

名古屋市南陽交流プラザ
指定管理者業務仕様書

令和4年5月

名古屋市健康福祉局

目 次

1 趣旨	1
2 管理運営に関する基本的な考え方	1
3 法令等の遵守	1
4 施設の供用等に関すること	2
5 事業の実施	4
6 災害・事故への対応	5
7 災害時における避難所の開設及び運営等に関すること	6
8 施設の維持管理及び修繕等に関すること	6
9 自動販売機等の設置について	9
10 事業計画書	10
11 事業報告書等	10
12 事業評価に関すること	11
13 引継業務等	12
14 施設の管理運営に関する留意事項	12

1 趣旨

この仕様書は、名古屋市南陽交流プラザ指定管理者募集要項に基づき、名古屋市南陽交流プラザ（以下「プラザ」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法を定めることを目的とする。

2 管理運営に関する基本的な考え方

プラザの管理運営にあたっては、「公の施設」であることを念頭に置いて、以下に掲げる項目に沿った管理運営に努めること。

- (1) プラザの設置目的に沿った管理運営を行うこと。
- (2) 平等利用を確保するとともに、利用者サービスの向上に努めること。
- (3) 効率的な管理運営を図り、経費の縮減に努めること。
- (4) 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- (5) 利用者等との良好な関係を維持し、苦情等には誠意をもって対応すること。
- (6) 個人情報保護及び情報公開に努めること。
- (7) 施設を良好な状態で維持・管理すること。
- (8) 名古屋市（以下「市」という。）をはじめ関係機関と常日頃から連絡・協働を図ること。また、市の施策・方針・調査等に対し協力すること。
- (9) 地域住民や利用者の意見・要望を管理運営に反映させること。

3 法令等の遵守

プラザの管理運営にあたっては、以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 名古屋市南陽交流プラザ条例（平成 25 年名古屋市条例第 34 号。以下「条例」という。）
- (3) 名古屋市南陽交流プラザ条例施行細則（平成 25 年名古屋市規則第 82 号。以下「規則」という。）
- (4) 名古屋市南陽交流プラザ事務取扱規程（平成 26 年 4 月 1 日施行。以下「規程」という。）
- (5) 名古屋市情報あんしん条例（平成 16 年名古屋市条例第 41 号）
- (6) 名古屋市個人情報保護条例（平成 17 年名古屋市条例第 26 号）
- (7) 名古屋市情報公開条例（平成 12 年名古屋市条例第 65 号）
- (8) 名古屋市会計規則（昭和 39 年名古屋市規則第 5 号。以下「会計規則」という。）
- (9) 指定管理者、P F I 事業者及び委託業者に係る環境配慮の取組要領

- (10) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領
- (11) 指定管理者制度における賃金スライド制度運用の手引き
- (12) その他関係する法令等

4 施設の供用等に関すること

利用者アンケートや協議の場の企画、運営、その他の方法により、利用者のニーズを把握し、サービスの向上及び利用の促進に努めること。

(1) 施設の休館日及び使用時間

ア 休館日

(ア) 月曜日。ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「祝日法による休日」という。)が月曜日に当たるときは、その直後の祝日法による休日でない日とする。

(イ) 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで

イ 使用時間

午前10時から午後9時まで

ただし、多目的グラウンドにおける使用時間は、午前8時30分から午後4時30分までとし、市長が管理上支障がないと認めたときは、使用時間の前後においても使用することができるものとする。

ウ 施設の休館日、開館時間の変更

市長が特に必要があると認めたときは、臨時に休館日に開館し、又は休館日以外の日休館することができるほか、臨時に開館時間を変更することができる。

また、市民サービスの向上を図るため、指定管理者が開館日・時間の拡大について提案し、休館日及び開館時間を変更することができる。この場合、開館日・時間の拡大に伴う経費は指定管理者の負担とする。

