

**札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場
管理運營業務仕様書**

第 1	札幌市円山公園駐車場について	1
1	札幌市円山公園駐車場の位置づけと設置目的、目指す成果	1
2	札幌市円山公園駐車場管理運営上の課題、基本的方向性	1
第 2	施設の管理業務等に関する基本的方針	2
第 3	管理物件及び管理の基準	2
1	管理物件	2
2	管理の基準	3
(1)	供用時間及び休日	3
(2)	駐車場の利用及び制限に関する業務	3
(3)	札幌市個人情報保護条例の適用について	3
(4)	札幌市情報公開条例の適用について	4
(5)	札幌市行政手続条例の適用について	4
(6)	札幌市オンブズマン条例の適用について	4
(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	4
(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	5
(9)	その他	5
第 4	業務の内容と要求水準	5
1	統括管理業務等	5
(1)	管理運営業務の基本方針	5
(2)	平等利用の確保	6
(3)	地球温暖化対策及び環境配慮の推進	6
(4)	管理運営組織の確立	6
(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	8
(7)	札幌市との連絡調整	9
(8)	財務	9
(9)	苦情対応	10
(10)	記録・モニタリング・報告・評価	11
2	施設・設備等の維持管理に関する業務	13
(1)	総括的事項	13
(2)	施設、設備等の維持に関する管理	14
(3)	防災業務	16
3	施設の利用等に関する業務	17
4	管理業務等に付随する業務	17
(1)	引継ぎ業務	17
(2)	その他円山公園駐車場及び円山動物園駐車場の管理業務等に付随する一切の業務	17
5	改修工事・大規模修繕について	18
6	映画等の撮影の申し出を受けた場合について	18
別表 1	19

別紙 1	20
札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一 覧	20
別紙 2	24
1 日常清掃の要求水準	24
(1) 定期清掃	24
(2) 対応清掃	24
(3) 共通	24
2 定期清掃の要求水準	25
3 廃棄物収集処理の要求水準	25
別紙 3	26
警備業務の標準	26
1 施設内の秩序維持	26
2 開場、閉場及び出入りの管理	26
別紙 4	27
保守点検業務の標準	27
1 日常清掃の要求水準	27
(1) 日常点検	27
(2) 定期点検	27
(3) 小規模な修理	27
2 業務の標準	27
別紙 5	28
札幌市円山動物園駐車場における管理業務の標準	28
1 業務概要	28
2 業務内容	28
(1) 駐車場の日常管理業務	28
(2) 駐車場業務	29
(3) 競技場業務	30
3 日常点検及び使用状況の報告	31
4 利用料金の徴収、収納及び払込	31
(1) 利用料金の徴収	31
(2) 収納金の管理及び払込	31
5 業務にかかるとの注意事項	31

第1 円山公園駐車場及び円山動物園駐車場について

1 札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場の位置づけと設置目的、目指す成果

札幌市円山公園駐車場は、都市における自動車の駐車のための施設として、道路交通の円滑化を図り、もって公衆の利便に資するとともに、都市の機能の維持及び増進に寄与することを目的として設置されたものである。

また、札幌市円山動物園駐車場は、競技場としての利用のほか、連休等の円山公園駐車場混雑時の道路交通の円滑化及び市民の利便性向上を図ることを目的として設置されたものである。

このため、札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場（以下「円山公園駐車場等」という。）は、その管理運営を通じて、以下の成果を挙げることを目指している。

- (1) 札幌市円山公園付近の道路交通の円滑化
- (2) 札幌市円山公園への来園者の増加

2 円山公園駐車場等の管理運営上の課題、基本的方向性

円山公園駐車場等は、上記の目的の達成に向けて設置されたものであるが、円山動物園や円山総合運動場などの円山公園における各種イベント開催時をはじめ、ゴールデンウィーク期間や土日祝日において、円山公園の利用者が増えた場合には、様々な対応が必要となっている。

具体的には、駐車場の早朝開場や夜間延長開場の必要性、駐車場利用者のスムーズな入退場や場内誘導、特に駐車場出入口付近の交通整理や入庫待ち及び出庫待ちの車列の整理等が課題として挙げられる。

このため、指定期間における円山公園駐車場等の管理運営は、これらの課題を解決できるよう取り組むことを基本的な方向性とする。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

円山公園駐車場等の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと。
- (2) 第1に挙げた施設の設置目的、運営上の課題の改善等に資するよう適切な管理運営を行うこと。
- (3) 札幌市円山動物園基本方針「ビジョン 2050」及び第1次実施計画に定める目標の達成その他札幌市の施策との整合性を図りながら施設の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営の効率化に努めること。

