

「妙高市道の駅あらい農業振興施設・芝生広場」管理業務仕様書

1. 趣旨

この管理業務仕様書は、指定管理者が行う妙高市道の駅あらい農業振興施設「四季彩館ひだなん」、「四季彩館みょうこう」及び芝生広場の管理が、「市内で生産された安全・安心な農林水産物の販売やPR、地域色豊かな食の提供、イベント等を通じた都市・農山村交流を促進し、妙高市農業の振興を図るため」という施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成することができるよう、管理業務の内容及び範囲等の必要な事項を定めるもの。

2. 施設の状況

本業務の対象となる物件は基本協定書第3条に掲げる物件。

3. 管理の基準

(1) 基本的な考え方

指定管理者の施設の管理業務に関する基本的な考え方は基本協定書第2条のとおり。

(2) 関係法令の遵守

地方自治法及び次に掲げる関係法令並びに妙高市道の駅あらい条例、妙高市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、妙高市情報公開条例、妙高市個人情報保護条例、妙高市行政手続条例、市と指定管理者が締結する協定及び本仕様書を遵守することとする。

①建築基準法

②建築物における衛生的環境の確保に関する法律

③大気汚染防止法施行令

④消防法、消防法施行令

⑤電気事業法、電気通信事業法

⑥廃棄物の処理及び清掃に関する法律

⑦労働基準法、労働安全衛生法

⑧食品衛生法

⑨ボイラー及び圧力容器安全規則

(3) 施設の使用時間、休館日等

使用時間及び休館日等は次のとおりとする。ただし、利用者へのサービス向上の観点から指定管理者の提案により変更することが出来るものとする。

①利用時間：午前9時30分から午後9時まで。

ただし、市長が必要と認めるときは、これを変更することができる。

②休館日：市長の承認を得て定めること。

- ・休館日は、館内掲示等により、広く利用者等に周知すること。
- ・臨時に開館又は休館する場合は、館内掲示等により、広く利用者等に周知すること。

(4) 職員の配置基準

施設の管理運営業務を実施するため、必要な有資格者、観光案内や施設案内業務を実施する職員等、適正な職員を配置すること。

必要な有資格等については、次表のとおり。

また、個別の管理業務を再委託する場合については、当該再委託先が所要の有資格者を擁しているか確認のうえ、証明書又は委託先が有資格者を擁している証明及び職員配置表を市に提出すること。

関係法令	資格名・業務名
消防法、消防法施行令	防火管理者

なお、次の有資格者については、選任規定があります。

資格者名	届出先	根拠法令
防火管理者	新井消防署	消防法
食品衛生管理者	上越保健所	食品衛生法

4. 管理業務の内容及び範囲等

(1) 施設の利用受付等業務

- ① 利用受付・案内業務
 - ア 利用料金・方法、施設の案内
 - イ 利用予約業務
- ② 専用利用許可及びそれに関連する業務
 - ア 利用許可の事前相談
 - イ 利用許可業務（許可、不許可）
 - ウ 利用許可の取り消し
- ③ 利用終了に関する業務
 - ア 利用実績報告書の作成
 - イ 施設内の事後点検
- ④ 利用料金等の収受に関する業務
 - ア 利用料金等の収受に関すること
- ⑤ 利用者の誘導、整理、安全確保

(2) 清掃業務

施設及び敷地内の衛生環境維持のため、必要に応じて専門的知識と経験のある作業者を配置し、業務を行うこと。

- ① 日常清掃

指定管理者は、施設及び敷地内について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。特に利用者が使用するトイレは、常に清潔で快適な環境が維持できるよう対応すること。なお、床面・便器は水洗いのうえ拭上げ、トイレトーパー及び石鹸の補給は随時に行うこと。清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。

② 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい清掃等を行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

③ 敷地内の植栽等の消毒、剪定、除草

④ 廃棄物の管理業務

関係法令を遵守し廃棄物の管理・処理を行うこと。

(3) 建物維持

施設の機能維持のため、定期保守点検業務又は臨時の保守点検業務を行うこと。

① 設備・機器等の保守点検・管理業務

② 空気調和・換気設備運転保守管理業務

空調機器、空調機フィルター、換気設備の定期保守点検

③ その他、附属設備の日常点検整備業務

④ 建物附属設備・備品・機器類の軽易な営繕と修理

(4) 備品の管理

① 指定管理者は、市より貸与を受けた備品等（別紙1）について、適切な管理を行うこと。

② 指定管理者は、施設利用者の活動に支障をきたさないよう、備品の管理を行うとともに、不具合の生じた備品については市と協議の上整備すること。

③ 施設維持管理用消耗品、清掃用消耗品、事務用消耗品等については、指定管理者が購入すること。

(5) 施設及び施設設備の修繕

① 修繕については、別紙4 指定管理者と市の責任分担に定めるとおりとする。

ただし、疑義がある場合には、その都度費用負担と責任を協議した上で修繕を実施するものとする。

② 指定管理者の責めに帰すべき理由がある場合の修繕は、指定管理者の負担により行うものとする。

③ 大規模な修繕については、市の負担により行うものとする。

(6) 警備業務

施設閉錠時に管理棟への侵入防止及び火災防止のため機械警備を実施すること。

(7) 苦情・問い合わせの受付及び対応業務

- ① 利用者や市民等からの苦情、問い合わせ等に対応すること。
- ② 苦情・問い合わせの受付に際しては、受付窓口と連絡先をわかりやすく明示するよう努めること。
- ③ 苦情・問い合わせの対応の際には可能な範囲で丁寧な対応を心がけること。
- ④ 苦情・問い合わせの内容及び対応については報告書を作成し、定期的に市に報告すること。

