

〇〇公園指定管理者業務仕様書

1 管理運営に関する基本的事項

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。指定管理者は、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの質の向上を図っていく必要がある。

指定管理者は、〇〇公園（以下「公園」という。）を管理運営するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

なお、本市は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行う。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）、都市公園法（昭和31年法律第79号）並びに広島市公園条例（昭和39年条例第18号）及び条例施行規則等の内容を十分に理解し、法令の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) 広島市みどりの基本計画を踏まえて業務を実施すること。
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年広島市条例第4号）の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。また、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。
- (4) 公園に関し保有する情報について、広島市情報公開条例（平成13年広島市条例第6号）の趣旨にのっとり、本市が情報公開を行う場合と同様、広く公開に努めること。
- (5) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（令和2年広島市条例第16号）に基づき、本市が定める障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領を踏まえ、障害者に対する不当な差別的取扱いをすることなく、合理的な配慮をしなければならないこと。
- (6) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (7) 事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、管理運営経費の削減に努めること。
- (8) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- (9) 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。
- (10) 本市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

2 指定管理者が行う業務の範囲

- (1) 公園の管理運営業務

ア 利用調整

公園の利用は自由利用によるほか、以下の項目に留意の上、必要に応じて来園及び電話等による利用申込を受け付け、利用調整すること。

- (ア) 利用承認申請書等の書類を必要とする場合は、指定管理者において作成すること。
- (イ) 利用調整の結果を台帳に記帳し、管理すること。
- (ウ) 行事・大会等の開催については、利用日の前年度中に利用調整ができる。
- (エ) 指定期間の開始以前に現在の指定管理者又は本市が受付した利用予定を引き継ぎ、管理者の変更により利用者の不利益とならないようにすること。

イ 案内業務等

- (ア) 電話等での問合せ、施設見学等について、適切な対応をすること。
- (イ) 公園の利用等について、利用者・住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。
また、その内容を本市に報告すること。
- (ウ) 必要に応じて利用者に設備等の使用方法を案内すること。

(2) 利用の禁止又は制限

公園の損壊その他の理由によりその利用が危険であると認められる場合、公園に関する工事のためやむを得ないと認められる場合その他管理上必要があると認められる場合においては、公園の利用を禁止し、又は制限することができる。

(3) 公園の維持管理業務

ア 施設管理

- (ア) 施設を適切に管理運営するため建築物について、仕上げ材等の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等の発生がないよう日常的に目視による点検を行い、かつ美観の維持に努めること。遊具については、日常点検を行い、その記録を保管すること。
- (イ) 施設を常に清潔に保ち、かつ、利用者が安全で快適に使用できるよう施設の保全に努めること。
- (ウ) 設備の性能・機能保持のため、揚水ポンプ、受水槽及び浄化槽等（設置されている場合に限る。）については、外観点検や動作確認等を適切に実施すること。その際、故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、使用中止の貼り紙を貼る等対応し、速やかに本市に報告すること。
- (エ) 良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために以下のとおり必要な清掃業務を実施すること。清掃の実施頻度等その内容については、施設の使用頻度等に応じて、適切に設定すること。
 - a 公園内のごみを分別し、法令に基づき所定の場所に搬入し適切に処分すること。
 - b 便所がある場合は便所の詰まり等に速やかに対処すること。
 - c 落書きを発見した場合は、速やかに消去すること。
 - d 側溝、桟及び排水管等の排水設備の機能を維持するために適宜確認し、土砂等を除去すること。
 - e 衛生消耗品類は、常に補充された状態にすること。
- (オ) 公園内に汲取便所がある場合において、臨時のし尿汲取が必要なときは、一般財団法人広島市都市整備公社環境事業部又は専門業者に連絡すること。
なお、汲取手数料は本市が負担する。
- (カ) 公園内を適宜巡回し、不審者・不審車輛の侵入防止、不審物の発見・処置、不法投棄の防止、火災防止及び放置物の対応（除去等）を行うこと。
- (キ) 気象台から注意報・警報等が発令された場合には、利用者へ注意を喚起し、又は状況により使用を中止させ、事前に備品等の固定・収納等の必要な措置を行い、災害に備えること。天候の回復後は園内を巡視し、被害の有無を確認の上、被害がある場合は速やかに本市に報告し、二次災害を引き起こさないよう必要な措置をとること。
- (ク) 広島市地域防災計画に基づき、災害時に公園を避難場所等として使用することになった場合は、本市と協議の上、適切な対応をとること。
- (ケ) 必要な資格、知識及び豊富な経験・技能を有する者がそれぞれ管理を行うこと。

- (コ) 建築物等の不具合を発見した場合には、速やかに本市に報告すること。
- (サ) 公園に係る電気及び水道料金の光熱水費は本市が負担するが、使用に当たっては節電・節水に努めること。
- (シ) その他、維持管理に必要な業務内容は、別紙1「本市と指定管理者の業務分担表」及び別紙2「〇〇公園の施設維持管理業務項目（年間）」に定めるほか、本市が制定した「公園緑地等維持管理標準仕様書」（平成23年1月制定、令和8年1月改定。本市ホームページでダウンロードが可能である。）に準じて実施すること。

イ 植物管理

公園内の植栽樹木及び芝生等の剪定や除草等の維持管理業務に当たっては、別紙1「本市と指定管理者の業務分担表」及び別紙2「〇〇公園の施設維持管理業務項目（年間）」に定めるほか、本市が制定した「道路・公園緑化ガイドライン」（平成19年3月制定、令和6年7月改訂。本市ホームページでダウンロードが可能である。）を参考に、利用者の公園利用と安全性を確保しつつ、必要な作業を適切な時期や方法を選び実施すること。

