

# 藤沢市藤沢駅前広場管理運営仕様書

藤沢市 都市整備部 藤沢駅周辺地区整備担当

2020年(令和2年)8月

1.	趣旨	1
2.	業務実施体制	1
	(1) 基本方針の策定	1
	(2) 適切な管理体制の確保	1
	(3) 管理事務所の開設	1
3.	指定管理者が行う業務	1
	(1) 広場条例第1条に規定する目的に寄与する、広場において実施する事業に関する業務	1
	(2) 広場の維持管理に関する業務	2
	(3) 広場の使用許可及びその取消しに関する業務	4
4.	その他、広場の管理に関する業務	4
	(1) 備品管理	4
	(2) 利用に関する満足度調査	4
	(3) 本業務の実施状況等に関する記録、報告	5
	(4) 関係機関との協議・調整	5
5.	自主事業等	5
6.	実施状況の確認	5

## 1. 趣旨

藤沢市藤沢駅前広場の管理運営業務を指定管理者が行うにあたり，藤沢市が要求する管理運営の業務及びその実施基準を示す仕様書である。指定管理者は，藤沢市藤沢駅前広場条例（令和2年藤沢市条例第15号。以下「広場条例」という。）及び関係法令，その他行政機関が定めた計画，指針，要綱等を遵守し，善良な管理者として誠実かつ公正に履行しなければならない。

また，広場は市内外から多くの来訪者が利用する施設であることを心がけるとともに，指定管理者が行う本施設の管理業務の内容及び管理方法等は，原則として，募集要項及び本仕様書による。

なお，本仕様書に記載している内容は，最低限の管理運営水準を定めたものであり，これ以上の提案を妨げるものではない。

## 2. 業務実施体制

### (1) 基本方針の策定

指定管理を行うにあたっての基本方針を策定すること。

### (2) 適切な管理体制の確保

ア 利用時間外における緊急事態にも，24時間，365日迅速かつ的確に対応できる体制をとること。

イ 別に定める募集要項に記載の各種関係法令・規定を遵守すること。

ウ その他，本仕様書及び募集要項等に記載された業務を迅速かつ的確に対応できる体制をとること。

### (3) 管理事務所の開設

ア 本施設利用者への対応窓口となる管理事務所を利用者の利便性に十分配慮した場所に設置すること。なお，これに代わる手法により，利用者の利便性を担保できる場合に限り，設置を免除することができる。

イ 管理事務所の要件

(ア) 管理するために適切な場所に確保すること。

(イ) 本施設利用者が各種申請や相談時にプライバシーの確保が十分図れるよう配慮する。

(ウ) 本施設利用者からの問合せ等に対応できるよう適切な電話回線を確保する。

(エ) 指定期間内に取得した書類等を保管する保管庫等を管理事務所内等，適切な場所に設置する。

## 3. 指定管理者が行う業務

本業務は，原則として，次に掲げる内容とする。

### (1) 広場条例第1条に規定する目的に寄与する，広場において実施する事業

## に関する業務

ア 広場の設置目的に即した、にぎわいの創出及び波及や利用者の交流を促進するイベント事業、イベント情報の情報発信事業などを効果的かつ継続的に実施する。また、当該事業を開催する場合には、事前に市とその内容について協議すること。

なお、感染症の拡大防止に伴い、イベント等の自粛が求められる場合も想定されるため、その際には市と協議し、新たな生活様式を踏まえた事業提案を行うこととする。

イ 継続した広場活用の実現に向け、イベントの担い手等の掘り起こしを行う。

## (2) 広場の維持管理に関する業務

### ア 日常清掃

広場の適切な環境衛生及び美観の維持に努めること。

#### (ア) 清掃時間

① 午前8時30分から午後5時00分まで（原則）

#### (イ) 作業内容等

- ① 広場路面及び階段等の清掃（はき掃除、ガム落とし、すす払い、ベンチ、手すり等の拭き掃除）
- ② 必要に応じて、雑草等の除去も行う。
- ③ 収集したごみ等は、可燃物、不燃物に分別すること。分別したごみを一時保管する場合、指定管理者の置き場等であること。  
（公共施設での一時保管は認めない）分別したごみは市が指定する藤沢市の廃棄物処理施設へ搬入すること。

