

たつの市道の駅しんぐう指定管理者業務仕様書

たつの市道の駅しんぐう（以下「道の駅」という。）の指定管理者が行う業務の内容、その範囲等については、たつの市道の駅条例（平成20年条例第49号。以下「条例」という。）に定めがあるもののほか、この仕様書によるものとする。

1 管理業務対象施設の概要

(1) 施設の名称

たつの市道の駅しんぐう

(2) 施設の所在地

たつの市新宮町平野 99 番地 2

(3) 施設の設置目的

道の駅しんぐうは、道路を利用するものに良好な休憩の場を提供するとともに観光情報及び地域情報の発信し、地域特産品の販売を通して、地域交流の促進及び産業の振興を図り、もって地域の活性化に資することを目的とする。

(4) 施設の概要

ア 敷地面積 約4,670㎡（兵庫県施設を含む）

イ 建物構造 鉄骨造2階建 日本瓦葺

ウ 延床面積 約680㎡（兵庫県施設を含む）

※レストラン施設とふれあい市場施設は指定管理の対象外となります。

エ 施設内容 下表のとおり

オ 駐車場 大型車4台、小型車16台、福祉車1台

区分	階	用途	床面積 (㎡)
管理する主な たつの市所有 の建物	1	展示販売コーナー(1)	76.66
		展示コーナー(2)	35.04
		事務室	12.95
		案内コーナー	8.36
		エントランスホール	28.79
		通路	30.06
	2	施設内トイレ、階段等	86.33
		展示販売コーナー(多目的ホール)	118.90
地域振興施設合計			397.09
兵庫県所有 の建物 (休憩施設)	1	休憩コーナー	42.50
		公衆便所(男子用小2、大1、女子用4、多目的用2)	58.00
	兵庫県施設合計		
延床面積			497.59

2 道の駅の維持管理に関する業務

(1) 業務基準

指定管理者は、次に掲げる事項を遵守し、適切な管理運営に努める。

ア 道の駅の特性を十分に理解し、指定管理者のノウハウを発揮しながら、管理運営を行うことで、適切な管理水準を確保すること。

イ 利用者が道の駅を利用するに際して平等かつ公平な取扱いをし、不当な差別的取扱いをしてはならない。

- ウ 地域の資源を活用した運営を図るため、地元で産出又は採取される農産物やその加工品を販売するとともに、観光の拠点として魅力あふれる地域の情報を提供することを積極的に推進する。
- エ 施設や設備について、清潔かつその機能を正常に保持し、利用者の快適かつ安全な利用を図るよう適正な維持管理を行う。
- オ たつの市の地域振興と活性化を常に意識し、地域内及び広域間での連携を図ること。
- カ 利用者に対しては、親切かつ丁寧な接遇等のサービスを行うこと。
- キ 利用者の意見を反映し、利用者の満足度を高めること。
- ク 施設の管理に係る経費の縮減を図ること。

(2) 関係法令の遵守

次の関係法令のほか、業務を遂行するうえで関連する法令がある場合は併せて遵守しなければならない。

- ア 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- イ たつの市道の駅条例（平成 20 年条例第 49 号）
- ウ たつの市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 25 号）
- エ たつの市情報公開条例（平成 17 年条例第 24 号）
- オ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- カ 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
- キ 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
- ク 食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）
- ケ 電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）
- コ 水道法（昭和 32 年法律第 177 号）
- サ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）
- シ その他の関係法令

(3) 施設の管理区分

ア 指定管理者の管理区分

指定管理者の管理区分は、別紙概要図及び平面図による「たつの市施設」に示す管理分について行うものとする。

但し、レストラン施設・ふれあい市場施設については、管理業務の対象外とします。

イ 兵庫県の管理区分

兵庫県が管理する区分は、別紙概要図及び平面図による「兵庫県施設」に示す部分であり、当該兵庫県施設については、兵庫県から管理を受託する予算の範囲内で市から指定管理者に委託する。

(4) 開館日及び開館時間

開館日及び開館時間は次表のとおりとする。ただし、指定管理者は、市長の承認を得てこれを変更することができる。

施設名	内容	開館日	開館時間
展示販売コーナー (特産品直売所)	地域農林水産物展示販売等	毎日 (毎週火曜日及び 年末・年始を除く)	午前 9 時から 午後 7 時まで

※ 火曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その日の翌日とし、年末・年始とは、12 月 30 日から 1 月 2 日までの日をいいます。

