

道の駅「ごいせ仁摩」

指定管理業務仕様書

島根県大田市

道の駅「ごいせ仁摩」指定管理業務仕様書

1. 趣旨

この仕様書は、大田市道の駅「ごいせ仁摩」の設置及び管理に関する条例（令和3年大田市条例第20号、以下「設置管理条例」という）及び大田市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成17年大田市条例第61号）、道の駅「ごいせ仁摩」指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

2. 指定管理の期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とする。

※指定管理者制度の更新制（募集要項別紙1）による。ただし、理由の如何に関わらず、更新を受けられないことをもって、指定管理者は、大田市を訴えることができないものとする。

3. 施設の概要

(1) 名 称 道の駅「ごいせ仁摩」（以下「道の駅」という。）

(2) 所 在 地 大田市仁摩町大国42番地1 外

(3) 開 設 年 月 令和4年1月29日

(4) 施設の概要 敷地面積約24.7千㎡

駐車場台数

①普通車：113台 ②大型車：18台 ③思いやり：4台

④自動二輪：5台 ⑤電気自動車：2台 ⑥関係者：9台

⑦キャンピングカー専用有料駐車場(RVパーク)：5台

⑧臨時駐車場：約3,350㎡

主要施設

①本棟（トイレ、情報発信・休憩施設、物販、観光案内、事務室等）

木造及び鉄筋コンクリート造1階建 約811㎡

②飲食棟（レストラン、厨房、事務室、凍結・加工室、更衣室等）

木造及び鉄筋コンクリート造1階建 約282㎡

③屋根付きイベント棟（ステージ、観覧スペース、倉庫、トイレ）

鉄骨造及び木造 観覧スペース約162㎡、ステージ約73㎡

楽屋約34㎡、倉庫・屋外トイレ約49㎡

④屋根通路（賑わい広場、思いやり駐車場、自動二輪、バス停、駐輪場）

鉄骨造 屋根通路約428㎡

⑤倉庫棟

木造 約48㎡

⑥公園（芝生公園、ドッグラン等）

約1300㎡

⑦その他附帯施設（洪水調整池、機械室、等）

（５）設置目的 山陰道全線開通を見据え、豊富な観光資源をはじめ食や特産品、伝統文化といった大田市の魅力を地域一体となって発信し、観光誘客や交流人口の拡大、地域活性化を図るための、「大田市の魅力発信最前線拠点」として設置するもの。

（６）備品管理等 別表１のとおりとする。

４．施設の開館時間及び休館日

開館時間及び休館日は次のとおりとする。

ただし、開業後において指定管理者は必要があると認めるときは、大田市長の承認を得て開館時間及び休館日を変更又は指定することができる。

（１）開館時間

①道路休憩施設（トイレ、休憩・情報発信施設、駐車場）

２４時間開館

②物販施設 午前９時から午後７時まで

③飲食施設（レストラン等） 午前１１時から午後８時まで

④イベント施設 午前７時から午後１０時まで

⑤ＲＶパーク 午後３時から翌日午前１０時まで

⑥観光案内施設 午前９時から午後５時まで

（２）休館日

無休（ただし、棚卸しや施設点検等で必要な場合は休館とする。）

５．管理運営に関する基本的事項

指定管理者は、道の駅及び附帯施設を次の項目に沿って管理運営すること。

（１）人権に配慮した管理運営を行うこと。

（２）設置目的に基づいた管理運営を行うこと。

（３）公の施設であることを常に念頭におき、公平な運用を行うとともに、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。また、常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。

（４）常に道の駅の魅力づくりに努め集客に繋げ、一方で施設の効率的な管理運営を行い管理運営費の縮減に努め、健全経営を図ること。

（５）施設利用者の安全確保を第一とすること。

（６）利用者が利用しやすいようにサービスの向上に努めること。また、利用者の意見、苦情等に対しては、誠意をもって対応すること。

（７）利用者等の意見等を管理運営に反映させ、利用促進を図ること。

（８）業務の全部を一括して第三者に委託又は請け負わないこと。

（９）業務の実施にあたっては、関係する法規を遵守すること。

（１０）個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。

6. 管理運営のための体制の整備

(1) 人員の配置について

- ①総括責任者（駅長）を配置すること。
- ②防火管理者の資格を有するものを配置すること。
- ③管理・運営に係る全従業員の勤務形態等については、労働基準法、労働安全衛生法、その他の労働関係法令を遵守し、管理・運営に支障のないよう配置すること。
- ④職員に対して、施設の管理運営、個人情報の保護、緊急時対策、防犯、防災時対策等の必要な研修を実施するとともに、緊急時、防犯、防災対策マニュアル等、必要なマニュアルを作成し、職員に周知徹底させること。
- ⑤販売業務、経理業務、企画運営業務、誘客業務、情報発信業務、その他体制の整備に必要な業務を実施すること。
- ⑥安全な管理運営を行うにあたり、業務に応じて必要な知識・資格を有する者を配置すること。
- ⑦職員の雇用に際しては、市内在住者を心がけること。

