

札幌市大通保育園
管理業務等仕様書

第1	札幌市大通保育園の位置づけと設置目的	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	1
1	管理物件	1
2	管理の基準	1
	(1) 開館時間及び休館日	1
	(2) 法令等の遵守について	1
	(3) 札幌市個人情報保護条例の適用について	1
	(4) 札幌市情報公開条例の適用について	1
	(5) 札幌市オンブズマン条例の適用について	2
	(6) 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	2
	(7) 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	2
	(8) その他	2
第4	業務の内容と要求水準	3
1	統括管理業務	3
	(1) 管理運営業務の基本方針	3
	(2) 平等利用の確保	3
	(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	3
	(4) 管理運営組織の確立	4
	(5) 管理水準の維持向上に向けた取組	5
	(6) 第三者に対する委託業務等の管理	5
	(7) 個人情報の保護	6
	(8) 札幌市及び関係機関との連絡調整等	6
	(9) 財務	7
	(10) 苦情対応	8
	(11) 記録・モニタリング・報告・評価	8
2	特定教育・保育等の実施に関する業務	11
	(1) 定員等	11
	(2) 業務内容	11
	(3) 各区保健福祉部との連携	11
	(4) その他	11
3	施設・設備等の維持管理に関する業務	11
	(1) 総括的事項	11
	(2) 施設、設備等の維持に関する管理	12
	(3) 防災業務	14
4	管理業務に付随する業務	14
	(1) 情報提供業務	14
	(2) 引継ぎ業務	15
	(3) その他札幌市大通保育園の管理業務に付随する一切の業務	15
第5	その他	15

1	改修工事・大規模修繕について	15
2	映画等の撮影の申し出を受けた場合について.....	15
3	関係規定等.....	15

第1 札幌市大通保育園の位置づけと設置目的

児童福祉法（昭和22年法律第164号）第39条の規定に基づく保育所として、保護者の労働、疾病その他の事由により、その監護すべき児童について保育を必要とする場合、当該児童を保育すること。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

札幌市大通保育園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) 札幌市の児童福祉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上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

札幌市児童福祉施設条例（昭和39年条例第6号）第3条に定めるとおり。

(2) 法令等の遵守について

次にあげる関係法令を遵守し、保育業務を行うこと。

ア 児童福祉法（昭和22年法律第164号）

イ 児童福祉法施行規則（昭和23年厚生省令第11号）

ウ 札幌市児童福祉法施行条例（平成24年条例第62号）

エ 札幌市児童福祉施設条例（昭和39年条例第6号）

オ 札幌市児童福祉施設管理規則（昭和39年規則第30号）

カ 子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）

キ 子ども・子育て支援法施行規則（平成26年内閣府令第44号）

ク 札幌市子ども・子育て支援法施行条例（平成26年条例第48号）

ケ 札幌市子ども・子育て支援法施行細則（平成26年規則第38号）

(3) 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、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（別添「個人情報保護条例第46条の規定による読み替え後の第2章の規定」参照）。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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

札幌市大通保育園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

札幌市大通保育園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 札幌市大通保育園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

札幌市大通保育園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
- ・ 札幌市大通保育園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
- ・ 上記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に記載した札幌市大通保育園の設置目的、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、札幌市大通保育園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うこと。
- キ 業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。
- ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。
- ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、札幌市に提出するほか、毎年度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。
- サ 環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取組み結果について、毎年度事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告すること。

(4) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

札幌市大通保育園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）を常勤の施設長として 1 名配置するとともに、その職務代理者を定める。また、札幌市大通保育園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

札幌市大通保育園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 4-2）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) 開園時間においては、札幌市児童福祉法施行条例に定める人員を配置すること。

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

札幌市大通保育園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、その他札幌市大通保育園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

札幌市大通保育園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、その他札幌市大通保育園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-(7)-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札幌市大通保育園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、札幌市大通保育園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-(6)-イに定める対応を行うこと。

