

## 新玉名駅自動車駐車場指定管理業務仕様書

新玉名駅自動車駐車場（以下「第 1 駐車場」「第 2 駐車場」という。）の指定管理者が行う管理に関する業務の内容及びその範囲等は、関係法令等によるほか、この仕様書によるものとする。

### 1 管理運営に関する基本的な考え方

- (1) 第 1 駐車場及び第 2 駐車場の設置目的及び施設の運営方針（新玉名駅自動車駐車場指定管理者募集要項第 1 章の 1 及び 2）を実現するための創意と工夫に基づき、第 1 駐車場及び第 2 駐車場の利用者の最善の利益を図るとともに、施設の効用を最大限に発揮できるよう努めること。
- (2) 安定した質の高いサービスを提供すること。
- (3) 関係団体との円滑な連携、協力体制を整えること。
- (4) 利用者の安全に十分留意すること。
- (5) 利用者の平等な使用を確保すること。
- (6) 業務に関して取得した利用者等の個人情報適切に取り扱うこと。
- (7) 管理経費の縮減に努め、効率的な運営を行うこと。
- (8) ごみの削減、省エネルギー、CO2 削減等、環境に配慮した運営を行うこと。
- (9) 近隣住民や事業所、地域社会との良好な関係づくりに努めること。
- (10) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。

### 2 法令等の遵守

駐車場の管理運営にあたっては、協定書及び本仕様書によるほか、次に掲げるものその他施設の管理、運営上必要な法令等に基づかなければならない。なお、指定期間中に法令等に改正があったときは、改正された後の規定によるものとする。

- (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) 玉名市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 17 年条例第 19 号）
- (4) 玉名市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（平成 17 年規則第 139 号）
- (5) 玉名市新玉名駅自動車駐車場条例（平成 30 年条例第 31 号）
- (6) 玉名市行政手続条例（平成 17 年条例第 10 号）
- (7) 玉名市情報公開条例（平成 17 年条例第 12 号）
- (8) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

### 3 業務の内容

#### (1) 駐車場係員の配置に関すること

指定管理者は、第1駐車場及び第2駐車場に駐車場係員を24時間常駐させる必要はないが、駐車場機器の故障、利用者からの問合せ苦情対応、緊急時の対応など適切に行える管理運営体制を整備すること。

なお、駐車場係員を配置する場合は、労働基準法に沿った労働条件（休憩時間・休暇・健康保険・雇用保険等）を満たし、駐車場係員の名簿及び現場責任者を選任のうえ、玉名市へ届出すること。

#### (2) 利用料金の徴収に関すること

①利用料金の回収業務は定期的に実施すること。

②指定管理者は、現金、クレジット、電子マネー決済などの利用料金を一括管理すること。

③駐車場管理機器の釣銭・両替金等は、指定管理者が準備するものとする。

④指定管理者は、駐車場管理機器の釣銭切れが無いよう、適宜釣銭の補充管理を行うこと。

⑤駐車料金の盗難等が発生した場合は、市と協議を行い、現金動産総合保険により弁償する等の対応を取らなければならない。

⑥本業務にかかる書類について、5年間保存すること。

#### (3) 定期管理に関すること

①定期利用は第2駐車場のみとし、最大170台程度とする。

②指定管理者は、定期利用の説明、申込受付、販売、定期券発行等の業務を行うこと。

③定期利用は、原則JR新玉名駅を利用する新幹線定期券の利用者とする。

④定期利用者への車庫証明書の発行は行わない。

⑤定期券は、毎年度4月に更新を行うこと。

⑥定期券の再発行手続き、紛失抹消登録等の管理を行うこと。

#### (4) 巡回・清掃業務等

①指定管理者は、駐車場内を定期的に巡回し、駐車場管理機器及び場内設備の点検を行うこと。

②指定管理者は、不法駐車（長期駐車・投棄車両等）、粗大ゴミ等がないか確認を行うこと。

③指定管理者は施設内での拾得物について、回収後速やかに市へ報告し、最寄りの警察署へ拾得物を届け出るものとする。

④指定管理者は、駐車場内の清掃、草刈りを適宜行うこと。

- ⑤指定管理者は、「新玉名駅自動車駐車場指定管理者募集要項 第7章 参考資料」の資料4に示す箇所の道路の点検及び簡易清掃を行うこと。道路や附属設備の損傷などが確認された場合は速やかに市へ報告すること。