※ レストラン施設及びふれあい市場については、管理外となりますが、指定管理者は電気、上下水道、自動販売機設置に係る使用料を徴収するものとする。

<参考>兵庫県施設

施設名	内容	開館日	開館時間
道路利用者の休憩施設（情報・休養）	情報・観光コーナー 公衆便所、駐車場	毎日	午前0時から 午後12時まで

(5) 人員の配置について

① 総括責任者と職員の適切な配置

指定管理者は、施設の管理運営業務を行う責任者として駅長を1名配置するほか、概ね次に掲げる業務を行うため適正な人員を配置する。

- ア 企画・業務
- イ 地域農産物、特産品展示販売
- ウ 観光案内
- エ 施設管理

② 駅長の業務

駅長は、指定管理者業務の代表者として、次のことを行う。

- ア 駅長は、道の駅施設の管理運営を統括し、農産物等の出品管理、販売委託料の精算等、出品者の募集、農林水産物等の仕入・販売指導等を行う。
 - イ 駅長は、市の許可によるレストラン、ふれあい市場との連携を常にとり円滑な運営が図られるよう連絡調整し、道の駅全体の代表者として対応するものとする。
 - ウ 職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得並びに市内の観光情報等を把握するよう努める。
- ※ 指定管理者は、駅長を変更したときは、速やかに市及び関係機関と協議するものとし、また、業務にあたる職員に対する労働関係法令による責任を負うものとする。

(6) 再委託

- ア 指定管理者は、本書で規定する業務の全部又は業務の主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- イ 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、あらかじめ市長の承諾を得なければならない。
- ウ 業務の委託を発注する際には、該当委託先が、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を確認すること。なお、履行確認については、作業報告書を確認の上、記録すること。

(7) 施設の維持管理について

施設の維持管理について、良好な環境及び美観の維持及び安全性、確実性に配慮し必要な措置を講じるとともに、利用者が使用する消耗品等を常に補充し、良好な衛生環境の保持に努めるため、次の業務を行わなければならない。

- ア 施設内の植栽樹木、芝生及び鉢植え等環境美観業務
- イ 環境衛生等施設清掃管理業務
- ウ 安全確保及び美観の維持等の駐車場管理業務
- エ 施設・設備及び機械等の保守点検業務
(消防・防火対象物・電気保安・空調設備等)
- オ 警備業務（開館時間内外）
- カ 日常巡回点検業務
- キ 廃棄物処理業務
- ク 修繕業務

修繕業務について、計画的な修繕と応急的な修繕及び災害に伴う修繕があるが、協定書の締結に

よりリスク負担を示し実施するものとし、リスク負担の不明なものについては、別途協議の上、実施する。

また、修繕結果については、写真や修繕台帳を整理し、市へ提出する。

ケ 記録保持業務

指定管理者は、帳簿類は常に整理すること。指定業務の会計年度終了後5年間保存し、市からの請求があれば速やかに提示するものとし、また指定管理終了時には次の指定管理者及び市に引き継ぐ。

コ 防火・防災対策及び緊急時の対応に関する業務

- a 指定管理者は、職員の中から防火管理者を選任する。
- b 指定管理者は、消防計画を作成及び消防訓練を実施する。
- c 緊急時における対応マニュアルを作成し、市に提出しなければならない。
- d 緊急時には、速やかに必要な措置を講じ、また市に報告しなければならない。

サ 保険の加入

指定管理者による賠償責任等保障のため、必要な保険に加入すること。

3 道の駅の使用の許可に関する業務

(1) 業務基準

指定管理者は道の駅施設「展示販売コーナー、多目的スペース等」について円滑な利用に努めるとともに、公序良俗に反する利用は決して承認しないこと。また、反する利用が認められた場合、直ちに中止するなど、公の施設としての適正な利用に努めること。

(2) 利用承認・利用料金内容

① 利用調整

施設利用の申込みに対して他の利用申込みと調整を行うとともに、施設等の利用方法（ルール・マナー等を含む。）について、十分な指導、説明を行う。

② 利用許可等

ア 利用許可

施設の利用許可をする場合において、管理上必要な条件を付けることが必要と認められるときは、許可条件を付す。ただし、指定管理者が行う施設の利用許可は、指定管理者として指定された期間内にその使用が行われるものに限る。

イ 利用拒否

指定管理者は、次のいずれかに該当するものに対しては、施設の利用を拒み、又は退去を命じることができる。

- a 道の駅の管理運営上支障があるとき。
- b 道の駅を損傷するおそれがあるとき。
- c 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあるとき。
- d 前3号に掲げるもののほか、道の駅を利用させることが適当でないとき。

