

管理業務仕様書（道の駅南相馬）

1 開業日

開業日は1月1日から12月31日までとする。

ただし、乙が、特に必要があると認めるときは、甲の承認を得て、開業日を変更することができる。

2 開業時間

開業時間は、午前8時30分から午後9時30分までとする。

ただし、乙が特に必要と認めるときは、甲の承認を得て、これを変更することができる。

なお、施設利用時間は次のとおりとする。

観光交流施設

施設利用は午前9時から午後9時までとする。

物産販売施設

施設利用は午前9時から午後9時までとし、状況に応じ、適宜対応するものとする。

イベントプラザ

観光交流施設及び物産販売施設の開業時間内において使用するものとする。

国施設

供用時間は、午前零時から午後12時まで（24時間）とする。なお、国施設は次のとおりである。

ア 道路情報案内施設

イ トイレ施設

ウ 駐車場

3 管理業務

管理に関する業務

ア 施設清掃業務に関すること

敷地内の全ての施設について清掃を実施し、誰もが快適に利用できるよう常に清潔な環境を維持するものとする。

イ 修景施設維持管理業務に関すること

敷地内の芝、樹木及び花卉類の施肥・消毒・散水・刈り込みを実施し、良好な景観の形成に努めるものとする。

ウ 除草業務に関すること

敷地内の草刈業務等を実施する。

- エ ごみ集積運搬業務に関すること
敷地内のごみ集積運搬を実施し、ごみ集積に当たっては、分別収集を励行する。
 - カ 駐車場の管理に関すること
駐車場等での騒音や不法投棄等には注意を払い、地域住民や他の利用者の迷惑にならないよう管理を徹底すること。
 - キ 施設全般に関すること
利用者が快適に施設を利用できるよう施設内展示物及び掲示物等の管理に努めること。
適切ではない占有の防止や安全管理には特に注意を払うこと。
施設及び設備等は常に安全な状態で使用できるよう維持管理の徹底を図ること。また、利用者に危害を及ぼす恐れがある場合は、速やかに使用を中止し、修繕するなどの処置を講じること。
- (2) 運営に関する業務
- ア 休憩場所の提供に関すること
利用者に休憩の場を提供するとともに、地域行事や各種イベント等による交流の場とするなど、多目的な活用を図ること。
 - イ 南相馬市の観光・交流及び物産に関する情報の提供に関すること
南相馬及び相双地域の物産、観光及び伝統文化等について、様々な手段を活用し、より多くの情報の発信に努めること。
 - ウ 特産品等の展示及び販売に関すること
南相馬の物産振興が目的であることを念頭に特産品の展示・販売を行うとともに、サービスの向上を図ること。
市内から出店者を広く募集するとともに、公平性の確保に努めること。
甲が交流している自治体の物産販売において、甲からの依頼は、積極的に協力すること。
甲が推進する事業又は施策に基づく物産販売において、甲からの依頼は、積極的に協力すること。
 - エ 飲食物の提供に関すること
レストランをはじめとした飲食物の提供において、南相馬の物産振興及び地域振興に資するよう、利用者のニーズに合わせ、創意工夫によりサービスの向上を図ること。
- 施設及び設備の維持管理に関する業務
- 施設及び設備等の機能を正常に保持するとともに、効率的な運転と必要に応じた保守点検を有資格者により行うこと。
- また、環境衛生及び事故防止など施設の保全を図るため、日常的に施設の管理を行うこと。
- 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

全には十分留意し処理を行うこと。なお、費用は乙の負担とする。

- ア 消防設備保守点検業務（消防法）
- イ 防火対象物定期点検報告業務（消防法）
- ウ 自家用電気工作物保安管理業務（電気事業法）
- エ 特殊建築物定期調査報告業務（建築基準法）
- オ 建築物環境衛生管理業務（建築物衛生法・建築物環境衛生管理基準）
空気環境の調整、給水・排水の管理、清掃、ねずみ・昆虫等の防除
- カ フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律（フロン排出抑制法）に基づく点検業務
- キ 植栽管理業務
- ク 警備業務
- ケ 一般廃棄物収集運搬業務
- コ 自動ドア保守点検業務
- サ その他関係法令に基づく業務

