

## 警備及び総合案内業務 仕様書

### 1. 業務対象施設の概要

|       |                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------|
| 名称    | 札幌市民交流プラザ（さっぽろ創世スクエア内）                                   |
| 所在地   | 札幌市中央区北一条西1丁目                                            |
| 用途地域  | 商業地域                                                     |
| 建物用途  | 公益施設（ホール、図書館、アートセンター、共通施設ほか広場等）                          |
| 建築主   | 札幌創世1.1.1区北1西1地区市街地再開発組合                                 |
| 設計・監理 | 日建設計・北海道日建設計共同企業体                                        |
| 施工者   | 大成建設・岩田地崎建設・伊藤組土建・岩倉建設・丸彦渡辺建設共同企業体                       |
| 敷地面積  | 11,675.94㎡（さっぽろ創世スクエア全体）                                 |
| 延床面積  | 札幌市民交流プラザ：37,332㎡（さっぽろ創世スクエア全体：127,900㎡）<br>（2017年9月末時点） |
| 構造    | S造・SRC造・RC造、制震構造                                         |
| 階数    | 地上13階、地下5階（申請上の階数）                                       |
| 完成    | 平成30年3月末（予定）                                             |
| 業務開始  | 平成30年4月1日（業務準備期間除く）                                      |
| 供用開始  | 平成30年10月7日                                               |
| 開館時間  | 9時～22時（供用開始後）                                            |

### 2. 札幌市民交流プラザの警備業務等に関する基本方針

札幌市民交流プラザ（以下「プラザ」という。）の警備業務に当たっては、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警備を行うこと。
- （2）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提供がなされるよう警備すること。
- （3）利用者の声を常に把握し、施設の警備業務に反映させること。
- （4）最小の経費で最大限の効果を上げるよう警備業務の効率化につとめること。
- （5）プラザはさっぽろ創世スクエアを構成する一施設であることから、全体共用部統括管理会社（以下「統括管理会社」という。）及び全体共用部警備会社と協力し、円滑な運営に努めること。

### 3. 目的

防災監視業務、施設内巡回警備業務及び総合案内業務等によって、プラザの利用者、関係職員、施設、財産等の安全の確保や事故等の防止、来館者対応等を行うことで円滑な管理運営に寄与することを目的とする。

### 4. 業務内容

- （1）出入管理及び防災監視等（ホール管理室常駐）

#### ① 出入管理

ホール管理室にて、施設入退館者の受付及び管理を行うこと。

#### ア 出入者の監視

- ・取引業者及びこれに準ずるものへの対応
  - 事前届出書により確認する
  - 未届者は、確認のため委託者に連絡する
  - 確認後、入退館手続きに伴うセキュリティカード貸与等を行う
- ・一般来訪者への対応
  - その都度関係者に連絡する

#### イ 受付管理

- ・電話及び伝言等の受付
  - 業務時間外の電話を受けた場合、電話授受簿に時間、宛先名、発信人用件を記入の上委託者に報告する

- 緊急用件である場合、緊急連絡先に連絡してその指示に従う
- 業務時間外の伝言の受付にあつては、上記に準ずる

ウ 遺失物、拾得物の処置

遺失物、拾得物の届け出があつた場合は、適切に管理し、委託者へ引き継ぐこと。

エ 鍵の受け渡し、保管

オ 開館前の1階クリエイティブモール東側風除室の開錠（午前7時30分予定）

カ ホール管理室に隣接したホールエントランスに設置した傘袋不足時の補充（傘袋は委託者が用意）

②防災監視

ア 巡回、立哨、監視カメラの画像監視等により、不正行為や不審者を発見した場合、通報等の適切な措置を行う。

イ 防火防災対応として、警報時の駆けつけ、真火災時の対応（初期消火、通報等）を行う。

③深夜等における地下1階警備控室不在時の荷捌駐車場管理

地下1階警備控室に従事者が不在の時間帯等に、荷捌駐車場管理業務が発生した場合には、出入管理及び防災監視等業務（ホール管理室常駐）従事者が対応すること。

（2）荷捌駐車場管理（地下1階警備控室常駐）

①地下1階荷捌駐車場への進入車両の受付・誘導

地下1階警備控室に配置し、以下の業務を行うこと。

ア 出入車両及び駐車場内歩行者の円滑な安全誘導

イ 適切な駐車場所の指示

ウ 交通事故発生時における処置

エ 入退館手続きに伴うセキュリティカード貸与

オ その他入退館管理及び荷捌駐車場車両整理に関する業務

カ 盗難等被害発生時における処置

キ 地下1階ホール荷捌におけるシャッターの開閉

※なお、荷捌き場において、全体共用部の館内物流事業者と協力し、円滑な運営に努めること。

②地下1階駐車場への安全誘導

必要に応じて（1階シャッター閉鎖時等）地下1階駐車場への出入口付近（1階）にて、進入・退出してくる車両の誘導を行い、一般交通者や車両の安全に配慮する。全体共用部警備会社等と協力、連携して実施すること。

