

早島駅前にぎわい交流拠点施設管理業務水準書

令和 7 年 7 月

早島町 企画総務部 総合政策推進室

第1章 本業務要求水準書の位置付け

早島町（以下「町」という。）は、令和8年4月1日に開設を目指す早島駅周辺地域交流施設（以下「交流施設」という。）を整備している。

早島駅前にぎわい交流拠点施設管理業務水準書（以下「管理業務水準書」という。）は、上記交流施設に加え、駅前に配置している早島町観光センター及び早島駅前駐車場（3施設を総称して早島駅前にぎわい交流拠点施設（以下「交流拠点」という。））の一体的な管理運営業務を指定管理者に委ねるにあたり、その候補者を募集及び選定することを目的とする「早島駅前にぎわい交流拠点施設指定管理者募集要項」と一体のものとして、業務の概要を示すとともに、指定管理者が業務を遂行するに際し、町が要求する水準や条件を示すものである。

第2章 管理運営対象

1 施設の概要

(1) 早島駅周辺地域交流施設

- ① 所在地 早島町前潟 589 番地 14
- ② 構造 鉄骨 2 階建
- ③ 概要

区 分		休館日	開館時間
北棟	待合スペース	無し	24 時間
	屋内交流施設 (はやしまカケハシホール)	無し	9 : 00～21 : 00
	情報発信スペース①・②	無し	24 時間
	公衆トイレ (男子・女子・多目的)	無し	24 時間
	エレベーター	無し	24 時間
	その他（倉庫等）	無し	24 時間
南棟	待合スペース	無し	24 時間
	屋内交流施設 (スタジオ Igunity はやしま)	無し	9 : 00～21 : 00
	エレベーター	無し	24 時間
	その他（倉庫等）	無し	24 時間
自由通路（跨線橋）		無し	24 時間
屋外交流広場		無し	24 時間
公園		無し	24 時間
南側駅前広場		無し	24 時間
南側自転車駐輪場		無し	24 時間

- ④ 開設 令和8年4月1日（予定）

(2) 早島町観光センター

- ① 所在地 早島町前潟 596 番地
② 構造 鉄筋コンクリート造平屋建（A棟）
木造2階建（B棟、F棟）
木造平屋建（C棟、D棟、E棟）

③ 概要

区 分	休館日	開館時間
A棟	月曜日、年末年始	9：00～17：00
B棟（2階建）	月曜日、年末年始	9：00～17：00
C棟	月曜日、年末年始	9：00～17：00
D棟	月曜日、年末年始	9：00～17：00
E棟	月曜日、年末年始	9：00～17：00
F棟（2階建）	月曜日、年末年始	9：00～17：00

- ④ 開設 平成22年4月1日

(3) 早島駅前駐車場

- ① 所在地 早島町前潟 524 番地 12、前潟 628 番地 4、前潟 635 番地 10
② 構造 ゲート式駐車場
③ 概要

区 分	収容台数	休業日	入庫時間	出庫時間
早島駅前第一駐車場	44 台	無し	5：15～0：15	24 時間
早島駅前第二駐車場	53 台	無し	5：15～0：15	24 時間
早島駅前第三駐車場	30 台	無し	5：15～0：15	24 時間

- ④ 開設 第一駐車場 平成7年4月1日
第二駐車場 平成10年9月1日
第三駐車場 令和8年4月1日

第3章 指定期間

- 1 指定管理者は、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。
- 2 指定期間は、早島町議会での議決を経て、正式に確定する予定である。
- 3 指定期間中の年度は4月1日から翌年の3月31日までとする。

第4章 法令等の順守と情報管理の徹底

1 法令等の順守

- (1) 交流拠点の管理にあたっては、本水準書のほか、次に掲げる法令等に基づくものとする。

- ① 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- ② 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）
- ③ 早島駅周辺地域交流施設条例（令和 7 年条例第 18 号）
- ④ 早島駅周辺地域交流施設条例施行規則（令和 7 年規則第 16 号）
- ⑤ 早島町駐車場条例（平成 7 年条例第 5 号）
- ⑥ 早島町駐車場条例施行規則（平成 7 年規則第 8 号）
- ⑦ 早島町観光センター条例（平成 22 年条例第 2 号）
- ⑧ 早島町観光センター条例施行規則（平成 22 年規則第 3 号）
- ⑨ 早島町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年条例第 1 号）
- ⑩ 早島町情報公開条例（平成 13 年条例第 4 号）
- ⑪ その他管理運営に適用される法令等

