

## 堺市都市緑化センター管理運営業務仕様書

堺市都市緑化センター（以下「センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

### 1 趣旨

この仕様書は、センターの指定管理者が行う業務の内容及び履行の方法等について定めることを目的とする。

### 2 施設の内容

- (1) 施設の名称 堺市都市緑化センター
- (2) 施設の使命 当施設は、都市公園法上の施設として建設され、シンボルパークである大仙公園において、市として唯一の緑化を推進する拠点施設かつ、緑を介した地域コミュニティの醸成をはかることを使命としている。
- (3) 設置年月日 昭和61年4月26日
- (4) 設置場所 堺市堺区東上野芝町1丁4-3
- (5) 施設規模 敷地面積 10,500㎡
  - ・センター棟：鉄筋コンクリート造平屋建、瓦葺（一部アクリル複層板）延べ床面積 953.32㎡
    - ① エントランスホール：63.72 ㎡
    - ② オリエンテーションコーナー：64.80 ㎡
    - ③ 緑の相談室：128.90 ㎡
    - ④ 緑化ホール：149.85 ㎡
    - ⑤ パネル展示コーナー：37.10 ㎡
    - ⑥ 多目的室：152.67 ㎡
    - ⑦ その他（準備室・事務室・倉庫 等）：356.28 ㎡
  - ・温室棟：鉄骨造平屋建 アクリル複層板葺（屋根・壁） 延べ床面積 229.00㎡
  - ・回廊：鉄骨造平屋建 銅板葺 延べ床面積 308.08㎡
    - ① 回廊（渡り廊下）308.08㎡
  - ・庭園
    - ① 四季の庭
    - ② 里山の庭
    - ③ ロックガーデン
    - ④ ターフガーデン
    - ⑤ 実習園
    - ⑥ シェードガーデン
    - ⑦ ステップ花壇
    - ⑧ 花と水の広場

- ⑨ ラビリンス
- ⑩ ミニ果樹園
- ⑪ 緑の塔

### 3 管理運営の基本的な考え方

- (1) 堺市公園条例（以下「公園条例」という。）第 25 条第 1 項の設置目的に基づき管理を行うこと。
- (2) 個人情報の保護を徹底するとともに情報公開を積極的に推進すること。
- (3) 公の施設であることを念頭において、公正、公平な管理を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (4) 管理業務に際し、政治的行為又は宗教的行為と疑われるような活動や営利を目的とする活動はしないこと。
- (5) 利用者の意思及び人権を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供すること。
- (6) 法令等を遵守して適正に管理業務を行うこと。
- (7) 効果的かつ効率的に管理業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (8) 地域住民や利用者の意見・要望を管理業務に反映させ、サービスの向上を図ること。
- (9) 利用者が安全かつ快適に利用できるように施設設備を適正に維持管理すること。
- (10) 地域の住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持すること。

### 4 業務内容

#### (1) 施設の管理に関する業務

##### ア 施設等貸出業務

- (ア) 開館時間及び休館日は、公園条例第 32 条第 1 項第 2 号の規定により、指定管理者が市長の承認を得て定めた時間とする。
- (イ) 指定管理者は、開館時間又は休館日を変更しようとするときは、市長の承認を得るものとする。
- (ウ) 使用許可の申請受付等の事務は事務室において行うこと。
- (エ) 使用許可の申請時には、利用者からの相談を受けること。
- (オ) 施設の使用許可及び使用許可の取消しは、公園条例第 31 条の規定を遵守して適正に行うこと。
- (カ) 使用許可等は使用許可の手順書又は利用規則等を定めて行うこととし、使用許可の基準は利用者が閲覧できるようにすること。また、使用許可の申請があったときは、速やかに決定すること。
- (キ) 使用許可の名義は指定管理者とし、申請書等必要な書類は指定管理者において作成すること。
- (ク) 施設の利用者とは、利用日以前に十分に打ち合わせ等を行うこと。

##### イ 利用料金の収受業務

- (ア) 指定管理者は、条例第 5 条にもとづき公園の使用許可を行い、条例第 31 条に定める金額

の範囲内で使用料を指定管理者の収入とする。ただし、都市公園法第5条に基づく公園施設設置管理許可及び都市公園法第6条に基づく占用許可は市が行う。

(イ) 利用料金は、前納とする。

(ウ) 指定管理者は、利用料金の減額又は免除を行うときは、市長が定める基準をもとに指定管理者が決定した内容により行うこと。なお、減免にあたっては差別的な取扱いがないようにすること。

