



岡崎市QURUWAプロジェクト
(乙川河川緑地管理運営事業)

— 業務水準書 —

令和元年 9 月

岡 崎 市

<目次>

第1章 総則	1
1-1 本業務水準書の位置付け	1
1-2 一般事項	1
(1) 業務の対象施設	1
(2) 業務範囲	1
(3) 業務遂行体制	2
(4) 職員のサービス・接遇態度等について	4
(5) その他事項	4
1-3 遵守すべき法令等	5
(1) 法令	5
(2) 条例等	5
(3) 適用基準等	6
第2章 施設の運営に関する業務	7
2-1 一般事項	7
(1) 基本方針	7
2-2 業務仕様（業務の内容）及び要求水準	7
(1) 全体	7
第3章 施設及び設備等の維持管理に関する業務	11
3-1 一般事項	11
(1) 基本方針	11
(2) 業務の対象範囲	11
(3) 用語の定義	11
(4) 維持管理マニュアルの策定	12
3-2 業務仕様及び要求水準	12
(1) 施設等保守管理業務	12
(2) 設備保守管理業務	14
(3) 物品保守管理業務	15
(4) 植栽維持管理業務	16
(5) 清掃業務	18
(6) 潜水橋高欄操作業務	19
(7) フットライト等撤去復旧業務	20
(8) 暗渠管位置出し業務	21
第4章 提案事業	22
1 提案事業	22
2 提案事業における注意事項	22

第5章 自主事業.....	23
1 自主事業	23
2 自主事業における注意事項	23
第6章 その他業務	24
1 非常時の対応	24
2 書類の作成・提出	25
3 市への協力業務	28
4 利用者からの苦情・不当要求・要望・意見に対する対応	29
5 市民意見の聴取・反映	29
6 ボランティア団体の受け入れ	29
7 占用許可、行為許可者の指導	29
8 ホームレス対応	29
9 関係各課との連携・調整	29
10 セルフモニタリング	30
11 市によるモニタリングへの協力	30
12 文書の管理・保存	30
13 指定期間終了時における引継ぎ等	31
14 地域との調整	31

【別紙資料】

- 別紙1 管理区域図面
- 別紙2 フットライト等配置図
- 別紙3 暗渠管位置出し図
- 別紙4 市が使用する期間及び範囲

◎用語の定義

市	岡崎市をいう。
本施設	乙川河川緑地のうち殿橋下流左岸エリアをいう。
本業務	本業務水準書に規定された本施設において指定管理者が行う管理業務をいう。ただし、自主事業は含まないものとする。
提案事業	本施設において、本市の事業者選定基準の加点項目に示す範囲の中で、自らの企画提案により提案書に記載し実施する事業（独立採算事業）をいう。提案事業は事業者選定の一因となるため、選定後は必須の事業である。
自主事業	本施設において、本施設の目的に合致する範囲において、本市の要求する業務範囲外で、自らの企画提案に基づいてその責任と費用により行う事業（独立採算事業）をいう。自主事業は任意の事業である。
基本協定書	市と指定管理者との間で本事業を適正かつ円滑に管理するために必要な事項を定めた協定をいう。
指定期間	基本協定書により定められた協定期間を意味する。
指定管理料	市が指定管理者に対して支払う本業務の実施に関する対価のことをいう。
利用料金	岡崎市都市公園条例に定めるところにより、指定管理者から許可を受けて施設を利用する者から支払われる施設使用の対価及び指定管理者から許可を受けて同条例第3条第1項に定める行為を行う者から支払われる対価をいい、指定管理者に帰属する収入をいう。
利用者	本施設を利用する者や来園した者の全てをいう。
職員	本業務に従事することとなった職員を意味し、正規職員、嘱託、パート、アルバイトなど指定管理者と雇用関係にある全ての職員をいう。
専門技能者	専門的な知識・技能を必要とする者、又は、法令により定められた資格等を有する者をいう。
グループ構成員	グループで応募する場合に、応募グループを構成する企業をいう。

第1章 総則

1-1 本業務水準書の位置付け

本業務水準書は、QURUWA戦略における拠点施設の1つである乙川河川緑地（殿橋下流左岸）の指定管理者が行う業務の内容及びその水準等を定めることを目的とする。（QURUWA戦略については、別添「岡崎市QURUWAプロジェクト（乙川河川緑地管理運営事業）募集要項」を参照）

ただし、指定管理者が策定する事業計画書において、本業務水準書を上回る業務の内容及びその水準等が提案されている場合は、事業計画書に示された業務の内容及びその水準等によるものとする。

なお、本業務水準書に記載のない事項については、市と協議を行い定めるものとする。

1-2 一般事項

(1) 業務の対象施設

業務の対象施設及びその概要は、次のとおりである。

（各施設の位置については「別紙1 管理区域図面」「別紙2 フットライト等配置図」参照。

ア 全体面積

約 227,500 m²

うち対象面積約 25,000 m²

イ 施設概要（主な施設）

ベンチ、フットライト、広場、潜水橋など

※桜や松などの樹木は対象外です。

(2) 業務範囲

指定管理者の行う業務は、施設の受付等を含む運営業務及び公園施設・園地の点検、整備、清掃等の維持業務である。

具体的には次のとおりとする。

ア 施設の運営に関する業務

- (ア) 施設管理業務
- (イ) 受付業務
- (ウ) 施設の利用承認等に係る業務
- (エ) 利用料金収受
- (オ) 広報活動
- (カ) その他関連業務

イ 施設及び設備等の維持管理に関する業務

- (ア) 施設・建築物等保守管理業務
- (イ) 設備保守管理業務
- (ウ) 物品保守管理業務

- (エ) 植栽維持管理業務
- (オ) 清掃業務
- (カ) 潜水橋高欄操作業務
- (キ) フットライト等撤去復旧業務
- (ク) 暗渠排水管位置出し業務

ウ 提案事業

エ 自主事業

オ その他業務

- (ア) 非常時の対応
- (イ) 書類の作成・提出
- (ウ) 市への協力業務
- (エ) 利用者からの苦情・不当要求・要望・意見及びそれに対する対応
- (オ) ボランティア団体の受け入れ
- (カ) 関係者等への指導
- (キ) ホームレス対応
- (ク) 関係各課との連携・調整
- (ケ) セルフモニタリング
- (コ) 市によるモニタリングへの協力
- (サ) 文書の管理・保存
- (シ) 指定管理期間終了時における引継ぎ等
- (ス) 地域との調整

(3) 業務遂行体制

指定管理者は、本施設の全体の運営に支障が生じないよう職員の雇用配置及び勤務形態について管理を行うこと。職員の配置については、次表に示す条件を満たすこと。

なお、緊急対応が可能となる体制を構築すること。

また、労働基準法等の関係法令を遵守した上で、勤務ローテーション、勤務時間、引継ぎ、休憩時間、有給休暇等の付与、人事記録、服務規程及び福利厚生等について仕組みをつくり、適切な管理を行うこと。

職員の配置にあたっては、業務運営に必要となる技能を習得するため、研修等による人材育成を行うこと。さらに、定期的に研修等を実施し、職員の業務水準の向上に努めること。

なお、以下の責任者は必ずしも常駐を条件付けするものではありません。

また、コンベンション施設内に受付機能を設けることを可能とします。（受付機能に係る使用料等は発生しません。）

役職・職種	人員数・勤務条件・役割等
公園管理	・ 正規職員 1 名

責任者	・人材育成についても優れたマネジメント能力や優れた人格を有し、指定管理業務全般に統括的な責任をもつ者
外構管理責任者	・正規職員 1 名（施設・設備保守管理責任者と兼務可能） ・有資格者であること（詳細は以下イ参照） ・公園の外構・植栽管理ノウハウを有し、業務全般に統括的な責任をもつ者
施設・設備保守管理責任者	・正規職員 1 名 ・施設及び設備（備品含む）等の保守管理等の維持管理業務（メンテナンス）に精通し、維持管理業務全般（外構・植栽管理を除く）に統括的な責任をもつ者
プレイスマネージャー	・正規職員 1 名（公園管理責任者と兼務可能） ・その場所を居心地良く、そして創造的に生産性が上がるような環境をつくる役割に統括的な責任をもつ者

ア 公園管理責任者の配置

人材育成についても優れたマネジメント能力や優れた人格を有し、指定管理業務全般に統括的な責任をもつ職員を、公園管理責任者とする。

公園管理責任者が不在のときは、責任を負うことのできる職員を必ず配置すること。

イ 外構管理責任者の配置

都市公園の外構保守管理業務及び植栽維持管理業務に精通し、公園の外構・植栽管理のノウハウを有し、当該業務全般に統括的な責任をもつ職員を、外構管理責任者とする。

このとき、外構管理責任者は、下記のいずれかの資格を有すること。

○技術検定合格者（1、2 級とも）：造園施工管理技士

○技術士 2 次試験合格者：建設部門、林業部門（「林業」又は「森林土木」）

○技能検定合格者（1、2 級とも）：「造園」（2 級は合格後 1 年以上の実務経験必要。）

○10 年以上の実務経験

また、外構管理責任者は、施設・設備保守管理責任者と兼務することは可能である。

ウ 施設・設備保守管理責任者の配置

施設及び設備（備品含む）等の保守管理等の維持管理業務（メンテナンス）に精通し、当該業務全般（外構・植栽管理を除く。）に統括的な責任をもつ職員を、施設・設備保守管理責任者とする。

エ プレイスマネージャーの配置

本施設の特性を活かすことはもちろん、エリアの魅力を高めることや、イベントの実施だけではなく、日常的な利活用を促進すること、施設利用者に対して安全・安心

な使い方から、より魅力が高まる使い方までを適宜支援することができる職員を、プレイスマネージャーとすること。

また、プレイスマネージャーは、公園管理責任者と兼務することは可能である。

(4) 職員のサービス・接遇態度等について

ア 職員の履歴、経歴の把握

指定管理者は、本業務に従事することとなった職員（正規職員、嘱託、パート、アルバイトなど、指定管理者と雇用関係にある全ての職員をいう。）の履歴、経歴について適正に把握すること。このとき、責任者及び有資格者については、経歴を示す資料（資格を証する書類）を提出すること。

イ 職員の職務態度

指定管理者の職員は、公共施設の管理に従事する者としての自覚をもって職務にあたるとともに、勤務時間中であるか否かにかかわらず、常に言語容儀を正しくし、公園利用者全体の奉仕者として、応接は、懇切を旨としなければならない。

ウ 情報管理

指定管理者の職員（退職した職員を含む。）は、本業務の遂行上で知り得た情報については、決して他人に漏らしてはならない。

エ 電話の受け方、かけ方

指定管理者の職員は、電話を受けるときとかけるときには、必ず施設名と姓を名乗らなければならない。

オ 服装、名札の表示

指定管理者の職員は、勤務中は常に一目で職員と分かる制服と名札をつけなければならない。また、服装については品位と清潔等に留意しなければならないものの、職員とわかれば差し支えないため、ポロシャツ等でも構いません。

(5) その他事項

ア 光熱水費の負担

電気料金、水道料金の光熱水費は、市が負担する。

なお、指定管理者は、本業務水準書で規定する業務の水準を維持できる範囲で、できる限り光熱水費の抑制に努めること。また、コンベンション施設内に受付機能を設ける場合にあつては、コンベンション施設整備事業者が受付に係る光熱水費は負担する。

イ 消耗品、備品以外の物品の負担

消耗品の購入は、全て指定管理者の負担とし、指定管理者に所有権が帰属するものとする。

ウ 第三者への委託について

事前に承諾を受けた場合を除いて、本業務の全部若しくはその主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

本業務の主たる部分以外の一部について、第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ承諾を得なければならない。

本業務の一部を第三者に実施させる場合には、すべて指定管理者の責任において行うものとし、本業務に関して指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用については、すべて指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなし、指定管理者が負担するものとする。

本業務の一部を第三者に実施させる場合、指定管理者は、「第1章1-2(4)職員の服務・接遇態度等について」に規定する業務水準を当該第三者に維持させること。

なお、本業務の主たる部分にあたらぬ業務（第三者委託が一部可能な業務）は次のとおりとする。

○維持管理業務全般

○運営業務のうち下記に定める業務

・広告活動

・イベント企画・運営

1-3 遵守すべき法令等

(1) 法令

ア 河川法

イ 都市公園法

ウ 地方自治法

エ 労働基準法

オ 建築基準法

カ 電気事業法

キ 消防法

ク 水道法

ケ 建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律

コ 建設業法

サ 農薬取締法

シ 個人情報保護に関する法律

ス 労働安全衛生法

セ エネルギーの使用の合理化に関する法律

ソ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律

タ その他関係法令等

(2) 条例等

ア 岡崎市都市公園条例

イ 岡崎市都市公園管理規則（以下、「都市公園管理規則」という。）

ウ 岡崎市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

- エ 岡崎市個人情報保護条例
- オ 岡崎市情報公開条例
- カ 岡崎市予算決算及び会計規則
- キ 岡崎市行政手続条例
- ク 岡崎市犯罪のない安全・安心なまちづくり推進条例
- ケ 県民の生活環境の保全等に関する条例
- コ 岡崎市生活環境の美化の推進に関する条例
- サ 岡崎市屋外広告物条例
- シ その他関係条例等

(3) 適用基準等

- ア 建築保全業務共通仕様書（国土交通大臣官房官庁営繕部監修）
- イ 造園施工管理技術編第7編造園管理（国土交通省都市・地域整備局公園緑地課監修）
- ウ 建築工事共通仕様書（国土交通大臣官房官庁営繕部監修）
- エ 電気設備工事共通仕様書（国土交通大臣官房官庁営繕部監修）
- オ 機械設備工事共通仕様書（国土交通大臣官房官庁営繕部監修）
- カ 工事標準仕様書（愛知県建設部編集）
- キ 都市公園の遊具の安全確保に関する指針（改訂第2版）（国土交通省都市地域整備局公園緑地景観課）
- ク 遊具の安全に関する規準（日本公園施設業協会）
- ケ 建設リサイクルガイドライン
- コ 岡崎市指定管理者制度導入に関する方針
- サ その他関連基準等