ア 通路横断者及び通行車両の安全確保

イ 不法駐車車両に対する注意指導及び警察への通報

ウ 交通事故発生時における処置

エ 緊急車両の誘導・その他交通安全に関する業務

オ 1階出入口シャッター閉鎖時のシャッター開閉

（3）施設内巡回警備

定期的に施設内を巡回し、警戒に当たるとともに異常発生時に緊急対応を行う。

※以下の業務のうち、平成30年4月～9月は、①キ、②ウ、エ、オ、カ、は実施する必要が無い見込みであるが、委託者から実施の指示があつた場合には実施すること。

①開館中の巡回

火災、事故、不法侵入、機器故障等の予防警戒と早期発見のため次の業務を実施する。

ア 防災、防犯、各設備に関する予防警戒及び異常の有無の確認

イ 迷子、病人負傷者等の要救護者に対する保護及び救護

ウ 子ども等の不安全行動に関する予防、警戒

エ 設備故障、清掃不良等の通報（エレベーター・エスカレーターの異常の確認、照明器具の消灯箇所の通報、共用通路・トイレ等の汚れ及び水漏れの通報等）

オ 安全管理上注意を要する箇所の重点巡回

カ 消火設備の外観点検及び避難経路の確保

- キ コインロッカーの使用状態確認点検、閉館後のロッカー内の取出し忘れ荷物の取出し、及び一時保管
- ク 緊急事態発生時の対応
- ケ 不退去者への対応等の館内秩序維持
- コ 展示物・掲示物等の異常の確認、委託者への報告

## ②施設管理運営のための作業

安全、快適に施設を利用できるよう、次の業務を実施する。

- ア 開館前の巡回（出入口等の各所・各室の鍵の開錠、シャッターの開放、エスカレーター等の作動、ベルトパーテーションの撤去等）
- イ 閉館後の巡回（出入口等の各所・各室の施錠・施錠確認、シャッター閉鎖、館内残留者及び潜伏者の確認、ベルトパーテーションの設置等）
- ウ 来館者混雑時の整理（ベルトパーテーションの設置及び撤去等含む）
- エ 公演の開場時の立哨
- オ 管理運営に係る簡易作業  
（クリエイティブモール～オープンスタジオ間のベンチやテーブルの移動など）
- カ 貸室利用者不在時における展示物・掲示物等の巡回監視
- キ その他、委託者が必要とする簡易な業務

## ③1階東側搬入車両誘導等

- ア プラザ施設内への1階東側からの搬入車両の円滑な安全誘導
- イ 滞留車発見時の移動勧告
- ウ シャッターの開閉
- エ 荷卸し、荷積み時の立哨

## ④平成30年4月、5月の荷捌駐車場管理

平成30年4月、5月は荷捌駐車場管理業務（地下1階警備控室常駐）従事者を配置しないため、施設内巡回警備業務従事者が（2）荷捌駐車場管理に記載の業務を行うこと。当該期間については、地下1階警備控室を拠点とし、プラザ内の巡回警備を行い、巡回中に荷捌駐車場管理業務が発生した場合はホール管理室等からの呼び出しにより対応すること。

※平成30年4月、5月は5階以上については、巡回警備が不要であり、その他の階についても①キ、②ウ、エ、オ、カ、は実施する必要が無い見込みであるため、不要となった業務時間を荷捌駐車場管理業務に充てること。

## （4）総合案内

施設利用についての案内、苦情や問い合わせ対応、観光等の情報案内など、プラザ来館者への対応業務を行う。なお、業務に当たってノートパソコン又はタブレット型端末、札幌市発行の観光パンフレット等については委託者が提供するが、本業務の遂行に必要なその他パンフレット等については、受託者が情報収集し、対応に備えること。

- ①プラザで開催される催し物及び施設の案内
- ②近隣施設や公共交通機関へのアクセス等、利用者のニーズに応じたその他案内
- ③札幌市内及び北海道内の基本的な観光等の情報案内
- ④挙動不審者、混雑状況の監視及び警備業務者への連絡
- ⑤忘れ物、迷子及び盗難時の1次対応
- ⑥災害等緊急事態発生時の委託者への連絡、来館者の避難誘導
- ⑦その他総合案内に付随する業務及び委託者が依頼する簡易な業務

