

**札幌市若者支援施設  
管理業務等仕様書**

<b>第1</b>	<b>札幌市若者支援施設について</b>	<b>1</b>
1	札幌市若者支援施設の位置づけと設置目的、目指す成果	1
2	札幌市若者支援施設管理運営上の課題、基本的方向性	1
(1)	若者支援施設管理運営上の課題	2
(2)	若者支援施設管理運営の基本的方向性	2
<b>第2</b>	<b>施設の管理業務等に関する基本的方針</b>	<b>3</b>
<b>第3</b>	<b>管理物件及び管理の基準</b>	<b>3</b>
1	管理物件	3
2	管理の基準	3
(1)	開館時間及び休館日	3
(2)	若者支援施設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	4
(5)	札幌市情報公開条例の適用について	4
(6)	札幌市行政手続条例の適用について	4
(7)	札幌市オンブズマン条例の適用について	4
(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	4
(9)	障がいと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	5
(10)	その他	5
<b>第4</b>	<b>業務の内容と要求水準</b>	<b>5</b>
1	統括管理業務	5
(1)	管理運営業務の基本方針	6
(2)	平等利用の確保	6
(3)	地球温暖化対策及び環境配慮の推進	6
(4)	管理運営組織の確立	7
(5)	管理水準の維持向上に向けた取組	8
(6)	第三者に対する委託業務等の管理	8
(7)	札幌市及び関係機関との連絡調整等	9
(8)	財務	10
(9)	苦情対応	11
(10)	記録・モニタリング・報告・評価	12
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	15
(1)	総括的事項	15
(2)	施設、設備等の維持に関する管理	15
(3)	防災業務	18
3	事業の計画及び実施に関する業務	19
(1)	若者の自立支援事業	19
(2)	若者同士の交流促進事業	22
(3)	若者の社会参加促進事業	23
(4)	若者の社会的自立に関する調査・研究事業	24

(5) 若者支援ネットワークの構築事業.....	24
(6) その他若者支援施設の設置目的を達成するために必要な業務.....	24
4 施設の利用等に関する業務.....	25
(1) 受付業務.....	25
(2) 使用承認等に関する業務.....	25
5 管理業務に付随する業務.....	26
(1) 広報事業.....	26
(2) 引継ぎ業務.....	26
(3) その他若者支援施設の管理業務に付随する一切の業務.....	26
<b>第5 その他.....</b>	<b>27</b>
1 自主事業の実施について.....	27
(1) 一般的事項.....	27
(2) 承認要件.....	27
(3) 自主事業に関する経理.....	27
(4) 承認の取消について.....	27
(5) 目的外使用許可について.....	28
2 改修工事・大規模修繕について.....	28
3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について.....	28
4 関連施策を活用した事業の実施について.....	28
5 指定管理者の表示.....	28

**別表 管理物件一覧**

**別紙 1**

若者支援施設管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧

**別紙 2**

- 1 日常清掃の要求水準
  - (1) 定期清掃
  - (2) 対応清掃
  - (3) 共通
- 2 定期清掃の要求水準
- 3 廃棄物収集処理の要求水準

**別紙 3**

警備業務の標準

- 1 施設内の秩序維持
- 2 開館、閉館及び出入りの管理
- 3 機械警備

**別紙 4**

保守点検業務の標準

- 1 業務の項目
- 2 業務の標準

別紙5

若者支援施設備品一覧表

## 第1 札幌市若者支援施設について

### 1 札幌市若者支援施設の設置目的と位置づけ、目指す成果

札幌市では、札幌市若者支援基本構想（以下「基本構想」という。）の目標として「明日の社会を担う若者の社会的自立の実現」を掲げ、社会的自立を目指すすべての若者に対し「社会的セーフティーネット」、「若者同士の交流、仲間づくり」及び「社会参画」の3つの視点で支援を行うこととしていた。その後、基本構想は令和元年度をもって取組期間を終了したが、令和2年度からは第4次さっぽろ子ども未来プランにおいて、引き続き上記の3つの視点を施策の方向性に掲げ、若者の社会的自立を総合的に支援する取組を行っている。

札幌市若者支援施設（以下「若者支援施設」という。）は、この基本構想及び第4次さっぽろ子ども未来プランに基づき、若者の社会的自立を総合的に支援することにより活力ある地域社会の実現に寄与することを目的として平成22年4月に設置し、現在まで運営を続けている。

このうち、札幌市若者支援総合センター（以下「総合センター」という。）は、若者支援の中核施設としての役割を担う。また、総合センターは平成22年9月に子ども・若者育成支援推進法に基づき、困難を有する若者の社会的自立促進のために設置された「さっぽろ子ども・若者支援地域協議会」の調整機関となっており、事務局として中心的な役割を果たしている。

札幌市アカシア若者活動センター（以下「アカシアセンター」という。）、札幌市ポプラ若者活動センター（以下「ポプラセンター」という。）、札幌市豊平若者活動センター（以下「豊平センター」という。）、札幌市宮の沢若者活動センター（以下「宮の沢センター」という。）の4館（以下「活動センター」という。）は、若者同士の交流や若者の社会参加のきっかけづくりを行う役割を担う。なお、総合センターは、活動センターの機能を兼ね備え、活動センターは総合センターのサテライト機能を有する。

札幌市では、第4次さっぽろ子ども未来プランで掲げた若者を支援するための3つの視点を踏まえ、若者支援施設の管理運営を通じて、以下の成果をあげることを目指す。

- (1) 社会生活を円滑に営む上で困難を有する若者の自立を支援すること
- (2) 若者が豊かな社会性を身に付けられるよう、若者の活動のきっかけづくりを行い、若者の仲間づくりや集団活動等への参加を支援すること
- (3) 若者が札幌のまちづくりの担い手となれるよう、地域に存在する活動の機会と若者を結びつけ、若者の主体的な社会参加を支援すること

### 2 若者支援施設管理運営上の課題、基本的方向性

若者支援施設は、前身の札幌市勤労青少年ホーム及び札幌市青少年センター（以下「勤労青少年ホーム等」という。）からの移行後、利用の拡大、貸室の稼働率の向上、サービス水準の維持向上等に取り組み、一定の成果を挙げてきたところであり、今後も引き続きこの取組を推進していく必要がある。

また、ICT社会やグローバル化、新型コロナウイルス感染症など、若者を取り巻く環境が急速に変化する中、以下の課題が顕在化しており、これに対応した取組が求められる。

このため、指定期間における若者支援施設の管理運営は、下記(2)に記載する項目に沿

って行うものとする。

## (1) 若者支援施設管理運営上の課題

### ア 困難を抱える若者の孤立化

およそ7人に1人の子どもが平均的な所得の半分以上の水準で生活していると言われている、いわゆる「子どもの貧困」は、札幌市においても喫緊に対応すべき課題である。困難を抱えている若者やその世帯ほど、社会・人との関わりが希薄になりがちであり、必要な支援につながっていない傾向が見られる。平成30年に実施した「市民の生活等に関する調査（ひきこもりに関する実態調査）」では、札幌市在住の15歳以上39歳以下のひきこもり群が6,604人いるという推計値が出ており、多くの若者が何らかの困難を抱え、また何らかのきっかけにより孤立化するリスクを有しているものと考えられる。相談することに抵抗感の強い引きこもり当事者にとっても参加しやすい支援策を充実させるとともに、当事者や家族が支援を求めた時に、情報を得ることができるよう、各支援策の周知や広報が必要である。

### イ 社会的自立に向けた総合的な支援

家庭において通常得られるであろう知識や経験、基本的な生活習慣等の習得機会が生育環境によって阻害されている場合、これらが若者の社会的自立を困難にする可能性がある。現在、こうした配慮を要する若者への公的支援策は少なく、問題を複雑化・長期化させないためにも、社会的自立に向け継続したサポート体制が必要である。

### ウ 社会参画をになう人材育成

近年、若者と地域団体の結びつきによる直接的なまちづくりへの参画から、SNSをはじめとする様々な媒体を活用した社会参画の手法が実施・展開されている。若者がまちづくりに参加できる機会を提供し、その後も主体として定着するよう、地域や関連団体との関係づくりを行うとともに、まちづくりという切り口にとどまらず、若者が社会の一員として意見や思いを発信する広い意味での社会参画をになう人材育成の機会の創出が必要である。

