

札幌エルプラザ公共4施設  
管理運営業務

業務の基準



# 目 次

(大区分) (中区分) (小区分)

1	統括管理業務	
1	管理運営業務の基本方針	1
2	平等利用の確保	2
3	地球温暖化対策及び環境配慮の推進	3
4	管理運営組織の確立	
1	責任者の配置、組織の整備	4
2	従事者の確保・配置	5
3	人材の育成・研修計画	6
4	労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上	7
5	管理水準の維持向上に向けた取組	8
6	第三者に対する委託業務等の管理	
1	第三者に対する委託業務等における適正の確保	9
2	再委託相手方事業者への適切な監督、履行確認	10
3	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	11
7	札幌市及び関係機関との連絡調整等	
1	札幌市等との連絡調整等	12
2	関係機関との連絡調整	13
8	財務	
1	資金管理	14
2	現金等の適正な取扱	15
9	苦情対応	16
10	記録・モニタリング・報告・評価	
1	記録	17
2	セルフモニタリング	18
3	事業等の報告	20
4	札幌市の検査・確認・要請に対する対応等	21
5	事業評価	22
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	
1	総括的事項	
1	利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等	23
2	連絡体制の確保	24
2	施設・設備等の維持に関する業務	
1	清掃業務	25
2	警備業務	26
3	施設・設備の保守点検業務	27
4	情報システムの維持管理業務	28
5	備品等管理業務	29
3	防災業務	30

3	複合施設総合管理業務		
	1	市民対応業務	31
	2	広聴業務	32
4	事業の企画及び実施業務		
	1	男女共同参画センター事業運営業務	
		1	学習支援・人材育成業務 33
		2	健康支援業務 34
		3	就労・起業支援業務 35
		4	調査・研究業務 36
		5	情報収集・提供、広報・啓発業務 37
		6	交流創出・ネットワーク支援業務 38
		7	相談業務 40
	2	消費者センター事業運営業務	
		1	市民活動・交流の支援業務 41
		2	施設・設備の市民提供業務 42
	3	市民活動サポートセンター事業運営業務	
		1	情報収集提供・相談に関する業務 43
		2	研修学習に関する業務 45
		3	交流活動支援に関する業務 46
		4	団体活動支援に関する業務 47
	4	環境プラザ事業運営業務	
		1	環境情報の収集・提供業務 48
		2	環境保全活動、交流の支援と推進業務 (環境保全アドバイザー・環境教育リーダー制度) 49
		3	〃 (こどもエコクラブ) 50
		4	〃 (施設・設備の市民提供) 51
		5	〃 (各主体の環境に関する自主的な事業の支援) 53
		6	環境教育・学習の推進業務 54
		7	普及啓発企画業務 55
		8	その他の業務 56
	5	情報センター事業運営業務	57
5	付随業務		
	1	庶務一般業務	58
	2	統計調査業務	59
	3	広報業務	60
	4	引継業務	61

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	1	管理運営業務の基本方針
	小区分	—	—
趣 旨	公共4施設の設置目的に合致した管理運営業務を実施するため、指定管理者としての基本方針を公共4施設全体及び施設ごとに策定する。		
業務内容	公共4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公共4施設全体及び施設ごとに策定すること。		
要求水準	<p>■基本方針の明確化 公共4施設の管理運営に関して、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。</p> <p>■透明性の確保 基本方針の策定にあたっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	2	平等利用の確保
	小区分	—	—
趣 旨	札幌市の公の施設であることを常に念頭に置き、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。		
業務内容	公共4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	<p>■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。</p> <p>(1) 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</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 公共4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</p> <p>(4) 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</p> <p>(5) その他、平等利用確保に際しての留意事項等</p>		
備 考	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)、及び仕様書「第1札幌エルプラザ公共4施設について」を参照すること。		

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	3	地球温暖化対策及び環境配慮の推進
	小区分	—	—
趣 旨	公共4施設の管理運営に当たり、地球温暖化防止対策及び環境に配慮した取組の推進に努める。		
業務内容	管理業務を行うに当たっては、環境マネジメントシステム（札幌市生活環境の確保に関する条例（平成14年条例第5号）に基づく環境保全行動計画書の策定など）を通じて、環境配慮に努める。		
要求水準	<p>(1) エネルギーの使用の合理化に関する法律(昭和54年法律第49号)を遵守し、公共4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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) ごみ減量及びリサイクルに努めること。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。</p> <p>(6) 業務に係る職員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。</p> <p>(7) 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、仕様書に示す報告書類を提出すること。 ア 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</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	4	管理運営組織の確立
	小区分	1	責任者の配置、組織の整備
趣 旨	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、責任者を配置するとともに、組織体制を整備する。		
業務内容	公共4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、公共4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	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 職務代理者は、統括責任者に事故があり、又は欠けた時に、統括責任者を代理すること。</p> <p>(3) 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	4	管理運営組織の確立
	小区分	2	従事者の確保・配置
趣 旨	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、従事者を確保するとともに、職員を配置する。		
業務内容	公共4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、業務区分 1-4-1 で整備した各組織に配置する。		
要求水準	(1) 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。		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	4	管理運営組織の確立
	小区分	3	人材の育成・研修計画
趣 旨	<p>公共4施設は、男女共同参画、消費生活、市民活動及び環境保全というそれぞれの分野の設置目的を有しており、公共4施設の管理運営業務を行う職員は、自らの担当分野に関する知識と経験を深め、より高度な専門性と特色のある事業運営を進めるとともに、各施設の業務相互の効果的な連携を図り、相乗効果を発揮した事業運営を進めるため、他の分野の知識・経験を習得する必要がある。</p> <p>また、公共4施設が公の施設であることを常に自覚し、市民の公平な利用、利用者満足度の向上を図らなければならない。</p> <p>指定管理者は、これらの点を踏まえ、職員の資質向上を図るため、必要な教育・指導、研修を行う。</p>		
業務内容	<p>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。</p> <p>研修等は、各年度の実施計画（以下「研修計画」という。）を作成し、これに基づき実施する。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。</p>		
要求水準	<p>(1) 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態を確保すること。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。</p> <p>《理解すべき内容》</p> <p>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</p> <p>(2) 研修計画には、次の内容を含むこと。</p> <p>《計画に含む内容》</p> <p>研修等の実施方針</p> <p>研修等の実施項目、各項目の概要、実施スケジュール</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	4	管理運営組織の確立
	小区分	4	労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上
趣 旨	<p>公共4施設における市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努める。</p>		
業務内容	<p>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。</p>		
要求水準	<p>(1) 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、その他公共4施設の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。</p> <p>(2) 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。</p> <p>(3) 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	5	管理水準の維持向上に向けた取組
	小区分	—	—
趣 旨	<p>公共4施設の円滑な運営のため、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。</p>		
業務内容	<p>公共4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、その他公共4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。</p>		
要求水準	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	6	第三者に対する委託業務等の管理
	小区分	1	第三者に対する委託業務等における適正の確保
趣 旨	第三者に対する委託を行う業務の実施にあたり、適正を確保する。		
業務内容	第三者に対する委託(以下「再委託」という。)を行う業務の実施にあたり、業務が適正に行われるよう再委託事業者の十分な理解を確保する。		
要求水準	<p>(1) 再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。</p> <p>(2) 再委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「再委託事業者」という。)が、再委託した業務の履行にあたり公共4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。</p> <p>(3) 再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、再委託事業者の十分な理解を確保すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	6	第三者に対する委託業務等の管理
	小区分	2	再委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認
趣 旨	再委託した業務が当該契約に基づき適切に行なわれるよう管理を行う。		
業務内容	再委託事業者に対しては、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	<p>(1) 再委託事業者との契約にあたり、再委託事業者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、再委託事業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。</p> <p>(2) 再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、確認を行うこと。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	6	第三者に対する委託業務等の管理
	小区分	3	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
趣旨	<p>公共4施設の適正な運営のため、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必要がある。</p>		
業務内容	<p>暴力団員また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。</p>		
要求水準	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p>		
備考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	7	札幌市及び関係機関との連絡調整等
	小区分	1	札幌市等との連絡調整等
趣 旨	公共4施設における効率的な事業運営を行うため、各施設運営協議会（以下「協議会」という。）を設置し、市との連絡調整や報告を行う。		
業務内容	札幌市、指定管理者、外部有識者等で構成する協議会を設置する。協議会においては、モニタリング結果等を踏まえ、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	<p>(1) 協議会は指定管理者の主催により年2回以上開催すること。</p> <p>(2) 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を行うこと。          ≪協議の項目≫          ア 各施設のモニタリング結果等を踏まえた市民サービスや管理運営水準の維持向上の取り組みに関すること          イ 各施設の管理運営に係る各種規定、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略に関すること          ウ 各施設の事業全般に関すること          エ その他、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          ※ただし、男女共同参画センターについて、ア・イは公共4施設全体についても実施すること。</p> <p>(3) 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公表すること。</p>		
備 考	<p>【参照】</p> <p>札幌市男女共同参画センター運営協議会設置要綱（別添2 関係規程集）          札幌市市民活動サポートセンター運営協議会設置要綱（別添2 関係規程集）          札幌市環境プラザ運営協議会設置要綱（別添2 関係規程集）</p>		

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	7	札幌市及び関係機関との連絡調整等
	小区分	2	関係機関との連絡調整
趣 旨	公共4施設における効率的な事業運営を行うため、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。		
業務内容	公共4施設管理業務の遂行に当たり、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	(1) 公共4施設管理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、必要な関係機関等との関係を構築・維持するとともに、連絡調整を適宜行うこと。		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	8	財務
	小区分	1	資金管理
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、資金を適切に管理する。		
業務内容	公共4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	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 自主事業等の経費の管理を適切に行うこと。</p>		
備 考	自主事業等の経費の管理については、仕様書第6-5-(3)を参照すること。		

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	8	財務
	小区分	2	現金等の適正な取扱
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、利用料金収入等の現金等を適切に取り扱う。		
業務内容	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	<p>(1) 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 現金の取扱に関する管理体制</li> <li>イ 現金の取扱事務の運用手続</li> <li>ウ 現金の保管方法</li> <li>エ 銀行口座の管理方法</li> <li>オ 金券類の管理等の適切な取扱い</li> <li>カ 以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式</li> </ul> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	9	苦情対応
	小区分	—	—
趣 旨	苦情等に迅速かつ適切に対応し、その結果を札幌市に報告する。		
業務内容	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、施設の管理運営の向上に努めるとともに、その結果を札幌市に報告する。		
要求水準	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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カ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。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	10	記録・モニタリング・報告・評価
	小区分	1	記録
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管する。		
業務内容	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、札幌市または次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。		
要求水準	<p>(1) 以下の帳簿等を常に整備し、これらを保管すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 事業日誌</li> <li>イ 管理業務に関する諸規定</li> <li>ウ 文書管理簿</li> <li>エ 各年度の事業計画書及び事業報告書</li> <li>オ 収支予算及び収支決算に関する書類</li> <li>カ 金銭の出納に関する帳簿</li> <li>キ 物品の受払に関する帳簿(別添 1-5 備品等一覧表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)</li> <li>ク 以上のほか、別紙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</li> </ul>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	10	記録・モニタリング・報告・評価
	小区分	2	セルフモニタリング
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、自ら監視・測定（以下「セルフモニタリング」という。）を行う。		
業務内容	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、セルフモニタリングを行う。		
要求水準	<p>(1) 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。</p> <p>ア 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、公共4施設の利用による総合的な満足度、職員の接遇等を把握できる調査項目を盛り込むこと。  調査結果については、集計・整理後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告するとともに、公共4施設の利用者にも掲示等により周知すること。  調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。  総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。</p> <p>&lt;調査対象&gt;  施設利用者。（※なお、施設の性質に応じて、施設利用者から回答を得ることが困難な場合は、利用関係者に対するアンケートとすることも差し支えない。）</p> <p>&lt;調査標本数&gt;  100人以上から回答が得られるよう努めること。</p> <p>&lt;調査頻度&gt;  年に1回以上実施すること。</p> <p>&lt;質問及び選択肢の例&gt;</p> <p>(ア) 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  a とても満足、b 満足、c 普通、d 不満、e とても不満</p> <p>(イ) 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  a 大変良かった、b 良かった、c 普通、d 悪かった、e 大変悪かった</p> <p>イ 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、施設内への</p>		

