

乙川河川緑地
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) 業務の対象施設	1
(2) 職員の配置	2
(3) 職員のサービス・接遇態度等について	4
(4) 第三者への委託の可否の区分	4
(5) その他事項	5
4 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
1 一般事項	7
(1) 基本方針	7
2 業務水準	7
(1) 施設管理業務	7
(2) 受付業務	7
(3) 利用料金収受	9
(4) 広報活動	10
(5) 地域との調整	12
(6) クオリティコントロール	13
(7) その他関連業務	13
第3章 施設及び設備等の維持管理に関する業務	15
1 一般事項	15
(1) 基本方針	15
(2) 用語の定義	15
(3) 維持管理マニュアルの策定	16
2 業務水準	16
(1) 施設・建築物等保守管理業務	16
(2) 設備保守管理業務	18
(3) 物品保守管理業務	20
(4) 清掃業務	21
(5) 施設巡回・警備業務	23

第4章 駐車場開閉業務	25
1 一般事項	25
(1) 基本方針	25
2 業務水準	25
第5章 植栽の維持管理に関する業務	26
1 一般事項	26
(1) 基本方針	26
2 業務水準	26
(1) 草刈り・除草	27
第6章 防災対策業務	29
1 一般事項	29
(1) 基本方針	29
2 業務水準	29
第7章 指定管理事業及び自主事業	31
(1) 指定管理事業	31
(2) 指定管理事業における注意事項	31
(3) 自主事業	31
第8章 その他業務	33
(1) 非常時の対応	33
(2) 書類の作成・提出	35
(3) 市への協力業務（監査など）	37
(4) 利用者からの苦情・不当要求・要望・意見に対する対応	38
(5) 市民意見の聴取・反映	38
(6) ホームレス対応	39
(7) 市との連携・調整	39
(8) セルフモニタリング	39
(9) 市によるモニタリングへの協力	40
(10) 文書の管理・保存	40
(11) 指定期間終了時における引継ぎ等	40
(12) 占用許可、行為許可者等の指導	40
(13) 指定管理事業以外で市が行う社会実験への協力	41

別紙資料

- 別紙1 利用・収入実績
- 別紙2 指定管理者による地元会議参加実績
- 別紙3－1 管理区域図面（全体）

- 別紙 3－2 管理区域図面（施設図）
- 別紙 3－3 管理区域図面（防災対策業務対象設備配置図）
- 別紙 4 管理業務基準内訳書
- 別紙 5 植栽図面
- 別紙 6－1 草刈り等面積・実施箇所
- 別紙 6－2 草刈り等実施時期・実施回数
- 別紙 7 石垣配置図
- 別紙 8 市が使用する期間及び範囲
- 別紙 9 施設利用実績

◎用語の定義

市	岡崎市をいう。
本施設	乙川河川緑地敷地内(吹矢橋公園等を除く)にある全ての施設をいう。
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、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	乙川河川緑地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、QURUWA戦略における拠点施設の1つである乙川河川緑地において、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「乙川河川緑地維持管理・運営業務指定管理者募集要項」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。

2 管理運営に関する基本方針

都市公園である乙川河川緑地は、「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ており、日常的かつ多様な使い方がなされ、エリアの価値を高める街のシンボルとしてのオープンスペースが乙川河川緑地の目指す将来像である。

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、レジャーや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の促進、利活用者を発掘する制度や仕組みづくりに努め、街との連携も図りながら乙川河川緑地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。また、乙川河川緑地の価値を維持向上するための景観計画を理解したクオリティコントロールを図ることに留意すること。

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、「乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会」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) 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3-1 管理区域図面（全体）」「別紙3-2 管理区域図面（施設図）」「別紙3-3 管理区域図面（防災対策業務対象設備配置図）」参照のこと)

ア 全体面積

約 258,100 m²

※面積には水面も含まれます。

※乙川河川緑地の開設面積（公園として供用している面積）は約 272,900 m²

イ 施設概要（主な施設）

ベンチ、フットライト、広場、潜水橋、トイレ、ローラースポーツ場、案内板など

ウ 留意事項

殿橋、明代橋、桜城橋、明代公園、明代橋公園、吹矢橋公園、明代広場及び殿橋テラスは、指定管理業務の対象外です。また、桜や松などの高木も指定管理業務の対象外です。

（２）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。

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。

	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
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（外構・植栽管理を除く）に統括的な責任をもつ者
④	プレイス マネージャー	・ 正規職員 1 名（①～③、⑤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 ・ 乙川河川緑地に配置を想定しているが、籠田公園及び中央緑道（国道 1 号以北）についても併せてプレイスメイキングを実施するものとする。
⑤	イベント支援 担当者	・ 正規職員 1 名以上（①～④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
⑥	来園者受付案内 担当者	・ 職員 1 名以上 ・ 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、最低2名以上を想定しているが、中央緑道（国道1号以北）、籠田公園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。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) 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、自ら企画し実施すること。

