

令和5～7年度札幌市民防災センター運営業務仕様書（例）

1 業務の目的

本委託業務においては、施設の適切な維持管理（清掃業務を除く。）を行い（施設管理業務）、来館者に対し各種体験施設等の案内・説明等を行う（施設案内業務）ほか、「札幌市民防災センター・施設運営の方向性」に沿って、以下の取組（施設活性化業務）を行う。

- (1) 防災行動計画の作成支援や地域・団体等の防火・防災活動のサポートなど、来館者一人一人が災害を自分ごととして捉え、防火・防災行動を起こすことができるような取組
- (2) 災害記録ライブラリや災害経験者（語り部）などを通して防火・防災に関する情報が蓄積・交流する場をつくり出し、本市が過去に見舞われた災害の記憶を風化させない取組

これらの業務を通して、市民の防火・防災に関する知識とスキルの向上及び意識の高揚を図ることを目的とする。

2 履行期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

3 施設運営時間等

(1) 運営時間

ア 展示施設の開館時間は、午前9時30分から午後4時30分までとする。

ただし、委託者が特に必要と認めたときは、受託者と協議の上、これを変更することができる。

イ 展示施設の休館日は、12月29日から翌年1月3日までとする。

ただし、委託者が特に必要と認めたときは、受託者と協議の上、臨時に休館日を設け、又は休館日に臨時に開館することができる。

(2) 事務室の設置

受託者は、本業務を効率的に行うため、札幌市民防災センター・白石消

防署（札幌市白石区南郷通6丁目北）内の一部のスペースを本業務における事務スペースとして利用することができ、更衣室、給湯室、トイレについても委託者と協議の上使用することができる。なお、使用するスペース及び面積は委託者と協議により決定することとする。

4 業務内容 ※企画提案の内容を反映する。

<p>(1) 施設管理業務 ※当該業務の実施範囲は別図のとおり</p>	<p>ア 扉の施錠・開錠 イ 施設内及び駐車場の定期的巡回 ウ 事故・火災の予防（安全管理）と発生時における応急対応及び報告 エ 機器の故障時の応急的措置及び報告 オ 展示機器の点検及びメンテナンス等 「札幌市民防災センター管理運営マニュアル」に従い以下に掲げる日常点検及び部品交換等のメンテナンスを行うこと。 (ア) 開館前及び閉館後、展示機器について所定の点検を実施し、安全確認を行う。 (イ) 地震体験コーナーの起震装置部分について、月に1回程度の注油作業を行う。 (ウ) 消耗品（3D映像用メガネ等）の定期的な補充、交換等を行う。 (エ) 展示施設の簡易清掃及び消毒を実施し、美観の維持及び衛生管理に努める。 カ その他委託業務の実施に必要な事項</p>
<p>(2) 施設案内業務</p>	<p>ア 受付、記録及び「来館者の声」の集約 (ア) 来館者の受付・問い合わせ対応（インフォメーション）並びに来館予約の受付及び見学日時の調整を行う。 (イ) 個人来館者の利用者区分ごとの人数等統計に係る記録を行う。 (ウ) 団体来館者の団体名、人数等の統計に係る記録を行う。 (エ) 紙媒体やウェブサイト上で来館者から寄せられる意見、感想等の「来館者の声」を集約する。 イ 体験コーナー等における案内業務 (ア) 機器の操作及び安全管理を行う。 (イ) 暴風体験・煙避難体験・地震体験コーナーにおいては体験の前後に説明や解説を加える。 (ウ) 上記(イ)以外のコーナーや展示スペースにおいても来館者からの要望に応じて説明や解説を行い、又は案内する（2階・白石消防署車庫見学スペースにおける消防車両の説明等を含む）。 (エ) 展示物（施設）及び防火・防災に関する質問に答える（適切な回答が分からない質問であるときは、委託者に確認して回答する）。 (オ) 館内が著しく混雑した場合は、来館者の誘導及び整理を行い、又は一時来館を制限するなどして来館者の安全を確保する。 ウ 館内の秩序の維持 (ア) 次のいずれかに該当するときは、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退館を命じる。 a 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあるとき。 b 施設、展示品等をき損し、又は滅失するおそれがあるとき。 c その他展示施設の運営上支障があると認めるとき。 (イ) 入館者に対し、次に掲げる事項を遵守させる。 a やむを得ない場合を除き飲食しないこと。 b 喫煙し、又は火気を使用しないこと。</p>