ウ 許可取消し

指定管理者は、次のいずれかに該当する場合は、利用の許可の条件を変更し、又はその利用を停止し、若しくは利用の許可を取消す事ができる。

- a 利用の目的又は利用条件に違反したとき。
- b 条例又は規則に違反したとき。
- c 災害その他の事故により施設の利用ができなくなったとき。
- d その他、管理上支障があるとき。

③ 利用台帳整備

利用の許可に係る内容を利用許可台帳に記載し整理する。

④ 利用料金設定

利用料金の額は、条例で定める額の範囲内で、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が設定する。市長の承認を得たときは、速やかに公表するとともに新料金の適用に当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行う。

⑤ 利用料金等

ア 利用料金徴収

指定管理者は、施設等の利用許可に係る利用料金を自己の収入として徴収する。

イ 利用料金減免

指定管理者は、条例及び規則に基づき減免することができる。

ウ 利用料金還付

指定管理者は、使用者の責任に帰さない事由により施設を使用できなかつたときは、条例及び規則に基づき利用料金の全部又は一部を還付することができる。

4 観光情報及び地域情報の発信に関する業務

(1) 観光情報等の提供案内業務

ア たつの市及び市内の観光施設と連携を密にし、地域の観光に関する情報収集や情報提供に関する業務を行う。

イ 市等と連携し、利用者に対する観光案内に関する業務を行う。

ウ 観光等に関するパンフレットの配置及び配布に関する業務を行う。

(2) 広報宣伝業務

ア 本施設の特徴、イベント、史跡、観光地等の情報をそれぞれの効果的な手法により広報する。

イ ホームページ、ポスター、パンフレット、ニュースレター等を使い分け実施する。

(3) 利用者の公聴及び利用促進業務

利用者の公聴をアンケート等で実施し、本施設の管理運営に反映させる。

5 農林水産物等の特産品の展示及び販売並びに飲食物の販売に関する業務

(1) 特産品等販売の管理運営に関する業務

展示販売コーナーを管理運営し、たつの市で生産される農林水産物及び加工品等を市内外の消費者に直接販売することにより、地域の活性化と交流人口の拡大を図る。

ア 食の安全・安心及び地域農産物等の普及拡大を図る。

イ 出品等に関する定期的な協議又は指導を行う。

ウ 販売データ及び出荷状況の管理等を適切に行う。

エ 販売手数料の支払いを適正に行う。

オ 農産物等管理用バーコードラベル作成及び納品・販売に関する対応を行う。

カ 宅急便の受入等に関する対応を行う。

キ 販売管理事務機器の管理に関する対応を行う。

ク 名札の着用等、接遇面に配慮する。

ケ 毎月の売上及び支払い状況を市へ報告する。

コ 農産物の販売は地元産を優先とし、加工品についても展示販売割合は地元産を3割以上とするこ
と。

(2) 衛生管理

展示販売等において、食中毒等が生じないように、衛生管理を徹底しなければならない。

6 地域交流及び地域の振興を目的としたイベントの開催に関する業務

(1) 企画展示・イベントに関する業務

本施設の設置目的を達成するため、次の業務を行う。

ア 市内等の作品展等の企画展示業務

イ 市内の道の駅や市等の機関と連携したイベント

- ウ たつの市の特産品、地域産品等をPRする事業
- エ 道の駅の利用促進を図るための企画・運營業務
- オ 空きスペースを活用した農産物等の販売促進に係る生産者と消費者の交流促進

(2) 農産物等の関係イベント

特産物等の販売コーナーと、道の駅敷地内の他社が運営するレストラン業務、農産物直売所（ふれあい市場という。）とは、連絡を密に行い、地域づくりの基地として、お互いが共同して利用者へのサービスに努める。

(3) 自主事業に関する業務

指定管理者は、事前に市長に提出した事業計画書に即し自主事業を行う。

- ア 観光地へ誘導するための事業
- イ 市民と利用者の交流が促進されるイベント等
- ウ 集客力向上に向けた各種団体への誘致活動及び旅行会社等の連携

7 業務報告

(1) 収支計画

指定管理者は、指定期間にわたる年度毎の収支計画を作成し、市に提出する。

(2) 事業計画書、自主事業計画書及び収支予算書

指定管理者は、年度当初に当該年度の事業計画書、自主事業計画書を提出する。また、10月末までに次年度の事業計画書、自主事業計画書及び収支予算を作成し、市へ提出する。

なお、作成に当たっては、市と調整を図る。

(3) 事業報告書及び収支決算書等

指定管理者は、管理運営に係る利用者の状況や販売記録及び建物・設備の点検結果等の事業報告書及び収支決算書を日報により作成し、次に掲げる事項について、月次報告書及び年次報告書を市へ提出しなければならない。

