

# 札幌市ひとり親家庭支援センター管理業務等仕様書

## 第1 札幌市ひとり親家庭支援センターの位置づけと設置目的

札幌市ひとり親家庭支援センター（以下、「ひとり親家庭支援センター」という。）は、母子及び父子並びに寡婦福祉法第38条の規定に基づく母子・父子福祉センターとして設置しているもので、母子家庭、父子家庭及び寡婦（以下、「ひとり親家庭等」という。）に対し日常生活における各種の問題に関し相談に応じることにより、ひとり親家庭等の福祉の増進を図るとともに、就業に係る悩み事や知識・技能の習得を支援することなどにより、ひとり親家庭等の就業を促進し、自立を支援することを目的とする。

## 第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

ひとり親家庭支援センターの管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うものとする。

- 1 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、母子及び父子並びに寡婦福祉法等の関係法令を遵守し、市民の福祉の増進に努め、公平な運営を行うこととし、特定の者には有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- 2 第1に掲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 札幌市ひとり親家庭等自立促進計画など、札幌市のひとり親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 利用者のニーズを常に把握し、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

ひとり親家庭支援センターは、複合施設として札幌市社会福祉総合センター（以下「総合センター」という。）に設置しているため、施設の開館時間及び休館日は次のとおりである。

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

※ 開館時間又は休館日は、総合センターの指定管理者において特に必要があると認めるときは、臨時にこれを変更し、又は休館日を設けることがある。

#### (2) ひとり親家庭支援センターの使用時間及び休業日

使用時間	午前9時から午後9時まで
休業日	12月29日から翌年1月3日まで

※ ひとり親家庭支援センターの使用時間又は休業日は、特に必要があると認めるときは、臨時にこれを変更し、又は休業日を設けることができる。この場合、札幌市に事前に連絡すること。

(3) 利用の制限に関する事項

ア 札幌市社会福祉総合センター条例（平成元年条例第18号。以下「条例」という。）第14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14条各号に定める場合には、ひとり親家庭支援センターに入館しようとする者の入館を禁じ、又は入館している者にひとり親家庭支援センターの使用の停止若しくはひとり親家庭支援センター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、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）。

(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）等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 ひとり親家庭支援センターの利用の制限等の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。

ウ 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、母子家庭の母や父子家庭の父、寡婦、障がい者の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

ひとり親家庭支援センターの業務内容、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、札幌市との協議の上、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

ひとり親家庭支援センターの管理運営に関して、指定管理者としての基本方針を策定する。

◇要求水準

ア ひとり親家庭支援センターの管理運営に関して、第1で挙げた施設の設置目的を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。

イ 基本方針の策定に当たっては、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

ひとり親家庭支援センターにおける平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、各取組を実施する。

◇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。

ア 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

イ 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

ウ ひとり親家庭支援センターにおいて不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等

エ 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

オ 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に記載したひとり親家庭支援センターの設置目的、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、ひとり親家庭支援センターにおけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。

イ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

ウ ごみ減量及びリサイクルに努めること。

エ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。

オ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリ

ングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。

カ 管理業務等に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従うこと。

キ 業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。

ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。

ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、札幌市に提出するほか、毎年度、別紙1に示す報告書類を提出すること。

- ・ 「工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準(平成21年3月31日経済産業省告示第66号)」に規定する各管理標準

コ 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

ひとり親家庭支援センターの管理運営業務に関して統括的に責任を負う者（以下「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、ひとり親家庭支援センター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

ひとり親家庭支援センターの管理運営業務を適切に行うために必要な従事者（以下「職員」という）を確保する。

また、職員の配置計画を作成し、各職員に業務を割り当て、アで整備した各組織に配置する。

職員の賃金については、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) 職員の配置体制

- a 管理業務職員 1名

- b 保育士 2名
- c 相談員
  - ひとり親家庭相談員 1名
  - 父子家庭相談員 1名
  - 就業相談員兼母子・父子自立支援プログラム策定員 2名

#### ウ 人材の育成

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

研修等は、各年度の実施計画（以下「研修計画」という。）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。

