

# 茶倉駅業務仕様書

令和4年5月

松阪市企画振興部 飯南地域振興局地域振興課

## 目 次

I 趣旨	1
II 指定管理者が管理する施設の名称及び所在	1
III 管理・運営の期間	1
IV 管理運営業務の基本的な考え方	1
V 指定管理者の業務	
1. 施設の運営企画に関する事	2
2. 施設の利用の許可及び利用料金の徴収等に関する事	4
3. 茶倉駅の維持管理に関する事	4
VI 運営実績に関する事項	
1. 事業収支・施設利用者数の状況	6
2. 平成 28 年度～令和 2 年度 施設利用料金等収入の実績	6
VII 市が支払う委託料に含まれるもの	7
VIII 修繕費の負担区分	7
IX 事業報告書等の作成	
1. 日報、各種帳票類の作成	7
2. 月次事業報告書の提出	8
3. 年次事業報告書	8
4. 月次小規模修繕報告書	8
5. 災害報告等	8
X 資格	9
XI 緊急時の対応	9

XII 情報管理	
1.書類等の作成及び保管	10
2. 個人情報の管理	10
3.情報公開への対応	10
4.守秘義務の徹底	10
XIII 保険加入	11
XIV 協定と引継ぎ	
1. 基本協定と年度協定	11
2. 指定期間満了時の引継ぎ	11
XV その他	11

# 道の駅「茶倉駅」業務仕様書

道の駅茶倉駅の運営事業者が行う業務の内容及びその範囲は、この仕様書によることとします。

## I 趣旨

本仕様書は、道の駅茶倉駅の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とします。

## II 指定管理者が管理する施設の名称及び所在

・道の駅茶倉駅 三重県松阪市飯南町粥見452番地1

## III 管理・運営の期間

令和5年4月1日から令和15年3月31日までの10年間

## IV 管理運営業務の基本的な考え方

道の駅茶倉駅は、地域の豊かな自然環境をはじめとする地域資源を生かした観光情報の発信による観光交流人口の創出及び、地域特産品の振興や地域雇用の創出による地域経済の活性化を図ることで、地域振興に寄与することを目的に設置された施設で、道路利用者のための「休憩機能」、「情報発信機能」、「地域の連携機能」の3つの機能を併せ持つ休憩施設として、国土交通省認定の「道の駅」という役割を持っています。

施設の設置目的及び役割・機能については、茶倉橋でつながる松阪市リバーサイド茶倉と共通する部分もあるため、その設置理念に基づき、一体的に管理運営を行うことにより相乗効果を生み出し、創意工夫により施設を有効に活用して、利用者が安全かつ快適に利用できるとともに、地域振興に寄与することができるよう、適切な管理運営を行って下さい。

1. 施設や設備については、利用者が安全・快適に利用できることを第一として、全ての施設を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持できるよう適正な管理と保守点検を行って下さい。
2. 公の施設であることを常に念頭におき、市民の平等・公平な利用を確保する管理運営を行うものとします。
3. 利用者に対しては、親切かつ丁寧な接客等のサービスを行うものとします。
4. 効率的かつ効果的な管理運営を行うとともに、環境負荷の低減と施設の保全に努め、経費の縮減に努めて下さい。

5. 本施設の管理運営等において、近隣地区住民の積極的な雇用を図って下さい。
6. 管理運営に必要な燃料、食材などの資材については、可能な限り地域での調達に配慮して下さい。
7. 個人情報の保護に努めて下さい。
8. 人権に配慮した業務遂行に努めて下さい。
9. 地域住民や利用者の意見、要望等を把握し、管理運営に反映するよう努めて下さい。
10. 災害時、緊急時に備えた危機管理の徹底を図って下さい。
11. 松阪市と密接に連携を図りながら管理運営を行って下さい。

