

廿日市市自転車駐車場指定管理者制度業務要求水準書

1 要求水準書の位置づけ

この要求水準書（以下「本書」という。）は、廿日市市（以下「市」という。）が、廿日市市自転車駐車場（以下「駐車場」という）の指定管理者を公募により選定するにあたり、「募集要項」と一体のものとして位置づけるものである。

また、市が指定管理者に要求するサービス水準を示し、本事業への具体的な提案を求めるための資料として提示するものである。

本書に示す各業務を実施できる単独の事業者又は複数の事業者で構成されるグループは、本書の内容を十分に理解し、3に示す関係規定はもちろんのこと、「募集要項」等に示す各種諸条件を必ず遵守して提案を行うこと。

なお、本書は、指定管理者の創意工夫、ノウハウ等を最大限に生かすため、最低限のサービス水準を示したものである。

2 駐車場の管理運営に関する基本的な考え方

道路交通の円滑化を図るとともに、自転車者等の利便の増進に資することを目的に設置している駐車場を管理運営するにあたり、次に掲げる項目を遵守すること。

- (1) 適正な人員を配置し、利用者が安全かつ快適に利用でき、駐車場の効用を最大限に発揮できるよう管理運営に努めること。
- (2) 常に善良な管理者の注意を持って、効果的かつ効率的な管理運営に努めること。
- (3) 個人情報保護に努めること。

3 関係規定の遵守

業務を遂行する上で、次の関係規定を遵守すること。

(1) 法令関係

- ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条関係
- イ 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ウ 個人情報保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号）

(2) 条例及び規則関係

- ア 廿日市市自転車駐車場設置及び管理条例（昭和58年条例第20号）
- イ 廿日市市自転車駐車場設置及び管理条例施行規則（昭和58年規則第21号）
- ウ 廿日市市自転車等の放置防止に関する条例（昭和58年条例第21号）
- エ 廿日市市自転車等の放置防止に関する条例施行規則（昭和58年規則第22号）
- オ 廿日市市情報公開条例（平成12年条例第22号）
- カ 廿日市市情報公開条例施行規則（平成12年規則第1号）

4 指定管理者が管理を行う駐車場

(1) 名称等

施設名称	所在地	延べ床面積	建築年度	構造
廿日市駅前自転車駐車場	廿日市市駅前1番7号	1,348 m ²	H28	3階 鉄骨造
宮内串戸駅前自転車駐車場	廿日市市串戸四丁目7番17号	1,498 m ²	H2	3階 鉄骨造
大野浦自転車駐車場	廿日市市塩屋一丁目1番51号	947 m ²	H3	1階 鉄骨造

※より詳細な構造や諸元については、「廿日市市自転車駐車場の個別施設計画（長寿命化計画）」に記載のとおり

(2) 収容可能台数

有料駐車場		自転車	原動機付自転車	計
廿日市駅前自転車駐車場	北口	93台	0台	93台
	南口	589台	98台	687台
宮内串戸駅前自転車駐車場	北口	732台	305台	1,037台
	南口	148台	30台	178台
大野浦自転車駐車場		210台	25台	235台

5 指定管理期間等

(1) 指定管理期間

令和9年4月1日から令和19年3月31日まで（10年間）とする。

(2) 供用期間等

ア 開場日

4月1日から3月31日まで

（ただし、12月31日から1月2日まで閉場）

イ 開場時間

午前6時から午後11時まで

（ただし、宮内串戸駅前自転車駐車場（南口）については、午前7時から午後7時まで）

※指定管理者は、必要があると認められるときは、あらかじめ市長の承認を得て、供

用期間等を変更することができる。

6 管理運営費

(1) 管理に関する経費

駐車場の管理運営に関する経費は利用料金収入をもって充当し、市は指定管理者に指定管理料は払わないものとする。

(2) 利用料金

利用料金の額は、廿日市市自転車駐車場設置及び管理条例第11条第2項別表第3に定める範囲内において、指定管理者が市長の承認を得て定めるものとする。

なお、令和8年度中に現行指定管理者が利用料金を変更した場合は、基本的に次期指定管理者は令和14年3月31日まで利用料金の変更ができないものとする。

(3) 会計帳簿の管理

収入・支出の状況について、適切に帳簿へ記帳し、当該収入・支出に係る帳簿及び証拠書類は、次年度の4月1日から起算して、10年間保存しなければならない

7 リスクの管理・責任分担に関する事項

管理業務を行うに当たって発生する各種の項目について、指定管理者と市との責任分担を明確にするため、別紙のリスク負担区分一覧表のとおり定めることとする。

8 指定管理者が行う業務

(1) 駐車場の運営に関する業務

- ア 駐車場利用申請の收受及び許可に関する業務
- イ 利用者の案内指導及び補助に関する業務
- ウ 駐車場内の巡回・整理に関する業務
- エ 利用料金（登録利用・一時利用）の徴収及び返還に関する業務
- オ 駐車場内の不正利用の発見、指導に関する業務
- カ 利用者からの問い合わせ対応に関する業務
- キ モニタリングの実施
- ク 個人情報保護に関する業務
- ケ その他、駐車場の運営に必要な業務

