

山梨県立リニア見学センター管理運営業務の内容及び基準

山梨県立リニア見学センター（以下「センター」という。）の指定管理者の募集に係る管理運営業務の内容及び基準は次のとおりとする。

1 運営方針

センターの運営は、次の方針に基づき行うものとする。

- (1) リニアモーターカーに関する体験学習をとおして、大人から子どもまで楽しみながら学ぶことができる機会を提供する。
- (2) リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発を図り、もって高速交通の発展に寄与する。

2 運営の条件

- (1) センターの効用の最大限発揮
- (2) 施設等の適切な維持管理
- (3) 県民をはじめとする利用者のサービスの向上
- (4) 利用者の平等な利用の確保
- (5) 利用者の意見の反映
- (6) 個人情報の保護
- (7) 施設管理経費の縮減
- (8) 関係法令の遵守
- (9) 利用者の安全確保

3 管理運営業務に関する内容及び基準

(1) 施設運営に関する業務

- ① センターの体験学習施設（以下「体験学習施設」という。）の利用の承認に関する業務

利用の承認に関する業務に当たっては、次の基準に基づき実施するものとする。

(業務内容)

- ア 山梨県立リニア見学センター設置及び管理条例（平成9年山梨県条例第3号。以下「条例」という。）第8条第1項に基づく利用の承認
- イ 条例第9条に基づく承認の取り消し

(留意事項)

犬、猫等ペットをセンター内に持ち込むことは原則禁止としているが、身体障害者補助犬法に基づく、盲導犬、介助犬及び聴導犬については、入館を拒んではならない。

② 利用料金の収受に関する業務

体験学習施設を利用する者が納付する利用料金は、指定管理者の収入とする。ただし、一定の条件を超えた利用料金については、県への納付を求めることとする。

(業務内容)

ア 条例第10条第1項に基づく利用料金の徴収

イ 条例第11条に基づく利用料金の還付

ウ 条例第12条に基づく利用料金の減免

次の要件に該当する場合は、全額免除とします。

- ・ 障害者及びその介護を行う者が利用する場合
- ・ 小学校、中学校、高等学校又は特別支援学校の児童又は生徒が、土曜日に利用する場合
- ・ 県内の小学校、中学校、高等学校又は特別支援学校の児童又は生徒及びこれらの引率者が、教育課程に基づく教育活動として利用する場合

(利用料金の額)

利用料金の額は、条例別表に定める額の範囲内で、知事の承認を受けて指定管理者が定める。

③ 利用者の増加を図るための業務

県内外、特に観光客の利用促進を図るため、次の事項に留意し、積極的かつ効果的に宣伝・情報提供を行うこと。

ア ポスターやチラシ等を作成・配布し、催し等の情報提供を行うこと。

イ 各種マスメディアを利用し、広報宣伝を実施すること。

ウ 旅行代理店等と連携を図り、誘客活動をすること。

エ 地元観光協会等との連携を図り、地元と一体となった集客向上に努めること。

オ 県内の他の施設や県有施設との連携を積極的に図り、相互の利用促進を図ること。

カ センターのホームページの更新を随時行い、新しい情報の提供を行うとともに、適宜メンテナンスを行うこと。

キ 観光客の再訪者の増加を図る方法を、運営、維持管理、自主事業等を含めて総合的に企画し続けること。

ク スタンプカード等の販促ツールを制作すること。

ケ 学校教育の一環としてセンターを利用してもらうことや学校への出前講座など、学校との連携を積極的に行い、子ども達の利用促進を図ること。

④ 物品販売施設の運営及び自動販売機の設置・運営

施設の目的を達成し、利用者のサービスの向上を図るため、公序良俗、青少年の健全育成に反しない範囲で運営する。サービスについては、指定管理者自らが行うこと又は委託も可能とするが、サービス内容とサービスを提供するために必要な場所については、事前に山梨県と協議し、承認を得なければならない。