## V 指定管理者の業務

管理業務の基本的な内容は本仕様書にて定めませんが、その実施方法等に関しては指定管理者が企画提案を行い、松阪市が承諾した事業計画の内容で実施することとなります。

施設の設置目的に照らし合わせ、施設利用者のサービス向上に資する内容の事業であれば、積極的に自主事業を実施して下さい。

いずれの場合も、松阪市に事業計画の承諾を得ることが必要であり、指定管理期間中に事業計画に変更等が生じた場合も同様に、事前に承諾を得る必要があります。

事業実施時には、事業全体のモニタリングを行い、来客のニーズの把握に努めることで、次年度以降の事業運営に効果的に反映させていくものとします。

指定管理者が行う主な業務の内容は下記1～4のとおりです。

### 1. 施設の運営企画に関すること。

#### (1)職員及び臨時職員の雇用等に関すること。

- ①運営に支障がないよう、適切で効率的・効果的な職員配置を行って下さい。
- ②現場責任者を常時配置して下さい。
- ③職員の勤務形態は、施設の運営に支障がないよう定めて下さい。
- ④職員に対して、施設利用者の安全確保やサービスの向上など、施設の運営管理に必要な研修を実施するとともに、職員の意識の向上を図って下さい。
- ⑤業務(自主事業を含む)の実施については、法令等の定めがある場合は、必要な資格の保持者を配置して下さい。また、事業主あるいは事業所などとして必要な資格や届け出がある場合も、必要な人員配置等を含め対応して下さい。なお、第三者に委託する場合も同様とします。  
特にレストランの営業については、調理師免許の保持者、又は食品衛生責任者養成講習終了証の保持者を配置して下さい。
- ⑥業務遂行中の職員の災害については、いかなる理由がある場合においても、指定

管理者が責めを負うものとします。

**(2)施設および松阪市のPR**

- ①各種メディアを活用して、積極的に施設および松阪市のPRならびに、イベントなどの事業の周知を行い、リピーターおよび新規顧客ニーズの掘り起こしによる利用促進につなげて下さい。
- ②観光情報の提供を行って下さい。
- ③ホームページの開設および定期的な更新などの管理を行って下さい。  
(ホームページの新たな開設、管理も含まれます。)
- ④案内冊子(パンフレット)等の定期的な更新を行って下さい。

**(3)地域資源等の活用及び地域特産品の振興に取り組むこと。**

- ①地域資源や特産品を活用したイベントの開催又は飲食メニュー等を提供して下さい。

**(4)施設の利用促進を図ること。**

- ①常に良好な環境を保持し、施設利用者の満足度の向上を図って下さい。
- ②施設の安全及び衛生の水準の維持、向上に努めて下さい。

**(5)レストランの営業を継続すること。**

- ①指定管理者は、食品衛生法第 55 条第 1 項の規定による営業許可を取得して下さい。
- ②関係法令の遵守により食品衛生管理に十分留意して下さい。
- ③地域食材を積極的に取り入れるなど、地域の特産品の振興に配慮して下さい。

**(6)自主事業を積極的に企画・導入すること。**

- ①施設の特性を生かした事業であるとともに、利用者のニーズが適正に反映され、新たな顧客ニーズの掘り起こしや、施設の利用促進につながる事業を実施して下さい。
- ②内容・方法・料金等は指定管理者が定め、収入は指定管理者が収受して下さい。
- ③自主事業に要する経費は指定管理者の負担とし、委託料に含みません。

**(7)他の施設、団体等との連携を図り、観光交流人口の増加に寄与すること。**

- ①全国の道の駅連絡会及び中部ブロック道の駅連絡会とのつながりをもとに、他地域の道の駅間の相互交流を行って下さい。
- ②ネットワークルート 166 への参画と、その取り組みを生かした事業を実施して下さい。

## **(8)施設利用者のニーズ把握**

施設に対しての意見や苦情が寄せられた場合はその対応を行い、記録するとともに、改善に向けた取り組みを行って下さい。

## **2. 施設の利用の許可及び利用料金の徴収等に関すること。**

### **(1)松阪市リバーサイド茶倉条例並びに同条例施行規則に準じて下さい。**

※本契約期間中に前各項に規定する法令並びに条例及び規則に改廃等があった場合は、改廃等がされた内容をもって仕様とします。

### **(2)施設の利用及び施設の行為に対する申請の受付、許可書の発行。**

### **(3)施設の利用の制限及び行為の制限並びに許可の取り消しに関すること。**

### **(4)利用料金の徴収及び減免並びに還付に関すること。**

## **3. 茶倉駅の維持管理に関すること。**

### **(1)施設の保守管理業務**

①管理区域内の施設について定期的に巡回を行い、安全性・利便性・衛生環境に配慮することにより、施設利用者に安心して利用していただけるよう、施設の保全に努めて下さい。