#### (ウ) 作業回数

① 指定管理期間中、毎日実施する。（ただし、元日を除く）

### イ 特別清掃

特別清掃を実施し、広場の適切な環境衛生及び美観の維持に努めること。

#### (ア) 清掃時間

① 午前8時30分から午後5時00分まで（原則）

#### (イ) 作業内容等

- ① 広場路面のスノーパー等を使用した清掃を行う。
- ② 側溝等の水洗いを行う。
- ③ ガラス高欄の拭き掃除を行う。
- ④ 芝生のブロワー及び掃除機清掃を行う。
- ⑤ 必要に応じて、雑草等の除去も行う。
- ⑥ 収集したごみ等は、可燃物、不燃物に分別すること。分別したごみを一時保管する場合、指定管理者の置き場等であること。  
（公共施設での一時保管は認めない）分別したごみは市が指定する藤沢市の廃棄物処理施設へ搬入すること。

#### (ウ) 作業回数

① (イ)の①②③については、指定管理期間中、6回実施する。  
(1月, 3月, 5月, 7月, 9月, 11月)

② (イ) の④については、指定管理期間中、毎月実施する。  
※作業回数について、汚損状況等により増減を行う場合は、事前に市と協議すること。

ウ 警備業務

広場の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用出来る環境を確保した保安警備業務を行うこと。

エ 巡回業務

広場内における、ルールの徹底と禁止行為の指導などを行い、広場利用者が安心して利用できる環境を確保すること。

オ 警備業務及び巡回業務共通事項

(ア) 指導処理（一次対応）

利用者からの苦情、相談の状況により事実確認等を行い、事実の確認ができたときは、原因者等への口頭、文書指導を行い、処理経過を記録する。

(イ) 市への相談・報告

一次対応によっても解決が図れないときは市に相談・報告し、処理方針の指導を受ける。

(ウ) 市からの処理引継

利用者等から、市へ直接寄せられた苦情、相談等は、指定管理者が引継ぎ、処理結果を市へ報告する。

(エ) 不正利用及び放置等の対応

現地確認の結果、不正利用や放置施設が判明した場合は、是正指導し、市に報告すること。

カ 施設の補修・修繕等

(ア) 施設の経年劣化による破損・不調及び汚損箇所等の入替・補修・修繕を行うこと。その他の破損・不調及び汚損箇所等についてはリスク分担によるものとする。

なお、指定管理者が当該業務に負担する限度額は、年間200万円以内（消費税及び地方消費税を含む。）とし、1件あたりの修繕費が30万円（消費税及び地方消費税を含む。）を越えると想定される補修、修繕については市が負担することとする。ただし、200万円に満たなかった場合は、年度最終支払時に実績に基づき精算することとする。また、施設の指定管理者の指定を受けていた期間（以下「指定管理期間」という。）が1年に満たないときは、「200万円」を「200万円を当該年度の日数で除して得た金額に、指定管理期間の日数を乗じて得た金額（当該金額に1万円未満の端数があるときは、これを切り捨てる。）に読み替えて適用するものとする。

緊急の場合を除く修繕は、藤沢市の建設工事の入札参加資格者名簿に登録されており、当該工事に係る建設業の許可を有する者の中から、適正に施工できる者を選定するものとし、藤沢市に本店・営業所を置く者もしくは当該施設・設備等の建設・設置・修繕等の施工実績がある者で施設等の状況を把握し、工事内容に精通している者を

優先し選定すること。

キ 樹木の維持管理

- (ア) 広場内における樹木の維持管理を行う。
- (イ) 必要に応じて、雑草等の除去も行う。
- (ウ) 樹木の管理等については、藤沢市緑化事業協同組合に登録された業者を選定すること。
- (エ) 収集したごみ等は、可燃物、不燃物に分別すること。分別したごみを一時保管する場合、指定管理者の置き場等ですること。(公共施設での一時保管は認めない) 分別したごみは市が指定する藤沢市の廃棄物処理施設へ搬入すること。

(3) 広場の使用許可及びその取消しに関する業務

ア 広場の利用に係る案内

- (ア) 利用時間の設定
- (イ) 広場の設備・備品等の利用案内
- (ウ) 電話等による問い合わせや苦情対応

イ 広場の利用受付

- (ア) 広場の利用予約
- (イ) 広場の利用の承認、利用の不承認、利用の承認の取消し、利用の制限・停止

ウ 広場の利用料金の収受等

- (ア) 利用料金の設定
- (イ) 利用料金の収受
- (ウ) 利用料金の免除、減免及び返還

エ 広場の利用促進のための営業・広報など

- (ア) 専用ウェブサイトの作成、更新
- (イ) 広場のPRや情報提供するための、パンフレット、チラシ等を作成し、また広場を広く周知・広報すること。

4. その他、広場の管理に関する業務

(1) 備品管理

- ア 指定管理者が事業実施及び設備等の維持管理に必要な備品等指定管理料を原資として購入する場合には、事前に市と協議を行うこと。購入した備品等は原則として市に帰属すること。また購入後の利用料金の設定等についても、事前に市と協議すること。
- イ 指定管理者は、物品管理簿を備え、その保管に係る備品を整理し、購入及び廃棄する際には、緊急の場合を除き、原則として市と協議しなければならない。
- ウ 指定管理者は、指定管理期間における備品の管理について、市が指定する備品管理倉庫を使用することができるものとする。