## 5. 業務実施時間(通常期)

|             |      |                            |      |
|-------------|------|----------------------------|------|
| 出入管理及び防災監視等 | 365日 | 08:30～翌08:30（夜間仮眠時間4.0h/名） | 1ポスト |
|             | 365日 | 00:00～翌08:00               | 1ポスト |
| 施設内巡回警備     | 365日 | 08:00～24:00                | 1ポスト |
| 荷捌駐車場管理     | 365日 | 08:00～24:00                | 1ポスト |
| 総合案内        | 365日 | 09:00～19:00                | 1ポスト |

※上記は通常期の業務実施時間であり、時期により業務配置ポストが異なるため、業務実施時

間の詳細は、資料「警備業務ポスト表」を参照すること。

※なお、プラザの休館日は12月29日から翌1月3日とする。また、メンテナンス等のため、月に1回程度の臨時休館日を設けることがある。また、大規模改修工事をする場合は臨時に休館する場合がある。

※総合案内については、年末年始の休館日は不要とする。

## 6. 業務体制

### (1) 警備責任者

- ①受託者は警備責任者を定め、事前に委託者へ届出、承認を得ること。
- ②警備責任者は業務を総合的に把握し、他の警備員、総合案内業務従事者を指揮監督、統括すること。
- ③警備責任者の不在時は、副責任者を選任し業務に支障をきたさないようにすること。
- ④警備責任者・副責任者の選任は、警備員として3年以上勤務し、責任者・副責任者経験1年以上の者で、警備員の教育指導、監督ができる者とする。
- ⑤警備責任者は警備業法が定める施設警備業務検定1級の資格を持つ者とする。

### (2) 警備業務従事者要件

- ①身体剛健な者
- ②誘導能力があり、知識豊富な者
- ③責任感が強く、誠実に業務を遂行できる者
- ④言葉遣い、挨拶、お客様対応がしっかりできる者
- ⑤警備業法に定める警備員の制限に抵触しない者
- ⑥同種の業務の実務経験を1年以上有する者
- ⑦自衛消防業務講習並びに普通救命講習を受講している者
- ⑧ホール管理室常駐警備員は、防災センターの勤務経験3年以上を有する者。このうち9時から18時までの従事者は、英語検定2級以上又はそれと同等の能力を有し、相手とのコミュニケーションが支障なく行える者

### (3) 総合案内業務従事者要件

- ①親切、明朗、公平に対応するなど一定の接客教育を受け実践できる者
- ②英語検定2級以上又はそれと同等の能力を有し、英語で相手とのコミュニケーションが支障なく行える者

## 7. 業務従事者名簿、警備計画書及び業務従事者勤務配置計画書の提出

### (1) 業務従事者名簿

受託者は、業務従事者名簿を作成し、業務開始までに委託者に提出すること。また、変更が生じた場合には、委託者に速やかに連絡し、業務従事者名簿を変更後の従事者が従事する日の前日までに提出すること。なお、委託者は、受託者の従事者が業務に不相当と判断した場合、その従事者の交替を指示することができる。

### (2) 警備計画書

受託者は、業務遂行に伴う年間の警備計画書を作成し、事前に委託者に提出して承認を受けること。また、毎月事前に月間の警備計画書を提出し、承認を受けること。

### (3) 業務従事者勤務配置計画書

受託者は、毎月事前に月間の業務従事者勤務配置計画書を提出し委託者の承認を受けること。

## 8. 業務報告書の提出及び検査

受託者は、10時までに前日の業務状況を所定の業務日報に記載し、委託者へ提出の上で検査を受けなければならない。また毎月末日に当該1カ月間の業務結果を所定の様式により報告しなければならない。

## 9. 損害賠償

- (1) 委託者が定める契約実施中に受託者、若しくは受託業務従事者の不注意及び不測の事故により施設の建物及び各種設備等に損害を与え、または第三者に対して損害を与えた

場合（委託者の責に帰すべき理由による場合を除く）、受託者は賠償の責を負わなければならない。

- (2) 受託業務従事者が、この契約による受託業務実施中に不慮の事故等により負傷し、または死亡することがあっても、委託者にはこれに対する補償、賠償等一切の責任は存在しないものとする。

#### 1 0. 事故及び災害の防止

- (1) 受託者は、業務の実施に当たって、従事者の事故防止に十分な配慮をするとともに事故に対する一切の責任を負うこと。
- (2) 受託者は単に労働災害防止のための基準を守るだけでなく、非常時における処置等を十分に熟知し、臨機応変に敏速な対応ができるよう心掛けること。
- (3) 受託者は、防災訓練に必ず参加すること。

