

# 弘前市立観光館駐車場管理業務基準書

弘前市立観光館駐車場（以下「観光館駐車場」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、この基準書によるものとします。

## 1 趣旨

本基準書は、観光館駐車場の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とします。

## 2 観光館駐車場の管理に関する基本的な考え方

観光館駐車場の管理にあたっては、次に掲げる項目に沿って行うこととします。

- (1) 関係法令、条例及び規則を遵守し、施設の設定目的に沿った適正な管理を行うこと。
- (2) 利用者の安全確保に留意するとともに、施設的环境保全、保安警備に努め、良好な施設の維持管理を行うことを基本とすること。
- (3) 利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしないこと。
- (4) 利用者の意見・要望を適切に施設管理に反映するとともに、常に効果的・効率的な管理に努め、サービスの向上及び経費の削減を図ること。

## 3 施設の概要（詳細については「観光館駐車場平面図」を参照）

- (1) 名 称 弘前市立観光館駐車場
- (2) 場 所 弘前市大字下白銀町2番地1
- (3) 開 館 平成2年7月1日
- (4) 施設規模 構 造 鉄筋コンクリート造、一部鉄骨鉄筋コンクリート造  
地下1階（1層）、自走式  
延床面積 3,419㎡
- (5) 設 備 乗用エレベーター1基、階段3か所
- (6) 収 容 台 数 88台（うち身体障害者用2台）
- (7) 車両出入口 入口1か所、出口1か所

## 4 利用対象 自動車（利用実績については募集要項に記載のとおり）

## 5 管理の基準

### (1) 利用時間

午前0時から午後12時までとします。ただし、指定管理者が市長の承認を受けて変更することができます。また、駐車場の管理上必要があると市が認めるときも時間を臨時で変更することができます。

### (2) 利用料金

有料施設利用者から徴収する利用料金の額は、弘前市立観光館駐車場条例（以下

「施設条例」という。)別表に定める金額の範囲内とします。なお、指定管理者は、市と協議の上、利用料金を変更できるものとするが、周囲の駐車場と比較して著しく低い料金を設定することは認めない。

(3) 利用の拒否

利用の許可を拒む場合は、施設条例第9条(駐車場の拒否)の規定に従って行うこと。

(4) 措置命令

施設条例第10条(行為の禁止)に規定する行為の中止、自動車の出場又は人の退場を命じる場合は、施設条例第11条(措置命令)の規定に従って行うこと。

(5) 駐車対象自動車

道路交通法第3条に規定する普通自動車で長さ5メートル以下、幅2メートル以下(自動車に物品を積載し、当該物品が自動車の車体からはみ出している場合は、その長さを含めるものとする。)のもの。

## 6 駐車機器等の設置基準

### (1) 基本的事項

- ① 駐車機器の設置場所、大きさ及び表示内容、駐車区画線、車止めの設置、路面標示等駐車場内の誘導サイン等について、利用者から見て現状と同程度の利便性を確保することを基本とすること。設置に際しての詳細は、指定管理者に指定後、企画提案書類に基づき、観光館駐車場のレイアウト、駐車機器の設置場所等の詳細について市と協議し了解を得るものとする。
- ② 指定管理者は、観光館駐車場の運営に係る経費を自ら負担するものとする。なお、構造的に直接負担することができない場合には、市と協議の上、実費相当分を負担できるよう措置を講じること。
- ③ 観光館駐車場が公共施設に付設されていることに鑑み、省電力に配慮し、環境負荷を低減した駐車機器の設置に努めること。
- ④ 観光館駐車場内において工事を行う場合は、工事中も安全に利用できるように実施すること。ただし、やむを得ない場合は、市と協議の上、観光館駐車場を一部又は全面閉鎖できるものとする。
- ⑤ 観光館駐車場内において徐行を促す措置を講じること。
- ⑥ 観光館駐車場内の駐車機器等(消耗品を含む。)については指定管理者が管理することとし、事故等により破損した際は、指定管理者の負担により破損前の状態になるよう対応すること。
- ⑦ 観光館駐車場内のアスファルトや照明設備等の既存の設備等は、市が管理するものとする。

### (2) バリアフリーへの対応

- ① 駐車機器の設置、駐車区画、出入口、障害のある方に配慮し、駐車場内の表示については、高齢者や色覚障害者などの利用者にも配慮すること。
- ② 観光館駐車場内には、市と協議の上、身体に障害のある方などのため、2台分の優先駐車区画を設けること。

