

**札幌市青少年山の家
管理業務等仕様書**

第1	青少年山の家について	1
1	青少年山を家の位置づけと設置目的、目指す成果	1
2	山の家管理運営上の課題、基本的方向性	1
	(1) 山の家管理運営上の課題	1
	(2) 山の家管理運営の基本的方向性	1
3	山を家の機能	2
	(1) 自然体験の場としての機能	2
	(2) 自然環境における集団生活の場としての機能	2
	(3) 野外活動研修の場としての機能	2
第2	施設の管理業務等に関する基本的方針	3
第3	管理物件及び管理の基準	3
1	管理物件	3
2	管理の基準	3
	(1) 山を家の利用時間及び休館日	3
	(2) 山を家の使用の承認について	3
	(3) 利用の制限に関する事項	3
	(4) 札幌市個人情報保護条例の適用について	4
	(5) 札幌市情報公開条例の適用について	4
	(6) 札幌市行政手続条例の適用について	4
	(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について	4
	(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について	4
	(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について	5
	(10) その他	5
第4	業務の内容と要求水準	5
1	統括管理業務	5
	(1) 管理運営業務の基本方針	6
	(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	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	8
	(7) 委員会及び関係機関との連絡調整等	9
	(8) 財務	10
	(9) 苦情対応	11
	(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	14
	(1) 総括的事項	14
	(2) 施設、設備等の維持に関する管理	15
	(3) 防災業務	17
3	事業の計画及び実施に関する業務	18

(1) 青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務	18
(2) 青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する業務	19
(3) 青少年の集団生活・野外活動等の調査研究に関する業務	19
(4) その他山の家の設置目的を達成するために必要な業務	19
4 施設の利用等に関する業務	20
(1) 予約受付・窓口業務	20
(2) 使用承認等に関する業務	20
(3) 利用料金等に関する業務	21
(4) 利用の促進、利用率の向上に関する取組	22
5 管理業務に付随する業務	23
(1) 広報業務	23
(2) 引継ぎ業務	23
(3) その他山の家の管理業務に付随する一切の業務	24
第5 その他	24
1 自主事業の実施について	24
(1) 一般的留意事項	24
(2) 自主事業の内容	24
(3) 承認要件	24
(4) 自主事業に関する経理	24
(5) 承認の取消について	25
(6) 目的外使用許可について	25
2 改修工事・大規模修繕について	25
3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について	25
別紙1	26
山の家管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧	26
別紙2	31
1 日常清掃の要求水準	31
(1) 定期清掃	31
(2) 対応清掃	31
2 計画清掃の要求水準	34
3 廃棄物収集処理の要求水準	35
別紙3	36
警備業務の標準	36
1 施設内の秩序維持	36
2 開館、閉館及び出入りの管理	36
別紙4	37
保守点検業務の標準	37
1 業務の項目	37
2 業務の標準	37

第1 青少年山の家について

1 青少年山を家の位置づけと設置目的、目指す成果

札幌市では、青少年をはじめ多くの市民が自然を生かした野外活動を体験できるよう、拠点となる野外教育施設を設置している。

青少年山の家（以下「山の家」という。）は、「国営滝野すずらん丘陵公園等の自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外活動その他の活動を通じた青少年の健全な育成を図ること」を目的として平成元年に設置された。この目的を達成するため、山を家の管理運営を通じては、以下の成果を上げることを目指している。

- (1) 自然とふれあい、自然に親しむ心や敬う心を養うとともに、日常生活とは異なる多様な体験活動を通じて、自ら課題を見つけ、考え、主体的に判断し、問題解決に向かう姿勢を養う。
- (2) 集団生活を通じて、お互いの個性や多様性を認め合う寛容さや相互の信頼感を培い、人間関係を深めていくことで豊かな人間性や社会性を育む。
- (3) 自然との関わりを重視した各種の学習機会を提供し、学校教育及び社会教育に寄与する。

2 山の家管理運営上の課題、基本的方向性

山の家は、国営滝野すずらん丘陵公園（以下「公園」という。）内に設置されていることや、主な利用が札幌市内の小学校の宿泊学習であることなどの状況から、現状では、下記(1)のとおり管理運営上の課題がある。

このため、指定期間における山を家の管理運営は、下記(2)に記載する項目に沿って行うものとする。

(1) 山の家管理運営上の課題

- ア 札幌市内の小学校の宿泊学習利用に主眼を置いた教育性の高い施設の運営を行うとともに、学校や他団体にとって魅力的なプログラムを提供可能とする調査・研究が必要である。
- イ 利用者のニーズや時代の要請に対応した事業を充実するとともに、地域団体、関係機関等へ積極的にPRし、11、12月など相対的に利用者数の少ない時期（以下「閑散期」という。）の利用促進を行うことが必要である。
- ウ 山の家が公園内に設置されているため、公園内フィールドを使用する場合等、施設の運営を円滑に行うためには、公園管理者との調整・協議が必要となる。

(2) 山の家管理運営の基本的方向性

- ア 札幌市の野外教育施設として、生涯学習の観点から野外教育の普及と啓発を行う。
- イ 利用者が目的を十分に達成し、安全で充実した活動ができるよう、事前及び活動中の助言・指導を行う。
- ウ 札幌市教育委員会（以下「委員会」という。）と十分な調整を行い、学校等の教育機関、地域団体その他関係機関等と連携し利用促進を図る。
- エ 青少年の健全な育成を図る観点から、恵まれた自然環境にある立地条件を生かし、

魅力ある野外教育プログラムの提供を行う。

オ 公園管理者との密接な連絡調整により、事故防止に努め、利用者の安全管理に万全を期すこと。

3 山の家の機能

山の家は、設置目的の達成に向け、以下の機能を有している。

(1) 自然体験の場としての機能

恵まれた自然環境を活用し、自然とふれあい、日常生活とは異なる活動を行う自然体験の場としての機能。

(2) 自然環境における集団生活の場としての機能

集団生活の中でプログラムを展開し、共同生活の楽しさ、厳しさを直接体験することを通じ、豊かな感性や知的好奇心、健やかな身体を育む集団生活の場としての機能。

(3) 野外活動研修の場としての機能

野外活動に関する各種研修会や指導者養成講座を行うほか、野外活動に関する調査・研究や情報の提供を行う野外活動研修の場としての機能。

第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

山の家の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと。
- (2) 第1に挙げた施設の設置目的等に資するよう適切な管理運営を行うこと。
- (3) 札幌市生涯学習推進構想、札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針を踏まえた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

