

道の駅くしま指定管理者 業務仕様書

1 施設の管理業務に係る基本的な考え方

(1) 基本理念

指定管理者は、次の基本理念を十分に理解し、適切な管理運営に努めなければならない。

- ① 指定管理者は、施設の設置目的を踏まえ、行政の代行としての基本姿勢に立ち、適正な管理運営に努め、市民の信頼に応えること。
- ② 指定管理者は、利用者が施設を利用することについて、その利用に際して平等かつ公平な取り扱いをし、不当な差別的取り扱いをしてはならない。
- ③ 指定管理者は、施設の特性を十分に理解し、ノウハウを発揮しながら、その特性を踏まえた管理運営を行うことで、適切な管理水準を確保すること。

(2) 運営者の責務及び運営条件等

道の駅が多くの利用者や市民等に愛される施設として、多様なニーズに応えとともに地域と一体となった運営を目指すものとする。

① 収益事業に関する事項

ア 常に周辺商店と連携を図り、地域一帯の賑わいを目指すこと。

イ 地域の特産品を軸とした商品提供に努めること。

ウ まちなかの道の駅であることを念頭に、周辺住民及び商店等との調和を図ること。

② 公益事業（公共施設管理など）に関する事項

観光案内などの業務は、業務間の連携を図り、効率的・効果的な運用に努めること。

③ その他

・市の承認を得ず、施設改造・造作を行ってはならない。

2 業務基準

(1) 開館日等

道の駅の開館日は、通年とする。必要があると認めるときは、市長の承認を得て臨時に休館することができる。

(2) 開館時間

① 道の駅の開館時間は、午前9時から午後9時の間とする。

ただし、情報館（道路情報提供及び休憩コーナー、公衆便所）、駐車場については、終日利用可能とする。

② 前項の規定にかかわらず、市長又は指定管理者が特に必要と認めるときは、開館時間を変更することができる。

(3) 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、施設の管理運営に係る業務の適切な遂行並びに総合的な把握及び調整を行う総括責任者として常駐する「駅長」を配置すること。

・次の部門ごとに適正な職員を配置すること。ただし、業務内容によっては、兼務も可能とする。

ア 管理部門（分掌：施設総括管理、総務経理、営業企画）

イ 観光案内部門（分掌：観光案内等の情報受発信）

ウ 飲食物販部門（分掌：出店・出品者等の調整）

- 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、施設の利用者に対して、観光、飲食物販施設、農林水産物等販売や地域情報発信基地としての円滑な業務遂行を行う。
 - イ 駅長は、施設全部の管理運営を統括し、農林水産物等の出品管理、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。
 - ③ 責任体制の確立
 - ・ 各種業務における責任体制を確立し、連携した管理運営を実現することとする。
 - ④ 勤務形態
 - ・ 職員の勤務形態は、施設の管理運営に支障のないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものとする。
 - ⑤ 資質の向上
 - ・ 施設の管理運営に必要な知識の習得並びに観光情報等の説明ができるようにすること。
- (4) 管理・運営業務の委託の制限
- ① 指定管理者は、本書で規定する業務の全部を第三者に一括して委託し、又は請け負わせることはできないものとする。
 - ② 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認を得なければならない。

3 業務の範囲と基準

業 務	業務の内容	適 用
(1)道の駅の施設、設備等の維持管理に関する業務	①植栽管理業務 ②清掃管理業務 ③駐車場管理業務 ④保守点検業務 ⑤警備業務 ⑥日常巡回点検業務 ⑦廃棄物処理業務 ⑧修繕業務 ⑨記録等保存業務	別紙A 「施設等の維持管理業務」仕様書
(2)情報提供・案内及び地域振興等業務	①観光情報等の提供・案内業務 ②企画展示・イベント等に関する業務 ③地域等との連携に関する業務 ④自主事業に関する業務	別紙B 「情報提供・案内及び地域振興等業務」仕様書
(3)利用者促進業務	①広報宣伝 ②誘致活動 ③利用者の広聴 ④利用促進イベント	別紙C 「広報宣伝業務」仕様書
(4)飲食物販施設出店者等の監督業務	飲食物販出店者等への連携及び支援・指導	別紙D 「飲食物販施設出店者等の監督業務」仕様書
(5)飲食物販等の管理運営に関する業務	①地域農林水産物等販売 ②農林水産物関係イベント ③飲食物販 ④敷地内での販売行為	別紙E 「飲食物販等の管理運営業務」仕様書
(6)道の駅施設の利用許可・利用料金等に関する業務	①利用調整 ②利用指導 ③利用許可等 ④利用台帳整備 ⑤利用料金の徴収等 ⑥使用料の徴収等	別紙F 「道の駅利用許可、利用料金等に関する業務」仕様書
(7)防火・防災対策等の安全管理に関する業務	消防計画の作成や緊急時における対応マニュアル作成など	別紙G 「防火・防災対策等の安全管理に関する業務」仕様書
(8)防災拠点施設としての業務	一時避難場所、後方支援機能の提供など	別紙H 「防災拠点施設としての業務」仕様書
(9)再委託可能な業務	再委託可能な業務一覧について	別紙I 「再委託可能な業務一覧」

