

地域生活支援センターさっぽろ管理業務協定書

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項及び札幌市障害者福祉施設条例（平成 18 年条例第 40 号。以下「条例」という。）第 1 条第 2 項の規定に基づき、札幌市（以下「甲」という）が地域生活支援センターさっぽろ（以下「センター」という）の指定管理者に特定非営利活動法人札幌市精神障害者家族連合会（以下「乙」という）を指定するに当たり、甲と乙とは、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成 15 年条例第 33 号）第 8 条の規定に基づき、センターの管理に関し、次のとおり協定を締結する。

第 1 章 総則

（協定の目的）

第 1 条 この協定は、甲及び乙が相互に協力し、センターを適正かつ円滑に管理するために必要な事項を定めることを目的とする。

（指定期間等）

第 2 条 甲が乙をセンターの指定管理者として指定する期間（以下「指定期間」という。）は、令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までとする。

2 第 7 条に定める管理業務に係る事業年度は、毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までとする。

（基本合意）

第 3 条 甲及び乙は、信義を重んじ、誠実にこの協定を履行しなければならない。

2 甲は、センターの管理に民間の能力を活用する指定管理者制度の目的を十分に理解し、乙が行う管理業務等の計画を尊重するものとする。

3 乙は、センターの設置目的を十分に理解し、管理業務等を効率的に遂行するとともに、的確に市民ニーズを把握し、サービスの向上に努めるものとする。

（権利の譲渡禁止等）

第 4 条 乙は、この協定によって生ずる権利及び義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、甲が特に認めた場合は、この限りでない。

第 2 章 管理業務の実施

（管理物件）

第 5 条 乙が管理するセンターの土地、建物、設備、備品等（以下「管理物件」という）の内容は、センター管理業務等仕様書（以下「仕様書」という）のとおりとする。

2 乙は、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理しなければならない。

（管理物件の使用）

第 6 条 乙は、管理業務を遂行するため、管理物件を無償で使用することができる。

2 乙は、管理物件を管理業務の範囲を超えて使用してはならない。

3 前項の規定にかかわらず、乙は、センターの目的を妨げない範囲において特に必要のある

場合は、甲の承認を得て管理業務の範囲を超えた管理物件の使用を行うことができる。

- 4 乙は、前項の規定により管理物件を使用する場合において、地方自治法第 238 条の 4 第 7 項の規定に基づく行政財産の目的外使用許可を必要とするときは、札幌市公有財産規則（昭和 39 年規則第 46 号）に定めるところにより、甲に対して、行政財産使用許可申請書を提出し、所定の使用料を納付しなければならない。

（管理業務の範囲）

第 7 条 乙が行う管理業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 統括管理業務
 - (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務
 - (3) 札幌市障がい者相談支援事業実施要綱に規定する札幌市障がい者相談支援事業の計画及び実施に関する業務
 - (4) 札幌市障がい者地域活動支援センター運営費補助要綱に規定する地域活動支援センター（相談支援併設型）運営事業の計画及び実施に関する業務
 - (5) 施設の利用等に関する業務
 - (6) 前各号に掲げる業務に付随する業務
- 2 管理業務の細目及び管理の基準は、仕様書に定めるとおりとする。
- 3 甲は、必要かつやむを得ない事情があると認めるときは、乙と協議の上、仕様書に定める業務の細目又は管理の基準を変更することができる。

（業務計画書等の提出）

第 8 条 乙は、指定期間の各年度の管理業務に係る業務計画書及び収支計画書を作成し、当該年度の前年度末までに甲に提出し、その確認を受けなければならない。

- 2 前項の収支計画書は、甲の定めた様式によるものとする。

（雇用条件の確保）

第 8 条の 2 乙がセンターの業務を行うために必要な従事者に支払う賃金の最低額は、時給 940 円相当額とする。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。

（法令等の遵守）

第 9 条 乙は、地方自治法その他の関係法令及び条例その他の関係規程並びにこの協定を遵守し、仕様書及び前条の業務計画書に基づき、管理業務を行わなければならない。

（委託の禁止）

第 10 条 乙は、管理業務の全部又は一部について第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、次に掲げる業務は、この限りでない。

- (1) 施設の清掃業務
- (2) 施設の警備業務
- (3) 施設、設備及び備品の保守管理業務
- (4) 施設、設備及び備品の修繕業務
- (5) 広報、啓発、調査、研究、催事等により一時的に発生する軽微な事務に関する業務
- (6) その他甲が必要と認める業務

- 2 乙は、前項各号（第 5 号を除く）に掲げる業務を第三者に委託し、又は請け負わせようと

するときは、甲の承認を得なければならない。

- 3 乙が管理業務の一部を実施させた第三者の責に帰すべき事由により生じた損害又は増加費用は、全て乙の責に帰すべき事由により生じた損害又は増加費用とみなし、乙がこれを負担するものとする。

(個人情報の保護)

第 11 条 乙は、管理業務等を行うに当たって乙が保有する個人情報については、札幌市個人情報保護条例（平成 16 年条例第 35 号）に定めるところにより、適正に取り扱わなければならない。

- 2 乙は、前項の個人情報について、札幌市個人情報保護条例の規定に基づき、甲に対する開示請求、訂正請求又は利用停止請求があった場合において、甲から開示、訂正又は利用停止の要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

(情報公開)

第 12 条 乙は、札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）第 22 条の 2 第 1 項の規定に基づき、管理業務等を行うに当たって保有する文書の公開に努めなければならない。

- 2 乙は、前項の文書について、札幌市情報公開条例第 22 条の 2 第 2 項の規定に基づき、甲に対する文書の閲覧、写しの交付等の申出があった場合において、甲から文書の提出の要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

(札幌市行政手続条例の遵守)

第 13 条 乙は、施設の使用承認等の手続について、札幌市行政手続条例（平成 7 年条例第 1 号）に定めるところにより、適正に処理しなければならない。

(札幌市オンブズマンへの協力)

第 14 条 乙は、札幌市オンブズマン条例（平成 12 年条例第 53 号）第 20 条の規定に基づき、札幌市オンブズマンから調査の依頼があったときは、これに協力しなければならない。

(秘密の保持)

第 15 条 乙は、管理業務等を実施する上で知り得た秘密を第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。指定期間が満了し、又は指定を取り消された後においても、同様とする。

(情報資産に関するセキュリティ対策)

第 16 条 乙は、管理業務に係る情報資産を取り扱うに当たり、別記「情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。

第 3 章 利用料金及び管理費用

(利用料金)

第 17 条 乙は、センターの利用に係る料金を徴収してはならない。ただし、飲食物費、日用品費等の利用者個人に係る費用については、実費相当分を利用者から収受することができる。

(管理費用)