第2章 施設の運営に関する業務

2-1 一般事項

(1) 基本方針

運営業務は、指定期間終了までの間、本業務水準書及び基本協定書等に従い、QURUWA戦略における主要回遊動線を構成する1つという視点を常に意識し、良質で魅力的なサービスを提供し、市民の誰もが安全、快適かつ便利に利用できるよう品質・水準等を保持することを目的とする。コンベンション施設整備事業（PFI事業）、ホテル等民間収益施設事業（定期借地権事業）との連携により、本施設の価値が最大限に発揮されることをもって市がより活発化する一役を担うことを基本的な方針とする。

また、本施設は都市公園施設であるため、都市公園法等の関係法令を遵守して運営業務を行うこと。

2-2 業務仕様（業務の内容）及び要求水準

(1) 全体

ア 施設管理業務

(イ) 業務内容

公園利用者に、関係法令及び注意事項を遵守させるとともに、安全かつ快適に公園利用者が施設を利用できるよう、管理運営に努めること。

(イ) 要求水準

- a 緊急時等に備え、連絡を取れる体制をとること。また、救急薬、緊急連絡先一覧等を備えること。
- b イベント等の円滑な実施のために、関係団体との事前調整を行うこと。
- c 指定管理者として本施設を管理するために必要となる各業務の手順、施設管理方法、施設管理規則等を規定した「施設管理マニュアル」を策定すること。

イ 受付業務

指定管理者は、以下の業務を含め、利用者に対して必要な対応を行う。

(イ) 予約受付の対応

指定管理者は、都市公園管理規則に則り、施設利用に係る予約受付業務を行うこと。その際、利用目的と利用内容が適合するか確認を行うこと。

(イ) 行為

指定管理者は、都市公園条例に則り、園内において許可を必要とする行為（次表参照）に関する事務を行うこと。

なお、無人航空機の使用を伴う行為については市が許可を行う。

また、占用許可が必要な場合には市の許可事務であることを伝えること。

表 園内において許可を必要とする行為

行為の内容
業として写真又は映画を撮影すること

行商、募金その他これらに類する行為をすること
競技会、集会、展示会、博覧会その他これらに類する催しのために都市公園（施設を除く。）の全部又は一部を独占して利用する行為

(ウ) 各種問合せ等に対する対応

市民からの施設利用等に関する問合せや苦情等に対応し、利用者や見学者等への案内を行うなど、適切な窓口対応を実施すること。遺失物については、警察への届出等適切に管理を行うこと。

ウ 施設の利用承認等に係る業務

指定管理者が行う施設の利用承認等に係る事務は、次のとおりとする。

- (ア) 利用の承認（変更の承認）をすること。
- (イ) 利用の承認に際し、施設の管理上必要な条件を付すこと。
- (ウ) 利用の取消しの承認をすること。
- (エ) 特別な設備等の承認をすること。
- (オ) 利用の承認の取消しをすること。

※施設の「利用の承認」について

施設の「利用の承認」は、原則として、承認申請の先着順により行うものとする。

※利用承認申請書等

指定管理者は、都市公園管理規則において規定のとおり、利用の承認等の事務に必要な各種申請書類を指定管理者の負担により印刷し、一般利用者の申請に備えておかなければならない。

※利用の承認等に関する文書の保存と個人情報の取扱いについて

利用の承認等に係る文書（都市公園管理規則に規定する本施設利用（変更）申請書等及び利用状況を記した統計資料等）の保存期間は、岡崎市文書取扱規程第 23 条に規定する 5 年保存とする。保存方法等についても同規程の規定を準用する。また、指定管理者又は指定管理者職員（退職した職員を含む）は、これらの書類に記載された個人情報について漏洩することのないよう厳重な管理の元で適正な書類の管理に努めなければならない。

エ 利用料金収受

(ア) 利用料金の収受

指定管理者は、都市公園条例、都市公園管理規則の定めるところにより、利用料金（施設を利用する者から支払われる施設使用の対価及び指定管理者から許可を受けて同条例第 3 条第 1 項に定める行為を行う者から支払われる対価）の収受を行い、自らの収入とすることができる。

(イ) 書類の作成

指定管理者は、施設の利用承認を受けた者から収受した利用料金を適正に経理するために、出納簿を施設毎に作成するものとする。

(ウ) 利用料金減免の取扱い

利用料金の減免については、都市公園条例の規定により市長が行う事務であるので、指定管理者は、市との間で事前に取り決めた事由以外の事由により利用料金を減免しようとするときは、事前に市へ協議書を提出し、承諾を得なければならない。

なお、利用料金を減免した場合の利用の記録（利用施設、利用内容、利用単位、利用人数等）については、通常の利用日報とは別に記載するものとする。

(エ) 利用料金等の還付

利用料金の過誤納金に係る還付については、都市公園条例第 12 条の規定により、事前に収受した利用料金等の還付業務を行う。

※振込等により還付を行うこと。

※利用料金の還付が必要な場合は、適切かつ速やかに対応すること。

※還付にあたっては、差別的取扱いをしてはならない。

(オ) 利用料金の収受に係る文書の保存と個人情報の取扱いについて

利用料金の収受に係る文書（都市公園管理規則に規定する施設利用申請書、出納簿及びその他利用料金の収受に関する帳簿、日報、月報告、年報等）の保存期間は、岡崎市文書取扱規程第 23 条に準じ 5 年保存とする。

また、指定管理者又は指定管理者の職員（退職した職員を含む）は、これらの書類に記載された個人情報について漏洩することのないよう厳重な管理の元で適正な書類の管理に努めなければならない。

オ 広報活動

(ア) 広報活動の推進

指定管理者は、施設の利用促進をはかるために、市内外に対して施設の広報活動を積極的に行わなければならない。

(イ) 施設パンフレット

指定管理者は、周辺の地域と連携したパンフレットを企画し、作成するものとする。パンフレットは、公の施設であることを念頭においた内容とし、利用者にわかりやすくかつ見やすいものとなるよう心掛けること。必要に応じて情報を更新し、掲載情報の陳腐化防止を図ること。利用者のニーズにあわせて複数種類のパンフレットを作成しても構わない。なお、内容については市が確認を行うものとする。

また、パンフレットが欠品することなく、常に利用者に配布できるように在庫管理を行うこと。

なお、パンフレットは本施設のみとします。

(ウ) 広報媒体

指定管理者が行う広報活動は、前述のパンフレットの配布をはじめ、市政だよ

り又は市が発行する各種の機関誌又は冊子の類、各地の公共施設を紹介する新聞又は情報誌の類、愛知県岡崎市公式観光サイト内でのホームページ作成や SNS（ソーシャルネットワークサービス）等、様々な媒体の積極的な活用を努めるものとする。

ただし、広報主体が公共施設であることに鑑み、違法な出版物又は公共施設の広報として不適切な広報媒体を使つての広報活動をしないように最大の注意を払うものとする。

なお、ホームページの活用にあたっては、イベント開催や園内情報（植栽等の写真含む）の告知等により、更新頻度を高めるよう努めること。

(エ) 広報計画

指定管理者は、1 年間（4 月から翌年 3 月まで）の広報計画を、管理運営計画書において策定し、市へ提出するものとする。

(オ) 報道発表、市政だよりへの記事掲載

市広報部局を通じて行う報道発表又は市政だより「おかざき」への広報記事の掲載依頼については、定められた期日までに市へ記事の提出を行うこと。

(カ) メディア対応

本施設に直接メディアからの問合せがあった場合について、指定管理者が窓口として必要な対応を行い、取材の依頼があった場合は、取材受付簿（市指定様式）で市に報告すること。なお、許可申請等の手続が必要となる場合については、市の関係部署に取り次ぐこと。

カ その他関連業務

(ア) イベント等開催時における混雑対応について

イベント等の開催により混雑が予想される場合、指定管理者は利用者（イベント主催者等）と調整し、必要な措置を講ずること。具体的には次のとおり。

[対応すべき主な事項例]

- ・利用者動線の調整・誘導支援（施設内、施設外共に）
- ・注意案内板（サイン）設置（必要に応じて制作）

第3章 施設及び設備等の維持管理に関する業務

3-1 一般事項

(1) 基本方針

ア 業務の目的

維持管理業務は、指定期間において、QURUWA戦略のパークマネジメントの一つという視点を常に意識し、施設等の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態に保ち、施設利用者が安全かつ快適に利用できるような品質・水準等を保持することを目的とする。乙川河川緑地の価値が最大限に発揮されることをもって市がより活発化する一役を担うことを基本的な方針とする。

なお、本業務水準書に記載のない事項については、国土交通大臣官房官庁営繕部監修建築保全業務共通仕様書（最新版）を参考とし、業務を履行すること。

イ 維持管理の留意事項

- (ア) 本章記載内容以外で市から公園の現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速かつ的確に対応すること。
- (イ) 本章に記載のない施設・建築物、設備、物品についても、関係仕様書や市の指導等に基づき適切な維持管理業務を行うこと。
- (ウ) 本章記載の点検・清掃等の回数については、目安であり手法等により適正な状態が保てる場合については、市と協議の上変更することができる。
- (エ) 各業務については、特記事項に定める場合を除き、一般事項に規定する本業務水準書に基づき、適切な維持管理業務を実施すること。

(2) 業務の対象範囲

維持管理業務の区分は、次のとおりとする。

ア 施設等保守管理業務

イ 設備保守管理業務

ウ 物品保守管理業務

エ 植栽維持管理業務

オ 清掃業務

カ 潜水橋高欄操作業務

キ フットライト等撤去業務

ク 暗渠排水管位置出し業務

(3) 用語の定義

本施設等の維持管理に係る業務仕様及び要求水準において使用する用語の定義は次のとおりとする。

○機能：目的又は要求に応じてものが発揮する役割

○性能：目的又は要求に応じてものが発揮する能力

○劣化：物理的、化学的及び生物的要因により、ものの性能が低下すること。ただし、

地震や火災等の災害によるものを除く。

○点検：施設、建築物等の機能状態や減耗の程度など予め定めた手順により調べること。

○保守：施設、建築物等の性能及び機能を維持する目的で、周期的または継続的に行う軽微な作業（注油、小部品の取り替え等）

○補修：部分的に劣化した部位・部材等の性能・機能を実用上支障のない状態まで回復させること。

○更新：劣化した部位・部材や機器などを新しいものに取り替えること。

○修繕：劣化した部位・部材又は機器の性能・機能を原状又は実用上支障のない状態まで回復させること。ただし保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取り替え等は除く。

(4) 維持管理マニュアルの策定

本施設の維持管理業務の手順・方法等を取りまとめた書類「維持管理マニュアル」を策定すること。

3-2 業務仕様及び要求水準

(1) 施設等保守管理業務

ア 一般事項

(ア) 業務の目的

指定管理者は、敷地内の建築物やその他施設の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設・建築物等各部の点検、保守、補修、更新、修繕等を実施する。

(イ) 業務の対象範囲

施設・建築物等保守管理業務の対象範囲は、次のとおりである。（以下、これらを総称して「施設・建築物等」という）点検対象施設等の位置については、「別紙 1 管理区域図面」を参照すること。

外構	園路、園地（植栽を除く）、ベンチ 等
----	--------------------

(ウ) 業務仕様及び要求水準

a 共通

- ・関係法令を遵守して適正な管理を行うこと。
- ・施設・建築物等の内外の通行等を妨げず、運營業務に支障を来さないこと。
- ・部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定を行い、迅速に修理・修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- ・結露やカビの発生を防止すること。
- ・開閉・施錠装置等が正常に作動する状態を保つこと。
- ・建築物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある場合の被害拡大防止に備えること。

b 日常保守点検

施設・建築物等が正常な状態にあることを現場で巡回して目視、聴音、触接等の簡易な方法により観察し、異状を感じたときには正常化に向けた措置を行う。

c 定期保守点検

施設・建築物等が正常な状況にあることを、当該点検をするために必要な資格又は専門的知識を有する者が、目視等のほか測定等により、施設・建築物等の状態を定期的に確認し、施設・建築物等の良否を判定のうえ、点検表に記録すると共に、施設・建築物等の各部位を常に最良な状態に保つものとする。

種別	内容
施設・外構定期点検	本施設内にある公園施設の設備保守管理の業務対象範囲を除く全てについてその状態確認を年1回以上行うこと。

d 修繕

・指定管理者が実施する施設・建築物等の修繕は、原則として本業務の予算を目途として実施するものとし、年度末に経費を精算し差額が生じた場合は市に返還するものとする。また、年間修繕費の予算額は、年度協定において定めるものとし、当該金額では対応できない事態が予想される場合については、市と協議を行うこととする。

・1件あたり30万円以下（消費税及び地方消費税を含む。）の補修・修繕については、指定管理者の負担により早急に適切な方法により補修・修繕を自ら実施することとする。（ただし、専門性、費用対効果を検証し、業者発注が妥当な場合を除く。）大規模修繕について（見積金額は1件につき30万円（消費税及び地方消費税含む。）以上）は、原則的に市が対応することとし、指定管理料に含まないものとする。

・ただし、見積金額が30万円（消費税及び地方消費税含む。）以上の修繕であって、緊急を要する等の理由により指定管理者が修繕等を行う場合は、市と予め協議するものとする。

・指定管理者が実施する施設・建築物等修繕の入札、契約等の方法については、市の事務を参考に行うものとする。指定管理者が施設・建築物等修繕を業者に依頼するときは、原則として、市に業者登録している業者へ依頼すること。ただし、グループ構成員へ依頼する場合を除くものとする。

・指定管理者が実施した施設・建築物等修繕については、修繕工事名、施設名、修繕内容、請負業者名、請負金額、着工年月日、完了検査年月日等を記載した施設修繕台帳を作成し、市の請求によりいつでも閲覧できるように整理保管すること。

e 緊急修繕

利用者・不審者の故意・過失で生じた破損に関して、速やかに市に報告するとともに、必要に応じて緊急修繕業務を行うこと。

(2) 設備保守管理業務

ア 一般事項

(ア) 業務の目的

指定管理者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、点検、保守、補修・修繕、交換、分解整備、調整等を実施する。