(10)その他管理に関する業務	その他管理及び事務に関すること	別紙J 「その他の管理業務」仕様書

別紙A

「施設等の維持管理業務」仕様書

(1) 業務基準

- ① 指定管理者は、道の駅を常に清潔、良好な状態に保ち、利用者が使い易く、立ち寄り易い空間創りを心がけ、利便性、快適性を重視した管理運営に努めること。
- ② 公衆便所及び休憩所としての機能を失うことなく、常に清潔、良好な状態を保ち、利用者に対して利便性を重視した管理運営に努めること。

(2) 施設維持管理方法

施設管理の方法は、以下の方法に基づいて行うこと。

① 植栽管理業務

施設内の植栽樹木及び芝生等の維持管理にあたっては、良好な環境及び美観の維持ができるよう、必要な措置を講じなければならない。

② 清掃管理業務

施設等の清掃については、消耗品は常に補充された状態にして良好な衛生環境及び美観の維持ができるよう、必要な措置を講じなければならない。

③ 駐車場管理

- ・ 駐車場は、24 時間利用可能な施設とし、住宅地に隣接していることから、近隣自治会や警察署等の関係機関と連携し、主に夜間における周辺地域への騒音や防犯への不安解消に努めなければならない。
- ・ また、イベント開催等で来客が多数見込めるときなどは、駐車場利用者に対する案内板の設置や交通誘導員を配置するなど駐車場の円滑な管理運営に努めなければならない。
- ・ 駐車場は、適切な管理を行い、事故時や異常を発見した場合は、速やかに安全対策を行うとともに、関係機関に連絡しなければならない。
- ・ 事故時の対応については、人身事故が発生した際にすぐに警察・消防に通報できる体制を整備しなければならない。

④ 保守点検業務

- ・ 施設・設備及び機械等の専門的な保守点検の実施にあたっては、安全性、確実性及び経済性に配慮すること。
- ・ なお、指定管理者は、安全の確保及び適切な管理運営ができないおそれがある場合は、この仕様書の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

⑤ 警備業務

- ・ 警備業務については、以下に示す施設の開館時間内・外に分け、体制づくりなど対応を整えるものとする。

- ・ただし、駐車場及び情報館のトイレ・休憩コーナーなど 24 時間利用可能な施設においての他施設が開館していない時間帯の警備については、開館時間外時の警備体制に準じるものとする。

ア 開館時間内

- ・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。
- ・不審者・不審物を発見した場合は、適切に対応する。

イ 開館時間外

- ・機械警備を基本として、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る。

⑥ 日常巡回点検業務

- ・日常の点検、整備を基本とし、設備機器の正常な状態を確認すること。さらに、設備機器などに故障及び異常を発見し、応急措置の必要がある場合は、適切な措置をする。
- ・なお、指定管理者は、安全の確保及び適切な管理運営ができないおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

⑦ 廃棄物処理業務

- ・清掃等で発生した廃棄物は、分別を行い施設内に集積した後、串間市廃棄物の減量化、資源化及び適正処理等に関する条例（平成 9 年串間市条例第 34 号）など関係諸規程に準じて適切に処理する。

⑧ 修繕業務

ア 計画的な修繕

- ・施設・設備等がき損、損壊により、安全の確保及び適切な管理運営のため、必要となる修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要経費等を市に提出するものとする。

イ 応急的な修繕

- ・応急的な修繕を行う必要がある場合は、速やかに修繕方法の検討及び見積作成等を行い、市に提出するものとする。

ウ 修繕の費用負担

- ・施設・付帯設備の修繕等の費用負担は、あらかじめ市と指定管理者とで協議した上で決定するものとする。

エ 災害に伴う修繕

- ・台風、豪雨、地震等の災害により発生したき損・損壊に対する修繕については、市と指定管理者が協議の上、実施する。

別紙 B

「情報提供・案内及び地域振興等業務」仕様書

1 観光情報等の提供・案内業務

道の駅の利用者等に対して、串間市及び地域の観光情報を提供し説明を行う。

- ① 観光案内業務を行うにあたり、開館時間内において 1 名以上（兼務も認める）を配置する。
- ② 電話等による各種問い合わせへの対応に関する業務を行う。
- ③ 広域の観光情報、地域情報を提供するため、他の道の駅、県観光機関等と連携し情報の収集及び発信に努める。

