

遊佐パーキングエリアタウン管理運営等事業
(道の駅 鳥海 移転整備に伴う指定管理候補者公募)

管理運営基準書

令和5年5月

遊 佐 町

－ 目 次 －

第 1	管理運営基準書の位置付け	1
第 2	管理運営全般に関する事項	2
第 3	指定管理候補者として実施する行為に関する事項	8
第 4	独立採算業務に関する事項	14
第 5	施設管理運営業務に関する事項	23
第 6	自由提案業務に関する事項	35

第1 管理運営基準書の位置付け

本管理運営基準書は、本事業への応募を検討する者を対象に、本事業の管理運営の基準等の考え方について示すものである。

第2 管理運営全般に関する事項

1 管理運営の概要

(1) 営業時間等

駐車場・トイレは年中24時間利用可能とすること。

その他の施設の営業時間や休館日等については、事業者からの提案に基づき、本町との協議の上、定める。

(2) 対象施設の範囲

指定管理者による管理対象施設は、本施設の屋内施設、敷地内の駐車場（通路・バックヤード含む）、外構・多目的広場・緑地等の全てとする。

2 指定管理候補者として実施する準備行為

指定管理候補者として実施する行為は以下のとおりである。

なお、業務受託者として実施する業務は「設計支援業務委託仕様書」及び「開業準備業務委託仕様書」にて示す。

ア 基本設計期間

- ・事業計画案の検討及び関係団体との協議調整

イ 実施設計・工事請負期間

- ・事前マネジメント
- ・施設供用前の各種準備（独立採算業務分）
- ・事前広報・誘客（事業者対応分）
- ・地域振興施設等における商品検討等
- ・内装設備・什器備品関係（事業者対応分）

3 指定管理者としての業務

指定管理者として実施する業務は以下のとおりである。

ア 独立採算業務（独立採算にて実施する業務）

運営業務	<ul style="list-style-type: none">・地域振興施設の運営業務・情報発信施設及び地方創生加速化拠点施設の運営業務（ジオ物販施設・観光案内ツアーデスク）・その他、上記業務を実施するうえで必要な関連業務（テナント管理統括業務、外構・イベント広場における賑わい創出業務）
------	---

維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域振興施設全般及びジオ物販施設における維持管理業務（建築物・建築設備保守管理業務、環境衛生・清掃業務、什器備品保守管理業務、修繕業務）
--------	---

イ 施設管理運営業務（指定管理料にて実施する業務）

運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・道の駅としての統括業務（総務・経理・広報、地域統括プロデュース、BCP 計画運用） ・道路休憩施設の日常管理業務 ・情報発信施設及び地方創生加速化拠点施設の管理運営業務（観光案内スペースの利活用検討・運営業務、ジオコンテンツの企画・情報発信業務、オープンスペースの日常管理業務、多目的広場の利活用検討・運営業務）
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域振興施設全般及びジオ物販施設以外の維持管理業務（建築物・建築設備保守管理業務、環境衛生・清掃業務、警備業務、什器備品保守管理業務、修繕業務） ・外構等保守管理業務

ウ 自由提案業務（事業者の任意提案にて実施する業務）

- ・自動販売機運営業務 など

4 管理運営にあたっての基本的事項

(1) 遵守すべき法令、例規等

本施設の管理運営を実施するにあたっては、関連する各種法令、条例、規則、要綱等を遵守すること。また、各種基準、指針等についても、本管理運営基準に照らし準拠すること。

なお、事業者が各種規定や要綱等を作成する場合は、あらかじめ本町と協議を行うこと。

(2) 業務の実施体制

事業者は、指定期間における業務の遂行のため、以下の実施体制を具備すること。

- ア 指定管理者は、道の駅の方向性について定めるとともに、本施設の対外的な責任者となる「駅長」等の責任者並びに独立採算業務の各業務区分の業務を行う「独立採算業務従事者」、施設管理運営業務の各業務区分の業務を行う「施設管理運営業務従事者」の業務実施体制を業務計画書に定め、業務の開始前に本町に提出し、確認を受ける。業務従事者を変更した場合も同様とする。
- イ 駅長等の責任者、独立採算業務従事者及び施設管理運営業務従事者は、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とし、また、法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うものとする。
- ウ 業務従事者であることを容易に識別できる服装等を着用する。
- エ 駅長等の責任者は、必要に応じて関係官庁等への報告及び届出を行い、また、緊急時の関係機関への連絡等を行う。
- オ 雇用の安定化を図るために、業務従事者は、本町の在住者を積極的に雇用するよう配慮すること。

(3) 施設管理運営業務仕様書の作成、提出

指定管理者（又は指定管理候補者）は、施設管理運営業務開始に向けて、本管理運営基準及び事業者提案に基づき、施設管理運営業務仕様書（以下「業務仕様書」という。）を作成し、本町と協議の上で決定し、原則として施設管理運営業務開始予定日の 60 日前までに本町に提出する。業務仕様書を変更する場合も同様とする。

業務仕様書の作成にあたっては、業務区分ごとに適切な周期、業務提供時間帯、内容等の業務仕様を設定する。

(4) 業務計画書の作成、提出

指定管理者（又は指定管理候補者）は、本施設の管理運営の実施（指定管理候補者として実施する行為の実施を含む）にあたり、事業年度ごとに、実施内容、実施工程等業務を適正に実施するために必要な事項を記載した業務計画書を毎年度、原則として業務開始予定日の 60 日前までに作成し、本町の確認をとらなければならない。

業務計画書を変更する場合も同様とする。

(5) 報告書の作成、提出

① 業務報告書

指定管理者は、前月分の業務（独立採算業務及び施設管理運営業務）等に関する業務報告書を毎月終了後に本町に提出すること。なお、業務の記録は常時閲覧が可能なように保管すること。本町は、必要があると認めるときは、業務の記録又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

② 事業報告書

指定管理者は、地方自治法第244条の2第7項に基づき、前年度の事業全般及び前年度の業務（独立採算業務及び施設管理運営業務）等に関する事業報告書を毎年度終了後に本町に提出すること。また、本町は必要があると認めるときは、事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

なお、指定管理者は、年度途中において本町が指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日から起算して60日以内に当該年度の指定が取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

③ 指定管理候補者として実施する行為に関する報告書

指定管理候補者は、指定管理候補者として実施する行為に関する報告書（準備行為報告書）を毎年度終了後に本町に提出すること。また、本町は必要があると認めるときは、準備行為報告書の内容又はそれに関連する事項について、指定管理候補者に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