(エ) 指定管理者は、利用料金の還付を行うときは、市長が定める基準によって行うこと。

#### ウ 人員の配置等に関すること

(ア) センターに責任者として、1級造園施工管理技士、公園管理運営士といった、植物に関する専門知識や都市緑化に関する豊富な経験を有する常駐の責任者を1名配置すること。

(イ) 緑の相談所に、植物に関する専門知識を有する相談員を配置すること。

(例：グリーンアドバイザー、樹木医、ハーブコーディネーターなど)

(ウ) 配置する人員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、センターにおける市民サービスの確保に支障がないようにすること。

(エ) 従業員に対してセンターの管理運営上必要となる知識・技能を習得させるとともに、資質の向上を図るために必要な研修（接遇研修、人権研修、専門技術者研修等を含む。）を行うこと。また、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。

(オ) センターの管理運営業務が確実に実行できる体制をとること。そのために管理運営（企画運営、普及啓発、維持管理、庶務経理担当等）に必要な人員を配置すること。

(カ) 責任者が不在の場合は、必ず代行できる責任者を配置すること。

#### エ 施設利用案内等に関する業務

(ア) ホームページやSNS（ツイッター等）を開設し、センターの施設案内や催し等の最新情報の発信を行うとともに、データ更新を随時行うこと。

(イ) 施設を案内するリーフレット、パンフレット等を作成し、利用促進と案内のために配布するとともに、ホームページ等の電子媒体における広報を促進すること。

(ウ) 利用促進を図るために「都市緑化センターだより」を年間4回各5000部発行し、ホームページ等電子媒体にも同様の内容を掲載すること。

(エ) 電話・メール等による問合せ、文書照会、業務視察、施設見学等への対応を行うこと。

#### オ 苦情対応

利用者からの苦情に対しては、必要に応じて市と協議を行って適切に対応すること。また指定管理者の管理業務以外に関する苦情については、適切に関係部署に連絡又は引継を行うこと。

#### カ モニタリング

来館者に対して、施設に来館した動機、頻度、満足度等に関するアンケートを行うこと。なお、アンケート実施にあたっては、市と内容について協議を行い、承認を得た上で行うこと。

また、毎月分析を行い、市民ニーズを把握した上で、センターの管理運営に反映させること。

(基本的には、毎月100件以上、不特定多数の来館が想定されるイベントについては、来場者の1割以上の母数を目標とする。)

#### キ 効果計測

「6 市として求める目標・水準等」において記載している項目について、年に1回報告を行うものとする。また、来館者数については、入口での機械計測に加え、不特定多数の来館が想定されるイベントについて、市と協議し、人的計測することで、人的計測と機械計測の差異を確認する。

### (2) 施設等の維持管理に関する業務

#### ア 適正な維持管理

センターの施設、設備、器具備品の維持管理に際しては、常に利用者の安全確保に万全を期すとともに、善良な管理者の注意をもって適正に行うこと。

#### イ 備品等の貸与及び購入

現にセンターに設置している器具備品については、本市が指定管理者に無償で貸与する。その他管理業務に必要な器具備品及び消耗品は指定管理者が購入して設置することとする。

#### ウ 保守点検業務

施設、設備等の法定点検は、建築基準法、ビル管理法、水道法、下水道法、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、電気事業法等に基づき実施すること。また、その他の保守点検、整備等については、施設の快適な環境の維持、利用者の安全確保及び防災上の管理の基準等が定められているものについては、これらを遵守すること。

#### エ 施設及び備品の原状変更

指定管理者は原則として施設及び備品の原状を変更できないが、指定管理者の発意による市民サービス向上に資するための施設設備の改良等については、市と協議の後、申請を行い、市が承認した場合は、指定管理者の費用負担により実施できることとする。

#### オ 現地調査

市は、必要に応じて施設、設備、器具備品の維持管理について現地調査を行うことができるものとする。

#### カ 水質管理

噴水や滝などの水景施設は、定期的な水質検査の実施により良好な水質管理を行うこと。

(臭気、大腸菌の2項目について、夏と冬の年2回実施すること。)