②遊歩道等、施設の定期的な点検とともに、除草、剪定、倒木の除去などの植栽管理業務を適切に行い、必要な場合は、小規模修繕を行って下さい。

③設備の故障などには迅速に対応できる体制を確保して下さい。

### **(2)業務の委託に関する基本的な考え方**

指定管理者は、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、施設の管理運営業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、松阪市と協議の上、業務の一部を他の者に委託することができるものとします。

業務を第三者に委託し又は請け負わせる場合は、原則として松阪市内に事業所、営業所等を有する者を優先することとし、事前に松阪市への届出が必要となります。

業務の一部を委託又は請け負わせることができる第三者は、募集要項P15「IV 応募手続等に関する事項」の「1.応募の資格等」に準じるものとします。

### **(3)設備・機器の保守管理業務**

建築設備について、日常点検・定期点検・法定点検及び清掃を行い、性能・機能を維持するための整備業務を行って下さい。また、必要な消耗品の更新を随時行って

下さい。(「別紙 8 施設及び設備の委託状況」も参照して下さい。)

- ①浄化槽保守管理業務並びに浄化槽法定検査。(浄化槽法に基づく)
- ②消防用設備保守点検。 など

#### (4)備品の管理業務

指定管理者は管理業務に必要な備品などについて、善良な管理者の注意をもって管理を行って下さい。

- ①施設に備え付けられた備品及び、指定管理者が委託料により購入した備品は、松阪市に帰属します。(管理委託をする備品一覧については「別紙6 松阪市リバーサイド茶倉及び道の駅茶倉駅 施設内備品一覧」のとおりです。)
- ②管理運営業務に必要な備品は、原則として指定管理者で購入または調達して下さい。また、備品が経年劣化等により管理運営業務の用に供することができなくなった場合の更新も同様です。
- ③指定管理者は、松阪市の所有する備品については、備品台帳を備えてその保管に係る備品を整理し、その廃棄については松阪市と協議するとともに、その都度報告するものとします。
- ④指定管理者は、松阪市が所有する備品において、故意又は過失により破損又は滅失した場合は、指定管理者の負担により修理又は新規に調達してください。
- ⑤指定管理者は、備え付けのAED(自動体外式除細動器)のバッテリー交換及び電極パッド等、消耗品の定期交換を行って下さい。また、配置職員に講習会等を受けさせ、非常時に備えて下さい。
- ⑥備品の詳細な取り扱いについては、別途協定書に規定します。

#### (5)清掃業務

- ①日常及び定期清掃により、施設の美化維持と、良好な環境衛生につなげるための清掃業務を行って下さい。
- ②施設について、良好な環境衛生及び美観の維持に努め、快適な空間を保って下さい。
- ③日常清掃を行い、施設・備品・器具などが清潔な状態に保たれるようにして下さい。
- ④日常清掃では実施しにくい箇所の清掃を必要に応じて実施して下さい。

#### (6)保安警備業務

- ①施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、施設利用者が安心して利用できる環境の整備に努めて下さい。



- ②戸締り、消灯などの確認、異常の有無の確認、火災予防点検を行って下さい。
- ③総合交流ターミナル施設(茶倉駅)の機械警備委託を行って下さい。
- ④緊急の負傷者・病人等が発生した時のために、応急処置に必要な自動体外式除細動器(AED)などの資機材および救急箱等を常備して下さい。

#### (7)外構、植栽管理業務

- ①施設の景観の保持及び災害を防止するため、外溝の清掃及び施設附属等の維持管理を行って下さい。
- ②施設内の植栽等の管理を計画的に行って下さい。
- ③「松阪市の公共施設における農薬の使用指針」を厳守して下さい。
- ④農薬等を使用した場合には、報告を行って下さい。

#### (8)環境衛生管理業務

利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、施設内の環境衛生の維持に努めて下さい。

#### (9)廃棄物処理業

- ①施設から発生する廃棄物の抑制に努め、可能な限り資源化するとともに、松阪市の分別ルール及び、各種法令等に従い適切に廃棄処理して下さい。
- ②廃棄物の処分に関する費用については、指定管理者において負担して下さい。

#### (10)施設及び設備の維持管理等委託状況について

「別紙 8 施設及び設備の委託状況」のとおりです。

### VI 運営実績に関する事項

利用料金制のため、松阪市が支払う委託料のほか、施設利用者が支払う利用料金や自らが企画・実施する各事業(以下「自主事業」という。)の収入等は、自らの収入となります。

