

徳島市宮徳島駅前西地下駐車場管理運営業務

要 求 水 準 書

令和5年8月

徳島市経済部にぎわい交流課

目 次

1	駐車場の管理運営に関する基本的な考え方	1
2	管理運営体制	2
3	業務の委託の制限	2
4	関係法令等の遵守	2
5	事業計画書等の作成及び提出	2
6	モニタリングの実施	3
7	情報管理	3
8	情報公開	4
9	規程の制定	4
10	危機管理対応	4
11	施設の目的外利用関係等	4
12	各種保険	5
13	経理等	5
14	業務の引継ぎ	5
15	原状回復義務	6
16	物品の管理	6
17	業務の内容	6
18	リスク分担	8
19	業務不履行時の手続き	9
20	その他留意点	9
21	協議	9
※	参考資料集	別冊

徳島市営徳島駅前西地下駐車場管理運営業務要求水準書

徳島市営徳島駅前西地下駐車場（以下「駐車場」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この徳島市営徳島駅前西地下駐車場管理運営業務要求水準書及び同要求水準書参考資料集（以下「要求水準書」という。）の定めるところによる。

1 駐車場の管理運営に関する基本的な考え方

駐車場の管理運営については、次に掲げる基本的な考え方に沿って行うものとする。

(1) 徳島市が目指す施設運営と指定管理者に求める方向性

本市においては中心市街地の活性化が重要な課題のひとつとなっており、さまざまな施策や機会をとらえて、多角的かつ継続的な取り組みを行うことが肝要となっている。

駐車場は、JR 徳島駅に近接し、多くの商業施設や宿泊施設、観光施設・文化施設とともに、周辺では各種イベントが数多く催される本市の中心部に位置する施設である。

このことから、駐車場運営にあたっては、一般的な駐車場の管理運営に加え、周辺地域や施設との連携を重視した事業を積極的に展開することにより、施設の設置目的である「本市における商業及び観光事業の振興」になお一層寄与し、地域（中心市街地）の活性化につなげていくことが公的施設としての役割であると考ええる。

したがって、指定管理者においては施設の公共性を確保しつつ、民間事業者としてのノウハウやスキルを活かした周辺地域等との連携策・利用促進策の提案・推進を強く求めるものであり、ひいては周辺地域と駐車場が共に向上できるような良質かつ満足度の高いサービスの提供を期待するものである。

(2) 駐車場の管理運営に関する基本的な考え方

ア 関係法令及び条例等の規定を遵守すること。

イ 駐車場の設置目的をふまえ、この趣旨に沿った管理運営を行うとともに、周辺の商業施設、観光施設等への集客にも寄与する利用者へのサービス向上と利用促進に努めること。

ウ 平等かつ公平な利用の確保を基本としながら、利用者の意見を反映させる等、利用者の立場に立った管理運営の実現を図ること。

エ 効率的な管理運営を行い、経済性の追求に努めること。

オ 利用者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、施設の性能及び機能の維持と円滑なサービスの提供のための施設の保守管理を行うこと。

カ 個人情報の保護を徹底すること。

キ 環境・省エネルギー・省資源に配慮した管理運営を行うこと。

ク 地域や関係機関との積極的な連携・協力に基づく良好な関係を維持するとともに、周辺地域・施設との一体的な利用を考慮する等、地域に密着した管理運営に努めること。

ケ 災害時や緊急時に備えたマニュアルや従業員訓練等、十分な危機管理対策の整備と徹底を図ること。

2 管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、適正な職員を配置すること。

- (1) 総括責任者を専任配置すること。
- (2) 防火管理者など法令で定められた有資格者を配置すること。
- (3) 各種業務の責任体制を確立すること。
- (4) 職員に対し研修を実施し、管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
- (5) 業務の適正な実施のため、必要な職員を配置し人員体制を確保すること。
- (6) 職員の勤務形態は、労働基準法等を遵守し、施設の運営に支障がないように定めること。

3 業務の委託の制限

指定管理者が業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託又は請け負わせることはできない。ただし、指定管理者が徳島市（以下「市」という。）の承諾を得た場合は、業務の一部を第三者に委託又は請け負わせることができる。

