

# **札幌市東老人福祉センター 管理業務等仕様書**

(指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日)

<b>第1 札幌市東老人福祉センターについて</b>	<b>1</b>
1 札幌市東老人福祉センターの位置づけと設置目的、目指す成果	1
2 施設管理運営上の課題、基本的方向性	1
(1) 施設管理運営上の課題	1
(2) 施設管理運営の基本的方向性	1
<b>第2 施設の管理業務等に関する基本の方針</b>	<b>1</b>
<b>第3 管理物件及び管理の基準</b>	<b>2</b>
1 管理物件	2
2 管理の基準	2
(1) 開館時間及び休館日	2
(2) 施設の使用の承認について	2
(3) 利用の制限に関する事項	2
(4) 札幌市個人情報保護条例の適用について	2
(5) 札幌市情報公開条例の適用について	2
(6) 札幌市行政手続条例の適用について	3
(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について	3
(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について	3
(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について	3
(10) その他	4
<b>第4 業務の内容と要求水準</b>	<b>4</b>
1 統括管理業務	4
(1) 管理運営業務の基本方針	4
(2) 平等利用の確保	4
(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	5
(4) 管理運営組織の確立	5
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組	7
(6) 第三者に対する委託業務等の管理	7
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等	8
(8) 財務	8
(9) 苦情対応	9
(10) 記録・モニタリング・報告・評価	10
2 施設・設備等の維持管理に関する業務	13
(1) 総括的事項	13
(2) 施設、設備等の維持に関する管理	14
(3) 防災業務	16
3 事業の計画及び実施に関する業務	17
(1) 高齢者に対する生活相談等に関する業務	17
(2) 健康増進・機能訓練に関する業務	18
(3) 浴室業務	18

(4) 教養講座の開講に関する業務.....	18
(5) レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務.....	18
(6) 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務.....	19
(7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務.....	19
(8) 介護保険法の通所介護等に係るサービスの提供等に関する業務.....	19
(9) その他札幌市から委託される事業.....	19
4 施設の利用等に関する業務 .....	19
(1) 受付カウンター業務 .....	19
(2) 使用承認等に関する業務 .....	20
5 管理業務に付随する業務.....	20
(1) 広報業務.....	20
(2) 引継ぎ業務.....	21
(3) その他施設の管理業務に付随する一切の業務.....	21
<b>第5 その他.....</b>	<b>21</b>
1 自主事業の実施について .....	21
(1) 一般的事項.....	21
(2) 承認要件.....	21
(3) 自主事業に関する経理.....	22
(4) 承認の取消について .....	22
(5) 目的外使用許可について .....	22
2 改修工事・大規模修繕について .....	22
3 映画等の撮影の申出を受けた場合について .....	23
<b>別紙1 .....</b>	<b>24</b>
東老人福祉センター管理運営業務 業務ごとの届出・記録・報告事項一覧.....	24
<b>別紙2 .....</b>	<b>30</b>
1 日常清掃の要求水準 .....	30
(1) 定期清掃.....	30
(2) 対応清掃.....	30
(3) 共通.....	30
2 定期清掃の要求水準 .....	31
3 廃棄物収集処理の要求水準 .....	32
<b>別紙3 .....</b>	<b>33</b>
警備業務の標準 .....	33
1 施設内の秩序維持.....	33
2 開館、閉館及び出入りの管理 .....	33
<b>別紙4 .....</b>	<b>34</b>
保守点検業務の標準 .....	34
1 業務の項目 .....	34
2 業務の標準 .....	34

別紙5 .....	35
札幌市老人福祉センター「高齢者活動支援事業」「地域開放事業」取扱方針 .....	35
1 高齢者活動支援事業 .....	35
2 地域開放事業 .....	35
3 老人福祉センターの貸室の希望がある場合の取扱いについて .....	36

## 第1 札幌市東老人福祉センターについて

### 1 札幌市東老人福祉センターの位置づけと設置目的、目指す成果

札幌市東老人福祉センター（以下「施設」という。）は、札幌市老人・身体障害者福祉施設条例（昭和40年条例第30号。以下「条例」という。）に基づき、「高齢者に対する福祉の増進を図る」ことを目的に設置された施設である。

本市では、高齢者の社会参加支援に関する基本方針として、高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画のなかで、社会参加の意欲と機運を高める「意識醸成」、出番と役割を広げる「機会拡大」、意欲と行動を結びつける「環境整備」に取り組み、高齢者が生涯にわたって、健康で充実した生活を保ちながら、活躍できる地域社会を目指すこととしている。