### エ 思春期・若年期の女性やヤングケアラー等の複雑化する困難への支援

令和2年に実施した「札幌市若年期の女性を対象とした支援に関する実態調査」では、学校、家庭、職場、結婚、交際相手等に関連して、嫌な体験をした多くの女性がどこにも相談できていなかったこと、相談相手として公的な相談機関が選ばれることが少なく、認知度も極めて低いという状況にあることが判明した。また、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っている子ども（以下、「ヤングケアラー」という。）は、進学や就職を断念せざるを得なくなってしまう、周りに相談できず孤立してしまうといったケースが頻発しており、近年その問題性が強く指摘されている。こうした若者が抱える困難が複雑化する状況に対して、若者が抱えるあらゆる困難を対象に支援を行うための体制の構築が必要である。

## (2) 若者支援施設管理運営の基本的方向性

### ア 孤立リスクのある子ども・若者へのアプローチ強化

### イ 社会的自立までの伴走型支援体制の構築

### ウ 社会形成を担う人材育成を意識した取組

## エ 若者が抱えるあらゆる困難を支援する体制の構築

### 第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

若者支援施設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4次さっぽろ子ども未来プラン、札幌市子どもの貧困対策計画その他札幌市の関連施策との整合性を図りながら施設の管理運営や事業を行うこと。
- (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「管理物件一覧」のとおり

#### 2 管理の基準

##### (1) 開館時間及び休館日

以下のとおりとする。なお、特に必要があると認めるときは、臨時に開館時間を変更し、又は休館日を設け、若しくは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。

ア 総合センター、アカシアセンター、ポプラセンター、豊平センター

開館時間	午前10時から午後10時まで
休館日	12月29日から翌年1月3日まで

イ 宮の沢センター

開館時間	午前8時45分から午後10時まで
休館日	12月29日から翌年1月3日まで

##### (2) 若者支援施設の使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市若者支援施設条例（平成21年条例第52号。以下「条例」という。）、札幌市若者支援施設条例施行規則（平成24年規則第16号。以下「規則」という。）、札幌市若者支援施設使用承認等事務取扱要領（以下「要領」という。）、札幌市若者支援施設の使用承認等に係る審査基準及び札幌市若者支援施設の使用承認に係る処分基準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10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11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12条各号に定める場合には、若者支援施設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若者支援施設の使用の停止若しくは若者支援施設からの退館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) 障がい者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」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

若者支援施設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**

若者支援施設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 若者支援施設の管理運営に関して、第1で挙げた施設の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。

イ 基本方針の策定に当たっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。

(2) **平等利用の確保**

若者支援施設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
- ・ 若者支援施設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に記載した若者支援施設の設置目的、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、若者支援施設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

若者支援施設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、若者支援施設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

若者支援施設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。

##### ◇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、各館に常勤職員1名以上を常時配置すること。
- (ウ) 総合センターに、キャリアコンサルタントの資格を有する職員を3名以上配置すること。
- (エ) 総合センターに、社会福祉士、精神保健福祉士又は公認心理士の資格を有する職員を1名以上配置すること。
- (オ) 総合センターに、教員免許取得者又はキャリアコンサルタントの資格を有し、進路支援を行うにあたって必要とされる知識を持つ職員を1名以上配置すること。

##### 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
- (ウ) 研修計画は、(7)－アの札幌市若者施設運営協議会において協議のうえ作成すること。

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

若者支援施設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、その他若者支援施設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

若者支援施設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、その他若者支援施設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)－ウに定める第三者に対する委託の実施にあたり、適正を確保する。

### ◇要求水準

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

## イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

### ◇要求水準

- (ア) 受託者との契約にあたり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行うこと。
- (ウ) 受託者に対し、委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行うこと。
- (エ) 受託者に対して、若者支援施設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 札幌市若者支援施設運営協議会の設置運営

札幌市、統括責任者、若者支援施設各館の責任者、利用者団体、第4-3に記載の自立支援機関・登録若者団体・地域団体、外部有識者等で構成する若者支援施設運営協議会（以下「運営協議会」という）を設置すること。運営協議会においては、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持・向上に向けた協議のほか、若者支援方策の調査研究や全市的な事業を企画するうえでの方向性の検討、事業の評価点検等を行う。

### ◇要求水準

- (ア) 運営協議会は指定管理者の主催により指定期間中3回程度開催すること。
- (イ) 指定管理者は、運営協議会の構成員について、事前に札幌市と協議のうえ選任すること。
- (ウ) 指定管理者は、運営協議会の開催前に札幌市と打合せを行い、協議内容について札幌市の確認を受けること。
- (エ) 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>

- ・本業務の報告と若者支援施設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
- ・本仕様書において運営協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・若者支援施設の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- ・若者支援方策の調査研究や全市的な事業を企画するうえでの方向性の検討

- ・若者支援施設における事業の評価点検
  - ・その他、若者支援施設におけるソフト事業全般に関すること。
- (オ) 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 さっぽろ子ども・若者支援地域協議会の運営

札幌市が、子ども・若者育成支援推進法（平成21年法律第71号。以下「法」という。）に基づきさっぽろ子ども・若者支援地域協議会（法第19条。以下「地域協議会」という。）を設置し、総合センター又は指定管理者を調整機関（法第21条）として指定した場合、札幌市と協議のうえ、地域協議会に関する事務の総括等調整機関としての役割を担うこと。

#### ウ 札幌市が開催する連絡会議等への出席

ア及びイのほか、札幌市が若者支援に関わる関係機関等と情報交換や業務の調整を行う連絡会議等を開催し、指定管理者の参加が必要と認めた場合には、必ず出席し、管理運営に関する説明等を行うこと。

#### エ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 指定期間開始後2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) 常に最新の関係機関等の一覧表を整備し、運営協議会において報告すること。

#### オ 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、「札幌市若者支援施設指定管理者 △△△△」と表示すること。

### (8) 財務

#### ア 資金管理

若者支援施設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、指定管理者が別に定める財務規定等に則り、現金等の管理を含め適切かつ厳格に管理を行うとともに、独立した帳簿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。
- (オ) 総合センターの維持管理経費のうち、募集要項第8に定める管理費用に含まれる経費については、指定管理者が建物の所有者の請求に基づき直接支払うものとする。なお、その経費の種類については別途札幌市から通知する。

#### イ 現金等の適正な取扱

利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることの無いよう、現金等の取扱に関する規定（以下「現金等取扱規定」という）を整備し、運用する。

##### ◇要求水準

- (ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。
  - なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。
  - ・現金の取扱に関する管理体制
  - ・現金の取扱事務の運用手続
  - ・現金の保管方法
  - ・銀行口座の管理方法
  - ・金券類の管理等の適切な取扱
  - ・以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式
- (イ) 現金等取扱規定においては、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用すること。
- (ウ) 現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録するとともに、当該事実等について即時に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。

なお、札幌市子ども未来局においては、「子ども未来局意見箱の設置及び声の公開に関する要領」（平成19年3月16日子ども未来局長決裁）を定めていることから、意見箱の設置・運用に関しても、同要領に基づき適切に対応すること。

##### ◇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、4週間ごとに、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
- ・ 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（別紙5に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達したのものについてそれぞれ明示し、その受払について記載したもの）
- ・ 以上のほか、別紙1に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類、及び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、若者支援施設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、若者支援施設の利用による総合的な満足度、第1で挙げた若者支援施設が目指す成果の実現や、課題の解決等の進捗、職員の接遇、実施事業の効果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、若者支援施設の利用者にも掲示により周知すること。
- ・ 調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。
- ・ 総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。

<調査対象>

施設利用者

<調査標本数>

調査期間中の利用団体のうち75%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、札幌市が示すチェックリスト（別紙6参照）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) 事業参加者に対して、別途事業に関する意見・要望についてモニタリングを行うこと。

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(若者支援施設の利用状況、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〕
- ・若者支援施設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(若者支援施設の利用状況、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、施設内に掲示すること。

※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、若者支援施設利用者、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 : 若者支援施設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 : 無制限
- (ウ)対物補償 : 1事故につき補償限度額1千万円
- (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。

### (2) 施設、設備等の維持に関する管理

施設、設備等の維持管理業務の実施に当たっては、若者支援施設が公の施設であることに鑑み、関係法令の規定に基づき、施設、設備等の全般の機能を良好に維持管理し運用すること。

総合センターにおける警備業務及び保守点検業務については、一部を除き建物各階部分の管理者が行うものとする。また、宮の沢センターにおける清掃業務、警備業務、保守点検業務及び共用部分の管理業務については、宮の沢センターを含む複合施設である札幌市生涯学習総合センターを管理する指定管理者が行うものとする。

なお、総合センター及び宮の沢センターにおいて、前述の施設管理者が建物及び施設

設備の維持に関する点検等を実施する際には、作業員の施設入室の許可、施設職員の立会及び施設が保有する個人情報の保護等必要な対応を行うこと。

#### ア 清掃業務（宮の沢センターを除く）

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：特別な場合を除き、別紙２－１「日常清掃の要求水準」に基づき実施すること。
- (イ) 定期清掃：特別な場合を除き、別紙２－２「定期清掃の要求水準」に基づき実施すること。
- (ウ) 廃棄物収集処理：特別な場合を除き、別紙２－３「廃棄物収集処理の要求水準」に基づき実施すること。
- (エ) 消耗品等：施設の清掃時には、消耗品の交換を行うこと。

