

**札幌市民交流プラザ（札幌文化芸術
劇場及び札幌文化芸術交流センター）
管理業務仕様書**

第1 札幌市民交流プラザについて	1
1 札幌市民交流プラザの設置目的	1
2 市民交流プラザ管理運営の基本的方向性	1
3 市民交流プラザの機能と管理運営における課題	1
(1) 市民交流プラザの機能	1
(2) 管理運営における課題	1
第2 施設の管理運営に関する基本の方針	2
第3 管理物件及び管理の基準	2
1 管理物件	2
2 管理の基準	2
(1) 開館時間及び休館日	2
(2) 劇場等の使用の承認について	2
(3) 劇場等の利用の制限に関する事項	2
(4) 個人情報の保護に関する法律の適用について	3
(5) 札幌市情報公開条例の適用について	3
(6) 札幌市行政手続条例の適用について	3
(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について	3
(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について	3
(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について	4
(10) その他	4
第4 業務の内容と要求水準	4
1 統括管理業務	4
(1) 管理運営業務の基本方針	4
(2) 平等利用の確保	4
(3) 地球温暖化防止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	6
(6) 第三者に対する委託業務等の管理	6
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等	7
(8) 財務	8
(9) 苦情対応	8
(10) 記録・モニタリング・報告・評価	9
2 施設・設備等の維持管理に関する業務	12
(1) 総括的事項	12
(2) 施設、設備等の維持に関する管理	12
(3) 防災業務	15
3 事業の計画及び実施に関する業務	15
(1) 札幌文化芸術劇場に関する業務	15
(2) 札幌文化芸術交流センターに関する業務	16

(3) 図書・情報館と連携して実施する業務	17
(4) その他市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な業務	17
(5) 公務視察対応	17
(6) 札幌市主催事業への協力	18
4 施設の利用等に関する業務	18
(1) 受付カウンター業務（図書・情報館部分を含まない）	18
(2) 使用承認等に関する業務（図書・情報館部分を含まない）	18
(3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組	19
5 管理業務に付随する業務	19
(1) 広報業務	19
(2) 専門スタッフの配置	20
(3) 動線の安全確保のためのスタッフの配置	20
(4) 備品の貸与	20
(5) 引継ぎ業務	20
(6) その他市民交流プラザの管理業務に付随する一切の業務	20
第5 その他	21
1 「政策推進連絡会」の開催について	21
(1) 連絡会の開催概要	21
2 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	21
(4) 承認の取消について	22
(5) 目的外使用許可について	22
3 改修工事・大規模修繕について	22
4 映画等の撮影の申し出を受けた場合について	22
5 さっぽろ創世スクエア管理組合について	22

第1 札幌市民交流プラザについて

1 札幌市民交流プラザの設置目的

札幌市民交流プラザ（以下「市民交流プラザ」という。）は、本市における文化芸術活動及び生涯学習の振興並びに人々の来訪及び交流の促進を図り、もって市民の創造性を育むとともに、市民生活の質の向上を実現するほか、地域のにぎわいの創出に寄与することを目的とする。

2 市民交流プラザ管理運営の基本的方向性

札幌市では、平成19年に、札幌市民が心豊かに暮らせる文化の薫り高き札幌のまちづくりを目指すため「札幌市文化芸術振興条例」を制定（平成29年に「札幌市文化芸術基本条例」に改正。以下「基本条例」という。）し、平成21年には、文化芸術の振興に関する施策を総合的かつ計画的に実施するために、「札幌市文化芸術基本計画（以下「基本計画」という。）」を策定した。現行の第4期基本計画の計画期間は令和6年度から令和10年度までとなっており、令和11年度に更新予定である。

市民交流プラザの管理運営に当たっては、基本条例及び基本計画に沿った施設運営により、札幌市の文化芸術施策を推進し、基本条例の理念を具体化するための拠点となる施設として、文化芸術を振興する環境の整備等に取り組むことが求められる。

<札幌市文化芸術基本条例>

第7条（文化芸術に関する施策を推進する環境の整備等）

- (1) 札幌の特性を生かした独創的な文化芸術が発展していくこと。
- (2) 市民が文化芸術を享受できること。
- (3) 文化芸術の担い手が育成されること。
- (4) 文化芸術が伝承されていくこと。
- (5) 文化芸術を通じて子どもの豊かな感性がはぐくまれること。
- (6) 文化芸術が地域の産業として育成されること。
- (7) 札幌の文化芸術が発信されること。
- (8) 国内外の文化芸術との交流が活発に行われること。

3 市民交流プラザの機能と管理運営における課題

(1) 市民交流プラザの機能

市民交流プラザは、設置目的の達成に向け、以下の機能を有している。このうち、札幌市図書・情報館（以下「図書・情報館」という。）の運営については、札幌市教育委員会が直接行うが、当該業務には、図書・情報館の施設の維持管理（清掃・警備など）に関する業務を含むものとする。