(2) 指定期間中に法令等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

2 個人情報の保護

指定管理者は、業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、早島町個人情報の保護に関する法律施行条例その他関連法令等に基づき、適切に保護すること。また、職員に対する研修等により、個人情報保護の必要性を徹底すること。

3 守秘義務

指定管理業務を行うにあたり、業務上知りえた秘密及び行政事務で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は、他の目的に使用してはならない。

4 情報公開

早島町情報公開条例に基づき、町を通じて管理業務の実施にあたり保有する文書の閲覧等の請求があったときは、速やかに対応すること。

5 協定書の遵守

町と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、指定期間に共通する事項についてまとめる「基本協定書」及び年度ごとに定める「年度協定書」を締結する。

指定管理者は、これらの協定書を遵守すること。

第 5 章 管理運営に関する基本的な考え方

1 基本的項目

指定管理者が、交流拠点を管理運営するにあたり、従うべき基本的項目は、次に掲げるものとする。

- (1) 条例、条例に基づく規則や規程等（以下「条例等」という。）に基づき、設置目的に従った適切な管理運営を行うこと。

交流拠点は、町民、団体及び事業者等（以下「町民等」という。）が相互の交流と連携により、安全安心で心豊かに過ごしながら、活力ある暮らしを目指すことを目的に活動の場として供され、交流の拠点として機能していることから、管理運営にあたっては、この点を十分に留意し、遂行するものとする。

- (2) 地域の団体、事業者など、様々な主体と積極的に連携し、交流拠点を活用することで、

地域の活性化に取り組むこと。

- (3) 利用者等が快適に施設を利用することができるよう適正な管理運営を行うとともに、効果的かつ効率的な運営を行い、管理運営経費の縮減に努めること。
- (4) 地方自治法第 244 条に定める公の施設であることを常に念頭に置いて、公平な運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になるような取り扱いはしないこと。
- (5) 町と密接に連携を取り、管理運営を行うこと。

第 6 章 実施体制

1 実施体制の確保

早島駅周辺地域交流施設条例第 13 条、早島町観光センター条例第 2 条の 3 及び早島町駐車場条例第 17 条の 2 に規定する業務に従事するのに必要な人員（委託先の従事者を含む）を配置すること。

(1) 職員の雇用

- ア 職員の雇用にあたっては、労働基準法その他の労働関係法令を遵守すること。
- イ 雇用する職員は、労働時間、有給休暇の付与、福利厚生等については、労働基準法等の関係法令を遵守し、必要な規程はすべて文書で定めること。
- ウ 早島町民の雇用に努めること。
- エ 障がい者及び高齢者の雇用機会の拡大に配慮すること。

(2) 勤務管理

指定管理者は、勤務ローテーション、勤務時間、有給休暇、服務規程等人事管理について、適切な管理を行うこと。

(3) 施設責任者の配置

全ての指定管理業務を総括する責任者を選定し、配置すること。

(4) 緊急時対策及び防犯・防災対策

緊急時対策及び防犯・防災対策についてマニュアルを作成し、常備すること。

2 職員の要件

(1) 施設責任者の要件

- ア 公の施設の経営に当たるに相応しい人格と識見を備えていること。
- イ すべての業務を統括し、所属職員を監督できる能力と経験を有すること。
- ウ 施設責任者は、非常駐を可能とするが、常に指定管理業務について把握し、一般職員へ指示命令ができる体制とすること。

(2) 一般職員の要件

- ア 職員は、接遇能力、各種折衝・調整能力を備えた者の配置に努めること。
- イ 職員は、施設管理及び利用者等の窓口対応に十分な人数を確保すること。
- ウ 施設責任者が非常駐の場合は、施設責任者の職務、権限を代理できる者を一般職員の中から指定し配置すること。