#### 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) 若者支援施設利用者に不快感・威圧感を与えないこと。
- (エ) 個別業務の標準は別紙３「警備業務の標準」のとおりとする。

#### 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。

- (エ) 業務の対象となる施設等と業務の標準は別紙4「保守点検業務の標準」のとおりとする。

## エ 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のある場合を除き、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 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。別紙5のとおり。）及び指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品については、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（別紙5）について物品使用貸借契約を締結するものとする。

なお、備付けの備品（別紙5）の購入は札幌市において行うこととし、廃棄については事前に札幌市と協議した上で札幌市または指定管理者のいずれかが行うものとする。また、指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品の更新は指定管理者が行うものし、廃棄については事前に札幌市と協議した上で指定管理者が行うものとする。

### ◇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) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。
- (ウ) 別紙5に記載する備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

## カ 駐車場管理（アカシアセンター及び豊平センター）

若者支援施設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。

業務の時間帯は開館日の開館時間中とする。

### ◇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（アカシアセンター及び豊平センター）

アカシアセンター及び豊平センターについては、敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という点から、点検、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) アカシアセンター及び豊平センターについては、以下の状態を維持すること。
  - ・風、降雪等による倒木が発生しないこと。
  - ・植栽により防犯上の問題となるような死角が敷地内に生じないこと。
  - ・下草の草丈は概ね 15 cm以内に留めること。
  - ・落ち葉は、近隣に飛散しないこと。
  - ・敷地内の側溝、排水枡等が落ち葉、ゴミ等で詰まらないこと。
  - ・薬剤を用いる場合には、人体、生態系及び施設・設備機器類に影響の無い方法によること。
  - ・ベンチは、晴天時には利用者の衣類等が汚れること無く利用できること。
  - ・作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷が無いこと。

#### ク 除排雪業務（宮の沢センターを除く）

冬季間の施設利用者の通行の妨げにならないよう、通路の除雪を行うこと。

また、アカシアセンター及び豊平センターについては、駐車スペース確保のため、駐車場の除排雪を行うこと。

##### ◇要求水準

- (ア) 施設利用者などの駐車や歩行に支障がないよう十分注意して行うこと。
- (イ) 業務の実施にあたっては、施設利用者などの安全の確保に十分注意すること。
- (ウ) 業務の実施にあたっては、舗装面、境界杭等の施設内の工作物を破壊しないよう十分に配慮すること。
- (エ) 業務の実施にあたっては、従業員の事故防止に十分注意すること。なお、事故に対する一切の責任は指定管理者が負うこと。

### (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確か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。なお、アカシアセンター及び豊平センターは指定避難所に指定されていることから、「札幌市若者支援施設の管理に関する協定書」とは別に、指定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。

##### ◇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
  - ・災害など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
    - ・若者支援施設における事故による傷病等の想定項目
    - ・事故による傷病等を未然に防ぐための方策
  - ・万一事故等が発生した場合の対応方法(医療機関その他関係機関との連携を含む)
  - ・休館日の災害等への対応体制
- (ウ) 防災業務の実施に当たっては、次の基準、観点に従うこと。
- ・若者支援施設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）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) 総合センター及び宮の沢センターについては、防火・防災体制の整備など、災害時の緊急事態発生時の対応について、施設管理者の指示に従うこと。

### 3 事業の計画及び実施に関する業務

若者支援施設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) 若者の自立支援事業

引きこもり、ニートと呼ばれる若者や、経済的困窮を抱える若者、悩みを抱える思春期・若年期の女性やヤングケアラーなど、社会生活を円滑に営むうえで困難を有する若者（以下「困難を有する若者」という。）が困難を乗り越え社会生活を円滑に営む（以下「自立」という。）ための支援（以下「若者の自立支援」という。）を行うため、以下の事業（以下「自立支援事業」という。）を実施すること。

#### ア 若者の自立支援に関する情報の収集及び提供並びに自立支援ネットワークの構築

地域協議会（第 4-1-(7)-イ）の構成機関を含め、若者の自立支援を行っている就労支援機関及び保健福祉機関等の関係機関（以下、「自立支援機関」という。）並びに自立支援機関が実施する事業の情報（以下「自立支援に関する情報」という。）を収集し、市民に広く提供すること。

また、若者支援施設と自立支援機関との間で自立支援ネットワークを構築し、自立支援機関と連携を図りながら自立支援事業を実施すること。

◇要求水準

- (ア) 自立支援機関を常に開拓するとともに、自立支援ネットワークの構成機関と日常から連絡を取り合い、情報を共有し、連携・協力しながら自立支援事業を実施すること。特に、NPO等の民間の自立支援機関の開拓に努めること。
- (イ) 自立支援に関する情報を収集して一覧にできるように整理し、施設内での掲示及び5-(1)に記載のホームページへの掲載等への方法により市民一般に提供すること。特に、自立支援機関が実施するセミナー等の情報については、ホームページ等を用いて時宜を得た効果的な情報提供に努めるとともに、札幌市に報告すること。

#### イ 困難を有する若者の自立に関する相談

総合センターに困難を有する若者の自立に関する総合相談窓口を設け、相談を希望する困難を有する若者及びその関係者(以下「相談者」という。)からの相談に応じ、カウンセリングを行うとともに、必要に応じて、自立支援機関や総合センターにおける支援プログラムを紹介すること。また、各活動センターにおいても、第一次相談窓口として、相談者からの相談に応じ、総合センターにおける支援プログラム等適切な支援につなげるよう努めること。

#### ◇要求水準

- (ア) 日曜日・祝日、休日及び休館日を除き、電話相談窓口及び来所相談窓口は10時から18時まで開設すること。  
なお、総合センターの開館時間中で、上記以外の時間に相談があった場合も、相談の予約を行う等、適切に相談につなげること。また、相談者の状況に応じ、上記時間帯以外にも臨時の相談時間を設ける等、柔軟に対応すること。
- (イ) 各活動センターにおいては、開館時間の中で相談者の状況に応じ適切な相談時間を設け実施すること。
- (ウ) 相談窓口は、相談者が気兼ねなく相談できる環境とすること。なお、この場合、相談の申込時を含めて、相談者のプライバシーには十分に配慮すること。
- (エ) 総合センターでの継続的な支援を必要とする相談者を登録し、登録した相談者(以下「自立支援登録者」という。)の支援状況や進路の決定状況を記録すること。
- (オ) 自立支援登録者に対しては、自立支援期間や総合センターにおける支援プログラム等を活用した自立計画を作成すること。自立計画は、自立支援登録者自身も参画のうえで作成し、本人の自己決定の意識を啓発すること。

#### ウ 自立支援プログラムの実施

紹介可能な自立支援機関が存在しない相談者、又は他の自立支援機関だけでは効果的に支援することが難しい相談者のために、若者支援施設において継続的な自立支援プログラムを実施すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 困難を有する若者の自立の達成に向けて、相談者からの要望又は必要に応じ、継続的なカウンセリングを実施すること。
- (イ) コミュニケーション能力の向上プログラムの実施や保護者の会の開催等、効果的なプログラムを実施すること。
- (ウ) 自立支援プログラムの実施にあたっては、相談者の情報共有等、自立支援機関と協力して個々の相談者の支援にあたること。この際、相談者の情報の取扱いにあたっては、札幌市個人情報保護条例等に基づき十分に配慮すること。

#### エ 若者の社会体験機会創出事業

困難を有する若者が、就労訓練等の社会体験をすることにより社会的自立を目指すため、総合センターにおいて社会体験、サポートボランティアによる支援体制の強化

を実施するとともに、地域企業とのネットワークを構築すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 困難を有する若者が、さまざまな企業や各種団体（以下「企業等」という。）での就労訓練を始めとする社会体験をすることにより、職業適性の把握や自信の回復へとつなげ、社会的自立を目指せるよう、総合センターにて支援を行うこと。
- (イ) 企業等に、困難を有する若者に対する認識を深めてもらうことで、社会体験の受け入れ企業等を確保し、地域の企業等とのネットワークの構築を進めること。
- (ウ) 困難を有する若者一人ひとりを個別にサポートする地域ボランティア（以下「就労体験サポートボランティア」という。）を募集、育成し、ボランティアによる若者と企業等との伴走型支援を進める等、自立支援事業への市民の協力を仰ぎ、身近な地域における支援体制の強化に取り組むこと。
- (エ) 若者支援施設の管理業務及び自主事業等においても、若者の社会体験機会の場を積極的に設けること。