(2) 受付業務等

ア 施設の使用・受付に関する業務は、条例・規則・規程等に基づき行うこと。

イ 市民の平等利用を確保すること。

ウ 施設利用者に対して利用者カードを提出させるなど利用の状況把握を行い、適正に使用させること。

エ 利用者が施設利用するために必要な指導及び助言を行うこと。

オ プラザに関する問合せ等に対応すること。

カ 使用の許可に際しては、音・振動等他施設の利用者への影響に配慮すること。

(3) 使用料の徴収事務等

市は、地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第158条第1項1号に基

づき、使用料の徴収事務を指定管理者に委託する。指定管理者は会計規則（昭和39年名古屋市規則第5号。以下「会計規則」という。）の定めに従い、次の業務を行うこと。

ア 使用料徴収業務

- (ア) 条例等に定める使用料区分に従い、使用料の徴収を行うこと。
- (イ) 使用料を徴収した場合は、領収書を作成し、納付者に交付すること。領収書の控は指定管理者が保管すること。

イ 施設の使用料の減免に関すること

- (ア) 規則の定めに従い、減免申請受付事務を厳正に行うこと。
- (イ) 減免申請を受理する際には、市が別に定める減免申請書を申請者に記入、提出させること。受理した減免申請書に誤りのないことを確認した後、市に送付すること。
- (ウ) 受け付けた減免の実績を市に毎月報告すること。

ウ 施設の使用料の還付に関すること

- (ア) 規則の定めに従い、還付事務を適正に行うこと。
- (イ) 窓口還付のための資金が必要な場合は、そのつど市に必要額を請求すること。市は請求額及び積算が適当であると判断した後、資金を指定管理者に交付する。交付された資金を、専用の口座を開設して管理すること。
- (ウ) 前号により資金を受領した場合は、毎月支出結果報告書兼精算書を誤り無く作成し、翌月10日までに市に提出すること。
- (エ) 還付の実績は、市に毎月報告すること。

エ 使用料等管理業務

- (ア) 使用料収入にかかる収納金出納簿を日ごとに作成すること。
- (イ) 収納金出納簿と当日の収納金を突合の上、使用料収入を徴収日の翌日（金融機関休業日の場合は、直後の営業日）までに名古屋市指定金融機関等に払い込むこと。
- (ウ) 実績日報を作成し、市の定める期間保管すること。
- (エ) 徴収の結果を毎月市に提出すること。
- (オ) つり銭を用意すること。
- (カ) 各業務が適正に行われているか、自ら点検を行うこと。
- (キ) 施設の申込、取消状況が把握できる集計表を作成し、市に毎月報告すること。

オ 使用申請書、使用許可書、減免申請書、領収書、使用許可取消申請書、還付申請書、その他管理運営に必要な書類については、市と協議のうえ指定管理者において作成すること。

(4) 駐車場の管理

プラザには、施設の敷地内に106台分の駐車場があり、利用は無料である。駐車場の管理にあたっては、利用者の安全の確保、近隣への迷惑防止、施設利用者以外の無断駐車防止及び施設周辺への違法駐車防止に努めること。

(5) 広報・PR

指定管理者は、施設の利用促進を図るため、以下の例を参考に、施設の広報・PRを行い、施設の利用促進に努めること。なお、ウェブサイトの構築及び保守にあたっては、最新のJIS規格に基づきウェブアクセシビリティに配慮すること。

(例)・施設案内リーフレットの作成

- ・インターネットのホームページの開設・更新等
- ・「プラザだより」の発行等

(6) 苦情対応等

苦情、事故等に対しては、迅速かつ誠意をもって対応するとともに、再発防止に努めること。また、速やかに市へ報告し、市の指示に従うこと。

(7) 協議の場の企画、運営

指定管理者は、地域住民や利用者のニーズを把握し、運営に反映させるための協議の場を企画、運営し、年2回以上開催すること。協議の場には、地元代表や、本市職員を加え、運営等について調整すること。

具体的な実施時期、回数等必要な事項については別途市と協議すること。

(8) その他

建物内は、全面禁煙とする。建物外の敷地に、喫煙スペースを設置する場合は、市と協議すること。

5 事業の実施

(1) 実施基準

ア 環境学習講座

- ・環境学習室において環境活動・環境学習に関する講座を行う。
- ・南陽中央公園等周辺施設を活用するなど、地域の資源を活用することが望ましい。
- ・講座は月2回程度開催すること。

