

駐車場運営業務仕様書

1 目的

前橋市民交流プラザ等駐車場の利用者が円滑に駐車場を利用できるよう、車両の入出庫管理及び駐車料金の徴収等の駐車場に係る管理運営を行う。

2 業務実施体制

(1) 業務時間

- ・昼間… 8時00分から20時00分まで
- ・夜間… 20時00分から翌日8時00分まで

365日24時間体制とし、昼間は常時、管理員が1名、駐車場管理室に勤務する体制とし、夜間についてはシステム警備または有人対応（施設警備業務に従事する警備員（以下「警備員」という。）による対応）を行うこととする。また、昼間、夜間に関わらず、緊急的な対応が必要となった場合は、警備員と連携する等、事態の収束に努めること。

3 業務内容

(1) 駐車場管理

① 車両の入出庫管理

防犯カメラモニターで入庫口及び出庫口の監視を行い、異常を発見した場合や利用者から非常呼出しがあった場合には、速やかに対応すること。利用者に対しては不快感を持たれぬよう言動に十分注意し、親切丁寧に対応すること。

② 管制システムの管理及び正常な稼働監視

- ・発券機、精算機、出入口ゲートバー等の管制システムに係る機器の異常が認められた場合は、必要な処置を行うとともに、必要に応じ、委託者と保守委託契約を締結している業者へ速やかに連絡を行う。
- ・発券機及び精算機の機器の消耗品の補充を行う。なお、発券機及び精算機に係る消耗品については、委託者の負担により用意する。
- ・発券機及び精算機に異常が発生し、復旧の見込みが無いときは、他の市営駐車場へ案内、誘導を行い、道路上に待機車両を発生させないよう対応すること。

③ 満車時・場内混雑時の対応

駐車場が満車になった場合は、速やかに入庫口に満車であることを示す車止め等を置き、他の市営駐車場へ案内、誘導を行い、道路上に待機車両を発生させないよう対応すること。また、場内の車路が混雑し、車両渋滞が発生した場合は、駐車場内の車両誘導等を行い車両渋滞解消に努めること。なお、対応のため支援者が必要な場合は、警備員と連携する等、速やかに支援者を配置すること。

④ 在庫車両の確認

毎朝9時までには、駐車場内を見回り、在庫車両の確認を行う。3日以上に渡り、同じ場所に駐車している車両がある場合は、すみやかに委託者へ報告すること。

⑤ 荒天時の対応

荒天時または荒天となることが予想される場合は、駐車場の保全管理を行い対応に万全を期すこと。また、降雪が予想される場合は、必要に応じて融雪剤を散布する等の対応を行うこと。

⑥ 事故・トラブル等の処理

駐車場内において車両事故、施設の異常、不審物及び不審者の発見、その他管理業務に対する苦情や意見等トラブルが発生した場合には、速やかに適切な応急処置を行い、直ちに関係各所へ連絡し指示を受けること。事案処理後は、速やかに報告書を作成して、委託者へ提出すること。

⑦ 呼び出し対応の記録

利用者からの非常呼出しがあった場合は、速やかに対応し、その対応について記録すること（⑨業務報告書中に記載でも可とする。）。

⑧ 離室時の対応

駐車場管理員が管理室を離れる場合は、必ず管理室を施錠して外出すること。なお、外出中に利用者から非常呼出しがあった場合等は、速やかに対応できるよう、警備員と連携する等、体制を整えること。

⑨ 業務報告書の作成

業務中に取り扱った事項及び管理記録等を業務報告書に記載すること。

⑩ 駐車場利用状況の報告

駐車場クラウドシステム（以下ParkingWeb）から前日の時間帯別入出庫台数を出力し、翌朝（土日祝休日については翌営業日）に委託者へ提出すること。

⑪ その他

駐車場の出入口付近のゴミ清掃及び落ち葉清掃を適宜実施すること。なお、清掃に要する消耗品（ゴミ袋等）は受託者が負担すること。

(2) 駐車料金の徴収

① 駐車料金の徴収

- ・ 駐車場利用者に対し、出庫する際に精算機で駐車券を回収するとともに、所定の駐車料金を納付させること。
- ・ 精算機の故障、駐車券紛失等により精算機で駐車料金等の徴収ができないときは、利用者から直接、駐車券を回収するとともに、必要な駐車料金を算出して徴収すること。
- ・ 利用者が財布の紛失等、何らかの事由で出庫時に駐車料金の支払いができなかった場合、駐車料金納付申告書に氏名、住所、連絡先を記載させ、当日中に支払いを終えるよう指示した上で出庫させること。やむを得ない事情により、支払いが翌日以降になる場合は、駐車場使用料徴収事務報告書を作成し、速やかに委託者へ提出し報告すること。

