別添３

北海道立オホーツク圏地域食品加工技術センター
要　求　水　準　書

令和８年５月
北海道経済部食関連産業局食産業振興課

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オホーツク圏地域食品加工技術センター(以下「本施設」という。)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公共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公共サービスの水準が、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 北海道立オホーツク圏地域食品加工技術センターの設置目的
地域における食品加工技術の高度化を促進し、北海道の食品工業の発展に寄与する。

２ 目的【上記設置目的を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】
(1)利用者（試験分析業務等を行う財団を含む。）が常に快適に利用できるよう、本施設び敷地の適切な管理を行いながら、サービスの向上と共に利用促進を図る。
(2)本施設の利用状況を常に把握し、効率的な保守・点検及び警備等を実施し、事故、犯罪等を未然に防止する。

３　基本方針等
(1)基本方針
地域における食品加工技術の高度化の促進を図ることを目的とした施設という設置理念に基づき、適切な管理運営を行う。
(2)運営方針
利用者ニーズを踏まえ、企業等の利用促進を図るとともに、地域における食品加工技術の高度化の促進を図るという設置目的を達成するように配慮する。
なお、本施設の目的を推進するため、本施設において(公財)オホーツク財団（以下「財団」という。）が、道の委託を受けて試験分析業務を行っているほか、財団独自に試験研究業務等を行っているので、運営に当たっては財団と連携を図る。
(3)維持管理方針
a 利用者（試験分析業務等を行う財団を含む。）が常に快適に利用できるよう、施設等の衛生管理及び敷地の適切な管理を行う。
b 施設の利用状況を常に把握し、効率的な保守・点検及び警備等を実施し、事故、犯罪等を未然に防止する。
c 試験機器は、一般利用者への開放と試験研究等を行う財団が共用しているため、両者の利用に支障の無いように調整を行う。

４　管理の目標
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。

なお、知事は、北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例（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どうかについて審査し、必要な指示等を行うとともに管理の目標に係る達成状況に関し、定期に公表する。

本施設の「管理の目標」は、別紙１のとおりである。

5　業務の範囲及び業務区分ごとの要求水準

指定管理者が行う業務の範囲及び細目並びに要求水準は、次のとおりとする。

項　　目	要　求　水　準　等
1　利用提供業務	・利用者窓口に必要人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。 ・案内、各種受付、利用承認、利用指導等適切かつ丁寧に対応する。 ・本施設に設置されている試験機器全てに精通し、利用者に対して的確な利用方法の説明や指導を行う。 ・試験機器等の利用後、都度安全点検を行う。 ・本施設等の利用に際し、必要に応じ利用者や財団等との調整を行う。 ・利用者からの苦情等に適切かつ迅速に対応する。 ・苦情処理経過の記録及び道への報告を行う。
2利用料金収受等業務	・北海道立地域食品加工技術センター条例(以下「設置条例」という。)及び設置条例施行規則の定めるところにより、適切に利用料金を収受し、又は減免等を行う。 ・住民に対する不当な差別的取扱いがないようにしなければならない。
① 規　　定	・設置条例第１２条第１項及び第２項の規定により適正に処理する。
② 利用承認等	・利用者から利用申込書を受け、利用承認をする。 なお、承認又は利用内容変更の際、必要に応じて条件を付す。 ・利用の取りやめ若しくは利用期間の短縮に係る申し出の受理をする。 ・設置条例第１１条に規定する違反等の行為に対し、承認を取り消し、又は制限若しくは停止する。
③ 利用料金の収受	・利用者から、当該施設の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）を収受する。
④ 利用料金の決定	・利用料金については、設置条例第１２条第３項で定める利用料金の額を上限に、指定管理者が知事の承認を受けて定める。変更の場合も同様とする。
⑤ 利用料金の還付	・既納の利用料金は還付しない。ただし、条例施行規則で定める基準に基づき全部又は一部を還付できる。
⑥ 利用料金の減免	・設置条例施行規則で定める基準により利用料金の減免を行う。
3　利用促進等業務	・地元自治体、企業、研究機関等と連携・協力し、効率的かつ効果的な利用促進策を実施し、管理の目標に定める利用促進に関する達成目標を達成する。
広報活動等	・パンフレットの作成及び配布を行い利用の促進を図る。 ・本施設のホームページで施設の供用状況、施設概要、各種情報提供を行う。
見学者・来客対応	・見学者や来客には適切かつ丁寧に対応する。 ・本施設の概要を把握し、説明及びＰＲを行う。
4　事故処理等	・事前の危機管理を徹底し、機器の利用者等の安全の確保に努めること。
①事故処理	・本施設内での事故発生（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速やかに道に報告するものとする。 ・事故後の安全対策を適切に行う。
②安全対策	・事故後の安全対策を適切に行い、被害の拡大及び再発を防止する。
③連絡体制	・事前に関係機関も含めた適正な緊急時連絡体制を確立する
5　災害時対応	
①施設の利用禁止等	・災害、荒天、事故等により本施設の利用が不可能と認められる場合、又は、本施設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、あらかじめ管理者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、立入禁止区域の設定、その他必要な措置を講ずる。
②利用者の安全確保	・災害時には、利用者の誘導等安全確保を万全に行う。
③応急措置	・台風等の災害による復旧のうち、風倒木の除去、枝葉の除去、支柱の手直し等の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、倒木の復旧、撤去等については、道と協議の上、その復旧にあたることとする。
④道に対する報告	・上記の場合、いずれも速やかに道に報告するものとする。