(5) コールセンターの設置および業務内容

指定管理者は、駐車場等の利用者のトラブルを迅速かつ的確に対応するために、駐車場専用のコールセンターを設置するとともに、次に掲げる業務を行うものとする。

なお、指定管理者がすでに当該コールセンターと同様の組織及び機能を有し、かつ、市が当該業務を遂行できると認めた場合は新たに設置しなくてもよいものとする。

- ①コールセンターは、24時間365日対応可能であること。
- ②利用者からトラブル等の緊急連絡があったときは、直ちに適切な対応をすること。
- ③コールセンターは、駐車場管理機器の各種異常信号を自動で受信できること。信号受信確認の結果、現場での対応が必要な場合、または専門的なメンテナンスが必要な場合は、直ちに係員または技術員を現場へ急行させること。
- ④緊急時にはコールセンターからカメラ画像で確認のうえ、遠隔操作により出口ゲートの開閉が行えること。また、ゲートの遠隔操作に応じて遠隔出庫時の駐車台数調整ができること。
- ⑤駐車券の紛失、駐車券読取不良の際には、コールセンターから入場時刻を送信することにより、出口精算機で駐車料金を表示させ、料金徴収が可能であること。
- ⑥コールセンターから過去数件の精算状況の確認ができ、領収書の再発行ができること。
- ⑦利用者との対応記録を6カ月以上保持していること。

(6) 駐車場管理機器等の保守

駐車場管理機器の円滑な稼働を図るために、定期的な保守を含む適切な保守・メンテナンスを実施するとともに、発生する修理・事故等にも迅速に対応し速やかな復旧を図るものとする。また、駐車場管理機器の故障に迅速に対応するため必要な場合は技術員を出動させ、現地で対応できる体制があることとする。

- ①指定管理者は、駐車場管理機器の定期点検を実施すること。
- ②駐車場管理機器の故障・不具合等が生じたときは、速やかに点検・修理を行うこと。
- ③駐車場管理機器の点検・修理にかかる費用はすべて指定管理者の負担とする。
- ④指定管理者は、定期点検及び緊急保守並びに修理の結果について、市に報告書を提出すること。
- ⑤定期点検及び緊急保守や修理に対応する作業員は、メーカー認定技術者であること。

## (7) 事業実施状況の監視等

### ①モニタリング

市は、指定管理者が行う業務の実施状況を把握し、本仕様を基準として良好な管理状況と必要なサービスを確保するため、モニタリングを行う。

モニタリングの結果、協定書や事業計画書に記載された事項等が達成されていない場合には、市は、業務の改善に必要な指示を行い、改善がみられない場合は、指定管理料の減額、業務の停止又は指定の取り消しを行う場合があることとする。

#### ア 定期モニタリング

毎月、月例報告書を翌月 10 日までに提出していただき、市は当該報告に基づき状況確認を行う。

また、四半期に一度、市と指定管理者による連絡調整会議を行う。連絡調整会議で議題とする内容及び用意していただく資料は、次のとおりとする。

(ア) 第 4 四半期の収支計画値と経営状況

(イ) 利用者の計画値と実績の推移

(ウ) 施設の管理状況

(エ) 自主事業の実施状況

(オ) 利用者アンケートの状況（調査結果の概要、総括及びその対応）

(カ) 次の四半期の予定、計画等

(キ) その他

#### イ 臨時モニタリング

必要に応じ、資料の提出を求め、又は実地調査を実施し、随時状況確認等を行う。

### ②利用者アンケートの実施

指定管理者は、施設利用者の利便性の向上等の観点から、アンケートの実施により、施設利用者の意見、苦情等を聴取し、その結果と業務改善への反映状況について市に報告することとする。

## (8) 市への報告に関すること

指定管理者は、次の報告書を提出すること。

| 名 称     | 提出期限      | 内 容                 |
|---------|-----------|---------------------|
| 事業計画書   | 年 1 回     | 管理運営の体制、収支計画など      |
| 事業報告書   | 年 1 回     | 管理業務の実施状況、施設の利用状況など |
| 月例報告書   | 翌月 10 日まで | 収納実績・利用台数など         |
| 保守点検報告書 | 点検月       | 定期点検の報告             |
| 緊急修理報告書 | 随時        | 機器設備の修理など           |
| 利用相談報告書 | 随時        | 利用者からの問合せ・苦情、返金依頼など |

|          |          |                   |
|----------|----------|-------------------|
| 事故報告書    | 随時       | 駐車場内の事故、施設の破損事故など |
| 連絡調整会議資料 | 四半期に 1 回 | 各四半期の収支計画値と経営状況など |

(9) 保険加入義務

①指定管理者は、本業務を実施するにあたり、次に掲げる保険に加入することとする。

- ア 施設所有者賠償責任保険（対人対物共通 1 名／1 事故：1 億円以上）
- イ 自動車管理者賠償責任保険（対物 1 事故：1 億円 保険期間中 3 億円以上）
- ウ 動産総合保険（駐車場管理機器を対象にした保険）
- エ 現金動産総合保険（全自動料金精算機内の現金及び現金輸送中の盗難被害を対象とした保険）

