

中町「道の駅」

業務仕様書

## 目 次

第1 管理運営体制等 .....	1
1 管理運営の基本方針 .....	1
2 管理運営体制 .....	2
(1) 職員の配置 .....	2
(2) 円滑な施設運営のための体制 .....	3
(3) 職員の研修 .....	3
(4) その他 .....	3
第2 業務内容及び業務基準 .....	4
1 開業準備に関する業務 .....	4
2 運営に関する業務 .....	6
(1) 一般的事項 .....	6
(2) 運営協議会への参加 .....	9
(3) 施設、設備の使用承認・利用料金收受業務 .....	9
(4) 駐車場運営業務 .....	11
(5) バスターミナル運営業務 .....	12
(6) 休憩施設運営業務 .....	13
(7) 情報発信施設運営業務 .....	13
(8) 芝生広場運営業務 .....	14
(9) ドッグラン運営業務 .....	15
(10) オープンテラス・テラスデッキ運営業務 .....	15
(11) 更衣室運営業務 .....	16
(12) 交流スペース運営業務 .....	17
3 施設等の維持管理に関する業務 .....	18
(1) 備品の管理に関する業務 .....	18
(2) 施設、設備の点検・保守に関する業務 .....	18
(3) 施設等の修繕に関する業務 .....	20
4 自主事業に関する業務 .....	20
(1) 農産物・特産品直売所 .....	20
(2) レストラン、カフェ・雑貨スペース .....	22
(3) サイクルステーション .....	23
(4) 自動販売機の設置管理業務 .....	25
(5) その他の自主事業 .....	25
5 事業計画書・事業報告書等の提出 .....	25
(1) 事業計画 .....	25

(2) 事業報告 .....	26
6 誘客・利用促進に関する業務 .....	27
(1) 広報業務 .....	27
(2) イベント運営業務 .....	27
7 保安・防火・防災に関する業務 .....	28
(1) 保安警備に関する業務 .....	28
(2) 防火・防災に関する業務 .....	29
8 環境衛生管理に関する業務 .....	31
(1) 清掃業務 .....	31
(2) 建築物環境衛生管理に関する業務 .....	33
(3) 芝生・植栽等の管理に関する業務 .....	34
第3 モニタリングの実施 .....	36
(1) 定期モニタリング .....	36
(2) 随時モニタリング .....	36
(3) その他のモニタリング .....	36
(4) 業務の見直し、改善指示 .....	36
第4 その他 .....	37
(1) 県からの要請への協力 .....	37
(2) その他協議すべき事項 .....	37

# 第 1 管理運営体制等

## 1 管理運営の基本方針

指定管理者は、県民が広く利用する公の施設としての性格を十分認識し、施設、設備を清潔に保つとともに、機能を正常に保持し、利用者が安全かつ快適に利用できるよう適正な管理を行ってください。

本施設は、「道路の通行者及び利用者の利便性の向上を図り、並びに観光に関する情報の発信、地場産品等の販売等により地域振興に寄与するとともに、災害時における災害応急対策に資する」を運営目標としています。指定管理者は、以下の本施設の基本方針に沿って管理運営を行ってください。

- ・交通の要衝に位置する「道の駅」として、道路利用者が気軽に立ち寄ることができ、快適に休憩でき、手軽に交通情報・規制情報を入手できる場を提供してください。
- ・「道の駅」の賑わい創出だけでなく周辺地域にも賑わいが波及するよう、積極的に奈良の魅力を発信し、周遊促進に努めてください。
- ・「道の駅」施設内の物販施設や飲食施設で扱う商品は、市内や近隣施設の農産物や特産品を中心として、地場産業の振興に貢献する施設として運営してください。また、地域の「食・農業」に関わる魅力の発信や地場産品の積極的な提供により、生産者と消費者をつなぐ施設として運営してください。
- ・地震・台風等の災害が発生した場合、県及び国・市等との関係機関と連携するとともに、災害時の参集地、物資輸送、救援活動など広域防災拠点としての機能を十分に発揮できるように、防災施設の適切な管理を行ってください。

## 2 管理運営体制

### (1) 職員の配置

#### ① 統括責任者（駅長）

- ・ 「道の駅」の適正な管理運営を行うため、総括責任者（駅長）を1名配置してください。
- ・ 全ての業務を総括し、マネジメントを行うこととし、県との窓口となり業務を管理してください。
- ・ 近畿各府県の道の駅管理者で組織する近畿「道の駅」連絡会の会員となり、情報収集に努めるとともに、連携した活動を行うこと。
- ・ 施設に常駐する者であること。
- ・ 原則として指定管理期間中に変更しないこと。ただし、合理的な理由があり、県の事前の合意を得た場合は、この限りではない。
- ・ グループを構成して指定管理を行う場合、総括責任者は構成員から選出すること。ただし、必ずしも代表団体から選出する必要はない。
- ・ 総括責任者が業務責任者を兼務することも可能とします。

#### ② 業務責任者

- ・ 後に記載する「第2業務内容及び業務基準」のうち、次の業務については、業務を総括する業務責任者を配置してください。なお、一人の業務責任者が複数の業務責任者を兼務することも可能とします。
  - 1 運営に関する業務
  - 2 施設等の維持管理に関する業務
  - 3 自主事業に関する業務
  - 4 誘客・促進に関する業務
  - 5 保安・防火・防災に関する業務
  - 6 環境衛生管理に関する業務

#### ③ 有資格者の配置

- ・ 業務実施にあたり、防火管理者、電気主任技術者等の法令等により資格を必要とする場合は、有資格者を配置してください。（法令等により、これを委託できる場合に、委託をした場合を除きます。）

## **(2) 円滑な施設運営のための体制**

- ・ 事業計画に沿って円滑に施設の運営ができるよう、配置計画に基づき、必要となる従業員の採用、配置等を行ってください。
- ・ 関係法令を遵守し、それぞれの業務の特性に応じて、雇用形態や勤務体制等を整え、適切な役割分担のもとで、運営に支障がないようにしてください。
- ・ 開館時間（9：00～17：00）中、事務室内には最低1名以上の人員を配置してください。
- ・ 業務マニュアルを作成するなど、各業務が安全かつ安定的に実施できるように努めてください。

## **(3) 職員の研修**

- ・ 「道の駅」の業務に携わる従業員について、サービスの提供や維持管理に必要な研修を実施してください。

## **(4) その他**

- ・ 従業員の雇用にあたっては、地元からの積極的な雇用に努めるとともに、本施設が果たすべき役割・機能を考慮し、必要な知識および技能を有する者を雇用してください。
- ・ 新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、従業員の健康管理や感染対策を徹底してください。

## 第2 業務内容及び業務基準

### 1 開業準備に関する業務

#### ① 県との円滑な連絡調整体制づくり

- ・ 開業準備を行うにあたり、県と円滑な連絡調整が行える体制を整えてください。

#### ② 従業員の採用、配置等

- ・ 円滑に施設の運営ができるように、配置計画に基づき、必要となる従業員の採用、配置等を行ってください。

#### ③ マニュアルの整備と従業員教育

- ・ 運営マニュアルや危機管理マニュアルなどを作成・整備し、従業員に対し本施設の設置目的や整備、業務内容等に関する研修を行う等、開業に向けた準備を行ってください。

#### ④ 委託業者との契約

- ・ 管理運営・維持管理に関する業務の一部を委託する場合は委託業者と契約するなど、運営・維持管理に係る準備を行ってください。一部を委託する場合は、委託する業務の内容及び委託の相手方を県と事前に協議し、県の承認を得てください。なお、このことについては別途協議書で定めることとします。

#### ⑤ 出品・出店者との事前調整

- ・ 直売所・レストラン・カフェに出品・出店する生産者・事業者等への説明会や調整を行ってください。
- ・ 開業と合わせて直売所・レストラン・カフェの運営が開始できるよう、必要な設備・備品の調達や、従業員の採用、研修等を行ってください。
- ・ 地元の生産者や関係団体と連携し、販売する商品やサービスの充実に取り組める体制を構築してください。
- ・ 食品衛生法に基づく営業許可等の申請は、指定管理者の費用負担により自ら行ってください。

#### ⑥ 備品等の購入及び県備品等の選定への協力

- ・ 県が予算の範囲内で設置予定の什器や備品・消耗品等以外で、本施設の運営・維持管理に必要な什器や備品・消耗品等については、指定管理者が購入・設置するものとします。また、県備品等の選定等に協力してください。

