

京都府立植物園施設管理・運営等業務仕様書

1 目的

京都府立植物園は、1924年に開園した国内初の公立植物園として、現在においても保有品種や栽培技術、来園者数など様々な面で国内トップレベルの施設であり、次の100年に向け「京都から世界の生物多様性保全に貢献する」ことを将来ビジョンに掲げ、植物の保全、栽培・育成や学習支援など、植物園の役割を踏まえた取組を推進しているところである。

本業務は施設の管理・運営業務を通して京都府立植物園の取組を支えるとともに、年間来園者100万人を目指し、全ての来園者に対して上質なホスピタリティをもって、サービス及び施設の快適性の向上、自主事業の実施等を行うとともに、戦略的なマーケティングや広報を通じて、来園者及びリピーター増加につながる創意工夫を凝らした管理運営及び企画の提案を求めるものである。

2 業務対象施設

所在地 京都市左京区下鴨半木町

名称 京都府立植物園（以下「植物園」という。）

概要 総面積 約 240,000 m²

年間利用者数 令和4年度：約86万人、令和5年度：約81万人、令和6年度：約93万人

※参考：植物園ホームページ (<https://www.kyotobotanicalgardens.jp>)

3 業務期間

令和8年7月1日から令和13年6月30日（5年間）

4 業務日等

(1)業務日

上記3の業務期間とし、休園日（12月28日から1月4日までの年末年始）は除く。

(2)業務時間

午前8時30分から、業務が全て終了する時点までとする。

開園時間は以下のとおり

園内 午前9時から午後5時

観覧温室 午前10時から午後4時

(3)開園時間等の変更に伴う臨時業務

夏期の早朝開園など季節等に応じて開園時間等の変更を行うことがあるので、本委託料で、業務時間の変更等臨時の業務体制について対応すること。

- 5月GW明けから月末頃までの4週、毎金曜・土曜・日曜の約12日間、午後6時30分まで時間延長
- 7～8月中の約15日間、午前7時30分から早朝開園（あさがお展会期中の5日間は午前7時開園）
- その他、開園時間や休園日を変更し、植物園が実施するイベントに対応すること。（年間約10日間）

5 委託内容

受託者は、全ての来園者に対して上質なホスピタリティをもって対応し、来園者及びリピーター増加につながる創意工夫を凝らした運営を行うことを旨とし、植物園が実施する事業と連携し、以下の業務について、植物園の魅力向上につながる来園者サービスを行うものとする。

受託者は、資料1の植物園の課題及び運営管理における留意点を踏まえ、施設の管理運営及び企画の提案を行うこと。

- (1)入園券販売・改札業務、駐車場・駐輪場管理、解施設及び安全管理等に関する業務
- (2)来園者の窓口案内、施設の利用に関する案内受付等に関する業務
- (3)植物園の展示計画に対応した園内の環境整備業務（芝管理、除草、清掃、土砂除去等を含む。）
- (4)入園者のニーズに応える企画・運営業務
- (5)施設活用事業
- (6)広報・マーケティング業務
- (7)上記業務の総合調整及び管理等に関する業務（共通事項）

(4)及び(5)の業務・事業の実施に係る経費は委託料には含めない受託者の自主事業とし、当該業務・事業による収益を含めた受託者の自主財源で実施するものとする。

上記の業務・事業における収益を発生する事業から、売上の一部を納付金として植物園へ還元納付することで、植物園の管理・運営に貢献する積極的な提案を求める。

植物園の事業と受託者の取組が相まった結果として、入園料等の使用料収入が増収した場合、11の増収の取扱いにより、事業者へのインセンティブを設けることとする。

<行政財産の使用に係る取扱いについて>

(4)及び(5)の業務・事業における園内での飲食、物販に係る店舗等については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第238条の4第7項の規定に基づく行政財産の使用許可により出店するものとし、京都府行政財産使用料条例（昭和39年京都府条例第38号）等関係法令が適用されるものとする。