6	各種報告等	
	①事業報告書	・業務実施状況等について毎年度終了後３０日以内に知事に報告する。
	②利用状況の報告	・毎月の本施設の利用状況及び利用料金収入について、翌月の１０日までに道へ報告する。
	③占用等の進達及び管理者との協議	・本施設の占用及び本施設の全部又は一部を独占して使用するような各種イベント等については、知事の許可を必要とする場合があるので、このような申請があった場合若しくは申請者から相談があった場合は、道と緊密な連絡を図るとともに申請書類を道へ送付する。 ・また、指定管理者がイベント等を企画する場合も、あらかじめ道と相談し、その指示に従う。
	④その他	・その他知事が必要と認めるもの
7	施設等の管理業務	
	①施設保守等	対象範囲： ①建物内の内外壁、柱、建具、床、階段等の各部位及び各室 ②工作物、備品 ③全ての試験機器
	法定点検等	・本施設の空調・衛生設備等の維持管理について、常に安全かつ良好な状態を保全すること。 ・別紙に基づき設備等法定点検及び必要と認められる点検を行う。 ・法令の定めに従い点検し、必要な対応を行う。
	備品等の管理	・業務を遂行するために要する室、供与物品及び備品を善良なる管理者の注意をもって管理を行う。 ・供与物品の廃棄等の異動が生じる場合は、道へ報告する。
	修　　繕	・庁舎施設、試験機器等を構成する各部材の点検及び修繕 ・各部材の劣化、破損、変形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、美観上良好な状態に保つ。
	②衛生管理	対象範囲と内容：敷地内及び建物内の清掃、ゴミの処理
		・利用者が安全かつ快適に利用できるよう清掃・ゴミ収集・搬出を適宜行う。 ・清掃は、日常・定期・特別清掃を適宜に組み合わせた作業計画を策定・実施し、本施設内の美観と衛生を保つ。 ・特に加工試験室ⅠⅡ、微生物実験室及び便所を日常的に衛生に保つ。
	③警備等	対象範囲：本施設内外
	巡警備業務	・本施設内の定期巡視、利用指導、建物・工作物等の点検を適切に行う。 ・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し、財産の保全を図る。 ・門扉開閉と国旗道旗掲揚及び降能 ・休館日及び夜間警備（機械警備を原則とする） ・毎日、定期に巡視・点検を行う。
	記録管理	・警備の実施状況を日誌に記録管理する。
	④前庭等管理	・芝刈りは、安全及び衛生を保持するため実施する。 ・樹木の倒壊等、安全上・衛生上の管理を実施する。
	⑤除　雪	・駐車場及び車道等の除雪を行う。（原則として5㎝以上の積雪時に実施）
8	その他	
	その他	・指定管理者は、本施設の目的を認識の上、財団が行う試験分析業務等が円滑に遂行されるよう、常に財団と連携を図り、利用者との調整を実施する。