	<p>         掲示等により公表すること。          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。       </p> <p>         ウ 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行うこと。なお、業務の実施方法等とあわせて記録・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。       </p> <p>         エ 業務・財務検査項目の自己チェックおおよそ半年に1回（※実施日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（※施設ごとに定める、業務検査・財務検査のチェックリスト）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。       </p> <p>         オ その他          ア～エに挙げたほか、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。       </p> <p>         (2) 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。          (例)          ・総合満足度：80％          ・接遇に関する満足度：80％       </p>
<p>備 考</p>	

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	10	記録・モニタリング・報告・評価
	小区分	3	事業等の報告
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、事業等の報告を適切に行う。		
業務内容	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	<p>■毎年度終了後に提出する報告書類</p> <p>(1) 当該年度の管理業務の実施状況報告書（公共4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）</p> <p>(2) 当該年度の管理にかかる収支決算書</p> <p>(3) 当該年度の団体の経営状況を説明する書類（収支〔損益〕計算書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）</p> <p>(4) 公共4施設利用に係る各種統計書類</p> <p>■毎月終了後に提出する報告書類</p> <p>(1) 当該月の管理業務の実施状況報告書（公共4施設の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等）</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	10	記録・モニタリング・報告・評価
	小区分	4	札幌市の検査・確認・要請に対する対応等
趣 旨	<p>公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、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。</p>		
業務内容	<p>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。</p>		
要求水準	<p>(1) 業務区分 1-10-1 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。</p> <p>(2) 札幌市は、業務区分 1-10-3 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	1	統括管理業務
	中区分	10	記録・モニタリング・報告・評価
	小区分	5	事業評価
趣 旨	公共4施設の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、管理業務の自己評価を行う。		
業務内容	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	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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、施設内への掲示等により公表すること。</p>		
備 考	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。		

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	1	総括的事項
	小区分	1	利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等
趣 旨	<p>各業務の実施に当たり、利用者等の安全を確保するとともに、市民サービスの向上を図る。</p> <p>法令遵守を徹底するとともに、管理物件を管理する。</p>		
業務内容	<p>①共通事項 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。</p> <p>②多目的フリースペースの管理運営を行うこと</p> <p>③託児室の貸出、管理運営を行うこと</p>		
要求水準	<p>■共通事項</p> <p>(1) 各業務に関して、公共4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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 拾得物の取扱を適正に行うこと。</p> <p>(5) 災害、救急にかかる対応を適切に行うこと。</p> <p>■多目的フリースペース</p> <p>「ここシェルジュ SAPPORO」「女性向けコワーキングスペース」として運用しているエリアを除き、公共4施設の利用者等の利便性向上のための場として提供すること。</p> <p>■託児室</p> <p>(1) 他の公共4施設の施設・設備の利用に付随して、当該利用者に提供すること。</p> <p>(2) 託児室単独での利用は認めないこと。</p> <p>(3) 幼児・児童が利用することを踏まえ、安全管理を徹底すること。</p> <p>(4) 消費者センターの託児ルームと連携して運営を図ること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	1	総括的事項
	小区分	2	連絡体制の確保
趣 旨	公共4施設の適切な管理運営に向けて、各業務に関する連絡体制を確保する。		
業務内容	各業務に関する連絡体制を確保する。		
要求水準	<p>(1) 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、利用者等に対し、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。</p> <p>(2) 開館時間外について、管理組合等からの連絡等があった場合に、必要に応じて職員に連絡される体制が確保されていること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	2	施設・設備等の維持に関する業務
	小区分	1	清掃業務
趣 旨	施設の美観・機能を維持し、市民が常時快適な状態で施設を利用することができるよう、計画的かつ適正な清掃を行う。		
業務内容	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。		
要求水準	<p><b>■対象物件の範囲</b>          公共4施設の専有部分の建築物、付帯設備及び公共4施設が保有する備品。ただし、男女共同参画推進室分室、喫茶厨房並びに展示コーナー（消費者センター）、商品テスト室、体験テスト室、薬品庫、共同相談室、個人相談室（2階）、幹旋室、共同事務室及び物品庫の付帯設備の一部及び備品は除く。</p> <p><b>■共通事項</b>          (1) 清掃、廃棄物の収集及び管理組合が設置する集積場所への搬入は毎日行うこと。          (2) 清掃時間及び清掃頻度については、利用者の妨げにならないよう設定すること。          (3) 有料施設（男女共同参画センターのホール等）については、清掃頻度を高めるなど、特に快適な状態を保つよう留意すること。          (4) トイレ及びシャワー室の清掃時並びにS K使用時は、清掃中の札等で利用者へ案内表示すること。</p> <p><b>■計画清掃</b>          (1) 年1回以上、次の清掃を行うこと。          ア タイルカーペット及びじゅうたんを洗浄すること。          イ 弾性床材（リノリューム）を洗浄し、ワックスを塗布すること。          ウ コルクタイルを洗浄し、ワックスを塗布すること。          エ 石材を洗浄し、撥水加工を行うこと。          オ たたみを洗浄すること。          カ フローリングを洗浄し、ワックスを塗布すること。          キ 生木（男女共同参画センターのホール内ステージ）を洗浄すること。          ク 照明器具、通風孔及び空気調和装置吹出口を除塵し、洗浄すること。          ケ グリスフィルター及びグリストラップを洗浄すること。          コ 空気清浄機のフィルターを交換し、洗浄すること。          サ マットを洗浄すること。          シ 食器及び調理器具を洗浄し、消毒すること。          ス 座布団カバーを交換し、洗浄すること。          (2) 月1回以上、次の清掃を行うこと。          冷凍・冷蔵庫の製氷機を除塵し、洗浄すること。          (3) その他、高所壁面や長期使用により汚損が顕在する箇所、汚損を除去するために相当の作業が必要な箇所、清掃に当たって市民利用を長時間妨げざるを得ない箇所などは、適宜清掃すること。</p>		
備 考	<p><b>【参照】</b> 別添 1-3 建築物等図表          別添 1-4 付帯設備一覧表          別添 1-5 備品等一覧表</p>		

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	2	施設・設備等の維持に関する業務
	小区分	2	警備業務
趣 旨	<p>事故、盗難・破壊等の犯罪、火災等の災害などから、利用者及び職員の生命及び安全を守り、施設・設備などの財産の保全を図るため、指定管理者は日常的な巡視・警戒を行い、事故等の未然防止に努めるとともに、万が一発生した場合には、迅速かつ適正に対応する。</p>		
業務内容	<p>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。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 施設の目的、用途、規模、開館時間、利用状況等を勘案して、適切な警備計画を作成すること。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 警備担当者は、職務にふさわしい統一された制服を着用すること。</p> <p>(4) 有人警備を基本とすること。</p> <p>(5) 警備担当者、清掃担当者及びその他職員による連絡会議を実施し、施設の維持管理や危機管理に関する情報交換、確認を行うこと。</p> <p><b>■ 開館・閉館業務</b></p> <p>開館時、閉館時における開鍵・施錠の処置と確認（正面玄関：風除室5、西側玄関：風除室2、東側玄関：風除室3、東側通用口）及びシャッターの開閉（正面玄関、西側玄関）を行うこと。</p> <p><b>■ 定位置業務</b></p> <p>1階総合窓口において、次のとおり定位置業務を行うこと。</p> <p>(1) 入退館者の確認、管理、監視</p> <p>(2) 鍵の受け渡し、保管及びこれに関わる付随事項</p> <p>(3) 急病、事故、災害等発生時の対応</p> <p><b>■ 巡視業務</b></p> <p>次に掲げる事項に留意し、定期的に館内を巡視すること。</p> <p>(1) 不審者の侵入、不審な行動、不審物の発見・処置</p> <p>(2) 火元、消火器、防火扉、火災報知機等の点検</p> <p>(3) 各施設の施錠、消灯確認</p> <p>(4) 放置物の除去、避難誘導動線の確保</p> <p>(5) 急病、事故、災害等発生時の対応（関係機関への通報・救援などの初動措置等）</p> <p>(6) トイレ非常呼出、防災・防煙扉の非常作動、相談室カウンター等の非常ブザーなど、各種警報装置の警報が発せられた時には現場を確認すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	2	施設・設備等の維持に関する業務
	小区分	3	施設及び設備の保守点検業務
趣 旨	施設・設備物等を計画的かつ適正に管理し、施設の機能、安全性及び快適性を維持し、常時適切な状態で市民利用に供するとともに、経年使用による機能低下の未然防止及び財産価値の存続を図る。		
業務内容	<p>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。</p> <p>また、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は、速やかに修繕を行う。</p>		
要求水準	<p><b>■対象物件の範囲</b> 次に掲げる範囲の建築物及び付帯設備とする。</p> <p>(1) 公共4施設の専有部分 (2) 公共4施設が専用使用権を有する特定箇所 (3) 公共4施設が管理組合の承認を受けて一時使用する特定箇所</p> <p><b>■共通事項</b></p> <p>(1) 点検を行うこと。 (2) 消耗品又は材料の取り替え、汚れ等の除去、部品の調整など、通常使用するために必要な保守を行うこと。 (3) 劣化、破損等の未然防止を図ること。 (4) 劣化、破損等による機能低下を回復するために必要な修繕を行うこと。 (5) 著しい劣化、破損などによる大規模な修繕又は更新が必要となった場合は、速やかに札幌市に報告すること。 (6) 点検結果及び修繕結果について記録を作成すること。</p> <p><b>■水道光熱費</b></p> <p>(1) 支払額及び支払期限は管理組合の請求に基づき支払うこと。 (2) 公共4施設内で営業する喫茶店が使用する水道及び電気の使用料を請求し、使用量の内訳を明示すること。 (3) 喫茶店への請求は毎月行うこと。</p> <p><b>■デアイバチ（札幌エルプラザ南側敷地に設置している彫刻）</b> 芸術的価値の高い作品であることを踏まえ、作家やその代理人などに確認の上、適切な維持管理を行うこと。</p>		
備 考	<p>【参照】別添 1-3 建築物等図表 別添 1-4 付帯設備一覧表</p>		

