

中央緑道（国道 1 号以北）

維持管理・運営業務

業務水準書

令和 8 年 7 月

岡崎市

<目次>

第1章 総則	1
1 本業務水準書の位置付け	1
2 管理運営に関する基本方針	1
3 一般事項	1
(1) 職員の配置	1
(2) 職員のサービス・接遇態度等について	3
(3) 第三者への委託の可否の区分	4
(4) その他事項	4
第2章 施設の運営に関する業務	5
1 一般事項	5
(1) 基本方針	5
2 業務水準	5
(1) 施設管理業務	5
(2) 受付業務	5
(3) 利用料金収受	7
(4) 広報活動	8
(5) 地域との調整	10
(6) クオリティコントロール	10
(7) その他関連業務	11
第3章 施設及び設備等の維持管理に関する業務	12
1 一般事項	12
(1) 基本方針	12
(2) 用語の定義	12
(3) 維持管理マニュアルの策定	13
2 業務水準	13
(1) 施設等保守管理業務	13
(2) 設備保守管理業務	14
(3) 物品保守管理業務	16
(4) 清掃業務	17
(5) 施設巡回・警備業務	18
第4章 植栽の維持管理に関する業務	20
1 一般事項	20
(1) 基本方針	20
2 業務水準	20
(1) 芝生管理	21

(2) 樹木管理	22
(3) 草刈り・除草	24
第5章 指定管理事業及び自主事業	25
(1) 指定管理事業の推進	25
(2) 指定管理事業における注意事項	25
(3) 自主事業	25
第6章 その他業務	26
(1) 非常時の対応	26
(2) 書類の作成・提出	28
(3) 市への協力業務（監査など）	31
(4) 利用者からの苦情・不当要求・要望・意見に対する対応	32
(5) 市民意見の聴取・反映	32
(6) ホームレス対応	32
(7) 市との連携・調整	32
(8) セルフモニタリング	33
(9) 市によるモニタリングへの協力	33
(10) 文書の管理・保存	33
(11) 指定期間終了時における引継ぎ等	34
(12) 占用許可、行為許可者等の指導	34
(13) 指定管理事業以外で市が行う社会実験への協力	34

【別紙資料】

別紙1	利用・収入実績
別紙2－1	管理区域図面
別紙2－2	管理区域図面（施設図）
別紙3	管理業務水準内訳書
別紙4	植栽維持管理図面
別紙5	植栽管理に関する取扱説明書

◎用語の定義

市	岡崎市をいう。
本施設	中央緑道（国道１号以北）敷地内にある施設をいう。
有料公園施設	利用者から利用料金を徴収する下記施設をいう。 ・電源設備
その他施設	有料公園施設を除く本施設内の全ての施設をいう。
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、指定管理事業は含まないものとする。
指定管理事業	自らの企画提案により提案書に記載し、実施する事業をいう。指定管理事業は、事業者選定の一因となるため、選定後は実施を前提とする事業をいう。
自主事業	指定管理業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自らの提案に基づいてその責任と費用により行う任意の事業をいう。
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、有料公園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	中央緑道において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。

第1章 総則

1 本業務水準書の位置付け

本業務水準書は、中央緑道（国道1号以北）維持管理・運營業務指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）を補完するものであり、指定管理者が行う中央緑道の業務の内容及びその水準を定めることを目的とする。

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。

2 管理運営に関する基本方針

都市公園である中央緑道は、「QURUWA戦略（乙川リバーフロント地区公民連携まちづくり基本計画）」における主要回遊動線を構成する拠点の一つに位置付けられ、中央緑道は「楽しく安全に歩ける動線であり、一休みできる環境を兼ね備えた空間」を目指している。このような中、本緑道は、河岸段丘の段丘部分に位置し、籠田公園から桜城橋の中で最も高低差がある特徴を有しており、「エリアの価値を支える地域の前庭」「街の象徴となる軸の形成」「都市の中の自然が豊かで快適な散歩道」として、令和3年3月にリニューアルオープンしている。

将来像の実現に向けては、街なかの豊かな暮らしを支え、居住環境を向上させる質の高い空間づくり、休日のイベント活用に加え、平日に日常的に利用される空間づくりが求められる。そのため、管理運営にあたっては、散歩や休息、遊戯等の様々な用途で日常的に人々が集い交流できる公園づくり、民間主体の多様な利活用を促進する制度や仕組みづくりに努めること。また、街との連携も図りながら中央緑道の目指す将来像の実現に向けた企画提案を積極的に行うこと。

