小矢部市道の駅大規模改造事業

運営管理事業者
要求水準書

令和８年 11 月

小矢部市

― 目　　次 ―

1. 総則 1
（1） 本書の位置づけ 1
（2） 要求水準の変更 1
（3） 事業の目的等 1
ア. 事業の目的 1
イ. 実施方針 2
（4） 基本的事項 3
ア. 業務内容 3
イ. 事業期間 3
ウ. 遵守すべき法令等 3
エ. 上位関連計画等との整合 4
オ. 統括責任者の配置 4
カ. 事業計画書の提出 5
キ. 評価指標（KPI）及び業績評価 5
ク. モニタリングへの協力 6
ケ. 特許・著作権等の使用 7
コ. その他留意事項 7

2. 運営管理事業全般に関する事項 8
（1） 本件施設 8
（2） 入込客数及び事業収支の推移 9
（3） 利用料金制度 10

3. 設計建設事業者公募支援業務 11
（1） 業務の目的 11
（2） 留意事項 11
（3） 各業務の要求水準 11
ア. 公募条件設定等支援業務 11
イ. 質問回答等支援業務 11
ウ. 設計建設事業者選定支援業務 11

4. 設計建設支援業務 12
（1） 業務の目的 12
（2） 各業務の要求水準 12
ア. 設計支援業務 12
イ. 建設支援業務 12

5. 大規模改造中の運営管理業務 13
（1） 業務の目的 13
（2） 基本事項 13

ア.　基本的な考え方 13
イ.　運営・維持管理業務の変更及び調整 13
ウ.　管理区分及び管理責任の明確化 13
エ.　安全確保及び要求水準の取扱い 13
（3）　各業務の要求水準 13
ア.　開始準備業務 13
イ.　運営業務 15
ウ.　維持管理業務 16
6.　リニューアル開業準備業務 18
（1）　業務の目的 18
（2）　基本事項 18
ア.　開業準備業務計画書の提出 18
イ.　開業準備状況の報告 18
（3）　各業務の要求水準 18
ア.　関係者との協議及び契約準備 18
イ.　施設及び設備の引継ぎ 18
ウ.　運営管理体制の確立及び業務担当者の教育訓練 19
エ.　運営管理マニュアル等の整備 19
オ.　リニューアル開業に必要な什器・備品等の調達及び受入れ準備 19
カ.　リニューアル開業に係る許認可及び届出等 19
キ.　試験運営及び開業前確認 19
ク.　広報及び利用促進準備 19
ケ.　その他の開業準備業務 20
7.　運営業務 21
（1）　業務の目的 21
（2）　基本的事項 21
ア.　運営管理体制及び人員配置 21
イ.　職員教育及び研修 21
ウ.　安全管理及び危機管理 22
エ.　運営業務計画書等の提出 22
オ.　運営業務報告書等の提出 23
（3）　各業務の要求水準 23
ア.　観光振興業務 23
イ.　利用促進業務 24
ウ.　地域振興施設運営業務 26
エ.　地域活性化業務 27
オ.　防災関連業務 28
カ.　利用料金対象施設の運営業務 28
キ.　自主事業 29

（４） 留意点 30
8. 維持管理業務 31
（１） 業務の目的 31
（２） 基本事項 31
ア. 維持管理責任者等の配置 31
イ. 維持管理計画書の提出 31
ウ. 維持管理業務報告 32
（３） 各業務の要求水準 32
ア. 建築物保守管理業務 32
イ. 建築設備保守管理業務 32
ウ. 遊具及び公園施設保守管理業務 34
エ. 什器・備品保守管理業務 34
オ. 清掃業務 35
カ. 植栽維持管理業務 36
キ. 警備業務 36
ク. 環境衛生管理業務 36
ケ. 駐車場及び駐輪場管理業務 37
コ. 除雪及び凍結防止業務 37
サ. 修繕業務 37
シ. その他維持管理業務 38
9. 事業期間終了時の施設引渡し 40

関係資料

資料１　本件施設用地及び本件施設の範囲
資料２　備品一覧
資料３　小矢部市道の駅条例
資料４　小矢部市道の駅条例施行規則

用語の定義

本書において使用する用語は、以下の定義とする。

a.　選定事業者

本プロポーザルにより選定され、本市と基本協定を締結する事業者をいう。

b.　運営管理事業

本事業において選定事業者が実施する業務をいう。リニューアル開業前の設計建設事業者公募支援業務、設計建設支援業務、大規模改造中の運営管理業務、リニューアル開業準備業務並びにリニューアル開業後の運営業務及び維持管理業務で構成される。

c.　本件施設

道の駅メルヘンおやべの建物本体、建築設備、付帯施設、植栽・外構等を含むすべての施設をいう。

d.　本件施設用地

道の駅メルヘンおやべが立地する事業用地であり、選定事業者の維持管理の対象範囲となる土地をいう。

e.　什器・備品

机・椅子、電話、棚等、本事業の運営・維持管理で使用する建物に固定しない備品をいう。

f.　保守

大規模改造時の性能及び機能を維持する目的で、周期的又は継続的に行う小部品・消耗品の取替等の軽微な作業をいう。

g.　修繕

劣化した部位・部材又は機器の性能・機能を原状（大規模改造時の水準）又は実用上支障のない状態まで回復させることをいう。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品・消耗品の取替等は除く。

h.　更新

劣化した部位・部材や機器などを新しい物に取り替えることをいう。

i.　補充

破損や損傷した備品等を新しい物に取り替え、大規模改造時と同じ数量に維持することをいう。

1. 総則

（1） 本書の位置づけ

小矢部市道の駅大規模改造事業 運営管理事業者要求水準書（以下「本書」という。）は、小矢部市（以下「本市」という。）が実施する小矢部市道の駅大規模改造事業（以下「本事業」という。）において、運営管理事業者を公募型プロポーザル方式により募集及び選定するにあたり、本事業の各業務について本市が要求するサービス水準を示したものである。

本書は、参加者が提案書を作成する際の前提条件及び指針となるものであり、運営管理事業者は、本書に定める要求水準を満たすとともに、民間事業者としての創意工夫、ノウハウ及び経営能力を活かし、本事業の目的及び基本理念の実現に資する提案を行うものとする。

（2） 要求水準の変更

本市は、運営管理事業者の選定後から本事業終了までの期間において、次に掲げる事由により、本書に示す要求水準を変更する場合がある。

・法令等の制定、改正又は廃止により、業務内容の変更が必要となった場合。
・災害、事故その他の不可抗力により、特別な業務の実施が必要となった場合又は業務内容の変更が必要となった場合。
・本市の施策変更その他本市の事由により、業務内容の変更が必要となった場合。
・その他、本市が要求水準の変更を必要と認めた場合。

本市は、要求水準を変更する場合、あらかじめ選定事業者に通知し、必要に応じて協議を行うものとする。

要求水準の変更に伴い、業務内容、事業期間、費用負担その他の契約条件の変更が必要となる場合は、本市及び選定事業者が協議の上、必要な契約変更を行うものとする。

要求水準の変更に関する詳細な取扱いについては、基本協定書その他関係契約書において定めるものとする。

（3） 事業の目的等

ア．事業の目的

道の駅メルヘンおやべは、平成 21 年 10 月 24 日に開業し、富山県西部の玄関口としての役割や国道８号に立地する利便性の良さから、開業以来多くの来場者が訪れる施設となっており、令和５年度には 62 万人を超え、県内観光地等入込数ランキング９位まで成長した。

この間、道の駅周辺では、平成 27 年３月の北陸新幹線金沢開業、７月の「三井アウトレットパーク　北陸小矢部」開業、平成 30 年 11 月の石動駅及び南北自由通路開業、令和元年５月の地域交流拠点「める・びる」開業、令和２年３月の小矢部市民図書館開館、同年 11 月の小矢部市民交流プラザ開館など、目まぐるしい変化が生じている。

また、築 15 年を過ぎた施設では、老朽化に伴う雨漏りが顕著になるなど、早急に施設の改修、施設の規模を超えた来場者による売場面積不足の解消、利用率が低下している施設の再編成が必要となっているほか、令和６年１月１日に発生した能登半島地震では、多くの道路利用者が情報と飲料を求めて当施設を訪れており、防災機能の強化についても求められている。

このような状況を踏まえて本市では、道の駅の大規模改造に係る方向性や将来求められる機能

等を整理し、将来像と４つの基本方針を掲げた「小矢部市道の駅基本構想」（以下「基本構想」という。）を令和７年３月に策定した。

また令和７年度には、基本構想を踏まえ、地域経済の波及効果を高めるとともに、防災機能の強化などを念頭にした整備を実施するうえで、民間活力の導入を試み、民間事業者から整備・運営手法や整備実施工程等の条件に係る提案をいただくとともに、本事業の市場性等を確認し、今後の事業実施に向けた参考とすることを目的として、２回にわたるサウンディング型市場調査（以下「市場調査」という。）を実施したところである。

上記の市場調査結果を踏まえ、本市では、本事業で実施する道の駅の大規模改造に先立って、運営管理事業者を先行して選定することで、設計・建設を行う事業者（以下「設計建設事業者」という。）の公募条件や、設計建設事業者の実施する大規模改造に運営管理事業者の意見を反映することができる EOI 方式を採用することとした（以下、運営管理事業者と設計建設事業者を併せて「事業者」という。）。

本プロポーザルは、EOI 方式により運営管理事業者を選定し、当該事業者による優れた運営・維持管理の実現を通じた本事業の効果最大化を図り、地域の「賑わい創出」と「稼げる」が両立する道の駅の実現を目指すものである。

イ．実施方針

本事業は、設計建設事業者が本件施設の大規模改造に係る設計・建設を実施し、運営管理事業者が運営・維持管理期間内において本件施設の運営及び維持管理を行うものである。

設計建設事業者は、基本構想に掲げる以下の将来像と４つの基本方針に基づく大規模改造を実施し、運営管理事業者は、当該大規模改造により実現した性能・機能等を維持・向上できる運営及び維持管理を実施するものとする。

① 将来像

地域の「賑わい創出」と「稼げる」が両立する道の駅

② 基本方針

１　近隣の商業施設等とも連携し、道の駅の更なる活性化を図る
２　地域ブランドの発信の場として、地域経済の波及効果を高める
３　周辺観光地等への誘導につながる、新たな観光拠点とする
４　災害発生時の防災拠点としての機能を強化する

（４） 基本的事項

ア．業務内容

選定事業者が実施する業務は、「リニューアル開業前業務」及び「リニューアル開業後業務」により構成される。

① リニューアル開業前業務（令和９年４月～令和 12 年３月）

選定事業者は、設計建設事業者公募支援業務として、本市が実施する本件施設の大規模改造に係る設計建設事業者の公募及び選定に際し、運営及び維持管理の視点から公募条件の設定その他必要な支援を行うものとする。

また、設計建設支援業務として、設計建設事業者が実施する本件施設の設計及び建設に対し、運営及び維持管理の視点から必要な意見及び提案を行うものとする。

さらに、指定管理者として大規模改造期間中の本件施設の運営・維持管理を実施するとともに、リニューアル後の円滑な運営管理の実現に向け、必要なリニューアル開業準備業務を実施するものとする。