②指定管理者は、前項に掲げる保険に加入した証として、付保内容証明書などを提出すること。

(10) その他

- ①指定管理者は、市よりイベント等で駐車場の解放をするなどの依頼があった場合は、駐車場管理機器の設定変更等の対応を行うこと。
- ②指定管理者は、不法駐車（長期駐車・投棄車両）を発見した場合は、速やかに市へ報告すること。

#### 4 緊急連絡体制表の提出

指定管理者は、事前にコールセンター所在地及び緊急出動する専門委託会社を含む緊急連絡体制表を提出するものとする（変更の必要が生じた場合も同様とする）。

#### 5 設備機器概要

指定管理者は、以下に掲げる駐車場の運営管理に必要な機器及び設備と同程度のものを設置するものとする。なお、駐車場管理機器等の設置の設置に関する費用（機器、工事費、調整費、諸経費等）はすべて指定管理者の負担とする。

(1) 新玉名駅自動車駐車場 第 1 駐車場

- ①駐車券発行機 2 台
- ②自動料金精算機 2 台
- ③事前精算機 1 台
- ④カーゲート 4 台
- ⑤入口表示灯 2 台
- ⑥出庫警報灯 2 台

|                 |     |
|-----------------|-----|
| ⑦総合満空表示灯        | 2 台 |
| ⑧ループコイル         | 8 面 |
| ⑨保護フード          | 4 基 |
| ⑩コールセンター用通信装置一式 | 4 式 |
| ⑪料金案内看板         | 4 式 |
| ⑫大型料金案内看板       | 2 式 |
| ⑬防犯カメラ          | 4 式 |
| ⑭磁気カード書込み機      | 1 台 |
| ⑮駐車場管理室         | 1 式 |

(2) 新玉名駅自動車駐車場 第 2 駐車場

|                 |     |
|-----------------|-----|
| ①駐車券発行機         | 1 台 |
| ②自動料金精算機        | 1 台 |
| ③カーゲート          | 2 台 |
| ④バー受け           | 2 台 |
| ⑤入口表示灯          | 1 台 |
| ⑥出庫警報灯          | 1 台 |
| ⑦ループコイル         | 4 面 |
| ⑧保護フード          | 2 基 |
| ⑨コールセンター用通信装置一式 | 1 式 |
| ⑩料金案内看板         | 2 式 |
| ⑪大型料金案内看板       | 1 式 |
| ⑫防犯カメラ          | 4 式 |

(3) 機器仕様

指定管理者が設置する機器及び設備の技術要件は、以下と同等とする。

①駐車券発行機

- ・ 機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・ 音声案内と液晶表示を有し、「満車」・「空車」の表示、時計表示、案内表示ができること。
- ・ 定期券の使用が可能であること。
- ・ 駐車券の発行は、自動発券、押しボタン発券、手動発券の切り換えが可能であること。
- ・ 停電時には 24 時間以上のデータをバックアップできること。
- ・ 駐車券切れ予告信号、機器トラブル等の信号がコールセンターへ自動送信できること。

## ②自動料金精算機

- ・ 機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・ 音声案内等、利用者にわかりやすい操作案内が行えること。
- ・ 駐車券、定期券、サービス券、プリペイドカードに対応可能であること。
- ・ 使用金種は、硬貨は 10 円硬貨、50 円硬貨、100 円硬貨、新旧 500 円硬貨とし、紙幣は千円札が可能であること。（令和 6 年度発行予定の新紙幣対応を含む）
- ・ クレジットカードや電子マネー等キャッシュレス決済で料金精算ができること。
- ・ 領収書発行機能付きであること。なお、インボイス制度に対応した領収書が発行できること。
- ・ 料金精算後、出庫警報灯へ出力信号ができること。
- ・ 定期券の無効登録が行えること。
- ・ 定期券の種別は、複数使用できること。
- ・ 停電時には 24 時間以上のデータをバックアップできること。
- ・ 各種分類集計機能を有すること。
- ・ 金庫抜き取り、ドア開、トラブル発生時は情報を記録できること。
- ・ 駐車料金については、厳重に保管できる仕様とし、異常時にはコールセンター等に自動発報できること。
- ・ 各種信号をコールセンター等へ自動発報すること。（釣銭切れ予告、用紙切れ予告、機器トラブル、ドア開、金庫満杯等）