なお、管理運営を行う上では常に危機管理意識を持ち、利用者の安全安心に留意した管理運営を行うこと。また、都市公園法第17条の2に該当する協議会や地域住民等とは、適宜、連携についての調整を図ること。

3 一般事項

（1）職員の配置

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し、夜間・休日の緊急対応が可能となる体制を構築すること。なお、籠田公園及び籠田公園地下駐車場における指定管理者業務との体制を兼ねることは原則可能とする。

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、業務運営に必要な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。

	役職・職種	人員数・勤務条件・役割等
①	公園統括 管理責任者	・ 正規職員 1 名（②～⑤と兼務可能） ・ 公園の管理運営に関する事業において、マネジメント経験を有し、公園の事業に係る個別業務を一元的に統括管理できる者
②	植栽管理 責任者	・ 正規職員 1 名（①、③～⑤と兼務可能） ・ 公園の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
③	公園施設・設備 保守管理責任者	・ 正規職員 1 名（①、②、④、⑤と兼務可能） ・ 公園施設及び設備（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、公園維持管理業務全般（植栽管理を除く）に統括的な責任をもつ者
④	イベント支援 担当者	・ 正規職員 1 名以上（①～③、⑤と兼務可能） ・ 公園で開催するイベントの運営等について支援する者
⑤	来園者受付案内 担当者	・ 職員 1 名以上（①～④と兼務可能） ・ 公園の来園者や利用者の受付や案内を担当する者であって、受付案内等がない場合には公園の清掃を実施することを想定している。

従事する職員数は、籠田公園と併せて最低 2 名以上とするが、乙川河川緑地の職員と兼務することは可能とする。ただし、各施設適正に管理できることを前提とする。

また、従事場所について、指定はしていないが、受付は 8 時 30 分～17 時 15 分を基本とし、うち 1 時間は休憩とする。

1) 公園統括管理責任者の配置

公園の管理運営に関する事業においてマネジメントの経験を有し、公園の事業に係る個別業務を一元的に統括管理できる職員を公園統括管理責任者とすること。なお、公園統括管理責任者は、担うべき役割を確実に遂行できる限りにおいて、表に示す役職と兼務することは可能である。

公園統括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。

2) 植栽管理責任者の配置

都市公園の植栽維持管理業務に精通し、公園の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、植栽管理責任者とする。表に示す役職・職種と兼務することは可能である。

3) 公園施設・設備保守管理責任者の配置

公園施設及び設備（備品含む）等の保守管理の維持管理業務（メンテナンス）に精通し、当該業務全般（植栽管理を除く。）に統括的な責任をもつ職員を、公園施設・設備保守管理責任者とする。表に示す役職・職種と兼務することは可能である。

4) イベント支援担当者の配置

公園で開催するイベントの運営等について、助言等支援を行う者とする。表に示す役職・職種と兼務することは可能である。

5) 来園者受付案内担当者の配置

公園の来園者や有料施設の利用者等の受付や案内を行う者とする。公園の受付案内等がない場合には清掃等を行うことを想定している。表に示す役職・職種と兼務することは可能である。

(2) 職員の服務・接遇態度等について

1) 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、責任者は、経歴を示す資料を市に提出すること。

2) 職員の職務態度

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。

3) 情報管理

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。

4) 電話の受け方、かけ方

職員は、電話を受けるときとかけるときには、所属と姓を名乗らなければならない。

5) 服装、名札の表示

職員は、勤務中は名札を着用すること。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。

(3) 第三者への委託の可否の区分

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3(2)職員のサービス・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
- 運營業務のうち下記に定める業務
 - ・広報活動
- 指定管理事業
- その他業務のうち下記に定める業務
 - ・地域との調整
 - ・クオリティコントロール

(4) その他事項

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。

第2章 施設の運営に関する業務

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一つという視点を心がけ、良質で魅力的なサービスを提供し、利用者の誰もが安全、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。中央緑道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。

中央緑道は都市公園施設であるため、都市公園法、岡崎市都市公園条例（以下「都市公園条例」という。）、岡崎市都市公園管理規則（以下「都市公園管理規則」という。）等の関係法令を遵守して運営業務を行うこと。

