

山梨県立フラワーセンター
管理運営業務の内容及び基準

令和8年5月

山 梨 県

目 次

第 1	管理運営体制の確保	1
第 2	運営業務	
	(1) 利用の承認に関する業務	1
	(2) 施設・設備器具の維持保全に関する業務	2
	(3) 花きの植栽、展示等に関する業務	3
	(4) 花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務	4
	(5) その他知事が必要と認める業務	5
	(6) 環境への配慮	6
	(7) 暴力団の排除措置	6
第 3	一般業務	6
第 4	保険	7
第 5	資格	8
第 6	再委託	8
第 7	経理	8
第 8	業務計画書及び事業報告書等の提出	8
第 9	業務に関する立ち入り検査	9
第 10	事業の評価	9
第 11	指定期間の前に行う業務	10
第 12	その他	10
第 13	留意事項	10
(添付資料)		
資料 1	施設・設備等の維持管理作業	12
資料 2	指定管理施設エネルギー使用状況等報告書	13
資料 3	自動体外式除細動器 (AED) の管理仕様書	14
資料 4	山梨県立フラワーセンターの管理運営状況に関する モニタリング実施要領	15
資料 5	アドバイザー会議の開催	18

(別冊)

建築物点検マニュアル

山梨県立フラワーセンター管理運営業務の内容及び基準

山梨県立フラワーセンター（以下「フラワーセンター」という。）の指定管理者の募集に係る管理運営業務の内容と基準（以下「内容及び基準」という。）は、次のとおりとする。

第1 管理運営体制の確保

- (1) フラワーセンターの管理運営業務を適切に実施するため、業務全体を総合的に把握し、調整する総括責任者を1名定めること。
- (2) 業務の区分（施設の管理・運営、植栽管理、レストラン・売店業務等）ごとに総合的に把握し、調整する業務責任者を定めること。
植栽管理業務に係る責任者については、花壇や公園の維持管理、栽培等に関する業務を4年以上経験した園芸に関する知識、技能を有する者とする。
- (3) (1) (2)については、県に報告すること。総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。
- (4) 本「内容及び基準」に掲げる業務に支障のないように人員を配置し、管理運営にあたること。
- (5) 業務を実施する者は、その内容に応じ、必要な知識、技能及び経験を有する者とする。
- (6) 運営組織体制を保持し、職員の育成及び運営に必要な研修を実施すること。

第2 運営業務

- (1) 利用の承認に関する業務
 - ① 利用の承認に関する業務
利用の承認については、山梨県立フラワーセンター設置及び管理条例（以下「条例」という。）第8条、第9条のとおりとする。
この際、身体障害者補助犬法に基づく、盲導犬・介助犬及び聴導犬については、入園を拒んではならない。
また、ペットを園内に持ち込むことは原則禁止としているが、業務を実施する上で入園を許可する必要がある場合は、県に事前に協議し承認を受けるものとする。
 - ② 利用料金
利用料金の額は、条例第10条に規定する額の範囲内で指定管理者が知事の承認を受けて定めるものとする。
また、障害者及びその介護を行う者がフラワーセンターを利用する場合、小中学校等の児童又は生徒が土曜日にフラワーセンターを利用する場合等については、条例第12条及び山梨県立フラワーセンター設置及び管理条例施行規則第3条の規定に基づいて減免することとする。
なお、県民の日条例（昭和61年山梨県条例第1号）第5条の規定により、無料開放する施設として指定された場合には、利用者の利用料金を免除しなければならない。
- (2) 施設・設備器具の維持保全に関する業務（資料1参照）
業務の対象は、建物、構築物、電気設備、機械設備、備品等とする。
業務の実施に当たっては、フラワーセンター利用者が安全かつ快適に利用できるよう、

次の点に留意して行うこと。

① 施設等の維持管理

ア 業務の実施に当たっては、適用を受ける関係法令等を遵守し、国土交通省大臣官房官庁営繕部監修「建築保全業務共通仕様書」（一般財団法人建築保全センター発行）を基本とする。（令和5年度版は、国土交通省のホームページからダウンロードできる。）