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	2	施設・設備等の維持に関する業務
	小区分	4	情報システムの維持管理業務
趣 旨	公共4施設の業務を遂行する上で不可欠な基幹的システムである情報システムを、常時適正に運用できるよう維持管理を行う。		
業務内容	<p>情報システムの全般の機能を良好に維持管理するとともに、情報システム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。</p> <p>また、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、情報システム全般について、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は速やかに修繕を行う。さらに、インターネットへの接続及び情報セキュリティに関することを行う。</p>		
要求水準	<p>(1) 次に掲げるシステムのハードウェア・ソフトウェア及び関連機器を対象とする。</p> <p>ア サーバシステム</p> <p>イ 館内LANシステム</p> <p>ウ イメージバックアップシステム</p> <p>エ 仮想サーバシステム (複合施設運営システム) (図書管理システム)</p> <p>オ 検索システム</p> <p>カ インターネット接続環境 (ファイヤウォール)</p> <p>(2) 著しい劣化、破損などによる大規模な修繕又は更新が必要となった場合は、速やかに札幌市に報告すること。</p> <p>(3) 点検を行うこと。</p> <p>(4) 消耗品又は材料の取り替え、汚れ等の除去、部品の調整など、通常使用するために必要な保守を行うこと。</p> <p>(5) 劣化、破損等の未然防止を図ること。</p> <p>(6) 劣化、破損等による機能低下を回復するために必要な修繕を行うこと。</p> <p>(7) プロバイダと契約し、常時インターネットに接続可能な環境を維持すること。</p> <p>(8) IPアドレスを取得すること。</p> <p>(9) SSL用サーバ証明書を取得すること。</p> <p>(10) インターネットウイルス対策環境を維持すること。</p> <p>(11) 市が定める情報セキュリティポリシー実施手順に基づき、必要な対策をとること。</p> <p>(12) 点検結果及び修繕結果について記録を作成すること。</p> <p>(13) 現在、利用可能なインターネットネットワークアドレス (グローバルアドレス) のネットワークの使用を維持すること。</p> <p>(14) SSL用サーバ証明書は、標準40ビット以上、SSL暗号化通信対応であるものを2ID分申請し、取得すること。</p> <p>(15) システムに必要なインターネットウイルス対策ソフトを使用するとともに、毎年度、ライセンスを更新すること。</p> <p>※ 情報システムについては、適宜、更新等を行う場合がある。</p>		
備 考	【参照】別添1-6 情報システム関係資料		

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	2	施設・設備等の維持に関する業務
	小区分	5	備品等管理業務
趣 旨	備品及び物品（以下、備品等）を計画的かつ適正に管理し、備品等の機能、安全性及び快適性を維持し、常時適切な状態で市民利用に供するとともに、経年使用による機能低下の未然防止及び財産価値の存続を図る。		
業務内容	<p>①施設の管理運営にあたっては、指定管理者と札幌市とは備品等一覧表（別添1-5）（以下、一覧表）の表1に記載の備品について物品使用貸借契約を締結するものとする。</p> <p>②札幌市が備え付ける備品等（事務機器を含む。）は一覧表の表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等は一覧表の表2のとおりとする。これらの備品等は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、点検、修繕、更新等を行い適切に管理すること。</p> <p>なお、一覧表の表1に記載の備品等の購入及び廃棄は、札幌市において行うこととし、表2に記載の指定管理者が調達した備品等の廃棄については、事前に札幌市と協議して行うこと。</p>		
要求水準	<p>(1) 札幌市が備え付ける備品等について、物品使用貸借契約を締結すること。</p> <p>(2) 対象物件の範囲は、公共4施設が保有する備品及び物品とする。</p> <p>ただし、男女共同参画室分室、喫茶厨房、多目的フリースペース（一部）並びに展示コーナー（消費者センター）、商品テスト室、体験テスト室、薬品庫、共同相談室、個人相談室（2階）、幹旋室、共同事務室及び物品庫の備品等は除く。</p> <p>(3) 札幌市が備え付けた備品等の購入及び廃棄は札幌市が行い、指定管理者が調達して札幌市に帰属させる備品等の廃棄については、事前に札幌市と協議すること。</p> <p>(4) 劣化による破損等を未然に防止するとともに、通常の使用に耐えうるように適宜必要な点検、修繕、更新等を行うこと。</p> <p>(5) 一覧表の表1及び表2は備品と物品に区分して管理すること。</p> <p>(6) 一覧表の表1及び表2の備品は管理台帳を作成して管理し、修繕の際には記録を作成すること。</p> <p>(7) 著しい劣化、破損などによる大規模な修繕又は更新が必要となった場合は、速やかに札幌市に報告すること。</p>		
備 考	【参照】別添1-5 備品等一覧表		

業務区分	大区分	2	施設・設備等の維持管理に関する業務
	中区分	3	防災業務
	小区分	—	—
趣 旨	<p>事故、盗難・破壊等の犯罪、地震・火災・風水害等の災害（以下「災害等」という。）などから、利用者及び職員の生命及び安全を守り、施設・設備などの財産の保全を図るため、万が一事故等が発生した場合には、被害が最小になるよう迅速かつ最善の対応がとれるよう、マニュアル（防災計画）を作成し、定期的に訓練を実施するなど、あらかじめ十分な危機管理体制を構築する。</p>		
業務内容	<p>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、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。</p>		
要求水準	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 防災計画には、以下の内容を含むこと。なお、法定消防訓練の実施に当たっては管理組合の指示に従うこと。</p> <p>ア 防災業務の実施方針</p> <p>イ 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</p> <p>ウ 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</p> <p>エ 公共4施設における事故による傷病等の想定項目</p> <p>オ 事故による傷病等を未然に防ぐための方策</p> <p>カ 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）</p> <p>キ 休館日の災害等への対応体制</p> <p>(3) 防災業務の実施に当たっては、次の内容に留意すること。</p> <p>ア 公共4施設利用者の安全を最優先で確保すること。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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、一時滞在施設としての対応を行う体制を確立していること。</p> <p>オ 防災計画は、別途札幌市との一時滞在施設の運営に関する協定が締結された場合は、その内容に応じて改定を行うこと。</p> <p>(4) 防火責任者、鍵の管理責任者を選定し、管理組合に届け出ること。</p> <p>(5) 施設賠償保険に加入するなど、第三者賠償リスクに備えること。</p>		
備 考	<p>当該施設は「札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画」に定める一時滞在施設に指定されていることから、「札幌エルプラザ公共4施設管理業務協定書」とは別に、一時滞在施設の運営に関する協定の締結に関する協議を求めることがある。</p>		

業務区分	大区分	3	複合施設総合管理業務
	中区分	1	市民対応業務
	小区分	—	—
趣 旨	<p>市民が常時適切な状態で公共4施設を利用することができるよう、指定管理者は窓口を設置し、施設の利用方法や事業内容等の案内・説明を行う。窓口の設置に当たっては、各種案内・説明から施設・設備の利用手続きまで、総合的かつ一貫性を持って処理する総合窓口を設け、ワンストップ・サービスを行う。</p> <p>また、特定窓口での受動的対応に限定せず、定期的に館内を巡回し、利用状況の的確な把握に努め、適宜市民からの問い合わせ等に対応し、必要な場合は窓口迅速やかに引き継ぐなど、より能動的な対応を行う。</p>		
業務内容	<p>窓口を設置し、公共4施設の案内、事業説明、施設・設備の市民利用の手続きなどを行うほか、館内巡回による問い合わせ対応など、公共4施設を利用する市民の全般的な対応を行う。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 男女共同参画、消費生活、市民活動及び環境保全に関する見識を有し、公平性の確保など公共施設の職員としての的確な運営が可能な職員を配置すること。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 職員は、名札を着用するとともに、服装及び身体を常に清潔に保つこと。</p> <p>(4) 札幌エルプラザ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った場合も可能な限り対応すること。</p> <p><b>■ 窓口の人員配置</b></p> <p>(1) 円滑な窓口業務を実施できるよう、各施設の利用状況等を踏まえながら、適正な人員配置を行うこと。</p> <p><b>■ 拾得物管理</b></p> <p>(1) 拾得物を管理すること。</p> <p>(2) 拾得物は館内の適切な場所に一定期間保管し、落とし主が現れない場合は警察へ届け出ること。</p> <p>(3) 拾得物の管理状況を記録すること。</p> <p>(4) 金銭など財産的価値のある拾得物は、落とし主の本人確認を厳格に行うこと。</p> <p><b>■ 視察・見学</b></p> <p>(1) 1階に総合窓口を設置すること。</p> <p>(2) 市民活動サポートセンターに窓口を設置すること。</p> <p>(3) 環境プラザに窓口を設置すること。</p> <p>(4) 行政視察の場合は札幌市に連絡し、指示を受けること。</p>		
備 考	<p>利用者の利便性向上のため、自動販売機や公衆電話等を設置する場合は、指定管理者の自主事業として行うこととする。なお、自主事業の実施に当たっては、仕様書第6-5を参照すること。</p>		