2 業務水準

(1) 施設管理業務

1) 業務内容

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

2) 業務水準

- ・緊急時等に備え、市や関連機関を含めた連絡および対応を取れる体制をとること。
また、救急用品（ガーゼ、包帯、絆創膏、消毒液等）、緊急連絡先一覧等を備えること。
- ・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。
- ・公園管理業務に支障がないよう、利用者が利用しやすい時間に人員を配置すること。
- ・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。

(2) 受付業務

指定管理者は、次の業務を含め、利用者に対して必要な対応を行うこと。

1) 予約受付の対応

指定管理者は、都市公園管理規則に則り、行為及び有料公園施設の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。

なお、予約の受付の方法については、別途市と協議すること。（例：6か月前からなど）

2) 行為許可

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）に関する事務及び許可を行うこと。

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こととする。

表 園内において許可を必要とする行為

行為の内容
業として写真の撮影又は業として映画の撮影その他これに類すること
物品の販売、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の全部又は一部を独占して利用すること

3) 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。

4) 施設利用マニュアルの策定

行為及び有料公園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）を説明するための書類「施設利用マニュアル」を市と協議の上、策定すること。

5) 利用手続

① 対象

- ・行為許可
- ・電源設備

② 利用手続

上記については、都市公園管理規則第8条に基づき利用手続を行うこと。

6) 行為許可及び有料公園施設利用許可に係る業務

① 指定管理者が行う行為許可及び有料公園施設利用許可に係る事務は、次のとおりとする。

- ・利用の許可又は変更許可をすること。
- ・許可に際し、施設の管理上必要な条件を付すこと。
- ・許可の取消しをすること。

② 行為許可及び有料公園施設利用許可の審査順について

行為許可及び有料公園施設利用許可は、原則として、許可申請の先着順により審

査を行うものとする。

③ 行為許可申請書等

指定管理者は、都市公園管理規則における規定のとおり、行為許可及び有料公園施設利用許可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、利用者の申請に備えておくこと。

④ 許可等に関する文書の保存と個人情報の取扱いについて

許可等に係る文書（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下で適正な書類の管理に努めなければならない。

⑤ 日数の制限について

中央緑道のイベントと判断される規模（金銭の授受を行う出店が 5 店舗以上又は占用許可又は行為許可の面積が 100 m²以上であるものとするが、詳細は指定管理者決定後に協議し、決定する。）のものについては、休日（祝日を含む）において少なくとも月に 4 日は開催しない日を確保すること。（1 月単位で判断するものとする。）

なお、市の主催するイベントが突発的に入った場合など、やむを得ない場合には市と指定管理者で協議して決定するものとする。

（3）利用料金収受

1）利用料金の収受

施設利用者から利用料金の徴収を行うこと。また、予め適切な量のつり銭を用意し、備えておくこと。（過去の利用状況及び収入実績は「別紙 1 利用・収入実績」参照のこと）

また、キャッシュレス決済について以下のとおりとすること。

ア キャッシュレス決済機器を施設ごとに 1 台以上設置すること

イ 決済代行者との契約は、指定管理者が行うこと

ウ 決済代行者については、公園緑地課と指定管理者が協議のうえ選定すること

エ 以下の決済手段のうち、それぞれ 1 種類以上は対応すること

・ IC カード決済

- ・クレジットカード決済
- ・QRコード決済

オ 品目別、科目別、決済手段別の決済データの抽出と、それらのクロス集計が可能であること

カ キャッシュレス決済に係る費用の市負担について、自主事業の収入は対象外とする。

2) 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。

3) 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。

4) 利用料金の還付

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。

5) 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行為許可及び有料公園施設利用申請書、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下で適正な書類の管理に努めなければならない。

(4) 広報活動

1) 広報活動の推進

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

また、各種多様化している広報媒体について、こういったものが来園者にとって適切なものであるかを検討し、SNS（ソーシャルネットワークサービス）などの活用や市が進めるQURUWAwebなどの情報媒体を利用すること。また、広報にあつては、本施設はもちろんではあるが、籠田公園や乙川河川緑地など隣接する施設なども併せてPRするように努めること。

2) メディア対応

本施設に直接メディアからの問合せがあつた場合について、指定管理者が窓口として必要な対応を行い、取材の依頼があつた場合は、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。

3) 施設パンフレット

指定管理者は中央緑道沿線事業者など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。

4) 情報媒体

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、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に努めるものとする。

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。この点において、公園内は原則、広告禁止であることに留意すること。

