

# 広島高速道路料金収受業務仕様書

## (適用の範囲)

- 1 この仕様書は、広島高速道路公社（以下「公社」という。）が委託する広島高速道路料金収受業務（以下「本業務」という。）について適用する。

## (適用図書)

- 2 受注者は本業務の実施にあたっては、この仕様書に定めるもののほか、関係諸法令並びに公社規程等に定めるところに従うものとする。なお、実施にあたり必要な広島高速道路料金収受業務実施要領、お問い合わせ窓口マニュアル及び機器等の取扱い説明書等は別途貸与する。

## (業務内容)

- 3 本業務の内容は以下のとおりとする。

### (1) 料金収受業務

- ① 通行券の発行
- ② 料金の収受
- 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

### (2) 利用者等からの問い合わせ等への対応業務（以下「お問い合わせ窓口業務」という。）

利用者等の対応窓口として「広島都市高速お問い合わせ窓口」を温品営業所に設置する。

お問い合わせ窓口（専用ダイヤル：082-250-1181）に寄せられる問い合わせ等に対して次の対応を行う。

- ① 広島高速の利用に関する問い合わせ  
料金、各種割引制度、道路案内等の広島高速の利用に関する問い合わせに対して回答を行う。
- ② ETC利用料金に関する問い合わせ  
課金状況の確認、課金依頼、割引処理依頼等のETC利用料金に関する問い合わせについては、必要な内容を聞き取り公社に引き継ぐ。
- ③ その他広島高速道路全般に関する問い合わせ、苦情、意見、要望  
問い合わせ等の内容を聞き取り公社に引き継ぐ。ただし、お問い合わせ窓口で対応可能なものは、回答する。

### (3) 広島高速道路の営業所及び料金所における清掃・塵芥処理業務（以下「清掃等業務」という。）

14 のとおり

### (4) その他上記に付随する業務

(監督員)

- 4 本業務では、本業務契約書第8条第1項に規定する監督員等として、総括監督員、主任監督員、一般監督員を置く。

(営業所及び管轄料金所)

- 5 料金收受業務を実施する営業所及びその管轄する料金所は次のとおりとする。

営業所の業務時間は8時30分から17時までとし、料金所の業務時間は0時から24時までとする。

営業所名 (所在地)	管轄する料金所
温品営業所 (広島市東区温品一丁目8番23号)	福田、馬木、温品、間所、矢賀、府中、大州、東雲
宇品営業所 (広島市南区宇品海岸三丁目3番4号)	仁保、宇品、出島、吉島、都市高速観音
沼田営業所 (広島市安佐南区大塚東町1932番地)	沼田

※各営業所・料金所の所在は別図のとおり。

(業務に従事する者の業務、職種及び職務内容)

- 6 業務に従事する者の業務、職種及び職務内容は、次のとおりとする。

職 種	職 務 内 容	従事する業務
業務責任者	本業務契約書第9条の業務及び業務に関する監督員との協議・打合せ	本業務の全ての業務
総括営業所長	事務責任者の職務に加え、全営業所及び料金所における総括業務。	料金收受業務 お問い合わせ窓口業務
事務責任者	各営業所における業務の総括、收受事務の指導、管轄料金所の収入金等の管理及び集配業者への寄託事務、管轄料金所の管理監督及び巡回業務。	料金收受業務 お問い合わせ窓口業務
事務員	収受員の勤務に関する管理、通行台数及び収入金の集計、通行券類の管理、料金不払・ETC事案等の集計、お問い合わせ窓口での対応(温品営業所)、その他営業所における附帯業務	料金收受業務 お問い合わせ窓口業務
収受主任	収受員としての収受業務及び収受員の指導	料金收受業務
収受員	通行料金の収受、通行台数及び収入金の集計、不法通行車両の確認、ETCトラブル対応、その他料金所における附帯業務	料金收受業務

(業務に従事する者の資格)

7 業務に従事する者の資格は以下のとおりとする。

(1) 業務責任者

ETC 設置料金所が含まれる有料道路(道路整備特別措置法に基づく会社もしくは地方道路公社の管理する有料道路(以下「有料道路」という。))における料金収受業務の管理・監督経験を平成27年度以降において通算2年以上有すること。

(2) 総括営業所長

ETC 設置料金所が含まれる有料道路における料金収受業務の管理・監督経験を平成27年度以降において通算2年以上有すること。

(3) 事務責任者

ETC 設置料金所が含まれる有料道路における料金収受業務の管理・監督経験を平成27年度以降において通算1年以上有すること又は料金収受業務の実務経験を平成27年度以降において通算2年以上有すること。