第3 管理物件及び管理の基準

1 管理物件

施設の名称	① 札幌市円山公園駐車場 ② 札幌市円山動物園駐車場	
施設の所在地	① 札幌市中央区宮ヶ丘3番地1 ② 中央区宮の森2条14丁目	
設置目的	円山動物園、円山公園、円山総合運動場等の利用者に駐車場等を供すること	
建物の構造等	①	円山公園駐車場 第一駐車場 開設：平成7年4月9日 構造：RC造 地下1階地上1階建 駐車場区域の面積：21,041 m ² 駐車場に使用する面積：18,706 m ² 駐車台数：683台 施設平面図：別添のとおり（資料1）
		円山公園駐車場 第二駐車場 開設：昭和52年5月9日（平成28年4月22日改修） 構造：RC造 地上2階建 駐車場区域の面積：6601.20 m ² 駐車場に使用する面積：4,160 m ² （別途屋外部分2,370.1 m ² ） 駐車台数：276台 施設平面図：別添のとおり（資料2）
	②	円山動物園 駐車場 開設：スポーツ部から円山動物園に所管替えを行い、令和3年4月1日から駐車場及び競技場として供用開始 駐車台数：約220台 施設平面図：別添のとおり（資料3）

2 管理の基準

(1) 供用時間及び休日

供用時間	①	円山公園駐車場 第一駐車場	2月1日から10月31日：午前9時00分から午後5時30分まで 11月1日から翌年1月31日：午前9時00分から午後4時30分まで
		円山公園駐車場 第二駐車場	午前9時00分から午後5時30分まで
	②	円山動物園 駐車場	(駐車場として使用する場合) 4月21日から10月31日 午前9時00分から午後5時30分まで (競技場として使用する場合) 4月29日から8月31日 午前8時30分から午後7時まで 9月1日から10月15日 午前8時30分から午後6時まで
休日	①	円山公園駐車場 第一駐車場	12月29日から12月31日まで
		円山公園駐車場 第二駐車場	11月1日から翌年4月20日まで
	②	円山動物園 駐車場	(駐車場として使用する場合) 11月1日から翌年4月20日 (競技場として使用する場合) 10月16日から翌年4月28日

※ 円山動物園、円山公園野球場及び円山陸上競技場等のイベント開催時は、供用時間をイベント開催時間に合わせて必要時間分早めたり、夜間の行事開催日には午後9時30分まで供用時間を延長することがある。

※ 施設の保守点検又は修繕を行う際は、供用時間を変更し、または臨時に休日を設けることができる。この場合は、札幌市に事前に連絡すること。

※円山動物園駐車場は、上表の供用時間のうち、周辺道路が混雑するゴールデンウィーク及び夏季（7月中旬～9月下旬の土日祝日）の30日間程度を駐車場として供用することを想定している。

その上で、指定管理者が特に必要があると認めるときは、供用時間や配置する職員の体制等について変更し、又は臨時に休日を設けることができる。ただし、供用時間等を変更する場合は、事前に円山動物園の承認を得ること。

(2) 駐車場の利用及び制限に関する業務

指定管理者は、札幌市駐車場条例及び札幌市都市公園条例に定める供用時間及び休日の規定により、駐車場を提供するとともに、同条例に定める「駐車拒否」「退去命令」「休止」の規定により利用行為を制限すること。

(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(別添「個人情報保護条例第46条の規定による読み替え後の第2章の規定」参照)。

(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等に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じること。

なお、情報公開に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、使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。

イ 使用承認等の審査基準及び標準処理期間を定める場合は、札幌市の基準等に準じた内容とし、札幌市に届け出ること。

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

エ 聴聞の手続に関する必要な事項について、札幌市聴聞等に関する規則(平成6年規則第51号)に準じた内容の聴聞規則等を定め、札幌市に届け出ること。

(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る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。具体的な取組については、以下のとおり。

ア 施設が暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団。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 管理業務等を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用に努めること。

イ 管理業務等を行うに当たり、職員の雇用、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の積極的な雇用など福祉施策への取組に努めること。

ウ 第三者への委託、物品の調達にかかる支払は「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。

第 4 業務の内容と要求水準

円山公園駐車場等の管理運営等業務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、札幌市との協議のうえ、その内容を決定する。

1 統括管理業務等

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。

(1) 管理運営業務の基本方針

円山公園駐車場等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 円山公園駐車場等の管理運営に関して、第 1 で挙げた施設の設置目的及び管理運営

上の課題の改善を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。

イ 基本方針の策定に当たっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。

(2) 平等利用の確保

円山公園駐車場等における平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、各取組を実施する。

◇要求水準

上記方針及び取組項目として明確化する内容には次の内容を含むこと。

- ・平等利用を確保する上での指定管理者としての基本的な方針
- ・上記方針を具体化する上での統括責任者の役割、職員の心構え
- ・円山公園駐車場等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)、及び第 1 に記載した円山公園駐車場等の設置目的、位置づけを参照すること。

(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

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

◇要求水準

- ア エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和 54 年法律第 49 号)を遵守し、円山公園駐車場等におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。
- イ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ウ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- エ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。
- オ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。
- カ 管理業務等に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従うこと。
- キ 業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。
- ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。
- ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、札幌市に提出するほか、毎年度、別紙 1 に示す報告書類を提出すること。
- ・「工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準(平成 21 年 3 月 31 日経済産業省告示第 66 号)」に規定する各管理標準
- コ 施設の電力については、特別な事情がない限り、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売電気事業者より、調達すること。また、可能な限り再生可能エネルギー電気の調達に努めること。