別紙

施設・設備等保守点検項目

1　施設の定期点検　専門家による定期点検・整備を行い、本施設の安全性を確保する。
（定期点検結果及び整備内容を記録し、管理する。）

項　　目	要求水準（回数）
電気設備等精密保守点検	月１回
ボイラー検査	年１回
ボイラー運転管理・保守管理	毎日
重油タンク	年１回
排水処理施設保守点検	月１回
消防用施設保守点検	総合点検年１回、機器点検年１回
給水設備保守点検	年２回(清掃、水質検査は年１回)
自動制御設備保守点検	年２回
電気設備保守点検	年１回
恒温室設備保守点検	年１回
設備機能の運転操作及び監視	毎日
その他検査	その他施設維持に必要な検査を行う。

※５年に一度 変圧器の絶縁油試験（R10実施必要）、３年に一度 受電盤及び制御回路の継電器特性試験（R10、R13実施必要）の整備を行うこと。

2　試験機器の点検

(1) 点検基準
利用開始前に職員による目視、触診等による点検を行ない、試験機器の安全性を確認し、必要な修繕・調整を行うこと。

(2) 専門点検
高圧蒸煮缶及びレトルト殺菌機については、専門業者による定期点検を年１回以上行うこと。

(3) 記録等
点検結果を点検表に記録し、管理する。

参考資料（例示）

管理運営業務委託に係る仕様のモデル

このモデルは、本施設の維持管理及び運営に係る一般的な仕様を例示するものである。
なお、このモデルは、業務計画書の作成に当たり、業務の細目毎に要求水準を満たす処理方法その他の仕様を具体的に提案するための参考として例示するものであり、道が指定管理者に対して求める要求水準を必ずしも満たすものではない。

＜北海道立オホーツク圏地域食品加工技術センターの施設管理＞

区分	業務種別	業務内容	仕様（実施面積、頻度等）		
①安全管理	警備業務	不法侵入者、挙動不審者の取締 庁舎等出入者の確認 鍵の保管及び受渡 電話、郵便、荷物等の受付 遺失物及び拾得物の受付 庁舎出入り口の開閉 庁舎内外の巡回点検 火報受信機の監視、連絡 国旗、道旗の掲揚	・警報装置その他の機器により事故発生を監視		
				平日	日曜日、土曜日、休日及び休館日
			警備時間	警備装置セット（閉門）～解除（開門）まで	
			巡回回数	随時（2回以上）	－
			開門	8:00	－
			閉門	19:00	－
			国旗道旗掲揚	8:30	－
			国旗道旗降納	17:30	－
			国旗掲揚	－	8:30(祭日)
			国旗降納	－	17:30(祭日)
②衛生管理	日常清掃	床面の塵埃、汚れの除去 玄関マットの汚れの除去 屑かごの清掃及びゴミ、吸殻、茶殻の処理 便器・汚物入れの水洗い、薬品洗浄 トイレットペーパーの補充 流し台・手洗器の汚物等除去、薬品洗浄 事務室受付窓ガラスの水拭き、乾拭き シャワー室の洗浄、乾拭き 便所及び洗面台のカガミの水拭き、乾拭き	事務室	81.1㎡	毎日
			資料室	22.3㎡	毎日
			相談コーナー	14.7㎡	毎日
			情報機器室	2.9㎡	毎日
			研修室	86.7㎡	毎日
			便所・湯沸室	31.2㎡	毎日
			科学実験室	81.2㎡	毎日
			機械分析室	39.9㎡	毎日
			微生物試験室	40.7㎡	毎日
			加工試験室Ⅰ	114.7㎡	毎日ごみ処理
			加工試験室Ⅱ	74.8㎡	毎日ごみ処理
			廊下	49.2㎡	毎日
			ホール	26.0㎡	毎日
			風除室	11.2㎡	毎日
			エントランスポーチ	15.2㎡	毎日
			展示室	13.4㎡	毎日
			シャワー室・更衣室	2.1㎡	毎日
			警備員室	8.1㎡	毎日
			機械室前室	3.6㎡	毎日
	定期清掃	床掃除	加工試験室Ⅰ、Ⅱ		週1回
			化学実験室、機器分析室、微生物実験室		週1回
		ガラス清掃	風除室、展示室、出入口		週1回
	特別清掃	床面のワックス塗布等			年6回
		窓ガラス両面の洗浄			年2回
		ブラインドの清掃			年1回
	構内清掃及び植栽管理	芝刈り	1,488㎡		年5回
		刈込み	45㎡		年1回
③施設管理	除雪	敷地内の除雪	車両及び人の通行に支障がないようにする。		
	電気設備保守点検	非常用発電装置 受変電設備 受電盤及び制御回路の継電器特性試験			年1～2回 年1回 3年に1回
	消防用設備保守点検	非常用照明設備 非常用放送設備 自動火災報知設備 ガス漏れ火災警報設備 消火器具			総合点検年1回、 機器点検年1回
	給水設備保守点検	設備点検 清掃 水質検査			年2回 年1回 年2回
	電気設備等精密保守点検	月次点検 年次点検 臨時点検			月1回 年1回 随時
	自動制御設備保守点検	設備点検			年2回
	ボイラー設備保守点検	ボイラー運転管理・保守管理 温水ボイラー点検 蒸気ボイラー点検 硬水軟化装置点検 薬液注入装置点検			毎日 年1回 年1回 年1回 年1回