## キ 清掃業務

- (ア) センターの快適性を維持するため、日常的、定期的に清掃を行うこと。
- (イ) 施設の清潔さや美観を保つことのほか、材料の劣化原因を取り除き、腐食の進行を遅らせる等、施設を維持するための重要な役割を認識し作業を実施すること。
- (ウ) 植栽地等清掃  
広場や園路・植栽地・ベンチ・ごみ箱及びその周辺の清掃を日常的に実施すること。
- (エ) 建物清掃  
屋内外トイレや建物内部及び外構の清掃を行い、清潔な状態を保つための水拭き、洗浄作業を日常的に行い衛生管理に努めること。また、窓ガラスの全面洗浄や床面の洗浄、ワックス塗布等を年2回以上実施すること。
- (オ) 工作物清掃  
池や水路・噴水等の親水施設や、園路広場の舗装部等の工作物を対象に洗浄作業等を定期的、又は必要時に実施すること。
- (カ) ごみ処理  
ごみの減量化、再資源化等 4R 運動へ取組むとともに、可燃ごみや不燃ごみ、資源ごみ、生ごみ等の分別作業を行い適宜処理すること。

## ク 施設修繕

- (ア) 施設の保守点検によって確認された施設の修繕は、施設の劣化した部位、部材又は機器性能や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を目的に実施すること。
- (イ) 施設の修繕は、センター内建築物、工作物、施設構造物、給排水衛生設備、植栽、その他運営上支障となるものを対象とする。
- (ウ) 1件当たりの予定価格が250万円(税込)を超えるものについては、本市と指定管理者が協議を行い、本市が必要と認めるものについて本市の責任と費用負担において実施することとする。
- (エ) 1件当たりの予定価格が30万円(税込)を超え250万円(税込)以下のものについては、本市と指定管理者が協議を行い、本市が必要と認めるものについて指定管理者の責任と修繕費により実施することとする。
- (オ) 1件当たりの予定価格が30万円(税込)以下のものについては、指定管理者が本市に報告の上、指定管理者の責任と修繕費により実施することとする。
- (カ) 指定管理者の管理上の瑕疵による施設の損傷を修繕するときは、予定価格にかかわらず指定管理者の責任と費用負担で実施することとする。
- (キ) 修繕費(カ)によるものを除く。は、予算額を200万円(税込)と定め、年度協定に基づき年度協定満了後に精算等を行うものとする。

## (3) 都市緑化の推進に関する業務

### ア 都市緑化に係る相談、指導及び啓発

市は、本施設において、指定期間中に実施を予定する以下の事業を実施することとする。また、

事業の実施にかかる費用は、指定管理料に含まれるものとする。

- (ア) 緑の相談窓口を開設し、知識・経験を有する専門員を相談員として常駐させ、緑化相談・花と緑のまちづくりに関する相談を行うこと（通年）。
- (イ) 生活にゆとりと潤いを提案できる花と緑の情報発信を行うこと。
- (ウ) 各種展示サービスや講習等を通じ、小中学生に対する植物に関する知識の普及を図ること。
- (エ) 図鑑を始めとした花と緑に関する最新図書や地球環境問題等に関する図書の充実を図り、市民が気軽に利用できる運営を行うこと。
- (オ) 緑化推進に資する講座等を実施することで、花と緑に関する人材育成を行うこと。
- (カ) 市民や企業等と花と緑に関する協働事業を行うこと。
- (キ) はなみどり基金の普及啓発並びに造成に努めること。また、センター内に募金箱を設置するとともに、年2回以上市に納付すること。
- (ク) ボランティア団体等との連絡・調整を緊密に図るとともに、ボランティア団体への支援や育成につとめること。

#### イ 都市緑化に関する展示及び講習

指定管理者は、本施設において、利用者への都市緑化の啓発に努めるため、各種展示サービスや講習等を提供する。

また、利用ニーズ等を踏まえ、利用者の増加につながるよう、積極的に広報、接客、事業活動等を行う。

指定期間中は、常設展示の展示替え、企画展示の開催や、新たな展示空間の活用方法等について、指定管理者は積極的に提案を行い、市と協議の上、展示サービス、利用者満足度向上のためのサービス提供を行う。

- (ア) 屋内の植栽展示については、鉢花、草花、観葉植物など展示・装飾を計画的に行い、展示中の美観の形成に努め、利用者に安全・快適で、植物に関する文化の啓発に資するようにすること。
- (イ) 市民のニーズや緑化意識への向上が見込める展示会・講習会を開催すること。
- (ウ) 季節に応じて、花と緑に関する企画展示・飾花等を年間3回以上開催すること。

#### ウ 見本園としての植物管理に関する業務

見本園は各エリアに与えられたテーマを考慮しながら、植物の特徴、用途等が利用者に理解しやすいよう展示をすること。展示植物には和名、科名、学名、原生地等を記したラベルを利用者が見やすい箇所に設置すること。

