

# 坂料金所料金収受業務実施要領

平成29年12月5日

## 第1章 総則

(目的)

第1条 この要領は、広島高速道路管理業務処理規程（平成9年広島高速道路公社規程第18号。以下「規程」という。）第9条の規定に基づき、広島県道路坂料金所において、広島高速道路に関する料金収受業務（以下「業務」という。）を委託する場合の業務処理の基本を定め、もって業務の円滑な処理を図ることを目的とする。

(用語の定義)

第2条 この要領に使用する用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

- ① 「利用者」 道路法（昭和27年法律第180号）第2条第3項に規定する自動車により高速道路を通行する者をいう。
- ② 「料金」 道路整備特別措置法（昭和31年法律第7号）第13条の規定に基づき公社が徴収する料金をいう。
- ③ 「ETCシステム」 有料道路自動料金システムを使用する料金徴収事務の取扱いに関する省令（平成11年建設省令第38号。以下「省令」という。）に規定する有料道路自動料金収受システムをいう。
- ④ 「料金収受機」 各料金所に設置する料金収受を行うための機械をいう。
- ⑤ 「ETCカード」 ETCシステム利用規程（道路整備特別措置法第2条第6号に規定する会社及び省令第2条第1項に基づく公告又は告示を行った地方道路公社又は都道府県若しくは市町村である道路管理者が省令第2条第2項の規定に基づき周知すべき事項を定めたもの）第3条第1号に規定するETCカードをいう。  
(ETCクレジットカード、ETCコーポレートカード、ETCパーソナルカード)
- ⑥ 「ETC無線走行」 ETCシステムを利用して料金の支払いを無線通信で行う走行のことをいう。
- ⑦ 「ETCチラシ」 料金所入口でETCレーンの閉鎖やETCエラー等によりETC無線走行ができなかった利用者に対し交付する出口料金所での通行方法等を記載したチラシ「ETCをご利用のお客様へ」のことをいう。

(業務実施の心得・身だしなみ)

第3条 業務の受託者（以下「受託者」という。）は、当該業務が高速道路の運営という公共性の強いものであるということを理解し、別表1に定める料金収受業務の心得・身だしなみに基づき業務を実施しなければならない。

2 受託者は、半年に1回以上、研修等を実施し、収受員の業務に対する知識と心得の習得・向上に努めるとともに、安全に関する意識の向上を図ることを目的とした安全対策研修を実施しなければならない。

(業務の範囲)

第4条 この要領で規定する業務の範囲は次のとおりとする。

- ① 通行券の発行
- ② 料金の收受
- ③ ETC関連機器の監視及び異常発生時の初期対応
- ④ 利用者からの問い合わせ等に対する情報提供、交通規制等に関する利用者への情報提供
- ⑤ 収入金の集計・管理
- ⑥ 通行券、通行証明書等の保管・管理
- ⑦ ①～⑥に付随する業務

(業務の処理単位)

第5条 この要領における業務に関する1日分の処理単位は、0時から24時までとする。

## 第2章 業務の実施内容

(通行券の発行等)

第6条 受託者は、通行券の発行を行う場合は、通行券自動発券装置（以下「通行券自動発券機」という。）が正常に作動しているかどうか監視しなければならない。また、通行券自動発券機にセットしている通行券（ロール紙）がなくなった場合は、すみやかに所定の手順により新しいロール紙をセットし、通行券詰まりが発生した場合は、所定の手順により対処しなければならない。

2 受託者は、広島市内方面への料金所入口において、次の各号に掲げる場合は、当該料金所を通過する利用者に対し、通行券（通行券自動発券機から発券したもの又は臨時通行券）を発行しなければならない。なお、ETC無線走行を意図するもできなかった利用者に対して通行券を発行する場合は、併せてETCチラシを交付し、出口料金所では一般レーンを通行し、通行券及びETCカードとともに収受員に渡すよう説明すること。

- ① ETCレーンが点検作業等のため閉鎖されている場合。
- ② ETC無線走行を意図するもETCエラーのため発信制御バーが開かなかった場合。
- ③ 通行券自動発券機の故障、通行券詰まり等で自動発券ができなかった場合。

(料金の收受)

第7条 受託者は、料金の收受を行う料金所出口において、ETC無線走行による利用者及び規程第11条により料金を徴収しない利用者を除き、当該料金所を通行する利用者から所定の料金を現金、クレジットカード又はETCカードで收受しなければならない。この場合、ETCカードで收受するとは、ETCカードをICカードリーダーに挿入してカード情報を読み取るとともに料金収受機で車種の確定などの処理（以下「ETCカード処理」という。）を行うことをいう。

