

## ふれあいパーク管理の仕様

### 1 業務遂行にあたっての留意事項

#### (1) 業務の基本姿勢

業務にあたっては、ふれあいパークの設置目的・役割等を理解し、施設利用の公平性を確保するとともに、次のとおり利用者の利便性、安全性及び快適性を確保・向上するようふれあいパークの管理に努めなければならない。

ア ふれあいパークの施設・設備の状態（老朽具合等）の的確な把握及び修繕等を実施するとともに、施設機能を十分に生かし、利用者が安心して快適に利用できるよう適切に駐車場を維持管理しなければならない。

イ ふれあいパークの運営内容、計画等を的確に把握し、円滑にふれあいパークを管理するよう努めなければならない。

ウ 利用者等のニーズを的確に把握し、ふれあいパークの利便性の確保・向上を図るとともに、利用者に親しまれ信頼されるようふれあいパークの運営に努めなければならない。

#### (2) 再委託の制限

指定管理者は、業務の全部、又は指定管理者に権限を委任する駐車場供用等に関する業務など主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせることはできないものとする。

#### (3) 個人情報の保護

個人情報の扱いにあたっては、「個人情報の保護に関する法律」の趣旨を踏まえ、「相模原市個人情報保護条例」及び市の定める基準に従い、適正な管理を行わなければならない。

#### (4) 守秘義務

職務上知りえた情報は、市が認めるもの以外は、一切外部に漏らしてはならない。

#### (5) 非常時対応の体制

災害・事故等への対応については、発生時における利用者の安全確保のため、適切な措置を講じなければならない。

#### (6) 環境への配慮

指定管理者は、環境に配慮し業務にあたるとともに、次に掲げる事項の遵守に努めなければならない。

ア 業務において使用する資機材は、可能な限り環境配慮製品を使用するものとし、提出書類等については、他に代替できないなどの特別な理由がある場合を除き、再生紙・再生材を使用すること。

イ 業務において、省資源、省エネルギー並びに廃棄物の減量に努め、特に車両を使用する場合は、アイドリングストップの実施を徹底し、他者に運搬等を委託する場合においても、アイドリングストップの実施を周知する

よう努めること。

ウ 業務の実施に伴って発生するゴミについては、減量化、資源化及び適正な処理に努めること。

エ 業務の実施において使用する薬剤等について、適正に使用するとともに、その選定にあたり環境への影響が最小限となるよう配慮するとともに、他者に委託する場合も同様とすること。

## 2 業務内容

### (1) ふれあいパーク供用等に関する業務

ア 相模原市立相模湖ふれあいパーク条例（以下「条例」という。）第8条に規定する定期利用の承認、条例第12条に規定する利用の制限に関する業務

イ 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。）第4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6条の規定による利用料金の徴収に関する業務

エ 条例第7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6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8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9条の規定による住所等の変更の届出に関する業務

ク ふれあいパークの設備、備品、消耗品等の保全・管理に関する業務

(ア) ふれあいパーク施設の日常的な外観点検及び定期的な保守点検を行い、異常の有無を確認し、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、消耗品等の簡単な修理等は、指定管理者が自発的に行うこと。

(ウ) 業務処理上必要な備品、消耗品等の購入は、指定管理者が自発的に行うこと。

ケ ふれあいパーク内の利用者の案内、指導等に関する業務

(ア) 利用者へ場内の案内、利用補助を適宜行うこと。

(イ) ふれあいパーク内を巡回し、不適切な利用を行っている者や利用方法が分からない者へ指導及び説明を行うこと。

コ ふれあいパーク内の防犯及び防災等に関する業務

(ア) ふれあいパーク内を巡回するとともに盗難等の防止を図ること。

(イ) 非常時・緊急時において、利用者を適切に避難させ、誘導すること。

(ウ) 適切かつ安全に留意した施設点検を行うこと。

サ ふれあいパーク内の自転車等の整理及び清掃に関する業務

(ア) ふれあいパーク内の自転車等の整理、清掃を行い、常に清潔に保つこと。

(イ) 混雑時における駐車場内の自動車等の誘導・整理を行うこと。

シ ふれあいパーク周辺道路等の放置自転車等の整理の指導及び清掃に関する業務

周辺環境へ配慮し、近隣への迷惑がかからないよう、ふれあいパーク周辺の放置自転車等の整理、清掃等を適宜行うこと。

ス 自転車等利用者へ広報・啓発活動に関する業務

- (ア) 駐車場についての利用案内等、広報を行うこと。
- (イ) 自転車等の放置を防止し、適切な自転車等の利用及び駐車を促すよう、各種啓発用看板等の掲示等の啓発を行うこと。

セ 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) 台風、強風、大雨、地震等の警報発令時における警戒配備態勢の設置及び被害状況報告と応急処置、連絡調整
- (カ) その他、市の求めに応じた業務に関する調査及び報告

(2) 運営体制の管理に関する業務

ア 管理体制の確保に関する業務

効率的・効果的かつ適切なふれあいパークの管理体制を確保するとともに、常に委託料等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

ふれあいパークへ派遣する職員については健康な者とし、その月の始まる5日前までに1か月の勤務割表を作成するとともに、管理業務日誌を記録させるなど、勤務の実態を明確にしておくこと。

ウ 職員の研修等

適切に業務が遂行できるよう管理職員・係員等の従事者に対し、業務知識・技術の習得、接遇など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 職員の交代等に関する業務

職員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職員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) 疾病にり患し、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、職員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、市民のふれあいパークに対するニーズを的確に把握し、施設管理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。

(3) 市への提案

ア 駐車場の供用時間、入出場時間、業務時間の変更に関する提案

イ 運営方法の見直しや事業の実施など、ふれあいパークの利用促進に関する提案

ウ その他、ふれあいパーク管理の改善に関する提案

### 3 疑義等

本仕様に定めのない事項又は疑義が生じたときは、市及び指定管理者間にて協議の上、対応することとする。