

「道の駅サシバの里いちかい」指定管理者業務仕様書

栃木県市貝町

目次

1. 管理運営の基本方針	・・・ 3
(1) 施設活用の基本方針	
(2) 運営の基本方針	
2. 管理運営の基本事項	・・・ 3
(1) 施設運営の公平性の確保	
(2) 利用者の安全確保	
(3) 物販施設における採算性の確保	
(4) サービスの向上	
3. 情報の取扱いに関する事項	・・・ 4
(1) 個人情報の保護	
(2) 情報公開	
(3) 文書の管理・保存	
4. 法令等の遵守	・・・ 4
5. 対象施設の概要	・・・ 5
(1) 管理対象施設	
(2) 休館日	
(3) 開館時間	
(4) 休館日、開館時間の変更	
6. 指定管理者への管理権限の付与	・・・ 5
7. 指定管理事業に関する業務	・・・ 5
(1) 管理運営体制	
(2) 施設運営業務	
(3) 施設の維持管理業務	
(4) 企画提案自主事業に関する業務	
8. 報告書の作成業務	・・・ 11
(1) 経費に係る帳簿の管理	
(2) モニタリング・自己評価の実施	

(3) 事業計画等	
(4) 事業報告等	
9. 施設使用料	・・・13
10. 指定期間終了時の引継ぎ業務	・・・13
11. 指定の取消し等	・・・13
(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合	
(2) 当事者の責めに帰すことのできない事由による場合	
12. 原状回復	・・・14
13. その他	・・・14
(1) 環境への配慮	
(2) 指定管理者名等の表示	

「道の駅サシバの里いちかい」指定管理者業務仕様書

本書は、指定管理者が道の駅サシバの里いちかい（以下「本施設」という。）の指定管理業務を実施するにあたり、市貝町が指定管理者に要求する業務内容及び履行方法並びに業務水準について定めたものである。

1. 管理運営の基本方針

以下の基本方針に基づき、施設の管理運営を行うものとする。

(1) 施設活用の基本方針

本施設は、地域の情報発信及び道路利用者のための「休憩機能」、道路利用者や地域の人々のための「情報発信機能」、施設を核としてその地域や地域同士が連携する「地域の連携機能」の拠点である。

また、本施設は、自然観察型、農業体験型の道の駅を目指し、市貝町の自然を十分感じていただける「おもてなし」の玄関口であるとともに、商品づくり・人づくりの創造拠点である。

(2) 運営の基本方針

本施設の管理運営については、独立採算を前提とし、効果的な事業の展開、恒久的な安定経営を目指す。

また、本施設の整備目的や事業コンセプトを踏まえ、休憩・情報発信・地域振興などの適切な公共公益機能を保ちつつ、利用者にとって魅力ある施設となるよう、民間感覚を活かした経営に努め、収益性の確保や高いコスト意識に基づく効率的な運営を行う。

併せて、広く地域から愛され、誇りの持てる施設となるよう、住民の参画・協働を促進する。

2. 管理運営の基本事項

指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、より質の高いサービスを提供するとともに、維持管理経費の縮減に努めること。

(1) 施設運営の公平性の確保

本施設の管理運営業務にあたっては、特定の団体や個人に偏った運営にならないよう、利用の公平性を確保した透明性の高い運営を行うこと。

(2) 利用者の安全確保

本施設の機能、特殊性を十分に把握したうえで、すべての施設を清潔にし、かつその機能を正常に保持し、利用者が安全で快適に利用できるよう、常に適正な施設の衛生管理及び維持管理並びに管理運営に努めること。

(3) 物販施設における採算性の確保

商品の販売については、市貝町の地域振興を前提に、地元の農業関連団体及び商業関係団体との調整を図りながら運営を行うものとし、採算性の確保に努めること。

(4) サービスの向上

施設を清潔に保つとともに、利用者の安全確保とサービスの向上を図り、利用者の増加に努めること。

3. 情報の取り扱いに関する事項

(1) 個人情報の保護

指定管理者又はその管理業務する公の施設の業務に従事している者は、個人情報の適切な管理のため必要な措置を講じるとともに、本施設の管理運営業務に関し、知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のため利用しないこと。