(6) 非常時及び緊急時の対応等

① 非常時及び緊急時の対応

指定管理者（又は指定管理候補者）は、事故、火災等による非常時及び事故の発生等の緊急時の対応について、あらかじめ本町と協議し、非常時及び緊急時対応マニュアル（以下「非常時等マニュアル」という。）を原則として業務開始予定日の60日前までに作成し、本町へ提出すること。事故、火災等が発生した場合は、非常時等マニュアルに基づき、直ちに被害の拡大防止及び復旧に必要な措置を講じるとともに、本町及び関係機関に報告すること。

② 施設、設備の不具合、故障等を発見した場合の措置

指定管理者は施設及び設備の不具合及び故障等を発見した場合、又は本町の職員等により施設、設備の不具合及び故障等に関する通報や苦情を受けた場合、直ちに本町に報告及び協議し、緊急に対処する必要があると判断した場合は、速やかに適切な応急処置を行うこと。なお、軽微なものについては、後日（可能な限り速やかに）報告書の提出をもって、事前の報告に代えることができる。

(7) 個人情報の保護及び秘密の保持

事業者は、遊佐町個人情報保護条例（平成 15 年条例第 1 号）及び遊佐町公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成 19 年条例第 22 号）の規定に基づき、個人情報を保護するための措置を講じること。

事業者は、業務を実施するにあたって知り得た町民等の個人情報を取り扱う場合については、漏洩、滅失、又は毀損の防止等、個人情報の適切な管理のために必要な措置を関連法令に準拠して講じるものとする。また、業務に従事する者、又は、従事していた者は、個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

なお、事業者は、業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。事業者の契約期間が満了し、又は指定を取り消された場合も同様とする。

(8) 光熱水費の負担区分

独立採算業務及び自由提案業務に係る光熱水費、燃料費を除き、本施設における光熱水費、燃料費は原則として本町が負担する。

なお、事業者が負担する独立採算業務及び自由提案業務に係る光熱水費については、独立採算業務及び自由提案業務に係る光熱水量を判定するための子メーターを設置することで、使用量を計測し、これに基づき事業者の費用負担額の算定を行い、事業者が本町へその額を支払うことで清算することを想定しているが、子メーターによる区分が難しい箇所等を含めた詳細については、本町・事業者間の協議により、最終決定するものとする。

また、業務の実施に必要な通信費、必要な資機材、消耗部品等（トイレトペーパー等含む）の調達費用は、本管理運営基準で別途定めるもののほかは、事業者の負担とする。

(9) 保険

事業者は、自らの負担により以下の保険等に参加すること。

- ア 施設賠償責任保険
- イ 第三者賠償責任保険

(10) 指定期間終了時の状態

指定期間終了時において、施設の全てが本管理運営基準で提示した性能及び機能を発揮でき、著しい損傷が無い状態で本町へ引継げるようにすることとする。性能及び機能を満足する限りにおいて、経年による劣化は許容するものとする。

指定管理者は指定期間終了にあたり、本町と協議の上日程を定め、本町の立会いの下に前述の状態の満足について本町の確認を受けることとする。

(11) 管理運営基準の変更

本町は、事業期間中に、次に掲げる事由により、本管理運営基準を変更する場合がある。

- ア 法令等の変更により業務内容が著しく変更されるとき。

- イ 災害、事故等により特別な業務内容が常時必要なとき又は業務内容が著しく変更されるとき。
- ウ 本町の事由により業務内容の変更が必要なとき。
- エ その他業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

また、本町は、本管理運営基準を変更する場合、事前に事業者へ通知する。本管理運営基準の変更に伴い、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に基づく指定管理者へ支払う対価を含め、各協定の変更が必要となる場合、必要な協定変更を行うものとする。

第3 指定管理候補者として実施する行為に関する事項

1 総則

(1) 行為の目的

施設供用までの間、本管理運営基準、指定管理候補者に関する覚書に従い、本施設が円滑にオープンし、かつ、本施設の管理運営業務が効果的に遂行できるように、指定管理候補者として予め実施すべき行為に取り組むことを目的とする。

(2) 行為の区分

行為の区分は、次のとおりとする。

ア 基本設計期間

- ・事業計画案の検討及び関係団体との協議調整

イ 実施設計・工事請負期間

- ・事前マネジメント
- ・施設供用前の各種準備（独立採算業務分）
- ・事前広報・誘客（事業者対応分）
- ・地域振興施設等における商品検討等
- ・内装設備・什器備品関係（事業者対応分）

2 基本設計期間における行為

(1) 事業計画案の検討及び関係団体との協議調整

① 行為の目的

開業準備業務における設計支援業務を別途実施するにあたっては、指定管理候補者による事業計画案が前提となることから、指定管理候補者の責として、応募段階における事業計画案について、基本設計期間を通じて検討を行う必要がある。

そのため、基本設計期間の間、本管理運営基準、指定管理候補者に関する覚書に従い、事業計画案の検討を行うことを目的とする。

② 行為水準

a) 事業計画案の検討及び関係団体との協議調整

ア 開業準備業務として下記意見が求められていることを前提に、指定管理候補者の立場として、当該意見を述べるために必要となる事業計画案の更なる検討を行うこと。

- ・施設機能の配置計画に関する意見
- ・施設平面計画図に関する意見
- ・機械設備・什器備品・家具類の選定に関する意見
- ・内装・設備計画に関する意見

イ 本町が進める基本設計業務の内容を踏まえ、適宜、事業計画案の変更を行うこと。特に、事業者実施・事業者費用負担分を想定する内装設備、什器備品分の費用については、基本設計段階で進められる検討に基づき、事業計画案に対して当該費用の反映を行うこと。

ウ 事業計画案の検討において必要となる関係団体との協議・調整を行うこと。

本町が現在想定する関係団体は以下のとおりである。

- ・一般社団法人鳥海山・飛島ジオパーク推進協議会

その他関係団体については、事業者提案に基づき、実施することができる。

3 実施設計・工事請負期間における行為

(1) 事前マネジメント

① 行為の目的

施設供用後に道の駅として円滑な運営を実施できるように、事業計画の精査やマスタースケジュールの作成・工程管理、テナントの誘致・選定等、道の駅としての事前マネジメントを行うことを目的とする。

② 行為水準

a) 事業計画の精査

- ア 事業者は指定管理候補者として、公募に対する提案資料をもとに、本町・基本設計受託者及び関係団体等との協議調整を踏まえ、事業計画の精査を行うこと。
- イ 精査された事業計画は、本町及び基本設計者と適宜共有すること。なお、一般に公表することは想定していない。

b) マスタースケジュールの作成、工程管理

- ア 事業者は指定管理候補者として、各年度における活動項目を立案し、それぞれに対する開始・完了の時期の目安をマスタースケジュールとして整理し、本町に提示すること。
- イ 事業者は指定管理候補者として、定期的に行われる協議の場において、活動の進捗状況を本町に報告すること。なお、工程の見直しは、本町と協議のうえ、適宜見直しを行ってもよい。

c) 駅長の確保

- ア 事業者は、自らの提案に基づき駅長を設置すること。
- イ 駅長は事業者が自らの費用により雇用するものとし、指定管理候補者期間において本町はその費用を負担しない。

d) テナントの誘致、選定

- ア 事業者は指定管理候補者として、自らの提案に基づきテナントの誘致、選定を行うこと。
- イ 選定したテナント事業者との協議・調整は事業者の責任において主体的に実施すること。なお、本町が定める開業日までに各テナントの入居に関する工事が滞りなく完了していることを前提とする。