ア 札幌文化芸術劇場

本格的な舞台芸術の公演鑑賞の場、様々なジャンルの公演鑑賞の場、舞台芸術の創造・発信の場としての役割を有し、これらを展開することにより、札幌の文化芸術の水準を高める。

イ 札幌文化芸術交流センター

文化芸術活動の振興の拠点、市民交流の促進の拠点、文化芸術の情報発信の拠点としての役割を有し、札幌の文化芸術を支え、育てていく。

ウ 札幌市図書・情報館

都心に集う人々を対象として、仕事やくらしに関する課題解決のための情報を提供するとともに、札幌や北海道の魅力を積極的に発信し、都心の知的空間を提供する役割を有し、これらを展開することにより、創造的活動をサポートする。

(2) 管理運営における課題

市民交流プラザは、3つの機能が連携して相乗効果を生むことにより、多くの交流が

生まれ、新たなつながりや発想につなげていくことを目指している。先に述べたとおり、図書・情報館の運営については、札幌市教育委員会が直接行うが、管理運営を行ううえでは、図書・情報館の運営主体と密に連携をとり、市民交流プラザとして一体性のある運営体制を整える必要がある。

さらに、放送局や民間オフィスとの複合ビル（以下「複合ビル」という。）でもあることから、管理運営上の調整を図るため、地権者である民間事業者と札幌市で組織する管理組合とも連携を図り、効果的・効率的な運営を実施する必要がある。

第2 施設の管理運営に関する基本の方針

市民交流プラザ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) 基本計画、その他札幌市の文化芸術振興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。
- (7) 文化芸術基本法（平成13年法律第148号）及び劇場、音楽堂等の活性化に関する法律（平成24年法律第49号）の趣旨に則って事業を展開すること。

第3 管理物件及び管理の基準

1 管理物件

別表のとおり

2 管理の基準

(1) 開館時間及び休館日

開館時間	午前9時00分から午後10時00分まで
休館日	12月29日から翌年1月3日まで

※ 市民交流プラザのうち、札幌文化芸術劇場及び札幌文化芸術交流センター（以下「劇場等」という。）については、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、札幌市に事前に届け出ること。

(2) 劇場等の使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市民交流プラザ条例（平成27年条例第35号。以下「条例」という。）のほか、札幌市民交流プラザ条例施行規則（平成30年規則第29号。以下「施行規則」という。）及び札幌市民交流プラザ（札幌文化芸術劇場及び札幌文化芸術交流センター）貸館事業に係る事務取扱要領（平成28年8月17日市民文化局長決定）に定めるところにより行うこと。

(3) 劇場等の利用の制限に関する事項

ア 条例第11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12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13条各号に定める場合には、劇場等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劇場等（有料施設を除く。）の使用の停止若しくは劇場等からの退館を命じることができる。

(4) 個人情報の保護に関する法律の適用について

指定管理者には、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 4 章の規定のほか、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同法第 66 条第 2 項の規定により準用する同条第 1 項の規定により札幌市と同様の安全管理措置義務を負う。

また、同法第 33 条第 1 項の規定による開示の請求、第 34 条第 1 項の規定による訂正の請求及び第 35 条第 1 項の規定による利用停止等の請求があったときは、同法の定めるところにより適正に対応するとともに、札幌市から施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の提出の要求があった場合は、速やかにこれに応じること。

(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 聽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また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またはこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員また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）に基づき、障がい者への合理的配慮を行わなければならぬが、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、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 管理運営業務を行うに当たり、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

市民交流プラザの業務内容と業務毎の要求水準は、以下のとおりとする。（図書・情報館の運営に関する事項を除く）

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、現金等の取扱に關し事故、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、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 管理運営業務の基本方針

市民交流プラザ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 市民交流プラザ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

市民交流プラザ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
 - ・市民交流プラザ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、第 4-4-(2)、及び第 1 に記載した札幌市民交流プラザの設置目的を参照すること。

(3) 地球温暖化防止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及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律(昭和 54 年法律第 49 号)を遵守し、市民交流プラザにおけるエネルギー使用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

※市民交流プラザは第二種エネルギー管理指定工場に該当することから、札幌市環境局環境都市推進部環境エネルギー課 (Tel211-2872) に対し、エネルギー管理員を選任し届け出るとともに、エネルギー管理指定工場単位の報告書の提出を毎年適切に行うこと。

(4) 管理運営組織の確立

ここでいう組織や従事者は、図書・情報館の運営に関する組織や従事者を含まないことに注意すること。

ア 責任者の配置、組織の整備

市民交流プラザ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、市民交流プラザの管理運営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

市民交流プラザの管理運営業務を適切に行うために必要な従事者（以下「職員」と

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

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

◇要求水準

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

ウ 人材の育成

業務に支障が及ぼ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

市民交流プラザ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、労働安全衛生法、労働契約法、その他市民交流プラザの管理運営に当たり関連する労働社会保険諸法令を遵守し、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