(4) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

円山公園駐車場等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、円山公園駐車場等の管理運営業務を適切に行い得る組織を整備・維持し、その内容を一覧できる組織図を作成する。

◇要求水準

(ア) 統括責任者は、自ら定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市と指定管理者との協議、必要な報告、その他本仕様書に示す業務の全体（以下「本業務」という。）を統括するとともに、本業務に関する札幌市その他との対外的な協議等について、責任を持って一元的に対応すること。

(イ) 職務代理者は、統括責任者がその職務を担えなくなった際に、統括責任者を代理すること。

(ウ) 組織の整備に当たっては、本仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容を規定すること。

イ 従事者の確保、配置

円山公園駐車場等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、第1で挙げた施設の設置目的及び管理運営上の課題の改善を実現できるよう、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。

◇要求水準

(ア) 管理運営の開始日以降から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

(ア) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確認すること。なお、理解すべき内容としては、少なくとも次の内容を含むものであること。

- ・各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術、心構え等

(イ) 研修計画には、次の内容を含むこと。

- ・研修等の実施方針
- ・研修等の実施項目、各項目の概要、実施スケジュール

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

円山公園駐車場等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

- (ア) 職員の雇用に関しては労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他円山公園駐車場等の管理運営に当たり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規程等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。
- (イ) 職員に対する給与、賃金等の支払いを適切に行うこと。
- (ウ) 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

(5) 管理水準の維持向上に向けた取組

円山公園駐車場等の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、その他円山公園駐車場等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、日常的に組織的な取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

募集要項5- (10) -ウに定める第三者に対する委託の実施に当たり適正を確保する。

◇要求水準

- (ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)が、委託した業務の履行に当たり、円山公園駐車場等の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。
- (イ) 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。

イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

◇要求水準

- (ア) 受託者との契約に当たり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行なわれるよう、必要な指導、指示、検査、確認を行うこと。
- (ウ) 受託者に対し、委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な監督、指導を行うこと。
- (エ) 受託者に対して、円山公園駐車場等の業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境(賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況

等)に関わる情報提供を求めること。

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

ウ 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

暴力団員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

(ア) 第3-2-(7)-イに定める対応を行うこと。

(7) 札幌市との連絡調整

ア 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者で構成する円山公園駐車場等運営協議会（以下「協議会」という。）を設置する。協議会においては、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

◇要求水準

(ア) 協議会は指定管理者の主催により指定期間中6か月に1回程度開催すること。

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

〈協議等の項目〉

- ・本業務の報告と円山公園駐車場等の管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ・施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
- ・本仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・その他、円山公園駐車場等の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組

(ウ) 協議会の内容は記録するとともにその要旨を札幌市に確認すること。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示すること。

イ 指定管理者の表示

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

◇要求水準

本業務を行うに当たり、使用承認、承認取消その他の行政庁として行う行為(本来、行政庁でなければ行うことができない行為)を行う場合において、団体名を表示する必要があるときには、「札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場指定管理者 △△△△」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

円山公園駐車場等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、その他収入。以下「管理費用」という。)

を適切に管理する。

◇要求水準

- (ア) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。
- (イ) 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理すること。
- (ウ) 管理費用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い

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

◇要求水準

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

(9) 苦情対応

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

◇要求水準

- (ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。また、職員が当該手続の内容を十分に理解していること。
- (イ) 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者、その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申し出があった場合には、当該担当部署とは異なる部署においても苦情等は受け付けること。
- (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、速やかに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ない苦情等があった場合には、速やかに札幌市に報告すること。
- (オ) 札幌市は、札幌市になされた苦情等の対応上必要と認めるときは、指定管理者に

対し報告を求め、現地を調査し、又は必要な指示を行う。

(10) 記録・モニタリング・報告・評価

ア 記録

指定管理者は、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管し、指定期間の満了時や指定の取消時には、札幌市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、または指定が取り消された場合は、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
- ・管理業務等に関する諸規程
- ・文書管理簿
- ・各年度の事業計画書及び事業報告書
- ・収支予算及び収支決算に関する書類
- ・金銭の出納に関する帳簿
- ・物品の受払に関する帳簿(別表1、2に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達した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、円山公園駐車場等の管理運營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。)し、札幌市への報告を行う。

◇要求水準

(ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。

a 利用実態調査・利用者満足度アンケート調査

- ・施設利用者を対象に年1回以上行うこと。
- ・利用実態を調査し、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。
- ・調査項目及び調査方法は札幌市と協議した上で決定すること。
- ・調査実施後は1か月以内に調査結果を分析し、札幌市へ報告すること。
- ・調査結果については、集計・整理後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告するとともに、円山公園駐車場等の利用者にも掲示により周知すること。
- ・調査は、公正な方法で行うこと。
- ・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。

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回程度に、札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する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。
- ・総合満足度：80%
 - ・接遇に関する満足度80%

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2に示す報告書類、その他札幌市が要求する報告書類について、適宜提出する。

◇要求水準

(ア) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・当該年度の管理業務等の実施状況報告書(円山公園駐車場等の利用状況、駐車料金及び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〕
- ・円山公園駐車場等の利用に係る各種統計書類
(※様式)