イ 施設管理について、年間管理計画を作成すること。

ウ 長期的な視野を持ち、健全な施設の維持管理に努めること。

エ 施設管理費の低減を図るため、新たな施設管理手法等について積極的に取り組むこと。

オ 点検業務は原則として毎日実施し、建築物等の性能又は機能の維持に努めること。

カ 異常を発見したときは、速やかに使用停止あるいは応急措置等を行い県に報告し必要な指示を受けること。

キ 指定管理者は、別添「建築物点検マニュアル」に基づき、施設及び設備について、建築基準法の点検、他法令の点検、長寿命化点検及び日常点検を実施し、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検すること。

点検結果については、「建築物点検票」により別途指定する期日までに県へ報告すること。ただし、施設及び設備の損傷等、劣化が著しく至急対応が必要な場合は、速やかに報告すること。

なお、建築基準法第12条第2項による建築物の点検業務は、前回点検日から3年以内ごとに点検を実施するものとする。

(ア) 対象施設

a 建築物：フラワーマーケット棟、フラワー工房棟、レストラン棟、管理事務所棟、展望塔、観賞温室

b 建築設備：昇降機及び上記の点検すべき建築物に設けられている換気設備、排煙設備、非常用照明装置防火設備などの建築設備

(イ) 点検時期

a 建築物：3年以内ごとに行わなければならない。

前回点検を行った日から3年以内に点検を行う。以降9月30日を基準日とし、3年毎に行う。

（次回実施日：令和9年9月）

b 建築設備：1年以内ごとに行わなければならない。（毎年度実施）

ク 県有施設の形状及び用途の変更は行わないこと。ただし、利用者のサービス向上を図るため変更する場合は、事前に県と協議し承認を得たうえで行うことができる。

ケ 県有施設・設備の修繕及び整備・改修に係わる責任区分は、「募集要項第3の4責任分担」による。

コ 指定管理者が施設・設備の整備・改修を希望する場合は、事前に県と協議し承認を得ること。

② 県有備品の維持管理

ア 県は、指定管理者に対し、現在センターに配備してある県有備品（車両を含む。）を貸与する。

イ 県有備品については、山梨県財務規則に基づき管理を行い、廃棄等の異動については県と協議して行うこと。

ウ 県有備品については、県が定める備品品目別一覧表を備えて管理すること。

エ 車両については、指定管理者が車検を受け、自賠責保険、任意保険に加入するものとする。

オ 県有備品の修繕、更新及び新規購入に係わる責任区分は、「募集要項第3の4 責任分担」による。

(3) 花きの植栽、展示等に関する業務

① 対象花壇等

管理を行う花壇等は、募集要項 資料2、資料5に示したところとする。

② 植栽管理

花壇等の植栽管理については、利用者が常時花を楽しめるよう、次の基準により実施すること。また、年間花見頃カレンダー等を作成し、利用者へのサービスを図ること。

〈植栽管理基準〉

1 共通事項

(1) 植栽計画（品目、数量等を明記）を作成し、植栽を実施すること。（募集要項、様式2-①その2、その3）

(2) 使用する花苗等は、総使用量の概ね50%以上を山梨県内で生産されたものとし、仕入れ先を明らかにしておくこと。また、来園者に対する県産花きの認知度を高める展示の工夫をすること。

(3) 看板やカード等を使い、花の名称がわかるようにすること。

(4) 花壇・観賞温室等における展示花きについて、来園者の反応（人気の高い品目、販売実績等）を把握し、県や生産者団体と情報共有すること。

(5) 花壇の形状及び用途は変更しないこと。

ただし、花壇を増設する場合は、県と事前に協議し承認を得たうえで行うことができる。

(6) 花壇等の植栽管理については、（一社）日本公園緑地協会発行の「造園施工管理技術編（第8編造園管理）」を基本として実施すること。

(7) 園内の植物を健全に維持管理するため、植物の状態を常に調査、点検し、花がら摘み、剪定、補植、除草、病虫害防除等の管理を徹底すること。

(8) 管理作業に当たっては、利用者に支障がないよう十分配慮して実施し、作業管理日誌を整備しておくこと。

(9) 農薬の使用に当たっては最新版の「山梨県病虫害防除基準・農薬適正使用指針」を遵守すること。

(10) 除草、剪定、伐採等による発生材については環境に配慮し、極力園内でリサイクル活用し資源の再利用を図ること。

2 パノラマ花壇・富士山花壇

パノラマ花壇、富士山花壇は、フラワーセンターのシンボリック的存在であるため、年間を通じて新鮮で良質な花修景を維持すること。

- (1) 年間3回以上植え替えを行うこと。
- (2) 花壇全体に1㎡あたり植栽する花苗の数量は20株以上、球根類は25球以上を植栽すること。
- (3) 花木、緑化植物及び多年草を植栽する場合は、花壇面積の20%未満とすること。