市民交流プラザ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、その他市民交流プラザ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-(11)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市民交流プラザ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 受託者への適切な監督、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、市民交流プラザ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必要に応じて求めること。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、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する市民交流プラザ運営協議会（以下「協議会」という。）を設置する。協議会においては、管理業務の状況の報告、管理運営の水準の維持向上に向けた協議を行う。

◇要求水準

(ア) 協議会は指定管理者の主催により、指定期間中3カ月に1回程度開催すること。

(イ) 協議会の運営は指定管理者が行うこと。また、協議会では以下の項目について協議等を行うこと。

〈協議等の項目〉

- ・本業務の報告と市民交流プラザ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、市民交流プラザ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で閲覧できるようにすること。

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4週間以内に、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、当該内容について札幌市に確認すること。

(イ) 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を

適宜行うこと。

(ウ) 本業務を行うに当たり、外部の有識者等から構成される内部専門委員会等を設置した場合には、当該内容について札幌市に届け出ること。

(イ) (ウ)の内部専門委員会を開催した場合、その議事概要を札幌市に報告すること。

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、「札幌市民交流プラザ指定管理者 公益財団法人札幌市芸術文化財団」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

市民交流プラザの安定的かつ効率的な管理運営業務を確保するため、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) 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。

(ウ) 自主事業等の経費の管理については、第5-2-(3)に従うこと。

イ 現金等の適正な取扱

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

◇要求水準

(ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。

- ・現金の取扱に関する管理体制
- ・現金の取扱事務の運用手続
- ・現金の保管方法
- ・銀行口座の管理方法
- ・金券類の管理等の適切な取扱
- ・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て、事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用すること。

(ウ) 現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録するとともに、当該事実等について即時に札幌市に報告すること。

(9) 苦情対応

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

◇要求水準

(ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。また、職員が、当該手続の内容を十分に理解していること。

(イ) 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者、その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申し出があった場合には、当該担当部署と

は異なる部署においても苦情等は受け付けること。

- (イ) 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、1か月ごとに、まとめて札幌市に報告すること。
 - b 図書・情報館に関する苦情については、原則、図書・情報館の職員に引き継ぐこと。
 - c 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。

- ・事業日誌等
- ・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（札幌市が備え付ける備品及びその他の備品で指定管理者が調達したものについてそれぞれ明示し、その受払について記載したもの）
- ・以上のはか、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、市民交流プラザ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。（図書・情報館の運営に関する事項を除く）

◇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、市民交流プラザの利用による総合的な満足度、第1で挙げた市民交流プラザが目指す成果の実現や、職員の接遇、施設の維持管理、貸館利用やソフト事業に関する満足度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又は電子データにより報告するとともに、市民交流プラザ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、個人情報の保護を徹底すること。

- ・ 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。

<調査対象>

施設利用者（貸館利用者、主催事業参加者及びその他来館者）

<調査標本数>

年間6,800件以上の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。
- ・ 当該分析結果は隨時、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、隨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、（※実施に当たっては、札幌市と指定管理者が協議をして決定する）札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、札幌市への報告後1か月以内に再度確認し、札幌市に報告すること。

e その他

a、b、c、dに挙げたほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、札幌市の承認を得た上でセルフモニタリングを行うこと。

(イ) 利用者アンケート調査結果については、以下の項目ごと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%

指定期間2年度目以降については、政策推進連絡会（第5－1記載）での協議内容を踏まえ、適宜、目標値の見直しを行う。

(ウ) 利用者アンケート調査結果に基づき改善を必要とするものについては、対応について検討を行い、すみやかに改善するなど、市民サービスの向上に努めること。また、協議会において検討内容や改善状況等を報告すること。

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) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・当該年度の管理運営業務の実施状況報告書(市民交流プラザの利用状況、ソフト事業の実施状況、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)
- ・当該年度の管理運営業務に係る収支決算書
- ・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またはこれらに相当する書類〕
- ・市民交流プラザ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

- ・当該月の管理運営業務の実施状況報告書(市民交流プラザの利用状況、ソフト事業の実施状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)
- ・個人情報取扱状況報告書

(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、ソフト事業の実施状況、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、施設内で閲覧できるようにすること。
※ 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

統括的事項、施設、設備等の維持に関する管理、防災業務の詳細は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(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とともに、図書・情報館の運営主体と密に連携を図り、市民交流プラザとして一体性をもった運営を図るよう配慮する。

◇要求水準

(ア) 各業務に関して、市民交流プラザ利用者、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。

(カ) 図書・情報館の運営主体と密に連携を図り、市民交流プラザとして一体性をもった運営を図ること。

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。

ウ 損害賠償保険の加入

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：市民交流プラザ内における維持管理期間中の法律上の賠償責任（ただし、図書・情報館の運営に関する事項を除く。）