(3) 運営業務職員

職員は、施設の交流促進に向けた事業の実施にあたり、地域や施設の状況等を把握し企画、運営を実施できる能力と経験を有すること。

(4) 防火管理者

防火管理者の資格を有するものを配置すること。

3 職員の資質向上

(1) 職員の育成

指定管理者は、職員の育成のため、接遇、個人情報保護、施設管理業務など、計画的、系統的な研修を実施すること。

第7章 管理運営業務

1 管理運営に係る基準

(1) 開館時間及び休館日

各施設の開館時間及び休館日（早島駅前駐車場においては、入出庫できる時間）は下記条例等に規定するとおりとする。

	開館時間	休館日
早島駅周辺地域交流施設	早島駅周辺地域交流施設条例施行規則第2条	早島駅周辺地域交流施設条例施行規則第3条
早島町観光センター	早島町観光センター条例施行規則第2条	早島町観光センター条例施行規則第3条
早島駅前駐車場	早島町駐車場条例施行規則第2条	

(2) 利用料金の収受

本施設は、利用料金制度を導入し、指定管理者は、利用料金を自らの収入にすることができる。

(3) 利用料金

各施設の利用料金は下記条例に規定する範囲内（条例に定める額を上限とする。）で町長の承認を得て指定管理者が定めること。なお、指定管理者は利用料金の設定に当たっては、利用率の向上、サービスの向上に配慮すること。

早島駅周辺地域交流施設	早島駅周辺地域交流施設条例第9条
早島町観光センター	早島町観光センター条例第5条
早島駅前駐車場	早島町駐車場条例第7条

(4) 利用料金の減免

指定管理者は、下記条例等に該当する者から申請があった場合は当該利用料金を減免すること。

早島駅周辺地域交流施設	早島駅周辺地域交流施設条例施行規則第10条
早島町観光センター	早島町観光センター条例第5条
早島駅前駐車場	早島町駐車場条例第10条

(5) 業務の委託

指定管理者は、管理運営業務の一部を第三者に委託することができる。ただし、全部を委託することはできない。

なお、再委託する場合は、あらかじめ書面により町の承諾を得ること。

2 施設運営業務

交流拠点は、町民等の交流や歴史・産業情報等の発信を通じ、町の活性化と人、情報の交流を図るために設置した施設であることから、町内外を問わず多様な利用を想定し、また施設が交流の拠点となり、地域コミュニティの活性化に資することを念頭に置いた運営を実施すること。

(1) 早島駅周辺地域交流施設・早島町観光センター

① 総合案内に関する業務

総合案内に関する業務（窓口、電話対応、施設案内、各種問い合わせ対応等）として、利用者に対して適切な案内ができるよう総合受付担当を配置し、施設内の様々な問い合わせに対応し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めること。また、町内で開催される関連イベント等に関する情報提供等も行うこと。なお、受付業務に従事する者が、一時的に受付場所を離れる場合でも、他の担当者を配置し、開館時間内に受付場所が不在にならないように配慮すること。

ア 利用者及び来場者に対する案内

イ 利用者及び来場者からの苦情・要望・相談等への対応

ウ 遺失物等の整理保管及び受付処理（貴重品等に関しては、倉敷警察署へ移管する。）

エ 電話対応

オ 障がい者・高齢者等の来場者の補助

カ その他受付及び案内に関すること

② 施設等の利用の許可に関する業務

施設利用許可申請書等の様式を、あらかじめ町長の承認を得て作成すること。ただし、工作物の設置など、施設を占用的に利用する場合を除く。

ア 利用申請に係る補助、申請書の受理

イ 利用許可（不許可を含む。）の決定

ウ その他、利用許可に関すること

③ その他早島駅周辺地域交流施設条例及び同条例施行規則並びに観光センター条例及び同条例施行規則に定める業務

(2) 早島駅前駐車場

① 運営に関する業務

ア 開場準備

開場時間までに出入口や釣銭の準備を行うとともに、開場時間には入庫可能な状態にすること。

イ 入庫対応

入庫車両が安全に入庫できるよう必要な措置を講ずるとともに、特に入庫不可能な車両等への対応を行うこと。また、混雑時には万全を期して対応し、利用者とトラブルがないよう注意すること。