施設の管理運営に当たっては、基本方針に基づき、高齢者の活躍が地域社会に生かされていくように、きっかけづくりや活躍の場の提供に取り組み、交流機会の促進をはじめ、各種相談、健康増進、介護予防等の場としての役割を担うことが求められる。

### 2 施設管理運営上の課題、基本的方向性

施設は、上記の目的の達成に向け、平成6年に設置されたが、開設から28年以上が経過していることや利用者の固定化など、現状では、下記(1)のとおり管理運営上の課題がある。

このため、指定期間における施設の管理運営は、下記(2)に記載する項目に沿って行うこととする。

#### (1) 施設管理運営上の課題

- ア 高齢者人口が増加している中で、利用者数の伸び悩み
- イ 利用者の固定化
- ウ 施設の老朽化

#### (2) 施設管理運営の基本的方向性

- ア 利用者の拡大に向けて積極的に取り組むこと。
- イ 設備機器等の運用に注意を払い、経済的、効率的な施設の保全に努めること。

## 第2 施設の管理業務等に関する基本の方針

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) 札幌市の高齢者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**

別添1のとおり

#### **2 管理の基準**

##### **(1) 開館時間及び休館日**

開館時間	午前9時から午後5時まで
休館日	<p>(1) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日 (2) 1月2日、同月3日及び12月29日から同月31日まで ※ただし、通所介護等業務については、以下のとおりとする。</p> <p>(1) 日曜日 (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する元日 (3) 1月2日、同月3日及び12月31日</p>

※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、又は休館日を設けることができる。この場合、札幌市に事前に連絡すること。

※2 札幌市の承認を受けた場合、開館時刻を繰り上げ、若しくは閉館時刻を繰り下げ、又は休館日を開館日とすることができます。

##### **(2) 施設の使用の承認について**

施設の使用の承認は、条例及び札幌市老人・身体障害者福祉施設条例施行規則（昭和40年規則第53号。以下「規則」という。）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6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7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7条の2各号に定める場合には、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施設の使用の停止、若しくは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」に当たることから、条例の基本理念にのっとり、暴力団を利す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、以下のとおり。

- 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」をいう。以下同じ。)の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。なお、施設利用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。)や暴力団関係事業者(暴排条例第7条第1項に規定する暴力団関係事業者。以下同じ。)などであるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行うこととし、その際は、原則、札幌市に相談し、その指示に従うこと。
- イ 協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)について暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないこととする。また、既に締結している契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに札幌市に報告し、その指示に従うこと。既に締結した契約の相手方又はこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、その場合は、原則、札幌市に相談し、その指示に従うこと。

#### (9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。)における「民間事業者」の区分に該当し、「障

がい者への合理的配慮」について努力義務を課されているが、指定管理者は公の施設の管理を通じて市民サービスに直結した業務を担っていることを踏まえ、法的義務を課されている国・地方公共団体等行政機関である札幌市に準じた対応を行うこと。具体的な取組については、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（接遇要領）を参照すること。

#### (10) その他

- ア 管理業務等を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用に努めること。
- イ 管理業務等を行うに当たり、職員の雇用、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の積極的な雇用など福祉施策への取組に努めること。
- ウ 第三者への委託、物品の調達に係る支払は、政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和 24 年法律第 256 号）第 6 条に準拠するよう努めること。

### 第4 業務の内容と要求水準

施設の業務内容と業務ごとの要求水準は、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な内容、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、現金等の取扱いに関し事故、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、等の具体的な内容は以下のとおりとする。

##### (1) 管理運営業務の基本方針

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 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

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までの統括責任者の役割、職員の心構え
- ・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（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条第 3 項、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱（平成 15 年 10 月 10 日市長決裁）第 5-3-(1)、及び第 1 に記載した施設の設置目的、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、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

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、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うことができなくなった際に、統括責任者を代理すること。

(カ) 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

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、(4)－アで整備した各組織に配置する。

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

#### ◇要求水準

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

##### (イ) 職員の配置

供用時間においては、次の人員を常時配置すること。

- ・統括責任者またはその代理者1名（ただし、札幌市からの連絡、指示等について速やかに対応できる体制がとられている場合は、その限りではない。）
- ・介護保険法（平成9年法律第123号）の通所介護サービス等提供の業務を行うため、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第37号）」、「札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年2月3日保健福祉局長決裁）」等に基づき、適切に人員配置をすること。
- ・その他必要な職員数。

