

## 日光市中心市街地集客拠点施設

### 道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業棟等管理運営業務仕様書

#### 添付別紙資料

管理業務水準

達成すべき目標

リスク分担表

個人情報取扱特記事項

小倉町周辺整備施設商業棟等管理運営委託料積算算出表

テナント一覧

関係図面

備品一覧

# 日光市中心市街地集客拠点施設

## 道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業棟等管理運営業務仕様書

### 1 趣旨

この仕様書は、株式会社オアシス今市が所有する日光市中心市街地集客拠点施設商業棟及び観光情報棟の一部（以下「道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設」という。）において、受託者が行う管理運営業務について、その詳細を定めることを目的とする。

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設は、日光市中心市街地活性化基本計画（平成23年3月25日内閣総理大臣認定）に基づき、街なかの賑わい創出や商業活性化を図るための集客拠点となる複合施設の一部として設置したものである。

### 2 施設の概要

#### (1) 施設の名称 日光市中心市街地集客拠点施設

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業棟及び観光情報棟の一部

#### (2) 所在地 栃木県日光市今市733番地1

#### (3) 開設時期 平成27年4月

#### (4) 規模 建物延床面積 商業棟のうち約1,170㎡ 観光情報棟のうち約200㎡

#### (5) 構造 商業棟 鉄骨造、合金メッキ鋼板葺、平屋建 観光情報棟 鉄骨造、合金メッキ鋼板葺、平屋建

#### (6) 施設内容

##### ① 商業棟

レストラン	約130㎡	スイーツ	約30㎡
農産物・物産等販売施設	約370㎡	和菓子	約10㎡
ベーカリー	約50㎡	惣菜	約40㎡
そば処	約120㎡	たい焼き・人形焼き	約20㎡
公衆トイレ（屋内）	約50㎡（男大2小3、女3、多目的1）		
事務室	約30㎡		

##### ② 観光情報棟

コンビニエンスストア 約 200 m<sup>2</sup>

### 3 営業時間等

#### (1) 営業時間

営業時間は、午前9時から午後6時までとする。

なお、レストラン、そば処、コンビニは次のとおりとする。また、当社の承認を得てイベント開催等による変更を行うことができる。

レストラン 午前11時から午後7時まで

そば処 午前11時から午後7時まで

コンビニエンスストア 午前0時から午後12時まで（24時間営業）

#### (2) 休業日

休業日は、月1回（第3火曜日）、年始休業（1月4日～1月5日）とする。

なお、コンビニエンスストアは、無休とする。

ただし、当社の承認を得て変更を行うことができる。

### 4 管理運營業務履行期間

履行期間は、平成30年4月1日から平成35年3月31日までとする。

ただし、管理運営を継続することが適当でないと認めるときは、契約を取り消すことがある。

### 5 管理運営に関する基本的な考え方

#### (1) 設置目的

「生活、歴史・文化、観光のゲートタウンづくり」～歴史・文化・様々な人が織り成す「日光の顔」づくり～を基本理念とする日光市中心市街地活性化基本計画の核となる施設として、子どもから高齢者まで、だれでもいつでも気軽に利用し、音楽・文化等に親しむことができる集客拠点施設を整備しました。

当社では、この集客拠点施設全体の一体的な施設運営を行うことを目指し、「コミュニティ機能の強化」等に取り組み、地域経済の活性化を促進し、ひいては生活者が安心して暮らすために不可欠な活力ある商機能を維持し、「にぎわいあふれるまちづくり」を推進することにより、中心市街地の魅力を高めることを目的としている。

#### (2) 施設の目指すべき方向性

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設は、日光市の中心市街地の中心部に設置され、収益施設という性格と市民交流施設という性格を併せ持った施設である。

そのため、市内外から広く集客することにより、街なかのにぎわい創出や商業活性化に貢献することを目指している。

また、別途指定管理者を選定募集する道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」公共施設と一体的な管理運営を行うことにより、集客拠点施設全体の魅力度を高め、来訪者の回遊性の向上を図り、中心市街地の拠点施設としてだけではなく、当市の観光の中心的な役割を担うことを目指している。

- 来訪者の安全確保を図る。
- 施設の効果的・合理的運営を行う。
- 適切な広報、情報発信を行うなど、施設の利用促進を積極的に図る。
- 来訪者にとって快適な施設であることに努める。
- 地域団体等と連携、協働し、地元産業及び観光振興に努める。
- 魅力ある自主事業を実施し、サービスの向上に努める。
- 個人情報保護を徹底する。