	<p>c 展示物その他の備付物件の取扱いを適切に行うこと。</p> <p>d 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれのある行為をしないこと。</p> <p>e 職員の指示に従うこと。</p> <p>エ 広報業務</p> <p>(7) インターネット上の広報</p> <p>a SNS アカウントの運用</p> <p>委託者が用意した Twitter 及び Instagram のアカウントを運用し、施設の利用案内、防火・防災の普及啓発に係る情報や札幌市民防災センターの利用促進につながる内容を、それぞれのアカウントにおいて週1回以上発信する。</p> <p>b ウェブサイトの作成・運営</p> <p>以下のとおり施設案内（広報）用のウェブサイトを作成・運営する。</p> <p>(a) 仕様</p> <p>「令和4年度札幌市民防災センター展示施設運営業務」において供用されていたもの（http://119.or.jp/sapporo-preventioncenter/）と意匠や機能が同等以上のものとする。</p> <p>(b) 掲載する内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑状況のリアルタイム配信 ・体験コーナーの紹介や利用方法の案内等 ・「来館者の声」（紙やウェブ上で寄せられた来館者の意見等） ・札幌市民防災センターバーチャルツアー（委託者が令和4年度に作成し、インターネット上に公開しているコンテンツ） ・その他、広報やイメージアップに資する内容 <p>(c) 問合せ等対応</p> <p>受信した問合せ等に対応する。</p> <p>(イ) 消防行政や防火・防災に関する知識や理解を高めるような展示物を作成し、掲示する。ただし、その内容等について事前に委託者の承認を得ること。なお、これに係る費用は全て本業務の契約金額に含める。</p> <p>オ 新型コロナウイルス感染症等の感染拡大防止対策</p> <p>委託者の承諾を得た方法により、適宜、感染対策を講ずること。なお、消毒液等の消耗品の購入や消毒作業等に係る費用は全て本業務の契約金額に含める。</p>
(3) 施設活性化業務	<p>ア 以下に掲げる業務を基本として、「札幌市民防災センター・施設運営の方向性」に沿ったサービスを展開する。なお、時期や回数について定めのないものは通年実施する。</p> <p>(7) 防災行動計画の作成支援</p> <p>(イ) 地域や団体等の防火・防災活動のサポート</p> <p>(ウ) 消防・防災関係のイベント開催</p> <p>(エ) 専門家や関係機関によるセミナー等の開催</p> <p>(オ) 災害記録ライブラリの作成・運営（災害の記録映像等を収集・編集・体系的に整理）</p> <p>(カ) 災害経験者（語り部）による過去の災害の語り聞かせ</p> <p>イ リニューアルに伴うオープニングイベント（令和5年度のみ）</p> <p>委託者が実施するリニューアルの記念式典に合わせて SNS やウェブサイトを用いた広報その他の取組を行う。</p>