(2) 利用に関する満足度調査

利用者へのサービス向上に資するため、利用に関する満足度調査を少なくとも毎年1回実施すること。また、利用者満足度調査の結果や利用者よ

り寄せられた意見等への対応状況については、年度事業報告書において報告すること。

### (3) 本業務の実施状況等に関する記録、報告

#### ア 事故等の報告

本業務の実施にあたり、事故等が発生した場合には速やかに市へ連絡すること。また、苦情等においても必要と認める場合は速やかに市へ報告すること。

#### イ 日報の作成

本業務の実施状況を日報に記録すること。苦情・事故等については、別に記録書を作成し、その理由及び対応も併せて記録すること。

#### ウ 報告書等の提出

##### (ア) 藤沢市藤沢駅前広場管理業務報告書（毎月）

毎月10日を目途とし、その前月の利用件数・内容・金額、苦情処理件数、修繕の現状等について報告書を提出すること。

##### (イ) 藤沢市藤沢駅前広場管理業務報告書（年度）

毎年度終了後、当該年度が終了した翌年度の5月30日までに管理業務の実施状況、経理状況等を市に報告すること。

### (4) 関係機関との協議・調整

利用者に代わって、一括して関係機関へ許認可申請を行うなど、手続きが円滑に行えるよう、警察、消防、保健所等との協議・調整を行う。

## 5. 自主事業等

(1) 指定管理者は、広場の設置目的に合致し、かつ管理運営業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により、広場を活用し、自主事業を実施することとする。

(2) 指定管理者は、自主事業等を実施しようとする場合は、藤沢市に届出を行い必要に応じて協議の上、事前に藤沢市の承認を得なければならない。

## 6. 実施状況の確認

(1) 市は、指定管理者の業務の実施について、随時、立ち入り検査を実施し、又は必要な説明を求めることがあるので留意する。

(2) 市は、確認の結果、必要があると認められるときは、業務内容について改善を求め、指定管理者はこの指示に従わなければならない。また、指示に従わない場合には、市は指定の取消しを行うことがある。

### (3) 連絡調整会議の開催

広場の管理運営を円滑に実施するため、市と指定管理者は、情報交換のための連絡調整会議を毎月行うものとする。

### (4) モニタリング及び第三者評価の実施

#### ア モニタリング

指定管理者が「施設・設備の維持管理」、「業務運営及びサービスの質の向上」、「地域の住民や団体との連携」などを中心に仕様どおりの管理運営を行っているかどうかのチェックを市及び指定管理者の双方で行うものとする。

モニタリングは、毎年度行うものとし、年度における実施時期は、市は半期毎（年度中に2回）に、指定管理者は四半期毎（年度中に4回）に行うものとする。

イ 第三者評価

外部の委員を中心に構成する指定管理者評価委員会が、指定管理者を選定する際に用いた審査基準などを参考に作成した評価項目を基に、指定管理者の提供する管理運営サービスの質を総合的に評価するものとする。第三者による評価の時期は、原則として指定期間の2年目に行うものとし、評価結果は藤沢市議会に報告するとともに、市ホームページ等により一般に公開する。

(5) 事業計画や報告等に関する業務

ア 次年度事業計画書等の提出

イ 募集要項に定める要求基準を満たす次年度の事業計画書や収支予算書、指定事業及び自主事業実施計画書等を作成し、管理を予定している年度の前年度の10月末までに市に提出すること。

ただし、令和3年度については、指定管理者指定申請時に提出された事業計画書及び収支予算書をもって代える。

以 上

《問い合わせ先》

〒251-8601 藤沢市朝日町1番地の1  
藤沢市 都市整備部 藤沢駅周辺地区整備担当  
(分庁舎6階)

担 当 野原・眞野

電 話 0466-50-3552 (直通)

F A X 0466-50-8421

E-mail fj5-fujisawa-eki@city.fujisawa.lg.jp