### (3) 運営方針

当該中心市街地は、商業をはじめ、その地域の文化・伝統などが集積した「街の顔」としての重要な役割を担ってきました。日光市の人々が集い、コミュニティとしての結びつきを継続し、来るべき高齢化社会にとっても持続可能なまちづくりを目指す環境の視点が必要である。このようなことから、道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設の運営にあたっては、中心市街地の活性化及び地域振興に資するとともに、地域の方々や市内外からの来訪者の方々が気軽に買い物をはじめ食事、休憩を楽しめる空間、お客様が求める情報を提供するため、営業方針（コンセプト）として「ひかりの郷の彩りを皆様に」と設定している。

「ひかりの郷」日光市の自然に生まれ、その恵みである「彩り」空間、食材、産物、サービス、情報などを、おもてなしの心を持ってお届けすることを通して、お客様の喜びや楽しみ、及び豊かな日常生活に貢献することとしている。

併設された日本のこころのうたミュージアム・船村徹記念館、多目的ホール、屋台展示室、観光情報館等の催事・イベント等や、多目的広場を活用し、文化・交流・商業活動の促進を図るため、具体的な指針として、次のとおりとしている。

- ① 道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設は、集う方々をもてなす場であり、魅力的で快適な空間を創出する。
- ②安全、安心の品質、鮮度や味にこだわる他にない日光ブランドをはじめとする商品の魅力を提供する。
- ③商店会や観光などの様々な機関と連携するとともに、中心市街地、日光市、栃木県の魅力を発信する。
- ④中心市街地のコミュニティ形成を図り、賑わいの礎に寄与するとともに、高齢化や子育てに求められるサービス対象地域を拡充することに努める。

## 6 管理運営体制の整備

### (1) 従業員の雇用に関すること。

- ① 責任者及び防火管理者1名を配置のこと。また、施設の管理に係る全従業員（臨時職員を含む）の勤務形態等については、労働基準法（昭和22年法律第49号）や労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）等の労働関係法令を遵守し、管理に支障のないように配置すること。
- ② 従業員に対して、施設の管理に必要な研修を実施すること。
- ③ 経理業務、帳簿作成業務等、管理運営体制の整備に必要な業務を実施すること。

### (2) 業務遂行の準備

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設管理運営業務受託者（以下「受託者」という。）に決定された後は、平成30年4月1日から始まる道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設の管理運営業務が円滑に遂行できるよう、自己の責任及び負担において、人的及び物的体制を整えること。酒類・物品販売、飲食提供等を行うにあたっては、必要な許認可、届出等を業務開始時まで完了すること。なお、必要に応じて業務の引継ぎを行う。

## 7 日光市中心市街地集客拠点施設の管理運営について

受託者に決定された事業者は、当社と共同企業体を構成して、日光市中心市街地集客拠点施設道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」の日本のこころのうたミュージアム・船村徹記念館、多目的ホール、公衆トイレ、駐車場等、公共施設の指定管理者選定に応募すること。共同企業体の役割分担等、詳細については指定管理応募要項が公表された後、協議して定める。

なお、平成27年度～29年度の日光市中心市街地集客拠点施設の募集要項及び国土交通省の定める道の駅登録・案内要項については別紙参考図書のとおり。

## 8 法令等の遵守

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設の管理運営に当たっては、関係法令及び条例等を遵守しなければならない。

管理運営業務契約期間中、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。なお、改正に伴い費用が増減する場合は、協議により管理運営委託料を改定するものとする。

## 9 環境に配慮した取り組みへの協力

商業施設の管理運営に当たっては、下記のとおり対応に努めること。

(1) 配慮事項

- ① 電気、水及び燃料の使用量削減
- ② コピー用紙等を使用される場合は、用紙類の使用量削減
- ③ 製品やサービスを購入する際、エコマークの入った商品など、環境負荷ができるだけ少ないものの優先購入（グリーン購入）
- ④ 自動車を使用する場合は、効率的な自動車の使用（エコドライブ）
- ⑤ ごみの分別廃棄及び廃棄物のリサイクル
- ⑥ 施設周辺の環境に与える負荷の抑制及び環境美化の推進
- ⑦ 来訪者に対する啓発

