

管理業務仕様書（南相馬市サービスエリア利活用拠点施設）

1 休館日等

施設は、原則無休とする。

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、臨時に休館日及び供用休止日を定めることができる。

2 開館時間等

情報発信施設、物産販売施設及び飲食提供施設の開館時間は、午前 8 時から午後 8 時まで、広場及び駐車場の供用時間は、午前零時から午後 12 時までとする。

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、開館時間等を変更することができる。

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の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。

運営に関する業務

ア 高速道路利用者等の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。

さらに、学校行事や地域の伝統行事を行うなど、高速道路利用者と地域の人々との交流機会の創出に努めること。

イ 地域情報の発信に関すること

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、販売及び普及に関すること及び飲食物の提供に関すること

物産販売施設及び飲食提供施設

物産販売施設、飲食提供施設は、指定管理者の直営（生産者等からの受託販売を含む。）を基本とするが、提供する商品・サービスの内容等によりテナント等による運営とするなど、利用者の満足度向上に資する運営を行うこと。

また、テナント等による運営を行う場合は、あらかじめ甲との協議後、テナント事業者等の募集及び調整を行い、甲の承認を得て、契約を締結し実施すること。なお、契約にあたり、テナント等による運営が、指定管理者による業務（自主事業等を含む）に差し支えることがないように注意すること。

テナント事業者等の募集にあたっては、風評被害の払拭や地域産業の復興に向け、地場産品の十分な活用を図るため、市内業者を優先とした対応に努めること。

ただし、広く参加機会を確保するとともに、公平性、公正性を担保するため、契約期間は、指定管理期間の範囲内で、適切な期間を設定し、契約更新等を考慮するよう努めること。

物産販売施設（物産販売スペース）

地域関係者等との連携を密にし、円滑な販売に努めること。

また、地場産品を中心に、積極的な販売、PR及び普及に努め、地域産業の活性化を図ること。

併せて、浜通りの市町村や福島県全域の特産品等を有効に活用し、市産品及び県産品等の普及に努めるとともに、風評被害の払拭を図ること。

なお、安心安全かつ新鮮な商品の提供を基本とするとともに、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。

甲が交流している自治体の物産販売等について、甲から依頼があった場合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等について、市から依頼があった場合は、積極的に協力すること。

飲食提供施設（フードコート・テイクアウト店舗）

地場産品及び地域の味を主とした飲食物の提供を行い、食の安全安心と美味しさのPRに努めること。

また、テイクアウト店舗においては、ファーストフード等の軽食類を、施設の外側に向け販売するなど、施設周辺の賑わいの創出を図ること。

なお、飲食物の提供にあたっては、テナント事業者等も含め、指定管理者指示のもと、衛生管理と食品管理の徹底を図るとともに、安心安全な飲食物の提供に努めること。

特に、食品等の事故（食中毒等）については、十分注意するとともに、未然防止に努めること。

万一の事故発生の際は、乙の責任において速やかに対応するとともに、その状況及び対応方針を速やかに甲へ報告すること。

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

南相馬市サービスエリア利活用拠点施設条例、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、南相馬市サービスエリア利活用拠点施設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

南相馬市サービスエリア利活用拠点施設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

サービスエリア利活用拠点施設の設置目的を十分理解した上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。

地域の定例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、必要に応じ周辺自治組織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。