

北山公園

業務仕様書 管理運営業務の内容及び基準

令和7年7月

笠間市 産業経済部 観光課

1 はじめに

本書は、北山公園の管理運営業務に関し、笠間市が指定管理者に要求する管理運営業務の内容及び基準を示すものである。

なお、指定管理者は、本書に定めのない事項にあっても業務遂行上必要と認められる事項については、実施することとする。

2 関係法令の遵守

北山公園の管理運営に当たっては、本業務仕様書のほか、次の各号に掲げる法令に基づくものとする。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
- (3) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- (4) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (5) 北山公園の設置及び管理に関する条例（平成18年3月19日条例第107号）
- (6) 北山公園の設置及び管理に関する条例施行規則（平成18年3月19日規則第62号）
- (7) 笠間市公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 18 年 3 月 19 日条例第 62 号）
- (8) 笠間市公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則（平成 18 年 3 月 19 日規則第 40 号）
- (9) 笠間市情報公開条例（平成 18 年 3 月 19 日条例第 12 号）
- (10) その他関係法令

指定期間中に前各項に規定する法令等に改正があった場合は、改正された内容によるものとする。

3 運営管理業務

管理運営業務は、北山公園が持つさまざまな機能を十分に発揮させ、利用者施設を利用しやすいようなサービスを提供すること。

(1) 北山公園全般の運営管理について

【公園管理】

① 管理体制

- ア. 適正な組織編成及び職員の配置を行い、管理責任者を明確にすること。
- イ. 施設の管理運営のために 1 名以上の職員を配置すること。
- ウ. 職員に必要な研修を実施し、資質、知識等の育成・向上に努めること。
- エ. 職員は、利用者から判別できるよう名札等を着用すること。

② 拾得物の処理

拾得物は、遺失物法（明治 32 年法律第 87 号）に従い警察署に相談したうえで、適切に処理すること。

【利用者サービス向上】

① 利用対応・案内等

ア. 利用者が円滑な活動ができるように、必要に応じて指導・助言等を行うこと。

イ. ホームページやパンフレット等で、利用者が必要とする情報を提供すること。

ウ. 電話等での問い合わせへの対応、利用者の施設案内等適切な対応を行うこと。

エ. 利用に関する疑義等で特異なものについては、市に報告すること。

オ. 職員に公の施設の管理代行業務に従事するものであることを自覚させ、利用者との対応については、十分注意を払うこと。

カ. 職員の接遇の向上に努めること。

② 禁止行為等

各当該施設に定められた条例及び規則に掲げる禁止行為を行っている者には、中止するよう指導を行う。

③ 喫煙所

施設内は禁煙とすること。

④ 売店、清涼飲料水自動販売機等

指定管理者は、物販スペースについて、市と協議し市の許可を得て、利用者の利便性を高めるための物品を販売することができる。

【保安・リスク対応】

① 警備

ア. 利用者の安全確保、財産の保全のため、毎日巡回警備を行うこと。

イ. イベント等の開催時における来場者やバス・自家用車等の誘導・警備は、主催者が行うことを原則とする。

② 事故防止対策

ア. 施設内の日常点検においては、常に事故防止の観点に留意し、異常を発見した場合は、直ちに修繕を行い、必要な場合は施設の使用禁止、立ち入り禁止等の措置をとること。

イ. 夜間照明、防護柵等の安全施設については、適宜整備点検し、利用者の事故防止に努めること。

ウ. 危険な行為をしている利用者には注意・指導等を行い、利用者の安全に努めること。

③ 緊急対応体制の確立

ア. 事故や災害時などには、迅速かつ的確に情報を伝達するとともに迅速に対応できる体制を確立すること。

公園の利用日以外においても同様とすること。

イ. 事故が発生した場合は、被害者の救済・保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関と連絡を取り適切に対処すること。

ウ. 重大な事故については、直ちに市に報告し、その指示に従うとともに、書面にて報告すること。

エ. 非常時の避難誘導経路や緊急連絡体制について、事前に計画を作成し、市の承認を得ること。

④ 賠償責任保険

利用者に係る賠償責任保険に次の金額を基準として加入すること。

〔保険金額（公園施設）身体1名につき1億円以上、1事故につき3億円以上〕

【安全対策等】

① 利用者指導・事故の防止等

危険な行為による事故の防止や他の利用者へ迷惑行為の防止のために、利用状況を把握し、必要に応じて注意・指導等を行うこと。

② 防犯・防火対策

ア. 施錠・解錠等の点検・確認及び鍵の適正な管理を行うこと。また、退場時には特に火気の始末に留意すること。

イ. 消防設備の配置状況等の把握及び日常点検を行うとともに消防署の査察等がある場合は、立会いのうえ、必要な是正措置について市と協議のうえ実施すること。

(2) 施設の運営管理及び利用の許可

【利用日等】

① 利用日、利用時間等

ア. 施設の利用日、利用時間は、当該施設に定められた条例・規則のとおりとする。

イ. 利用者の安全性を確保するために緊急に閉鎖する必要性が生じた場合は、市と協議すること。

ウ. 施設の修繕及び整備のため、市の都合により臨時に変更することがある。

② 利用日以外の取り扱い

原則として利用を許可しないこと。

ただし、イベント等の規模、日程、内容等により実施せざるを得ないも

のについては、市と協議のうえ、利用日を臨時に変更するものとする
こと。

【利用の許可等】

- ① 当該施設（器具の貸出を含む。）に定められた条例・規則に従い行うこと。
- ② 施設の使用承認事務を行うものとする。
- ③ 天候不良等により施設の利用が不可能と判断し特に必要とした場合は、事前に予約者に電話連絡し、利用者の利便を図ること。
- ④ 施設の設置目的に適合した利用を優先すること。
- ⑤ 次に該当する場合は、利用の承認をしないこと。
 - ア. 公の秩序を又は善良の風俗に反するおそれがあると認められるとき。
 - イ. 施設又は設備器具を損傷するおそれがあると認められるとき。
 - ウ. 管理上支障があると認められるとき。
- ⑥ 利用者数などを把握するとともに利用状況実績報告書を（様式任意）作成し、定期的に市に報告すること。
- ⑦ 利用に関する疑義で特異なものに関しては、市に協議すること。