(イ) 業務の対象範囲

設備保守管理業務では、主に次の設備を対象範囲とする。

電気設備	フットライト 等
機械設備	配管 等

(ウ) 業務仕様及び要求水準

a 日常保守点検

- ・ 日常の点検整備を基本とし、設備機器の正常な状態を確認すること。
- ・ 点検の実施結果は点検記録表等に記録すること。
- ・ 設備機器などに故障及び異状を発見し、応急措置の必要がある場合は、その波及被害を防止するため常備する工具類又は、部品を用いて速やかに適切な処置をすること。
- ・ 巡回により電灯が切れている場合には速やかに取り替えること。

b 定期点検

- ・ 各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。
- ・ 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により対応すること。
- ・ 点検時には清掃を行うこと。

c 故障対応

- ・ 申告やアラーム等により発見された軽微な故障の修理を行うこと。
- ・ 故障発生時には現場調査・初期対応・処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。

d 修繕業務、劣化等への対応等

- ・ 劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。
- ・ 敷地内の設備等が破損、損壊、又は老朽化した場合は、必要に応じてその利用

を制限し、直ちに適切な修繕方法の検討及び見積の作成を行う。

- ・指定管理者が実施する設備等の修繕は、原則として本業務の予算を目途として実施するものとし、年度末に経費を精算し差額が生じた場合は市に返還するものとする。また、年間修繕費の予算額は、年度協定において定めるものとし、当該金額では対応できない事態が予想される場合については、市と協議を行うこととする。

- ・1件あたり30万円以下（消費税及び地方消費税を含む。）の補修・修繕については、指定管理者の負担により早急に適切な方法により補修・修繕を自ら実施することとする。（ただし、専門性、費用対効果を検証し、業者発注が妥当な場合を除く。）大規模修繕について（見積金額は1件につき30万円（消費税及び地方消費税含む。）以上）は、原則的に市が対応することとし、指定管理料に含まないものとする。

- ・ただし、見積金額が30万円（消費税及び地方消費税含む。）以上の修繕であって、緊急を要する等の理由により指定管理者が修繕等を行う場合は、市と予め協議するものとする。

- ・指定管理者が実施する設備等修繕の入札、契約等の方法については、市の事務を参考に行うものとする。指定管理者が設備等修繕を業者に依頼するときは、原則として、市に業者登録している業者へ依頼すること。ただし、グループ構成員へ依頼する場合を除くものとする。

- ・指定管理者が実施した施設等修繕については、修繕工事名、施設名、請負業者名、請負金額、着工年月日、完了検査年月日等を記載した施設修繕台帳を作成し、市の請求によりいつでも閲覧できるように整理保管すること。

(3) 物品保守管理業務

ア 一般事項

(ア) 業務の目的

指定管理者は、敷地内の物品の性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、物品の保守管理、更新、修繕等を実施する。

(イ) 業務仕様及び要求水準

a 共通

- ・物品が正常な状態で利用可能であること。
- ・物品の使用及び保管については、善良な管理者の注意義務をもって行うこと。
- ・物品に対して点検、清掃等を適宜実施し、利用者・管理者の安全性、快適性に配慮し、美観等の形成にも努めること。
- ・指定管理者は、市に帰属する備品について、毎年6月末までに現在数量と照合の上、8月末までに市にその管理状況を報告すること。なお、最終年度は備品

及び備品以外の物品について引継ぎにあわせて報告すること。

- ・指定管理者は、市に帰属する物品が使用不能になったときは、市に報告し、指示を受けること。
- ・物品は迅速に提供できるように工夫して保管し、又保管場所の変更があった場合は適宜報告すること。

b 安全点検

- ・物品に対して安全点検を実施すること。
- ・使用前に適宜実施すること。また、使用しないものについても、年1回実施すること。
- ・物品の異常を発見し、これに対応すること。
- ・危険又は異常な利用を発見し、注意し、是正すること。
- ・安全点検マニュアルを策定すること。(安全点検コース及び点検方法の指定、異常及び緊急時の措置等を記載。施設・建築物等に係る安全点検マニュアルとあわせて作成)
- ・安全点検結果を記した報告書類を作成すること。

c その他物品

- ・指定管理者は、本業務の遂行上の理由から備品の新規調達を希望するときは、新規調達を希望する備品名、及びその理由等を明示した備品購入に係る要望書にて市に申出をするものとする。
- ・指定管理者は、自らの経費により備品を購入することができる。このとき、所有権は指定管理者に帰属する。

(4) 植栽維持管理業務

ア 一般事項

(ア) 業務の目的

植栽管理業務は、事業用地内の植栽を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい施設内の自然環境を維持することを目的とする。

(イ) 業務仕様及び要求水準

a 共通事項

- ・各植栽の管理にあたっては、利用者の公園利用と安全性を確保しつつ、施肥、剪定、刈り込み、草刈り等、植物の生育や育成に必要な作業を、適切な時期や方法を選び実施する。
- ・植栽管理計画を立てるとともに、植栽の状態を観察しながら各植栽が常に美しく、かつ良好な状態を保つように管理に努めること。
- ・すべての作業において、危険防止のため作業エリアの安全対策を講じ、作業中であることを明示する。
- ・薬剤使用時の注意点

- －農薬取締法等の農業関連法規及び通達等（例：国土交通省及び農林水産省の通達、県有施設における農薬・殺虫剤等薬剤適正使用ガイドライン（2008 年 3 月愛知県策定））、及びメーカーで定める使用安全基準、使用方法を遵守し、公園利用者及び周辺住民の安全確保に十分注意する。
- －薬剤の散布日は、風、日照、降雨等の天候条件を考慮し、シート防護を行うなど対象植物以外への飛散防止に最大限配慮する。
- －公園利用者等の安全確保のために、看板の掲示などにより周知を図る。
 - ・植栽管理については、国土交通省都市・地域整備局公園緑地課監修「造園施工管理技術編（一般社団法人日本公園緑地協会発行）第 7 編造園管理」を基本として実施すること。
 - ・管理作業にあたっては、利用者に支障がないよう十分配慮して実施し、作業管理日誌を整備しておくこと。
 - ・剪定、伐採等による発生材については環境に配慮し、リサイクル活用等資源の再利用に協力すること。
 - ・指定管理者は、作業区間において、業務掲示板、区域がわけられるもの（例：景観に配慮したカラーコーン等）などの保安設備を設置するとともに、道具の整理整頓を心がけ、公園等の利用者や付近の住民などに支障をきたさないよう安全に留意すること。特に肩掛式の場合は、飛石による第三者への事故を未然に防ぐ施策を講じること。また、一般交通に供されている道路上で作業を実施する場合には、道路交通法第 77 条に基づき、道路使用許可を得ること。
 - ・業務掲示板について、記載内容は市発注の工事に準じて作成し、主案内板（サイン）は業務期間の末日を記載し、情報案内板（サイン）は業務箇所ごとの作業期間を記載すること。
 - ・主案内板（サイン）は、業務箇所の道路に面している起終点付近に道路側に向け設置し、情報案内板（サイン）は主案内板（サイン）の隣や出入口付近、園路等に設置し来園者に対して周知を図ること。
 - ・保安設備について、夜間は赤色灯等を設置すること。

b 草刈り・除草

- ・植え込み地・草地について施設の利用状況と雑草の繁茂の状況を考慮し、定期的に草刈りを実施し、常に良好な状態を保つこと。コンベンション施設及びホテル施設からの景観を考えた際に、高質な空間であると思われる状態にすること。
- ・均一に刈り払い、ツル性雑草は除去する。刈り跡はきれいに清掃すること。
- ・刈草は、適正に処分すること。
- ・原則として、除草剤は、使用しないものとする。
- ・基本的には動力草刈機を使用するが、樹木や建物の近くは手刈りで行うこと。

- ・草の育成時期に合わせて早めに除草し、時期を逸することのないように作業計画を立て実施すること。
 - ・除根・防草を行い、取り除いた草は適正に処分すること。
 - ・法面作業については、地被植物や花物について十分に注意して作業を進めること。
 - ・飛び石防護を行うこと。
 - ・実施にあたっては、気候や本施設で行われるイベントを考慮すること。
- なお、現在、市では、3回草刈を実施しているため、それを目安とすること。

(5) 清掃業務

ア 一般事項

(ア) 業務の目的

指定管理者は、施設及び敷地を美しく衛生的に保ち、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、清掃業務を実施する。

(イ) 業務の対象範囲（「別紙1 管理区域図面」参照。）

清掃業務の対象範囲は、本施設及び敷地内の外部空間全般とする。

(ウ) 業務仕様及び要求水準

a 共通

- ・できる限り業務及び利用者の妨げとならないように清掃を実施すること。
- ・利用者からの清掃に関する苦情については、速やかに対応すること。
- ・業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令等に準拠し厳重に管理すること。
- ・清掃箇所の状況を踏まえ、日常清掃と定期清掃を組み合わせて行うこと。
- ・業務に使用する資材・消耗品については、グリーン購入法の特定調達品の使用に努めること。
- ・清掃用具、洗剤等の資機材やトイレトペーパー等の衛生消耗品は全て指定管理者の負担とすること。
- ・全ての清掃作業担当者は、勤務時間中は職務にふさわしい衣服を着用すること。

イ 園地・園路清掃（園内全域）

(ア) 管理対象

「別紙1 管理区域図面」参照。

(イ) 一般事項

- ・園内全域の園地・園路・側溝の清掃を行い、常にきれいな状態を保つこと。藻や土砂等による汚れが顕著な部分については、洗浄作業を行うこと。
- ・ほうき等によって土ほこり、枯れ枝、落ち葉等を除去すること。
- ・排水桝、排水口に溜まった落ち葉等を除去すること。

- ・腐食・破損したベンチ等は撤去すること。
- ・冬季は、除雪、を行うこと。
- ・ブロアー、竹ぼうき等を使用して枯れ枝、落ち葉、紙屑、空き缶、その他の不用物を除去し、清掃すること。
- ・落ち葉が多い時期（10～12 月頃）は、時間を掛けて行うこと。

ウ 廃棄物処理

(ア) 業務内容

- ・園内から排出される廃棄物については、関係法令を遵守し適切な処理をおこなうこと。
- ・指定管理者は、施設内より発生する全てのごみを市指定の方法により自ら分別し、適切に処理を行うこと。
- ・作業中は、利用者等の支障とならないよう、十分に配慮し、廃棄物を公園内に落下させないように措置すること。
- ・廃棄物等については、利用者の持ち帰りを原則とする。
- ・放置車両（自動車・自転車）等を発見した場合、指定管理者は、速やかに市へ連絡し指示に従うとともに、警察への連絡を行うこと。放置車両の処分については市が行うものとする。
- ・ごみ・空き缶を拾い掃きして取り除くとともに、排水溝及び側溝のごみを取り除き詰まらないようにすること。
- ・ごみ籠は必要に応じて配置し、適宜ごみ回収を行うこと。
- ・処理伝票は整理保管すること

(6) 潜水橋高欄操作業務

ア 一般事項

(ア) 目的

指定管理者は、河川の洪水時において、乙川河川緑地に設置してある潜水橋高欄の転倒及び起立業務を実施すること。

(イ) 業務仕様及び要求水準

a 作業内容

- ・乙川の水位（国土交通省【川の防災情報】大平水位テレメータによる）が、はん濫注意水位である 2.35m を超えると想定される場合、市の指示を受け、転倒作業を行うこと。指定管理者においても、雨の状況を確認するとともに、作業指示があれば直ちに作業を出来るように準備しておくこと。
- ※はん濫注意水位が変更になった場合は、市と協議すること
- ・転倒作業は、速やかな作業が出来るような班体制をとること。
- ・業務の遂行は、指示を受けた場合、平日、休日、昼間、夜間、深夜、又は早朝の別にかかわらず、直ちに開始し業務の早期完了に努めること。

- ・作業時は悪天候が予想されるので、事故の無いよう水位の上昇の確認、作業手順の確認をするとともに、高欄等を傷つけないよう作業を行うこと。また事前の作業訓練、安全管理を行うこと。
- ・必要に応じて緑地内施設の増水に対する軽微な養生を行うこと。
- ・作業時において来園者等がいる場合、避難の勧告をすること。
- ・作業時においては緑地の潜水橋への出入口を閉鎖し、出入口閉鎖の案内板（サイン）を事前に東公園管理事務所（岡崎市欠町小山田1）で受け取り、設置すること。
- ・高欄の起立は、河川の水位の低下を確認後、速やかに作業を行うこと。また、確認できる範囲で本施設の被害があれば報告すること。

イ 想定作業数量

転倒・起立 3回

(7) フットライト等撤去復旧業務

ア 一般事項

(ア) 目的

指定管理者は、河川の洪水時において、乙川河川緑地に設置してあるフットライト、手すりの撤去・復旧、転落防止柵の転倒・起立業務を行うこと。

(イ) 業務仕様及び要求水準

この業務は河川の洪水時において、乙川河川緑地に設置してあるフットライト、手すりの撤去・復旧、転落防止柵の転倒・起立及びゴムマットの撤去・敷設業務を行うものである。(イ) 乙川大平水位（国土交通省【川の防災情報】テレメータによる）が、はん濫注意水位である 2.35mを超えると想定される場合、市の指示を受け、フットライト、手すり撤去及び転落防止柵転倒作業を行うこと。

(ロ) フットライト、手すり、転落防止柵転倒作業は、速やかな作業が出来るような班体制をとること。

(ハ) 業務の遂行は、指示を受けた場合、平日、休日、昼間、夜間、深夜、又は早朝の別にかかわらず、直ちに開始し業務の早期完了に努めなければならない。

(ニ) 作業時は悪天候が予想されるので、事故の無いよう水位の上昇の確認、作業手順の確認をするとともに、フットライト、手すり及び転落防止柵等を傷つけないよう作業を行う。また事前の作業訓練、安全管理を行う。