別表1のとおり

2 管理の基準

(1) 山の家の利用時間及び休館日

利用時間	宿泊利用	午前10時から翌日午前10時まで、又は 午後1時から翌日午後1時まで
	日帰り利用	午前9時から午後5時まで
休館日		12月29日から翌年1月3日まで

※なお、施設の保守点検、修繕等やむを得ない事情により、札幌市教育委員会（以下「委員会」という。）が特に必要があると認めるときは、臨時にこれを変更し、又は休館日を設定することができる。この場合、委員会に事前に連絡し承認を得ること。

(2) 山の家の使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市青少年山の家条例（平成元年条例第19号。以下「条例」という。）、札幌市青少年山の家条例施行規則（平成元年教育委員会規則第11号。以下「規則」という。）及び札幌市青少年山の家使用承認等事務取扱要領（平成17年教育長決裁）に定めるところにより行うこと。

(3) 利用の制限に関する事項

- ア 条例第8条各号のいずれかに該当すると認められた場合は、利用を拒むことができる。
- イ 条例第9条各号のいずれかに該当すると認められた場合は、使用承認の条件を変更し、使用の停止を命じ、又は使用の承認を取り消すことができる。
- ウ 条例第9条の2各号のいずれかに該当すると認められた場合は、山の家からの退館を命

じることができる。

(4) 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、委員会と締結する協定において、委員会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）。

(5) 札幌市情報公開条例の適用について

指定管理者には、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）第22条の2の規定により、情報公開の努力義務が課せられるほか、委員会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、情報公開に係る事務処理については、「札幌市指定管理者情報公開要綱」（平成15年12月15日助役決裁）及び「札幌市出資団体等情報公開要綱」（平成12年3月30日市長決裁）に定めるところにより行うこと。

(6) 札幌市行政手続条例の適用について

ア 指定管理者は札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第2条第4号の「行政庁」に該当するため、使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。

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

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、委員会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、札幌市教育委員会聴聞等に関する規則（平成6年教育委員会規則第8号）に準じた内容の聴聞規則等を定め、委員会に届け出ること。

(7) 札幌市オンブズマン条例の適用について

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

(8) 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について

指定管理者は札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号。以下「暴排条例」という。）第6条の「事業者」、第7条第2項の「公共事業等に係る契約の相手方」にあたることから、条例の基本理念にのっとり、暴力団を利することとならないよう、暴力団の排除に自ら積極的に取り組むとともに、札幌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（平成3年法律第77号）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、委員会に相談し、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、直ちに委員会に報告し、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、委員会に相談し、その指示に従うこと。

(9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。））における「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。

(10) 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

山の家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、委員会との協議のうえ、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。

(1) **管理運営業務の基本方針**

山の家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 山の家の管理運営に関して、第1で挙げた施設の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。

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

(2) **平等利用の確保**

山の家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
- ・ 山の家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に記載した山の家の設置目的、位置づけを参照すること。

(3) **地球温暖化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に関する法律(昭和54年法律第49号。以下「省エネ法」という。)を遵守し、山の家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 リースなどにより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 管理業務等に係る用品等は、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、委員会に提出するほか、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

山の家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、山の家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、委員会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、本業務に関する委員会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。

また、統括責任者は青少年健全育成に加え、学校教育及び社会教育に精通していること。

(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

山の家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)に示す賃金の最低額を下回らないこと。ただし、北海道の最低賃金額がこれを上回る場合には、当該金額を最低額とする。

◇要求水準

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

(イ) 野外教育等に関する専門的な知識を有し、指導助言ができる職員（以下「野外教育専門員」という。）を複数名配置すること。

(ウ) 団体生活や自然体験、野外活動等の指導を行うにふさわしい資格、経験を有する職員を複数名配置することが望ましい。

[例示]資格等：自然体験活動指導者、キャンプインストラクター、レクリエーションインストラクター 等

経験等：社会教育関係団体や社会教育施設における指導経験や勤務経験

(エ) 宿泊利用者のある場合は、宿直員（職員）を最低1名配置すること。

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。)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

山の家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、その他山の家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。

(イ) 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。

(ウ) 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

(5) 管理水準の維持向上に向けた取組

山の家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、その他山の家の管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

◇要求水準

(ア) 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。

(イ) 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

(6) 第三者に対する委託業務等の管理

ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

募集要項5-(10)-ウに示す第三者に対する委託の実施にあたり、適正を確保する。

◇要求水準

(ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という。)が、委託した業務の履行にあたり山の家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) 受託者との契約にあたり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行なわれるよう、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、山の家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、経緯等について委員会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

第3-2-(8)-イに定める対応を行うこと。

(7) 委員会及び関係機関との連絡調整等

ア 委員会等との連絡調整

委員会、指定管理者、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する札幌市青少年山の家運営協議会（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カ月に1回程度開催すること。
- (イ) 協議会の運営は指定管理者が行うこと。また、協議会では以下の項目について協議等を行うこと。

〈協議等の項目〉

- ・本業務の報告と山の家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、山の家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委員会に確認すること。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

- (ア) 指定期間開始後4週間以内に、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、当該内容について委員会に確認すること。
- (イ) 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を適宜行うこと。

ウ 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、「札幌市青少年山の家指定管理者 △△△△」と表示すること。

(8) 財務

ア 資金管理

山の家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委員会の承認を得て施設において実施する事業等(以下「自主事業等」という。)に関する資金を適切に管理する。

◇要求水準

- (ア) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。また、管理費用等もその種類ごとに区分し管理すること。
- (イ) 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座及び帳簿により管理すること。
- (ウ) 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。
- (エ) 自主事業等の経費の管理については、第5-1-(4)に従うこと。

イ 現金等の適正な取扱

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

◇要求水準

- (ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。
なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。
 - ・現金の取扱に関する管理体制
 - ・現金の取扱事務の運用手続
 - ・現金の保管方法
 - ・銀行口座の管理方法
 - ・金券類の管理等の適切な取扱い
 - ・以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式
- (イ) 現金等取扱規定においては、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用すること。

