

阪神尼崎駅周辺管理委託施設維持管理業務仕様書

受託者が行う阪神尼崎駅周辺管理委託施設の維持管理業務（以下「本件業務」という。）の内容及びその範囲は、この阪神尼崎駅周辺管理委託施設維持管理業務仕様書（以下「仕様書」という。）による。

I 趣旨

この仕様書は、受託者が行う本件業務の内容及び履行の方法等について定めることを目的とする。

II 対象施設及び概要

施設名称	施設分類	施設概要
阪神尼崎駅北駅前広場	道路	面積 約 6,000 m ²
阪神尼崎駅南駅前広場	道路	面積 約 4,600 m ²
立体遊歩道 1 号（エレベーターを含む）	道路	面積 約 1,700 m ²
立体遊歩道 2 号（エレベーターを含む）	道路	面積 約 1,000 m ²
庄下川歩行者専用道路	道路	延長 723.5m
西大物公園	都市公園	面積 2,838 m ²
阪神尼崎駅北側喫煙所	占用物件（中央公園）	面積 約 10 m ²
観光案内所（観光案内業務）	公園施設（中央公園）	面積 242 m ²
観光案内コーナー	借地（JR尼崎駅構内）	面積 11 m ²

本件業務の範囲については「資料委-1 業務範囲図」を参照すること。

III 施設維持管理業務

1 業務の目的

阪神尼崎駅周辺指定管理施設の指定管理と一体的に巡回、清掃、点検等を行い、阪神尼崎駅周辺公共施設を効率的に維持管理するとともに、阪神尼崎駅周辺での魅力的な景観づくりを行うことで賑わい創出に寄与することを目的とする。

2 業務の実施期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで（指定期間中会計年度ごとに契約予定）

3 業務の内容

以下の各施設について維持管理を行うこと。（詳細は資料委-2 業務委託実施要領によること。）

<公園維持課範囲>

(1) 西大物公園

- ア 公園、トイレの巡回、点検及び補修
- イ 公園、トイレの清掃
- ウ 植栽管理
- エ トイレの夜間時の閉鎖
- オ 電気設備の保守点検（中央公園管理棟にある設備は除く。）

<道路維持担当範囲>

(2) 阪神尼崎駅北駅前広場

- ア 広場の巡回、点検及び補修
- イ 広場の清掃
- ウ 植栽管理
- エ 換気、消防及び電気設備の保守点検（中央公園管理棟にある設備は除く。）

(3) 阪神尼崎駅南駅前広場

- ア 広場の巡回、点検及び補修
- イ 広場の清掃
- ウ 植栽管理
- エ 時計設備の保守点検

(4) 立体遊歩道 1 号

- ア 立体遊歩道の巡回、点検及び補修
- イ 立体遊歩道の清掃
- ウ 植栽管理
- エ エレベーターの起動、停止及び安全確認並びに保守点検
- オ 噴水設備の起動、停止
- カ 水景、消防、電気設備の保守点検（中央公園管理棟にある設備は除く。）
- キ 滝設備の起動、停止（市が運転を求めた時（最大 15 日運転／年））及び簡易点検、清掃（1 回／年）

(5) 立体遊歩道 2 号

- ア 立体遊歩道の巡回、点検及び補修
- イ 立体遊歩道の清掃
- ウ 植栽管理
- エ エレベーターの起動、停止及び安全確認並びに保守点検
- オ 消防、電気設備の保守点検（中央公園管理棟にある設備は除く。）

(6) 庄下川歩行者専用道路

- ア 歩行者専用道路の巡回、点検及び補修
- イ 歩行者専用道路の清掃
- ウ 歩行者専用道路の除草、下草刈込、樹木施肥及び高木灌水
- エ 庄下川親水性護岸の洗浄
- オ 護岸噴水設備の起動、停止（市が運転を求めた時（最大 15 日運転／年））及び簡易点検、清掃（1 回／年）
- カ 電気設備の保守点検

<業務課範囲>

(7) 阪神尼崎駅北側喫煙所

- ア 喫煙所（間仕切り内）の各種設備（(7)イに掲げるものを除く。）の清掃、ポイ捨てごみ等の地面に散乱するごみの回収
- イ 灰皿の清掃、灰皿内の吸殻の回収・水の入れ替え、灰皿内の吸殻以外のごみの回収
- ウ ごみの収集運搬、処理
- エ 灰皿を含む各種設備の不具合や損傷に係る委託者への連絡、喫煙者の誘導など喫煙所利用に係る啓発、その他清掃業務の遂行に必要と認められる業務

<その他>

(8) 趣旨及び上記の執行に関連するその他の業務

4 現場の安全

- (1) 作業の実施に当たっては、関係する法令、条例、及び規則等を遵守し、作業の円滑な進捗を図ること。また、官公署等への届出手続が必要な場合は速やかに行い、手続に係る経費については受託者の負担とする。
- (2) 作業実施時及び作業車の乗入れ時には、来園者や歩行者等に危険のないよう十分注意を払うこと。
- (3) 受託者は、業務従事者の服装、言語及び態度に十分注意し、常に研修、指導を行うよう努めなければならない。

