

吹田市花とみどりの情報センター 管理運営業務基準

令和2年（2020年）8月3日

吹田市 土木部 公園みどり室

吹田市花とみどりの情報センター管理運営業務基準

目 次

1	趣旨	3
2	事業の実施に関する業務	3
	(1) みどりのまちづくりプロジェクトの推進	3
	(ア) 市民等による都市公園等の活用の促進	3
	(イ) 公園樹木・街路樹の良好な維持管理のための市民協働の推進	3
	(ウ) 地域での花とみどりのまちづくり活動の活性化	3
	(エ) その他みどりを活用した活動の促進	4
	(2) 花とみどりに係る活動の支援	4
	(3) その他市長が必要と認める事業	5
3	使用の許可に関する業務	5
4	使用料の徴収に関する業務	5
5	施設及び附属設備等に関する維持管理業務	6
	(1) 施設保守管理業務	6
	(ア) 保守点検業務	6
	(イ) 清掃業務	6
	(ウ) 廃棄物処理業務	6
	(エ) 保安警備業務	6
	(オ) 自転車駐車場の一時利用に係る管理業務	6
	(2) 備品管理業務	6
	(3) 修繕業務	6
	(4) 通信費等の支払業務	7
	(5) その他の施設及び附属設備等に関する維持管理業務	7
6	自主事業	7
7	目標管理	8
8	モニタリング	9
	(1) 年度別事業計画書の提出	9
	(2) 月次報告書の提出	9
	(3) 年次報告書の提出	9
	(4) 利用者ニーズの把握	10
	(5) 経営状況の確認	10
	(6) 実地調査等	10
	(7) 指定管理者候補者選定委員会による第三者モニタリング・評価	10
	(8) 監査委員による地方自治法に基づく監査	10
	(9) 外部監査人による地方自治法に基づく包括外部監査	10
	(10) その他のモニタリング	10
9	その他	11
	(1) 市及び関係機関との連絡調整	11
	(2) 施設見学等の対応	11

(3) 文書に関する取扱い	11
(4) 個人情報の取扱い	11
(5) 緊急時の対応	11
(6) 急病等への対応	11
(7) 問合せの対応	11
(8) その他の留意事項	11

1 趣旨

この基準は、吹田市花とみどりの情報センター（以下「情報センター」という。）の「管理運営の基本方針」（吹田市花とみどりの情報センター指定管理者募集要項）に基づく管理運営業務に関する基準を定めたものです。使用許可等の事務の処理にあたっては、別に定める「吹田市花とみどりの情報センター事務処理基準：別紙2」に従うこととします。

2 事業の実施に関する業務

（1）みどりのまちづくりプロジェクトの推進

みどりのオープンスペースを、花とみどりに親しめる空間として、また、健康づくりや子育て、コミュニティの活性化、地域経済の振興などの場として活用する市民等の自発的な活動を促進するため、以下に示すテーマについて、多様な主体の参画により、企画運営、情報収集・提供、展示会・学習会、大学等の研究機関との連携、活動支援などを組み合わせたプロジェクトを実施してください。

なお、実施に当たっては、市と適宜協議を行い、事業計画を市に提出し、承認を得ることとします。

（ア）市民等による都市公園等の活用の促進

本市は、人と地域を育む場としてみどりを活かす施策を推進しています。現在、千里花とみどりの情報センターでは、市民等による公園の活用を支援する事業を実施し、市民等からのイベント企画実施に関する相談受付やアドバイス、セミナーの開催、市民等のネットワークづくりに取り組んでいます。

指定管理者は、都市公園やオープンスペースでの管理運営に関する知識等を活用し、この取組を継承・発展させ、市民等による都市公園等の活用が促進されるような事業を企画立案し、実施してください。

（イ）公園樹木・街路樹の良好な維持管理のための市民協働の推進

本市は「吹田市道路・公園樹木適正管理指針」を策定し、本市のブランドの一つである豊かなみどり環境の充実を図るため、地域に応じた健全で活力ある美しい樹木を育成しています。その取組の一環として、市民等による樹木の見守りを推進しています。