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

(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、その結果を委員会に報告する。

◇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、月次報告の際にまとめて委員会に報告すること。
 - b 指定管理者のみでは対応が難しいもの、委員会の判断を要するものについては、速やかに委員会に相談し、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、速やかに委員会に報告すること。
- (オ) なお、委員会は、委員会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、委員会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、又は指定が取消された場合は、委員会の指示に従い、委員会又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2、3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、及び委員会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、山の家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

(ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。

a 利用者満足度の測定等

- ・利用者アンケート調査を行い、施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握する。誹謗中傷を除き、寄せられた意見等には誠実に回答し、必要に応じて施設内で掲示すること。
- ・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、山の家の利用による総合的な満足度、第1で挙げた山の家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・整理後速やかに委員会に文書及び電子データにより報告するとともに、施設内での掲示により利用者にも周知すること。
- ・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。（※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。）

<調査回収率>

利用団体全体の50%以上から回答が得られるよう努めること。

<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、委員会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回程度委員会が示すチェックリスト（現行のリストは別紙5参照（※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委員会に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、報告後1か月以内に再度確認し、委員会に報告すること。

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、委員会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%
 - ・山の家提供プログラムに対する満足度：80%
 - ・山の家利用のしやすさに対する満足度：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1に示す報告書類、その他委員会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（山の家の利用状況、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）
- ・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又はこれらに相当する書類）
- ・山の家利用に係る各種統計書類

(イ) 毎月終了後に提出する報告書類

- ・当該月の管理業務等の実施状況報告書（様式任意）
山の家の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況及び販売提供記録等について、翌月15日までに提出すること。

(ウ) その他

- ・指定期間初年度においては、5月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出すること。

エ 委員会の検査・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委員会の検査・確認・要請等に誠実に対応すること。

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、委員会は、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、委員会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) 委員会は、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、委員会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委員会に報告する。

◇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) 委員会は、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。委員会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、委員会は、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

- (ア) 各業務に関して、山の家利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されること。
- (イ) 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内すること。
- (ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。
- (エ) 拾得物の取扱を適正に行うこと。
- (オ) 災害、救急に係る対応を適切に行うこと。

イ 連絡体制の確保

各業務に関する連絡体制を確保する。

◇要求水準

- (ア) 開館時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に対し十分に案

内すること。また、各業務に応じて、利用者等、職員からの連絡が必要な場合には、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。

(イ) 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委員会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に加入すること。

(ア) 施設賠償責任保険

- a 対象 : 山の家建物内、管理区域及び野牛山登山遊歩道における施設の欠落や管理瑕疵に起因する維持管理期間中の法律上の損害賠償責任
- b 対人補償 : 1事故 1名につき5千万円
1事故につき5億円
- c 対物補償 : 1千万円
- d 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。)及び委員会とし、交差責任担保特約を付けること。

(イ) 動産保険

- a 対象 : 保管・輸送中の現金補償
- b 補償 : 1千万円

(ウ) 自動車総合保険

- a 対象 : 施設管理車両の事故等に起因する維持管理期間中の法律上の補償
- b 対人及び対物賠償 : 無制限
- c 人身傷害 : 1事故 1名につき5千万円
- d 搭乗者傷害 : 1事故 1名につき1千万円

(エ) 損害賠償責任保険

- a 対象 : 給食に起因する食中毒等の事故補償等
- b 補償 : 1事故につき5千万円
- c 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。)及び委員会とし、交差責任担保特約を付けること。

◇要求水準

保険加入期間は、指定管理者の指定期間とすること。

(2) 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2～4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

- (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
- ・ 開館時及び閉館時の開場、施錠及びシャッターの開閉
- ・ 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

なお、業務の時間帯と時間帯毎の業務内容は以下のとおりとし、対象区域は山の家施設及び敷地とする。

〈警備業務の時間帯〉

時間帯	区分
17時00分～翌日 9 時00分	常駐警備（夜間警備業務）
9 時00分～翌日 9 時00分	施設休館日の警備

◇要求水準

- (ア) 警備計画には、次の内容を含むこと。
 - ・ 警備員の配置及び配置毎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) 山の家利用者に不快感・威圧感を与えないこと。
- (エ) 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

- (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

て、遅滞なく委員会に報告すること。

- (ウ) 修繕を行うにあたり第三者に対する委託にかか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、事前に委員会の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後7日以内にその概要を委員会に報告すること。
- (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

委員会が備え付ける備品（事務機器を含む。）は別表2のとおりとし、指定管理者が調達して委員会に帰属させる備品は別表3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、指定管理者と委員会とは備付けの備品（別表2）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2）の購入及び廃棄は、委員会において行うこととし、指定管理者が調達した備品（別表3）の廃棄については、事前に委員会と協議すること。

◇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。
- (ウ) 別表2、3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。

カ 除雪

降雪期には、山の家建物及び周辺の管理区域について、必要に応じて除雪を行い利用者の円滑な活動を確保する。

◇要求水準

- (ア) 利用予約状況を確認し、活動場所や活動内容を把握した上で事前に除雪を行い、円滑な活動を可能な状態しておくこと。
- (イ) 除雪の実施に当たっては、事故防止に十分注意し、安全を確保すること。

(3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害（以下「災害等」という。）及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、委員会と協議の上、防災計画を定めるとともに、日ごろから訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図る。

なお、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、災害等が発生した場合には、事実上避難者が集まることがある。その際は、施設の安全を確認した上で一時的に避難者を収容するとともに、区災害対策本部に連絡し指示を受けること。また、事後的に、指定避難所として指定され、避難所運営の支援など通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることから、避難者の安全管理等の運営の対応については、「札幌市避難所運営マニュアル」にて、確認すること。

◇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、発生状況、その他必要な事項について、直ちに札幌市及び委員会に報告すること。
- (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
 - ・山の家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。
- ・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。
- (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ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底すること。

3 事業の計画及び実施に関する業務

山を家の設置目的を達成するための事業を企画・立案し、実施する。

(1) 青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務

山を家の設置目的である「国営滝野すずらん丘陵公園等の自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外活動その他の活動を通じた青少年の健全な育成を図ること」の実現に向け、青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務を行う。