設置・運営に要する費用は指定管理者が負担することとする。

なお、指定管理者が行う事業として基本協定書で締結する場合、行政財産目的外使用許可の必要はない。

・ 物品販売業務

記念品やオリジナルグッズ、施設に関連した商品及び地域の地場産品を販売する。

・ 自動販売機設置・運營業務

飲料、軽食等の自動販売機を設置・運営する。

(2) 施設及び設備器具の維持保全に関する業務（資料①参照）

業務の対象は、建物、構築物、電気設備、機械設備、備品、展示物等とする。

業務の実施にあたっては、センター利用者が安全かつ快適に利用できるよう、以下の点に留意し、指定管理者の判断で行うこと。

① 施設等の維持管理

ア 業務の実施にあたっては、適用を受ける関係法令等を遵守し、専門的な知識、技能、資格を有する者があたるものとする。

イ 施設管理について、年間管理計画を作成すること。

ウ 長期的な視野を持ち、健全な施設の維持管理に努めること。

エ 施設管理費の低減を図るため、新たな施設管理手法等について積極的に取り組むこと。

オ 点検業務は原則として毎日実施し、建築物等の性能又は機能の維持に努めること。

カ 異常を発見したときは、速やかに使用停止あるいは応急措置等を行い、県に報告し必要な指示を受けること。

キ 次に掲げる建築物、昇降機及び昇降機以外の建築設備について、建築基準法第12条の規定に基づき、損傷、腐食その他の劣化の状況の点検をし

なければならない。

指定管理者は、別添「建築物点検マニュアル」に基づき、施設及び設備について、建築基準法の点検、施設の長寿命化のための点検及び日常点検を実施し、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検すること。

点検結果については、「建築物点検票」により別途指定する期日までに県へ報告すること。ただし、施設及び設備の損傷等、劣化が著しく至急対応が必要な場合は、速やかに報告すること。

I 対象施設

a 建築物

どきどきリニア館（体験学習施設）

わくわくやまなし館（観光情報施設）

b 昇降機

エレベーター

c 昇降機以外の建築設備

上記点検すべき建築物に設けられている換気設備、排煙設備、非常用照明装置、防火設備などの建築設備

II 点検時期

a 建築物

建築基準法第12条第2項による建築物の定期点検業務は、令和5年度及び令和8年度に実施するものとする（前回点検日から3年以内ごとに点検を行う）。また、令和6年度までに外壁の全面打診等の調査を行うものとする。

b 昇降機、昇降機以外の建築設備

1年以内ごとに行うものとする。（毎年度点検を行う）

ク 県有施設の形状及び用途の変更は行わないこと。

ただし、利用者のサービス向上を図るため変更する場合は、事前に県と協議し承認を得たうえで行うことができる。

ケ 県有施設・設備の修繕及び整備・改修に関わる責任区分は、「募集要項第3の4 責任分担」による。

コ 指定管理者が施設・設備の整備・改修を希望する場合は、事前に県と協議し承認を得ること。

② 県有備品の維持管理について

ア 県は、指定管理者に、現在センターに配備してある県有備品（展示物を含む）を貸与する。

イ 県有備品については、山梨県財務規則に基づき管理を行い、廃棄などの

異動については、県と協議して行うこと。

ウ 県有備品については、県が定める備品品目別一覧表を備えて管理すること。

エ 県有備品の修繕、更新、新規購入に係る責任区分は「募集要項第3の4 責任分担」による。

(3) 施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務

ア 施設の利用に関する必要な助言、指導を行うため、コーナー毎の運營業務を把握し、適切に運用していくこと。(資料②参照)

イ 修学旅行生、観光客等の来館者に対する体験学習、資料の解説等を行うこと。

ウ 施設の利用に関する必要な助言、指導を行うために必要となる知識・技能の組織的な維持向上に努めること。

(4) リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発のための催しの実施に関する業務

リニアモーターカーに関する体験学習の場を提供し、知識の普及及び啓発を図るため、次の事項に留意し、各種事業を実施すること。

ア リニア中央新幹線や山梨リニア実験線の普及啓発に関するイベント等を実施し、利用者が楽しめるように努めること。

イ イベント開催時には、利用者の安全に十分配慮して実施すること。

ウ 自主事業として行うイベント等については、事前に県と協議し承認を得ることとする。自主事業の基準は募集要項に拠るほか、施設を占有するなど一般の利用者の利用に影響を与えるイベント等の実施は認めない。

(5) リニアモーターカーに関する情報の収集及び提供に関する業務

情報の収集及び提供に関する業務に当たっては、次の基準に基づき実施するものとする。

① 山梨リニア実験線に関する情報の収集及び提供

(提供内容)

ア 走行試験情報の案内(資料③参照)