(2) 職務分担

指定管理者は、職種ごとに職員の服務内容を定め、その責任の所在を明確にするとともに、従業員相互の連携を図り、道の駅の運営が円滑に行われるよう努めなければならない。

(3) 職員の風紀

指定管理者は、職員の風紀衛生に注意し、全員に清潔な服装を着用させるとともに、名札を着用させなければならない。

(4) 研修

指定管理者は、職員の接遇、衛生、人権、道の駅の管理運営に必要な事項、また観光や食文化、地域資源などの大田市の魅力に係る知識等について、積極的に研修を受講させ、資質の向上に努めなければならない。また、消防計画をたて、定期的に必要な訓練を行うこと。

(5) 健康管理

指定管理者は、職員の健康管理に留意し、毎年職員に定期健康診断を受診させ健康管理に努めるとともに、清潔にして衛生的な環境を保持しなければならない。

7. 業務遂行の準備

指定管理者に指定された後は、自己の責任及び負担において、指定管理開始日から円滑に管理・運営に係る業務を遂行できるよう、人的及び物的体制を整えること。なお、業務の引継ぎが必要な場合は、随時行うこと。

8. 業務内容

指定管理者が行う業務は、次の業務とする。

なお、指定管理者が業務を一体的に委託することは認めないが、個別業務を他者に委託又は施設をテナントへ賃貸することはできるものとする。ただし、この場合、対応可能な業者が市内に存在する場合は、市内業者を選定するよう努めること。また、市外業者に委託する場合には、事前に書面によりその理由を大田市へ提出すること。

I 施設等の維持管理に関する業務

道の駅の施設等を適正に維持し、利用者等に常に清潔かつ爽快な環境を提供するとともに、施設等の耐久化を図ることを目的に、次の業務を行う。

(1) 管理・清掃業務

管理・清掃業務の範囲は道の駅敷地内とし、その内容は次に示すとおりである。

なお、①③については指定管理料の対象とする。

①道路休憩施設（トイレ、休憩・情報発信施設）の日常管理・清掃

- ・清掃については1日1回以上、また状況点検を1日2回以上行うこと。
- ・トイレトーパー等消耗品を適宜補充・交換すること。

②館内管理・清掃

- ・1日1回以上清掃を行うこと。

③駐車場等管理・清掃

- ・駐車場の管理・清掃について、原則1日1回以上行うこと。
- ・外構施設の管理について、草刈りや側溝清掃等、適宜実施すること。

④館外施設等管理・清掃

- ・喫煙所吸い殻等について適宜処理すること。
- ・芝生広場、ドッグラン等の管理や敷地内の草刈りを適宜実施し、美化に努めること。
- ・RVパークの附属施設（流し台、污水处理施設等）の清掃を適宜実施し、衛生的に管理すること。

⑤廃棄物処理

- ・可燃物、不燃物等適宜処理すること。

⑥洪水調整池管理・点検

- ・降雨時等において洪水調整池の状況を随時監視し、危険がある場合は速やかに大田市へ連絡すること。
- ・適宜洪水調整池を目視等で点検し、異常がある場合は速やかに大田市へ報告すること。

(2) 警備業務

不審者の侵入、火災報知器の作動などを警備機器等により遠隔監視し、非常の際は即時に適切な処置を講じること。

(3) 設備、施設内の機器類の保守点検業務

消防用設備や自動ドア等、法令等に基づく保守点検業務が必要な場合は実施すること。

(4) 防火管理業務

指定管理者は、消防法（昭和23年法律第186号）に基づく「消防計画書」を作成し、大田市消防本部に提出すること。なお、この計画に基づき、消防訓練を実施すること。

(5) その他

①大田市が所有する施設や設備及び備品（以下「施設等」という。）は、指定管理者に無償で貸し付け、指定管理者はこれを適切に管理すること。

②施設等の運営に支障をきたさないよう、適切に管理を行い、破損又は不具合等が生じたときは、速やかに大田市に報告すること。また、必要な消耗品については、指定管理者において適宜購入し、不具合の生じたものについては、随時更新すること。

