

道の駅加治川 指定管理者 業務要求水準書

道の駅加治川（以下「道の駅」という。）の指定管理者が行う業務の内容、その範囲及び履行方法は、「道の駅加治川指定管理者募集要項」に定めるもののほか、この**要求水準書**によることとする。

1 総 則

（１）目 的

本要求水準書は、道の駅の指定管理者が行う主な業務の内容及び履行方法について定めることを目的とする。

（２）施設運営に関する基本方針

- ① 市内及び近隣自治体等のイベントや観光情報を提供することにより、周遊観光の促進を図るとともに、豊かな自然や文化、歴史的な資源を活かした地域づくりを行い、観光客のほか、地域の方々も利用する施設運営で産業振興を促進しながら、地域の交流と活性化に努めること。
- ② 道路利用者に良好な休憩の場及び地域情報を提供するとともに、地場産品の販売、飲食の提供等を通じて、新発田の魅力を広くPRすること。
- ③ 施設の特徴を活かし、観光客・来訪者に楽しんでもらえる仕組みをつくるとともに、地域の方が利用しやすい施設づくりに努め、交流人口及び消費拡大に繋げることに。
- ④ 指定管理者の創意工夫により、施設を適正に維持管理するとともに、経費の縮減を図り、質の高いサービスの提供と自立性のある施設運営に努めること。
- ⑤ 新発田認証ブランドや地場産農産物など、地域の特産物を優先して取り扱うこと。
- ⑥ 地域のニーズに応じた物品等や手に取りやすい魅力的な商品を優先して取り扱うこと。
- ⑦ 施設の利用にあたっては、市民の平等な利用を確保すること。
- ⑧ 地域住民の雇用に努めること。

（３）施設管理に関する基本方針

- ① 指定管理者は、食堂、パン工房、清掃・警備業務など個々の具体的な業務を第三者に委託して実施することは差し支えないが、道の駅の管理運営業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- ② 桜館のインフォメーション及びトイレは24時間使用できる環境を整えること。
- ③ 道の駅に加え、大型施設看板、屋外公衆トイレ及び隣接する子育て支援施設も併せて維持管理すること。
- ④ 施設の管理業務遂行上、事故や災害等の緊急事態が発生した場合、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生を旨を通報すること。また、その際、指定管理者は、市に対して「別記1 事故等概要

報告書」を提出すること。

2 管理する施設の概要

(1) 開館時間及び休館日

市と指定管理者が協議して決定するものとする。ただし、トイレとインフォメーションは原則年中無休、24時間利用可能とする。

(2) 施設構造・規模等

施設区分	構 造	建物面積	主要機能
桜 館	木造1階建て	435.91 m ²	・ 食堂（厨房、飲食スペース） ・ 農産物直売所 ・ 物産販売所 ・ 観光案内所（インフォメーション） ・ 事務室 ・ バックヤード ・ トイレ、ベビールーム
パン工房	木造1階建て	99.34 m ²	・ 厨房 ・ 販売スペース ・ イートインスペース ・ トイレ ・ 職員休憩室
屋外イベント スペース	—	262.00 m ²	・ キッチンカー等乗り入れ 可（車止め有り）
屋外公衆トイレ	混構造1階建て （鉄筋・コンクリート）	48.23 m ²	・ 男子トイレ ・ 女子トイレ ・ 多目的トイレ
子育て支援施設	鉄筋1階建て	15.60 m ²	・ 授乳室等
道の駅公園	—	3,038.00 m ²	

3 業務の範囲

(1) 施設機能を活用した業務

- ① 飲食物（食堂・パン工房・道の駅公園）の提供に関する業務
- ② 農産物、物産品の販売に関する業務
- ③ 休憩所、地域情報、観光情報等の発信（インフォメーション）に関する業務

(2) 施設の維持管理に関する業務

- ① 施設及び設備の維持管理に関する業務
- ② 防火・防災対策等の安全管理に関する業務

(3) その他、道の駅の管理運営及び指定管理業務を行う上で必要な業務

4 全般的な業務内容

(1) 職員の管理等に関すること

- ① 指定管理者は、施設責任者、駅長その他必要な職員を配置する。
- ② 指定管理者は、開館時間中、施設管理者としての責任者もしくは、その代わりとなる職員を必ず1名以上常駐させるものとする。
- ③ 指定管理者は、施設の管理運営に必要な資格を有する職員を配置するとともに、施設運営に必要な営業許可を取得すること。