現在、千里花とみどりの情報センターでは、学識者、NPO、行政との協働により、公園樹木・街路樹の見守りを推進する事業を実施し、NPO との共催による樹木観察会の開催、見守り活動の実施に向けた検討会議等を実施しています。

指定管理者は、樹木の維持管理に関する知識等を活用し、この取組を継承・発展させ、市民が樹木に親しむとともに、その維持管理にも参画する機運や機会を創出するような事業を企画立案し、実施してください。

（ウ）地域での花とみどりのまちづくり活動の活性化

本市は、市民参画・協働によるみどりのまちづくりを推進しています。現在、江坂花とみどりの情報センターでは、UR 千里青山台団地と江坂花とみどりの情報センターのインナーガーデンにおいて、花壇の管理やデザイン、ボランティア活動などの実践的な講習会を年間を通じて開催しています。

指定管理者は、園芸・緑化に関する知識等とデザイン力を活用し、この取組を継承・発展させ、地域（団地、公園、学校等）や旧江坂花とみどりの情報センターなどにおいて、市民が花とみどりに親しみ、それをきっかけにした市民相互の交流が促進され、花とみどりに関する市民活動が活発になるような事業を企画立案し、実施してください。

(エ) その他みどりを活用した活動の促進

指定管理者は、上に掲げる業務のほか、吹田市第2次みどりの基本計画（改訂版）をもとに、管理運営業務の実施を通じて明らかになった課題やニーズを踏まえ、市と協議の上でテーマを設定し、みどりをまちづくりに活用するためのパートナーシップ拠点施設として、みどりのオープンスペースの活用に資する新たな取組を柔軟に実施するものとします。

(2) 花とみどりに係る活動の支援

市民が花とみどりに親しみ、みどりを通じて市民相互の交流が促進されるような園芸・緑化に関する事業として、現在、情報センター内での定期的な緑化相談、講習会、展示会を実施するほか、公民館やPTA等からの依頼に応じた出張講習会の開催のほか、市民が主催となる花とみどりに関する講座「市民講習会」の開催に対し、貸室使用や広報の協力等を行っています。また、千里南公園で年1回開催している「花と緑のフェア」は、公園の雰囲気を生かしつつおしゃれなイベントとして、かつ市民等による公園を使ったまちづくりのひとつのモデルとして、市民に高く評価されています。

指定管理者は、花とみどりに関する知識等とデザイン力を活用し、市民ニーズに応じてこの取組を継承するとともに、市民が花とみどりに親しみ、それをきっかけにした市民相互の交流が促進され、花とみどりに関する市民意識が高まるよう、以下の事業を実施してください。

相談及び指導

- ・ 花とみどりに関する相談業務（館内において週2回以上）
- ・ 花とみどりに関する出張相談業務（旧江坂花とみどりの情報センターをはじめ、月1回以上）
- ・ 緑あふれる未来サポーター等の地域での緑化活動に関する技術指導など

情報収集及び提供

- ・ 広報誌の発行（年間2回以上）、インターネット・SNS等を活用した情報発信
- ・ 園芸・緑化図書の閲覧コーナー

講習会及び展示会

- ・ 花とみどりに関する講習会（館内において月2回以上）
- ・ 花とみどりに関する出張講習会（旧江坂花とみどりの情報センターをはじめ、年4回以上）
- ・ 公民館等での花とみどりに関する出張講習会
- ・ 花とみどりに関する展示会

その他の事業

- ・ 花と緑のフェア（都市公園において年間1回以上）などのイベント開催（事前に市との協議をしてください。）
- ・ 市民講習会の支援（施設の使用、資機材の貸与、技術指導、イベントへの出展など）

なお、現在、江坂花とみどりの情報センターのインナーガーデンの植栽管理等に協力していただいている登録ボランティアについては、市と協議の上、活動が継続できるよう、必要に応じてサポートしてください。

