

要求水準

1 業務内容開業準備

- (1) 選定事業者は、開業までに適切な準備期間を設け、遅滞なく開業ができるよう、十分な準備を行うこと。

2 維持管理業務

(1) 目的

選定事業者は、道の駅の運営開始から終了までの間、道の駅が正常に機能するよう適切な維持管理業務を行う。

(2) 対象施設

維持管理業務は、道の駅施設全てを対象とする。

(3) 業務内容

本事業の維持管理業務の範囲は、以下のとおりとする。

項目	業務内容
ア 建築物保守・点検業務	施設の機能及び性能を維持し、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、建築物の保守及び修繕を実施すること。なお、業務の実施にあたっては、関係法令に基づく点検（建築基準法第12条に規定する定期点検を含む。）・検査・測定等の業務を含め、定期的にその機能、劣化状況、損傷等異常の有無の点検と必要な保守・管理を行うこと。
イ 建築設備保守・点検業務	施設の機能及び性能を維持し、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、建築設備の運転・監視、保守・点検等を実施すること。なお、業務の実施にあたっては、関係法令に基づく点検（建築基準法第12条に規定する定期点検を含む。）・検査・測定等の業務を含め、定期的にその機能、劣化状況、損傷等異常の有無の点検と必要な保守・管理を行うこと。
ウ 清掃業務	施設を良好な環境・衛生状態に維持し、常に快適な空間を保つために必要な清掃を行うこと。
エ 警備業務	道の駅について、事故、火災、盗難及び不

	法行為等の防止及び警備を行い、施設利用者、職員が安全かつ快適に利用又は業務ができるよう警備を行うこと。
オ 備品管理業務	施設利用者が安全で快適に施設を利用でき、より良いサービスが常に円滑に行われるように、備品の保守・点検及び消耗品等の交換等を実施すること。
カ 外構（駐車場・イベント広場等）の維持管理業務	駐車場・イベント広場等の機能、安全及び美観上、適切な状態を保ち、事業期間を通じて施設利用者等が安全に利用できるよう維持管理業務を行うこと。

(4) 要求水準

① 建築設備保守・点検業務

運転・監視	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の諸室用途及び施設利用者の快適さ等を考慮し各諸室を適切な操作によって効率良く運転・監視すること。 ・運転時期の調整が必要な設備に関しては町の責任者と協議して運転期間・時間等を決定すること。 ・各設備の運転中、点検及び操作使用上の障害になるものの有無を点検し、発見した場合は除去、若しくは町との協議等を行い適切な対応をとること。
保守・点検	<ul style="list-style-type: none"> ・各設備が常に正常な機能を維持できるように設備系統ごとに日常現場を巡回して点検・対応を行うこと。 ・各設備が常に正常な機能を維持できるように設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。 ・点検により設備等が正常に機能しないことが明らかになった場合、又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられた場合には、適切な措置（保守・修繕・交換・分解整備・調整等）により対応すること（照明の球替えを含む）。
保守・法令点検	<ul style="list-style-type: none"> ・各設備の関係法令の定めにより、点検を実施すること。 ・点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合には、適切な措置（保守・修繕・交換・分解整備・調整等）により対応すること。

② 清掃業務

日常清掃	ア 床・壁・天井・窓ガラス及び付帯施設 仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保ち、できる限り、業務の妨げにならないように実施すること。
	イ ゴミ収集・分別・運搬・処理・管理 施設内より出るゴミの収集・分別・運搬・処理（処理場等までのゴミ収集運搬・搬入・処分を含む）・管理を行い、始業前にはゴミがない状態にすること。
	ウ 生ゴミ処理 飲食施設等から出る生ゴミの処理をすること。
	エ トイレ 衛生陶器類は適切な方法で清潔な状態に保つこと。 消耗品（トイレットペーパー等）は常に補充された状態にすること。 洗面器・間仕切り等付帯設備の汚れ・破損のない状態に保つこと。
	オ 消耗品 飲食施設、物販施設、自主事業に係る消耗品は選定事業者の負担とすること。
定期清掃	ア 床・壁・天井・窓ガラス及び付帯施設 仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つこと。
害虫駆除	ネズミ・ゴキブリ等の駆除を行う。なお、殺鼠剤の使用に当たっては、あらかじめ町と協議すること。
雨水桝・汚水桝・屋上防水ドレン等	雨水桝・汚水桝・屋上防水ドレン等の清掃を行うこと。
消耗品	飲食施設、物販施設、自主事業に係る消耗品は選定事業者の負担とすること。