業務区分	大区分	3	複合施設総合管理業務
	中区分	2	広聴業務
	小区分	—	—
趣 旨	<p>また、市民の公共4施設に対する意見、要望、苦情等を積極的に受け付け、個別の問題の解決を図るとともに、これを収集・分析し、業務 No1-10-2 に定めるセルフモニタリングの基礎的資料として活用するなど、恒常的な業務改善に努める。</p>		
業務内容	<p>公共4施設に関して市民からの意見、要望、苦情などを受け付け、処理する。</p>		
要求水準	<p>(1) 利用者からの意見、要望、苦情等を適宜受け付け、対応すること。また、恒常的な業務改善に努めること。</p> <p>(2) 意見等の内容及び対応結果を記録すること。</p> <p>(3) 意見等の内容及び対応結果を集約し、適宜、札幌市に報告すること。</p> <p>(4) 意見等の内容及び対応結果を収集・分析し、業務改善に努めること。</p> <p>(5) 重大または緊急の案件が生じた場合は、直ちに札幌市に報告すること。</p>		
備 考	<p>札幌市になされた意見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、または必要な指示等を行うことがある。</p>		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	1	学習支援・人材育成業務
趣 旨	<p>男女共同参画は、人々の意識や社会における制度・慣行等と密接な関係があり、多くの市民が男女共同参画について学び、十分な理解・関心を持つことが必要である。</p> <p>また、一般的な男女共同参画意識の醸成にとどまらず、男女共同参画に関する具体的な課題の解決に当たっても、例えば、女性が力をつけるための国際的な取組など、国際社会の潮流や活動に関する情報を収集し学ぶ機会を設けるなど、関係するさまざまな分野についての学習機会の提供が重要である。</p> <p>このため、男女共同参画センターにおいては、男女共同参画に関わる諸分野について、講座や講演会、セミナー等の学習機会を設けなくてはならず、さらには、学習成果を発表する機会も併せて設けることで、より一層の学習の深化を図り、支援を行うものである。</p> <p>また、男女共同参画を進めるためには、家庭・職場・学校・地域等あらゆる場で市民レベルの取り組みを進める必要があり、学習機会及び学習成果の発表の機会を設けることで、学習者以外の市民への波及、実践的な活動への発展を促し、地域等における自主的な取り組みを行う人材の育成につなげる。</p>		
業務内容	<p>男女共同参画センターの設置目的を達成するため、男女共同参画意識の醸成を図り、国際的な動向や社会情勢を反映した男女共同参画課題を解決するための学習機会の提供、学習成果の発表及び指導者等人材育成を行う。</p>		
要求水準	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 学習機会を設けること。</li> <li>(2) 学習成果の発表の機会を設けること。</li> <li>(3) 学習機会と学習成果の発表の機会を設けることで、指導者等の人材を育成すること。</li> <li>(4) 講師等の選定に当たっては、広く各界・各層から適当な人材を求めること。</li> <li>(5) 単なる講義形式にとどまらず、市民がより関心を持って参加し、必要な知識・技能等を習得できるよう工夫すること。</li> <li>(6) 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。また、他の類似施設の料金設定を参考にすること。</li> <li>(7) 実施時期に極端な偏りが生じないよう配慮すること。</li> <li>(8) 参加者のアンケート等を行い、市民ニーズの把握に努め、以降に開催する講座内容等の改善の参考にすること。</li> <li>(9) 男女共同参画センター運営業務の項目ごとに、なるべく均等に学習機会を設けること。ただし、学習機会の手法が運営業務の性質に適応しない場合や、有効性に乏しい場合などは必ずしも行わなくともよい。</li> <li>(10) 事業計画策定に当たっては、事前に札幌市と十分に連絡・調整を行うこと。</li> </ol>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	2	健康支援業務
趣 旨	<p>「性と生殖に関する健康と権利（リプロダクティブ・ヘルス／ライツ）」という考え方は国連などでも指摘されているように、女性の人権の一つとして、重要なことである。</p> <p>女性が生涯を通じ、自分の体に関する正しい知識と自分の健康の維持・管理を行うため、性と生殖に関する健康と権利の視点から、心身両面における健康支援や相談体制の充実、男性に対する啓発など総合的な取組が必要である。</p>		
業務内容	<p>性と生殖に関する健康と権利に関する意識の普及や生涯を通じた女性の健康保持増進を支援する。</p>		
要求水準	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 性と生殖に関する健康と権利（リプロダクティブ・ヘルス／ライツ）に関する意識の普及に関する取組を行うこと</li> <li>(2) 生涯を通じた女性の健康保持・増進に向けた事業を実施すること</li> <li>(3) 講師等の選定に当たっては、専門性を有する人材を求めること。</li> <li>(4) 単なる講義形式にとどまらず、市民がより関心を持って参加し、必要な知識・技能等を習得できるよう工夫すること。</li> <li>(5) 参加者のアンケート等を行い、市民ニーズの把握に努め、以降に開催する講座内容等の改善の参考にすること。</li> <li>(6) 事業計画策定に当たっては、事前に札幌市と十分に連絡・調整を行うこと。</li> </ol>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	3	就労・起業支援業務
趣 旨	<p>女性が経済的に自立することは、経済社会の活性化という視点のほか、男女共同参画社会を実現するという視点からも重要なことである。</p> <p>今までの政治的、歴史的背景から、「男性は仕事、女性は家事や育児」「女性は男性によって養われるもの」という固定的役割分担意識が根強く、母子家庭における貧困等の課題も指摘されている。女性が、自ら望む生き方を実現するために、さまざまなライフスタイルやライフステージにあった多様な働き方への支援が必要である。</p>		
業務内容	<p>①女性の経済的自立を支援するため、就労準備、就労継続、再就職、起業家育成などの就労・起業支援事業を行うこと。</p> <p>②4階ボランティア研修室及び多目的フリースペースの一部を「女性向けコワーキングスペース」として提供し、管理運営を行うこと。</p>		
要求水準	<p>■就労・起業支援事業</p> <p>(1) 内閣府の計画や男女共同参画さっぽろプラン等の関連計画の内容に沿ったものであること。</p> <p>(2) 女性の起業・就労に向けた講座・講演会等の事業を実施すること。 (講座等の実施にあたっては、女性向けコワーキングスペースの利用登録者・利用者の増に資する内容のものを含めること。)</p> <p>(3) 講師等の選定にあたっては、広く各界・各層から適当な人材を求めること。</p> <p>(4) 起業・就業を目指す女性がより関心を持って参加し、必要な知識・技能等を習得できるよう工夫すること。</p> <p>(5) 講座等の受講者が最終的に起業を目指すことが可能となるようなフォローアップの方策についても工夫すること。</p> <p>(6) 参加者のアンケート等を行い、市民ニーズの把握に努め、以降に開催する講座内容等の改善の参考にすること。</p> <p>■女性向けコワーキングスペースの運営</p> <p>(1) 開設期間は、1年間に施設休館日を除き230日以上開設すること。</p> <p>(2) 利用者への託児サービスについて、週1回2時間以上提供すること。</p> <p>(3) 開設中は、常時1名以上のコンシェルジュを置くこと。</p> <p>(4) コンシェルジュは、利用受付の他、利用者間の交流を促すこと。</p> <p>(5) コワーキングスペース利用者に対してアンケートを実施すること。アンケートの内容については、札幌市と指定管理者双方の協議により決定する。</p> <p>(6) レイアウトについては、以下のア～ウのスペースを設置すること。</p> <p>ア 利用者の交流のためのスペース</p> <p>イ 指定管理者及び利用者がセミナー等を実施するためのスペース</p> <p>ウ 利用者が作業を行うためのスペース</p> <p>(7) 「女性の多様な働き方支援窓口（ここシェルジュ SAPPORO）」運営業務受託者において、当該女性向けコワーキングスペースと共催でセミナーを開催すること（1年間に3回）としていることから、互いの施設の利用促進に繋がるような連携協力を行うこと。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	4	調査・研究業務
趣 旨	<p>男女共同参画の推進は、少子高齢化の進展や経済環境の変化など社会全般の諸問題と深く関係するものであり、我が国における最重要課題の一つとして、国をはじめ各行政機関、市民、事業者など、各方面でさまざまな取り組みが進められている。したがって事業の運営に当たっては、これらの男女共同参画に関する国内外の動向、社会情勢の変化を的確に把握し、社会的要請に即応した事業を展開しなければならない。</p> <p>このため、男女共同参画に関する諸問題について調査・研究し、その成果を自らの事業に反映するものである。</p> <p>また、調査・研究の成果については、札幌市の施策に還元するとともに、協働の視点に立って市民等へも公表し、さらには、市民等が行う男女共同参画に関する調査・研究に対しても、積極的に助言を与え、協力・支援することが必要である。</p>		
業務内容	<p>男女共同参画に関する総合的・実践的な調査・研究を行い、その成果を事業に反映すること。</p>		
要求水準	<p>(1) 調査・研究の成果について報告書を作成すること。</p> <p>(2) 報告書は、図表を活用するなど分かりやすい内容にすること。</p> <p>(3) 公表するに当たっては、調査・研究の成果を市民、民間が活用しやすいよう、さまざまな広報媒体を利用すること。</p> <p>(4) 市民、民間から調査・研究の依頼があった場合は、調査・研究内容が協力・支援を行うのに適切か十分に確認すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	5	情報収集・提供、広報・啓発業務
趣 旨	<p>男女共同参画を進めるためには、固定的な性別役割分担意識の解消など市民意識の変化を促すことが必要である。しかし、こうした意識は長い年月をかけて培われ、社会における制度・慣行にも色濃く反映されているものであり、男女共同参画が政治、経済、教育、福祉などあらゆる分野に偏在し、個人的に切実な問題としてとらえにくい面もあって、人々がその重要性を十分に認識するまでには至っていない。</p> <p>市民が男女共同参画に関する自主的な学習、調査・研究、実践的な活動等を行うに当たっては、男女共同参画及び関連分野に係る十分な情報が必要であることから、男女共同参画センターにおいては、国内関係機関や諸施設とも連携し、これらの情報を恒常的に収集・集積し、市民に発信するとともに、市民が網羅的・系統的に必要な情報を入手できる場を設けるものである。</p> <p>また、男女共同参画意識が醸成されるよう、効果的な広報・啓発を行うことにより、より広範な市民が気付き、考え、学習し、さらには実践的な活動へ発展するよう促すものである。</p>		
業務内容	<p>①国内関係機関、諸施設とも連携し、男女共同参画に関する情報収集・提供を行うとともに、広範な市民に男女共同参画意識が醸成されるよう広報・啓発を行うこと。</p> <p>②交流広場の管理運営を行うこと。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 各種媒体の活用にあたっては、平易な表現を用い、イラストや写真、余白を活用するなど、読みやすく分かりやすい内容とすること。</p> <p>(2) 表現、用字・用語の使用基準については、札幌市発行の広報印刷物と同様の取り扱いとすること。</p> <p>(3) 公共4施設が主催する事業の広報手段としても活用すること。</p> <p>(4) 広範な市民に伝わるよう媒体の配布方法を工夫すること。</p> <p>(5) 混乱を招かないよう掲載情報の管理・更新はこまめに行うこと。</p> <p>(6) 偏った一方的な表現、誤解を招く表現を用いないこと。</p> <p><b>■ 情報誌の発行</b></p> <p>(1) 公共施設に設置し、市民に配布すること。市有施設で配布する分は、必要部数を封入・封緘し、札幌市に一括納入すること。</p> <p>(2) 関係機関等に送付すること。</p> <p>(3) 札幌市が指定する個人・団体に送付すること。</p> <p>(4) 札幌市の依頼に応じて、札幌市施策に関するお知らせ記事等を掲載すること。</p> <p><b>■ ホームページ</b></p> <p>(1) 利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理すること。</p> <p>(2) デザインや操作性、記事の表記方法を統一すること。</p> <p>(3) 掲載情報は常に最新の状態を保ち、古いもの又はすでに終了した事業等に関する情報は、速やかに削除し、又はその旨を掲載すること。</p> <p>(4) 外部リンクについてリンク切れ等が生じないように留意すること。</p> <p>(5) 「札幌市公式ホームページ基本方針」及び「同ガイドライン」を参考にするこ</p> <p>と。</p> <p><b>■ 交流広場の管理運営</b></p> <p>・エルプラザ公共4施設の目的に沿って市民交流やパネル展示など、様々な情報発信を図ることができるよう有効活用すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	6	交流創出・ネットワーク支援業務
趣 旨	<p>男女共同参画に関する活動を助長し、市民や市民活動団体の交流を促進するためには、こうした活動等の拠点となる場の確保が重要である。男女共同参画センターでは、保有する施設・設備を比較的廉価で広く市民に提供することにより、広範な活動分野に及び、かつ多様な活動形態を有する男女共同参画に関する諸活動を総合的に支援するものである。</p> <p>また、市民が、男女共同参画に対する十分な理解・関心を持ち、札幌市と協働しながら、さまざまな場で実践的な活動を行うことは、男女共同参画を進めるために不可欠である。こうした活動を行う市民及び団体に対し、情報の提供、活動の場の提供等の支援を積極的に行い、これらの活動の助長を図る。</p> <p>さらには、こうした市民等が相互に連携を図り、広がりをもった活動を展開できるよう、交流の機会を創出し、ネットワーク化を促進するものである。</p> <p>また、市民等に対する支援を行うに当たっては、一過性のものにとどまらず、長期的視点に立った支援体制の構築も考慮しなければならない。</p>		
業務内容	<p>①設置条例、同条例施行規則、その他市が定める基準に基づき、施設・設備を市民利用に供すること。</p> <p>②市民や団体の男女共同参画に資する自主的な活動を支援し、交流機会の創出を図ることで、活動の活性化を図ること。</p> <p>③札幌市男女共同参画センターは、全国女性会館協議会が運営する「災害時における男女共同参画センター等の相互祖支援ネットワーク」に登録していることから、登録団体のネットワーク形成等による当該ネットワークの活用を図ること。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 設備の故障や消耗品の補充については迅速に対応すること。</p> <p>(2) 特定の団体が集中して利用し、他の団体との公平性を損なうことなく、さまざまな団体が利用できるよう配慮すること。</p> <p><b>■ 登録団体</b></p> <p>(1) 市が別に定める基準に基づき団体登録を行うこと。</p> <p>(2) 団体登録に当たっては申込書の提出を求めること。</p> <p>(3) 登録有効期限が到来した団体に対し、再登録の手続きについて事前連絡すること。</p> <p>(4) 男女共同参画センターが発行する情報誌、国などが発行する広報誌を送付するなど、男女共同参画に関する情報を提供すること。</p> <p><b>■ 男女共同参画研究室</b></p> <p>(1) 男女共同参画活動団体及び男女共同参画センターが養成・支援するボランティア団体等に利用させること。</p> <p>(2) 利用目的は会議、打ち合わせに限定すること。</p> <p>(3) 利用に当たっては申込書の提出を求め、利用後は報告書を提出させること。</p> <p>(4) 報告書は市民が自由に閲覧できる場所に掲出すること。</p> <p>(5) 利用可能回数の制限を行う場合、週1回の利用は可能な条件とすること。</p> <p>(6) 公共4施設間の相互利用を行うこと。</p> <p>(7) 相互利用の適用開始期限は、利用希望日の7日前からとする。</p> <p>(8) 相互利用を行う場合、施設・設備の利用基準及び事務手続きは、通常利用する場合に適用されるものを準拠する。</p>		