⇒ (必須資格) 防火管理者、食品衛生責任者

⇒ (必須許可) 食品営業許可

- ④ 職員の勤務形態は、道の駅の管理運営に支障がないように定める。
- ⑤ 職員に対して、施設の管理運営に必要な接遇などの研修を実施する。

(2) 販売・利用促進に関すること

- ① 指定管理者は、利用者数の拡大のために有効な集客方策を実施する。
- ② 指定管理者は、利用者の満足度を高めるためにサービスの向上に関する施策を実施する。
- ③ 指定管理者は、利用者等の意見及び要望を適切に把握し、適切な対応を行う。

(3) 情報発信に関すること

- ① 指定管理者は、「道の駅」のホームページの開設や SNS を活用する等、活発な情報発信に努めるとともに、道の駅だけでなく、新発田市の知名度や認知度の向上に繋げる。
- ② 指定管理者は、積極的に市内外へ情報を発信するなど広報宣伝活動を行い、広域的な集客に努める。

(4) 観光案内所の運営に関すること

指定管理者は、市内や近隣自治体等の観光案内や情報発信により、交流人口の拡大及び誘客に繋がる取組の実施に努める。

(5) 市及び関係機関からの依頼業務への対応に関すること

- ① 指定管理者は、道の駅に関する調査及び会議への出席等について、市及び関係機関（全国道の駅連絡会、北陸道の駅連絡会等）から依頼を受けた場合は、全面的に協力する。
- ② 指定管理者は、道の駅で市のイベント等が行われる場合には、全面的に協力する。

(6) 施設及び設備の維持管理に関すること

- ① 施設や設備の適正な管理を行うとともに、消防設備、電気設備、空調設備、自動ドア等の保守管理及び日常点検を行い、常にその機能の維持に努める。詳細は、「6 施設・設備の維持管理に関する業務要求水準」のとおり。
- ② 施設の管理運営に係る契約行為は全て指定管理者が行う。
(例) → 光熱水費、インターネット回線引き込み、警備、電気保安業務 など
- ③ 指定管理者は、日常清掃及び定期清掃を行い、施設内の良好な環境を保つ。
- ④ 指定管理者は、日常警備及び夜間警備を行う。

- ⑤ 緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成し職員へ指導を行う。
- ⑥ 施設・設備の故障・破損等が生じた場合には、募集要項「別記3 市と指定管理者の経費負担区分表」に基づき、適宜修繕を行う。
- ⑦ その他、施設・設備の日常点検については、「別記2 日常点検チェックリスト」に基づき行う。

(7) 備品の適正な管理等に関すること

- ① 指定管理者は、市の所有に属する物品については、備品台帳を備え、定期的な点検・保守を行う。
- ② 市の備品等は、指定管理期間中において無償で貸与する。
- ③ 指定管理者の故意又は過失により、市の備品等を滅失し、又はき損したときは指定管理者の負担により賠償する。
- ④ ③以外の事由により、備品に故障・破損等が生じた場合には、募集要項「別記3 市と指定管理者の経費負担区分表」に基づき適宜修理する。また、備品の更新及び新規購入についても同表の取り扱いとする。
- ⑤ 指定管理者は、施設の管理業務等のために必要な備品等を自己の資金により購入又は調達することができる。
- ⑥ 指定期間が満了したときは、市が貸与した備品等については、市又は市が指定する者に引き継ぐものとする。また、指定管理者が購入・調達した物品等は、原則として指定管理者が自己の責任と費用で撤去・撤収する。

(8) 業務の実施状況の報告（モニタリング）

指定管理者は、以下のとおり業務の実施状況を市へ報告する。

① 日常モニタリング

指定管理者は、毎月の業務の実施状況について、「別記3 日常モニタリング報告書」を作成し、翌月10日までに市長へ提出する。

② 定期モニタリング

指定管理者は、新発田市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10条の規定により、毎年度終了後60日以内に、「別記4 事業実績報告書」を作成し市長に提出する。ただし、年度の途中において同条例第13条の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して60日以内に当該年度の取り消された日までの間に事業実績報告書を提出する。

＜事業報告書に記載する内容＞

- ☐ 管理業務の実施状況及び利用状況
- ☐ 管理・運営に係る経費の収支状況
- ☐ その他管理の実態を把握するために必要な事項

(9) リスク分担に関すること

市と指定管理者のリスク分担は、募集要項の「別記2 リスク分担表」のとおり。

(10) 損害賠償に関すること

- ① 指定管理者は、本業務の実施について、自己の責に帰すべき事由により市又は第

三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

- ② 指定管理者の責に帰すべき事由により、指定管理者の指定が取り消された場合において、市又は第三者に損害を与えたときは、指定管理者はその損害を賠償しなければならない。