#### オ 中学校卒業者等に対する進路支援事業

未成年者であって中学校及び高校を卒業するとき又は高等学校を中途退学するときに就学や就職が決まっていない者に対し、困難を有する若者に陥ることを未然に防止するため、学校教育後の早い時期から進路に関する支援を行うこと。

#### ◇要求水準

- (ア) 相談窓口の開設時間等については、第3-1-1-イ(ア)と同じとし、設置場所は総合センターとすること。なお、進路未定者の状況に応じ、他の若者支援施設もしくは学校、その他支援機関等に相談場所を変更することは妨げない。
- (イ) 「中学校卒業者等進路支援事業実施要綱」に基づき、学校からの情報提供または世帯からの申し込みがあった進路未定者に対し、困難な状態が長期化しないよう、社会的自立に向けた適切な支援を行うこと。
- (ウ) 過年度の当該事業の対象者については、引き続き支援を継続すること。なお、やむなく支援を継続することができない生徒については、卒業した学校及び子ども未来局と支援継続の是非について協議すること。
- (エ) 札幌市立中学・高等学校、北海道立高等学校及び私立高等学校に事業の主旨等を説明し、学校への訪問活動を行う等本事業への参加を積極的に働きかけること。

#### カ 自立支援事業の広報

自立支援事業を市民に周知するため、広報を行うこと。

#### ◇要求水準

- (ア) 若者支援施設が実施する自立支援事業を照会するポスター及びチラシを作成し、公共施設等での配架及び自立支援機関での常時の配架を依頼すること。
- (イ) 若者の自立支援に関するセミナーを年2回以上実施すること。セミナーの開催にあたっては、ポスターの作成等により市民に周知すること。

#### キ その他若者の自立支援に向けて必要な事業

上記ア～エの他、若者の自立支援に向けて必要な事業を実施すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 上記ア～エのほか、自立支援機関への訪問支援等、札幌市と協議のうえ、若者の自立支援に向けて必要な事業を実施すること。
- (イ) 若者支援施設が実施する自立支援事業計画の策定にあたっては、第4-1-1(7)に記載の運営協議会及び地域協議会並びにアに記載の自立支援ネットワークを活

用しながら、自立支援機関の意見を踏まえるとともに、自立支援機関が参画できる事業を盛り込むこと。

- (ウ) 自立支援事業の実施にあたっては、札幌市と協議のうえ、厚生労働省の「地域若者サポートステーション事業」等国・北海道等の関連施策を活用し、事業の充実に努めること。

## (2) 若者同士の交流促進事業

若者が豊かな社会性を身に付けることを目的として、若者の仲間づくりと集団活動への参加（以下「若者同士の交流」という。）を促進するため、若者支援施設において以下の事業を実施すること。

### ア 若者同士の交流に関する情報の収集及び提供並びに若者活動ネットワークの構築

サークル、ボランティア活動等、若者同士でさまざまな活動をしている市内の団体（以下「若者団体」という。）、他施設で実施されている若者向け事業、地域における若者の活動場所の情報等（以下「若者の活動情報」という。）を収集し、若者に広く提供すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 若者の活動情報を収集して一覧にできるように整理し、ロビー、掲示板及びホームページ等で若者一般に提供すること。この際、若者団体の構成員のプライバシーには十分に配慮すること。

### イ 若者同士の交流に関する相談

若者支援施設において、若者同士の交流に関する若者からの個別の相談に応じ、若者の活動のきっかけづくりを行うこと。

#### ◇要求水準

- (ア) 若者支援施設の受付窓口、ロビー等は、若者が気軽に立ち寄りやすい環境とすること。
- (イ) 若者同士の交流を希望する若者からの個別の相談に応じて、若者の活動情報を提供し、活動のきっかけづくりを行うこと。この場合、相談を希望した若者のプライバシーには十分に配慮すること。
- (ウ) 施設の開館時間中は、いつでも電話相談、来所相談に応じること。

### ウ 交流促進プログラムの開催

若者の活動のきっかけづくりを行うため、若者同士の交流促進に向けたプログラム（以下「交流促進プログラム」という。）を開催すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 若者一般や施設の利用者からの意見を踏まえ、文化・スポーツプログラム等多くの若者が参加できるプログラムを開催すること。また、プログラム終了後も若者が集団活動に参加し、又は集団活動を企画するための支援を行うこと。
- (イ) 交流促進プログラムの開催にあたっては、若者登録団体の構成員や地域住民等によるボランティア（以下「地域若者サポーター」という。）を募り、地域若者サポーターが関わりながらプログラムの企画及び運営を行うこと。
- (ウ) 若者の支援を実施するNPO、学校その他の団体（以下「支援団体」という。）から、交流促進プログラムへの協働の申し入れがあった場合は、非営利かつ若者の社会的自立に寄与する支援団体であるかどうかを指定管理者が総合的に判断し実施すること。なお、協働プログラムを実施する際は、内容について事前に札幌市と協議のうえ判断すること。

(ウ) 交流促進プログラムは、若者支援施設各館で月6回以上開催すること。

### (3) 若者の社会参加促進事業

若者の主体的な地域の社会活動への参画（以下「若者の社会参加」という。）を促進するため、若者支援施設において以下の事業を実施すること。

#### ア 若者の社会参加に関する情報の収集及び提供並びに地域活動ネットワークの構築

若者の参画を必要としているNPO、町内会、学校その他の団体（以下「地域団体」という。）や、お祭り等の行事、イベント、ボランティア活動その他まちづくりに関する事業に関する情報（以下「若者の社会参加に関する情報」という。）を収集し、若者に広く提供するとともに、館毎に地域団体によるネットワーク（以下「地域活動ネットワーク」という。）を構築すること。

##### ◇要求水準

- (ア) 若者の社会参加に関する情報を収集して一覧にできるように整理し、ロビー、掲示板及びホームページ等で若者一般に提供すること。この際、地域団体の構成員のプライバシーには十分に配慮すること。
- (イ) 地域団体と日常から連絡を取り合うとともに、若者の社会参加を促進するための地域活動ネットワークを構築すること。

#### イ 若者の社会参加に関する相談及び啓発

若者支援施設において、若者の社会参加に関する若者からの個別の相談に応じ、若者の社会参加のきっかけづくりを行うとともに、若者支援施設の利用者、登録若者団体に若者の社会参加に関する啓発を行うこと。

##### ◇要求水準

- (ア) 社会参加を希望する若者からの個別の相談に応じて、若者の社会参加に関する情報を提供し、若者の社会参加のきっかけづくりを行うこと。この場合、相談を希望した若者のプライバシーには十分に配慮すること。
- (イ) 若者支援施設の利用者及び登録若者団体に若者の社会参加に関する情報の提供を行い、社会参加を促すこと。
- (ウ) 施設の開館時間中は、いつでも電話相談、来所相談に応じること。

#### ウ 地域の社会活動への参加促進

地域団体等と協力し地域の社会活動への参加機会を設け、若者の自主的な社会参加につながるきっかけづくりを行うこと。

##### ◇要求水準

- (ア) 地域団体等と協力し、若者が地域の社会活動へ気軽に参加できる機会を設けること。また、若者が地域の社会活動に参加し、又は地域の社会活動を企画するための支援を行うこと。
- (イ) 社会活動の機会については、地域団体の構成員等による地域若者サポーターを募り、地域若者サポーターが関わりながら企画及び運営を行うこと。
- (ウ) 社会活動の参加機会は、若者支援施設各館で年2回以上設けること。また、全市的な事業への参画を目的とした活動については、若者支援施設全館で共同開催とし計画的に実施すること。

#### エ 育成プログラムの開催

若者の社会参加をきっかけに、社会参画意識向上に向けた人材育成プログラム（以下「育成プログラム」という。）を開催すること。

#### ◇要求水準

若者の社会参画促進に関するプログラムを開催すること。プログラムは若者が長期的に参加できるよう、各館において継続性のある内容を事前に策定し実施すること。また、プログラム終了後は、参加者に対しプログラムを生かした実践的な活動への支援を行うこと。

#### (4) 若者の社会的自立に関する調査・研究事業

運営協議会（第4-1-(7)-ア）において協議した方針に基づき、若者の社会的自立を総合的に支援するための調査・研究事業を行うこと。

#### ◇要求水準

- (ア) 調査・研究事業の実施後、30日以内に調査研究結果を札幌市へ報告すること。
- (イ) 調査・研究の結果は、その後の事業に反映させてゆくこと。また、反映させた結果については、当該年度以降の管理業務の実施状況報告書にて報告すること。