#### ⑦ 施設の維持管理業務の準備

- ・ 開業後から速やかに、適切な維持管理業務が実施できるよう、施設の維持管理業務の一部を委託する場合は委託業者を選定するなど、維持管理に係る準備を行ってください。警備業務等機器の設置については、県と協議のうえ、実施してください。
- ・ 公共料金、通信設備等のインフラ整備の必要な契約手続きを行ってください。
- ・ 設備管理に必要な有資格者の選任や許可・届出等の手続きを行ってください。

## ⑧ 広報・イベントの実施

- ・ ホームページの更新、情報発信等、積極的な広報を行ってください。
- ・ なお、ホームページや施設の案内チラシ等の作成、PR 誌等への掲載などの広報は県にて実施する予定ですので、必要な範囲で協力してください。
- ・ また、県等が実施する開業に向けた周知イベントに協力し、積極的な周知、広報活動を行ってください。

## ⑨ 保険加入

- ・ 利用者の事故等に対応するため、以下の保険に加入し、事故等が発生した場合に手続きを実施してください。

### (ア) 火災保険

- ・ 火災保険は県で加入します。

### (イ) 施設管理者賠償責任保険

- ・ 指定管理者及び県の損害賠償責任を補償する次の内容以上の施設管理者賠償責任保険に、指定管理者の費用負担により自ら加入してください。
  - 対人：1名につき1億円、1事故につき5億円
  - 対物：1事故につき1,000万円
- ・ 保険加入にあたっては、保険契約の内容について県の確認を受けるとともに、保険証券の写しを県に提出してください。

### (ウ) その他

- ・ 上記以外にも、指定管理者の負担において、業務内容に応じて必要となる保険に加入してください。



## 2 運営に関する業務

### (1) 一般的事項

#### ① 施錠管理

- ・ 開館前、閉館後に諸室及び出入口等の開錠、施錠を行ってください。
- ・ 施錠前には、利用者が館内に残っていないことを確認してください。
- ・ その他、必要に応じて開錠、施錠を行ってください。

#### ② 窓口対応

- ・ 施設の利用方法・案内を利用者にわかりやすく説明を行ってください。
- ・ 必要に応じて、利用者が円滑な活動ができるよう指導・助言を行うなど、利用者への支援を行ってください。
- ・ 利用者、県民等からの問い合わせや要望、苦情等に対して、迅速かつ適切に誠意をもって対応し、苦情内容や対応した内容は、記録に残して県に報告してください。

#### ③ 掲示物管理

- ・ 施設内容や利用料金等を分かりやすく適切に伝えてください。
- ・ その他、必要に応じて、利用案内や周知すべき事項などを掲示してください。
- ・ 県が依頼する掲示物について、掲示場所の確保等の対応をしてください。また、指定管理者またはその他の者が掲示しようとするものについては、県との協議のうえ掲示してください。

#### ④ 利用者サービスの向上

- ・ 施設内はインターネット接続（Wi-Fi）が無料でできるようにしてください。
- ・ 施設・設備の利用料金の徴収や、農産物・特産品直売所等の自主事業での会計において、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、なるべく接触機会が抑えられるようセルフ精算レジの導入を検討してください。また、キャッシュレス対応について積極的に検討してください。

#### ⑤ 防犯対策

- ・ 各施設が不正使用や不法占拠等、不適切な利用により本来の機能が損なわれることがないように管理してください。
- ・ 迷惑行為や危険行為、公序良俗に反する行為を発見した際には、すみやかに注意することや警察への通報も含めて適切に対応してください。

- ・ 拾得物は拾得物台帳を作成し、所轄の警察署に届けてください。残置物については、一定期間保管し、所有者不明の場合は処分してください。なお、廃棄したものか疑わしい場合は、県と協議してください。
- ・ 対応した内容については、記録に残して県に報告してください。

## ⑥ 利用者の安全確保

- ・ 巡回や利用者からの情報提供を受け確認した危険箇所や問題箇所は、一時的な使用・立ち入り禁止等によって速やかに利用者の安全確保を行ってください。
- ・ 危険を伴う維持管理作業を行う場合には、必要に応じて、作業区域内への立ち入りを制限する等の措置を講じてください。
- ・ 台風、大雨等により荒天が見込まれる場合は、事前に備品の固定を行う等、十分な安全対策を行ってください。また状況に応じ、県との協議のうえ、施設の閉鎖等も含めた措置を講じてください。

## ⑦ 新型コロナウイルス等感染症対策

- ・ 新型コロナウイルス等感染症対策として、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（令和3年11月）」に基づき、以下の対応を行ってください。
- ・ 施設運営にあたっては、「三つの密（密閉空間、密集場所、密接場面）」の回避や、「人と人との距離の確保」、「マスクの着用」、「手洗い等の手指衛生」、「換気」をはじめとした基本的な感染対策を徹底し、新型コロナウイルス等感染症拡大防止に努めてください。
- ・ 自主事業やイベントの実施にあたっては、政府や各種協会より公表されている業種別ガイドライン等の実践に努めてください。
- ・ また、政府より緊急事態宣言又はまん延防止等重点措置が発出され、本県が対象区域となった場合は、政府および県が公表する方針に従ってください。また、関係省庁および県から感染拡大防止に関する呼びかけ実施の指示があった場合は、これに従ってください。
- ・ その他、新型コロナウイルス等感染症拡大防止に関して県から指示があった場合は、これに従ってください。

## ⑧ 緊急時対応

- ・ 施設内で事件、事故、災害等が発生した場合の緊急連絡体制を整備してください。また事案が発生した場合は、救護、被害の拡大防止など適切かつ迅速に対応するとともに、県及び関係機関に連絡をしてください。

### （ア）事故・急病等への対応

- ・事故や急病等が発生した場合には、負傷者、急病人の救護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて、近隣の医療機関等と連携し、迅速かつ的確な対応を行ってください。
- ・被害の拡大防止や現場の保存等に努めるとともに、県及び関係機関に連絡をしてください。

#### (イ) 災害時の初期対応

- ・地震、火災等の災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を施設利用者に伝達するとともに、適切な避難誘導、安全確保を行ってください。
- ・利用者の安全確保後、速やかに県及び関係機関に連絡をしてください。

### ⑨ 受動喫煙の防止

- ・健康増進法第 25 条の趣旨を踏まえて、受動喫煙の防止を徹底してください。
- ・受動喫煙の防止のため、所定の喫煙スペース以外での喫煙を発見した際は、適切に指導してください。

### ⑩ 環境への配慮

- ・奈良市アイドリングストップに関する条例に則って、駐車時の不必要なエンジンの稼働の停止を従業員に徹底してください。
- ・利用者に対して、表示板等により環境配慮への協力を仰いでください。
- ・使用していない部屋の消灯、ごみ分別の徹底など、環境に配慮した運営を行ってください。

### ⑪ 地元との調整及び配慮

- ・地元住民や地元自治会等と日々の防犯、騒音、振動や悪臭等によるトラブルが起こらないように調整を行い、最大限の配慮を行うようにしてください。

### ⑫ 日報の作成

- ・1日の業務内容（点検修繕、清掃、植栽、警備等、維持管理業務）や苦情・要望の処理状況などを記載した日報等を作成してください。

### ⑬ 利用者の動向・意見等の収集

#### (ア) 利用者数調査

- ・POS レジによる利用者数把握等、日常的に利用動向を把握できるものについては、日報として記録し、月次報告において県に提出してください。

#### (イ) 利用者満足度調査の実施と施設サービスの向上

- ・利用者からの評価等を適切に把握するため、県からの指示に基づき「利用者満足度調査」を実施し、施設サービスの向上に活用していただきます。調査の概要は以下のとおりで、詳細は別途協議します。
- 調査内容を県と事業者で事前に検討してください。
- 調査対象：施設利用者
- サンプル数：100件以上（実施件数については、県との協議により定める）
- 調査方法：アンケート用紙（原則1枚）への記入（Web アンケートも可とします。）
- 1ヶ月以内に調査結果を集計し、事業者が自己評価し、可能なものから改善してください。
- 県へ結果を「サービスの質に関する評価シート」として提出してください。
- 県と事業者による定例会議等で実施方法や結果をふまえた改善の取組について確認してください。

#### （ウ）意見要望と対応

- ・利用者からの意見要望については、県に月次報告として提出してください。
- ・特に多く寄せられた意見要望については、対応方針を検討し、県と協議の上、運営に反映してください。また、その他の意見要望についても、運営改善・向上に反映することに努めてください。