3 観賞温室

- (1) 年間を通して飾花し、随時、植え替え（入れ替え）を行うこと。
- (2) 県の主要品目である洋ラン、シクラメンなどの鉢花の展示を積極的に行い、県産花きのPRを行うこと。
- (3) 観賞温室内は、花きの展示以外の目的で使用しないこと。ただし、県産花きの展示物の即売等、一時的に展示以外の目的で使用する場合は、事前に県と協議し承認を得たうえで使用できる。

4 その他の花壇等

- (1) バラは、随時、剪定や枯れ花摘み、病虫害防除、苗木の更新等を行うこと。
- (2) 危険防止のため、随時、バラや樹木の枝の剪定、枯れ枝の除去等を行うこと。

(4) 花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務

講習会及び催しは、山梨県産花きの消費拡大と県民が花にふれあう機会を増やすことを目的とし、次の基準により実施すること。

〈講習会及び催しの実施基準〉

1 花きに関する講習会

講習会は、事前に開催日時と内容、費用を告知して参加者を募集する形式とし、次のいずれかに該当する内容で、年24回以上行うこと。

- (1) 園芸の技術や知識に関するもの
- (2) 花きを素材とした工芸に関するもの
- (3) 園内花きの紹介に関するもの（園内散策等）

2 花きに関する催し

催しは、イベント、コンクール、展示会、体験教室に区分し、それぞれの内容及び実施回数は、次に掲げるとおりとする。

(1) イベント

イベントは、開催期間を概ね1週間以上とし、次のいずれかに該当する内容で、年6回以上行うこと。

- ① フラワーセンター内の特徴ある花きの観賞時期に合わせて行うもの
- ② 季節を代表する花きの観賞時期に合わせて行うもの
- ③ 展示・即売により山梨県産花きをPRするもの

(2) コンクール

コンクールは、事前に開催日時と内容、審査基準を告知して作品を募集する形式とし、次のいずれかに該当する内容で、年5回以上行うこと。

- ① 生け花、寄せ植え等花きを使用したもの
- ② 写真や写生画等花きを題材にしたもの

(3) 展示会

展示会は、指定管理者が主催、共催または後援する形式とし、次のいずれかに該当する内容で、年12回以上行うこと。

- ① ドライフラワー、押し花等の花きを使用したもの
- ② 写真等花きやセンターを題材としたもの

(4) 体験教室

体験教室は、花きの多様な楽しみ方を提供するものとし、次のいずれかに該当する内容で実施することができる。

- ① 花きを使った作品づくりの体験
- ② 花きに関する作品づくりの体験

3 その他

- ① 利用者満足度等を把握し、満足度が低い事業については、要因分析のうえ改善を図ること。
- ② 山梨県産花きを積極的に使用し、県産花きのPRと消費拡大を図ること。
- ③ 催しの開催に当たっては、周辺住民へ事前に説明を行い理解を得ること。
- ④ フラワーセンターを利用して県が主催する催しについては、積極的に協力すること。

(5) その他知事が必要と認める業務

① レストラン・売店の運営、自動販売機の設置・運営業務

レストランはフラワーセンター利用者の便宜を図るため、関係法令を遵守のうえ運営すること。

また、売店についても同様に関係法令を遵守のうえ運営し、花きの販売については、県産花きを積極的に取り扱うよう努めること。

② フラワーセンターの情報提供、広報宣伝等に関する業務

指定管理者は、フラワーセンターの認知度向上及び利用者数の増加を図るため、次に掲げる取組を計画的に実施すること。

ア ポスター、チラシ等を作成・配布するとともに、テレビや新聞等を活用し、情報提供及び広報宣伝を行うこと。

イ 公式ホームページ及びSNSを活用した戦略的な情報発信を行うこと。なお、公式ホームページは、スマートフォンでの閲覧に対応させ、常に最新の情報を提供すること。

ウ 周辺地域との連携を強化し、地域経済への貢献を意識した取組に努めること。

エ 広報及び情報発信の取組について効果検証を行い、得られた結果を踏まえて情報発信の強化につなげること。

③ 上記①②以外の業務は、次の基準により実施する。

〈その他知事が必要と認める業務の実施基準〉

- 1 その他知事が必要と認める業務は、次のいずれかに該当するものとする。
 - (1) 利用者の利便性の向上を図り、積極的に花きの振興に資するもの
 - (2) 県や市町村及びそれらの関係団体、又は学校等と連携して行うもの
- 2 指定管理者は、業務開始2箇月前までに業務内容について県と協議し、承認を得なければならない。