(3) その他市長が必要と認める事業

本市は、都市におけるみどりの価値やその 50 年後の姿を見据えた政策など、中長期的な視野に立った都市計画、環境などの横断的分野も含めたみどり政策を実施するにあたり、大学等との連携による調査・研究を推進することとしています。

指定管理者は、みどりに関する専門的な知識等を活用し、市との意見交換を通じて、市が実施する調査・研究への協力を可能な範囲（指導、情報提供等）で行うものとします。

なお、吹田市花とみどりの情報センター条例（以下「条例」という。）第 3 条各号に掲げる事業と業務の位置付けは、下表のとおりです。

事業の実施に関する業務	条例第 3 条各号に掲げる事業			
	(1) 相談及び指導	(2) 情報の収集及び提供	(3) 展示会及び講習会	(4) その他
みどりのまちづくりプロジェクトの推進	○	○	○	
花とみどりに係る活動の支援	○	○	○	○
その他市長が必要と認める事業				○

3 使用の許可に関する業務

指定管理者は、講習室及び展示スペースの使用の許可に関する業務を、条例、吹田市花とみどりの情報センター条例施行規則（以下「規則」という。）及び事務処理基準等に基づき、公平・平等な施設利用に十分配慮し、正確かつ誠実に実施してください。

また、障がいを持つ市民も含め、全ての市民が気持ちよく円滑に施設を使用していただけるよう、窓口での筆談対応等の合理的配慮を実施してください。

これらの規定に基づき、公平・平等な施設利用が図られる範囲内であれば、電話、メール、SNS、ホームページ等の使用による仮予約受付、空き状況の公開等の市民サービス向上の取組について、市と事前に協議の上、実施することも可能です。

4 使用料の徴収に関する業務

指定管理者は、使用料の徴収、市への納付及び使用料の還付に係る事務について、条例、施行規則、管理運営業務基準及び事務処理基準等に基づき、正確かつ速やかに実施してください。

これらの規定に基づき、確実な徴収及び還付事務が図られる範囲内であれば、使用料の徴収を電子マネーの使用等による市民サービスの向上の取組について、市と事前に協議の上、実施することも可能です。

5 施設及び附属設備等に関する維持管理業務

(1) 施設保守管理業務

情報センターが入る千里ニュータウンプラザ全体の施設保守管理業務（建築物保守管理業務、建築設備保守管理業務、外溝施設保守管理業務、環境衛生管理業務、清掃業務、警備業務、駐車場・駐輪場管理業務）は、吹田南千里PFI（株）が行います。

指定管理者は、市又は吹田南千里PFI（株）から協力を求められたときは、積極的に協力するとともに、次の日常的な施設保守管理業務を行うこととします。

(ア) 保守点検業務

指定管理者は、安全性及び美観を維持し、施設の適正な運営を図るため、日常的な保守点検を行うこととします。また、予防保全に努めるとともに、不具合を発見した場合は、速やかに市に報告することとします。

(イ) 清掃業務

指定管理者は、施設の良い環境衛生及び美観を維持し、施設を快適な空間に保つため、日常的な清掃を行うこととします。

(ウ) 廃棄物処理業務

指定管理者は、指定管理者の責任のもと、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、吹田市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例及び市の指示に基づき、施設から発生する廃棄物を適正に処理するとともに、減量に努めることとします。廃棄物のうち一般廃棄物（事業系ごみ）については、資源循環エネルギーセンター施設管理者の指示に従い、市の規定に基づく分別を行った上で、指定された場所・日時を守り、適正に廃棄することとします。

(エ) 保安警備業務

指定管理者は、施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保するため、保安警備を行うこととします。とりわけ、業務時間内にあつては、遺失品管理等、業務時間の終了時にあつては、戸締り、消灯、各室の異常の確認及び各所の火災予防点検等を行い、侵入者、不審者等が発見した場合は、適切に対応することとします。

(オ) 自転車駐車場の一時利用に係る管理業務

市は、千里ニュータウンプラザに千里ニュータウンプラザ利用者専用の自転車駐車場を確保しています。指定管理者は、利用者や講師等に対し、市が提供する自転車駐車場の一時利用に係る無料券を発行することとします。