第 18 条 甲は、管理業務に係る費用（以下「管理費用」という）として、金 148,875,000 円を乙に支払うものとする。

- 2 前項の管理費用は、次の表のとおり年度ごと4回に分割して支払うものとし、各期の支払金額について、乙の請求があった日から起算して30日以内に支払うものとする。

回数	請求時期	支払金額（消費税及び地方消費税を含む。）				
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1回目	4月	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750
2回目	7月	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750
3回目	10月	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750
4回目	1月	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750	7,443,750

- 3 甲は、第22条第2項に定める業務報告書の提出がない場合その他甲が特に必要と認める場合は、前項の規定にかかわらず、管理費用の全部又は一部の支払を停止することができる。
- 4 指定期間中に条例の改正又は第7条第3項の規定による仕様書に定める業務の細目若しくは管理の基準の変更に伴い管理費用が増加し、又は減少する場合は、甲乙協議の上、第1項に定める管理費用の額及び第2項に定める支払金額を変更することができる。
- 5 指定期間中に経済情勢の激変その他予期することのできない特別な事情により、第1項に定める管理費用の額が著しく不相当となった場合は、甲乙協議の上、当該管理費用の額及び第2項に定める支払金額を変更することができる。

（経理の区分）

第19条 乙は、管理業務を行うに当たっては、管理費用その他の収入を歳入とし、管理業務に要する経費を歳出として、他の会計と区分して経理しなければならない。

- 2 乙は、管理業務に係る経費の収支について、独立した帳簿及び預金口座により管理しなければならない。

（修繕費等の負担）

第20条 管理物件の修繕等については、1件（合理的な理由のある工事単位をいう。以下同じ）につき50万円（消費税及び地方消費税を含む）以上のものは甲の負担で行うものとし、1件につき50万円（消費税及び地方消費税を含む）未満のものは乙の負担で行うものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、乙の管理瑕疵に基づく管理物件の損傷に伴う修繕等は、乙の負担で行うものとする。

（備品の調達及び帰属）

第21条 管理物件である備品が管理業務等の用に供することができなくなった場合は、仕様書に定めるところにより、甲又は乙の負担で更新するものとする。ただし、乙の責に帰すべき事由により滅失し、又は毀損した場合は、乙の負担で備品を調達しなければならない。

- 2 前項の備品以外の物品で、乙が必要とするものは、乙の負担で調達し、管理業務等の用に供することができる。

- 3 第1項の規定により調達した備品の所有権は甲に帰属し、前項の規定により調達した物品の所有権は乙に帰属する。

第4章 事業報告

(事業報告)

第 22 条 乙は、毎年度終了後、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、5月31日までに甲に提出し、その承認を得なければならない。

- (1) 管理業務等の実施状況
- (2) 管理業務等に係る収支決算(甲の定める様式によること)
- (3) 乙の経営状況
- (4) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、毎月 10 日までに、次に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

- (1) 施設の利用状況
 - (2) その他甲が必要と認める事項
- (報告・調査・指示)

第 23 条 甲は、管理業務等の適正を期するため、乙に対して、管理業務等又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

第 5 章 指定の取消し等

(指定の取消し及び管理業務の停止)

第 24 条 甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、乙に対して、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の一部又は全部の停止を命ずることができる。

- (1) 乙が条例、規則又はこの協定に違反したとき。
- (2) 乙が地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、若しくは調査を妨げ、又は虚偽の報告をしたとき。
- (3) 乙が地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定による指示に故意に従わないとき。
- (4) 乙がセンター指定管理者募集要項に定めた申込資格を失ったとき。
- (5) 指定管理者の申込みの際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき。
- (6) 乙の経営状況の悪化等により管理業務を行うことが不可能又は著しく困難になったとき。
- (7) 乙に管理業務を行わせておくことが社会通念上著しく不相当と判断されるとき。
- (8) 乙の責に帰すべき事由により管理業務が行われないうとき。
- (9) 不可抗力(暴風、豪雨、豪雪、洪水、地震、火災、暴動その他の甲又は乙の責に帰することのできない自然的又は人為的な現象をいう。以下同じ)又は法令の改正その他の制度変更により管理業務を遂行することが困難になったとき。
- (10) 乙が、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「暴力団」という。)又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)第 7 条第 1 項に規定する暴力団関係事業者(以下「暴力団関係事業者」という)に該当すると認められるとき。
- (11) 相手方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)又は暴力団関係事業者であることを知りながら、乙

が当該相手方と委託や物品調達などの協定に関連する契約（以下「関連契約」という）を締結したと認められるとき。

(12) 乙が暴力団員又は暴力団関係事業者と関連契約を締結していた場合（前号に該当する場合は除く）に、甲がその関連契約の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。

(13) 前3号に掲げる場合のほか、施設の管理運営に当たり、暴力団を利することとならないように必要な措置を講じなかったとき。

2 前項の規定により指定管理者の指定が取り消された場合は、乙は、指定を取り消された日から30日以内に、第22条第1項に規定する事業報告書を甲に提出しなければならない。

3 甲は、第1項の規定により指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合は、既に乙に対して支払った管理費用の全部又は一部を返還させることができる。

4 第1項の規定により甲が指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合（第9号に掲げる事由による場合を除く）は、乙は、当該取消し等により生じた甲の損害を賠償しなければならない。

5 前項に規定する場合において、乙に損害が生じることがあっても、乙は甲に対しその賠償を請求することができない。

6 第1項第9号に掲げる事由により甲が乙の指定管理者の指定を取り消し、又は管理業務の一部又は全部の停止を命じた場合における甲又は乙に生じた損害の負担については、甲乙協議の上定める。

第6章 事故発生時の対応等

（事故発生の報告等）

第25条 乙は、管理業務等を行うに当たって事故が発生したときは、必要な措置を講ずるとともに、その状況を速やかに甲に報告し、甲の指示を受けなければならない。

（損害賠償）

第26条 乙は、管理業務等を行うに当たり、乙の責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合は、甲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。

2 乙は、管理業務等を行うに当たり、乙の責に帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

3 前項に規定する場合において、甲が当該第三者に対して損害の賠償をしたときは、甲は乙に対して、賠償した金額の全部又は一部を求償することができる。

（リスク分担）

第27条 管理業務に関するリスク分担は、別表のとおりとする。

第7章 雑則

（帳簿等の整備保管）

第28条 乙は、次に掲げる帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管しなければならない。

(1) 事業日誌

(2) 第30条の規定により届け出た管理業務に関する諸規程

- (3) 文書管理簿
 - (4) 各年度の事業計画書及び事業報告書
 - (5) 収支予算及び収支決算に関する書類
 - (6) 金銭の出納に関する帳簿
 - (7) 物品の受払に関する帳簿
 - (8) その他甲が必要と認める書類
- (重要事項の変更の届出)