#### 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のほか、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

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に、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(昭和22年法律第49号)、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)、労働契約法(平成19年法律第128号)、その他施設の管理運営に当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程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

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当たり、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当たり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) 受託者との契約に当たり、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、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

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、利用者、その他札幌市の認める者で構成する施設運営協議会（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6か月に1回程度（4月～6月頃及び12月～2月頃）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、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
- (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、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) 指定期間開始後速やかに、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、当該内容について札幌市に確認すること。
- (イ) 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を適宜行うこと。

### ウ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにする。

### ◇要求水準

本業務を行うに当たり、使用承認、承認取消その他の行政庁として行う行為（本来、行政庁でなければ行うことができない行為。）を行う場合において、団体名を表示する必要があるときには、「札幌市東老人福祉センター指定管理者 ▲▲▲▲（団体名）」と表示すること。

## (8) 財務

## ア 資金管理

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、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い

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

### ◇要求水準

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

## (9) 苦情対応

施設の管理に関する利用者その他の市民からの要望、苦情等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、その結果を札幌市に報告する。

### ◇要求水準

- (ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。また、職員が、当該手続の内容を十分に理解していること。
- (イ) 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申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。
  - (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、月ごとの業務実施状況報告書に添付し、札幌市に報告すること。
  - (ブ) 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な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程
- ・文書管理簿
- ・各年度の事業計画書及び事業報告書
- ・収支予算及び収支決算に関する書類
- ・金銭の出納に関する帳簿
- ・物品の受払に関する帳簿(別表1、2に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達したものについてそれぞれ明示し、その受払について記載したもの。)
- ・以上のほか、別紙1に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類、及び札幌市が必要と認める書類

### イ セルフモニタリング

指定管理者は、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、施設の利用による総合的な満足度、第1で挙げた施設が目指す成果の実現や、課題の解決等の進捗、職員の接遇を把握できる調査項目を盛り込むこと。また、項目についてアンケート開始の1か月前に札幌市に報告すること。
- ・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、協議会においても報告し、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、以下のとおり実施すること。

【老人福祉センターに係るアンケート】

<調査対象>

施設利用者

<調査標本数>

260人以上から回答が得られるよう努めること。

【デイサービス事業に係るアンケート】

<調査対象>

施設利用者及び利用関係者（家族等）

<調査標本数>

施設利用者実人員の9割以上から回答が得られるように努めること。なお、利用者関係者からの回答数については、札幌市との協議により定める。

<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 まあよかったです

ウ 普通

エ あまりよくなかったです

オ 悪かったです

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回程度に、札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する

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、以下の項目ごとの水準を目標とする。

【老人福祉センターに係るアンケート】

- ・総合満足度：「とても満足」「まあ満足」の合計回答数が75%以上
- ・接遇に関する満足度：「大変良かった」「まあ良かった」の合計回答数が80%以上

【デイサービス事業に係るアンケート】

- ・総合満足度：「とても満足」「まあ満足」の合計回答数が80%以上
- ・接遇に関する満足度：「大変良かった」「まあ良かった」の合計回答数が80%以上

(ウ) 施設利用者の業務に対する満足度を測定し、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。

## 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) 每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(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)
- ・施設利用に係る各種統計書類

(イ) 每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(仕様書第4-3-(1)～(8)に係る提案事業に基づく実施状況、施設の利用状況、使用の承認等の状況、建物設備の修繕・備品購入の内容、苦情対応内容、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、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。

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、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) 拾得物の取扱いを適正に行うこと。
- (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、緊急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 : 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 : 一人当たり 2 千万円以上かつ 1 事故当たり 1 億円以上  
(ウ) 対物補償 : 1 事故当たり 100 万円以上  
(エ) 期間 : 指定管理者の指定期間  
(オ) その他 : 被保険者を指定管理者(指定管理者から委託を受けた者を含む。)及び札幌市とし、交差責任担保特約を付ける。

#### (2) 施設、設備等の維持に関する管理

清掃業務、警備業務、保守・点検業務等の詳細は、別紙 2 ~ 4 のとおりとする。

##### ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、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：別紙 2-1 のとおり  
(イ) 計画清掃：別紙 2-2 のとおり  
(ウ) 廃棄物収集処理：別紙 2-3 のとおり

##### 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

なお、対象区域は施設及び敷地とし、閉館時間中については機械警備による業務でも可能とする。

##### ◇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ごと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（昭和 47 年法律第 117 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）、労働安全衛生法などの関係法令を遵守すること。
- (ウ) 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 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。なお、法令点検（建築基準法定期点検、消防設備点検、自家用電気工作物点検）については、実施結果を速やかに札幌市へ報告すること。