(2) 備品管理業務

指定管理者は、施設の管理運営に支障をきたさないよう、備品（比較的長期間に渡って、その性質や形状を変えることなく使用に耐えるもので、購入金額が単価3万円以上の物品）の管理を行うとともに、備品台帳を整備した上で、年1回以上の現状確認を行うこととします。（参考資料）

ただし、新たな事業の展開又は自主事業のため必要とする物品の調達・更新に係る費用は、指定管理者が負担することとします。なお、指定管理者が管理運営業務の遂行上必要なものとして購入した物品は、市に帰属します。

(3) 修繕業務

備品の修繕は、1件20万円未満（消費税等込み）については、指定管理者の負担により行うものとします。備品以外の修繕業務は、吹田南千里PFI（株）が行います。指定管理者は、市又は吹田南千里PFI（株）から協力を求められたときは、積極的に協力することとします。

(4) 通信費等の支払業務

指定管理者は、指定期間内に発生する電話料金及びその他通信費等（インターネット回線利用料等）に係る請求書の支払いを行うこととします。なお、電気料金及び上下水道使用料は、市が費用を負担するものとし、指定管理者は電気及び上下水道の適切な使用に努めることとします。ガス栓はありません。

(5) その他の施設及び附属設備等に関する維持管理業務

指定管理者は、次の業務を行うこととします。

- ・ 展示物の企画・運営及び良好な維持管理に関する業務
- ・ 使用者及び利用者の秩序維持及び安全管理に関する業務
- ・ 展示物等の搬入・搬出の立会及び展示物の管理に関する業務
- ・ その他施設の管理に関する業務

6 自主事業

指定管理者は、施設の効用を高め、かつ管理業務の実施を妨げない範囲で、施設の利用促進や利便性の向上等を考慮した自主事業を実施することができるものとし、自主事業の実施に当たっては、事前に市の承認が必要です。

自主事業に必要な経費については、指定管理者が負担するものとし、自主事業による収入については、指定管理者に帰属します。なお、自主事業の実施のために情報センターの講習室及び展示スペースを使用する場合は、市に使用料の減免申請（50%減免）をすることができます。講習室及び展示スペース以外を使用する場合は、地方自治法に基づく行政財産の使用許可申請が必要となる場合があります。

7 目標管理

市と指定管理者は共同して、情報センターの設置目的及び管理運営の基本方針を踏まえ、事業の実施による成果と課題を的確に把握し、事業の改善及び施策への反映につなげるとともに、市民に対してわかりやすく示すこととします。

指定管理者は、事業実施により実現したい市民社会や都市環境の状態を表す指標及び目標を、下表の例を参考に、実現性や把握可能性を検討して、年次的又は段階的に設定（提案）することとします。目標は数値に限らず、市民に成果をわかりやすく示すことを念頭に設定することとします。

指定期間開始後、市と協議し、初年度に5年間の目標と大まかな工程表を作成し、事業を計画するものとします。また、年度別事業計画書において、初年度に作成した工程表の内容及び前年度までの成果と課題を踏まえ、市との協議を経て、当該年度における目標を設定し、事業を計画するものとします。

また、指定管理者候補者選定委員会による第三者モニタリング等の結果を踏まえ、また必要に応じて、工程表そのものも含め、時点修正を行います。

表 指標及び目標の設定例

市民等による 都市公園等の活用の促進	市民等による都市公園等の活用が促進されるような事業を企画立案し、実施する。 1年目：都市公園等と市民活動の把握、企画立案 2年目～3年目：支援した市民等の活動が年10件以上 4年目～5年目：市民等のネットワークの形成
公園樹木・街路樹の 良好な維持管理のための 市民協働の推進	市民が樹木に親しむとともに、その維持管理にも参画する機運や機会を創出するような事業を企画立案し、実施する。 第1段階：樹木管理体制とNPOの活動状況の把握、関係構築 第2段階：協働事業への参加者が累計1,000人（延べ人数） 第3段階：良好な樹木景観の形成が10か所 *各段階は、年次にとらわれず、同時並行も可能。
地域での花とみどりの まちづくり活動の活性化	地域において、花とみどりに関する市民活動が活発になるような事業を企画立案し、実施する。 1年目：市内の公共施設での連続講習会参加者が100人 3年目以降：小中学生が活動に参加する地域が新たにできること 5年目以降：連続講習会等により活動支援した地域が計5か所
花とみどりに係る 活動の支援	市民が花とみどりに親しみ、それをきっかけにした市民相互の交流が促進され、花とみどりに関する市民意識が高まるような事業を実施する。 毎年度：講習会等の参加者アンケートによる満足度が60%以上 毎年度：イベント参加者が約3,000人 毎年度：SNSの「いいね！」が100件