2 企画展示・イベント等に関する業務

道の駅の設置目的を達成するため、次の業務を行う。

- ① 地域イベント・行事等との連携及びPRする事業
- ② 串間市の特産品、地域産品等をPRする事業
- ③ その他必要な事業

3 地域等との連携に関する業務

- ① 地域の生産者団体等との連携が不可欠なため、指定管理者は、協議会を設置するなどして連携を図ること。また、市内生産者及び団体等と連携して新鮮な農林水産物等を提供すること。

4 自主事業に関する業務

指定管理者は、施設の設置目的を達成するため、施設を活用し自主事業を実施する。

- ① 観光地へ誘導するための事業
- ② 市民・観光客等来訪者の交流が促進されるイベント等

別紙C

「広報宣伝業務」仕様書

1 利用者促進業務

指定管理者は、施設の効用を最大限発揮するため、次に掲げる事項を実施し、施設の利用促進に努めなければならない。

(1) 広報宣伝

- ① 道の駅をより多くの人に利用してもらうため、施設の特徴、イベント、史跡・観光地、飲食物販等のそれぞれの情報を効果的な手法により広報する。
- ② ホームページ、ポスター、パンフレット等を使い分け実施する。

(2) 誘客活動

指定管理者は、各種団体への誘致活動の実施や関係機関との連携等による利用者誘致策を講じて集客力向上に努める。

(3) 利用者の広聴（モニタリング）

- ・訪れたいと思える道の駅であるために、利用者の声を収集・分析し対応を行う。
- ・利用者の声の収集方法は、メールやSNS、ご意見箱の活用等により実施する。

(4) 利用促進イベント

- ① 道の駅の利用促進を図るための企画・運営を行う。
- ② 集客イベント等を開催する。

2 業務基準

① 目的

次のことを多くの人に周知し、来訪を促進するものとする。

○道の駅には農林水産物の直売所、地元や宮崎県内の特産品を販売する売店、地元の食材を活かした飲食店などがあること。

○道路情報のほか、串間市の観光地や地域案内、市民又は行政の取組など、様々な情報が得られる機能があること。

② 対象顧客

次の顧客を主要顧客として広告活動を実践する。

○市民及び近隣市町の住民

○宮崎県内外を車（観光バス等含む）で移動する観光客・営業者など

③ 広告範囲

○重点範囲は串間市全域とし、全ての市民に情報を伝達するための広報宣伝を行う。

○広告対象地域として、アンケート調査や催事に併せて、対象範囲を設定し集客すること。
ための広報宣伝を行う。

3 指定管理者と利用者（飲食物販施設出店者等）との連携

○道の駅は、指定管理者と利用者（飲食物販施設出店者等）の運営が分かれる場合であっても、
一体の施設であるため販売促進、広報宣伝は共同で行うものとする。

○広報は、指定管理者と利用者が連携を図り、効果的な広報宣伝を実施するものとする。

別紙D

「飲食物販施設出店者等の監督業務」仕様書

飲食物販施設等を利用させ特産品等の販売を行う場合、飲食物販施設出店者等の売上増進と施設の
魅力向上を図る。ただし、公益エリア内の施設（指定管理者が設置する施設を除く。）利用に関しては、
朝市やフリーマーケットなどイベント等での一時的な使用程度のものとする。

1 飲食物販施設等

飲食物販施設等の利用目的を達成するよう、販売促進、商品・メニューなどを工夫するとともに
良好な衛生管理となるよう飲食物販施設出店者等に対する支援・指導を行う。

別紙E

「飲食物販等の管理運営業務」仕様書

1 地域農林水産物等販売、飲食物販等の管理運営

串間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。

- ① 農林水産物については、生産者などと連携、協力を行い、食の安全・安心及び農林水産物の普
及拡大を図る。
- ② 商品が適正な価格で提供されていることの確認、出品された農林水産物等の品質確認を行うと
ともに、出品者に対し衛生管理等の指導を行う。
- ③ 十分な陳列品を確保するため、出品者の拡大に努め、近隣市町との連携に留意する。
- ④ 店内陳列品の管理に注意し、来店者の購買意欲を促進する配置に努める。
- ⑤ 農林水産物等の商品説明及び調理、利用方法などの説明に対応できるよう努める。
- ⑥ 商品構成の検討や商品の欠品が生じないよう出品者との出荷計画及び連絡・調整に努める。
- ⑦ イベント等を計画実施し、販売の促進に努める。