### (3) 設置機器（駐車場システム）

#### ① 入出庫ゲート

ア 入出庫ゲートは、入庫可能車両が通行可能な程度開閉し、高さ及び幅員が確保できる構造にすること。

イ 発券機、精算機においてデータを読み取りゲートを開閉できること。

#### ② 発券機

ア 駐車券の表面に日時を印刷できること。

イ 磁気データで保有できること。

#### ③ 精算機

ア 駐車券のデータを読み取り設定された料金を表示すること。

イ 各紙幣及び硬貨に対応するものとし、必要に応じ釣銭の払い出しができること。

ウ 必要に応じて領収書の発行ができること。

エ 回数券の使用が可能なこと。

#### ④ 表示機器

ア 観光館の駐車場の満空表示、入庫台数を常時表示させる装置を設置すること。

#### ⑤ 案内看板

ア 料金体系や利用規約及びまた、トラブル発生時の連絡先等を明記した看板等を市と協議の上で設置すること。

イ 観光館駐車場で市が所管する敷地等に駐車場案内板を設置する場合には、市と協議の上、設置場所、大きさ及び表示内容等を決定するものとし、市は指定管理者が必要とする部分で、市が所管する敷地、建物等の使用を許可するものとする。また、観光館駐車場内に存する駐車場に関する看板を撤去又は処分する場合には、市と協議し、了解を得た上で行うこと。

#### ⑥ 車室・車路

ア 入口として1車線、出口として1車線、合計2車線を確保するものとし、入出庫ゲートの設置位置等については詳細を市と協議の上、施工すること。

#### ⑦ その他機器

ア 観光館駐車場内に電話機又はインターフォンを取り付け、トラブルが発生した場合には指定管理者と利用者が直接連絡できる体制を取ること。

イ 照明、管理カメラ等の設置をする場合は、市と協議し、了解を得ること。なお、指定管理者は管理カメラの映像の取扱いについて、個人情報保護に十分配慮すること。

## 7 指定管理者の業務の範囲（業務内容）

### ○ 基本業務

(1) 観光館駐車場の運営等に関すること。

① 使用済み駐車券、回数券及び駐車料金の回収に関すること。

ア 回収については、適宜行い、必要な人員を確保すること。

イ 精算機内の金庫と釣銭の箇所から現金を回収すること。また、釣銭切れ

等が生じないように補充すること。

ウ 精算機の不調等のやむを得ない理由により利用料金を支払わないで出庫した利用者から利用料金を徴収し、必要に応じて領収書を発行すること。

エ 全ての発券機及び精算機用の駐車券・記録紙・印字用リボン等の運用に必要な全ての消耗品を適宜確認し、運用に必要な全ての消耗品を調達、補充、交換、回収及び処分を行うこと。

