

箕面市立かやの広場・かやの中央駐車場

業務水準書

平成17年11月

目次

1	本書の位置づけ	:	1
2	管理運営業務に関する基本的な考え方	:	1
3	人員体制及び施設の管理に関する業務水準	:	1
4	運営に関する業務水準	:	4
5	その他の業務	:	5
6	協議事項	:	7
7	その他の事項	:	7

1 本書の位置づけ

本業務水準書は、箕面市が複合施設の管理運営を行う指定管理者を選定するにあたり、配布する箕面市立かやの広場・かやの中央駐車場指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）と一体のものであり、指定管理者が管理運営業務を実施するに際して、本市が要求する管理運営業務水準を示すものである。

指定管理者は、より低コストでサービス水準の向上を図るとともに、本書の水準を満たす限りにおいて自由に事業計画を立てられるものとするが、その際は募集要項等により示された諸条件を遵守すること。

2 管理運営業務に関する基本的な考え方

複合施設の管理運営業務を遂行するにあたり、法令や条例等を遵守するとともに、次の事項を遵守すること。

(1) 箕面市立かやの広場

- ① 広場の設置目的に基づいた管理運営を行い、その目的実現に向け最大限努力すること。
- ② 常に利用者の立場に立った管理運営を行い、利用者の意見や要望を反映させ、サービスの向上に努めること。
- ③ 効率的な管理運営を行うとともに、環境に配慮した施設の保全に努めること。
- ④ 個人情報の保護に関する法律・箕面市個人情報保護条例の趣旨を理解し、業務上知り得た個人情報等については適正な取り扱いをすること。

(2) 箕面市立かやの中央駐車場

- ① 駐車場の設置目的に基づいた管理運営を行い、その目的実現に向け最大限努力すること。
- ② 利用者にとってより利用しやすいようにサービスの向上に努めること。
- ③ 効率的な管理運営を行うことにより運営管理費の削減に努めるとともに、常に環境に配慮した施設の保全に努めること。
- ④ 個人情報の保護に関する法律・箕面市個人情報保護条例の趣旨を理解し、業務上知り得た個人情報等については適正な取り扱いをすること。

3 人員体制及び施設の管理に関する業務水準

(1) 人員体制

複合施設の安全かつ効果的・効率的な管理運営を実施するにあたり、適正な人員配置を検討するものとし、本人員体制が起因による事故、及び利用によるトラブルが発生した場合、全てを指定管理者の責任で適正に対処し、改善を図るものとする。

(2) 施設の管理

指定管理者は施設及び設備等の劣化に伴う機能低下を防ぎ、安全性と快適性の確保を目的として、維持管理業務を行うものとする。

また、災害時には、施設に対する被害が最小となるよう、事前に予防措置を講じ、被害があった場合にはその復旧に努めること。施設の管理にかかる主な水準は次表のとおりとする。