(11) 保険に関すること

指定管理者は道の駅の管理運営業務を実施するにあたり、指定管理者及び施設利用者に対する傷害保険等の保険に加入する。

5 施設機能別の業務内容

(1) 共通事項

- ① 品目ごとの売上の管理を徹底し、経営戦略に繋げられるようPOSレジシステム等の導入に努めること。
- ② 利用者の利便性向上のために、キャッシュレス化に努めること。
- ③ 各機能の特徴を活かし、集客と滞在、消費拡大に繋がる施設運営に努めること。

(2) 食堂（テイクアウト販売所、バーベキュー含む）

- ① 提供するメニューの食材や調理方法等の説明ができるよう努めること。
- ② 厨房内を清潔に保つとともに、食品関連の法律を遵守し、食中毒等、利用者へ危害が及ばないよう十分な衛生管理対策を講ずること。
- ③ オリジナルメニューの開発など、魅力向上に向けた商品展開に努めること。
- ④ 地場産農産物の使用に努めること。
- ⑤ テイクアウト販売所やバーベキューでは、利用者ニーズに対応した商品（アイスクリーム、フライドポテト、串焼き等）を取り扱い、利用者が気軽に立ち寄ることができ、滞在時間の拡大に繋がる店舗づくりと商品提供に努めること。

(3) 農産物直売所

- ① 通年にわたり地場産の農産物等を取り揃え販売するよう努めること。
- ② 生産者の募集、契約、指導等は全て指定管理者が実施すること。
- ③ 地域の生産者に配慮した運営を行うこと。
- ④ 出品された農産物等の品質確認や生産者に対する衛生管理等の指導を行うこと。
- ⑤ 気軽に購入しやすい商品構成の検討や欠品が生じないよう生産者等と緊密な連携を図り、栽培管理、生産・出荷計画、品質管理等に関する連絡・調整を行うこと。
- ⑥ 商品の陳列と合わせた生産者情報の表示に努めること。
- ⑦ POSレジシステム等を活用し、日ごとの売上額、月別、年次別売上集計、売上品目などの情報を把握し、サービスの向上に努めること。
- ⑧ 地場産以外の農産物の仕入販売も可能とするが、あくまで、地場産農産物を優先した商品管理に努めること。
- ⑨ 販売品目により、必要な営業許可を取得すること。
- ⑩ 地場産農産物のPR、販路拡大に努めること。

(4) 物産販売所

- ① 商品の仕入れ、陳列、販売、管理を実施する。
- ② 新発田ブランド認証商品等、市内で製造・販売されている商品を優先した商品管理に努めること。
- ③ POSレジシステム等を活用し、日ごとの売上額、月別、年次別売上集計、売上品目などの情報を把握し、サービスの向上に努めること。
- ④ 販売品目により、必要な営業許可を取得すること。(酒類を販売する場合は、「酒類販売業免許」、「酒類販売管理者資格」が必要)

(5) バックヤード(農産物等搬入管理室)

- ① 農産物の荷受けや陳列前作業が円滑に行える環境を整備すること。
- ② 多くの関係者が出入りすることが想定されるため、情報や備品等の管理を徹底すること。

(6) 観光案内所(インフォメーション)

- ① 観光案内業務については、指定管理者が実施すること。
- ② 施設、設備に関する管理については、指定管理者が実施すること。
- ③ 観光等に関するパンフレットの配置及び配布を行い、地域情報のPRに努めること。
- ④ 当該施設の機能を活かし、道の駅や地域観光情報等の情報発信に努めること。

(7) トイレ(男女トイレ、多目的トイレ)・ベビールーム

- ① 利用者が24時間、安心して利用できるよう清潔に管理する。
- ② トイレに必要な消耗品(トイレットペーパー等)が不足しないよう定期的な点検を行い、消耗品に不足が生じた場合には補充すること。

(8) パン工房

- ① 提供するメニューの食材や調理方法等の説明ができるよう努めること。
- ② 厨房内を清潔に保つとともに、食品関連の法律を遵守し、食中毒等、利用者へ危害が及ばないよう十分な衛生管理対策を講ずること。
- ③ 厨房機器を活用し、製パン・製菓など魅力向上に向けた商品展開に努めること。
- ④ オリジナルメニュー等の開発など、魅力向上に向けた商品展開に努めること。
- ⑤ 地場産農産物の使用に努めること。
- ⑥ パン工房の営業に必要な許可等を取得すること。