#### (5) 若者支援ネットワークの構築事業

若者の社会的自立を総合的に支援するため若者支援ネットワークを構築し、構築に当たっては第4-1-(7)の運営協議会及び地域協議会並びに(1)の自立支援ネットワーク、(2)の若者活動ネットワーク及び(3)の地域活動ネットワークを活用しながら、総合センター及び活動センター5館が一体となって上記(1)から(4)の事業を運営し、若者の社会的自立を総合的に支援すること。なお、支援に当たっては、必要に応じNPO・企業等の民間団体、学校等、地域の社会的資源との連携・協力を行之、若者支援施設内のみならず、地域の新たな拠点やアウトリーチ型事業の充実を図り、すべての若者を対象とした支援体制を整えていくこと。

#### ◇要求水準

- (ア) 初年度に、下記の各指標の目標値を達成すること。また、指定期間2年度目以降は、札幌市との協議により設定した目標値以上となること。ただし、年度当初に想定できない社会情勢の変化等により要求水準を満たすことができないと予想される場合は、札幌市との協議により年度途中において目標値を修正することができる。
  - ① 規則第2条第2項の規定による利用証の発行を受けた若者等の人数（以下「若者等登録者」という。）が16,000人以上となること。
  - ② 若者等登録者の延べ利用者数が200,000人以上となること。
  - ③ 新規に相談を受けた自立支援登録者が400人以上となること。
  - ④ 自立支援登録者のうち進路決定者が345人以上となること。
  - ⑤ 登録若者団体の数が500団体以上となること。
  - ⑥ 交流促進プログラムに参加した若者の人数が5,000人以上となること。
  - ⑦ 社会活動及び育成プログラムに参加した若者の人数が600人以上となること。
- (イ) 事業の実施にあたっては、札幌市自治基本条例、札幌市市民まちづくり活動促進基本計画、札幌市第3次生涯学習推進構想、第4次さっぽろ子ども未来プラン及び札幌市子どもの貧困対策計画その他本市の施策との整合を図ること。
- (ウ) 事業の実施にあたっては、基本構想4-(1)の趣旨を踏まえ、地域と一体となった運営を行うこと。

#### (6) その他若者支援施設の設置目的を達成するために必要な業務

随時、社会課題やニーズを把握し、その他の若者支援施設の設置目的を達成するた

めに必要な業務を研究し、適宜札幌市に提案した上で柔軟に行っていくこと。

#### 4 施設の利用等に関する業務

施設の利用証申込及び使用申込の受付、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

若者支援施設受付において、施設利用についての案内、利用証、施設利用及び備品使用の申込受付、必要物品等の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他若者支援施設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、最短経路での案内を行うこと。また、若者支援施設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) 来館者が受付カウンターに到着した後は速やかに要件を済ませられるよう配慮すること。
- (カ) 混雑等により、各来館者に対応するまでに概ね3分以上を要する場合には、カウンター要員の増員、待ち時間の案内、待ち行列の整理など、必要な対応を行うこと。
- (キ) 受付カウンターでの対応に対する満足度を測定し、当該満足度が、指定期間2年度目以降は札幌市と協議のうえ設定した目標値以上となること。

##### (2) 使用承認等に関する業務

若者支援施設の利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・若者支援施設利用証申込及び条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用の承認又は不承認
- ・施設の使用に当たって、特別の設備を設け、又は特殊な物件を搬入しようとするときの当該行為の承認又は不承認
- ・使用承認等の条件の変更、施設の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・利用料金の収受事務
- ・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

##### ◇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、若者支援施設条例、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。
- (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)

## 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

3-(1)-ア及びエの自立支援事業に関する広報のほか、指定管理者は、札幌市と連携しながら、リーフレット、PRチラシ及び情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新、その他の必要な施設のPRや情報提供を行う。

#### ◇要求水準

(ア) PRチラシ及び情報誌は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。

配布方法例：市内の公共施設への設置による配布

(イ) 情報誌には、若者支援施設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、アクセス件数のカウンター、閲覧者の問い合わせ先(電子メールアドレス及び電話番号)を掲載すること。

(エ) ホームページは、利用者の立場になって、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<sup>※1</sup>」を参考に以下の取組を実施すること。

・日本工業規格 JIS X 8341-3:2016<sup>※2</sup>の適合レベル AA に準拠<sup>※3</sup>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<sup>※1</sup>」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」を順守すること。

※1 総務省ホームページ ([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/b\\_free/guideline.html](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。

### (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、若者支援施設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) その他若者支援施設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、札幌市の承認を得た上で、若者支援施設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、若者支援施設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で記載した若者支援施設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。

### **3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について**

札幌市では、フィルムコミッション事業等を通じて、映像コンテンツを活用した情報発信及び撮影環境整備を促進しているので、撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申し出があった場合は、対応について施設所管部局を通して札幌市経済観光局 IT・クリエイティブ産業担当に速やかに相談すること。

### **4 関連施策を活用した事業の実施について**

第4-3-(1)-オの要求水準(ウ)に示すような国・北海道等の関連施策を活用した事業を指定管理業務として実施する場合において、指定管理費及び利用料金収入（以下「指定管理費等」という。）以外の収入があった場合には、指定管理費等を充当した事業や自主事業に係る収支と混合せず、区分して整理すること。複数の事業を行う場合は、さらに事業ごとの経理とすること。

なお、この場合、明確に区分できる費用について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等、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。

### **5 指定管理者の表示**

管理業務の遂行に関して団体名を表示する場合は、「札幌市若者支援施設指定管理者 △△△」と表示すること。また、施設利用者への周知のため、指定管理者の指定の告示事項の掲示を行うこと。

## 管理物件一覧

施設 の 名 称	札幌市若者支援総合センター
施設 の 所 在 地	札幌市中央区南1条東2丁目（大通バスセンタービル2号館内）
施設 の 設 置 目 的	若者の社会的自立を総合的に支援することを目的とする。
建 物 の 構 造 等	開設年月日：平成25年4月1日（旧施設：昭和44年1月15日開設） 構造・規模：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上9階建（1階部分及び2階の一部） 延床面積：835.6㎡ 主要施設：活動室（5室）、相談室（4室）、ロビー、事務室 備 品：別紙7のとおり 施設平面図：資料1-3のとおり 建物の所有：1階部分570㎡ 札幌市（総合交通計画部より使用承認） 2階部分265.6㎡ 丸紅不動産株式会社（賃借）

施設 の 名 称	札幌市アカシア若者活動センター
施設 の 所 在 地	札幌市東区北22条東1丁目
施設 の 設 置 目 的	若者の社会的自立を総合的に支援することを目的とする。
建 物 の 構 造 等	開設年月日：昭和47年1月23日 構造・規模：鉄筋コンクリート造 地上2階建 敷地面積：1,322.4㎡ 延床面積：901.1㎡ 主要施設：活動室（3室）、和室、音楽室、体育室、ロビー、事務室、 駐車場 備 品：別紙7のとおり 施設平面図：資料1-3のとおり

施設 の 名 称	札幌市ポプラ若者活動センター
施設 の 所 在 地	札幌市白石区東札幌2条6丁目5-1-304（ターミナルハイツ白石内）
施設 の 設 置 目 的	若者の社会的自立を総合的に支援することを目的とする。
建 物 の 構 造 等	開設年月日：平成24年10月1日（旧施設：昭和49年1月8日開設） 構造・規模：鉄筋コンクリート造 地下2階地上8階建（3階部分） 延床面積：370.6㎡ 主要施設：活動室（2室）、ロビー、事務室 備 品：別紙7のとおり 施設平面図：資料1-3のとおり

施設の名称	札幌市豊平若者活動センター
施設の所在地	札幌市豊平区豊平8条11丁目
施設の設置目的	若者の社会的自立を総合的に支援することを目的とする。
建物の構造等	開設年月日：昭和54年1月21日 構造・規模：鉄筋コンクリート造 地上2階建 敷地面積：1,394.0㎡ 延床面積：959.2㎡ 主要施設：活動室（3室）、音楽室、体育室、ロビー、事務室、駐車場 備品：別紙7のとおり 施設平面図：資料1-3のとおり

施設の名称	札幌市宮の沢若者活動センター
施設の所在地	札幌市西区宮の沢1条1丁目（札幌市生涯学習総合センター内）
施設の設置目的	若者の社会的自立を総合的に支援することを目的とする。
建物の構造等	開設年月日：平成12年8月25日 構造・規模：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上6階建（複合施設全体） 敷地面積：11,921.2㎡（複合施設全体） 1,657.1㎡（宮の沢センター所管分） 延床面積：20,689.9㎡（複合施設全体） 2,875.6㎡（宮の沢センター供用分） 主要施設：活動室（2室）、表現活動室、あそびの森、 音楽スタジオ（2室）、体育室、サークル連絡室、ロビー、 事務室 備品：別紙7のとおり 施設平面図：資料1-3のとおり