◇要求水準

- (ア) 施設及び公園内のフィールドを利用した魅力ある野外活動プログラムの開発及び利用者への提供を行うこと。
- (イ) 利用者との事前協議により、活動場所、施設利用内容、活動プログラム等に関する相談を受け、綿密な調整を行うこと。また、利用者の活動中には、職員は積極的に野外活動等の指導助言及び支援を行うこと。
- (ウ) 活動物品の管理・保守点検を適切に行い、利用者への貸出を行うこと。
- (エ) 参考図書、資料及び視聴覚教材等の整理を行い、利用者が閲覧できるようにすること。

- (ハ) 利用者の健康に関する指導助言を行うこと。
- (ホ) 利用者の安全な園内利用を確保するため、公園管理者との調整を行うこと。

(2) **青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する業務**

山の家の設置目的を達成し、山の家の機能を十分に発揮するため、青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する各種事業を行う。

◇要求水準

- (ア) 効果的な広報体制や誘致活動、事業の多様な展開を通じて利用者誘致の一層の促進を図ること。特に閑散期の利用促進に努め、民間企業の社員研修や大学ゼミ・サークルなど広く利用者の開拓を行うこと。
- (イ) 青少年を対象としたキャンプ事業や自然観察ハイキング等公園内外の自然環境を活用した教育効果の高い事業を展開し、自然体験活動の機会を提供すること。なお、事業の展開にあたっては、環境教育やE S D（持続可能な開発のための教育）の視点にも配慮すること。
- (ウ) プログラムの企画、事業内容の策定にあたっては、教育課程で定める「総合的な学習の時間」等において、参考となり得る魅力的なものとなるよう、委員会や教育機関、関係団体と連携し調査・研究に努めること。
- (エ) 札幌市のこれまでの取組を踏まえ、委員会や関係団体等と連携し、事業を実施すること。
- (オ) 市民との連携協働に基づく施設の運営及び市民のボランティア活動支援を推進するため、野外活動のボランティア指導者養成に係る研修会の実施及び修了者のボランティア登録、山の家利用者の活動や主催事業における指導機会の提供を通じた活動支援等により、野外活動指導者の養成事業を行うこと。
- (カ) 事業の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。
- (キ) 学校等の教育機関、地域団体その他関係機関等との連携促進を図ること。
- (ク) 事業の成果や教育効果の評価研究結果を取りまとめて、市民や教育機関に広く周知すること。

(3) **青少年の集団生活・野外活動等の調査研究に関する業務**

山の家の設置目的である「国営滝野すずらん丘陵公園等の自然環境の中における宿泊を伴う集団生活、野外活動その他の活動を通じた青少年の健全な育成を図ること」の実現に向け、青少年の集団生活・野外活動等の調査研究に関する業務を行う。

◇要求水準

- (ア) 青少年の集団生活・野外活動等に関する資料及び情報の収集・整理を行い、利用者への提供を行うこと。
- (イ) 山の家利用者の利用動向の把握及び分析を行い、利用者のニーズを調査すること。
- (ウ) 国内の他の類似施設の動向を注視して、継続的に青少年の野外活動等の調査・研究を行うこと。

(4) **その他山の家の設置目的を達成するために必要な業務**

次に掲げる業務については、必要に応じて随時利用者に提供することとし、実費相当額の対価を利用者から徴収することができる。指定管理者は利用者から徴収する金額を定めたとき若しくは変更したときは、委員会に届け出ること。

- (ア) 給食業務

- (イ) 野外炊飯用の束薪・炭及びキャンプファイア用井桁薪の提供業務
- (ロ) シーツ・枕カバーの貸出・回収及びクリーニング業務

◇要求水準

- ・実費相当額の設定に当たっては、本市内の他の類似施設等の料金設定を参考とし、利用者が利用しやすい料金設定となるように配慮すること。

4 施設の利用等に関する業務

施設の使用申込の受付、使用の承認等、利用料金の徴収その他施設の使用承認等に関する業務を行うとともに、利用を促進し、施設稼働率の向上に向けた取組を行う。

(1) 予約受付・窓口業務

山の家受付窓口において、施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申し込み受付、利用前後の鍵の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他山の家来館者への対応業務を行う。なお、施設の使用承認等に関する業務に関しては、下記(2)のとおり実施すること。

◇要求水準

- (ア) 予約受付時は、食事のアレルギー等の確認も含め、施設利用者のニーズに合わせてきめ細かに対応すること。
- (イ) 親切、明朗、公平に対応するなど、接遇について最大限留意すること。
- (ロ) 来館者に受付窓口であることが容易に理解されるよう必要な表示や案内があること。
- (エ) 来館者の来館目的に沿い、最短経路での案内を行うこと。また、山の家に関する来館者の疑問点に即時に対応すること。
- (オ) 施設利用者（使用承認等の申込者を含む）に対しては、施設の利用方法や利用上の留意点など必要かつ十分な案内が行われること。
- (カ) 来館者が受付窓口に到着した後は速やかに要件を済ませられるよう配慮すること。
- (キ) 予約受付時の対応に対する満足度を測定し、当該満足度が、指定期間2年度目以降は委員会と協議の上、設定した目標値以上となること。

(2) 使用承認等に関する業務

山の家の利用に関して、条例第12条第3項第3号に掲げる使用承認に関する業務は次のとおり行うこと。

ア 使用承認

(ア) 使用の申請

指定管理者は青少年山の家使用承認申請書の様式を定め、申請者から当該申請書を提出させること。なお、この様式は利用者にとって簡便なものとなるよう十分に配慮することとし、事前にその内容について委員会と協議すること。

(イ) 使用の承認

指定管理者は青少年山の家使用承認書の様式を定め、使用の承認を決定したときは、利用料金を納付させた上で、申請者に当該承認書を交付すること。ただし、指定管理者が認めるときは、利用料金について使用後の納付を認めることができる。

(ロ) 使用条件の付与

指定管理者は、前号に定める使用の承認をする場合において、山の家管理運営上必要と認めるときは、その使用について条件を付することができる。

イ 使用の不承認

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認をしない。

- (ア) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあるとき。
- (イ) 山の家の建物又は附属施設若しくは備付物件等をき損し、又は滅失するおそれがあるとき。
- (ウ) 18歳未満の者が使用する場合において、18歳以上の引率者がいないとき。
- (エ) その他管理運営上適当と認め難いとき。

ウ 承認の取消し等

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認の条件を変更し、又は使用の停止を命じ、若しくは使用承認を取り消すことができる。