* その他市長が必要と認める事業については、市が実施する調査・研究に協力するという業務の性格上、目標設定は不要とします。

8 モニタリング

管理運営業務が適正に行われているか等について、「指定管理者制度導入施設に係るモニタリング・評価実施方針」（別紙3）等に基づき、市と指定管理者はそれぞれの立場でモニタリングを行うものとします。

（1）年度別事業計画書の提出

指定管理者は、毎年度、指定管理者指定応募時に提出した事業計画書の内容を基に、年度ごとの具体的な実施計画を示した年度別事業計画書を作成し、前年度の3月末までに市に提出することとします。

指定管理者は、基本協定書、管理運営業務基準、指定管理者指定応募時の事業計画書等及び毎年度の目標の達成状況や指定管理者モニタリング・評価の結果等を踏まえ、市との協議を経て、翌年度に係る目標を設定し、年度別事業計画書を作成するものとします。

年度別事業計画書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりです。

- ・ 管理の体制に関する事項（組織、職員配置等）
- ・ 管理の実施に関する事項（業務の実施計画等）
- ・ 管理に要する経費に関する事項（収支予算）
- ・ 自主事業の実施に関する事項（自主事業の日程、内容等）
- ・ その他

（2）月次報告書の提出

指定管理者は、管理運営業務及び経理の状況を点検し、毎月終了後、利用状況等月次報告書を作成し、毎月10日までに市に提出することとします。

指定管理者は、日常的に、施設の利用状況、使用料の収納状況、清掃の実施状況、機器点検の実施状況、安全対策の実施状況、苦情・トラブルの内容及び対応結果等を業務日誌等に記録しておき、これを基に利用状況等月次報告書を作成するものとします。指定管理者は、業務日誌等の記録作業を通して、管理運営状況を自ら確認し、随時、問題解決やサービス向上につなげていくものとします。

利用状況等月次報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりです。

- ・ 管理業務の実施状況（緑化相談件数、講習会等実施回数・人数等）
- ・ 利用状況（開館日数、来館者数、貸室利用件数・人数等）
- ・ 使用料の収入実績（使用料の収入件数、収入額等）
- ・ 緑化相談の内訳
- ・ 利用者からの意見、要望等の対応
- ・ その他

（3）年次報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に年間の管理運営業務の実施結果をまとめた事業報告書を作成し、市に提出することとします。

作成に当たっては、年度別事業計画書の内容を踏まえ、管理運営業務の実施結果をまとめるものとし、事業計画書に記載した内容が実現できていない場合、原因を分析して次年度以降の業務改善につなげるものとします。

内容としては、利用者数や利用率、講習会の実施回数等定量的に把握できる事項のみならず、管理運営を通して市民や利用者にとどのような効果があったのかという視点で作成することが望ましいです。

事業報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりです。

- ・ 管理業務の実施状況（管理方針、職員配置状況、管理業務の実施状況、事業の実施状況等）
- ・ 利用状況（開館日数、利用件数、利用者数、利用率等）

- ・ 使用料の収入実績（使用料の収入件数、収入額等）
- ・ 管理に係る経費の収支状況（収支決算）
- ・ 自主事業の実施状況（自主事業の日程、内容等）
- ・ 事業に対する自己評価（目標の達成状況等）
- ・ その他