② 回数券の保管、販売、領収書発行に関すること。

ア 回数券を指定管理者が指定する場所内の金庫で保管し、回数券購入希望者に販売し、領収書を発行すること。

イ 保管中の回数券は、適宜、残数を確認し、必要に応じて調達すること。

ウ 回数券は、金庫において厳重に保管すること。

ウ 観光館駐車場の利用者への利用方法の指導及び補助を行うこと。

(2) 駐車場の巡回業務に関すること。

① 1日数回巡回し、施設や設備等の破損箇所等を確認すること。その他異常を発見したときは、市に報告するとともに、適切な対応をすること。

② 他の駐車に支障がある車両等があった場合は、適切な対応をすること。

③ 精算機及び発券機などその他のトラブルが発生した場合は、適正な対応をすること。

(3) 駐車場の施設及び設備の維持管理に関すること。

① 巡回による観光館駐車場の施設、機械設備及び備品等の確認を午前・午後の各1回行うこと。

② 精算機のトラブル等に対応するため、24時間通年での駐車場のリモート監視等業務を行うこと。

③ 降雪時においても安全に入出庫できるよう、必要に応じて出入口の除雪を行うこと。

④ 駐車場内の廃棄物の処分を月1回行うこと。

⑤ 施設及び設備について、「公共施設維持管理マニュアル」に基づく日常点検等を実施すること。

⑥ 防火管理者を定め、消防計画、避難訓練等の施設防火管理上必要な業務を行うこと。

⑦ 施設、設備及び物品等の修繕については、1件あたり20万円未満（消費税等含む）とし、各年度800千円の範囲内で実施すること。

⑧ 消耗品の購入・管理に関すること

(4) 駐車場の報告に関すること。

管理運営する上で、市に報告しなければならないと認められる場合は、直ちに報告し、市の指示を受けること。ただし、緊急を要する場合はこの限りでない。

(5) 設置目的を発揮するための事業に関する業務

① 自主事業

指定管理者は、市が指定する事業以外に事前に市の承認を得た上で、本施設を有効活用して、利用者拡大等につながる自主事業を企画し、実施することが

できます。

市では、施設の有効活用により中心市街地の賑わいの創出に寄与することも期待していることから、施設を活用した取組について、柔軟な発想による提案をしてください。

ア 自主事業とは、指定管理者自らが企画し、施設の使用許可・目的外使用許可を得たうえで実施する事業を指します。

イ 自主事業の実施により収入を得た場合は、その収入は指定管理者に帰属します。なお、実施に要する経費は指定管理料には含まれません。

ウ 自主事業実施の可否は、施設の設置目的に照らして判断するので、設置目的を踏まえて適当でないとは判断する事業の場合は、実施を承認しないことがあります。

エ 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ります。

オ 自主事業に関する保険については、市が加入する保険の補償とはならないため、指定管理者が自らの負担により適切に加入してください。

カ 事業計画で提案する自主事業の実施が認められない場合は、申請そのものを辞退する可能性がある法人等は、必ずその旨を事業計画書に明示してください。

#### (6) 苦情及び緊急時等への対応

- ① 利用者や周辺住民からの苦情等については、責任を持って対応すること。また、苦情等に関して、市からの対応要請があった場合も同様とするので、対応に関する提案をすること。契約締結後に改めて、安全対策、苦情対応等について書面で市に提出し、了解を得ること。
- ② 事故、故障等の発生、駐車券の紛失及び破損等に対して迅速・誠実に対応すること。また、事故等が発生した際には、速やかに市に報告するとともに、必要な対応を行うこと。
- ③ 指定管理者は、指定管理者に指定された後、緊急連絡体制を市に届け出ること。なお、市においても緊急時を含めた連絡窓口を指定管理者に提供するものとする。
- ④ 市は、市の施設の法令点検等により停電となる場合には、指定管理者に事前に通知するものとし、指定管理者は、駐車場の運営及び残存車両の取扱いについて市と協議すること。
- ⑤ 事故等により観光館駐車場が停電した場合には、指定管理者は、利用者が出庫し、及び入庫することのできる状態にするものとし、緊急により指定管理者が対応できない場合は、市と協議の上、市が対応できるものとする。
- ⑥ 指定管理者は長期放置車両に対する対策の内容を提案すること。また、市から要請があった場合には、指定管理者は当該車両の撤去の手続きをとるものとする。なお、契約締結後に改めて、対策を書面で市に提出すること。

#### (7) その他の業務

- ① 緊急時対策及び防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導

- ・ 訓練を行い、迅速な対応がとれる体制を整えておくこと。
- ② 個人情報保護の体制をとり、職員に周知・徹底を図ること。
- ③ 有料施設の利用許可等に係る審査基準及び標準処理期間を定めたものを保管し、利用者の問い合わせに対応できる状態にしておくこと。
- ④ 市から要請があった場合は、必要となる資料等の提供について協力すること。
- ⑤ 市に災害対策本部が設置された場合は、指定管理者は市の指示に従うとともに関係機関と協力すること。
- ⑥ 災害等により、緊急対策として市が必要と認めるときは、指定管理者に連絡し、観光館駐車場を全面的に行政目的として使用することができるものとする。
- ⑦ その他観光館駐車場の管理上必要があると認める業務がある場合は、必要に応じて市と指定管理者で協議により定めます。

(8) 管理にあたり指定管理者に提案を求める業務

以下の業務の実施にあたっては、指定管理者の提案内容を受けて業務を実施する。実施方法の詳細については、指定管理者に指定後、企画提案書類に基づき、市と協議し了解を得るものとする。