日報、月報及び年報

指定管理者は、以下表にあげる報告書を市へ提出するものとする。

区分	内容	対象	備考
日報	管理運営日報の記載 施設設備の管理日報の記載	品目別、生産者別売上額・数量 利用者数、売上額等 利用者の意見、要望、苦情等 建物・設備の状況、事故等	
月報	管理運営状況報告 モニタリング調査報告 使用者売上実績 施設設備等の管理報告	管理業務の実施状況及び日別利用状況 利用料金の収入実績 指定施設の管理経費の収支状況 農産物等販売事業の実施状況 保守点検の結果 利用者の意見、要望、苦情等の件数及び対応 市の指定項目についての調査報告 日別、品目別販売額及び日別利用者数 建物・設備の状況、事故等	翌月10日まで
年報	指定管理業務の事業報告書等	決算報告、月度業務報告集計	年度末日から

	モニタリング調査報告 使用者売上実績 施設設備等の管理報告	利用料金の収入実績 市の指定項目についての調査報告 月別、品目別販売額及び月別利用者数の集計 建物・設備の状況、事故等	30日以内
--	-------------------------------------	--	-------

(4) 予算資料

指定管理者は、市が道の駅の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成する。

(5) 記録等保存業務

- ア 指定管理者は、管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理しなければならない。
- イ 指定管理者は、指定業務開始日から起算して前記アの帳簿類は5年間保存し、市から請求のあった際は、速やかに提示できるようにしなければならない。なお、指定期間終了時には市へ引き継ぐ。
- ウ 年度途中において手続条例の規定により指定を取り消された場合は、その取り消された日から起算して30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

8 その他、本施設の運営に関する業務

(1) 施設等の利用に関する業務

- ア 負傷者、急病人の対応
- イ 災害時における避難誘導等の対応
- ウ 年少者、高齢者、障害者等の弱者への対応
- エ 利用者へのサービスの提供
- オ 市及び周辺施設と連携した利用推進業務
- カ 要望や苦情、トラブル等への対応及び市への報告
- キ 重要事項や指定管理者への要望、苦情等の速やかな市への報告
- ク 盗難事故及び事件の防止措置

(2) 個人情報の取り扱い

- ア 指定管理者及び管理の業務に従事している者は、別紙1のとおりたつの市個人情報保護条例（平成17年条例第25号）の規定を遵守しなければならない。
- イ 指定管理者は、保有することとなった情報の公開については、たつの市情報公開条例（平成17年条例24号）の規定に基づき必要な措置を講じなければならない。

(3) 開業前の業務

- ア 特産品販売等施設管理運営するため、什器の配置、仕入・販売管理方法、消耗品などの発注・管理など、開業に必要な準備をたつの市と協議の上行う。
- イ 本施設の開業に必要な広報宣伝の準備・発注業務をたつの市と協議の上行う。

(4) 市からの要請への協力

道の駅の管理運営及び現状等に関する調査及び市が実施・要請する事項に関し、誠実かつ積極的に協力するものとする。

(5) 監査

市は、道の駅の管理運営業務に関する監査を次のとおり実施する。

ア 定期監査

市は、指定管理者の管理運営業務の実施状況が、市の業務基準を満たし管理運営に係る基本理念に沿ったサービスを提供できているか確認するため、指定管理者から提供された事業報告書及び管理運営月報等により定期監査を行うことができる。

イ 随時監査

市又は監査委員が必要と認めるときは、事前に指定管理者に通知したうえで施設の維持管理状況及び経理状況に関し報告を求め、実施について調査する随時監査を行うことができる。

ウ 監査に対する協力

指定管理者は、市が定期監査又は随時監査を実施するに当たり、施設の管理運営及び施設の現状等に関する資料作成及び実施調査等を求められた場合には、迅速かつ誠実な対応を行うこと。

(6) 原状回復義務

指定管理者は、その指定の期間が終了したとき又は管理業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理しなくなった施設及び設備を現状に回復しなければならない。

9 備品の取扱

市は、道の駅に存する市所有の備品（別紙2）について、指定管理者に無償で貸与する。市から無償貸与を受けた備品については、適切に維持管理する。

(1) 備品の定義

備品とは、比較的長期間にわたって、その性質及び形態を変えることが少なく、使用できるもので、購入金額が概ね1万円以上の物品。ただし、印章等については、購入金額を問わない。