なお、ホームページは籠田公園と一体となったものでも問題ないが、ホームページの活用にあつては、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。

5) 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。

6) 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。

7) 市ホームページとのイベント情報連携

指定管理者は、施設で実施するイベントの情報について、市ホームページとの連携を図ること。

① 対象事業

指定管理事業及び自主事業（ただし、市が情報連携の必要がないと認める事業は除く。）

② 連携方法

市指定のシステムへの入力による。

(5) 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地域住民等と地域との連携について調整を図ること。

中央緑道周辺の 7 町・広域連合会や、中央緑道に関心のある団体や個人など、地域や利活用者と顔の見える信頼関係を構築するとともに、民間複合施設「NEKKO OKAZAKI（ネッコ オカザキ）」、「偶々（ぐうぐう）」等周辺事業者と連携したプログラムなどを実施する際は積極的に主体となるよう努めてください

(6) クオリティコントロール

中央緑道において、その価値を維持するために運営上のクオリティコントロールが必須であることに留意すること。なお、クオリティコントロールは、下記の設置物に対するクオリティのみならず、樹木等の自然物や広報などのクオリティも含んだトータルでのコントロールとすること。

指定管理者はイベント出店者などに対しての「ブースの設え、のぼり、備品、什器」などの確認、調整やイベントで使用又は製作されるプロダクト類の設置期間などについて市と調整し、イベント事業者等への指導を行うこと。原則、イベント終了後には全て使用前の状態に戻してあることを確認すること。

イルミネーションなどの期間イベントについては、まちづくりデザインアドバイザーなどと調整し、シンボルとしての中央緑道に相応しいグレードのものとする。

ごみ箱、プランター、サインなど新たに恒久的な設置物が必要となったものについては、原則、市と協議の上、設置を行うなどクオリティコントロールを行うこと。

(7) その他関連業務

1) 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]

- ・利用者動線の調整・誘導支援（施設内、施設外共に）
- ・会場レイアウトの調整
- ・注意看板設置（必要に応じて制作）
- ・駐車場の調整・誘導

2) ボランティア団体等の対応の受け入れについて

地域住民主体で実施するボランティアに対して、指定管理者として協力できる体制づくりをすること。

第3章 施設及び設備等の維持管理に関する業務

1 一般事項

(1) 基本方針

1) 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心がけ、施設の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態に保ち、利用者が安全かつ快適に利用できるような品質・水準を保持することを目的とする。中央緑道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。

2) 維持管理の留意事項

- ・本章記載内容以外で市から公園の現状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。
- ・本章に記載のない施設、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。
- ・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。
- ・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) 用語の定義

本施設等の維持管理に係る業務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、周期的又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

(3) 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。

2 業務水準

(1) 施設等保守管理業務

1) 一般事項

① 業務の目的

指定管理者は、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、施設等各部の点検、保守、補修、更新、修繕等を実施する。

② 業務の対象範囲

施設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「施設等」という）（「別紙２－２ 管理区域図面（施設図）」「別紙３ 管理業務水準内訳表」を参照のこと）

施設	パーゴラ、四天王像、園路、園地（植栽を除く）等
----	-------------------------

2) 業務水準

- ・関係法令を遵守して適正な管理を行うこと。
- ・施設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。
- ・施設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。
- ・本施設の保守点検業務の手順・方法等を取りまとめた書類「保守点検マニュアル」を策定すること。

① 日常保守点検

- ・施設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こと。

② 定期保守点検

- 施設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、施設等の状態を定期的に確認し、施設等の良否を判定のうえ、点検表に記録すると共に、施設等の各部位を常に最良な状態に保つこと。

種別	内容
施設定期点検	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。

③ 修繕

- 指定管理者は、修繕を行おうとする場合、事前に市と協議しなければならない。
- 指定管理者が実施する施設等修繕の入札、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、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。

④ 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

1) 一般事項

① 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、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。

② 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。

(「別紙3 管理業務水準内訳表」参照のこと)

電気設備	照明設備、電源設備、防犯カメラ装置等
------	--------------------

2) 業務水準

① 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常を発見し、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。

② 定期保守点検

- ・ 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。

③ 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。

④ 修繕業務、劣化等への対応等

- ・ 指定管理者は、修繕を行おうとする場合、事前に市と協議しなければならない。
- ・ 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。