(2) 環境に関する事故や苦情発生時の対応

環境に関する事故や苦情が発生した場合は、適切に対応し、環境に与える影響が大きいもの場合は、当社へ報告し、その指示に従うこと。

(3) 環境関連法令に対する適正な対応

施設管理において環境関連法令を遵守し、常に適切な管理を行うこと。

## 10 業務内容

受託者が行う業務は次の業務である。なお、これらの業務の全てを第三者に再委託することは認めないが、業務の一部を第三者に再委託することは、事前に当社の承認を得ればできるものとする。

(1) 事業に関する業務

- ① 農産物・花卉等直売所に関する事業  
総合レジにおいて、農産物、花卉、酒類、物産品、惣菜・弁当等を販売する。
- ② 酒類販売運営に関する事業  
酒類販売業免許を取得し、市内、県内で生産される酒類の仕入、販売を行う。
- ③ イベントスペース、催事スペースの利用促進に関する事業  
イベントスペース、催事スペースの利用促進及び販売促進のため、自主事業として季節イベント販売などを実施する。自主事業の企画にあたっては、商業施設の設置目的等に合致し、管理運営業務の実施を妨げないものとし、あらかじめ当社に業務計画書を提出し協議のうえ、当社の承認を受けること。
- ④ 販売促進に関する事業  
商業施設における販売促進のため、情報収集・調査研究を行うとともに地域資源を活用した商品開発や、話題性のあるイベントを実施する。なお、当事業を行う際

には、あらかじめ当社に業務計画書を提出し協議のうえ、当社の承認を受けること。

⑤ 広報、情報発信に関する事業

商業施設の情報とともに、市内の観光、中心市街地のイベント情報等について、多様な方法により広報、情報発信を実施し、市内及び中心市街地における回遊を誘う。なお、当事業を行う際には、あらかじめ当社に業務計画書を提出し協議のうえ、当社の承認を受けること。

⑥ 相談に関する事業

施設利用促進及び販売促進のため、施設使用、商品等に関する相談業務を実施する。なお、苦情等を受けた場合は、3日以内に対応するとともに、当社へ報告すること。

⑦ 免税販売手続に関する事業

インバウンド対応のため、外国人旅行者向け消費税制度に基づき、承認免税手続事業者として、消費税の免税販売手続きを行うこと。また、免税店としての情報発信を行い認知度の向上と外国人旅行者の誘客を図ること。

(2) 運営に関する業務

① 施設運営に関する業務

従業員（パートは除く。）の勤務時間は、1人当たり週40時間程度を基本とし、受託業務に支障のないよう人員体制を確保すること。

来訪者等へのサービスとして、接客対応、電話対応、苦情対応等にあたりとともに、アンケートを実施し、利用の満足度の把握を行う。

イベントスペース・催事スペースの利用許可等の主な業務については、次のとおりである。

- ・イベントスペース、催事スペース等の利用許可、利用の制限及び利用許可の取消しに関する業務（ただし、当社と協議を要する）

- ・付帯設備の管理、操作説明等の業務

- ・利用料金（売上げの17%）の徴収等に関する業務

利用者から利用料金を徴収すること。

なお、金額の過誤その他の理由で利用料金の還付が必要になった場合には、還付事務を行うこと。

- ・利用料金の減免に関する業務

事前に当社の承認を得れば、利用料金の減免措置を行うことができる。

- ・原状回復義務に関すること。

② 賃貸店舗運営に関する業務

商業施設店舗賃貸事業者（以下「テナント」という。）との連絡調整を行うとともに、事前に当社と協議を行ったうえで、商品開発など売上向上に係る指導、助言を行う。これらについて、結果等を当社へ報告する。

③ 運営収益等に関する業務

各テナント及び農産物等販売所の売上金について各日の営業終了後当社に入金となるため、テナント及び農産物出荷者等に対しその精算を行う。

また、電気料、廃棄物処分費は各テナントの負担であるため、その分量等の確認を行う。

### (3) 管理に関する業務

管理に関する業務は、下記記載及び別表「管理業務水準」のとおりとする。

#### ① 施設、設備等の保守管理業務

安全で快適に施設が利用できるように、契約、関係法令などを遵守し、自動ドア、電気設備、空調機器、その他施設・機器等について、適正に施設の管理を行うとともに、管理の状況を定期的に当社に報告すること。また、管理業務の再委託は、専門的知識又は技能等を必要とする業務に限り、あらかじめ当社の承認を得たうえで第三者へ委託することができる。なお、委託した場合は、再受託者による保守、点検、整備などに立ち会いのうえ、履行状況を確認すること。