② リニューアル開業後業務（令和 12 年４月～）

選定事業者は、本件施設の指定管理者として、本書に定める要求水準を満たしながら、施設の運営及び維持管理を実施するものとする。

運営管理業務の実施に当たっては、本件施設の設置目的及び基本理念を踏まえ、民間事業者としての創意工夫、ノウハウ及び経営能力を活用し、施設の魅力向上、利用促進、地域振興及び賑わい創出に資する運営管理を行うものとする。

イ．事業期間

本事業の事業期間は、基本協定締結日から令和 22 年３月末日までとする。

事業の実施スケジュールは、概ね以下を想定している。

a.	基本協定締結	令和９年３月
b.	設計建設事業者公募支援期間	令和９年４月～令和 10 年３月（１年間）
c.	設計建設支援期間（開業準備含む）	令和 10 年４月～令和 12 年３月（２年間）
d.	指定管理者の指定（令和 11 年度）	令和 10 年 12 月
e.	大規模改造期間中の運営・維持管理期間	令和 11 年４月～令和 12 年３月（１年間）
f.	指定管理者の指定（令和 12 年度以降）	令和 11 年 12 月
g.	運営・維持管理期間	令和 12 年４月～令和 22 年３月（10 年間）

ウ．遵守すべき法令等

選定事業者は、運営管理事業の実施にあたり、関係する法令、条例、規則、要綱、基準その他これらに類する規定を遵守しなければならない。

本書において示す法令等は、運営管理事業の実施にあたり主として遵守を求めるものであり、これらに限らず、運営管理事業に関連する法令等についても遵守しなければならない。

また、運営管理事業の実施に必要な許認可、届出その他の法令上必要となる手続については、選定事業者の責任において実施するものとする。

なお、運営管理事業に適用する法令等は、各業務の実施時点における最新版を適用するものとする。

① 法令等

a. 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
b. 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
c. 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
d. 労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）
e. 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
f. 食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）
g. 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）
h. その他本事業に関連する法令等

② 条例・規則等

a. 小矢部市道の駅条例（平成 20 年小矢部市条例第 28 号）
b. 小矢部市道の駅条例施行規則
c. 小矢部市個人情報保護条例（平成 16 年小矢部市条例第 14 号）
d. 小矢部市情報公開条例（平成 12 年小矢部市条例第 30 号）
e. 小矢部市行政財産の使用料に関する条例
f. 小矢部市自動販売機設置手続きに関する要綱
g. その他本事業に関連する条例・規則等

③ 要綱・基準及び指針等

a. 「道の駅」登録・案内要綱
b. 「道の駅」登録・案内要綱の運用方針
c. 国土交通省その他関係機関が定める道の駅の管理運営に関する基準、指針及び通知
d. その他本事業に関連する要綱、基準及び指針等

エ．上位関連計画等との整合

本件施設の運営管理に当たっては、次に掲げる計画等の趣旨及び内容を十分理解し、整合を図ること。

a. 小矢部市総合計画
b. おやべルネサンス総合戦略
c. 小矢部市道の駅基本構想
d. その他本事業に関連する国、富山県及び小矢部市の計画、方針等

オ．統括責任者の配置

選定事業者は、基本協定の締結後速やかに、運営管理事業全体の総合的な調整を行う統括責任者を事業者の構成員のいずれか（代表企業に限らない。）より選定・配置し、市に通知すること。統括責任者を変更した場合も同様とする。統括責任者に対する要求事項は以下のとおりである。

a. 事業マネジメント

運営管理事業全体の統括を行い、各企業間の総合的な調整を行うこと。

b. 各業務におけるセルフモニタリングの実施

各業務責任者と共に、各業務の履行状況について要求水準及び事業提案を達成しているか自ら確認するセルフモニタリングを実施し、確認結果を市に報告するとともに、必要に応じて改善を行うこと。

c. 関係者間の調整・管理

設計・建設段階からリニューアル開業準備及び運営・維持管理段階へ主となる業務が移行する際において、円滑に業務が移行されるよう関係者を調整・管理すること。

カ．事業計画書の提出

選定事業者は、基本協定の締結後速やかに事業計画書を提出し、市の承諾を得ること。記載内容等は下表のとおりとする。

提出時期	基本協定の締結後速やかに
記載内容等	・運営管理事業全体の実施方針 ・基本協定締結から令和 22 年３月までの全体工程 ・各業務の実施予定企業 ・統括責任者及び各業務責任者 ・業務実施体制 ・計画書及び報告書の提出スケジュール ・その他必要な事項

キ．評価指標（KPI）及び業績評価

選定事業者は、本件施設の設置目的及び基本理念の実現状況並びに運営業務の成果を客観的に把握し、継続的な改善を図るため、業務ごとに評価指標（KPI）及び目標値を設定し、達成に向けた具体的なロードマップとともに事業計画書に位置づけるものとする。

評価指標（KPI）の達成状況は、本市が実施するモニタリングの対象とする。

なお、維持管理業務については、評価指標（KPI）の設定を原則として求めず、本書に定める要求水準への適合状況及び業務の履行状況をモニタリングにより確認するものとする。

a. 評価指標（KPI）は、本件施設の利用促進、観光振興、地域振興、地域活性化及び収益性向上等の成果を適切に把握できる指標とする。なお、評価指標（KPI）の設定にあたっては、次に掲げる指標を基本とし、各運営業務の内容及び特性に応じて設定するものとする。

・来訪者数及び施設利用者数
・売上高及び収支状況
・イベント参加者数
・利用率及び稼働率
・利用者満足度
・ホームページ、SNS 等による情報発信の実績
・地域事業者及び生産者等との連携実績
・その他選定事業者が提案する運営業務の成果を把握するための指標

b. 選定事業者は、毎年度、評価指標（KPI）の実績を把握し、目標値との比較及び達成状況の分析を行うこと。

c. 評価指標（KPI）の内容及び目標値については、利用状況、社会情勢、事業環境その他の変化を踏まえ、必要に応じて本市と協議のうえ見直すことができる。
d. 選定事業者は、評価指標（KPI）の達成状況をセルフモニタリングに活用し、未達成項目がある場合は原因分析を行うとともに、改善策を検討し、翌年度の事業計画へ反映すること。
e. 評価指標（KPI）の達成状況及び改善内容については、事業報告書に記載し、本市へ報告すること。
f. 本市は、評価指標（KPI）の達成状況をモニタリングの実施にあたり活用するとともに、運営業務の履行状況及び事業効果の確認を行うものとする。
g. 大規模改造期間中における評価指標（KPI）及び目標値については、工事の進捗状況、施設の利用可能範囲及び運営業務の内容を踏まえ、本市と協議の上、その適用の有無及び内容を定めるものとする。

ク．モニタリングへの協力

選定事業者は、リニューアル開業前及びリニューアル開業後の期間において、本市が実施するモニタリングに協力するものとする。

① セルフモニタリングの実施

選定事業者は、運営業務及び維持管理業務の履行状況について定期的に確認し、要求水準及び事業計画書に定める内容が適切に達成されているか検証すること。

セルフモニタリングの結果、改善が必要と判断される事項については、速やかに改善措置を講じ、その内容を記録すること。

② 本市によるモニタリングへの協力

本市は、運営業務及び維持管理業務の履行状況について、要求水準及び事業計画書の達成状況を確認するため、モニタリングを実施する。

選定事業者は、本市が実施するモニタリングに必要な資料の提出、説明及び現地確認等に協力しなければならない。

本市によるモニタリングは、次の方法により実施する。

区分	モニタリング方法
日常モニタリング	業務日誌、利用状況、施設管理状況その他日常業務の確認
定期モニタリング	業務計画書、事業報告書、月報、収支状況等の確認及び定期協議
随時モニタリング	必要に応じた現地確認、書類確認、聞き取り及び改善状況の確認

選定事業者は、本市から改善指示又は是正指示を受けた場合は、速やかに必要な改善措置を講じ、その結果を本市へ報告すること。

③ 財務状況の確認

選定事業者は、本市から財務状況に関する説明又は資料の提出を求められた場合は、これに協力しなければならない。

ケ．特許・著作権等の使用

a.　著作権

市が示した図書の著作権は市に帰属し、その他の提出書類の著作権は、提案を行った参加者に帰属する。

b.　特許権等

提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている工事材料、施工方法、運営方法等及び維持管理方法を使用する場合は、その使用に関する一切の責任を選定事業者が負担すること。

コ．その他留意事項

① 守秘義務

選定事業者は、本業務により知り得た情報を第三者へ漏らしてはならない。また、本業務終了後においても同様とする。

② 再委託の制限

選定事業者は、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、当該業務の開始前までに本市に申請し、その承諾を得るものとする。ただし、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

なお、選定事業者は、第三者に委託し、又は請け負わせた業務を含め、本事業に係る業務の履行について本市に対する一切の責任を負うものとする。

③ 要求水準との整合確認

選定事業者は、本書に定める要求水準との整合を確認しながら業務を実施するものとする。

④ 地域経済の振興への配慮

本事業の実施に当たり、市内事業者の活用及び市内からの物資等の調達に努め、地域経済の振興に配慮するものとする。

2. 運営管理事業全般に関する事項

選定事業者は、本件施設及び本件施設用地について、本書に定める要求水準に基づき、小矢部市道の駅の設置目的を達成するための業務を行うものとする。

（1） 本件施設

本件施設とは、小矢部市桜町 1535 番地 1 に位置する小矢部市道の駅「メルヘンおやべ」（以下「道の駅」という。）をいう。本件施設用地は 27,853 ㎡であり、国土交通省所管部分 11,817 ㎡及び市所管部分 16,036 ㎡で構成される。なお、下表に示す、開館時間、休館日、施設の内容は、現行の小矢部市道の駅条例に基づくものであり、本書作成時点における規定内容を示す。これらの内容については、提案に応じて選定事業者と協議の上、その内容を変更する場合がある。

本件施設用地及び本件施設の範囲は資料 1 に示す。

表　本件施設の概要

施設名称	小矢部市道の駅「メルヘンおやべ」
所在地	小矢部市桜町 1535 番地 1
開館時間	午前９時から午後９時までとする。ただし、ドッグランの利用時間は午前９時から午後７時までとする。 また、情報・観光コーナー、公衆便所及び駐車場は、24 時間利用できるものとする。
休館日	市長の承認を得て、休館日を定め、又は臨時に休館することができる。
敷地面積	27,853 ㎡（国交省：11,817 ㎡、市：16,036 ㎡） 国土交通省所管：進入路、駐車場（国道側）、トイレ及び防災倉庫 市所管：地域振興棟、公園、交流広場、ドッグラン、大型遊具、調整池その他関連施設
設置目的	小矢部市の自然、歴史、建築物等の地域資源の活用、農産物等の地場産品の販売並びに観光情報及び地域情報の発信により、市民と来訪者の交流促進、地域産業の振興及び賑わいの創出による地域の活性化を図るとともに市民の安心・安全の確保を図ることを目的として、小矢部市道の駅を設置する。
施設	（１） 道路利用者の休憩施設 （２） 飲食物販施設 （３） 地域農産物売場 （４） 市民交流施設 （５） 防災施設 （６） 前各号に掲げるものの付帯施設
事業	（１） 道路利用者への休憩の場の提供 （２） 農産物等の地場産品、飲食物その他の物品の販売 （３） 観光情報及び地域情報の発信 （４） 市民と来訪者との交流の促進 （５） 近隣市町との交流の促進 （６） 防災施設の管理運営 （７） 前各号に掲げるもののほか、道の駅の設置の目的を達成するために必要な事業