- ① 駐車料金の後納措置の方法
- ② 駐車券の紛失、破損等への対応
- ③ 長期放置車両に対する対策
- ④ 積雪時又は混雑時の対応

○ 付随業務

(1) 観光館駐車場の利用料金の収受事務（地方自治法第244条の2第8項）に関すること。

ア 指定管理者は、利用料金を指定管理者の収入として収受する。

イ 利用料金の収受に際しては、納入者に対して領収書を発行すること。

ウ 指定管理者は、利用料金基準額を超えた額（以下「余剰金」という。）に、指定管理者が提案した市に納入できる余剰金の割合を乗じて得た額を市に納付すること。

エ 利用料金に係る経理事務は、これを正確に記載し、整理保管すること。

8 回数券の取り扱い

(1) 指定管理期間中の取り扱いについて

- ① 駐車回数券の仕様及び対応認証機は指定管理者が決定できる。
- ② 駐車回数券は継続して利用できるよう使用期限を設けないこと。
- ③ 購入済みの駐車回数券については、購入者の責任の範囲において管理するものとし、再発行は行わないものとする。
- ④ 既納の利用料金に係る払い戻しの対応は行わないものとする。
- ⑤ 駐車回数券の状況を把握するため、販売済枚数と利用済枚数を管理し、四半期ごとに報告を行うこと。

(2) 指定管理期間終了に伴い指定管理者の交代が生じる場合の回数券の取り扱い

- ① 販売済みの駐車回数券の未利用分に係る収入について、次期指定管理者と協議の上、次期指定管理者へ支払うこと。
- ② 指定管理者は、主に指定期間終了後の使用となる駐車回数券の販売を特に促進してはならない。
- ③ 利用者が保有する回数券の取扱いについては、次期指定管理者と協議の上、決定すること。

## 9 職員の配置等について

公の施設の管理者として自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を行うとともに、施設の設置目的を理解し、それにふさわしい態度で業務にあたることのできる職員を配置するものとします。

- (1) 施設全体を統括できる能力を有する責任者を配置すること。（連絡が取れる体制であれば、常駐の必要はない。）
- (2) 開館時間中は、特別の場合を除き、常に1名以上の職員が対応できる体制を整えること。（連絡が取れる体制であれば、常駐の必要はない。）
- (3) 職員の勤務形態は、労働関係法令を遵守し、観光館駐車場の管理に支障がないように定めること
- (4) 職員に対して、施設の管理に必要な研修を実施すること。

## 10 年度事業計画及び業務報告

### (1) 年度事業計画

- ① 次年度の年度事業計画書及び収支予算書について、市と調整を図りながら作成し、毎年度10月末までに提出すること。なお、令和6年度における年度事業計画書及び収支予算書については、指定管理者に指定された後、速やかに提出すること。
- ② 年度事業計画書及び収支予算書は、観光館駐車場の指定管理者の募集時における提案内容等に基づき作成するものとし、提案に沿った施設の管理運営がなされるよう配慮すること。

### (2) 業務報告

- ① 指定管理者は、管理業務の利用状況・実施状況等を記載した業務日誌を作成し、市が指定する期間保管し、求めがあったときは、提出すること。
- ② 業務日誌に基づいて業務報告書を作成し、毎月終了後10日以内に市に報告すること。
- ③ 毎年度終了後60日以内に、業務に係る実施状況、収支状況などをまとめた事業報告書を作成し、市に提出すること。
- ④ 指定管理者は、その指定期間終了時に当たって、次期指定管理者が円滑に本施設の管理業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うこと。

## 11 利用者ニーズの把握

指定管理者は、利用者のサービスの向上を図るために、アンケート調査その他の方法により利用者の意見・要望を把握し、その結果及び業務改善の状況について市に報

告すること。

## 1 2 管理業務に関する自己評価書の作成

指定管理者は、毎年度終了後施設の特性等を踏まえ市が示す評価項目に基づき、管理業務に関する自己評価を行い、事業報告書提出時に提出すること。

## 1 3 業務開始の準備及び引継ぎ

- (1) 指定管理者は、管理業務開始日に先立ち、管理業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等の準備業務を行ってください。なお、準備業務に係る経費は指定管理者の負担となります。
- (2) 指定管理者が現在の指定管理者から変更になった場合は、両者の間で引継ぎを行ってください。
- (3) (1)(2)の場合において、指定管理者が必要な場合には、観光館駐車場の視察を行うことが可能です。ただし、現在の指定管理者において合理的な理由がある場合は除きます。
- (4) 上記のほかに必要な準備業務が生じた場合は、市から指定管理者に提示します。