(6) 環境への配慮

指定管理者は、施設の維持管理・運営に当たっては、山梨県地球温暖化対策実行計画に準じて省エネルギーの推進及び温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進等の環境保全についても十分配慮すること。

【主な取り組み】

- ① 山梨県地球温暖化対策実行計画で定める共通実施計画の取組について、可能な限り実施すること。
- ② エネルギー使用量の把握及び使用状況の分析を行い、必要な場合は改善策等を講じること。
- ③ 環境に配慮した製品の購入に努め、廃棄の際は資源の有効活用や適正処理を図ること。
- ④ ①の実施状況及び②の使用状況等については、事業年度分を翌年4月末までに、県に資料2「指定管理施設エネルギー使用状況等報告書」により報告すること。

(7) 暴力団の排除措置

施設の管理運営から暴力団等を排除するため、次の措置を行うこと。

- ① 契約を行おうとする相手方が暴力団関係者であるか否か疑わしいときには、誓約書及び役員名簿を徴し、施設所管課を通じて警察に照会すること。
- ② 警察からの情報提供で契約の相手方が暴力団関係者であることが判明した場合に、契約解除等が行えるよう契約条項の見直しを行うこと。

第3 一般業務

(1) 案内等に関する業務

- ① フラワーセンターが公の施設であることを認識し、常に利用者本位の観点から接客や案内業務にあたること。
- ② フラワーセンターに関する要望及び苦情に対しては、誠意をもって対応するとともに、速やかに県へ内容を報告すること。

(2) 緊急・救急対応に関する業務

- ① 事故を未然に防ぐための施設の日常点検等方法等を定めた「安全管理マニュアル」を策定し、適切に運用すること。
- ② 施設内で災害その他の事故等が発生した場合を想定した「事故対応マニュアル」を策定し、訓練等を実施するとともに、簡易な薬品、資機材等を常備して非常時の対応について十分な対策を講じること。
- ③ 自動体外式徐細動器（AED）については、職員等関係者の講習会の受講や日頃の点検管理により、非常時に使用できるよう備えること。管理の詳細については、資料

3 「自動体外式除細動器の管理仕様書」に基づくこと。

- ④ 国民保護法及び山梨県国民保護計画に基づき、武力攻撃事態等及び緊急対処事態の際には、利用者の安全確保、その他国民の保護のために必要な措置を講ずること。
- ⑤ 急病人や災害その他の事故等によりけが人が発生した場合は、救護及び関係部署への速やかな通報、事故報告を行うこと。

(3) 警備に関する業務

- ① 開園時間内においては、利用者が安全かつ快適にフラワーセンターを利用できるよう園内巡視を常に行い、不審者・不審車両の進入防止、火の元及び消火器・火災報知器等の点検、放置物の除去等避難導線の常時確保、不審物の発見・処置等を行うこと。
- ② 野犬・カラス・スズメバチ等の対策に努めること。
- ③ 開園時間外においては機械警備によるが、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにすること。
- ④ 駐車場の混雑時は、適宜整理にかかる警備員を配置し、混雑の緩和と安全確保に努めること。また、フラワーセンター周辺の交通状況等にかかる地元警察署からの依頼等については、積極的に協力すること。

(4) 迷子並びに拾得物及び遺失物の対応に関する業務

迷子の捜索・保護については、必要に応じて放送を行うこと。拾得物があった場合は保管し、遺失物については捜索を行うこと。また、状況に応じて警察等の協力を要請する等、適切な対応に努めること。