（２） 入込客数及び事業収支の推移

道の駅の令和３年度から令和７年度までの入込客数及び事業収支の推移を示す。

入込客数は、令和３年度の 478,733 人から令和７年度には 721,798 人へと増加しており、施設利用は拡大傾向にある。また、営業売上合計についても、令和３年度の 211,181 千円から令和７年度には 401,104 千円となり、物販、フードコート及び地域農産物売場の各部門において増加傾向が見られる。特に地域農産物売場は、令和３年度の 114,746 千円から令和７年度には 258,429 千円となっており、本件施設の中核的な収益部門として成長している。

管理収入合計については、営業売上の増加に伴い、令和３年度の 112,969 千円から令和７年度には 196,828 千円へと増加している。一方で、人件費や事業費、光熱水費等の管理支出も増加しているものの、管理支出合計の伸びを上回る収入の確保により、収支差額は令和３年度の10,827 千円から令和７年度には 28,918 千円まで改善している。

表　入込客数及び事業収支の推移

金額単位：千円、税込（入込客数は人）

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
入込客数	478,733	590,828	630,222	703,805	721,798
物販	62,180	78,680	81,217	86,843	90,975
フードコート	34,256	41,967	47,431	50,122	51,700
地域農産物売場	114,746	155,852	177,719	225,278	258,429
営業売上合計	211,181	276,499	306,367	362,243	401,104
指定管理料	11,480	11,480	11,480	11,480	11,260
施設利用料金	1,298	1,159	1,071	1,566	1,645
事業収入	98,311	130,114	142,647	165,214	181,902
飲食収入（テナント料等）	66,342	4,286	4,370	4,425	4,456
物販収入		78,838	81,499	86,960	91,242
農産物売場販売収入	31,969	46,990	56,778	73,829	86,204
その他収入	1,880	3,627	2,586	1,194	2,021
管理収入合計(a)	112,969	146,380	157,784	179,454	196,828
人件費	25,429	28,666	31,011	36,444	40,936
事業費	58,143	77,281	82,205	94,514	104,712
光熱水費	5,460	8,506	7,273	8,625	9,365
修繕費	786	769	2,333	2,461	1,132
委託費（施設管理費）	3,124	3,193	3,154	3,266	3,372
その他管理・販売費	9,200	7,424	8,052	8,368	8,393
管理支出合計(b)	102,142	125,840	134,028	153,678	167,909
収支差額(a-b)	**10,827**	**20,540**	**23,755**	**25,776**	**28,918**
小矢部市執行修繕費	277	356	941	1,331	3,511
小矢部市備品購入費	484	―	1,760	―	―

（３） 利用料金制度

本件施設のうち、本市が利用料金の対象として定める施設については、地方自治法第 244 条の２第８項に基づく利用料金制を適用するものとする。

利用料金の設定にあたっては、小矢部市道の駅条例及び同条例施行規則に定める範囲内において、施設の利用促進、利用者の利便性及び安定的な施設運営に配慮するものとする。

また、選定事業者は、本市の承認を得たうえで利用料金を設定し、自らの収入として収受することができる。

なお、本件施設の利用料金は、大規模改造後の施設機能、提供サービス、維持管理費用及び運営計画等を踏まえ設定するものとする。

表　利用料金（令和７年度）

施設名	室名等	利用料金
市民交流施設	展示コーナー	1 時間当たり 370 円
	体験交流室	1 時間当たり 310 円
	フリースペース（２室）	1 室当たり 1,080 円（全日）
	交流広場等屋外施設	1 ㎡当たり 30 円（全日）
	附属設備	実費を勘案して市長が定める金額
道路利用者の休憩施設	コインシャワー	1 回（10 分）当たり 300 円

※利用料金の額に５円未満の端数があるときはこれを切り捨て、５円以上 10 円未満の端数があるときはこれを 10 円に切り上げる。

3. 設計建設事業者公募支援業務

（1） 業務の目的

本業務は、本市が実施する設計建設事業者の公募及び選定にあたり、運営管理の視点から必要な意見及び助言を行うことにより、リニューアル後の円滑な運営管理及び施設の魅力向上に資する施設整備の実現を図ることを目的とする。

選定事業者は、設計建設事業者の公募条件及び提案内容に対し、運営及び維持管理の観点から必要な意見及び提案を行うものとし、本市は必要に応じて当該意見等を公募条件、要求水準その他募集資料に反映するものとする。

なお、設計建設事業者の審査及び選定は本市又は設計建設事業者選定委員会が実施するものとし、選定事業者は審査、採点、順位づけ、優先交渉権者の選定その他選定結果の決定に関与しないものとする。

（2） 留意事項

選定事業者は、本業務の実施にあたり、公平性及び透明性の確保に十分配慮しなければならない。また、設計建設事業者の公募及び選定にあたり、知り得た情報を利用し、特定の事業者に有利又は不利となる行為を行ってはならない。

そのほか、設計建設事業者の公募及び選定に関し、利益相反が生じ、又は生じるおそれがある場合は、速やかに本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。さらに、公正な競争を阻害し、又は競争を制限する行為を行ってはならず、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律その他関係法令を遵守しなければならない。

（3） 各業務の要求水準

ア．公募条件設定等支援業務

選定事業者は、本市が実施する設計建設事業者の公募条件の設定にあたり、施設計画、動線計画、維持管理性、運営効率性、防災機能その他運営管理上必要な事項について意見及び提案を行うものとする。

また、選定事業者は、本市と協議の上、本市が作成する設計建設事業者の募集要項、要求水準書その他募集資料について、運営及び維持管理の観点から確認及び調整を行うものとする。

イ．質問回答等支援業務

選定事業者は、設計建設事業者の公募参加者から提出された質問等に対する本市の回答書の作成にあたり、運営及び維持管理の観点から確認及び調整を行うものとする。

ウ．設計建設事業者選定支援業務

選定事業者は、公募参加者から提出された提案内容について、運営及び維持管理の観点から必要な意見及び技術的助言を本市に対して行うものとする。また、運営管理に影響を及ぼす事項について課題及び改善事項を整理し意見書を提出するものとする。

4. 設計建設支援業務

（1） 業務の目的

本業務は、本市が実施する本件施設の大規模改造に係る設計及び建設に対し、運営管理の視点から必要な意見及び提案を行うことにより、リニューアル開業後の円滑な運営管理並びに施設の魅力向上に資する施設整備の実現を図ることを目的とする。

（2） 各業務の要求水準

ア．設計支援業務

① 設計協議への参加

選定事業者は、本市及び設計建設事業者が実施する設計協議に参加し、運営管理の観点から必要な意見及び提案を行うものとする。

② 施設計画に関する意見及び提案

選定事業者は、本件施設の設計にあたり、道の駅の運営管理主体としての知見を活かし、施設配置、利用者動線、ゾーニング、維持管理性、防災機能、運営効率性、什器・備品、サイン計画及び情報発信機能等について、利用者の利便性向上、安全性の確保、施設間の連携強化、運営及び維持管理の効率化並びに施設価値の向上の観点から意見及び提案を行うものとする。

また、選定事業者は、地域振興、交流促進及び収益性の向上に資する施設計画となるよう、本市及び設計建設事業者と連携し、運営実態を踏まえた助言及び提案を行うものとする。

イ．建設支援業務

① 設計内容の確認

選定事業者は、設計建設事業者が作成する設計図書等について、運営管理の観点から確認を行うものとする。

② 施工段階における課題整理

選定事業者は、施工段階において運営及び維持管理上の課題が確認された場合は、本市及び設計建設事業者へ必要な意見及び提案を行うものとする。

③ リニューアル開業後の運営・維持管理に向けた調整

選定事業者は、本件施設のリニューアル開業後の運営・維持管理に向けて、施設引渡し、什器・備品搬入、各種試運転、関係機関との調整その他必要な事項について、本市及び設計建設事業者と連携するものとする。

④ 完成確認

選定事業者は、本件施設の完成時において、運営及び維持管理の観点から施設の状態を確認し、必要に応じて本市へ意見を提出するものとする。

5. 大規模改造中の運営管理業務

（1） 業務の目的

本業務は、選定事業者が令和 11 年度から本件施設の指定管理者として、大規模改造期間中の本件施設の運営及び維持管理を行うにあたり、現指定管理者からの円滑な業務の引継ぎ及び必要な実施体制の構築等を行うとともに、大規模改造工事との調整を図りながら、本件施設を適切かつ安全に運営及び維持管理することを目的とする。

（2） 基本事項

ア．基本的な考え方

選定事業者は、大規模改造期間中において、本市及び設計建設事業者と連携・調整の上、工事の進捗状況及び施設の利用状況を踏まえ、本件施設の運営・維持管理を適切に実施するものとする。

イ．運営・維持管理業務の変更及び調整

大規模改造工事の施工に伴い、本件施設の全部又は一部について、利用制限、休止、利用者動線の変更その他運営・維持管理業務の変更が必要となる場合は、本市、選定事業者及び設計建設事業者で協議・調整の上、当該期間における運営・維持管理の対象範囲、業務内容及び実施方法を定めるものとする。

ウ．管理区分及び管理責任の明確化

選定事業者は、本市及び設計建設事業者との間で、工事区域、施設利用区域及び管理対象区域を確認し、施設、設備、外構、什器・備品その他の管理区分及び管理責任を明確にするものとする。

管理区分又は管理責任に変更が生じる場合は、その内容及び変更時期を確認するとともに、本市、選定事業者及び設計建設事業者の間で情報を共有するものとする。

エ．安全確保及び要求水準の取扱い

選定事業者は、利用者、従業員その他関係者の安全確保を最優先とし、工事区域及び施設利用区域の状況を踏まえ、本市及び設計建設事業者と連携して必要な対応を行うものとする。

工事の影響を受けない施設及び設備については、本書に定める運営・維持管理業務の要求水準を適用するものとする。ただし、工事の施工により当該要求水準による業務の実施が困難となる場合は、本市と協議の上、その取扱いを定めるものとする。

（3） 各業務の要求水準

ア．開始準備業務

① 現指定管理者からの引継ぎ

選定事業者は、大規模改造期間中の本件施設の運営及び維持管理を円滑に開始するため、本市及び現指定管理者との協議及び調整を行い、施設運営、維持管理、利用状況、設備管理、利用者対応その他運営・維持管理に必要な事項について適切な引継ぎを受けるものとする。

② 引継事項の確認及び報告

選定事業者は、引継ぎの結果、未処理事項、施設若しくは設備の不具合、継続して対応を要する事項その他大規模改造期間中の運営及び維持管理の開始又は継続に影響を及ぼす事項を確認した場合は、その内容及び対応状況を整理し、本市へ報告するものとする。

③ 事業計画書・収支計画書等の提出

選定事業者は、大規模改造期間中の運営・維持管理業務の開始に先立ち、当該期間における事業計画書、収支計画書その他本市が必要と認める資料を作成し、本市へ提出して承認を得るものとする。

また、大規模改造工事の進捗その他の事情により計画内容に変更が生じる場合は、本市と協議の上、必要に応じて計画内容を変更するものとする。

④ 業務実施体制の構築

選定事業者は、運営・維持管理業務の開始までに、必要な組織体制、責任体制及び人員体制を構築するとともに、各業務に必要な知識、経験及び技能を有する従事者を確保し、適切に配置するものとする。