③ 警備業務

防犯・防災マニュアルを作成すること。

道の駅の開館時間は、職員が定期的に巡回し、事故、施設の損傷、盗難等の予防に努めるとともに、施設利用者及び職員の安全を確保すること。

イベント開催等に伴う駐車場の混雑時の交通整理を行うこと。

事故、火災等への対応計画に基づく消火、通報及び避難の訓練を定期的実施すること。なお、災害等の緊急時には適切で迅速な初期対応をとること。

④ 備品管理業務

備品の保守・点検	<ul style="list-style-type: none"> ・選定事業者は、施設利用者の使用に支障を来さないよう、備品の手入れを行うこと。 ・選定事業者が調達した以外の什器備品の損傷等の際は、町が適宜、交換等を行う。
消耗品の交換	<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品について損傷等があった場合、選定事業者は適宜、交換等を行うこと。
備品管理台帳	<ul style="list-style-type: none"> ・選定事業者が調達する什器備品について、備品管理台帳を作成し、修繕、更新を行ったものについて備品管理台帳に記録すること。

⑤ 外構（駐車場・イベント広場等）の維持管理業務

駐車場、イベント広場等について、定期的に現場を巡回して、保守点検（劣化、破損、腐食、変形等について調査・判定等）を行うこと。

定期保守点検の結果、異常があったときは、迅速な修理・修繕等により、劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つよう、正常化に向けた措置を行うこと。

駐車場、イベント広場等は、適宜、清掃すること。

適宜、植栽の剪定・刈り込み、除草、害虫防除及び施肥を行うこと。なお、周辺の環境に悪影響を及ぼすことがないように、薬剤散布又は化学肥料の使用を極力避けることとし、やむを得ない場合は関連法令を遵守し、環境等に十分配慮して使用すること。

事業期間内において、必要に応じて修繕を行うこと。

積雪があった場合、道の駅の利用に支障がないよう、除雪を行うこと。

(5) 業務実施体制

選定事業者は、各業務の実施体制を確立し、各業務を総括する窓口を設置し、町に通知すること。

本事業の期間中、緊急時・非常時及び本業務に関する苦情に迅速に対応できるように業務責任者を中心に連絡体制、対策マニュアル等を設定し、本業務の開始前に町に報告すること。

緊急時・非常時及び本業務に関する苦情に対し、町の職員、担当者から要請を受けたときには、運営統括責任者及び本業務に係わる者は業務計画外であっても出勤し対応すること。

(6) 職員の要件等

選定事業者は、職員には必要な業務遂行能力及び資格を有する者をあて、適切な態度で誠意を持って業務に従事させること。

業務の実施に際しては、業務及び作業に適した服装であること。

(7) 業務報告

本業務に係る実施状況や維持管理等の記録を報告書として業務ごとに毎月作成し、翌月 10 日までに定期的に町に報告を行うこととする。また、本業務に関する苦情については苦情を受けた当日中に、施設利用者の安全性を損なう、若しくは、その恐れのある事象が発生した場合には随時、町に報告すること。

(8) 報告書等の整理・保管・管理

本業務における業務計画書や業務報告書、維持管理等の記録などを分かりやすく整理し、町の要請に応じて、速やかに提示することができるよう事業期間を通じて保管・管理しておくこと。

なお、上記維持管理等の記録には各種設備の点検記録・補修記録・事故記録・営繕工事完成図書を含むものとし、修繕等において設計図書に変更が生じた場合は、変更箇所を反映すること。

3 運営業務

(1) 業務の目的

道の駅は、道路利用者への良質な休憩機能を提供するとともに、賑わい創出や地域振興や観光振興等に貢献することを前提に運営業務を行う。

(2) 業務内容

本事業の運営業務の範囲は、以下のとおりとする。

項目	業務内容
<p>ア 道の駅運営における統括業務 (総務、経理、広報等)</p>	<p>ア 総務業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な運営に向けて、毎年施設利用者への利用者満足度調査(アンケート等)を実施すること。選定事業者は、利用者満足度調査において把握した施設利用者のニーズを町に報告すること。 ・選定事業者は、利用者満足度調査結果を分析のうえ、必要な改善策を講じること。なお、改善策を実施した場合は、その内容を町へ報告すること。 ・選定事業者は、想定されるクレーム内容と適切な対処について、マニュアルを作成し、職員等で共有すること。運営業務に伴い、発生した事故やクレーム等に対しては、迅速かつ適切に対応し、再発防止に努めること。 ・地震等の災害発生時には、公共施設とし