(5) 園内清掃業務

- ① フLOWERセンター利用者が快適に施設を利用し、また、建築物等の性能や機能を維持するため、トイレや施設、園内外の通路等の日常清掃、定期清掃を行うこと。
- ② ゴミは分別収集し「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等関係法令等に準じて適正に処理すること。また、不燃廃棄物は、適正な中間処理施設及び最終処分場等に搬入し処理し、資源廃棄物の処理に当たっては、リサイクルに努め、資源の再生化を行うこと。

(6) 各施設、ゲートの開錠及び施錠の管理業務

- ① 開錠及び施錠は確実にすること、特に施錠については複数回確認すること。
- ② 鍵の保管は厳重に行うこと。

(7) その他利用者へのサービスに関する業務

車椅子等利用者へのサービスに関する備品等の貸出し及び管理を行うこと。

第4 保険

指定管理者は、利用者等の事故に対応するための賠償責任保険等に加入することとし、保険の内容は募集要項のとおりとする。

第5 資格

- (1) 指定管理者は、業務の実施にあたり、関係法令等に定める必要な官公署の免許許可及び認定等を受けていること。また、個々の業務について次項の規定により再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先がそれぞれ上記の免許、許可及び認定等を受けていることを確認すること。

- (2) 指定管理者は、関係法令等に定める資格を有する者を配置しなければならない。
ただし、関係法令等により常駐が義務づけられていない者については、あらかじめ、当該資格を有する者の氏名等を県に届け出ることにより配置義務を免除する。

第6 再委託

- (1) 指定管理者は、「第2 運營業務」「第3 一般業務」に記載した業務のうち、全部を一括して、または主たる部分を第三者に委託してはならない。
- (2) 前項の業務の主たる部分とは「第2 運營業務」のうち「(5) レストラン・売店の運営、自動販売機の設置・運營業務」を除いた部分とする。
ただし、「(2) 施設・設備器具の維持保全に関する業務」のうち、専門的な資格や知識、技能を必要とするものについては、再委託できるものとする。
- (3) 指定管理者は、業務の一部を第三者に委託しようとする場合は、あらかじめ県の承諾を得なければならない。
- (4) 指定管理者は、業務の一部を委託した者の商号または名称その他必要な事項を県に報告すること。

第7 経理

- (1) 予算執行
フラワーセンターが公の施設であることに鑑み、指定管理者は適正な経理を行うこと。
- (2) 経理規程
指定管理者は、経理規程を策定し、経理事務を行うこと。

第8 業務計画書及び事業報告書等の提出

- (1) 業務計画書
指定管理者は、毎年度2月末日までに、次に掲げる事項を記した次年度の管理運営に関する詳細な業務計画書を作成し、県に提出すること。
- ① 次年度の運営目標
 - ② 実施事業（自主事業含む）の概要及び実施時期
 - ③ 管理業務に係る体制
 - ④ 管理業務及び自主事業に係る収支予算
 - ⑤ その他必要な事項
- なお、業務計画書の変更については、事業実施の2箇月前までに県と協議し、承認を得ることとする。
- (2) 定期報告書（事業進捗状況報告）
指定管理者は、管理業務の実施状況、利用者数、利用料金収入状況等について、月ごとにまとめ翌月10日までに報告すること。
なお、管理運営に当たっては、1日の業務内容（点検、修繕、清掃その他の維持管理業務、窓口運營業務等）や県民対応など特記事項を記した日報等を作成し、適正な業務、事業管理を行うこと。

(3) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後2月以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し提出すること。また、年度の途中において指定管理者の指定を取り消された場合にあっては、その取り消された日から2月以内に当該年度の当該日までの事業報告書を提出すること。

- ① 管理業務の実施状況
- ② 利用状況
- ③ 利用料金の収入の実績
- ④ 管理業務に係る収支決算
- ⑤ 自主事業の実施状況及び収支決算
- ⑥ その他必要な事項