ウ 出庫対応

出庫車両が安全に出庫できるよう必要な措置を講ずるとともに、特に混雑時（出庫車両が集中する時間帯）には、出庫補助を行うなど万全を期して対応し、利用者とトラブルがないよう注意すること。

エ 両替対応、釣銭等補充に関する業務

駐車場利用者の求めに応じ、両替等に対応するとともに、自動精算機等の釣銭等の補充を適宜行うこと。

オ 場内事故対応に関する業務

場内で事故等が発生した場合は、適切に対応するとともに、すみやかに町へ報告すること。

カ 苦情対応に関する業務

利用者等からの苦情に対しては、真摯に受け止め、適切に対応するとともに、すみやかに町へ報告すること。

キ トラブル等に関する対応業務

24 時間対応可能な体制を構築し、状況に応じて速やかに現地対応が行えること。
遠隔リモート機能を備えたコールセンターでの対応が行えること。

また、コールセンターは機能停止リスクを考慮し、複数拠点があること。

駐車券の紛失や磁気不良等の際に、出口料金精算機で利用者が利用時間に応じた、適正な料金精算ができる機能を備えること。

ク 駐車場機器の保守点検に関する業務

円滑な機器の稼働を図るために定期的な保守を含むメンテナンスを実施し、発生する修理や事故等にも対応し、速やかな復旧を図ること。

駐車場機器メーカーが年 2 回の定期点検を行い、測定したデータの記録をすること。また、緊急修理が対応可能であること。

ケ 駐車場機器の設置に関する業務

『⑦設置する駐車場機器の仕様』に掲げる機器を設置すること。

コ その他駐車場管理に関する業務

インターネット上で、町が駐車場の売上および利用台数等の情報を確認できるシステムを整備すること。

② 駐車券等の利用受付に関する業務

ア 駐車券（一般）

駐車場を利用する者（定期券利用者を除く。）に対して、駐車券を自動発行機等により適切に発行すること。

イ 定期券

- ・定期券の申込みを受け付け、申込順に適切な数の定期券を発行するとともに、定期利用者管理簿等により適切な管理を行うこと。
- ・定期券を発行する際には、利用者に対して、駐車場の利用について誤解を招かないように、利用方法などの説明を行うこと。

- ・定期券は、半年単位で発行するものとするが、継続希望者に対して、適切に継続できるように取り計らうこと。
- ・定期券の申し込み又は解約が利用期間の途中に行われた場合は、月割り計算で定期料金を算出すること。
- ・定期券利用者で当該駐車場に係る利用料金が支払われなかった場合は、事情を確認し、利用を停止するなど適切な対応を行うこと。

③ 駐車場内における自動車の保管に関する業務

場内の設備等に起因する事故などが生じることが無いよう、目視や点検等により、適切な管理を行うこと。

④ 利用料金の徴収及び収納に関する業務

ア 駐車券（一般）

設置する出口料金精算機による徴収を行うこと。

徴収した駐車料金の回収は週 1 回以上の頻度で行い、状況により適時行うこと。

イ 定期券

定期券発行時に、利用者からの利用料金の徴収及び領収書等の発行について、適切に対応すること。

⑤ 駐車場内の巡回に関する業務

⑥ その他早島町駐車場条例及び同条例施行規則に定める業務

⑦ 設置する駐車場機器の仕様

■ 各種機器と数量

機器名称	第一駐車場	第二駐車場
駐車券発行機	1 台	1 台
出口料金精算機	1 台	1 台
カーゲート	2 台	2 台
入口表示灯	1 台	1 台
回転警報灯	1 台	1 台

■ 機器の仕様

ア 駐車券発行機

- ・屋外対応機器であること
- ・駐車券切れの信号を発信できる装置を備えること
- ・定期券読取りによる定期契約車両の入場管理が可能であること
- ・駐車券は 5,000 枚以上の装填ができ、券面デザインは指定する内容が可能であること