(2) 駐車場の維持管理に関する業務

- ア 駐車場建築物の維持管理に関する業務
- イ 駐車場屋外施設の維持管理に関する業務
- ウ 駐車場内外の清掃に関する業務
- エ その他、駐車場の維持管理に必要な業務

(3) 自転車駐車場の機械化に関する業務

持続可能な経営を実施するため、無人清算機などの機械化システムを導入し、効率的な徴収体制を確保すること。なお、導入機器の選定、設置費用及び維持管理に要する費用は指定管理者の負担とする。

(4) 保険加入

市が加入している「全国市長会市民総合賠償補償保険」は、指定管理者を被保険者としてみなすことができるとしているが、賠償額が保険の支払限度額を超える場合があることや指定管理者の自主事業による事故については保険の対象外となる場合があることなどから、市の保険の支払限度額を越える部分は指定管理者が対応することとするため、指定管理者においても同程度（対人補償1億円以上）の施設賠償責任保険に加入すること。

(5) 自主事業

自主事業とは、施設の設置目的に沿って指定管理者が独自に企画し行う事業である。指定管理者は施設の設置目的を効果的に達成し、利用者サービスの向上を図る観点から、次の事項に留意し、その内容を事業計画書により提案するものとする。

ア 自主事業の実施により収入を得た場合、その収入は指定管理者の収入とし、自主事業の実施に要する経費は、指定管理者の負担とする。

イ 自主事業の実施にあたっては、事前に市の承認を必要とする。実施の可否は、施設の設置目的に照らして、設置目的を踏まえてふさわしくないと判断される事業の場合は、実施を承認しない場合がある。

ウ 自主事業が本来業務（指定管理業務）に支障を与えていると判断される場合は、自主事業の改善、中止等を命じる場合がある。

9 駐車場の運営に関する業務の要求水準

(1) 駐車場利用申請の收受及び許可に関する業務

管理条例等に基づき、公平・公正に利用許可を行うこと。

(2) 利用者の案内指導及び補助に関する業務

利用者が快適に駐車場を利用できるよう、親切丁寧な対応を行うこと。

(3) 駐車場内の巡回・整理に関する業務

駐車場内の巡回・整理を行うことにより、車両の転倒や破損等のトラブルを防ぎ、スムーズな入出庫ができる環境を整えること。

また、長期駐車自転車等の不正利用の早期発見に努めること。

(4) 利用料金（登録利用・一時利用）の徴収及び返還に関する業務

管理条例等に基づき、適切に利用料金を徴収及び返還すること。

(5) 駐車場内の不正利用の発見、指導に関する業務

自転車等巡回業務中に発見した不正利用の自転車等について、注意・指導を行い、適切な利用促進に努めること。

所有者不明等により対応が困難である場合、市及び市が放置自転車等の撤去・保管等業務を委託している事業者と連携し、適切な措置を行うこと。

(6) 利用者からの問い合わせ対応に関する業務

口頭、電話等による問い合わせに対して、丁寧かつ適切に案内し、未然にリスクを回避するとともに、マニュアル等を作成し、担当者が代わっても適切な対応ができるような体制づくりを行うこと。