⑤ 防犯カメラに関する業務

- ・市から依頼があった場合、映像データの取出方法等の補助を行うこと。
- ・指定管理者は、年1回、防犯カメラの運用、映像データの取出方法等について、職員に対して講習会を実施すること。
- ・指定管理者は、不必要に映像データの取り出しを行わないこと。

(3) 物品保守管理業務

1) 一般事項

① 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、修繕を実施する。

2) 業務仕様及び要求水準

① 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、現在数量と照合の上、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。

② 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。

③ 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) 清掃業務

1) 一般事項

① 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、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。

② 業務の対象範囲

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。

(「別紙 2-1 管理区域図面」、「別紙 3 管理業務水準内訳表」参照のこと)

2) 業務水準

- ・利用者に不快感を与えないように、適宜、清掃を実施すること。清掃の際は、できる限り業務及び利用者の妨げとならないよう配慮すること。
- ・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。
- ・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。

① 園地・園路清掃

i) 管理対象

「別紙 2-1 管理区域図面」参照のこと。

ii) 一般事項

- ・施設の特性を十分に理解したうえ、最も適した方法で清掃を行うこと。
- ・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。
- ・ウッドデッキ、ベンチの下なども、ゴミの取りこぼしのないようきれいにかき集

めること。

- ・排水枡、排水口に溜まった落ち葉等を除去すること。
- ・可動式イス・テーブルの水拭きを行うこと。
- ・腐食・破損したテーブル・ベンチ等は撤去すること。
- ・ブローアー、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。
- ・ペットの糞尿やたばこの吸い殻等注意到意し、必要に応じて除去すること。

② 特別清掃

来園者が多くなることが予想される場合には、日常清掃の他、園内をきれいな状態に保つために、必要に応じて特別に清掃業務を行うこと。（詳細は、「第6章（3）2）イベント支援」参照のこと）

③ 廃棄物処理

i）管理対象

- ・本施設全域

ii）業務内容

- ・施設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行うこと。
- ・指定管理者は、施設内より発生する全ての廃棄物を指定管理者の責任において、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。
- ・公園内の廃棄物等については、利用者の持ち帰りを原則とする。
- ・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。
- ・処理伝票は整理保管すること。

（5）施設巡回・警備業務

1）一般事項

① 業務の目的

公園の利用にあたって、来園者が安全に施設を利用できるよう、危険を及ぼすおそれがないか等を確認することを目的とする。

②業務の対象範囲

施設巡回・警備業務の対象範囲は、本施設及び敷地内の外部空間全般とする。
(「別紙 2-1 管理区域図面」参照のこと)

2) 業務水準

- ・公園は、安全で快適、衛生的、機能的に利用できるよう定期的に本施設を巡視すること。
- ・巡視中にごみを発見した場合は、適宜回収し、常に施設内の美化に努めること。

① 放置車両の把握・対応

- ・放置車両（自動車・自転車）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、市が廃物認定し、実施するものとする。

② 不法行為等への対応

- ・法令に基づく禁止行為又は制限行為に該当するとみなされる行為を発見した時は、指導を行うこと。
- ・利用者による違法駐車を防止するため、駐車指導を行うこと。
- ・不法占用の有無などの状況を把握し、異常があった場合は市に報告するとともに、状況に応じ必要な指導を行うこと。
- ・利用者が原因で、本施設外に苦情等が発生した場合は、当該者へ指導を行うなどの措置を講じること。

③ 拾得物・残置物の処理

- ・拾得物は、拾得物台帳等を作成し、記録するとともに、原則として所轄の警察署に届けること。
- ・本施設内に留置きされている自転車等で持ち主が不明なものは、一定期間撤去要請の告示（貼り紙）をした後、所有者が不明な場合は処分すること。

第4章 植栽の維持管理に関する業務

1 一般事項

(1) 基本方針

1) 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。

2) 業務の対象範囲

植栽管理業務の対象範囲は、本事業区域内の植栽及び緑化施設等とする。

(「別紙2-1 管理区域図面」、「別紙4 植栽維持管理図面」参照のこと)

2 業務水準

- ・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こと。
- ・植栽管理計画（高木・中低木・芝生）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こと。
- ・薬剤使用時の注意点
 - ー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（平成20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、利用者及び周辺住民の安全確保に十分注意する。
 - ー薬剤の散布日は、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。
 - ー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。
- ・「(2) 樹木管理」については、「別紙5 植栽管理に関する取扱説明書」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、園内に設置する注意喚起のサインについて、市と協議の上、デザイン等を変更することができる。