(イ) 毎月終了後に提出する報告書類

- ・当該月の管理業務等の実施状況報告書(円山公園駐車場等の利用状況、駐車料金及び利用料金の収入状況等)
- ・当該月に実施した作業及び点検結果の報告

(ウ) その他

- ・指定期間初年度においては、6月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類(指定管理期間初年度の前事業年度分)を提出すること。

エ 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

指定管理者は、施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応する。

なお、検査・確認等の結果、指定管理者の業務が協定書に定める管理運営業務の基準を満たしていないと判断した場合は、札幌市は、指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うことがあるので留意すること。

◇要求水準

(ア) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

(イ) 札幌市は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査(給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む)、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

オ 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務等の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告する。

◇要求水準

(ア) 評価は、統括責任者が中心となり、可能な限り利用者と直接接する職員の意見等も反映させることのできる方法により行うこと。

(イ) 札幌市は、指定管理者の自己評価をもとに、指定管理者の業務評価を行い、その結果に基づき必要な指示等を行うとともに、評価の結果を公表する。

札幌市が公表した評価結果については、施設内に掲示すること。

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

2 施設・設備等の維持管理に関する業務

(1) 総括的事項

ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

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

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

◇要求水準

(ア) 各業務に関して、円山公園駐車場等の利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されること。

(イ) 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内すること。

(ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。

(エ) 拾得物の取扱を適正に行うこと。

(オ) 災害、救急に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

(ア) 開場時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に対し十分に案内すること。また、各業務に応じて、利用者等、職員からの連絡が必要な場合に

は、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。

- (イ) 開場時間外について、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。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

円山公園駐車場の管理業務の要求水準は以下のとおりである。なお、円山動物園駐車場の管理業務の要求水準については別紙5のとおりである。

ただし、カについては円山公園駐車場及び円山動物園駐車場に適用する。

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。

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

計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

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

◇要求水準

- (ア) 日常清掃：別紙2-1のとおり
- (イ) 計画清掃：別紙2-2のとおり
- (ウ) 廃棄物収集処理：別紙2-3のとおり

イ 警備業務

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

このため、指定管理者は、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行う。

- ・鍵の管理
- ・開場時及び閉場時の開錠、施錠
- ・出入管理
- ・施設の秩序維持
- ・管理棟の機械警備システム等の管理
- ・その他下記要求水準を達成するために必要な業務

なお、警備は夜間警備巡回(2回/日、深夜及び朝)とし、対象区域は円山公園駐車場施設及び敷地とする。

◇要求水準

- (ア) 警備計画には、次の内容を含むこと。
 - ・警備員の日常的な業務内容、スケジュール
 - ・緊急時の対応手順
- (イ) 警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令を遵守すること。

ウ 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

- (ア) 施設等が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 点検の結果、設備の部品、消耗品等の交換が必要となる場合には、速やかに交換すること。
- (ウ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。
- (エ) 業務の対象は消防設備点検（2回/年）と受電設備点検（1回/年）とする。

エ 修繕

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

◇要求水準

- (ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認すること。
- (イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告すること。
- (ウ) 修繕を行うにあたり第三者に対する委託に係る契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領（平成20年3月28日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、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、実施後速やかにその概要を札幌市に報告すること。
- (エ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。

オ 備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は別表1のとおりとする。これらの備品は、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行う。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と札幌市とは備付けの備品（別表1）について物品使用貸借契約を締結するものとし、備品受領書（様式1）を提出すること。

なお、備付けの備品（別表1）の購入及び廃棄は、札幌市において行うこととし、指定管理者が調達した備品の廃棄については、事前に札幌市と協議すること。

◇要求水準

- (ア) 備品は所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。

カ 事故の防止と安全管理

札幌市円山公園駐車場において、利用車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な活動を確保する。

◇要求水準

- (ア) 駐車場利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行うこと。
- (イ) 駐車場入口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止に努めること。
- (ウ) 場内での事故等が発生した場合には、利用者の案内、避難誘導、救護、警察・消防などの関係機関への通報等、事故に応じた初期対応を行うこと。
また、速やかに、札幌市に事故の状況、初期対応の結果、その他必要な事項を報告し、札幌市との協議の上必要な対応を取ること。

キ 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という点から、点検、害虫防除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行う。

◇要求水準

- (ア) 以下の状態を維持するため点検を行い、札幌市に適宜報告を行うことこと。
 - ・風、降雪等による倒木ないか。
 - ・下草の草丈は概ね 15 cm以内になっているか。
 - ・落ち葉が近隣に飛散していないか。
 - ・敷地内の側溝、排水柵等が落ち葉、ゴミ等で詰まらないこと。
 - ・薬剤を用いる場合には、人体、生態系及び施設・設備機器類に影響のない方法によること。
 - ・作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷がないこと。

ク 除雪業務

入園者の通行及び車両の走行に支障をきたすことのないよう、歩道、車路等の除雪を適切に行うこと。

◇要求水準

- (ア) 入口、出口及び西門付近においては、車路 10cm 以上の降雪時は除雪車で実施。
歩道 6 cm 以上の降雪時は除雪機及び人力で実施。その他は降雪状況により実施。
- (イ) トイレの除雪を適切に行うこと。