表に示す役職・職種と兼務することは可能である。

なお、プレイスマネージャーが何を目標として活動していくか、提案すること。（KPIなども併せて提案すること。）

5) 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。

6) 来園者受付案内担当者の配置

公園の来園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。

(3) 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。

(4) 第三者への委託の可否の区分

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3（3）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

- ・広報活動
- ・地域との調整
- ・クオリティコントロール

○指定管理事業

（５）その他事項

光熱水費は市の負担とするが、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、できる限り節水・節電に努めること。

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。

４ 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及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律
- 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（以下「都市公園条例」という。）
- 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8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 建設リサイクルガイドライン
- ク 都市公園の樹木の点検・診断に関する指針（案）
- ケ 岡崎市指定管理者制度導入に関する方針
- コ その他関連基準等

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。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。

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) 予約の受付の対応

指定管理者は、都市公園管理規則に則り、行為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

また、占用の優先順位は、次のとおりである。

- i) 河川管理者（愛知県）
- ii) 岡崎市（公園管理者）
- iii) 岡崎市（市主催イベントの実施者）
- iv) 指定管理事業
- V) 自主事業又は都市公園プログラム
- vi) 自由使用

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。

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。

4) 施設利用マニュアルの策定

行為及び施設利用者に対して、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

② 利用手続

上記については、都市公園管理規則に基づき利用手続を行うこと。

6) 行為許可に係る業務

① 指定管理者が行う行為許可に係る事務は、次のとおりとする。

- ・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 行為許可の審査順について

行為許可は、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、許可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下で適正な書類の管理に努めなければならない。

（３）利用料金収受

１）利用料金収受

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、自主事業等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、本施設の利用や活用の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、ど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、籠田公園や中央緑道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。

3) 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。

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。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、ホームページの活用にあたっては、イベント開催や本施設内の情報（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、「乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会」や地域住民等と地域との連携について調整を図ること。事務局は市が担うこととし、内容等については指定管理者等と協議し、決定するものとする。なお、当該協議会の動きと指定管理者の関わりについては次表を、指定管理者の出席が必要となる会議体の開催件数を想定するにあたっては「別紙２ 指定管理者による地元会議参加実績」を参照すること。

岡崎市都市公園愛護会や乙川河川緑地周辺事業者で組成される任意団体など、地域と顔の見える信頼関係を構築するとともに、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ること。

表 「乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会」の動きと指定管理者の関わり

時期	主な内容			指定管理者の対応事項
年度初め	乙川河川監視通報システムへの登録メールアドレスの報告			かわまちづくりプレイヤーへの周知ととりまとめ
10月頃	かわまちづくり協議会	報告	事業報告と決算 (前年度3月分と総決算)	・報告と議題の各資料作成 →岡崎市に提出後、フィードバックと修正を実施 ※報告と議題は、左記以外にも必要に応じて生じる (例：運営マニュアル変更、増水被害対応等) ・当日の質疑対応
		議題	(適宜)	
2月頃	かわまちづくり協議会	報告	事業報告 (2月分まで)	
		議題	翌年度事業計画と収支計画	
随時	かわまちづくり協議会の意見への対応			(例：川の中で遊ぶ人の水難事故への備えとして浮き輪やウォーターシューズの貸し出し、居心地の良さを測る指標調査への協力)
	乙川リバーフロント交流拠点の管理			住箱、テント倉庫、トイレやそれらの土地(駐車場利用等含む)

(※) 上記は過去の実施例であり、今後変更となる可能性がある。

(6) クオリティコントロール

乙川河川緑地において、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、物品、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。

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) テニスコートを駐車場として利用する場合の対応について

イベント等の開催により、テニスコートを駐車場として利用する際は、主催者の負担・責任によりテニスネット、ポールを撤去し、駐車場利用の終了時には適切に原状回復するよう、主催者と調整すること。

3) 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。

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等に関する調査又は作業の指示があった場合には、迅速かつ的確に対応すること。
- ・本章に記載のない施設・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。
- ・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・建築物等保守管理業務

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、修繕を実施する。

② 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）（「別紙3-1 管理区域図面（全体）」「別紙3-2 管理区域図面（施設図）」「別紙4 管理業務基準内訳表」を参照のこと）

建築物	トイレ
建築物以外の施設	ローラースポーツ場、テニスコート、親水施設、駐車場、園路、園地（植栽を除く）、ベンチ、公園灯 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・建築物等の内外の通行等を妨げず、運営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。
- ・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が生じた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・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こと。
- ・施設内に設置している指定管理者の管理案内看板についても適切に管理すること。
- ・大雨等によって特定の箇所に地面の洗掘が生じた場合は市と協議の上、修復対応を行うこと。