(2) 施設供用前の各種準備（独立採算業務分）

① 行為の目的

施設供用後に指定管理者が独立採算業務を円滑に実施できるように、業務従事者の雇用、教育・研修、その他必要な準備を行うことを目的とする。

② 行為水準

a) 独立採算業務の実施にあたって必要となる各種準備

ア 業務計画書及びマニュアル等を作成したうえで、独立採算業務従事者に対して、指導教育を行い、業務内容の習熟を図ること。また、業務計画書及びマニュアル等については、施設管理運営業務で用いるものとの整合性を保つこと。

イ 施設供用後の実施体制を踏まえた独立採算業務従事者の雇用計画について、契約後速やかに提出する。雇用計画においては、雇用形態や資格・従事経験等の雇用条件が分かるようにすること。

ウ その他、具体的な内容・方法は指定管理候補者の提案による。

(3) 事前広報・誘客（事業者対応分）

① 行為の目的

開業準備業務として本施設のオープンを周知するために最低限実施する事前広報業務とは別に、本施設の集客拡大及び収益確保のために実施すべき事前広報・誘客活動等について、指定管理候補者の責として積極的に実施することを目的とする。

② 行為水準

a) 道の駅の集客目標のために必要となる事前広報・誘客

ア 事業者は指定管理候補者として、事前広報・誘客に資する活動として、開業準備業務として実施するHPの開設、SNSでの発信に加えて、情報番組・旅行誌・ラジオ（地域コミュニティFMを含む）など多様なメディアを利用した積極的なパブリシティ活動（道の駅の集客増加やプロモーションの目的で実施するイベントを含む）を行うこと。

イ 事業者は指定管理候補者として、新たな道の駅の愛称の公募・選定を踏まえ、ロゴ等のデザインを行うこと。作成したデザインについては速やかに本町、及び関係工事請負者に共有し、製造に関する手続き等を行うこと。なお、具体的な時期については、本町及び工事事業者との協議により決定する。

(4) 地域振興施設等における商品検討等

① 行為の目的

施設供用後に、地域振興施設等において魅力的な商品・サービス展開が実施できるように、委託販売者との調整、仕入販売内容検討、オリジナル商品開発、VMD計画の立案、その他必要な準備を行うことを目的とする。

② 行為水準

a) 農産物・海産物等委託販売者との調整等

ア 農産物等一次産品、及びその加工品を取り扱う生産者または団体と、農産物の納入方法・手数料率・売上の生産の方法など実務的な事項について、指定管理候補者による提案をもとに合意形成を図り取りまとめを行うこと。

イ 地元漁港で水揚げされる新鮮な海産物が陳列されるよう、仲買人と仕入れ・販売等に関する実務的な事項について取りまとめること。なお、海産物取り扱い事業者をテナントとして入居させる場合は、(1) ② d) に示す事項において調整を図ること。

b) その他指定管理候補者が必要と判断するもの

ア 本施設の特性である「鳥海山・飛島ジオパーク」を活かした様々な商品を取りそろえ、魅力的な売り場を形成するために必要な事項を、事業者の提案に基づき、主体的に実施すること。

イ その他、指定管理候補者が必要と判断するものについては、事前に本町と協議のうえ、適宜実施すること。

(5) 内装設備・什器備品関係（事業者対応分）

① 行為の目的

基本設計支援業務において検討された内装設備・什器備品リストに基づき、事業者実施・事業者費用負担と定められた内装設備の施工と什器備品の調達を行うとともに、実施設計・工事請負期間における本町施工分・調達分との各種調整を実施することを目的とする。

② 行為の対象

行為の対象は次のとおりとする。

施設名		対象
内装設備、什器備品の各種協議等		○
内装設備の施工	本町実施・本町費用負担分	— (※1)
	事業者実施・事業者費用負担分	○
什器備品の調達	本町実施・本町費用負担分	— (※1)
	事業者実施・本町費用負担分	— (※2)
	事業者実施・事業者費用負担分	○

※1 本町が別途実施する建築工事にて内装設備の施工・什器備品の調達を行う。

※2 開業準備業務委託にて什器備品の調達を行う。

③ 行為水準

a) 内装設備、什器備品の各種協議等

- ア 事業者は指定管理候補者として、適宜、本町と実施設計・工事請負者が行う会議等に出席し、内装設備の施工、什器備品の調達・納入に関する協議調整を行うこと（ただし、基本設計段階における設計支援業務と異なり、実施設計・工事請負全般に対する意見・提案をまとめることを求めているものではなく、設計図書や町が負担する工費費等が変わる提案は原則受け入れないことに留意すること）。
- イ その他、必要と考えられる事項について、本町・工事請負者と協議調整を行うこと。

b) 内装設備の施工（事業者実施・事業者費用負担分）

- ア 内装設備・什器備品リストに基づき、事業者実施・事業者費用負担と定められた内装設備について、内装設備施工計画書を作成し、本町の承諾を得ること。
- イ 内装設備の施工にあたっては、施工開始時及び施工終了時に本町の確認を受けること。なお、事業者が実施する内装設備の施工は、本町が実施する建築工事の完了検査後を原則とする。
- ウ 内装設備の調達・施工等については、地元企業への発注に留意すること。
- エ 事業者実施・事業者費用負担分の内装設備の所有権は、本町実施の内装設備と異なり、事業者に帰属するものとし、指定管理期間終了後は、原状回復することを原則とする。

c) 什器備品の調達（事業者実施・事業者費用負担分）

- ア 内装設備・什器備品リストに基づき、事業者実施・事業者費用負担と定められた什器備品について、什器備品調達計画書を作成し、本町の承諾を得ること。
- イ 什器備品の納入にあたっては、納入開始時及び納入終了時に本町の確認を受けること。なお、事業者が実施する什器備品の納入は、本町が実施する建築工事の完了検査後を原則とする。
- ウ 什器備品の調達・納入等については、地元企業への発注に留意すること。
- エ 事業者実施・事業者費用負担分の什器備品の所有権は、本町実施の什器備品及び開業準備業務にて調達した什器備品と異なり、事業者に帰属するものとし、指定管理期間終了後は、原状回復することを原則とする。

