

(1) 駐車場利用受付業務

業務 No	業 務 内 容		備考	
1-1-1	利用案内	場内誘導、利用案内等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進を図るため、円滑な場内誘導、利用案内等を行う。 ・初めての利用者には、書面等により駐車場の利用及び駐車方法(原付一時利用にあつては、駐車機器の取扱等)について説明する。 ・駐車券および定期券の紛失等の手続き、長期駐車の手扱、障害者減免等利用案内については、場内に掲示等を行うこと。 ・係員の配置時間については、午前6時30分から午後10時までを基本とする。また、配置人員については、総括管理者を除き適正な人員を配置すること。なお、混雑時間帯については、自転車駐車場と連携するなど、配置等市と協議を行うこと。 	
1-1-2	定期利用登録	定期利用者の登録を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・更新については、新規利用者への配慮に努めること。 ・利用登録において、個人情報を取り扱うため、十分注意する。 ・本駐車場は公共駐車場であるため、車庫証明等の発行は行わない旨の説明を実施する。 	

1-1-3	相談対応	相談、苦情等に対応する。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理対応マニュアルを作成し、市の承認を得る。 ・苦情を受けた者は、責任をもって対応することを原則とし、状況に応じて、市に相談するものとする。 ・施設利用に関するルールは、積極的に掲示に努めるとともに、利用者に十分説明し、理解を得られるよう努力する。 ・市の方針等に関する苦情は、一旦話を聞いた上で、対応を市と協議する。 ・係員不在時のトラブル(駐車券紛失・ゲート故障等)に備え、サポートシステム等を提案し、対応すること。 	
1-1-4	相談状況とりまとめ	相談件数や内容を集計作成し、報告する。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の苦情については、その内容及び対応状況について毎月にとりまとめ、翌月までに報告する。対応状況には対応日又は対応予定日も併せて記入する。(書式は任意) 	

(2) 駐車場利用料等徴収業務

業務 No	業 務 内 容		備考
1-2-1	利用料の徴収(一時利用)	一時利用者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・一時利用については時間貸しとし、機械式ゲートにて出庫時に徴収する。 ・金額、減免等の条件については、市の条例等を参照。なお、減免における障害者額等については、運用を参照。 ・障害者手帳所持者に関しては、手帳を確認の上、減額券を交付する。減額券の作成等については、指定管理者の提案による。

1-2-2	利用料の徴収(定期利用)	定期利用者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・定期利用については、通用期間を1ヶ月単位、最長6ヶ月以内とする。 ・定期利用登録時に1ヶ月単位の前払いの形で徴収する(複数月の一括前払いも同様とする)。 ・金額、減免等の条件については、市の条例等を参照。なお、減免における障害者額等については、運用を参照。
1-2-3	回数券の発行	回数券利用希望者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・回数券の利用期限は定めない。 ・各種障害者手帳所持者への発行は、1月当たり、11枚綴りを5セット以内、120枚綴りを1セットとする。また、発行者リストを作成し、管理すること。 ・減免における障害者額等については、運用を参照。
1-2-4	利用料の管理	利用料及びつり銭の管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・発券機の釣り銭不足が発生しないよう、指定管理者にて用意する。
1-2-5	利用料の集計	利用状況とともに、利用料の集計を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料は月ごとに集計を行い、利用状況と共に翌月10日までに市へ報告する。
1-2-6	利用料の還付	還付手続きの説明等対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則還付は行わないが、転勤・疾病等の理由により、定期利用者から利用期間前日までにキャンセルの申し出があった場合は、市の基準にて還付を行う旨、説明すること。 ・施設利用できないなど、市が責を負う場合は、定期利用者に還付を行う旨説明、一時利用者にあつては、利用料を徴収しない。 ・還付要件を満たした場合は、住所・氏名・振込み先・理由等を確認し、市に報告すること。なお、書式は、指定管理者の提案による。