- (ア) 上記イに掲げる事項のいずれかに該当するとき。
- (イ) 利用者が、関係法令に違反したとき。
- (ウ) 利用者が、使用承認の条件に違反したとき。
- (エ) 公園の管理上支障が生じたとき。
- (オ) その他公益上やむを得ない事由が生じたとき。

エ 退館命令

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当する場合は、山の家からの退館を命じることができる。

- (ア) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認める場合
- (イ) 山の家の建物又は附属施設若しくは備付物件等をき損し、又は滅失するおそれがあると認める場合
- (ウ) その他山の家の管理運営上支障があると認める場合

(3) 利用料金等に関する業務

山の家の利用に関して、利用料金に関する業務は次のとおり行うこと。

ア 利用料金の收受及び利用料金の額

利用料金を指定管理者の収入として收受させることとし、利用料金の額は条例第5条第1項別表に定める使用料の額の範囲内で、あらかじめ委員会の承認を得て定めること。

イ 利用料金の減免

条例第13条第4項の規定に定める使用料減免に係る業務を行うに当たっては、指定管理者において利用料金減免申請書の様式を定めて行うこと。なお、この様式は利用者にとって簡便なものとなるよう十分に配慮することとし、事前にその内容について委員会と協議すること。

ウ 利用料金後納の取扱い

指定管理者は、規則第2条第2項の規定に基づく利用料金納入の特例取扱いをすることができる。

エ 利用料金の還付

指定管理者は、条例第13条第5項及び規則第4条各号のいずれかに該当すると認めるときに限り、その全部又は一部を還付することができる。

オ 引率者利用料金の取扱い

指定管理者は、条例第5条第1項別表に定める使用料の額の範囲内で、あらかじめ

委員会の承認を得て引率者の利用料金を定めること。

◇要求水準

(ア) 平等利用を確保すること。

(イ) 使用の承認、不承認は、条例及び規則に基づき行うこと。

(ウ) 使用承認にかかる取扱い事務を行うに当たり、「札幌市青少年山の家使用承認等事務取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に準じて要領を定めて行うこと。

(エ) 使用承認に関する業務を行うに当たっては、手続条例に基づき、次のとおりその手続に関して必要な基準を定めて行うとともに、事務所における備付けその他適当な方法によりこれを公にしておくこと。

a 使用承認に係る審査基準

条例第 4 条第 1 項に定める山の家の使用について使用承認を行う場合の審査基準及び使用申請を受けてから、当該申請に対する処分をするまでに通常要すべき標準的な期間については、「札幌市青少年山の家の使用承認に係る審査基準」（平成 7 年社会教育部長決裁）に準じて、指定管理者において基準を定めて行うこと。

b 使用承認に係る処分基準

条例第 4 条第 1 項に定める使用の承認を行った場合において、使用承認を取り消し、使用承認の条件を変更し又は使用の停止を命ずる場合の処分基準については、「札幌市青少年山の家の使用承認に係る処分基準」（平成 7 年社会教育部長決裁）に準じて、指定管理者において基準を定めて行うこと。

(オ) 利用料金等の徴収を、1-(8)-イにより整備する現金取扱規定に基づき適切に行うこと。

(カ) 使用料減免に係る業務を行うに当たっては、「札幌市青少年山の家使用料減免取扱要領」（平成 21 年教育長決裁）及び「札幌市青少年山の家の使用料減免に係る審査基準」（平成 21 年生涯学習部長決裁）に基づいて行うこと。

また、当該審査基準については事務所における備付けその他適当な方法によりこれを公にしておくこと。

(キ) 利用料金納入の特例取扱いを行うに当たっては、「札幌市青少年山の家使用料納入の特例取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に準じて指定管理者において取扱いを定めて行うこと。

(ク) 利用料金を還付する場合は、「札幌市青少年山の家使用料還付等事務取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に基づいて取扱うこと。

(ケ) 引率者利用料金の取扱いについては、「札幌市青少年山の家引率者使用料取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に基づいて行うこと。

(コ) 施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。（第 3-2-(8)-ア 参照。）

(4) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

山の家の利用の促進、利用率の向上に関する取組を実施し、目標とする利用者数を確保する。

◇要求水準

目標利用者数を設定すること。なお、施設を取り巻く状況等により、十分な取組にも関わらず、目標を下回ることが明らかとなった場合には、必要に応じて目標を見直すこ

ととする。

5 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。

(1) 広報業務

指定管理者は、委員会と連携しながら、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホームページの開設・更新その他の必要な施設の PR や情報提供を行う。

◇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。

配布方法例：市内の公共施設への設置による配布

(イ) 情報誌には、山の家の利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市等の施策に関する情報を掲載すること。

(ロ) ホームページには、問い合わせ先(電話番号等)を掲載すること。

(ハ) 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。

(ニ) ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン^{*1}」を参考に以下の取組を実施すること。

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

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

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

(ホ) ホームページの作成に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守すること。また、ホームページ全体を常時 SSL 対応すること。

※1 総務省ホームページ (https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html) より入手可能。

※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016 年 3 月版 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

(ヘ) わかりやすく利用しやすいホームページを構築すること。

(ニ) 指定管理者が変更となった場合は、ホームページの引継について、委員会及び新指定管理者と協議のうえ取扱いを定めること。

(2) 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。また、新旧指定管理者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを委員会に提出する。

◇要求水準

(ア) 引継ぎは、山の家利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、委員会と協力して行うこと。

(イ) 引継ぎには、別途委員会との協議により定める内容を含めること。

(3) その他山の家の管理業務に付随する一切の業務

第5 その他

1 自主事業の実施について

指定管理者は、施設の設置目的を達成すべく自らの提案により、山の家を使用してセミナー等の自主事業を実施する。自主事業は上記の業務の範囲外で、委員会の承認を得ることとし、実施に当たっては次の事項に留意すること。

(1) 一般的留意事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主事業を実施する場合は、山の家を設置目的を踏まえて計画すること。また、通常の利用を妨げないよう配慮するとともに、市民が利用しやすいような料金を設定すること。