(ホ) 必要に応じて本施設の増水に対する軽微な養生を行う。

(ヘ) 作業時において来園者等がいる場合、避難の勧告をすること。

(ニ) 撤去したフットライト、手すりは傷付けないよう復旧時まで保管する。

(ロ) フットライト、手すり復旧、転落防止柵の起立は、河川の水位の低下を確認後、速やかに作業を行う。また、確認できる範囲で本施設の被害があれば報告する。

イ 作業数量

- (7) 撤去・復旧
- | | |
|-------------|------|
| フットライト（階段部） | 82 基 |
| フットライト（園路部） | 36 基 |
| 手すり | 187m |
- (イ) 転倒・起立
- | | |
|-------|-----|
| 転落防止柵 | 44m |
|-------|-----|
- (8) 暗渠管位置出し業務
- ア 業務仕様及び業務水準
- 暗渠管位置出しは、本施設でのイベント時に図面、目視及び測量等により行い、石灰により白線で示すこと。
- なお、図面は別紙 3 によること。
- イ 作業数量
- 6,000m（目安）
- ウ 回数
- イベントで必要になった際

第4章 提案事業

1 提案事業

指定管理者は、本市の事業者選定基準の加点項目に示す範囲の中で、自らの企画提案により提案書に記載し実施する事業（独立採算事業）として、本施設を利用した物販等を実施することができ、その利用者から収入を得ることができることとします。

2 提案事業における注意事項

- (1) 本施設をはじめとする乙川河川緑地の来園者がまた来たいと思えるような空間づくりに努めてください。
- (2) 市が使用する期間及び範囲については、別紙4によること。
なお、都市公園法に基づく占用許可は市による許可事務のため、指定管理者の利用料金収入にはなりません。
- (3) 本施設をはじめとする乙川河川緑地での活用の取組みが一層進むような事業を実施すること。
- (4) 本施設で営業活動を行うためには、乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会と使用契約を締結する必要があることに留意すること。
- (5) 乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会と使用契約を締結するにあたり、本施設を優先的に指定管理者が使用できるようにする体制を構築することを予定しているため、指定管理者を中心とする実行委員会を新規に結成する必要があります。
- (6) 年間60日程度を目安に活用を提案すること。この活用については、イベント的な活用だけではなく、日常的な活用を含むこととします。このとき、提案事業が行われる予定の日程は指定管理者が優先的に使用することができるものとします。また、実際の日程については協議により決定するものとします。

第5章 自主事業

1 自主事業

指定管理者は、自らの企画提案（独立採算事業）により、本施設の目的に合致する範囲内において、本施設を利用した各種事業（イベント・講習会・教室等）や物販等を実施することができ、その利用者から収入を得ることができることとします。

2 自主事業における注意事項

- (1) 自主事業とは、施設の特徴を生かしながら、利用者のために行うイベント、講座、本設の利用促進のために必要な各種のサービス等をいい、指定管理者は、これらの自主事業に必要な許可、権利、資格等について関係する法律、法令、条例等の規定を遵守して実施するものとする。
- (2) 指定管理者は、当該年度に係る自主事業の内容、日程、予算、周知方法等を記載した年間計画を策定し、市との協議の後に自主事業を実施するものとする。なお、計画を変更する場合は、市と協議を行うものとする。
- (3) 指定管理者は、自主事業に要する費用を指定管理料から賄うことはできない。自らの負担若しくは自主事業収入によって実施できるよう計画しなければならない。
- (4) 自主事業に参加する者に対して傷害保険（イベント保険等）に加入するときは、参加者本人若しくは指定管理者の負担において加入するものとする。
- (5) 施設を利用して行う自主事業の場合、当該施設を有効に活用して実施すること。
なお、施設予約の優先順位は次のとおりである。
 - ① 市主催イベントによる予約
 - ② 一般受付による予約
 - ③ 指定管理者による予約

第6章 その他業務

1 非常時の対応

(1) 非常時の定義

ア 非常時の定義

非常時とは、地震や風水害等の自然災害、火災等の事故・人災、及びこれらの災害に起因する二次災害によって、公園内の人や物が被害を受けた、又は受ける可能性のある場合を指す。

イ 関係法令等

指定管理者は、以下の関係法令をはじめとした法令を遵守した上で、2)～4)の対応を行うこと。

(ア) 大規模地震対策特別措置法

(イ) 消防法

(ウ) 岡崎市地域防災計画

(2) 事前の対策・準備

ア 規程・マニュアル、非常時連絡網の制定

指定管理者は、利用者事故時、地震・風水害時、火災時のそれぞれにおける、職員の役割分担、訓練計画、公園利用者の安全確保、関係機関への通報等、非常時の対応を記した規程やマニュアル（非常時対応マニュアル）等を個別に定め、その写しを指定管理期間初年度に市へ提出しなければならない。そして、公園の維持管理・運営に携わる全ての職員に、その内容把握と遵守を徹底させること。また、非常時に迅速な対応を行うための連絡網も完備すること。

イ 非常時対応体制の確立

指定管理者は、制定した規程やマニュアル等に基づき、所管の消防署実施の普通救命または上級救命の救命講習修了証（有効期限を越える前に定期的に更新すること。）保持者を配置しなければならない。

ウ 訓練の実施

指定管理者は、制定した規程やマニュアルに基づき、非常時に対応できるよう、定期的に訓練を実施しなければならない。

(3) 非常時の対応方法

ア 事故等発生時の対応

事故等が発生したとき、指定管理者は、速やかに現場に駆けつけなければならない。そして、事故等の状況に応じ関係機関に連絡するなど、適切に事故処理を行うこと。さらに、乙川河川緑地は、地域防災計画において緊急時ヘリポート可能箇所と位置づけられているため、緊急時には必要に応じてヘリコプターの離着陸の支援を行うこと。

イ 応急手当

指定管理者は、公園利用者が災害・事故等により被害を受けたときは、可能な範囲で応急手当を行うものとし、かつ、医師による治療が早急に必要と判断したときは救急車を呼ぶなど、適切かつ迅速な対応をするものとする。また、救急車が公園に到着した際には、円滑な救急活動が出来るよう、利用者への周知及び指導等を行うこと。

ウ 公園利用者の安全確保

指定管理者は、非常時には、公園利用者の安全確保に努めなければならない。その際、必要に応じて公園の利用制限や、公園利用者の避難誘導を行うものとする。また、洪水等が予測されるとき、指定管理者は、フットライトや手すり、ベンチの撤去を行うこと。

(4) 非常時後の対応方法

ア 巡視、報告

指定管理者は、災害・事故等によって公園内で発生した人的被害、物的被害について、以下のア～オの事項（必要な事項のみ。）を市に報告し、指示を受けるものとする。人的被害は、医療機関へ搬送された場合や、搬送はされなかったが市へ報告することが望ましいと指定管理者が判断する場合に該当する。物的被害は、応急処置では完全に復旧できないと指定管理者が判断する場合に該当する。

(ア) 被害発生の日時、場所、状況

(イ) 被害の内容、治療等を受けた医療機関の名称、診療科目等

(ウ) 被害者、目撃者の有無

(エ) 今後の対応（案）

(オ) 参考となる書類（写真等）

人的被害、物的被害いずれの場合でも、施設の管理に瑕疵がある被害については、市又は指定管理者は被害者に対する賠償責任を負わなければならない。賠償責任は、被害の状況を整理し、類似する過去の賠償事例等と照らし合わせた上で明らかにする必要があるため、指定管理者は、市の指示なく被害者と示談交渉をしないこと。

イ 復旧作業

非常時後は、2次災害又は2次被害を未然に防ぎ、通常の運営業務をできるだけ早期に再開できるよう、応急対策・復旧作業を行うこと。

ウ 継続的改善

指定管理者は、非常時の一連の対応を振り返り、その課題等について市と協議した上で、規程・マニュアルを改訂するなど、より良い事前対策や対応方法の構築に向けて、継続的改善に努めること。

2 書類の作成・提出

(1) 管理運営計画書の提出

指定管理者は、事業計画書を踏まえ指定期間の年度毎に、予め次に掲げる事項を記載

した管理運営計画書を作成して、当該各年度の前年度の2月末日までに市に提出し、市の承諾を得なければならない。なお、指定管理者の申請の際に提出した「事業提案書」から内容を大きく変更した管理運営計画書を提出しようとする場合や、新たな課題対応が必要な事案が見込まれる場合は、提出前に市と協議すること。

ただし、指定管理期間初年度の管理運営計画書については、業務開始前までに提出することとし、提出期日については市との協議により定めることとする。

ア 人員配置計画

イ 業務実施計画

ウ 収支計画

エ 管理運営上の目標

オ 広報計画

(2) 施設及び設備の中長期修繕計画の提出

各施設及び設備の運転時間等の実績を蓄積してデータ化を図り、施設及び設備を安全かつ効率的に維持していくための中長期修繕計画を提案し、第2四半期末及び毎年度末に見直しを行い提出すること。

(3) 業務報告書・事業報告書等の提出

ア 業務日報作成

指定管理者は、本施設の利用の状況等について、下記事項を記した業務日報を1日単位として作成するものとし、市の請求によりいつでも閲覧できるよう整理しておかなければならない。

(ア) 本業務の実施状況（自主事業含む。）

(イ) 本施設の利用状況

(ウ) 利用料金の収入実績

イ 月別業務報告書の作成・提出

指定管理者は、前述の業務日報等を元に、1箇月分を単位として、月別業務報告書を作成し、翌月10開庁日以内に市へ提出するものとする。

月別業務報告書に記載する事項は次のとおりである。

(ア) 指定管理者業務の実施状況（自主事業含む。）

(イ) 本施設の利用状況

(ウ) 利用料金の収入実績

(エ) 本施設の管理運営に係る収支状況

ウ 四半期業務報告書の作成・提出

指定管理者は、前述の月別業務報告書等を元に、四半期を単位として、四半期業務報告書を作成し、翌月10日以内に市へ提出するものとする。

四半期業務報告書に記載する事項は次のとおりである。

(ア) 指定管理者業務の実施状況

- (イ) 本施設の利用状況
- (ウ) 利用料金の収入実績
- (エ) 本施設の管理運営に係る収支状況
- (オ) モニタリング結果
- (カ) 自己評価

エ 事業報告書作成・提出

指定管理者は、前述の月別及び四半期業務報告書を元に、1年分（4月から翌年3月まで）を単位として、事業報告書を作成し、毎年度終了後50日以内に市へ提出するものとする。

事業報告書に記載する事項は次のとおりである。

- (ア) 指定管理者業務の実施状況
- (イ) 本施設の利用状況
- (ウ) 利用料金の収入実績
- (エ) 本施設の管理運営に係る収支状況
- (オ) モニタリング結果
- (カ) 自己評価

オ 指定管理業務完了報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後市が指定する期日までに、指定管理業務完了報告書を市に提出すること。

カ 決算書類の作成・提出

指定管理者は、指定管理者の各事業年度の決算が確定した後、速やかに財務諸表又はこれらに類するものを提出すること。

キ 環境管理業務

毎月エネルギー使用量及び支払金額を記録し、翌月20日までに市に提出すること。

(4) 各種書類の作成・改訂

ア マニュアル

指定管理者は、市が指示する日までに、本業務水準書及び事業計画書に従って、利用者にとって快適な施設及び職場の安全等を保つ為に必要なマニュアルとして次表に掲げるものを作成すること。当該マニュアルの作成にあたっては、市の方針や施策とも整合を図ることに留意するものとする。

これらのマニュアルは、作成後直ちに市に提出し市の確認を受けると共に、教育訓練により関係者全員に周知徹底を図り、適切な運用を図ること。

また、指定管理者は、これらのマニュアルについて、市の確認を経て常時必要な改訂を行うと共に、関係者全員に周知徹底を図らなければならない。

表 作成マニュアル例

マニュアル名	概要
--------	----

施設利用マニュアル	施設利用者に対して本施設の使い方（利用の流れ、申込方法等）を説明するためのマニュアル
施設管理マニュアル	指定管理者として本施設を管理するために必要となる各業務の手順、施設管理方法、施設管理規則等を規定した書類
保守点検マニュアル	各種保守点検の手順・方法等を取りまとめた書類。備品類の安全点検マニュアル含む。
非常時対応マニュアル	自然災害発生時、事故・故障発生時等における対応の流れ及び具体的な対応方法、さらに各種連絡先等が整理された書類

(5) その他

以上の書類の他、本施設の管理運営に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、市と協議を行うものとする。

3 市への協力業務

(1) 事務等支援

ア 調査対応

本施設に関する様々な調査（施設・設備等の現況把握、利用者数、利用動向、取材等）の依頼が、市（他機関から市に対する依頼も含む。）からあった場合、指定管理者は当該調査の協力・支援を行うこと。

イ 監査

指定管理業務について、以下の監査が実施される場合は、出席、帳簿、書類その他の記録の提出等の協力をする事。

(7) 監査委員による監査（地方自治法第 199 条第 7 項・第 8 項）

(4) 包括外部監査人による監査（地方自治法第 252 条の 37 第 4 項）

(9) 個別外部監査人による監査（地方自治法第 252 条の 42 第 1 項）

ウ 第三者評価委員会

指定管理業務について、第三者評価委員会が実施される場合は、出席、帳簿、書類その他の記録の提出等の協力をする事。

エ 園内工事対応

本施設では、市（又はその他主体）発注の工事が実施される場合がある。この場合、指定管理者は、工事に係る事前打合せ、現地における工事業者との連携及び指示を行う等、必要に応じて支援・協力を行うこと。

オ その他

受動喫煙防止対策等、市の施策についても、協力・支援を行うこと。

(2) イベント支援

指定管理者は、市がイベントを主催する場合、通常時よりも清掃の頻度を増やすなど、

協力すること。

4 利用者からの苦情・不当要求・要望・意見に対する対応

指定管理者は、利用者から苦情・不当要求・要望・意見があった場合には、必要に応じて市に連絡を行うとともに、必要な措置を行うこと。さらに、その一連の対応状況について、報告書にとりまとめ、定期的に市に報告を行うこと。

また、市は利用者から本施設に係る苦情・不当要求・要望・意見があった場合には、指定管理者に速やかに報告し、必要に応じて指定管理者にその対応を指示することができる。

5 市民意見の聴取・反映

指定管理者は、市民等の意見・要望を聴取し、効果的なものは事業企画や施設運営面に取り入れること。

6 ボランティア団体の受け入れ

ボランティア団体から清掃業務などの申し出が市にあった場合、指定管理者はその受け入れに協力すること。具体的には、次のような業務が発生する場合がある。

- ・掃除用具の貸出
- ・廃棄物処理

7 占用許可、行為許可者の指導

指定管理者は、市から敷地内の占用許可を得て事業を行っている者に対して、市の規程に基づき適切に使用しているかを監視する。このとき、不適切であると判断される場合には、当該許可者に対して指導を行う。