また、指定管理者の指定期間が満了し、若しくは指定を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても同様とする。

(2) 情報公開

本施設の管理運営業務に係る情報公開に関して必要な措置を講じること。

(3) 文書の管理・保存

指定管理業務を行うにあたり作成し、又は受領した文書等は、適正に管理・保存すること

4. 法令等の遵守

指定管理者は、指定期間における管理運営業務の実施にあたり、本書に示す管理基準を満たした施設の管理運営を行うとともに、次の各項に掲げる法令等に従わなければならない。また、指定期間中、関係法令に改正があった場合は、その内容を仕様とする。

ア 地方自治法、同施行令

イ 道の駅サシバの里いちかい設置及び管理に関する条例、同施行規則

ウ 市貝町情報公開条例、同施行規則

エ 市貝町行政手続条例、同施行規則

オ 労働関係法令（労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、労働契約法、労働者派遣法等）

カ 施設・設備の維持管理に関する法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法等）

キ その他管理運営に適用される法令等

5. 対象施設の概要

(1) 管理対象施設

土地地番・建物名称	面積等 (㎡)	備考
市貝町大字市塙 1 2 7 0 番地 2	2 8, 8 0 0	所有者：市貝町
市貝町大字市塙 5 9 6 3 番地	1 0, 2 0 0	所有者：栃木県
農産物直売所	3 4 0. 2 0	
農産物加工所	1 9 4. 4 0	

地域情報館	194.40	
飲食及び物販施設	256.10	ふれあいスペース
駐車場	6,684	栃木県整備分
公衆トイレ	189.00	栃木県整備分
電気自動車用急速充電施設	—	

(2) 休館日

ア 木曜日

イ 1月1日及び2日

(3) 開館時間

原則として本施設の開館時間は原則、午前9時から午後6時までとする。ただし、屋外公衆トイレ及び駐車場については24時間とする。

なお、本施設は利用者の利便に供したものとし、利用時間の設定はニーズに即したものとすること。

(4) 休館日、開館時間の変更

指定管理者が、本施設の管理業務を行う上で特に必要があると認めるときは、町の承認を受けて休館日若しくは開館時間を変更し、又は臨時に休館することができる。

6. 指定管理者への管理権限の付与

公の施設の管理の効率化、迅速化を実現するため、指定管理者に下記の管理権限を付与することとする。

ア 施設の利用許可（設置及び管理に関する条例第6条）

イ 利用の不許可及び入場の制限（設置及び管理に関する条例第7条）

ウ 施設の利用許可の取消し等（設置及び管理に関する条例第9条）

エ 利用料金の徴収、減免、返還（設置及び管理に関する条例第10条）

オ その他条例に定める権限

ただし、次の権限については町長のみが行うことができるものであり、指定管理者が行うことはできない。

- ・ 使用料の強制徴収（自治法第231条の3）
- ・ 不服申立てに対する決定（自治法第244条の4）
- ・ 行政財産の目的外使用許可（自治法第238条の4第4項）

7. 指定管理事業に関する業務

(1) 管理運営体制

ア 施設の運営に関する業務

人員の配置

利用者の安全を確保し、適切に管理運営することができる人員の配置を行うこと。ま

た、管理者として、本施設の業務全体の統括に専従する者を必ず配置すること。

① 有資格者の配置

管理運営業務に専従する者の内、防火管理者及び危険物取扱者など、その他管理業務に必要とする法令の定める資格を有する者を配置すること。

② 人員の服装等

服装等は業務に適したものを着用し、必ず名札を着用すること。

③ 人員の選任及び変更

管理者は、従業員を選任し、又は変更したときは、速やかに町に報告すること。また、地元住民の雇用を優先的に行うよう努めること。

④ 職員の研修

職員に対し、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に関する研修等の実施に努めること。また職員が一体となって常にサービスの向上と効果的な管理運営について、共通認識を高めるよう努めること。