(3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害(以下「災害等」という。)及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ確か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。

なお、円山公園駐車場等は、指定緊急避難所に指定されていることから、「円山公園駐車場及び円山動物園駐車場管理運営業務協定書」とは別に、指定緊急避難所の運営に関する協定の締結にかかる協議を求めることがある。

◇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

- ・ 円山公園駐車場等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) 防災業務の実施に当たっては、次の基準及び観点に従うこと。
- ・ 円山公園駐車場等の利用者の安全を最優先に確保すること。
 - ・ 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。
 - ・ 開場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。
 - ・ 開場中を除く時間帯に災害等が発生した場合に、必要な連絡体制を取ることができ、損害及び被害の確認を行う体制を確立していること。
- (エ) 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。
- (オ) 消防法(昭和23年法律第186号)第8条に規定される防火管理者又は防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底すること。

3 施設の利用等に関する業務

- (1) 料金の徴収事務
- (2) 入場の制限その他施設の秩序維持に関する事務
- (3) 競技場受付等業務(札幌市円山動物園駐車場のみの業務)
競技場受付業務の要求水準は別紙5のとおりである。

4 管理業務等に付随する業務

上記管理業務等に付随する業務を行う。

(1) 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、速やかに業務の引継ぎを行う。また、新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを札幌市に提出する。

◇要求水準

- (ア) 引継ぎは、円山公園駐車場等の利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者及び札幌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。

(2) その他円山公園駐車場等の管理業務等に付随する一切の業務

ア 駐車券の取扱い

- (ア) 指定管理者は、札幌市から下記の駐車券の交付を受け、入庫時に利用者に発行する。利用料金は③については自動精算機により領収し、それ以外は駐車券発行時に料金所において領収する。

- ① 大型車駐車券

- ② 中型車駐車券
- ③ 普通車駐車券
- ④ 二輪車駐車券

※札幌市円山動物園駐車場については、自動精算機はないため、すべて駐車券発行時に領収する。

- (イ) 指定管理者は、駐車券の必要枚数を「駐車券払出要求書」(様式2)により、あらかじめ札幌市に請求し、交付を受けた駐車券を「円山公園等駐車券受払簿」(様式3-1及び3-2)に記載し確実に保管すること。

イ 収納金の取扱い

- (ア) (札幌市円山公園駐車場のみ) 指定管理者は、収納した料金を翌日(翌日が金融機関の休日のときは、その翌営業日)までに札幌市の指定する現金払込書により札幌市指定金融機関または収納代理金融機関に払い込むこと。
- (イ) 指定管理者は、札幌市が指定する「現金出納簿」(様式4)を備え、関係書類を添えて、その出納状況について毎月1回検査を受けること。
- (ウ) 指定管理者は、当日の収入及び駐車状況を札幌市の指定する「円山公園等駐車場日報」(様式5-1及び5-2)により毎日提出すること。
- (エ) 指定管理者は、札幌市の交付する収納事務受託者証を関係者の見やすいところに掲示すること。

ウ その他

管理等業務に伴う光熱水費の支払は、指定管理者において行うこと。

5 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場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。

なお、令和5年度中に行われる予定の改修工事・大規模修繕については、別紙のとおりである。改修・修繕計画が変更になった場合は別途協議する。

6 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、一般社団法人さっぽろ産業振興財団に助言及び支援を求めること。

別表1

貸与する備品

品名	規格	数量	備考
キーボックス	ライオン 40N231-15	1	第一駐車場
スチール書庫	ライオン No. 230N456-18	1	
ホワイトボード	ライオン H-13Tsy514-21	1	
事務机(一般用)	ウチダ 590-5517	1	
事務机(平机)	ウチダ 590-1117	1	
耐火金庫	ライオン No. 701-S	1	
手提げ金庫	ライオン No. 83	1	
テーブル・椅子	ライオン LT-400S・LC432F	1	
ホームタンク	90ℓ	1	
電気ストーブ	日立 VF-124	1	
扇風機	日立 NH-302	1	
更衣ロッカー	トヨタ TSG-42 ベージュ4連2号	1	
アルミ兼用脚立	RA-18	1	
ダストカート	コンドル Y-大	1	
インスタントカメラ	ポラロイド ジョイカムデート	1	
消火器	YNK-6 強化液中性	1	
係用椅子(一般用)	不明	2	
矢印板(パイプ型)	不明	5	
矢印板(アルミ折型)	不明	5	