施設及び設備の修繕に関する業務

施設や設備は、その機能と特性を十分に把握した上で清潔に保ち、かつ、その機能を正常に保持するとともに、必要に応じて保守点検を行うこと。その際、軽微な修繕については、速やかな措置を行うこと。また、これによりがたい場合は、甲乙協議のうえ決定するものとする。

乙は、施設、設備器具又は備付けの物品等がき損、滅失したときは、速やかに甲に報告し甲の指示により修繕を行うこと。

なお、乙の故意、過失による場合は、乙の負担により原状回復すること。

また、特別の設備、備付け以外の器具の利用及び造作を加える場合は、必ず甲の許可を受けてから行うこととし、それに修繕が必要となった場合は、その設置者の責任と負担により修繕すること。

備品・什器・厨房機器等の管理業務

乙は、施設の運営に支障を来さないよう備品・什器・厨房機器（以下「物品等」という。）の管理を行うこと。備品については、甲が作成する備品台帳に基づき、適正に管理を行うこと。

また、施設内の物品等以外に乙が必要とする５万円以上の物品等が生じた場合は、甲に協議すること。

なお、乙が指定期間中に新たに購入した５万円以上の物品等については、甲に帰属するものとする。

施設の利用許可及び利用の取消し等に関する業務

南相馬市道の駅条例、同施行規則により、適切に業務にあたるものとする。

利用に係る料金（以下「利用料金」という。）の徴収に関する業務

利用者から利用料金を徴し、利用者数や徴収した利用料金等について、報告書を作成すること。

乙は、南相馬市道の駅条例で規定する金額の範囲内において、甲の承認

を得て利用料金を定めるものとする。

ただし、地方自治法第231条の3に規定する使用料の強制徴収はできないので、注意すること。

利用料金の減額及び免除に関する業務

南相馬市道の駅条例及び南相馬市障がい者の利用に係る公の施設の使用料又は利用料金の免除に関する条例に基づき減額又は免除を決定し、減額又は免除した利用料金については、報告書を作成すること。

4 自主事業に関する業務

自主事業の実施

道の駅南相馬の設置目的を十分理解したうえで実施するものとし、自主事業計画書に基づき実施すること。

新規自主事業の実施

自主事業計画書に加えて新たな事業を実施する場合は、予め甲の承認を得ること。

5 その他

利用者へのサービス向上と公平性の確保

利用者のニーズを把握し、満足度が高いサービス提供並びに公平で適切な管理運営に努めること。

利用者等から寄せられた苦情や要望を迅速に対応し、これを業務に反映する体制を整えること。また、利用者等の苦情は記録するとともに速やかに甲に報告すること。

利用促進と情報提供

施設利用者の拡大を目指し、インターネット、マスコミ、パンフレット、チラシ等を活用した情報提供を積極的に行うこと。

緊急時・災害時対応及び危機管理の徹底

利用者の急病やケガ等の緊急事態に対応できる体制を構築すること。災害時および緊急時の危機管理を徹底するため、緊急連絡網を構築し、不測の事態が発生した際は甲への報告・連絡を迅速に行うこと。

人員の配置

適切な管理運営と利用者の安全確保ができる人員を配置し、施設長(業務統括専従者)を必ず配置すること。

接客業務の指導・監督

多くの利用者に満足いただける接客態度を実現するため、従業員等を明るく真摯な接客態度で指導・監督すること。

地域との連携及び施設運営

地域との連携を重視し、人的配置を含む共生・協働を図り、地域活性化に寄与する施設運営に努めること。

地域のイベントや関連事業については事前に把握し、円滑な実施に配慮するとともに、必要に応じ、ひがし生涯学習センターとの連携を図ること。

関係団体との連携

施設の関係団体や出展者と連携を図り、サービスの向上及び公平性の確保に努めること。

夜間機械警備及び緊急対応

夜間が無人になる場合、乙は機械警備の発報に対応できるよう緊急連絡網を作成し、不測の事態に備えること。

受動喫煙の防止

健康増進法の趣旨を踏まえ、館内は全面禁煙とし、受動喫煙の防止を徹底すること。

アンケート調査等

乙は、利用者の意見や要望、満足度等を把握し、管理運営業務の水準を確保するため、アンケート調査等を実施し、その結果を甲に提出すること。