イ 試乗会開催情報

ウ その他

② リニア中央新幹線、超電導リニアに関する情報の収集及び提供

(提供内容)

ア 中央新幹線の最新情報

イ 超電導リニアの仕組み

超電導体や磁石を用いた実験など、子ども達が楽しめるような体験学

習を実施すること。

ウ 超電導リニアの開発の歴史

エ その他

(6) その他知事が必要と認める業務

指定管理者は、センターの設置の目的を達成するために必要と知事が認める業務について実施できるものとする。

4 一般業務

(1) 案内等に関する業務

- ① センターが公の施設であることを認識し、常に利用者本位の観点から接客や案内業務にあたること。
- ② センターに関する要望及び苦情に対しては、誠意をもって対応するとともに、速やかに県へ内容を報告すること。
- ③ その他の来館者対応は、資料④に基づき実施すること。

(2) 緊急・救急対応に関する業務

- ① 事故を未然に防ぐための施設の日常点検等方法等を定めた「安全管理マニュアル」を策定し、適切に運用すること。
- ② 災害その他の事故等が発生した場合を想定した「事故対応マニュアル」を策定し、訓練等を実施するとともに、簡易な薬品、資機材等を常備して非常時の対応について十分な対策を講じること。
- ③ 自動体外式徐細動器（AED）については、職員等関係者の講習会の受講や日頃の点検管理により、非常時に使用できるよう備えること。管理の詳細については、「自動体外式除細動器の管理仕様書」（資料⑤）に基づくこと。
- ④ 国民保護法及び山梨県県民保護計画に基づき、武力攻撃事態及び緊急対処事態の際には、利用者の安全確保、その他国民の保護のために必要な措置を講ずること。
- ⑤ 急病人や災害その他の事故等によりけが人が発生した場合は、救護及び関係部署への速やかな通報、事故報告を行うこと。

(3) 警備に関する業務

- ① 開館時間内においては、利用者が安全かつ快適にセンターを利用できるよう館内巡視を常に行い、不審者・不審車両の進入防止、火の元及び消火器・火災報知器等の点検、放置物の除去等避難導線の常時確保、不審物の発見・処置等を行うこと。
- ② 野犬・カラス・スズメバチ等の対策に努めること。
- ③ 開館時間外においては機械警備によるが、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにすること。

- ④ 駐車場の混雑時は、適宜整理にかかる警備員を配置し、混雑の緩和と安全確保に努めること。また、センター周辺の交通状況についての地元警察署からの依頼等については、積極的に協力すること。
- (4) 迷子並びに拾得物及び遺失物の対応に関する業務
- 迷子の捜索・保護については必要に応じて放送を行うこと。拾得物があった場合は、保管し、遺失物については捜索を行うこと。また、状況に応じて警察等の協力を要請する等、適切な対応に努めること。
- (5) 清掃業務
- ① センター利用者が快適に施設を利用できるよう、また建築物等の性能や機能を維持できるよう、トイレや施設、館内外の通路、一般駐車場、バス待機所等の日常清掃、定期清掃を行うこと。
- ② ゴミは分別収集し、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等関係法令等に準じて適正に処理すること。
- また、不燃廃棄物は、適正な中間処理施設及び最終処分場等に搬入し処理し、資源廃棄物の処理にあたっては、リサイクルに努め、資源の再生化を行うこと。
- ③ バス待機所利用者が快適にトイレを利用できるよう、また建築物等の性能や機能を維持できるよう、トイレの日常清掃、定期汲取りを行うこと。
- (6) 植栽管理業務
- 良好な緑地景観、環境を提供するため、敷地内、一般駐車場、バス待機所及び展望広場の除草、剪定、施肥、灌水、病虫害駆除等を行い、植栽等を適切に管理すること。
- (7) 各施設、ゲート、バス待機所の開錠及び施錠の管理業務
- ① 開錠及び施錠は確実にすること、特に施錠については複数回確認すること。
- ② 鍵の保管は厳重に行うこと。
- (8) 観光情報の提供に関する業務
- センター利用者の周遊観光を促進するため、わくわくやまなし館2階の山梨県観光案内コーナーの周知を行うとともに、展示物の適切な維持管理、配置する観光パンフレットの充実に努めること。なお、観光パンフレットの配置や補充にあたっては、県や市町村の観光部門等と連携を図ること。
- (9) その他利用者へのサービスに関する業務
- 車椅子等利用者へのサービスに関する備品等の貸出し及び管理を行うこと。