第 29 条 乙は、定款(寄附行為)、団体の名称、事務所の所在地、代表者の氏名等に変更が生じた場合は、速やかに甲に届け出なければならない。

(規程等の整備)

第 30 条 乙は、管理業務に関する諸規程を整備し、これを甲に届け出なければならない。

(原状回復)

第 31 条 乙は、指定期間が満了したとき、又は指定管理者の指定を取り消されたときは、速やかに管理物件を原状に回復しなければならない。ただし、甲が特に認めた場合は、この限りでない。

(業務の引継ぎ)

第 32 条 乙は、指定期間が満了するときは指定期間の満了の日までに、指定管理者の指定を取り消されたときは速やかに、次の指定管理者又は甲による管理業務等が円滑に実施されるよう、甲の指示に従い、次の指定管理者又は甲に対して業務の引継ぎを行わなければならない。

- 2 前項の規定により乙が次の指定管理者に業務の引継ぎを行うときは、書面を取り交わし、その写しを甲に提出しなければならない。
- 3 乙は、指定期間が満了したとき、又は指定管理者の指定を取り消されたときは、甲の指示するところにより、管理物件及び管理業務等に必要な書類を速やかに次の指定管理者又は甲に引き渡さなければならない。
- 4 甲は、必要と認める場合には、指定期間の満了に先立ち、乙に対して甲又は甲が指定する者による管理物件の視察を申し出ることができるものとする。
- 5 乙は、甲から前項の規定による申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(準備行為)

第 33 条 乙は、指定期間の開始の日の前日までに、管理業務等の遂行に必要な資格その他の能力を有する人材を確保し、必要な研修等を行い、管理業務等の遂行に必要な一切の準備を行わなければならない。

- 2 乙は、管理業務の準備のために必要な場合は、指定期間の開始に先立ち、甲に対して管理物件の視察を申し出ることができる。
- 3 甲は、乙の管理業務等の準備を円滑に行うため、必要な指示、助言及び協力をするものとする。

(協議会の設置)

第 34 条 甲及び乙は、センターの管理運営に関する協議及び調整を行うため、センター運営

協議会（以下「協議会」という）を設置する。

2 協議会は、甲、乙、地元自治会、外部有識者等により構成する。

3 協議会の運営に関し必要な事項は、甲乙協議の上定める。

（裁判管轄）

第 35 条 この協定に関する訴訟は、札幌市を管轄する裁判所に提訴する。

（協定の改定）

第 36 条 甲及び乙は、特別の事情がある場合に限り、協議の上この協定を改定することができる。

（その他）

第 37 条 この協定に関し疑義が生じた事項及びこの協定に定めのない事項は、甲乙協議の上定める。

この協定の締結を証するため、本書 2 通を作成し、甲乙双方記名押印の上、各 1 通を所持する。

令和元年 12 月 24 日

(甲) 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目
札幌市
代表者 市長 秋元 克広

(乙) 札幌市中央区南 8 条西 2 丁目 5 番 74 号
市民活動プラザ星園 204 号室
特定非営利活動法人札幌市精神障害者家族連合会
代表者 会長 菅原 悦子

別表（リスク分担表）

種 類	内 容	負担者	
		甲	乙
物価・金利変動	物価・金利の変動に伴う経費の増加又は収入の減少		○
税制・法令改正	施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増加又は収入の減少	○	
	上記以外の改正等による経費の増加又は収入の減少		○
その他の制度変更	指定管理者制度に直接関係する条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少	○	
	上記以外の条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少		○
資金調達	資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等		○
需要変動	需要変動による収入の減少		○
業務内容の変更	行政上の理由による業務内容の変更に伴う経費の増加	○	
	乙の提案に基づく指定期間中途の業務内容の変更に伴う経費の増加		○
不可抗力	不可抗力に伴う施設・設備の復旧経費	○	
	不可抗力に伴う事業の中断	協議事項	
施設の損壊等による修繕、事業の中断	乙の管理瑕疵に基づく施設・設備の損傷に伴う修繕費用等の増加及びそれに伴う事業の中断等		○
	乙の管理瑕疵によらない施設・設備の損傷に伴う修繕費用等で1件50万円以上のもの	○	
	乙の管理瑕疵によらない施設・設備の損傷に伴う修繕費用等で1件50万円未満のもの		○
	乙の管理瑕疵によらない施設・設備の修繕等に伴う事業の中断等	協議事項	
許認可等	甲が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期	○	
	乙が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期		○
第三者への賠償	乙の故意又は過失により損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
引継費用	管理運営の引継ぎに必要な費用		○

注 この表に定める事項で疑義がある場合又は表に定める事項以外の不測のリスクが生じた場合は、甲乙協議の上、リスク分担を決定する。

【別記】

情報セキュリティ特記事項

(基本事項)

第1条 この協定により、札幌市（以下「甲」という。）から指定管理者の指定を受けた者（以下「乙」という。）は、この協定による業務を行うに当たり、情報資産の取扱いに際し、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(定義)

第2条 この情報セキュリティ特記事項において使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 情報セキュリティ 情報資産の機密の保持、正確性及び完全性の維持並びに定められた範囲での利用可能な状態を維持することをいう。
- (2) 行政情報 この協定による業務を行うに当たり、甲から提供された情報及び新たに作成又は取得した情報（札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35号）第2条第1号に規定する個人情報及び同条第3号に規定する特定個人情報（以下これらを「個人情報」という。）を含む。）をいう。
- (3) 情報システム この協定による業務を行うに当たり、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、記録媒体等で構成され、これらの一部又は全体で業務処理を行う仕組みをいう。
- (4) 記録媒体 行政情報の記録及び管理に使用される磁気ディスク、磁気テープ、光ディスク等をいう。
- (5) 情報資産 行政情報及び情報システムで取り扱う全ての電磁的データをいう。

(セキュリティ特記事項の遵守)

第3条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の取扱いについては、この情報セキュリティ特記事項等において定められている情報セキュリティに関する事項を遵守するものとする。

2 乙は、この協定による業務履行の必要性により個人情報の取扱いが生じた場合、当該個人情報に係る個人の権利利益の保護を図るため、札幌市個人情報保護条例の例により適正に取り扱わなければならない。

(組織体制)

第4条 乙は、この協定による業務に係る情報セキュリティに関する組織的な体制として、次に掲げる事項について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合には、乙は速やかに書面により甲へ連絡しなければならない。

- (1) 情報セキュリティに係る責任体制
- (2) 情報資産の取扱部署、責任者及び担当者
- (3) 通常時及び緊急時の連絡体制
- (4) 業務履行場所

(秘密の保持)

