

新「道の駅むらやま」(仮称)
管理運営事業

管理運営基準書

令和6年12月

村 山 市

－ 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	指定管理予定者として実施する準備行為に関する事項.....	8
第4	独立採算業務に関する事項	15
第5	施設管理業務に関する事項	26
第6	自由提案業務に関する事項	39

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、本市との協議の上、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、敷地内の屋外施設（緑地広場、イベント・エントランス広場・テラス、ドッグラン、駐車場・歩道等、外構、植栽帯・緑地法面、拡張用地）の全てとする。

2 指定管理予定者として実施する準備行為

指定管理予定者として実施する準備行為は以下のとおりである。

なお、業務受託者が実施する業務は「設計者選定支援業務仕様書」「設計支援業務仕様書」及び「開業準備業務仕様書」にて示す。

ア 基本設計期間

- ・事業計画案の検討

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（事業者負担分）
- ・商品検討・開発等
- ・運営者意図伝達
- ・内装設備・什器備品調達（事業者実施・事業者負担分）

3 指定管理者が実施する業務

指定管理者が実施する業務（施設管理運営業務）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	・地域振興施設の運営業務 ・その他運営関連業務 (地域振興施設管理業務、緑地広場等賑わい創出業務)
維持管理業務	・地域振興施設の維持管理業務（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）

イ 施設管理業務（指定管理料にて実施する業務）

運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・道の駅全体の統括業務（総務・経理・広報） ・道路休憩施設の日常管理業務 ・観光情報発信施設の管理運営業務 ・地方創生加速化拠点施設の管理運営業務
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域振興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）

自由提案業務は、本市としては以下の内容を想定しているが、下記例示にとらわれず、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り組みに加えて、多種多様な取り組みが提案されることを期待する。

- ・観光情報発信施設内のコンシェルジュにおける有料サービス等の提供
- ・地方創生加速化拠点施設（屋内子どもの遊び場）における有料プログラム等の提供
- ・緑地広場等における常設施設の設置・運営（例：体験型飲食施設等）
- ・その他外構等に付随する各種サービス設備等の設置・運営（例：RVパーク用設備）
- ・屋内施設における各種サービス端末等の設置・運営（例：銀行ATM） 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、あらかじめ本市と協議を行うこと。

(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」、施設管理業務の各業務区分の業務を行う「施設管理業務従事者」（コンシェルジュサービス提供のためのコンシェルジュを含む）の業務実施体制を業務計画書に定め、業務の開始前に本市に提出し、確認を受けること（なお、「駅長」等の責任者及びコンシェルジュについては、業務計画書内に氏名、役職、経歴等を定めること）。業務従事者を変更する場合も同様とする。
- 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、本市の在住者を積極的に雇用するよう配慮すること。
- カ 現施設における業務従事者のうち、本施設における再雇用を希望する者について配慮すること。ただし、再雇用を必須とするものではなく、事業者の責で判断するものとする。また、本施設における再雇用にあたっては、必要に応じて、現在の指定管理者である株式会社村山市余暇開発公社が協力する予定である。

(3) 施設管理運営業務仕様書の作成、提出

指定管理者（又は指定管理予定者）は、施設管理運営業務（独立採算業務及び施設管理業務）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、本市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 日前までに本市に提出する。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（又は指定管理予定者）は、本施設の管理運営の実施（指定管理予定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、本市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、施設管理業務及び自由提案業務）等に関する業務報告書を毎月終了後に本市に提出すること。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。本市は、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、施設管理業務及び自由提案業務）等に関する事業報告書を毎年度終了後に本市に提出すること。また、本市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市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 指定管理予定者として実施する準備行為に関する報告書