(4) その他随時報告等

指定管理者は、県から管理業務及び経理の状況等について提出を求められた場合、報告書を作成して指定期日までに提出すること。

第9 業務に関する立ち入り検査

県は必要に応じて、経理状況、事業実施状況等について、立ち入り検査を行うことができる。

第10 事業の評価

(1) 利用者の満足度調査の実施及び業務改善等

指定管理者は、利用者等を対象に毎月、アンケート調査等を行い、意見や要望、満足度等について把握し、業務改善等管理運営に反映させるよう努めること。

スマートフォン対応のアンケートを導入するなど、回答率の向上を図ること。

アンケートの内容については、県と協議を行うこと。また、利用者等のアンケート結果及びその対応策を毎月取りまとめ、調査実施の翌月末までに県に報告すること。

(2) モニタリングの実施

指定管理者は、資料4「山梨県立フラワーセンターの管理運営状況に関するモニタリング実施要領」に基づき県が実施するモニタリングに協力すること。

なお、モニタリングの結果、指定管理者の業務内容に改善が必要と認められる場合は、県は立ち入り調査等を行い、協議の結果、指定管理者に是正勧告等を行う。是正勧告を行い改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

(3) 関係者からの要望の把握

指定管理者は、フラワーセンターの適正な管理と活性化を図るため、関係者の意見交換の場として資料5「フラワーセンターアドバイザー会議」を年1回以上実施し、この会議内容をまとめ実施翌月末までに県に報告すること。

第11 指定期間の前に行う業務

- (1) 協定項目について県との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員研修

- (4) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (5) 現行の指定管理者からの業務引継ぎ（事務引き継ぎ）

第12 その他

- (1) 協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合
県及び指定管理者双方が誠意を持って協議するものとする。
- (2) 情報の取り扱い等について
 - ① 指定管理者が作成又は取得した文書（フラワーセンターの管理業務に係るものに限る。以下「管理文書」という。）は、山梨県情報公開条例（平成11年山梨県条例第54号）に規定する行政文書に準ずるものとして適正に管理を行う。
なお、指定管理者は、管理文書の分類、保存及び廃棄に関する基準その他管理文書の管理に関し、必要な事項を年度毎に定め、県に報告し了承を得ること。（管理開始年度の基準等については、指定管理者になる団体が管理開始日の7日前までに県に報告し了承を得ること。）
 - ② 指定管理者が保有する管理文書について、知事に対し山梨県個人情報保護条例（平成17年山梨県条例第15号）に基づく個人情報の開示の請求又は山梨県情報公開条例に基づく行政文書の開示の請求があった場合、知事から管理文書の提出を求められたときは、これに応じること。
 - ③ 指定管理者が行う利用者に対する各種指導については、山梨県行政手続条例第4章の規定（行政指導）の適用はないが、指定管理者はこれらの指導に当たっては県の機関に準ずるものとして、同章の趣旨に則り適切に行うこと。
- (3) キャッシュレス決済の導入
指定管理者は、キャッシュレス決済を導入すること。
施設利用料について、多様な決済手段（クレジットカード、電子マネー、コード決済）に対応すること。

第13 留意事項

- (1) 公平な運営
公の施設であることを念頭に置いた公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利不利になるような運営はこれを慎むこと。また、知的障害者等の社会的弱者や高齢者が利用しやすい施設となるよう配慮すること。
- (2) 県との連携
 - ① 記録等の作成及び保存
 - ア 管理運営並びに経理状況に関する帳簿類は常に整理し、県からフラワーセンターの管理運営業務又は経理状況に関する報告や実地調査を求められた場合は、速やかに指示に従い誠実に対応すること。
なお、会計書類の保存期間については、各事業年度終了後7年間とすること。
 - イ 運営業務等の記録、施設点検結果の記録及び作業記録写真等について県から請求のあった際は、速やかに提示、提出できるようにすること。

ウ 指定期間終了時には県へ引き継ぐこと。

② 県からの要請への協力

ア 県から、フラワーセンターの管理運営並びに現状等に関する調査及び資料作成等の作業の指示があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。

イ その他県が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、行催事、要人案内、監査・検査等）への支援・協力、または事業実施を積極的かつ主体的に行うこと。

③ 各種規程の作成

指定管理者がフラワーセンターの管理運営を行う上で各種規程、要項、マニュアル等を作成する場合は、内容について県と協議を行うこと。

(3) 県の求めるサービス水準

フラワーセンターの設置目的である「県民に花とふれあう機会と自然に親しむ場の提供・花き生産への振興に資すること」のため、県は、以下の業務項目、指標、目標値を設定し、期待される施策効果が十分に生じているかモニタリングを通じて評価・検証を行う。