また、指定管理者は積極的に提案を行い、市と協議の上、地域団体、地域住民、NPO、ボランティア団体や小中学生等における学習の場としても活用できるようにする。

##### (ア) 樹木管理

センター内の樹木が見本樹であることを十分認識のうえ、その機能を維持向上させるための維持管理作業を行うこと。

(イ) 芝生管理

良好な芝生空間を保つこと。

(ウ) 草花管理

- ・ 園路沿い、広場、樹林地及び花壇、コンテナ、ハンギングバスケット等へ、四季の草花  
が容易に観賞できる植栽を行うこと。
- ・ 観葉植物の展示を、温室を始めとした屋内各所にて行うこと。
- ・ 温室に適応した植物の展示をおこなうこと。

(エ) フレンドシップアベニュー管理

花壇のデザインを企画し、植替えを年間3回以上行うこと。また施肥、灌水、花柄摘み等適切な維持管理を行うこと。

(4) その他

ア 緊急時等への対応

(ア) 日常警備

センターの管理運営業務においては、施設の防犯、防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保することとし、施設の警備業務を適切に行うこと。

(警備・巡回)

- ・ 毎日1回以上
- ・ 業務従事者は、日本赤十字社、消防署等の実施する救急救命訓練を受けた者

(堺市への業務報告及び連絡調整)

- ・ 管理日誌の作成及び定期的な報告
- ・ 苦情処理対応及び要望処理状況の記録及び報告

(イ) 事件事故及び災害の発生時等の対応

利用者の避難、誘導、安全確保、関係機関への通報等についての対応計画や防犯・防災対策マニュアルを作成し、職員の指導及び避難誘導訓練を行うこと。また、急病人、けが人の発生に対応できるよう、近隣の医療機関と連携を図ること。

また、自動体外式除細動器（AED）を施設内に1基設置するとともに、施設職員は普通救命講習を受講し、緊急時に対応できるようにすること。また、常時使用できるよう、日常点検に加え、年1回定期点検を行うこと。

緊急事態が発生した場合は、初期消火活動、避難誘導、負傷者の救護等、迅速かつ最善の対応をとること。

なお、地震、台風等の発生時は、市は管理運営業務の休止を指示することがある。

(ウ) 臨機の措置

災害防止、人命救助等緊急の必要があるときは、施設の管理運営業務の範囲外であっても指定管理者の判断により臨機の措置をとること。臨機の措置をとった場合は、市に事後報告すること。

また、市から指定管理者に対して臨機の措置をとることを請求することができ、その場合、適切に対応すること。

(エ) 消防法上の措置等

施設内の火気管理を徹底するとともに、防火責任者の選任、消防計画の策定、消防設備の点検等消防法上必要な措置をとり、平素から所轄消防署等と連絡を密にして防火管理の適正を期すこと。

(オ) 避難所等の運営への協力

災害等が発生した、又は発生するおそれがある場合に、本施設を災害対策基本法（昭和36年法律第223号）に基づく指定避難所又は指定緊急避難所に指定されている施設及び武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）に基づく避難施設に指定されている施設としての使用及びその他の災害対応について、市から要請があった場合には、甲に協力すること。

イ 関係機関等との協議

管理業務の実施に当たっては、市と情報交換、業務の調整等を図る定期会議を（毎月1回）開催する。また、適宜市の関係課等と連絡調整又は協議を行うとともに、市の要請に応じて連絡会議等に出席すること。また、利用者団体や地域と良好な関係を維持すること。その他、仕様書に規定のない事項等や疑義が生じた場合は、適宜、市と協議を行うこと。

ウ 目的外使用許可

センターの目的外使用許可は指定管理者の業務の範囲外であるため、市が堺市行政財産の目的外使用許可に関する条例に基づき許可を行い、その使用料は市の収入となる。

エ 市の主催事業等への協力

市の主催事業で、多目的室及び緑化ホール等を使用することがあるので、その際は連携・協力を行うこと。

また、センターに関する調査及び資料作成を求めることがあるので迅速、誠実かつ積極的対応を行うこと。

オ 市の広報業務への協力

市民サービスの一環として、市の発行するパンフレット、刊行物の配架、配付、ポスターの掲示など、市の広報業務に協力すること。

カ オキシダント緊急時（光化学スモッグ）対策の実施

市民に対する緊急時の発令として、次のとおりの色による表示旗を掲出すること。

- |          |       |
|----------|-------|
| ① 予報     | 緑色    |
| ② 注意報    | 黄色    |
| ③ 警報     | だいだい色 |
| ④ 重大緊急警報 | えんじ色  |