2 受託者は、前項により利用者から所定の料金を現金で收受したときは領収書を、ETCカード処理したときは利用証明書を交付しなければならない。

(身体障害者等に対する料金割引の取扱い)

第8条 受託者は、第7条第1項により料金の收受を行う利用者のうち、身体障害者手帳又は療育手帳（以下「手帳」という。）を所持するものが割引通行しようとするときは、手帳の提示を求め、

手帳の記載事項等により必要事項を確認したうえで、現金の場合は割引後の料金を収受し、E T Cカード処理の場合は割引処理をしなければならない。

(料金を収受しない利用者の取扱い)

第9条 受託者は、第7条第1項の料金を収受しない利用者の車両(以下「料金免除車両」という。)について、別表2の取扱いを行わなければならない。

(不法に料金を免れようとする者の取扱い)

第10条 受託者は、料金の収受を行う料金所において不法に料金を免れようとする者があるときは、危険のない範囲内でその通行を制止等の処置をとるよう努めなければならない。

(E T C関連機器の監視等)

第11条 受託者は、料金所において、常にE T C関連機器を監視しなければならない。

2 受託者は、料金所において、E T Cエラー等が発生した場合は、業務仕様書第2条のE T C対応マニュアル等の手順により復旧等の初期対応を行わなければならない。

(収入金の保管)

第12条 受託者は、料金所長又は事務長に収入金を照合確認させ、必要な期間、厳重な注意を払い料金所内事務室の金庫に収納、保管しなければならない。

(収入金の集計及び収入日計表の作成)

第13条 受託者は、料金所において前日(0時から24時)分の収入金を毎日集計しなければならない。

2 受託者は、第1項の収入金について、過剰金及び不足金が生じた場合は、その旨を収入日計表に記入し、当該不足金については補填するものとする。

(収入金の寄託)

第14条 受託者は、毎日(台風、大雪など特別の事情がある日を除く。)、前条の収入金(前日分)を公社が指定する集配金業務取扱者に寄託しなければならない。また、この場合、当該集配金業務取扱者が記載を求める関係書類に必要な事項を記入しなければならない。

2 前項において寄託した収入金が集配金業務取扱者の計算額と一致しない場合は公社の指示に従うとともに、公社に報告すること。

(通行券(ロール紙)等の管理)

第15条 受託者は、公社から支給を受けた通行券(ロール紙)、臨時通行券及びE T Cチラシを善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

2 受託者は前項の通行券(ロール紙)等を亡失した場合には、直ちに公社にその旨を報告し、対応方針を確認しなければならない。

3 受託者は通行券(ロール紙)の受払いの状況及び残高について、毎月、公社に報告すること。

(業務に係るその他の留意事項)

第16条 受託者は、業務に係るその他の留意事項として、業務の従事者に次のことを周知徹底させなければならない。

- ① 料金所における現金の管理に十分注意すること。
- ② 釣り銭準備金が不足しないよう注意し、円滑な料金収受を行うよう努めること。
- ③ 収受員の勤務交代は、業務に支障をきたさないよう迅速かつ確実に行うこと。
- ④ 料金所において、料金収受に係るトラブルが発生した場合は、速やかに業務責任者又は料金所長に報告し、必要な措置を取ること。
- ⑤ 現金や通行券を亡失したときは、速やかに責任者に報告し、公社の指示を受けること。
- ⑥ 業務上知り得た利用者の個人情報（ICID等）その他の機密事項を適正に取り扱うこと。

### 第3章 その他

(特殊な形態で通行する自動車の取扱い)

第17条 受託者は、特殊な形態で通行する自動車については、別表3の定めるところにより料金を収受するものとする。

(調査等に対する協力)

第18条 受託者は、公社の指示により、公社の実施する調査及び広報（チラシ等の配布・貼付等）に協力するものとする。

(災害等の報告)

第19条 受託者は、料金所及びその付近において盗難、交通渋滞その他非常事態が発生したときは、直ちに監督員又は公社に報告するとともに、その指示に従い臨機の措置をとらなければならない。ただし、緊急の場合は、上記の指示を待つことなく応急の措置をとるとともに、直ちにその旨を監督員又は公社に報告しなければならない。

(業務の実施状況の把握)

第20条 受託者は、適時、内部監査の実施及び責任者による料金所の巡回等により、業務の実施状況について把握しておかななければならない。

2 受託者は、前項により、不適切な事例を確認した場合は速やかに改善を図るとともに、公社に報告しなければならない。

(補足)

第21条 受託者は、この要領に定めのない事項又はこの要領の条項に疑義が生じた場合については、関係諸法令及び公社が別に定める規程、要領及びマニュアル等に従うこととするほか、監督員と協議のうえ、必要な指示を受けるものとする。

附 則

この要領は、平成29年12月1日から施行する。