4 関係法令等の遵守

指定管理者は、業務の遂行にあたり本要求水準書のほか、関係する法令等を遵守しなければならない。事業の遂行にあたり、遵守すべき法令等は以下のとおり。

- (1) 地方自治法
- (2) 地方公営企業法
- (3) 駐車場法
- (4) 労働基準法はじめ労働関係法令
- (5) 徳島市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例
- (6) 徳島市商業観光施設事業条例
- (7) 徳島市商業観光施設事業条例施行規則
- (8) 徳島市個人情報保護条例
- (9) 徳島市情報公開条例
- (10) 消防法、水道法その他施設又は設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- (11) その他関係法令等

5 事業計画書等の作成及び提出

- (1) 指定管理者は毎年度、駐車場の予算及び管理運営の事業計画書を作成し、年度開始までに市に提出し、その承認を受けなければならない。

- (2) 指定管理者は、毎年度終了後1か月以内に、駐車場の管理運営業務の実施状況や利用状況等について事業報告書及び駐車場の収支決算報告書等、市が必要と認める書類を作成し、市に提出すること。
- (3) 指定管理者は、毎月終了後10日以内に、月次報告書等を市に提出すること。

6 モニタリングの実施

市は、指定管理者が行う業務の実施状況を把握し、良好な管理運営状況を確保するために、必要に応じてモニタリングを実施する。様式等詳細については協定において定める。

(1) 管理運営状況に関するアンケートの実施

指定管理者は、利用者の要望に応じた管理運営を行うため、利用者へのアンケート調査等を実施すること。

(2) セルフモニタリング

指定管理者は、施設の効果的・効率的な運営管理及びサービス向上の観点から、毎月セルフモニタリングを実施して、その報告書を月次報告書等とともに市に提出すること。

(3) 実地調査等

市は、指定管理者の管理する施設の適正を期するため、必要があると認めるときは、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

指定管理者がこれに従わなかった場合、市は指定管理者の指定を取り消すことができる。

また、監査委員等が市の事務を監査するのに必要があると認める場合等は、指定管理者に対して出頭を求め、実地について調査し、又は帳簿書類その他の記録の提出を求められる場合には、これに応じる必要がある。

7 情報管理

- (1) 指定管理者、若しくは本業務の全部又は一部に従事する職員は、当該管理運営業務の実施によって知り得た秘密及び市の事務等で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

また、前項の指定管理者の指定期間が満了し又は指定が取り消され、若しくは従事者の職務を退いた後においても同様とする。

- (2) 指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たって個人情報を取り扱う場合は、徳島市個人情報保護条例のほか、関係法令を遵守するとともに、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報の保護を図るため必要な措置を講ずること。必要な措置の詳細については、協定書において定めることとする。

8 情報公開

指定管理者は、公の施設の管理業務に関して保有する情報の公開について、徳島市情報公開条例に規定する措置を講じなければならない。

9 規程の制定

指定管理者は、管理業務の処理について規程を定めることができるとともに、申請に対する処分を行おうとする場合は、徳島市行政手続条例に準じ、審査基準等の規程を定めなければならない。これらの規程を制定し、又は改廃するときは、市の承認を受けなければならない。

10 危機管理対応

- (1) 指定管理者は、自然災害、人為災害、事故等のあらゆる非常事態に備え、あらかじめ対応マニュアルを作成し市に報告するとともに、職員を指導すること。
- (2) 指定管理者は、次の各号に該当する場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、速やかに市に報告し、その指示に従わなければならない。
 - ア 災害その他の事故により、負傷者が発生したとき。
 - イ 災害その他の事故により、施設にかかる市の財産が滅失したとき。
 - ウ 施設の利用を中止する必要があるとき。
 - エ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。

11 施設の目的外利用関係等

- (1) 目的外使用許可
 - ア 市は、施設内及び敷地の一部を公共設備等の設置のため第三者に使用させることがある。
 - イ 使用にあたっては市が施設の目的外使用許可を行うものとし、この際、指定管理者は使用者との調整等を行うこと。
 - ウ 設備等の運用により指定管理者に費用負担が生じる場合は、その実費相当額を直接、使用者から徴収すること。
 - エ 自動販売機に係る使用許可については、指定管理者に対し使用許可を行うものとする。
- (2) 各種権利関係等
駐車場にかかるアミコ管理組合への公益費と地権使用料は市が支払う。