8 ホームレス対応

指定管理者は、本施設におけるホームレスに対し、市と協力しながら下記業務を行うものとする。

- (1) ホームレスに関する都市公園内での活動調査・把握及び注意
- (2) 廃棄物等の処理
- (3) その他市の指示する事項

9 関係各課との連携・調整

(1) 市との連携・調整

指定管理者は、本施設の業務の遂行状況及び利用状況を定期的に市に報告するため、定例会議を開催すること。

本業務は、市と締結する協定に基づき実施することとなるが、協定書に定めのない事項及び管理上疑義が生じた場合は、市と協議の上これを決定するものとする。

また、市は必要に応じて自らの要請・依頼に基づき、指定管理者との協議の場を設けることができ、指定管理者は市に対して必要な連携・協力を行うこと。

なお、施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を作成する場合は、市と協議すること。

(2) 定例会議の実施

指定管理者は、市と定例会議を毎月行うこと。会議では、次の事項について、指定管理者が必要な資料を準備し、打合せを行うこと。

ア 月の行事予定の打合せ

イ 修繕・工事の調整打合せ

ウ 運営における課題の整理

(3) 関係機関との調整

指定管理者は、本施設の管理業務の遂行に当たっては、利用者団体、地元住民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。

10 セルフモニタリング

指定管理者は、次の方法により、セルフモニタリングを実施し、利用者等の意見や要望を把握するとともに、運営に反映されるよう努めること。また、その結果について市に報告すること。

(1) 利用者アンケート

公園利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を任意に実施すること。アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を含む。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行うとともに、改善策を検討し、その結果を事業報告書にまとめ、市に提出すること。また、評価結果を前提として翌年度の事業計画書の作成を行うこと。

11 市によるモニタリングへの協力

(1) 市が行うモニタリングの目的

市は、指定管理者の本事業の実施状況について監視、測定及び評価等のモニタリングを実施し、指定管理者が定められた業務を確実にを行い、本業務水準書に規定された要求水準を達成しているかを確認する。

(2) モニタリング概要

ア 定期的に実施するモニタリング

市は、「提出書類の確認」、「現地での立入調査」、「利用者アンケートの実施」、「指定管理者による自己評価結果（セルフモニタリング）の確認」、「財務書類等の確認」を実施する。

イ その他随時に実施するモニタリング

市は、必要と認める場合において、随時にモニタリングを実施することができる。その他、指定期間開始前及び終了後においてモニタリングを実施する。

12 文書の管理・保存

(1) 指定管理者が指定管理業務に伴い作成又は受領する文書等は、岡崎市文書取扱規程

に準じて適正に管理、保存すること。また、指定期間終了時に、市の指示に従って引き渡すこと。

- (2) 施設に届いた郵便物のうち、施設所有者である市の所管に関するものは速やかに転送又は持参すること。

13 指定期間終了時における引継ぎ等

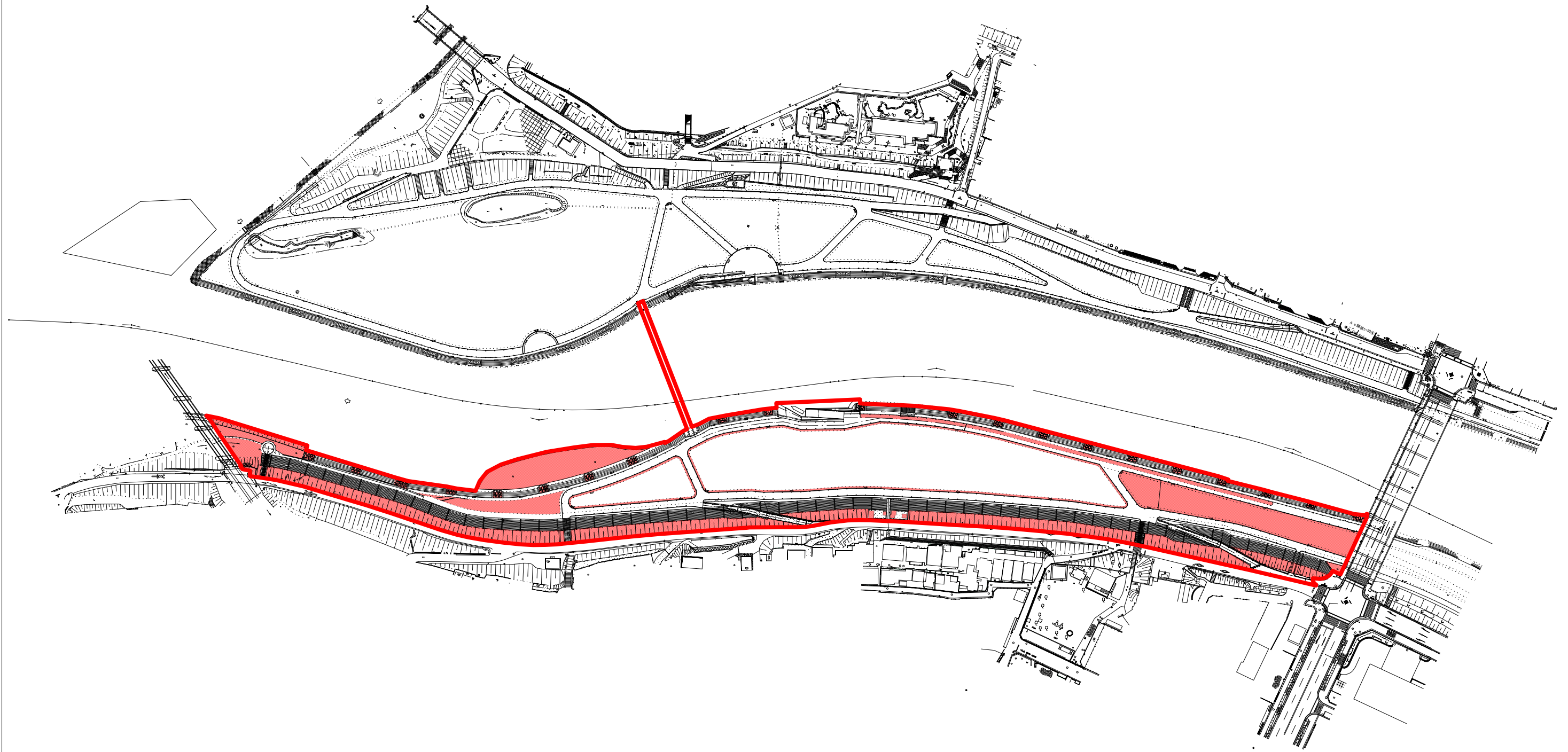
指定管理者は、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎ（保管文書の引継ぎを含む。）を行うこと。また、新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを市に提出すること。

ただし、指定取り消し等により指定期間満了前に指定期間を終了することとなった場合は、市が指定する期限までに対応すること。

14 地域との調整

指定管理者は、都市公園法第 17 条の 2 に該当する協議会や岡崎市都市公園愛護会等と地域との連携について調整を図ること。

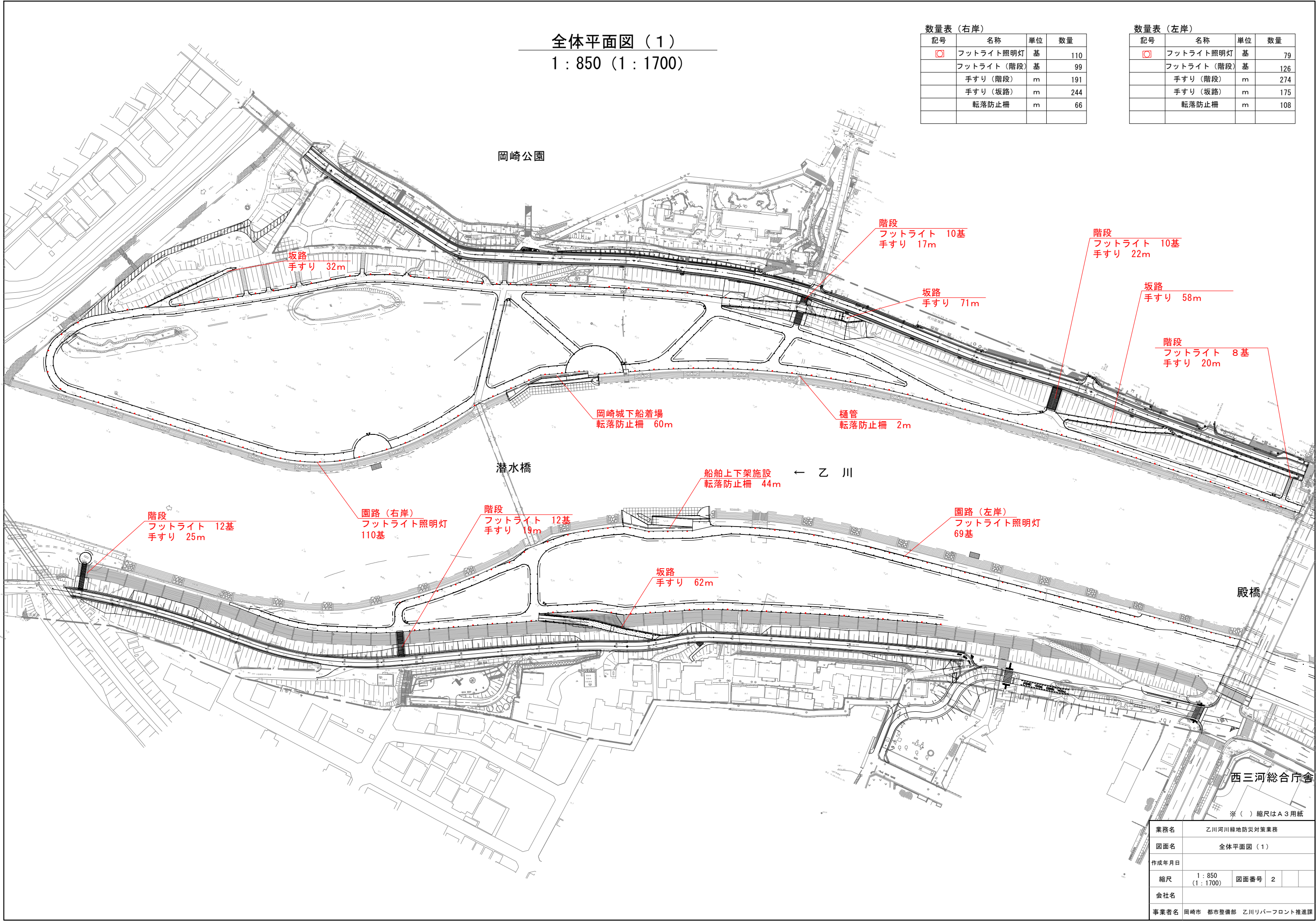
指定管理面積 左岸 約25,000m²
草刈面積 左岸 約10,200m²



全体平面図（１）
1：850（1：1700）

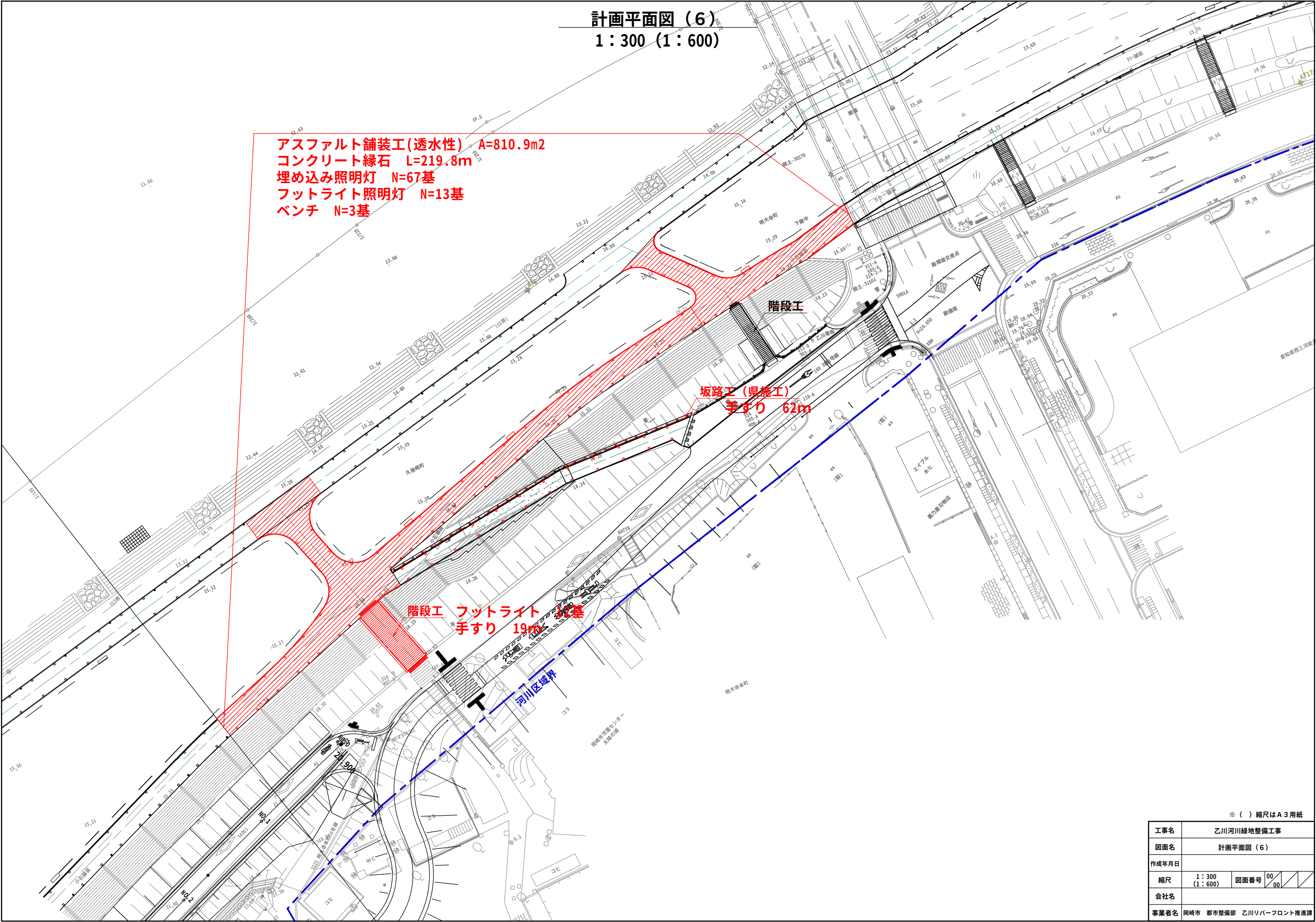
数量表（右岸）			
記号	名称	単位	数量
□	フットライト照明灯	基	110
	フットライト（階段）	基	99
	手すり（階段）	m	191
	手すり（坂路）	m	244
	転落防止柵	m	66