- (4) 受託者は、自己の意思にかかわらず、自己の使用人の行為については自ら行ったと同一の責めを負い、その責めを逃れることはできない。
 - (5) 作業施行にあたり、施設、樹木等に損傷を与えないよう十分注意し施行すること。万一損傷した場合は、速やかに受託者の負担で原形に復すること。
 - (6) 受託者は、人身事故、災害又は第三者に損害を与える事故等が発生した場合、応急処置を講じると共に事故発生の原因、経過及び事故による損害の内容等について、文書により遅滞なく担当課長に報告すること。
- 5 施設及び設備の取扱い
- 施設及び設備の取扱いについては、委託者の指示によるとともに、メーカーの取扱説明書、仕様書、作業基準書等により慎重に取扱い、故障、事故のないよう万全を期すこと。

IV 観光案内業務

1 業務の目的

尼崎市を訪れる観光客等に地域の魅力や観光情報等を発信・案内するため、阪神尼崎駅北側（中央公園内）の観光案内所及びJR尼崎駅に観光案内コーナーを設置する。

また、来訪者の多様化するニーズへの対応や地域のあらたな魅力の発信、各種イベントの企画・協力等、市及び一般社団法人あまがさき観光局と連携し、本市の観光の重点取組地域にある観光拠点施設として、専門事業者のノウハウを活かした運営を行い、来客者満足度の向上を目指す。

2 業務の実施期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで（指定期間中会計年度ごとに契約予定）

3 業務の実施場所

尼崎市神田中通1-4 中央公園管理棟内（阪神尼崎駅北側） 242㎡

尼崎市潮江1-1-1 JR尼崎駅構内（改札外） 11㎡

4 業務の内容

(1) 観光案内施設の運営

ア 業務時間等

毎日午前9時から午後5時までの8時間を窓口開設時間とする。窓口開設時間の前後30分（午前8時30分～9時及び午後5時～5時30分）は窓口開設に係る準備・片付け等の時間とする。

また、12月29日～1月2日については、休業とする。

ただし、中央公園内観光案内所でイベントを実施する場合には窓口開設及び設営・撤収のための時間を延長することができる。

イ 人員の配置

① 観光案内所

- ・本市の観光に関する知識があり、かつ多言語対応ができる者を常時1名以上配置する。
（多言語対応：翻訳機等の使用を可とする）
- ・案内業務を円滑かつ効率的に実施するために必要な業務体制を確保すること。
- ・委託者が指示する事項を十分に把握し、業務にあたること。

② 観光案内コーナーは無人とする。

(2) 観光情報収集

尼崎市及び尼崎市に関連する観光情報の収集を行うこと。

(3) 観光案内業務

ア 観光施設の案内

- ・尼崎市内全域の観光案内、相談を行うこと。
- ・近隣の著名な観光施設等も案内を行うこと。

- イ 宿泊・飲食・みやげもの等来訪者にとって有益な情報の提供
- ウ 各種公共交通機関及び自動車によるアクセスの案内（市内・市外を問わず。）
- エ その他、観光に関する案内で必要な業務

(4) 観光情報発信業務

- ア 観光案内に資するポスターやパンフレット、フライヤー等の収集・配架。
- イ デジタルサイネージによる情報発信。

(5) ボランティアガイドの予約受付

尼崎ボランティアガイドの会及び近松かたりべ会の予約の受付、連絡調整すること。

(6) 事業（イベント）の実施

受託者は、来訪者のおもてなしや地域の魅力発信の観点から、イベントやワークショップ（有料も可。）を企画運営すること。

(7) ストリートピアノの運営

受託者は、ストリートピアノの維持管理として、分解を伴う保守点検を年1回、調律を年3回以上行うこと。また、ストリートピアノを中央公園に年間4回程度を目安として設置すること。これに伴う中央公園の使用許可等については、受託者が行う。

(8) 通信回線等運営管理業務

観光案内所において供用している電話回線及びFree Wi-Fiを運営し、管理を行うこと。（費用は委託料に含む）

(9) 業務日誌の記載（①中央公園内観光案内所に限る）

- ア 日付、曜日、天気、従事者
- イ 利用者数・属性（性別、年齢、日本人、外国人の別）
- ウ 利用（案内）内容
- エ 苦情等特記事項
- オ その他委託者が必要と認める情報の収集

(10) 月例報告書の作成（翌月10日までに所定の様式にて提出すること）

(11) 観光案内マニュアルの作成・更新作業

(12) 利用者の苦情及び要望には、迅速かつ適切に対処すること。

(13) 施設の管理運営業務

受託者は、施設内を常に清潔で良好な状態で維持及び保全し、火災、盗難その他のトラブル発生防止に努めること。内装の改装等については、事前に委託者に協議し許可を得てから行うこと。