別紙1

若者支援施設管理運営業務 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	
<b>1 統括管理業務</b>						
<b>(1) 管理運営業務の基本方針</b>						
	基本方針	—	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
<b>(2) 平等利用の確保</b>						
	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			○	
<b>(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</b>						
ク	省エネルギーに係る業務計画		○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること。
	エネルギー等使用実績集計・管理票	札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル 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運用マニュアル 様式4		○		毎年5月31日までに報告
<b>(4) 管理運営組織の確立</b>						
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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、賃金、その他職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署毎に記録
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月毎、部署毎に集計して作成
ウ	研修計画		○			
	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
エ	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した(又は既に完了している)旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
<b>(5) 管理水準の維持向上に向けた取組</b>						
	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			○	
<b>(6) 第三者に対する委託業務等の管理</b>						
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
<b>(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等</b>						
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ヶ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	○			少なくとも毎年度一回見直し、変更の場合速やかに届出ること
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要等			○	事業日誌に記載

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
<b>(8) 財務</b>						
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	—	○			
<b>(9) 苦情対応</b>						
	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		○	○	苦情の内容、対応の経緯と結果については毎月の業務報告書と併せて報告 分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
<b>(10) 記録・モニタリング・報告・評価</b>						
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
<b>2 施設・設備等の維持管理に関する業務</b>						
<b>(2) 施設、設備等の維持に関する管理</b>						
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			○	<b>第三者に対する</b> 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( <b>第三者に対する</b> 委託業務履歴と併せて保管)することも可 産業廃棄物を処理する場合、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること
	計画清掃の計画		○			
	計画清掃記録	計画清掃を実施した日時、作業内容、作業への従事者、作業の結果に関する特記事項等			○	<b>第三者に対する</b> 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( <b>第三者に対する</b> 委託業務履歴と併せて保管)することも可

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	警備計画		○			
	警備日報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎日の業務における従事者、業務概要</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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</li> </ul>			○	同上
ウ	保守点検業務記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul>		○	○	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"> <li>・ 破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡(発見)者の氏名</li> <li>・ 実際の状況を確認した日時</li> <li>・ 破損、故障等の概略</li> </ul>		○		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"> <li>・ 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</li> <li>・ 使用した設計図、完成図等</li> <li>・ 原因その他特記事項</li> <li>※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</li> </ul>			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可 使用した設計図、完成図等については札幌市に提出
	業務情報インポートシート	様式		○		建築部所定の様式のもの
オ	備品の不具合への対応記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不具合の連絡又は発見の日時、連絡(発見)者の氏名</li> <li>・ 実際の状況を確認した日時</li> <li>・ 不具合等の概略と対応の結果</li> </ul>			○	
	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)		○	○	
キ	外構緑地管理日報	作業日時、作業者、作業の概要、その他特記事項		○		同上
<b>(3) 防災業務</b>						
	防災計画		○			

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
	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
<b>3 事業の計画及び実施に関する業務</b>						
<b>(1) 若者の自立支援事業</b>						
	事業の実施記録	事業の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等			○	
ア	自立支援に関する情報	収集した自立支援に関する情報の一覧			○	
	セミナーの情報			○		
イ	相談の状況	相談者すう、自立支援登録者数（新規、継続）及び進路決定者数		○		毎月の報告に含めて報告
ウ	自立支援プログラム等の状況	自立支援プログラム等の参加者数		○		
オ	社会体験機会創出事業の状況	受入企業獲得数、参加実人数及び延べ人数、事業の概況、進路決定者数		○		毎月の報告に含めて報告
	就労体験等サポートボランティアの状況	登録した就労体験等サポートボランティア数、研修実施状況、個別支援実施状況		○		毎月の報告に含めて報告
カ	支援状況の記録	進路未定者に対する個別の支援日時及び支援内容			○	
	事業の実施記録	生徒への支援及び進路の概況		○		毎月の報告に含めて報告
<b>(2) 若者同士の交流促進事業</b>						
	事業の実施記録	事業の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等			○	
ア	若者の活動情報	収集した若者の活動情報の一覧			○	
	登録若者団体	登録した若者団体の数		○		毎月の報告に含めて報告
ウ	プログラム実施記録	プログラムの実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等		○		毎月の報告に含めて報告
	若者サポーター	登録した若者サポーター数及び延べ活動人数		○		毎月の報告に含めて報告
<b>(3) 若者の社会参加促進事業</b>						
	事業の実施記録	事業の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等			○	
ア	若者の社会参加に関する情報	収集した若者の社会参加に関する情報の一覧			○	
	地域活動への参加者数	若者支援施設を拠点とした地域活動等への若者の参加者数		○		毎月の報告に含めて報告
ウ	社会活動実施記録	社会活動の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等		○		毎月の報告に含めて報告
	地域サポーター	登録した地域サポーター数及び延べ活動人数（地域若者サポーター数については、(2)のウの分と純計のこと）		○		毎月の報告に含めて報告
<b>(4) 若者の社会的自立に関する調査・研究事業</b>						
	調査研究の実施結果			○		実施後 30 日以内に報告

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
<b>4 施設の利用等に関する業務</b>						
<b>(1) 受付業務</b>						
	受付記録	日時、対応件数			○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない
<b>(2) 使用承認等に関する業務</b>						
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
<b>5 管理業務に付随する業務</b>						
<b>(1) 広報業務</b>						
	ホームページの利用動向	アクセス件数、閲覧者からの問い合わせ件数等		○		毎月の報告に含めて報告
<b>(2) 引継ぎ業務</b>						
	引継ぎ報告	業務引継ぎの完了を示す書面の写し		○		

## 別紙2

### 1 日常清掃の要求水準

#### (1) 定期清掃

ア 若者支援施設（宮の沢センターを除く）の開館日に定期的に清掃を行い、表1の状態が維持されること。

イ 開館前には、有料施設の定期清掃業務は完了していること。

#### (2) 対応清掃

ア 若者支援施設（宮の沢センターを除く）の開館時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、清掃を行うこと。

イ 業務の水準は、表1とする。

#### (3) 共通

ア トイレの清掃時には、消耗品の交換を行うこと。

イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しないこと。

表1

要素	要求水準	備考（場所等）
床	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・備品等の移動に伴うキズ等が無いこと。（カーペット素材等）</li> <li>・シミ、汚れ跡がないこと。</li> <li>・カーペットは縮み、色落ちが無く、均等な見栄えであること。</li> <li>・泥落としマットに、こびりついた埃、土、シミ等が無いこと。</li> </ul>	館内全館  玄関
壁、天井、柱	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埃、チリ、糸くず、落書き、クモの巣などが無い状態であること。</li> <li>・ポスターの貼り付け、備品や機材の設置等による跡がついていないこと。</li> </ul>	館内全館
窓、ドア、鏡	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部、内部のガラスの表面に拭き取り後の縞、汚れなどが無い状態であること。</li> <li>・ドア枠や、レール等がきれいで、ゴミが無く、チリ、砂、テープの跡やシミなどが無い状態であること。</li> </ul>	館内全館
机、ロッカー、テレビ、手摺等の立体物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埃、チリ、糸くず、落書きなどが無い状態であること。</li> <li>・表面に拭き取り後の縞、汚れなどが無い状態であること。</li> <li>・紙くず入れの内容物が毎日除去されていること。</li> </ul>	館内全館
水周り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗面台、便器等の表面に拭き取り後の縞、汚れなどが無い状態であること。</li> <li>・配水管等の詰まりが無いこと。</li> <li>・茶碗、ふきん等が洗浄されていること。</li> </ul>	トイレ 給湯室 シャワー室
外周	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ、紙くず、ガム等が無い状態であること。</li> <li>・土ぼこりがたまっていないこと。</li> <li>・雑草が除去されていること。</li> </ul>	外周
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各室、通路は、片付いていること。また、非常口、非常ドアの利用が妨げられていないこと。</li> <li>・不快な臭いがしないこと。</li> </ul>	館内全館