なお、(4)及び(5)の業務・事業以外についても、個別に規定するものがある。

6 委託内容の詳細仕様

(1)入園券販売・改札業務、駐車場・駐輪場管理、解施設及び安全管理等に関する業務

ア 植物園正門、北山門、賀茂川門、北泉門での入園券販売及び改札業務

<入園券販売業務>

(ア)入園券（年間パスポートを含む全ての入園券）の販売及び管理業務

- ・植物園が用意する入園券を受領し、販売を行うこと。
- ・入園券の販売に係るつり銭は受託者が準備すること。
- ・植物園が設置している自動券売機を利用し、作動・終了操作及びトラブル対応を行い、効率よく出札業務を行うこと。ただし、年間パスポート・団体入園券・割引入園券については窓口販売とする。

(イ) キャッシュレス決済対応業務

- ・植物園正門、北山門、賀茂川門、北泉門において、キャッシュレス決済による支払いを受け付

け、来園者の納付申出の承認事務等を行うこと。

- ・キャッシュレス決済は、最低限の手段として、植物園正門、北山門、賀茂川門、北泉門において、キャッシュレス資料に示すクレジットカード、電子マネー、QRコードによる各種支払いに対応できるものとする。
- ・受託者の負担により、インターネット環境、端末機器等のキャッシュレス決済に必要な環境を準備することとする。一方で、地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の3第1項に規定するキャッシュレス決済事業者が行う納付事務等については、別途、植物園がキャッシュレス決済事業者と契約を締結し、これに要する手数料等については植物園が負担するものとする。

(ウ) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定に基づく入園料の収納事務 関連事務

- ・毎日出札業務終了後に現金で収納した入園料の精算を行うこと。収納した現金は他の資金と分けて金庫に保管し、収納した翌日から起算して、京都府指定金融機関の2営業日以内に収納済通知書を添えて、収納金払込書により京都府指定金融機関に払い込むこと。
- ・現金で収納した入園料等については、植物園の指示するところにより、各日収納した分について収入金計算書を即日（当日）中に提出すること。1箇月間をまとめた分を収納報告書及び収入金等確認書により、翌月5日まで（ただし、各年度末及び契約終了時は当該月末日）に提出すること。

<改札業務>

(ア) 団体・個人の来園者、入園料免除者等の確認業務

- ・入園者数（温室入場者数を含む。）を確実に把握すること。
- ・来園者に料金制度の説明を行うとともに、誤購入による入園料の返金を行うこと。
- ・団体は入園届の提出・確認を行い、有料・無料の確認、人数カウント等を行うこと。
- ・個人は入園券や証明書による有料・無料の確認、人数カウント等を行うこと。

(イ) 再入園の管理業務

- ・再入園を希望する有料入園者に対して、入園券（自動販売券除く）に日付スタンプ等の押印を行い、再入園時には当該スタンプ等を確認するとともに、人数カウントを行うこと。

(ウ) 閉園時の管理・報告業務

- ・閉園時にはその日ごとに有料・無料全ての入園者数について植物園指定の様式にて書面で報告すること。
- ・退園状況（在園者の有無）を確認し、各門施設の安全確認と施錠管理を行うこと。

(エ) 入園料減免受付業務

- ・入園料減免対象団体については、申請書等を提出させ確認を行うこと。

イ 植物園正門駐車場及び植物園正門、北山門、賀茂川門の駐輪場の管理業務

<駐車場業務>

- (ア) 駐車場利用者に対し、正門駐車場への誘導を行うとともに、乗降者や車の誘導、満車時の待機車管理及び他駐車場への誘導を行うこと。
- (イ) 駐車場に設置されている全自動精算機のセットアップを行うとともに、集金・釣り銭（受託者において準備）管理、臨時対応における駐車料金の手売り管理、駐車場無料者への無料券の交付等を行うこと。

(ウ)バス駐車場の誘導及び管理を行うこと。

(エ)駐車台数の確認を行うとともに、駐車料金の精算を行い、収納した現金は金庫に保管し、収納した翌日から京都府指定金融機関にその2営業日以内に払い込むこと。なお、収納した現金について植物園の指示するところにより、収納報告書を作成し、提出すること。