また、植物を良好な状態に保つことができないおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、良好な状態を保つために必要な処置を講じること。

(4) 物品の管理

ア 本市の所有に属する物品について「広島市物品管理規則」をはじめ、関係法令に基づき適正に管理すること。

イ 本市の備品を施設の運営に支障を来さないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、使用中止の貼り紙を貼る等対応し、速やかに本市に報告すること。

※ 備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として取得価格が5万円以上の物品をいう。

(5) 広報業務等

施設のPR及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要に応じて媒体の作成、配布等を行うこと。

ア 公園のホームページの作成・更新

イ 施設案内パンフレットの作成・配布

ウ 情報誌等の作成・配布

エ 公園の事業報告又は事業概要等、施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

3 リスク分担

詳細については、別途協定で定める。主なリスク分担は次のとおり。

リスクの種類	広島市	指定管理者
物価水準の変動※	○	
自然災害等の不可抗力	○	
第三者賠償（指定管理者に責めがある場合）		○
第三者賠償（指定管理者に責めがない場合）	○	
修繕（指定管理者に責めがある場合を除く。）	○	
業務内容の変更	協議	

※ 物価スライド制度により対応する。

4 自主事業

- (1) 公園活用による地域コミュニティ活性化支援事業（小さなエリアマネジメント）を活用した自主事業の実施

公園のにぎわいづくりの活性化や地域活動に係る財源確保を目的として、本市の公園活用による地域コミュニティ活性化支援事業（小さなエリアマネジメント）を活用して、イベントの開催又は自動販売機の設置等を自主事業として実施することができる。

- (2) 経理処理

自主事業は会計を独立させるものとする。

- (3) 申請手続等

(1)の自主事業を実施する場合は、予め各区地域起こし推進課又は維持管理課に事業計画書を提出し、許可を受けなければならない。この場合、公園使用料は免除される。

なお、自動販売機等の設置に伴う収益については、原則、指定管理者の収益とすることができる。

5 管理運営体制

- (1) 配置

ア 管理運営業務等を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、管理運営を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数を配置すること。

イ 施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにする

こと。

ウ ア・イを踏まえ、以下の人員を配置すること。ただし、公園への常駐は要しない。

(ア) 総括責任者（1人）及び副責任者（1人以上）

(イ) 管理運営業務等を適切に遂行するために必要な人員

- (2) 接遇等

ア 利用者に対し、常に良い接遇及び接客態度を心掛けること。

イ 緊急時対策（防犯・防災対策など）マニュアルや緊急連絡網を作成し、指定管理者内で共有すること。

ウ 事故が生じた場合は速やかに本市のほか、警察・消防に連絡・報告すること。

エ 個人情報扱う場合は、その保護について、個人情報の保護に関する法律及び広島市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守するよう、指定管理者内で共有すること。

6 管理運営に関連して指定管理者が行う業務

- (1) 業務実施状況の報告

ア 四半期ごとの業務実施状況について報告書を作成し、本市に提出すること。

イ 事業報告書に収支決算書を添えて、毎年度終了後速やかに本市に提出し、承認を得ること。

- (2) 利用者ニーズ把握のための調査等業務

利用者のニーズを把握するためアンケート調査やデータの収集等を実施すること。

- (3) 自己評価の実施

適宜利用者等からの意見や満足度を聴取し、自己評価を行うこと。

- (4) 本市が実施する業務への協力

本市が実施する新たな施策、規定改正、調査、施設の現状変更等、指定管理者の協力が不可欠と認めて要請した場合は、迅速かつ誠実に対応すること。

7 業務実施状況の確認・評価

(1) モニタリング及び業務実施状況の評価

本市は、指定管理者から提出された業務実施状況に係る報告書の内容を踏まえ、指定期間中にモニタリングを行い、別紙3「指定管理者の業務実施状況の評価について」のとおり、業務実施状況の評価し、市議会に報告するとともに、本市ホームページ等により公表する。

(2) 業務の基準を満たしていない場合の措置

評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、本市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

8 協定の締結

本市と指定管理者は、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、基本協定及び年度協定を締結する。

9 その他

(1) 指定期間の前に行う業務

以下の業務を実施する。

なお、これらに要する、指定管理者となる団体の経費は、当該団体が負担すること。

ア 協定項目についての本市との協議

イ 配置人員の確保

ウ 業務等に関する各種規程の作成、協議

(2) 保険への加入

以下の契約内容を参考に、「〇〇公園指定管理者選定要領」及び本仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。

なお、火災保険については本市が加入する。

名称	契約内容（補償額）
施設管理者賠償責任保険	○対人補償 1 事故につき 限度額 1 億円
	1 名につき 限度額 2 千万円
	○対物補償 1 事故につき 限度額 1 千万円

(3) 指定期間終了に当たっての引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行う。

なお、当該引継ぎに要する、指定管理者であった団体の経費は、当該団体が負担すること。

(4) 監査

本市監査委員等が本市の事務を監査するに当たり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

(5) 個人情報の取扱い

指定管理者には、法令等の規定により、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる義務が課せられる。個人情報の適切な取扱いに関し実効性を確保するため、別紙4「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を取り扱うに当たっては、広島市長の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱及び広島市情報セキュリティポリシーに準じた措置を講じること。