

指定管理者が行う業務及び管理の実施基準

1 趣旨

この基準は、相模原市立相模湖ふれあいパーク条例（以下「条例」という。）、相模原市立相模湖ふれあいパーク条例施行規則（以下「規則」という。）に定めるもののほか、相模原市立相模湖ふれあいパーク（以下「ふれあいパーク」という。）の指定管理者が行う管理業務の内容及び範囲について定めることを目的とする。

2 業務内容

(1) ふれあいパークの供用等に関する業務

ア 条例第9条に規定する定期利用の承認、条例第13条に規定する利用の制限に関する業務

イ 規則第5条の規定による一時利用に係る駐車券の交付に関する業務

ウ 条例第7条の規定による利用料金の徴収に関する業務

エ 条例第8条の規定による回数駐車券の発行に関する業務

オ 規則第7条の規定による利用料金の減額申請に関する業務

カ 規則第9条の規定による定期駐車券の再交付に関する業務

キ 規則第10条の規定による住所等の変更の届出に関する業務

ク ふれあいパークの利用者の案内、指導等に関する業務

（ア）利用者の円滑な利用を促すための案内及び補助等を適宜行うこと。

（イ）不適切な利用を行っている者への指導等を行うこと。

ケ 施設、設備、備品、消耗品等の保全・管理に関する業務

（ア）施設の日常的、定期的な点検を行い、異常の有無を確認するとともに、異常のあるときは適切な措置をとること。

（イ）業務処理上必要な設備、備品、消耗品等の保全・管理等は、指定管理者が行うこと。

（ウ）業務処理上必要な備品、消耗品等の購入は、指定管理者が行うこと。

コ 施設内の防犯及び防災等に関する業務

（ア）施設の異常個所の速やかな発見及び盗難等の防止を図ること。

（イ）事故や災害等の緊急時において、利用者を適切に避難させ、誘導すること。

サ 施設の清掃及び自転車等の整理に関する業務

（ア）施設内及び周辺道路の清掃等を行い、常に清潔に保つこと。

（イ）適宜、施設内の自転車等の整理を行うこと。

(2) 駐車場の管理運営に関する業務

施設の供用に関する2（1）アからクの業務について、情報通信技術（ICT）を活用した駐車場管制装置の導入、申請窓口のデジタル化等によって、運営業務の最適化を図りつつ、全ての利用者にとって利用しやすく、かつ、利便性の高い駐車場サービスを提供すること。