(オ)駐車場のゴミの回収や除草等清掃を行うこと。

<駐輪場業務>

各門に設置されている駐輪場の整理・誘導を行うとともに、放置自転車の撤去等を行うこと。

ウ 植物園正門、北山門、賀茂川門、北泉門及び観覧温室の解錠及び付近の安全管理業務

(ア)全ての来園者の安全確保のため、来園車両の誘導等来園者の安全管理を徹底すること。

(イ)事件、事故（火災等を含む。）、病気、けが等の発生時には、一次対応を行うとともに、植物園へ報告し、指示を仰ぐこと。

(ウ)非常時等における全ての来園者の安全確保を行うとともに、避難誘導補助を行うこと。

(エ)各門周辺及び観覧温室出入口の清掃を行うとともに、各門及び観覧温室出入口の施錠・解錠と各門に隣接する建物管理を行うこと。

(2)来園者の窓口案内、施設の利用に関する案内受付等に関する業務

ア 各入園門での窓口案内業務

(ア)来園者に対して、親切・丁寧なサービスに努めること。

(イ)持ち込み禁止物品やペットの同伴禁止、泥酔者の入園禁止など、必要に応じ入園に関する注意事項を説明し徹底すること。

(ウ)観光案内、植物園周辺地域の案内、交通案内など各種問い合わせに対応すること。

(エ)植物園の事業や園内案内（見頃の花、新聞掲載記事の案内等）、希望者へのチラシやパンフレットの配付を行うこと。

(オ)車椅子やベビーカー等の貸出業務を行うとともに、持ち込み禁止物品等の一時預かりを行うこと。

イ 団体利用等の案内受付業務

各種団体の入園（下見等を含む。）に際しては、来園者受付簿を備え、入園時における諸説明・注意に関する案内を行うこと。

ウ 拾得物・遺失物の受付及び管理業務

拾得物・遺失物受付台帳を備え、拾得物・遺失物の一次管理（倉庫等での適切な保管）及び問い合わせ対応を行うとともに、貴重品については警察へ適宜連絡・引継を行うこと。

エ 迷子等の対応業務

迷子等の連絡があった場合は、植物園に連絡するとともに、至急捜索及び保護を行うこと。

オ イベント（催し）に関する補助業務

植物園が実施する事業や展示会等のイベント(催し)に関する案内、整理券配付、看板・ポスターの掲出、イベント受付補助等を行うこと。

カ 園内の巡回業務

必要に応じて園内を巡回し、来園者への案内及び迷惑行為者への注意を行うとともに、不良箇所・危険箇所等を発見した場合は植物園へ報告すること。

キ 開園前・閉園時の巡回業務

(ア) 開園前に巡回し、不良箇所・危険箇所等を発見した場合は植物園へ報告すること。

(イ) 閉園時の巡回については、残留者に対し閉園案内及び退園を促す誘導を行うこと。

ク トラブル・苦情等の対応業務

トラブル・苦情に関する紛争を未然に防ぎ、円満に解決するよう処理に当たること。(自動販売機等を含め、業者へ連絡を行うこと。)

受託者から要請があれば植物園は必要な協力を行うものとする。

ケ コインロッカーの運営業務

来園者が利用するコインロッカーを設置し、運営を行うこと。

コ 写真撮影等事業の運営業務

園内における婚前の記念写真等の商業を目的とした撮影事業の運営を行うこと。

植物園は行政財産使用料を徴収し、これを超える撮影料金は受託者が得ることができるものとする。

サ 団体入園予定等受付業務

来園前に団体での入園予定の申出があった場合、入園門へ事前連絡を行うこと。

団体(7名以上)を対象に植物園ガイドが見頃の植物を紹介する園内ガイドの受付運営を行うこと。

シ その他業務

(ア) 退園時に植物等の持ち出しがないよう、確認及び注意喚起を行うこと。

(イ) 来客(来園者以外)の取次ぎ案内等を行うこと。

(ウ) その他植物園から指示された対応業務を行うこと。

(3) 植物園の展示計画に対応した園内の環境整備業務(芝管理、除草、清掃、土砂除去等を含む。)