第5条 乙は、この協定による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならない。

2 乙は、この協定による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この協定による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならないことその他情報資産の保護に関して必要な事項を周知徹底するとともに適切な教育を行うこと。

3 乙は前項の実施状況を書面にし、甲に提出すること。

4 第1項及び第2項の規定は、この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。
(業務目的以外の利用等の禁止)

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を当該業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人データの保存)

第7条 乙は、この協定による業務によって収集した個人のデータについては、暗号化して保存しなければならない。

(複写及び複製の禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を複写し、又は複製してはならない。

(業務履行場所以外への持出禁止)

第9条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この協定による業務に係る情報資産を業務履行場所以外へ持ち出してはならない。

(情報資産の受渡し)

第10条 この協定による業務に係る情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し行うものとする。

(厳重な保管及び搬送)

第11条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第12条 乙は、甲の承諾があるときを除き、この協定による情報資産の取扱いを自ら行うものとし、その取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 乙は、情報資産の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、当該委託先又は請負先に、この情報セキュリティ特記事項で要求する事項を遵守させなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第13条 乙は、この協定による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じ、又は生じた可能性があることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この協定が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(調査の実施)

第14条 甲は、この協定による業務に係る乙の情報セキュリティの運用状況に関し、必要に応じて業務履行場所への立入調査等を行うことができるものとする。

- 2 乙は、甲から業務履行場所への立入調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、協力しなければならない。
- 3 甲は、第1項による業務履行場所への立入調査等による確認の結果、乙による情報セキュリティの運用状況に瑕疵を認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。
- 4 乙は、前項による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

(情報資産の返還又は処分)

第15条 乙は、この協定が終了し、又は解除されたときは、この協定による業務に係る情報資産を、速やかに甲に返還し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分するとともに、速やかに甲に対し、書面により証明書を提出しなければならない。

(特記事項に違反した場合の協定解除及び損害賠償)

第16条 甲は、乙がこの情報セキュリティ特記事項に違反していると認めたときは、協定の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(違反事実の公表等)

第17条 乙がこの情報セキュリティ特記事項に違反し、協定を解除された場合、甲は、乙の名称及び違反事実を公表することができる。

(実施責任)

第18条 乙は、乙内における情報資産の情報セキュリティ対策を明確にし、甲が求めた際には速やかに報告しなければならない。

(その他)

第19条 乙は、第1条から第18条までに定めるもののほか、情報資産の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

地域生活支援センターさっぽろ管理業務仕様書

1 地域生活支援センターさっぽろの基本的方針

- (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) 札幌市障がい者相談支援事業実施要綱及び札幌市障がい者地域活動支援センター運営費補助要綱に基づき、障がい者の地域生活支援を支援すること。
- (3) 札幌市の障がい福祉関連計画に定める目標の達成その他札幌市の障がい者福祉施策との整合性を図りながら施設の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を上げるよう管理運営の効率化に努めること。

2 管理物件

- (1) 施設の名称 地域生活支援センターさっぽろ
- (2) 施設の所在地 札幌市中央区大通西 19 丁目
- (3) 建物の構造等

構造・規模：鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階建の5階の一部

敷地面積：2,724.38 m²

延床面積：190.2 m²（5階施設床面積）

主要施設：地域交流活動室兼訓練室、食堂兼談話室、事務室、相談室、静養室等

施設平面図等：別添のとおり

3 管理の基準

- (1) 開館時間及び休館日

開館時間	午前10時00分から午後7時00分まで
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、1月2日、同月3日及び12月29日から同月31日まで

※ 特に必要があると認めるときは、変更し、又は臨時に休館日を設けることができる。
この場合、札幌市に事前に連絡すること。

- (2) 入館の制限等に関する事項

札幌市障害者福祉施設条例（平成18年条例第40号）第11条各号に定める場合には、地域生活支援センターさっぽろ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地域生活支援センターさっぽろの利用の停止若しくは地域生活支援センターさっぽろからの退館を命じることができる。

- (3) 札幌市個人情報保護条例の適用について

指定管理者には、札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35号）第46条の規定によ

り、施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の取扱いに関しては、札幌市と同等の責務（収集の制限、利用及び提供の制限、電子計算機処理の制限、電子計算機結合の制限等）が課せられるほか、後日、札幌市と締結する協定において、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じること。

(4) 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、情報公開にかか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。

(5) 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、入館の制限等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。

イ 入館の制限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 入館の制限等の不利益処分を行う場合において意見陳述のための手続を行うときは、札幌市に対して事前に通知し、手続終了後に経過及び結果について報告すること。

エ 聴聞の手続に関する必要な事項について、札幌市聴聞等に関する規則（平成 6 年規則第 5 1 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。

(6) 札幌市オンブズマン条例の適用について

指定管理者は札幌市オンブズマン条例（平成 12 年条例第 53 号）第 20 条の規定により、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたとときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力するよう努めること。

(7) 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。具体的な取組みについては、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。

(8) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という）における「民間事業者」の区分に該当し、「障がい者への合理的配慮」について努力義務を課されているが、指定管理者は公の施設の管理を通じて市民サービスに直結した業務を担っていることを踏まえ、法的義務を課されている国・地方公共団体等行政機関である札幌市に準じた対応を行うこと。具体的な取組については、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（接遇要領）を参照すること。

(9) その他

ア 管理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みに努めること。

ウ 第三者への委託、物品の調達にかかる支払は「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。

4 業務の内容と要求水準

地域生活支援センターさっぽろの業務内容と業務毎の要求水準は以下のとおりとする。

なお、以下に記載する項目のうち、業務の計画を作成することとしているものについては、札幌市と協議のうえ、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内容、第三者に対する委託の適正を確保するための方策、運営協議会に関する事項、資金管理に関する基本的な考え方と現金等取扱規定、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み、苦情対応の仕組み、セルフモニタリングの方法及び仕組み等の具体的内容は以下のとおりとする。

ア 管理運営業務の基本方針

地域生活支援センターさっぽろ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) 地域生活支援センターさっぽろに関して、1で挙げた施設の設置目的、基本的方針及び目指す成果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。

イ 平等利用の確保

地域生活支援センターさっぽろの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

(ア) 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
- ・ 地域生活支援センターさっぽろ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、事務処理要綱第 5-3-(1)を参照すること。

ウ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進

管理業務を行うに当たっては、札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めること。

◇ 要求水準

(ア) エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和 54 年法律第 49 号)を遵守し、地域生活支援センターさっぽろにおけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。

(イ) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

(ウ) ごみ減量及びリサイクルに努めること。

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

(オ) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。

(カ) 管理業務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

エ 管理運営組織の確立

(ア) 責任者の配置、組織の整備

地域生活支援センターさっぽろ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、地域生活支援センターさっぽろ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