第4 独立採算業務に関する事項

1 総則

(1) 業務の目的

業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、地域振興施設等の収益性を有する施設について、指定管理者における独立採算にて運営・維持管理を行うことを目的とする。

(2) 業務の区分

業務の区分は、次のとおりとする。

ア 運營業務

- ・地域振興施設の運營業務
- ・情報発信施設・地方創生加速化拠点施設の運營業務（ジオ物販施設・観光案内ツアーデスク）
- ・その他、上記業務を実施するうえで必要な関連業務

イ 維持管理業務

- ・地域振興施設全般及びジオ物販施設における維持管理業務

(3) 業務実施の基本方針

指定管理者は、次の事項を基本方針とする。

ア 地方自治法第244条（公の施設）を遵守すること。

イ 道路法等の道の駅としての規定、新たに制定予定の条例等を遵守すること。

ウ 施設利用者のニーズに応え、指定管理者の有する技術及び経営資源、創意工夫等が十分に発揮され、低廉かつ良好なサービスを市民に対して提供すること。

エ 独立採算業務として、本施設の収益性を増加させ、経営的にも安定・発展し、持続可能な管理運営を実現させること。

オ 遊佐パーキングエリアタウン計画推進委員会より提出された意見書、及び整備計画に示された内容を基本とし、道の駅を核とした賑わいが遊佐町・環鳥海全体に波及するような総合的な視点での主体的な事業活動を実施すること。

2 運營業務

(1) 地域振興施設の運營業務

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、持続可能な本町の賑わいを実現するための機能を発揮することを目的として、地域振興施設の運営に係る業務を実施する。

② 業務の区分

業務の区分は、次のとおりとする。

ア 産直・物販施設運營業務

イ 飲食施設運營業務

③ 管理運営水準

a) 産直・物販施設運營業務

ア 道路利用者や地域住民等の施設利用者が気軽に買い物できるように運営すること。

イ 主に町内や庄内・環鳥海で生産された水産物・農林作物を販売すること。

ウ 収穫時期や気候条件等から、供給が困難な場合については、施設利用者のニーズを踏まえながら、他地域からの調達も含めて、年間及び1日の中での品揃えの確保に努めること。

エ 商品に応じた販売方法、保存方法を適切に行うこと。

オ 産直・物販施設については指定管理者による直営を原則とし、事業を行うこと。なお、納品手数料率の設定については事業者による提案を原則とし、関係団体及び関係者と協議・合意の上、毎年決定すること。

カ そのほか、事業者提案にて、産直・物販施設においてテナントを含む形態とした場合において、相乗効果をもたらし、よりよい施設運営を行うにあたって適当であると認められるテナント事業者の募集・選定・管理を行うこと。

b) 飲食施設運營業務

ア 道路利用者や地域住民等の施設利用者が気軽に飲食できるように運営すること。

イ 飲食施設の運営形態は、事業者の提案とする。

ウ 本町・庄内・環鳥海で生産された水産物・農作物を使用した食事メニューの開発と提供に努めること。

エ 直営もしくはテナントとするかは事業者の提案による。なお、テナント事業者の募集・選定に関しては、本町との協議のうえ適切に実施すること。

(2) 情報発信施設・地方創生加速化拠点施設の運営業務（ジオ物販施設・観光案内ツアーデスク）

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、本町の様々な魅力を最大限に引き出した観光交流を促進するための機能を発揮することを目的として、情報発信施設・地方創生加速化拠点施設の運営に係る業務を実施する。

② 業務の区分、対象

業務の区分、対象は次のとおりとする。

施設名		業務名	対象
情報発信施設・地方創生加速化拠点施設	観光案内所×ツアーデスク	観光案内スペースの利活用検討・運営業務 (下記を除く「観光案内所×ツアーデスク」における運営業務全般)	
		観光案内ツアーデスク業務	○
	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販(ジオ物販施設)	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販施設運営業務 (下記を除く「ジオ物販施設」における運営業務全般)	○
		ジオコンテンツの企画・情報発信業務	

③ 管理運営水準

a) 鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販施設運営業務

- ア 鳥海山・飛島ジオパークにおけるツーリズムの拠点として、ジオフィールドの散策に有用な様々なアイテムの企画・実演・販売を行うこと。
- イ 直営もしくはテナントとするかは事業者の提案による。なお、テナント事業者の募集・選定に関しては、本町との協議のうえ適切に実施すること。
- ウ ジオ展示内容の監修を行う「一般社団法人鳥海山・飛島ジオパーク推進協議会」と連携し、展示と物販を連動させた企画等を実施すること。具体的な企画の提案は指定管理者から提示することとする。

b) 観光案内ツアーデスク施設運営業務

- ア 町内観光モデルツアーの企画・実施を行う。鳥海山・飛島ジオパーク等をテーマに企画した各種ツアーへの参加申し込みが円滑に行われるよう運営する。
- イ 町内観光を促進する様々なモビリティを企画検討し、実装・運営する。
- ウ 直営もしくはテナントとするかは事業者の提案による。なお、テナント事業者の募集・選定に関しては、本町との協議のうえ適切に実施すること。

(3) その他、上記業務を実施するうえで必要な関連業務

① 業務の目的

指定管理者は、地域振興施設及び情報発信施設・地方創生加速化拠点施設の運営業務を適切かつ円滑に実施するうえで必要な関連業務を実施する。

② 業務の区分

本町が想定する業務は、次のとおりであるが、事業者自らの提案により、本施設の設置目的、各種法令、例規等を満たす範囲において、本町の事前承諾を得ることにより、実施することができる。

ア テナントの管理統括業務

イ 外構・イベント広場における賑わい創出業務

③ 管理運営水準

a) テナントの管理統括業務

ア 指定管理候補者として実施した施設開業時のテナント事業者の募集・選定を継承し、テナント入居後も、テナント事業者との対話を継続的に行い、一体感のある道の駅運営を図ること。

イ 指定管理者は、指定管理期間中、テナント事業者の退去時等、必要に応じて、テナント事業者の募集・選定を行うこと。また、テナント事業者の募集・選定にあたっては、本町の事前承諾を得るとともに、よりよい施設運営を行うにあたって適当であると認められるテナント事業者の募集・選定とすること。

ウ 利用者の利便性を高め、且つ適切な会計管理を行うため、事業者は、事業者の負担により中央会計レジシステムを導入すること。

b) 外構・イベント広場における賑わい創出業務

ア 外構・イベント広場を活用した売り場の拡張や、集客イベントの実施を企画すること。

イ 特に、5月～11月頃の書き入れ時にあたる時期については月に2回以上のイベント実施を期待する。

3 維持管理業務

(1) 地域振興施設全般及びジオ物販施設における維持管理業務

① 業務の目的

業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、独立採算にて実施する独立採算業務として、本施設の機能や性能等を適切な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できる品質、水準等を保持することを目的とする。