また、受託者が、建物、構築物、備品等について、修繕その他現状を変更しようとするときは、あらかじめ当社と協議し、承認を得なければならない。

#### ② 環境維持管理業務

##### i 清掃管理業務

テナントが管理する範囲を除く箇所における主な業務内容は、次のとおりである。

- ・施設の建材特製を十分理解し、最も適した方法及び機材で清掃を行うとともに、施設内を常に清潔に保つこと。
- ・業務実施にあたっては、電気、水道、ガス等の使用の節約に努めること。
- ・集積された廃棄物の回収、処分については、法令等を遵守すること。
- ・清掃業務の区分は、毎日行う日常清掃、隔月に行う定期清掃とする。
- ・衛生用品の補充は適宜行うこと。

##### ii 衛生管理

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・関係法令を遵守し衛生管理を行うこと。
- ・商業施設的美観を維持し、衛生環境を保つために、適宜害虫駆除を行うこと。

##### iii 警備業務（夜間警備、イベント警備）

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・機械警備を用い、出入管理を常時行うとともに、不審者の入場拒否、盗難や不正行為防止に努めること。
- ・鍵の管理を行うこと。
- ・商業施設の損傷点検を行うこと。
- ・指定された時間に商業施設の機械警備の施錠、解錠を行うこと。
- ・イベント開催時等における来訪者の安全を確保するために、必要な警備体制



を確保すること。

③ 物品管理業務

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・備品や消耗品の適切な保守管理を行うこと。
- ・備品台帳を作成すること。
- ・機材や備品の保管については、衛生に留意し、常に整理整頓しておくこと。

④ 危機管理業務

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・防火管理者を配置するとともに、緊急時対策、防犯・防災対策について、マニュアルを作成整備し、従業員を指導し、避難訓練等を実施すること。
- ・事故、災害等が発生した場合には、速やかに応急処置を講じ、当社へ報告すること。
- ・来訪者・利用者に対し安心安全な商品、施設の提供に努め、その危機管理体制を怠らないこと。

⑤ 情報管理

業務の実施により知り得た情報を外部へ漏らし、又は他の目的に利用することはできない。これは、契約履行期間はもとより、契約履行期間が満了し、又は契約解除された後においても同様とする。また、利用者情報を適切に管理し、個人情報の保護のため、別紙「個人情報取扱特記事項」の順守について、従業員に周知徹底させること。

⑥ 金銭管理

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・農産物等直売所総合レジ管理業務
- ・テナント等売上精算業務
- ・つり銭換金業務
- ・当社 LAN の接続レジを使用していないテナント等の売上金の金額、入金の確認業務（レジ通過者数確認も含む）

⑦ 人事管理

必要な従業員人員を確保するとともに、管理業務、運營業務、接遇など適切な従業員研修を実施すること。

⑧ 文書管理

従業員が文書等を取り扱う際には、適正かつ円滑に処理し、散逸、汚損等のないようにするとともに、常にその所在及び処理の経過を明らかにしておくよう必要な措置を講じること。

文書等を適正に管理するため、当社と協議の上、文書等の管理及び整理などに関して、当該業務の性質、内容等に基づく文書等の管理基準を定め、管理すること。

委託契約期間が満了等した後は、保存年限が到来していない文書又は当社が指示した文書等を当社又は当社が指定するものに引き継ぐこと。

#### (4) その他の業務

##### ① 事業計画書及び収支計画書の提出

次年度の年間事業計画書及び年間収支計画書を作成し、毎年度3月末までに当社の承認を得ること。その他、四半期ごとに短期事業計画を作成し、当期前に当社の承認をえること。

なお、事業計画書の作成に当たっては、当社が指定する指標に対し、実施可能な数値目標を設定すること。

##### ② 業務報告書（月報）、事業報告書及び収支決算書等の提出

月次業務報告書を翌月10日までに提出すること。

年次事業報告書を4月末日までに提出すること。

日常業務を日報として記録し、適切に保存しておくこと。

事故又は苦情があった時は、当社に報告書を提出すること。

##### ③ 目標管理における達成状況及び要因分析の実施

事業計画書において設定した目標に対し、その達成状況とそうなった要因を分析し、報告すること。

定期的に来訪者からの意見や満足度を聴取し、利用者モニタリングを実施すること。

事業報告書等の検査により、受託者が基準を満たしていないことが明らかになった場合、当社の指導に従うこと。

##### ④ 関係機関等との連絡調整

地域、周辺商店会と連携、協力して事業等を実施すること。

##### ⑤ 日常点検業務

主な業務内容は、次のとおりである。

- ・施設内外の不審物、投棄物の適切な方法による除去を行う。
- ・当該施設内・周辺における不審物・不審車等の発見と警察等関係機関への対処を行う。
- ・カート、買い物かごの整理を行う。