## 2 定期清掃の要求水準

ア 若者支援施設（宮の沢センターを除く）について、利用者の妨げにならない日時等に、表2に示す内容に従い清掃計画を立て、当該計画に基づいた清掃を行うこと。

イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しないこと。

ウ 清掃計画については、事前に本市の承認を得ること。

表2

要素	内容	要求水準	頻度	備考
床面	床洗浄及びワックス加工	・床はポリッシャーにより汚れを落とし（適正洗剤を使用）、ワックス塗布後研磨。ただし体育館床面はワックス及び水拭きは行わず乾拭きのみ。 ・畳（和室）は、適正洗剤を用いて拭く。 ・カーペットは適正洗剤で洗浄後、吸水し乾燥。	年3回 （総合センターにおいては月1回）	
壁面	みがき清掃	・洗剤清掃及び濡れ拭き、乾拭き仕上げ	月4回	総合センター1階トイレ及び給湯室
窓ガラス 窓枠サッシ 照明器具 換気扇 レンジフード	みがき清掃	・各設備の表面に埃、チリ、カビ、油汚れが無いこと。	年1回	照明器具、換気扇、レンジフードは取り外しによる洗浄等を基本とする

## 3 廃棄物収集処理の要求水準

ア 若者支援施設の廃棄物（宮の沢センターを除く）により、施設の利用環境、近隣住民の生活環境が悪化しないこと。

イ 表3に示す内容に従い廃棄物を収集、保管・管理、処理すること。

ウ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守すること。

エ ポプラセンターは、マンション管理組合の定める規則等に従うこと。

〔例：施設（エリア等）の必要性に応じて記載〕

表3

要素	水準	備考
事業系一般廃棄物	・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ゴミ等の事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定のごみ集積場に運搬・集積し、札幌市指定の方法により処理すること。 ・収集したゴミを集積場所に保管する際には、分別整理、整頓がされていること。 ・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや害虫の発生が無いこと。	個人情報保護条例第11条
産業廃棄物	・産業廃棄物については、法に従い保管、処理されること。	

## 別紙3

### 警備業務の標準

#### 1 施設内の秩序維持

ア 館内の巡視により以下の対応等を行うこと。

- ・不審者の侵入、利用者への迷惑行為その他の不審な行動、不審物の放置など、若者支援施設の秩序をみだす行為等を未然に防止すること。また、当該行為等があった場合には適切な対応を行うこと。
- ・放置物の除去等により避難誘導動線を確保すること。
- ・各室の施錠を確認すること。
- ・節電の観点から不要な電灯は消灯すること。
- ・火器を使用する箇所の火の元及び器具のスイッチ等を確認し、消し忘れを防止すること。

イ 急病、事故、災害発生時、防災・防災扉の非常作動、各種警報装置の作動があった場合に、適切な対応をすること。

ウ ア、イに関して、利用者、職員その他からの通報があった場合には、速やかに現場に急行すること。

#### 2 開館、閉館及び出入りの管理

ア 開館時、閉館時に出入口が開錠、施錠され、これらについて確認が行われていること。

イ 開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間について、利用者に必要な案内が行われていること。

ウ 開錠、施錠時間については、札幌市との協議のもと、利用者の利便性には特に配慮した対応をすること。

また、事業等の必要性に応じて、利用者及び職員の入出館が確保されること。

施錠時間帯の入出館者、時間、その他について記録されること。

エ 鍵は複製しないこと。また、鍵の紛失が防止される管理方法が明確化され、徹底されること。

#### 3 機械警備

以下の要領で、機械警備システムによる警備を行うこと。

ア 警備業務実施時間

施設の閉館時から開館時まで

イ 機器の設置（総合センター2階部分及び宮の沢センターを除く）

指定管理者は、ドアや窓等の開閉部分、部屋等の専用部分、廊下等の共用部分及びベランダ並びにホール等のガラス部分について、進入、破壊、開閉等の異常事態を感知できる自動警報機を設置し、警備本部において、自動警報機器で感知される異常を確認できる機器を設置すること。

警備時間中、本部に設置する機器により施設の異常の有無を間断なく監視すること。

ウ 異常事態発生時の対応

警備時間中、アによる機械警備により異常事態が発生した場合、遅滞なく緊急要員を施設に急行させ、盗難、火災、その他異常事態の確認を行うとともに、必要な初期

措置を講じ、また、施設の管理者及び関係機関へ連絡、通報すること。

また、当該施設に異常が発生し、緊急要員が急行した場合等は、速やかに書面をもって札幌市に報告し、必要に応じて指示を受けること。

エ 設備機器の保守管理等（総合センター2階部分及び宮の沢センターを除く）

指定管理者は、イに定める警報機器について、毎日点検するとともに、毎年2回の保守点検を行うこと。

また、万一、警報機器の故障等により作動に異常を生じたときは、遅滞無く警備上の安全処置を講ずること。なお、警報機器及びその配線に支障が生じたときは、速やかに補修すること。

オ その他

ポプラセンターが入居するマンション管理組合に対し、異常事態発生時の対応など、警備体制の内容について通知すること。

## 別紙4

### 保守点検業務の標準

#### 1 業務の項目

保守点検業務においては、施設等の内容に応じて、以下の点検等を行うこと。

##### (1) 日常点検

- ア 外観等の目視点検
- イ 作動状況の点検
- ウ 安全性の確認ほか

##### (2) 定期点検

- ア 法令上の点検、検査、調整及び分解整備
- イ 自主的な専門事業者による点検、検査、調整及び分解整備

##### (3) 小規模な修理

- ア 消耗品及び消耗部品の交換
- イ 軽微な機器の調整
- ウ 補修ほか

#### 2 業務の標準

下表に記載する内容を標準とすること。

##### (1) 暖房給湯設備点検（アカシアセンター及び豊平センター）

点 検 項 目	回 数
1 真空式給湯暖房温水器	
(1) ボイラー本体点検（アは豊平センターのみ）	年1回
ア 燃焼室及び煙管清掃（炉筒・煙管・煙室）	
イ 真空度点検（真空ポンプ圧力・缶体真空圧力・逆止弁）	
ウ 熱交換機点検	
(2) 燃焼装置	年2回
バーナー点検（燃料ポンプフィルター・入口フィルター・着火電極・ローターファン・ディフューザー・フレイムアイ等）の清掃及び整備。	
(3) 試運転	年2回
炭酸ガス（CO <sub>2</sub> ）濃度・排煙濃度（スモーク）・自動ダンパー・開度測定	
(4) 安全装置確認	年2回
ア 燃焼監視装置の燃焼遮断試験	
イ 缶圧力安全装置の燃焼遮断試験	
(5) 電気関係	年2回
ア 制御盤点検・各リレー・マグネット接点点検	
イ 制御盤封印施錠	
(6) 付属装置	年2回
オイルヒーター清掃	

2	暖房設備点検	
(1)	温水循環ポンプ	年2回
	ア 漏水点検	
	イ 運転音・振動点検	
	ウ 定格運転電流値の確認	
(2)	密閉式膨張タンク	年1回
	ア 外装の汚れ・発錆の確認	
	イ 封入空気圧力の点検	
(3)	安全弁（豊平センターのみ）	年1回
	ア 吹き出し圧力テスト	
	イ 分解整備点検（取付状況、使用状況からみて不相当と思われる場合は除く）	
(4)	自動空気抜き弁	年1回
	漏水点検	
(5)	暖房配管点検（機械室露出部分）	年2回
3	給湯設備機器	
(1)	温水循環ポンプ	年2回
	ア 漏水点検	
	イ 運転音・振動点検	
	ウ 定格運転電流値の確認	
(2)	密閉式膨張タンク	年1回
	ア 外装の汚れ・発錆の確認	
	イ 封入空気圧力の点検	
(3)	安全弁（豊平センターのみ）	年1回
	ア 漏水点検	
(4)	自動空気抜き弁	年1回
	漏水点検	
(5)	給湯配管点検（機械室露出部分）	年2回
4	給湯設備機器	
(1)	オイルポンプ	年2回
	運転音・振動点検	
(2)	オイルストレーナー	年1回
	分解点検・清掃	
(3)	フロートスイッチ	年1回
	運転作動の点検	
(4)	オイルサービスタンク	年1回
	ア 各バルブ・接続部の漏油点検	
	イ ドレイン溜りのブロー点検	
(5)	給油配管点検（機械室露出部分）	年2回

<p>5 給水設備機器</p> <p>(1) 自動給水装置</p> <p>ア 漏水点検</p> <p>イ 運転音・振動点検</p> <p>ウ 定格運転値の確認</p>	年2回
<p>6 冷房設備機器（豊平センター）</p> <p>(1) 冷房装置（冷却機・冷却塔）</p> <p>ア 漏水点検</p> <p>イ 運転音・振動点検</p> <p>ウ 定格運転値の確認</p> <p>エ 夏、冬の切り替え作業</p>	年2回
<p>7 自動制御装置</p> <p>(1) 各スイッチ・ランプの作動確認</p> <p>(2) 作動原理・運転方法・使用目的の確認指導</p>	年2回
<p>8 その他</p> <p>(1) 機械室（ボイラー室）の給排設備の点検</p> <p>(2) 遠隔異常警報の作動確認</p> <p>(3) 省エネルギー運転管理の啓発・指導</p>	年2回