キ 微小粒子状物質（PM<sub>2.5</sub>）注意喚起時の対応について

PM<sub>2.5</sub>注意喚起が行われた際には、市の指示に従うこと。

ク 指定期間終了にあたっての引き継ぎ業務

指定管理者は次期管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるように、業務及び利用者情報等を引継ぎ、利用者が不利益を被ることのないようにすること。

ケ イメージキャラクター「ポピアン」の活用

ポピアンを活用し、センターの普及啓発のほか、グッズの製作及び販売等を自主事業として積極的に行うこと。また、市のキャラクター事業への協力を行うこと。

コ 鯉の飼育

鯉を健全に飼育すること。

サ 規則・マニュアル等の作成

指定管理者は、施設の管理業務に必要な規則・マニュアルを適宜市と協議を行って作成し、事前に市の承認を得ること。

シ 保険加入

指定管理者は、管理業務におけるリスク分担に備えて、市と指定管理者を被保険者とする施設賠償責任保険に加入すること。

なお、保険内容等は下記のとおりとする。

(ア) てん補限度額

(施設賠償責任保険)

・対人賠償 被害者1名当たりのてん補限度額 3千万円以上

1事故全体のてん補限度額 2億円以上

・対物補償 1事故全体のてん補限度額 1千万円以上

(イ) 被保険者名 堺市及び指定管理者

(ウ) 保険期間 指定期間と同じ期間とする。

ス 市との協議

管理業務の実施に際して、仕様書に規定のない事項等や疑義が生じた場合は、適宜、市と協議を行うこと。

## 5 自主事業

指定管理者は、上記事業のほか、センターの設置目的を踏まえ、施設の効用を一層高めるために、自らの企画による興行を実施し、または興行の誘致等を行い、利用者に軽食喫茶の提供や、物品を

提供するなど、施設の利用促進、利便性の向上等を考慮した事業等をあらかじめ市にその内容を提案し、承認を得た上で実施することができる。

自主事業の実施に要する経費は、指定管理者が負担し、事業により得た収入は指定管理者に帰属することとする。また、当該事業の実施に伴う一切の責任は、指定管理者にあるものとする。施設の管理業務と本自主事業は経理を区分し、本自主事業についても定期報告書（四半期ごと）で報告を行うこととする。

なお、指定管理者が本施設の土地や建物を利用し自動販売機等の設置や売店等の運営等を実施する場合は、公園施設管理許可申請書を提出し、管理許可を得る必要があり、その際に使用料が必要となります。（公園条例第12条第1項）

#### ア 手続き

指定管理者が市の承認を得て、自動販売機等を設置することになった場合や売店等の運営等を実施するは、速やかに次の書類を市に提出すること。

##### (7) 自動販売機等の場合

- ・設置場所、使用台数、使用面積
- ・種類、価格
- ・想定年間売上額
- ・衛生管理体制、清掃、廃棄物の回収・処理計画 等
- ・その他

##### (イ) 軽食喫茶コーナー、売店等の場合

- ・設置場所、使用面積
- ・営業日、営業時間
- ・取扱商品一覧表（メニュー、販売物、サービスの種類と価格）
- ・衛生管理体制、清掃、廃棄物の回収・処理計画 等
- ・その他

#### イ その他

(7) 自動販売機等を設置した場合や、売店等を運営する場合は、転倒防止措置等を講ずるとともに、利用者の安全確保のため、毎日設置状況を点検確認すること。

(イ) 自動販売機等や売店等に異常があった場合は、自動販売機等や売店等の異常な箇所を撤去するなど、利用者の安全確保を重視して適切かつ迅速に対応すること。

## 6 市として求める目標・水準等

区分	項目	目標・水準等
① 適正な管理運営の確保に関する目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来館者数</li> <li>・ 市民ボランティアによる展示会・講習会・園内ガイドの件数</li> <li>・ 都市緑化にかかる相談件数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 180,000人/年以上</li> <li>・ 80件/年以上</li> <li>・ 3,100件/年以上</li> </ul>
② 利用者サービスの向上への取組に関する目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケート調査における当施設及びイベント、講習会、展示会の利用者満足度の項目</li> </ul>	満足度「満足」「どちらか」といって満足」90%以上
③ 収支に関する目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業における財源収入の増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 50万円/年以上</li> </ul>
④ 環境学習の普及に関する目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知度の増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ HP 閲覧数や SNS におけるフォロワー数の増 (▶HP 閲覧数 70,000 回/年以上 ▶SNS フォロワー数 4,000人以上)</li> </ul>