

北海道立職業能力開発支援センター

要 求 水 準 書

令和3年10月

北海道経済部労働政策局産業人材課

第1 本書の位置付け

本要求書は、指定管理者が行う業務の細目を定めるとともに、指定管理者に北海道立職業能力開発支援センターの管理を行わせるに当たり、北海道（以下、「道」という。）が要求する、指定管理者が提供すべきサービスの水準等を示すものである。

指定管理者の候補者の審査に当たっては、業務計画書の内容が、次に掲げる要求水準を全て満たすものであるかどうかについて審査を行う。なお、業務計画書の作成に当たっては、要求水準の一つでも満たしていない場合又は要求水準を満たすことが確認できない場合は、必須項目審査により選定対象外となることに留意し、業務の細目毎に、業務の処理方法その他の仕様について明確にするものとする。

指定管理者は、指定期間を通じて、本書に定める要求水準を満たすよう指定管理業務を遂行し、道は、指定管理者による業務の遂行状況及びサービスの水準が、要求水準を満たしているかどうかについて、定期に又は随時に、モニタリングを行う。

なお、道は、申請者の提案の内容又は指定期間における指定管理者の業務の遂行状況等を勘案し、要求水準書の内容について、必要な見直しを行う場合がある。

第2 業務の細目及び要求水準

指定管理者は、本施設の使命及び目的を踏まえ、次に掲げる管理運営の基本方針等に沿って、効果的かつ効率的に本業務を遂行するものとする。

1 北海道立職業能力開発支援センターの使命

北海道における労働者の職業に必要な能力の開発及び向上の促進を図り、もって職業の安定と労働者の地位の向上に資する。

2 目的 【上記使命を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】

- (1) 職業能力開発及び向上の促進に関する技術的事項などに関して、来所者や電話等の相談等に対して指導・助言を行うとともに情報を提供する。
- (2) 労働者の職業に必要な能力の開発及び向上のため、本施設の研修室・実習室の利用提供業務を行うとともに、その利用の促進を図る。
- (3) 日常的な保守点検・巡回等の業務を適切かつ効率的に実施し、利用者に安全で快適な利用環境を提供する。

3 基本方針等

- (1) 基本方針
 - ア 道の公の施設であることを念頭におき、利用者の公平な利用に供するよう管理運営を行う。
 - イ 本施設の設置目的が「北海道における労働者の職業に必要な能力の開発及び向上の促進を図り、もって職業の安定と労働者の地位の向上に資する」であることを踏まえ、利用者がより利用しやすい環境を提供すること。
- (2) 運営方針
 - ア 利用者の職業能力開発及び向上のため、その技術的事項等について、きめ細やかな相談に応じるとともに適切な助言、指導を行い、さらに利用者のニーズに応じた情報提供並びに資料提供を行う。
 - イ 北海道の職業能力開発施策との整合性を図りながら、施設運営を行う。
 - ウ 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行われるよう努める。
 - エ 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていく。
- (3) 維持管理方針
 - ア 利用者が常に快適に利用できるよう適切な維持管理を行う。
 - イ 本施設の利用状況を常に把握し、事故、災害、犯罪等を未然に防止する。
 - ウ 本施設が所在する建物に関して、道と札幌市は、建物の区分所有に関する法律（昭和37年法律第69号）による区分所有者であり、指定管理者は本施設の専有部分及び共用部分等の管理または使用に関して、道と札幌市との間で平成14年4月1日付で締結している管理規約（別添1「施設概要」）の定めに従うものとする。また指定管理者は、共用部分に係る施設・設備等の保守、補修及び法定点検、巡回、警備、衛星管理についても併せて行う。

4 管理の目標【指定期間を通じて達成すべき成果及び具体的な指標】

- (1) 指定管理者は、本業務の実施に当たり、北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例施行規則（平成16年11月26日北海道規則第125号。以下「規則」という。）第10条に基づき、指定管理者が当該指定期間に管理に係る業務を通じて住民に提供すべきサービスその他の業務の質の向上に関する目標（以下「管理の目標」という。）を達成するため、必要な措置等を講じるものとする。

本施設の「管理の目標」は、以下に示すとおりである。

達成目標及び業績指標	基準		指標値					点数 ウェイト
	H28-R2 年度平均	R3年度 目標値	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	
① 相談・助言及び指導 業務における利用者数	人 4,267	人 4,360	人 4,267	人 4,290	人 4,314	人 4,337	人 4,360	3 / 10
② 研修室・実習室の利用 稼働率	% 45.7	% 50.5	% 45.7	% 46.9	% 48.1	% 49.3	% 50.5	4 / 10
③ 利用者満足度の向上 ※満足度調査により総合的に満足と回答した利用者の割合	% 94.8	% 97.4	94.8 % 以上	95.5 % 以上	96.1 % 以上	96.8 % 以上	97.4 % 以上	3 / 10