1日2回以上園内を巡回し、以下の業務を行うこと。なお、4～5月は特に来園者が非常に多い時期であることから園内の状況に応じて巡回の回数を増やすこと。

以下に示す面積、延長等は概ねの数値であり、作業に当たっては植物園と十分調整の上実施すること。

園内清掃エリア図を資料2で示す。

ア 日常清掃業務

- (ア) 通路、広場、花壇周辺等園内の落ち葉等を回収すること。
- (イ) 回収した落ち葉等は、腐葉土として利用できるものを分別し、腐葉土醸成ヤードへ搬入するとともに、それ以外のものは処分用ヤードへ搬入すること。
- (ウ) 各門、植物園会館、観覧温室及び森のカフェ横に設置しているゴミ箱等から毎日 2 回以上ゴミ等を回収し、集積場所へ搬入することとし、状況に応じてその回数を増やすこと。
- (エ) 以下の区域は、特に植物園に対する来園者の印象を左右するエリアであるため、常時ゴミ等の飛散に注意し、美化に努めること。

正門前～観覧温室前～植物園会館前	対象面積 5, 120㎡
北山門前～北山噴水広場周辺	対象面積 3, 040㎡
賀茂川門前通路	対象面積 350㎡
北泉門前通路	対象面積 114㎡
未来くん広場周辺	対象面積 3, 720㎡

- (オ) 特に以下の重点区域（幹線園路等）については、回収の回数を増やすこと。

ケヤキ並木	幅員 9.52m	延長 250m
クスノキ並木～北山噴水広場	幅員 7.63m	延長 477m
北山噴水広場～桜林	幅員 7.23m	延長 484m
ツバキ園～四季彩の丘	幅員 7.73m	延長 400m
エコ路地	幅員 3.60m	延長 150m
北山通植物園側歩道及び生垣床	幅員 1.00m	延長 528m
正門前～桜林前	幅員 11.00m	延長 229m

イ 臨時清掃業務

- (ア) 来園者等により園内に放置されたゴミ等を回収し、集積場所へ搬入すること。
- (イ) 強風、強雨や降雪等の後は、植物園の指示のもと迅速に落ち葉、折れ枝、散乱物を回収し、集積場所へ搬入すること。

ウ 水路等土砂等除去業務

- (ア) 園内の側溝、北山噴水広場水路に堆積した土砂等を週 1 回以上除去し、集積場所へ搬入すること。

北山噴水広場の水路	対象面積 730㎡
-----------	-----------

- (イ) 園路の排水柵に堆積した土砂等を、排水に支障がないように除去し、集積場所へ搬入すること。
特に、台風など大量の降雨が予想される場合や集中豪雨等大量の降雨があった場合は、速やかに除去すること。

エ 園内施設等維持管理業務

作業に当たっては実施日時・場所について植物園との連絡を密にし、十分調整の上、実施すること。

- (ア) 芝管理業務

- ・土壌の乾燥に注意し、灌水を実施し良好な状態を維持すること。
- ・芝刈りは、年3回以上実施するとともに、繁茂状況に応じて除草を行うこと。
- ・芝刈りは、樹木、施設等の損傷に注意し、刈り残しや刈りムラが生じないよう均一に行うこと。
- ・生育状態に応じて、補植、目土及び施肥等を実施し良好な状態に保つこと。

大芝生地	対象面積6,040㎡
------	------------

- ・その他、生育状態に応じて園内の芝の補植を行うこと。

(イ)除草業務

- ・植栽されている草花を損傷しないよう注意するとともに、できる限り土壌に足跡や業務時の痕跡を残さないよう実施すること。以下の区域は、雑草の繁茂状況に応じて刈り払い機及び手作業併用により、別添(資料2)園内清掃エリア図の90%以上を対象面積とし、年2回以上実施すること。

桜林～アンス植栽地	対象面積13,266㎡
針葉樹林、梅林～なからぎの森	対象面積14,652㎡
北山門前広場周辺(北山門前花壇及びエコ路地周辺草地部分を含む。)	対象面積8,937㎡
大芝生地周辺	対象面積27,126㎡
洋風・沈床花壇周辺	対象面積14,031㎡
未来くん広場	対象面積3,348㎡
ケヤキ並木周辺	対象面積3,843㎡