(イ) 対人補償：10億円（1人5千万円）

(ウ) 対物補償：2千万円

(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か又は同等の内容とする（ただし、委託を受けた者が、別途受託業務に関して損害賠償保険に加入している場合はこの限りではない）。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

ア 清掃業務（図書・情報館部分を含む）

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、定期清掃、廃棄物収集処理を行う。

日常清掃では、毎日、計画的に行う清掃(以下「計画清掃」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。

定期清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を定期的に行う。

廃棄物収集処理(図書・情報館の産業廃棄物及び個人情報を含む廃棄物を除く)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。

また、複合ビルの共有部分については、管理組合が委託する業者が清掃業務を行う。管理組合が委託する業者とも連携・調整して業務を行うこと。

◇要求水準

(ア) 日常清掃、定期清掃、廃棄物収集処理を適切に行うこと。

イ 警備業務(図書・情報館部分を含む)

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。

また、複合ビルの共有部分については、管理組合が委託する業者が警備業務を行う。管理組合が委託する業者とも連携・調整して業務を行うこと。

・鍵の管理

・開館時及び閉館時の開錠、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、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) 市民交流プラザ利用者に不快感・威圧感を与えないこと。

ウ 施設及び設備の保守点検業務(図書・情報館部分を含む)

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 西2丁目地下歩道映像機器の維持管理業務等

機器全般の機能を良好に維持管理するとともに、機器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。

また、管理上のトラブルが原因で地下歩道の通行に支障が生じることのないよう、機器全般について、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

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。

オ 施設等の修繕（図書・情報館部分を含む）

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、故障が発生した場合等は、速やかに修繕を行う。

なお、図書・情報館部分について、図書・情報館が購入した設備の修繕費用は、図書・情報館が負担するものとする。

◇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、速やか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。

カ 備品管理（図書・情報館部分を含まない）

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む）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。市民等による利用に当たっては、必要な人員を配置し使用方法等を指導するとともに、安全に利用できるよう努めること。

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發揮する状態を維持すること。

(イ) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。

(ウ) 備品は指定期間開始後4か年終了までに全件が対象となるよう点検に関する計画表を作成し、指定期間初年度の6月末までに提出するとともに、各年度末までに実施状況を報告すること。

キ 荷捌駐車場管理

市民交流プラザ地下1階及び1階の専用荷捌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) 荷捌き場利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行うこと。

(イ) 複合ビル共用荷捌駐車場や他の地権者の駐車場の管理者とも調整して、円滑に利用をできるよう努めること。

(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。

ク 総合案内

窓口を設置し、市民交流プラザの案内、事業説明、施設利用の案内などを行うな

ど、市民交流プラザの来館者への全般的な対応を行う。

◇要求水準

- (ア) 市民交流プラザについての知識を深め、市民に的確な案内を行うこと。
- (イ) 親切、明朗、公平に対応するなど、接遇について十分留意すること。
- (ウ) 複合ビルに入居する民間事業者及び周辺施設に関する問い合わせがあつた場合も可能な限り対応すること。

(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。

なお、市民交流プラザは札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画において、一時滞在施設として位置づけられていることから、「札幌市民交流プラザの管理に関する協定書」とは別に、一時滞在施設の運営に関する協定の締結に係る協議を行う。

◇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
 - ・市民交流プラザ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。
 - ・市民交流プラザ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、一時滞在施設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、被害の確認をすること。
 - ・一時滞在施設としての対応を行う体制を確立し、マニュアルを策定すること。
- (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(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。

3 事業の計画及び実施に関する業務

市民交流プラザの設置目的を達成するための事業や基本計画に沿った事業を企画・立案し、実施する。各事業の具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 札幌文化芸術劇場に関する業務