(4) 収受主任

ETC 設置料金所が含まれる有料道路における料金収受業務の実務経験を平成27年度以降において通算2年以上有すること。

(業務従事者の配置)

8 業務従事者の配置は以下のとおりとする。

(1) 業務責任者

業務責任者は1名とし、監督員からの求めがあった場合、いかなる場合でも速やかに協議に応じること。

(2) 総括営業所長

総括営業所長を1名配置する。

(3) 事務責任者

上記(2)の総括営業所長及び事務責任者を含めて「事務責任者等」として、各営業所に事務責任者等を常時1名配置する。

(4) 事務員

事務員は各営業所にそれぞれ常時1名以上配置する。

(5) 収受主任

収受主任を温品営業所及び宇品営業所にそれぞれ2名以上、沼田営業所に1名以上配置する。配置場所は、各営業所が管轄するいずれかの料金所とし、勤務の時間は問わない。

(6) 収受員

収受員の基準配置人員等は、別表-1のとおり配置する。

※ 収受主任及び収受員は公社の指示する制服(別表-2)を着用すること。

(業務計画書等の提出)

- 9 受注者は、契約締結後、下記事項について記載した業務計画書を監督員に提出し、その内容について監督員の承認を受けなければならない。また、毎月の勤務計画表を作成し、当該月の前月末までに監督員に提出しなければならない。

- (1) 業務概要
- (2) 実施工程表
- (3) 業務実施組織表（業務実施体制）及び緊急連絡体制
- (4) 収受員等の採用計画及び配置計画
- (5) 教育訓練及び研修計画
- (6) 安全管理計画
- (7) 内部監査実施計画
- (8) 防犯訓練・対策実施計画
- (9) 業務員名簿
- (10) 個人情報取扱事項に関する適正管理体制
- (11) その他業務実施に必要な事項

(教育訓練及び安全管理)

- 10 受注者は、業務開始日からの業務の円滑な遂行のため、事前に料金収受機の基本操作等の必要事項について、業務従事者に対する教育訓練を実施しなければならない。

また、受注者は、全収受員に対し、E T C対応マニュアルの徹底を図るため、上記9（6）に規定する作成した安全管理計画に基づく、継続的な安全対策研修を実施するものとし、研修結果をその都度、発注者に報告するものとする。なお、これらに係る費用は受注者の負担とする。

(支払請求計画書)

- 11 受注者は、契約締結後速やかに、業務委託料の毎月の支払請求計画書を公社に提出し、公社の承認を受けなければならない。本業務契約書の規定により委託料を変更した場合も、同様とする。なお、支払請求計画書の様式は、別添様式－1のとおりとする。

(施設等の無償貸与)

- 12 本業務契約書第12条及び13条により次に定めるものを無償貸与し、使用させる。

- (1) 業務を実施するために必要な営業所等の建物、料金所、付属施設（以下「施設等」という。）

【例：温品・宇品・沼田営業所事務室、計数室、金庫室、更衣室等並びに各営業所等建物の共用部等】

- (2) 業務に使用する器具備品類（以下「備品等」という。）

【例：金庫・硬貨選別計算機・紙幣計数機等】

- (3) 貸与された施設等の適切な管理

受注者は貸与された施設及び備品等を適正に管理しなければならない。管理に当たっては、特に次の事項については留意すること。

- ① 貸与された施設及び備品等の維持経費及び通常の状態で使用したことにより生ずる軽度な修繕等(蛍光灯の交換等の消耗品的性格のものを含む。)は受注者の負担で行なうものとする。
- ② 貸与された施設等のうち共用部分以外で、業務で専属に使用する部分及び料金所ブース内の日常的な清掃を行う。
- ③ 貸与された施設及び備品等を使用するにあたり、光熱水費の削減を図るものとし、削減計画を業務計画書に記載するものとする。

(直接経費)

13 業務遂行に必要な直接経費として、受注者が負担する項目は次のとおりとする。

項 目	内 容
現場管理費	被服費、備品費（複写機・FAX・パソコン・プリンター・紙幣計数機保守・硬貨選別計数機保守等）、消耗品費（料金所ブース消耗品等）、車両費（リース料・任意保険費用・燃料費等）、通信運搬費（電話代等）、福利厚生費（健康診断費用）保険料（現金盗難保険等）