- ・以下の区域は、雑草の繁茂状況に応じて手作業により、年2回以上実施すること。

鏡池周辺の生垣床	幅員1.00m 延長80m
----------	---------------

- ・刈り払い機を使用する際は、作業範囲をバリケード等で囲むなど十分な安全措置を講じること。
- ・除草した雑草等は清掃・回収し、集積場所に搬入すること。

(ウ)施設等の清掃業務

- ・以下の場所に設置されている四阿は、週1回以上点検の上、テーブル・椅子等の拭き掃除及び床の掃き掃除を実施すること。

なからぎの森西側	対象面積7.45㎡
花菖蒲池北側	対象面積11.44㎡
桜見本園南側	対象面積19.65㎡
なからぎの森東南側	対象面積9.00㎡
なからぎの森東北側 (水琴窟及びその周辺を含む。)	対象面積10.40㎡
なからぎの森南側	対象面積6.25㎡

- ・以下の設備は、週1回点検し、排水口のゴミの撤去及び拭き掃除を実施すること。

水飲み場	8か所
水琴窟	1か所

- ・以下の施設は、週1回点検し、床の落ち葉等の回収を実施すること。

植物展示場	対象面積200㎡
-------	----------

- ・その他付属施設（園内設置のベンチ、テーブル等）について、植物園の指示に基づき、巡回にあわせて拭き掃除等を実施すること。

(エ)その他、植物園が美観又は施設・工作物等の管理上必要と認める作業

(4)入園者のニーズに応える企画・運營業務

ア 既存の飲食施設や物販設備を活用した運營業務

森のカフェ、植物園会館売店及び園芸売店等を活用し、軽飲食店の営業並びに園芸に関する商品、食品、飲料及び植物園の愛護思想の普及につながるもの等の販売、又はこれらに付随する業務を行い、来園者の満足度向上を図るサービスの提供を行うこと。（施設等の位置は別紙1のとおり）

各施設等で使用する業務用厨房、調理器具、展示ケースなどの什器、備品等は受託者が持ち込むものとする。

※既存施設における収益事業の実施状況を参考資料1で示す。

(ア)森のカフェ

- ・所 在 大芝生地北側 森のカフェ内
- ・面 積 厨房 20.46 m²及び売店 9.94 m²を店舗（占有）面積とする。（別紙2のとおり）
※森のカフェ全体（172.24 m²、別紙3及び4のとおり）
客席（88.85 m²、客席数約 50席）、ピロティ（39.75 m²）、屋外ウッドデッキスペース（客席数約 20 席）
※屋外には、別の事業者による清涼飲料水の自動販売機 3 台（3.4375 m²）の設置有。

(イ)植物園会館売店

- ・所 在 植物園会館内 1階東側
- ・面 積 売店、商品ケース等面積9.37m²（別紙5のとおり）

(ウ)園芸売店

- ・所 在 植物園会館東側 屋外施設
- ・面 積 売店テント設置面積33.54m²（別紙6のとおり）
- ・商品の内容は園芸関係商品を主体とする。

<出店条件について>

① 営業日、営業時間等

- ・営業日は、原則として開園日に行うものとする。ただし、定休日を設定する場合は、事前に届け出ること。
- ・営業時間については、植物園の開閉園時間や利用状況等を考慮の上、事前に届け出ること。
- ・販売価格については、事前に届け出ること。
- ・飲食の提供に際して、火気を利用する場合は消防法の手続きを受託者において行うこととし、植物

園の雰囲気や損なうことがないようにして森のカフェのエリアに限り酒類の提供ができるものとする。

② 使用期間

- ・使用期間は、店舗の設置・撤去等に要する期間を含め、上記「3 業務期間」と同様とする。

③ 使用上の制限等

- ・森のカフェ及び植物園会館売店のカウンター席及びテーブル席は、可変席の追加の工夫等を含め、来園者の安心・安全のため、施設の利用者以外でも来園者が利用できるようにすること。
- ・受託者は、当該出店場所について、善良な管理者の注意をもって維持保存する。また、出店場所（森のカフェについては、客席等含む）の清掃は受託者自ら行い、常に、清潔の保持に努めること。
- ・受託者は、営業に伴って発生する全ての廃棄物の回収処理を自らの責任と負担において、適法に処理すること。
- ・受託者は、森のカフェの屋外自販機設置部分を除き、出店場所の閉店後の防犯対策を自らの負担と責任で講じること。
- ・出店場所は、禁煙とする。