(1) 芝生管理

イベントや休息場所等となる芝生ではないため、粗放的管理を許容する。但し、中央緑道の目指す「楽しく安全に歩ける動線であり、一休みできる環境を兼ね備えた空間」を阻害することがないように、必要に応じて、以下の管理を実施すること。

1) 刈込み

- ・イベント開催時に芝が伸びていないよう配慮すること。
- ・芝の長さは来園者が居心地のよいと感じられる長さを保つよう配慮し、刈込を実施すること。
- ・刈込みの際は、肩掛け式、ロータリー式の機械を使用すること。
- ・芝生地内にある石、空き缶等障害物はあらかじめ取り除くこと。
- ・刈り取った芝は、すみやかに処理するとともに、刈り跡はきれいに清掃すること。

2) 施肥

- ・生育状況に応じて適宜実施すること。
- ・適切な量を芝生面にむらのないよう均一に散布すること。
- ・回数は生育状況に応じて増やすことも検討すること。
- ・肥料を施す場合は、原則として降雨直後等で葉面がぬれている時は行わない。
- ・使用する肥料は、化成肥料を基本とする。

3) エアレーション

- ・芝の透水性、通気性を高めるため、エアレーションによる穴あけを適宜行うこと。

4) 目土かけ

- ・目土は植物の根茎、ガレキ等がなく、必要に応じてふるい分けしたものをを用いること。
- ・土壌改良材及び肥料を混入する場合は、指定の混入率になるよう、入念に混合すること。
- ・目土は一定の厚さに、とんぼ等を用いて、むらなく均一に十分にすり込むこと。なお、芝生面に不陸がある場合は、不陸整正を勘案しながら行うこと。

5) 抜取除草

- ・芝生をいためないよう、除草器具などを用いて根より丁寧に抜き取ること。
- ・抜き取った雑草は、速やかに処理するとともに、除草跡はきれいに清掃すること。

6) 灌水

- ・所定の灌水量を芝生全面に行きわたるよう、均一に散水すること。
- ・芝生を傷めないように灌水の時間帯には注意すること。

7) 補植

- ・補植箇所を大きめに形を整えて切り取り、深さ 15 cm 程度まで、床土を交換したうえ、沈下防止のため、よく転圧すること。
- ・張芝にあたっては、周縁と同じ高さとなるよう調整し、転圧、目土を施し、よく灌水すること。
- ・補植期間中に利用者への制限が発生する場合は、案内板などにより告知すること。

8) 養生

- ・必要に応じ養生を実施すること。
- ・養生時は事前に看板等を設置し、来園者への情報提供に努めること。また、適切にパトロールを行い、養生に不備がないか確認に努めること。
- ・強風等が予想される場合は予め対策を実施すること。
- ・イベント等が開催される場合には開放時期と閉鎖時期を調整することとする。
- ・養生実施時には、芝生に愛着を持つような施策や芝生の養生の大切さなどが伝わる施策などを検討し、実施すること。

(2) 樹木管理

1) 樹木剪定（高木）

- ・剪定は樹形の骨格づくり、樹冠の整形、混みすぎによる病虫害及び枯損枝の発生防止等を目的として行うものであり、自然樹形を意識し、公共財産としての樹木となることを想定する。
- ・基本剪定及び軽剪定等を、剪定の必要性や樹種特性に応じて、最も適切な時期と方法で行うこと。
- ・防犯カメラや照明施設、ベンチ等の各施設の機能を損なわないよう適宜剪定する。
- ・防犯・視線防止等の目的を理解し、適切に剪定すること。
- ・下枝の枯死を防ぐよう原則として上方を強く、下方は弱く剪定すること。また、一般に南側等の樹勢の強い部分は強く、北側等樹勢の弱い部分は弱く剪定すること。
- ・不定芽の発生原因となる「ぶつ切り」などは原則として行わない。
- ・剪定した枝葉は、まとめて速やかに処理するとともに樹木周辺をきれいに清掃すること。

2) 刈込み（中低木・生垣）

- ・侵入防止や飛び出し防止等の目的を理解し、適切に刈込みを行うこと。
- ・枝の密生した箇所は中すかしを行い、刈地原型を十分考慮しつつ、樹冠局縁の小枝を、輪郭線を作りながら刈り込むこと。