- a 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。

- a 研修等の実施方針
- b 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

ひとり親家庭支援センターにおける市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成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、その他ひとり親家庭支援センターの管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。

(イ) 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。

(ウ) 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

#### (5) 管理水準の維持向上に向けた取組

ひとり親家庭支援センター利用者のニーズに柔軟に対応するとともに、安全性、効率性、その他ひとり親家庭支援センターの管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

##### ◇要求水準

ア 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。

イ 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

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、軽微なものを除き札幌市の承認を得ること。

(イ) 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ひとり親家庭支援センターの管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。

(ウ) 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、ひとり親家庭支援センターの業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境(賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況等)に関わる情報提供を求めること。ただし、個人情報保護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況、経緯等について札幌市に報告を行い必要な指示を仰ぐこと。

ウ 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

暴力団員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ひとり親家庭支援センター運営協議会(以下「協議会」という。)を設置する。協議会においては、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

◇要求水準

- (ア) 協議会は指定管理者の主催により指定期間中年 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。
  - a 本業務の報告とひとり親家庭支援センターの管理運営上の問題点や改善に関する事項
  - b 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
  - c 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
  - d その他、ひとり親家庭支援センターの市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- (ウ) 協議会の内容は記録するとともに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、公共職業安定所、札幌市社会福祉協議会、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。

#### (8) 財務

##### ア 資金管理

ひとり親家庭支援センターの安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金（協定書に定める管理費用、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

収入現金等が不適切に取り扱われることのないよう、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。



- a 現金の取扱に関する管理体制
  - b 現金の取扱事務の運用手続
  - c 現金の保管方法
  - d 銀行口座の管理方法
  - e 金券類の管理等の適切な取扱
  - f 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。
- 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。
- (ア) 指定管理者のみで対応が可能なものについては、適切な対応を行った上で、1か月ごとに、まとめて札幌市に報告すること。
- (イ) 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 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。
- (ア) 事業日誌
- (イ) 管理業務に関する諸規定
- (ウ) 文書管理簿
- (エ) 各年度の事業計画書及び事業報告書

- (オ) 収支予算及び収支決算に関する書類
- (カ) 金銭の出納に関する帳簿
- (キ) 物品の受払に関する帳簿(別表2に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達した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)
- (ク) 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、ひとり親家庭支援センターの管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定（以下「セルフモニタリング」という。）を行う。

#### ◇要求水準

(ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。

##### a 利用者満足度の測定等

- (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、ひとり親家庭支援センターの利用による総合的な満足度、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、ひとり親家庭支援センター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) 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>

200人以上から回答が得られるよう努めること。

##### <調査頻度>

年に1回以上実施すること。

##### <質問及び選択肢（必須項目）>

- ・ 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 各業務のセルフモニタリング

- (a) 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

- (a) 1年に1回以上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) 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。

- a 総合満足度 80%  
b 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、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

- a 当該年度の管理業務等の実施状況報告書(ひとり親家庭支援センターの利用状況、使用の承認等の状況、環境への配慮に係る取組状況等)  
b 当該年度の管理に係る収支決算書  
c 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)  
d ひとり親家庭支援センター利用に係る各種統計書類(様式1～様式7)

(イ) 毎月終了後に提出する報告書類

- a 当該月の管理業務等の実施状況報告書(ひとり親家庭支援センターの利用状況等)
- (ウ) その他
  - a 指定期間初年度においては、5月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類(指定期間初年度の前事業年度分)を提出すること。
- エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等
  - 指定管理者は、施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応する。
    - なお、検査・確認等の結果、指定管理者の業務が協定書に定める管理運営業務の基準を満たしていないと判断した場合は、札幌市は、指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うことがあるので留意すること。
  - ◇要求水準
    - (ア) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。
    - (イ) 札幌市は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査(給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む)、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。
- オ 事業評価
  - 指定管理者は、施設の利用状況、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。なお、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。
      - ※ 札幌市は、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関し必要があると認めるときは、利用者ニーズを把握するための調査を行う場合がある。