※「札幌市市有施設における石綿含有建材対策要領（平成29年3月札幌市アスベスト問題対策会議策定）」に基づく点検については、指定管理業務に含めることなく、施設所管課（委託業者を含む。）が実施すること（日常の維持管理の中で点検できるものを除く。）。

### ◇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 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) 修繕を行うに当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 10 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。）は別表 1 のとおりとし、指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品は別表 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。

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 1）及び札幌市が貸し出す施設の鍵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1)及び指定管理者が調達した備品(別表2)の購入及び廃棄は、備品の利用状況や施設の運営状況、その他社会情勢の変化等を考慮し指定管理者と協議のうえ、別表1に係るものは原則札幌市の費用で、別表2に係るものは指定管理者と札幌市の協議により定めた者が負担することとする。この場合において、別表2に係るものとの購入又は廃棄については、必ず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1、2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毎年度全件、その有無及び状態を点検すること。

### カ 駐車場管理

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。

#### ◇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

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、病害虫防除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行う。

#### ◇要求水準

- 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15cm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ない方法によること。
  - ・ベンチは、晴天時には利用者の衣類等が汚れることなく利用できること。
  - ・作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷がないこと。
  - ・これらのほか、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という観点から適切な状態であること。

### (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。

なお、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、災害等が発生した場合には、事実上避難者が集まることがある。その際は、施設の安全を確認した上で一時的に避難者を収容するとともに、区災害対策本部に連絡し指示を受けること。また、事後的に、指定避難所として指定され、避難所運営の支援など通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることから、避難者の安全管理等の運営の対応については、「札幌市避難所運営マニュアル」で、確認すること。

#### ◇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迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生の状況、その他必要な事項について、直ちに札幌市に報告すること。
- (イ) 防災計画には、以下の内容を含むこと。
- ・防災業務の実施方針
  - ・災害等が発生した場合の統括対応部署とその役割。その他の部署の役割分担と連絡系統
  - ・災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練の内容及びその他の日常からの対策
  - ・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、災害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、次の内容に留意すること。
- ・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及び連絡等を行うことができ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していること。
- (オ) 消防法第8条の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。

### 3 事業の計画及び実施に関する業務

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。なお、各業務の満足度を調査する際は、「とても満足」「まあ満足」「普通」「少し不満」「とても不満」の5つの選択肢を設けること。

#### (1) 高齢者に対する生活相談等に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、下記の事業を含めた各種相談事業を実施する。

- ・福祉の増進に資する専門家等による相談事業（以下「専門家等相談事業」という。）

#### ◇要求水準

- (ア) 初年度については、専門家等相談事業を年4回以上開催し、各回の参加者が15名以上となることを目標とすること。なお、2年度目以降については、初年度の実績に基づき、札幌市との協議により設定した目標値以上の利用者を得ること。
- (イ) 初年度については、専門家等相談事業の参加者の満足度が「とても満足」「まあ満足」と回答する参加者数が80%以上となるようにすること。なお、2年度目以降については、札幌市と協議のうえ設定した目標値以上の満足度となること。

#### (2) 健康増進・機能訓練に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、下記の事業を含めた健康増進・機能訓練事業を実施する。

- ・健康増進・機能訓練に資する講演（講話）または運動等事業（以下「講演・運動等事業」という。）

#### ◇要求水準

- (ア) 初年度については、講演・運動等事業を年30回以上開催し、各回の参加者が20人以上となることを目標とすること（ただし、卓球、機能回復訓練室等にあるマッサージ等機器類の利用については、この回数及び参加者数に含めないこと。）。なお、2年度目以降については、初年度の実績に基づき、札幌市との協議により設定した目標値以上の利用者を得ること。
- (イ) 初年度については、講演・運動等事業の参加者の満足度が「とても満足」「まあ満足」と回答する参加者数が80%以上となるようにすること。なお、2年度目以降については、札幌市と協議のうえ設定した目標値以上の満足度となること。

#### (3) 浴室業務

月曜日、水曜日、金曜日の13時から16時まで、利用料金（条例第3条の2で定める額）を徴収し、浴室利用を実施する。ただし、月曜日、水曜日、金曜日が祝日となる場合は、同一週の平日の火曜日または木曜日に振り替えて、浴室利用を実施する。