数量表（左岸）			
記号	名称	単位	数量
□	フットライト照明灯	基	79
	フットライト（階段）	基	126
	手すり（階段）	m	274
	手すり（坂路）	m	175
	転落防止柵	m	108



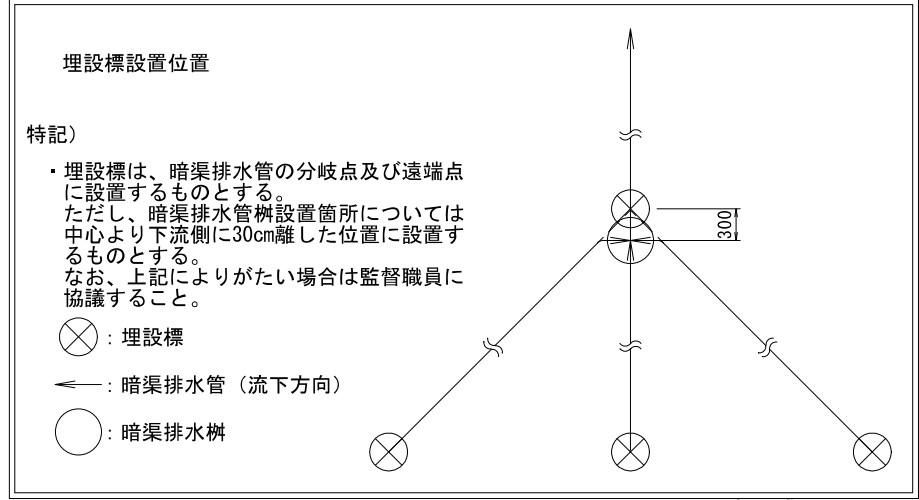
業務名	乙川河川緑地防災対策業務		
図面名	全体平面図（１）		
作成年月日			
縮尺	1：850 (1：1700)	図面番号	2
会社名			
事業者名	岡崎市 都市整備部 乙川リバーフロント推進課		

計画平面図（6）
1：300（1：600）

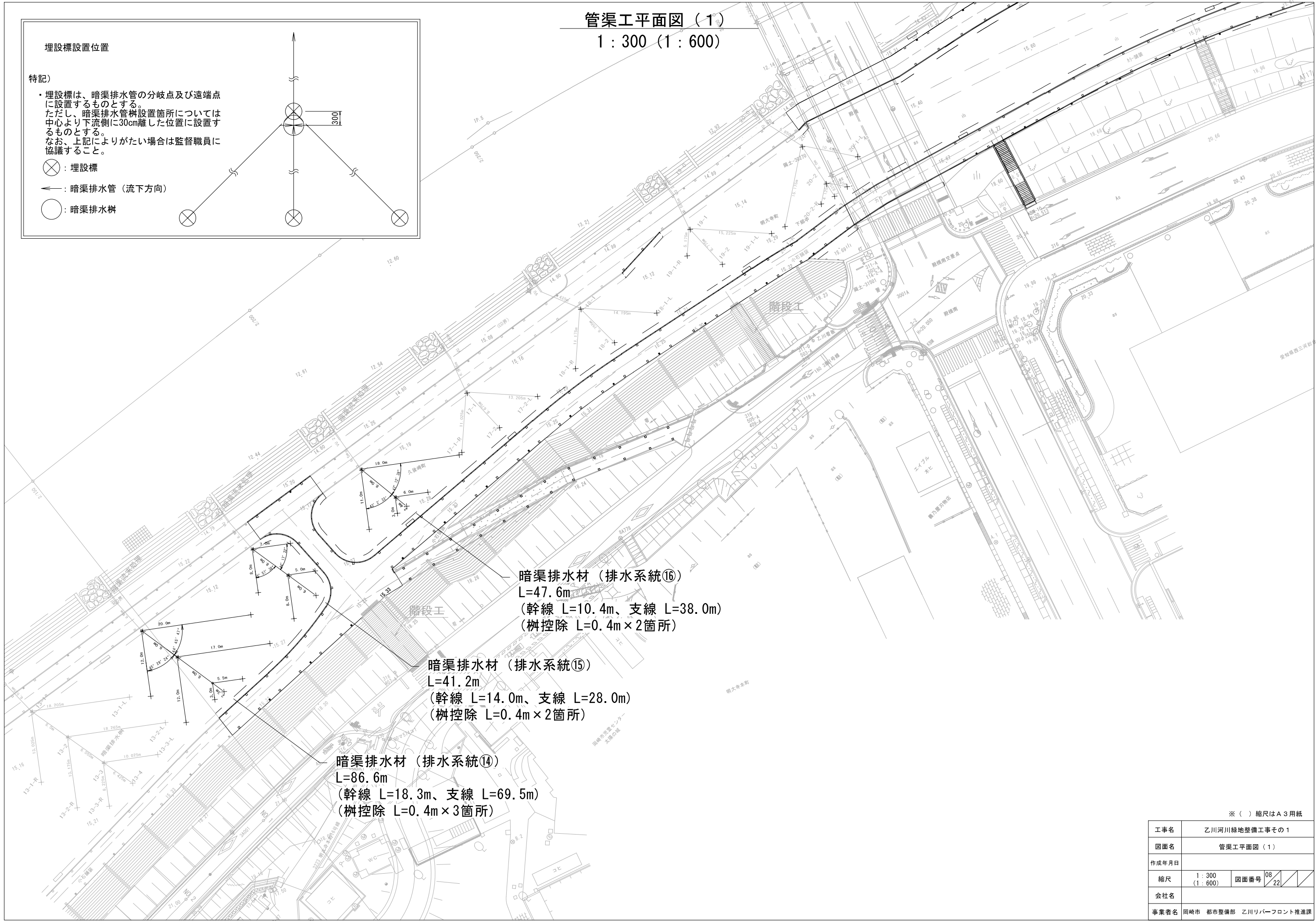


※（ ）縮尺はA3用紙

工事名	乙川河川緑地整備工事		
図面名	計画平面図（6）		
作成年月日			
縮尺	1：300 (1：600)	図面番号	00/00
会社名			
事業者名	岡崎市 都市整備部 乙川リバーフロント推進課		



管渠工平面図（1）
1：300（1：600）



※（ ）縮尺はA3用紙

工事名	乙川河川緑地整備工事その1		
図面名	管渠工平面図（1）		
作成年月日			
縮尺	1：300 (1：600)	図面番号	08 22
会社名			
事業者名	岡崎市 都市整備部 乙川リバーフロント推進課		

管渠工平面図（２）

1：300（1：600）

埋設標設置位置

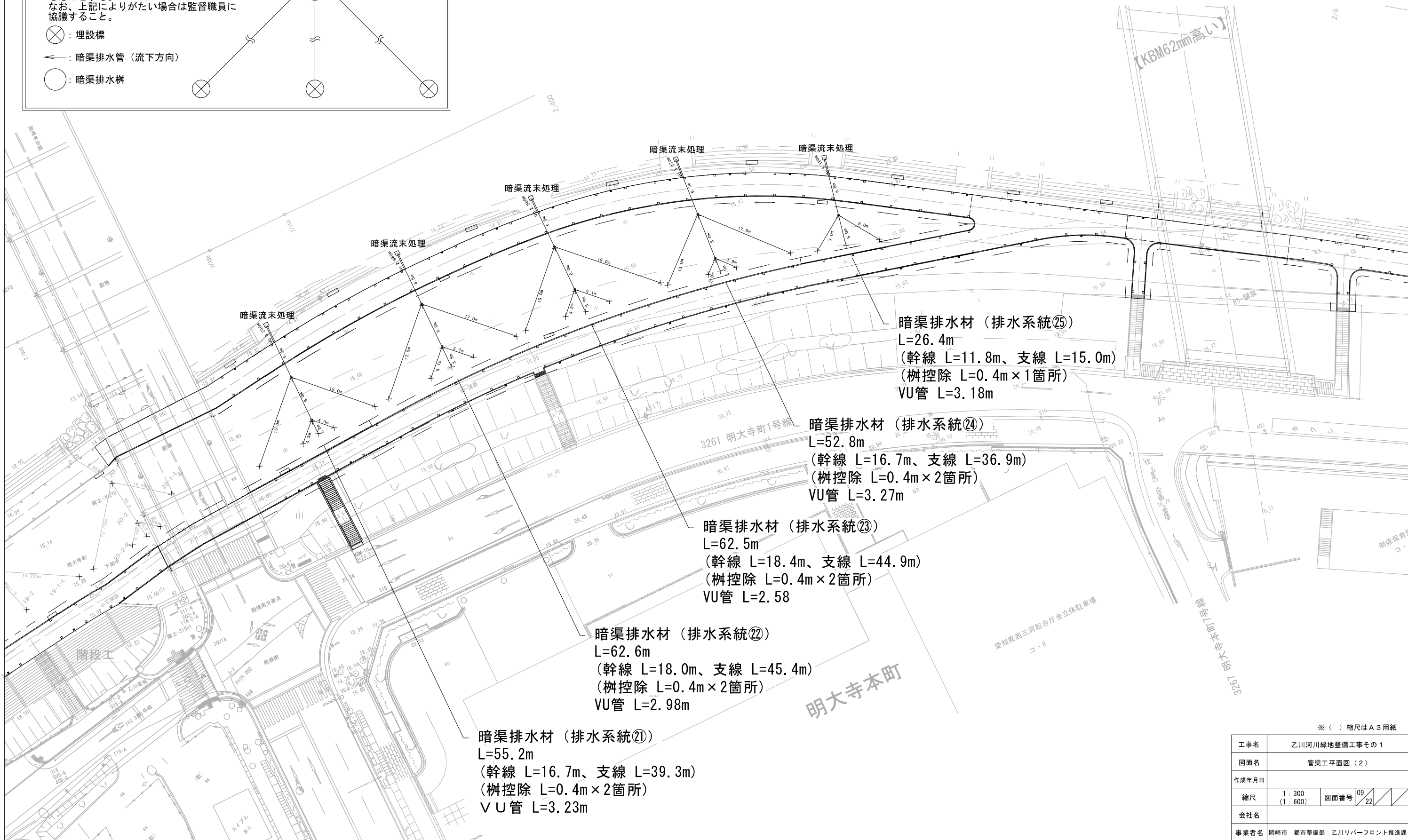
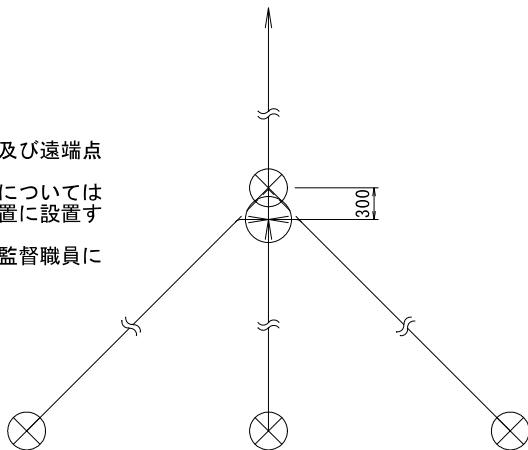
特記）

- ・埋設標は、暗渠排水管の分岐点及び遠端点に設置するものとする。
ただし、暗渠排水管樹設置箇所については中心より下流側に30cm離れた位置に設置するものとする。
なお、上記によりがたい場合は監督職員に協議すること。

⊗：埋設標

←：暗渠排水管（流下方向）

○：暗渠排水樹



※（ ）縮尺はA3用紙

工事名	乙川河川緑地整備工事その1		
図面名	管渠工平面図（２）		
作成年月日			
縮尺	1：300 (1：600)	図面番号	09 22
会社名			
事業者名	岡崎市 都市整備部 乙川リバーフロント推進課		