	業務項目	指標	目標値
1	フラワーセンター利用者数	年間利用者数	年間 150,000 人以上
2	県産花き生産の振興	植栽で使用する花苗等の県産割合	8割以上
3	花きに関する催し	アンケート回答	「満足」「どちらかといえば満足」合わせて有効回答の8割以上

施設・設備等の維持管理作業

建築保全業務共通仕様書に基づき実施する

内 容		備 考
○全般	建物全般の保守点検	毎日
	防災設備保守点検	法定点検
	高圧電気保安業務	
	自動ドア保守点検	
	空調設備保守点検	
	水資源管理（ポンプ調整）	水源（1カ所）年2回
	受水槽清掃・消毒	年1回
	飲料水水質検査	法定検査
	浄化槽保守点検・水質調査	法定検査
	グリストラップ保守点検	年2回 レストラン
	雨水升清掃	年2回 園内2カ所
	エレベーター保守点検	展望塔
	鐘の保守点検	展望塔
	時計の保守点検	入園口上（中庭側）
	ボイラー、暖房関係器具の保守点検	温室、展望塔、工房棟
自動体外式除細動器（AED）の維持管理		
○備品管理	自動券売機点検	
	管理用機械点検	
○子供遊具	遊具全般について始業点検・清掃	毎日
	専門業者による定期点検	年1回
○清掃業務	日常清掃	毎日
	床ワックス、窓ガラス、ブラインド、照明器具、給排気口等	休園日に実施
	ネズミ、害虫等駆除	年2回
	ゴミ処理	随時
○噴 水	噴水広場、温室横、レストラン横	月1回 循環ポンプ点検・清掃

その他の維持管理作業

内 容	備 考
○建築基準法に基づく点検	◇3年に1回 （管理事務所棟、フラワー工房棟、フラワーマーケット棟、レストラン棟、展望棟、観賞温室棟、回廊棟） ◇1年に1回 （エレベーター、換気設備、排煙設備、非常用照明装置等の建設設備）

自動体外式除細動器（AED）の管理仕様書

1 設置場所

指定管理者は、入口付近など人目につきやすい場所に県から貸与を受けた自動体外式除細動器（AED）及び壁掛け収納ボックスを設置し、救命の用に供すること。

2 保守点検

指定管理者は、目視によりAEDの日常点検を行うものとし、機器の異常を発見した場合は、早急に対応すること。

3 消耗品等の交換

指定管理者は、定期的にAEDの部品等（本体バッテリー・電極パッド・収納ボックスの乾電池）の交換・補充を行うこと。

項目	交換・補充等の時期
バッテリー交換	寿命4年 使用頻度に応じて交換
電極パッド交換	2年ごとに交換 使用の都度交換
乾電池交換	必要の都度

4 使用報告

指定管理者は、AEDを用いて救命活動が行われた際には、その都度、知事に報告すること。

山梨県立フラワーセンターの管理運営状況に関するモニタリング実施要領

第1 目的

山梨県立フラワーセンター（以下「センター」という。）では、平成18年度から指定管理者制度を導入しており、施設の適正な管理を確保するためにモニタリング（業務の確認・検証）が重要となっている。

このため、県は指定管理者と協働して、センターの管理運営状況を定期的に把握し、県の求めるサービス水準を充足しているかを確認・検証し、必要に応じて業務の改善に向けた指導を行うことにより、サービスの質の確保・向上と安定的なサービス提供を目指す。

第2 実施主体と役割

①指定管理者

事業報告書の作成、利用者アンケートの実施、アドバイザー会議の実施、苦情や要望等への対応を通して、自己評価と業務改善を行うとともに、その結果を別紙様式「指定管理者施設の管理運営状況評価（モニタリング）シート（〇〇年度事業分）」（以下「モニタリングシート」という。）にまとめ、果樹園芸振興課に報告する。

②第三者（利用者、有識者）

利用者アンケートへの参加、アドバイザー会議における提言、苦情や要望等によりセンターへ意見を伝える。

③果樹園芸振興課

指定管理者からの自己評価を含む事業報告書、第三者からの意見、現地確認等に基づき管理運営状況の確認を行い、改善指導・改善勧告及び改善状況の確認を行う。

第3 管理運営状況の確認の方法

指定管理者から提出される事業報告書等により、管理運営の状況を確認する。

①定期報告

指定管理者は、「山梨県立フラワーセンターの管理に関する基本協定書」（以下「基本協定書」という。）に基づき、月ごとの利用人数、事業の実施状況等を、定期的に果樹園芸振興課に提出する。