（４）利用者ニーズの把握

指定管理者は、利用者からの意見や要望等のニーズを把握するため、管理運営業務に係るアンケート調査を年1回以上行うこととします。あわせて、指定管理者は、アンケート調査の結果を基に利用者ニーズの分析を行うとともに、分析結果に係る市への報告及び市との協議を行い、管理運営業務の改善につなげるものとします。

（５）経営状況の確認

市は、指定管理者の経営の健全性を確認するため、指定管理者に対し、収支計算書等の経営状況を明らかにする書類の提出を求めることがあります。市が、提出書類について質問した場合は、指定管理者は、市の質問に誠意をもって対応することとします。

（６）実地調査等

市は、管理運営業務の実施状況を把握するため、必要に応じて随時実地に調査し、指定管理者に対して報告又は帳簿、書類等の提出を求め、必要な指示を行うことがあります。市が、必要な指示を行った場合は、指定管理者は、市の指示に速やかに従い、その結果を報告することとします。

市は、これらの結果を踏まえ、年間の管理運営状況について総合評価を行い、市ホームページ等において公表します。

（７）指定管理者候補者選定委員会による第三者モニタリング・評価

市は、吹田市花とみどりの情報センター指定管理者候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）による第三者モニタリングを、指定期間の2年目及び4年目に実施します。評価結果については、市ホームページ等において公表します。

指定管理者は、選定委員会の求めに応じて資料の提出や質疑応答を行い、評価結果を踏まえて管理運営業務の改善に努めるものとします。

（８）監査委員による地方自治法に基づく監査

市は、地方自治法に基づき、監査委員による財政援助団体等監査（指定管理者）を実施する場合があります。指定管理者は、監査委員の求めに応じて資料の提出や質疑応答を行い、監査結果を踏まえて管理運営業務の改善に努めるものとします。

（９）外部監査人による地方自治法に基づく包括外部監査

市は、地方自治法に基づき、外部の専門家（外部監査人）による包括外部監査を実施する場合があります。指定管理者は、外部監査人の求めに応じて資料の提出や質疑応答を行い、監査結果を踏まえて管理運営業務の改善に努めるものとします。

（１０）その他のモニタリング

指定管理者は、常日頃から管理運営状況を点検し、サービス向上等を図ることとします。

9 その他

(1) 市及び関係機関との連絡調整

指定管理者は、市及び関係機関との連絡調整を図るものとします。

市が年4回程度開催している千里ニュータウンプラザ連絡会議に職員を1名出席させ、千里ニュータウンプラザの他の施設との連絡調整を図るものとします。

(2) 施設見学等の対応

指定管理者は、学校等からの依頼による職業体験や施設見学、その他視察などに対応することとします。

(3) 文書に関する取扱い

指定管理者が業務に伴い作成し、又は受領する文書等は、事務処理基準に従い、適正に管理及び保存することとします。また、指定期間終了時に、市の指示に従って引き渡すこととします。

(4) 個人情報の取扱い

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律、吹田市個人情報保護条例及び吹田市情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の漏えいがないようにすることとします。

(5) 緊急時の対応

指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこととします。

また、情報センターは本市の地域防災計画に基づく避難所に指定されていませんが、市の災害対策本部が臨時の避難所等の二次的施設として施設を使用する必要があると認める時は、指定管理者は、災害対策本部の指示に基づき、優先して避難者等を受け入れることとします。

(6) 急病等への対応

指定管理者は、利用者等の急な病気や怪我等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、的確な対応を行うこととします。

(7) 問合せの対応

指定管理者は、電話による各種問合せへの対応や利用者等に対する施設案内等の必要な対応を行うこととします。

(8) その他の留意事項

指定管理者は、次の事項に留意して管理運営業務を行うこととします。

- ・ 指定管理者が施設の運営管理に係る各種規則・要領等を作成する場合は、市と協議をすること
- ・ 指定管理者は、市と適宜協議を行い、事前に市の承認を得た上で、施設の管理運営業務に必要なマニュアルを積極的に作成すること
- ・ この基準に定めるもののほか、管理運営業務の内容及び処理について定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と協議すること