- a 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。
- b 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。
- c 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

地域生活支援センターさっぽろ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

- a 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

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

研修等は、各年度の実施計画(以下「研修計画」という。)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。

◇ 要求水準

- a 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
- b 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

地域生活支援センターさっぽろにおける市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努める。

◇ 要求水準

- a 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、その他地域生活支援センターさっぽろ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。
- b 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。
- c 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。

オ 管理水準の維持向上に向けた取組

地域生活支援センターさっぽろ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、その他地域生活支援センターさっぽろ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。

カ 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（9）ウに定める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。

◇ 要求水準

- a 第三者への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地域生活支援センターさっぽろ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。
- b 第三者への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

- a 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。
- b 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。
- c 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。
- d 受託者に対して、地域生活支援センターさっぽろの業務を行うために必要な従事者の法令順守状況及び労働環境（賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況等）に関わる情報提供を求めること。ただし、個人情報保

護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況、経緯等について札幌市に報告を行い必要な指示を仰ぐこと。

- (ウ) 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除
暴力団員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。

◇ 要求水準

- a 3(7)イに定める対応を行うこと。

キ 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、地元自治会、外部有識者等で構成する地域生活支援センターさっぽろ運営協議会（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、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

◇ 要求水準

- a 協議会は指定管理者の主催により年に1回以上開催すること。
b 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〉

- ・ 本業務の報告と地域生活支援センターさっぽろ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
 - ・ その他、地域生活支援センターさっぽろの市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- c 協議会の内容は記録するとともにその要旨を札幌市に確認すること。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示すること。

(イ) 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行う。

◇ 要求水準

- a 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。
b 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を適宜行うこと。

(ウ) 指定管理者の表示

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

◇ 要求水準

本業務を行うに当たり、入館の制限等、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、「地域生活支援センターさっぽろ指定管理者 △△△△」と表示すること。

ク 財務

(ア) 資金管理

地域生活支援センターさっぽろの安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金（協定書に定める管理費用）、その他の収入を適切に管理する。

◇ 要求水準

- a 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。
- b 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理すること。
- c 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。

(イ) 現金等の適正な取扱

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程（以下「現金等取扱規程」という。）を整備し、運用する。

◇ 要求水準

- a 現金等取扱規程には、以下の項目に関する規定を含むこと。なお、複数の規程類により各項目について規定していても差し支えない。
 - ・ 現金の取扱に関する管理体制
 - ・ 現金の取扱事務の運用手続
 - ・ 現金の保管方法
 - ・ 銀行口座の管理方法
 - ・ 金券類の管理等の適切な取扱い
 - ・ 以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式
- b 現金等取扱規程においては、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。
- c 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。

ケ 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。
- (ウ) 苦情等を受け付けた場合は、その内容に応じて必要な対応を行うこと。
 - 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 指定管理者のみでは対応が難しいもの、札幌市の判断を要するものについ

ては、速やかに札幌市に相談し、その指示に従うこと。

(エ) 市政に関し、指定管理者の業務には全く関わりの無い苦情等があった場合には、速やかに札幌市に報告すること。

(オ) なお、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。

コ 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、札幌市また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、指定期間が満了したまたは指定が取消された場合は、札幌市の指示に従い、札幌市または次期指定管理者に速やかに引き継ぐこと。

- ・ 事業日誌
- ・ 管理業務に関する諸規定
- ・ 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(別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)
- ・ 以上のほか、別紙1に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類、及び札幌市が必要と認める書類

(イ) セルフモニタリング

指定管理者は、地域生活支援センターさっぽろの管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定(以下「セルフモニタリング」という。)を行う。

◇ 要求水準

a 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、地域生活支援センターさっぽろの利用による総合的な満足度、1で挙げた地域生活支援センターさっぽろが目指す成果の実現や、課題の解決等の進捗、職員の接遇等を把握できる調査項目を盛り込むこと。
- ・ 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、地域生活支援センターさっぽろの利用者にも掲示により周知すること。
- ・ 調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。

- ・ 総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。
 - <調査対象>
施設利用者。
 - <調査標本数>
50人以上から回答が得られるよう努めること。
 - <調査頻度>
年に1回以上実施すること。
 - <質問及び選択肢>
 - ・ 総合満足度に関するアンケート
質問：当施設の総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。
回答選択肢 ア とても満足
イ まあ満足
ウ 普通
エ 少し不満
オ 不満
 - ・ 職員の接遇についての満足度に関するアンケート
質問：当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。
回答選択肢 ア 大変良かった
イ まあよかった
ウ 普通
エ あまりよくなかった
オ 悪かった
- (b) 苦情等の整理、分析
 - ・ 施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析する。
 - ・ 当該分析結果は随時、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に掲示すること。また、随時作成した分析結果を活用して、別途、年度単位の分析を行うこと。
- (c) 各業務のセルフモニタリング
 - ・ 別紙1に記載した各業務の記録の作成等行うこと。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9月頃と3月頃に、札幌市が示すチェックリスト（現行のリストは別紙2参照（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。
- (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、以下の項目毎の水準を目標とする。

b 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超えること。

- ・ 総合満足度：70%
- ・ 相談支援に対する満足度：70%
- ・ 接遇に関する満足度70%

(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

a 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・ 当該年度の管理業務の実施状況報告書(地域生活支援センターさっぽろの利用状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)
- ・ 当該年度の管理にかかる収支決算書
- ・ 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〕
- ・ 地域生活支援センターさっぽろ利用に係る各種統計書類

b 毎月終了後に提出する報告書類

- ・ 当該月の管理業務の実施状況報告書(地域生活支援センターさっぽろの利用状況)

c その他

- ・ 指定期間初年度においては、5月末までに、a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

a (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。

b 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、管理業務に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

(オ) 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務の自己評価を行い、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

- a 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。
- b 札幌市は、指定管理者の自己評価をもとに、指定管理者の業務評価を行い、その結果に基づき必要な指示等を行うとともに、評価の結果を公表する。
札幌市が公表した評価結果については、施設内に掲示すること。

※ なお、札幌市は、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関し必要があると認めたときは、利用者ニーズを把握するための調査を行う場合がある。

(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務

ア 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

各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮する。

また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理する。

◇ 要求水準

- a 各業務に関して、地域生活支援センターさっぽろ利用者、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。
- b 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。
- c 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。
- d 拾得物の取扱を適正に行うこと。
- e 災害、救急にかかる対応を適切に行うこと。

(イ) 連絡体制の確保

各業務に関する連絡体制を確保する。

◇ 要求水準

- a 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。
- b 開館時間外について、利用者、地域住民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。

