

# 道の駅瀬戸しなの（地域振興施設に限る。）指定管理者業務仕様書

## 第1 目的

道の駅瀬戸しなの（地域振興施設に限る。）（以下「地域振興施設」という。）の利用者への便宜供与及び利用促進並びに管理運営に付帯する業務に必要な仕様を定める。

## 第2 地域振興施設の管理運営業務の基本方針

- 1 地域振興施設を広く市民の利用に供するとともに地域振興施設の適正な管理を期するものとする。
- 2 地域振興施設は、地域の農畜産物等の展示販売等及び地域情報の発信等を目的に設置され、農産物等販売所及び食堂を備えることから、地域産業の活性化並びに市民及び来訪者の相互の交流の促進を図るとともに、道路利用者への良好な休憩の場を提供することを目指した管理運営を行うものとする。

## 第3 法令等の遵守

地域振興施設の管理運営業務を行うにあたって、関連法令が有る場合は、それらを遵守することとする。特に以下について注意する。

- (1) 食品衛生法（昭和22年法律第233号）
- (2) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (3) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (4) 瀬戸市道の駅の設置及び管理に関する条例（平成22年瀬戸市条例第27号）
- (5) 施設維持、設備保守点検に関する法規  
水道法（昭和32年6月15日法律第177号）、消防法（昭和23年7月24日法律第186号）、浄化槽法（昭和58年5月18日法律第43号）等
- (6) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (7) その他の関係法令

## 第4 開場時間及び休場日

### 1 開場時間

地域振興施設の開場時間は瀬戸市道の駅の設置及び管理に関する条例第5条に定める以下の時間とする。ただし、指定管理者と市の協議のうえ、開場時間を変更することがある。

午前9時～午後6時

## 2 休場日

地域振興施設の休場日は、瀬戸市道の駅の設置及び管理に関する条例第6条に定める日とする。ただし、指定管理者と市の協議のうえ、休場日を変更することがある。

## 第5 地域振興施設運営についての協議

指定管理者は、適宜市と協議して地域振興施設の運営を行う。

なお、市との業務分担は、別添1「業務分担表」のとおりとし、市とのリスク分担は、別添2「リスク分担表」のとおりとする。

## 第6 業務内容

### 1 指定管理者の業務及び管理の基準

#### (1) 業務

ア 第1に規定する目的を達成するための事業の実施に関する業務

イ 地域振興施設の維持管理に関する業務

ウ その他市長が必要と認める業務

#### (2) 基準

① 関係法令並びに条例及び条例に基づく規則等の規定を遵守し、誠実に指定管理者業務を行うこと。

② 地域振興施設を利用しようとする者に対して不当な差別的取扱いをしないこと。

③ 指定管理者業務に関連して取得した個人に関する情報その他の情報を適切に取り扱うこと。

④ ①から③までのほか、市長が定める基準

### 2 指定管理者の業務から除く範囲

第3者が管理する管理許可施設（情報提供施設、公衆便所、多目的広場及び駐車場）については、第6第4項及び第5項の業務は行う必要はないものとする。

### 3 体制の確保

(1) 地域振興施設の管理運営にかかる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（駅長）を定め、業務の開始前に市に報告するものとする。総括責任者（駅長）を変更した場合も同様とする。

また、統括責任者（駅長）の業務は次のとおりとする。

ア 道の駅の入場者に対して、休憩施設の提供として円滑な業務を行う。

- イ 地域振興施設全体の管理運営を統括し、地域特産品等の出品管理、出品者の募集、それらの仕入れ・販売等を行う。
  - ウ 地域振興施設の経営全般を統括し、商品管理、宣伝、販売、労務管理、イベントや催事等の企画を行う。
  - エ 道の駅を代表して渉外業務を行う。
- (2) 本仕様書に掲げる業務に支障のないように要員を配置し、管理運営にあたるものとする。
- (3) 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。
- ア 甲種防火管理者を配置する。
  - イ 資格又は免許等が必要な業務を行う場合は、資格又は免許等を有する者を配置する。
- (4) 職員の雇用に当たっては、瀬戸市民を優先的に雇用する。
- (5) 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マニュアル化し、実施する。

#### 4 運営業務

地域振興施設は、常に利用者にかかれたものとし、市民を始めとするすべての地域振興施設利用者に対し公平な運営に留意して以下の業務を行うとともに、地域振興施設利用者への利用促進、安全管理について、指定管理者の判断により適切に行う。