	空気調和機器設備保守点検	冷却塔 温水循環ポンプ オイルタンク（サービスタンク、ギヤポンプ） 外調機保守 小型ヒートポンプ保守（熱源ユニット） ヒートポンプエアコン保守 プレフィルター清掃・交換 中性能フィルター清掃・交換 高性能フィルター清掃・交換 換気扇清掃		年1回 年2回 年1回 年1回 年1回 年1回 年3回 年1回 2年に1回 年1回
	重油タンク（地下）保守点検	点検		年1回
	恒温室設備保守点検	加工試験室内の冷凍庫 冷凍庫系統ユニット空調機 冷凍庫系統動力制御盤 微生物実験室 微生物実験室系統ユニット空調機 微生物実験室系統動力制御盤		月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回
	排水処理設備保守点検	点検 水質検査 汚泥引抜（産廃処理）		月1回 年1回 年4回
	加工用機器保守点検 高圧蒸煮缶 レトルト殺菌機	点検 専門業者による点検 専門業者による点検		随時 年1回 年1回
	第1種圧力容器性能検査・整備	検査・整備		年1回
	変圧器絶縁油試験	点検		5年に1回
	設備機能の運転操作及び監視	運転操作、監視		毎日
	設備関係の測定、記録及び保管	日誌(運転日誌) 設備関係図面(配線図、平面図、配管図等) 備品台帳 設備点検記録、測定記録 光熱水検針記録 事故発生記録 改修工事記録 検査証、許可書に関する書類 各設備に関する取扱説明書 その他報告書		随時 随時 随時 随時 随時 随時 随時 随時 随時 随時
	簡易な営繕作業及び 小規模修繕工事発注	電球の交換 各設備の単一消耗部品の交換 手回り工具で可能な修理 小規模な修繕工事の発注		随時 随時 随時 随時
④維持運営	統括管理	要員に対する安全教育の実施 官公庁検査の立会、報告及び手続代行 緊急時の指揮・監督 保守点検作業状況の確認 物品等の管理 業務計画の立案		毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて
	事務管理	光熱水費、通信費等、外注経費等の支払い 帳簿記載等経理事務 レンタル機器契約 消耗品の購入・管理 乗用自動車の管理		毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて 毎日もしくは必要に応じて
⑤窓口業務	来客応対	窓口における来客応対等		毎日
⑥維持修繕	庁舎、機器設備の維持修繕、小規模工事	維持修繕、小規模工事の発注		随時