#### 1.事業収支・施設利用者数の状況

過去 5 カ年の施設利用者数、事業収支(消費税及び地方消費税を除く。)の状況は、「別紙 3 施設利用及び事業収支(税抜き)の状況」のとおりですので、参考として下さい。

#### 2.平成 28 年度～令和 2 年度 施設別利用料金等収入の実績

過去 5 カ年の施設別利用料金等収入の実績額(消費税及び地方消費税を含む。)は、「別紙 9 平成 28 年度～令和 2 年度 施設利用料金等収入の実績(税込み)」のとおりです

ので、参考として下さい。

## VII 市が支払う委託料(指定管理料)に含まれるもの

(1)施設運営経費(消耗品費、光熱水費、修繕費、諸材料費、通信運搬費、燃料費、広告宣伝費、保険料)

※光熱水費、通信運搬費、燃料費は、基本料金のみです。

(2)植栽管理経費

※道路管理者(三重県)の所有する敷地部分の植栽管理費用が委託料(指定管理料)に含まれていますが、道路管理者が植栽管理を行うことになった場合は、植栽管理費用について協議の上、委託料(指定管理料)を減額することになります。

(3)施設管理費(電気保安料金、機械警備、浄化槽保守等)

## VIII 修繕費の負担区分

(1)施設の本来の効用を維持するために必要な修繕の負担区分については、「別紙 4 施設の改築及び修繕等の実施及び費用負担区分」のとおりです。なお、実施する修繕の内容等については、松阪市と事前に協議するものとします。

(2)施設の効用の増加を目的とした改修、老朽化などに対応するための大規模な整備や改修を行うもので、松阪市が計画するものについては、松阪市の負担にてこれを行います。なお、整備・改修等に伴い、施設の休館等を要する場合は、原則、前年度中に松阪市と指定管理者で協議を行うこととします。

(3)指定管理者が自主事業等の実施に伴い、施設・設備を整備・改修しようとする場合は、事前に松阪市の承諾を得た上で、指定管理者の負担でこれを行うこととします。

## IX 事業報告書等の作成

指定管理者は、下記1～3の事業報告書等を作成して松阪市へ提出して下さい。提出いただく報告書等は以下のとおりです。

### 1.日報、各種帳票類の作成

日報等を作成し、施設運営及び利用実績を記録するとともに、指示があった場合には松阪市に報告して下さい。

## 2.月次事業報告書の提出

指定管理者は、毎月報告書を作成し、翌月 10 日までに松阪市へ提出して下さい。

### (1)管理業務及び事業の実施状況並びに利用状況

来客数、施設利用状況、施設設備の維持管理および小規模修繕の実施状況、事業実施状況(自主事業、各種イベント等の実施状況及び実績)

### (2)各種収支の状況

### (3)来客からの意見・苦情の状況と対処状況

### (4)利用状況分析報告

## 3.年次事業報告書

松阪市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 10 条第 1 項に基づき、毎年度終了後 30 日以内に提出して下さい。

### (1)利用実績(施設利用状況、事業実施状況、自主事業、各種イベント等の実施状況及び実績)

### (2)収支決算書

### (3)管理運営状況及び事業実施に係る利用状況及び収支の状況(経費および利用料金の状況)

### (4)自主事業実施に係る利用状況及び収支の状況(経費および売上等の状況)

### (5)利用状況分析報告

## 4.月次小規模修繕報告書

指定管理者が発注した修繕を、修繕内容、理由、要した経費を記載の上、翌月 10 日までに提出して下さい。(「2.月次事業報告書」とともに提出して下さい。)

## 5.災害報告等

施設利用者および職員等に対しての人的被害もしくは施設等への物的被害が発生し、もしくは発生すると想定される事象が生じた場合は、警察・消防等の機関への要請を行うなど、速やかに適切な対応を行うとともに、その内容について報告を行って下さい。また、台風・震災等の気象警報等が発令された場合は、施設利用者の安全確保のために必要な措置を講じるとともに、警報解除後、速やかに被害状況を確認し報告して下さい。

## X 資格

指定管理者は、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けているものとします。また、個々の業務について再委託を行う場合は、再委託先がそれぞれ上記の免許、許可、認定等を受けていることが必要です。

なお、業務を実施する上で必要となる資格に関して、担当者の変更など、資格の状況の取得・変更・喪失などの事象が発生した場合には、速やかにその内容を報告して下さい。

## XI 緊急時の対応

災害の発生や気象警報等の発表時における施設利用については、以下のとおりとします。また施設利用者(以下「利用者」という。)及び職員の安全を第一に考え、マニュアル等を作成しておき、早め早めの対応を講じて下さい。