また、責任者及びその代行者を定め、業務の指揮命令系統及び責任の所在を明確にするものとする。

⑤ 教育及び訓練

選定事業者は、各業務に従事する者に対し、担当業務の内容、施設及び設備の取扱い、利用者対応、安全管理、防火・防災、緊急時対応その他業務の実施に必要な教育及び訓練を、業務開始前までに実施するものとする。

また、工事区域及び施設利用区域の区分並びに利用者、従業員、搬入事業者その他関係者の動線について、従事者への周知を徹底するものとする。

⑥ 関係者との協議及び調整

選定事業者は、運営・維持管理業務の開始に向けて、生産者、出荷者、テナント、業務委託先その他関係者との契約、業務内容、役割分担及び連絡方法について、必要な協議及び調整を行うものとする。

⑦ 施設の利用条件等の確認及び周知

選定事業者は、運営・維持管理業務の開始に先立ち、開館時間、休館日、利用可能な施設、休止する施設、施設の利用条件、利用者動線、駐車場及び搬入口の利用方法その他必要な事項を確認するものとする。

また、これらの事項について、施設内掲示、ホームページ、SNS その他適切な方法により、利用者及び関係者へ事前に周知するものとする。

⑧ 連絡調整体制の構築

選定事業者は、工事の工程、工事区域、施設利用区域、利用者及び関係者の動線、施設及び設

備の停止その他運営・維持管理に影響する事項を適時に把握できるよう、本市及び設計建設事業者との連絡調整体制を構築するものとする。

また、事故、災害、施設若しくは設備の異常その他緊急事態が発生した場合に、関係者間で迅速に情報共有及び対応を行うことができるよう、緊急時の連絡体制を構築するものとする。

⑨ 大規模改造中の運営に係る許認可及び届出等

選定事業者は、大規模改造期間中の運営・維持管理に必要となる許認可、届出、資格者の選任その他法令上必要な手続を確認し、業務開始までに完了するものとする。

⑩ 大規模改造中の運営に必要な什器・備品等の調達及び受入れ準備

選定事業者は、大規模改造中の運営管理に必要となる什器・備品、消耗品その他必要な物品の調達、搬入、設置及び使用準備を行うものとする。

現施設に配置されている主な什器・備品等については、資料２「備品一覧」に示すものとする。選定事業者は現地確認及び本市との協議により、引継ぎ対象となる什器・備品等の内容を確認するとともに、大規模改造期間中の運営・維持管理に使用する什器・備品等について適切に管理するものとする。

運営管理に必要となる什器・備品等の調達・設置等の費用負担については、募集要項及び関係協定等に定めるところによるものとする。

⑪ その他の開始準備業務

選定事業者は、本件施設の大規模改造中の円滑な運営管理及び利用者サービスの向上に資するため、前各号に定めるもののほか、必要な開始準備業務を実施するものとする。

イ．運営業務

① 利用可能な施設におけるサービスの継続

選定事業者は、利用可能な施設及び区域において、観光情報等の提供、利用促進、飲食物販施設及び地域農産物売場の運営、施設利用の受付その他必要なサービスを継続するものとする。

② 利用制限等に伴う対応

選定事業者は、施設の利用制限、休止、開館時間の変更、利用者動線の変更又は提供するサービスの変更が生じる場合は、従業員、生産者、出荷者、テナント、納入事業者その他関係者へ必要な情報を周知するとともに、必要な対応を行うものとする。

③ 利用者等の誘導及び案内

選定事業者は、利用者等が安全かつ円滑に施設を利用できるよう、利用可能な施設、利用者動線、出入口及び駐車場等の状況に応じ、利用者の誘導、立入制限、案内表示その他必要な対応を行うものとする。

④ 施設利用情報の周知

選定事業者は、開館時間、休館日、利用可能な施設、休止する施設、利用者動線、駐車場の利

用方法その他施設利用に必要な情報について、施設内掲示、ホームページ、SNS その他適切な方法により、利用者及び関係者へ周知するものとする。

施設の利用条件に変更が生じた場合は、速やかに周知内容を更新するものとする。

⑤ 利用承認及び利用料金の取扱い

選定事業者は、利用可能な施設について、小矢部市道の駅条例及び同条例施行規則に基づき、利用申請の受付、利用調整、利用承認、利用料金の収受、減免及び還付その他必要な業務を適切に実施するものとする。

施設の利用制限等により、利用承認又は利用料金に関する取扱いを変更する必要が生じた場合は、本市と協議の上、その取扱いを定めるものとする。

⑥ 運営業務の報告

選定事業者は、運営業務の実施状況、施設の利用状況、利用者数、売上状況、利用料金収入、利用者からの意見・要望及び苦情その他必要な事項について、日報、月報等により、本市へ報告するものとする。

事故、苦情その他施設運営に重大な影響を及ぼす事案が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに本市へ報告するものとする。

ウ．維持管理業務

① 施設及び設備の維持管理

選定事業者は、本件施設及び本件施設用地について、建築物及び建築設備の点検及び保守、清掃、警備、環境衛生管理、外構及び植栽の管理、駐車場管理、廃棄物処理、什器・備品管理その他必要な維持管理を行うものとする。

また、施設及び設備を安全かつ適切に利用できる状態に維持するとともに、衛生及び美観の保持に努めるものとする。

② 施設・設備等の停止、移設等への対応

選定事業者は、工事に伴い、施設若しくは設備の停止、移設、撤去、仮設若しくは切替え又は什器・備品等の移設、一時保管若しくは再設置が行われる場合は、対象となる施設及び設備の状況並びに施設利用への影響を確認するものとする。

また、施設又は設備の停止等が施設の運営に影響する場合は、必要な情報を本市及び関係者へ周知し、必要な対応を行うものとする。

③ 什器・備品等の管理

選定事業者は、本件施設に設置された什器・備品等について、備品台帳その他必要な記録を整備し、適切に管理するものとする。

什器・備品等を移設又は一時保管する場合は、対象、数量、移設先又は保管場所及び管理状況を記録するとともに、破損、紛失その他の事故を防止するために必要な措置を講じるものとする。

④ 不具合等への対応

選定事業者は、施設又は設備に不具合、損傷、異常その他安全上の問題を確認した場合は、利用停止、立入制限その他必要な応急措置を講じるものとする。

また、不具合等の内容、施設利用への影響及び実施した措置について、速やかに本市へ報告するものとする。

⑤ 修繕業務

選定事業者は、本件施設及び設備について修繕の必要が生じた場合は、施設の安全性及び機能を確保するため、必要な対応を行うものとする。

修繕の実施にあたっては、募集要項、基本協定書、指定管理者基本協定書に定める責任分担及び費用負担に基づき実施するものとする。

ただし、緊急に安全を確保する必要がある場合は、必要な応急措置を優先し、その内容について速やかに本市へ報告するものとする。

⑥ 維持管理業務の記録及び報告

選定事業者は、維持管理業務の実施状況、施設及び設備の状態、点検及び保守の実施状況、不具合、修繕、事故その他必要な事項を把握し、記録するものとする。

また、これらの事項について、日報、月報その他本市が指定する方法により、本市へ報告するものとする。

6. リニューアル開業準備業務

（1） 業務の目的

本業務は、本件施設のリニューアル開業に向けて必要な準備を行うとともに、リニューアル開業後の円滑かつ効果的な運営管理の実現を図ることを目的とする。

（2） 基本事項

ア．開業準備業務計画書の提出

選定事業者は、本件施設のリニューアル開業に向けて、開業準備業務計画書及び本市が必要と認める資料を提出し、本市の承認を得るものとする。

なお、各計画書については、設計及び建設の進捗状況に応じて適宜見直しを行い、最新の内容に更新するものとする。

イ．開業準備状況の報告

選定事業者は、開業準備業務の進捗状況について定期的に本市へ報告するものとする。

また、リニューアル開業までに開業準備業務の実施結果を取りまとめ、本市へ報告するものとする。

（3） 各業務の要求水準

ア．関係者との協議及び契約準備

選定事業者は、本市、設計建設事業者、生産者、出荷者、テナント、観光関係団体その他関係者との協議及び調整を行うものとする。

また、生産者及び出荷者との取引開始に向けて、出荷条件、販売手数料、納品方法、精算方法、衛生管理、品質管理その他運営に必要な事項について協議及び調整を行うとともに、必要な登録手続及び契約締結の準備を行うものとする。

さらに、飲食施設、物販施設その他のテナントの出店に当たっては、募集、選定、条件調整及び契約締結の準備を行うとともに、営業時間、施設利用方法、維持管理区分、費用負担区分その他運営管理上必要な事項について協議及び調整を行うものとする。

協議及び調整の結果並びに契約準備の状況については適切に整理し、本市へ報告するものとする。

イ．施設及び設備の引継ぎ

選定事業者は、本市及び設計建設事業者と連携し、リニューアル開業後の運営及び維持管理に必要となる施設及び設備について、設計建設事業者から適切な引継ぎを受けるものとする。

引継ぎの対象には、完成図書、設備機器の取扱説明書、保証書、試運転記録、検査記録、鍵、カード、予備品、消耗品その他運営及び維持管理に必要な資料及び物品を含むものとする。

また、選定事業者は、リニューアル後の運営及び維持管理に使用する施設及び設備について、設計建設事業者の協力を得て、操作方法、保守方法、異常発生時の対応その他必要な事項に関する説明及び研修を受けるものとする。

選定事業者は、リニューアル開業後の運営及び維持管理に影響を及ぼす事項を確認した場合は、その内容を本市及び設計建設事業者へ報告するものとする。

ウ．運営管理体制の確立及び業務担当者の教育訓練

選定事業者は、本件施設のリニューアル開業後、直ちに円滑な運営管理を実施できるよう、必要な組織体制及び責任体制を構築するものとする。

また、各業務に必要な従事者を配置し、業務内容、施設設備の操作方法、安全管理、防災対応、救急救命、個人情報保護、接遇その他業務遂行上必要な教育訓練を実施するものとする。

さらに、リニューアル開業までに運営管理体制及び連絡体制を整備し、リニューアル開業後の円滑な業務実施が可能な体制を確立するものとする。

エ．運営管理マニュアル等の整備

選定事業者は、リニューアル開業後の円滑な運営管理に向け、施設利用、接客対応、安全管理、防災対応、苦情対応、緊急時対応その他業務遂行に必要な各種マニュアルを整備するものとする。

また、各マニュアルについては、関係法令、本市の指示及び各種計画書との整合を図るものとする。

オ．リニューアル開業に必要な什器・備品等の調達及び受入れ準備

選定事業者は、リニューアル開業後の運営管理に必要となる什器・備品、消耗品その他必要な物品の調達、搬入、設置及び使用準備を行うものとする。

加えて、設計建設事業者が整備する什器・備品等について、設置状況及び性能を確認し、運営管理に支障がないことを確認するものとする。

カ．リニューアル開業に係る許認可及び届出等

選定事業者は、リニューアル開業後の運営管理業務の開始にあたり必要となる許認可、届出その他法令上必要な手続を運営管理業務の開始までに完了するものとする。

また、飲食物販施設その他の事業実施に必要な許可等について、関係機関との協議及び手続を行うものとする。

キ．試験運営及び開業前確認

選定事業者は、リニューアル開業後の円滑な運営管理に向けて、必要に応じて試験運営、実地訓練及び運営シミュレーションを実施するものとする。

また、施設設備、運営体制、各種マニュアル及び関係者との連携体制について最終確認を行うものとする。

ク．広報及び利用促進準備

選定事業者は、リニューアル開業に向けて、必要な広報及び情報発信を行うものとする。

本件施設のリニューアル開業に向けて、広報計画を策定し、施設の認知度向上及び利用促進に資する広報活動を実施するものとする。

広報及び情報発信においては、ホームページ、SNS その他情報発信媒体を整備し、リニューアル開業に向けた情報発信を実施するとともに、生産者、テナント、観光関係団体その他関係者との連携体制を構築するものとする。