(ウ) 損害賠償保険への加入

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。

- a 対象 : 地域生活支援センターさっぽろ内における維持管理期間中の法律上

の賠償責任

- b 対人補償：1名につき20,000千円、1事故につき50,000千円
- c 対物補償：1事故につき10,000千円
- d 期間：指定管理者の指定期間
- e 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。

イ 施設、設備等の維持に関する管理

清掃業務、警備業務、保守・点検業務等の詳細は、別紙(省略)のとおりとする。

(ア) 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。

日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃(以下「定期清掃」という。)、施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃(以下「対応清掃」という。)を行う。

計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を定期的に収集、処理する。

◇ 要求水準

- a 日常清掃：別紙2-1のとおり
- b 計画清掃：別紙2-2のとおり
- c 廃棄物収集処理：別紙2-3のとおり

(イ) 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人身の安全を図り、もって円滑な管理運営を行う。

このため、指定管理者は、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行う。

- ・ 鍵の管理
- ・ 開館時及び閉館時の開錠、施錠
- ・ 出入管理
- ・ 施設の秩序維持
- ・ 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

- a 警備計画には、次の内容を含むこと。
 - ・ 日常的な業務内容、スケジュール
 - ・ 緊急時の対応手順
- b 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。
- c 地域生活支援センターさっぽろ利用者に不快感・威圧感を与えないこと。
- d 個別業務の標準は別紙3のとおりとする。

(ウ) 施設及び設備の保守点検業務

施設及び設備(以下「施設等」という。)の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施する。

◇ 要求水準

- a 施設等が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- b 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。

- c 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。
- d 業務の対象となる施設等と業務の標準は別紙4のとおりとする。

(エ) 修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることのないよう、施設及び設備全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合（以下「破損、故障が発生した場合等」という。）は、速やかに修繕を行う。

◇ 要求水準

- a 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。
- b a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。
- c 修繕を行うにあたり第三者と委託契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領（平成20年3月28日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後10日以内にその概要を札幌市に報告すること。
- d 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。

(オ) 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は別表のとおりとする。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行う。

また、施設の管理運営にあたっては、指定管理者と札幌市とは備付けの備品（別表）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、備え付けの備品（別表）の購入及び廃棄は、原則札幌市において行うこととし、別表に記載されている備品以外の物品については、指定管理者の負担により、購入及び廃棄することとする。

◇ 要求水準

- a 備品は所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- b 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。
- c 別表に記載する備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

ウ 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、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。

◇ 要求水準

- (ア) 災害等の緊急事態が発生した場合には、防災計画に基づき、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生の状況、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
 - ・ 地域生活支援センターさっぽろ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) 防災業務の実施にあたっては、次の基準、観点に従うこと。
 - ・ 地域生活支援センターさっぽろ利用者の安全を最優先で確保すること。
 - ・ 職員の安全、近隣住民への対応や関係機関との連携協力に十分に配慮すること。
 - ・ 開館中に災害等が発生した場合に、職員が必要な初動対応及び連絡等を行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、被害の確認を行う体制を確立していること。
- (エ) 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。

(3) 事業の計画及び実施に関する業務

地域生活支援センターさっぽろの設置目的である「障がいのある方が地域で自立した生活を送ること」を達成するため、下記の事業を企画・立案し、実施する。

ア 相談支援に関する業務

札幌市障がい者相談支援事業実施要綱に規定する相談支援事業を実施すること。

◇ 要求水準

- (ア) 必要な利用者に対してケアマネジメントの手法を用いることにより、利用者に寄り添った支援を行う。
- (イ) 他の相談支援事業者、障がい福祉サービス事業者、医療機関等と連携を取り、利用者の地域生活を支える体制作りを行う。
- (ウ) 地域の相談支援体制の強化に向けて、札幌市自立支援協議会に積極的に参加すること。

イ 地域活動支援センターの運営に関する業務

札幌市障がい者地域活動支援センター運営費補助要綱に基づく、地域活動支援センター（相談支援併設型）を運営すること。

◇ 要求水準

- (ア) 地域活動支援センター利用者に対して、社会参加に繋がるプログラムを実施する。
- (イ) 年1回利用者に対してアンケート調査等を行い、満足度を調査する。

(4) 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

ア 広報業務

指定管理者は、地域生活支援センターさっぽろの PR や情報提供のため、札幌市と連携しながら、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・更新を行う。

◇ 要求水準

- (ア) 情報誌は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。
- (イ) 情報誌には、地域生活支援センターさっぽろの利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市の施策に関する情報を掲載すること。
- (ウ) ホームページには、閲覧者の問い合わせ先（電子メールアドレス及び電話番号）、業務内容、行事予定等を掲載すること。
- (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。
 - ・日本工業規格 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。

※1 総務省ホームページ (http://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 (<http://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

イ 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、速やかに業務引き継ぎを行う。又、新旧指定管理

者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇ 要求水準

- (7) 引継ぎは、地域生活支援センターさっぽろ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。

ウ その他地域生活支援センターさっぽろの管理業務に付随する一切の業務

5 その他

(1) 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ります。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。

(2) 映画等の撮影の申し出を受けた場合について

札幌市では、フィルムコミッション事業等を通じて、映像コンテンツを活用した情報発信及び撮影環境整備を促進しているため、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、対応について施設所管部局を通して札幌市経済観光局 IT・クリエイティブ産業担当に速やかに相談すること。

地域生活支援センターさっぽろ管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧

- ・ 項目欄の記号は、「4 管理運営に関する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「4-(1)-コ-(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	
4 業務の内容と要求水準						
(1) 統括管理業務						
ア 管理運営業務の基本方針						
	基本方針	—	○			変更した場合変更後2週間以内に届出
イ 平等利用の確保						
	平等利用確保の方針		○			変更した場合変更後2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			○	
ウ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進						
	省エネルギーに係る業務計画		○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること。
	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		○		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		○		毎年5月31日までに報告
エ 管理運営組織の確立						
(ア)	統括責任者	—	○			業務開始時
	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	○			変更した場合変更後2週間以内に届出
(イ)	職員採用・配置計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	○			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2週間以内に届出

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(イ)	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、その他職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署毎に記録
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月毎に集計して作成
(ウ)	研修計画		○			
	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
(エ)	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した(又は既に完了している)旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
オ 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			○	
カ 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一覧表	第三者に対する委託業務の委託業務の業務名、発注日、契約日、受託者名、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		○		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、その他の管理監督の履歴			○	見積書、契約書、その他委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること。
(ウ)	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、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		○	○	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。
キ 札幌市及び関係機関との連絡調整						
(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)		○		報告後1週間施設において掲示すること。
(イ)	関係機関一覧表	関係機関の一覧			○	少なくとも毎年度一回見直しすること。
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要等			○	事業日誌に記載