指定管理予定者は、指定管理予定者として実施する準備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市に提出すること。また、本市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、指定管理予定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（又は指定管理予定者）は、事故、火災、地震、浸水等による非常時及び事故の発生等の緊急時の対応及び非常時等に対応するための体制構築や訓練・研修の実施等について、あらかじめ本市と協議し、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、本市へ提出すること。事故、火災、地震、浸水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、本市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、又は本市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、直ちに本市に報告、本市と協議を行い、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、村山市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第1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市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市が負担する予定である。

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、事業者が本市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、本市・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、自らの負担により保険等に加入すること。

(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市へ引継げるようにすることとする（ただし、本事業にて指定管理者が実施する修繕・更新内容に該当しないものや本市起因により損傷が生じている場合等を除く。なお、指定管理者が整備・調達し所有する内装設備・什器備品等については原

状回復することを原則とするが、本市との協議により、本市が認めた場合はこの限りではないものとする)。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、本市と協議の上日程を定め、本市の立会いの下に前述の状態の満足について本市の確認を受けることとする。

(11) 管理運営基準の変更

本市は、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 本市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、本市は、本管理運営基準を変更する場合、事前に事業者に通知する。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に支払う対価を含め、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 指定管理予定者として実施する準備行為に関する事項

1 総則

(1) 行為の目的

施設供用までの間、本管理運営基準、指定管理予定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、指定管理予定者として予め実施すべき準備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

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（事業者負担分）
- ・商品検討・開発等
- ・運営者意図伝達
- ・内装設備整備・什器備品調達（事業者実施・事業者負担分）

2 基本設計期間における準備行為

(1) 事業計画案の検討

① 行為の目的

開業準備業務における設計支援業務を実施するにあたっては、指定管理予定者による事業計画案が前提となることから、指定管理予定者の責として、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、指定管理予定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、指定管理予定者の立場として、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 本市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。

3 実施設計・工事請負期間における準備行為

(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、飲食施設等を運営する第三者（以下「飲食等運営者」という。）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 事業者は指定管理予定者として、公募に対する提案資料をもとに、本市・基本設計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、本市及び実施設計者・工事請負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 事業者は指定管理予定者として、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、本市に提示すること。
- イ 事業者は指定管理予定者として、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市に報告すること。なお、工程の見直しは、本市と協議のうえ、適宜見直しを行ってもよい。

c) 飲食等運営者の誘致、選定

- ア 事業者は指定管理予定者として、飲食等運営者の誘致、選定を行うこと（全て指定管理者直営で運営する場合には、飲食等運営者の誘致、選定は不要である）。
- イ 選定した飲食等運営者との協議・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、本市が定める開業日までに当該飲食施設等の運営に必要な工事が滞りなく完了していることを前提とする。
- ウ なお、飲食等運営者の誘致にあたっては、本事業が指定管理者制度に基づく事業であることを説明した上で、本事業終了時に原則撤退しなければならないことを事業者の責にて明確に説明し、合意を得た上で、その内容について本市の確認を受けること。また、飲食等運営者の募集・選定に関しては、本市との協議のうえ適切に実施すること。

(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・方法は指定管理予定者の提案による。

(3) 事前広報・誘客（事業者負担分）

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、指定管理予定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 事業者は指定管理予定者として、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 事業者は指定管理予定者として、新たな道の駅の愛称の公募・選定を踏まえ、本市と協議の上、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市、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、本市及び工事事業者との協議により決定する。

(4) 商品検討・開発等

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又は団体と、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、指定管理予定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。

b) その他指定管理予定者が必要と判断するもの

ア 新「道の駅むらやま」にふさわしい様々な商品を取りそろえ、魅力的な道の駅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、指定管理予定者が必要と判断するものについては、事前に本市と協議のうえ、適宜実施すること。

(5) 運営者意図伝達

① 行為の目的

実施設計段階における詳細検討・工事施工段階における施工内容決定にあたって、設計支援業務にてとりまとめた運営者意見の意図を正確に伝達することにより、運営者の考え方が適切に反映された新「道の駅むらやま」整備を実現することを目的とする。