## 1 4 備品等の帰属等

- (1) 市が管理上必要と認め、指定管理者に購入させた物品又は資産（以下「備品等」という。）は、市の所有に属するものとします。
- (2) 指定管理者は、市の所有に属する備品等については、「弘前市物品会計規則」及び関係例規の管理の原則及び分類に基づき、適正に管理を行うものとします。また、指定管理者は、同規則に定められた備品保管簿等を備えて、その保管に係る備品等を整理し、購入及び廃棄等の異動について定期的に市に報告してください。
- (3) 指定管理者は、業務において使用する市の所有に属する備品等については、「弘前市物品会計規則」に基づく現在高の調査を行い、同規則に定めるところにより、市に報告してください。
- (4) 備え付けの備品等は、別途提示します。

## 1 5 施設賠償責任保険について

市では、利用者に対する損害賠償の観点から、「全国市長会市民総合賠償補償保険」に加入しています。補償内容は以下のとおりです。この他、指定管理者は指定期間中、指定管理者の負担で施設賠償責任保険に加入することとしますので、加入後は市に保険証券の写しを提出してください。

<全国市長会市民総合賠償保険の主な補償内容>

	補償内容	保険金額	
賠償責任保険	身体賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	財物賠償	1事故につき	2,000万円



## 1 6 業務を実施するに当たっての注意事項

業務を実施するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

- (1) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理を行うこととし、特定の団体等に有利に、あるいは不利になる管理をしないこと。
- (2) 市内にある他の市民利用施設との連携を図った管理を行うこと。
- (3) 施設の管理に係る各種規程・要綱等がない場合は、市の諸規定に準じて、あるいはその精神に基づき業務を実施すること。
- (4) 指定管理者が施設の管理に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、市とあらかじめ協議を行うこと。
- (5) 指定期間中、年度ごとの予算については、財政の状況等により金額が変更となる場合があること。

## 1 7 守秘義務について（弘前市指定管理者の指定の手續等に関する条例第8条関係）

- (1) 指定管理者は、当該施設の管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じること。
- (2) 指定管理者の役員及び職員は、当該施設の管理の業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益若しくは不当な目的のために利用しないこと。その職を退いた後も同様であること。

## 1 8 個人情報保護について

指定管理者は、個人情報の適正管理に関して個人情報の保護に関する法令等の趣旨にのっとり、管理業務の遂行に伴って個人情報を取り扱う場合には、情報漏えいの防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、適正管理のための内部規定やチェック体制を構築するなど必要な措置を講じること。

## 1 9 情報公開について

指定管理者は、弘前市情報公開条例の趣旨にのっとり、管理を行う公の施設に関する情報の開示及び情報の提供のために必要な措置を講じること。

## 2 0 行政手続きの明確化について

指定管理者は、弘前市行政手続条例の規定に準じ、許可基準及び標準処理期間について明確化すること。

## 2 1 文書等の管理について

指定管理者は、弘前市公文書管理規程に準じ、本施設の管理業務により作成又は取得した文書その他帳簿書類等を保管管理し、指定管理期間が終了したとき又は指定の取り消し若しくは停止命令を受けたときに保存期間が終了していない帳簿書類等を、市又は次の指定管理者に引き継ぐこと。

## 2.2 適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という）への対応

- (1) インボイス制度に対応するため、適格請求書（以下「インボイス」という。）の発行事業者の登録を行うこと。
- (2) インボイスを買手である事業者に交付すること。
- (3) 交付したインボイスの写しを約7年間保存すること。

## 2.3 法令等の遵守について

観光館駐車場の管理に当たっては、募集要項及び本基準書のほか、次に掲げる法令等に基づかなければならない。

- (1) 地方自治法、地方自治法施行令
- (2) 弘前市立観光館駐車場条例
- (3) 弘前市指定管理者の指定の手續等に関する条例
- (4) 弘前市指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則
- (5) 弘前市情報公開条例
- (6) 弘前市行政手續条例
- (7) 弘前市個人情報の保護に関する法律施行条例
- (8) その他関係法令等
- (9) 市が定める事務取扱要領

上記の法令等について指定期間中に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

## 2.4 協議

この基準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並びに本基準書に定めのない事項については、別途指定管理者と市が協議し、決定するものとする。