## （2）運営協議会への参加

- ・運営協議会を開催する場合、参加してください。また指定管理業務について、会議に必要な資料の作成等を行ってください。必要に応じ、県業務についても協力を行ってください。

## （3）施設、設備の使用承認・利用料金收受業務

- ・指定管理者は、中町道の駅条例第3条に基づき、以下の施設の使用承認に関する業務を行ってください。また、施設・設備の貸出について利用促進を図るとともに、県民の公平な利用を確保してください。

### ① 利用料金

- ・利用料金の額は、条例及び規則に定める使用料の額の範囲内で、あらかじめ知事の承認を得て指定管理者が定めるものとし、指定管理者が利用者から利用料金を收受してください。また、徴収方法について、キャッシュレス等の利便性の高い方法を提案してください。なお、利用料金は指定管理者の収入とします。

#### （ア）サイクリングステーション

- ・中町道の駅条例で定める使用料は以下のとおりです。

- 更衣室利用料 400 円

**(イ) 交流スペース**

- ・ 交流スペースの使用承認にあたり、利用希望者から、利用申込書（※）の提出を受け、使用承認書（※）の交付を行ってください。

※様式については中町道の駅管理規則を参照。

- ・ 中町道の駅条例で定める使用料は、以下のとおりです。

- (使用料表)

午前九時から午後一時まで	2780 円
午後一時から午後五時まで	2780 円
午前九時から午後五時まで	5560 円

**② 利用料金の減額または免除**

- ・ 利用料金の減免については、今後規定整備する中町「道の駅」施設使用料減免取扱要項の規定に準じ、減免する必要があります。

**③ 使用承認の条件付与**

- ・ 使用承認にあたり、利用申請の内容を精査したうえで、管理上必要な条件を付ける必要性が認められる場合、条件を付けることができます。
- ・ 使用承認については、指定管理者として指定されている期間迄に限るものとします。ただし、指定管理者更新時期においてはこの限りでないとします。

**④ 施設、設備の使用承認の取り消し等に関する業務**

- ・ 指定管理者は、中町道の駅条例第4条に基づき、施設、設備の使用承認の取り消し等に関する業務を行ってください。
- ・ 指定管理者は、中町道の駅条例に規定する場合においては、施設・設備の使用承認をしてはならないものとします。

**⑤ 利用の禁止又は制限に関する業務**

- ・ 指定管理者は、「道の駅」の利用が危険であると認められる場合又は「道の駅」に関する工事のためやむを得ないと認められる場合、区域を定めて「道の駅」の利用を禁止し、又は制限してください。

**⑥ 「施設予約システム」の利用**

- ・奈良県では、行政手続きのオンラインサービス（いわゆる「電子申請」）を推進しており、その一環として、施設利用予約についても電子化を推進しています。このため、中町「道の駅」のオンラインによる施設予約については、必ず奈良県が提供する「施設予約システム」を利用して業務を行っていただきます。「施設予約システム」の導入にあたっては、指定管理者側でインターネットメールアドレスを用意していただく必要がありますので、ご注意ください。
- ・なお、インターネットをお使いにならない利用者のために、従来からの電話による予約や窓口来所による予約等オンライン以外の方法による予約も適正に受け付けて下さい。

#### ⑦ その他

- ・その他、判断が難しいものについては、県に報告してください。

### (4) 駐車場運營業務

#### ① 施設の概要

- ・ 一般駐車台数 小型車 237 台、大型車 20 台、搬入専用 17 台

#### ② 業務内容

- ・ 駐車場の安全管理や車両誘導などの警備業務

#### ③ 業務に求める水準

##### (ア) 施設の運営日時

- ・ 24 時間年中利用可能とします。

##### (イ) 人員配置

- ・ 車両誘導員の配置数、配置時間及び配置場所は以下の表のとおりです。
- ・ 繁忙期は下記の場所に加えて、必要な人員を適宜配置してください。

配置場所	配置数	実施日	配置時間
駐車場出入口付近	2 以上	休館日を除く毎日	9 : 00 ~ 18 : 00
駐車場内	1 以上	休館日を除く毎日	9 : 00 ~ 18 : 00

##### (ウ) 留意事項

- ・ 利用者の利便性、安全性に配慮し、必要に応じて車両誘導員等を配置して、駐車場内の事故等の発生を未然に防止できるよう、適正な管理運営を行ってください。

- ・多数の来場者が予測される時は、駐車場の誘導員を配置し、駐車場内の整理及び周辺道路での交通渋滞を招かないように配慮してください。
- ・障害者、高齢者及び車椅子使用者等の車両が優先的に駐車できるよう配慮してください。
- ・県が設置する EV 施設を利用者が利用できるようにしてください。
- ・歩行者に適切な案内や誘導等を行い、安全を確保してください。
- ・駐車区画として指定している場所以外での駐車は、事故発生を誘発するなど危険を伴うため、駐車区画に駐車させるよう周知に努めてください。
- ・駐車場内の事故、車両の盗難、車上荒らし等の未然防止に配慮してください。
- ・利用者の遵守事項や管理体制など駐車場管理に必要な事項を定めた規程を、県と協議のうえ定めてください。
- ・車両誘導を行うにあたり、制服、制帽を着用の上、左上腕部に車両整理誘導を示す腕章を着用してください。
- ・本施設の特性、規模、施設の利用時間、利用状況等を把握し、適切な運営体制を計画してください。
- ・業務日誌を作成し、県の要請に応じて閲覧ができるようにしてください。
- ・急病、事故、火災、犯罪、災害等、異常事態を発見した場合に対応できる体制整備を行い、異常事態発生時等に適切に対応してください。
- ・車両誘導員へ適切な指導・研修等を行う体制を整えてください。

## **(5) バスターミナル運營業務**

### **① 施設の概要**

- ・バスターミナルおよび北西棟内バス待合所
- ・路線バスの発着場所および利用者がバスの待合いをするスペース
- ・施設内に配置する、ベンチ、案内情報機器等は県で準備します。

### **② 業務内容**

- ・バスターミナルの安全管理
- ・バスターミナル利用者に対する案内および乗車位置への誘導

### **③ 業務に求める水準**

#### **(ア) 施設の運営日時**

- ・バス待合所については 6 : 00-23 : 00、他は 24 時間利用可能とします。

#### **(イ) 人員配置**

- ・本業務に必要な人員を配置してください。

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、バスターミナルへの人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

#### (ウ) 留意事項

- ・バスターミナル内への一般車の進入がないように留意してください。
- ・バスターミナル利用者が快適に利用できるように、利用者への親切・丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めてください。

### (6) 休憩施設運營業務

#### ① 施設の概要

- ・北東棟内約 150 m<sup>2</sup> (情報発信施設兼用)
- ・利用者が休憩をとることができるスペース
- ・スペース内に配置する、テーブル、イス、パーティション等は県で準備します。

#### ② 業務内容

- ・利用者が自由にくつろげるスペースとして、快適に過ごせるよう利用環境維持に努めてください。

#### ③ 業務に求める水準

##### (ア) 施設の運営日時

- ・24 時間年中利用可能とします。

##### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、休憩施設への人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

##### (ウ) 留意事項

- ・快適に休憩できる空間となるよう、適切に管理運営を行ってください。
- ・利用者が公平・平等に利用できるよう配慮してください。
- ・道路利用者や観光客だけでなく地域住民も気軽に立ち寄れるスペースとなるよう雰囲気づくりに努めてください。

### (7) 情報発信施設運營業務

#### ① 施設の概要

- ・北東棟内 150 m<sup>2</sup> (休憩施設兼用)
- ・利用者に対して、道路情報および県内各観光地の情報提供を行うスペース



- ・スペース内に配置する、案内カウンター、デジタル情報機器、案内パネル、パンフレットラック等は県で準備します。

## ② 業務内容

- ・県と協議のうえ、道路情報および周辺観光情報の収集及び発信を行ってください。
- ・案内スペースに県内各地の観光パンフレットを設置するとともに、デジタル情報機器等を利用して、県内各地の観光案内を行ってください。

## ③ 業務に求める水準

### (ア) 施設の運営日時

- ・24時間年中利用可能とします。

### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、情報発信施設への人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