【予約の受付】

- ① 施設利用の予約受付は、電話及びインターネットによる方法で行うこととし、これに対応できる体制を整えること。

（3）経営管理業務

- ① 人員配置
 - ア. 施設の管理運営業務を円滑かつ適切に遂行することが可能な体制を整えること。
 - イ. 公園及び各施設を効果的に管理、活用するため、専門的な知識を有する者を配置すること。
- ② 施設の利用制限
管理上重大な支障が生じる場合は、利用者の適正な利用に支障を生じない範囲において、市の承認を得て利用の制限を行うことができる。
- ③ 管理日誌
1日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口受付等）や利用者対応など特記事項を記した日誌等を作成すること。
- ④ 市への協力体制
 - ア. 市の行う事業に協力すること。
 - イ. 当該施設における占有・設置・管理の許可に係る申請書等を受付けた場合は、速やかに市に対して協議すること。

⑤ 関係機関との連絡・調整

市や各種団体等関係機関と円滑な連絡・調整を行い利用者の利便を図ること。

4 維持管理業務

維持管理業務は、施設等を快適で安全な利用ができる状態に維持する業務を行うこと。

(1) 施設管理全般

① 保守管理業務

ア. 施設等の機能を維持し、サービス提供が円滑に行われる状態を常に保つこと。

イ. 施設等を安全かつ安心して利用できるよう予防保全に努めること。

ウ. 設備等の保守点検に係る報告書を作成すること。

エ. 施設等の不具合を発見したときは、速やかに市に報告すること。

② 施設修繕業務

ア. 応急的な修繕

a 小規模な修繕については指定管理者の負担となる。それ以外については、別途市と指定管理者で協議し費用負担を決定する。

b 指定管理者が行った修繕・改築については、箇所、修繕前の状態、内容、経費等がわかる図書を添付した報告書を作成し、適切に整理・保管しておくこと。また、市の指示があったときは提出すること。

イ. 計画的な修繕・改修

施設又は設備が破損、損壊または老朽化などした場合で、利用者の安全上及び管理運営上緊急に対応する必要がなく、それ以降計画的に対応すべきものについては、内容、方法、必要金額、優先順位等を整理し市に報告すること。

なお、費用負担については、別途市と指定管理者で協議する。

③ 備品保守管理

ア. 施設における活動に支障をきたさないよう、備品の管理を行うこと。

イ. 備品の管理にあたっては、備品台帳を保管し、変更があった場合は更新すること。

④ 清掃業務

ア. 日常的に巡視・点検、清掃（ゴミ拾い）を行い、常に清潔な状態を保つこと。また、維持管理表（様式任意）を作成し、定期的に市に報告

すること。

イ. 消耗品は、常に補充された状態にすること。

ウ. 定期的又は必要に応じて清掃、害虫駆除を行い、施設・設備を良好な状態に保つこと。

エ. イベント開催後のゴミ拾い等は、主催者が行うことを原則とする。

5 利用促進業務

緑化の推進や利用者の増加、利用者サービスの向上等に寄与する業務を行うこと。

(1) 広報業務等

① 広報等

公園及び施設の利用促進を図るため、積極的かつ効果的に次の広報活動・情報提供を行うこと。

ア. 施設案内・事業概要等のパンフレットの作成、配布

イ. ホームページの作成及び更新

ウ. 情報誌等への掲載、開催事業等のチラシ等の作成、配布

エ. 市報・週報への掲載

オ. その他、利用者のニーズに応えた媒体の利用

② 利用者満足度調査（アンケート等）

利用者の満足度等の実態調査を行い、利用者ニーズの把握に努め、市に適宜報告すると共に業務に反映すること。

6 観光等振興業務

北山公園内施設を活用して、観光レクリエーション及びスポーツ活動、健康増進を図るために各施設の特性を十分に発揮した各種事業を行うものとする。

(1) 自主事業

公園内の観光等振興業務は、各施設の設置目的に反しない範囲内において自主事業として自由な発想で提案することとする。

①内容

ア. 指定管理者は、北山公園内施設を利用して、イベント、興行等を自ら開催又は企画・誘致し、その収入は指定管理者の収入とすることができる。ただし、市と事前に協議し市の許可を得ること。

イ. 北山公園の自然環境を生かし、多様化した観光レクリエーション及

びスポーツ活動、自然体験を図るためニーズに対応した年間を通じた計画を策定すること。

ウ．公園の利用促進に寄与するものであること。

エ．施設の利用促進、利用者の利便性向上、環境に関する啓発等を考慮した事業を提案し、積極的に実施すること。

② 体制

年間を通して様々な観光レクリエーション及びスポーツ活動、自然体験を図るため催事等が開催できるよう関係団体との連携・協力体制を整えること。