② 行為水準

a) 実施設計段階の運営者意図伝達

ア 事業者は、指定管理予定者として、実施設計者が実施設計段階の詳細検討を進めるにあたって、必要に応じて、設計支援業務内にてとりまとめた運営者意見の意図を正確に伝えるための質疑応答・説明等を行うこと。

イ 指定管理者又は指定管理予定者が施工・調達する内装設備、什器備品に係る各種協議については、本行為の対象ではなく、下記（6）にて実施する点に留意すること。

ウ その他、具体的な内容・方法は、本市、実施設計者との協議により決定する。なお、運営者意見の伝達にあたっては、基本設計段階における設計支援業務と異なり、実施設計全般に対する意見・提案をまとめることを求めているものではなく、本市による実施設計・工事請負の費用増大や工期延伸につながる変更については原則受け入れられないことに留意すること。

b) 工事施工段階の運営者意図伝達

ア 事業者は、指定管理予定者（又は指定管理者）として、実施設計段階の意図伝達に引き続き、工事請負者が工事を進めるにあたって、必要に応じて、設計支援業務内にてとりまとめた運営者意見の意図を正確に伝えるための質疑応答・説明等を行うこと。また、当該業務の実施にあたっては、別途実施を予定している設計意図伝達業務との連携の上で、実施すること。

- イ 指定管理者又は指定管理予定者が施工・調達する内装設備、什器備品に係る各種協議については、本行為の対象ではなく、下記（６）にて実施する点に留意すること。
- ウ その他、具体的な内容・方法は、本市、工事請負者、工事監理者との協議により決定する。なお、運営者意見の伝達にあたっては、基本設計段階における設計支援業務と異なり、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、本市による工事請負の費用増大や工期延伸につながる変更については原則受け入れられないことに留意すること。

（６）内装設備整備・什器備品調達（事業者実施・事業者負担分）

① 行為の目的

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市施工分・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	市実施・市負担分	－（※１）
	事業者実施・市負担分	×（※２）
	事業者実施・事業者負担分	○
什器備品の調達	市実施・市負担分	－（※１）
	事業者実施・市負担分	－（※３）
	事業者実施・事業者負担分	○

※１ 本市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 本事業内にて内装設備の施工（事業者実施・本市費用負担分）の実施は想定しない。

※３ 本事業内にて実施可能（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、指定管理予定者として、適宜、本市と実施設計・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。
- イ 実施設計・工事請負者との協議にあたっては、設計支援業務において検討された内装設備・什器備品リストを原則として前提とするものとする。必要に応じて内容を変更する場合でも、本市による実施設計・工事請負の費用増大や工期延伸につながる変更については原則受け入れられないことに留意すること。
- ウ その他、必要と考えられる事項について、本市・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、本市の承諾を得ること。
- 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市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、本市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、本市にて施工した内装設備と異なり、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が、本市との協議により、本市が認めた場合はこの限りではないものとする。

c) 什器備品の調達（事業者実施・事業者負担分）

- 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、本市の承諾を得ること。
- 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市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、本市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、本市にて調達した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が、本市との協議により、本市が認めた場合はこの限りではないものとする。

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
- ・その他運営関連業務（地域振興施設管理・統括業務、緑地広場等賑わい創出業務）

イ 維持管理業務

- ・地域振興施設の維持管理業務

(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、本施設の条例等を遵守すること。
- ウ 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利用者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 新「道の駅むらやま」（仮称）整備計画に示された内容を基本とし、地域をつなぎ、民間活力を引き出すハブ拠点として、地域経済の持続的発展・活性化を担う事業活動を実施すること。

2 運営業務

(1) 地域振興施設の運営業務

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、持続可能な本市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・物販施設運営業務