③施設等の維持管理に必要な経費は、指定管理者の負担とする。ただし、施設等の修理費

が1件50万円以上の場合は、指定管理者が管理を怠ったことに起因する場合を除き、大田市が毎年度の予算の範囲内において負担する。

④緊急を要する償却資産の購入については、大田市と指定管理者が協議の上、指定管理者においてリース契約を締結することができるものとする。この場合において、当該リース契約満了後、当該固定資産に加える償却資産は、指定管理者の資産とする。

⑤指定管理者は、管理及び附帯設備の整備点検について、「業務・宿直日誌」に記録しなければならない。

Ⅱ 運営に関する業務

(1) 基本的理念

指定管理者は、道の駅が公共施設であり、かつ大田市の様々な魅力を発信し、産業振興・地域振興に寄与することを目的に設置した施設であることを十分認識し、誠実かつ適正に本業務を履行し、利用者に対して親切丁寧を旨とし、常に奉仕の精神を持ってサービスの提供に努めなければならない。

また、単に道の駅に集客を図るだけでなく、道の駅での情報発信をきっかけに市内の様々な観光・商業施設等へ誘客を図り、地域の活力を創出するものである。

(2) 施設別業務内容

基本的理念に基づき、道の駅運営について次のとおり想定しており、これを参考に事業計画書において提案すること。提案内容により大田市と指定管理者との協議により決定する。

また、この運営経費については、運営による利益をもって充てることとする。

なお、②③についてはテナントによる運営も可能とするが、テナントとした場合の家賃については売上金額の概ね1割程度を目安に想定し、大田市と協議して決定すること。

①大田市の魅力発信業務

- ・(一社)大田市観光協会をはじめ関係機関と連携し、観光・食・文化・特産品等大田市の様々な魅力を発信する。
- ・インターネット、SNS等を活用し、道の駅の魅力を発信する。
- ・観光案内ブースを活用し、市内観光施設等への誘導や観光コースの提案など、道の駅を訪れる観光客等が求める観光や食といった様々な情報を発信、案内する。

なお、本業務については、大田市の観光推進を担う(一社)大田市観光協会が道の駅において既に管理・運営しており、引き続き(一社)大田市観光協会が行うものとする。

②物販業務

- ・大田市の農林水産物を中心に産地直売を実施する。
- ・大田市の様々な特産品やお土産を販売する。

③飲食提供業務

- ・本棟において、道の駅利用者が快適に休憩出来るよう、簡易な飲食を提供する。
- ・飲食棟において、道の駅利用者到大田市の食の魅力を発信するため、地域食材をふんだんに使った食事を提供する。

④賑わい創出業務

- ・常設ステージや賑わい広場を活用して、イベント開催や露店出店など積極的に賑わいを創出し、市内外からの誘客に繋げる。

- ・活用内容は、道の駅の設置趣旨を損なわないよう、適正に実施すること。
- ・賑わい創出については、積極的に地域住民等の参画を促し、また大田市や関係団体等と連携して取り組むこと。

(3) 入館料及び利用料金の徴収事務等に関する事項

①利用料金

- ・指定管理者は、条例第11条第2項の規定に基づき、大田市の承認を得て、利用料金を定めなければならない。

②収納

- ・指定管理者は、設置管理条例の規定に基づき、利用者から利用料金を徴収しなければならない。

③未収金

- ・指定管理者は、会社、団体及びクーポン券等の利用で後納を認めざるを得ないものについては、延納の取り扱いをすることができるものとする。この場合は、指定管理者は「売り上げ日報の未収納金内訳明細書」により整理し、その収納に努めなければならない。

④領収書

- ・料金を収納したときは、「領収書」を利用者に交付するものとする。

⑤出納記録

- ・指定管理者は、現金の取り扱いを「現金出納簿」に記録し、その出納を明らかにしなければならない。

(4) 利用料金の減免に関する事項

指定管理者は、設置管理条例第12条の規定に基づき、大田市の承認を得て、利用料金を減額又は免除することができる。

III その他の業務

(1) 地域と連携した観光振興に関する業務

大田市内の観光地に関するパンフレット等の広報、告知の手段を常に配置し、十分な情報提供ができるよう努めること。

(2) その他市長が必要と認める業務

①事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の管理運営に関する事業計画書及び収支予算書の作成にあたっては、毎年度大田市が指定する日までに大田市へ提出すること。