④ 店舗等修繕工事

- ・受託者は、出店にあたり必要に応じ、自らの負担と責任において、必要な工事を行うことができるものとする。
- ・受託者は、出店場所の修繕、模様替え、電気容量の追加工事その他の行為をしようとするとき又は使用計画を変更しようとするときは、事前に協議を行い、植物園の承認を受けなければならない。電気容量の詳細については別紙7を参照のこと。
- ・修繕等工事については、工事開始前に、設計及び施工の協議を行うものとする。植物園は工事終了後、履行確認の検査を行う。この検査の合格をもって、工事が完了したものとする。
- ・受託者が修繕等工事により設置及び撤去した設備等については、受託者が自らの負担と責任において維持管理及び処分等を行うこと。

⑤ その他

- ・受託者の都合による経費は、受託者が負担すること。
- ・受託者は、植物園の指示に従い、出店場所に既設の建築、電気、機械及び防災等の各設備について、常に良好な状態に保つよう使用しなければならない。
- ・その他の場所での出店の追加等を希望する場合は、上記に準じて運営するものとする。

イ 夜間事業の運営業務

4の(2)及び(3)の業務時間後、夜間、午後9時30分までの時間帯内において、植物との親和性があることや植物の栽培展示の環境、生育へ支障のないコンテンツとすることを前提として、夜の植物園の魅力向上する事業を実施し、ナイトタイムエコノミーに資する積極的な提案を求める。

事業収支を考慮して適切な価格設定を行い、事業に係る経費は入場料等を受託者で徴収し、その入場料等の収入を用いて事業実施に係る経費を賄うものとする。

この場合、植物園は一旦閉園し、植物園での閉園作業を行う時間を確保した上で、改めて開園して実施するものとする。

※夜間事業を実施するために使用する植物園から貸与できる物品等リストを参考資料2で示す。

ウ 入園者の満足度を高め、植物園の管理・運営に貢献する自主的な収益事業等の取組

来園者のニーズに応じ、利便性やサービス及び施設の快適性を高め、来園者の満足度を向上する事業（以下「自主事業」という。）を行うものとする。収益が発生する自主事業から、売上の一部を納付金として植物園へ還元納付することで、植物園の管理・運営に貢献する積極的な提案を求める。

事例を以下に示す。（以下の事例は、その他の自主事業の提案を妨げるものではない。）

(ア) 植物園の魅力向上に資する集客イベント

植物園と親和性のある集客イベントの実施を認め、イベント参加料を徴収できるものとする。

(イ) 植物園グッズ等の企画、制作及び販売

植物園の魅力を向上し、来園者の満足度を高めることや植物園の宣伝につながる植物園グッズ等を企画制作し、園内の既設の売店その他で販売できるものとする。

<植物園作成著作物のデザイン等の取扱いについて>

植物園作成著作物のデザイン等を使用する場合は、予め植物園からの使用承認を得ることで、無料で使用できるものとする。

グッズ等販売に係る売上の一部を納付金として植物園へ還元納付することで、植物園の管理・運営に貢献する積極的な提案を求める。

(ウ) その他

周辺地域の活性化、学生とのコラボレーション事業など京都や周辺地域の特性を活かした取組の積極的な提案を求める。

(5) 施設活用事業

植物園への入園の誘因や来園者の満足度の向上、収入の増加など施設の魅力向上と運営の好循環に資する積極的な提案を求める。

ア 園内（大芝生地等）、けやき並木・駐車場活用事業

植物園の事業とも連動し、植物園入園の誘因につなげたり、来園者の満足度の向上に資するよう、イベントや飲食サービスの提供など、園内（大芝生地等）やけやき並木、駐車場を活用した取組を実施することができるものとする。

キッチンカー等の飲食サービスの出店については、森のカフェに係る軽飲食店の営業の一環として一括で許可した上で、植物園は行政財産使用料を徴収するものとする。

イ 植物園内における広告事業

植物園の景観や植物観賞の環境に配慮し、別紙8の定めに則って、園内における広告枠等を活用し、民間企業の広告事業の誘致を実施することができるものとし、植物園は掲載媒体の利用料を徴収し、これを超える料金は受託者が得ることができるものとする。