	<p>て必要な災害対応を行うこととし、町に協力すること。災害対応時の対応内容については、町と協議のうえ決定すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質の高いサービスを持続的に提供するため、マニュアルなどを作成し、職員等の教育や研修を行うこと。 ・選定事業者は、町が提案する他の団体等との共同事業やイベントなどに協力すること。 ・選定事業者は、町内の各種団体（商工団体、観光協会、農業団体など）と連携や相互協力を図ること。 ・選定事業者は、上記以外に必要な庶務やその他関連業務を行うこと。 <p>イ 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選定事業者の財政状況を町に報告するために必要な資料の作成、経費管理、備品管理等を行うこと。 ・選定事業者は、事業期間中の各事業年度最終日より3か月以内に、本業務に係る計算書類及びその附属明細書並びに年間業務報告書を町へ提出すること。 ・町が要求した時には、選定事業者は遅滞なくその財務状況を町に報告しなければならない。 <p>ウ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選定事業者は、道の駅の集客向上に向けた広報業務（パンフレット作成、ホームページ管理運営、マスコミ対応等）を行うこと。 ・開業1か月前まで（パース図可。開業後、実写真に変えること。）に、道の駅のホームページを立ち上げ、運営期間中、管理運営すること。 ・ホームページ公表に当たっては、ホームページの内容について事前に町の承諾を得ること。なお、町の求めに応じてデータ等を
--	---

	<p>提供するものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者に提供する交通、観光等に関する情報収集を行うこと。 ・町内の観光資源やイベント情報などを発信すること。また、上記情報を発信するにあたり、紙面・映像等の作成を行うこと。 ・提供する情報は、施設利用者にとって分かりやすく、魅力的な形態となるように努めること。 ・施設利用者によるSNS等を活用した道の駅の宣伝や情報発信を促進する工夫を取り入れること。 ・道の駅の開業に当たり、オープニングイベントを実施すること。オープニングイベントの詳細は、町と協議の上、決定すること。なお、オープニングイベントに要する費用は、町と協議の上、決定すること。 ・町、商工観光団体などと連携し、協力体制を構築するとともに、道の駅を核として地域への積極的な誘導を図ること。 ・道の駅の見学者、問合せなどに対して、迅速かつ丁寧に対応し、サービスの向上に努めること。
<p>イ 休憩施設（トイレ、授乳室、おむつ交換スペース、情報発信・休憩スペース）の運營業務</p>	<p>ア トイレ、授乳室、おむつ交換スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者が快適に使用できるよう、選定事業者は、トイレ、授乳室、おむつ交換スペースを清潔な状態に維持すること。 <p>イ 情報発信・休憩スペース</p> <p>『「道の駅」登録・案内要綱（国土交通省）』に規定する「提供サービス」を満たす運營業務を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺道路の交通情報を発信すること。 ・交通・観光・地域等の各種パンフレットやチラシを陳列し、施設利用者への配布及びPR活動に不足しない数を備えること。
<p>ウ 地域振興施設（飲食施設、物販施</p>	<p>ア 飲食施設</p>

<p>設、多目的スペース、キッズスペース、管理室、職員専用トイレ、共用部分)の運營業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・道路利用者や地域住民などの施設利用者が飲食できるように運営を行うこと。 ・飲食施設の運営形態は、選定事業者の提案とする。 ・町や二戸地域で生産された農林水産物やその他特産品を使用した食事の提供に努めること。 ・道の駅の物販施設と連携した運営（物販施設で販売する特産物を活用したメニュー等）とすること。 ・施設利用者へのサービス向上のため、選定事業者は、職員等の服装や態度等について、教育や研修を行うこと。 <p>イ 物販施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町や二戸地域で生産された農林水産物やその他特産品を販売すること。 ・収穫時期や気候条件等から、町や二戸地域の農林水産物の供給が困難なものについては、施設利用者のニーズを踏まえながら、他地域からの調達も含め、年間及び1日の中での品揃えの確保に努めること。 ・商品に応じた販売方法、保存方法を適切に行うこと。 ・施設利用者へのサービス向上のため、選定事業者は、職員等の服装や態度について教育や研修を行うこと。 <p>ウ 多目的スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集会イベントや地域の会合・交流会など、様々な目的に合わせて利用できる場として活用すること。 ・多目的スペースの一部は、団体の施設利用者の利用の際の飲食スペースとして活用すること。 ・多目的スペースの利用は、希望する施設利用者が利用できるよう、管理室において鍵の管理を行うこと。
---	---

	<p>エ キッズスペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キッズスペースは、安全・適切に利用されているか定期的に見回り、整理整頓を行うこと。 ・選定事業者は、キッズスペースの利用者に対して、安全で適切な利用についてのマナーやルールの周知を行うこと。 ・季節の変化・行事などに合わせた装飾やイベントを実施すること。 <p>オ 職員専用トイレ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選定事業者は、職員専用トイレについて清潔な状態に維持すること。
<p>エ 外構（駐車場・イベント広場等）の運営業務</p>	<p>ア 駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑時などは利用者がスムーズに駐車できるよう、必要な対応を適切に実施すること。 ・必要な除雪及び路面凍結対策などを実施すること。 <p>イ イベント広場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝市、イベントの開催など、町民や施設利用者の交流の場となるよう努めること。
<p>オ その他、上記業務を実施するうえで必要な関連業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・賑わい創出や地域振興や観光振興等を図るため、選定事業者は、自らの提案により、自主事業を提案することができる。 ・二戸地域と連携する取組みを期待する。 ・自主事業は、賑わい創出や地域振興に資する内容とすること。 ・選定事業者が提案し、採用された自主事業はやむを得ない事情を除き、実施すること。 ・実施時期及び内容について町の承認を得ること。 ・自主事業実施に当たり必要な一切の許認可及び届出等は、選定事業者の責任と費用によって行うこと。 ・自主事業に係る収入・費用等は、飲食施