(2) 施設運営業務

ア 接客業務・利用案内・広報業務

① 接客業務

管理者は、利用者に対してのサービスや物品の販売及び提供を行う際、多くの利用者に満足いただけるよう明るく真摯な態度で接客に努めること。

② 苦情及び要望

利用者等から寄せられた苦情や要望等に応えることのできる体制を整え、対応状況報告書を作成し、町に報告するとともに、施設運営業務に反映するよう努力すること。ただし、処理が困難と思われるものは町と協議すること。

③ 利用促進

a. 施設の広報宣伝

施設利用者及び来館者を拡大し、施設の公平な利用を図るため、インターネット及びマスコミ等を積極的に活用した宣伝活動を展開すること。また、施設案内や利用案内に関するパンフレットや各事業のチラシ等を作成し、配布すること。

b. 事業内容の周知

利用者及び来館者の施設利用受付、案内及び利用に関する問い合わせの対応を行い、掲示板や放送、張り紙等を利用して事業の案内や注意事項等の情報提供を行うこと。また、各種団体からのポスター類の掲示、施設に関する申込みについて内容を点検し、掲示期間等を定めて指定管理者が掲示・設置すること。

④ 急病時・緊急時の対応

a. 急病・事故等への対応

利用者の急な病気・ケガ等に対応できるようマニュアルを作成し、日常的に職員の研修等を行うこと。事故等の発生時には近隣の医療機関と連携し、迅速かつ的確な対応を行うとともに速やかに町へ報告すること。

b. 緊急時の対応

緊急時対応についてマニュアルを作成し、日常的に職員の指導及び訓練を行い、緊急災害時に際しては、利用者の避難、誘導、安全確保に的確に対応すること。

また、大規模災害等の発生時には、事業や一般団体への貸出しを中止し、町の指示に従い本施設の提供等の協力をすること。

⑤ 受動喫煙の防止

健康増進法（平成14年法律第103号）第25条の趣旨を踏まえて、館内は全面禁煙とし、受動喫煙の防止を徹底すること。

イ 施設利用に関する業務

① 施設利用の予約

利用者の利用予約を行うこと。また、当日の利用予定を管理するとともに、利用支援、備品管理、館内施設の案内及び種々の情報案内も行うこと。

② 施設利用許可・許可の取消

施設の利用について、設置管理条例の規則に定めるところにより、利用の許可・利用許可の取り消し等を行うこと。

③ 施設利用料金の徴収

a. 利用料金の徴収

利用者から利用料金の徴収を行うこと。なお利用料金は、地自法第244条の2第8項並びに設置管理条例第14条第4項の規定により、指定管理者の収入となる。

b. 利用料金の設定

指定管理者が施設の利用者（事業者等）から徴収する料金については、設置管理条例に規定する範囲内で、町が予め定めた上限額内の金額でなければならない。また、金額を設定する際には町の承認が必要である。なお、上限額については以下のとおりとする。

農産物直売所	農産物	毎月売上金額の20%
	加工品	毎月売上金額の50%
農産物加工所	加工販売室1	（毎月）面積割44,000円と売上6% ただし利用料が売上の10%を超えた場合には、売り上げの10%か面積割りの高い方
	加工販売室2	（毎月）面積割67,000円と売上6% ただし利用料が売上の10%を超えた場合には、売り上げの10%か面積割りの高い方 加工のみの使用の場合は、1時間500円
	調理研究室	1時間500円
ふれあいスペース	販売室1・2	（毎月）面積割44,000円と売上6% ただし利用料が売上の10%を超えた場合には、売

		り上げの10%か面積割りの高い方
	販売室3・4	(毎月) 面積割 22,000円と売上6% ただし利用料が売上の10%を超えた場合には、売 り上げの10%か面積割りの高い方
地域情報館	会議室	1時間500円
農産物直売所	直売所前広場	20,000円/日