### (ウ) 留意事項

- ・最新の情報や広域の観光情報を提供するため、関係機関等との連携を密に行ってください。
- ・情報機器に不具合が生じていないか、日常的に確認してください。

## (8) 芝生広場運営業務

### ① 施設の概要

- ・芝生広場 約 2800 m<sup>2</sup>
- ・芝生広場およびイベント開催の場
- ・災害発生時においては、オープンスペースとして活用

### ② 業務内容

- ・通常時は芝生広場を開放し、道の駅利用者が屋外で過ごすことができる空間として、安全で快適な利用環境維持に努めてください。
- ・県が設置する遊具において、利用者の安全性が確保されるよう日常的な確認及び、状況に応じて必要な措置を県との協議のうえ行ってください。

### ③ 業務に求める水準

#### (ア) 施設の運営日時

- ・24時間利用可能とします。(協議により決定)

#### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、芝生広場への人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

#### (ウ) 留意事項

- ・遊びの場として活用されるケースが想定されるが、危険が伴う恐れがあるため運営に際して必要な事項を定めた規程を、県と協議のうえ定めてください。
- ・イベント開催の場として、積極的な活用を図ってください。

### (9) ドッグラン運営業務

#### ① 施設の概要

- ・芝生広場内 527 m<sup>2</sup>
- ・ドッグラン施設

#### ② 業務内容

- ・利用者及びその愛犬が快適な環境のもとでドッグラン施設を利用できるよう、利用環境維持に努めてください。

#### ③ 業務に求める水準

##### (ア) 施設の運営日時

- ・9:00-17:00 (協議により決定)

##### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、ドッグランへの人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

##### (ウ) 留意事項

- ・ドッグラン利用者が快適に利用できるよう適正な管理運営を行ってください。
- ・ドッグランの運営に際しては、必要な事項を定めた規程を県と協議のうえ定めるとともに、ペット同伴可能な範囲や動線を明確にしてください。

### (10) オープンテラス・テラスデッキ運営業務

#### ① 施設の概要

- ・オープンテラス・テラスデッキ：1,200 m<sup>2</sup>
- ・眺望を活かした屋外の憩いのスペースであり、飲食やイベント開催の場
- ・スペース内に配置する、テーブル、イス等は県で準備します。

#### ② 業務内容

- ・農産物・特産物直売所で販売される県産食材等を購入し、オープンテラスで消費することができる提案をしてください。
- ・眺望を活かした屋外の憩いのスペースとして、安全で快適な利用環境維持に努めてください。

### ③ 業務に求める水準

#### (ア) 施設の運営日時

- ・9：00-20：00（協議により決定）

#### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、オープンテラス・テラスデッキへの人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

#### (ウ) 留意事項

- ・オープンテラス・テラスデッキ利用者が快適に利用できるよう適正な管理運営を行ってください。
- ・通行利用だけでなく、飲食を行う利用者も想定されることから、事故防止のため、県と協議のうえ、規定を定めてください。
- ・飲食やイベント開催の場として、積極的な活用を図ってください。

## (1 1) 更衣室運營業務

### ① 施設の概要

- ・北西棟 55 m<sup>2</sup>
- ・更衣室やシャワー、ロッカー等を提供する施設
- ・施設内に配置する、更衣用ロッカー、イス等は県で準備します。

### ② 業務内容

- ・更衣室、シャワーの利用希望者に対して、受付、利用料金を徴収し、施設を安全かつ適切に使用するための案内、必要な注意事項、設備の使用方法等について説明を行ってください。
- ・「施設、設備の使用承認及び利用の制限に関する業務」に沿って執り行ってください。
- ・会計においてキャッシュレスを導入してください。

### ③ 業務に求める水準

#### (ア) 施設の運営日時

- ・9：00-17：00（協議により決定）

#### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、更衣室への人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

#### (ウ) 留意事項

- ・利用者の利便性に考慮し、適切な方法で利用受付、予約を行ってください。
- ・万全な安全管理を行い、整備不良等による事故については、指定管理者の責任において処理してください。
- ・衛生管理を徹底するとともに、公序良俗に反する行為が発生しないよう防犯対策を施してください。
- ・施設内の設備や備品について、常に汚損や欠損がないか確認を行ってください。

### (12) 交流スペース運營業務

#### ① 施設の概要

- ・北西棟 75 m<sup>2</sup>
- ・市民や利用者の交流を図るため、各種会議やサークル活動、地域の会合・交流会などの目的で使用するために、希望者に貸出するスペース。
- ・交流スペース内に配置する、テーブル・イス等は県で準備します。

#### ② 業務内容

- ・交流スペースの利用希望者に対して、申込の受付を行い、利用料金を徴収し、適切に利用するための案内、必要な注意事項、設備の使用方法等について説明を行い、スペースの貸出を行ってください。
- ・利用者が持ち込む機材等の搬入、搬出に立ち会ってください。
- ・利用者と事前に打ち合せを行い、必要に応じて適正な助言を行ってください。
- ・「施設、設備の使用承認及び利用の制限に関する業務」に沿って執り行ってください。

#### ③ 業務に求める水準

##### (ア) 施設の運営日時

- ・9:00-17:00 (協議により決定)

##### (イ) 人員配置

- ・本業務に必要な人員を配置してください。なお、交流スペースへの人員の常駐の必要は無いが、定期的に見回り可能な体制としてください。

##### (ウ) 留意事項

- ・利用者の利便性に考慮し、適切な方法で利用受付、予約を行ってください。
- ・快適な状態で利用していただけるよう、常に心掛けてください。

### 3 施設等の維持管理に関する業務

#### (1) 備品の管理に関する業務

##### ① 業務の目的

- ・ 施設を快適に利用していただくため、施設内の備品を適正に管理するものです。

##### ② 業務の内容

###### (ア) 基本方針

- ・ 「道の駅」内に設置した備品について、運営に支障をきたさないよう、点検、保守等を実施し、常に良好な状態を維持してください。
- ・ 指定管理期間を超過して使用する備品については、精査検討のうえ、県が予算の範囲内において購入する予定です。
- ・ 指定管理者は、管理運営業務を行うに当たり、県で配置する備品を無償で使用することができます。

###### (イ) 備品の購入

- ・ 指定管理期間中に利用料金収入や指定管理委託料を使用して更新または新規取得された備品の所有権は、県に帰属します。
- ・ 県所有の備品とは別に、指定管理者が自主事業やサービスの質の向上のため、自らの負担と責任において、購入し使用する備品の所有権は指定管理者に帰属します。

###### (ウ) 備品の管理

- ・ 本施設の備品について、備品台帳を作成して管理してください。備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量を含むものとします。
- ・ 指定管理者に帰属する備品については、県所有備品とは分けて台帳を作成し、管理するものとします。
- ・ 運営に支障をきたさないよう管理し、常に良好な状態を維持してください。

###### (エ) その他

- ・ 県に帰属する備品において、破損、不具合が生じた場合は、速やかに県へ報告し、県との協議のうえ修繕や交換を行うこととします。
- ・ 備品を廃棄する場合、県との協議のうえ、適切に処分を行なうこととします。

#### (2) 施設、設備の点検・保守に関する業務

##### ① 業務の目的

- ・ 施設・設備の性能及び機能を維持し、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、点検、保守を実施するものです。

## ② 業務の対象

- ・ 本施設内のすべてとします。

## ③ 業務内容

- ・ 「道の駅」内のすべての施設の機能が良好に維持されるよう日常的に点検を行ってください。
- ・ 保守点検を実施した記録は、今後の施設管理の参考とするため、記録簿として保存してください。

### (ア) 基本方針

- ・ 点検方法や周期については、法定点検では、各種法令に基づき確実に実施することを原則とし、法定でない点検では、国土交通省「平成 30 年版建築保全業務共通仕様書」を基本として、実施することとします。
- ・ 点検の結果、必要なものは、(3)により修繕を行ってください。

### (イ) 施設・設備の点検・保守点検

- ・ 以下の施設・設備について、点検、保守点検を行ってください。
- ・ 法令に基づく点検が必要なものについては、法令に基づいた適切な点検・保守点検を実施するものとします。
- ・ なお、以下に記載のない施設・設備についても、施設・設備の性能及び機能の維持や、利用者の安全性や快適性を維持するために必要なものについては適宜実施してください。
- ・ 消防点検
- ・ 受水槽点検および清掃
- ・ 自動ドア保守点検（約 8 台）
- ・ 電気保安点検（800kVA 隔月点検）
- ・ 空調機器点検（点検 2 回、フロン点検、フィルター清掃）
- ・ 防火設備点検、防犯設備点検（防犯カメラ、施錠用鍵等）
- ・ 建築設備定期検査
- ・ 非常発電設備点検（225kVA 負荷・模擬負荷試験）
- ・ シャッター保守点検
- ・ 常駐設備管理業務（巡回点検 1 回/年）