札幌市円山公園駐車場及び札幌市円山動物園駐車場管理運営業務

業務毎の届出・記録・報告事項一覧

- ・項目欄の記号は、「第4 業務の内容と要求水準」の各項目に対応している。
- ・業務の全体に関する報告書類については、仕様書「[第4-1-\(10\)-ウ](#)」によること。
- ・「概要等」欄の記載事項は、各記録・報告事項に含まれる必要のある内容を示す。指定管理者がその他の内容を含んでも差し支えない。
- ・区分欄の「届出」は届出の必要があるもの、「報告」は毎月、毎年の業務終了後に報告・提出するもの、「記録」については、適宜記録し、札幌市が求める場合には閲覧できるよう、保管・整備されている必要があるものを示す。なお、届出、報告の時期等については備考欄を参照すること。
- ・記録の作成については、業務実施方法と併せて合理化・集約等しても差し支えない。ただし、概要欄に記載する内容は必ず記録されること。
- ・これらのほか、業務内容に応じて関係条例等に基づく届出が必要な場合があるので留意すること。
- ・なお、届出、報告された文書等については、札幌市情報公開条例に従い公開されることがある。

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
1 統括管理業務						
(1) 管理運営業務の基本方針						
	基本方針	—	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
(2) 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1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			○	
(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進						
ケ	省エネルギーに係る業務計画		○			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運用マニュアル 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運用マニュアル 様式4		○		毎年5月31日までに報告
(4) 管理運営組織の確立						
ア	統括責任者	—	○			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1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 職員のシフト変更	○			採用方法、採用時期、職種、必要な資格、勤務シフト等について区分変更した場合変更後1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、			○	職員の所属部署毎に記録

		賃金、その他職員の勤務状況の記録				
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月毎、部署毎に集計して作成
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
(5) 管理水準の維持向上に向けた取組						
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果			○	
(6) 第三者に対する委託業務等の管理						
ア	第三者に対する委託業務一覧表	第三者に対する委託業務の業務名、発注日、契約日、受託事業者名、契約額、見積書を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、その他第三者に対する委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること
ウ	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、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、必要な措置を講ずること また、その対応記録を作成すること
(7) 札幌市及び関係機関との連絡調整等						
ア	協議会の記録	協議会の結果概要(日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他)			○	報告後4週間施設において掲示すること
(8) 財務						
ア	予算実行計画書	札幌市に提出した収支計画及び事業計画に対応する月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	—	○			

項目	事項	概要等	区分			事項
			届出	報告	記録	
(9) 苦情対応						
	苦情への対応手続		○			策定、変更した場合1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。
(10) 記録・モニタリング・報告・評価						
イ	・業務、財務のセルフチェック ・改善計画書の提出	・業務及び財務のセルフチェックの実施とその記録作成及び結果報告。 ・セルフチェックの結果、改善が必要な項目について、改善計画書を提出。	○	○	○	改善計画書を提出した項目については、一定期間後に再度セルフチェックを行いその結果についても報告すること
2 施設・設備等の維持管理に関する業務						
(2) 施設、設備等の維持に関する管理						
ア	清掃日報	・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			○	第三者に対する委託 により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴 と併せて保管)することも可 産業廃棄物を処理する場合、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること
	計画清掃の計画		○			
	計画清掃記録	計画清掃を実施した日時、作業内容、作業への従事者、作業の結果に関する特記事項等			○	第三者に対する委託 により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴 と併せて保管)することも可
イ	警備計画		○			
	警備日報	・毎日の業務における業務概要 ・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

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
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 		○	○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可
	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 ※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 			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録(第三者に対する委託業務履歴と併せて保管)することも可 使用した設計図、完成図等については札幌市に提出
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)		○	○	
カ	駐車場管理日報	時間別駐車場利用台数			○	
	駐車場管理月報	日報の月別集約結果		○		
キ	外構緑地管理日報	作業日時、作業者、作業の概要、その他特記事項		○		同上
(3) 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		○	○	毎年度の報告に含めて報告

1 日常清掃の要求水準

(1) 定期清掃

ア 札幌市円山公園駐車場の開場日に定期的に清掃等を行い、表 1 の状態が維持されること。

イ 開場前には、トイレ、車路、駐車場の定期清掃業務は完了していること。

(2) 対応清掃

ア 札幌市円山公園駐車場の開場時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、清掃等を行うこと。

イ 業務の水準は、表 1 とする。

(3) 共通

トイレの清掃時には、消耗品の交換を行うこと。

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、ガム等がなく、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、シミ等がないこと。 ・備品等の移動に伴うキズ等がないこと。 ・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。 	トイレ 管理棟
壁、天井	<ul style="list-style-type: none"> ・埃、チリ、糸くず、落書き、クモの巣などがいない状態であること。 ・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。 	トイレ 管理棟
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、汚れなどがいない状態であること。 ・ドア枠や、レール等がきれいで、ゴミがなく、チリ、砂、テープの跡やシミなどがいない状態であること。 	トイレ 管理棟
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。 	トイレ 管理棟
舗装面	<ul style="list-style-type: none"> ・石、ゴミ等がなく、車の通行に支障がないこと。 ・油、水等が落ちていないこと。 	車路 駐車場
駐車場壁	<ul style="list-style-type: none"> ・埃、落書き、クモの巣などがいない状態であること。 	駐車場

2 定期清掃の要求水準

ア トラフ清掃を行うこと。側溝 2 回/年、柵 1 回/月その他状況に応じて実施

3 廃棄物収集処理の要求水準

ア 札幌市円山公園駐車場の廃棄物により、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 2 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 2