### (1)施設利用前に以下の事象が生じた場合

#### ①松阪市に大雨・洪水注意報が発表された場合

今後の気象状況等に細心の注意を払い、急激な気象変化に対しても的確な行動が取れるように備えて下さい。

#### ②松阪市に大雨、暴風、洪水警報の各種警報が発表された場合

今後の気象状況等を十分に把握し、施設利用に危険を及ぼすと認められる場合には、施設利用を中止するとともに、利用者に対しては、休業の旨の掲示を行い、周知して下さい。

### (2)施設使用中に事象が生じた場合

#### ①松阪市に大雨・洪水・雷等の注意報が発表された場合

利用者に各注意報発表の旨を伝達し、注意を促して下さい。また、以後の気象状況等に十分留意し、急激な気象変化に対しても的確な対応がとれるように備えて下さい。

#### ②暴風・大雨・洪水等の気象警報が発表された場合や台風等による災害が予想される場合、利用者に警報発表や災害による危険周知を伝達するとともに、安全なうちに帰宅を促して下さい。ただし状況に応じ、危険と判断される場合においては、そのまま施設(屋内)に留め、利用者の安全の確保に努めて下さい。(屋外施設利用者に関しては屋内への誘導を図って下さい。)

また、災害対策本部と連絡をとり、以後の気象の状況に注意を払い、的確な対応がとれるように備えて下さい。

### ③地震等急な災害が発生した場合

利用者の安全確保を優先して下さい。次に情報収集に努め、状況を利用者に伝達して下さい。また、災害対策本部と連絡をとり、利用者の帰宅等について適切な措置をとって下さい。

### (3)急病等への対応

①利用者の急病・けが等に対応できるよう、マニュアルを作成するとともに、近隣医療機関等と連携し、的確な対応を行って下さい。

②備え付けの AED の操作が出来るよう、配属職員に救急救命等の講習を定期的受講させ、非常時に備えて下さい。

③常備薬品の準備を行い、負傷者、事故者に応急措置を行って下さい。

## XII 情報管理

### 1.書類等の作成及び保管

(1)指定管理者は、施設の運営・管理に関する関係書類を整理して簿冊にて管理し、松阪市から報告や現地確認を求められた場合には速やかに提示し、誠実に対応して下さい。

(2)指定管理期間中は、関係書類を指定管理者において保管し、指定管理期間終了時には松阪市へ引き継いで下さい。

(3)松阪市監査委員等が松阪市の事務を監査する時は、必要に応じ指定管理者に対して記録等の提出を求める場合があるので、誠実かつ迅速に対応して下さい。

### 2.個人情報の管理

指定管理者が個人情報を取り扱う場合は、松阪市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護のため必要な措置を講じて下さい。

### 3.情報公開への対応

指定管理者が作成・保管・管理を行う文書等については、松阪市情報公開条例の規定により、公開等のための必要な措置を講じて下さい。

### 4.守秘義務の徹底

指定管理者およびその職員等は、業務遂行上知り得た秘密を外部に漏らしてはなりません。また、管理運営業務等に関する内部情報は、指定管理者の事業所でのみ取り扱う

こととし、それによりがたい場合は事前に松阪市と協議して下さい。

### **XIII 保険加入**

指定管理者は、賠償責任の履行を確保するため、募集要項、仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入して下さい。

なお、建物火災保険については、松阪市が加入するものとします。

### **XIV 協定と引継ぎ**

#### **1. 基本協定と年度協定**

協定については、松阪市と指定管理者が協議を行った上で、仕様書に基づき提案された内容をもとに基本協定を締結し、この発効により、年度毎に年度協定を締結します。

なお、年度協定の締結については、年度毎の事業計画書および収支予算書を前年度11月月末までに策定することし、松阪市と指定管理者の協議の上、これを締結することとします。

#### **2. 指定管理期間満了時の引継ぎ**

指定管理者は、指定管理期間終了後に、次期指定管理者が円滑に、かつ、支障なく本施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行って下さい。また、引き継ぎに要する経費及び臨時に休館等を行う必要が生じた場合の損益等については、指定管理者の負担においてこれを行うこととします。

### **XV その他**

この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容について定めのない事項又は疑義が生じた場合については、松阪市と指定管理者が誠意をもって協議し、決定するものとします。