②事業報告書

指定管理者は、「山梨県立フラワーセンター設置及び管理条例」に基づき、年度ごとの管理業務の実施状況、利用状況、利用料金収入の実績、管理業務に係る収支決算等を報告書にまとめ、毎年度終了後2ヶ月以内に果樹園芸振興課に提出する。

③利用者満足度調査等の報告

指定管理者は、基本協定書に基づき、利用者アンケート、アドバイザー会議を実施し、その結果と業務改善策等について、遅滞なく果樹園芸振興課に報告する。

④現地確認

果樹園芸振興課は、基本協定書に基づき、センターの設置者として管理運営状況を現地にお

いて確認する。

⑤対面による意見交換

果樹園芸振興課長は、施設運営の改善に向け、現地確認の機会等を活用して指定管理者と対面による意見交換を年度ごとに3回以上実施する。

第4 果樹園芸振興課による確認・指導の実施

(1) 確認・指導内容

第3の報告等に基づき、次の視点から管理運営状況に関する確認・指導を実施する。

①履行確認

維持管理業務が、県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を充足しているかを確認する。

②サービスの質の評価

運営業務が県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を充足しているかを評価する。

③運営体制の安定性の確認

県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を効率的・効果的かつ安定的に提供することが可能な運営体制を確保しているかを確認する。

(2) 確認・指導の時期及び方法

定期報告や事業報告書の提出等の時期をとらえ、適時その報告内容に適した確認・指導を行う。

①定期報告時の確認・指導

月ごとの定期報告により、一定期間内のセンターの基礎的な利用状況（利用人数、事業実施状況等）を把握する。

定期報告に疑義が生じた場合は、再報告、現地確認等により再確認を行い、必要な指導を行う。

②利用者満足度調査等報告時の確認・指導

利用者満足度調査等の報告により、サービスに対する満足度、利用者の意見に対する業務改善状況を把握する。

利用者満足度調査等報告に疑義が生じた場合は、再報告、現地確認等により再確認を行い、必要な指導を行う。

③現地確認・指導

概ね3ヶ月ごとに現地確認を行い、履行確認とサービスの質の評価を実施し、その都度必要な指導を行う。

④対面による意見交換時の確認・指導

果樹園芸振興課長は、年度ごとに3回以上実施する意見交換により、業務における課題、問題点、改善策等を把握し、必要な指導を行う。

⑤運営目標の達成状況の検証

果樹園芸振興課は、指定管理者と協議の上、各年度の運営目標を設定し、定期報告時及び事業報告書提出時に達成状況を検証し、業務の見直しなど施設全般の運営改善を進める。

⑥事業報告書提出時の確認・指導

事業報告書及び現地確認により、1年間の管理運営業務全般について、履行確認、サービスの質の評価、運営体制の安定性の確認を行い、必要な指導を行う。

⑦指導事項への対応状況の確認

果樹園芸振興課は、6月末までに、前年度の事業報告書提出時における管理運営業務全般に関する指導事項について、対応状況を確認する。

第5 モニタリング結果の報告及び公表

果樹園芸振興課は、これらの確認・検証結果及び指導内容について、6月末までにモニタリングシートに整理し、指定管理者に送付する。

併せて、果樹園芸振興課は、7月末までにモニタリングシートに果樹園芸振興課の指導事項に対する指定管理者の対応状況を記載し、行政法務課あて報告する。

行政法務課は、モニタリング結果の概要及びモニタリングシートを県のホームページ等で公表する。

附則 この要領は、平成19年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成21年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成22年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成30年5月23日から適用する。

附則 この要領は、令和2年6月10日から適用する。

附則 この要領は、令和8年4月1日から適用する。

アドバイザー会議の開催

- アドバイザー会議は、指定管理者がフラワーセンターの管理運営をより一層効果的にするため、地元の生産者団体をはじめ、観光業者や行政関係者等を参集し意見交換会を開催します。
- 構成員（R7実績）

関係機関名	概要・備考
有限会社コマツガーデン	
北杜市役所観光課	
山梨県食糧花き水産課	
総合農業技術センター 高冷地野菜・花き振興センター	

※ なお、構成員については、指定管理者が県と協議して定めること