(2) 自主事業の内容

指定管理者が提案する自主事業は次のア～ウのいずれかの業務を含めること。

ア 野外活動・野外教育の指導を担う新たな人材の確保に向け、セミナー等を企画・実施する業務。

イ 就学、進学を迎える子どもたちや、学びに困難を抱えた子どもたちを対象とした自然体験活動など、現代的な課題等を考慮したプログラムの企画・実施と、その効果を検証する業務。

ウ 山の家で実践した成果を市内広域においても活用できる野外教育プログラムを開発する業務。

(3) 承認要件

以下の全てに該当すること。

ア 第1で記載した山の家を設置目的等及び第4で記載した要求水準の達成に寄与すること。

イ 指定管理者の自己資金で実施するものであること。(指定管理費の流用は原則として認めない。ただし、指定管理者の経営努力による利益と認められる分については、個別に判断するので相談すること。)

ウ 収支見込や事業の運営形態において、第4に示す各業務に支障をもたらさないと認められること。

エ 事業実施後は指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。

オ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。

カ 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。

キ 下記(6)に示す目的外使用許可が必要な場合、当該許可を受けたものであること。

※ 施設の管理運営とは関わりの無い指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。

(4) 自主事業に関する経理

自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理とすること。

なお、この場合、費用については、本業務にかかる経費と自主事業にかかる経費を明確に区分できるもの（例：自主事業のみに要する備品費等）はそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない費用のうち人件費、団体の一般管理費については本業務及び各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

ただし、本業務において当然に発生する備品費、修繕費等の費用については、収支報告書において経理方法を注記することを前提として、費用を配分しないこととして差し支えない。

(5) 承認の取消について

自主事業の実施期間中、事業の実際の状況等から承認要件のいずれかを欠くと認められる場合（承認すべきではない事業と認められた場合を含む）には、承認を取り消す。

なお、承認の取消により生じた指定管理者又は第三者の損害について委員会は責任を負わないので、指定管理者は、自主事業の実施に伴い第三者との取引等を行う場合、当該第三者にその旨を十分説明するとともに、原則として当該第三者が了解したことを書面により確認すること。

(6) 目的外使用許可について

設置目的の範囲を超える自主事業の場合には、札幌市公有財産規則等に基づき、行政財産の目的外使用となることから、委員会に対し、別途使用許可申請を行う必要がある。

特に、飲食・物販等の事業を行うために必要な施設の設置は行政財産の目的外使用となることから、委員会に対し、別途使用許可申請を行うとともに、委員会の定める使用料を支払うこと。

2 改修工事・大規模修繕について

指定管理期間中、札幌市が行う改修工事や大規模修繕のため施設の休館を要する場合がある。改修・修繕計画については、札幌市の財政状況により規模や時期が変動するため、その都度委員会より協議を申し入れることとするので、協力すること。

3 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。撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申し出があった場合は、積極的に受け入れるとともに、必要に応じ、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。

山の家管理運営業務 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、委員会が求める場合には閲覧できるように、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) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進						
ク	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	○			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、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。
(7) 委員会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4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、変更の場合速やかに届出ること。

	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	
(8) 財務						
ア	予算実行計画書	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	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	—	○			
(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
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
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。
	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委員会に提出
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）		○	○	
(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
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						
(1) 青少年の集団生活・野外活動等の指導助言に関する業務						
	講座実施記録	講座の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等			○	
(2) 青少年の集団生活・野外活動等の普及振興に関する業務						
	情報収集等の計画		○			
	情報収集等の結果一覧	・情報収集等の計画に基づき収集した情報、提供の結果概略			○	
(3) 青少年の集団生活・野外活動等の調査研究に関する業務						
	団体等に対する情報提供の記録	・提供の内容、提供先等			○	
	交流機会の記録	・交流した団体、交流の概要			○	
	自主的交流事業の概要	・事業の日時、場所、参加団体及び人数、その他			○	
	ボランティア登録状況	・月別登録人数、ボランティアの属性等		○	○	
(4) その他山の家の設置目的を達成するために必要な業務						
	販売提供記録	・収入状況等	○	○		
4 施設の利用等に関する業務						
(1) 予約受付窓口業務						
	受付記録	・日時、対応者、対応件数(時間帯毎、要件分類毎)			○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない
(2) 使用承認等に関する事項						
エ	施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講じる場合の報告、記録	・同左		○	○	直ちに委員会に報告し、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。

1 日常清掃の要求水準

(1) 定期清掃

ア 山の家の利用がある日の前日若しくは当日には清掃を行い、施設内の美観が保たれていること。

イ 開館前には、エントランスホール、宿泊室、ふれあい広場の定期清掃業務は完了していること。

ウ 業務内容・水準等は表1とする。

(2) 対応清掃

山の家の開館時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、速やかに清掃を行うこと。

表 1

場所	清掃箇所	業務内容	回数	備考
研修棟	風除室	掃除機がけ	1回/日	
	ふれあい広場	掃除機がけ	1回/日	
	カタクリ	床面掃き・拭き 備品の整理 机上拭き 屑入れの処理 掃除機がけ	1回/日	
	ふれあい広場 クルマユリ スズラン ユキザサ リネン室 エントランスホール エンレイソウ 食堂 書庫 給湯室 保健室	床面掃き・拭き 机上拭き 椅子その他の埃払い 屑入れの処理 掃除機がけ	1回/日	
	廊下、階段 スロープ	床面掃き・拭き 掃除機がけ	1回/日	
	便所	床面掃き・拭き 洗面台清掃、便器洗浄	随時	

場所	清掃箇所	業務内容	回数	備考
研修棟	便所	排水管の詰まりの処理 鏡の手入れ トイレットペーパー補充 スリッパの拭き上げ	随時	
	館長室 職員宿直室 清掃員控室 職員休憩室 講師控室 A・B 警備員室	掃除機がけ 机上拭き 椅子その他埃払い 屑入れの処理 スリッパの拭き上げ	1回/日	
	脱衣室	床面掃き・拭き 衣服入れ拭き 洗面台清掃、鏡の手入れ 足拭きマットの手入れ、交換	1回/日	その他、適宜掃除機がけを実施すること
	浴室	洗い場・浴槽の清掃 洗い桶・洗い台の洗浄 排水管詰まりの処理 シャンプー等の補充	1回/日	
	シャワー室	洗い場・脱衣所の清掃 洗い台の洗浄 排水管詰まりの処理 シャンプー等の補充 壁面の拭き上げ	1回/日	
宿泊棟	宿泊室 サンルーム 物入れ ミーティングルーム A1・A2	掃除機がけ 床面拭き 備品の整理 屑入れの処理	1回/日	
	引率者控室	掃除機がけ 床面掃き・拭き 洗面台清掃 排水管詰まりの処理		
	ミーティングルーム B	掃除機がけ・机上拭き 屑入れの処理	1回/日	
	便所 洗面所	床面掃き・拭き 洗面台清掃、便器洗浄 排水管詰まりの処理 鏡の手入れ トイレットペーパー補充 スリッパの拭き上げ	随時	