イ 出口料金精算機

- ・屋外対応機器であること
- ・液晶表示で料金精算の案内が行えること
- ・コールセンター直通のインターフォンで利用者が問合せできること
- ・駐車券切れ、釣銭切れ等の信号を発信できる装置を備えていること
- ・定期券読取りによる定期契約車両の出場管理が可能であること
- ・駐車券は長手 4 方向であれば、どの方向に挿入しても読取り可能であること

- ・料金精算は紙幣（千円札）、硬貨（10 円から 500 円まで）に対応していること
- ・キャッシュレス決済に対応していること（主要クレジット・電子マネー・コード決済）
- ウ カーゲート
 - ・ゲートバーは、クッション材を巻いて接触時の衝撃を緩和できること
- エ 入口表示灯
 - ・LED による『満・空』表示ができること
- オ 回転警報灯
 - ・LED による回転灯、音による注意喚起が行えること
- その他機器等
 - ・ループコイルおよび配管等は、既設のものを継続して使用すること。
 - ・現在運用している割引認証機については、いずれの駐車場でも、共通して利用ができること。
- その他
 - ・適切な修理および維持管理と迅速な緊急修理に対応するため、駐車場から 1 時間以内の場所に拠点を有するメーカーを選定すること。

3 施設維持管理業務

利用者が安全かつ快適に利用できるように、建築物及び建築設備等については、常時適切な状態に保つよう維持管理又は修繕を行うこと。これらを実施するにあたり、省エネルギーやライフサイクルコストの縮減に努めること。

点検、保守、修繕等の結果については、町へ報告すること。

施設等及び備品等が破損・消耗等した場合は、1 件 20 万円未満（消費税及び地方消費税を含む）の修繕・補給等は、指定管理者が負担すること。なお、1 件 20 万円以上の修繕は、修繕内容を精査のうえ、原則として毎年度に予算の範囲内で町が修繕等を行うこととし、修繕等の実施時期は、指定管理者との協議により決定する。ただし、緊急を要するもの等は、町と協議のうえ指定管理者が修繕できることとする。

① 清掃

ア 良好な環境衛生、美観の維持はもとより、施設の健全なる保全を行うこと。

イ 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。

② 建築物及び設備の維持管理及び保守点検

法令等に基づく点検等を実施するとともに、日常的にも点検等を実施し、必要に応じて処置を講じること。

③ 遊具設備の点検

ア 日常点検

国土交通省「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」を参考に、日常点検を月 1 回以上実施し、不具合等があれば修繕を行うこと。

イ 定期点検

国土交通省「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」に基づき、専門技術者による定期点検を年 1 回実施し、報告書を提出すること。

④ 施設内の外構・植栽等の管理

施設の環境衛生及び景観を保持するため、施設内における外構の清掃、管理及び施設付属物等の維持管理を行うこと。

また、植栽の管理（散水・施肥・除草・剪定・害虫防除・伐採・清掃等）を計画的に行い、適切な緑樹の状態を維持すること。

- ・庭木の剪定は、適宜必要に応じて行うこと。
- ・除草、草刈は、適宜必要に応じて行うこと。
- ・指定期間内に植栽が枯損した場合は、復元を行うこと。ただし、異常渇水による給水制限に起因する枯損等、指定管理者等の責に帰することができない事情があるときは、この限りでない。

なお、業務の実施にあたっては、施設の利用に影響がないよう配慮すること。

⑤ 修繕に関する調査（原因・費用等）

修繕に関する調査を業者に依頼する場合、その費用が20万円以上となった際には町が施主となることがあるため、その業者に発注できないことがあることを、十分説明すること。

⑥ 害虫駆除

ねずみ・ゴキブリ・蜂等の害虫の駆除を行うこと。

⑦ 備品等の維持管理

町が所有する備品等については、その使用及び保管に際し十分注意すること。

また、指定管理者が、自らが購入・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。

⑧ 保安警備

施設及び敷地内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等災害の発生を警戒予防し、財産の保全を図るとともに利用者等の安全を守るために、保全管理を適切に行うこと。