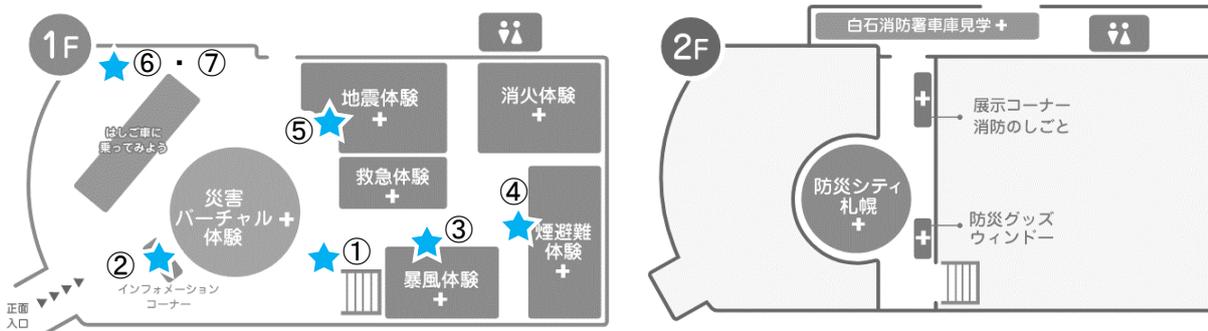
(4) 資格要件	上記(1)～(3)の業務に従事する者は、以下の要件を満たすこと。また、勤務する者の1名以上は、応急手当普及員等の応急手当の指導に関する資格を有すること。		
	従事者の半数以上 <small>(ア又はイのいずれか)</small>	ア 防災管理者又は防災士の資格を有する者 イ 消防機関(消防団を含む。)、防火・防災関連施設及びその他の消防防災業務を実施する機関等において、3年以上の実務経験を有する者	左のうち1人以上

5 施設案内業務の人員配置

(1) 統括管理者の選任及び配置

本業務に従事する者のうち管理・監督的な立場の者から、本業務の指揮命令者である統括管理者(1人)及び副統括管理者(1人以上)を選任し、委託業務実施予定書(様式1)に明記すること。また、施設運営時間中は、統括管理者又は副統括管理者を必ず配置すること。

(2) 基本的な人員配置



配置箇所	担当業務 ※状況に応じて兼務
① 統括管理者(ラウンダー)	施設管理業務を行うほか、館内を巡回し、必要に応じて来館者へのお声がけや案内を実施
② インフォメーション	来館者(電話)対応
③ 暴風体験	機器の操作及び安全管理
④ 煙避難体験	(1) 体験スタート位置への誘導 (2) 体験の振り返りとアドバイス (3) 消火体験の介助(適宜)
⑤ 地震体験	(1) 機器の操作及び安全管理 (2) 体験の振り返りとアドバイス
⑥ 相談等対応	(1) ブースを設けて防火・防災に関する相談を受けたり、展示室内の空きスペースなどを活用して小規模なワークショップ等を随時実施 (2) 施設活性化業務
⑦ 広報等対応	(1) 広報業務及び施設活性化業務 (2) ⑥の補助

6 提出書類等

(1) 受託業務実施予定書（様式 1）

毎月作成し対象月の前月末までに受託業務実施予定書により委託者の承認を得ること。また、受託業務実施予定書には、従事者の資格要件を証する書類の写しを添付すること（年度初月に提出後は内容に変更のあった場合に限る）。

(2) 業務実施報告書（様式 2 - 1、様式 2 - 2）

業務の実施報告は毎月、完了届（本市指定様式）及び業務実施報告書（様式 2 - 1）並びに受託業務実施報告書（様式 2 - 2）により行うこととし、翌月 10 日までに委託者に提出すること（ただし、3 月分にあつては 3 月 31 日までに報告すること）。

(3) 月別来館者数（様式 3）

委託者が指定する方法（来館者情報・予約情報管理システム）により、月別の来館者数を集計し、前月の集計結果を出力して翌月 10 日までに報告すること（ただし、3 月分については 3 月 31 日までに報告すること）。

(4) 「来館者の声」報告書（様式 4）

紙媒体やウェブサイト上で来館者から寄せられる意見・感想及びこれに対する対応等を取りまとめ、翌月 10 日までに報告すること（ただし、3 月分にあつては 3 月 31 日までに報告すること）。