② 定期保守点検

- ・本施設内にある施設・建築物等のうち、設備保守管理業務の対象範囲を除く全てについて、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こと。

種別	内容
施設・外構定期点検	本施設内にある施設・建築物等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・建築物等の修繕は、原則として本業務の予算を用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100万円以下（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100万円（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100万円（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

ブ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。

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4 管理業務基準内訳表」参照のこと)

電気設備	照明設備、フットライト 等
機械設備	給排水衛生機器、配管 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。
- ・園路フットライト、階段フットライト、埋込照明の点灯確認を月1回以上行うこと。
- ・不点灯が確認された場合には速やかに対応すること。

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100万円以下（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100万円（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100万円（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

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、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、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 3 - 1 管理区域図面(全体)」、「別紙 4 管理業務基準内訳表」、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、毎日適宜、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。
- ・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で行うこと。
- ・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。

① トイレ清掃

i) 管理範囲

- ・乙川河川緑地内に 1 箇所。(「別紙 3 - 2 管理区図面(施設図)」参照のこと)

ii) 一般事項

- ・便器・床・内壁・天井などの便所設備を適切な方法と頻度で清掃し清潔に保つこと。
- ・作業中は、「清掃中」等の表示を行うなど、利用者の利便性に配慮すること。

iii) 日常清掃

- ・便器等の衛生器具は水拭き及びブラシ洗浄すること

- ・床面・内壁・天井等の建具は水拭き及びブラシ洗浄すること。
- ・必要に応じて排水詰まり直しをすること。
- ・トイレットペーパーホルダー内に常にペーパーがあるように補充すること。
- ・便器・建物等の異常、漏水の有無を確認し異常があった時は速やかに適切な対処を行うこと。

iv) 定期清掃

- ・便器・床・内壁・天井などの便所設備の汚れ（尿跡・水あか等）の除去を行うこと。
- ・屋根にたい積した落ち葉・枯れ葉・藻等による汚れ・夾雑物を除去すること。
- ・外壁・扉等の汚れの除去、建物周りにたい積した落ち葉・枯れ枝を除去すること。

v) イベント支援

- ・公園でイベントが開催され、トイレットペーパーが足りないことが想定される場合には、用意し補充する又はイベント主催者に行わせること。

② 園地・園路清掃

i) 管理対象

（「別紙３－２ 管理区域図面（施設図）」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。
- ・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け集めること。
- ・排水枡、排水口に溜まった落ち葉等を除去すること。
- ・腐食・破損したベンチ等は撤去すること。
- ・ブローア、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。

③ 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・定期清掃の他、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8章（３）２）イベント支援」参照のこと）

④ 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3-1 管理区域図面(全体)」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 駐車場開閉業務

1 一般事項

(1) 基本方針

1) 業務の目的

駐車場開閉業務は、駐車場出入口の開閉を実施することを目的とする。

2) 業務の対象範囲

駐車場開閉業務の対象範囲は、乙川河川緑地内の駐車場（2か所）とする。

（「別紙3-2 管理区域図面（施設図）」参照のこと。）

2 業務水準

- ・ 駐車場出入口の開閉を行い、下表の利用時間に利用者が不便なく利用できるようにすること。

月	駐車場利用時間
3月から11月	8時30分から19時15分
12月から2月	8時30分から17時30分

- ・ 残車等があった際は、適宜対応すること。
- ・ 乙川河川の増水が予測される場合は、駐車場利用時間に関わらず、駐車されている車両の退場を促し、閉鎖すること。
- ・ イベント時に臨時駐車場として使用する場合には、当該イベント主催者と駐車場の開閉について調整すること。

第5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、本事業区域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3-1 管理区域図面(全体)」、「別紙4 管理業務基準内訳書」、「別紙5 植栽図面」、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。
- ・植栽管理については、「造園施工管理技術編(社団法人日本公園緑地協会発行)第8編 造園管理」及び「都市公園の樹木の点検・診断に関する指針(案)」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。
- ・指定管理者は第三者に業務を委託する場合、作業区間において、業務掲示板、カラーコ

ーン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。

- ・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。
- ・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。

（１）草刈り・除草等

- ・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。
- ・草刈り・除草等は、公園内で実施されるイベント等において支障とならないことや、日常的に利用される空間として適切な状態とすること。また花火大会時はきれいに刈り揃えられていること。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。
- ・吹矢橋下流左岸及び右岸のツツジの植栽帯については、ツツジの刈込を行うと共に除草も行うこと。
- ・草刈り・除草等は、それぞれ「別紙 6－1 草刈り等面積・実施箇所」の実施箇所のとおり実施すること。なお、草刈り・除草等の実施時期・回数を想定するにあたり「別紙 6－2 草刈り等実施時期・実施回数」を参照すること。