(2) 備品の管理

ア 指定管理者は、市の所有に属する物品については、たつの市物品管理規則（平成17年規則第42号）の管理の原則及び分類に基づいて管理するものとする。

イ 指定管理者は、同規則に定められた備品台帳を備えて、その管理にかかる物品を整理し、購入及び廃棄等については市と協議して行うものとする。

ウ 備品を使用する上で必要となる60万円未満の修繕及び消耗品の購入は、全て指定管理者の費用負担により行う。

(3) 備品の購入・帰属

施設の管理運営のため、備品が必要となった場合は、指定管理者が購入し、指定管理者の帰属とする。

(4) その他

市所有の備品について、次に掲げる事項を行ってはならない。ただし、事前に市と協議し承認を得たときはこの限りでない。

ア 他の用途に使用すること。

イ 加工又は改良を加えること。

ウ 第三者に貸与又は譲渡すること。

10 管理に要する収入と費用

(1) 利用料金に関する事項

地方自治法第244条の2第8項及び条例の規定による利用料金制度を適用します。

主な収入と募集要項に記載する予想される主な収支の項目を参照

(2) 指定管理料

施設に要する経費（人件費、管理費、事務費等）については、利用料金収入をもって充てることとし、市が支払う指定管理料はありません。

(3) 市への納付金

指定管理者は、毎年度一定額として 350 万円以上を市に納入して頂きます。

この場合において、市への納付金は、9 月 30 日までに半額、残り半額を翌年 3 月 31 日までに納入することとなります。

(4) 共益費

道の駅しんぐう内のレストラン及びふれあい市場の電気及び上下水道料金について、各子メーターにより使用量を確認し全体使用量から按分した数量を基にレストラン、ふれあい市場へ請求を行うものとする。

11 その他

その他、次に記載する事項等、この仕様書に記載のない事項については、市と協議を行うこと。

- ア 施設の管理運営に係る各種規程・要綱等を作成する場合
- イ 指定期間中に管理運営内容が変更される場合
- ウ その他、本仕様書等に記載のない事項

別紙 1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この協定による業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

第2条 乙は、この協定による業務を行うため個人情報を収集するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報等の適正な管理)

第3条 乙は、個人情報等の授受、搬送、処理、保管その他の取扱いに当たっては、漏えい、滅失、き損等を防止するため、その適正な管理に努めなければならない。

2 乙は、前項の目的を達成するため、現場責任者、従事者その他の個人情報等を取り扱う者の管理責任体制を確立しなければならない。

3 乙は、個人情報等の取扱いを開始する前に前項に定める安全対策及び管理責任体制について甲に報告しなければならない。

4 乙は、前項に定める乙の安全対策及び管理責任体制に関し、甲が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。

(事務従事者への周知)

第4条 乙は、その業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの協定による業務に関して知ることのできた個人情報をみだりに人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。

(個人情報等の返還又は廃棄)

第5条 乙は、指定管理者の指定が取り消されたときは、甲の指示に従い、甲の立会いの上、個人情報等を返還し、又は廃棄しなければならない。

2 前項に定める個人情報等の廃棄は、焼却、シュレッダー等による裁断、消去等当該個人情報等が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、乙が正当な理由なく指定された期限内に個人情報等を返還せず、又は廃棄しないときは、甲は、乙に代わって当該個人情報等を回収し、又は廃棄することができる。この場合においては、乙は、甲の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、また、甲の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(個人情報等の目的外使用の禁止)

第6条 乙は、個人情報等を目的以外の用途に使用してはならない。

(第三者への提供)

第7条 乙は、個人情報等を第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により個人情報等を第三者に提供する場合には、提供した個人情報等の取扱いに伴う当該第三者の行為について、甲に対しすべての責任を負うものとする。

3 乙は、第1項ただし書の規定により個人情報等を第三者に提供する場合には、乙がこの協定の規定を遵守するために必要な事項及び甲が指示する事項について、当該第三者と約定しなければならない。

(秘密の保持)

第8条 乙は、個人情報等の取扱いに関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。指定期間が満了した後も同様とする。

2 乙は、第7条第1項ただし書の規定により個人情報等を第三者に提供する場合、前項の規定を当該第三者が遵守するように必要な措置を講じなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、この協定による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報記録された資料等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報等保護に関する報告及び検査)

第10条 甲は、必要と認めた場合は、乙に対して、個人情報等の管理の状況について報告を求め、個人情報等を保管する施設その他の個人情報等を取り扱う場所で検査することができる。

2 前項の場合において、報告又は検査に直接必要な費用は、乙の負担とする。ただし、甲の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、甲がこれを負担しなければならない。

(事故発生時における報告)

第11条 乙は、この取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うもの。