## 2 施設・設備等の維持管理に関する業務

### (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、ひとり親家庭支援センター利用者、歩行者、近隣住民、職員、

その他業務に関連する者の安全が十分確保されること。

- (イ) 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内すること。
- (ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。
- (エ) 拾得物の取扱を適正に行うこと。
- (オ) 災害、救急に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) ひとり親家庭支援センターの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、利用者や職員等からの連絡が必要な場合には、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。

#### ウ 損害賠償保険等の加入

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、総合センターの保険内容に準じ、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 ひとり親家庭支援センター内における維持管理期間中の法律上の賠償責任
- (イ) 対人補償 1名につき1億円、1事故につき10億円
- (ウ) 対物補償 1事故につき1千万円
- (エ) 期間 指定管理者の指定期間

#### (2) 施設、設備等の維持に関する管理

ひとり親家庭支援センターは、総合センター等との複合施設であることから、施設、設備等の全般の機能を良好に維持管理するための法定点検その他必要な設備、建物等に関する保守点検業務については、総合センターの指定管理者が実施する。

#### ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、別表3のとおり、日常及び定期清掃並びに廃棄物収集処理を行う。

#### イ 修繕

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、施設及び設備全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合（以下「破損、故障が発生した場合等」という。）は、速やかに修繕を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認すること。
- (イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期

間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告すること。

(ウ) 修繕を行うに当たり再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。

#### ウ 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は別表2のとおりとする。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、修繕を行うこと。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と札幌市とは備付けの備品（別表2）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2）の購入及び廃棄は、原則として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) 別表2に記載する備品は指定期間が満了するまで、毎年度全件について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確な対応ができるよう、総合センターの指定管理者と連携し、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、防災計画については、総合センターの指定管理者が定める。

#### ◇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 施設の利用者等の急な傷病等には、迅速かつ確な対応を行うこと。

ウ 災害等により札幌市が避難場所として施設を使用する必要がある場合は、札幌市の指示に従い、優先して避難者等を受け入れること。

### 3 事業の計画及び実施に関する業務

ひとり親家庭支援センターの設置目的を達成するための事業を企画・立案し、実施する。

#### (1) ひとり親家庭支援センター管理・運営事業

ア 広報・啓発

母子家庭及び父子家庭（以下「ひとり親家庭」という。）の親並びに寡婦の自立意識を啓発し、ひとり親家庭支援センターの利用者の促進を図るために、パンフレット・ホームページ等により広報・啓発を行うとともに年3回広報誌を発行すること。

イ 教養講座の実施

ひとり親家庭の親及び寡婦の健康管理、趣味など、暮らしに潤いを与え自立意識の高揚を図るため、毎年度教養講座を開講すること。

ウ 交流場所の提供

ひとり親家庭の親及び寡婦の生活などの向上を図るため研修室等を開放し、交流場所の提供を実施すること。

(2) ひとり親家庭等就業支援事業

ひとり親家庭の親及び寡婦を対象に、就労による自立を支援するため、次のことを実施すること。

ア 就業相談の実施

家庭状況、職業能力の適正又は職業訓練の必要性等に関し、ひとり親家庭の親及び寡婦の就業相談に応じるため、公共職業安定所OBや企業の人事担当経験者等による就業相談員を配置し、適切な指導・助言を行うこと。

相談時間は、施設の使用時間内で利用者の便宜を考慮すること。

また、就業相談における個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例に定めるところにより適正に取り扱うこと。

イ 就業促進活動

地元企業等に出向いてひとり親家庭の親及び寡婦の雇用に理解を求め、求人開拓を行うとともに、ひとり親家庭の親及び寡婦が雇用された企業との連携をとり、就職者のフォローを行い、自立に向けた支援を行うこと。

ウ 相談・支援職員等に対する研修の実施

効果的かつきめ細かな支援体制を確保するため、本業務に従事する相談員のほか、札幌市各区保健福祉部の職員などひとり親家庭の親及び寡婦に対する相談・支援に従事する者を対象として、ひとり親家庭の親及び寡婦への自立支援向上を目的に年1回以上研修を実施すること。