5 自主事業

自主事業は、センター施設を活用してセンターの特色を発揮できる利用者の増

やリニアの普及及び啓発について、利用者サービス向上に寄与する事業を実施することを期待する。

(1) イベント、講習会

- ・ 指定管理者は次の条件を満たせば、イベント、興行等を自ら開催又は企画・誘致し、指定管理者の収入とすることができる。

- a 公の秩序又は善良の風俗に反しないこと。

- b 施設又は設備器具を損傷しないこと。

ただし、イベント、講習会、各種興行を行う際は、地域との連携を図り、地域振興に寄与することを心がけること。

(2) 上記の事業の他、施設の利用促進、利用者の利便性向上等を考慮した事業を提案し、積極的に実施することを期待する。

6 資格

(1) 指定管理者は、業務の実施にあたり、関係法令等に定める必要な官公署の免許許可及び認定等を受けていること。

また、個々の業務について次項の規定により再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先がそれぞれ上記の免許、許可及び認定等を受けていることを確認すること。

(2) 指定管理者は、関係法令等に定める資格を有する者を配置しなければならない。

ただし、関係法令等により常駐が義務づけられていない者については、あらかじめ、当該資格を有する者の氏名等を県に届け出ることにより配置義務を免除する。

7 管理運営体制の確保

指定管理者は、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」「4 一般業務」に掲げる業務を遂行するにあたっては、必要な専門知識を有する職員を適正に配置するとともに、それらの職員を管理監督する職員を配置すること。

8 再委託

(1) 指定管理者は、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」「4 一般業務」に記載した業務のうち、全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。

(2) 前項の業務の主たる部分とは、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」に記載した業務とする。

- ただし、「(2) 施設及び設備器具の維持保全に関する業務」のうち、専門的な資格や知識、技能を必要とするものについては、再委託できるものとする。
- (3) 指定管理者は、業務の一部を第三者に委託しようとする場合は、あらかじめ県の承諾を得なければならない。
- (4) 県は、指定管理者に対して、業務の一部を委託した者の商号又は名称その他必要な事項を県に報告すること。

9 経理

(1) 予算執行

センターが公の施設であることに鑑み、指定管理者は適正な経理を行うこと。

(2) 経理規定

指定管理者は、経理規定を策定し、経理事務を行うこと。

10 キャッシュレス決済の導入

指定管理者は、キャッシュレス決済を導入すること。どきどきリニア館及びわくわくやまなし館について、多様な決済手段（クレジットカード、電子マネー、コード決済）に対応すること。なお、令和5年4月末までに導入すること。

11 事業計画書及び事業報告書の提出

(1) 事業計画書

指定管理者は、毎年度2月末日までに、次に掲げる事項を記載した次年度の管理運営に関する詳細な業務計画書を作成し、県に提出すること。

- ①次年度の運営目標
- ②実施事業（自主事業含む）の概要及び実施時期
- ③管理運営体制
- ④管理業務に係る収支予算
- ⑤その他必要な事項

なお、業務計画書の変更については、事業実施の2カ月前までに県と協議し、承認を得ることとする。

(2) 定期報告書

指定管理者は、利用者数及び事業実施状況、利用料金収入状況について、月ごとにまとめ翌月15日までに報告すること。

なお、管理運営にあたっては、1日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理業務、窓口運営業務等）や県民対応など特記事項を記した日報等を作成し、適正な業務、事業管理を行うこと。

(3) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後2カ月以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し提出すること。また、年度の途中において指定管理者の指定を取り消された場合にあっては、その取り消された日から2カ月以内に当該年度の当該日までの事業報告書を提出すること。

- ①事業実績及び利用状況
- ②利用料金の収入状況
- ③経費の収支状況
- ④自主事業の実施状況及び収支決算
- ⑤その他必要な事項

(4) その他随時報告等

指定管理者は、県から管理業務及び経理の状況等について提出を求められた場合、報告書を作成して指定期日までに提出すること。

12 業務に関する立ち入り検査

県は必要に応じて、経理状況、事業実施状況等について、立ち入り検査を行うことができる。

13 利用者満足度調査の実施及び業務改善等

指定管理者は、利用者等を対象に四半期毎にアンケート等を行い、意見や要望、満足度等について把握し、業務改善等管理運営に反映させること。

アンケートの内容については、県と協議を行うこと。また、利用者等のアンケート結果及び業務改善の状況について、調査実施の翌月末までに県に報告すること。

14 モニタリングの実施

指定管理者は、別に定める「指定管理業務のモニタリング実施要領」等に基づき、県が実施するモニタリングに協力すること。

なお、モニタリングの結果、指定管理者の業務内容に改善が必要と認められる場合は、県は立ち入り調査等を行い、協議の結果、指定管理者に是正勧告等を行う。是正勧告を行い改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