ア 創造事業の実施に関する業務

地元の文化芸術団体・実演芸術家等の協力を得るなど地元ならではの実演芸術の創造と鑑賞機会の提供につながる事業を企画・実施すること。

イ 鑑賞事業の実施に関する業務

札幌文化芸術劇場の特性を活かした本格的な舞台芸術作品等の鑑賞機会を提供する事業を実施すること。

ウ 舞台芸術の普及と人材育成に関する業務

(ア) 札幌文化芸術劇場で主催する事業に併せて市民向けイベントを行うなど、舞台芸術の普及につながる事業を実施すること。

(イ) 文化芸術活動の将来の担い手である青少年の育成を目的とした、舞台芸術の鑑賞事業を実施すること。

(ウ) 創造事業の実施においては、地元の文化芸術団体・教育機関・実演芸術家等と連携すること。

(エ) 地元音楽家や舞台技術者等、舞台芸術を支える人材の育成のための取組を実施すること。

エ 多様な市民に参加・交流の場を提供する事業に関する業務

文化芸術を通じて多くの市民が参加・交流を図ることができ、施設のにぎわい創出につながる事業を実施すること。

◇要求水準

(ア) 多目的ホールとしての特性を活かして多様な文化芸術の普及に努めること。

(イ) 札幌の文化芸術活動を国内外に発信するような事業について検討すること。

(ウ) 有料事業の観覧料・受講料等の設定に当たっては、参加しやすい金額とするよう配慮すること。

(エ) 外部有識者等で構成する事業専門委員会を開催し、実施した事業や、予定している事業について、意見を求めるこ。

(2) 札幌文化芸術交流センターに関する業務

ア 文化芸術活動の支援事業の実施に関する業務

(ア) 相談窓口を設置して、市民・文化芸術団体・アーティストが、気軽に文化芸術活動に関する相談ができるようにするとともに、文化芸術活動を支援する取組を実施すること。

(イ) 市民・文化芸術団体・アーティストを対象とした講座などを実施することにより、文化芸術活動の担い手となる人材の育成や文化芸術活動を支援する取組を実施すること。

(ウ) 企画を市民から広く募り、市民とともに実施する事業を行うこと。事業の実施に当たっては、会場の提供や、運営面等のサポートを行うこと。

イ 文化芸術の普及・発信及びにぎわい創出事業の実施に関する業務

(ア) 多様な市民が気軽に文化芸術に触れる機会を創出すること。

(イ) 他の文化施設や文化芸術事業のほか、教育、まちづくり、経済など様々な分野と連携してイベントを開催するなど、プラザを有効に活用し、文化芸術が持つ創造性を点から面へ広げていく取組を実施すること。

(ウ) 次世代を担う子どもたちが文化芸術に触れる機会の創出につながる取組を実施すること。

(エ) インフォメーションコーナーへのチラシ配架等により、市内の文化イベントの情報を市民に提供すること。

(オ) 西2丁目地下歩道の下層階を活用し、施設の利用促進や市民の文化芸術への関心を高めるための映像コンテンツの発信等に取り組むこと。

ウ 文化芸術に関する施策研究の実施に関する業務

(ア) 今後の全市的な文化芸術の振興に資するうえで必要となる国内外の文化芸術活動と支援に関する情報の収集、調査研究を実施すること。

- (イ) 市民交流プラザで実施したイベント等のアーカイブを行い、広く公開する取組を実施すること。

◇要求水準

- (ア) 事業の実施に当たっては、地元のアーティスト等の活動機会の確保に努めること。
(イ) 施設の特性を活かして多様な文化芸術の普及に努めること。
(ウ) 札幌の文化芸術活動を国内外に発信するような事業について検討すること。
(エ) 有料事業の観覧料・受講料等の設定に当たっては、参加しやすい金額とするよう配慮すること。
(オ) 外部有識者等で構成する事業専門委員会を開催し、実施した事業や、予定している事業について、意見を求めること。

(3) 図書・情報館と連携して実施する業務

図書・情報館と市民交流プラザとして一体的に施設の運営をするとともに、連携した事業を実施すること。

◇要求水準

- (ア) 定期的な会議を設けるなど図書・情報館を所管する教育委員会と施設を一体的に運営すること。
(イ) 図書・情報館と連携した事業を企画すること。なお、事業の企画に当たっては、1・2階のにぎわいを創出する観点や図書・情報館を所管する教育委員会の意向も考慮すること。
(ウ) 施設の維持管理においては、常に情報共有等を行い、利用者の安全性や利便性等を十分に配慮すること。

(4) その他市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な業務

チケット販売等、その他市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な付帯事業の準備を行い、実施すること。

◇要求水準

- (ア) 市民交流プラザ及び市内の他の文化施設のチケットの購入が可能なチケットセンターの運営を行うこと。
(イ) 施設の特性を活かし、多様な文化芸術の普及事業に取組むこと。
(ウ) 札幌の文化芸術活動を国内外に発信するような事業についても検討すること。
(エ) 事業の実施にあたっては、ボランティアや関係団体、地域住民等との連携を図るよう努めること。
(オ) 有料事業の観覧料・受講料等の設定に当たっては、参加しやすい金額とするよう配慮すること。
(カ) 多様な鑑賞スタイルや創作・発表の機会を提供するため、効果的にオンラインを活用できる事業について検討し、必要に応じて実施すること。
(キ) 文化芸術に触れる機会が少ない市民にも親しみやすい事業の実施等により、若年層や新規利用者の獲得に努めること。
(ク) 非公募の指定管理者として、市民交流プラザのほか、札幌芸術の森及び本郷新記念札幌彫刻美術館、札幌コンサートホール、札幌市教育文化会館を管理運営していることから、これらの施設を同時に管理運営するメリットを活かした連携事業についても検討すること。