(9) 屋外イベントスペース

各種イベント等を開催し、集客力の向上や収益拡大に努めるとともに、地域住民と来訪者の交流の場として地域活性化及び交流人口の拡大に繋がるよう有効的な活用を図る。

また、当該スペースを他者に貸し出す場合においては、利用料金について、あらかじめ市長へ協議し、承認を得るものとする。

(10) 屋外公衆トイレ

- ① 利用者が24時間、安心して利用できるよう清潔に管理する。
- ② トイレに必要な消耗品（トイレットペーパー等）が不足しないよう定期的な点検を行い、消耗品に不足が生じた場合には補充すること。

(11) 子育て支援施設（屋外公衆トイレに隣接）

24時間利用可能な施設として、お子様連れの方が安心して快適に利用できるように、常に清潔な状態を保つとともに、消耗品を適切に補充すること。

(12) 駐車場

常に利用者が安全に、安心して使用できる状態を保つよう努める。また、イベント時など、混雑が予想される際は、車両誘導員を配置する等、来場者への案内等周辺道路の交通渋滞を招かないよう留意すること。

(13) 大型施設看板

日常的な点検を実施するとともに、大型施設看板の垂れ幕部の垂れ幕（イベント告知用）については、強風によって破損する可能性があるため、強風時は一時的に収納するなどの対応を行うこと。

(14) 道の駅公園

- ① バーベキュー等の施設、設備の管理は指定管理者が実施すること。
- ② 地域住民の憩いの場として、常に良好な環境を保つよう努めるものとする。

(15) 電気充電設備（急速充電器1基）

- ① 機器故障時のシャッターの開閉及び点検・修理業者への対応を行う。
- ② 当該機器が故障した場合は、市へ連絡すること。

6 施設・設備の維持管理に関する業務要求水準

指定管理者は、施設・設備の維持管理業務に関して、直営で実施するとき若しくは、必要な業務上の権限を再委託する水準は、次のとおりとする。

(1) 警備業務

- ① 道の駅の営業時間内においては、施設内を適宜巡回し、不審者、不審車両の発見及び進入防止、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を実施すること。
- ② 不審者、不審物等を発見した場合は適切に対応すること。
- ③ 道の駅の営業時間外においては、機械警備を基本として、必要に応じ巡回警備を行うこととし、異常の発生に際しては速やかに対応できるよう体制を整えておくこと。なお、機械警備の仕様に関しては、市と協議の上、決定すること。

(2) 自家用電気工作物保安管理業務

当該業務に関しては、その業務の性質と安全性を考慮し、当該保安業務の資格を有する団体（一般財団法人東北電気保安協会等）へ再委託すること。

(3) 清掃業務

① 清掃業務全般について

道の駅の清掃業務にあたっては、日常並びに定期清掃を主たる業務とし、良好な

環境衛生の維持・保全に努め、安全管理の万全を期し、各作業に応じた作業基準を定め、所定の業務を遂行すること。

また、各材質の特性を十分認識した上で、最適な資機材を使用すること。

② 清掃業務実施時間

区 分	時 間
日常清掃	休館日を除く毎日。時間の制限を設けませんが、道の駅の運営及び利用者の妨げにならない時間帯において実施すること。
定期清掃	原則 1 ヶ月に 1 回（休館日等を利用して実施すること）

③ 作業内容

< 日常清掃 >

区 分	作業内容	
桜 館	厨 房	・水雑巾（水の使用可）、
	店 内	・モップがけ又は掃き掃除
	事務室	・掃除機
	トイレ	・モップがけ（水の使用不可） ・便器清掃（洗剤使用）、拭き取り ・トイレットペーパー等の補充
	テラス	・デッキブラシによる水洗い
	その他	・窓ガラス等の水拭き
パン工房	厨 房	・モップがけ（乾式厨房：水の使用不可）
	店 内	・モップがけ又は掃き掃除
・屋外トイレ	・モップがけ	・トイレットペーパー等の補充
・子育て支援施設	・便器清掃（洗剤使用）	・拭き取り ・扉等の水拭き

< 定期清掃 >

区 分	作業内容	
桜館・パン工房	店 内	床洗浄&ワックスがけ、剥離洗浄（年 1 回程度）
	厨 房	・グリストラップ清掃（調理内容による） ・レンジフード清掃（状況に応じて）