	設、物販施設等の運営業務と明確に区分したうえで、運営業務の業務報告書において町に報告すること。
--	---

(3) 業務実施体制

道の駅の運営に係る業務実施体制は、以下のとおりとする（飲食施設、物販施設、自主事業等に要する人員は含まない）。

下記業務実施体制は、要求水準を満たすことを前提に効率的な運営を期待して示す最低限の人員配置である。下記以外の業務実施体制は、提案する運営業務が適切に実行できるよう事業者提案とする。

担当	人数	備考
運営統括責任者（駅長）	1名 （常勤）	運営業務を総合的に把握し、調整する役割を担い、地域の実情を理解し、幅広く道の駅の運営を行うことができる者を選任する。
運営統括責任者補佐	1名 （常勤）	

(4) 施設運営条件

道の駅の入館料は無料とする。なお、選定事業者が、物販施設及び飲食施設以外のスペースを活用して、使用料の徴収を行う提案がある場合は、町が選定事業者を指定管理者に指定し、地方自治法第244条の2の規定により、指定管理者が施設の使用料を収入として収受できる「利用料金制度」の導入を予定している。

(5) 開館日数及び開館時間

道の駅の開館日数及び開館時間は、以下のとおりである。

項目	施設	開館日	開館時間
駐車場	駐車場	年中無休	24時間
休憩施設	トイレ、授乳室、 情報発信・休憩スペース など		
地域振興施設	多目的ホール、物販施設など	年末年始	7時間以上／1日
	飲食施設	以外	3時間以上／1日

(6) 業務計画書

選定事業者は、下表に示す資料を町に提出し、承認を得る。

項目	内容
作業計画	<p>選定事業者は、次の項目を記載した作業計画を立て、開業前に町に提出し承認を得ること。</p> <p>① 業務実施日程</p> <p>② 業務別管理体制</p> <p>③ 各業務別の業務担当者名簿、責任者及び必要な有資格者の経歴、資格等</p> <p>④ 運営業務内容及び実施方法、実施範囲及び作業手順等</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ 運營業務実施の周知内容及び方法 ⑥ 業務報告の内容及び時期 ⑦ 故障等への対応 ⑧ 苦情等への対応 ⑨ 環境負荷低減への取組 ⑩ 非常時・災害時の対応及び安全管理体制 ⑪ 想定外の事態が発生した場合の対応 ⑫ その他業務計画上必要な事項
長期 業務 計画	<p>選定事業者は、次の項目を記載した長期業務計画を立て、開業前に町に提出し承認を得ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業期間中の運營業務の実施時期及び内容 ② その他長期の運營業務計画上必要な事項
年度 業務 計画	<p>選定事業者は、次の項目を記載した年度業務計画を立て、毎事業年度の開始前に、町に提出し承認を得た上で実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当該年度の運營業務の実施時期及び内容 ② 当該年度の自主事業の実施時期及び内容 ③ その他当該年度の運營業務計画上必要な事項
臨時 業務 計画	<p>選定事業者は、年度業務計画以外の運營業務（臨時に行うイベント等を含む）の実施に当たっては、実施体制、実施工程等必要な事項を記載した臨時業務計画を当該運營業務開始前に作成し町に提出し承認を得たうえで実施すること。</p> <p>町への臨時業務計画の提出は、当該運營業務開始の1か月前を原則とする。ただし、1か月前までに想定されていないイベント等の運營業務が明確になった時点で速やかに臨時業務計画書を提出すること。</p>

(7) 業務報告書

選定事業者は、業務報告書を作成し、毎年3月末日までに町に提出する。業務報告書には、次の資料を添付する。

- ① 業務日誌
- ② 点検・保守等実施記録
- ③ 打合せ記録簿
- ④ 苦情及びその対応
- ⑤ 収支（売上、レジ通過者数報告 含む）
- ⑥ その他業務監視上必要な資料

その他業務の遂行に支障をきたすような重大な事態が発生した場合は、遅延なく町に報告し、町から要請があった場合は速やかに報告を行う。また、選定事業者は、四半期業務報告書（3か月ごと）及び年間業務報告書（年度ごと）を作成し、町に提出する。