ケ．その他の開業準備業務

選定事業者は、本件施設のリニューアル開業後の円滑な運営管理及び利用者サービスの向上に資するため、前各号に定めるもののほか、必要な開業準備業務を提案し、実施するものとする。

提案に当たっては、本件施設の設置目的、基本理念及び基本構想との整合を図るとともに、地域活性化、利用促進、賑わい創出及び収益性向上に資する内容とするものとする。

また、リニューアル開業に合わせた開業イベント、その他利用促進及び賑わい創出に資する事業について企画及び準備を行うものとする。

さらに、本市が実施する関連行事について、本市との協議に基づき必要な準備、運営支援及び関係者との調整を行うものとする。

7. 運営業務

（1） 業務の目的

本業務は、本件施設の設置目的及び基本理念の実現に向け、施設利用者へのサービス提供、地域資源の活用、地域産業の振興、観光振興及び地域活性化を図ることを目的とする。

また、選定事業者は、民間事業者としての創意工夫、ノウハウ及び経営能力を活用しながら、本件施設の魅力向上、利用促進及び収益性の向上を図り、持続可能な運営を実現するものとする。

なお、選定事業者は、本件施設の公共性を十分に理解し、利用者サービスの向上及び地域への貢献との調和を図りながら運営業務を実施するものとする。

（2） 基本的事項

ア．運営管理体制及び人員配置

選定事業者は、本件施設の運営業務を適切かつ円滑に実施するため、必要な組織体制、人員体制及び責任体制を構築し、施設全体として一体的かつ効果的な運営管理を行うこと。

a. 選定事業者は、本件施設の管理運営全体を統括する総括責任者（駅長）を配置すること。総括責任者は、施設運営管理全般を統括し、本市及び関係者との連絡調整を行うとともに、各業務の円滑な実施に責任を負うこと。
b. 総括責任者が不在となる場合に備え、その職務を代行する者を配置し、責任及び指揮命令系統を明確にすること。
c. 選定事業者は、農産物売場、物販施設、飲食施設、観光案内、情報発信その他各業務を適切に遂行するため、必要な知識、経験及び技能を有する職員を配置し、開館時間中は利用者対応及び運営管理に必要な人員を確保すること。
d. 運営管理体制、役割分担、指揮命令系統及び緊急時連絡体制を明確にし、本市へ提出すること。また、関係法令等に基づき、業務遂行上必要となる有資格者を配置すること。
e. 本件施設においてテナントその他の事業者が営業を行う場合は、施設全体の一体的かつ円滑な運営を確保するため、当該事業者との連絡調整その他必要な管理を行うこと。
f. 職員の離職、欠員その他の理由により業務に支障が生じないよう、適切な人員配置及び代替要員の確保に努めること。
g. 総括責任者その他主要な職員を変更する場合は、あらかじめ本市へ報告するとともに、業務に支障を生じさせないよう必要な引継ぎを行うこと。
h. 職員の雇用に当たっては、地域振興及び地域経済への貢献の観点から、小矢部市民その他地域人材の活用に配慮すること。

イ．職員教育及び研修

選定事業者は、職員の資質向上を図るため、計画的かつ継続的に教育及び研修を実施すること。

a. 職員に対し、接遇、個人情報保護、安全管理、防災、防犯、救急救命、コンプライアンスその他業務遂行に必要な教育及び研修を実施すること。
b. 観光案内、地域資源、地場産品、農産物販売、飲食サービスその他本件施設の運営に必要な知識及び技能の習得に努めること。
c. 新たに配置する職員に対しては、業務開始前に必要な教育及び研修を実施すること。
d. 教育及び研修の実施状況について記録し、本市から求めがあった場合は提出できるよう整

理すること。

e. 観光案内、物販、飲食、農産物売場、情報発信等の各業務において、利用者サービスの向上及び収益性向上に資する人材育成に努めること。

ウ．安全管理及び危機管理

選定事業者は、利用者、従業員及び関係者の安全確保を最優先とし、安全管理及び危機管理体制を構築すること。

a. 事故、災害、犯罪その他緊急事態に対応できる体制を整備すること。
b. 緊急時対応マニュアルを作成し、本市へ提出するとともに、必要に応じて見直しを行うこと。
c. 防火管理者を中心として消防計画を作成し、法令に基づく防火管理を実施すること。
d. 消防訓練、防災訓練その他安全確保に必要な訓練を定期的に実施すること。
e. 事故又は急病人が発生した場合は、被害者の救護及び安全確保を行うとともに、関係機関へ連絡すること。
f. 地震、火災、風水害その他災害が発生した場合は、施設利用者への情報伝達及び避難誘導を適切に行うこと。
g. 事故、事件、施設損傷その他重大な事案が発生した場合は、速やかに本市へ報告すること。
h. 本件施設が避難所として開設される場合は、本市の指示に従い必要な協力を行うこと。
i. 防犯対策として施設内の巡回、利用者の安全確認及び盗難等の防止に努めること。
j. 混雑時においては、駐車場整理、利用者誘導その他安全確保に必要な措置を講じること。
k. 労働安全衛生法その他関係法令を遵守し、従業員が安全かつ健康に勤務できる労働環境の確保に努めること。
l. 災害、事故その他緊急事態の発生時においては、従業員の安否確認及び参集体制を整備すること。

エ．運営業務計画書等の提出

選定事業者は毎年度、運営業務計画書、収支計画書及び必要な計画書を作成し、本市へ提出すること。計画内容を変更する場合も同様とする。

運営業務計画書には、次の内容を含むこと。

a. 運営方針
b. 運営管理体制
c. 地域農産物売場運営計画
d. 飲食物販運営計画
e. 情報発信計画
f. 利用促進計画
g. イベント実施計画
h. 防災・危機管理計画
i. 自主事業実施計画
j. 収支計画
k. その他本市が必要と認める事項

また、運営業務計画書は毎年度開始前に提出し、本市の承認を得ること。

オ．運営業務報告書等の提出

選定事業者は、運営業務の実施状況を把握し、本市へ報告すること。

a. 業務日誌、月報その他必要な記録を作成し、適切に保管すること。
b. 毎年度終了後、事業報告書及び収支決算書を作成し、本市へ提出すること。
c. 事業報告書には、利用者数、利用状況、売上状況、自主事業実施状況、イベント実施状況その他本市が必要と認める事項を記載すること。
d. 事業報告書には、評価指標（KPI）及び目標値の達成状況並びに改善措置の内容を記載すること。

（3） 各業務の要求水準

ア．観光振興業務

① 観光情報等の提供及び案内

選定事業者は、本件施設を小矢部市の観光情報発信拠点として位置づけ、利用者に対して観光情報、地域情報及び道路情報等を提供すること。

a. 観光情報等の提供及び案内を行うため、必要な知識を有する職員を配置すること。
b. 小矢部市及び周辺地域の観光情報、イベント情報、地域資源等に関する情報を収集し、利用者に分かりやすく提供すること。
c. 本市、観光協会その他関係団体と連携し、観光案内及び地域案内を実施すること。
d. 電話、電子メールその他の方法による問合せに適切に対応すること。
e. 観光及び地域振興に関するパンフレット、チラシその他広報資料の配置及び配布を行うこと。
f. 観光案内の質の向上を図るため、継続的な情報収集及び職員研修を実施すること。
g. 他の道の駅、観光協会、行政機関その他関係団体と連携し、広域観光情報の発信に努めること。
h. 道路利用者へガソリンスタンド、修理工場、医療機関その他必要な施設の情報を提供すること。
i. サイクリング利用者及びバイク利用者に対する観光情報の提供及び利便性向上に努めること。

② 企画展示

選定事業者は、本件施設を活用し、小矢部市及び周辺地域の魅力を発信する企画展示を実施すること。

a. 歴史、文化、産業、伝統芸能、観光資源その他地域の魅力を紹介する展示を実施すること。
b. 企画展示の内容については定期的に見直しを行い、施設利用者の関心を高める工夫を行うこと。
c. 地域団体、学校、事業者等と連携し、多様な展示機会の創出に努めること。

③ 地域イベントとの連携

選定事業者は、本市及び地域が実施するイベント等と連携し、地域振興及び観光振興に努めること。

a. 本市及び地域で開催される祭り、観光イベント、物産展その他の催事と連携した情報発信を行うこと。
b. 本件施設への誘客及び地域内回遊の促進に資する取組を実施すること。
c. 地域イベントの開催にあたり、本件施設を活用した観光振興策を提案し実施すること。

④ 観光誘客

選定事業者は、本件施設への来訪者の増加及び交流人口の拡大を図るため、積極的な観光誘客に取り組むこと。

a. 観光客、道路利用者及び団体利用者の誘致に資する取組を実施すること。
b. 旅行会社、観光事業者、交通事業者その他関係機関との連携を図ること。
c. 本件施設を起点とした周遊観光及び滞在時間の延長に資する取組を実施すること。
d. 市内観光施設、近隣自治体及び他の道の駅と連携し、広域観光の推進に努めること。

⑤ 観光振興に関する自主提案

選定事業者は、本件施設の魅力向上、観光振興及び交流人口の拡大に資する事業について、自ら提案し実施すること。

a. 提案に当たっては、本件施設の設置目的、基本理念及び基本構想との整合を図ること。
b. 事業の実施に当たっては、必要に応じて本市及び関係機関と協議し、連携を図ること。
c. 実施結果を検証し、継続的な改善に努めること。

イ．利用促進業務

① 広報宣伝

選定事業者は、本件施設の認知度向上及び利用促進を図るため、効果的な広報宣伝を実施すること。

a. 本件施設の特徴、イベント情報、農産物売場、物販施設、飲食施設その他施設の魅力を積極的に発信すること。
b. ホームページ、SNS、パンフレット、チラシ、報道機関その他多様な媒体を活用し、情報発信を行うこと。
c. ケーブルテレビ等の地域メディアを活用し、地域産品、地域資源及びイベント情報等の継続的な情報発信に努めること。
d. 掲載情報は常に最新の状態に保ち、利用者に分かりやすい内容とすること。
e. 広告宣伝に当たっては、小矢部市内のみならず、近隣市町及び県外からの誘客も意識した情報発信を行うこと。

② 誘客活動

選定事業者は、本件施設への来訪者の増加を図るため、積極的な誘客活動を実施すること。

a. 観光客、道路利用者、周辺商業施設利用者等の来訪促進に努めること。
b. 旅行会社、観光事業者、交通事業者その他関係団体との連携に努めること。

c. 本件施設を起点とした周遊観光及び滞在時間の延長につながる施策を実施すること。
d. 本件施設への来訪者数及び利用状況の把握に努め、誘客施策へ反映すること。

③ 利用者ニーズの把握及びサービス改善

選定事業者は、利用者ニーズを把握し、継続的なサービス改善に努めること。

a. 来訪者数、施設利用状況、売上状況その他必要なデータを収集・分析、又はその他の方法により、利用者ニーズを把握すること。
b. 利用者からの意見、要望及び苦情について整理し、運営改善へ反映すること。また、利用者からの意見、要望及び苦情は、本市へ報告するとともに、必要な改善を実施すること。