### (ウ) 施設内通路・広場等の巡回点検

- ・ 敷地内の建築物以外の箇所について、巡回点検を行ってください。
- ・ 特に利用者が多い通路や広場、車両の通行する進入路や駐車場等は、日常的に巡回点検を行ってください。

### **(3) 施設等の修繕に関する業務**

#### **① 業務の目的**

- ・ 「道の駅」のすべての施設の機能が良好な状態を保たれるよう、点検結果等を踏まえ、修繕、補修を要するものについて速やかに処置するものです。

#### **② 業務の内容**

##### **(ア) 基本方針**

- ・ 一件100万円以下の修繕もしくは一件100万円を超えるもので指定管理者の管理瑕疵に伴う修繕は指定管理者が実施し、一件100万円を超える修繕については、指定管理者から県への申し出に基づいて県が行うものとします。
- ・ 台風、豪雨、降雪、地震等の災害によるき損・損壊については、県と協議の上で実施することとします。

##### **(イ) 修繕の実施**

- ・ 日常点検や定期点検等により、破損、損壊すると見込まれ、安全確保及び適切な管理運営のため、修繕を行なう必要が有る場合、修繕方法の検討及び見積作成等を行い、県と協議してください。
- ・ 一件100万円以下の修繕は指定管理者において速やかに実施してください。
- ・ 修繕に時間を要する場合は、必要に応じて応急処置や、利用者の安全確保のため利用の制限等を行うものとします。

##### **(ウ) 修繕台帳の作成**

- ・ 修繕を実施した場合は、今後の修繕方法や修繕時期の検討資料とするため、修繕台帳を作成し、修繕記録や修繕写真を保存してください。

##### **(エ) その他**

- ・ 県への申し出なく行われた修繕については、すべて指定管理者が負担するものとします。
- ・ 通常有すべき安全性を欠いている場合又は放置することにより通常有すべき安全性を欠くおそれの場合には、県は一件100万円以下の修繕について、指定管理者にその実施を命じることがあります。

## **4 自主事業に関する業務**

### **(1) 農産物・特産品直売所**

#### **① 施設の概要**

- ・ 南棟約 600 m<sup>2</sup> (売場面積 450 m<sup>2</sup>)

## ② 農産物・特産品直売所に求める水準

### (ア) 基本方針

- ・ 大和野菜をはじめとした奈良の特産品を PR しながら販売する施設とし、「道の駅」の基本方針にふさわしい農産物・特産品直売所を運営してください。

### (イ) 運営内容

- ・ 営業日及び運営時間は年末年始を除く 9 : 00-20 : 00 を基本として提案し、これ以外の時間帯での運営については応募時に提案し、県と協議のうえ決定します。この場合、時間外の運営は周辺地域への配慮と対策を十分に行った上で指定管理者の責任により行うものとします。
- ・ 県産農産物や農産加工品の販売を通じて、奈良の食の魅力を PR するとともに、県内生産者等の新たな出荷者の確保に努めてください。
- ・ 通販等による販路拡大について、積極的に検討してください。
- ・ 施設利用者に奈良らしさを感じてもらえる商品構成にしてください。
- ・ 地域性や施設ならではの希少性の高い商品等について、提案してください。
- ・ 購入者がオープンテラスで消費できるようにセットした食材も販売してください。

### (ウ) 運営経費

- ・ 運営を開始するまでに必要となる費用 (運営準備、必要な設備・備品等に要する経費等)、運営に関わる一切の費用 (営業の許認可に係る費用、光熱水費、人件費、材料費等の経費)、運営に係る各種保険料などはすべて事業者の負担とします。これらの経費は、自主事業にかかる経費として指定管理業務とは別に決算書類を作成してください。なお、光熱水費については、当該施設に係るものについて、子メーターを設置するなどして使用料を計測し記録するものとします。

### (エ) 運営条件

- ・ “大和野菜”をはじめとする奈良県産の農産物を積極的に販売することとします。
- ・ 収穫時期等により県産農産物の供給が困難な場合についても、生産者と連携し、県産農産物の確保に努めるとともに、農産加工品の原料はできるだけ県産食材の利用に努めてください。県産品の販売割合 (品目数ベース) は 50%以上とします。
- ・ 周辺地域の出荷者等の確保に努め、県産農産物の供給体制を構築し、十分な品ぞろえを確保してください。
- ・ 出荷者の確保のため、開業準備の段階で地域の生産者等に対する説明会を開催してください。



- ・ 出荷者に対する栽培管理（農薬の安全使用等）や販売動向などの情報提供や研修等を行ってください。
- ・ 収穫時期や気候条件等から県産の野菜・果物等の供給が困難な場合は、他地域からの調達も含め品揃えの確保に努めてください。この場合においても、極力県産農産物の販売に努めてください。
- ・ 軒下等に花苗等販売スペースを確保してください。
- ・ 定期的に配置の見直しを行い、商品の魅力を引き出せるような陳列や購買意欲を促進する配置に努めてください。
- ・ 商品の陳列に合わせて、生産者情報・商品情報の表示、調理・利用方法など、POP等を活用した商品PRに努め、ブランドの普及に努めてください。
- ・ 県産農産物等の商品説明及び調理、利用方法などの説明を求められた場合には、これらに対応できるよう従業員の教育を行ってください。研修や従業員の教育の際、必要に応じて県から説明者の紹介等の協力をします。
- ・ 商品の販売及び製造・加工等の過程において、適宜法令に沿った措置を講じるとともに、販売品目により、必要な営業許可等を取得してください。
- ・ 商品は衛生的に取り扱い、陳列商品の品質保持に努め、安心・安全かつ新鮮な商品を提供してください。
- ・ 生産者より出荷する農産物の生産履歴を提出させるとともに、記載内容を確認し、安全・安心な農産物を提供してください。
- ・ 直売所のブランド力向上と地域活性化を図るため、安全・安心で新鮮、おいしい農産物の品揃えと商品管理等を責務とした、県との協働協定を締結し、協定直売所ネットワークである「地産認匠TEAM奈良」（愛称「地の味 土の香」）に加入してください。
- ・ 会計においてキャッシュレスを導入してください。

## **(2) レストラン、カフェ・雑貨スペース**

### **① 施設の概要**

- ・ レストラン：南棟約 360 m<sup>2</sup>（厨房等含む）
- ・ カフェ・雑貨スペース：北西棟約 75 m<sup>2</sup>（厨房等含む）

### **② レストラン、カフェ・雑貨スペースに求める水準**

#### **(ア) 基本方針**

- ・ 「道の駅」利用者が奈良の食を楽しみながら生産から消費までの流れを体感できる施設とし、「道の駅」の基本方針にふさわしいレストランを運営してください。

#### **(イ) 運営内容**

- ・営業日及び運営時間は年末年始を除くレストランは9：00-20：00、カフェ・雑貨スペースは9：00-17：00を基本として提案し、これ以外の時間帯での運営については応募時に提案し、県と協議のうえ決定してください。この場合、時間外の運営は周辺地域への配慮と対策を十分に行った上で指定管理者の責任により行うものとします。
- ・運営方法は事業者の提案によるものとするが、「道の駅」内の農産物・特産品直売所と連携し、県産食材を活かしたメニューや県の名産（柿の葉寿司やそうめん等）を提供することにより、地産地消を推進してください。

#### （ウ）運営経費

- ・運営を開始するまでに必要となる費用（運営準備、必要な設備・備品等に要する経費等）、運営に関わる一切の費用（営業の許認可に係る費用、光熱水費、人件費、材料費等の経費）、運営に係る各種保険料などはすべて事業者の負担とします。これらの経費は、自主事業にかかる経費として指定管理業務とは別に決算書類を作成してください。なお、光熱水費については、当該施設に係るものについて、子メーターを設置するなどして使用料を計測し記録するものとします。

#### （エ）運営条件

- ・農産物・特産品直売所で販売されている県産食材を活用し、地産地消や奈良の食文化・奈良の郷土食等をテーマにしたオリジナルメニューを提供してください。
- ・県産食材を手軽に味わえる軽食や季節感を取り入れたスイーツ・フレッシュジュース等の提供に努めてください。
- ・大和野菜、大和畜産ブランドなどの、県産食材を使った料理を提供することなどにより、口コミ客・リピート客を呼び込み利用者数の増大を図ってください。
- ・食器や椅子、机等の備品において、県産品（県産の陶器や木工製品等）を積極的に使用してください。
- ・料理人が県産食材についての理解を深めるため、生産者との積極的な交流の場の創出に努めてください。
- ・利用者に県産食材を使ったメニューや調理方法等の説明ができるよう、従業員の教育を行ってください。従業員の教育の際、必要に応じて県から説明者の紹介などの協力をします。
- ・メニューや価格を分かりやすく表示してください。
- ・アレルギー対応メニューを用意するなど、誰もが利用できるレストラン・カフェとしての運営を心掛けてください。
- ・食中毒等が生じないように、衛生管理を徹底してください。
- ・会計においてキャッシュレスを導入してください。