#### (4) 教養講座の開講に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、教養講座の開講を実施する。

#### ◇要求水準

- (ア) 月2回以上開催する健康増進及び教養向上に関する講座を各4種類以上、合計10種類以上設けること。
- (イ) 初年度については、講座ごとに定員の70%以上の申込者を得ることを目標とすること。なお、2年度目以降については、初年度の実績に基づき、札幌市との協議により設定した目標値以上の参加者を得ること。
- (ウ) 初年度については、講座の参加者の満足度が「とても満足」「まあ満足」と回答する参加者数が80%以上となるようにすること。なお、2年度目以降については、札幌市と協議のうえ設定した目標値以上の満足度となること。

#### (5) レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、レクリエーション・各種行事の開催を実施する。

#### ◇要求水準

- (ア) 利用者の希望等を踏まえ、レクリエーションや各種行事を計画・実施すること。
- (イ) 定員を設けているレクリエーション・行事については、初年度は定員の70%以上の申込者を得ることを目標とすること。なお、2年度目以降については、初年度の実績に基づき、札幌市との協議により設定した目標値以上の参加者を得ること。
- (ウ) 初年度については、レクリエーション・行事ごとに参加者の満足度が「とても満足」「まあ満足」と回答する参加者数が80%以上となるようにすること。なお、2年度目以降については、札幌市と協議のうえ設定した目標値以上の満足度となること。

#### (6) 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、高齢者の活動支援や空き室の地域開放を実施する（詳細は別紙5のとおり。）。

#### (7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

指定管理者からの提案に基づいて実施する。

#### (8) 介護保険法の通所介護等に係るサービスの提供等に関する業務

施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進の実現に向け、介護保険法の規定による通所介護に係る者若しくは同法に定める第一号通所事業（以下「第一号通所事業」という。）に係る者又はこれらの者を現に養護する者に対して、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練、介護方法の指導その他の便宜を供与する事業を実施する。

#### ◇要求水準

- (ア) 第一号通所事業に係る利用者を積極的に受け入れること。
- (イ) 利用者宅から施設までの送迎を実施すること。
- (ウ) 栄養並びに利用者の身体状況及び嗜好を考慮した食事を提供すること。
- (エ) 利用者の身体状況に応じ、入浴及び排せつの援助を行うこと。
- (オ) 利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を行うこと。
- (カ) 利用者の家族に対し、介護方法の指導を行うこと。

#### (9) その他札幌市から委託される事業

札幌市から受託の予定がある場合は、事前に届け出を行うこと。

### 4 施設の利用等に関する業務

施設の使用申込の受付、使用的承認等、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) 受付カウンター業務

施設受付カウンターにおいて、施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申込受付、利用前後の鍵の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他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、(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、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用件を済ませられるよう配慮すること。

## (2) 使用承認等に関する業務

施設の利用に関して、以下の業務等を行う。

- ・条例別表に掲げる施設の使用申込の受付及び使用承認又は不承認
- ・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
- ・利用料金の收受事務
- ・利用料金の還付に関する事務
- ・販売行為等の承認
- ・入館の制限その他施設の秩序維持

### ◇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、条例及び規則に基づき行うこと。
- (ウ) 利用料金等の收受を、第4—1—(8)—イにより整備する現金等取扱規程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

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) 情報誌には、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。
- (イ) ホームページには、アクセス件数のカウンター、問い合わせ先（電子メールアドレス及び電話番号）を掲載すること（ただし、アクセス数の把握が可能であれば、ホームページ上のカウンターの表示は省略できるものとする。）。
- (ウ) 指定管理者がホームページのアクセス件数を把握できる環境とすること。
- (エ) ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理するとともに、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。
  - ・日本産業規格 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（[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、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、施設を使用して事業を行うことができる。

### (1) 一般的な事項

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、施設の設置目的である高齢者に対する福祉の増進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。

なお、札幌市では下記の事業の実施について想定している。

・喫茶コーナーを活用した高齢者の社会参加促進事業

施設設備である喫茶コーナーを活用し、高齢者の福祉の増進を目的とした高齢者の社会参加促進の事業を実施すること。

### (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。

なお、上記(1)の「喫茶コーナーを活用した高齢者の社会参加促進事業」は目的外使用許可を必要としない。

※ 施設の管理運営とは関わりのな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、事業ごとの経理とすること。

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もので、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グ事業等を通じて、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。