- (1) 場内案内、利用案内、接遇業務
- ア 接客対応、電話対応、団体対応、苦情対応等にあたる。
  - イ 地域振興施設が市の公の施設であることを認識し、常に市民本位の観点から案内業務にあたる。
  - ウ 地域振興施設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、速やかに内容を市へ報告する。
- (2) 地域振興施設利用者ニーズの把握とサービス向上に関する業務
- ア 利用者や地域住民の意見要望の聴取等、利用者ニーズの適切な把握を行う。
  - イ 利用者ニーズを反映した運営を行い、サービス向上に努める。
- (3) 利用促進・販売促進に関する業務
- ア 定期又は不定期に行うイベント等を企画し実施する。  
地域振興施設で実施する主なイベント、行事等については、地域振興施設の利用促進が図れるよう指定管理者の判断で実施する。
  - イ イベント開催時には、詳細事項についてマニュアルを作成する。
  - ウ 入場者を顧客化する仕組みを導入するなど、販売促進につなげる。

- エ 市の要請に応じて施設外での販売促進及び道の駅のPR活動を行う場合がある。
- オ 農産物等直売所及び食堂の年間レジ通過者数20万人、総売り上げ3億円の達成を目標とする。
- (4) 地域との連携及び協働
  - 地域住民及び市民との連携・協働を図り、多目的広場や駐車場を活用し、地域住民及び市民と道路利用者の交流を促進する食文化、物販等のイベント等を実施する。特にせともの祭、農業展、周年祭においては、積極的に参加し、協力する。
- (5) 他の施設との連携
  - 道の駅内施設及び市内他施設との連携に配慮する。
- (6) 地域振興施設の情報提供、広報、広告に関する業務
  - ア PR用ポスターチラシ等を作成配布する。
  - イ 地域振興施設を紹介するウェブページの開設、メンテナンスをするとともに、マスコミ等を積極的に活用する。
  - ウ 他の市有施設等との連携を積極的に図り、他の市有施設等を紹介するポスターの掲示、パンフレットチラシ等の配付等を行い、相互の利用促進を図る。
  - エ 市内外への情報発信、各種団体等への誘致・宣伝活動などを行い、集客力向上に努める。
- (7) 販売代金及び利用料金の収受業務
  - ア 販売代金及び農産物等の展示販売等に係る利用料を収受し、管理する。
  - イ 利用者の利便性向上を図るため、クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済（以下「キャッシュレス決済」という。）による支払いに対応するよう努める。
  - ウ 生産者ごと、品目ごと、メニューごとに売上を管理し、生産者及び消費者に対して適切に情報提供する。
- (8) 市の業務等への協力
  - ア 市のアグリカルチャー推進の拠点として、本市の農政の活性化を図るための重要な施設であることから、その使命実現のための新商品開発や6次産業化事業等への協力を行うものとする。
  - イ 指定管理者は、選挙事務その他市の業務への協力を行うものとする。
  - ウ 近隣地域への対応にあたっては、地域社会の一員であることを認識し、誠意をもって対応し、地域振興に資する活動等についても、積極的に取り組む。

- (9) 迷子、拾得物及び遺失物の対応に関する業務  
迷子の捜索保護及び放送並びに拾得物の保管並びに遺失物の捜索を行う。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。
- (10) 各施設、ゲートの開錠及び施錠の管理業務  
ア 開錠及び施錠は確実にを行うこと。特に施錠については複数回確認すること。  
イ 鍵の保管は厳重に行うこと。
- (11) 緊急救急対応に関する業務  
ア 災害及び地域振興施設内で急病人やけが人、犯罪等が発生した場合の対応、救護及び関係部署への速やかな通報、事故報告を行う。  
イ 災害その他の事故等が発生した場合は、マニュアル等に基づき、利用者の安全確保を第一に、直ちに、最も適切な措置を講じる。なお、利用者が帰宅困難となった場合、災害情報の提供に努めるとともに、マニュアル等に基づき、近隣の避難所等へ誘導を行う。  
ウ 本施設は指定避難所に指定されていないが、瀬戸市において、本施設を災害その他の事故の対応に利用する必要がある場合には、指定管理者は、これに協力するものとする。  
エ 指定管理者業務に従事する者に対して、自動体外式除細動器（AED）の取扱い研修を受けさせること。  
オ 危機管理体制を築くとともに、対応マニュアルを作成し緊急救急時の対応について随時訓練を行うこと。
- (12) 警備に関する業務  
ア 開場時間内においては、施設内を適宜巡回し、不審者への対応、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。  
イ 開場時間外においては、必要に応じ機械警備を実施する等、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにする。  
ウ 警備業務従事者は、警備業法（昭和47年7月5日法律第117号）上の適格者であるとともに、類似施設の管理の知識と経験を有する者とする。  
エ 混雑時等においては施設内利用者の安全確保に努める。
- (13) 場内巡視及び利用指導に関する業務  
ア 利用者が安全快適に地域振興施設を利用できるよう場内巡視を常に行う。  
イ 常に利用者及び来場車両の動向を総合的に判断し、適切な利用指導と管理が迅速に行われるよう努める。