12 各種保険

(1) 火災保険

市が加入する。

(2) 施設賠償責任保険

ア 管理運営の瑕疵に係る賠償責任保険

指定管理者が加入すること。補償額については、下記以上の保険に加入すること。

(ア) 自動車管理者賠償責任保険

80,000 千円（1 事故あたりも同じ）

(イ) 現金盗難等必要な保険

保管中 1,000 千円・輸送中 1 事故限度額 1,000 千円

イ 施設の瑕疵に係る賠償責任保険

市が加入する。

なお、指定管理業務の開始までに各保険の保険証書等の写しを市に提出すること。

13 経理等

(1) 市への納付金

市への納付金は、収支の状況にかかわらず、市に納付するものとする。なお、納付時期、納付方法等の詳細事項については、協定書で定める。

また、原則として協定書で定めた額の変更は行わないが、指定期間中に自然災害等の発生、賃金・物価水準の大幅な変動、大規模修繕工事等による休止期間があった場合等、やむを得ない事情により市長が必要と認めた場合は、この限りではない。

(2) 帳簿及び会計証拠書類

指定管理者は経理規程等必要な諸規程を整備し、帳簿及び会計証拠書類を備え、適正に会計を処理するとともに帳簿及び会計証拠書類は 5 年間保管すること。

(3) 利用料金の管理

ア 利用料金を収入する口座は、専用口座を設け管理すること。

また、指定管理者の業務にかかる経理とその他の業務にかかる経理は、区分して行うこと。

イ 利用料金の収入状況については、口座入金額と利用実績を照合し、定期的に市に報告すること。

ウ その他、利用料金の管理方法等については協定書で定める。

14 業務の引継ぎ

- (1) 次期指定管理者が円滑にかつ支障なく業務を遂行できるよう、市が必要と認める引継ぎ業務を実施すること。

- (2) 次期指定管理者の選定にあたり、市の求めに応じ、現地説明、資料の提供等、必要な協力を行うこと。
- (3) 引継ぎに要する経費は、原則として現指定管理者の負担とする。

15 原状回復義務

(1) 指定期間の満了等による場合

指定管理者は、施設又は設備の変更をしようとするときは、あらかじめ市と協議すること。

また、当該指定管理者の指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消されたときは、市の指示するところにより、施設又は設備を現状に回復しなければならない。

(2) き損滅失した場合

指定管理者は、施設及び設備をき損滅失したときは、市の指示するところにより、施設又は設備を現状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

16 物品の管理

- (1) 市は、参考資料「備品一覧」に記載する物品（以下「市有物品」という。）を無償で指定管理者に貸与する。
- (2) 市有物品が経年劣化等により本業務の実施の用に供することができなくなった場合で、1件20万円未満の市有物品の更新については、指定管理者が更新することとし、当該物品は市に帰属するものとする。ただし、別途、市と指定管理者が協議により決定した事項についてはこの限りでない。
- (3) 指定管理者は、故意又は過失により市有物品をき損滅失したときは、当該物品と同等の機能を有するものを調達することとし、当該物品は市に帰属するものとする。
- (4) 指定管理者は、任意により市有物品以外の物品を調達し、本業務実施のために供することができることとし、当該物品は指定管理者に帰属するものとする。
- (5) 指定期間の満了又は指定の取消しにより業務が終了したときは、市に貸付物品を返還しなければならない。

17 業務の内容

指定管理者が行う業務の内容は次のとおりとし、参考資料「施設等の維持管理に関する業務基準表」等を参照のこと。

(1) 施設の運営業務

ア 駐車場を一般の利用に供すること。

イ 駐車場利用者等（以下「利用者」という。）に必要な案内を行い、また、利用者からの苦情他対応の規程を整備するとともに、苦情発生時には適切で速やかな対応を行うものとし、必要に応じて市へ報告すること。

- ウ 駐車場の利用促進、特に周辺地域・施設との連携等によって地域の活性化につながる利用促進を図るために必要な営業・広報活動等を行うこと。
 - エ 利用者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、利用者の立場にたったサービスの提供を行うこと。
 - オ 業務の適正な履行のため、必要な職員を配置し、人員体制を確保すること。
 - カ 職員の勤務形態は、労働基準法等を遵守し、駐車場の運営に支障がないよう定めること。
 - キ 職員に対して、施設の管理運営や接客等に必要な知識、経験を習得することができる研修を実施する等、常にサービス技能の向上を図ること。
- (2) 施設の維持管理業務
- ア 清掃業務
 - (ア) 駐車場の衛生的環境と美観の保持及び清潔かつ快適な利用が確保できるよう、清掃業務を実施すること。
 - (イ) 日常清掃、定期清掃、特別清掃等の清掃内容による実施計画を作成、履行すること。
 - イ 施設警備業務
 - 施設の秩序及び規律を維持し、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の災害の発生を警戒・防止することにより、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守ることを目的として業務を実施すること。また長期駐車や放置自動車等が生じないよう定期的に確認し、発見した場合は、適切な対応、処置を行うこと。
 - ウ 設備運転管理等業務
 - 施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、駐車場内の電気設備、機械設備及び防災設備等について、適切に運転・監視、点検、保守、部品の更新等を実施すること。
 - エ 建築物・工作物・備品等維持管理業務
 - 施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、適切な日常点検、定期点検、修繕等を実施すること。
 - オ 植栽管理業務
 - 敷地内の植栽を適切に保衛・育成・処理することにより、豊かで美しい施設環境を維持することを目的として業務を行うこと。