① 箕面市立かやの広場

項 目	要 求 水 準																									
植栽等の管理業務	業務内容	<p>植栽等の管理業務は、適正に行うものとし、各業務内容の業務水準は、下表のとおりとする。</p> <table border="1" data-bbox="635 703 1433 1256"> <thead> <tr> <th colspan="2">業 務</th> <th>数 量</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">草抜き等</td> <td>－</td> <td>定時巡回時に実施。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">枝払い等</td> <td>－</td> <td>定時巡回時に実施。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">灌水</td> <td>70回</td> <td>夏期（7月～9月） 3回／週 夏期以外 1回／週</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">除草 (芝生部分を 含む。)</td> <td>刈り取り</td> <td>2回</td> <td>6月、11月</td> </tr> <tr> <td>施肥</td> <td>2回</td> <td>芝刈り時に実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>※残さ等処分を含む。</p>		業 務		数 量	備 考	草抜き等		－	定時巡回時に実施。	枝払い等		－	定時巡回時に実施。	灌水		70回	夏期（7月～9月） 3回／週 夏期以外 1回／週	除草 (芝生部分を 含む。)	刈り取り	2回	6月、11月	施肥	2回	芝刈り時に実施
業 務		数 量	備 考																							
草抜き等		－	定時巡回時に実施。																							
枝払い等		－	定時巡回時に実施。																							
灌水		70回	夏期（7月～9月） 3回／週 夏期以外 1回／週																							
除草 (芝生部分を 含む。)	刈り取り	2回	6月、11月																							
	施肥	2回	芝刈り時に実施																							
巡回清掃業務	業務内容	<p>各業務内容の業務水準は、下表のとおりとする。</p> <table border="1" data-bbox="635 1368 1433 1675"> <thead> <tr> <th colspan="2">業 務</th> <th>数 量</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">巡回業務</td> <td>定時巡回</td> <td>毎 日</td> <td></td> </tr> <tr> <td>随時巡回</td> <td>随 時</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">清掃業務（処分含む。）</td> <td>毎 日</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		業 務		数 量	備 考	巡回業務	定時巡回	毎 日		随時巡回	随 時		清掃業務（処分含む。）		毎 日									
業 務		数 量	備 考																							
巡回業務	定時巡回	毎 日																								
	随時巡回	随 時																								
清掃業務（処分含む。）		毎 日																								
施設点検業務	業務内容	<p>照明・給排水設備等の場内施設点検については、毎日行うものとし、定時巡回時に実施。</p>																								

② 箕面市立かやの中央駐車場

項 目	要 求 水 準	
樹木管理業務等	業務内容	駐車場敷地内における樹木等について適正な管理を行い、美観に配慮すること。
施設点検業務	業務内容	<p>①電気、照明、給排水、衛生設備、その他場内設備の日常点検を週1回以上行い、かつその他駐車場管理に関する施設点検についても、適時行うこと。</p> <p>②常に正常な状態を維持できるように努め、設備が正常に機能しないことが明らかになった場合には、修理、交換、分解整備等の適切な方法により対応すること。</p>
電気保安管理業務	業務内容	電気保安の適正な管理を行うものとし、異常発生時には迅速に出動し適切な対策を講じること。
消防設備点検業務	業務内容	<p>①消防設備の適正な管理を行うものとし、消防法第17条の3の3の規定に基づき、粉末消火設備の外観・機能点検を半年に1回実施すること、また、他の設備についても必要に応じ点検を実施すること。</p> <p>②消防法の規定に基づく報告書を作成すること。</p> <p>③異常発生時には迅速に出動し適切な対策を講じること。</p> <p>④半年に1回（点検時）消防設備の機能、取扱等を理解することを目的とする現場説明会を行うこと。</p>
駐車場システム機器保守点検業務	対象	点検機器は、駐車券発行機、カーゲート、車両検知器、自動精算機、事前精算機、各種誘導灯等、各階満空灯、各種誘導標識、監視装置、管制盤、夜間警備用通信装置、台数検知器、ITVシステム等とする。
	業務内容	<p>①駐車場システム機器の適正な管理を行うものとし、定期点検を年に4回以上実施すること。</p> <p>②異常発生時には迅速に出動し適切な対策を講じること。</p>
エレベーター保守点検業務	業務内容	<p>①毎月定期的に点検を行い、性能診断を実施すること。</p> <p>②異常発生時には迅速に出動し適切な対策を講じること。</p> <p>③運行監視データを作成すること。</p> <p>④装置、機器に対し必要と認めた場合は修理、取り替えを行うこと。</p> <p>⑤監視装置から情報送信のために使用される電話の使用料は指定管理者の負担とする。</p>