## ③事前精算機

- ・ 機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・ 音声案内等、利用者にわかりやすい操作案内が行えること。
- ・ 駐車券、定期券、サービス券、プリペイドカードに対応可能であること。
- ・ 使用金種は、硬貨は 10 円硬貨、50 円硬貨、100 円硬貨、新旧 500 円硬貨とし、紙幣は千円札、5 千円札、2 千円札、1 万円札が可能であること。（令和 6 年度発行予定の新紙幣対応を含む）
- ・ クレジットカードや電子マネー等キャッシュレス決済で料金精算ができること。
- ・ 領収書発行機能付きであること。なお、インボイス制度に対応した領収書が発行できること。
- ・ 定期の更新は、期間選択が可能であること。
- ・ 定期券の無効登録が行えること。
- ・ 定期券の種別は、複数使用できること。
- ・ 停電時には 24 時間以上のデータをバックアップできること。
- ・ 各種分類集計機能を有すること。
- ・ 金庫抜き取り、ドア開、トラブル発生時は情報を記録できること。
- ・ 駐車料金については、厳重に保管できる仕様とし、異常時にはコールセンター等に

自動発報できること。

- ・各種信号をコールセンター等へ自動発報すること。(釣銭切れ予告、用紙切れ予告、機器トラブル、ドア開、金庫満杯等)

#### ④カーゲート

- ・機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・ゲートバーは、衝撃を緩和する仕様であること。
- ・停電時は、手動操作によりゲートバーの開閉ができること。

#### ⑤入口表示灯

- ・機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・「満車・空車」の状況を LED 表示等により効果的に知らせる機能を有すること。
- ・入口表示「P」マークは、夜間点灯すること。

#### ⑥出庫警報灯

- ・機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・歩行者、通行車両へ出庫する際の警報を回転灯、文字点滅、ブザー等にて行うこと。

#### ⑦総合満空表示灯

- ・機器本体は、防雨構造の屋外対応機器であること。
- ・第1駐車場、第2駐車場の満車状況を表示するものとする。
- ・「満車・空車」の状況を LED 表示等により効果的に知らせる機能を有すること。
- ・総合満空表示灯は、夜間点灯すること。

#### ⑧ループコイル

- ・メーカー標準仕様とする。

#### ⑨保護フード

- ・耐風圧及び耐積雪量を考慮した仕様とする。(風速計算書添付のこと)
- ・夜間に点灯する LED 照明を設置すること。

#### ⑩コールセンター用通信装置一式

- ・コールセンターに 24 時間連絡できるインターホン、通信機器を設置すること。
- ・駐車場管理機器の各種異常信号、設備信号をコールセンターへ自動送信できること。
- ・コールセンターからカメラ画像を確認することができ、遠隔操作で出口ゲートの開閉ができること。また、ゲートの遠隔操作に応じて出庫台数と駐車台数の調整ができること。
- ・コールセンターから出口自動料金精算機へ入庫時刻を送信して料金精算ができること。
- ・出口自動料金精算機の精算履歴確認及び領収書の再発行ができること。

#### ⑪料金案内看板

- ・入口と出口に設置すること。
- ・駐車場名、駐車場利用案内、駐車場規約、トラブル発生時の連絡先等を掲示すること。

と。

⑫大型料金案内看板

- ・ 入口付近に設置すること。
- ・ 駐車場名、駐車場利用案内、駐車場規約、トラブル発生時の連絡先等を掲示すること。
- ・ 夜間に点灯する LED 照明を設置すること。

⑬防犯カメラ

- ・ 赤外線投光器付であり、400 万画素以上の機能を有すること。
- ・ 約 7 日間以上の録画保存ができ、現地モニターで録画画像の確認ができること。

⑭磁気カード書込み機

- ・ 駐車券、定期券、サービス券、プリペイドカードなどの作成ができること。
- ・ 各カードの磁気書込み内容の確認ができること。
- ・ 作成したカードの発行履歴を確認する機能を有すること。

⑮駐車場管理室

- ・ 駐車場管理室は、現状と同等の規模・仕様とする。
- ・ 既存の駐車場管理室をそのまま使用する場合は、現在の指定管理者と協議する。  
なお、管理室内の机・椅子・ロッカー・書庫・エアコン等の備品についても同様とする。

現在の指定管理者：アマノマネジメントサービス株式会社

※駐車場管理室については、管理運営経費として通常積算に含まれますが、市から施設提供ができるかを検討しているところです。提供できる場合は、管理運営経費には含まれなくなります。

⑯バー受け

- ・ メーカー標準仕様とする。

## 6 その他

### (1) 他団体の使用

市が使用申請を許可した団体が駐車場を使用する際（祭事等）は、柔軟に対応を行うものとする。

### (2) 協議

指定管理者は、この仕様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のうえ、決定するものとする。