（４）消防用設備点検

新発田地域広域事務組合で実施予定（無償） 年 2 回

※発注は市が行い、点検日時を指定管理者へ連絡する。

（５）空調設備保守業務

① 定期点検

ア フィルター清掃	年 2 回以上
イ 運転点検	年 2 回以上
ウ フロン排出抑制法に基づく簡易点検（目視点検）	年 4 回以上

② 法定点検（対象：桜館）

フロン排出抑制法に基づく法定点検
（7.5kw 以上 50kw 未満のエアコン）

3 年に 1 回

（６）自動ドア保守点検業務

当該業務に関しては、自動ドア施工技能士（厚生労働省認定）の資格を有する技術員又は自動ドア施工技能士から指導を受けた技術員が作業を行うこと。指定管理者に当該資格を有する職員がいない場合には、当該製品を熟知し、設計設置の経験及びその集積をもつ業者へ再委託すること。

設備の仕様及び台数	桜 館	引分け自動ドア 2 台 片引き自動ドア 4 台
	パン工房	片引き自動ドア 1 台
定期点検回数	年 2 回	
保守管理業務の対象範囲	・駆動部（ドアエンジン、プーリー、連結ベルト） ・懸架部（ドアハンガー、ハンガーレール） ・制御部（コントローラー、配線モジュール） ・検出部（起動センサー、保護用センサー、補助センサー） ・その他（オプション品）	
定期点検整備項目	☐ 作動履歴の確認 ☐ 各種設定の確認 ☐ 自己診断エラーの確認 ☐ サッシ部点検 ☐ 懸架部点検 ☐ 動力作動部点検 ☐ 制御装置点検 ☐ 電気回路点検 ☐ センサー部点検 ☐ JIS 対応	
その他	その他、委託業務の詳細については、事前に市と協議すること。	

（７）防虫・防鼠作業の要求水準

- ① 防除対象 ゴキブリ、ネズミ
 ② 実施回数 年 2 回（点検は 10 回／年）
 ③ 実施方法 ア ゴキブリ

ダイアジノン水性乳剤の残留噴霧及びスミスリン水性乳剤による空中噴霧とする。但し、スミスリン水性乳剤による噴霧は、発生している場所及び発生しやすい場所とする。また、ゴキブリの発生が認められた場合は、定期施工の他にも随時実施する。

イ ネズミ

1 ヶ月ごとに定期的に巡回点検を実施し、薬剤の補給・交換等を実施する。

- ④ 損害賠償 作業中、または使用薬剤等により、家具、什器、その他物品に損害を与えたときは、指定管理者がその実害について賠償する。
- ⑤ 使用薬剤 厚生労働省認可の人畜無害で、引火性のないものを使用する。
 - i) ダイアジノン水溶性乳剤（ダイアジノン５％有機リン系）
 - ii) スミスリン水性乳剤（フェノトリン１０％ピレスロイド系）
 - iii) クマリン系殺鼠剤

（８）道の駅敷地内の植栽等の管理

① 対象箇所・範囲

道の駅敷地内の緑地帯（別記５参照）

- ・道の駅公園
- ・北緯 38° 線モニュメント用地

② 作業内容

- ア 草刈り 年４回以上（概ね５月、７月、８月、１０月頃）
- イ 低木剪定 年１回以上（概ね６月頃）
- ウ アメシロ駆除 必要に応じて実施

７ 事業の継続が困難となった場合における措置

（１）指定管理者の責に帰すべき事由による場合

指定管理者の責に帰すべき事由により適切な管理運営が困難となった場合、又は指定管理者の財務状況が著しく悪化し、協定に基づく管理運営の継続が困難と認められる場合は、市は、指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて業務の停止を命じることができるものとする。

この場合において、市に損害が生じた場合には指定管理者は、市に対し賠償するものとする。

（２）不可抗力等による場合

災害その他の不可抗力等、市又は指定管理者の責に帰することができない事由により管理運営の継続が困難となった場合、市と指定管理者は管理運営の継続の可否について真摯に協議を行うものとする。

その結果、事業の継続が困難であると判断した場合は、市は指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて業務の停止を命じることができるものとする。

８ 個人情報の保護

（１）指定管理者は、本業務を実施するために個人情報を取り扱う場合は、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるほか、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）、新発田市個人情報保護条例（平成２７年条例第３８号）その他の関係法規等を遵守するものとする。

（２）指定管理者は個人情報保護の規程の整備に努めるものとする。

（３）個人情報の保護については、協定期間が満了し、若しくは指定を取り消された後

においても遵守するものとする。

9 その他

- (1) 市から、施設の管理運営及び現状等に関する調査、又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うものとする。
- (2) 本要求水準書に記載のない事項については、市と指定管理者双方が誠意をもって協議を行うこととする。