清掃業務	対象	駐車場施設内及び敷地内を対象とする。																	
	業務内容	<p>駐車場内を清潔に保ち適時ゴミを収集する。</p> <p>また、廃棄物処理にあたっては、法令等を遵守しリサイクル・ごみ減量等に配慮して行うものとする。</p> <p>なお、ごみ袋に関しては市指定のごみ袋を使用すること。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>日常清掃</th> <th>定期清掃</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・駐車場</td> <td>毎日</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・便所及び洗面所</td> <td>毎日</td> <td>月1回</td> </tr> <tr> <td>・エレベータ及び同ホール</td> <td>毎日</td> <td>月1回</td> </tr> <tr> <td>・階段</td> <td>毎日</td> <td>月1回</td> </tr> <tr> <td>・外部通路等</td> <td>毎日</td> <td>月1回</td> </tr> </tbody> </table> <p>※エレベーターホール及び事務室の床材については、月1回ワックス塗布。</p>		日常清掃	定期清掃	・駐車場	毎日		・便所及び洗面所	毎日	月1回	・エレベータ及び同ホール	毎日	月1回	・階段	毎日	月1回	・外部通路等	毎日
	日常清掃	定期清掃																	
・駐車場	毎日																		
・便所及び洗面所	毎日	月1回																	
・エレベータ及び同ホール	毎日	月1回																	
・階段	毎日	月1回																	
・外部通路等	毎日	月1回																	
夜間警備業務	業務内容	<p>①夜間の駐車場内における、適正な管理を行う。</p> <p>②異常発生時には迅速に出動し適切な対策を講じること。</p> <p>③必要に応じ巡回を実施するものとする。</p> <p>④夜間に施設及び保管自動車等に関し問題が生じたときは、すべて指定管理者の責任のもとに対処すること。</p> <p>⑤夜間警備業務に必要な通信費は指定管理者の負担とする。</p>																	

※ 法令等に基づく点検及び検査を実施すること。(官公庁への報告等を含む。)

4 運営に関する業務水準

複合施設を管理運営するにあたり、条例第2条に掲げる業務について指定管理者の創意工夫により質の高いサービスを提供するよう努めること。

(1) 供用の日時

- ① 箕面市立かやの広場 毎日、午前9時から午後10時
- ② 箕面市立かやの中央駐車場 毎日、午前8時30分から翌日午前0時30分

(但し、12月31日については、午前8時30分から午後12時。)

(2) 利用の許可等

指定管理者は、施設の利用にかかる許可権限を有する。利用の許可にあたっては、利用者の平等な利用を確保し正当な理由がない限り、施設の利用を拒んではならない。

また、利用の許可等に係る主な業務は次のとおりとする。

- ① 広場利用の許可等に関する事。
- ② 複合施設の利用料金の徴収に関する事。
- ③ 複合施設の利用料金の減額又は免除に関する事。
- ④ 駐車場の回数券及び定期券の発行に関する事。
- ⑤ 各種イベントの企画・実施など萱野中央地区の「まち育て」に関する事。

※萱野中央地区の「まち育て」に関することでは、指定管理者の自主事業により、今後の「まち育て」に寄与していくことを期待しています。

(3) 利用者及び傷病者への対応

指定管理者は利用者本位の運営を行い、親切丁寧な対応に心がけ、常にサービスの向上に努めること。

- ① 窓口対応、施設案内
- ② 電話対応
- ③ 施設の利用案内
- ④ 各種問い合わせへの対応
- ⑤ 負傷者、急病人への対応
- ⑥ 年少者、高齢者、障害者等への配慮

(4) 交通整理誘導員の配置

駐車場出入口付近及び駐車場内における交通整理誘導を常に適切に行うこと。

なお、土・日曜日、祝日、繁忙時及び必要に応じ、駐車場に交通整理誘導員を必ず配置し、事故、トラブル等がないように適切に整理誘導すること。

(5) 自動車回数駐車券等について

- ① 箕面市立かやの中央駐車場で既に発行済みの自動車駐車回数券（以下、「回数券」という。）については、平成18年7月1日以降も有効とし、同駐車場で使用できること。
- ② 箕面市立箕面駅前駐車場発行の回数券は、箕面市立かやの中央駐車場で使用できるものとする。同様に、かやの中央駐車場で発行する駐車券についても、箕面駅前駐車場で使用できること。
なお、精算方法については、箕面駅前駐車場指定管理者との別途協議とすること。
- ③ 現在、箕面市立かやの中央駐車場で、自動車定期駐車券を発行していないが、一時駐車に影響を与えない範囲内で発行できるものとする。