### （3）サイクルステーション

## ① 施設の概要

- ・ 北西棟 60 m<sup>2</sup>（メンテナンススペース 40 m<sup>2</sup>、レンタサイクルスペース 20 m<sup>2</sup>）
- ・ 更衣室やシャワー、ロッカー等を提供する施設
- ・ 施設内に配置する、工具類、事務机、イス等は県で準備します。

## ② サイクルステーションに求める水準

### （ア）基本方針

- ・ サイクリストにとって利便性の高いサービスを提供する施設とし、「道の駅」の基本方針にふさわしいサイクルステーションを運営してください。

### （イ）運営内容

- ・ 営業日及び運営時間は年末年始を除く 9：00-17：00 を基本として提案し、これ以外の時間帯での運営については応募時に提案し、県と協議のうえ決定してください。この場合、時間外の運営は周辺地域への配慮と対策を十分に行った上で指定管理者の責任により行うものとします。
- ・ レンタサイクルの利用希望者に対して、申込の受付を行い、利用料金を徴収し、レンタサイクル貸出前に、利用するにあたっての注意事項や安全上必要な注意事項について、丁寧な説明を行ってください。また、自転車及安全で快適に使用できるよう、自転車は貸出前に安全点検および利用者へ合った整備を行い、返却後は必要な点検と適宜メンテナンスを施してください。

### （ウ）運営経費

- ・ 運営を開始するまでに必要となる費用（運営準備、必要な設備・備品等に要する経費等）、運営に関わる一切の費用（営業の許認可に係る費用、光熱水費、人件費、材料費等の経費）、および運営に係る各種保険料などはすべて事業者の負担とします。これらの経費は、自主事業にかかる経費として指定管理業務とは別に決算書類を作成してください。

### （エ）運営条件

- ・ 自転車メンテナンスキットについては、使用希望者に無料で貸出してください。
- ・ 利用者の利便性に考慮し、適切な方法で利用受付、予約を行ってください。
- ・ レンタサイクルの貸出にあたり、指定管理者の責任において事故・トラブル対応を適切かつ迅速に行える体制を構築してください。
- ・ 周辺地域で自転車通行が危険な箇所については、マップ等を用いてレンタサイクル利用者に周知してください。
- ・ 万全な安全管理を行い、整備不良等による事故については、指定管理者の責任において処理してください。

- ・ レンタサイクルの盗難防止を徹底してください。
- ・ 会計においてキャッシュレスを導入してください。

#### **(4) 自動販売機の設置管理業務**

- ・ 自動販売機の設置については、指定管理者の判断により設置できるものとします。自動販売機を設置する場合は、設置箇所、設置台数および外観については、県と協議の上、承認を得てください。

#### **(5) その他の自主事業**

- ・ その他、指定管理者の自主事業については、「道の駅」設置目的に関連する内容としてください。自主事業の内容は年次の事業計画に記載することを基本とし、県と協議の上、承認を得てください。

### **5 事業計画書・事業報告書等の提出**

- ・ 指定管理業務の実施に伴う関係書類の作成等に係る業務並びに県及び指定管理者の連携に関する業務について、次により行うものとします。

#### **(1) 事業計画**

##### **① 年間業務計画書**

- ・ 翌年度分を 2 月末までに、次の内容の次年度年間業務計画書を作成し、県に提出してください。
- ・ a) 管理運営の体制に関する事項
- ・ b) 業務の年間実施計画に関する事項
- ・ c) 収支計画に関する事項
- ・ d) 運営目標に関する事項
- ・ e) 施設の利用促進に関する事項
- ・ f) 自主事業の年間実施計画に関する事項
- ・ g) サービス向上に関する事項
- ・ h) 環境配慮に関する事項
- ・ i) その他県が指示する事項
- ・ なお、初年度は業務期間が短いことが想定されることから、年間業務計画書の内容等については、別途協議するものとします。
- ・ 各事業年度開始後、年間事業計画を変更する必要がある場合は、県と協議の上、速やかに変更後の年間事業計画を県に提出してください。

## **(2) 事業報告**

### **① 事業実績報告書**

- ・ 毎事業年度終了後、次の内容の事業実績報告書を作成し、4月末までに提出してください。
- ・ a) 本業務の年間実施状況に関する事項
- ・ b) 各施設利用状況及び料金収入の実績等に関する事項
- ・ c) 管理経費等の収支状況等に関する事項
- ・ d) 修繕料の執行状況に関する事項
- ・ e) 運営目標の達成度に関する事項
- ・ f) 施設の利用促進に関する事項
- ・ g) 自主事業の年間実施状況に関する事項
- ・ h) サービス向上に関する事項
- ・ i) 環境配慮に関する事項
- ・ j) その他県が指示する事項

### **② 例月業務報告書**

- ・ 施設管理の適正を期するための資料として、毎翌月5日までに次の業務報告を行ってください。
- ・ a) 各施設の利用状況及び料金収入の実績に関する事項
- ・ b) 対象月における日報
- ・ c) 維持管理、修繕に関する事項
- ・ d) 苦情、トラブル等に関する事項
- ・ e) 施設の利用促進に関する業務
- ・ f) 自主事業の実施状況に関する事項
- ・ g) 各種調査報告書
- ・ h) サービスの質に関する評価シート
- ・ i) その他県が指示する事項

### **③ 決算書類**

- ・ 自社決算終了後1ヶ月以内に貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー計算書等を県に提出してください。

### **④ その他**

- ・ 地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき報告を求める場合のほか、県が必要があると認める資料等の提出を求めた場合は、誠意をもって協力・対応しなければならないものとしします。

## 6 誘客・利用促進に関する業務

### (1) 広報業務

#### ① 業務内容

- ・ 指定管理者が行う広報内容は、次のようなものを想定していますが、内容等に関しては指定管理者で検討し、県と協議のうえ、承認を得ることとします。
- ・ 旅行紙への掲載
- ・ 鉄道中吊り広告への掲載
- ・ Facebook、Twitter や Instagram 等の SNS も活用して、広報を行ってください。
- ・ 旅行会社、鉄道会社、バス会社等へのプロモーション、誘客活動の提案
- ・ サイクルステーションの利用促進

#### ② 留意事項

- ・ 年間の行事予定を踏まえ、計画的に定期的、継続的な広報を行ってください。
- ・ 風物詩、旬の産品、イベントに関する情報などをタイムリーに提供してください。
- ・ 公序良俗に反する表現や「道の駅」にふさわしくないと考えられる表現を用いないでください。

### (2) イベント運営業務

#### ① 業務内容

- ・ 道の駅施設全体を活用し、「道の駅」の集客の促進や賑わいを創出するイベントを月1回程度企画・運営してください。
- ・ サイクリングステーション、レンタサイクル施設の活用につながる参加型のプログラムを積極的に企画・運営してください。「道の駅」の周辺施設を利用したプログラムとすることも可能です。(ただし、周辺施設の管理者との協議や許可が必要となる場合があります。)
- ・ 県や市町村等の取り組みと連携したイベント、音楽イベント、食のイベント、地域の特産品を活用したイベントや駐車場の広さを生かしたドライブインシアター等の企画を積極的に検討してください。

#### ② 留意事項

- ・ 実施内容に関しては、本施設の設置目的に沿ったものとし、県と協議のうえ、承認を得ることとします。
- ・ 必要に応じて、参加者から実費程度の参加料を徴収してもよいものとします。
- ・ 県または周辺市町村が主になって企画する「道の駅」でのイベントについては、積極的に協力すること。