イ 飲食施設運営業務

ウ 24時間フードコート運営業務

③ 管理運営水準

a) 産直・物販施設運営業務

ア 飲食施設と一体化した「むらやまバラマーケット」の一部として、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 本市の豊富な農産物（お米・そば・さくらんぼ・きゅうり・スイカ・里芋など）を中心とした地元産食材等に加えて、山形県内の産品を取り扱うこと。ただし、収穫時期や気候条件等から供給が困難な場合や施設利用者のニーズを踏まえた取扱商品の充実の観点から、地元産食材等にこだわりすぎず、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。

ウ 本市の交流都市（令和6年時点にて、厚岸町、塩竈市、台東区、豊島区、長崎市、西海市）の特産品について取り扱うこと（なお、全ての交流都市の特産品について取り扱うことを求めるものではない）。

エ 産直・物販施設内の売場等の規模、販売方法（対面販売の有無等）は、事業者の提案とする。ただし、施設整備費の制約の観点から、原則として施設全体の延床面積は維持することを前提とした提案とすること（E O I方式の特性を生かした内訳変更等の提案は設計支援業務を通じて可能だが、施設面積等は建築基本設計・実施設計にて決定するため、応募時の事業提案及び設計支援業務における助言等が必ず受け入れられるものではない点に留意すること）。

オ 「産直・物販施設」用の内装設備及び什器備品の原則全てについて事業者による整備・調達を予定している（市施工工事に含めないこととなる）。本事業における基本的な考え方は、別紙2「本施設における施工・調達区分（案）」を参考とすること。なお、具体的な内装設備・什器備品の整備・調達区分は、設計支援業務（建築基本設計段階）にて決定する予定である。

カ 商品に応じた販売方法、保存方法を適切に行うこと。

- キ 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。
- ク そのほか、事業者提案にて、産直・物販施設において指定管理者直営ではない形態を提案した場合において、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第三者（飲食等運営者）の募集・選定・管理を行うこと。なお、飲食等運営者による運営の場合、本事業が指定管理者制度に基づく事業であることを説明した上で、本事業終了時に原則撤退となることを事業者の責にて明確に説明し、合意を得た上で、その内容について本市の確認を受けること。また、飲食等運営者の募集・選定に関しては、本市との協議のうえ適切に実施すること。

b) 飲食施設運営業務

- ア 産直・物販施設と一体化した「むらやまバラマーケット」の一部として、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 軽飲食施設（フードコート）を想定し、複数の飲食施設を確保すること。
- ウ 地元の蕎麦や日本酒のほか、地元産果実等（スイーツなど）や交流都市の特産品（厚岸町の牡蠣、塩竈市のマグロなど）を活用した食事メニューの開発と提供に努めること。
- エ 飲食施設内の売場等の規模は、事業者の提案とする。ただし、施設整備費の制約の観点から、原則として施設全体の延床面積は維持することを前提とした提案とすること（E O I方式の特性を生かした内訳変更等の提案は設計支援業務を通じて可能だが、施設面積等は建築基本設計・実施設計にて決定するため、応募時の事業提案及び設計支援業務における助言等が必ず受け入れられるものではない点に留意すること）。
- オ 「飲食施設」用の内装設備及び什器備品の原則全てについて事業者による整備・調達を予定している（市施工工事に含めないこととなる）。本事業における基本的な考え方は、別紙2「本施設における施工・調達区分（案）」を参考とすること。なお、具体的な内装設備・什器備品の整備・調達区分は、設計支援業務（建築基本設計段階）にて決定する予定である。
- カ 飲食施設の運営形態について、指定管理者直営もしくは第三者（飲食等運営者）による運営とするかは事業者の提案による。なお、飲食等運営者による運営の場合、本事業が指定管理者制度に基づく事業であることを説明した上で、本事業終了時に原則撤退となることを事業者の責にて明確に説明し、合意を得た上で、その内容について本市の確認を受けること。また、飲食等運営者の募集・選定に関しては、本市との協議のうえ適切に実施すること。