備考

- 1 利用料金には備付け備品の利用料金を含む。
- 2 利用単位時間等に単位に満たない端数があるときは、これを切り上げる。
- 3 上記施設において入場料若しくは教授料を徴収する場合、又は主たる利用目的に附随して営利の目的をもって利用する場合は、規定の利用料金の2倍の額とする。
- 4 利用単位には準備及び後片付けに要する時間を含む。

c. 施設利用料金の減額及び減免

設置管理条例の規則で定める事由に該当するときは、利用料金を減額又は免除しなければならない。また、指定管理者は、施設の有効利用、利用促進、利便性の向上等を考慮し、特に必要であると認めるときは、あらかじめ町の承認を得て、利用料金を減額し、又は免除することができる。ただし、減額又は免除による利用料金相当分について、町は指定管理者へ補填しない。

d. 施設利用料金の還付

徴収済みの利用料金について、設置管理条例の規則で定める事由に該当するときは、利用料金の全部又は一部を返還しなければならない。また、指定管理者が特に必要であると認めるときは、あらかじめ町の承認を得て、徴収済みの利用料金の全部又は一部を返還することができる。

e. 利用料金台帳の整備

つり銭及び両替金を用意し、領収書の発行、計算書の作成等業務を行うこと。また、徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成し管理すること。

④ 利用者支援

指定管理者は、施設利用者が円滑な活動ができるよう必要な指導・助言等を行うなど、利用者への支援を行うこと。

ウ 物販等に関する業務

① 物品販売業務

- a. 地元関係団体との連携を密にし、円滑な対応に努めること。
- b. 管理者は、地域の商品を中心に町内で生産される特産物を普及・活用するとともにその確保に努めること。また、町との協議を踏まえ、新たな特産品の開発に取り組むこと。

- c. 道の駅オリジナル商品の開発にも努めること。なお、町の商品開発事業により開発した商品の諸権利については町に帰属するものとする。
- d. 管理者は商品の陳列、展示に注意を払い、定期的に工夫を凝らした並びや配列を心がけ、清潔感をもって商品を見やすく陳列するよう努めること。
- e. 施設の防犯上又は利用者の利便性を図ることを目的とし、24時間販売可能なスペースの確保を検討すること。

② 農産物販売業務

- a. 農産物の販売は地産地消を原則とし、地域の生産者と連携を図り、町内全域においての農業振興に寄与すること
- b. 安心安全且つ新鮮な農産物の提供を基本とすること。
- c. 計画的な生産者の育成を図り、農産物を地元で賄えるような体制づくりを行うこと。
- d. 日常的に必要な野菜・果物等で気候条件や産地の状況から地元産の供給が困難な場合については、消費者のニーズを踏まえながら、一定の仕入れの実施により品揃えの確保を行うこと。
- e. 出荷者に対して、栽培管理、販売計画等、商品の品質管理を徹底すること。
- f. 地域の農業振興として、高齢な生産者に配慮すること。
- g. 花卉類等、地域生産者の参加を広く促すこと。

③ 飲食提供業務

- a. 飲食の提供に関すること。
フードコート形式とし、店舗はテナント形式を基本とする。なお、メニューや飲食料金は、各店舗が自由に決定することができるものとする。
- b. 衛生管理等に関すること
万全な衛生管理と商品管理を行うものとし、飲食施設内における事故等については、指定管理者の責任において処理するとともに町に報告すること。

④ 加工品製造・販売業務

- a. 加工施設の運営については、地域の生産者や事業者との連携を図り、多品目調達を目指すとともに、町内においての農業振興に寄与すること。
- b. 本施設にふさわしい商品販売を基本に、近隣店舗との差別化を図ること。

(3) 施設の維持管理業務

各業務について、法規上の資格が必要な業務については、その有資格者が実施すること。各業務の履行については、関係法令を遵守し、迅速かつ正確に行い、安全には充分留意し業務処理を行うこと。

ア 設備日常管理業務及び設備定期保守点検業務

事故防止、運営停止の防止等を常に心がけ、関係法令に基づき、設備を健全な状態に維持管理することを目的として、以下の設備の運転監視、日常巡視、定期保守点検等を行うこと。

- ① 保安警備業務に関する事
- ② 消防施設保守点検業務に関する事
- ③ 施設内展示物等の管理に関する事
- ④ 施設内における掲示物等の管理に関する事
- ⑤ 施設及び設備並びに備品等の軽微な修繕に関する事