エ 就業支援講習会等事業

ひとり親家庭の親及び寡婦については、就業経験のない者、専業主婦であった期間が長く再就職に不安がある者、就業に際して必要な技能の習得やより良い就業に就くためのキャリアアップを望む者など様々なニーズが考えられることから、就業に結びつく可能性の高い技能、資格を習得するための就業支援講習会や、就職準備・離転職に関するセミナーを開催すること。

(ア) 就業支援講習会の実施

年間5科目10講座以上を開催することとし、実施科目等については、札幌市と事前に協議を行うこと。

また、多くのひとり親家庭の親及び寡婦が知識・技能の習得を希望していることから、受講希望者が定員を越えた場合、公平性をもって受講者を選定すること。

(イ) 就職準備・離転職セミナー

講師に、ひとり親家庭の親及び寡婦の就業状況や起業に関して深い見識を有する者を選定し、仕事の適性、求職活動のノウハウ、履歴書の書き方や面接の受け方等についてセミナーを実施すること。

また、ひとり親家庭支援センターにて就業登録を行った者に対し、セミナーの開催案内を行うなど情報発信に努めること。

オ 託児サービスの実施

ひとり親家庭支援センターで実施している各種相談、就業支援講習会、就職準備・離転職セミナー等に参加する者のため、保育士による託児サービスを実施すること。

カ 就業情報提供事業

就業支援講習会修了者等の求職活動を支援するため、就業登録を行ったひとり親家庭の親及び寡婦に対し、希望に応じた求人情報を適宜提供するとともに、インターネット等を活用した情報提供を行うこと。

(3) ひとり親家庭等生活支援事業

ひとり親家庭の親及び寡婦の中には、人間関係の形成が不得意であったり、生活習慣、生活意欲等に問題を抱え、安定した生活を営むことが困難な者がおり、また、児童を一人で養育していることから、就業支援活動に加えて生活面、精神面での支援体制も行う必要がある。このため、次のことを実施すること。

ア 特別相談

養育費や慰謝料の取決め、離婚等によるメンタルケアなど、諸問題の解決に向けて、弁護士や臨床心理士等の専門家による特別相談を実施すること。

また、離婚前後を問わず養育費に関する全般的な相談に応ずるとともに、情報の提供、助言、関係機関との連絡調整その他の援助を行うこと。

なお、養育費に係る相談における個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保護条例に定めるところにより適正に取り扱うこと。

イ 養育費・面会交流セミナー

ひとり親家庭及び離婚を考えている方を対象に養育費・面会交流についてのセミナーを実施すること。

(4) ひとり親家庭等相談の実施

ひとり親家庭等及び離婚を考えている方等を対象として、生活一般にかかる悩みごとや養育費に関すること等に対し、社会的信望があり、母子父子寡婦福祉に関する理解と熱意と知識経験を有する相談員を配置し、ひとり親家庭等に対する相談を実施し、適切な指導・助言を行うこと。

相談時間は、施設の使用時間内で利用者の便宜を考慮すること。

相談方法については、対面形式を基本とするが、次の場合においては電話またはオンライン形式で行うこと。

ア 対面形式で行うことにより、相談員及び利用者の安全上の問題が生じる可能性がある場合

イ 利用者から電話またはオンライン形式での相談の希望があった場合

なお、ひとり親家庭等相談における個人情報の取扱いについては、札幌市個人情報保



護条例に定めるところにより適正に取り扱うこと。

(5) 母子・父子自立支援プログラム策定事業

札幌市母子・父子自立支援プログラム策定事業実施要綱（平成19年6月5日子ども未来局長決裁）に基づき、児童扶養手当受給者（生活保護受給世帯を除く。）を対象に、児童扶養手当受給者の状況・ニーズに応じ、自立目標や支援内容等についての自立支援計画書を策定し、生活保護受給者等就労支援事業やひとり親家庭等就業支援事業等を活用し、自立・就労支援を実施すること。