c) 24時間フードコート運営業務

- ア 営業時間外（早朝・深夜の立ち寄りや車中泊）にて訪れる旅行者やドライバー等を対象に、オートメーション・セルフフードコート形式による24時間フードコートを運営すること。
- イ 24時間管理区域となる道路休憩施設と一体的な運営を行うこと。
- ウ 飲食品等を販売する自動販売機・ベンダーを事業者にて設置するとともに、電子レンジ、給水給湯器、椅子・テーブル等の設置により、飲食をすることができる場を提供すること。
- エ 自動販売機・ベンダーは、施設設置目的を踏まえ、飲料のみならず食品も販売するとともに、地場産品を活用した商品の販売に努めること。
- オ 24時間フードコートの性質から、自動販売機におけるアルコール類の販売については禁止とする（緑地広場等における屋外マルシェやイベント等におけるアルコール類の販売については可能とする）。

(2) その他運営関連業務

① 業務の目的

指定管理者は、本施設の設置目的を踏まえ、本市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、独立採算にて実施する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、対象

本市が想定する業務は、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、本市の事前承諾を得ることにより、実施することができる。

- ア 地域振興施設管理業務
- イ 緑地広場等賑わい創出業務

③ 管理運営水準

a) 地域振興施設管理業務

- ア 第三者による飲食施設等の運営を想定する場合、指定管理予定者として実施した施設開業時の募集・選定を継承し、飲食等運営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、飲食等運営者の交代時等、必要に応じて、新たな飲食等運営者の募集・選定を行うこと。また、新たな飲食等運営者の募集・選定にあたっては、本市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事業者の募集・選定とすること。

ウ 利用者の利便性を高め、か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) 緑地広場等賑わい創出業務

ア 緑地広場、半屋外イベントスペース、テラス及びイベント・エントランス広場（以下「緑地広場等」という。）において、屋外マルシェやイベント等を企画・開催すること。

イ 屋外マルシェについては、「食」に特化した道の駅として、「食」を中心とした様々な商品が並び、個性豊かな出店者が集い、利用者が様々な体験をできる場を提供すること。具体的には、果実類の収穫期にあわせた果実フェアなどの取り組みに加えて、市内外の販売事業者や、地元生産者、市内飲食店、地元高校生などによる出店やチャレンジショップなど、市民が主体的に新たな挑戦ができる内容について、事業者の創意工夫による取り組みを期待する。なお、本市としては、「食」を中心とした場の展開を期待しているが、「食」以外の商品等を取り扱うことや、時期等によって、「食」以外を中心とした場の展開とすることも認められる。また、屋外マルシェの実施にあたっては、原則として指定管理者自身が主催者となり、出店者等の募集・管理を行うこと。

ウ 屋外マルシェ以外のイベントについては、半屋外イベントスペースなどを活用した多種多様な取り組みを行うこと。具体的には、地元食材を堪能できる食体験イベント、お出かけ客の誘致につながる集客イベント、地元客の日常使いにつながる交流イベントなど、本施設の賑わい創出に資する取り組みを期待する。また、本市又は本市が認めた団体等がイベントを開催する場合には、本市と指定管理者の協議の上、指定管理者は当該イベントに協力すること（その際の費用は、原則として本市又は本市が認めた団体等が負担する）。

エ 半屋外イベントスペースでは、常設の音響設備の整備は想定していないため、音響設備を必要とするイベントの実施にあたっては、音響設備の持ち込み等の対応を適切に行うこと。

オ 屋外マルシェやイベント等の開催にあたっては、予め、業務計画書に記載し、事前に本市に承諾を得ること。業務計画書に記載がない場合には、別途、開催1ヶ月前までに開催計画書を提出し、本市より承諾を得ること。

カ 屋外マルシェやその他イベントの実施にあたって、指定管理者以外が主催者となる場合には、当該主催者に対して、緑地広場等の使用許可を申請させ、使用許可証を交付した上で、条例に定められた利用料金等を指定管理者として収受すること。