#### 1 1. 緊急時の措置

- (1) 事故、事件、災害等が発生した場合は、被害を最小限にとどめるための1次的な措置を講ずるとともにすみやかに委託者へ報告すること。また、必要に応じて警察、消防等緊急連絡先への通報、プラザの設備管理業務受託者等への連絡、全体共用部防災センター、統括管理会社等への連絡を行うこと。
- (2) 全体共用部区画内での事故、事件、災害等を発見した場合は、必要に応じて1次的な措置を行い、すみやかに全体共用部警備会社、設備管理会社等への引き継ぎを行うこと。また、委託者へ報告すること。  
緊急時には、担当するプラザだけでなく、さっぽろ創世スクエア施設全体で対応を図ることが重要なため、統括管理会社及び施設内の各業務受託者等と協調し対応すること。

#### 1 2. 消耗品等

- (1) 業務に必要な消耗品等は受託者負担とする。
- (2) 施設内の備品、その他の物品等を委託者の許可なく施設外に持ち出してはならない。
- (3) 受託者は、施設内の設備、機器、備品等を委託者の許可なくして、改造又は変更してはならない。

#### 1 3. 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た機密を厳守し、他に漏らしてはならない。契約終了後においても同様とする。

#### 1 4. 従事者に対する責任

受託者は業務従事者に対し、使用者として各種労働関係法令を遵守し、経験、技能、責任などに応じた適切な水準の賃金を支払い、雇用環境の維持向上に努めること。

#### 1 5. 警備員・総合案内業務従事者の服装・装備

- (1) 共通事項  
受託者は、警備員・総合案内業務従事者に対して胸部に受託者発行の顔写真付きの名札を常時着用させること。
- (2) 警備員
  - ①警備員の制服制帽及び護身用具等は、警備業法に基づく所定のものを常時着用すること。
  - ②消耗品は事前に準備しておき業務遂行に支障ないようにすること。
  - ③装備品として、無線機、携帯電話（責任者・副責任者）、時計、誘導棒等その他警備に必要な装備品を身に着けること。
- (3) 総合案内業務従事者  
総合案内業務従事者の制服については委託者と協議の上、受託者にて用意すること。

#### 1 6. 労働社会保険諸法令遵守状況の確認

委託者は、本業務について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、本業務従事者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことがで

きるものとし、受託者は、次に掲げる書面を、指定する期日までに提出すること。

(1) 労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面

①業務従事者健康診断受診等状況報告書

従事者（「業務従事者名簿」により報告のあった従事者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書」を、履行期間内において、1年毎に1回提出すること。

②業務従事者支給賃金状況報告書

従事者への支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、「業務従事者支給賃金状況報告書」を提出すること。

(2) 業務費内訳書、業務従事者賃金支給計画書及び社会保険料事業主負担分調書

委託者から提出の指示があった場合には、契約金額に対する積算根拠（積算内訳）として、業務費内訳書、業務従事者賃金支給計画書及び社会保険事業主負担分調書を作成し提出すること。

(3) 労務管理にかかる書類

上記書面での確認において疑義が生じた場合にあっては、受託者は、上記書面のほか、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

17. 費用負担

| 費用の内容                         | 負担者 |     |
|-------------------------------|-----|-----|
|                               | 委託者 | 受託者 |
| ①業務の遂行に必要な光熱水費、廃棄物処分費         | ○   |     |
| ②業務の遂行に必要な電話回線の開設に関する工事費、初期費用 | ○   |     |
| ③業務の遂行に必要な固定電話及びその通信費         | ○   |     |
| ④ホール管理室、警備控室内の什器（机、棚等業務に必要な物） | ○   |     |
| ⑤委託者との情報共有用パソコン及びそれらの通信回線・通信費 | ○   |     |
| ⑥被服費（作業服、名札等）、用具費             |     | ○   |
| ⑦その他業務に必要な事務用消耗品、事務機器等        |     | ○   |

18. その他

(1) 受託者は、北海道公安委員会の警備業認定証を取得していること。

(2) 利用者に対する言葉遣いや態度等、接客のマナー全般に充分留意して業務にあたること。

(3) 受託者は、電気・水道・温水等の使用にあたっては極力節約に努め、環境に配慮し業務を遂行すること。

(4) 本書に記載されていない業務であっても、現場の状況に応じて業務上必要と認めた軽微な業務については、契約の範囲内で実施すること。

(5) 業務履行開始前に習熟期間を設ける予定であるため、参加すること。

19. 参考見積

本業務実施にあたり別途発生が予見される以下の業務について参考として単価提示を求める。

(1) 施設警備増員費【1名当たりの時間単価】

イベントなど施設内利用者が想定外の利用増により施設内外（敷地内）での警備業務実施における一時的な施設警備員増員対応費

(2) 施設外での交通誘導警備増員費【1名当たりの時間単価】

本施設を利用する車両等の想定外の利用増により車両の滞留が敷地外まで発生した際の交通誘導警備員増員対応費（1級交通誘導警備検定保有者）

以上