イ 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な利用を図るため、建物内部及び外周部について、日常清掃、定期清掃を組み合わせ、ごみ、汚れ等がない状態を維持すること。また、貸出対象施設の清掃時間は、事業運営の妨げとならないように行い、作業の実施にあたっては、常に清潔感を保つようにし、計画的な実施に努めること。

① 日常清掃場所

まちおこしセンター、ふれあいスペース（休憩スペースのみ）、農産物直売所、農産物加工所（休憩スペース、空き店舗）、トイレ、バックヤード、遊具広場、駐車場等

② 定期清掃業務

植栽管理（剪定、除草、施肥、消毒等、散水は随時）年2回以上、施設内の床面清掃（仕上塗布）年1回以上

③ 愛ロードとちぎ事業

道の駅周辺道路の環境整備事業を年6回程度実施すること。

④ その他

その他（外周、緑地、植樹帯、調整池、水路等）の清掃、草刈り、除雪等。また雑草の繁茂具合を見ながら草刈り等を実施し、快適な環境を整備すること。また、敷地内のごみ拾いを定期的に行うとともに、必要に応じて落葉の除去や降雪時の除雪等を適宜行うこと。

上記清掃業務を行うにあたり、清掃等に要する用具及び消耗品は管理者の負担において補充すること。

ウ 施設設備等の修繕、改修

施設等の現状を変更しようとするときは、町の許可を得なければならない。また、施設若しくは設備又は町が備え付けた備品類が毀損若しくは滅失したときは、直ちに町に報告するとともに、指定管理者の負担により施設の修繕等を行うこと。

エ 建築基準法に基づく点検業務

建築基準法第12条の規定により、建築物及び工作物、設備に関して必要な点検を行うとともに、点検実施においては調査結果表を作成し、町に報告すること。

オ 備品管理業務

施設に備え付けの備品の管理を行うこと。また、必要に応じて備品の調達、修繕、更新をすることとするが、指定管理者が指定期間中に新たに購入した物品等については、指定管理者に属するものとする。

(4) 企画提案自主事業に関する業務

指定管理者は本施設の設置目的を効果的に達成するため、自らの創意と工夫により企画した事業を実施することができる。

ア イベント業務

- ① 施設・設備の特性を十分に考慮し、住民や観光客が交流できるイベントや文化・芸術など魅力的な企画を立案し、実施すること。
- ② その他、管理者の提案による企画、イベント等

イ コミュニティー業務

地域住民、利用者のニーズが反映され、また、各年齢層や世代間交流を考慮した企画とすること。

ウ 観光誘客業務

- ① 町内の観光施設、特産品、飲食店等の観光情報及び観光客のニーズを積極的に収集・把握し来訪者に提供すること。
- ② 各種観光案内マップ、パンフレット、情報印刷物等を積極的に収集し展示配布すること。ただし、企画提案事業を実施する場合は以下に留意する。
 - ・事前に企画提案事業の事業計画書及び収支計算書を提出して、町の承認を受けること。
 - ・参加料等については、公の施設であることを考慮し、むやみに収益追及しないよう十分に配慮して設定すること。
 - ・実施時期、時間及び音響等は、施設の有効活用や一般利用とのバランスの観点から、近隣住民に迷惑が及ばないように留意して設定すること。

8. 報告書等の作成業務

(1) 経費に係る帳簿の管理

帳簿及び関係書類は正確かつ適正に処理すること。また、不正行為が起きないように適切な管理と細心の注意を払って取り扱うこと。

(2) モニタリング・自己評価の実施

指定管理者は、サービス水準の維持・向上の確認と評価のため、次に掲げる管理運営業務の評価を実施し、その結果を町に提出すること。

ア 利用者アンケート

利用者の意見や要望、利用者の満足度を把握し、管理運営業務の水準を確保するため、指定管理者は下記のとおり利用者アンケートを実施すること。

- ①施設の利用者を対象に、指定管理者自らの責任と費用により、毎年度1回以上アンケート調査を実施すること。
- ②アンケート結果を分析し、施設の管理運営に反映させること。
- ③指定管理者は、アンケートの分析結果、結果の反映状況等について報告書として取りまとめ、町に提出すること。