- ウ 不適切な利用者、瀬戸市道の駅の設置及び管理に関する条例で規定される禁止行為をした者及び明らかに危険の恐れがあると認められる者については、直ちにこれを制止して、他の利用者の適正かつ安全な利用が図られるよう努める。
- (14) 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及び管理を行う。
- 5 農産物等直売所に関する業務の内容
  - (1) 利用承認に関すること
    - ア 地域農産物の販売については、「道の駅瀬戸しなの生産者の会」に対して利用の承認をする。
    - イ 地域農産物以外の販売については、指定管理者が事業者（物販業者）を指定し、利用の承認をする。また、指定管理者自らが物販業者となることも可能とする。
    - ウ 利用料金の減免については、条例に従うこと。
  - (2) 地域農産物以外の販売に関すること
    - ア 物販業者は商品の仕入れ、陳列、販売、管理を実施する。
    - イ 地域農産物を優先するが、地域産以外の農産物の仕入販売も状況に応じて可能とする。
    - ウ 市内で製造・販売されている極力食にこだわった商品を個別に仕入れ、または委託販売をする。
  - (3) 地域産品に関すること
    - ア 物販業者は、農産物以外でも地域産品を優先して取り扱うことを求める。
    - イ 地域産品とは、瀬戸市内で生産された原料を活用した産品、または市外の原料を使いながら瀬戸市内で製造された産品とする。
    - ウ 指定管理者は、市と協力し、新商品の開発を毎年度1品目以上実施する。
    - エ ふるさと納税事業に関して、当施設における取扱いの農畜産物等について市と協力し、積極的に事務、手続きを実施する。
  - (4) その他
    - 地域特産物の販売促進の観点から、農産物に限り、売上高において地域産の占める割合を60%以上とすることを目標とする。
- 6 地域食材供給施設（食堂）に関する業務の内容
  - (1) 利用に関すること
    - 指定管理者が自ら創意工夫し、地域の素材や食文化を提供する。ただし、指定管理者が事業者を指定し、利用の承認をすることも可能とする。

その際は既述の内容を実施するものとする。

(2) メニューに関すること

瀬戸市内の素材（農畜産物）や食文化（B級グルメなど）を最大限活用したメニューの提供及び施設オリジナルメニューの開発に努める。

(3) 事業者を指定した場合の管理に関すること

ア 指定管理者は、事業者に対して販売促進や経営指導を実施する。

イ 光熱水道費、軽微な修繕経費等については、事業者に負担させることができる。

7 施設管理業務

業務の対象は、建築物、電気設備、機械設備、建築物付属備品、工作物等（以下「建築物等」という。）とする。業務の実施にあたり、適用を受ける関係法令等を遵守すること。施設管理業務には、専門的な知識、技能、資格を有する者があたるものとし、以下に定める実施回数及び実施範囲において実施することとする。

(1) 留意点

ア 長期的な視野を持ち、健全に施設を維持管理するよう努める。

イ 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。

ウ 市への連絡、報告を密にして計画的な管理を行うとともに、市と協力し事故防止に努める。

エ 施設の管理に当たっては、電気等の効率的利用、廃棄物の発生抑制とリサイクルの推進、環境負荷の低減に資する物品等の調達（グリーン購入）など、環境への配慮を行う。

(2) 建築物等管理業務

ア 点検業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な点検を行う。

イ 保守業務

建築物等の性能又は機能の維持に必要な保守を行う。

ウ 建築物等清掃業務

地域振興施設利用者が快適に利用することができ、建築物等の性能又は機能の維持に必要な日常清掃、定期清掃を行う。

エ 異常発見時の処置

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、必要な指示を受けるものとする。

(3) 施設内清掃業務

地域振興施設利用者が快適に利用できるよう適切に清掃を行うとともに

に、地域振興施設利用者の支障とならないように十分配慮する。

#### ア ごみ搬送

場内のごみ収集、運搬及びごみ箱の清掃、収集されたごみの搬送などを行う。

#### イ 廃棄物処理

ゴミは、紙類、プラスチック類、空缶（スチール、アルミ、空瓶など）に分別し、集積場へ運搬する。地域振興施設内の一般廃棄物及び不燃廃棄物を集積所から場外に搬出し、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年12月25日法律第137号）等関係諸規程に準じて適正に処理する。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する。資源廃棄物の処理にあたっては、リサイクルに努め、資源の再生化を行う。