(7) 個人情報保護に関する業務

個人情報の保護に関する法律の規定を順守し、従業員への教育、書類の保管、セキュリティ対策等の安全管理措置を行い、個人情報の保護に努めること。

(8) その他、駐車場の運営に必要な業務

道路交通の円滑化を図るとともに、自転車利用者等の利便の増進に資するため、状況に応じて適切かつ迅速に業務を遂行すること。

1 0 駐車場の維持管理に関する業務の要求水準

(1) 駐車場建築物の維持管理に関する業務

屋根、外壁、内壁、天井、床、階段、建具、照明、防犯カメラ等の各施設について、異常がないか目視等により状態を確認し、修繕すること。また、その旨を市に報告すること。

(2) 駐車場屋外施設の維持管理に関する業務

屋外駐車施設、通路、植栽、フェンス等の屋外施設について、異常がないか目視等により状態を確認し、修繕すること。また、その旨を市に報告すること。

(3) 駐車場内外の清掃に関する業務

利用者が快適に施設を利用できるよう、建物内外の床・階段・手すり等の清掃・ごみ拾い、ごみの収集・処理等を適宜実施し、美観と衛生を保つこと。

なお、清掃によって生じた廃棄物等は指定管理者の責任において適切に処理すること。

(4) その他、駐車場の維持管理に必要な業務

消防器点検や浄化槽点検など関連法令に準拠した保守点検を行うこと。

1 1 自主事業の要求水準

指定管理者の任意提案により、次に例として示すような、利用者の利便性向上や管理運営の効率化を図る事業の実施に努めること。

(1) 満空情報の表示による利用者の利便性向上

(2) キャッシュレス決済の導入による利用者の利便性向上及び業務の効率化

- (3) オンラインを活用した利用登録の導入による登録利用者の利便性向上及び業務の効率化

1 2 管理運営に関する留意事項

(1) 混雑対策

駐車場を安全に管理運営するため、混雑時間帯※は原則、管理員を1名以上常駐させ、駐車場からの出入りや駐車場内の安全性を確保すること。

※7時～9時及び17時～19時を基本とする。なお、指定管理者の管理手法によって、混雑が緩和されていると市が認めることができた場合は混雑時間帯を変更できるものとする。

※指定管理者は、必要があると認められるときは、あらかじめ市長の承認を得て、管理運営体制を変更することができる。

(2) 登録利用・更新利用

登録利用許可・更新利用許可については、管理員が不在の時間帯でも手続きできる環境を備えること。

(3) 市内高齢者の雇用促進

高齢者等の職業の安定及び雇用確保の促進等のため、公益社団法人廿日市市シルバー人材センターの会員等の積極的な雇用に努めること。

また、高齢者の健康に配慮した良好な職場環境の整備に努めること。

(4) 利用者の安全の確保に関すること

ア 管理員は、駐車場を目視により日常的な点検を行うこと。

イ 利用者の安全対策等については、マニュアルを作成し、管理員が適切な対応ができるようにすること。

ウ 消火器等の消防設備は、責任を持って管理し、常に使用可能な状態を維持すること。

(5) 案内看板の設置

利用方法、利用料金、連絡先等を示した案内看板を指定管理者が管理を行う駐車場に設置すること。

(7) 事業計画書及び収支予算書作成

市が指定する期日（次年度予算策定時）までに、次年度の事業計画書及び収支予算書を作成し、市に提出すること。

また、毎事業年度の開始前に、月次業務計画書に基づき、作業内容、管理員名等を定めた年間業務計画書を作成し、市の確認を受けること。

(8) 事業報告

ア 事業報告書の提出等

地方自治法第244条の2第7項、廿日市市自転車駐車場設置及び管理条例及び廿日市市自転車駐車場設置及び管理条例施行規則（以下「管理条例等」という。）の規定により、

管理業務に係る次の内容の事業報告書を毎年度終了後2ヶ月以内に提出しなければならない。なお、様式等必要な事項は協定書で定める。

- (ア) 運営・維持管理業務の実施状況及び利用者の利用状況
- (イ) 利用に係る料金の収入実績
- (ウ) 管理に係る経費の収支実績
- (エ) 管理業務の実施に関し改善すべき事項がある場合にはその内容
- (オ) その他、協定書で定める事項

イ 業務報告書の提出等

施設管理の適正を期するための資料として、次の業務報告を行わなければならない。

なお、様式等必要な事項については、協定書で定める。

- (ア) 利用状況や収入状況を月ごとに集計した月次報告書（毎翌月末まで）
- (イ) その他、別途提出を依頼するもの

ウ その他資料の提出等

市が業務に必要なため、指定管理者に資料等の提出を求めた場合は、誠意を持って協力、対応しなければならない。

(9) モニタリング及び実績評価に関する事項への回答

ア モニタリングの実施

モニタリングは、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するために行うものであり、モニタリングに係る資料は毎年度終了後2ヶ月以内に提出し、その後「廿日市市指定管理者制度運用ガイドライン」等に則り、適切に業務点検を行う。

イ モニタリングに基づく評価

指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、市がモニタリングに基づく評価を行うものとする。

なお、改修工事の実施や自然災害による休館等の不可抗力による影響については、モニタリング時に反映し、適切に評価するものとする。

ウ 業務の基準を満たしていない場合

モニタリング評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合には、市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合は、指定の取り消し、又は期間を定めて本業務の全部もしくは一部の停止を命ずることがある。

(10) 監査

市監査委員等が、市の事務を監査するにあたり、必要に応じて指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合があるため、必要書類等を事業期間中適切に保管し、期間後は市に移管すること。

1 3 事故・災害等発生時の対応

指定管理者は、施設において、事故又は災害等が発生した場合は、警察、消防に連絡するなど適切に対応し、市に対して速やかに報告を行うこと。

また、緊急連絡表を作成し、市へ提出すること。

1 4 その他

- (1) 本書に規定するものの他、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、市と協議して決定すること。
- (2) 本書に定めがないものについては、市と別途協議すること。