	<p><b>■大ロッカー及び小ロッカー</b></p> <p>(1) 一定期間以上継続して貸し出す長期貸しと、施設利用日当日のみ貸し出す当日貸しに区分すること。</p> <p>(2) 長期貸しは、公共4施設の登録団体及びその他公共4施設を拠点に活動する各種団体などを対象とすること。</p> <p>(3) 長期貸しの期間は、同一年度内の1カ月以上12カ月以下とすること。</p> <p>(4) 毎年度末に長期貸しの利用者を募集すること。年度途中に空きがある場合は随時募集すること。申込団体が多数の場合は抽選を行うこと。</p> <p>(5) 当日貸しは、公共4施設の利用者を広く対象とすること。</p>
<p>備 考</p>	<p>【参照】札幌市男女共同参画センター条例（別添2 関係規程集）        札幌市男女共同参画センター条例施行規則（別添2 関係規程集）        男女共同参画活動団体登録基準（別添2 関係規程集）</p>

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	1	男女共同参画センター事業運営業務
	小区分	7	相談業務
趣 旨	<p>家庭や社会の中で生じる男女共同参画に関わる諸問題について、これらの問題を抱える市民が自らの力によって解決を図るため、男女共同参画センターにおいて相談体制を設け、専門的な知識を有する相談員による適切な助言を行うものである。</p> <p>こうした相談体制を設けるに当たっては、女性に対する差別的取り扱いや、男性との経済的格差などの問題が、現実社会において依然として存在することを踏まえ、本市が女性の経済的・社会的自立の促進など、女性に対する支援施策を重点的に実施していることを鑑み、女性を対象とした相談メニューの充実を図る必要がある。</p> <p>加えて、現在本市では男女共同参画の推進にあたり、男性や子ども等に対する男女共同参画の意識啓発が重要と考えており、女性に限らず、幅広い層を対象とした相談体制の設置が必要と考える。</p> <p>また、札幌市男女共同参画推進条例第 18 条では、市民等は市が行う男女共同参画の推進に関する施策に対する苦情等があるとき、または男女共同参画の推進を阻害すると認められるものがあるときは、その旨を市長に申し出ることができ、市長は関係機関と連携して適切な措置を講ずるものとされている。男女共同参画センターに設置する相談窓口についても、これらの苦情の申し立てを受け付ける窓口の一つとして位置付け、各種相談の中で苦情の申し立てがあった場合は、直ちに札幌市に報告し、引き継ぐものとする。</p>		
業務内容	ジェンダーに関わる様々な相談を行う。		
要求水準	<p>(1) 市民ニーズや他機関での類似相談の実施状況等を勘案し、相談体制を構築すること。</p> <p>(2) 相談時間帯の設定に当たっては、相談件数の統計的な分析等に基づき、できるだけ多くの相談に応じられるようにすること。</p> <p>(3) 相談内容を記録し、情報の集積・共有化を図るなど、今後の相談業務に生かせる体制を整えること。</p> <p>(4) 相談者のプライバシーを守り、個人情報を厳重に管理すること。</p> <p>(5) 他の相談機関に関する情報を恒常的に収集・集積し、常に最新の状態に保ち、必要に応じて相談者に提供すること。</p> <p>(6) 相談員については、各分野の専門的知識を有し、相談経験が豊富な者を配置すること。</p> <p>(7) 女性を対象とする相談については、相談者が相談しやすいよう、女性相談員を配置するよう努めること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	2	消費者センター事業運営業務
	小区分	1	市民活動・交流の支援業務
趣 旨	<p>市民が、消費生活に対する十分な理解・関心を持ち、市と協働しながら、さまざまな場で実践的な活動を行うことは、消費者啓発を進めるために不可欠であり、消費者センターでは、こうした活動を行う市民及び団体に対し、情報の提供、活動の場の提供等の支援を積極的に行い、これらの活動の助長を図る。</p> <p>さらには、こうした市民等が相互に連携を図り、広がりをもった活動を展開できるよう、消費者センターは交流の機会を創出し、ネットワーク化を促進するものである。</p> <p>また、市民等に対する支援を行うに当たっては、一過性のものにとどまらず、長期的視点に立った支援体制の構築も考慮しなければならない。</p>		
業務内容	消費者活動団体の登録・支援を行うこと。		
要求水準	<p>(1) 市が別に定める基準に基づき団体登録を行うこと。</p> <p>(2) 団体登録に当たっては申込書の提出を求めること。</p> <p>(3) 登録有効期限が到来した団体に対し、再登録の手続きについて事前連絡すること。</p> <p>(4) 消費者活動団体に食材研究室及び消費者サロン（打ち合わせコーナー）を利用させること。</p>		
備 考	【参照】消費者活動団体登録基準（別添2 関係規程集）		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	2	消費者センター事業運営業務
	小区分	2	施設・設備の市民提供業務
趣 旨	消費生活に関する活動を助長し、消費者活動団体の交流を促進するためには、こうした活動等の拠点となる場の確保が重要である。消費者センターでは、食材研究室と消費者サロンを保有しており、これらの施設を消費者活動団体に提供することにより、消費生活に関する諸活動を総合的に支援するものである。		
業務内容	設置条例、同条例施行規則、その他市が定める基準に基づき、施設・設備を市民利用に供すること。		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 設備の故障や消耗品の補充については迅速に対応すること。</p> <p>(2) 特定の団体が集中して利用し、他の団体との公平性を損なうことなく、さまざまな団体が利用できるよう配慮すること。</p> <p><b>■ 食材研究室・消費者サロン（打ち合わせコーナー）</b></p> <p>(1) 消費者活動団体に利用させること。</p> <p>(2) 食材研究室の利用目的は食に関する調査・研究に限定すること。</p> <p>(3) 消費者サロン（打ち合わせコーナー）の利用目的は会議・打ち合わせに限定すること。</p> <p>(4) 利用に当たっては申込書の提出を求め、利用後は報告書を提出させること。</p> <p>(5) 報告書は市民が自由に閲覧できる場所に掲出すること。</p> <p>(6) 利用可能回数の制限を行う場合、週1回の利用は可能な条件とすること。</p> <p>(7) 公共4施設間の相互利用を行うこと。</p> <p>(8) 相互利用の適用開始期限は、利用希望日の7日前からとする。</p> <p>(9) 相互利用を行う場合、施設・設備の利用基準及び事務手続きは、通常利用する場合に適用されるものを準拠する。</p> <p><b>■ 消費者サロン（メールボックス）</b></p> <p>(1) 消費者活動団体に利用させること。</p> <p>(2) 事務所を有さない団体を優先すること。</p> <p>(3) 毎年度末に利用者を募集すること。年度途中で空きがある場合は随時募集すること。申込団体が多数の場合は抽選を行うこと。</p> <p><b>■ 託児ルーム</b></p> <p>(1) 他の公共4施設の施設・設備の利用に付随して、当該利用者に提供すること。</p> <p>(2) 託児室単独での利用は認めないこと。</p> <p>(3) 幼児・児童が利用することを踏まえ、安全管理を徹底すること。</p> <p>(4) 男女共同参画センターの託児室と連携して運営を図ること。</p>		
備 考	<p>【参照】 札幌市消費者センター条例（別添2 関係規程集）</p> <p>札幌市消費者センター条例施行規則（別添2 関係規程集）</p> <p>消費者活動団体登録基準（別添2 関係規程集）</p>		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	3	市民活動サポートセンター事業運営業務
	小区分	1	情報収集提供・相談に関する業務
趣 旨	<p>市が実施したアンケート調査から、まちづくり活動への参加意欲がありながら、「情報」や「きっかけ」等がないことが理由で、実際の活動への参加に結びついていない潜在層がいることから、対象者に適した手段で時機を捉えて情報発信することが大切であり、参加のきっかけづくりを行っていく必要がある。</p> <p>市民活動サポートセンターは、こうしたニーズに対し、センターの利用を希望する個人または団体に、利用登録による情報や市民活動に関する情報を集積し提供することで市民活動の促進を図るものである。</p> <p>また、市民活動に関する質問への対応や活動に係る提案を積極的に行っていくとともに、市民活動に関する調査・研究・企画立案・啓発等を行い、効果的な促進施策を進める。</p>		
業務内容	<p>①センター利用を希望する個人または団体の利用登録を行うこと。</p> <p>②団体情報管理システム及びさっぽろまちづくり総合情報ポータルサイト「まちさぼ」(以下「まちさぼ」という。)を利用した市民活動団体の情報提供を行うこと。</p> <p>③ホームページやメールマガジン、情報誌発行などによる情報発信を行うこと。</p> <p>④掲示、情報コーナーの管理運営を行うこと。</p> <p>⑤市民活動に関する相談窓口を設けること。</p> <p>⑥市民活動に関する調査・研究・企画立案・啓発等、設置目的を達成するための事業を行うこと。</p> <p>⑦市民、民間の調査・研究・企画立案・啓発等について協力・支援すること</p>		
要求水準	<p><b>■利用登録について</b></p> <p>(1) 登録した団体、個人に登録番号とパスワードを付与し、周知を図るとともに、登録番号等の管理を行うこと(ウェブ登録含む)。</p> <p>(2) 団体情報管理システム及び「まちさぼ」により登録情報を管理すること。</p> <p>(3) 登録した団体に確認の上、インターネットや館内の市民利用端末により登録情報を公開すること。</p> <p>(4) 登録期間満了が近づいた団体等に対して、更新手続きのお知らせ等を送付し、登録の更新手続きの周知徹底を図ること。</p> <p><b>■情報の収集と提供について</b> (ホームページ)</p> <p>(1) 現行コンテンツを管理するとともに、市民ニーズを把握し、利用しやすいホームページ環境を整えるように努め、市と連携しながら改善を進めること。</p> <p>(2) 利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理すること。</p> <p>(3) デザインや操作性、記事の表記方法を統一すること。</p> <p>(4) 掲載情報は常に最新の状態を保ち、古いもの又はすでに終了した事業等に関する情報は、速やかに削除し、又はその旨を掲載すること。</p> <p>(5) 外部リンクについてリンク切れ等が生じないように留意すること。</p> <p>(6) 「札幌市公式ホームページ基本方針」及び「同ガイドライン」を参考にすること。</p> <p>(7) ホームページに加え、SNSによる発信も積極的に取り入れ、より多くの市民へ情報提供が可能となるよう努めること。</p>		