上記(1)、(2)、(3)及び(4)の業務については、指定管理者からの提案に基づき実施することとなる。

(5) 公務視察対応

札幌市が窓口となって行う公務視察については、施設案内、概要説明等は指定管理者において対応すること。

◇要求水準

視察希望者の要望に応じて、資料の準備、会場の確保等の対応をすること。

(6) 札幌市主催事業への協力

次の事業については、札幌市又は札幌市が構成員となる実行委員会等が主催する事業であり、本市の文化芸術の振興において、重要な事業であることから、市民交流プラザを会場とする場合、指定管理者において事業の実施に協力すること。なお、施設の一般利用にも配慮する必要があることから、利用期間等については札幌市または実行委員会等並びに指定管理者において協議の上決定するものとする。

- ・パシフィック・ミュージック・フェスティバル (PMF)
- ・サッポロ・シティ・ジャズ
- ・札幌国際芸術祭
- ・こころの劇場
- ・さっぽろアートステージ
- ・札幌演劇シーズン

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。具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(1) 受付カウンター業務（図書・情報館部分を含まない）

文化芸術劇場及び文化芸術交流センターの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、その他市民交流プラザ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、市民交流プラザに関する来館者の疑問点に速やかに対応すること。
- (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。

(2) 使用承認等に関する業務（図書・情報館部分を含まない）

市民交流プラザの利用について、札幌市と協議のうえ利用マニュアルを作成し、利用者に周知するとともに、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また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、市民交流プラザ条例、同条例施行規則、札幌市民交流プラ

ザ（札幌文化芸術劇場及び札幌文化芸術交流センター）貸館事業に係る事務取扱要領等に基づき行うこと。

(イ) 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）

(3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

市民交流プラザの利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、目標とする利用者数（利用率）を確保する。

◇要求水準

(ア) 目標利用者数（総入場者数）は136万人程度とすること。（図書・情報館の来館者を含む）

(イ) 目標利用率は、次のとおりとすること。

・劇場（ホール）：85%程度

・クリエイティブスタジオ：85%程度

指定期間2年度目以降については、政策推進連絡会（第5-1記載）での協議内容を踏まえ、適宜、上記(ア)(イ)の目標値の見直しを行う。

また、目標値を設定していない施設についても、利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、利用促進を図ること。

5 管理業務に付随する業務

下記管理業務に付随する業務を行う。具体的な内容は、本仕様書のほか、指定管理者への応募に際し、札幌市に提出された管理業務の計画書のとおりとする。

(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。

なお、図書・情報館は別の運営主体が別途広報業務を行うが、ホームページや情報誌へのイベント情報の掲載など、本業務の実施に当たり、札幌市及び図書・情報館の運営主体と協議のうえ、連携を図ること。

◇要求水準

(ア) 各種案内等は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。

(イ) 各種案内等には、市民交流プラザの利用案内や実施事業の案内等のほか、必要に応じて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やお問い合わせフォーム、電話番号等）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。

- ・ 日本産業規格 JIS_X_8341-3:2016※2 の適合レベル AA に準拠※3 することとし、1年に1回、試験の実施と公開を行うこと。

- ・ ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開（上記 JIS に基づく試験実施後などに、必要に応じて適時改定すること）。

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

(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（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/202104/>)」で定められた表記による。

- (ア) 情報誌やホームページの作成、その他の必要な施設の PR や情報提供に当たっては、札幌市作成の「広報に関する色のガイドライン」(<https://www.city.sapporo.jp/ko/ho/color/>) を参考とし、誰にとっても見やすく分かりやすいデザインや配色となるように配慮すること。
- (イ) 非公募の指定管理者として、市民交流プラザのほか、札幌芸術の森、本郷新記念札幌彫刻美術館、札幌コンサートホール、札幌市教育文化会館を管理運営することが想定されることから、各種事業や施設に関する情報提供について、5つの施設と連携した効果的な広報を検討すること。

(2) 専門スタッフの配置

(ア) 舞台技術スタッフ

札幌文化芸術劇場は、高度な舞台機構や音響・照明設備を備えていることから、これらの舞台設備に対応できる舞台技術スタッフを配置し、主催事業・貸館事業において、安全確認等のための業務を行うものとする。

なお、業務委託をする場合は、札幌市に承認を得たうえで、委託者と連携を図り、安全確認等の業務を行うこと。

(イ) 企画立案スタッフ

札幌文化芸術劇場では高度な舞台機能を活用した事業を展開していくため、主催事業の企画・制作やマーケティング、広報等の実務経験が豊富な人材を配置すること。

また、札幌文化芸術交流センターでは札幌の文化芸術資産（ひと・もの・こと）を繋げることや幅広い取組を行うことから、アートマネジメントに関する専門知識を有する者や、各事業を効果的・効率的に運営するための人材を配置すること。

なお、アドバイザー等を配置する場合は、その配置方法や人選について、事前に札幌市と協議すること。

(3) 動線の安全確保のためのスタッフの配置

札幌文化芸術劇場は高層階に設置されているため、主催・貸館事業等の公演における動線の安全確保を目的とする専門スタッフを配置し、動線の安全管理を行うこと。また、動線の安全確保の検証を十分に行うこと。