④ 利用促進事業

選定事業者は、本件施設の利用促進、交流人口の拡大、地域活性化及び収益性向上を図るため、自らの創意工夫及びノウハウを活用し、利用促進に資する事業を企画及び実施すること。

a. 本件施設の利用促進及びリピーターの確保に資する事業を提案し、実施すること。
b. 農産物売場、物販施設、飲食施設、観光案内機能及び市民交流施設等が相互に連携し、施設全体の魅力向上につながる取組を実施すること。
c. 地域団体、生産者、テナント、観光関係団体、周辺施設その他関係者との連携により、本件施設の利用促進及び地域活性化に資する取組を実施すること。
d. 選定事業者は、季節イベント、販売促進企画、キャンペーンその他利用促進に資する事業について、自ら提案し実施すること。
e. 利用促進事業の実施に当たっては、利用者ニーズ、来訪者数、売上状況その他必要な情報を把握し、事業内容へ反映するとともに、継続的な改善を図ること。
f. 利用促進事業は、本件施設の設置目的及び基本理念との整合を図るとともに、交流人口の拡大、地域内消費の促進及び施設収益の向上に資する内容とすること。
g. 選定事業者は、利用促進事業の成果を適切に把握し検証するための評価指標（KPI）及び目標値を提案すること。評価指標（KPI）は、本件施設の設置目的及び利用促進事業の内容に応じて設定するものとし、来訪者数、売上、利用者満足度等の指標を含むことが望ましい。
h. 選定事業者は、提案した評価指標（KPI）の達成状況を定期的に確認し、その結果を事業改善に反映すること。
i. 選定事業者は、利用促進事業の実施結果及び評価指標（KPI）の達成状況を本市へ報告すること。

⑤ レンタサイクル運営

選定事業者は、本件施設に配置されるレンタサイクル関連設備及び備品について、本市が別途定める運営方針に基づき必要な協力を行うこと。

なお、レンタサイクル事業の運営方法、業務範囲及び費用負担については現在検討中であり、本市が別途示すものとする。

⑥ 電気自動車用急速充電器

本件施設に設置されている電気自動車用急速充電器の運営管理、保守点検、料金収納及び契約関係の取扱いについては、現在の契約内容を踏まえ本市が別途定めるものとする。

選定事業者は、本市又は関係事業者との連携が必要な場合には、その運営に協力するものとする。

⑦ 自動販売機の設置等

選定事業者は、利用者の利便性向上を図るため、本件施設に自動販売機を設置し、適切に運用すること。設置及び運用に当たっては、「小矢部市行政財産の使用料に関する条例」及び「小矢部市自動販売機設置手続きに関する要綱」を遵守すること。

ウ．地域振興施設運営業務

① 地域農産物売場運営

選定事業者は、地域農産物売場を運営し、市内及び近隣地域で生産される農林水産物及び加工品等の販売促進を図ること。

a. 農産物等出品者との連携を図り、安定した出荷及び販売体制を構築すること。
b. 農産物等の品質管理及び適正な表示管理を行うこと。
c. 魅力ある売場づくり及び商品陳列に努めること。
d. 売上実績、需要動向及び利用者ニーズを把握し、販売促進及び売場改善に反映すること。
e. 販売実績、出荷状況及び精算状況を適切に管理すること。
f. 地域農産物等の販売促進に資するイベントを企画し実施すること。
g. 地域資源の６次産業化及びブランド化に資する取組を行うこと。
h. 地域農産物売場の運営に係る評価指標（KPI）及び目標値を提案し、継続的な改善を図ること。

② 物販施設運営

選定事業者は、物販施設を運営し、地域特産品等の販売を通じて地域振興及び施設の魅力向上を図ること。

a. 小矢部市及び周辺地域の特産品、加工品及び土産品等の販売に努めること。
b. 利用者ニーズに応じた商品の選定及び販売を行うこと。
c. 地域資源を活用したオリジナル商品の開発及び販売に努めること。
d. 商品の魅力が効果的に伝わる売場づくりに努めること。
e. 販売実績の分析を行い、継続的な商品構成の見直しを行うこと。
f. 物販施設の運営に係る評価指標（KPI）及び目標値を提案し、継続的な改善を図ること。

③ 飲食施設運営

選定事業者は、飲食施設を運営し、地域食材及び地域の食文化を活用した飲食サービスを提供すること。

a. 地元農産物及び地域食材を積極的に活用したメニューを提供すること。
b. 本件施設ならではのオリジナルメニューの開発に努めること。
c. 利用者ニーズを踏まえたメニュー構成及び価格設定を行うこと。

d. 食品衛生法その他関係法令を遵守し、安全かつ安心な飲食サービスを提供すること。
e. 売上及び利用状況を把握し、継続的な改善に努めること。
f. 飲食施設の運営に係る評価指標（KPI）及び目標値を提案し、継続的な改善を図ること。

④ 商品開発及び販路拡大

選定事業者は、地域資源を活用した商品開発及び販路拡大を推進すること。

a. 地域生産者及び地域事業者と連携し、新商品の開発に取り組むこと。
b. 地域ブランドの形成及び付加価値向上に努めること。
c. 電子商取引（EC）による販売、その他販路拡大に資する取組を自ら提案し実施すること。
d. 地域事業者の販路拡大及び収益向上に寄与する取組を行うこと。
e. 商品開発及び販路拡大に係る評価指標（KPI）及び目標値を提案し、継続的な改善を図ること。

エ．地域活性化業務

① イベント等企画運営

選定事業者は、本件施設の設置目的及び基本理念を踏まえ、地域活性化、交流人口の拡大及び施設利用促進に資するイベント等を企画及び実施すること。

a. 交流広場、体験交流室、フリースペースその他施設を活用し、地域振興に資するイベントを実施すること。
b. 地域資源、地場産品、観光資源及び地域文化を活用したイベントの企画に努めること。
c. イベント開催に当たっては、生産者、地域団体、観光関係団体及び事業者等との連携を図ること。
d. イベントの実施に当たっては、来訪者数、参加者数その他必要なデータを把握し、継続的な改善を図ること。

② 交流促進

選定事業者は、本件施設を地域交流の拠点として活用し、市民及び来訪者の交流促進を図ること。

a. 交流広場、体験交流室及びフリースペースを活用し、交流機会の創出に努めること。
b. 市民、利用者、生産者及び地域事業者相互の交流促進に資する取組を実施すること。
c. 本件施設を活用した地域コミュニティ形成及び賑わい創出に努めること。

③ 地域団体等連携

選定事業者は、本市、観光協会、商工団体、生産者団体、地域団体その他関係団体との連携を図ること。

a. 地域課題の解決及び地域活性化に向けた連携に努めること。
b. 地域団体等が実施する活動及び事業に協力すること。
c. 近隣自治体、友好都市及び他の道の駅との広域連携に努めること。

④ 地域人材育成及び地域産業支援

選定事業者は、本件施設を活用し、地域産業の振興及び人材育成に資する取組を実施すること。

a. 地域生産者及び地域事業者の育成及び販売支援に取り組むこと。

b. 地域資源の活用及び商品開発等を通じて地域産業の活性化に努めること。

c. 若者、学生その他地域人材の活動機会の創出に努めること。

⑤ 地域活性化に関する自主提案

選定事業者は、地域活性化、交流人口の拡大及び地域経済の活性化に資する取組について、自ら提案し実施すること。

a. 地域課題の解決に資する取組を提案し実施すること。

b. 地域団体、生産者、事業者、教育機関その他関係者と連携した取組を提案し実施すること。

c. 地域活性化に関する成果指標（KPI）及び目標値を提案し、継続的な改善を図ること。

オ．防災関連業務

① 避難所開設協力

選定事業者は、本件施設が避難所として指定されていることを踏まえ、本市が避難所を開設する場合は必要な協力を行うこと。

a. 本市からの要請があった場合は、避難所の開設及び運営に必要な協力を行うこと。

b. 避難者の受入れに必要な案内、誘導その他の支援を行うこと。

c. 本市、消防、警察その他関係機関との連携及び調整に協力すること。

d. 避難所として施設を使用する場合は、本市の指示に従い必要な対応を行うこと。

② 災害発生時対応

選定事業者は、地震、火災、風水害その他災害が発生した場合、利用者の安全確保を最優先として必要な対応を行うこと。

a. 施設利用者に対し、災害に関する情報を迅速かつ適切に伝達すること。

b. 施設利用者の避難誘導及び安全確保を行うこと。

c. 本市、消防、警察その他関係機関と連携し、必要な対応を行うこと。

d. 災害対応状況を記録し、本市へ報告すること。

③ 防災訓練等への協力

選定事業者は、本市及び関係機関が実施する防災訓練その他防災活動に協力すること。

a. 職員に対する防災訓練及び避難誘導訓練を実施すること。

b. 本市が実施する防災訓練その他防災事業へ参加し協力すること。

c. 防災訓練等の結果を踏まえ、運営管理上必要な改善を行うこと。

カ．利用料金対象施設の運営業務

① 利用受付及び利用承認業務

選定事業者は、本件施設の設置目的を踏まえ、施設利用の促進及び公平かつ適正な利用管理を行うこと。

a. 施設利用の申込み受付、利用調整、利用方法の案内及び問い合わせ対応を適切に実施する

こと。

b. 利用申請の受付、審査及び利用承認を適切に実施すること。
c. 利用者に対し、利用ルール、利用条件その他必要な事項について説明を行うこと。
d. 利用承認に係る記録及び利用台帳を整備し、適切に管理すること。
e. 利用者間の調整を行い、施設利用率及び施設活用の向上に努めること。
f. 公序良俗に反する利用その他本件施設の設置目的に反する利用を認めないこと。
g. 利用実績を把握し、施設運営の改善に活用すること。

② 利用料金徴収業務

選定事業者は、条例及び規則に基づき利用料金の設定、徴収、減免及び還付を適切に実施すること。

a. 利用料金は条例に定める上限額の範囲内で提案し、本市の承認を得ること。
b. 利用料金は選定事業者の収入として徴収すること。
c. 利用料金の徴収方法については、利用者の利便性に配慮したものとすること。
d. キャッシュレス決済その他利用者の利便性向上に資する決済手段の導入について提案すること。
e. 利用料金の減額、免除及び還付については、条例及び規則に基づき適切に実施すること。
f. 利用料金収入及び利用実績を記録し、本市へ報告すること。

③ 対象施設

利用承認及び利用料金の対象施設は、本件施設のうち、交流・体験機能、休憩・交流機能、屋外交流機能及び道路利用者の休憩機能を有する施設その他本市が認める施設とする。

④ 施設利用促進

選定事業者は、利用承認対象施設の利用促進及び稼働率向上を図ること。

a. 利用承認対象施設の利用促進に資する取組を実施すること。
b. 利用者ニーズを把握し、利用方法、利用時間帯及び利用形態等の改善を提案すること。
c. 地域団体、事業者及び市民等による利用促進に努めること。
d. 対象施設ごとの利用率、利用件数及び利用料金収入を把握し、継続的な改善に努めること。

キ．自主事業

① 自主事業の実施

選定事業者は、本件施設の魅力向上、利用促進、地域活性化及び収益向上に資する自主事業を提案し、実施することができる。

a. 本件施設の設置目的及び基本理念との整合を図ること。
b. 公共施設としての機能及び利用者サービスを阻害しないこと。
c. 地域資源、地域産業及び地域人材の活用に配慮すること。
d. 交流人口の拡大、滞在時間の延長及び地域内消費の促進に資する内容とすること。