現在の植物園における広告枠は別紙9のとおりであるが、広告掲載希望者からその他のエリアでの設置の希望等がある場合、植物園と協議できるものとする。

(6) 広報・マーケティング業務

植物園の業務・事業とも連携し、植物園のオフィシャルSNSやホームページを活用した情報発信、SNS広告やローカルプロモーション等を織り交ぜ、広く植物園の魅力を伝える効果的な情報発信やプロモーションを行うこと。

来園者の増加につながる積極的なチケットの販売促進を行うこと。

(7) 上記業務の総合調整及び管理等に関する業務（共通事項）

受託者は、上記の各業務が一体的に連動して運営されるよう総合調整及び管理を行うこと。

以下、業務の実施にあたって共通して受託者に求める事項を示す。

- (ア) 全ての来園者及び受託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）の安全確保に万全を期すこと。
- (イ) 従事する業務に関わらず、全ての業務従事者は、来園者へのあいさつの励行や丁寧な対応等を行うこと。
- (ウ) 作業は、静粛かつ丁寧に言い、施設・設備等を損傷させ、又は来園者等に落ち葉・塵・埃・清掃用水等を飛散させないように十分注意すること。
- (エ) 万一事故等が発生したときは、来園者に対しては植物園と連帯して責任を負い、また労務災害に対しては全ての責任を負わなければならない。
- (オ) 業務は、植物園の指示のもと、日々の気候の変化による植物の状態に応じて実施し、植物や施設及び設備（以下「施設等」という。）を損傷しないよう十分注意すること。なお、植物や施設等を損傷したときは、直ちに植物園に報告し、その指示に従うこと。
- (カ) 植物園への報告、届出、協議等については、原則として書面で行うこと。
- (キ) 業務の実施に要する車両、機具、燃料等については、原則として受託者が調達すること。ただし、業務に要する水道及び電気は園内施設を利用することができるものとする。
- (ク) 作業に際しては、「作業中」等の看板を掲示し、来園者に周知するとともに、植物の観覧に支障がないよう配慮すること。
- (ケ) 園内で車両を運行するときは、来園者を最優先とし、最徐行すること。
- (コ) 以上の他、受託者の過失によって、植物園又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。

7 業務体制

(ア) 受託者は、受託業務の遂行を総括する者（以下「業務主任者」という。）を定めること。また、予め業務主任者に事故あるときに対応できる代理者を定め、植物園と確実に連絡が行えるようにしておくこと。

(イ) 受託者は、日常の業務に配置する業務従事者※を把握し、植物園の求めに応じて氏名や連絡先の

提示ができるようにしておくこと。また、臨時的な業務に対応できるよう、業務従事者の増員ができる確実な方法を講じておくこと。

※現行の業務従事者数等を参考資料3で示す。

- (ウ)業務主任者は、常に業務全般を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進捗や良好な来園者サービスの提供に努めること。
- (エ)業務主任者及び業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識の習得や経験を蓄積し、全員で共有するなど適切で円滑な業務運営に努めること。
- (オ)業務従事者は、来園者に不快感を与えないよう、接客応対に必要な日本語による話術、接客術を会得した者とする。特に植物園に多くの外国人が来園されることを踏まえ、業務主任者又は業務従事者で、業務に従事する者のうち1名以上は、日常会話程度の英語会話能力を有すること。
- (カ)受託者は、本業務を遂行するため、植物園会館1階に管理事務所を設置するとともに、業務主任者及び業務従事者のいずれかが常駐するよう運営体制を確保すること。
- (キ)受託者は、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障がないよう、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、事前及び業務中の教育を万全に行うこと。
- (ク)受託者は、業務の実施に必要な人数の業務主任者及び業務従事者を適正に配置し、各業務時間の間、業務が中断なく円滑に行うこと。
- (ケ)受託者は、全ての業務において、来園者等の苦情トラブルについて適切に処理を行うこと。この場合、植物園に文書にて報告を行うこと。
- (コ)受託者は、全ての業務において来園者の混雑が予想される場合等は増員等を行うなど業務をスムーズかつ適切に行うこと。
- (サ)受託者は、植物園で実施するイベント等への対応のため、植物園から業務従事者等の増員や契約時間外の配置の要請があった場合には、誠実に対応すること。
- (シ)受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障のないように配慮の上、必要な休憩時間を交代で取得させること。