(清掃等業務)

14 受注者は3の（3）に定める清掃等業務は、以下のとおり実施するものとする。

（1）営業所等の建物（管理基地を含む。）の清掃

① 宇品及び沼田営業所の建物については、次により清掃を行う。

清掃場所・範囲	清掃方法	回数等
共用部分 （玄関ホール、廊下、湯沸室、化粧室、浴室、脱衣室及び玄関ポーチ）	除塵・拭き等を行う。	3回/週以上
弾性床部分 （交通管理業務等他の業務で使用する室内を含む。）	専門業者による表面洗浄・樹脂ワックス掛け	年1回 ※
カーペット床部分 （交通管理業務等他の業務で使用する室内を含む。）	専門業者による全面洗浄を行う。	年1回 ※
窓ガラス （交通管理業務等他の業務で使用する室内を含む。）	外窓の両面清掃を行う。	年1回 ※

※実施時期については監督員と別途協議する。

② 広島高速 1 号線都市高速広島東料金所事務所は、次の項目により清掃を行うものとする。

清掃場所・範囲	清掃方法	回数等
お客様用トイレ	施設内部を洗浄する。 (衛生陶器は洗浄液使用)	週 3 回
弾性床部分 (事務室、現金計算室、廊下、食堂)	専門業者による表面洗浄・樹脂ワックス掛け	年 2 回 ※

※実施時期については監督員と別途協議する。

## (2) 料金所ブース清掃等

次の項目により料金所ブース清掃等を行うものとする。実施においてレーン閉鎖を伴う場合には、作業の安全を確保するために必要な誘導員を配置する。

### ① 料金所ブース

ブース外面を水洗浄し、内部を拭上げ清掃するとともに、空調機のエアフィルターを予備用と交換し、取り外したエアフィルターは水洗浄し、保管する。ブースの年間清掃回数は別表－3 のとおりとする。清掃実施の時期・日時については、監督員と別途協議することとする。

### ② キャノピー蛍光灯

都市高速広島東・福田・馬木・温品・間所・矢賀・府中・大州・東雲・仁保・宇品・出島・吉島・都市高速観音・沼田料金所は、年 1 回、キャノピー蛍光灯を交換する。

馬木・宇品・沼田料金所については、信号灯もあわせて交換する。交換の時期・日時は別途監督員と協議することとする。

### ③ 広島高速 1 号線都市高速広島東料金所トールゲートアイランド

料金所ブース清掃時に併せ、トールゲートアイランドを水洗浄する。

※冬季に水洗浄を行う場合は、使用した水により路面凍結させないように十分注意すること。

## (3) 塵芥処理

宇品及び沼田営業所の建物（管理基地を含む。）の塵芥処理

宇品及び沼田営業所の建物の可燃ごみ、不燃ごみを各週 1 回、一般廃棄物処理業者に収集、処理させる。

(業務の引き継ぎ)

- 15 業務期間最終日に異常発生等による対応が必要となり、本業務期間を跨ぐような場合は、一連の事案処理が終了するまで本業務を行い、速やかに次年度の受注者に引き継ぐものとする。ここでいう一連の事案処理とは現場作業から報告書作成までをいう。

(暴力団等からの不当介入の排除)

- 16 受注者は、暴力団又は暴力団関係者から不当要求又は業務妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、直ちにその旨を公社に報告し、所轄の警察署に届け出るとともに、公社及び所轄の警察署と協力して不当介入の排除対策を講じなければならない。また、暴力団又は暴力団関係

者から不当介入による被害を受けた場合は、直ちにその旨を公社に報告し、速やかに被害届を所轄の警察署に提出しなければならない。

(守秘義務等)

- 17 受注者は、業務上知り得た個人に関する一切の情報及びその他の機密事項等を秘密（以下「秘密等」という。）として保持し、公社の書面による事前の同意を得ることなく第三者に提供・開示・漏えいせず、本業務の遂行以外の目的に利用しないものとする。

受注者は、秘密等を滅失・毀損・漏えい等することがないように必要な措置を講じ、責任を負うものとする。この定めは本契約期間終了後も有効とする。

(個人情報の取扱いについて)

- 18 受注者は、個人情報取扱特記事項(別添1)を順守すること。

(事故の報告)

- 19 受注者は、業務実施中に事故が発生したときには直ちに通報するとともに、公社と対応方針を確認しなければならない。

(監督員の指示)