イ 健康増進講座

- ・トレーニング室におけるトレーニング器具等を活用して利用者に合った健康増進メニューを計画し、指導する。
- ・講座は週1回程度開催すること。

ウ 社会学習講座

- ・プラザに隣接する名古屋市立第二斎場と連携し、第二斎場の見学会などの社会学習講座を計画し年1回以上開催すること。

エ その他の提案事業

- ・教養の向上等、施設の設置目的を踏まえた範囲で、事業の実施を提案することができる。この場合の事業の実施に伴う経費は指定管理者の負担とする。

(2) 事業実施の委託

講座等の事業は、その一部を、専門性を有する外部講師や団体等に委託して実施することができる。

ただし、プラザの主催事業と位置づけた上で、専ら第三者が行う事業に活動場所を提供することはできない。

(3) 事業継続性

講座等の廃止、縮小又は変更をしようとするときは、講師等と十分な意見調整を行うとともに、利用者のニーズを詳細に把握した上で、取扱いを判断することとし、混乱をきたさないよう慎重に取り扱うこと。必要に応じて市に協議すること。

(4) 利用者の実費負担

- ・講座にかかる材料費等の実費相当額を利用者から徴収する場合には、施設会計とは明確に区分して取り扱うものとし、指定管理者の収入としてはならない。
- ・当該現金類の取り扱いについては、市と協議の上、管理に関する規程を定め、出納簿等によりその収支状況を明らかにすること。
- ・講座ごとに精算を行い、年度終了時又は利用者から開示を求められた時には、収支状況等を速やかに開示するものとする。

6 災害・事故への対応

指定管理者は、災害や事故等に対応するため、市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築するものとする。

(1) 災害への対応

ア 予防段階

- (ア) 防災・災害マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、関係職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練等を行うこと。
- (イ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所の把握を行うこと。

イ 発生又は発生する恐れがある段階

- (ア) 施設の供用時間内外に関わらず、迅速に職員体制（非常配備体制）を確立すること。

- (イ) 利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。
- (ウ) 災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めるものとする。
- (エ) 災害の状況把握に努め、直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたること。
- (オ) 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

(2) 事故への対応

ア 予防段階

- (ア) 救急法、応急措置、医療機関・家族への連絡など、対処方法を明記した事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、関係職員への周知徹底を図り、必要に応じて研修を行うこと。
- (イ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所の把握を行うこと。
- (ウ) 適宜施設内を巡視し、必要に応じて児童・青少年等利用者に対し安全指導を行うこと。

イ 発生段階

- (ア) 利用者の安心・安全を第一に、応急措置等迅速な対応を行うこと。
- (イ) 事故の状況把握に努め、直ちに市へ報告するとともに、市と協力して原因究明にあたること。

7 災害時における避難所の開設及び運営等に関すること

プラザは、名古屋市地域防災計画において避難所として指定を受けていることから、指定管理者は、次の業務を行うものとする。

- (1) 区災害対策本部長（以下「区本部長」という。）から避難所開設の指示を受けた場合は、速やかに避難所を開設する。
- (2) 避難者の受け入れを行う。区本部長からの避難所開設指示以前に自主避難者が発生した場合は、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告をする。
- (3) 避難状況を把握し、区本部長に連絡する。
- (4) 施設の管理保全に努める。
- (5) 避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行う。
- (6) 市が特に必要と認め指示した事項

8 施設の維持管理及び修繕等に関すること

- (1) 施設などの保守管理
 - ・利用者が安全かつ快適に利用できるように、建物及び建築設備等の性能及

び状態を、常時適切な状態に維持管理すること。

- ・維持管理及び修繕業務については、原則「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）最新版（以下「共通仕様書」という。）を目安に実施すること。
- ・法律で定められた業務並びに書類の作成及び届出を行うこと。
- ・電気・機械等設備の運転・管理・保守は、必要な資格、知識及び豊富な経験・技能を有する技術者が実施すること。
- ・自家用電気工作物について、電気事業法第39条第1項の義務を果たすこと。保安規程を定める、電気主任技術者を選任または保安管理業務外部委託承認を受ける等、関係法令に従い適切に管理すること。