多目的ホール	廊下、階段 放送室 器具庫 ホワイエ 小ホール 風除室（団体入口）	床面掃き・拭き 備品の整理 屑入れの処理 掃除機がけ	1回／日	
	ギャラリー 乾燥室	床面拭き	1回／日	
場所	清掃箇所	業務内容	回数	備考
多目的ホール	多目的ホール内	掃除機がけ	1回／日	
	便所	床面掃き・拭き 洗面台清掃、便器洗浄 排水管詰まりの処理 鏡の手入れ トイレトペーパー補充 スリッパの拭き上げ	随時	
	炊事場 用具庫 ゴミ保管庫	床面掃き・流し台清掃 屑入れの処理 排水溝清掃	1／日	秋季は落ち葉等を適宜処理すること

◇要求水準

- ・清掃回数については最低限の回数であり、状況により適宜清掃を行うこと。
- ・床については、ゴミ、埃、綿ゴミ、紙くず等が無く、水やその他の液体等がこぼれていない状態であること。また、備品等の移動に伴う傷等がないこと。
- ・カーペット及びマット等については、土、シミ、汚れ跡等が無いこと。
- ・天井については、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。
- ・壁については、ポスターの貼り付け跡、備品や機材の設置などによる跡、落書き等が無い状態であること。
- ・窓については、外部、内部のガラスの表面に拭き取り後縞、汚れ等がない状態であること。
- ・ドアについては、枠、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。
- ・環境については、各室、通路等の整理整頓を心がけること。不快な臭いがしないこと。また、非常口、非常ドアの利用が妨げられていないこと。
- ・館内に設置してあるファンヒーターの裏側（特にファンガード）は11月から3月までの間、月に1回の割合で掃除機等を用いて清掃すること。
- ・外掃については、ルーフドレンのゴミを取り除くこと。また、側溝は随時清掃し、詰まらないようにすること。外壁の汚れは、デッキブラシ等を用いて適宜取り除くこと。

2 計画清掃の要求水準

ア 利用者の妨げにならない日時等に、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、事前に委員会の承認を得ること。

表2

区分	場所	内容・水準	頻度	備考
塩化ビニール系床面	①研修棟 ふれあい広場 クルマユリ スズラン ユキザサ リネン室 エントランスホール エンレイソウ 食堂 書庫 給湯室 保健室 便所 脱衣室 シャワー室 ②宿泊棟 便所 洗面所 ③多目的ホール 便所	ポリッシャーにて洗浄後、良質のワックスを塗布して乾燥。	2回/年	
塩化ビニール系及びゴムチップ系床面	①研修棟 廊下・階段 ②宿泊棟 廊下・階段 ③多目的ホール 廊下・階段 放送室 器具庫 ホワイエ 小ホール 風除室（団体入口）	塩化ビニール系部分については、ポリッシャーにて洗浄後、良質のワックスを塗布して乾燥。 ゴムチップ系部分については、洗浄後吸水して乾燥。	2回/年	
スロープ系床面	①研修棟 スロープ	ポリッシャーにて洗浄後、汚水を吸引し乾燥。	2回/年	

カーペット系床面	①研修棟 ふれあい広場 館長室 職員宿直室 清掃員控室 職員休憩室 講師控室 A・B 警備員室	洗浄後、吸水し 乾燥。	1回/年	
区分	場所	内容・水準	頻度	備考
カーペット系床面	②宿泊棟 引率者控室 ミーティングルーム B	洗浄後、吸水し 乾燥。	1回/年	
フローリング系床面	①研修棟 カタクリ ②宿泊棟 ミーティングルーム A1・A2	ポリッシャーに て洗浄後、良質 のワックスを塗 布し、乾燥。状 況に応じて磨き 艶出し。	1回/年	
	①宿泊棟 宿泊室	洗浄後、拭き取 り、乾拭き。		
窓ガラス 窓枠サッシ	施設全区域	洗浄後、拭き取 り、乾拭き	1回/年	
照明器具	施設全区域	洗浄後、拭き取 り、乾拭き。	1回/年	蛍光灯、ハロ ゲン灯、蛍光 ランプ灯

3 廃棄物収集処理の要求水準

ア 山の家の廃棄物により、施設の利用環境、公園の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、ねずみや病害虫の発生が無いこと。 	個人情報保護条例第 11 条
○産業廃棄物	<ul style="list-style-type: none"> 産業廃棄物については、法に従い保管、処理されること。 	

警備業務の標準

1 施設内の秩序維持

- ア 館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、山の家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・防煙扉の非常作動等、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、委員会との協議のもと、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
研修棟 宿泊棟 多目的ホール	6時	22時

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、建築保全業務共通仕様書（最新版）及びメーカー基準等を参考に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 軽微な機器の調整
- ウ 補修ほか

2 業務の標準

表1に記載する内容を標準とすること。

表1

電気設備保守点検	
電気保安業務	随 時
館内外放送設備保守管理	〃
館内外照明設備保守管理	〃
電気工作物保守点検（月次・年次）	1回／月・1回／年
機械設備保守点検	
給湯設備保守点検	随 時
換気設備保守点検	〃
給排水設備保守点検	〃
受水槽清掃	1回／年
貯湯槽清掃	1回／年
浴槽循環装置（ろ過機等）清掃	1回／年
水質検査	2回／年
暖房設備点検（熱交換器等）	随 時
小荷物専用昇降機保守点検	1回／年
FF ストープ点検	随 時
雑排水槽清掃	2回／年
消火水槽清掃	1回／3年
機械設備保守点検	
ばい煙測定	2回／年