(5) 取材関係書（様式 5）

報道機関や広報誌等から取材への協力依頼を受けた場合は取材関係書により協議・報告すること。統括管理者は、対応の方法等について事前に委託者と協議し承認を得なければならない。また、取材対応終了後、速やかに同様式により対応結果を報告すること。

(6) 施設活性化業務実施計画（結果報告）書（様式 6）

上記 4 (3) 「施設活性化業務」について、下表に従い施設活性化業務実施計画書を提出し、委託者と協議の上承認を得ること。また、各業務の実施後は下表に従い、同様式に実施中の様子が分かる写真等の書類を添え、結果を報告すること。

業 務	実施計画の提出・協議	実施結果の報告
防災行動計画の作成支援 地域や団体等の防火・防 災活動のサポート	毎年度4月30日まで ※年度内の実施計画を 提出する。	毎年度9月30日（中 間報告）及び3月31 日（期末報告）まで
消防・防災関係のイベン ト開催	毎年度6月15日まで ※年度内の実施計画を 提出する。	実施後速やかに報告
専門家や関係機関による セミナー等の開催		
災害記録ライブラリの作 成・運営		
災害経験者（語り部）に よる過去の災害の語り聞 かせ		
リニューアルに伴うオー プニングイベント（令和 5年度のみ）	履行開始後速やかに提 出する。	実施期間終了後速や かに報告

(7) 事故発生報告書（様式7）

本業務の履行中に事故が発生し、来館者等に損害が生じた場合は、迅速かつ的確な処置に努めるとともに、事故発生報告書を速やかに提出すること。

7 履行検査及び費用請求

本業務の支払は3年間で36回とする。毎月末の完了届等の提出後、委託者が実施する検査に合格した日以降、本市指定の請求書により請求することとし、支払については、適正な請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

8 損害の賠償

受託者が、展示施設の建物、展示物若しくはその他資料を汚損し、又は滅失して本市に損害を与えたときは、委託者の定めるところによりその損害を賠償しなければならない。ただし、委託者は、やむを得ない理由があると認められたときは、賠償額を減額し、又は賠償責任を免除することができる。

9 経費負担

委託業務に必要な以下の経費は無償、又は委託者の負担とし、その他委託業務に必要な経費は、特段の定めがある場合を除き、受託者の負担とする。

- (1) 運営範囲及び委託者が指定するスペースを事務スペースとして使用する場合の賃借料、水道光熱費、清掃費、塵芥処理費
- (2) 展示施設の定期点検・保守費
- (3) 運営範囲及び委託者が指定するスペースに付随する設備、環境衛生設備及び消防用設備の維持管理費
- (4) 受託者又は入館者の責めに帰す事由がない場合の建物、展示施設及び駐車場の修繕費
- (5) 受託者の責めに帰す事由がない場合の第三者への損害賠償

10 印刷物等の製作における著作権の定め

本業務において製作（制作）される全ての著作物（インターネット等で発信する画像（動画）や印刷物のデザイン等）の著作権の取扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、札幌市に対し、本業務の履行に当たり製作した印刷物等の成果物（以下「本著作物」という。）に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を、譲渡するものとする。
- (2) 受託者は、本著作物に関する著作者人格権を、札幌市又は札幌市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (3) 本著作物の著作者が受託者以外のものであるときは、受託者は札幌市に対して、本著作物に関する著作者人格権を行使されないよう適正に措置を講ずるものとする。
- (4) 受託者は、札幌市に対し、受託者が本著作物を創作したこと又は適正な著作権の譲渡を受けていること及び第三者の著作権、著作者人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないこ

とを保証する。

- (5) 本著作物の利用について、第三者から権利侵害の訴えやその他の紛争が生じたときは、受託者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ札幌市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