15 県の求めるサービス水準

施設の設置目的である県民に超電導リニアに関する体験学習の場の提供、超電導リニアに関する知識の普及及び啓発のため、県は、以下の業務項目、指標、目

標値を設定し、期待される施策効果が十分に生じているかモニタリングを通じて評価・検証を行う。

	業務項目	指標	目標値
1	超電導リニアに関する体験学習の場の提供	わくわくやまなし館及びどきどきリニア館の利用者数	年間24万人
2	超電導リニアに関する知識の普及及び啓発	利用者アンケートによるリニア中央新幹線の理解度やしくみの「理解できた」回答割合	100%

1の目標値は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和2年度及び3年度の施設利用者数を基に算定している。

16 業務改善勧告、業務停止等

- (1) 「10 業務に関する立ち入り検査」、「11 利用者アンケート等の実施」及び「12 モニタリングの実施」の結果、業務内容に改善が必要と認められる場合、又は協定書に規定する事項に違反した場合は、県はその都度協議のうえ、指定管理者に対して業務改善勧告を行い、改善策の提出及び実施を求めることができる。
- (2) 県は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

17 指定期間の前に行う業務

- (1) 協定項目について県との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員研修
- (4) 業務等に関する各種規定の作成、協議
- (5) 現行の指定管理者からの業務引継ぎ（事務引き継ぎ）

18 その他

- (1) 協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合
県及び指定管理者双方が誠意を持って協議するものとする。
- (2) 業務の引き継ぎについて
指定期間の終了もしくは指定取り消しにより次期指定管理者に業務を引き継

ぐ場合は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を提供するものとする。なお、これに要する費用は指定管理者が負担するものとする。

(3) 情報の取り扱い等について

①指定管理者が作成し、又は取得した文書（センターの管理業務に係るものに限る。以下「管理文書」という。）は、山梨県情報公開条例（平成11年山梨県条例第54号）に規定する行政文書に準ずるものとして適正に管理を行う。なお、指定管理者は、管理文書の分類、保存及び廃棄に関する基準その他管理文書の管理に関し、必要な事項を定めること。

②指定管理者が保有する管理文書について、知事に対し山梨県個人情報保護条例（平成17年山梨県条例第15号）に基づく個人情報の開示の請求又は山梨県情報公開条例に基づく行政文書の開示の請求があった場合、知事から管理文書の提出を求められたときは、これに応じること。

③指定管理者が行う利用者に対する各種指導については、山梨県行政手続条例第4章の規定（行政指導）の適用はないが、指定管理者はこれらの指導に当たっては県の機関に準ずるものとして、同章の趣旨に則り適切に行うこと。

(4) 環境への配慮

指定管理者は、施設の維持管理・運営にあたっては、県の「やまなしエネルギー環境マネジメントシステム」に準じて省エネルギーの推進及び温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進等の環境保全についても十分配慮すること。

（主な取り組み）

① 県の「やまなしエネルギー環境マネジメントシステム」で定める共通実施計画の取組について、可能な限り実施すること。

② エネルギー使用量の把握及び使用状況の分析を行い、必要な場合は改善策等を講じること。

③ 環境に配慮した製品の購入に努め、廃棄の際は資源の有効活用や適正処理を図ること。

④ ①の実施状況及び②の使用状況等については、半年ごとに県に報告すること。（報告様式は資料⑥）

(5) 暴力団の排除措置

施設の管理運営から暴力団等を排除するため、次の措置を行うこと。

① 契約を行おうとする相手方が暴力団関係者であるか否か疑わしいときには、誓約書及び役員名簿を徴し、施設所管課を通じて警察に照会すること。

② 警察からの情報提供で契約の相手方が暴力団関係者であることが判明した場合に、契約解除等が行えるよう契約条項の見直しを行うこと