また、不審者や不審物を発見した場合は、適切に対応するとともに、戸締り、消灯等の確認、異常の有無等の点検を行うこと。

さらに、鍵の管理、施錠の確認等閉館開館にあたっての建物管理には、十分な配慮を行い、閉館時は機械警備を実施すること。

⑨ インフラ関係の料金支払い業務

電気、給排水、ガス、その他燃料、電話、テレビ、インターネット等のインフラ関係の料金の支払いを行い、安定的なインフラ供給を行うこと。

⑩ その他、施設の維持管理に必要な業務

4 その他の業務

(1) 安全の確保に関する業務

利用者等の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万々に備えて従業員を訓練すること。

① 利用者等の救急対応（疾病・負傷等）

利用者の急な病気、負傷等に対応できるよう、マニュアルを作成するとともに、近隣の医療機関と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

利用者等が突然の心肺停止に陥った場合の救命活動が円滑に行われることを目的として、AED（自動体外式除細動器）を設置している。従業員又は非医療従事者が常時使用できるよう、日常点検を行うとともに、最低年1回以上定期点検を行うこと。また、AEDを使用した後においても、次回以降使用できるか否か点検し、消耗品の更新も含め、適正な管理を行うこと。

利用者が死亡、重傷等の重大な事故が起こった場合は、直ちに町に報告し、その指示に従うこと。

② 防犯対応

施設の利用状況を適宜把握し、必要に応じて利用者等への指導等を行うこと。

③ 防災対応

災害等緊急時の利用者等の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し、緊急事態の発生時には、的確に対応すること。

気象庁から注意報、警報等が発令された場合、利用者等への喚起、使用の中止等適切な処理、対応をすること。

地震、火災等災害が発生した場合には、迅速かつ的確に情報を利用者等に伝達するとともに避難誘導体制を確立し、安全確保に取り組むこと。

警察、消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに町にその旨を連絡すること。

消防法（昭和23年法律第186号）に従い、非難訓練等を実施すること。

(2) 災害時の非常対応に関する業務

地震・台風・その他の災害が発生し、交流拠点を地域住民の避難場所・救援物資の保管場所等に使用する必要があると町が判断したときは、これに協力すること。

(3) 施設賠償責任保険の加入に関する業務

施設賠償責任保険

区分		保険金額
身体	1名につき	1億円以上
	1事故につき	5億円以上
財物	1事故につき	1千万円以上
個人情報の漏洩		賠償1千万円以上 費用1百万円以上

※その他、施設の管理運営に必要な保険に加入すること。

(4) 人権の尊重及び個人情報保護に関する業務

業務の実施にあたっては、利用者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

(5) 業務内容の報告に関する業務

① 業務日報の作成

利用状況及び管理運営状況等を記載する日報を作成すること。

② 月例報告書の作成

下記の事項等を記載した前月分の実績報告書を、翌月の20日までに提出すること。

ア 利用状況及び業務報告

- イ 施設の管理状況（光熱水費等の使用実績を含む。）
- ウ その他特記事項等
- ③ 年次事業報告書の作成
 - 下記の事項等を記載した前年度分の事業報告書を4月30日までに提出すること。
 - ア 利用状況及び業務報告
 - イ 施設の管理状況
 - ウ 経費の収支状況（決算書等）
 - エ 自己評価
 - オ その他特記事項等
- ④ その他、町が必要とする報告書を提出すること。
 - ア 自主事業を実施した場合は、自主事業実施報告書を提出すること。
 - イ 施設修繕等を実施した場合は、修繕等の実態を証明できる書類（契約書、領収書等）の写しを提出すること。