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
ク 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毎かつ事業毎の経費の支出予定	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	資金計画書	札幌市からの指定管理費、利用料金収入、その他本業務に充当する資金の月毎の調達計画を記載	○			毎年度の管理運営業務開始まで(予算実行計画書と対応させること)
	資金管理の点検記録	指定管理者の定める方法に従い記録			○	監査報告等によることも可
(イ)	現金取扱規定	—	○			
ケ 苦情対応						
	苦情への対応 手続		○			策定、変更した場合2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		○	○	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) 施設・設備等の維持管理に関する業務						
イ 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 			○	第三者への委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可 産業廃棄物を処理する場合、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること
	計画清掃の計画		○			
	計画清掃記録	計画清掃を実施した日時、作業内容、作業への従事者、作業の結果に関する特記事項等			○	第三者への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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(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 		○	○	第三者への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(第三者への委託業務履歴と併せて保管)することも可
(エ)	破損、故障等の概略	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		○		報告は遅滞なく行うこと。
(エ)	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>			○	第三者への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(第三者への委託業務履歴と併せて保管)することも可 使用した設計図、完成図等については札幌市に提出
	業務情報インポートシート	様式		○		建築部所定の様式のもの
(オ)	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 			○	
	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)		○	○	
ウ 防災業務						
	防災計画		○			
	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			○	○

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
(3) 事業の計画及び実施に関する業務						
ア 相談支援に関する業務						
	業務報告書	相談支援事業に係る登録者概況、個別支援の概況等		○		別途定める「札幌市障がい者相談支援事業実施状況報告書」を毎月、翌月 10 日までに提出
	利用者登録の記録	氏名・住所・相談希望内容など			○	別途定める「相談登録票」に基づく記録
イ 地域活動支援センターの運営に関する業務						
	業務報告書			○		別途定める「障がい者地域活動支援センター運営に係る業務」を毎月、翌月 10 日までに提出
	利用者登録の記録	氏名・住所・相談希望内容など			○	別途定める「相談登録票」に基づく記録

1 日常清掃の要求水準

(1) 定期清掃

ア 地域生活支援センターさっぽろの開館日に定期的に清掃を行い、表 1 の状態が維持されること。

(2) 対応清掃

ア 地域生活支援センターさっぽろの開館時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、清掃を行うこと。

イ 業務の水準は、表 1 とする。

(3) 共通

ア トイレの清掃時には、消耗品の交換を行うこと。

イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しないこと。

表 1

要素	要求水準	備考（場所等）
床	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ、埃、綿ゴミ、紙くず、ガム等が無く、水やその他の液体がこぼれていない状態であること。 ・埃取りマットに、こびりついた埃、土、シミ等が無いこと。 ・備品等の移動に伴うキズ等がないこと。 ・シミ、汚れ跡がないこと。 ・カーペットは縮み、色落ちが無く、均等な見栄えであること。 ・研磨剤、その他のものが、通路や各室内、それぞれの端や隅に残されていない状態を保つこと。 ・研磨機による傷が付いておらず、全体が同質の光沢であること。 	センター内
壁、天井	<ul style="list-style-type: none"> ・埃、チリ、糸くず、落書き、クモの巣などが無い状態であること。 ・ポスターの貼り付け、備品や機材の設置等による跡がついていないこと。 	センター内
窓、ドア	<ul style="list-style-type: none"> ・外部、内部のガラスの表面に拭き取り後の縞、汚れなどが無い状態であること。 ・ドア枠や、レール等がきれいで、ゴミが無く、チリ、砂、テープの跡やシミなどが無い状態であること。 	センター内
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・各室、通路は、片付いていること。また、非常口、非常ドアの利用が妨げられていないこと。 ・不快な臭いがしないこと。 	センター内

2 定期清掃の要求水準

- ア 休館日等に、表 2 に示す内容に従い清掃計画を立て、当該計画に基づいた清掃を行うこと。
- イ 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しないこと。
- ウ 清掃計画については、必要に応じ事前に本市の承認を得ること、または報告すること。

表 2

要素	内容・水準	頻度	備考
○床 ・タイルカーペット ・石材 ・フローリング	洗浄 洗浄、ワックス塗布 ワックス塗布	年 2 回程度	
○照明 ○換気扇 ○レンジフード ○空気清浄機	各設備の表面に埃、塵、カビ、油汚れが無いこと。	年 4 回程度	取り外しによる洗浄等を基本とする
冷蔵庫	内部に埃、塵、カビ、油汚れ、水垢が無いこと。	月 6 回程度	

3 廃棄物収集処理の要求水準

- ア 地域生活支援センターさっぽろの廃棄物により、施設の利用環境、近隣住民の生活環境が悪化しないこと。
- イ 表 3 に示す内容に従い廃棄物を収集、保管・管理、処理すること。
- ウ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守すること。

表 3

要素	水準	備考
○事業系一般廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> ・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ゴミ等の事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定のごみ集積場に運搬・集積し、札幌市指定の方法により処理すること。 ・収集したゴミを集積場所に保管する際には、分別整理、整頓がされていること。 ・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや病虫害の発生が無いこと。 	個人情報保護条例第 11 条

警備業務の標準

1 施設内の秩序維持

ア 地域生活支援センターさっぽろ内の巡視により以下の対応等を行うこと。

- ・不審者の侵入、利用者への迷惑行為その他の不審な行動、不審物の放置など、地域生活支援センターさっぽろの秩序をみだす行為等を未然に防止すること。また、当該行為等があった場合には適切な対応を行うこと。
- ・放置物の除去等により避難誘導動線を確保すること。
- ・各室の施錠を確認すること。
- ・節電の観点から不要な電灯は消灯すること。
- ・火器を使用する箇所の火の元及び器具のスイッチ等を確認し、消し忘れを防止すること。

イ 急病、事故、災害発生時、トイレ非常呼出、防災・防災扉の非常作動など各種警報装置の作動があった場合に、適切な対応をすること。

ウ ア、イに関して、利用者、職員その他からの通報があった場合には、3分以内に現場に急行すること。

2 開館、閉館及び出入りの管理

ア 表1に示すとおり出入口が開錠、施錠され、これらについて確認が行われていること。

イ 開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間について、利用者に必要な案内が行われていること。

ウ 表1の開錠、施錠時間については、札幌市との協議のもと、利用者の利便性には特に配慮した対応をすること。

また、事業等の必要性に応じて、利用者及び職員の入出館が確保されること。

施錠時間帯の入出館者、時間、その他について記録されること。

エ 鍵は複製しないこと。また、鍵の紛失が防止される管理方法が明確化され、徹底されること。

表1

場所	開錠時間	施錠時間	備考
正面入り口	10:00	19:00	
北側通用口	10:00	19:00	ただし、必要に応じ開閉すること。特に、緊急時の避難経路となる可能性があることに留意すること。