別紙 1

東老人福祉センター管理運営業務 業務ごとの届出・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)-1」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。
- これらのはか、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 総括管理業務</b>									
<b>(1) 管理運営業務の基本方針</b>									
ア	基本方針	—	<input type="radio"/>			業務開始時に提出 変更した場合変更後速や かに届出			
<b>(2) 平等利用の確保</b>									
ア	平等利用確保の方針		<input type="radio"/>			業務開始時に提出 変更した場合変更後速や かに届出			
イ	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			<input type="radio"/>				
<b>(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</b>									
ア	省エネルギーに係る業務計画		<input type="radio"/>			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出のこと。			
	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 様式2		<input type="radio"/>		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 様式4		<input type="radio"/>		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	—	<input type="radio"/>			業務開始時 変更した場合変更後速や かに届出			
	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	<input type="radio"/>						
イ	職員採用・配置計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	<input type="radio"/>			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速や かに届出			

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	勤務記録	職員ごとの勤務日、勤務時間、休暇日、賃金、職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署ごとに記録
	勤務記録一覧	職員ごとの勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月ごと、部署ごとに集計して作成
ウ	研修計画		○			毎年度の管理運営業務開始まで
	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>						
ア	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、見積書を微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、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対応等	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)		○		実施後速やかに報告し、報告後速やかに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すること
	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ごとかつ事業ごとの経費の支出予定	○			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ごとの調達計画を記載	○			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>						
ア	苦情への対応手続		○			策定、変更した場合速やかに届出
イ	苦情記録・分析	受付日時、申立者の氏名及び連絡先(可能な場合)、申立の方法、受付者及び所属部署、苦情等の対象部署、苦情の内容、対応の経緯と結果、苦情等の内容に応じた分類、分析		○	○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。 整理分析結果については、協議会で報告し、書類及び電子データを札幌市に報告
<b>(10) 記録・モニタリング・報告・評価</b>						
ア	・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
イ	利用者アンケート			○		・アンケート項目については、実施の 1 か月前に報告 ・協議会で報告 ・電子データを札幌市に報告 ・館内掲示
ウ	事業等の報告(年次)	・管理業務の実施状況報告書 ・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		○		毎年度終了後 5 月 31 日までに報告
	事業等の報告(月次)	・管理業務の実施状況報告書(仕様書第 4-3- (1) ~ (8) に係る提案事業に基づく実施状況、施設の利用状況、使用の承認等の状況、建物設備の修繕・備品購入の内容、苦情対応内容、利用料金の収入状況等)		○		毎月 10 日まで
エ	事業評価			○		提出様式、期限等は別途札幌市が定める

項目	事項	概要等	区分			備考			
			届出	報告	記録				
<b>2 施設・設備等の維持管理に関する業務</b>									
(2) 施設、設備等の維持に関する管理									
ア	清掃日報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・廃棄物収集処理：作業の概要等</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 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		○		第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可			
イ	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	・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		○	○	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。			

オ	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> </ul> <p>※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。</p>		<input type="radio"/>	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
カ	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>		<input type="radio"/>	
	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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
キ	駐車場管理日報	時間別駐車場利用台数		<input type="radio"/>	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
	駐車場管理月報	日報の月別集約結果		<input type="radio"/>	同上
ク	外構緑地管理日報	作業日時、作業者、作業の概要、その他の特記事項		<input type="radio"/>	同上

### (3) 防災業務

ア	防災計画		<input type="radio"/>			
イ	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		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	毎年度の報告に含めて報告

## 3 事業の計画及び実施に関する業務

### (1) 高齢者に対する生活相談等に関する業務

ア	相談記録	日時、相談者属性等、相談内容、対応の結果、対応した相談員その他必要な項目		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	相談数について翌月 10 日までに報告
---	------	--------------------------------------	--	-----------------------	-----------------------	---------------------

### (2) 健康増進・機能訓練等に関する業務

ア	事業実績報告	実施日時、場所、講師、内容、参加者数等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	翌月 10 日までに報告
---	--------	---------------------	--	-----------------------	-----------------------	--------------

### (3) 浴室業務

ア		男女及び曜日別利用者数		<input type="radio"/>		翌月 10 日までに報告
---	--	-------------	--	-----------------------	--	--------------

### (4) 教養講座の開講に関する業務

ア	事業実績報告	講座・行事等の実施日時、場所、講師、内容、参加者数等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	翌月 10 日までに報告
---	--------	----------------------------	--	-----------------------	-----------------------	--------------

### (5) レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務

ア	事業実績報告	行事等の実施日時、場所、内容、参加者数等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	翌月 10 日までに報告
---	--------	----------------------	--	-----------------------	-----------------------	--------------