キ 緑地広場等における屋外マルシェやイベント等の実施にあたっては、周辺への騒音・振動、周辺道路の交通渋滞、参加者等の安全等に十分配慮すること。また、参加者の不慮の事故に備え、必要な場合には、別途、損害保険等に加入すること。

ク 緑地広場等における屋外マルシェやイベント等においては、賑わい創出の観点から、アルコール類の販売についても許可する（24時間フードコート等の自動販売機におけるアルコール類の販売については禁止する）。

- ケ 屋外マルシェやイベント等の開催にかかわらず、本施設の恒常的な賑わい創出に向けて、緑地広場等においてキッチンカー等による営業を行うことができる（本市では、事業者との協議に基づき決定された緑地広場等内の場所に、キッチンカー向けの電気設備・給排水設備を整備予定である）。
- コ 第6で示す自由提案業務として、緑地広場等における常設施設の設置・運営（例：体験型飲食施設等）を行うことができる（なお、常設施設用の設備・什器備品等は、原則として全て事業者にて整備・調達すること）。常設施設の設置にあたっての詳細については、協議により決定する。
- サ 緑地広場等において、屋外マルシェやイベント等の開催やその他利用申し込み等がない場合、一般利用者のオープンスペースとして開放するなど、日常管理を行うこと。
- シ 緑地広場等については、災害発生時における支援活動拠点として活用することを想定している。そのため、本市からの指示があった場合、通常利用を中止するとともに、本市との協議に基づき、本市又は関係団体（国や県、警察、消防、自衛隊などを含む）、支援活動拠点としての活動等に協力すること。なお、災害発生時の協力に伴う指定管理者における追加費用や営業損失等が発生した場合には、納付金の減額などについて本市と協議できるものとする（指定管理者自らの提案に基づく協力を除く）。

3 維持管理業務

(1) 地域振興施設の維持管理業務

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。
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。

用語	定義
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	産直・物販施設、飲食施設等	○
道路休憩施設	24時間トイレ、ベビールーム	—
	道路情報コーナー等	—
観光情報 発信施設	観光情報コーナー	—
地方創生 加速化施設	屋内子どもの遊び場	—
その他	事務室・休憩室・更衣室等	—

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、変形等がない状態を保つこと。
- 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働状態の監視を行い、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、定期的に本市に報告すること。
- 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、本市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、本市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 本市が設置した什器、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	
本市が 所有する 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）		
		本市が指定するもの	—
		1件あたり10万円を超えるもの	—
		上記以外のもの	○
指定管理者 が所有する 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 本市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市が有し、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、本市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	本市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	○
本市が 所有する 建築物、 建築設備、 備品等	本市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10万円を超えるもの(※)	—
	上記以外のもの	○

※修繕の単位については、本市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、本市と協議の上、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、本市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 運營業務

- ・道の駅全体の統括業務
- ・道路休憩施設の日常管理業務
- ・観光情報発信施設の管理運營業務
- ・地方創生加速化拠点機能の管理運營業務

イ 維持管理業務

- ・地域振興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、本施設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 指定管理料支払にて実施する業務として、管理運営にかかる経費の縮減を図ること。
- オ 新「道の駅むらやま」（仮称）整備計画に示された内容を基本とし、地域をつなぎ、民間活力を引き出すハブ拠点として、地域経済の持続的発展・活性化を担う事業活動を実施すること。

2 運営業務

(1) 道の駅全体の統括業務

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、道の駅全体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

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、本市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、財務報告書を本市へ提出すること。なお、具体的な財務報告書の様式等は、本市・指定管理者（又は指定管理予定者）間の協議にて定めるものとするが、納付金の金額決定にあたっての根拠資料となる点に留意すること（指定管理者自身の財政状況を把握するための報告書に加えて、道の駅全体の売上を把握するための報告書についても必要となる）。

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

c) 広報業務

- ア 指定管理者は、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。また、飲食施設等にて第三者による運営を想定する場合には、必要に応じて、指定管理者の責にて、飲食等運営者との調整を行うこと。
- 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。