	多目的ホール吸煙装置点検	2回／年
消防設備保守点検		
	消防設備点検	2回／年
	地下タンク・埋設管点検	1回／年
建物環境衛生管理		
	空気環境測定	6回／年
施設保守点検		
	ねずみ・衛生害虫等防除	2回／年
	破損箇所の発見時の対応	随 時
	設備機器。備付物件に異常が発生した場合の対応	〃
建築基準法第 12 条第 2 項及び第 4 項に基づく特殊建築物等の点検（※外装材の全面的打診点検を除く）		建築物点検：3年に1回 設備点検：1年に1回

管理物件

- 1 施設の名称 : 青少年山の家
- 2 施設の所在地 : 札幌市南区滝野 2 4 7 番地
- 3 建物
 - 研修棟 : 構造 鉄筋コンクリート造、地上 2 階
延床面積 3, 0 6 0 . 9 5 m²
主要施設 研修室 5 室、多目的広場、食堂、浴室、事務室
 - 宿泊棟 : 構造 鉄筋コンクリート造 (一部鉄骨造)、地上 2 階
延床面積 2, 0 8 1 . 1 5 m²
主要施設 宿泊室 2 0 室 (2 0 名定員)、引率者控室、ミーティング室
 - 多目的ホール : 構造 鉄筋コンクリート造、地下 1 階地上 1 階
延床面積 1, 6 4 2 . 9 1 m²
主要施設 ホール、半地下炊事場、
 - 車庫 : 構造 コンクリートブロック造、平屋建
建築面積 8 8 . 8 9 m²
 - 時計塔 : 構造 ステンレス製
管理面積 2 . 5 1 m²
- 4 管理区域 : 業務用駐車場 (8 6 6 . 1 2 m²)
宿泊棟中庭 (1, 0 0 6 . 7 6 m²)
研修棟・宿泊棟・多目的ホール壁面から 1 . 5 m の範囲
- 5 施設平面図 : 別添のとおり
- 6 設備
設備については別に設計図書を貸与する。

委員会が備え付ける備品

別表2

品名	数量
更衣ロッカー	3
サイドスタックテーブル	27
スタッキングチェア	121
パルウッドチェア	334
座卓テーブル	8
会議用折り畳みテーブル	45
座テーブル	7
強力裁断機	1
3×3型ガラス戸	1
3×3型鋼板戸	1
鉄製ベッド	1
木製診察台	1
薬品庫	1
デジタル自動血圧計	1
汚物缶	1
担架	1
オープンキャビネット	1
キーケース	1
システム収納家具	6
事務用机	1
シュレッダー	1
賞状盆	1
書庫・保管庫	19
SUスチール引き違い書庫	1
書籍	2
テーブル	2
ファイルキャビネット	4
リサイクルユニット	1
ロッカー	12
食堂用テーブル	34
ビジネスキッチン	6
中量棚	9
食器シンク	1
2層シンク	1
食器洗浄機	1
食器消毒保管庫	2
冷蔵庫	1
	4
冷凍室	1
冷蔵室	1
水圧洗米機	1
炊飯器	3
ミートスライサー	1
万能調理機	1
包丁まな板殺菌庫	1
戸棚	2
ステンレスジャー	3
盛付台	2
配膳棚	4
移動台	3

委員会が備え付ける備品

別表2

品名	数量
パンラック	3
テーブル	2
コールドテーブル	1
プレハブ冷蔵室用中棚	3
プレハブ冷凍室用棚	2
食器棚	1
炊事用調理台	15
冷凍庫	1
工具戸棚	1
6人組合せ用ベンチ	3
丸太ベンチ	20
工作用テーブル天板	18
工作用椅子	49
消火器	65
消火器ケース	29
折り畳みチェア台車	8
演台	1
差込式書架	1
コートハンガー	4
パーティションスタンド・ロープ	8
脚立	2
三連梯子	1
キャリーラック運搬車	2
金庫	5
双眼鏡	42
スポッティングスコープ	3
アップライトピアノ	1
木口削り機	1
箱万力	1
糸のこ盤	2
帯のこ盤	2
卓球用防球ネット	12
バレー・テニス兼用ポール	1
バドミントン支柱	4
ストップウォッチ	5
歩くスキー板	529
歩くスキー靴	486
足場	1
エアーコンプレッサー	1
カゴ	4
ガレージジャッキ	1
かんじき	3
屑入れ	1
クリスマスツリー	1
コインロッカー	4
講演台	1
ジグザグマシン	1
寝具収納用棚	2
スチール製標識	1
ステージベース	1

委員会が備え付ける備品

別表2

品名	数量
掃除用具入	5
黄色ロープ	1
五色ロープ用巻き取り機	2
五色ロープセット	2
器具ハンガー	1
卓球台	7
得点板	2
バレー用支柱	1
卓上丸のこ	1
手押し車	2
展示用ガラスケース	2
電動ウインチ	2
ドリル	1
パーティションボード	1
発電機	1
刃物研磨機	1
ベンチ	3
防球ネット	4
防球ネットレール	4
放送用リモコンユニット	2
放送用リレーボックス	1
ホワイトボード	8
滅菌機	2
木製傾斜書架	1
リヤカー	4
テント	8
滑り止めマット	7
防災シート	10
FFストーブ	42
電動スクリーン	1
移動式メインスピーカー	2
AVアンプ	1
AVラック	2
MDラジカセ	1
PAシステム	1
スクリーン	1
スピーカーシステム	1
テレビ	9
テレビアンテナ	1
ビデオソフト	1
ビデオデッキ	5
プロジェクター	4
ワイヤレスマイク	4
テレビ	9
無線基地用アンテナ	1
無線機	29
無線充電器	18
無線機一式	6
業務用掃除機	5
家庭用掃除機	4

委員会が備え付ける備品

別表2

品名	数量
テレビ台	4
OHP	1
OHP台	1
カメラ	1
デジタルカメラ	3
洗濯機	1
ビデオカメラ	2
デジタルビデオカメラ	1
ハンドドライヤー	16
開放式温風石油暖房機	3
ポータブルブルーレイ・DVDプレイヤー	1
除湿機	4
スノーモービル	2
除雪機	2
自動車	1
原動機付自転車	2
おむつ交換台	1
照明器具	1
空気清浄機	2
電動ワイヤーアッパー	1
製氷機	1
洗米機	1

指定管理者が調達する備品

※ 後日、協定により決定。