- ・樹木の特性に応じて、生育に配慮して適切に刈り込むこと。
- ・花木類刈込みは、花芽の分化時期や着生位置に注意して行うこと。
- ・刈り取った枝葉は速やかに処理する。とくに枝葉が樹冠内に残らないようにきれいに取り去ること。刈り込んだ樹木、寄植等の周辺はきれいに清掃すること。

3) すそ切・やご切

- ・枝先が伸びて垂れ下がったり、やご又は、胴吹きにより景観を害したりすることのな
いよう、樹種や樹勢に合せ適宜行うこと。

4) 施肥

- ・施肥を行う際は、各樹木の特性や施肥の種類（寒肥、追肥等）に応じて適宜行うこと。
- ・みぞ及び縦穴の掘削に際しては、樹根に損傷を与えないよう注意すること。
- ・植栽後、3～5年までの高中低木を対象に育成状況に合わせて実施すること。

5) 病虫害防除及び薬剤散布

- ・病虫害発生 of 早期発見に努め、極力、薬剤を使用しない方法（剪定防除、捕殺等）により防除を行うこと。
- ・やむを得ず薬剤散布を行なう場合は、農薬取締法等の通達やメーカーの使用安全基準を遵守するとともに、使用量を必要最小限にとどめるよう努めること。
- ・薬剤により利用者や隣地等に害のないように十分留意すること。また、作業実施の前に予告看板を設置し、利用者や近隣住民へ作業日時を周知し実施すること。
- ・やむを得ず薬剤散布を行う場合は、樹種及び病虫害の発生状況に応じ、適時・適量の効果ある散布を行う。効果が出なかった場合には、再度適切な薬剤を選定し実施すること。

6) 枯損木処理

- ・枯損木の伐採にあたっては周辺樹木、工作物とくに人止柵等を損傷しないよう注意深く行うこと。また、周囲の芝生等は必要に応じてシートをかぶせるなど保護処理を行うこと。
- ・切株はできるだけ地際より処置し、跡地はきれいに清掃すること。

7) 支柱管理

[支柱取り替え：取外し]

- ・在来の支柱の取り外しは樹木を損傷しないよう十分注意し根元より完全に引き抜くこと。また、杉皮、しゅろ縄、亜鉛引鉄線、洋釘及び幹巻材も同様にきれいに取り除くこと。

[支柱取り替え：取付け]

- ・控木を新たに取付ける場合は、樹木の大きさにより美観を考えた上で、目的に応じて支柱（控木）の型を使い分けること。その他、美観を重視する場合や周囲が舗装され支柱部材が立てられない場合、地中の部材により樹木を指示する方法を考慮すること。

[支柱結束直し]

- ・在来の杉皮、しゅろ縄、亜鉛引鉄線は樹木を損傷しないよう丁寧に取り除くこと。
- ・再結束にあたっては、新しい材料をもって樹幹に緊密に固着するよう杉皮を巻き、しゅろ縄で結束すること。

8) 除草清掃

- ・雑草は根ごと除去し、除草後はきれいに清掃すること。

9) 灌水

- ・渇水期など日照りの続く日は、適宜水やりを行うこと。

(3) 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。
- ・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、気候や本公園内で行われるイベントを踏まえること。

第5章 指定管理事業及び自主事業

(1) 指定管理事業の推進

指定管理者は、QURUWA戦略の具現化に寄与する事業として実施すること。籠田公園の指定管理事業と連動すること。

(2) 指定管理事業における注意事項

指定管理者の行う指定管理事業は、以下の事項に留意して行わなければならない。

- ・指定管理事業とは、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、その他施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、これらの指定管理事業に必要な許可、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。
- ・サインやイベントの有り方などについて、中央緑道の設計者などと打合せを行い、見本となるようなものとする。
- ・指定管理者は、当該年度に係る指定管理事業の内容、日程、予算、周知方法等を記載した年間計画を策定し、市との協議の後に指定管理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。
- ・指定管理事業に参加する者に対して保険（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。
- ・施設を利用して行う指定管理事業の場合、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

(3) 自主事業

指定管理者は、指定管理業務の実施を妨げない範囲において、自ら企画提案を行い、市の協議で了承を得た上で、自主事業を実施することができる。

第6章 その他業務

(1) 非常時の対応

1) 非常時の定義

① 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、本施設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。

