

長野市小森市民農園ほか3施設の管理運営業務仕様書

指定管理者が行う市民農園の管理業務の内容及び管理運営方法等は、関係法令等によるほかこの仕様書によることとします。

1 施設の管理及び運営に関すること。

(1) 窓口業務

① 窓口で行う業務

- ・市民農園の利用に必要な申込書等（利用者募集関係の書類等も含む）の配布及び説明
- ・申込・届出等の受付
- ・窓口収納
- ・オーナーズクラブ（利用者の会）との連絡調整（クラブがある農園に限る）
- ・利用者等からの相談対応

利用者等からの相談（要望・苦情を含む）を受けたときは、速やかに現場調査等を行い対応を図ること。なお、利用者に共通する事業や処理が困難な事業の場合には速やかに市に報告し、処理方針の指示を受け対応を図ること。

② 窓口の開設時間

窓口の開設時間は市の休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までとするが、利用者及び市民サービスの向上のため、休日等の開設を提案することができることとします。

③ 窓口の開設時間以外への対応

災害や事故等の緊急事態に、市や関係機関と連絡が取れるように、緊急連絡網を整備すること。

(2) 市民農園管理運営に伴う情報の取扱い

① 利用者等個人情報の保護

個人情報の保護に関する法律、長野市個人情報の保護に関する法律施行条例及び長野市個人情報の保護に関する法律施行細則等の規定に従うこと。

② 文書の管理・保管

指定管理者が業務に伴い作成し、又は、受領する文書等は長野市行政情報取扱規定を準用し適切に取り扱うこと。また、指定期間終了後は市の指示に従って、市が指定する者に引き継ぐこと。

③ 行政情報について

市民農園管理に係る情報は、市と指定管理者が共同で管理するものとします。このため行政情報公開請求があった際は、請求があった団体が対応することとし、公開情報は長野市情報公開条例及び同施行規則に基づき、市及び指定管理者が必要に応じて協議し、決定することとします。

(3) 利用者募集事務について

① 募集計画の作成

募集方法及び募集計画は市と協議して行うこと。

- ② 募集案内書等の作成及び広報（市の広報ながのとホームページへの掲載依頼含む）
募集案内書、パンフレット等の内容及び配布方法については、市と協議し行うこと。

- ③ 申込受付、申込者の資格審査

申込を受付け、申込者資格を審査すること。

- ④ 申込者名簿の作成及び市への報告

申込者名簿を作成し速やかに市に報告すること。

- ⑤ 抽選による利用者の決定及び抽選結果の市への報告

抽選の場合は申込者の参集により実施し、その結果は当選者名簿を作成し、速やかに市に報告すること。なお、補欠者の抽選会も併せて実施すること。

- ⑥ 抽選によらない利用者の決定及び市への報告

抽選によらない場合は、申込者名簿を作成し、速やかに市に報告すること。

(4) 利用手続き事務について

- ① 抽選による利用者の決定の場合は、抽選会場で「市民農園利用のきまり」や「市民農園利用上の注意事項」を資料として説明会を実施した後、利用手続関係書類等を当選者に渡し、その場で必要書類を受理する。

- ② 抽選によらない利用者の決定の場合は、郵送により利用手続関係書類等を利用者へ送付し、返送された必要書類を受理する。

- ③ 利用解約届の受理と補欠者への市民農園空区画の利用案内

- ④ 利用申込時には、利用者からの相談を受け必要な指導・助言を行うこと。なお、目的外使用等、疑義の生じる相談があった際には、市と協議を行うこと。

(5) 利用期間満了・利用解約関係業務について

- ① 利用期間満了者への通知による利用区画の片付けと鍵返却の依頼

- ② 利用解約者への通知・口頭による利用区画の片付けと鍵返却の依頼

- ③ 鍵の保管

(6) 利用料金徴収業務について

利用決定者から利用料金を早期に徴収すること。徴収した市民農園の利用料金は、指定管理者の収入となります。

- ① 利用料金徴収事務

- ② 口座振替情報の管理

- ③ 利用料金徴収事務の報告

利用料金調定額及び収入済額、口座振替件数及び金額、口座振替以外の入金件数及び金額、過誤納付金の還付充当処理件数及び金額等の報告を行うこと。

- ④ 滞納利用料金の徴収事務

- ・滞納者への納付指導（電話、通知、訪問等）

- 初期のうちに納入指導を行い、早期に解消を図ること。

- ・中・長期滞納者への納付指導（電話、通知、訪問等）

指導に当たっては、滞納となった原因及び現状を把握し、納入指導を行い、納入が困難な場合は、市と協議すること。

(7) 利用者に対する指導について

利用契約、市民農園利用のきまり、市民農園利用上の注意事項等に違反し、指導に従わず状況が改善されない場合には速やかに市に報告し、処理方針の指示を受けて対応を図ること。

(10) 財産管理事務について

① 行政財産目的外用許可の補助

現地確認及び関係者との打ち合わせ、許可書の送付等、使用料の納入通知書の発行は、市が行います。

② 建物総合損害共済及び市民総合賠償補償保険関係の資料等作成

保険金等の請求の資料作成など

③ 施設賠償責任保険の資料等作成

保険金等の請求の資料作成など