5 その他の業務

複合施設の管理運営を行うにあたり、上記のほか次の業務を行うこととする。

(1) 施設利用者統計等の作成

指定管理者は箕面市が求める統計資料を作成し提出すること。

統計の基礎資料（日報等）を日頃から作成し、箕面市の要請に基づき随時提出できるよう準備すること。

(2) 利用状況の報告

複合施設の利用状況等については、常に明らかにし、毎月10日までに前月分の利用状況等を

報告すること。

(3) 事業報告書等の提出

指定管理者は、毎会計年度終了後30日以内に、複合施設の管理に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、箕面市に提出すること。

また、翌年度における事業計画書については、当該年度2月末日までに箕面市へ提出し、承認を得ること。

- ① 業務の実施状況
- ② 複合施設の利用状況
- ③ 経理の状況
- ④ その他箕面市が必要と認める事項

(4) 監査の実施

箕面市が必要と認めるときは、複合施設の管理運営業務内容について監査を行うことができる。

(5) 危機管理に関する事項

① 予防対策

自然災害、人為災害、事故及び自ら原因者・発生源になった場合等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態に備え、危機管理体制を築くとともに、危機管理マニュアル（消防計画書等）を作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

危機管理マニュアルで規定することは、例えば次のような項目である。

- ※ 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導及び初期消火、関係機関への通報に関すること。
- ※ 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行う方法に関すること。
- ※ その他利用者に対する対応に万全を期する方法に関すること。
- ※ 消防署から消防計画書等の改善に関する指摘があった場合には、直ちに改善すること。

② 危機事象発生時の対応

前述の予防対策で規定した事態を含めたあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態が発生した場合には、危機管理マニュアルに従って迅速に適切な措置を講じたうえ、箕面市をはじめ、関係機関に通報すること。

(6) 物品管理について

- ① 現在、箕面市の所有に属する物品はすべて指定管理者に無償貸与し、善良な管理者の注意をもって使用し、破損、滅失した場合は直ちに届け出ること。
- ② 貸与する備品は「備品管理台帳」により管理すること。
- ③ 貸与備品が老朽等に伴い買い換え等の措置が必要となったときは、箕面市に備品の状態等について報告し、必要に応じて箕面市若しくは指定管理者が更新することとする。
- ④ 指定管理者が新たに必要であると判断し、指定管理者が購入した備品類の所有権は指定管理者に帰属し、箕面市が購入した備品類は箕面市の所有に属するものとする。

(7) 光熱水費等について

複合施設を管理するために必要な光熱水費等（水道使用料、下水道使用料、電気使用料等）、印刷製本費等（駐車券、レシート、記録紙等）、駐車場保険等への加入については指定管理者の負担とする。

(8) 修繕の区分

経年劣化による外壁全面補修等の大規模補修、施設の更新、災害復旧にかかる経費については、市が負担するものとし、それ以外の小規模の修繕については指定管理者で行う。

(9) 賠償保険等の加入

指定管理者は複合施設の施設、附属設備等及び第三者の身体又は財物に対する賠償責任保険等に加入すること。

6 協議事項

管理運営業務の遂行に当たり、この水準書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、市と協議の上、業務を行うものとする。

7 その他の事項

- (1) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定・要綱を作成する場合は、市と協議すること。
- (2) 緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導を行うこと。
- (3) 職員との会議を定期的開催し、意見等を施設の運営に取り入れるよう努めること。
- (4) 複合施設の利用に関し、問題が生じたときは、すべて指定管理者の責任のもとに対処すること。
- (5) 指定管理者は箕面市が主催する事業などの催事において共催事業と位置づけるなどして、協力・協働し事業を進めること。
- (6) 指定管理者主催のその他の自主事業については、利用者の利用を妨げない範囲内において、市と事前に協議のうえ、実施することができる。
- (7) この業務水準書に関しては、相互協議し、適時見直すものとする。