(3) 管理体制に関する業務

ア 管理体制の確保に関する業務

効率的・効果的かつ適切な管理体制を確保するとともに、常に予算の執行管理を適切に行うこと。

イ 勤務実態の把握に関する業務

従事者について、勤務割表を作成するとともに、管理業務日誌等を作成する等、勤務の実態を明確にしておくこと。

ウ 従事者の研修等

適切に業務が遂行できるよう従事者に対し、業務知識・技術の習得、接遇等の必要な研修を実施するとともに、随時、業務上の指示・指導等を行うこと。

エ 従事者の交代等に関する業務

従事者が次のいずれかに該当するときは、市へ報告するとともにその従事者の交代等について協議すること。

(ア) 利用者に対して、繰り返し不快感を与えるような不適切な言動又は行為があったとき。

(イ) 疾病に罹患し、他に感染するおそれがあり、又は業務に耐えないと判断したとき。

(ウ) その他、従事者の交代等が必要と判断されるとき。

オ 利用者等のニーズの把握及び対応に関する業務

(ア) 利用者等への恒常的又は定期的なアンケートを実施するなど、ふれあいパークに対するニーズを的確に把握し、施設の管理・運営への反映に努めること。

(イ) 利用者の要望・苦情等への迅速かつ適切な対応を図ること。

カ 施設の利用促進に関する業務

施設及び事業の広報・PRに努め、利用促進を図ること。

(ア) インターネット等の媒体を使用した宣伝を実施すること。

(イ) ポスター、チラシ、リーフレット、イベント情報等の作成をすること。

キ 企画提案事業の実施に関する業務

次の業務については、指定管理者が具体的な手法等を企画提案し、実施すること。

(ア) 屋上公園の活用に関する事業

市民と相模湖を訪れる者の交流及び憩いの場を提供するため、屋上公園を活用したイベントを年6回以上実施すること。

ク 報告及び連絡調整に関する業務

(ア) 駐車場の利用状況の毎月の報告

(イ) 苦情処理対応や要望処理状況の記録と報告、連絡調整

(ウ) 事故・災害等緊急時の対応と報告、連絡調整

(エ) 急病やけが人、犯罪等が発生した場合の関係部署への迅速な通報と市への事故報告

(オ) その他、市の求めに応じた業務に関する調査及び報告

3 施設の維持管理に関する実施基準（詳細は別添「実施基準表」参照）

(1) 施設及び設備・備品等保守管理

利用者の安全確保、施設の機能維持および運営のため、施設及び設備、備品等の管

理を適切に行うこと。

なお、各設備機器については、機能保持のため日常点検、法定点検、定期点検等を行い、初期の性能維持に努めること。

(2) 修繕

建物又は設備機器に修繕の必要が生じた場合、1件当たり100万円以下のものについては、指定管理者が指定管理者の負担において速やかに修繕を行うこと。

(3) 清掃

利用者が施設を快適に利用できるよう常に清潔かつ衛生的な環境を保つため、清掃業務を適切に行うこと。床、壁、扉、ガラス、鏡、備品、照明器具、衛生設備等について、日常清掃・定期清掃を組み合わせ、ごみ、ほこり、汚れ等がない状態を維持すること。

(4) 保安全管理

施設及び施設利用者の安全を確保するため、適宜、施設内を巡回するとともに防犯カメラ等を利用し、緊急時には現地対応ができる体制を構築すること。

(5) 植栽管理

施設の良い景観を維持するため、敷地内における植栽等の維持管理を行うこと。

(6) 電気、水道

施設の維持管理・運営に係る電気代等の契約管理及び支払等を行うこと。

(7) 除雪

降雪時には、施設の敷地内の除雪を行うこと。

4 業務体制等

(1) 業務体制

業務の実施にあたり、次のとおり従事者の配置等を行うこと。

ア 2(2)について、平日、午前8時30分から午後5時15分までの間は、市の担当者と相互に連絡調整が行える管理体制を確保すること。

イ 一時利用駐車場の入出場時間内は、施設内において、駐車券の汚損、紛失や駐車管制装置の不具合、その他利用者からの問合せ等に対応できる体制を構築すること。

ウ トラブルが発生した場合のため、原則として30分以内に現地で対応できる体制を確保すること。

(2) 業務の適正な管理

業務の適正な管理を図るため、次に掲げる帳簿類を作成し、常に整備しておくこと。

ア 管理業務日誌

イ 出納調書関係帳簿

ウ 利用状況調書関係帳簿

エ 事業計画書及び収支予算書

オ その他管理に必要なもの

(3) 業務の実施に必要な機器等の設置

指定管理者は、一時利用駐車場の運営に必要な駐車場管制装置及び駐車場の満空状態等の表示ができる装置等を、協議の上、指定管理者の負担で設置することができる。

5 その他

この基準に定めのない事項については、市と指定管理者で協議の上、決定するものとする。

実施基準表

	項 目	内 容	頻度等	備 考
管 理 運 営 に 関 す る 業 務	一時駐車場	駐車券の交付、 利用料金の徴収	—	0:00～24:00（休所日なし） 具体的な内容は、事業計画書の提案内容による
		回数駐車券の 発行	—	具体的な内容は、事業計画書の提案内容による
	定期駐車（輪） 場	定期利用の承認・変更、定期 駐車券の再交付、利用料金の 徴収・減免、	—	具体的な内容は、事業計画書の提案内容による
日 常 的 な 管 理 業 務	警備業務	機械警備	毎日	
		巡回警備	適宜	
	清掃業務	日常清掃	2 回以上／日	駐車場、トイレ（ペーパー補充等含む）、屋上公園、階段、事務室等
		定期清掃	2 回以上／年	噴水池、小川の水抜き清掃 ろ過ポンプ室内等清掃点検 線路わき除草、側溝・排水溝清掃
	廃棄業務	一般廃棄物処理業務	適宜	
		産業廃棄物処理業務	適宜	
	その他の維持 管理業務	植栽管理	適宜	除草、施肥、散水、植付け等
		除雪業務	適宜	
保 守 点 検 等	法定点検	消防用設備点検	備考参照	機器点検（1 回／6 月） 総合点検（1 回／年）
	保守点検	電動シャッター保守点検	適宜	動作確認
		噴水施設保守点検	1 回／年	
		駐車場管制装置保守点検	6 回／年	指定管理者が機器を設置した場合

その他の	情報提供・広報	イベント告知・施設PR	適宜	SNS等を活用し、幅広く発信を行う
	企画提案事業	屋上公園の活用に関する事業	6回以上／年	具体的な内容は、事業計画書の提案内容による