なお、報告書等の提出が期限までに行われない場合については、指定管理料の支払いを保留する場合がある。
- (6) モニタリングに関する業務
 - ① 年1回以上、利用者アンケートを実施し、集計後、4月30日までに報告すること。
 - ア 2月から3月の間で必ず1回実施すること。
 - イ 回答数は、100件以上を目標とすること。
 - ウ 回答者に偏りのないように配慮すること。
 - ② 年1回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容・水準の評価・総括を行うこと）を行い、町に報告すること。
 - ③ 町は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿等並びに管理運営の実地について検査を行う。指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否することはできない。
 - ④ その他、町が求める事項について、必要な報告を行うこと。
- (7) 管理運営のための体制の整備に関する業務
 - ① 施設責任者
 - 施設責任者は、指定管理者の正規雇用職員とすること。
 - ② 配置人員
 - 安全性の確保や利用者の利便性の向上を念頭に、十分な人員を配置すること。
 - また、経理、受付、帳簿作成等、適正な管理運営に必要な業務を実施すること。
 - （詳細は、職員配置状況報告書（様式8）にて報告のこと。）
 - ③ 研修
 - 従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。
 - ④ 有資格者の確保
 - 防火管理者の資格を有する者を1名以上配置すること。
- (8) 備品等の貸出しに関する業務
 - 交流拠点の備え付けの備品等を必要に応じて貸し出すこと。貸し出しの際は、原則として、指定管理者が、備品等を倉庫から搬出及び設営、片付けを行うこと。また、利用者等に対し、備品等の使用方法や特性等を十分に説明すること。
- (9) 情報発信に関する業務
 - 町の文化、産業、観光やイベント等の情報を、交流施設内のデジタルサイネージ等を活用し、利用者に対して発信すること。また、ウェブサイト、パンフレット等を随時更新し、施設等の情報発信に努めること。さらに、各種情報誌等、取材の対応を

行うこと。

(10) 町内の商工・観光振興に資する団体等への協力に関する業務

町内の商工・観光振興に資する団体等に対し、施設の使用、広報等で協力すること。

(11) 町行事への協力に関する業務

町が主催、共催、又は後援する行事について、施設の使用、広報等で協力すること。

(12) 自主事業に関する業務

① 自主事業計画書を作成し、事前に町の下承を得て実施すること。

② 自主事業の策定に当たっては、次のことに留意すること。

ア 施設の設置目的を達成するための事業であること。

イ 事業の対象者が偏らないものであること。

ウ 料金設定が著しく高額とならないこと。

エ 自主財源（自主事業収入等）により実施すること。（町からの指定管理料を充当しないこと。）

オ 施設の一般利用を阻害しないこと。

カ 必要に応じて、イベント保険に加入すること。

キ 地域団体等との連携、町の地域資源の活用、近隣でのイベントとの連携等に着眼して企画を行い、実施すること。

③ 販売（自動販売機の設置を含む）することができる飲食物及び物品等については、次に例示するものに限る。

ア お茶、清涼飲料水など

イ お菓子・軽飲食など

ウ 町の特産品、町の観光PRに寄与するもの等

エ 利用者の利便性を向上するために必要な物品

④ 自主事業の実施に際し、酒類及び料理の提供にあたっては、近隣住民への配慮を行うこと。また、騒音、臭いの激しい事業も同様とし、開館時間についても、近隣住民への配慮を行うこと。

⑤ 町の特産品を積極的に取り扱い、商品の充実を図るとともに、町の特産品のPRに努めること。

(13) 指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

① 申請の受付及び許可の扱いについて

次期指定期間中の使用について、現指定期間中に申請を受け、使用許可等をした場合は、その内容を次期指定管理者へ引き継ぐこと。

② 指定管理業務の満了等に伴う引継ぎについて

ア 次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には、会場提供、業務内容の説明や施設見学等について協力すること。

イ 次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期指定管理者の視察対応、業務内容の引継ぎ、予約情報・預かり金の引渡し、公共料金等の使用名義等の変更等について、次期指定管理者と協議し、円滑に引継ぎに関する業務を実施すること。

ウ 指定管理者等が業務に伴い作成し、または受領する文書は、指定管理者固有の文書を除き、指定期間満了時に町の指示に従って引き渡すこと。

(14) 省エネルギー並びに地球温暖化対策に関する業務

施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、第5次早島町地球温暖化対策実行計画（令和5年3月策定）に沿った取組みを推進すること。

また、町が行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温暖化対策業務に協力すること。

(15) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や樹木からの落葉、利用者等による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する必要な対応を行うこと。

(16) その他、管理運営に関し必要な業務

- ① 必要な許認可等の取得、監督官庁への届出、情報公開条例に基づく情報公開業務等を行うこと。
- ② 町、周辺事業者、町民との連絡調整を密に行うこと。
- ③ 使用するパソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。
- ④ その他、管理運営に必要な業務を行うこと。