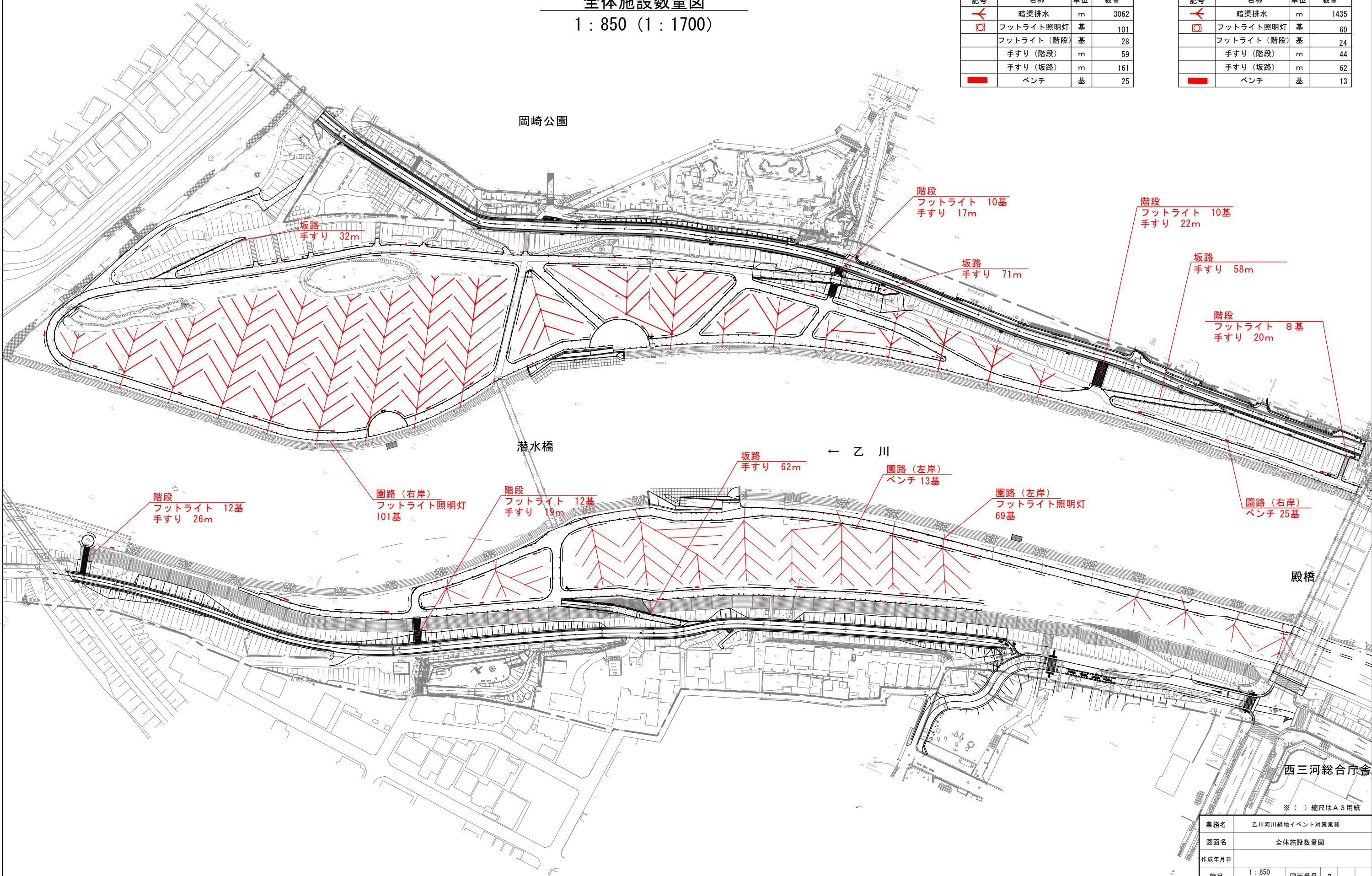
数 量 総 括 表

工事名	乙川リバーフロント地区			事業区分		
	乙川河川緑地整備工事その1			工事区分		
工事区分・工種・種別・細別	規 格	単位	当初数量	変更数量	数量増減	摘 要
坂路⑦		基	16			
坂路手すり		基	16			
表層土改良工						
表層工						
表層	高水敷保護工箇所 t=150	m2	580			
表層	t=150	m2	3380			
下層工						
下層	t=100	m2	3960			
基盤工						
基盤		m2	3960			
管渠工						
暗渠工						
暗渠排水	φ 150	m	435			
暗渠流末処理	φ 150	箇所	5			
暗渠排水材柵	塩化ビニル製 φ 200	基	16			
埋設標	識別マーカー グラウンドマーカー	基	75			
植栽工						
高水敷保護工						
張芝	ストレス耐性野芝	m2	960			
構造物撤去工						
構造物取壊し工						
アスファルト舗装撤去	t=50	m2	2,000			
アスファルト舗装撤去	埋め込み照明灯 t=50	箇所	297			
コンクリート構造物撤去	無筋	m3	31			
運搬処理工						
アスファルト殻		m3	100			

全体施設数量図
1 : 850 (1 : 1700)

数量表 (右岸)			
記号	名称	単位	数量
↖	暗渠排水	m	3062
□	フットライト照明灯	基	101
	フットライト (階段)	基	28
	手すり (階段)	m	59
	手すり (坂路)	m	161
■	ベンチ	基	25

数量表 (左岸)			
記号	名称	単位	数量
↖	暗渠排水	m	1435
□	フットライト照明灯	基	69
	フットライト (階段)	基	24
	手すり (階段)	m	44
	手すり (坂路)	m	62
■	ベンチ	基	13

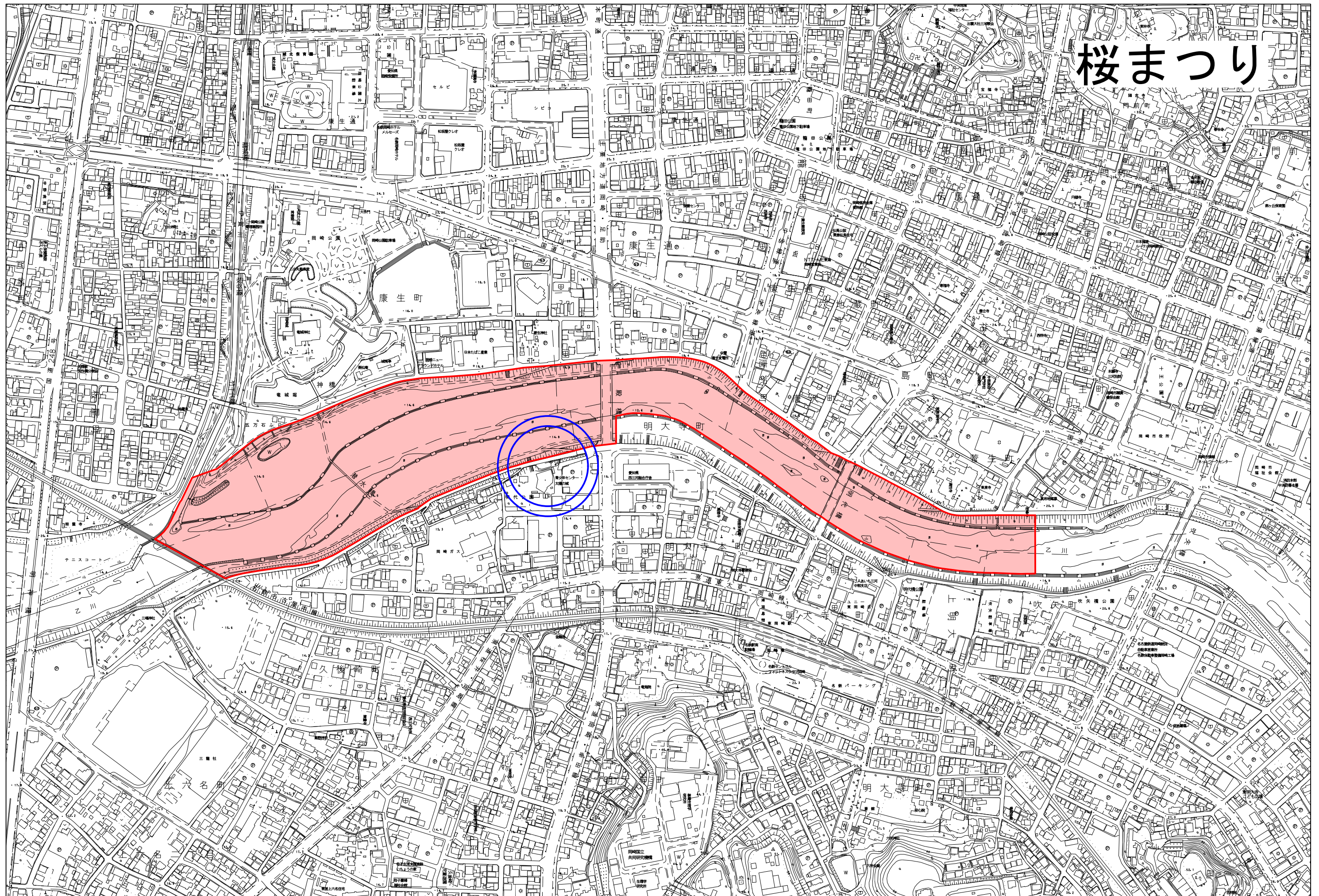


業務名	乙川河川緑地イベント対策業務		
図面名	全体施設数量図		
作成年月日			
縮尺	1 : 850 (1 : 1700)	図面番号	2
会社名			
事業者名	岡崎市 都市整備部 乙川リバーフロント推進課		

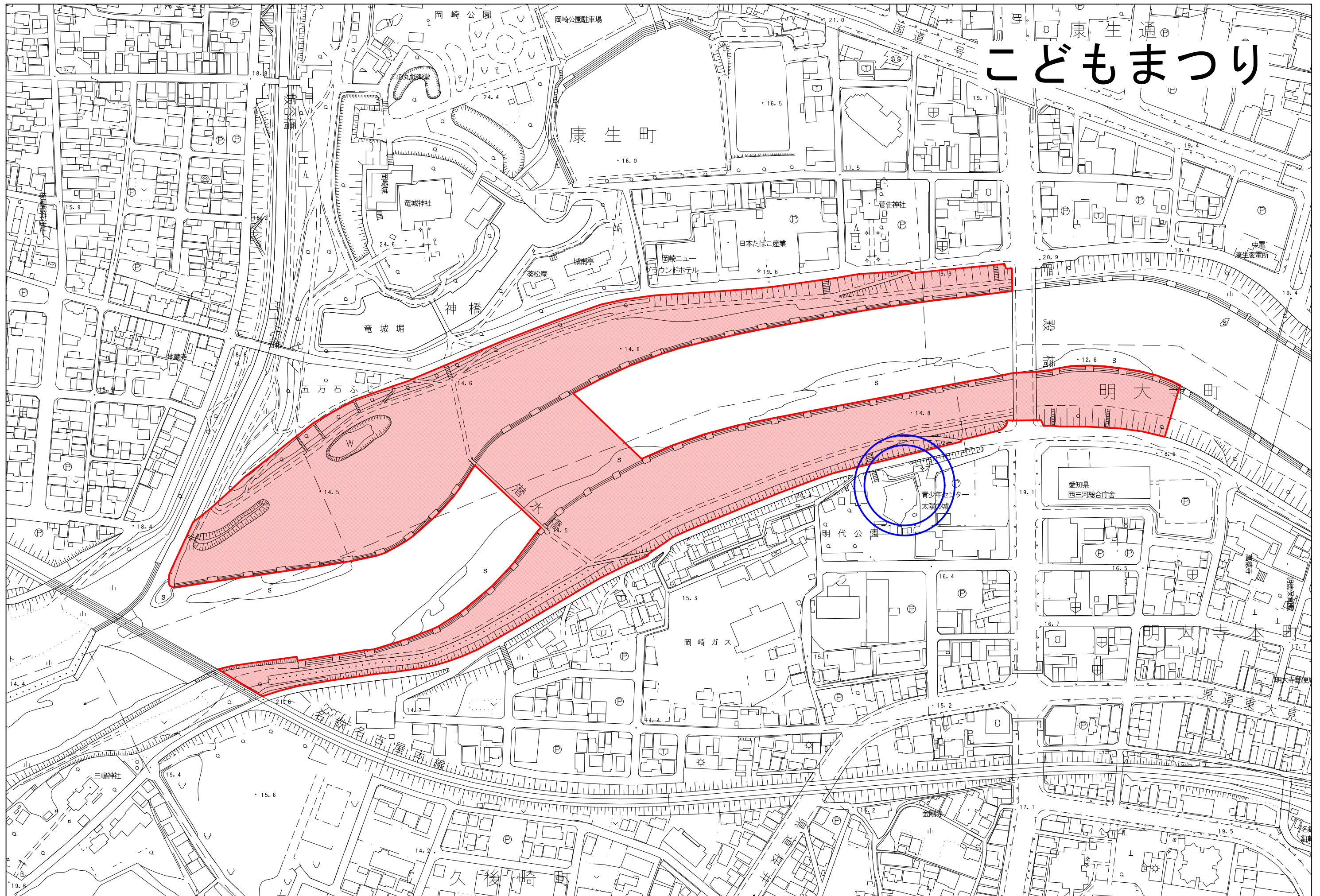
市が使用する期間及び範囲

図	名称	開催日	事業期間（準備等を含む）
1	桜まつり	平成 30 年 4 月 1 日～ 4 月 13 日	平成 30 年 3 月 7 日～ 4 月 23 日
2	こどもまうり	平成 30 年 4 月 29 日	平成 30 年 4 月 24 日～ 5 月 2 日
3	花火大会	平成 30 年 8 月 4 日	平成 30 年 6 月 12 日～平成 30 年 8 月 21 日
4	消防技術発表会	平成 30 年 9 月 23 日	平成 30 年 9 月 3 日～平成 30 年 10 月 12 日
5	秋まつり	平成 30 年 11 月 3 日～11 月 4 日	平成 30 年 10 月 26 日～11 月 9 日
6	消防観閲式	平成 30 年 11 月 18 日	平成 30 年 11 月 12 日～平成 30 年 11 月 20 日
7	消防出初式	平成 31 年 1 月 13 日	平成 30 年 12 月 1 日～平成 31 年 1 月 31 日