ア 建築物および建築設備の保全業務

建築物の機能と環境を維持し、公共サービスが常に円滑に行われるように、建築物の点検、保守、修繕を実施すること。

(ア) 運転監視および日常点検・保守業務

- ・共通仕様書の「運転・監視及び日常点検・保守」を基本として、建築物および建築設備が正常な状況にあるかどうか現場を巡回して目視等により確認し、異状を発見した時には正常化に向けた措置を行うこと。
- ・諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各建築設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
- ・機能の良否を判断の上必要に応じ調整、清掃及び消耗品の取替を行うこと。

(イ) 定期点検・保守業務

- ・共通仕様書の「定期点検及び保守」を基本として、建築物および建築設備が正常な状況にあるかどうか目視等を行う他、測定等により状態を確認し、良否を判定のうえ点検表に記録するとともに、必要に応じ調整、清掃及び消耗品の取替を行い、各部位を常に最良な状態に保つこと。また、法令等による点検業務や定期報告のため点検を実施すること。
- ・建築基準法第12条に定められた定期点検を実施すること。またその結果を本市が別途指示する様式で報告すること。

イ 清掃業務等

施設の良い環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃及びごみ処理業務を適切に行うこと。清掃等を行う際は利用者の妨げとならないようにすること。

(ア) 日常清掃

施設、什器・備品、衛生機器等について、ごみ、ほこり、汚れ等のない清潔な状態に保たれるようにすること。清掃方法については、材質に応じて

適切に実施すること。また、トイレトペーパー等の消耗品は、常に補充された状態にすること。

清掃の目安は次のとおり。

- ・ 玄関、交流ロビー、廊下、階段、便所（駐車場便所を含む）
…………… 1回／日
- ・ 大会議室、小会議室、環境学習室、地域活動室、
トレーニング室、防音室、体育室…………… 1回／日
※利用状況等に応じて実施
- ・ 事務室、倉庫、駐車場、その他…………… 適宜

(イ) 定期清掃

床、ガラスのほか、照明器具、ブラインド等日常清掃では実施しにくい箇所については、年1回以上定期清掃を実施すること。

(ウ) 植栽の管理

植栽の剪定を年1回以上行うほか、水やり・除草・落ち葉清掃・害虫駆除等を適宜行い美観を保持すること。特に除草については、回数にこだわることなく、必要に応じて対応すること。また、高木剪定については、指定期間中に2回以上行うこと。

(エ) 留意事項

清掃及び植栽の管理にあたっては、「名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針」に留意のうえ実施すること。

ウ 保安警備業務

(ア) 施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の発生を警戒、防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を確保するために、保安警備業務を適切に行うこと。

(イ) 警備業法、消防法、労働安全衛生法等関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。

(ウ) 施設各所の鍵を複製しないこと。ただし、市から書面で許可を得た場合はこの限りではない。また、鍵を紛失した場合は、指定管理者の責任において、市が必要として指示する錠の総交換を行うこと。

(エ) 不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な処置をとること。

(オ) 催事等で混雑が予想される場合は、不慮の事故等が発生することのないよう対策を講じること。貸室での催事の場合は使用者へ対策を依頼すること。

(2) 施設等の修繕

施設及び設備について、適切な維持管理をするために必要な修繕を行うこと。
修繕にあたっての留意点は、以下のとおりである。

- ア 修繕は、年度協定書において定める修繕費の範囲内で指定管理者が執行し、工事完了後、実績報告書に基づき精算するものとする。
- イ 修繕を行う場合は、事前に市の承認を受けること。
- ウ 工事台帳を整備し、管理すること。
- エ 1件2,500千円を超える修繕については、市が直接執行する。この場合、指定管理者は、修繕が支障なく行われるよう協力すること。
- オ 市が修繕を行う場合に必要な資料等を作成し、提出すること。