- (2) 知事は、北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例（平成16年10月19日北海道条例第89号）第4条の規定により指定管理者候補者の選定を行う際、同条第2号の基準に基づき申請者の業務計画書の内容が、管理の目標を達成するために適切かつ効果的なものであるか審査する。

- (3) 知事は、指定管理者が行う管理運営業務の管理の目標に係る達成状況に関し、定期に評価・公表し、指定管理者に対し必要な指示等を行う。

【評価方法】

ア それぞれの達成目標及び業績指標を以下の計算で点数化し、各評価点とする。（小数点第2位を四捨五入）

実績数値 ÷ 指標値 × 10 10点を超える場合は上限を10点とする。

イ それぞれの評価点に点数ウェイトを乗じて得た数値の合計点を以下のランク分けで評価する。

（小数点第2位を四捨五入）

評価基準	評価	考 え 方
9点以上	A	目標達成に向け努力が評価できる。
8.9～8.0点	B	目標達成に対し、一定程度の努力評価ができるが、一層の努力を要する。
7.9～7.0点	C	目標達成に対し更なる努力が必要で、取組み方法等の検討を要する。
6.9～5.0点	D	目標達成への課題や取組みについて検証を行い、取組みの見直し等を要する。
4.9点以下	E	業績が不良であり、道が改善指示を行う。 指示等を行ってもなお、改善されない場合は、業務の全部又は一部の停止若しくは指定の取消しを行う。

- ※ 目標設定時点では到底予測できなかった特殊事情のため、目標達成できなかった場合に限り、評価点を調整して加点を行う。この調整点は、不測の事態等により目標値に対する達成率が著しく低い場合に加点することとし、総合評価段階で総点数の一割程度の1.0を加点する。

5 業務の細目及び要求水準

指定管理者が行う業務の細目及び要求水準は、次のとおりとする。

◆ 管理運営業務

項 目	内 容	要 求 水 準
1 相談及び指導・助言業務		
相談への対応及び相談に対する指導・助言	<ul style="list-style-type: none"> 職業能力開発及び向上の促進に関する技術的事項などに関する来所者や電話等に対する相談対応。またこれら相談に対する指導・助言。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対する不当な差別的取扱いをしない。 各種相談に対し、適切な指導・助言ができるよう、職業能力開発及び職業能力開発促進法に関する豊富な知識を有する人員を配置するとともに、適切できめ細かな指導助言を行う。 障害者及び高齢者等の利便に配慮する。 各種相談に速やかに対応できるよう、道の施策情報を始め各種資料・情報の収集に努める。
2 情報提供業務		
①利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 職業能力開発及び向上の促進に関する技術的事項などに関する来所者や電話に対する情報提供及び資料の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対する不当な差別的取扱いをしない。 情報提供のために、必要な知識と経験を有する人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。 障害者及び高齢者等の利便に配慮する。 利用者のニーズを的確に把握し、速やかな情報提供が行えるよう、道の施策情報を始め、各種資料・情報の収集、保管に努める。
②資料の収集・保管及び情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 国、道並びに北海道職業能力開発協会など各種職業能力開発実施団体の支援施策に係る情報収集。 人材育成各種機関発行パンフレット・資料、インターネット等による情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 国及び道の職業能力開発関連施策について情報収集に努めるとともに、北海道職業能力開発協会など道内の各種人材育成機関との連携を図ることにより、各機関の各種支援制度、実施事業等についての情報収集を行い、きめ細やかな情報提供に努める。

項 目	内 容	要 求 水 準
3 研修室・実習室の利用提供業務		
①利用者への接遇	<ul style="list-style-type: none"> 案内、各種受付、利用指導等 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者窓口に必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。
②利用承認、利用制限及び利用取消	<ul style="list-style-type: none"> 利用申込に対し、利用承認、利用制限及び利用の取消を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 本施設の設置目的に沿った利用となるよう周知する。 利用者に対する不当な差別的取扱をしない。但し、次の職業訓練等について、優先して利用できるよう配慮するものとする。 <ul style="list-style-type: none"> ①職業能力開発促進法に基づく技能検定等の実施に係るもの ②道が委託して行う職業訓練及び道が認める職業訓練の実施に係るもの ③その他職業能力開発の促進に資すると認められるもの 障害者及び高齢者等の利便に配慮する。
③利用調整	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用に関し、職業訓練法人、認定職業訓練実施団体等との調整を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用承認、利用制限及び利用の取消にあたっては、設置条例及び規則の定めるところにより、適切に対応するとともに、入館者に対し遵守事項等を周知する。
④苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの苦情等に応答対応 苦情処理経過の記録及び道への報告 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情に対し迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告する。 判断が困難な場合は、速やかに道に連絡し、その指示を受けるものとする。
⑤備品の貸出等	<ul style="list-style-type: none"> 備品の貸出しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 備品等貸出し、回収の都度、点検を行う。