- ⑧ 販売状況の管理、販売手数料の支払い、現金（売上金、釣銭等）の管理を適正に行う。
- ⑨ 農林水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。

2 農林水産物関係イベント

- ① 道の駅施設を使い、農林水産物等の販売促進、広報宣伝及び生産者と消費者の交流を図る。
- ② 指定管理者は、近隣の市町等と連携し、地域振興、地域交流及び広域連携を目的とする農林水産物等の特産品イベント等を企画し、開催する。

3 敷地内での販売行為及びその他事項

- ① 管理区域内においては、市が認める場所（以下、「指定場所」という。）以外での販売行為をしてはならない。
- ② 指定場所で販売行為をする場合（利用を許可する場合を含む）は、適切な衛生管理等を確保し秩序あるものとする。
- ③ 指定管理者が野外に常設できる販売設備は、指定場所への自動販売機とする。
ただし、屋台など移動が容易に可能な販売設備については、設置できるものとする。

別紙F

「道の駅利用の許可、利用料金等に関する業務」仕様書

1 業務基準

- (1) 指定管理者は、条例別表に定める施設について、円滑な利用に努める。
- (2) 指定管理者は、本施設の目的を十分に考慮し、利用者が使い易くすること。
- (3) 指定管理者は、本施設の利用にあたり、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
施設利用の申し込みに対して、他の利用申し込みと調整を行う。
- (2) 利用指導
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。
- (3) 利用許可等
 - ① 利用許可
施設の利用申込書による利用の申し込みに対する受付をし、内容を審査したうえで許可又は不許可を行うこと。許可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。
 - ② 利用制限
指定管理者は、次のいずれかに該当するものについては、施設の利用を許可しない。
 - i 道の駅の管理運営上支障があるとき。
 - ii 道の駅を損傷するおそれがあるとき。
 - iii 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあるとき。
 - iv 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。
 - ③ 許可取消し等
指定管理者は、次のいずれかに該当する場合は、利用の許可を取り消し、利用を制限し、

若しくは停止し、又は利用の条件を変更することができる。

- i 条例又は規則に違反したとき。
- ii 利用者が利用の許可の条件又は指示に違反したとき。
- iii 利用制限（条例第 11 条関係）の各号のいずれかに該当したとき。

（４）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。
- ・条例及び規則に基づき利用料金に関する業務を行う。

（５）利用料金の徴収等

- ① 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。
- ② 利用料金については、自己の収入として徴収する。

（６）使用料の徴収等

- ① 使用料徴収
 - i 施設等の利用許可等に係る使用料については、利用者から徴収し、指定管理者が市に納付するものとする。
 - ii 使用料は、前納を原則とし、利用後でないと使用料が確定しない場合は後納とする。
- ② 使用料免除
 - ・指定管理者は、条例及び規則に基づき市長の承認を得て減免することができる。
- ③ 使用料還付
 - ・使用料は還付しない。ただし、市長がやむ得ない理由があると認めたときは、その全部又は一部を還付することができる。

別紙 G

「防火・防災対策等の安全管理に関する業務」仕様書

- ア 指定管理者は、職員の中から防火管理者を選任し、施設の消防計画を作成する。
- イ 消防計画に基づき、飲食物販施設出店者等と協力し、消防訓練を実施する。
- ウ 事故等が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ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。
- エ 事故や急病等が発生した場合には、負傷者、急病人の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡をとり対処すること。
- オ 地震、火災など災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を利用者に伝達するとともに避難誘導体制を確立し、安全確保に取り組むこと。
- カ 事故等については、直ちに書面にて市に報告し、その指示に従うこと。
- キ 年少者、高齢者、障がい者等の弱者への配慮をすること。
- ク 盗難事故及び事件の防止措置をとること。

「防災拠点施設としての業務」仕様書

施設は、串間市地域防災計画で位置づけられた避難所・一次避難場所としての機能を有しており、地震、津波、台風等の災害が発生した場合、指定管理者は、市及び国・県等の関係機関と連携し、次の業務を行うとともに、災害時等に備え、防災機能施設が十分に機能を発揮できるよう適切な管理を行ってください。