##### ⑥ 業務の引継ぎ

委託契約期間の終了に際し、商業施設の管理運営が遅滞なく、かつ、円滑に実施されるよう、当社が指定する期日までに、受託者の負担により、後任の受託事業者による業務の引継ぎ（商業施設の視察を含む。）を実施すること。

#### 1.1 備品・消耗品等の取り扱い

道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」商業施設に属する当社所有の備品等については、「備品一覧」のとおりであり、当該備品は、無償で受託者に貸与するものと、テナントに貸与するものに区分されており、その使用及び保管に十分注意すること。また、受託

者自らが購入した備品等については受託者の所有とする。

なお、当社所有の備品についての消耗品類の更新については、受託者の負担とする。

## 1.2 管理運営に要する経費（管理運営委託料）

受託者は、商業施設の管理運営に必要な一切の経費（以下「管理運営委託料」という。）は、当社が負担する管理運営委託料のほか、自主事業の収益で賄うこと。

テナント、利用者が支払う賃貸借料、使用料については、当社にすべて納付すること。

### (1) 管理運営委託料

管理運営委託料の上限は、5年間合計177,050,000（消費税及び地方消費税込み、年額35,410,000円）とする。

ただし、当該委託料は、当社と共同で、日光市中心市街地集客拠点施設道の駅日光「日光街道ニコニコ本陣」公共施設の指定管理者に選定されることを前提としており、施設管理者については、日光市中心市街地集客拠点施設の総括管理者が兼務することとする。

なお、公共施設の指定管理者に選定されなかった場合は、商業施設総括管理者の人件費について別途協議する。

大規模な改築・維持補修については当社が行うものとし、年間60万円以内（消費税及び地方消費税込み）の軽微な修繕については受託者が実施すること。

### (2) 受託者の収入として想定されるもの

- ① 管理運営委託料
- ② 事業収入
- ③ その他の収入

### (3) 受託者の経費として想定されるもの

- ① 人件費
- ② 事務費
- ③ 管理費
- ④ 事業費 等

### (4) 管理運営委託料の支払い方法

支払い方法は、分割によるものとし、その時期や分割方法は、協議の上、契約で定める。

### (5) 管理口座

管理運営業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理するため、必要な帳簿を作成し、受託者本社等自体の口座とは別に管理運営業務に係る専用の口座を開設し管理する。

(6) 使用料の取扱い

① 設定

商業施設の使用料は当社の収入となるものであり、売上額の17%とする。

② 減免

使用料の減免は、当社の承認を得、実施する。

(7) 管理運営委託料の精算

受託者が管理運営業務を当社が示す基準に基づき実施した場合において、経費の節減や事業収入の増加など受託者の経営努力により生み出された剰余金については、原則として精算による返還を求めない。

ただし、当社が行う評価により、当社が示す仕様に基づき業務を実施しなかった場合、実施回数が達成できなかった場合、別紙「達成すべき目標」が見込まれないなどの場合は、改善勧告を行う。受託者は、勧告により方策を講ずること。改善が見られない場合は、当社と受託者の協議の上、精算による返還を求めることがある。

(8) 課税体系

① 消費税

管理運営委託料の全額が消費税の課税対象となる。

② 印紙税

当社と受託者の間で取り交わされる契約書に係る印紙については、各々が負担する。

1.3 リスクの分担

リスク分担の方針は別紙「リスク分担表」のとおりであるので、受託者は自らのリスクに対して、適切な範囲で保険に加入すること。

なお、別紙以外や疑義が生じた場合は双方協議するものとする。

受託者が管理運営を行う施設では、施設の瑕疵（欠陥）及び管理業務遂行上の過失について当社加入の賠償補償保険が適用される。

ただし、受託者の自主事業によるものには適用されず、当社と受託者の責任の範囲について事案ごとに疑義が生じるおそれがあることから、同等以上の保険に加入し、その補償内容が分かるものを当社に提出すること。

※ 当社加入の保険内容

死亡・身体障がい賠償	1名につき	5,000万円
	1事故につき	5億円
財物賠償	1事故につき	1,000万円

#### 1.4 協議

この仕様書に規定するもののほか、管理運営業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、当社と協議すること。

#### 1.5 注意事項

(1) 従業員が通勤に自家用車を利用する場合は、駐車場を受託者が確保すること。