また、維持管理業務の方針は以下のとおりとする。

- ・ 維持管理は、予防保全を基本とする。
- ・ 施設環境を良好に保ち、施設利用者の健康被害を防止する。
- ・ 建築物（附帯設備を含む。）が有する性能を保つ。
- ・ 劣化等による危険及び障害の未然防止に努める。
- ・ 省資源、省エネルギーに努める。
- ・ ライフサイクルコストの低減に努める。
- ・ 建築物等の財産価値の確保を図る。
- ・ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。
- ・ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努める。
- ・ 上記の項目について、指定期間中の工程を定め、実施する。

② 業務の区分、対象

業務の区分は、次のとおりとする。

- ア 建築物保守管理業務
- イ 建築設備保守管理業務
- ウ 環境衛生・清掃業務
- エ 警備業務
- オ 什器備品保守管理業務
- カ 修繕業務

また、用語の定義は次のとおりとする。

用語	定義
運転、監視	設備機器等を稼働させ、その状況を監視すること及び制御すること。
保守	建築物等の必要とする性能又は機能を維持する目的で行う消耗品又は材料の取替え、注油、汚れ等の除去、部品の調整等の軽微な作業。
点検	建築物等の機能及び劣化等の状態を一つ一つ調べること。機能に異常又は劣化がある場合、必要に応じた応急措置を判断することを含む。

用語	定義
修繕	劣化した部位、部材又は機器の性能、機能を原状又は実用上支障のない状態まで回復させること。
劣化	物理的、化学的及び生物的要因により物の性能が低下すること。ただし、大規模な地震や火災等の災害によるものを除く。
清掃	汚れを除去し、又は汚れを予防することにより仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための作業。
日常清掃	日又は週を単位として定期的に行う業務
定期清掃	月又は年を単位として行う定期的な業務

なお、独立採算業務としての維持管理業務の対象は以下の施設としており、独立採算業務としての業務区分にあたっては、什器備品保守管理業務及び修繕業務を除き、原則として面積比率での費用按分とする。

施設名		対象
地域振興施設	一式	○
道路休憩施設	24 時間トイレ・子育て支援スペース	—
	道路利用者休憩施設/道路情報コーナー	—
情報発信施設・	観光案内所×ツアーデスク	—
地方創生加速化 拠点施設	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大 限活かした物販	○
	オープンスペース（会議室等）	—
	風除室・バルコニー等共用スペース	—
	その他共用部	—

③ 管理運営水準

a) 建築物保守管理業務

- ア 部材の劣化、破損、腐食、変形、隙間、不陸、ぐらつき等について調査、診断及び判定を行い、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- イ 建物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合の被害拡大防止に備えること。
- ウ さびが定常的に発生しない状態を保つこと。
- エ 仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。
- オ 建物の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性等、水密性及び気密性を維持すること。

b) 建築設備保守管理業務

- ア 各機器、装置の電流、電圧、圧力、温度等は定められた時間に確認し、絶えず電源負荷状態及び機械装置の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努めること。
- イ 関連法令の定めるところにより、点検を実施すること。点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法により対応すること。
- ウ 法定定期報告を各官公庁に報告すること。報告内容は、定期的に本町に報告すること。
- エ 機器装置の能力を最大に発揮できるよう効率の良い経済的な運転を行うこと。
- オ さびが定常的に発生しない状態を保つこと。
- カ 仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。
- キ 正常に排水する状態を維持すること。
- ク 各種設備の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性等、水密性及び気密性を維持すること。

c) 環境衛生・清掃業務

- ア 施設内は常に清潔な状態を保ち、利用者が衛生的かつ快適に施設を利用できるようにすること。清掃の不備による利用者からのクレームについて改善策を講じるとともに、同一事象によるクレームの発生がないようにすること。特に、地域振興施設は、飲食をその場で行う飲食施設と農産物・特産品等を取り扱う物販施設で構成されている点に留意し、施設利用者が快適に使用できるようにするとともに、食中毒、異物混入等を発生させず、感染症の流行を抑止できるように衛生管理を徹底すること。
- イ 業務に使用する用具及び資材等は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は厳重に管理すること。
- ウ 作業においては電気、水道及びガスの計画的な節約に努めること。
- エ 業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。
- オ 業務に使用する資材及び消耗品は、原則として品質保証のあるものを用いることとし、本町の承諾を得て同等品を使用できるものとする。トイレットペーパーは再生紙率の高いものを使用すること。
- カ 出入口付近等は、雨天時等の水濡れを防止し、滑りにくい状態を維持すること。
- キ 施設で発生したゴミは、本町の指定及び指導する方法に従い、指定管理者の責任により必要な分別等を行い処分すること。
- ク 建築物における衛生的環境の確保に関する法律に準じて、ゴキブリ、ダニその他の害虫を駆除すること。駆除作業は専門技術者の指導の下に行うこと。

d) 警備業務

- ア 施設の用途、規模、開館時間、利用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪、災害等の未然防止に努めること。
- イ 警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。
- ウ 原則として開館時間の内外限らず機械警備を基本とするが、必要に応じて警備担当者を配置し、警備担当者への適切な指導、研修を行う体制を整えること。
- エ 全ての警備員は、厳正な服務規律にのっとり、勤務時間中、職務にふさわしい統一された制服と必要な装備品を着用し、利用者に対して公共施設にふさわしい言葉遣いと態度を守り、丁寧に振舞うこと。

e) 什器備品保守管理業務

- ア 本町が設置した什器、備品等及び指定管理者が調達した什器、備品等について、初期性能が保つよう、適切な維持管理計画のもと、点検、保守を行うこと。
- イ 什器備品保守管理業務の対象範囲は、什器、備品等とする。なお、具体的な業務範囲は以下のとおりを想定している。

種類	修繕理由	指定管理者の業務	
本町が 設置した 什器、備品等	経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合の対応（購入、修繕又は調達）		
		本町が指定するもの	—
		1件あたり30万円以上のもの	—
		上記以外のもの	○
指定管理者 が調達した 什器、備品等	経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合の対応（購入、修繕又は調達）		
		原則として全ての場合	○