②事業報告書の作成

(A) 定例報告書

毎月分の利用状況として、毎月の利用状況報告書を翌月15日までに大田市へ提出すること。利用状況報告書には、施設の利用実績、事業収入の実績、その他必要な事項等を記載すること。なお、道の駅の経営報告等、各種統計報告にあつては、大田市の求めに応じ、直ちに提出するものとする。

(B) 年度報告書

年度終了後、30日以内に事業報告書を提出すること。

(C) 利用者事故報告書

事故が発生した場合は速やかに報告すること。

③緊急時の対応

指定管理者は、災害や感染症の流行等に備え、緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

また、施設の利用者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

大規模災害等が発生した場合も考慮し、あらかじめ大田市と協議を行い、適切に対応すること。

9. 指定管理業務に関する経費等

(1) 指定管理料

募集要項4を参照すること。

(2) 事業収入の取り扱い

道の駅の運営に係る事業収入は、指定管理者に帰属する。

なお、指定管理者が施設管理及び運営することにより生じた損失については、大田市は補填しない。

(3) 区分会計の独立と管理口座

指定管理者は、自身の団体と独立した会計帳簿類及び経理規程を設けるとともに、収入及び経費については、団体の口座とは別の口座において管理すること。また、他の「公の施設」の指定を受けている場合も、他の「公の施設」の管理口座とは別の口座で管理すること。

10. 備品の所有権

大田市が指定管理者に貸し付ける備品については、大田市の所有とし、その使用及び保管については、十分注意すること。当該備品が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合、大田市は、指定管理者との協議により、必要に応じて自己の費用で当該備品を購入または調達する。また、大田市が所有する備品に関する消耗品類の更新は、指定管理者の負担とする。

なお、指定管理者が、指定管理料により購入した備品は、大田市の所有とし、その際は、大田市へ報告すること。

更に、指定管理者が自ら購入・搬入し、保管を要する備品等については、指定管理者の所有とする。その際は、大田市へ報告すること。

※詳細は別表1を参照

11. 自主事業に関する基本的な考え方

(1) 基本的考え方

指定管理者は、自らの予算と責任において、自主事業を積極的に企画及び実施することとする。

なお、自主事業に係る費用については参加者の負担（参加料等）若しくは指定管理者の負担とし、実施により収益が発生した場合は、その収益は指定管理者の収入とする。

（２）事業の内容

道の駅の目的に沿ったものであること。

（３）実施における注意点

- ①実施にあたっては、大田市と事前に協議し、承認を得てから実施すること。
- ②指定管理業務としての施設利用とのバランスをとること。
- ③自主事業の実施にあたり、道の駅の施設等の一部に改修が必要な場合は、大田市の承認を得た上で指定管理者が自ら行うこと。

12. 指定管理業務の前に行う業務

- （１）協定項目に関する大田市との協議。
- （２）配置する職員等の確保、職員研修。
- （３）業務等に関する各種規程の作成、協議。
- （４）道の駅運営に係る各関係機関・団体等との連携体制構築
- （５）物販等納入事業者との協議
- （６）現行の指定管理者からの業務引き継ぎ。

13. 指定期間終了後の引継ぎ業務

- （１）指定管理者は、指定期間終了後、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務が遂行できるよう引き継ぐこと。
- （２）指定管理期間終了後若しくは指定の取り消し等により、次期指定管理者へ業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供しなければならない。特に、施設の利用予約に関しては遺漏がないよう十分留意すること。

14. 法令の遵守

指定管理者は、道の駅の管理運営にあたり、本仕様書のほか、関係法令及び大田市条例等を遵守しなければならない。

なお、指定管理期間中、関係法令に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。また、関係法令の改正に伴い費用が増減する場合は、協議により指定管理料を改定するものとする。

15. 個人情報保護に関すること

（１）個人情報保護

道の駅の管理運営を行うにあたって取り扱う個人情報保護のため、指定管理者は、個人情報の保護に関する法律の規定に基づき、個人情報の適正な取り扱いの義務が課せられる。なお、個人情報の取り扱いの具体的な内容については、大田市と指定管理者が締結する協定書に定める。