### (6) 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

--	--	--	--	--	--	--

事業実績報告	当該月の実施状況		<input type="radio"/>		翌月 10 日までに報告
<b>(7) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務</b>					
ア	事業実績報告	実施日、内容、参加者数等		<input type="radio"/>	翌月 10 日までに報告
<b>(8) 介護保険法の通所介護等に係るデイサービスの提供等に関する業務 ※非公募施設のみ</b>					
ア	事業実績報告	要介護度別利用者数、行事の実施日時及び参加者数		<input type="radio"/>	翌月 10 日までに報告
<b>(9) その他札幌市から委託される事業</b>					
ア	事業報告	事業内容、事業期間等	<input type="radio"/>		札幌市からの委託依頼を受けた後、速やかに届出
<b>4 施設の利用等に関する業務</b>					
<b>(1) 受付カウンター業務</b>					
ア	受付記録	・日時、対応者、対応件数(時間帯ごと、要件分類ごと) ・利用者数(年齢・男女別)		<input type="radio"/>	施設利用者数は翌月 10 日までに報告
<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		<input type="radio"/>	直ちに札幌市に報告し、その指示に従って必要な措置を講じる。また、その対応記録を作成すること。

## 1 日常清掃の要求水準

### (1) 定期清掃

施設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。

### (2) 対応清掃

ア 施設の開館時間中、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らない状態であること。</li> <li>・埃取りマットに、こびりついた埃、土、シミ等が無いこと。</li> <li>・備品等の移動に伴うキズ等がないこと。 (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>・研磨剤、その他のものが、通路や各室内、それぞれの端や隅に残されていない状態を保つこと。</li> <li>・研磨機による傷が付いておらず、全体が同質の光沢であること。</li> </ul>	館内全館 入口 廊下
壁、天井	<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	<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、汚れなどがない状態であること。</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
手すり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埃、ガム等が付着せず、拭き取り後の縞、汚れなどがない状態であること。</li> </ul>	廊下、階段、エレベーター
浴槽	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埃や水垢が付着していないこと。</li> </ul>	浴室
便器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミや汚物等が付着していない状態であること。</li> </ul>	
手洗い場	<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らない状態であること。</li> </ul>	館内全館
什器	<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らない状態であること。</li> </ul>	館内全館
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

- (1) 休館日に、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。
- (2) 撃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。
- (3) 清掃計画については、事前に本市の承認を得ること。

表2

作業箇所	作業内容	説明	回数
玄関	床洗浄	適性洗剤を用いて、汚れを完全に除去する。	4/年
	壁面清掃	壁面の汚れを適性洗剤で清掃する。	4/年
トイレ	床洗浄	適性洗剤を用いてポリッシャーで床の土、砂、汚れ、しみを完全に除去する。	4/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、排気口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	4/年
浴室	床タイル洗浄	適性洗剤を用いて、汚れを完全に除去する。	6/年
	高所壁面清掃	壁面の汚れを適性洗剤で清掃する。	6/年
職能訓練室	床洗浄	適性洗剤を用いて、汚れを完全に除去する。	4/年
	床ワックス加工	樹脂ワックスを3回以上重ね塗布する。	4/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	4/年
事務室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	2/年
機能回復訓練室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
多目的室	床洗浄	適性洗剤を用いて、汚れを完全に除去する。	4/年
	床ワックス加工	樹脂ワックスを3回以上重ね塗布する。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	4/年
教養講座室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
談話室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
図書室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
娯楽室	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年

作業箇所	作業内容	説明	回数
廊下	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
階段	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	2/年
1階ロビー 給湯室含む	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
大広間	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
デイルーム	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	6/年
	ジュウタン清掃	適性洗剤を用いて床を洗浄し、床の汚れ染みを完全に除去し、乾燥及び吸塵を行う。	1/年
厨房	床洗浄	適性洗剤を用いて、汚れを完全に除去する。	1/年
	床ワックス加工	樹脂ワックスを3回以上重ね塗布する。	1/年
	高所壁面清掃	空調吹出口、壁面等を適性洗剤で清掃する。	1/年

### 3 廃棄物収集処理の要求水準

- ア 施設の廃棄物により、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（昭和45年法律第137号）、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例（平成4年規則第67号）及び同条例施行規則（平成5年規則第9号）、その他の関係法令を遵守すること。

表3

要素	水準	備考
○事業系一般廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや病害虫の発生がないこと。</li> </ul>	札幌市個人情報保護条例第11条にもとづき、情報漏えい等がないよう適切に処理すること。
○産業廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業活動に伴い排出される廃プラスチック類、金属くず等産業廃棄物については、廃棄物処理法に従い保管、処理されること。</li> </ul>	