(3) 備品の管理

市は、現有の備品（会計規則第132条第1項第1号に定める備品）を指定管理者に無償で貸与する。

- ア 市が貸与する備品は、協定書において定める。
- イ 指定管理者は、備品の貸与を受けたときは、市に預り証を提出するものとする。
- ウ 備品の保守管理を適切に行い、性能の維持を図ること。
- エ 備品については、会計規則に従い、備品出納簿の整理、報告書の作成等の管理を行う。
- オ 備品に破損、不具合等が発生した場合は速やかに市へ報告し、指示に従うこと。
- カ 市が必要と認める1件200千円を超える備品は、市で購入する。この場合、指定管理者は備品の納入が支障なく行われるよう協力すること。
- キ 市が、必要と認める備品については、市において更新を行う。

(4) 物品（前記備品を除く。以下「物品」という。）の管理

- ア 指定管理者は、業務運営上必要な物品を自らの費用で用意するとともに、善良な管理者の注意をもって物品を管理するものとする。
- イ 不具合又は不足の生じたものに関しては、適宜指定管理者が補充を行うこと。また、物品の廃棄に関する費用は指定管理者が負担するものとする。
- ウ 指定管理者において、業務に必要なパソコン、プリンター及び複写機を用意すること。
- エ 上記イ・ウを除き、自らの費用で物品を新たに持ち込む場合は、事前に市と協議すること。

9 自動販売機等の設置について

- (1) 指定管理者は、市有地及び建物の一部貸付契約により、施設内外に自動販売

機等を設置することができる。

- (2) 自動販売機の設置にかかる本市に支払う貸付料は、原則として1台あたり月額3,800円（年額45,600円）とする。
- (3) 設置した物件にかかる光熱水費は、指定管理料とは別に、指定管理者自ら負担すること。
- (4) 設置に関する安全確保
指定管理者は、自動販売機等を設置した場合は、ボルト等で堅固に固定するなど転倒防止措置を講ずるとともに、利用者の安全確保のため、毎日設置状況を点検・確認すること。自動販売機等に異常があった場合は、自動販売機等の撤去など利用者の安全確保を最重視して適切かつ迅速に対応すること。

10 事業計画書

次年度の事業計画書及び収支予算書を市が定める期限までに提出し、承認を受けるものとする。

11 事業報告書等

- (1) 日報
施設の管理運営状況等に関する書類を毎日作成することとし、必要に応じて市へ提出すること。
ア 使用料徴収実績 使用料徴収一覧
イ 管理業務日報
- (2) 月報
指定管理者は、以下の月報を作成し、協定で定める期限までに市へ提出すること。
ア 利用状況報告書 施設別・使用時間区分別の利用件数、利用人数、減免件数、減免金額
イ 種目別利用状況報告書 施設別の種目別利用件数
ウ 使用料集計表 施設別の使用料収入額
- (3) 事業報告書
ア 事業年度終了後1月以内に、事業報告書を市に提出すること。
イ 事業報告書には、次に掲げる事項を記載しなければならない。
（ア）管理運営の実施状況
（イ）プラザの利用状況
（ウ）プラザの管理運営にかかる収支状況
（エ）管理運営状況の自己点検、利用者満足度調査等の実施結果

- (オ) 建築物及び建築設備の定期点検実施結果
- (カ) 前各号に定めるもののほか、指定管理者による管理の状況を把握するため市長が必要と認める事項
- (4) 書式
報告内容、書式については、協定において定めるものとする。
- (5) 協議会の開催報告書の作成
指定管理者は、協議会終了後速やかに、開催報告書を市に提出すること。
- (6) 臨時の報告書等
定期的な報告書のほか、市は必要に応じて臨時に報告書等の提出を求めることがある。
- (7) 市へ提出する報告書等は、書類によるほか、電子情報の提出を求めることがある。