### 8 管理運営において配慮すべき事項

道の駅瀬戸しなの（地域振興施設を除く。）指定管理者と協調を図り、道の駅瀬戸しなの全体の管理運営に努める。

### 9 資格

- (1) 指定管理者が本書に定める業務を実施するために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本書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、認定等を受けていること。
- (2) 指定管理者は、自らの職員又は本書に定める再委託先の職員のうちから地域振興施設の管理及び運営に必要な資格を有する者をあらかじめ指名し、地域振興施設に配置しなければならない。

### 10 再委託

- (1) 指定管理者は、仕様書で規定する業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 前項の業務の主たる部分とは、第6の4「運營業務」とする。
- (3) 指定管理者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ市の承諾を得なければならない。
- (4) 市は、指定管理者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求できる。

## 第7 管理運営に要する費用

地域振興施設の管理運営に必要な費用については、利用料金及び販売収入で賄うこととする。

### 1 利用料金

地域振興施設内の利用料金は、指定管理者の収入とする。

2 指定管理料

指定管理料は0円とする。

3 補足

地域振興施設においては、1項のほか、販売収入があるが、これは地域振興施設の管理運営に基づく収入であるため、利用料金とともに、地域振興施設の管理運営にあてる。

4 納付金

指定管理者は、会計年度ごとに市に納付金を納入するものとする。納付金の金額は、5年間で2千万円を下限（最低単位は千円）、各年度の納付金額は4百万円を下限とし、基本協定において定める。

## 第8 経理

1 予算執行

地域振興施設は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わなければならない。

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。

3 立ち入り検査

市は必要に応じて、施設、物品各種帳簿などの現地調査を行うことができる。

## 第9 事業計画書及び事業報告書の提出

1 指定管理者は、事業計画書を作成し、毎年度開始前までに市に提出しなければならない。事業計画書に記載する具体的内容については協定で定める。

2 地方自治法第244条の2第7項の規定により指定管理者は、1事業年度が終了するごとに、施設管理運営業務について、当該年度事業内容を報告する書類（以下「事業報告書」という。）を速やかに提出しなければならない。

3 指定管理者は、四半期ごとの管理運営業務及び経理の状況に関する報告書を作成し、四半期終了後速やかに提出するものとする。

4 事業報告書及び上記3の報告書に記載する報告内容は、管理運営の実施状況、地域振興施設の利用状況、販売収入、利用料金収入等の収支状況（キャッシュレス決済による収入の実績を含む。）などの事項とするが、具体的内容や提出時期については協定で定める。

5 市は、指定管理者に対しその管理の業務及び経理の状況に関して、定期又

は必要に応じて臨時に報告を求めることができる。

- 6 指定管理者は、管理運営業務に関して緊急性を要する事項については、随時、市に報告するものとする。
- 7 提出された事業報告書等の内容に基づき、指定管理者の業務内容改善の必要があると認められるときは、市は実地に調査し、必要な指示を行う。
- 8 市は提出された事業報告書等の内容を確認し、その内容が事業計画の趣旨、内容から逸脱違反したものであった場合若しくは別に定める基本協定、年度別協定に逸脱違反するものであった場合又は市の指示に従わない若しくは指示によっても業務内容に改善が見られないと認められた場合は、指定を取り消し、又は業務の一部若しくは全部を停止させることがある。

## 第10 物品

- 1 市は指定管理者に、地域振興施設の管理運営に必要となる物品（別添「管理物品一覧表」のとおり）について貸与する。
- 2 指定管理者が持ち込んだ物品は指定管理者に帰属し、指定期間終了時には指定管理者が自らの費用と責任で撤去撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、指定管理者は市又は市が指定する者に対して引き継ぐことができるものとする。
- 3 市有物品については、瀬戸市会計規則（昭和29年瀬戸市規則第4号）に基づき管理を行い、廃棄などの異動については、市と協議のうえ行うこと。
- 4 市有物品については、物品管理台帳を備えて管理すること。

## 第11 施設の維持補修改良及び更新

指定管理者が管理運営を行う施設の維持補修改良、更新、備品購入に要する経費の負担は次のとおりとする。

- (1) 1件30万円未満の修繕、更新、備品購入に要する経費は、指定管理者の負担とする。
- (2) (1)以外の維持補修改良、更新、備品購入に要する経費は、市の負担とする。