### 各若者支援施設暖房給湯設備（温水ボイラー）一覧

アカシア若者活動センター	<p>平成28年設置</p> <p>鋼板製真空式2回路温水器</p> <p>SV-2504EC</p> <p>定格出力 250,000Kcal/H</p>
豊平若者活動センター	<p>平成10年設置</p> <p>鋼板製真空温水ヒーター</p> <p>HKSAN-250BH</p> <p>定格出力 250,000Kcal/H</p>

(2) 消防用設備等保守点検業務

以下の機能点検を6ヶ月に1回及び総合点検を年1回、実施すること

ア 若者支援総合センター

設備内容	数量	機能点検	総合点検
消火器設備 (2階部分)	2本	○	○

イ アカシア若者活動センター

設備内容	数量	機能点検	総合点検
消火器設備	8本	○	○
屋内消火栓設備	加圧送水設備 ポンプ、モーター 消火栓 屋内 操作盤 呼水装置 常用電源 配線点検 絶縁測定 放水試験	— — — — — — —	— — — — — — —
自動火災報知設備	受信機P-2級 5回線 差動式分布型感知器 スポット式感知器 (差動式・補償式) スポット式感知器 (定温式) 煙感知器 (イオン化式、光電式) 発信機P-1、P-2級 表示灯 電鈴 常用電源、交流電源 予備又は非常電源 蓄電池設備 配線点検 絶縁測定	1台 — 20個 5個 3個 2個 2個 2個 一式 一式 一式	○ — ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ —
漏電火災報知器	漏電警報器 電源 受信機 音響装置 変流器 配線点検 絶縁測定	1台 1個 1台 1個 1台 一式	○ ○ ○ ○ ○ —
非常用放送設備	増幅器操作部 増幅器出力 増幅器操作部 スピーカー回線 スピーカー 常用電源 非常電源 配線点検 絶縁測定	50W 1台 11個 一式 一式 一式	○ ○ ○ ○ ○ —

誘導灯及び誘導標識	誘導灯 誘導標識 配線点検 絶縁測定	7台 2枚 一式	○ ○ —	○ ○ ○
避難設備点検 (はしご収納型)		—	—	—

ウ 豊平若者活動センター

設備内容		数量	機能点検	総合点検
消火器設備		13本	○	○
屋内消火栓設備	加圧送水設備 ポンプ、モーター 消火栓 屋内 操作盤 呼水装置 常用電源 配線点検 絶縁測定 放水試験	1台 2台 1台 一式 一式 一式	○ ○ ○ ○ ○ — —	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
自動火災報知設備	受信機P-2級 5回線 差動式分布型感知器 スポット式感知器 (差動式・補償式) スポット式感知器 (定温式) 煙感知器 (イオン化式、光電式) 発信機P-1、P-2級 表示灯 電鈴 消火栓起動連動装置 常用電源、交流電源 予備又は非常電源 蓄電池設備 配線点検 絶縁測定	1台 — 18個 6個 6個 2個 2個 4個 1台 一式 一式 一式	○ — ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ —	○ — ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
漏電火災報知器	漏電警報器 電源 受信機 音響装置 変流器 配線点検 絶縁測定	— — — — — —	— — — — — —	— — — — — —
非常用放送設備	増幅器操作部 増幅器出力 増幅器操作部 スピーカー回線 スピーカー 常用電源 非常電源 配線点検 絶縁測定	50W 1台 12個 一式 一式 一式	○ ○ ○ ○ ○ —	○ ○ ○ ○ ○ ○

誘導灯 及び 誘導標識	誘導灯 誘導標識 配線点検 絶縁測定	6台 2枚 一式	○ ○ —	○ ○ ○
避難設備点検（はしご収納型）		—	—	—

(3) 総合センターにおいて指定管理者が保守点検を行うその他の設備等について  
以下の設備等について機能点検を6ヶ月に1回及び総合点検を年1回、実施すること

- ・施設内間仕切り簡易壁（パーティション）及び簡易壁組込排煙設備
- ・機械設備（活動室1に設置する調理用設備）
- ・分電盤、照明、コンセント、放送設備を除く電話等の電気設備

なお、1階電気温水器及び温水洗浄便座について、保守点検は施設管理者において実施するが、故障により修繕が必要となった場合については、管理業務協定書第19条に定める範囲内において指定管理者の負担において修繕を行う。









## 若者支援施設備品一覧表(Youth+宮の沢)

備品名	個数	備品名	個数	備品名	個数
2 土木・工作器具		7 遊具・スポーツ機器類		28 フロアライト	4
1 ドライバードリル	1	1 柔道畳運搬車	3		
2 電気工具セット	1	2 卓球台	8		
3 工具セット	1	3 卓球用得点板	8		
3 机・台類		4 卓球用フェンス	31		
1 職員用事務机	4	5 卓球用フェンス運搬車	1		
2 脇机	2	6 エアロバイク	5		
3 会議テーブル	28	7 ランニングマシン	2		
4 ミーティングテーブル	7	8 ダンベルセット	1		
5 応接テーブル	2	9 握力計	1		
6 カウンター	5	10 身長計	1		
7 講演台	1	11 血圧計	1		
8 花台	2	12 背筋力計	1		
		13 エバ	3	11 教育機器類	
4 いす類		14 得点板	2	1 紙芝居舞台	1
1 ミーティングチェア	180	15 ドラム積み木	1	2 人形劇舞台	1
2 箱型椅子	40	16 ウレタンフォームマット	2		
3 ベンチ	2	17 軽量マット	8	13 その他	
4 ピアノ用椅子	1	18 ドラム付スタンドセット	1	1 傘たて	8
5 応接椅子	3			2 コラボレーションボード	2
				3 行事予定表(ホワイトボード)	1
				4 ペントレットアブドミナルボード	1
				5 ホワイトボード	5
5 棚・ロッカー類		8 調理用等生活機器類		6 コートスタンド	5
1 書庫	129	1 ごみ箱	11	7 ステージ	24
2 スチール書庫	6	2 リサイクルボックス	1	8 ステージカーテン一式	1
3 書棚	3	3 掃除機	1	9 ステージステップ	2
4 収納棚	2	4 冷蔵庫	1	10 ステップ	2
5 棚	22	5 冷凍庫	1	11 ブラインド	11
6 スチール棚	3	6 ビジネスキッチン	5	12 レースカーテン	2
7 ファイリングキャビネット	3			13 体重計	1
8 トレーキャビネット	3	9 視聴覚機器・調光機器類		14 マット	4
9 コインロッカー	10	1 ドラム椅子	3	15 マット運搬車	2
10 シューズロッカー	3	2 ドラムセット	2	16 展示用パネル	16
11 ロッカー	17	3 スネアドラム	3	17 展示用ポール	28
12 パンフレットラック	4	4 ギター	1	18 台車	3
6 事務機器類		5 シンバルスタンド	2	19 器具運搬車	1
1 PC(デスクトップ・ノート)	2	6 ハイハットスタンド	2	20 チェアポーター	3
2 シュレッダー	1	7 スネアスタンド	1	21 脚立	4
3 裁断機	1	8 ベースアンプ	6	22 円形天板	4
4 ホッチキス	1	9 ギターアンプ	6	23 鏡	2
5 二穴パンチ	1	10 ピアノ	1	24 金庫	1
6 ハードディスク	1	11 キーボード	3	25 保護ガード(クロック用)	1
7 パソコン用モニタ	6	12 キーボードアンプ	3	26 サービスエンコーダーE	1
8 タブレット	1	13 キーボードスタンド	2	27 案内板	1
9 スキャナ	1	14 パワードミキサー	2		
7 遊具・スポーツ機器類		15 ミキサー	3		
1 審判台	1	16 スピーカー	4		
2 プロテクター	20	17 スピーカースタンド	4		
3 セーフティパット	2	18 マイクスタンド	10		
4 ボール籠	3	19 マイクフォン	25		
5 ポールバー整理棚	1	20 マイクフォン用充電器	3		
6 バドミントンポスト	3	21 CD・MDプレーヤー	3		
7 バレーネット	3	22 MDレコーダー	1		
8 バレーポスト	2	23 カラオケシステム	3		
9 テニス用品	2	24 書画装置	3		
10 ソフトテニスネット	1	25 ビデオプロジェクタ	3		
11 ミニサッカーゴール	1	26 スクリーン(組立式)	1		
12 柔道畳	72	27 移動式スクリーン	2		

※本備品一覧には、活動協会事務室の行政財産目的外使用部分に属する備品は含まない。