12 事業評価に関すること

- (1) 管理運営状況に関する自己点検の実施
指定管理者は、市と協議のうえ管理運営状況を評価するために必要な点検項目を設定し、自己点検を行い、その結果を市へ報告すること。
- (2) 利用者満足度調査等の実施
指定管理者が利用者満足度調査等を行う場合には、あらかじめ調査項目について市と協議すること。
- (3) 市が行う事業評価
市は、指定管理者の管理運営状況について、報告書類の点検や実地検査、ヒアリング等により毎年度の評価及び指定期間を通じた総合的な評価を行い、その結果を公表するものとする。
なお、評価結果については、次期指定管理者選定委員会に活用する。
- (4) 業務の水準を満たしていない場合の措置
評価の結果、指定管理者の業務が水準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善を講ずるよう是正措置の指示（指導・是正勧告等）を行うものとする。
是正勧告（文書）を受けた場合は、指定管理者は、改善計画書を作成し、市へ提出するものとする。
再三の指導・是正勧告にもかかわらず、改善がみられないと市が認めた場合、市は指定を取り消すことがある。

13 引継業務等

(1) 指定期間前の引継業務等

ア 指定管理者として指定された後、業務の開始前間に、市と必要な業務の引継ぎを行うとともに、現場研修を行うこと。この場合、業務に従事する予定の者が行うこととし、期間及び方法は別途協議する。

イ 指定期間前の引継業務等に要する費用は、指定管理者の負担とする。

(2) 次期指定管理者への引継業務等

ア 指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、市が必要と認める引継業務を行うこと。

イ 次期指定管理者の選定にあたり、市の求めに応じて現地説明、資料の提供等、必要な協力を行うこと。

ウ 次期指定管理者への引継ぎに要する経費は、原則として、現指定管理者の負担とする。

14 施設の管理運営に関する留意事項

(1) 施設の管理運営は、原則として現状を引継ぐものとする。

(2) 指定管理者は、施設の管理運営に係る各種運用規程を定めることができる。規程を定めるとき、又は変更をしようとするときは、事前に市と協議すること。

(3) ごみの減量、リサイクルの推進等環境に配慮した管理運営に努めること。

(4) 感染症対策に留意した管理運営を行うこと。

(5) 官公署への届出

ア 消防計画の策定、防火管理者の選任を行い、所轄の消防署長に届け出ること。

イ その他施設の管理運営上、官公署への届け出が必要な事項については、適切に届け出を行うこと。

(6) 提出書類等の取扱い

各種提出書類等は、理由の如何を問わず返却しない。また、名古屋市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象になるほか、市が必要と認める場合には、全部もしくは一部を公表することがある。

(7) 文書保存に関する事

文書については、協定においてその内容ごとに保存期間を定めることとし、適切に保管すること。

(8) 実地調査

ア 市は、必要に応じて調査をし、又は必要な指示をすることができる。

イ 市の指示に従わない場合、又は指示によっても改善がみられないと市が認め

た場合、市は指定管理者の指定を取り消すことがある。

(9) 会議等

ア 市は、施設の円滑な管理運営のため、必要に応じて指定管理者との連絡調整会議を開催する。

イ その他、市の求める会議等に出席すること。

(10) その他

ア 業務に従事する職員に対して必要な研修を行うこと。

イ 業務に従事する職員は、自動体外式除細動器（AED）の取扱いができるようにすること。当該機器は、指定管理者の負担で1台以上設置し、維持管理すること。

ウ 業務に従事する職員は、名札を着用すること。

エ 事務室等は業務に使用可能なインターネット利用環境を整えること。

オ プラザには、市外局番「052」から始まる電話回線を2回線引き込むこと。そのうち、1回線をプラザの代表番号とすること。

カ 別添「障害者差別解消に関する特記仕様書」に則った対応を行うこと。

(11) 協議

業務の遂行に関し、定めがないとき又は疑義が生じたときは、市及び指定管理者は誠意を持って協議するものとする。

(別添)

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

第1条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、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「法」という。）、愛知県障害者差別解消推進条例（平成27年愛知県条例第56号）、及び名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（平成30年名古屋市条例第61号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成28年1月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

第2条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。