11 突発的な事案発生に伴う運営体制等について

新型コロナウイルス感染症等の感染拡大等に伴い臨時休館や入館制限等の必要性が生じた場合は、原則、委託者の指示に従うものとする。

12 その他

- (1) 業務の実施に当たっては、身分証明書を携帯すること。
- (2) 本業務の履行については、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）に準じ、環境負荷の低減に努めること。
- (3) この仕様書に規定する事項に関する疑義及びこの仕様書に定めのない事項については、委託者と協議の上で処理するものとし、付随して生じる打合せ内容に関する議事録は受託者が作成し、委託者に書面で提出すること。
- (4) 委託者と協議する場合は、原則として統括管理者が行うこととする。

【担当・連絡先（委託者）】

札幌市消防局総務部総務課企画広報係（札幌市民防災センター担当）

電話：011-215-2010、Eメール：somu.shobo-kikakukoho@city.sapporo.jp

令和 年 月 日

札幌市長 宛て

(氏名)

○月中業務実施報告書

標記について、別添のとおり札幌市民防災センター展示施設運営業務実施内容について報告します。

受託業務実施報告書

令和 年 月 日

人員配置状況						
氏名	役職等	勤務時間	防災管理者	防災士	消防防災業務経験	応急手当普及員等
		~				
		~				
		~				
		~				
		~				
		~				
		~				
		~				
		~				
【備考】						

展示機器の点検及びメンテナンス等							
		暴風体験	災害バーチャル体験	地震体験	消火体験	煙避難体験	救急体験
日常点検	開館前	外観点検					
		作動点検					
		消耗品等					
	閉館後	外観点検					
		清掃状況					
		起震装置注油作業					
【備考】							

記入例

受託業務実施報告書

令和 年 月 日

人員配置状況							
氏名	役職等	勤務時間		防災管理者	防災士	消防防災業務経験	応急手当普及員等
	統括管理者	9:30	~	16:30		○	○
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	○
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	○
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	
	インストラクター	9:30	~	16:30		○	○
			~				
			~				
			~				
【備考】							

展示機器の点検及びメンテナンス等							
		暴風体験	災害バーチャル体験	地震体験	消火体験	煙避難体験	救急体験
日常点検	開館前	外観点検	○	○	○	○	○
	閉館後	作動点検	○	○	○	○	○
		消耗品等	○	○	○	○	○
		外観点検	○	○	○	○	○
	清掃状況	○	○	○	○	○	
		起震装置注油作業					
【備考】							

札幌市長 宛て

(氏名)

「来館者の声」報告書（令和〇年〇月）

	区分	媒体	「来館者の声」の内容	対応（回答）内容	回収（受信）日
1					
2					
3					
4					
5					

※区分：要望、相談、苦情、提言、感謝、問合せ

※媒体：紙、インターネット、電話、口頭

※内容：原文のまま記載すること。

※回収した紙又は記録票等の写しを添付すること。

札幌市長 宛て

(氏名)

取 材 関 係 書

下記のとおり、取材の依頼がありましたので報告します。

記

受付年月日		受付者	
取材者			
掲載・放送機関名			
掲載・放送予定日時			
取材内容等			
備 考			

令和 年 月 日

札幌市長 宛て

(氏名)

施設活性化業務実施計画（結果報告）書

下記のとおり、業務を（計画しました）
（実施しました）ので報告します。

記

1 業務名	
2 目的・ねらい	
3 実施日程	(1) 通年 (2) 年 月 日から 年 月 日まで
4 実施場所	
5 実施内容	
6 その他	

※ 結果報告時は、実施中の様子が確認できる写真等の資料を添付すること。

札幌市民防災センター運營業務等における事故発生報告書

令和 年 月 日				
札幌市長 宛て				
札幌市民防災センター運營業務において事故が発生しましたので、下記のとおり報告します。				
事故発生日時				
事故発生場所				
被害者	住所		職業 勤務先	
	氏名	男・女	生 年 月 日	大・昭・平・令 年 月 日 歳
業務等名				
事故の状況				
障害の程度				
添付書類	1 医師の診断書 2 運營業務等実施計画書 3 現認証明書 4 事故現場付近見取図 5 負傷等の状況見取図 6 その他			
備考				