(7) 個人情報の保護

入所者の個人情報の保護に配慮し、職員に対し秘密の保持及び情報漏えい防止について周知、徹底を図ること。

(8) 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

札幌市及び指定管理者で構成する札幌市大通保育園運営協議会（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。

また、管理業務は、後日、札幌市と締結する協定に基づき実施することとなるが、協定書に定めのない事項及び管理上疑義を生じた場合は、札幌市と協議の上これを決定するものとする。

なお、施設の管理運営に係る各種の規程、要綱、マニュアル等を作成する場合は、事前に札幌市と協議すること。

◇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1年に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〉

- ・本業務の報告と札幌市大通保育園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、札幌市大通保育園の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- (ウ) 協議会の内容は記録するとともにその要旨を札幌市に確認すること。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示すること。

イ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、札幌市各区保健福祉部、札幌市児童相談所、地元自治会、学校、保育所、児童委員、公共職業安定所等の関係機関等との連携を密にし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。

(9) 財務

ア 資金管理

札幌市大通保育園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、補助金、時間外保育及び一時保育の利用料金、その他の収入。以下「管理費用等」という）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。

イ 現金等の適正な取扱

時間外保育料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
 - ・上記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。

(10) 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。

◇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、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。

(11) 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

- ・上記のほか、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、札幌市大通保育園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

(a) 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。

(b) 調査は、公正な方法で行うこと。

(c) 利用者アンケート調査には、札幌市大通保育園の利用による総合的な満足度、第1で挙げた札幌市大通保育園が目指す成果の実現や、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。

(d) 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、札幌市大通保育園の利用者にも掲示により周知すること。

(e) 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。

(f) 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

(a) 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。

(b) 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 業務・財務検査項目の自己チェック

年に1回程度業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録すること。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。

d その他

a、b、c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。

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、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（特定教育・保育等の実施状況、清掃・警備等施設管理業務の委託に関する報告、環境マネジメント報告等）
- ・当該年度の管理に係る収支決算書
- ・当該年度の団体の経営状況を説明する書類（収支（損益）計算書、貸借対照表等）

(イ) 毎月終了後、翌月10日までに提出する報告書類

特定教育・保育等の実施状況を記載した業務報告書

(ウ) その他

指定期間初年度においては、5月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出すること。

エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

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

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

◇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、確認を行うため、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 特定教育・保育等の実施に関する業務

特定教育・保育等の実施に関する業務については、次の内容に沿って行うほか、別表2に定めるものとする。

(1) 定員等

定員は60名とし、受託区分は産休明け（生後57日目）から就学前までとする。なお、定員を超過することがある。

(2) 業務内容

入所児童の保護者の需要に応じて、次の業務を実施すること。

ア 通常保育

イ 夜間保育（定員60名のうち定員30名で実施）

ウ 時間外保育

(ア) 通常保育の時間外保育

a 保育標準時間認定（利用時間帯 午前7時から午後6時まで）
午後6時から午後7時まで。

b 保育短時間認定（利用時間帯 午前8時から午後4時まで）
午前7時から午前8時まで及び午後4時から午後7時まで。

(イ) 夜間保育の時間外保育

a 保育標準時間認定（利用時間帯 午前10時から午後9時まで）
午前8時から午前10時まで及び午後9時から午前0時まで。

b 保育短時間認定（利用時間帯 午後1時から午後9時まで）
午前8時から午後1時まで及び午後9時から午前0時まで。

エ 障がい児保育

オ 一時保育（受入時間：午前8時から午後6時まで）

(3) 各区保健福祉部との連携

入所児童の受入れに当たっては、札幌市各区保健福祉部長と連携をとり実施すること。

(4) その他

入所児童に対して、健康状態の観察、服装などの確認、自由遊び及び昼寝、健康診断を計画的に実施すること。必要に応じて、食事の提供を行うとともに、保育行事を計画・実施すること。

3 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、札幌市大通保育園利用者、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) 開園時間中については、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) 開園時間外について、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