保守点検業務の標準

1 業務の項目

保守点検業務においては、施設等の内容に応じて、以下の点検等を行うこと。

(1) 日常点検

- ア 外観等の目視点検
- イ 作動状況の点検
- ウ 安全性の確認ほか

(2) 定期点検

- ア 法令上の点検、検査、調整及び分解整備
- イ 自主的な専門事業者による点検、検査、調整及び分解整備

(3) 小規模な修理

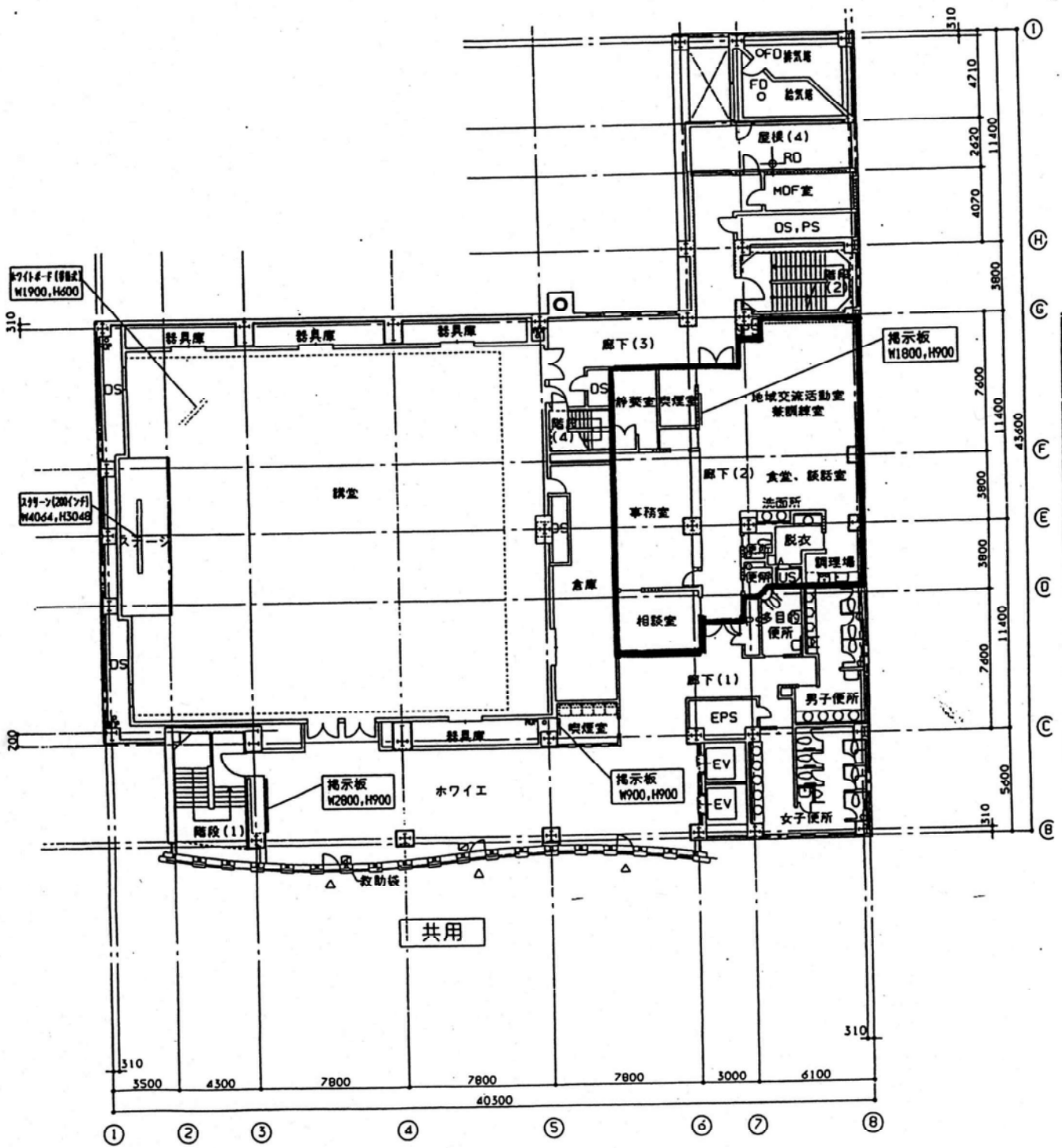
- ア 消耗品および消耗部品の交換
- イ 軽微な危機の調整
- ウ 補修ほか

2 業務の標準

日常点検時に気づいた点については、必要に応じ本市に報告し、対応すること。定期点検や小規模な修理については、維持管理業務計画に基づいて、行うこと。

別表

備品名称	数量	備品名称	数量
(事務室)		片手なべ	1
事務用片袖机	7	やかん	1
事務用平机	1	おたま	1
ワゴン	1	急須	1
事務用椅子①	7	(地域交流活動室)	
事務用椅子②	1	ロビーチェア①	5
単体収納家具ロッカー	2	ロビーチェア②	4
システム収納家具①	2	ロビーチェアサイドテーブル①	1
システム収納家具②	1	ロビーチェアサイドテーブル②	1
システム収納家具③	3	ロビーテーブル・丸テーブル十字脚	1
システム収納家具④	3	ロビーチェア③	4
パソコン	0	インテリアスクリーン	1
シュレッダー	1	システム収納家具両開き	3
傘立て	1	システム収納家具欄間キャビネット	3
ごみ箱	8	システム収納家具笠木セット	3
パンフレットスタンド	1	システム収納家具ベース	3
電話機	3	パソコンデスク	2
(相談室)		パソコンチェア	2
書棚	1	コートハンガー	1
応接チェア3点セット	1	オフィスグリーン	1
応接セットセンターテーブル	1	テレビ	1
(食堂)		テレビ台	1
会議用テーブル	6	(静養室)	
リフレッシュチェア	24	座卓テーブル	1
ビジネスキッチン①	1	掛け布団 (150×200)	2
ビジネスキッチン②	1	掛けカバー (150×200)	2
電磁調理器	1	敷布団 (100×200)	2
炊飯器	1	シーツ (137×260)	2
掃除機	1	枕 (カバーつき)	1
消火器	1	タオルケット	2
カラオケセット	1	ロールブラインド	3
カラオケマイク	1	将棋盤	1
コーヒーカップ	19	将棋駒	1
湯のみ	17	(脱衣室)	
電気ポット	1	洗濯機	1
水切りかご	1		
料理はし	3		
包丁	1		
まな板	1		
フライパン	1		
両手なべ	1		



夜間急病センター・保健所他複合施設 5階平面図

※ 専有部分は、で囲んだ部分である。