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、ねずみや病害虫の発生がないこと。	個人情報保護条例第 11 条

警備業務の標準（円山公園駐車場）

1 施設内の秩序維持

ア 場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、札幌市円山公園駐車場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。
- ・節電の観点から不要な電灯は消灯すること。

イ 急病、事故、災害発生時、トイレ非常呼出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、速やかに現場に急行すること。

2 開場、閉場及び出入りの管理

ア 出入口が開錠、施錠され、これらについて確認が行われていること。

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

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

また、事業等の必要性に応じて、利用者及び職員の入出場が確保されること。

施錠時間帯の入出場者、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を明確化し、徹底すること。

保守点検業務の標準（円山公園駐車場）

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 消耗品及び消耗部品の交換
- イ 軽微な機器の調整
- ウ 補修ほか

2 業務の標準

下表に記載する内容を標準とすること。

〔例：施設規模・用途、設備等の状況に応じて記載〕

表 1

階	場所等	名称	主な業務内容	備考
-	エレベーター 防火設備	建築基準法 定期点検	建築基準法第 12 条に基づく定期点検を行う。 (設備点検：年 1 回)	
-	-	消防設備点 検	消防法第 17 条 3 の 3 に基づく定期点検を行う。 (機器点検：6 か月に 1 回、総合点検：1 年に 1 回)	
-	-	自家用電気 工作物点検	電気事業法第 42 条に基づく保安規定を遵守し点検 を行う。 (月次点検、年次点検)	

札幌市円山動物園駐車場における管理業務の標準

1 業務概要

- (1) 駐車場の日常管理業務
- (2) 駐車場として使用する場合の場内整理及び利用料金の徴収等の管理業務（以下「駐車場業務」という。）
- (3) 競技場として使用する場合の申込受付、対応業務及び使用料の徴収等の管理業務（以下「競技場業務」という。）

2 業務内容

- (1) 駐車場の日常管理業務

ア 点検（見回り）

駐車場を安全に使用できるように、下記の点検を実施すること。

4月1日～11月30日	1日2回
12月1日～12月28日、1月4日～3月31日	1日1回

- (ア) グランド及び芝の状態確認及び報告。
- (イ) 競技場内の備品の破損及び不良箇所の発見及び報告。
- (ウ) 外構緑地等の危険箇所の確認及び報告。
- (エ) 空缶及び紙等のごみ拾い。
- (オ) 拾得物の発見。
- (カ) 積雪の状況確認。
- (キ) 火災等の事故発見及び初期措置。
- (ク) 不審者及び不審物等の確認及び迷惑行為の制止。

イ 備品管理

駐車場内にある備品（サッカーゴール、サッカーゴールネット、ベンチ椅子（背あり・背なし）、トンボ）を適切に管理すること。

ウ 施設維持管理

- (ア) 供用期間開始前及び供用期間終了後
 - ・場内の周囲5か所にネットを張り、「立入禁止」等の看板を立てること。
 - ・散水栓を開栓し、開放期間終了後に閉栓すること。
 - ・開放期間開始前にトンボを円山動物園から運び、終了後は戻すこと。
 - ・冬期間に備え、サッカーゴールの解体、水道及びベンチに覆いをすること。
- (イ) 供用期間中
 - ・1日に1回は、簡単なグラウンドの整備（トンボ掛け等）を実施すること。
 - ・グラウンド横の砂を管理し、グラウンド整備に使用すること。
 - ・場内にハチの巣が見つかった場合は、札幌市に報告すること。

エ 拾得物の管理

拾得物を発見した場合は、翌日までに札幌市に引き渡すこと。

オ その他

- (ア) 点検（見回り）以外についても、管理業務を怠らず、札幌市から指示があった場合または通報等があった場合は、駐車場に出向き対応に当たること。
- (イ) 業務遂行に当たっては、札幌市と連携を密にし、事故等の問題が発生した場合には、必ず札幌市に報告すること。

(2) 駐車場業務

ア 業務従事日、配置人員及び基本時間

- (ア) 駐車場業務を円滑に遂行するために適切な人員数を配置し、業務に支障が生じないようにすること。
- (イ) 休憩でポストを空けることは認めるが、人員不足にならないよう努めること。
- (ウ) 指定管理者は、配置されている従事者に携帯無線機等を配備し、連絡指示を確実に行うこと。
- (エ) 指定管理者は、札幌市との業務連絡が通じる携帯電話等を用意し、札幌市からの連絡については、業務時間中は確実に応答できる体制をとること。

イ 区画表示について

業務従事日の前日にロープ等で区画表示（約 220 台）を設置し、終了後撤去すること。

ウ 場内整理業務

業務従事日に警備員を配置し、別紙図面のとおり車両入場後の誘導及び場内の案内等を行うこと。

(ア) 従事者の基本的な配置

基本的な配置場所は別紙図面を参照のこと。ただし、配置数及び配置場所を変更する場合は事前に札幌市の承認を得ること。

ポスト名	位置	役割
ポスト 1	入口付近	入場してきた車を料金徴収場所に誘導する。
ポスト 2	出口付近	入場車及び退場車の誘導
ポスト 3	適宜	場内誘導
ポスト 4	適宜	場内誘導
ポスト 5	適宜	場内誘導