## 第12 損害賠償等

指定管理者は、故意又は過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市長が特別の事情があると認めたときは、市はその全部または一部を免除することができるものとする。

## 第13 保険への加入

指定管理者は、地域振興施設利用者等の事故に対応するため以下の保険に加入すること。

- (1) 賠償保険 地域振興施設利用者、ボランティア等の事故に対応するため
- (2) 傷害保険 地域振興施設利用者等の事故への対応のため
- (3) 履行保証保険 指定管理者の倒産等への対応のため

#### 第14 指定期間の前に行う業務

- 1 協定項目について市との協議
- 2 利用料金等の確認
- 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、市との協議
- 5 現行の指定管理者からの業務引継ぎ

#### 第15 留意事項

業務を実施するに当たって次の各項目に留意して円滑に実施すること。

##### 1 公平な運営

公の施設であることを念頭に置いて、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慎むこと。また、障害者や高齢者等が利用しやすく、イベント等に参加できるよう配慮すること。

##### 2 市との連携

###### (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、市から地域振興施設の管理運營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には速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

イ 運營業務、施設管理業務の業務状況の記録、各種マニュアル、点検結果記録及び作業記録写真等について市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（指定期間終了時には市へ引き継ぐこと）。

###### (2) 市からの要請への協力

ア 市から、地域振興施設の管理運営並びに地域振興施設の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 その他市が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、行催事イベント、要人案内、監査検査等）への支援協力、又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

指定管理者が地域振興施設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、内容について市と協議を行うこと。

## 第16 報告

各業務については、業務報告を毎月末日までに前月分を一括して報告するものとする。

## 第17 その他

その他、この仕様書に記載のない事項及び業務の内容処理について疑義が生じた場合は、市と協議を行う

(別添1) 業務分担表

項 目	業務内容	業務分担	
		市	指定管理者
施設の管理運営に関すること	職員の配置に関すること		○
	運営管理業務に関すること		○
	物販にかかる施設利用の受付、承認等に関すること		○
	利用料金等の収受に関すること		○
	施設の利用促進に関すること		○
施設・附属設備・備品の維持・修繕に関すること	施設の保守管理に関すること（電気空調設備等管理及び保守点検業務委託を含む）		○
	EV充電施設の維持管理・運営に関すること		○
	備品及び附属設備等の管理に関すること		○
	施設の増改築、施設の大規模な修繕、附属設備の更新	○	
	30万円以上の備品の購入	○	
	30万円未満の備品の購入		○
	30万円以上、又は原形を変えず等の大規模な修繕（附属設備の部品交換）・模様替え	○	
30万円未満、又は軽微な修繕（附属設備の部品交換）		○	
実施事業に関すること	地域農産物等の販売、地域食材供給、企画展示・イベント		○
	市が実施する事業への協力		○
	広報宣伝、利用者の広聴に関すること		○
モニタリングの実施に関すること	施設利用者へのモニタリング又はアンケートの実施		○
	自己点検・評価の実施		○
	市と指定管理者による定例会議	○	○
事業評価の実施に関すること	指定管理者が行った利用者モニタリング又は利用者アンケートに基づく改善状況の確認	○	
	指定管理者が行った管理業務のチェック等自己点検・評価に基づく改善状況の確認	○	
	指定管理者が市に提出する事業報告書等の書類審査	○	
	市が指定管理者に対して行うヒアリングや現地調査	○	

(別添2) リスク分担表

項 目	業務内容	業務分担	
		市	指定管理者
法令等の変更	直接管理運営に関係するもの	○	
	上記以外の場合		○
管理運営の中断、中止	市の指示に基づき中断、中止したもの	○	
	上記以外の場合		○
許認可の遅延	事業の実施に必要な許認可取得の遅延・失効など	○	
	上記以外の場合		○
性能	協定書に定めた要求水準不適合		○
セキュリティ	施設の管理・警備の不備によるもの		○
	情報の管理及び保護に関するもの		○
需要の変動	当初の需要見込みと異なる場合		○
運営費の上昇	急激な物価上昇等、特殊な事由が認められるもの	○	
	上記以外の場合		○
施設・設備の損傷	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由による場合		○
施設利用者への損害	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	指定管理者の責めに帰すべき事由による場合		○
不可抗力への対応	自然災害等により業務を変更、中止又は延期する場合	協議事項※	
債務不履行	市に協定内容の不履行がある場合	○	
	指定管理者に業務及び協定内容の不履行がある場合		○
事業終了時の費用	指定期間の満了に伴う原状回復費用		○
業務引継ぎの費用	業務の引継ぎにかかる費用		○