② 関係法令等

指定管理者は、次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。

- ・大規模地震対策特別措置法
- ・消防法
- ・水防法

2) 事前の対策・準備

① 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、本施設の維持管理・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。

② 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、必要な措置を講じることができるよう備えること。

③ 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

① 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。

② 応急手当

指定管理者は、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、救急車が本施設に到着した際には、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。

③ 利用者の安全確保

指定管理者は、非常時には、利用者の安全確保に努めなければならない。その際、必要に応じて本施設の利用制限等を行うものとする。

④ その他

指定管理者は、大雨や台風が発生した場合、中央緑道に設置してあるデジタルサイネージを撤去し、平常時には再設置すること。また、強風時や強風が予測される時は、可動式イス・テーブルが風で動かないよう対策をすること。

4) 非常時後の対応方法

① 巡視、報告

指定管理者は、災害・事故等によって本施設内で発生した人的被害、物的被害について、次の i) ～ v) 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。

i) 被害発生の日時、場所、状況

ii) 被害の内容、治療等を受けた医療機関の名称、診療科目等

iii) 被害者、目撃者の有無

iv) 今後の対応（案）

v) 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、施設の管理に過失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。

② 復旧作業

非常時後は、二次災害又は二次被害を未然に防ぎ、通常の運營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。

③ 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) 全体計画書及び管理運営計画書の提出

指定管理者は、提案書を踏まえた全体計画書を作成し、指定期間が始まる前に提出するものとする。また、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、全体計画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。

- ① 人員配置計画
- ② 業務実施計画
- ③ 収支計画
- ④ 管理運営上の目標
- ⑤ 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、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

① 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。

- i) 指定管理業務の実施状況（指定管理事業等含む。）
- ii) 本施設の利用状況
- iii) 利用料金の収入実績

② 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ヶ月分を単位として、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。

- i) 指定管理者業務の実施状況（指定管理事業等含む。）
- ii) 本施設の利用状況
- iii) 利用料金の収入実績
- iv) 本施設の管理運営に係る収支状況

③ 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開庁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。

- i) 指定管理者業務の実施状況
- ii) 本施設の利用状況
- iii) 利用料金の収入実績
- iv) 本施設の管理運営に係る収支状況
- v) モニタリング結果
- vi) 自己評価

④ 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。

- i) 指定管理者業務の実施状況（指定管理事業含む。）
- ii) 本施設の利用状況
- iii) 利用料金の収入実績
- iv) 本施設の管理運営に係る収支状況
- v) モニタリング結果
- vi) 自己評価

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 環境管理業務

廃棄物排出量等の実績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

指定管理者は、指定期間前までに本業務水準書及び全体計画書に従って、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、市へ提出するととも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、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

マニュアル名	概要
施設利用マニュアル	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
維持管理マニュアル	本施設の維持管理業務の手順・方法等を取りまとめたマニュアル
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。 必要に応じて施設修繕台帳を作成
安全点検マニュアル	備品保守の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した書類 施設・建築物等に係る保守点検マニュアルとあわせて作成
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、必要に応じて市と協議を行うものとする。

(3) 市への協力業務（監査など）

1) 事務等支援

① 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。

② 監査

指定管理業務について、次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。

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

ii) 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）

iii) 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）

③ 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。

④ 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。

⑤ 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) ホームレス対応

指定管理者は、施設巡回により、本施設におけるホームレスの活動実績（ホームレスが起居の場所、荷物の保管場所等のために公園及び公園施設の一部を占用している）を把握するなど、次の業務を行うものとする。

- ①ホームレスに関する施設内での活動調査・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

(7) 市との連携・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。

2) 定例会議の実施（ひと月ごと）

指定管理者は、市と定例会議をひと月ごとに行うこと。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。

- ・四半期の行事予定の打合せ
- ・修繕・工事の調整打合せ
- ・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。

(8) セルフモニタリング（四半期報告書における自己評価とは異なる。）

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

本施設の管理運営に関して、年に1回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管理運営計画書の作成を行うこと。

(9) 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

① 四半期毎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の確認」、「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。

② 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。

(10) 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。

(1 1) 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。

(1 2) 占用許可、行為許可者等の指導

指定管理者は、市が許可した占用許可、自らが許可した行為許可、有料公園施設利用許可又は行政財産目的外使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こと。

(1 3) 指定管理事業以外で市が行う社会実験への協力

指定管理者は、指定管理事業以外にも市が社会実験を行う場合は協力すること。