	<p>(<b>揭示コーナー</b>)</p> <p>(8) 市や国など公的機関に関する情報、市や国など公的機関の後援・協賛を受けた事業に関する情報、公共4施設の設置目的の達成に有益な情報、公共4施設を拠点に活動する市民の事業に関する情報を掲示すること。</p> <p>■<b>相談機能に関する業務</b></p> <p>(1) 市民ニーズや他機関での類似相談の実施状況を勘案し、相談体制を構築すること。</p> <p>(2) 相談内容を記録し、情報の集積・共有化を図るなど、今後の相談業務に生かせる体制を整えること。</p> <p>(3) 相談者のプライバシーを守り、個人情報を厳重に管理すること。</p> <p>(4) 相談員は、現在市民活動をしている者など、市民活動に関する知識、経験を有し、円滑な相談業務ができる者とし、相談員の決定については市の承認を得ること。</p> <p>■<b>調査・研究・企画立案・啓発</b></p> <p>(1) 利用登録や相談内容、施設運用の要望などについては年度毎にアンケート調査を実施し、その内容について市民に公開すること。</p> <p>(2) 市民ニーズの把握に努め、効果的な事業内容とすること。</p> <p>(3) 市民、民間から調査・研究・企画立案・啓発の依頼があった場合は、その内容が協力・支援を行うのに適切か十分に確認すること。</p> <p>■<b>その他</b></p> <p>業務に関し必要な事項については札幌市と協議し、その指示に従うこと。</p>
<p>備 考</p>	<p>【参照】札幌市市民活動サポートセンター利用登録基準（別添2 関係規程集）</p>

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	3	市民活動サポートセンター事業運営業務
	小区分	2	研修学習に関する業務
趣 旨	<p>市民活動団体へのアンケート調査の結果、活動団体の運営、会員の確保、活動資金の調達など、「経営資源」や「ノウハウ」に関する課題が見えており、これら実務的な研修に対するニーズが高いことがわかっている。また、市民活動に参加経験がない市民が参加に至るには、市民活動がどのようなものかを知ることができる機会の提供が重要である。</p> <p>市民活動サポートセンターは、各種講座・研修機会の提供により、市民活動への参加の促進と活動の円滑化、将来のまちづくりの担い手の発掘・育成を支援するものである。</p>		
業務内容	<p>研修・講座などを開催・実施すること。</p>		
要求水準	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 市民活動の促進に資する内容の講座を企画、実施すること。</li> <li>(2) NPO法に基づくNPO法人の実務能力向上に資する内容の講座を企画・実施すること。</li> <li>(3) 同センター内だけでなく、より市民に身近な場所での周知啓発や体験により、年齢層に偏りなく、若者など市民活動の新たな担い手の参加を促すための事業を企画・実施すること。</li> <li>(4) 市との協議、連携のもと、市民活動サポートセンター以外の施設で実施される市民活動に係る類似・関係講座をお互いに関連づけることで、全体として総合化・体系化を図っていくこと。</li> <li>(5) 参加者のアンケート等を行い市民ニーズの把握に努めることで、広報、助成金申請、会計などの実務的な知識や技術の向上が必要と考えられる分野の講座を重点的に実施するなど、活動の向上に資するものとする。</li> <li>(6) すでに活動している市民を対象としたもの、まだ活動をしていない市民が活動を始めるきっかけとなる内容のものをバランスよく開催すること。</li> <li>(7) 講師等の選定に当たっては、広く各界・各層から適当な人材を求めること。</li> <li>(8) 単なる講義形式にとどまらず、市民がより関心を持って参加し、必要な知識・技能等を習得できるよう工夫すること。</li> <li>(9) 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。</li> <li>(10) 実施時期に極端な偏りが生じないように配慮すること。</li> </ol>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	3	市民活動サポートセンター事業運営業務
	小区分	3	交流活動支援に関する業務
趣 旨	<p>市民活動団体同士、そして団体と企業及び行政との連携は、各主体が持つ情報やノウハウの共有が図られることから、それぞれの活動の充実に結びつくなどの相乗効果が期待できる。</p> <p>市民活動サポートセンターは、市民活動団体同士が交流できるような企画や、市民・企業・行政との交流につながる事業を行うことで、市民活動の普及・啓発を図り、団体の活動が一層充実するよう支援するものである。</p>		
業務内容	市民活動団体同士が交流できるような企画や、市民・企業・行政との交流につながる事業を行うこと。		
要求水準	<p>(1) 事業の計画に当たっては、すでに市民活動をしている市民も、まだしていない市民も広く参加できるよう配慮すること。</p> <p>(2) 会場には、市民活動サポートセンターや公共4施設の他3施設を利用するほか、札幌エルプラザ公共4施設以外の市民に身近な場所で行うことも含め、市民活動サポートセンターのPRも兼ねた事業計画を立てること。</p> <p>(3) 相談業務により得られるノウハウを活用し、活動を行いたい人と活動に参加する人を求める団体とを結ぶ機能を充実させること</p> <p>(4) 市民ニーズや他機関での類似事業の実施状況等を勘案し、より効果的な事業展開を図ること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	3	市民活動サポートセンター事業運営業務
	小区分	4	団体活動支援に関する業務
趣 旨	<p>市民活動団体は、活動の場に関して、会議、打合せ、作業などが行える身近で日常的な活動場所に対する要望が強く、活動の場の支援を一層充実させることで、団体の活動は活発なものとなっていく。</p> <p>市民活動サポートセンターは、センターが管理する施設・設備などを利用者に提供し、活発な活動ができるよう支援するものである。</p>		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置条例、同条例施行規則、その他市が定める基準に基づき、施設・設備を市民利用に供すること。</li> <li>・レターケース、会議コーナー、打ち合わせコーナー、パソコンコーナーの貸出、管理運営を行うこと。</li> <li>・活動に必要なOA機器、事務用品等を配置し、貸出、管理運営を行うこと。</li> </ul>		
要求水準	<p><b>■施設・設備について</b></p> <p>(1) 事務ブース</p> <p>ア 利用団体には、使用状況報告及び活動報告を提出させること。</p> <p>イ 選考委員会を開催し、利用団体を決定すること。</p> <p>ウ 選考委員会には、より専門的な見地から選考を行うことが可能なように、学識経験者や現在市民活動をしている者など、市民活動に関する知識、経験を有する者を組み入れること。</p> <p>エ 選考に当たっては、書類選考のほか、市民の傍聴が可能な公開面談も行うこと。</p> <p>(2) 事務ブース及びロッカーの利用団体募集</p> <p>ア 利用期間は、同一年度内の1カ月以上12カ月以下とすること。</p> <p>イ 毎年度末に利用者を募集すること。年度途中で空きがある場合は随時募集すること。申込団体が多数の場合は抽選を行うこと。</p> <p>(3) 会議コーナーの利用回数制限</p> <p>利用可能回数の制限を行う場合、週1回の利用は可能な条件とすること。</p> <p>(4) パソコンコーナー</p> <p>パソコンは2台以上、レーザープリンタ、スキャナー(使用方法の説明などの配慮を行うこと)は1台以上を配置すること。</p> <p>(5) 印刷作業室等</p> <p>印刷機は2台以上、コピー機、丁合機、紙折機、裁断機、穿孔機は1台以上を設置すること。</p> <p>※OA機器等の貸出に当たり、インク代等の実費相当額の徴収を可能とする。</p> <p><b>■事業運営協議会について</b></p> <p>(1) 市民の傍聴を可能にすること。</p> <p>(2) 結果の公表に当たっては、より多くの市民が閲覧可能な状態とすること。</p> <p>(3) 必要に応じて、事前に市と協議の上、運営すること。</p> <p>(4) 協議会委員の選出に当たっては、公募委員を含めることとし、広く市民意見を取り入れることが可能なように配慮すること。</p> <p>(5) 開催時期や回数については、市民活動サポートセンターの事業展開等も踏まえた上で、適切に設定すること。</p> <p><b>■その他</b></p> <p>業務に関し必要な事項については札幌市と協議し、その指示に従うこと。</p>		
備 考	<p>【参照】札幌市市民活動サポートセンター条例(別添2 関係規程集)</p> <p>札幌市市民活動サポートセンター条例施行規則(別添2 関係規程集)</p> <p>札幌市市民活動サポートセンター管理運営要領(別添2 関係規程集)</p> <p>札幌市市民活動サポートセンター事業運営協議会要綱(別添2 関係規程集)</p>		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	1	環境情報の収集・提供業務
趣 旨	<p>地球環境問題に関する意識啓発を推進する上では、地球環境の状況や動向、札幌の環境の状況など地域の情報提供が必要である。</p> <p>札幌にとどまらず、市以外の地域情報の充実を図り、使いやすい形態で市民等に対して的確に情報を提供・発信し、環境に係る文献、図書、資料や情報を体系的、継続的に収集し、利用者が容易かつ自由に利用できるよう整備すること。</p>		
業務内容	<p>① 展示コーナーを管理すること。</p> <p>② ホームページ (<a href="http://www.kankyo.sl-plaza.jp">http://www.kankyo.sl-plaza.jp</a>) で情報を提供すること。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <p>(1) 情報の提供に当たっては、平易な表現を用い、イラストや写真、余白を活用するなど、読みやすく分かりやすい内容とすること。</p> <p>(2) 表現、用字・用語の使用基準については、市発行の広報印刷物と同様の取り扱いとすること。</p> <p>(3) 広範な市民に情報が伝わるよう、広報手段を工夫すること。</p> <p>(4) 情報の信頼性に配慮するとともに、情報の管理・更新はこまめに行うこと。</p> <p>(5) 環境関連新聞や雑誌などを点検し、有用な記事について情報発信を行うこと。</p> <p>(6) 公共4施設が主催する事業の広報手段としても積極的に活用すること。</p> <p><b>■ 展示コーナー</b></p> <p>(1) 2カ月に1回以上、テーマを決めて環境に関する情報提供を行うこと。テーマ設定に当たっては、国の動向や市の環境施策を考慮しながらテーマに偏りがないよう配慮すること。</p> <p>(2) 環境プラザの設置目的の達成に有益な情報を施設内の掲示版等に掲示すること。</p> <p>(3) 掲示板等には、環境に関する情報のみ掲示することとし、より多くの市民等が情報提供できるよう工夫すること。</p> <p>(4) 冊子等の配布、在庫管理を行うこと。</p> <p><b>■ ホームページ</b></p> <p>(1) 現行コンテンツの水準を維持し、随時新しい情報へ更新すること。</p> <p>(2) 利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理すること。</p> <p>(3) 「札幌市公式ホームページに関する基本方針」及び「同ガイドライン」を参考にし、市が定める基準に基づき、管理すること。</p> <p>(4) 掲載情報は常に最新の状態を保ち、古いもの又はすでに終了した事業等に関する情報は、速やかに削除し、又はその旨を掲載すること。</p> <p>(5) 外部リンクについてリンク切れ等が生じないように留意すること。</p> <p>(6) 市と調整を行い必要なデータを収集の上、環境データを更新すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	2	環境保全活動、交流の支援と推進業務（環境保全アドバイザー・環境教育リーダー制度）
趣 旨	専門的な知識や情報が必要な講演会や研修会等を行う人材（環境保全アドバイザー）の派遣や、学校の「総合的な学習の時間」や市民の環境に関する学習会などへ助言や解説等を行う人材（環境教育リーダー）の派遣を通して、環境意識の向上を図るとともに市民等の自主的な環境保全活動を支援する。		
業務内容	環境保全アドバイザー・環境教育リーダー制度の派遣の事務に関すること及びその事務に付随する業務		
要求水準	<p><b>■派遣の事務に関すること</b></p> <p>(1) 環境保全アドバイザー・環境教育リーダー（以下「アドバイザー・リーダー」という。）の派遣については、アドバイザー・リーダーの専門分野や実績、居住区域等を勘案しながら人選すること。</p> <p>(2) 派遣場所や参加者のメンバー構成等によって柔軟に派遣人数を考えること。</p> <p>(3) アドバイザー・リーダーの派遣依頼書を受け取り、アドバイザー・リーダーの派遣が妥当と認められた後は、遅滞なく派遣するアドバイザー・リーダーの必要派遣人数、人選を行い、アドバイザー・リーダーと連絡を取ること。なお、複数人数を派遣する場合はアドバイザー・リーダー間の連絡調整や依頼者との連絡窓口となる取りまとめ役を1名選出し、その旨も併せてお願いすること。</p> <p>(4) アドバイザー・リーダーの人選が終わった際には速やかに依頼者にその旨を連絡するとともに、派遣決定通知を依頼者に、派遣依頼書をアドバイザー・リーダーに送付すること。</p> <p>(5) アドバイザー・リーダーに対し、依頼者からの派遣実施報告書がそろった段階で支出の手続きを行うこと。なお、1カ月を目処に書類が未着の場合は、依頼者に連絡し迅速に事務処理を行うこと。</p> <p>(6) 個人情報の取扱いについては十分に注意し、外部漏洩等がないよう厳重に保管すること。</p> <p><b>■上記事務に付随する業務</b></p> <p>(1) 派遣に伴う謝礼（交通費を含む）については、現在の水準を維持することを基本とするが、変更する場合は札幌市と協議の上で決定すること。</p> <p>(2) アドバイザー・リーダーから派遣における活動状況を記載した記録シートを派遣の都度送付してもらい、次回の派遣時の参考となるように内容を取りまとめること。</p> <p>(3) 依頼を受けてから実施日までの派遣に係る準備等について必要に応じ支援すること。</p> <p>(4) アドバイザー・リーダーの意見交換や交流を図る目的で、1年に1回以上全体会を運営すること。なお、運営に当たっては市と十分に協議すること。</p> <p>(5) 派遣実績（派遣内容、統計（派遣回数、派遣人数、参加者数等））を市に報告すること。また、派遣事例について1年に2回以上派遣地へ取材を行い、ホームページ等で紹介すること。</p> <p>(6) 派遣事業の依頼数を増やすための広報活動を随時行うこと。</p> <p>(7) 制度や取扱いを変更する場合は札幌市と協議の上で決定すること。</p>		
備 考	<p>【参照】札幌市環境保全アドバイザー制度運営要綱（別添2 関係規程集）</p> <p>【参照】札幌市環境教育リーダー制度運営要綱（別添2 関係規程集）</p>		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	3	環境保全活動、交流の支援と推進業務（こどもエコクラブ）
趣 旨	人と環境の関わりについて正しい認識を持ち、自ら責任のある行動により、持続可能な社会の創造に自主的・自発的に参画できる児童を育てるため、児童の環境保全活動を支援する。また、継続して実施している児童の活動をさらに充実、発展させる。		
業務内容	① こどもエコクラブの事務局業務を行うこと。 ② 登録受付業務を行うこと。 ③ 交流会の企画実施業務を行うこと。		
要求水準	<p><b>■事務局業務</b></p> (1) 公益財団法人日本環境協会が実施するこどもエコクラブ事業の札幌市内における登録クラブの事務局を務めること。 (2) こどもエコクラブの登録数を増やすための広報活動を随時行うこと。 (3) こどもエコクラブ登録団体の活動について、随時、ホームページ等多様な手段を用いて広く一般に周知し、こども達の活動意欲の向上に努めること。 (4) サポーター（こどもエコクラブを支援する指導者）へ各種活動を支援する情報の提供を随時行うこと。 (5) 登録クラブ、登録人数（メンバー、サポーター）の集計を随時行うこと。 <p><b>■登録受付業務</b></p> (1) こどもエコクラブ登録後、全国事務局から定期的に送付されてくる各クラブへのグッズについて、数量を確認した後、送り状を作成し遅滞なくメンバーへ配布すること。また、数が足りない場合は全国事務局に連絡し再度グッズを送付してもらうこと（登録時及び4半期1回ごと）。 (2) こどもエコクラブ登録用紙については個人情報が含まれることから、個人情報の取扱については十分に注意し、外部漏洩等がないよう厳重に保管すること。 <p><b>■交流会の企画実施業務</b></p> (1) こどもエコクラブ会員の交流会の企画を行い実施すること。なお、実施に当たって、事前に市と協議を行うこと。 (2) 実施に当たっては、エコクラブサポーターと連携すること。 (3) こどもが活動できる時間帯や活動できる時間数を考慮すること。 (4) 各こどもエコクラブに実施の周知を行うとともに、申し込み人数（参加人数）に対して必要に応じて実施日前までにレクリエーション保険に加入すること。 (5) 実施後、報告書を作成し、市に報告するとともに環境プラザ内に掲示するほか、ホームページ上でも閲覧できるようにすること。		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運営業務
	小区分	4	環境保全活動、交流の支援と推進業務（施設・設備の市民提供）
趣 旨	<p>環境保全に関する活動を助長し、市民等の交流を促進するためには、活動等の拠点となる場の確保が重要である。そのため、環境プラザには、環境研修室等を整備していることから、環境保全活動を行う団体等に提供し、環境保全活動促進の支援を行う。また、各主体の取り組みや技術の紹介などを積極的に行うために必要な備品等の貸し出しを行い、環境保全活動の支援を行う。</p>		
業務内容	<p>① 設置条例、同条例施行規則、使用要領、その他市が定める基準に基づき、施設・設備を市民利用に供すること。 ② 備品の貸出、管理を行うこと。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b>  (1) 設備の故障や消耗品の補充については迅速に対応すること。  (2) 特定の団体が集中して利用し、他の団体との公平性を損なうことなく、さまざまな団体が利用できるよう配慮すること。</p> <p><b>■ 環境研修室</b>  (1) 環境目的の活動に利用させること。  (2) 利用に当たっては申込書の提出を求め、利用後は報告書を提出させること。  (3) 報告書は、市民が自由に閲覧できる場所に掲出すること。  (4) 施設の有効活用を図る観点から、研修室貸出についての積極的なPRを行うなど空きがある場合におけるさらなる利用率の向上に努めること。</p> <p><b>■ 環境活動団体の登録（ミーティングルームの使用）</b>  (1) 市が別に定める基準に基づき団体登録を行うこと。  (2) 団体登録に当たっては申込書の提出を求めること。  (3) 登録有効期限が到来した団体に対し、再登録の手続きについて事前連絡すること。</p> <p><b>■ ミーティングルーム</b>  (1) 環境活動団体に利用させること。  (2) 利用目的は会議、打ち合わせに限定すること。  (3) 利用に当たっては申込書の提出を求め、利用後は報告書を提出させること。  (4) 報告書は、市民が自由に閲覧できる場所に掲出すること。  (5) 利用可能回数の制限を行う場合、週1回の利用は可能な条件とすること。  (6) 公共4施設間の相互利用を行うこと。  (7) 相互利用の適用開始期限は、利用希望日の7日前からとする。  (8) 相互利用を行う場合、施設・設備の利用基準及び事務手続きは、通常利用する場合に適用されるものを準拠する。</p> <p><b>■ 備品の貸出</b>  (1) パネルボードを貸し出すこと。  (2) 貸出時には、必ず立ち会うこと。  (3) 貸出期間、時期により、返却時にはクリーニングをしてもらうなど次回貸出時にすぐに使用できるようにすること。また、貸出時にその旨を伝え、了解を得た</p>		