- (イ) 従事者は、警備業法の警備員教育を受講した者と同等程度の者を 2 名配置し、そのうち 1 名は、交通誘導警備業務検定 2 級（または 1 級）に合格した警備員を配置するよう努めること。
- (ウ) 指定管理者は、混雑等によりポスト位置の変更が必要になった場合は札幌市に報告

し、その指示に従うものとする。また、札幌市から混雑状況等について報告を求められたときは、速やかに回答できるよう常に状況を把握すること。

- (エ) 指定管理者は、警備実施ごとに警備報告書（様式6）を札幌市に提出し、業務中事故等が発生したときは、必要な措置を行うとともに速やかに札幌市に報告し、その指示に従うこと。
- (オ) ゴールデンウィーク期間は、円山動物園周辺道路に円山公園第1及び第2駐車場に誘導する警備員を札幌市で配置するので、その指示に従い連携を図ること。

エ 利用料金徴収業務

業務従事日に従事者を配置し、駐車場として使用する者から利用料金を徴収する。

(ア) 基本的な役割・配置

配置場所は別紙図面を参照のこと。

ポスト名	位置	役割
ポスト6	使用料徴収場所	使用料徴収業務

(3) 競技場業務

下記の期間、競技場業務として使用を希望する者の利用案内、申込受付、苦情や問い合わせの一時対応等を行うこと。

期間	4月29日から10月31日	
時間	4月29日～9月30日	9:00～19:00
	10月1日～10月15日	9:00～18:00
	10月16日～10月31日	9:00～16:00
用途	軟式野球・ソフトボール・サッカー・陸上競技・運動会・ゲートボール	

ア 申込受付業務

競技場として使用を希望する者からの申込みを受け付けること。

- (ア) 受付方法はメール、FAX及び来所（円山公園第1駐車場小屋）とし、必ず書面（「円山動物園駐車場専用使用（抽選）申込書（様式7）」）で受け付けること。
- (イ) 初回申込者には、申込前に必ず現地を案内した上で申込みをさせること。
- (ウ) 毎月10日締で翌月分を受け付けること。
- (エ) 10日締で、翌月の使用団体を決定し、申込みが重なった場合は抽選を行うこと。
- (オ) 毎月11日から15日までの間に結果をFAX又は電話で連絡すること。
- (カ) 11日以降に翌月の申込があった場合は、先着順で対応すること。
- (キ) 時間変更及びキャンセルについても書面で受け付けること。

イ 使用日の対応等

- (ア) 使用日については、各団体の使用時間の開始時間30分前から終了時間30分後までは、いつでも連絡及び対応が取れるようにし、緊急時等には、速やかに駐車場に出向くことができるよう人員を配置すること。
- (イ) 天候の影響で、競技場として使用できないことが判明した場合は、使用開始時間の約2時間前には、代表者に連絡すること（連絡時間は柔軟に対応すること）。

- (ウ) 利用料金を徴収すること。
- (エ) サッカーゴールを使用する者には、サッカーゴールに取り付けてある鍵を渡し、使用後に返却してもらうこと。
- (オ) 使用者が競技場近隣に路上駐車をしていることが判明した場合には、速やかに移動させること。

ウ その他

- (ア) 使用者及び市民等から要望、苦情等があった場合は、適切に対応し、その結果を札幌市に報告すること。
- (イ) 指定管理者は、業務を処理するに当たって、知りえた個人情報を他に漏らしてはならない。

3 日常点検及び使用状況の報告

駐車場の日常点検・見回り（2-（1）-ア）及び競技場の利用状況については、実施日の翌日までに札幌市に報告を行う。（様式8）

4 利用料金の徴収、収納及び払込について

（1）利用料金の徴収

ア 料金

- (ア) 駐車場として使用する場合 普通車 1 両 1 回につき 700 円
- (イ) 競技場として使用する場合 1 時間につき 1,200 円

イ 上記アの料金は、前納制とする。

ウ 駐車券は指定管理者が用意すること。

エ つり銭は不足しないよう指定管理者が用意すること。

オ 競技場として使用する場合の利用料金については、必ず領収書（様式は任意）を発行すること。

カ 駐車場として使用する場合の利用料金については、原則駐車券をもって領収書とする。

（2）収納金の管理及び払込

ア 収納金は施錠可能な金庫に保管すること。

イ 指定管理者は自ら用意した現金出納帳に記載するとともに、円山動物園駐車場収納日報（様式2）とともに収納した利用料金を翌日までに札幌市に報告し、その出納状況について検査を受けること。

ウ 利用料金を金融機関等に払い込む際は、事故が起きないように細心の注意を払うこと。

エ 指定管理者から指示があった場合は、現金出納簿を提出し、検査を受けること。

5 業務に係る注意事項

- （1）指定管理者の開設するホームページに駐車場の管理等を受託していること及び競技場として使用する際の受付方法等を掲載すること。
- （2）この仕様に定めがない事項については、札幌市と協議の上決定すること。