また、令和 8 年 3 月末までに指定管理者・串間市・国土交通省の三者で策定予定の「道の駅くしま BCP（事業継続計画）」については、緊急事態において事業資産の損害を最小限に抑えつつ、平常時に行うべき活動等について本計画を十分理解して行動ができるようにしてください。

- ア 避難所、一時避難場所の提供
- イ トイレ、飲料水、食料等の提供
- ウ 救援物資の提供及び保管
- エ 救援物資の運送に係る拠点・中継施設の提供
- オ 防災関係機関（消防、医療等）の活動拠点となる場所の提供
- カ 道路情報、被災情報、風評被害対策等の情報提供
- キ 広域避難における中継・休憩施設の提供

※防災機能施設

- ア 予備発電機、燃料タンク（国施設対応）
- イ 受水槽 20 t 未満（国施設対応）
- ウ 公衆電話 24 時間通話可能

※避難所、一時避難場所の意味

- 避難所とは、地震等の災害による家屋の倒壊、消滅など現に被害を受けた者又は現に被害を受ける恐れのある者を一時的に収容する場所をいう。
- 一時避難場所とは、広域避難場所へ避難する前の中継地点で、避難者が一時的に集合して様子を見る場所又は集団を形成する場所として、集合した人々の安全がある程度確保されるスペースを持ち、また、ボランティア等の活動拠点等をいう。

「再委託可能な業務委託」一覧

1 業務の委託

- (1) 指定管理者が行う業務の全部を第三者に委託し、請け負わせることはできません。
ただし、業務の一部については、市の承認を得て委託することができます。
再委託可能業務については、下記のとおりです。

- ・ 清掃業務
- ・ 機械警備業務
- ・ 自家用電気工作物保安業務

- ・ 消防用設備等保守点検業務
- ・ 受水槽水質検査業務
- ・ 自動ドア保守点検業務
- ・ その他必要な業務（業務境業務含む）

（２）指定管理者が管理業務の一部を第三者に委託する場合において、委託料が予定価格を下回った場合には、その余剰金は人件費に流用することはできないものとし、市と協議のうえで、利用者のサービス向上に直接寄与できる経費等（自主事業等）に充当することができるものとします。この場合、充当できる金額は予定価格の２０％以下とし、それを上回る額は市に返還するものとします。

別紙 J

「その他の管理業務」仕様書

1 業務報告書等の提出

（１）業務報告書

毎月終了後の翌月の 10 日までに、次の内容を記載した業務報告書を市長に提出してください。

- ①施設管理の実施状況
- ②収入実績
- ③施設管理の収支状況
- ④その他必要な事項（利用者数、その他）

（２）事業報告書

指定管理者は、毎事業年度終了後 14 日以内に次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出してください。ただし、年度の途中において指定の取り消し又は年度末を含む期間の業務の停止を受けたときは、その取り消された日又は停止を受けた日から起算して 14 日以内に当該年度分として、同日までの間の事業報告書を作成し、提出してください。

- ①施設管理の実施状況
- ②収支決算書
- ③その他必要な事項（利用者数、その他）

2 その他の管理業務

指定管理者は、施設の管理に伴い次のことを行うものとします。

（１）保険の加入

① 賠償責任

施設内で事故等が発生した場合、施設利用者に対する賠償責任は設置者である市が負うことになります。しかし、指定管理者の瑕疵により発生した時の場合は、市が指定管理者に対しその範囲内で請求できる。そのため、損害保険に加入してください。

② 損害賠償

- ・ 指定管理者は、故意又は過失によりその管理する施設又は設備をき損し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償することになります。
- ・ 火災保険は、串間市において全国市有物件災害共済会の「建物総合賠償共済」に加入しているが、その他必要となる保険があれば、指定管理者の負担において付保することとする。

（２）監査

市は、管理運営業務に関する監査を次のとおり実施することがあります。

① 随時監査

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必要がある場合は、指定管理者から提供された事業報告書及びその他の書類等により随時に監査を行うことがあります。

② 監査に対する協力

指定管理者は、市が随時監査を実施するにあたり、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ってください。

3 業務不履行時の処理

- (1) 管理運営業務が業務基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を損なう場合は、市は指定管理者に対して業務改善の指示を行うことができます。
- (2) 市は、指定管理者が市の指示に従わないときは、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとします。

4 疑義事項

本仕様書に定めなき事項又は疑義を生じた事項については、串間市と指定管理者で協議の上、誠意をもってその解決にあたるものとします。