カ 修繕業務

業務が円滑に遂行されるよう、駐車場施設・設備の機能及び性能の維持又は劣化防止を目的とした修繕で1件20万円未満の修繕については、指定管理者が行うものとする。このとき当該修繕により生じた更新施設等は、すべて市に帰属するものとする。

なお、設備機器の交換や計画的対応が必要な修繕等の大規模な修繕については、別途、市に提出してもらった修繕計画書に基づき市が対応するものとする。

キ 環境維持管理

廃棄物の排出を極力少なくするよう、資源の再利用やリサイクルに努めるものとする。

(3) 利用料金に関する業務

ア 徳島市商業観光施設事業条例（以下「市条例」という。）第30条の規定に基づき、利用料金を自らの収入として収受すること。

イ 市条例第30条の規定に基づき、利用料金の額について、基準額を超えない範囲で、市長の承認を得て決定又は変更すること。なお、この場合、一定の周知期間を設け、適切な告知に努めること。

ウ 市条例第30条の2の規定に基づき、利用料金の減免基準については、市長の承認を得て決定又は変更すること。なお、この場合、一定の周知期間を設け、適切な告知に努めること。

(4) その他の業務

ア 目的外使用許可に関する業務

該当する行政財産の目的外使用許可の相手先から電気料金を徴収する。このときの収入は指定管理業務の「その他収入（雑入）」として処理するものとし、施設本体の電気料金等と合わせて支払手続きを行うものとする。

イ その他市が必要と認める業務

市が業務上必要とする指定管理に関する資料の作成や提出、その他必要と認める業務については、すみやかに誠意をもって対応すること。

18 リスク分担

(1) 指定管理者と市のリスク分担については、参考資料「リスク分担表」のとおりとする。

なお、指定管理者は、施設利用者の被災に対する第一次的責任を有し、施設又は施設利用者に災害等があった場合は、迅速かつ適切に対応し、直ちに市に報告すること。

(2) その他の費用負担

選定手続きを経て選定された団体が指定管理者指定の議決を得られなかった場合や指定を受けた後、当該団体の事情により、指定期間の開始日までに施設の管理運営ができなくなった場合においては、準備のために支出した費用等について、市は補償しないものとする。

なお、規定した事項以外のことが発生した場合など疑義が生じた場合は、双方の協議によるものとする。

19 業務不履行時の手続き

指定管理者が管理運営サービス水準を満たしていないと市が判断したときは、以下の措置をとる。

- (1) 市は指定管理者に対し、改善措置を勧告し、指定管理者は改善計画書を提出する。
- (2) 市と指定管理者から構成される関係者協議会で改善計画書の妥当性を検討する。
- (3) 市は必要な調査等により改善計画書に従った業務の改善が認められるか判断する。
- (4) 市は改善が認められないと判断した場合、違約金相当額を納付金に加算する。違約金の詳細については、協定書において定めることとする。
- (5) 市は(1)から(4)を経ても、なお、業務の改善が認められないと判断した場合、又は同一の対象業務において連続して2回の違約金徴収措置を経た後、さらに違約金を徴収すべき事由が発生した場合、指定管理者の指定を取り消し、又は、管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

20 その他留意点

(1) 権利の帰属

駐車場の管理運営業務において収集又は製作した資料及び更新したデータ等の使用及び著作に関する権利は、市に帰属するものとする。

(2) 権利義務の譲渡の禁止

指定管理者は、指定によって生ずる権利及び義務を市の承認を得ることなく第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供することができない。

(3) 近隣地域との良好な関係

指定管理者は、普段より近隣地域との良好な関係を築くよう努めなければならない。

21 協議

この要求水準書に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の内容及びその処理等について疑義や変更が生じたときは、市と協議し決定する。