(4) 備品の貸与

指定管理者は、第三者から備品の借用について申出があった場合は、札幌市の承認を得て指定管理者の責任に基づき指定管理者の職権により、これを相手方に貸与することができるものとするが、この場合における貸与条件、手続き等については、別途札幌市が定める基準に従うこと。

(5) 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、市民交流プラザ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。

(6) その他市民交流プラザの管理業務に付随する一切の業務

第5 その他

1 「政策推進連絡会」の開催について

札幌市民交流プラザは、本市の文化芸術振興施策を推進するための中核的な役割を担う施設であることから、札幌市と指定管理者が連携・協働関係を保ち、市の政策方針に適合した施設運営を行っていく必要がある。このため、札幌市と指定管理者が相互の理解を深め、市の施策を反映した施設運営を行うための連絡調整の場として、政策推進連絡会（以下「連絡会」という。）を開催する。

(1) 連絡会の開催概要

連絡会は年1回以上開催することとし、連絡調整事項、出席者等については、札幌市と指定管理者が協議し、決定する。

＜意見交換等の項目＞

- ・札幌市の文化政策について
- ・事業評価に基づく施設運営の検証
- ・次年度の業務計画策定に向けた意見交換
- ・その他、施設運営上の課題 など

2 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、市民交流プラザ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事業を実施する場合は、第1及び第2で記載した市民交流プラザの設置目的及び施設の管理運営に関する基本の方針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で記載した市民交流プラザ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。

3 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。

4 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、対応について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。

5 さっぽろ創世スクエア管理組合について

- (1) 札幌市がさっぽろ創世スクエア管理組合（以下「管理組合」という。）と締結している管理規約等及び総会議決を遵守して管理運営すること。
- (2) 管理組合との会議などにおいて、必要な場合には札幌市からの依頼により同席すること。
- (3) その他、管理組合からの依頼により業務が発生した場合は、札幌市と協議のうえで進めること。

別紙1 札幌市民交流プラザ管理運営業務 業務ごとの届出・記録・報告事項一覧別紙

- 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				
1 総括管理業務									
(1) 管理運営業務の基本方針									
	基本方針	—	<input type="radio"/>			変更した場合変更後 4週間以内に届出			
(2) 平等利用の確保									
	平等利用確保の方針		<input type="radio"/>			変更した場合変更後 4週間以内に届出			
	平等利用確保に向けた取組項目の実施記録	各取組項目の実施状況			<input type="radio"/>				
(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進									
ケ	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、速やかに届出すること。			
	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 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			
	エネルギー管理員の選任		<input type="radio"/>			業務開始時に提出 変更した場合速やかに届出すること。			

	エネルギー管理指定工場単位の報告書		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	毎年5月31日までに報告
(4) 管理運営組織の確立					
ア	統括責任者	—	<input type="radio"/>		業務開始時 変更した場合変更後4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	<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4週間以内に届出
	勤務記録	職員ごとの勤務日、勤務時間、休暇日、その他職員の勤務状況の記録		<input type="radio"/>	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		<input type="radio"/>	月ごと、部署ごとに集計して作成
ウ	研修計画		<input type="radio"/>		
	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		<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組					
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果		<input type="radio"/>	
(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に関する記録	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	<input type="radio"/>		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		<input type="radio"/>	見積書、契約書、その他第三者に対する委託業務契約に関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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	直ちに札幌市に報告し、その指示に従つて、必要な措置を講じる。 また、その対応記録を作成すること
---	--	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等

ア	協議会の記録	協議会の結果概要(日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	報告後は施設において閲覧できるようにすること
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧	<input type="radio"/>			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		<input type="radio"/>		事業日誌に記載

(8) 財務

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	<input type="radio"/>			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	<input type="radio"/>			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		<input type="radio"/>		監査報告等によることも可
イ	現金取扱規定	—	<input type="radio"/>			

(9) 苦情対応

	苦情への対応手続		<input type="radio"/>			変更した場合変更後4週間以内に届出
	苦情記録	受付日時、申立者の氏名及び連絡先(可能な場合)、申立の方 法、受付者及び所属部署、苦情等の対象部署、苦情の内容、対 応の経緯と結果、苦情等の内 容に応じた分類、分析		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない

(10) 記録・モニタリング・報告・評価

イ	・業務、財務のセルフチェック ・改善計画書の提出	・業務及び財務のセルフチェックの実施とその記録作成及び結果報告。 ・セルフチェックの結果、改善が必要な項目について、改善計	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	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
---	-----------------------------	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---