## 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、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、トイレ非常呼出、防災・防炎扉の非常作動、火災・ガスの非常ブザーなど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、5分以内に現場に急行すること。ただし、閉館時の機械警備の場合には、25分以内とする。

### 2 開館、閉館及び出入りの管理

- ア 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。

## 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、建築保全業務共通仕様書（最新版）及びメーカー基準等を参考に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（建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法、電気事業法（昭和39年法律第170号）、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）、水道法（昭和32年法律第177号）、労働安全衛生法等）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ほか、国土交通省大臣官房官庁営繕部監修「建築保全業務共通仕様書（平成25年度版）」（以下「共通仕様書」という。）に基づき定期点検等及び保守業務を行うこと。なお、法令上の点検項目、点検内容及び周期は、共通仕様書に優先する。

**表1 主な法令点検**

名称	主な業務内容	備考
建築基準法定期点検	建築基準法第12条第2項及び第4項に基づく定期点検を行う (建築物点検：R6年度、R9年度、設備点検：年1回) ただし、外装材の全面的打診は除く。	建築物点検は令和3年実施
消防設備点検	消防法第17条3の3に基づく定期点検を行う (機器点検：6か月に1回、総合点検：年に1回)	
自家用電気工作物点検	電気事業法第42条に基づく保安規定を遵守し点検を行う（月次点検、年次点検） (同法第43条に基づく主任技術者の専任、届出等の必要な手続を含む。)	

## 札幌市老人福祉センター「高齢者活動支援事業」「地域開放事業」取扱方針

### 1 高齢者活動支援事業

#### (1) 事業の目的

高齢者のサークル活動等に必要となる部屋を提供するため、老人福祉センターを開放することにより老人の福祉増進を図ることを目的とする。

#### (2) 対象者

老人クラブ、60歳以上の高齢者のみで組織されたサークル及びこれに準ずる団体

#### (3) 使用方法

希望者は、別紙様式に従って札幌市長あてに老人福祉センター使用申込書を提出することとする。

#### (4) 使用可能な部屋

札幌市老人・身体障害者福祉施設条例（以下「条例」という。）第2条第1項第1号から第3号に掲げる事業に支障のない範囲で部屋を開放する。

#### (5) 使用可能時間

老人福祉センター開館時間中で、条例第2条第1項第1号から第3号に掲げる事業に支障のない範囲で使用できることとする。

#### (6) 使用上の制限

使用者は通常老人福祉センターを使用する場合と同じ制限を受ける。また、貸室ではなく開放であるため、空いている時間を使用させることが原則であり、月・週単位の固定的な使用はできない。

### 2 地域開放事業

#### (1) 事業の目的

地域住民の福祉活動及び住民活動を促進するために、老人福祉センターを積極的に開放することにより、老人の福祉増進を図ることを目的とする。

#### (2) 地域開放事業対象者

地域住民の福祉活動及び住民活動を促進することを目的とする団体で、以下の団体とする。

民生委員児童委員協議会、青少年育成委員会、連合町内会、単位町内会、衛生協力会、交通安全運動推進委員会、統計調査員協議会、社会福祉協議会、防犯協会、日赤奉仕団、保護司会、婦人会、PTA、子供会、児童公園管理

委員会、高齢者福祉の推進に資する団体及びこれらに準ずる団体

(3) 使用方法

希望者は、別紙様式に従って札幌市長あてに老人福祉センター使用申込書を提出することとする。

(4) 使用可能な部屋

条例第2条第1項第1号から第3号に掲げる事業に支障のない範囲で部屋を開放する。

(5) 使用可能時間

老人福祉センター開館時間中で、条例第2条第1項第1号から第3号に掲げる事業に支障のない範囲で使用できることとする。

(6) 使用上の制限

地域開放における使用上の制限は、通常老人福祉センターを使用する場合と同じであるが、開放時といえども、老人の使用が最優先となることに留意が必要である。また、空いている時間に使用させることが原則であるので、月・週単位の固定的な使用はできないことを使用者に周知する必要がある。

### 3 老人福祉センターの貸室の希望がある場合の取扱いについて

札幌市公有財産規則第15条の目的外使用に該当する場合には、使用許可について高齢福祉課で対応することとする。

別記様式

老人福祉センター使用申込書	
使用の目的	
使用の場所	
使用の日時	
使用人員	
使用設備及び使用物件	
上記のとおり使用したいので申し込みます。	
年　　月　　日	
申込者住所	
氏　　名	
(宛先) 札幌市長	

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。