札幌市大通保育園の運営に際し、施設の欠陥による事故や保育業務実行中の事故により、入所児童や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責任保険に加入すること。

- (ア) 対象：札幌市大通保育園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：2百万円
- (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。)とする。

(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、札幌市大通保育園が公の施設であることに鑑み、各関係法令等に留意し、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。

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。

日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃(以下「定期清掃」という)、施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃(以下「対応清掃」という)を行う。

計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を定期的に収集、処理する。

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、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。

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) 貸与する施設の図面に修繕箇所当該部分がある場合には、これらの図面に反映させるとともに、使用した設計図、完成図等の書面を札幌市に提出すること。
- (オ) 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 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3のとおりとする。これらの備品は、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（別表3）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（別表3）の購入及び廃棄は、札幌市において行うこととする。

◇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) 別表3に記載する備品は指定期間が満了するまで毎年度全件、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、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。

◇要求水準

- (ア) 災害等の緊急事態が発生した場合には、防災計画に基づき、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生状況、その他必要な事項について、直ちに札幌市に報告すること。
- (イ) 防災計画には、以下の内容を含むこと。
- ・防災業務の実施方針
 - ・災害等が発生した場合の統括対応部署とその役割、その他の部署の役割分担と連絡系統
 - ・災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練の内容及びその他の日常からの対策
 - ・札幌市大通保育園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）
 - ・職員不在時の災害等への対応体制
 - ・施設の立地条件
 - ・災害に関する情報の入手方法
 - ・災害時の連絡先及び通信手段の確認
 - ・避難を開始する時期、判断基準
 - ・避難場所
 - ・避難経路
 - ・避難方法
- (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。
- ・札幌市大通保育園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。
 - ・開園中に災害等が発生した場合に、職員が必要な初動対応及び連絡等を行える状況を維持すること。
 - ・開園中を除く時間帯に災害等が発生した場合に、必要な連絡体制及び損害、被害の確認を行う体制を確立していること。
- (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すること。
- (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。

4 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) 情報提供業務

指定管理者は、運営規程、入園のしおりの作成等を行うことにより、施設の情報提供等に努めること。

(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、札幌市大通保育園利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、札幌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) その他札幌市大通保育園の管理業務に付随する一切の業務

第5 その他

1 改修工事・大規模修繕について

指定管理期間中、札幌市が改修工事や大規模修繕を行う場合がある。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。

2 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ため、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。

3 関係規定等

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成 15 年条例第 33 号）
- (3) 児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）
- (4) 児童福祉法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 11 号）
- (5) 札幌市児童福祉法施行条例（平成 24 年条例第 62 号）
- (6) 札幌市児童福祉施設条例（昭和 39 年条例第 6 号）
- (7) 札幌市児童福祉施設管理規則（昭和 39 年規則第 30 号）
- (8) 札幌市個人情報保護条例（平成 16 年条例第 35 号）
- (9) 個人情報保護条例第 46 条の規定による読み替え後の第 2 章の規定
- (10) 札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）
- (11) 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）
- (12) 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）
- (13) 札幌市オンブズマン条例（平成 12 年条例第 53 号）
- (14) 札幌市生活環境の確保に関する条例（平成 14 年条例第 5 号）
- (15) 札幌市環境マネジメントシステム実施要綱（平成 23 年 3 月 11 日）
- (16) 環境方針（平成 15 年 10 月 1 日）
- (17) 札幌市グリーン購入ガイドライン（平成 17 年 3 月 31 日環境局理事決裁）
- (18) 札幌市公有財産規則（昭和 39 年規則第 46 号）
- (19) 子ども・子育て支援法（平成 24 年法律第 65 号）
- (20) 子ども・子育て支援法施行規則（平成 26 年内閣府令第 44 号）
- (21) 札幌市子ども・子育て支援法施行条例（平成 26 年条例第 48 号）

(22) 札幌市子ども・子育て支援法施行細則（平成 26 年規則第 38 号）