(3) 自転車駐車場利用受付業務

業務 No	業 務 内 容		備考	
1-3-1	利用案内	利用案内、ラック使用説明、場内誘導等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進を図るため円滑な場内誘導、利用案内等を行う。 ・初めての利用者には、書面にて自転車駐車場の利用及びラックの使用方法について説明する。 ・係員の配置時間については、午前6時30分から午後9時30分までを基本とする。また、配置人員については、総括管理者を除き適正に配置すること。なお、混雑時間帯については、駐車場と連携するなど、配置等市と協議を行うこと。 	
1-3-2	定期利用登録	定期利用者の登録を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・更新申請者を優先し、定期利用最終月の1日より20日まで更新申請を受け付ける。 ・定期利用者を管理する上で、利用料払い込み用の専用カードの発行等の対応をする。 ・利用登録において、個人情報を取り扱うため、十分注意する。 	
1-3-3	相談対応	相談、苦情等に対応する。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理対応マニュアルを作成し、市の承認を得る。 ・苦情を受けた者は、責任をもって対応することを原則とし、状況に応じて、市に相談するものとする。 ・施設利用に関するルールは、積極的に掲示に努めるとともに、利用者に十分説明し、理解を得られるよう努力する。 ・市の方針等に関する苦情は、一旦話を聞いた上で、対応を市と協議する。 	

			・係員不在時のトラブル(駐車券紛失・ゲート故障等)に備え、サポートシステム等を提案し、対応すること。	
1-3-4	相談状況とりまとめ	相談件数や内容を集計作成し、報告する。	・利用者の苦情については、その内容及び対応状況について月毎にまとめ、翌月までに報告する。対応状況には対応日又は対応予定日も併せて記入する。(書式は任意)	

(4) 自転車駐車場利用料等徴収業務

業務 No	業 務 内 容		備考
1-4-1	利用料の徴収(一時利用)	一時利用者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・一時利用については、1日貸しを基本とし、機械式ゲートにて出庫時に徴収する。 ・金額、減免等の条件については、市の条例等を参照。なお、減免における障害者額等については、運用を参照。 ・障害者手帳所持者に関しては、手帳を確認の上、減額券を交付する。減額券の作成等については、指定管理者の提案による。なお、係員が不在となる時間帯に出庫を予定する利用者に対しては、予め、利用者に駐車時間を聴き取るなどして、対応を図ること。
1-4-2	利用料の徴収(定期利用)	定期利用者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・定期利用については、定期利用登録時に定期の種類(1ヶ月・3ヶ月・6ヵ月)を選択させ、一括前払いの形で徴収する。 ・金額、減免等の条件については、市の条例等を参照。なお、減免における障害者額等については、運用を参照。

1-4-3	回数券の発行	回数券利用希望者から利用料の徴収を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・回数券の利用期限は定めない。 ・各種障害者手帳所持者への発行は、1月当たり、11枚綴りを5セット以内、120枚綴りを1セットとする。また、発行者リストを作成し、管理すること。 ・減免における障害者額等については、運用を参照。
1-4-4	利用料の管理	利用料及びつり銭の管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・発券機の釣り銭不足が発生しないよう、指定管理者にて用意する。
1-4-5	利用料の集計	利用状況とともに、利用料の集計を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料は月毎に集計を行い、利用状況と共に翌月10日までに市へ報告する。
1-4-6	利用料の還付	還付手続きの説明等対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則還付は行わないが、住所移転・転勤・転学・疾病等の理由により、定期利用者から利用期間前日までにキャンセルの申し出があった場合、また、利用期間途中の申し出にあつては、市の基準にて還付を行う旨、説明すること。 ・施設が利用できないなど、市が責を負う場合は、定期利用者に還付を行う旨説明し、一時利用者にあつては、利用料を徴収しない。 ・還付要件を満たした場合は、住所・氏名・振込み先・理由等を確認し、市に報告すること。なお、書式は、指定管理者の提案による。

(5) 経営管理業務

業務 No	業 務 内 容		備考
1-5-1	企画	施設改善、人的配置等サービス面の向上を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者の更新手続きの案内を行うなど、定期利用の空きが生じないよう努力する。 ・サービス内容の向上等の企画運営を行うとともに、利用環境の向上に努める。
1-5-2	経営管理調査	利用実績の集計及び分析を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実績(月間、四半期、年間)を集計し、市に報告する(定期報告書、事業報告書において報告)。 ・利用実績を分析し、併せて利用者意向、苦情等を含めて分析することにより、より良い経営を目指す。