- ウ 全ての什器、備品等は常に使用できる状態とし、劣化・破損・腐食・変形等がなく、利用者に不快感を与えない状態を保つこと。
- エ 本町が指定管理者に使用させていた什器、備品等に対して購入、調達した場合における新たな什器、備品等の所有権は本町が有し、指定管理者が所有していた什器、備品等に対して購入、調達した場合における新たな什器、備品等の所有権は、指定管理者が有するものとする。
- オ 指定管理者は、業務対象となる備品について備品台帳を整備・更新すること。その際は、所有者・調達期日・調達金額等を明確にし、全て電子ファイル上で管理するものとし、本町が指示した場合において、随時提示できるようにすること。なお、指定管理者がリースにより調達する備品についても、これに準ずる備品管理を行うこと。

f) 修繕業務

ア 修繕業務の対象は、建築物、建築設備、備品等とし、各維持管理業務と一体的に実施するものとする。なお、具体的な業務範囲は以下のとおりを想定している。

種類	修繕理由	指定管理者の業務
指定管理者が 所有する 内装・備品等	本町の事由による業務内容、用途変更等に起因するもの	—
	上記以外のもの	○
本町が 所有する 建築物、 建築設備、 備品等	本町の事由による業務内容、用途変更等に起因するもの	—
	不可抗力によるもの	—
	経年劣化等の事由により生じるもの	—
	経費が修繕1件あたり30万円以上のもの(※)	—
	上記以外のもの	○

※修繕の単位については、本町及び事業者で協議を行う。

- イ 指定管理者は、長期修繕計画を作成し、指定期間において実施する修繕計画を明らかにすること。また、長期修繕計画は単年度修繕計画に併せて、本町と協議の上、適宜修正することも可能とする。
- ウ 指定管理者は、長期修繕計画に基づき各年度の単年度修繕計画を策定し、維持管理業務計画書に反映すること。
- エ 指定管理者は、施設の修繕を行った場合、当該修繕内容をその都度書面にて報告すること。

第5 施設管理運営業務に関する事項

1 総則

(1) 業務の目的

業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、道路休憩施設等の収益性を有しない施設について、本町が支払う指定管理料にて運営・維持管理を行うことを目的とする。

(2) 業務の区分

ア 運営業務

- ・道の駅としての統括業務
- ・道路休憩施設の日常管理業務
- ・情報発信施設及び地域創生加速化拠点施設の管理運営業務

イ 維持管理業務

- ・地域振興施設全般及びジオ物販施設以外の維持管理業務
- ・外構等保守管理業務

(3) 業務実施の基本方針

指定管理者は、次の事項を基本方針とする。

- ア 地方自治法第244条（公の施設）を遵守すること。
- イ 道路法等の道の駅としての規定、新たに制定予定の条例等を遵守すること。
- ウ 施設利用者のニーズに応え、指定管理者の有する技術及び経営資源、創意工夫等が十分に発揮され、低廉かつ良好なサービスを市民に対して提供すること。
- エ 指定管理運営業務として、管理運営にかかる経費の削減を図ること。
- オ 遊佐パーキングエリアタウン計画推進委員会より提出された意見書、及び整備計画に示された内容を基本とし、道の駅を核とした賑わいが遊佐町・環鳥海全体に波及するような総合的な視点での主体的な事業活動を実施すること。

2 運營業務

(1) 道の駅としての統括業務

① 業務の目的

指定管理者は、適切な公共施設の運営、及び維持管理に努め、その効果を内外に報告し、定期的に必要な改善を検討・実施することを目的として、道の駅としての統括業務を実施する。

② 業務の区分

業務の区分、次のとおりとする。

ア 総務業務

イ 経理業務

ウ 広報業務

エ 地域統括プロデュース業務

オ B C P 計画運營業務

③ 管理運営水準

a) 総務業務

ア 持続可能な運営に向けて、適宜、施設利用者へのニーズ調査（アンケート等）、定期的な入込客数調査、収益状況調査を実施し、運営内容に適切に反映すること。

イ 指定管理者は、想定されるクレーム内容と適切な対処について、マニュアルを作成し、職員等で共有すること。

ウ 質の高いサービスを持続的に提供するため、マニュアル等を作成し、職員等の教育や研修を行うこと。

エ 指定管理者は、各種団体（地元自治会、商工団体、観光協会、農業団体、漁業団体等）と連携や相互協力を図ること。

オ 指定管理者は、上記以外に必要な庶務業務やその他関連業務を行うこと。

b) 経理業務

ア 指定管理者の財政状況を毎事業年度、本町に報告するために必要な資料の作成、経費管理、備品管理等を行う。

イ 指定管理者は、毎年度終了後、財務報告書を本町へ提出すること。なお、具体的な財務報告書の様式等は、本町・指定管理者（又は指定管理候補者）間の協議にて定めるものとする。

ウ 本町が要求したときには、指定管理者は遅滞なく、その財務状況を本町に報告しなければならない。

c) 広報業務

- ア 指定管理者は、テナント事業者と協議のうえ、道の駅集客向上に向けた広報業務（パンフレット作成、ホームページ管理運営、マスコミ対応等）を行うこと。
- イ 開業準備業務にて立ち上げられた当道の駅のホームページについて、指定期間中、管理運営すること。
- ウ 施設利用者に提供する、道路・観光利用に関する情報収集を行うこと。
- エ 施設利用者による SNS 等を活用した道の駅の宣伝や情報発信を促進する工夫を取り入れること。
- オ 定期的なイベントの企画・実施と、チラシ等を活用した広報 PR を行うこと。
- カ 道の駅の見学者、問い合わせ等に対して、迅速かつ丁寧に対応し、サービスの向上に努めること。

d) 地域統括プロデュース業務

- ア 当道の駅、及び道の駅以外の町内の様々な観光資源等を活用（プロデュース）し、「鳥海山のふもとまち」というコンセプトに沿い、将来にわたって賑わいが継続する遊佐町の実現に資するような、様々な観点からの主体的な提案を行うこと。
- イ 取り組みは自主的に行うこととし、本町はその支援を行う。本町が関与する場合は、本町と協議のうえ具体的内容を決定する。

e) BCP 計画運營業務

- ア 防災道の駅として実装する施設（防災備蓄倉庫・非常用発電施設等）について、地震等の災害発生時には策定する BCP 計画に則り適切に運用するとともに、町職員、及び自衛隊救援部隊、国土交通省 TEC-FORCE 等と密に連携・協力しながら円滑な災害活動を実現すること。
- イ 指定管理者は、本町・道路管理者と連携しながら定期訓練を実施すること。
- ウ 指定管理者は、策定した BCP の定期的な見直し（時点修正、及び災害発生時の振り返り）を行うこと。

(2) 道路休憩施設の日常管理業務

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、道路利用者の安全・安心の確保のための機能を発揮することを目的として、道路休憩施設の日常管理業務を実施する。

② 業務の区分

業務の区分は、次のとおりとする。

ア 道路休憩施設の日常管理業務

③ 管理運営水準

a) 道路休憩施設の日常管理業務

ア 『「道の駅」登録・案内要綱（国土交通省）』に規定する「提供サービス」を満たす運営業務を実施すること。

イ 日本海沿岸東北自動車道、鳥海ブルーライン等の周辺道路の交通情報を発信すること。

ウ 交通・観光・地域等の各種パンフレットやチラシを陳列し、施設利用者への配布及びPR活動に不足しない数を揃えること。

(3) 情報発信施設及び地方創生加速化拠点施設の管理運営業務

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、本町の様々な魅力を最大限に引き出した観光交流を促進するための機能を発揮することを目的として、情報発信施設・地方創生加速化拠点施設の運営に係る業務を実施する。