第8章 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、指定管理者の経営判断により、その実施を提案することができるものとする。

- (1) 休館日における開館及び開館時間の拡大
- (2) その他交流拠点の機能が向上する業務

町は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することがある。

- (1) 町が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと。
- (2) 利用者又は来場者の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること。
- (3) 周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと。
- (4) 民業を過度に圧迫しないこと。

第9章 業務水準

以下に掲げる事項については、指定管理者が提供するサービスや業務の質を定量的に評価するための基準や指標とする。

- (1) 早島駅周辺域交流施設 稼働率 60%以上／年
- (2) 早島町観光センター 利用者数 30,000人以上／年
- (3) 早島駅前駐車場 総入庫台数 66,000台以上／年
- (4) 利用者満足度の向上

毎年度、交流拠点利用者へアンケートを実施し、次に掲げる要求水準の維持向上を図る。

項 目	アンケートによる内容	要求水準
全体満足度	『満足』又は『ほぼ満足』	90%以上
職員応対満足度	と回答した人の割合	90%以上

安全対策満足度		90%以上
清潔感満足度		90%以上

第10章 リスク分担

町と指定管理者との管理運営業務に関するリスク分担については下記のリスク分担表のとおりとする。

なお、表中にないリスクが生じた場合、及び解釈について疑義が生じた場合は協議の上、その取り扱い及び解釈を決定することとする。

種類・分類	内容	負担金	
		町	指定管理者
制度・法令変更	制度や関係法令の変更	○	注1
税制等変更	消費税、事業所税その他この業務に直接関係するものの変更	○	
	法人税・社会保険料その他この業務に直接には関係しないものの変更		○
政治状況	首長の交代、政策方針の転換、町の財政破綻等による指定管理の中止又は変更など	○ 注2	
	町議会による指定議案の否決		○
	指定期間中の町議会による予算執行停止など	○	
物価変動	インフレーション、デフレーション	○	注1
債務不履行	指定管理者の債務不履行、指定管理者の経営破綻等		○
不可抗力	天災・暴動などの町及び指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない事由	○	注1
自主事業	自主事業に関するもの		○
需要変動	市場環境の変化		○
管理瑕疵	指定管理者の管理瑕疵		○
施設構造	対象施設の施設構造に起因するもの	○	注3
施設修繕等	対象施設の経年劣化によるもの	—	—
	1件20万円以上	○	
	1件20万円未満		○
許認可等	町が取得すべき許認可等が取得、更新されない場合	○	
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得、更新されない場合	注4	○

- 注1：当該事由による影響が90万円未満の場合は、指定管理者の負担とする。90万円を超えた場合は、町と指定管理者が協議のうえ、各々の負担とする。
- 注2：指定管理者の損失や利益の補償を前提として、業務範囲や業務内容の変更を妨げるものではない。
- 注3：指定管理者が、施設構造の不備を認識しているにもかかわらず、適切な対応を欠いている場合には、指定管理者のリスクとする。
- 注4：許認可等の取得につき、町の協力を要する場合には、町は合理的な範囲内でこれに協力する。

第11章 その他留意事項

- ① 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ② 町内にある施設との連携を図った運営を行うこと。
- ③ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、町と協議を行うこと。又、作成後は、規定の内容を報告すること。
- ④ 施設の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を町へ報告すること。
- ⑤ 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては、運営に支障のない限り、許可するよう努めること。なお、取材及び撮影に当たっては、一般利用者等の活動に支障がないように配慮すること。
- ⑥ 施設の形状や運営形態の変更を行う場合は、事前に計画を町と協議すること。
- ⑦ 交流施設内の南北のロータリーを結ぶ動線（跨線橋・自由通路・階段・エレベーター・ロータリー・広場の一部）を含むについては、今後町道として道路認定を行う可能性がある。道路認定をした場合には、立看板や広告物の設置・掲示は原則行えないものであることに十分留意すること。なお、上記の場合であっても日常の清掃などの維持管理については指定管理者が責任をもって行うこと。
- ⑧ 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、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町と協議し決定すること。