(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 東北中央自動車道、国道 13 号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) 観光情報発信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、本市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、観光情報発信施設の管理運営業務を実施する。

② 業務の区分

業務の区分は、次のとおりとする。

- ア コンシェルジュサービス提供業務
- イ 情報発信コンテンツ制作・発信業務

③ 管理運営水準

a) コンシェルジュサービス提供業務

- ア 市内の様々な観光情報や本市の魅力の発信、本市の主要産業である様々な農産物の収穫体験、短期収穫バイト等の体験情報案内など、来訪者を市内に送り出すようなコンシェルジュサービスを企画・構想し、実行すること。
- イ コンシェルジュとして、必要な知識及び技能を有する者を1名以上配置したうえで、コンシェルジュは、来訪者のニーズ・シーズに合わせたサービスを提供すること。また、コンシェルジュは、第2の4の(2)にて示したとおり、業務計画書にて氏名、役職、経歴等を定め、業務の開始前に、本市に提出し、確認を受けること(コンシェルジュを変更する場合も同様とする)。
- ウ コンシェルジュサービスは、原則として道の駅の営業時間中は常時提供できるようにすることを求めるが、コンシェルジュ自体は、コンシェルジュサービスへの専従を求めるものではない。そのため、コンシェルジュは、道の駅の各種案内や施設利用者向けのサービス提供等を実施することも可能とし、加えて、第6で示す自由提案業務として、各種有料サービス等を実施することができる。
- エ 上記のとおり、コンシェルジュは、コンシェルジュサービスの遂行のみを求めるものではないが、施設管理業務として指定管理料の支払対象であることを踏まえ、以下に示す内容が恒常的に続く状況になることは認められないものとする(ただし、市がやむを得ないと認めた場合を除く)。
 - ・コンシェルジュとして人材は配置されているが、当該人材におけるコンシェルジュサービス提供に係る業務が主たる業務ではない状況になること(特に、独立採算業務への従事が明らかに主たる業務であると認められる状況になること)
 - ・コンシェルジュとして人材は配置されているが、観光案内人としての役割を果たせない人材が配置され、コンシェルジュサービスの品質が不十分な状況になること

- ・ コンシェルジュとして人材が専任で配置されていない状況下において、観光案内人としての利用者からの要望等があった場合に、他業務の遂行等を理由に、迅速に対応できない状況が多く発生すること
 - ・ コンシェルジュサービスの需要が乏しい閑散期において、企画・構想も含めた他業務もせずに、不必要に観光情報発信施設内に待機しているような状況が続くこと
- オ コンシェルジュサービスの提供にあたっては、コンシェルジュ（人）による提供のみではなく、必要に応じて、デジタルを活用した提供（タブレットにおける情報提供等）も可能とする。

b) 情報発信コンテンツ制作・発信業務

- ア 市内の文化や食・観光資源などを紹介することを目的に、観光情報発信施設内に設置を予定する大画面モニターに投影する映像コンテンツを制作し、営業時間中、発信すること。
- イ 大型モニターで投影する主たる映像コンテンツは、四季を感じられるものとし、年4回以上切り替わるとともに、2年に1回以上の頻度で更新すること。
- ウ 主たる映像コンテンツの投影とは別に、必要に応じて、大型モニターを通じて様々な情報を発信すること。

(4) 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、子どもたちが四季を通じて楽しめる遊び場を提供するとともに、子ども同士や保護者同士の交流の場を提供することを目的として、地域創生加速化拠点施設の管理運営業務を実施する。

② 業務の区分

業務の区分は、次のとおりとする。

ア 屋内子どもの遊び場の提供等業務

③ 管理運営水準

a) 屋内子どもの遊び場の提供等業務

ア 道の駅の営業時間中、子どもが安全・安心に楽しむことができる屋内遊具を有する屋内子どもの遊び場を常時提供すること。

イ 屋内子どもの遊び場の一般利用は、無料とする。ただし、事業者提案に基づき、第6で示す自由提案業務として、屋内子どもの遊び場内にて各種有料プログラム等を実施することができる。