なお、事業の推進については、必要に応じ公共職業安定所と連携し実施すること。

(6) その他

就業支援講習会、就職準備・離転職セミナー等の開催に際して広くひとり親家庭の親及び寡婦に対し参加者等の募集を行う場合で、札幌市の広報誌を利用するとき又は札幌市各区役所のひとり親家庭等の担当窓口を利用するときは、事前に札幌市と協議のうえ市長あて依頼すること。

各事業の対象者には、DV等の被害により婚姻の実態は失われているが、やむ得ない事情により離婚の届出を行っていない者等を含むこと。

#### 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) 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、その他の必要な施設のPRや情報提供を行う。

◇要求水準

ア 情報誌は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。

イ 情報誌には、ひとり親家庭支援センターの利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市の施策に関する情報を掲載すること。

ウ ホームページには、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 指定管理者がホームページのアクセス件数を把握できる環境とすること。

オ ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン※1」を参考に以下の取組を実施すること。

(ア) 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。

(イ) 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）。

(ウ) 1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表※1」を公開すること。

カ ホームページの作成に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守すること。また、ホームページ全体を常時SSL対応すること。

※1 総務省ホームページより入手可能。

([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))

※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。

また、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、ひとり親家庭支援センター利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、本市と協力して行うこと。

イ 引継ぎには、別途札幌市との協議により定める内容を含めること。

(3) その他ひとり親家庭支援センターの管理業務に付随する一切の業務

## 第5 その他

### 1 自主事業の実施について

指定管理者は、上記の業務の範囲外で、札幌市の承認を得た上で、ひとり親家庭支援センター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事業を実施する場合は、ひとり親家庭支援センターの設置目的であるひとり親家庭の親及び寡婦がその心身の健康を保持し、生活の向上を図るために利用すること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 ひとり親家庭支援センターの設置目的等の達成に寄与すること。

イ 指定管理者の自己資金で実施するものであること。(指定管理費の流用は原則として認めない。ただし、指定管理者の経営努力による利益と認められる分については、個別に判断するので相談すること)

ウ 収支見込や事業の運営形態において、第4に示す各業務に支障をもたらさないと認められること。

エ 事業実施後は指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。

オ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。

カ 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。

キ 下記(5)に示す目的外使用許可が必要な場合、当該許可を受けたものであること。

※ 施設の管理運営とは関わりの無い指定管理者固有の事業等の PR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。

### (3) 自主事業に関する経理

自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理とすること。

なお、この場合、費用については、本業務に係る経費と自主事業に係る経費を明確に区分できるもの(例:自主事業のみに要する備品費等)はそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない費用のうち人件費、団体の一般管理費については本業務及び各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

ただし、本業務において当然に発生する備品費、修繕費等の費用については、収支報告書において経理方法を注記することを前提として、費用を配分しないこととして差し支えない。

### (4) 承認の取消について

自主事業の実施期間中、事業の実際の状況等から承認要件のいずれかを欠くと認められる場合(承認すべきではない事業と認められた場合を含む)には、承認を取消す。

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

### (5) 目的外使用許可について

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

特に、飲食・物販等の事業を行うために必要な施設の設置は、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。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、積極的に受け入れるとともに、必要に応じ、施設所管部局を通して、一般社団法人さっぽろ産業振興財団に助言及び支援を求めること。

## 4 関係規定等

- (1) 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)
- (2) 札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱
- (3) 指定管理者制度に関する運用ガイドライン
- (4) 札幌市社会福祉総合センター条例(平成元年条例第18号)
- (5) 札幌市社会福祉総合センター条例施行規則(平成元年規則第33号)
- (6) 札幌市個人情報保護条例(平成16年条例第35号)

- (7) 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
- (8) 札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）
- (9) 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）
- (10) 札幌市行政手続条例（平成 7 年条例第 1 号）
- (11) 札幌市オンブズマン条例（平成 12 年条例第 53 号）
- (12) 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）
- (13) 暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル
- (14) 札幌市ひとり親家庭支援センター等指定管理者選定委員会委員名簿
- (15) 環境方針、札幌市環境マネジメントシステム実施要綱及び札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル
- (16) 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）
- (17) 「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）
- (18) 「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）
- (19) 札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