(14) 自然災害等への対応

観光案内所スタッフの安全を確保した上で、観光案内所災害マニュアルを参照し、可能な範囲で案内所業務（旅行者への対応）を実施すること。

(15) その他

観光案内マニュアル及び情報発信素材等については、協議の上、委託者に提供すること。

5 業務にかかる留意事項

(1) 観光案内所運営に係る消耗品については、受託者が調達すること。

(2) 観光案内所運営に係る備品（「資料委-6 観光案内所貸与備品一覧」）は、委託者から受託者へ貸与する。受託者は貸与を受けた備品について、適切に維持管理すること。

(3) 観光案内所職員には、窓口対応に相応しい服装または制服を定めること。なお、これらにかかる費用は受託者の負担とする。

(4) 観光案内所職員は、必要な観光情報等について事前に研修を受け、規律を守り、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応を心がけること。

(5) 観光案内所の管理者を明確にすること。なお、受託者が受託者の責により破損したときは、

これを弁償すること。

- (6) 受託者は、業務の全部を第三者に委託することができない。ただし、事前に委託者と協議し必要と認められた場合は、業務の一部に限り委託することができる。
- (7) 業務実施にあたっては、関係法令を遵守すること。
- (8) 新型コロナウイルス感染症対策のため、備品等の適宜消毒や入店時の体温測定などを徹底すること。その他の感染症対策については、「業種ごとの感染拡大予防ガイドライン」に基づく適切な対応を行うこと。

V 共通事項

1 業務の報告等

- (1) 受託者は本件業務を実施する前には、業務着手届（様式1号）、現場代理人届（様式2号）、業務実施計画書（様式3号）を速やかに公園維持課、道路維持担当、業務課、観光振興課に提出し、承認を受けること。内容に変更のあった場合は、速やかに変更書類を提出すること。
- (2) 受託者は、本件業務を実施したときは、業務実施報告書（様式5号）を作成し、1月分をまとめて速やかに公園維持課、道路維持担当、業務課、観光振興課に報告しなければならない。また、業務確認届（様式6号）についても同様に公園維持課、道路維持担当、業務課、観光振興課に提出を行うこと。
- (3) 受託者は、次に掲げる事項について、その都度、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。ただし、緊急を要するときは、口頭による報告とする。
 - ア 施設の一部又は全部を休止する必要がある場合
 - イ 施設で事故及び紛争が発生した場合
 - ウ 施設の維持管理上必要な修繕工事が生じた場合
 - エ その他、特に重要と認められる場合

2 問合せ・苦情・要望等対応窓口等の設置

- (1) 施設利用者及び地域住民等からの各業務における問合せ・苦情・要望などに一元的に対応処理するための総合案内窓口の設置及び電話による問合せ・苦情・要望に対し、一元的に対応できる体制を確保すること。

また、問合せ・苦情・要望等対応窓口等を利用者等に周知するために掲示板、案内板、配布及び郵送する文書等に窓口等の電話番号等を明記し、その他の方法により周知徹底を図り、利用者等からの問合せ・苦情・要望に対応できる体制を確保すること。
- (2) 問合せ・苦情・要望等処理に関するマニュアルを策定すること。
- (3) 市民等からの苦情・要望に対しては、受託者等において適切に対応すること。必要に応じて本市の職員に報告し、協議を行って適切に対応すること。また管理業務以外に関する苦情・要望については、適切に関係部署に連絡又は引継を行うこと。

3 緊急連絡体制等

緊急連絡体制等を定め、年度当初に公園維持課、道路維持担当、業務課、観光振興課の担当者に提出しなければならない。

4 業務監督員について

本項に示す内容は各業務における業務監督員について示すものである。

下記に示す業務について委託者は受託者に業務監督員の通知を行う。

- (1) 公園維持課 範囲

西大物公園

- (2) 道路維持担当 範囲

阪神尼崎駅北駅前広場、阪神尼崎駅南駅前広場、立体遊歩道1号（エレベーターを含む）、立体遊歩道2号（エレベーターを含む）、庄下川歩行者専用道路

(3) 業務課 範囲

阪神尼崎駅北側喫煙所

(4) 観光振興課 範囲

観光案内所、観光案内コーナー

VI その他

- 1 施設の修繕及び改修（以下「修繕等」という。）については、管理運営費提案書を基準に協議の上定める額（以下「修繕等予算額」という。）の範囲内で行う修繕等については、本件業務に含むものとし、修繕等予算額に過不足が生じる場合は協議を行うこと。
- 2 公園、道路施設の使用又は占用等の許可を受けた者に対しては、同許可条件等に基づく指導等を行うこと。
- 3 中央公園管理棟内の設備の不具合等が生じた場合については、公園維持課と道路維持担当両課に連絡を行うこと。
- 4 組織の変更などにより所管が変わる場合は、委託範囲を引きつがれた課が担当課となる。
- 5 その他疑義が生じた場合は都度協議を行うこと。

以 上