## 7 保安・防火・防災に関する業務

### (1) 保安警備に関する業務

#### ① 業務の目的

- ・ 「道の駅」の秩序の維持、盗難・破壊等の防止、火災等の災害発生の防止、財産の保全及び利用者の安全を確保するため、警備を行うものとします。

#### ② 業務の対象

- ・ 「道の駅」内の敷地、施設のすべてを対象とします。

#### ③ 業務の内容

##### (ア) 基本方針

- ・ 「道の駅」の特性、規模、施設の利用時間、利用状況等を把握し、適切な安全管理計画を立て、警備を行ってください。
- ・ 「警備業法」、「消防法」及び「労働安全衛生法」等関連法令ならびに関係官公庁の指示等を遵守してください。
- ・ 警備担当者へ適切な指導・研修を行う体制を整えてください。
- ・ 警備担当者は、ふさわしい統一した服装を着用してください。また、利用者に対して、公共施設にふさわしい言葉遣いと態度を守り、丁寧に振る舞ってください。
- ・ 警備日誌を作成し、県の要請に応じて閲覧できるようにしてください。
- ・ 異常事態が発生した際には、速やかに県に報告してください。また、その後の対応についても、県に報告してください。
- ・ 県と協議し予め定めた時刻に、施設の施錠・解錠及び機械警備の開始・解除を行ってください。手順等の詳細は、県と指定管理者が協議して定めるものとします。
- ・ イベント等の実施期間中において、施設の閉館時間に、関係者の不規則な入退館が発生する可能性があります。県及び関係者との協議を行った上、必要に応じて出入口の解錠や警備機器の一時的な解除等を行ってください。

##### (イ) 警備体制の構築

- ・ 人的な保安警備及び機械警備の併用により 24 時間 365 日対応すること。

### (ウ) 施設警備

- ・ 365日24時間体制で警備にあたるものとします。
- ・ 「道の駅」内の敷地、各施設について、以下のとおり警備するために必要な人員の配置や機械警備の設置を行ってください。
  - 開館時間外の出入館管理
  - 不審者・不審車両の進入防止
  - 不審物の発見・処置
  - 火の元及び消火器・火災報知器の点検
  - 戸締まり、消灯及び施設の安全確認
  - 鍵の受け渡し、保管及び記録
  - 消火設備の外観点検及び避難経路の確保
  - 設備故障、清掃不良等の通報

### (エ) 保安警備

- ・ 開館時間内は、1名が定期的に施設内の巡回警備を行い、以下の業務を実施してください。
  - 防災、防犯、各設備に関する予防警戒及び異常の有無の確認
  - 迷子、病院負傷者等の要救護者に対する保護及び救護
  - こども等の不安全行動に関する予防、警戒
  - 安全管理上注意を要する箇所の重点巡回
  - 災害等の非常事態に際しては、建物及び人命の安全を図るための応急措置（119通報やAEDの使用等）
  - 不退出者への対応等の館内秩序の維持
  - 急病、事故、犯罪、災害等、異常事態を発見した場合の初期対応を行える体制整備及び異常事態発生時の適切な処置
  - 事故、犯罪、火災、災害等が発生した場合は、速やかに県及び関係機関へ通報・連絡

### (オ) 機械警備

- ・ 閉館時間内は、機械警備により、侵入者や火災等の発生を監視し、異常が発生した場合は、速やかに県及び関係機関へ通報・連絡を行ってください。
- ・ 機械警備の設備については、適切に作動するように保守・点検を行ってください。

## (2) 防火・防災に関する業務

### ① 業務の目的



- ・ 消防法及び同法施行令の定めに従守することを原則とし、安全管理に十分配慮し、火災等の事故を防止するとともに、利用者及び職員の安全確保に努めてください。
- ・ また、本施設は、奈良県地域防災計画において広域防災拠点に定められる予定であり、災害発生時は、駐車場や芝生広場を災害対応オープンスペース、建物内は災害対策連絡室等に利用されます。それに伴い、災害時にも速やかに広域防災拠点のオペレーションに移行できる日々の管理を行うものです。

## ② 業務の内容

### (ア) 防火・防災の体制の構築

- ・ 防火管理者は、県との協議の上で、施設の消防計画を作成してください。

### (イ) 防火・防災訓練・活動等の実施

- ・ 消防計画に基づき、①通報訓練、②避難訓練、③消火訓練を定期的の実施し、実施結果を県へ報告してください。
- ・ そのほか、職員の災害時の対応の指導・教育を行ってください。

### (ウ) 広域防災拠点に関する業務

- 基本方針
  - ・ 災害時に「道の駅」が広域防災拠点として十分な機能を発揮できるよう適切に施設を管理してください。
  - ・ 地震、台風等の災害が発生した場合、県や関係機関の災害応急活動に協力してください。
- 災害発生時の防災拠点施設への切り替え
  - ・ 災害発生時、中町「道の駅」を広域防災拠点として利用する旨の連絡が県から届いた場合は、直ちに営業を休止し、県外からの支援物資の受入及び応援部隊の活動等に必要となるスペース確保を速やかに行ってください。なお、詳細については以降「カ)その他」に示す災害時の利用に係る協定により決定します。

### (エ) 防災倉庫の管理

- ・ 災害発生時に備蓄品が滞りなく使えるように防災倉庫内の環境維持に努めてください。
- ・ 防災倉庫内の汚破損、庫内環境等の状況を定期的に確認してください。
- ・ 防災倉庫の鍵は適切に管理してください。

### (オ) 災害応急活動等への協力

- ・ 「奈良県地域防災計画」に基づく県や関係機関等の災害応急活動等に協力してください。

- ・上記以外にも、関係機関から災害応急活動等に関する協力要請があれば、応じてください。

#### (カ) その他

- ・中町「道の駅」は令和5年度の供用開始までに、BCP（事業継続計画）の策定を行う必要があります。BCP策定に向けて、県との協議を行うとともに、供用後にはBCPを順守し、災害時には県の防災活動に協力してください。
- ・広域防災拠点に関する業務については、県と指定管理者において別途災害時の利用に係る協定を締結する予定です。指定管理者は本仕様書に記載する事項の他、協定書記載事項に従ってください。

## 8 環境衛生管理に関する業務

### (1) 清掃業務

#### ① 業務の目的

- ・「道の駅」内を美しく衛生的に保ち、「道の駅」におけるサービスが円滑に提供され、利用者が安全かつ快適に利用できるよう、清掃、害虫駆除、ゴミ処理等を実施するものです。

#### ② 基本方針

- ・対象範囲は目に見える埃、汚れがない状態を維持し、見た目心地よく、衛生的であることを目標とし、特に利用者の利用頻度が高い施設については、常に清掃状態を確認し、清潔な状態を保つとともに、消耗品が常に補充されている状態を保ってください。
- ・できる限り、利用者の妨げにならないように実施してください。
- ・床の洗浄や、天井、壁、窓ガラス、空調機器、機械機器等の日常的に清掃が困難な箇所については、定期清掃の年間計画を立て、個別箇所ごとに日常清掃及び定期清掃を組み合わせ、業務を実施してください。
- ・清掃を実施した記録は、今後の施設管理の参考とするため、記録簿として保存してください。
- ・発生するゴミの収集、備品、処理を適正に行ってください。
- ・作業担当者は、職務にふさわしい統一した服装で業務を行ってください。
- ・業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努めてください。
- ・作業においては、電気、水道及びガスの計画的な節約に努めてください。

#### ③ 清掃

- ・建築物衛生法に基づき、日常清掃は、誰もが快適に利用できるよう毎日清掃を実施し、施設の材質に応じた資機材を用い、汚れの無い状態の維持に努めてください。
- ・建築物衛生法に基づき、定期清掃は、日常清掃では手が回らない箇所、建物外構部や高所部等の清掃について、週・月・年単位で定期的に清掃を実施し、汚れの無い状態の回復に努めてください。実施頻度としては、床の表面洗浄およびワックス塗布、ガラス清掃については年3回以上、床カーペット等のクリーニングは年1回以上の実施してください。
- ・清掃作業は、利用者への妨げや業務への支障が無い時間帯に実施してください。
- ・ガラス清掃作業等の高所作業については、労働安全衛生規則及びその他関係法規等を遵守して安全管理の万全を期し、各作業に応じた作業基準を定め、所定の業務を遂行してください。
- ・服装及び清掃作業等が利用者に不快感を与えることの無いように配慮してください。
- ・清掃用具、洗剤等の資機材やトイレットペーパー等の衛生消耗品の補充については、すべて指定管理者負担となります。
- ・円滑な清掃が行えるように、資機材及び衛生消耗品等を適切に管理し、所定の場所に収納してください。
- ・清潔に保持されているようにしてください。