	<p>時点で貸し出すこと。以下の着ぐるみを貸し出すこと。</p> <p>(4) 着ぐるみの貸出に当たっては、市と日程確認等、十分に連携すること。</p> <p>(5) 搬入・搬出作業についても使用者が行うことを伝え、その了解を得た時点で貸し出しを行うこと。</p> <p>(6) 備品の利用申込方法や返却時の留意点など貸出に関し必要な事項については、事前に市と協議の上取扱要領を作成し、市民に明示すること。</p>
備 考	<p>【参照】札幌市環境プラザ使用要領、環境活動団体登録基準（別添2 関係規程集）</p>

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	5	環境保全活動、交流の支援と推進業務（各主体の環境に関する自主的な事業の支援）
趣 旨	各主体のさまざまな自主的な事業について、その事業情報の提供、教材・資料や場等の提供により活動の支援を行い、各主体をつなぐ役割を果たすためにネットワーク化を目指すとともに地域情報の構築を行い、環境プラザ機能の強化を図る。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>① コーディネート業務</li> <li>② 市の事業への協力</li> </ul>		
要求水準	<p><b>■コーディネート業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 市民、事業者、環境関連施設等の各主体からの問い合わせや相談について、適切な対応を行うこと。</li> <li>(2) 市民、事業者等の自主的な環境保全の取組の連携に向けたコーディネートを行うことにより、各主体の活動の拡大・強化を支援する。</li> <li>(3) 市民団体等の活動に対する支援を行うこと。</li> </ul> <p><b>■市の事業への協力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 市が主催する環境保全推進事業に協力すること。</li> <li>(2) 環境情報提供の一環として広報を積極的に行うこと。</li> <li>(3) 札幌市環境白書などの閲覧ができるよう、展示コーナーなどの場所を提供すること。</li> <li>(4) 支援内容や範囲については、市と事前に協議すること。</li> </ul>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	6	環境教育・学習の推進業務
趣 旨	環境教育・学習の推進を図るためには、年齢層や関心度等に応じた環境教育・学習事業を実施することが重要である。特に、次世代を担う児童・生徒への環境教育・学習は非常に重要であることから、施設内で児童・生徒が楽しく環境を学べるように対応すること。		
業務内容	① 授業の一環として来館する児童・生徒に対し説明を行うこと。 ② 環境教育・学習を進めるための環境教育教材の貸し出しを行うこと。 ③ 環境保全に関する研修・講座を行うこと。		
要求水準	<p><b>■児童・生徒等の学習対応業務</b></p> (1) 指導者と打ち合わせを行い、対応内容を検討すること。 (2) 児童・生徒等の学習状況にあった学習内容を提供できるよう工夫すること。 (3) 学習内容によっては、環境保全アドバイザーや環境教育リーダー制度の活用を推奨すること。 (4) 当日の対応を行うこと。 <p><b>■環境教育教材の貸出</b></p> (1) 環境教育教材を貸し出すこと。 (2) 貸出時に依頼者と一緒に教材の確認を行い、返却時に教材の破損等があった場合は、利用者に理由を聞き取りし、状況に応じて代替品の提供を受けること。なお、貸し出し時にその旨を伝え、了解を得た時点で貸し出すこと。ただし、環境教育教材のうち、消耗品についてはこの限りではない。 (3) 公平性を損なうことなく、さまざまな団体が利用できるよう配慮すること。 <p><b>■施設見学対応業務</b></p> (1) 申請者との調整を行い、当日の対応を行うこと。 (2) 施設紹介ができるパンフレットを作成し配布すること。 (3) どの職員が対応しても、見学者には同様の説明ができるようにすること。また、環境に関する関心度が見学者により異なることから見学者に合った対応ができるよう工夫すること。 (4) 施設見学の目的や学習内容に合わせた見学プログラムを作成すること。 <p><b>■講座・研修</b></p> (1) 講座、研修などを企画し実施すること。 (2) 企画内容のうち、テーマについては、常に市が重点的に実施している施策を勘案し、極端な偏りがないよう配慮すること。また、市民等の環境に関する関心度が異なることから、各段階に沿った企画内容となるよう考慮すること。 (3) 講師等の選定に当たっては、広く各界・各層から適当な人材を求めること。 (4) 単なる講義形式にとどまらず、市民等がより関心を持って参加し、必要な知識・技能等を習得できるよう工夫すること。 (5) 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。また、他の類似施設の料金設定を参考にすること。 (6) 実施時期に極端な偏りが生じないよう配慮すること。 (7) 受講者のアンケート等を行い、市民ニーズの把握に努め、以降に開催する講座内容等の改善の参考にすること。 (8) 市民や事業者、環境関係施設等と連携した企画も実施すること。 (9) 必要に応じて外部に出向いて講座等を行い、市民の利便を図るとともにより高い学習効果を上げるよう工夫すること。		
備 考	【参照】環境教育教材等一覧表（別添 備品等一覧表）		