- 20 受注者は、業務の実施にあたり監督員から指示があったときは、これに従わなければならない。  
また、指示を求める必要があるときは、直ちに監督員の指示を求めなければならない。

(その他)

- 21 その他

- (1) 本業務の実施に伴い必要となる広島高速道路の通行に関しては、作業用通行証等の交付を行う。受注者は交付された作業通行証等の使用及び保管については適正な管理を行わなければならない。なお、その交付手続き等については、公社の規程及び指示によるものとする。  
(2) 本業務の実施にあたっては、新型コロナウイルス等感染症の感染拡大予防について、受注者の負担により必要な対策を講じること。

(質 疑)

- 22 受注者は、業務の方針及び基準等に質疑が生じた場合は、監督員と協議のうえ業務を実施するものとする。

様式－ 1

支 払 請 求 計 画 書 (令和 年度分)

広島高速道路料金収受業務 委託料

(単位：円)

年 月	金 額	備 考
令和 年 4 月		
令和 年 5 月		
令和 年 6 月		
令和 年 7 月		
令和 年 8 月		
令和 年 9 月		
令和 年 10 月		
令和 年 11 月		
令和 年 12 月		
令和 年 1 月		
令和 年 2 月		
令和 年 3 月		
計		

※原則として、金額欄には、契約額を3等分し、これを12カ月で均等割した額を記載すること。



別表－１

基準配置人員（令和８年４月１日～令和１１年３月３１日）

	6	7	9	12	15	18	21	22	0	3	時
福 田	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて2人										
馬 木	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて3人										
温 品	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて2人										
間 所	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（出口）】2人										
矢 賀	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（出口）】2人										
府 中	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて3人										
大 州	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（出口）】2人										
東 雲	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて3人										
仁 保	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（出口）】4人										
宇 品	【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて3人										
出 島	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（入口）】2人										
吉 島	【ON 側（入口）】2人    【OFF 側（出口）】2人										
都市高速 観音		【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】あわせて4人 （7:00～21:00）						【ON 側（入口） /OFF 側（出口）】 あわせて3人（21:00～7:00） L 1、L 6 閉鎖			
沼 田	【上り線・下り線】あわせて4人										

別表－２

制服の種類及び規格等

品 名	規 格	数 量
夏制服（下）	裾シングル	3
半袖シャツ		3
冬制服（上）	ブルゾン型又は背広型	1
冬制服（下）	裾シングル	2
カッターシャツ	長袖	3
ベルト		2
ネクタイ		2
防寒服	ブルゾン型又は半コート型	1
制帽（夏）	ドゴール帽	1
制帽（冬）	同上	1
ヘルメット		1
反射ベスト		1

## 別表－３

## 料金所ブース清掃回数表

料金所名	実施回数（回／１年）	ブース基数
都市高速広島東	6	シングル５基 ロング１基
福田	2	シングル１基 ロング１基
馬木	3	シングル４基 ロング３基
温品	2	ロング１基
宇品	4	シングル３基 ロング１基
沼田	6	シングル６基
間所	4	シングル１基 ロング２基
矢賀	2	シングル１基 ロング２基
府中	3	シングル１基 ロング２基
大州	3	シングル１基 ロング２基
東雲	3	シングル１基 ロング２基
仁保	6	シングル２基 ロング２基
出島	2	シングル１基 ロング２基
吉島	3	シングル１基 ロング２基
都市高速観音	4	シングル２基 ロング１基 機械１基

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第 1 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務(以下「業務」という。)を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号) その他関係する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

### (秘密の保持)

第 2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (従事者の監督)

第 3 受注者は、業務に従事している者に対し、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (取得の制限)

第 4 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

### (目的外の利用及び提供の制限)

第 5 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

### (再委託の禁止)

第 6 受注者は、業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

### (再委託等に当たっての留意事項)

第 7 受注者は、発注者の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託(二以上の段階にわたる委託をする場合及び受注者の子会社(会社法(平成 17 年法律第 86 号)第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。)に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。)する場合には、再委託等の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

### (再委託等に係る連帯責任)

第 8 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

### (再委託等の相手方に対する管理及び監督)

第 9 受注者は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(安全管理措置)

第10 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業場所以外での業務の禁止等)

第11 受注者は、業務の作業場所を発注者に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。

また、発注者が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第12 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第13 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りでない。

(取扱状況の報告及び調査)

第14 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(事故発生時における報告等)

第15 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）は、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。これらの場合において、受注者は、発注者から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(契約解除)

第16 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第17 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。