(6) 広聴広報業務

業務 No	業 務 内 容		備考
1-6-1	広聴	施設改善要望等意見に対する回答対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・各種媒体を用い、利用者からの意見の聴取を適時効果的に行い、それらを施設運営に反映する仕組みを構築し、実施する。 ・具体的な実施方法については、指定管理者の提案をもとに実施する。
1-6-2	広報①(パンフレット等)	パンフレット・チラシ等を作成し、窓口及び市内各公共施設等に置いて、業務内容、サービス内容等のPRを行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・各種媒体を用い、施設のPR・情報提供を行う。 ・利用の手引き、パンフレットの作成等については、指定管理者の提案をもとに実施する。

1-6-3	広報②(ホームページ等)	ホームページにより、広く業務内容、サービス内容をWEB上に発信する	<ul style="list-style-type: none"> ・正確にわかりやすく作成する。 ・事業案内やお知らせ等は速やかに情報提供する。 ・利用方法等の更新については市の決裁を得る。 	
1-6-4	空車情報	空車情報を提供する。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が容易に一時利用及び定期利用の空き状況を確認する方法については、指定管理者の提案のもとに実施する。 	

(7) 長期駐車車両への対応業務

業務 No	業 務 内 容		備考
1-7-1	長期駐車車両の確認業務	長期駐車車両か否かを市の管理方針に沿って判断する。	<ul style="list-style-type: none"> ・長期駐車車両について、警告を示した紙を貼り付けるなどして、駐車期間がわかるようにする。 ・一時利用者が、届出なく1週間経過した車両は、市の内部規定に基づき長期駐車車両と判断する。
1-7-2	長期駐車車両の台数集計業務	長期駐車車両の台数を集計する。	<ul style="list-style-type: none"> ・長期駐車車両の台数・車台番号・登録ナンバー及び防犯登録番号を確認する。また、移送した台数を1ヶ月ごとに集計し、市へ報告。盗難車両の照会及び所有者への移送通知は市が行う。
1-7-3	長期駐車車両の処理業務	長期駐車車両の移送等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・長期駐車自転車、原付バイクを1月ごとに移送するまでの間、場内にて保管し、移送する場合は、市が運搬する。 ・長期駐車自動車・大型バイク(50cc超)は市・警察及び指定管理者と協議の上、対応する。

(8) 事業計画書等の作成

業務 No	業 務 内 容		備考
1-8-1	管理業務仕様書の作成	<p>条例、管理規則に規定するもののほか、施設の管理・業務を円滑に行うための必要事項等を定める。</p>	<p>・施設の管理運営に係る各種規程、要綱等を整備し、業務の手順や方法等を明確にした事項を記載した管理業務仕様書を作成し、令和6年2月末日までに市に提出し、承認を受ける</p> <p>・市から修正を求められた場合は、修正を行い、修正点について市に報告し、その確認を受ける。</p>
1-8-2	事業計画書及び収支予算書の作成	<p>事業計画書及びそれに伴う収支予算書を作成し、市に提出する。</p>	<p>・各施設毎に事業計画を立案し、それらを取りまとめた事業計画書を作成し、令和6年2月末日までに市に提出し、承認を受ける。指定管理業務実施の根幹となる資料であり、市と十分協議を行う。</p> <p>・翌年度以降の詳細な事業計画及び収支予算書については、年度毎に市と協議し、確定する。</p>
1-8-3	定期報告書の作成	<p>定期報告書を作成し、市に提出する。</p>	<p>・管理業務及び経理状況について、定期報告書を月間、四半期毎に作成し、提出する。</p>
1-8-4	事業報告書の作成	<p>事業報告書を作成し、市に提出する。</p>	<p>・毎年度終了後、30日以内に、基本協定書の規定に基づき作成し、提出する。</p>

(9) その他

業務 No	業 務 内 容		備考
1-9-1	危機管理対応	有事の際に備え、市と調整を図り、危機管理体制を構築する。	・あらかじめ市と協議のうえ危機管理体制を構築し、危機管理対応マニュアルを作成する。また施設全体として避難訓練等の研修を行い、有事に備える。
1-9-2	視察者の対応	視察の申し込みを受け、対応する。	・視察の申込みがあった場合は、関係者への連絡など日程調整を行ったうえで対応する。
1-9-3	他の棟との調整	他の棟との連絡調整をとり、西口施設全体の一体的な魅力あるまちづくりを行う。	・市及び指定管理者は、産業労働センター六者会議及び市民交流センター運営協議会が開催する連絡調整会議に必要な応じ参画し、西口地区の一体的なまちづくりに取組む。
1-9-4	指定期間終了後の引継ぎ	指定期間終了後等に発生する引継ぎを行う。	・指定期間終了もしくは指定取り消しにより、次期指定管理者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等について提供する。