② 業務の区分、対象

業務の区分、対象は次のとおりとする。

施設名		業務名	対象
情報発信施設・地方創生加速化拠点施設	観光案内所×ツアーデスク	観光案内スペースの利活用検討・運営業務 (下記を除く「観光案内所×ツアーデスク」における運営業務全般)	○
		(観光案内ツアーデスク業務)	—
	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販 (ジオ物販施設)	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販施設運営業務 (下記を除く「ジオ物販施設」における運営業務全般)	—
		ジオコンテンツの企画・情報発信業務	○
オープンスペース	オープンスペースの日常管理業務	○	
屋外施設	多目的広場	多目的広場の利活用検討・運営業務	○

③ 管理運営水準

a) 観光案内スペースの利活用検討・運営業務

ア 観光客に対する遊佐町・環鳥海エリアの様々な情報を紹介するスペースとして、その掲載内容・掲載方法等を検討し、適切に管理運営する。なお、観光コンシェルジュとして常時配置することは求めない。

イ 情報紹介の企画・情報発信の更新は、四季に応じ、年4回程度とする。

ウ 観光案内ツアーデスク施設運営業務に係るテナント事業者の本項目の内容を再委託することができる。

b) ジオコンテンツの企画・情報発信業務

ア 観光客が、環鳥海エリアのジオフィールドに関する情報を知り得るとともに、実際にその場所に行ってみたいという動機に結びつけるような情報の企画と発信を行う。

イ 展示の企画・情報発信の更新は、四季に応じ、年4回程度とし、内容については事業者の提案に基づくものとし、一般社団法人鳥海山・飛島ジオパーク推進協議会の監修を受けること。

ウ 鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大限活かした物販施設運営業務（独立採算）に係るテナント事業者の本項目の内容を再委託することができる。

c) オープンスペースの日常管理業務

ア 本施設への視察者の対応や、観光客・地域住民等のテレワーク利用、ジオ等各種ツアーリズム参加者へのガイダンス等が行えるような多目的な場所として、適切に管理・運営すること。

d) 多目的広場の利活用検討・運營業務

ア 地形・起伏等を活かした様々なイベントの開催など、町民や施設利用者の日常的なくつろぎ・遊びの場となるよう努めること。

3 維持管理業務

(1) 地域振興施設全般及びジオ物販施設以外の維持管理業務

① 業務の目的、方針

業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、指定管理料にて実施する施設維持管理業務として、本施設の機能や性能等を適切な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できる品質、水準等を保持することを目的とする。

また、維持管理業務の方針は以下のとおりとする。

- ・ 維持管理は、予防保全を基本とする。
- ・ 施設環境を良好に保ち、施設利用者の健康被害を防止する。
- ・ 建築物（附帯設備を含む。）が有する性能を保つ。
- ・ 劣化等による危険及び障害の未然防止に努める。
- ・ 省資源、省エネルギーに努める。
- ・ ライフサイクルコストの低減に努める。
- ・ 建築物等の財産価値の確保を図る。
- ・ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。
- ・ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努める。
- ・ 上記の項目について、指定期間中の工程を定め、実施する。

② 業務の区分、対象

業務の区分は、次のとおりとする。

- ア 建築物保守管理業務
- イ 建築設備保守管理業務
- ウ 環境衛生・清掃業務
- エ 警備業務
- オ 什器備品保守管理業務
- カ 修繕業務

また、用語の定義は次のとおりとする。

用語	定義
運転、監視	設備機器等を稼働させ、その状況を監視すること及び制御すること。
保守	建築物等の必要とする性能又は機能を維持する目的で行う消耗品又は材料の取替え、注油、汚れ等の除去、部品の調整等の軽微な作業。
点検	建築物等の機能及び劣化等の状態を一つ一つ調べること。機能に異常又は劣化がある場合、必要に応じた応急措置を判断することを含む。

用語	定義
修繕	劣化した部位、部材又は機器の性能、機能を原状又は実用上支障のない状態まで回復させること。
劣化	物理的、化学的及び生物的要因により物の性能が低下すること。ただし、大規模な地震や火災等の災害によるものを除く。
清掃	汚れを除去し、又は汚れを予防することにより仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための作業。
日常清掃	日又は週を単位として定期的に行う業務
定期清掃	月又は年を単位として行う定期的な業務

なお、施設維持管理業務としての維持管理業務の対象は以下の施設としており、独立採算業務としての業務区分にあたっては、什器備品保守管理業務及び修繕業務を除き、原則として面積比率での費用按分とする。

施設名		対象
地域振興施設	一式	—
道路休憩施設	24 時間トイレ・子育て支援スペース	○
	道路利用者休憩施設/道路情報コーナー	○
情報発信施設・	観光案内所×ツアーデスク	○
地方創生加速化 拠点施設	鳥海山・飛島ジオパークというコンテンツを最大 限活かした物販	—
	オープンスペース（会議室等）	○
	風除室・バルコニー等共用スペース	○
	その他共用部	○

③ 管理運営水準

a) 建築物保守管理業務

- ア 部材の劣化、破損、腐食、変形、隙間、不陸、ぐらつき等について調査、診断及び判定を行い、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。
- イ 建物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要性が生じた場合の被害拡大防止に備えること。
- ウ さびが定常的に発生しない状態を保つこと。
- エ 仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。
- オ 建物の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性等、水密性及び気密性を維持すること。

b) 建築設備保守管理業務

- ア 各機器、装置の電流、電圧、圧力、温度等は定められた時間に確認し、絶えず電源負荷状態及び機械装置の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努めること。
- イ 関連法令の定めるところにより、点検を実施すること。点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法により対応すること。
- ウ 法定定期報告を各官公庁に報告すること。報告内容は、定期的に本町に報告すること。
- エ 機器装置の能力を最大に発揮できるよう効率の良い経済的な運転を行うこと。
- オ さびが定常的に発生しない状態を保つこと。
- カ 仕上げ材の変褪色により不快感を与えない状態を保つこと。
- キ 正常に排水する状態を維持すること。
- ク 各種設備の耐水性、耐薬品性、吸音性、断熱性、防滑性、防塵性等、水密性及び気密性を維持すること。