#### (ア) 施設清掃業務

- ・建物内外の仕上げ材の性質や設置されている什器・備品等を考慮しつつ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組み合わせた作業計画を作成し、実施してください。
- ・日常清掃は、主として以下のとおり行うものとします。
  - 床は仕上げ材の材質に合わせて除塵及び部分水拭きを行ってください。シャワー室内については、洗浄を行ってください。
  - 床以外については、各室の仕上げ材の材質や設置されている什器・備品等を考慮しつつ、扉ガラスの部分拭き、什器・備品の除塵、ごみ収集、金属部分の除塵、窓台の除塵及び拭き、手摺拭き等を行ってください。
  - 入口のフロアマットについては、除塵を行ってください。
  - シャワー室、更衣室については、壁・洗面台・鏡・椅子・洗面台・水栓・シャワー金具拭き、扉部分拭き、足拭きマットの乾燥、脱衣箱・脱衣かご拭き、消耗品の補充、排水溝のごみ収集等を行ってください。
  - トイレについては、扉拭き、洗面台及び水栓拭き、鏡拭き、衛生陶器の洗浄、衛生消耗品の補充、汚物収集を行ってください。
- ・定期清掃は、主として以下のとおり行うものとします。

- 床は仕上げ材の材質に合わせてポリッシャー等による洗浄を行ってください。(年3回以上)
- 照明器具の管球・反射板・カバー、ブラインドのブラット等を拭いてください。(年3回以上)
- 吹出口、吸込口やその周辺の洗浄を行ってください。(年4回以上)
- 窓ガラス、玄関周りの洗浄を行ってください。(年3回以上)
- 床カーペットのクリーニングを行ってください。(年1回以上)

#### (イ) 屋外施設清掃業務

- ・ 駐車場、バスターミナル、芝生広場、調整池、植栽帯（緑地）について、利用者及び従事者が快適に利用できるよう特性に配慮して、計画的に実施してください。
- 日常的な巡回点検、ゴミ拾い等の清掃を行ってください。
- 落葉期は、園路や周辺施設を中心に、落ち葉清掃を行ってください。
- 定期的に案内標識、柵、ベンチ等の清掃を行ってください。
- 側溝、排水枒等の点検を行い、必要に応じて清掃を行ってください。
- 大雨等の後は全体的な清掃を行ってください。

#### (ウ) 塵芥処理業務

- ・ 清掃で回収したごみは、関係法令に従って適切に処分してください。
- ・ ごみ置き場は衛生上支障がないように適切に清掃を行ってください。

## (2) 建築物環境衛生管理に関する業務

### ① 業務の目的

- ・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下、「建築物衛生法」という。）に基づき、「道の駅」内を美しく衛生的に保つことに努めてください。

### ② 業務の内容

#### (ア) 基本方針

- ・ 建築物衛生法における建築物環境衛生管理基準及び空気調和設備等の維持管理及び清掃等に係る技術上の基準等に基づき、適切に環境衛生・清掃業務を実施することを努力義務とします。

#### (イ) 空気環境の調整

- ・ 建築物衛生法に基づき、空気環境の測定、空気調和設備に関する衛生上必要な措置をとってください。

#### (ウ) 給水・排水の管理

- ・建築物衛生法等に基づき、水質検査、遊離残留塩素の測定、外観検査、給水設備の定期点検等を実施し、検査結果に応じて衛生上必要な措置をとってください。
- ・一般利用のあるトイレ等の排水管洗浄を実施してください。また、グリストラップ清掃についても年4回以上実施してください。

#### (エ) 害虫駆除

- ・建築物衛生法に基づき、年2回を実施してください。
- ・食料を取り扱う区域及び排水系統、廃棄物の保管設備周辺等のねずみ等が発生しやすい箇所について、2ヶ月に1回、生息状況等の調査を実施し、必要に応じて発生を防止する措置をとってください。
- ・また、上記以外にも、害虫の発生が確認された場合は、防止に必要な措置をとってください。

### (3) 芝生・植栽等の管理に関する業務

#### ① 業務の目的

- ・本施設内の芝生・植栽等の維持管理にあたって、利用者が安全かつ快適に利用でき、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るものとします。

#### ② 業務の対象

- ・本施設内のすべての敷地を対象とします。

#### ③ 業務の内容

##### (ア) 基本方針

- ・利用者が快適に利用できるよう、本施設内の利用実態に合わせた管理計画を立て、必要な作業を適切な時期に適切な方法で実施してください。
- ・植栽管理を行った記録は、今後の施設管理の参考とするため、記録簿として保存してください。
- ・植物が良好に育成できるよう、植物の種類、特性や季節、気象状況に合わせた作業を行ってください。
- ・利用者が安全に利用できるよう、見通しの確保や、枝等の落下事故防止に努めてください。
- ・農薬や肥料等を使用する場合は、環境や安全性に配慮して選定してください。また、農薬を使用する場合は、利用者等の健康面に十分配慮して作業を実施してください。

##### (イ) 樹木管理

- ・高中木については、自然樹形仕上げを基本とし、樹木の特性に合わせて年2回以上、最も適切な時期に最も適切な方法で剪定を行ってください。

- ・ 低木については、年間を通して美観を損ねないよう、年 2 回以上、適切な時期に適切な方法で刈込を行ってください。また、必要に応じて除草、中枯れ防止のための剪定を行ってください。
- ・ 樹木の特性や肥料の目的を考慮し、最も効果的な時期、方法で年 1 回以上施肥を行ってください。
- ・ 日常的に樹木を点検し、枯れ木や、通行の妨げとなる枝、落下の恐れのある枝等、安全面に支障がある場合は、速やかに適切な処置を行ってください。
- ・ 樹木が枯損しないよう適宜灌水を行ってください。
- ・ 必要に応じて枯株の除去や新植を行ってください。
- ・ 刈り込みの際は植栽地内及び周辺の除草も合わせて行ってください。

#### **(ウ) 芝生管理**

- ・ 芝生については、利用者が芝生広場として快適に利用できるよう適切な時期に適切な回数刈込、除草を行ってください。なお年 4 回以上の実施を想定しています。
- ・ 良好な育成のため、目上散布、エアレーション、施肥等の作業を適切に行ってください。なお年 2 回以上の実施を想定しています。
- ・ 芝生が枯損しないよう適宜灌水を行ってください。なお年 12 回以上の実施を想定しています。

#### **(エ) 病害虫防除**

- ・ 病害虫の早期発見に努め、できる限り農薬を使用しない方法での防除に努めてください。
- ・ 農薬を使用する場合は、利用者に告知の上、安全面に十分配慮して使用してください。
- ・ 農薬を使用するにあたっては、関係法令や使用安全基準を遵守し、最小限の使用（年 3 回程度）にとどめるよう努めてください。

## 第3 モニタリングの実施

### (1) 定期モニタリング

- ・ モニタリングとしては、以下のものを実施します。

#### ① 定例会議（毎月開催）

- ・ 施設所管課、指定管理者により開催し、後述の提出資料の確認のほか業務履行確認、運営改善への取組方策、情報共有や相互理解を図ります。

#### ② 連絡会議（半年毎に開催）

- ・ 施設所管課、指定管理者、ファシリティマネジメント室により開催し、運営状況の分析、評価、問題点の抽出、改善点の検討等を行います。

#### ③ 奈良県公の施設指定管理者運営評価委員会

- ・ 指定管理制度導入施設の管理運営状況についての評価、分析、改善事項の指摘等を外部有識者により行うために設置します。
- ・ 評価委員会で定める基準による自己評価（一次評価）の実施、評価委員会委員による指定管理者に対してのヒアリングや現地調査等について、必要に応じて対応してください。

### (2) 随時モニタリング

- ・ 定期モニタリング以外にも、必要に応じて随時モニタリングに協力してください。
- ・ この場合、資料の提出要求や立入調査、聞き取り調査について対応してください。

### (3) その他のモニタリング

- ・ 施設利用者から寄せられた意見等は、日報に記録し、例月業務報告書として県に報告を行ってください。また、利用者から県に直接寄せられた意見等については、指定管理者に報告するとともに、必要に応じて確認・指導を行うものとします。

### (4) 業務の見直し、改善指示

- ・ モニタリングの結果を踏まえ、必要な業務の見直しを行ってください。
- ・ また、必要があるときは、県は改善を指示することがあります。

## 第4 その他

### (1) 県からの要請への協力

- ・ 「道の駅」内で県が関連するイベント等を行うにあたり、本施設を利用するので、協力してください。
- ・ その他、県が実施又は要請する事業への参加、支援、協力、実施を積極的かつ主体的に行うものとします。

### (2) その他協議すべき事項

- ・ 業務仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、県及び指定管理者双方が誠意を持って協議するものとします。