② 自主事業の実施条件

a. 自主事業は選定事業者の責任及び費用負担により実施すること。
b. 自主事業の実施に当たっては、あらかじめ本市の承認を得ること。
c. 自主事業の実施に必要な許認可、届出等については、選定事業者の責任において取得及び実施すること。
d. 自主事業に係る運営費、光熱水費、備品費その他必要な経費は選定事業者が負担すること。
e. 自主事業に伴い設置する設備、工作物、備品等については、選定事業者の責任において管理すること。
f. 自主事業による収益は選定事業者に帰属するものとする。

③ 自主事業の提案及び検証

選定事業者は、自主事業の実施内容、実施体制、実施スケジュール及び収支計画を提案すること。

a. 自主事業の目的及び期待効果を明確に示すこと。
b. 本件施設の利用促進、交流人口の拡大、地域活性化及び収益向上への効果を示すこと。
c. 自主事業に係る評価指標（KPI）及び目標値を提案すること。
d. 自主事業の実施状況及び効果について、本市へ報告すること。

④ その他

その他運営業務において必要であると考えられる業務を実施すること。

（4） 留意点

現飲食事業の実施事業者の取扱いについては、選定事業者の決定後に協議により決定する。

8. 維持管理業務

（1） 業務の目的

本業務は、本件施設の機能及び性能を適切な状態に維持し、利用者が安全かつ快適に利用できる環境を確保するとともに、施設の長寿命化及びライフサイクルコストの縮減を図ることを目的とする。

また、維持管理業務の実施にあたっては、以下の方針によるものとする。

a. 予防保全を基本とし、故障、劣化、事故及びサービス停止の未然防止に努めること。
b. 本件施設の性能、機能、美観及び衛生環境を適切に保持すること。
c. 利用者及び従業員の安全性、利便性及び快適性に配慮し、運営業務への影響を最小限とすること。
d. 法定点検、定期点検、日常点検及び必要な保守を確実に実施し、その結果を記録すること。
e. 不具合又は異常を発見した場合は、応急措置、利用制限、修繕その他必要な対応を速やかに行うこと。
f. 省エネルギー、省資源、廃棄物の削減その他環境負荷の低減に努めること。
g. 本市所管部分及び国土交通省所管部分の管理区分を踏まえ、本市及び関係機関と適切に連携すること。
h. 施設台帳、図面、点検記録及び修繕履歴を適切に管理し、常に最新の状態を把握できるようにすること。

（2） 基本事項

ア．維持管理責任者等の配置

選定事業者は、維持管理業務全体を総括する維持管理責任者を配置すること。

a. 維持管理責任者は、維持管理業務全体の統括、各業務間の調整、履行状況の把握及び本市との連絡調整を行うこと。
b. 維持管理責任者は、維持管理業務に必要な知識、経験及び能力を有する者とすること。総括責任者との兼務は、業務の適切な履行に支障がない場合に限り認めるものとする。
c. 各業務には、業務内容に応じた知識、経験及び技能を有する担当者を配置し、法令等により資格を要する業務には有資格者を配置すること。
d. 維持管理責任者が不在となる場合に備え、その職務を代行する者を定めること。
e. 維持管理責任者又は主要な担当者を変更する場合は、あらかじめ本市へ報告し、業務に支障が生じないよう必要な引継ぎを行うこと。

イ．維持管理計画書の提出

選定事業者は、維持管理業務の開始前及び毎年度の開始前に、維持管理計画書を作成し、本市へ提出して承認を得ること。計画内容を変更する場合も同様とする。

維持管理計画書には、次の事項を記載すること。

a. 維持管理方針及び年度目標
b. 実施体制、責任者、担当者及び連絡体制
c. 対象施設、設備及び管理区分
d. 日常点検、定期点検及び法定点検の実施計画

e. 建築物及び建築設備保守管理計画
f. 遊具、公園施設、什器及び備品の保守管理計画
g. 清掃、植栽、警備、環境衛生、駐車場及び除雪に関する計画
h. 修繕計画及び長期修繕計画との整合
i. 緊急時及び不具合発生時の対応
j. その他本市が必要と認める事項

ウ．維持管理業務報告

選定事業者は、関係法令上必要な報告書、点検記録、保守記録、修繕記録その他必要な記録を作成し、適切に保管するとともに、本市の求めに応じて提出すること。

a. 業務日誌を作成し、日常点検、作業内容、不具合、事故及び対応状況を記録すること。
b. 月報を作成し、勤務状況、点検・保守・清掃の実施状況、故障、修繕、利用制限その他必要な事項を本市へ報告すること。
c. 年度終了後、年度総括報を作成し、年度の履行状況、課題、改善内容及び翌年度への申送り事項を本市へ報告すること。
d. 重大な不具合、事故、災害又はサービス停止が発生した場合は、直ちに本市へ連絡し、速やかに書面で報告すること。

（3） 各業務の要求水準

ア．建築物保守管理業務

選定事業者は、本件施設の建築物について、日常点検、定期点検、法定点検、保守、劣化状況の把握及び必要な措置を実施し、適正な性能、機能及び美観を保持すること。

a. 関係法令に基づく点検を確実に実施し、点検結果及び対応状況を記録すること。
b. 屋根、外壁、建具、床、壁、天井、防水、排水、手すりその他建築各部について、ひび割れ、漏水、腐食、変形、剥離、破損等の有無を確認すること。
c. 雨漏り、結露、カビ、錆その他施設利用又は衛生環境に影響する事象の防止及び早期対応に努めること。
d. 不具合又は危険箇所を発見した場合は、速やかに応急措置を講じ、本市へ報告すること。

イ．建築設備保守管理業務

① 共通事項

選定事業者は、本件施設に設置された電気設備、空調換気設備、給排水衛生設備、消防設備、情報通信設備、非常用発電設備その他建築設備について、運転、監視、点検、保守及び必要な措置を実施し、施設運営に支障が生じないよう正常な機能を保持すること。

a. 設備ごとに運転及び保守管理方法を定め、効率的かつ安全に運転すること。
b. 関係法令、製造者の保守基準及び取扱説明書等に基づき、法定点検及び定期点検を実施すること。
c. 異常、故障又は劣化を確認した場合は、原因を把握し、調整、部品交換、修繕、利用停止その他必要な措置を講じること。
d. 設備の運転状況及びエネルギー使用量を把握し、省エネルギー及び運転効率の向上に努め

ること。

e. 非常用発電設備その他災害時に使用する設備については、災害発生時に使用可能な状態を確保すること。

f. 点検及び保守により営業又は利用に影響が生じる場合は、あらかじめ本市及び関係者と調整し、利用者へ周知すること。

② 電気設備保守管理業務

a. 受変電、幹線・動力、照明、非常用電源、中央監視、計測、放送、防犯、火災報知その他電気設備を対象とすること。

b. 停電、漏電、過熱その他事故につながる異常の早期発見に努めること。

c. 照明設備は、安全性、用途及び省エネルギーに配慮して適切に運用し、不点灯等に速やかに対応すること。

③ 自家用電気工作物保安管理業務

a. 保安規程の作成及び届出その他必要な法定手続を行うこと。

b. 月次点検、年次点検、臨時点検その他必要な点検、測定及び試験を実施すること。

c. 電気事故又は異常が発生し、若しくは発生するおそれがある場合は、必要な応急措置及び関係機関への連絡を行うこと。

d. 点検、測定及び試験の結果を記録し、本市へ報告すること。

④ 空調換気設備保守管理業務

a. 空調、換気、排煙、熱源、制御その他関連設備を対象とすること。

b. 室温、湿度、換気及び臭気等を適切に管理し、利用者及び従業員が快適に過ごせる環境を確保すること。

c. フィルター清掃及び交換、ドレン清掃その他必要な保守を実施すること。

⑤ 給排水衛生設備保守管理業務

a. 給水、給湯、排水、通気、衛生器具、ガス、ポンプその他関連設備を対象とすること。

b. 漏水、詰まり、逆流、異臭その他衛生又は営業に影響する不具合を防止すること。

c. 飲用水及び給湯設備の安全及び衛生を確保すること。

⑥ 消防設備保守管理業務

a. 消火器、消火栓、火災報知、誘導灯、排煙その他消防設備を対象とすること。

b. 消防法その他関係法令に基づく点検及び報告を実施し、常に使用可能な状態を確保すること。

c. 点検で不具合が確認された場合は、速やかに是正すること。

⑦ 自動扉設備保守管理業務

a. 製造者の保守基準等に基づき定期的な点検、調整及び保守を実施し、安全かつ円滑に作動する状態を保持すること。

b. 異常又は緊急故障が発生した場合は、速やかに利用停止、通行規制その他の安全措置を講じるとともに、専門技術者による復旧対応を行うこと。

⑧ 情報通信設備保守管理業務

a. 電話、ネットワーク、館内放送、デジタルサイネージ、情報端末、監視カメラその他情報通信設備を対象とすること。
b. 道の駅としての情報提供及び運営業務に支障が生じないよう、安定稼働を確保すること。
c. 障害発生時の連絡及び復旧体制を整備し、速やかに対応すること。

ウ．遊具及び公園施設保守管理業務

① 遊具保守管理業務

a. 関係法令、国の指針及び遊具の安全に関する基準等に基づき、日常点検、定期点検及び必要な精密点検を実施すること。
b. 大型遊具その他遊具について、破損、摩耗、腐食、緩み、変形、基礎の異常等を確認し、安全に利用できる状態を保持すること。
c. 異常又は危険を発見した場合は、直ちに使用を中止し、立入防止措置を講じた上で、本市へ報告すること。
d. 不適切な利用を確認した場合は、利用者の安全に配慮して適切な利用を促すこと。

② 広場等保守管理業務

a. 広場、舗装、排水施設、手すり、ベンチ、案内板その他外構施設を安全かつ良好な状態に保つこと。
b. 舗装の不陸、段差、陥没、ひび割れ、排水不良その他通行又は利用に支障となる状態を把握し、必要な措置を講じること。
c. 側溝及び排水桝等を適切に管理し、排水機能を確保すること。
d. イベント等の利用後は、施設の状態を確認し、必要な原状回復及び安全確認を行うこと。

③ その他公園施設保守管理業務

公園内の工作物、設備、サイン、休憩施設その他関連施設について、定期的に状態を確認し、安全性、機能及び美観を保持すること。

エ．什器・備品保守管理業務

① 什器・備品管理

a. 本市が貸与又は設置する什器・備品及び選定事業者が調達する運営上必要な什器・備品を適切に管理すること。
b. 使用前後の確認、定期点検、保守及び清掃を行い、常に使用可能な状態を保つこと。
c. 不具合又は破損が生じた場合は、修繕、交換、利用停止その他必要な措置を講じること。
d. 消耗品は在庫を適切に管理し、運営業務に支障が生じないよう補充すること。