ウ 屋内子どもの遊び場の主な対象者は、未就学児を想定すること。

エ 屋内子どもの遊び場は、安全性の観点から、保護者が遊び場を見渡せるような環境となるように留意すること。

オ 屋内子どもの遊び場内の専門人員の常時配置は求めないが、安全管理の観点から、定期的な巡回を行うこと。

カ 状況に応じて、遊具等の使用中止や利用者数の制限を行うなど、適切に安全管理を行うこと。

3 維持管理業務

(1) 地域振興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。
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。

用語	定義
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	産直・物販施設、飲食施設等	—
道路休憩施設	24時間トイレ、ベビールーム	○
	道路情報コーナー等	○
観光情報 発信施設	観光情報コーナー	○
地方創生 加速化施設	屋内子どもの遊び場	○
その他	事務室・休憩室・更衣室等	○

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、変形等がない状態を保つこと。
- 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働状態の監視を行い、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、定期的に本市に報告すること。
- 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、本市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、本市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 本市が調達した什器、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	
本市が 所有する 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）		
		本市が指定するもの	—
		1件あたり10万円を超えるもの	—
		上記以外のもの	○
指定管理者 が所有する 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 本市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市が有し、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、本市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	本市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	○
本市が 所有する 建築物、 建築設備、 備品等	本市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10万円を超えるもの(※)	—
	上記以外のもの	○

※修繕の単位については、本市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、本市と協議の上、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・歩道等、植栽帯・緑地法面保守管理業務
- イ 外構保守管理業務
- ウ 広場等保守管理業務

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・歩道等、植栽帯・緑地法面保守管理業務

- ア 駐車場・歩道等、植栽帯・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。

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。
- イ 屋内施設周辺の外構（建物エントランス前等）において必要な除雪、及び路面凍結対策等を実施すること。なお、駐車場・歩道等の除排雪は別途本市が実施するとともに、広場等の除排雪は原則として実施不要である。

c) 広場等保守管理業務

- ア 広場等の機能上、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 ドッグランについては、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（指定管理者制度における自主事業の位置付けとすることを想定している）。

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、本市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、本市としては以下の内容を想定しているが、下記例示にとらわれず、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り組みに加えて、多種多様な取り組みが提案されることを期待する。なお、提案内容によっては、目的外使用許可の対象となり、市による使用料の徴収対象となる可能性がある点に留意すること。

- ・観光情報発信施設内のコンシェルジュにおける有料サービス等の提供
- ・地方創生加速化拠点施設（屋内子どもの遊び場）における有料プログラム等の提供
- ・緑地広場等における常設施設の設置・運営（例：体験型飲食施設等）
- ・その他外構等に付随する各種サービス設備等の設置・運営（例：RVパーク用設備）
- ・屋内施設における各種サービス端末等の設置・運営（例：銀行ATM） など

加えて、本市による施設所有が想定できず、また、事業者による建物所有を目的とした土地の目的外使用許可又は貸付が前提となる下記内容についても、任意で提案できるものとし、事業者にて提案した場合、実施可否について協議できるものとする。

実施手法は、目的外使用許可又は貸付の採用を見込むが、土地収用法に基づき事業用地を収容していることを踏まえた本市における財産上の取扱い、本事業全体に与える影響、事業者提案内容の実現性の担保などを総合的に判断するため、提案がなされていることをもって直ちに承諾するものではない点に留意すること（なお、下記の内容について、本市自らが施設整備・所有を行う予定はなく、また、協議に応じることもない）。

- ・全国展開している飲食店の設置・運営（カフェ、ファミリーレストラン等のチェーン店）
- ・その他、一般的な民間事業として実施される物販・サービス業店舗、コンビニエンスストア等の設置・運営 など