項 目	要 求 水 準
4 利用料金の収受等	
① 利用料金の決定	<ul style="list-style-type: none"> 各施設の利用料金を北海道立職業能力開発支援センター条例第12条の3に定める利用料金の額を上限に定め、指定管理者が知事の承認を受ける。変更の場合も同様とする。 利用料金を変更する場合は、施設の仮予約又は利用承認をした利用者に対しての説明や、新料金の施行に当たっての周知など、適切な対応を行う。
② 利用料金の収受・還付	<ul style="list-style-type: none"> 施設を利用しようとする者から、当該施設の利用に係る料金を収受する。 利用料金の徴収方法は、効率的な徴収となることに配慮し、指定管理者が定める。 既納の利用料金は還付しない。ただし、条例及び規則で定める基準に基づき全部又は一部を還付できる。
③ 利用料金の減免	<ul style="list-style-type: none"> 規則で定める基準により利用料金の減免を行う。

5 利用促進業務	
広報活動	<ul style="list-style-type: none"> 管理の目標が達成出来るよう、利用の促進を図るため効果的な広報活動を実施する。 関係団体等と連携、協力し、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。

◆ 施設・設備等の維持管理業務

項 目	要 求 水 準
1 施設・設備等の保守・安全衛生管理業務	
① 施設・設備等の保守、補修及び法定点検	<ul style="list-style-type: none"> 本センターは、札幌市と区分所有している建物であり、道と札幌市で平成14年4月1日付けで締結している管理規約に基づき、共有部分に係る施設・設備の維持管理についても、併せて行うとともに、建物全体に一体的に配置された設備については、包括的かつ効率的な管理を行い、所定の経費を負担する。 施設設備等を善良なる管理者の注意をもって管理する。 施設・設備等の劣化、破損等について日常的に点検し、迅速に修理・修繕等を行い、機能上、安全上良好な状態に保つ。 施設の管理状況について把握できるようにする。
② 巡回、警備衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> 警備業務については、作業効率化の観点から、既設の機械警備システムを活用し、札幌市産業振興センターの警備業務（隣接する札幌コンベンションセンターと一体的な警備システムを活用）と一体的に行うこととし、所定の経費を負担するものとする。 札幌市産業振興センターとの密接な連携のもとで、施設の秩序を維持し、火災、盗難、破損等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る。 良好な衛生環境、美観の維持に心がけ、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する。 施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、札幌市の指定するゴミの分別方法により分別を行い、建物全体で行うゴミの収集体制に協力する。 共用部分の清掃業務、及びゴミの収集については、札幌市産業振興センターと一体的に行い、所定の経費を負担するものとする。 施設の管理状況について把握できるようにする。
2 備品等の管理	
備品等の管理	<ul style="list-style-type: none"> 供与物品を善良なる管理者の注意をもって管理する。 供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は道へ報告する。 <p>【供与物品一覧】 スチール書庫(コクヨS-D3655)1台、更衣ロッカー(トーホー4人用)1台、研修用机(ウチダ385-1125-5型)9台、衣服掛(ウチダ4型357-2004)8台</p>

◆ 災害対応業務

項 目	要 求 水 準
1 災害・事故対応	
①防災対策	・ 災害が発生した場合、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、日頃から訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図ること。
②災害時の対応	・ 災害等が発生した場合は、札幌市産業振興センター、札幌市市民情報センター及び北海道職業能力開発協会等の入居団体と連携して、被害が最小になるように迅速かつ最前の対応をとるとともに、直ちに道に報告する。 ・ 災害、事故等によりセンターの利用が不可能と認められる場合、又は、センターの管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合において、あらかじめ道の了解を得ることが困難である場合は、供用時間の変更、施設の利用禁止、その他必要な措置を講ずる。
③事故処理	・ センター内での事故発生(事故、盗難、急病人やけが人)時には、直ちに被災者へ必要な措置を施すとともに管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適正な事故処理を行うとともに道に報告するものとする。
④利用者安全確保	・ 災害時には、利用者の誘導等安全確保を万全に行う。
⑤応急措置	・ 災害等による復旧のうち、軽微なものについては、指定管理者がこれを行うものとする。 なお、それ以外のものについては、道と協議の上、その復旧にあたることとする。

◆ その他の業務

項 目	要 求 水 準
1 各種報告等	
①事業報告書	・ 規則第10条に基づき業務実施状況等について毎年度終了30日以内に知事に報告する。
②その他	・ その他知事が必要と認めるもの。
2 指定管理者の名称の表示	
施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名と管理者である道の連絡先を施設内に表示するとともに、パンフレット等にも明示する。	
3 その他	
①関係機関との連絡調整	・ 施設の管理運営業務に当たっては、札幌市(札幌市産業振興センター・札幌市市民情報センター)、利用者団体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こと。
②引継ぎ業務	・ 指定期間が終了し、又は指定手続条例第12条第2項の規定により指定を取り消されたときは、道及び次の指定期間の指定管理者に対し、遅滞なく事務の引き継ぎを行う。