(8) 光熱水費の支払業務

管理運営上必要となる光熱水費の支払いを行うこと。

(9) 緊急時の対応業務

管理対象施設内における事故や災害等発生時には、被害者の救済や保護・病院への搬送及び財産の保全などの応急措置を講じること。また、事態を正確に把握し、市をはじめとした警察・消防・病院等関係機関に迅速に連絡すること。

なお、これらの事態に迅速に対応することができるように、緊急事態発生時の対応マニュアルを作成し、関係者への周知徹底を日常的に行う他、定期的に防災・防火訓練等を実施すること。

(10) 迷惑行為・不法行為等への対応業務

管理対象施設内において、利用者等にとって迷惑になるような行為や、財産のき損を招きかねない行為その他、法に抵触するような行為を行っている者がいる場合には、直ちに当該行為を止めるように指導すること。

指導を行うことで、利用者や指定管理者の従業員等に危害が及ぶことが想定される場合には、事態を正確に把握した上で市及び警察に連絡して協力を要請すること。

迷惑行為・不法行為に関する内容は、報告書にまとめ、随時、市に報告すること。

(11) 広報に関する業務

施設に関する簡易なリーフレット等を作成して、来場者や問い合わせ等がある場合に配布すること。

また、自主事業としてイベント等を実施する際には、必要に応じてチラシを作成・配布し、広告宣伝を行うこと。

なお、市が管理する広報媒体において広報が必要な場合は、市農林課を通して所定の手続き等を行うこと。

(12) 市への報告業務

事業に関する以下の報告書を作成すること。

下記以外の個別の業務に関する報告書も業務の性質や緊急性に応じて作成し、市に提出する

こと。

報告内容について市から内容に関する照会があった場合は、迅速・適切に対応すること。

また、市が必要に応じて帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合は、迅速・適切に対応すること。

① 月次利用報告書

毎月15日までに、前月の状況を報告すること。

ア 利用実績（利用者数、有料施設収入、各種収支等）

イ 管理業務の実施状況

② 年間事業報告書

年度終了後60日以内に、年間の状況を報告すること。

ア 利用実績（利用者数、有料施設収入、各種収支等）

イ 管理業務の実施状況

ウ 収支決算報告書

エ 自己評価に関する報告書

(13) 帳票等の管理業務

施設及び芝生広場の管理運営に際して作成・発生する帳票類を整理した上で、適切に保管すること。

(14) 自己評価の実施

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めること。

市は、事業報告書及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがあること。

① 利用者アンケート等の実施

利用者の利用状況や意見や満足度等を聴取し、利用者アンケート等を実施すること。

② 施設及び芝生広場の管理運営に関する自己評価の実施

利用者アンケート等により得られた結果を基に、定期的に施設及び芝生広場の管理運営に対する自己評価を実施し、その結果を運営に反映させること。

(15) 関係事業者との連絡調整業務

市やその他の公的団体、関連する民間事業者等と適切な事務連絡及び調整を行い、施設及び芝生広場の円滑な運営に努めること。

5. 管理運営に係る経費の負担区分等

(1) 非収益部分に係る指定管理委託料に含まれる経費と市が自ら実施、負担する経費の負担区分は次のとおりとする。（収益部分と非収益部分の区分けについては別紙3 指定管理者募集施

設における指定管理料支払い区分図(参照)

指定管理委託料に含まれるもの	市が自ら実施、費用負担するもの
人件費（観光情報発信業務及びホール、トイレ、芝生広場の管理業務）	火災保険料、小型除雪機損害保険料
消耗品費 （トイレトーパー、ごみ袋、洗剤など）	貯水槽点検、清掃
光熱水費（電気、ガス、水道）	機械警備
修繕費（一般修繕＝簡易なもの）	修繕費（大規模なもの）
役務費（電話、ファックス、Wi-Fi 使用料）	自動火災報知設備点検
定期清掃費（床、窓ガラス、ワックス清掃等）	消火器点検
衛生管理費（水質検査、可燃物運搬費）	自家用電気工作物保守点検業務
使用料（テレビ視聴料）	自動ドア保守点検業務
雑費（保険代等）	芝生管理業務
	除雪（駐車場）

(2) その他

指定管理料の額及び支払方法については、指定期間の事業年度ごとに、市の予算の範囲内において、双方協議の上、別途「年度協定」に定めるものとする。

6. その他

(1) 施設及び芝生広場の管理運営全般のマニュアル作成業務

- ① 窓口受付業務、設備等操作等が適正かつ円滑に行われるよう、マニュアルを作成すること。
- ② 職員に対するマニュアルの周知徹底を図ること。

(2) 職員に対しての運営管理に必要な研修業務

- ① 管理運営が適正かつ円滑に行われるよう、職員に対し定期的な研修を実施すること。
- ② 関係法令の改正等により、指定管理者の管理業務に迅速かつ的確に反映させる必要がある場合は、速やかに当該研修会等へ職員を派遣させること。

(3) 危機管理対策

① 緊急時対策、防犯・防災対策マニュアルの作成及び職員指導業務

ア あらゆる緊急事態、非常事態及び不測の事態に対応するため、協定に基づき、マニュアルを作成すること。

イ 職員に対するマニュアルを周知徹底するとともに、市が実施する総合防災訓練等と連動し、或いは独自に避難訓練等を実施すること。

(4) モニタリングの実施

市は、指定管理者による公共サービスが、条例や規則、協定等に従って適切かつ確実に行われているかを確認し、安定的・継続的にサービスを提供することができるかを測定・評価するため、モニタリングを実施する。指定管理者は、市が実施するモニタリングに協力すること。