（２）情報公開への対応

指定管理者は、大田市情報公開条例（平成１７年大田市条例第１０号）の規定に基づき、

指定管理業務の執行において作成し、又は取得した文書等の公開を行うため、必要な措置を講じなければならない。

(3) 守秘義務

指定管理者は、事業遂行上知り得た秘密を外部に漏らしてはならない。

また、道の駅の業務に関する内部情報は、道の駅又は指定管理者の事業所に限り取り扱うこととし、それにより難い場合は、事前に大田市と協議すること。

16. 保険加入及びリース料に関する事項

指定管理者は、募集要項及び本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参加すること。ただし、施設等の管理上必要となる保険料は、大田市が負担する。

また、管理運営上必要となるリース料金は、指定管理者が負担しなければならない。

17. 利用者の意見等の把握

指定管理者が行う業務の質と利用者サービスの向上を図るため、利用者アンケート等を実施するなど、利用者の意見や要望等の把握を行い、管理運営業務に反映させ、かつ利用促進に努めなければならない。

18. 事業評価

(1) 指定管理者は、業務の質と利用者サービスの向上を図るため、また、本仕様書及び協定書に定めた要求水準が満たされているか等を確認するため、毎年度自己評価を行い、その結果を大田市に報告しなければならない。

(2) 大田市は、指定管理業務の実施状況を把握し、良好な管理状況を確保するため、毎年度モニタリングを実施する。指定管理者は、大田市が実施するモニタリングに協力しなければならない。

19. 業務不履行の処理

(1) 管理運営業務が管理基準を満たしていない場合、利用者が施設を閲覧若しくは利用する上で明らかに利便性を欠く場合は、大田市は、指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 大田市は、指定管理者が大田市の指示に従わないときは、その指定を取り消し又は期間を定めて、管理業務の停止を命ずることができるものとする。

20. 協定の締結

大田市と指定管理者は、業務内容に関する細目事項、管理の基準に関する細目事項等について協議の上、協定を締結するものとする。

21. 協議

指定管理者は、本仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、大田市と協議し決定する。

22. リスク管理・責任分担

協定締結にあたり、大田市が想定するリスク管理・責任分担の方針は次のとおりとする。なお、細部については、大田市と指定管理者が締結する協定書に定めることとする。

- (1) 施設（建物、機械設備等）及び設備の保守点検、維持管理（清掃、補修等）、安全・衛生管理及び1件50万円未満の修繕等は、指定管理者が行う。
- (2) 事故、火災等による施設の損傷及び被災者等に対する責任は、事案ごとの原因により判断する。
- (3) 指定管理者は、道の駅利用者に被災等が生じた場合は、迅速かつ適切に対応し、速やかに大田市へ報告すること。
- (4) 施設の管理運営に対する利用者や周辺住民等からの苦情、不満、トラブル等については、指定管理者において対応すること。なお、これら事案の発生については、その都度、速やかに大田市へ報告すること。
- (5) 指定管理者と大田市の責任分担表

項 目	内 容	負担者	
		大田市	指定管理者
物価の変動	人件費、物件費、光熱水費の大幅な変動に伴う経費の増減		○
需要の変動	施設利用者の減少に伴う収入減		○
資金調達	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
運営リスク	関係法令改正に伴う業務内容変更及び費用の増減	※協議事項	
	事故・災害等による臨時休館等	※協議事項	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休館等		○
	上記以外	※協議事項	
施設及び設備の損傷	事故・火災等によるもの	※協議事項	
	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○
	第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの	※協議事項	
	経年による損傷等指定管理者の責によらないもの	※協議事項	
	上記以外の修繕	※協議事項	
施設利用者等への損害賠償	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○
	上記以外の事由により損害を与えた場合	※協議事項	
施設の火災保険への加入		○	
包括的管理責任		○	

別表 1

大田市の備品については別添資料 1 のとおりとし、指定管理者に無償貸与する。

ただし、大田市の備品であっても 1 件 5 0 万円未満の修繕については指定管理者において行うこととする。

また、本棟飲食ブース（C A F E コーナー）及び飲食棟（レストラン）の飲食提供に必要な備品（厨房機器、調理器具、食器類、事務室什器、事務機器、等）については指定管理者において整備・管理する。

このほか、大田市が貸与する備品以外で道の駅の運営に必要な備品は原則指定管理者において整備・管理する。