② 台帳管理

什器・備品台帳を作成し、品名、規格、数量、取得又は貸与区分、設置場所、状態、修繕・更新履歴その他必要な事項を記録し、常に最新の状態に保つこと。

③ 補充及び更新

什器・備品の補充又は更新が必要となった場合は、所有区分及び費用負担区分を確認し、本市と協議の上、適切に対応すること。

なお、補充及び更新に係る費用負担については、募集要項及び指定管理者基本協定書に定めるところによる。

オ．清掃業務

① 共通事項

a. 日常清掃、定期清掃及び必要に応じた特別清掃を組み合わせ、施設及び本件施設用地の美観、衛生及び快適性を保持すること。
b. 清掃用具、洗剤、薬品等は安全性及び環境負荷に配慮して選定し、適切に保管すること。
c. 利用者及び従業員の動線に配慮し、清掃作業による事故又は営業への支障を防止すること。
d. 清掃状況を確認し、繁忙期、降雪期、落葉期その他利用状況に応じて清掃頻度を調整すること。

② 建築物内部清掃業務

a. 床、壁、天井、建具、ガラス、家具、手すり、共用部その他必要な箇所を清潔に保つこと。
b. 食事スペース、情報・観光コーナー、市民交流施設その他利用頻度の高い箇所は、利用状況に応じて適切な頻度で清掃すること。
c. 閉館時は、清掃と併せて消灯、火気及び施錠の状況を確認すること。

③ トイレ及びコインシャワー清掃業務

a. 公衆便所、地域振興棟内の便所及びコインシャワーについて、利用時間を踏まえ、常に清潔で衛生的な状態を確保すること。
b. 床、便器、洗面器、鏡、衛生器具、扉、壁面その他必要な箇所を清掃し、臭気及び汚損を防止すること。
c. トイレットペーパー、石けんその他必要な消耗品を不足なく補充すること。
d. 汚損、詰まり、漏水、故障その他不具合を発見した場合は、速やかに対応すること。
e. 国土交通省所管部分を含む対象範囲及び役割分担は、本市及び関係機関との協議内容に従うこと。

④ 外構、広場、公園及び周辺道路の清掃・美化業務

a. 交流広場、公園、駐車場周辺、道の駅周辺道路その他屋外部分のごみ、落葉、土砂その他美観又は安全を損なうものを除去すること。
b. ベンチ、テーブル、手すり、サイン、案内板その他屋外施設を適切に清掃すること。
c. 側溝、排水桝等は排水機能を損なわないよう点検及び清掃を行うこと。
d. 道の駅周辺道路及びその沿道について、定期的に清掃及び美化活動を実施し、良好な景観

及び環境を維持すること。

⑤ 廃棄物処理業務

a. 施設内で発生する廃棄物を適切に分別、収集、保管及び処分すること。
b. 関係法令及び本市の分別方法を遵守し、資源化及び廃棄物削減に努めること。
c. 廃棄物の保管場所は、臭気、害虫、飛散及び漏出を防止し、衛生的に管理すること。

カ．植栽維持管理業務

a. 樹木、低木、芝生、地被類その他植栽について、種類、生育状況、季節及び景観に応じ、灌水、施肥、剪定、刈込み、除草、芝刈り、養生等を実施すること。
b. 枯損木、枯れ枝、支障枝、倒木のおそれがある樹木等を把握し、利用者及び従業員の安全確保に必要な措置を講じること。
c. 交差部、出入口、遊具周辺、駐車場周辺等は見通しを確保し、照明、標識及び案内表示を遮らないよう管理すること。
d. 病害虫の早期発見及び初期防除に努め、薬剤を使用する場合は、利用者、周辺環境及び農産物等への影響に配慮すること。
e. 強風、積雪、乾燥その他気象条件に応じ、支柱、雪囲い、保温その他必要な養生を行うこと。
f. 草刈り及び除草は、美観及び安全性を確保できる頻度で実施すること。

キ．警備業務

a. 本件施設の秩序及び規律の維持、犯罪及び災害の未然防止、財産の保全並びに利用者及び従業員の安全確保を図ること。
b. 施設の用途、規模、開館時間、24 時間利用区域及び利用状況を踏まえ、有人警備、巡回警備及び機械警備を適切に組み合わせること。
c. 開館時間外の出入管理、施錠、消灯、火気確認及び異常確認を行うこと。
d. 不審者、不審車両及び不審物を確認した場合は、安全を確保した上で、警察その他関係機関へ連絡すること。
e. 急病、事故、犯罪、災害その他異常発生時に初動対応を行い、必要に応じて本市及び関係機関へ速やかに連絡すること。
f. 拾得物及び遺失物について台帳を作成し、関係法令に基づき適切に取り扱うこと。
g. 防犯カメラその他防犯設備を関係法令及び個人情報保護に配慮して適切に運用すること。

ク．環境衛生管理業務

a. 関係法令の適用を確認し、必要となる環境衛生管理、測定、検査、清掃及び記録を実施すること。
b. 受水槽、給水設備その他対象設備について、関係法令に基づく点検、清掃及び検査を実施し、給水の安全を確保すること。
c. ねずみ、昆虫、鳥獣その他衛生又は施設利用に影響する生物の発生状況を把握し、環境への影響に配慮した方法で防除すること。

d. 飲食物販施設及び農産物売場と連携し、食品衛生及び施設衛生に支障が生じない環境を確保すること。また、飲食施設、農産物売場その他施設から発生する食品廃棄物について、発生抑制、再使用、再生利用その他資源循環に資する取組に努めること。
e. 関係官公庁の立入検査に協力し、改善指導等を受けた場合は、速やかに本市へ報告し、必要な措置を講じること。

ケ．駐車場及び駐輪場管理業務

a. 駐車場、駐輪場、進入路及び歩行者動線について、安全かつ円滑な利用を確保すること。
b. 繁忙期、イベント時、降雪時その他混雑が見込まれる場合は、誘導員の配置、案内表示その他必要な混雑対策を講じること。
c. 大型車、普通車、障害者等用駐車区画、二輪車、自転車等の利用区分を踏まえ、適切な利用を促すこと。
d. 周辺道路の渋滞又は危険な滞留を招かないよう、本市、警察、道路管理者その他関係機関と連携すること。
e. 無断駐車、長期駐車、放置車両、不適正駐車等を確認した場合は、法令及び本市との協議に基づき適切に対応すること。
f. 駐車場内で事故、盗難その他事案が発生した場合は、初期対応を行い、必要に応じて本市及び関係機関へ連絡すること。
g. 国土交通省所管部分を含む管理対象範囲及び役割分担に従い、関係機関と連携して業務を実施すること。

コ．除雪及び凍結防止業務

a. 降雪及び凍結時においても、施設利用者、従業員及び緊急車両等の安全な動線を確保すること。
b. 駐車場、進入路、歩道、出入口、搬入口、避難経路その他必要な箇所について、優先順位を定め、除雪を行うこと。
c. 凍結のおそれがある場合は、凍結防止剤の散布、注意表示その他必要な措置を講じること。
d. 屋根からの落雪、つらら、積雪荷重その他降雪に伴う危険を把握し、立入制限、雪下ろしその他必要な措置を講じること。
e. 除雪した雪は、駐車区画、視認性、排水、避難及び歩行者動線を妨げない場所へ集積すること。
f. 市所管部分及び国土交通省所管部分の役割分担を明確にし、本市及び道路管理者等と連携して実施すること。

サ．修繕業務

① 業務内容及び要求水準

選定事業者は、事業期間を通じて施設の機能及び性能を維持し、公共サービスを円滑に提供できるよう、修繕計画に基づき必要な修繕を実施すること。

a. 日常点検、定期点検、故障連絡、利用者からの情報等に基づき、修繕の必要性及び緊急性を判断すること。

b. 安全性又は営業に重大な影響を及ぼす不具合については、応急措置及び緊急修繕を優先して実施すること。
c. 計画修繕は、利用者の安全性及び利便性を阻害しない時期及び方法を選定すること。
d. 修繕を実施した場合は、修繕箇所、原因、内容、費用、実施日、施工者及び確認結果を記録すること。
e. 修繕内容を施設台帳、設備台帳等へ反映すること。また、施設の劣化状況、修繕の実施状況及び法令改正等を踏まえ、必要に応じて修繕計画を見直すこと。
f. 修繕の範囲又は費用負担に疑義がある場合は、着手前に本市と協議すること。ただし、緊急に安全確保が必要な場合は、応急措置を優先し、速やかに報告すること。

② 修繕等の費用負担

修繕及び更新に係る費用負担については、募集要項及び指定管理者基本協定書に定めるところによるものとする。

a. 選定事業者の故意又は過失、不適切な使用若しくは維持管理の不履行に起因する修繕及び更新は、選定事業者の責任及び費用負担により実施すること。
b. 通常の使用に伴い必要となる経常的な修繕は、基本協定書に定める範囲内で選定事業者が実施すること。
c. 大規模修繕、不可抗力により必要となる復旧、その他本市が実施すべき修繕及び更新については、本市が実施するものとする。ただし、具体的な取扱いは、本市と選定事業者が協議して定める。
d. 選定事業者は、市が実施する修繕又は更新に必要な現地確認、資料提供、利用調整その他の協力を行うこと。

シ．その他維持管理業務

① 光熱水費及びエネルギー管理

a. 各施設及び設備の電気、ガス、水道その他エネルギー使用量を把握し、適切に管理すること。
b. 快適性、安全性及び運営業務に支障を及ぼさない範囲で、省エネルギー及び光熱水費の縮減に努めること。
c. 異常な使用量又は漏水等を確認した場合は、原因を調査し、速やかに必要な措置を講じること。
d. 自主事業又は選定事業者が追加設置する設備の使用量及び費用負担を区分できるよう、必要に応じて計測方法を本市と協議すること。

② 施設台帳及び図書管理

a. 施設台帳、設備台帳、什器・備品台帳、完成図書、取扱説明書、保証書、点検記録、修繕履歴その他維持管理に必要な図書を適切に保管すること。
b. 修繕、更新、撤去又は追加設置を行った場合は、関係台帳及び図面を更新すること。
c. 事業期間終了時には、最新の台帳、図書及び電子データを整理して本市へ引き渡すこと。

③ その他維持管理上必要な業務

選定事業者は、前各節に定めるもののほか、本件施設の機能、性能、安全性、衛生及び美観を保持するために必要な維持管理業務を実施すること。業務範囲又は費用負担に疑義がある場合は、本市と協議すること。

9. 事業期間終了時の施設引渡し

選定事業者は、事業期間終了時において、本件施設及び本件施設用地を適切な状態で本市へ引き渡すものとする。

a. 本市と共同して施設、設備、外構、植栽及び什器・備品の状態確認を実施すること。
b. 確認の結果、選定事業者の責めに帰すべき事由による損傷、不具合又は維持管理の不履行が確認された場合は、事業期間終了までに選定事業者の責任及び費用負担により是正すること。
c. 選定事業者は、本件施設及び本件施設用地を原状に回復したうえで本市へ引き渡すこと。
d. 自主事業その他選定事業者の責任により設置した設備、工作物、什器・備品その他の物件については、選定事業者の責任及び費用負担により撤去し、原状に回復すること。ただし、本市が承認したものについては、この限りでない。
e. 本市の承認を得て実施した施設改修、設備更新その他本件施設に恒久的に付加された整備については、本市が存置を認める場合、原状回復を要しないものとする。
f. 施設及び設備は、通常の経年劣化を除き、要求水準を満たす状態で引き渡すこと。
g. 施設台帳、設備台帳、什器・備品台帳、点検記録、修繕履歴、完成図書、取扱説明書、保証書その他維持管理に必要な資料を整理し、本市へ提出すること。
h. 本市又は次期運営管理事業者から要請があった場合は、業務の継続に必要な範囲において説明及び資料提供を行うこと。