別紙１

管　理　の　目　標

指定期間	令和９年度から令和13年度まで	施設名	北海道立オホーツク圏地域食品加工技術センター

１　北海道立オホーツク圏地域食品加工技術センターの設置目的
地域における食品加工技術の高度化を促進し、北海道の食品工業の発展に寄与する。

２　目　的【上記設置目的を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】
(1) 利用者（試験分析業務等を行う財団を含む。）が常に快適に利用できるよう、本施設び敷地の適切な管理を行いながら、サービスの向上と共に利用促進を図る。
(2) 本施設の利用状況を常に把握し、効率的な保守・点検及び警備等を実施し、事故、犯罪等を未然に防止する。

３　達成目標及び業績指標【指定期間を通じて達成すべき成果及び具体的な指標】

達成目標及び業績指標	基準	指　標　値					達成度評価		評価点
	Ｒ７	Ｒ９	R10	R11	R12	R13	配点	項目点	合計
①研修室利用件数 .・年間１０件以上の確保	１１ 件	１０ 件	１０ 件	１０ 件	１０ 件	１０ 件	１０		
②機器利用件数の ・年間６０件以上の確保	４４ 件	６０ 件	６０ 件	６０ 件	６０ 件	６０ 件	２０		
③研修室利用者満足度の向上 ※１	100 ％	７０ ％	７０ ％	７０ ％	７０ ％	７０ ％	２０		
④機器利用者満足度の向上 ※１ **【重点目標】※２**	100 ％	７０ ％	７０ ％	７５ ％	７５ ％	８０ ％	３０		
⑤事故発生件数年間０件の 維持	０件	0件	0件	0件	0件	0件	１０		
⑥ペーパーレス推進による業務効率化 ・紙保管スペースを指定管理期間を通じて５％削減	100 ％	1 ％	2 ％	3 ％	4 ％	5 ％	１０		

※１　利用者満足度は、協定第18条に基づき実施する調査により評価。
※２　重点目標は、管理の目標のうち、施設の設置目的や態様に応じて、特に重点的に取り組むものとして設定する目標。

４　達成度の評価方法
１　「配点」
項目（達成目標）ごとの達成効果への反映割合を設定するもので、項目の重要度に着目して配点。
(1) 利用者満足度の配点を高くし、また、研修室の貸出より、専門性が求められる試験研究機器の配点を高くしている。
(2) 重要であるが、当然、行うべき事項については、配点を低くしている。(⑤)

２　「項目点」
(1) ①～②の項目について

$$\text{「項目点」} = \frac{\text{当該年度の実績}}{\text{当該年度の指標値}} \times \text{配点}$$

（小数点第１位を四捨五入）
※ 評価対象年度の実績値が指標値を上回る（達成度が１００％を超える）場合は、配点を上限（満点）とする。

(2) ③～④の項目について

$$\text{「項目点」} = \frac{\text{当該年度の実績}}{\text{７０％}} \times \text{配点}$$

（小数点第１位を四捨五入）
※ 評価対象年度の実績値が指標値を上回る（達成度が１００％を超える）場合は、配点を上限（満点）とする。

(3) ⑤の項目について
「項目点」…目標を達成した場合は１０点、できなかった場合は０点とする。

(4) ⑥の項目について

$$\text{「項目点」} = \frac{\text{指定管理期間累計の実績}}{\text{当該年度の指標値}} \times \text{配点}$$

（小数点第１位を四捨五入）
※ 指定管理期間累計の実績値が指標値を上回る（達成度が１００％を超える）場合は、配点を上限（満点）とする。

３　「評価と評価点」

(1) 毎年の評価

各項目点の合計を評価点とし、評価点の点数をランク分けしＡ～Ｄにより評価

評価点	評価	考　　え　　方
100～90点	Ａ	目標達成に向け努力が評価できる。
89～80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。
79～70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。
69～50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。
49～0点	Ｅ	業績が著しく不良であり、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。

(2) その他

項目⑤について、事故等が発生した場合は、(1)の「評価」への反映のほか、指定管理者は、速やかに「目標達成への課題や取り組みについて検証を行い、取組み見直し等」を行うものとする。

４　「調整点」

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。

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（10）を加点する。