c) 環境衛生・清掃業務

- ア 施設内は常に清潔な状態を保ち、利用者が衛生的かつ快適に施設を利用できるようにすること。清掃の不備による利用者からのクレームについて改善策を講じるとともに、同一事象によるクレームの発生がないようにすること。特に、道路休憩施設（24時間トイレ・授乳室等子育て支援コーナー・道路情報コーナー）は、道の駅の性質上、24時間利用される点に留意し、施設利用者が快適に使用できるように留意すること。
- イ 業務に使用する用具及び資材等は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は厳重に管理すること。
- ウ 作業においては電気、水道及びガスの計画的な節約に努めること。
- エ 業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。
- オ 業務に使用する資材及び消耗品は、原則として品質保証のあるものを用いることとし、本町の承諾を得て同等品を使用できるものとする。トイレットペーパーは再生紙率の高いものを使用すること。
- カ 出入口付近等は、雨天時等の水濡れを防止し、滑りにくい状態を維持すること。
- キ 施設で発生したゴミは、本町の指定及び指導する方法に従い、指定管理者の責任により必要な分別等を行い処分すること。
- ク 建築物における衛生的環境の確保に関する法律に準じて、ゴキブリ、ダニその他の害虫を駆除すること。駆除作業は専門技術者の指導の下に行うこと。

d) 警備業務

- ア 施設の用途、規模、開館時間、利用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪、災害等の未然防止に努めること。

- イ 警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。
- ウ 原則として開館時間の内外限らず機械警備を基本とするが、必要に応じて警備担当者を配置し、警備担当者への適切な指導、研修を行う体制を整えること。
- エ 全ての警備員は、厳正な服務規律にのっとり、勤務時間中、職務にふさわしい統一された制服と必要な装備品を着用し、利用者に対して公共施設にふさわしい言葉遣いと態度を守り、丁寧に振舞うこと。

e) 什器備品保守管理業務

- ア 本町が設置した什器、備品等及び指定管理者が調達した什器、備品等について、初期性能が保つよう、適切な維持管理計画のもと、点検、保守を行うこと。
- イ 什器備品保守管理業務の対象範囲は、什器、備品等とする。なお、具体的な業務範囲は以下のとおりを想定している。

種類	修繕理由	指定管理者の業務	
本町が 設置した 什器、備品等	経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合の対応（購入、修繕又は調達）		
		本町が指定するもの	—
		1件あたり30万円以上のもの	—
		上記以外のもの	○
指定管理者 が調達した 什器、備品等	経年劣化等により業務実施の用に供することができなくなった場合の対応（購入、修繕又は調達）		
		原則として全ての場合	○

- ウ 全ての什器、備品等は常に使用できる状態とし、劣化・破損・腐食・変形等がなく、利用者に不快感を与えない状態を保つこと。
- エ 本町が指定管理者に使用させていた什器、備品等に対して購入、調達した場合における新たな什器、備品等の所有権は本町が有し、指定管理者が所有していた什器、備品等に対して購入、調達した場合における新たな什器、備品等の所有権は、指定管理者が有するものとする。
- オ 指定管理者は、業務対象となる備品について備品台帳を整備・更新すること。その際は、所有者・調達期日・調達金額等を明確にし、全て電子ファイル上で管理するものとし、本町が指示した場合において、随時提示できるようにすること。なお、指定管理者がリースにより調達する備品についても、これに準ずる備品管理を行うこと。

f) 修繕業務

ア 修繕業務の対象は、建築物、建築設備、備品等とし、各維持管理業務と一体的に実施するものとする。なお、具体的な業務範囲は以下のとおりを想定している。

種類	修繕理由	指定管理者の業務
指定管理者が 所有する 内装・備品等	本町の事由による業務内容、用途変更等に起因するもの	—
	上記以外のもの	○
本町が 所有する 建築物、 建築設備、 備品等	本町の事由による業務内容、用途変更等に起因するもの	—
	不可抗力によるもの	—
	経年劣化等の事由により生じるもの	—
	経費が修繕1件あたり30万円以上のもの(※)	—
	上記以外のもの	○

※修繕の単位については、本町及び事業者で協議を行う。

イ 指定管理者は、長期修繕計画を作成し、指定期間において実施する修繕計画を明らかにすること。また、長期修繕計画は単年度修繕計画に併せて、本町と協議の上、適宜修正することも可能とする。

ウ 指定管理者は、長期修繕計画に基づき各年度の単年度修繕計画を策定し、維持管理業務計画書に反映すること。

エ 指定管理者は、施設の修繕を行った場合、当該修繕内容をその都度書面にて報告すること。

(2) 外構等保守管理業務

① 業務の目的

業務の着手時から指定期間終了までの間、本管理運営基準、指定管理者基本協定及び指定管理者年度協定に従い、指定管理料にて実施する施設維持管理業務として、敷地内の駐車場、外構等について、機能や性能等を適切な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できる品質、水準等を保持することを目的とする。

② 業務の区分、対象

業務の区分は、次のとおりとする。

- ア 駐車場・通路・緑地法面保守管理業務
- イ 外構保守管理業務
- ウ 多目的広場保守管理業務

また、業務の対象は、敷地内の駐車場（通路・バックヤード含む）、外構・多目的広場・緑地等の全てとする。

③ 管理運営水準

a) 駐車場・通路・緑地法面保守管理業務

- ア 駐車場・通路・緑地法面の機能上、安全上、また美観上適切な状態を保ち、事業期間を通じて施設利用者等が安全に利用できるよう維持管理業務を行う。
- イ 駐車場利用車両による道路交通への影響を最小限に抑えるため、混雑時などは、誘導員を配置するなど、必要な対応を適切に実施すること。
- ウ 必要な除雪、及び路面凍結対策等を実施すること。なお、積雪時の除排雪作業については、道路管理者・本町と協議したうえで実施する。

b) 外構保守管理業務

- ア 外構施設の機能上、安全上、また美観上適切な状態を保ち、事業期間を通じて施設利用者等が安全に利用できるよう維持管理業務を行う。

c) 多目的広場保守管理業務

- ア 多目的広場の機能上、安全上、また美観上適切な状態を保ち、事業期間を通じて施設利用者等が安全に利用できるよう維持管理業務を行う。
- イ ドッグランを設置する場合は、事故等の未然の防止に努め、適切に管理・運用すること。

第6 自由提案業務に関する事項

1 自由提案業務の概要

指定管理者は、運營業務として、本施設の設置目的を達成するために自由提案業務を企画し、実施することができる。

ただし、自由提案業務は、あらかじめ作成する事業計画書に内容を明記し、本町の承諾を得なければならない。

2 自由提案業務に係る経費

自由提案業務に係る経費は指定管理者が負担するものとし、指定管理料を充てることはできないものとする。

3 自由提案業務の考え方

自由提案業務は、本町としては以下の内容を想定しているが、その他、本施設の利用者数増加・満足度増加及び収益拡大につながる取組に加えて、持続可能な遊佐町の実現につながる多種多様な取組が提案されることを期待する。

- ・自動販売機運營業務