(2) 菅生川端石垣環境整備

岡崎城跡菅生川端石垣の間の雑草を除草することにより史跡の環境整備を図ることを目的とする。

位置は「別紙7 石垣配置図」を参照すること。

- ・施設内の工作物を破損及び汚損させないように作業を行うこと。
- ・作業区域には第三者を立ち入らせないこと。
- ・バリケード等で作業区域を明確にし、第三者に注意を促す施策を講じること。
- ・立ち入り禁止区域は、万一の飛石等も考慮に入れて設定すること。

第6章 防災対策業務

1 一般事項

(1) 基本方針

1) 業務の目的

防災対策業務は、乙川の水位上昇時及び低下後において、乙川河川緑地に設置してあるフットライト、手すり、歴史解説板の撤去・復旧、潜水橋高欄、転落防止柵の転倒・起立及びゴムマットの撤去・敷設、注意喚起看板設置・撤去を行うことを目的とする。

2) 業務の対象範囲

防災対策業務の対象範囲は、乙川河川緑地の管理区域内とする。

(「別紙3-1 管理区域図面(全体)」、「別紙3-3 管理区域図面(防災対策業務対象設備配置図)」参照のこと)

2 業務水準

- ・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、氾濫注意水位である2.35mを超えると想定される場合、フットライト、手すり、解説板の撤去及び潜水橋高欄、転落防止柵の転倒作業を行うこと。また、ローラースポーツ場、テニスコートのテニスネット、ポール、防球ネット、看板の撤去を行うこと。
- ・作業の遂行は、平日、休日、昼間、夜間、深夜、又は早朝の別にかかわらず、速やかに開始し業務の早期完了に努めなければならない。
- ・撤去作業時は悪天候が予想されるため、事前の作業訓練や安全管理を行い事故の発生がないように注意すること。
- ・必要に応じて河川緑地内施設の増水に対する軽微な養生を行うこと。
- ・撤去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。避難の勧告をしても来園者等が留まる場合は市へ報告すること。
- ・撤去したフットライト、手すり、解説板は傷付けないよう養生等を行い、復旧時まで保管すること。
- ・撤去作業前から撤去作業中にあわせて、発注者と協議の上決定した注意喚起看板を設置すること。その後、復旧する際には注意喚起看板を撤去すること。
- ・高欄の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)を設置すること。
- ・復旧作業は、水位の低下を確認後、速やかに作業を行うこと。また、残置された施設や確認できる範囲で他の河川緑地施設の被害があれば市へ報告すること。
- ・復旧の際、施設が汚れている場合は水洗いすること。

1) 事故の責任

- ・現場において業務に関する事故が発生したときは、直ちに適切な処置をとるとともに、市及び関係先に連絡しなければならない。

- (1) 事故発生にかかる事故処理は、原則として指定管理者が行うこと。

- (2) 指定管理者起因による事故責任は、指定管理者が処理すること。

2) 精算

指定管理者が実施する防災対策業務は、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。

第7章 指定管理事業及び自主事業

(1) 指定管理事業

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。

指定管理事業の内容については、おとがわエリアビジョンに掲載されている将来像やプロジェクト等と連動させること。また、イベントの開催、実施からさらに1歩踏み出した企画を提案すること。なお、1日当たりの集客が1,000人以上となるような大型イベントを少なくとも年10日程度は開催できるようにイベントを検討し、提案すること。

また、上記に加えて桜まつりでの乙川河川緑地殿橋下流左岸でのイベントを企画運営すること。加えて桜まつりの際に乙川河川緑地下流側にて駐車場運営をすること。いずれも独立採算事業とする。

(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。

- ・市が使用する期間及び範囲については、「別紙8 市が使用する期間及び範囲」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らない。
- ・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。
- ・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。
- ・「別紙9 施設利用実績」を参考に活用を提案すること。この活用については、おとがわエリアビジョンに即した内容とすること。指定管理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。
- ・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。

(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。

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

- 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、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。
- 3) 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。
- 4) 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。

第8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
- ・岡崎市地域防災計画
- ・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の開始前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。所管の消防署実施の普通救命又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。

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。

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。

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) 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) 管理運営計画書の提出

指定管理者は、指定期間の開始前までに、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、指定管理業務が開始する年度の前年度の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、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、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（指定管理事業・自主事業の内容、日程を含む）
- ③ 収支計画
- ④ 管理運営上の目標
- ⑤ 広報計画

2) 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くなければならない。

- 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、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
- 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、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。

3) 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管理運営計画書に従って、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	物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

4) 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、「乙川リバーフロント地区かわまちづくり協議会」に係る調査等）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) 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

区域内の禁煙やイベント時の分煙等、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有している）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。

<利用者アンケート>

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。

(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。

(11) 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。

(12) 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、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。

(13) 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。