(1) 建築物保守管理業務

業務 No	業 務	内 容	備考
2-1-1	内装・外壁(柱を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食等がない状態を維持する。 ・ 漏水・カビ等が発生しない状態を維持する。 	
2-1-2	床(外部床含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕上げ材の浮き・剥れ・ひび割れ・腐食・極端な磨耗等がない状態を維持する。 ・ 路面標示、その他、各スペースの特性に応じた利用に支障のないよう維持する。 	
2-1-3	屋根、パラペット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 屋上からの漏水跡の無い状態を維持する。 ・ 保護層・防水層のひび割れ・破損・変形等のない状態を維持する。 ・ ルーフドレイン及び樋が正常に機能するよう点検を行う。 ・ 笠木等の破損・変形・腐食等のない状態を維持する。 	
2-1-4	天井(軒天井を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 漏水のない状態を維持する。 ・ 仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食等がない状態を維持する。 	
2-1-5	建具 (扉・窓・自動扉・トイレブースなど)	<ul style="list-style-type: none"> ・ がたつき・緩み等がなく、可動部がスムーズに動くようにする。 ・ 所定の水密性・気密性・遮音性が保たれるようにする。 ・ 各部にひび割れ・破損・変形・仕上げの変退色・劣化・錆付き・腐食・結露やカビの発生・部品の脱落等がない状態を維持する。 ・ 開閉・施錠装置が正常に作動するよう調整を行う。 	

2-1-6	内・外部階段	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通行に支障・危険をおよぼすことのないよう対応する。 ・ 仕上げ材・手摺り等に破損・変形・緩み等がない状態を維持する。 	
-------	--------	---	--

※ 「状態の維持」とは、経年劣化による変質を除いたものをいう。(以下同じ。)

(2) 建築設備保守管理業務

業務 No	業 務 内 容	備 考
2-2-1	電灯設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての照明、コンセント等が常に正常に作動するよう維持する。 ・ 照明灯の球切れ等消耗品を取り替える ・ 損傷、腐食、その他の欠陥がないよう維持し、必要に応じて取り替える。
2-2-2	動力設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、油の漏れ、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。 ・ 識別が必要な機器については、常に識別可能な状態を維持する。
2-2-3	情報通信設備 (拡声設備・呼出設備・中央監視設備等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。 ・ バックアップが必要なものは、適切な処置がなされているようにする。
2-2-4	火災報知設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。
2-2-5	飲料水の供給・排水 (屋内上水給水設備・屋内排水設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての配管、バルブ、蛇口等が確実に取り付けられ、清潔である。 ・ すべての設備が完全に機能し、漏水がない状態に維持する。

2-2-6	排水とゴミ	<ul style="list-style-type: none"> すべての溝、排水パイプ、汚水管、ゴミトラップ等は、漏れがなく、腐食していない状態を維持する。 すべての排水が障害物に邪魔されずスムーズに流れ、ゴミトラップに悪臭がないように維持する。 	
2-2-7	給湯	<ul style="list-style-type: none"> すべての配管、温水器、バルブ、蛇口、その他の機器がしっかりと固定され、空気、水、煙の漏れが一切ないような状態を維持する。 すべての制御装置が機能し、効率を最大にしながらか正しく調整されているようにする。 	
2-2-8	機械設備(空調、換気、排煙)	<ul style="list-style-type: none"> すべてのバルブ、排気管、その他の類似機器が完全に作動し、エネルギー使用量を最小限に抑えながら、温度等が正しく調整されているようにする。 すべての制御装置が機能し、正しく調整されているようにする。 	
2-2-9	昇降機(駐車場エレベーター、自転車駐車場オートスロープ)	<ul style="list-style-type: none"> すべて必要時に適切に作動するようにする。 監視装置は常時、正常に作動するようにする。 	
2-2-10	防火設備(連結散水設備・移動式粉末消火設備・消火器)	<ul style="list-style-type: none"> 消火器・消火設備・防火扉等のすべての防火設備が正常に作動するよう維持する。 	
2-2-11	その他の設備	<ul style="list-style-type: none"> その他の設備については、各々の機器が正常に作動する状態を維持する。 	

