、その他の附帯設備
- 5 備品
備品は、別途締結する物品使用貸借契約によるものとする。

6 その他

(1) 兼用工作物

広場は、道路（札幌市道北3条線）と相互に効用を兼ねる施設となっており、その管理及び費用負担等については、道路法第20条第1項及び第55条第1項の規定により、道路管理者と広場管理者の間で締結する兼用工作物管理協定において定める。

(2) 広場の維持管理

広場の維持管理に係る関係主体は表1のとおり。

指定管理者は、広場管理者が担うべき維持管理業務（一部の業務を除く。）を行う。

表1

区分	所管局等
道路管理者	建設局、中央区
広場管理者	まちづくり政策局
整備事業者	三井不動産株式会社、日本郵便株式会社

(3) 木塊舗装展示物の管理

ア 所管は、道路管理者となる。

イ 指定管理者においては、日々の巡視時に目視点検し、泥や靴跡、ガム等の軽微な汚れがあった場合は、巡視時に適宜拭き掃除等を行うこととする（日常清掃の業務を含む）。また、ペイントによる落書き、破損等を発見した場合には、現状を保存するとともに、利用者の安全を確保し、迅速に所管部署（中央区土木部）に連絡する。

ウ 同展示物に設置されている換気設備に係る電気使用料は、指定管理者の負担とする。

エ 冬期間については、展示物が雪で覆われるのを防ぐため、また、落雪により、利用者や歩行者に危害が及ばないようにするため、指定管理者において、適宜雪落としを行うこと。

(4) イチヨウの管理

ア 所管は、道路管理者となる。

イ 指定管理者においては、日々の巡視において、目視点検し、樹木に異常がないか確認を行う。異常を発見した場合には、現状を保存するとともに、利用者の安全を確保し、迅速に所管部署（中央区土木部）に連絡する。

ウ 冬期間については、樹木からの落雪により、利用者や歩行者に危害が及ばないように、指定管理者において、適宜雪落としを行うこと。

エ 道路管理者において、毎年6月上旬から中旬にかけて10日間程度、広場内で高所作業車等により整姿及び枯れ枝処理を実施することから、所管部署（中央区土木部）と調整を図り作業日を確保すること。また、数年に一度11月に15日間程度、広場内で高所作業車等により骨格剪定を実施することから、同様に調整を図ること。

(5) 放置自転車・放置バイクへの対応

ア 広場の区域は、自転車等放置禁止区域に指定されているため、日常の巡視による注意指導を行うとともに、広場利用者や歩行者、周辺事業者等に対して十分な注意喚起を図る。

イ 放置自転車等の撤去については、道路管理者及び広場管理者と連携して対応すること。

ウ 放置自転車等の撤去を道路管理者に依頼する場合は、車体番号、盗難登録番号、メーカーなどを記録し、管轄の警察署へ照会するとともに、広場管理者へ報告すること。

札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画