8 服装等

- (ア)業務従事者は、各業務の遂行にふさわしい、それぞれ統一した服装を着用すること。
- (イ)業務従事者は、来園者に不快感を与えないよう、常に身だしなみを整えること。
- (ウ)業務従事者は、業務遂行中は氏名の分かる名札を着用すること。
- (エ)業務従事者の飲食は、指定した場所以外では行わないこと。（植物園敷地内では喫煙不可。）
- (オ)業務従事者は、飲酒及び酒気を帯びての勤務は行わないこと。

9 事業計画と業務報告等

(1)年間事業計画の提出及び承認

- (ア)受託者は、プロポーザルで提案した業務・事業について、事前に年間の事業計画を提出し、植物園は一括して承認を行うものとする。

(イ)受託者は各年度の終了時に、事業計画の進捗などを記載した事業報告書を植物園に提出すること。植物園は必要に応じて事業の改善指導や提案などを行うことができるものとする。

(ウ)受託者は、上記(イ)を踏まえ事業実績等を評価し、2年目以降、植物園の魅力向上や来園者サービスの向上のため、年間の事業計画に反映していくものとする。

(2)業務報告等

(ア)受託者は業務に関する報告事項及び引継事項等を記録した業務日報を日々、植物園に提出するとともに、植物園の要請があったときは、業務の進行状況について報告を行うこと。

(イ)受託者は、来園者から受託業務に係る苦情等を受けたときは、速やかに植物園に報告を行うとともに、適切な措置を講じなければならない。

(ウ)受託者は、業務の遂行に必要な記録、資料の作成及び収集を行い、適正に保存整理するとともに、植物園から要請があったときは、速やかに提出すること。

(エ)受託者は、業務の着手に先立ち、月間勤務表を前月の20日までに届け出ること。

(オ)受託者は、本契約中に知り得た次に定める事項を他に漏らしてはならない。また、本契約が終了した後にあっても同様とする。

- ・業務上知り得た個人情報
- ・業務上知り得た知識及び植物園並びに京都府の業務上の秘密等

10 業務に係る費用の負担区分

ア 植物園の負担

(ア)入園券、各種報告用紙及び受付印に係る費用

(イ)植物園が設置した機器等の保守管理費用

イ 受託者の負担

(ア)光熱費として、基本料金を含めた植物園全体の電気料のうち、使用許可分に係る子メーターで計量した使用量の割合で算出した費用

(イ)水道・下水道料として、基本料金を含めた植物園全体の水道・下水道料のうち、使用許可分に係る子メーターで計量した使用量の割合で算出した費用

(ウ)テント等の売店の設営、売店設備、商品ケース等の設営・撤去(原状回復)に係る費用を含め、厨房設備、什器、備品等に係る費用

(エ)使用物件の維持管理に通常必要とされる清掃、防虫防鼠、消毒等の衛生管理、ごみ処理に係る費用

(オ)業務主任者及び業務従事者の業務研修、習熟に係る費用

(カ)業務主任者及び業務従事者の被服関係費用

(キ)業務遂行に必要な備品、消耗品、燃料費

(ク)業務主任者及び業務従事者の防暑、防寒及び防虫対策に係る費用(あらかじめ府が対策を講じているものを除く。)

(ケ)その他、本業務の遂行に伴う費用

1.1 増収の取扱い

1年間の植物園使用料収入が2億2,173.5万円（令和7年当初予算額／入園料収入、駐車場収入、広告料収入等）を超えた場合、その超えた額の40%をインセンティブとして受託者へ配分する。

※現在の飲料の自動販売機は別の事業者が設置したものであり、使用料収入に含めないものとする。

※1年間の起算は業務開始日の7月1日から翌年6月30日までとする。2年目以降も同様とする。

※植物園使用料収入の内訳を参考資料4で示す。

※次年度以降の取扱いは、必要に応じて別途協議する。

1.2 その他

(ア)業務の円滑な遂行のため、本委託業務の契約終了時に他の業者への引継ぎがある場合には、誠実に対応すること。

(イ)本委託業務の契約終了時に、受託者において施設設備の追加、改変等を行った箇所がある場合、原状に復旧して植物園に返還すること。

(ウ)本仕様書に定めのない事項については、植物園と協議して誠意をもって解決すること。