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運營業務
	小区分	7	普及啓発企画業務
趣 旨	地球環境問題の解決には、各主体がそれぞれの役割を担うことが必要であり、さまざまな主体と協働で事業を実施することが効果的である。そのため、市民等との協働事業を展開することにより、環境プラザの機能強化を図るとともに、関与した市民等が自主的に実践的な活動へ発展していくことを目指す。また、市民等に対し環境保全活動の動機づけを行う環境教育プログラムの充実を図る。		
業務内容	① 市民等の環境保全活動への参加を促進する事業の企画立案を行い、実施すること。 ② 展示コーナー活用業務		
要求水準	<p><b>■企画立案業務</b></p> (1) 市民等の環境保全活動への参加を促進する事業を企画し、実施すること。 (2) 企画・実施に当たっては、必要に応じて市と事前に協議を行うこと。 (3) 開催ごとに事業評価を行い市へ報告すること。 (4) 環境保全に関する情報や環境学習に関する情報を広く発信する事業であること。 (5) 市民等の環境保全活動を動機付け、促進させる事業であること。 (6) 企業等の環境行動を進展させることを目的とする事業であること。 (7) 子どもを対象にした事業を行う場合は、環境について感じたり考えたりすることができる事業とすること。 (8) 市民や事業者、環境関係機関等と連携した事業も実施すること。 <p><b>■展示コーナー活用業務</b></p> 施設を活用した環境保全活動の動機付けとなる楽しく環境について学ぶことができる環境教育プログラムを企画し、来場者へ提供すること。		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	4	環境プラザ事業運営業務
	小区分	8	その他の業務
趣 旨	環境プラザの運営に係る基本的な業務を行うこと。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の補助を行うこと。</li> <li>② 環境保全に関する相談を行うこと。</li> <li>③ 市主催の会議等へ出席すること。</li> </ul>		
要求水準	<p>■利用者補助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 環境情報収集のためのパソコンの操作に関する助言を行うこと。</li> <li>(2) 環境研修室の機材等の操作に関する助言を行うこと。</li> </ul> <p>■環境保全に関する相談等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 多様な問い合わせ、相談等に応えられるような体制をとること。</li> <li>(2) 相談窓口の存在と機能について、情報媒体を通じ、市民に周知すること。</li> <li>(3) 相談にあたっては、具体的な解決方法を提示し、実効性を持たせること。</li> <li>(4) 相談内容を記録し、環境保全活動や交流の支援事業など、その他の業務に反映すること。</li> </ul> <p>■会議への出席</p> <p>適宜、市の指示する会議へ出席し、意見の反映に務めること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	4	事業の計画及び実施に関する業務
	中区分	5	情報センター事業運營業務
	小区分	—	—
趣 旨	<p>情報センターは、公共4施設が行う情報収集・提供に関する業務のうち、関係分野の図書、行政資料及び視聴覚資料等（以下「図書等」という。）の収集、市民への閲覧・貸出等の業務を一元的に行うため設置したものである。</p> <p>指定管理者は一元管理の利点を活用し、効率的な事務処理と公共4施設の連携による効果的な情報収集・発信を図るとともに、男女共同参画、消費生活、市民活動及び環境保全という4分野の特色ある情報収集・発信を行うよう努める。</p>		
業務内容	<p>情報センターを運営すること。</p>		
要求水準	<p><b>■ 共通事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 図書等を収集すること。</li> <li>(2) 図書台帳を作成、管理すること。</li> <li>(3) レファレンス・サービスを行うこと。</li> <li>(4) 図書等を市民の閲覧に供すること。</li> <li>(5) 図書等を市民に貸し出すこと。</li> <li>(6) 市民から図書・資料等の購入リクエストを受け付けること。</li> <li>(7) 図書等を点検・整理すること。</li> <li>(8) 図書等の修繕・廃棄を行うこと。</li> <li>(9) インターネット端末、館内案内端末及び図書検索端末（以下「市民利用端末」という。）を市民の利用に供すること。</li> <li>(10) 図書等の紹介、読書案内を行うこと。</li> <li>(11) 司書資格を有する職員を1人以上配置すること。</li> <li>(12) 財産的・文化的価値が高い貴重な図書等や、辞書など貸出に適さない内容・形態の図書等は貸出対象から除外すること。</li> <li>(13) 日常業務の範囲内で、随時図書等の点検・整理を行うこと。</li> <li>(14) 年1回以上、すべての図書等を対象とした点検・整理を行うこと。また、その結果を札幌市に報告し、不明本が発生した場合は、適切な処置をとること。</li> <li>(15) 図書等の損耗が著しく軽微な修繕では原状を回復できない場合は、その旨を札幌市に報告し、修繕または廃棄など必要な措置の指示を受けること。</li> <li>(16) 市民利用端末を市民の利用に供する際は、特定の利用者が長時間専有するなど、公平性を欠くことがないように配慮すること。</li> <li>(17) 寄贈図書を毎回配架すること。</li> <li>(18) 4分野の意識啓発に繋がる効果的な取組を実施すること。</li> </ol> <p><b>■ 消費者センター</b></p> <p>収集する図書には雑誌「国民生活」「食べもの文化」を含むこととし、その他の書籍・雑誌については、年度当初に、消費者センターと協議のうえ決定すること。</p> <p><b>■ 環境プラザ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 年度版の環境白書（環境省作成）最新版を閲覧できるようにすること。</li> <li>(2) 環境関連新聞の確認と配架を毎日行うこと。</li> </ol>		
備 考			

業務区分	大区分	5	付随業務
	中区分	1	庶務一般業務
	小区分	—	—
趣 旨	指定管理者は、支障なく円滑に管理運営業務を遂行するため、業務全般に係る庶務一般的な事務について適正に処理する。		
業務内容	文書管理など、管理運営業務に付随する庶務的な業務を行う。		
要求水準	<p>■文書管理</p> <p>(1) 管理運営業務に係る各種文書を適正に管理すること。</p> <p>(2) 照会文書については速やかに回答を行うこと。</p> <p>(3) 札幌市の施策など行政情報に関する照会があった場合は、速やかに札幌市に引き継ぐこと。</p> <p>■寄附受理</p> <p>市民等から金品の寄附申出があった場合は、当該業務の基準において別に定めるもののほか、札幌市の指示に従い、対応すること。</p> <p>■名義後援</p> <p>市民等が行う事業について、名義後援の依頼があった場合は、当該業務の基準において別に定めるもののほか、札幌市の指示に従い、対応すること。</p> <p>■講師謝礼等の源泉徴収事務</p> <p>(1) 講師謝礼等を支払う場合は、所得税法に基づき所得税を源泉徴収し、規定の納付期限までに納付すること。</p> <p>(2) 謝礼を支払った各人について、支払調書を作成し交付すること。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	5	付随業務
	中区分	2	統計調査業務
	小区分	—	—
趣 旨	公共4施設の管理運営業務を適正かつ効率的に遂行するため、施設・設備の利用状況に関する統計調査を実施し、その結果を自己評価・事業評価の基礎的資料として活用し、恒常的な業務改善に努める。		
業務内容	公共4施設の利用状況に関する統計調査を行うこと。		
要求水準	<p>■ 共通事項</p> <p>(1) 各施設・設備の利用件数、利用者数、利用率及び利用料金収入額</p> <p>(2) 視察・見学の件数及び人数</p> <p>(3) 情報センターの利用登録者数、図書等の貸出数、AVブースの利用者数、インターネット端末の利用者数、図書検索端末の利用者数</p> <p>(4) 団体登録件数</p> <p>(5) ホームページのアクセス数</p> <p>(6) その他、協定に基づく報告事項により、必要な統計調査を定める。</p> <p>■ 男女共同参画センター</p> <p>相談状況（件数・内容別統計・利用時間帯・相談方法など）</p> <p>■ 市民活動サポートセンター</p> <p>(1) 相談状況（件数・内容別統計・利用時間帯・相談方法など）</p> <p>(2) 問い合わせ電話件数</p> <p>■ 環境プラザ</p> <p>(1) 環境保全アドバイザー・環境教育リーダーの派遣状況</p> <p>(2) こどもエコクラブの参加状況</p> <p>(3) 太陽光発電の発電量</p> <p>(4) 市が定める基準に基づき行うこと。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	5	付随業務
	中区分	3	広報業務
	小区分	—	—
趣 旨	公共4施設に対する市民の認知度を高め、利用率の向上を図るとともに、公共4施設が行う事業を効果的に展開するため、各種媒体を活用し、積極的な広報活動を行う。		
業務内容	指定管理者は、リーフレット、情報誌の作成・配布、インターネットホームページの開設・更新等により、公共4施設に関する広報を行う。		
要求水準	<p>(1) 公共4施設及び公共4施設が行う事業を広報すること。</p> <p>(2) 各種広報媒体を活用すること。</p> <p>(3) 各施設の特性や事業の内容によって、広範・多様な市民を対象とする手法や、特定層を集中的に対象とする手法など、効果的な広報のあり方を工夫すること。</p> <p>(4) 複合施設としての利点を生かし、施設単体の広報に加え、公共4施設全体に関する効果的な広報のあり方を工夫すること。</p> <p>(5) 札幌市広報誌「広報さっぽろ」のお知らせ欄へ休館日情報の掲載や、地上デジタル放送及びスマートフォンアプリでの事業の事前告知を希望する場合は、札幌市に原稿を提出し、その掲載原稿の校正を行うこと。</p> <p>(6) 札幌市広報誌、地上デジタル放送及びスマートフォンアプリに掲載する記事の表現、用字・用語の使用基準は、札幌市の広報印刷物と同様の取り扱いとすること。</p> <p>(7) 広報印刷物の市有施設での配布を希望する場合は、事前に札幌市と調整の上、必要部数を封入・封緘し、札幌市に一括納入すること。</p> <p>(8) ホームページは、利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理することとともに、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。</p> <p>(9) ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開</p> <p>(10) 日本工業規格 JIS X 8341-3:2016<sup>※3</sup>の適合レベル AA に準拠<sup>※2</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。</p> <p>(11) 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。</p> <p>(12) 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。</p> <p>※1 総務省ホームページ (<a href="http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html">http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html</a>) より入手可能。</p> <p>※2 「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 (<a href="http://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/">http://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/</a>)」で定められた表記による。</p> <p>※3 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。</p>		
備 考			

業務区分	大区分	5	付随業務
	中区分	4	引継業務
	小区分	—	—
趣 旨	<p>公共4施設の管理運営業務を安定的に継続するため、指定期間中に指定管理業務を終了した場合、旧指定管理者が新指定管理者に十分な引き継ぎを行い、新指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるようにする。</p>		
業務内容	<p>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。</p>		
要求水準	<p>(1) 引継書を作成すること。</p> <p>(2) 管理運営業務を行う上で必要な資料、データ等はすべて提供すること。</p> <p>(3) 利用料金等の前受金を札幌市が指定する方法により引き継ぐこと。</p> <p>(4) 旧指定管理者と新指定管理者間で引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しと引継書を札幌市に提出すること。</p>		
備 考			