		画書を提出。				報告すること
2 施設・設備等の維持管理に関する業務						
(2) 施設、設備等の維持に関する管理						
ア	清掃日報	<ul style="list-style-type: none"> ・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 			○	<p>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</p> <p>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</p>
	定期清掃の計画			○		
ア	定期清掃記録	定期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			○	<p>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</p>
イ	警備計画			○		
	警備日報	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の業務における従事者、業務概要 ・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) ・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 		○		同上
ウ	保守点検業務記録	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		○	○	<p>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</p>

					対する委託業務履歴と併せて保管)することも可
工	破損、故障等の概略	<ul style="list-style-type: none"> ・破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・破損、故障等の概略 	<input type="radio"/>		報告は遅滞なく行うこと
	修繕業務実施記録	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕の実施日、実施者(第三者へ委託した場合は受託者名)及び実施内容、経費 ・使用した設計図、完成図等 ・原因その他特記事項 <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"/>	<p>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</p> <p>使用した設計図、完成図等については札幌市に提出</p>
	業務情報インポートシート	様式	<input type="radio"/>		建築部所定の様式のもの
才	備品の不具合への対応記録	<ul style="list-style-type: none"> ・不具合の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名 ・実際の状況を確認した日時 ・不具合等の概略と対応の結果 		<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"/>	<p>4か年終了までに全件が対象となるよう点検に関する計画表を作成し、指定期間初年度の6月末までに提出。実施状況を各年度末までに報告</p>
(3) 防災業務					
	防災計画		<input type="radio"/>		
	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) 札幌文化芸術劇場に関する業務						
	事業実施記録	実施日時、場所、内容、参加者（入場者）数、参加（入場）料等の設定額等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	月ごとに報告
(2) 札幌文化芸術交流センターに関する業務						
	事業実施記録	実施日時、場所、内容、参加者（入場者）数、参加（入場）料等の設定額等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	月ごとに報告
(3) 図書・情報館と連携して実施する事業						
	事業実施記録	実施日時、場所、内容、参加者（入場者）数、参加（入場）料等の設定額等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	月ごとに報告
(4) その他市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な業務						
	事業実施報告	実施日時、場所、内容、参加者（入場者）数、参加（入場）料等の設定額等		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	月ごとに報告
(5) 補助金交付の対象となる自主事業の実施に関する業務						
	補助金交付申請・報告	事業概要、収支予算等の申請。 実施結果、収支決算等の報告。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	補助金交付申請及び事業実施報告を行う
4 施設の利用等に関する業務						
(1) 受付カウンター業務						
	受付記録	施設の利用受付等に関する記録（日時等）		<input type="radio"/>		分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない
(2) 使用承認等に関する業務						
エ	施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講じる場合の報告、記録	・同左		<input type="radio"/>	<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。

管理物件

施設名称	札幌市民交流プラザ
施設所在地	札幌市中央区北1条西1丁目
敷地面積	11,676m ² (敷地全体)
延床面積	37,332m ²

主要施設

名 称	摘 要
札幌文化芸術劇場	30,319m ²
ホール (4階~9階)	定員2,302席 (車椅子用スペース最大24席を含む) プロセニアム型3層バルコニー形式
舞台形式	多面舞台 (主舞台、上手舞台、下手舞台、奥舞台)
オーケストラピット	2分割方式
映写設備	ビデオプロジェクター
舞台設備等	舞台吊物設備、大道具迫、調光設備、音響設備、舞台連絡設備、舞台幕類、大道具各種
楽屋等	小楽屋、中楽屋、大楽屋、控室、主催者室、シャワー室、洗濯室など
関係設備	照明調整室、音響調整室、ピアノ庫、ホワイエ、クローケ、ビュッフェ、化粧室など
大練習室 (3階)	448.1m ²
舞台設備等	調光設備、音響設備、グリッドパイプ (天井)
中練習室 (3階)	89.1m ² 、96.6m ² (2室)
小練習室 (3階)	48.6m ² 、50.2m ² 、50.2m ² (3室)
札幌文化芸術交流センター	4,993m ²
オープンスタジオ (1階)	164.5m ² 、可動間仕切 (壁面一部)
控室等	控室、ピアノ庫、備品庫
ワークスタジオ (2階)	2室 (82m ² 、82m ² 、可動間仕切)
プロジェクトルーム (2階)	2室 (35.7m ² 、35.7m ² 、可動間仕切)
屋内広場 (クリエイティブモール)	1~3階 (吹抜)
その他	ギャラリー、相談スペースなど
札幌市図書・情報館	2,020m ²
札幌の魅力発信スペース (1階)	イベントコーナー、デジタルコンテンツコーナー、予約・貸出・返却カウンター、閲覧席など
仕事やくらしに関する情報提供スペース (2階)	レファレンスカウンター、小会議室 (2室)、コワーキングスペース、データベースコーナー、書架、閲覧席など
駐車場 (地下1階)	荷捌駐車場、15台収容
その他	カフェ (1階)、レストラン (2階)、キッズスタジオ (2階)、チケットセンター (2階) など

※名称や摘要は変更となる場合があります。