② 駐車券紛失者の対応

- ・ 利用者から駐車券を紛失した申し出があったときは、駐車券紛失届を提出させ、その内容が事実であると認められた場合には、必要な駐車料金を算出して徴収すること。

③ 汚損等による読み取り不能駐車券の取り扱い

- ・ 汚損等により駐車券が精算機で読み取りできない場合は、駐車時間等を確認し、必要な駐車料金を算出して徴収すること。

④ 釣銭の取り扱い

精算機内の釣銭が不足しないよう、受託者が釣銭用の紙幣・硬貨を用意すること。

(3) 駐車料金の回収等

- ① 精算機から駐車料金の回収を行う。（毎日）
- ② 使用済みの駐車券及び回数駐車券（駐車サービス券）を精算機から回収を行う。（毎日）
- ③ 回収した回数駐車券（駐車サービス券）は、利用日ごとの束で保管し、委託者へ駐車サービ

ス券回収報告書とともに提出する。なお、駐車サービス券回収報告書を提出する際は、精算機から回収した回数駐車券（駐車サービス券）の枚数が確認できる様、日集計レシートを持参して照合できるようにすること（毎日。ただし、土日祝休日については翌営業日に提出する。）

- ④ 日集計レシートと回収駐車料金及び回数駐車券（駐車サービス券）との照合を行う。（毎日）
- ⑤ 月間売上げ計算書を作成する。（毎月 1 日）
- ⑥ 月集計レシートと月間売上げ計算書の照合を行う。（毎月 1 日）
- ⑦ 釣銭の確認を行う。（毎月 1 日）

(4) 駐車料金の納付

① 駐車料金の納付

・回収した駐車料金を指定金融機関へ納付すること（毎日。ただし、土日祝休日については翌営業日に納付する。）。納付にあたっては、本市指定の納付書により行うこと。

② 駐車料金の管理

・回収した駐車料金は、指定金融機関へ納付までの間、管理室の耐火金庫で保管すること。なお、耐火金庫は、受託者が用意し管理室に設置すること。

(5) 報告書等の提出

以下の書類を毎月、当月分をまとめて翌月 5 日までに提出すること。

- ① 受託収入金計算書
- ② 業務履行届
- ③ 月間売上げ計算書
- ④ 業務報告書（3-(1)-⑨で作成のもの）
- ⑤ 呼び出し対応記録（3-(1)-⑦で作成のもの。）
- ⑥ ParkingWeb 帳票（売上月報、月報内訳書、時間帯別入出庫台数、駐車時間別台数、日時稼働状況、掛売割引利用明細、前売割引利用明細について、ウェブサイトから印刷して提出する。）

(6) 夜間の対応

- ・夜間については、システム警備による対応とする。
- ・システム警備に係る物品については、受託者が調達・設置することとし、委託者が保有する回線使用料金及び電気使用料金以外の一切を負担すること。
- ・システム警備中は、駐車券の紛失等による駐車場利用者からの呼び出しに対して、インターホンを使用して対応し、遠隔操作によるゲートバー開閉等により入出庫も可能とすること。なお、遠隔操作で入出庫を行った場合は、利用者の「車両ナンバー」「住所」「氏名」「電話番号」の聞取りを行い、「対応状況」と併せて記録すること。
- ・現場での対応が必要となった場合は、速やかに現場へ到着できる体制を整えておくこと。
- ・駐車料金の徴収が必要な場合は、利用者に対し連絡し、必要な料金を納付させること。

4 受託者が用意する物品

- (1) PC 及びプリンター（報告書類の作成等に必要な場合のみ設置）

※インクカートリッジ、用紙類等を含む

- (2) 従事者用の事務用品、備品類及び消耗品（駐車場周辺清掃のごみ袋含む）

- (3) 従事者用の携帯電話

昼間、勤務中の管理員と委託者が連絡を取れるよう、携帯電話を管理員室に設置すること。

- (4) 従事者用の無線機

警備員及び設備員と連絡を取り合うことが可能な無線機を管理員室に設置すること。

(5) システム警備に必要な物品一式

5 業務の再委託

受託者は、夜間のシステム警備を自社対応できない場合に限り、システム警備部分を再委託することができる。ただし、その場合は契約の当事者として適正に本業務の管理運営にあたること。

なお、再委託する相手については、地方自治法施行令第167条の4第2項各号の規定による本市の入札参加制限を受けていない者であること。

6 特記事項

受託者の責めにより本業務遂行に要する機器類を破損、故障させた場合は、受託者の負担によりこれを原状に復すること。