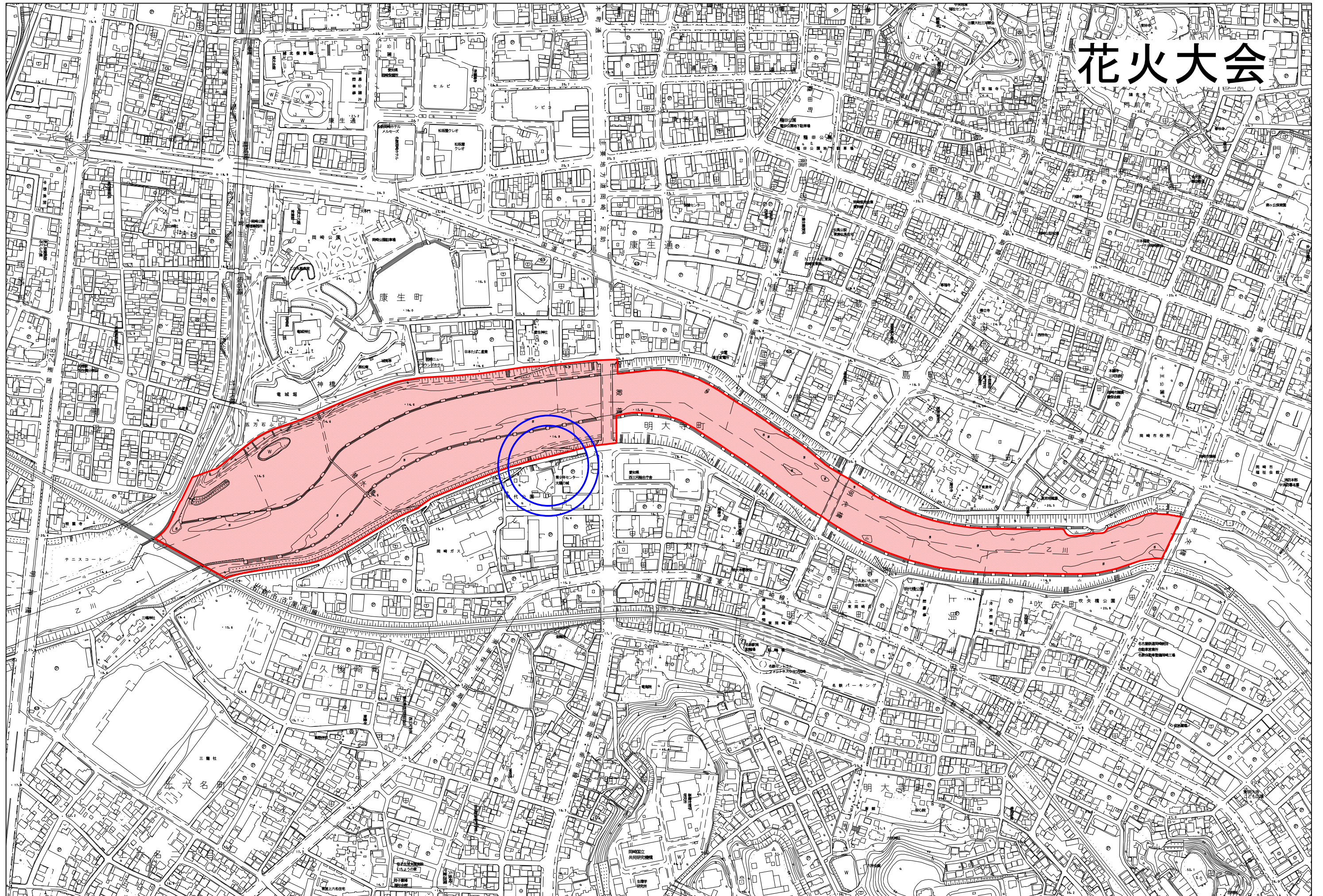
桜まつり



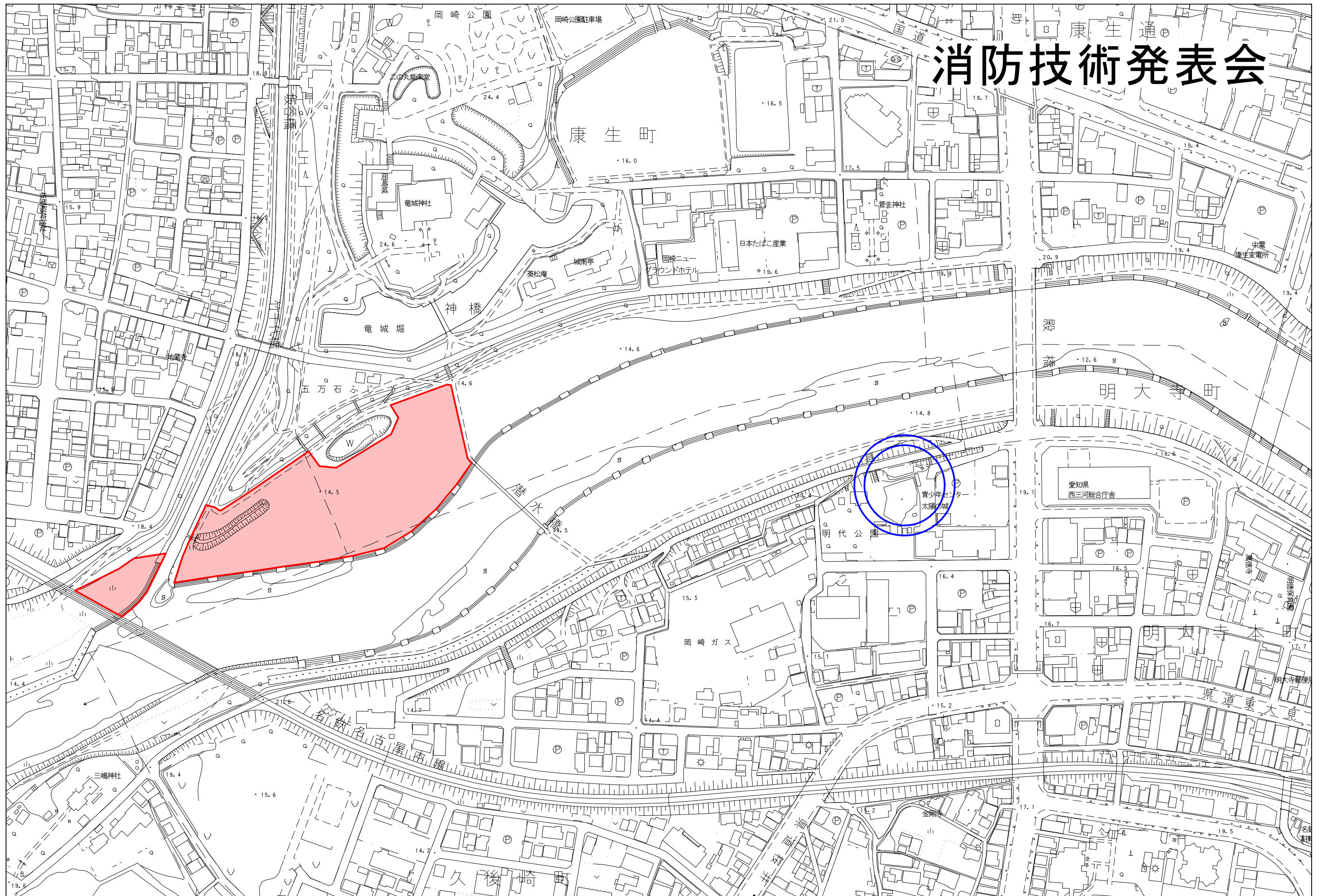
こどもまつり



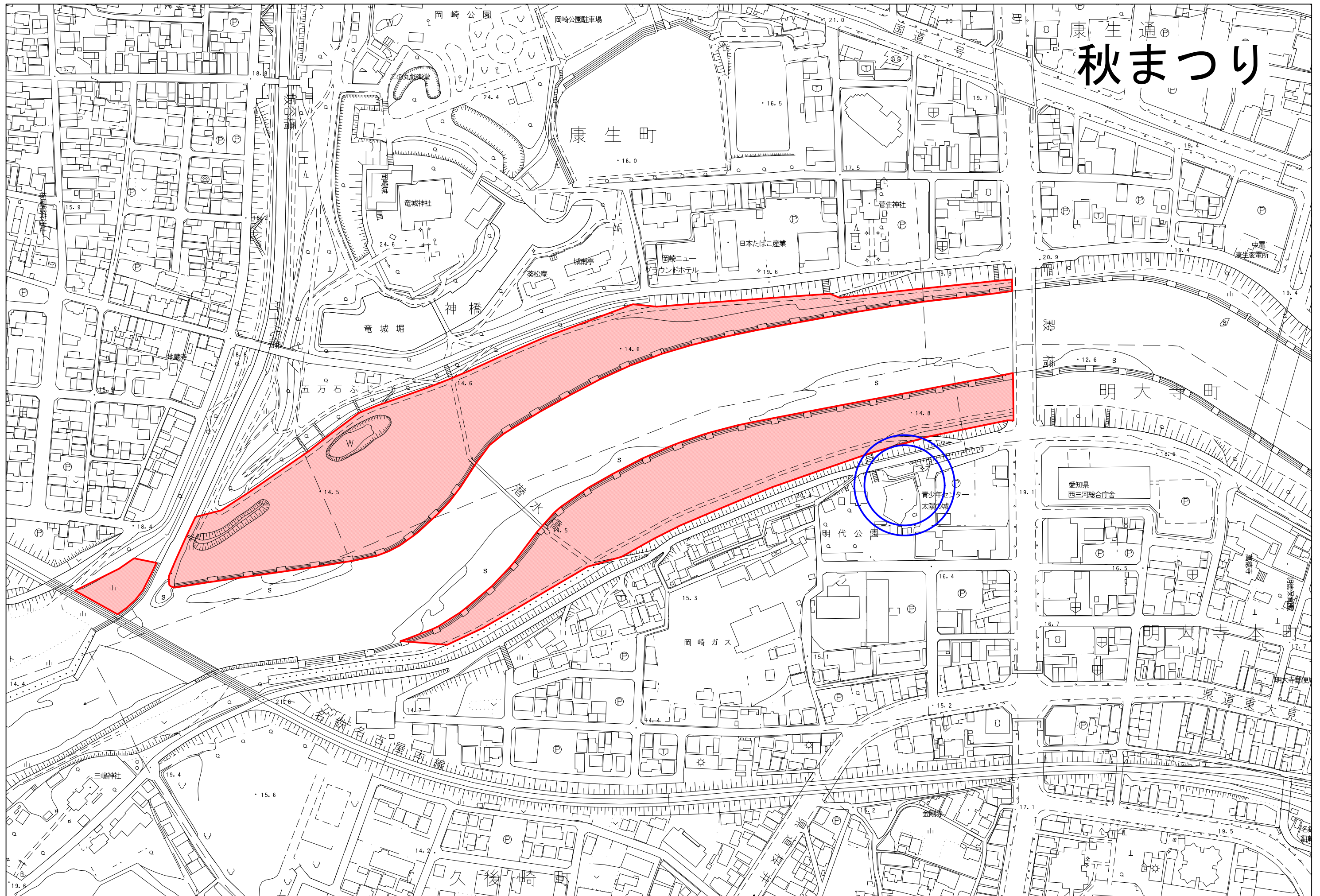
花火大会



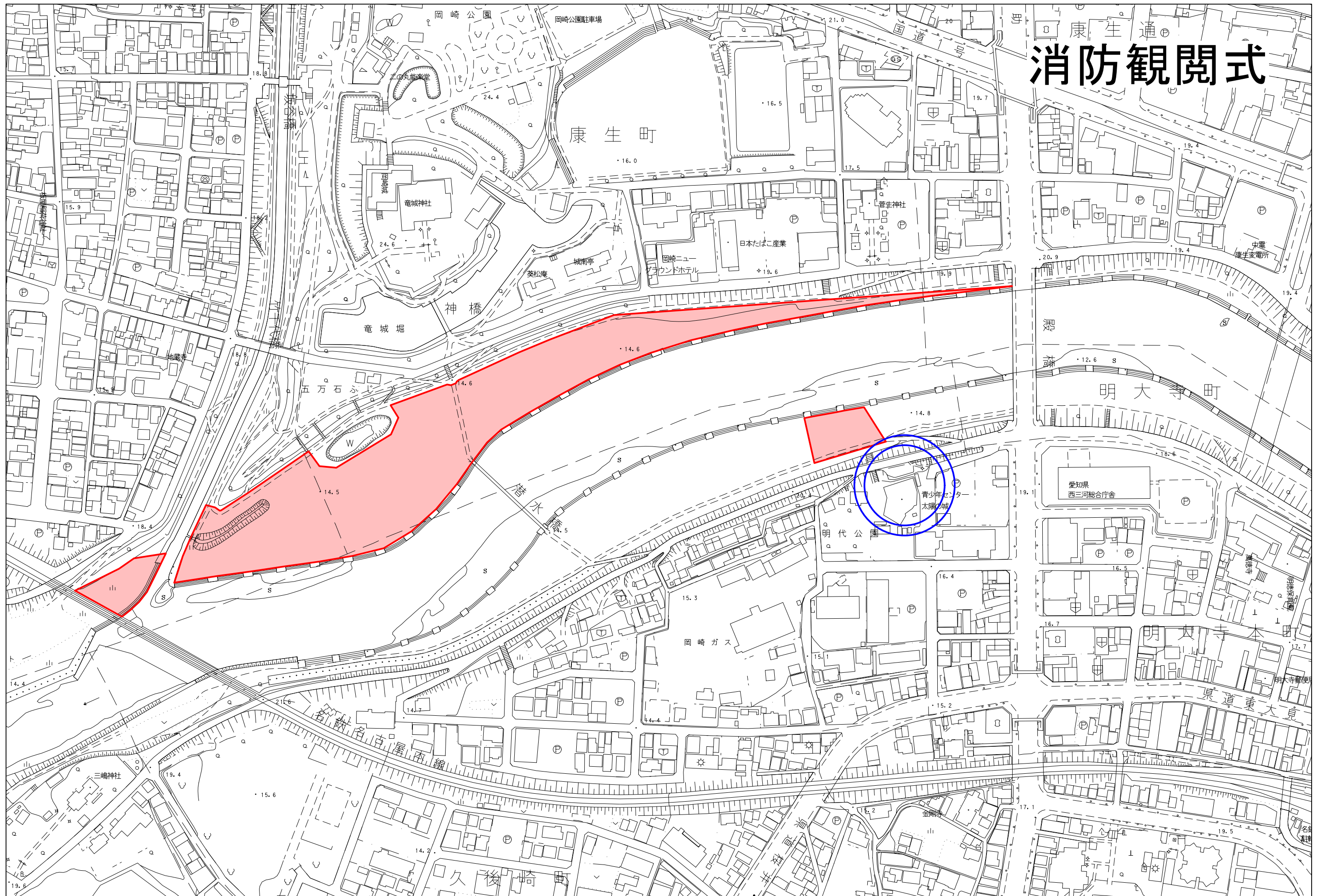
消防技術発表会



秋まつり



消防観覧式



消防出初式