(3) 施設保守管理業務

業務 No	業 務 内 容	備考
2-3-1	道路、歩道、通路、縁石等(駐車場進入路、自転車ゲート設置部、通路等)	<ul style="list-style-type: none">・ 定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないように維持する。・ 天候により汚れた場合、迅速に安全な状態に保つ。・ 通路部分のアスファルト、縁石、インターロッキングの補修を行う。

(4) 清掃業務

業務 No	業 務 内 容	備考
2-4-1	日常清掃①(床・壁・窓及び付帯施設)	<ul style="list-style-type: none">・ 仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。・ 落書きを発見したら、すぐに取り除く。・ すべての窓枠、ガラスの内側をきれいにする。
2-4-2	日常清掃②(什器備品、机、椅子、その他内部付帯施設)	<ul style="list-style-type: none">・ 目に見える埃、汚れがない状態にする。
2-4-3	日常清掃③(トイレ(衛生設備))	<ul style="list-style-type: none">・ 衛生陶器類は適切な方法で清潔な状態に保つ。・ 衛生消耗品(トイレットペーパー等)は常に補充された状態にする。・ 洗面台・間仕切り等付帯設備の汚れ・破損のない状態に保つ。

2-4-4	日常清掃④(ゴミ収集、運搬)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内より出るゴミを狭山市指定の方法により分別を行い、所定の収集場所に運び、始業時間前にはゴミがない状態にする。 ・紙屑入れ、茶殻入れ、汚物入れの内容物の搬出処理は随時適切に行い、容器には汚れが付着していない状態にする。 ・処理運搬については、他の指定管理者と調整を図り、対応すること。 	
2-4-5	日常清掃⑤(金属部分、手すり)	<ul style="list-style-type: none"> ・汚れのない状態に保つ。 	
2-4-6	定期清掃①(床・内壁・窓及び付帯施設)	<ul style="list-style-type: none"> ・仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。 ・すべての窓、枠、ガラスの外側をきれいにする。 	
2-4-7	定期清掃②(照明器具、ブラインド)	<ul style="list-style-type: none"> ・埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つ。 	
2-4-8	定期清掃③(害虫駆除)	<ul style="list-style-type: none"> ・防除点検を行い、ネズミ・ゴキブリ等の生息が認められた場合はネズミ・ゴキブリ等の駆除を行う。 ・殺鼠剤の使用にあたっては、あらかじめ市と協議する。 	

(5) 警備業務

業務 No	業 務	内 容	備考
2-5-1	業務全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 係員の配置時間について、駐車場は午前6時30分から午後10時まで、自転車駐車場は午前6時30分から午後9時30分までを基本とするため、管理人室の機械警備化等を提案し、対応すること。 ・ 警備結果報告書を作成し、市に提出する(定期報告において報告)。 ・ 不法侵入者、不審者の侵入を防止する。 ・ 拾得物、遺失物を保管し、記録する。 	
2-5-2	巡回業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に巡回を行い、安全を確認する。 ・ 不法侵入者・不審者の侵入を防止する。 ・ 盗難事件・破壊行為等の防止に努め、万一事件が発生した場合は警察への通報を行う。 ・ その他、施設内に異常を発見した場合には、速やかに市に連絡する等、適切な初期対応を取る。 	
2-5-3	防災・緊急時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災諸設備の機器及び各種警報機器の取り扱い等、日頃から災害の未然防止に努める。 ・ 火災等の緊急時には適切な初期対応をとるとともに、市及び関係諸機関に通報・連絡を行う。 ・ 地震や風水害による火災が発生したとき、又は発生する恐れがあるときは、直ちに初期処置をとる。 	

(6) 環境衛生管理業務

業務 No	業 務 内 容	備考
2-6-1	衛生管理 ・ 空気環境、水質、照度は法令に定められた基準等を遵守する。 ・ 安全かつ衛生的環境を保つため、適正に測定検査を実施し、市に報告する (定期報告において報告)。	

(7) 備品・什器等の管理業務

業務 No	業 務 内 容	備考
2-7-1	施設内の備品・什器 ・ 安全及び良好な状態に保つ。	
2-7-2	設置機器の点検 ・ 機械式ゲート・ラック等の作動確認を行う。 ・ 専門業者による点検を定期的に行い、作動不良及び破損箇所等があった場合は対応措置を講じる。	