イ 管理業務の評価

指定管理者は毎事業年度終了後60日以内に、次に掲げる区分について自己評価を行い、指定管理業務の評価に関する報告書を町に提出すること。

- ①管理運営業務の実施状況
- ②施設の利用実績
- ③利用促進の取り組み
- ④経理（収支決算）
- ⑤サービスの質

(3) 事業計画等

指定管理者は、前年度の1月末日までに次年度の事業計画書、収支予算書等について事前に町と協議の上作成し、提出すること。なお、町の予算編成等に必要な資料の提出については必要な時期に適宜協議の上作成し、提出すること。

(4) 事業報告等

ア 業務報告（毎月）

指定管理者は、毎月終了後10日以内に業務の報告を行うこと。さらに、町が必要と認めた場合は、その指示に従って状況を報告すること。

- ①利用料金の収入状況
- ②利用状況
- ③簡易修繕の実施状況及び費用明細
- ④各種消耗品の購入明細及び在庫状況
- ⑤食材料費及び提供食数の状況
- ⑥運営管理上の問題及びその措置状況
- ⑦利用者拡大のための事業等の状況
- ⑧その他、町長が必要と認める書類

イ 事業報告（毎年）

指定管理者は、地自法第244条の2第3項及び市貝町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第12条の規定により、毎事業年度終了後60日以内に事業報告書を町に提出すること。

なお、報告書に記載する内容は下記のとおり。

- ①管理を行った公の施設の名称
- ②管理運営業務の実施期間
- ③管理運営業務の実施状況
- ④利用状況
- ⑤利用料金（又は使用料）の収入実績
- ⑥管理経費の収支状況
- ⑦その他町が必要と認める事項

ウ その他の報告

指定管理者は、次の各号の一に該当する場合は、適切な処置を講じ、その都度速やかに町に報告するとともにその指示に従うこと。

- ①施設の管理運営業務の全部又は一部を中止する必要がある時
- ②設備等に異常が発生した時
- ③災害及び火災等が発生した時
- ④重篤な急病・事故等が発生した時
- ⑤その他業務上、不測の事態が生じた時

9. 施設使用料

指定管理者は次に掲げる施設の使用料を町に支払うものとします。額及び支払い方法は、年度協定書において定めます。

- (1) 直売物販施設
- (2) 飲食施設

10. 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、適切な引継ぎを行うこと。

11. 指定の取消し等

- (1) 指定管理者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る事由により、業務の継続が困難となった場合は、町は、指定を取り消し、又は業務の全部又は一部の停止を命ずることがある。その場合、町に生じた損害は指定管理者が賠償するものとし、指定管理者に生じた損害について町は賠償の責任を負わない。

なお、指定を取消した場合、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

指定管理者の責めに帰すべき事由とは、次のとおりとする。

- ア 業務に際し不正行為があった場合
- イ 町に対して虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告若しくは調査を拒んだ場合
- ウ 指定管理者としての応募資格を失ったとき、又は欠格事項に該当した場合
- エ 協定の内容を履行せず、又はこれに違反した場合
- オ 経営状況が悪化する等、公の施設の管理業務を行わせる社会通念上著しく不相当と判断される場合

- (2) 当事者の責めに帰すことのできない事由による場合

不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰すことのできない事由により、業務の継続が困難となった場合は、事業継続の可否について協議すること。

12. 原状回復

指定管理者は、指定期間の満了、指定が取り消された場合又は協定を解除された場合は、町の指示に基づき、本施設を原状に復して引き渡すこと。（機能低下があった場合の機能低下前の状態にすることを含む。）ただし、指定管理者が町の承認を得て行った機能向上の箇所及び町が必要であると認める個所については、この限りではない。

13. その他

(1) 環境への配慮

本施設の管理業務に当たっては、環境負荷低減を図っていくことから、電気等の効率利用、廃棄物の発生抑制、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など、環境への配慮を行うこと。

(2) 指定管理者名等の表示

本施設が指定管理者により運営されていることを示すため、指定管理者と設置者としての町の連絡先を施設内に表示するとともに、また案内パンフレット等にも表示すること。