

大郷町住民バスの管理運営に関する仕様書（案）

平成 年 月 日付けで締結した大郷町住民バスの管理運営に関する協定書（以下「協定」という。）に定める指定管理者が行う管理運営の内容及びその範囲は、この仕様書による。

基本的事項

1. 業務の目的

本業務は、公共交通機関の確保を図り、住民福祉の向上に資するため、大郷町住民バス（以下「住民バス」という。）の管理運営について、安全な運行及び施設設備の適切な維持管理を行うことを目的とする。

2. 管理運営の基本方針

住民バスの管理運営は、次に掲げる方針に沿って行うこととする。

- (1) 運行管理上関係法令等を遵守すること。
- (2) 運転業務について安全に万全を期すこと。
- (3) 利用者に対し平等かつ公平な態度で接すること。
- (4) 利用者のニーズに応えた効果的かつ効率的な管理運営を行うこと。
- (5) 業務の目的に即した管理運営を行うこと。

3. 管理運営の目標

住民バスは、交通弱者の足の確保を目的として設置された公の交通機関であり、管理運営について、次のことを目標とする。

「自家用車を利用できない高齢者や中高生など、交通弱者の足の確保」

4. 管理運営業務の基本的事項

住民バスの管理運営業務の基準については以下に掲げるとおりとする。

(1) 管理者等の選任、配置

- ① 協定第5条に定める「安全運転管理者」、「自家用有償旅客運送自動車の運転者」、「運行管理の責任者」、「整備管理の責任者」、「事故が発生した場合の対応に係る責任者」の他、下記の者を選任、配置し必要な権限を与えること。
 - ア 運行管理の責任者不在時に運行管理を代行する「運行管理の責任者の代行者」
 - イ 道路運送法施行規則第51条の26を履行する「苦情処理の責任者」及び「苦情処理の担当者」
 - ウ その他、業務を行うにあたって必要な者

- ②関係法令のほか、次に定める条件を遵守し、必要な人員を選任、配置すること。
- ア 「自家用有償旅客自動車の運転者」について、6名以上配置すること。なお、運転者の要件は、大型2種免許を有する者で、平成30年4月1日現在において満65歳以下の者とする。ただし、健康診断の結果運転に支障がないと認められる者については、満70歳未満の者でも可とする。
 - イ 「運行管理の責任者」については、道路運送法第23条に基づく運行管理者の要件を満たす者を選任すること。
 - ウ 「整備管理の責任者」については、道路運送車両法第50条に基づく整備管理者の要件を満たす者を選任すること。
 - エ 「運行管理の責任者の代行者」については運行管理者基礎講習を受講する等した、運行管理の責任者に準ずる能力を備えている者を選任すること。

(2)管理者等の業務

協定書に基づき選任された管理者等は下記業務を履行すること。

- ①各種関係法令に定められた業務
- ②本仕様書に定められた業務
- ③その他、町が指示する業務

(3)所有者または使用者が大郷町である車輛の使用

住民バスの点検、修理等を行う場合に、町の指示により別途指定する車輛により運行すること。

(4)住民バス車輛の保管及び管理業務、並びに車庫の維持管理

善良な管理者の注意義務をもって保管及び管理にあたること。なお、住民バス車輛の清掃は毎日行うものとし、ワックス掛けについては原則として毎月1回以上行うこと。(冬季間は出来る限り行うこと。)また、整理券発行機、行先表示機、降車ボタン、両替機がある車輛は、適正に操作を行うこと。

(5)バス停留所の維持管理(清掃、修繕)

毎月1回以上バス停を巡回し、必要に応じて清掃、修繕を行うこと。

(6)住民バス乗車料の徴収

バス乗車料の徴収業務は、公金徴収業務として別途契約する。

5. 運行体制について

道路運送法に基づき、以下のとおり運転者の乗務の管理その他の運行管理、輸送の安全及び旅客の利便の確保を図ること。

- (1)運行管理における責任体制を確立すること
- (2)住民バス車輛・車庫・バス停留所の管理及び清掃等・各種施設管理における責任体制を確立すること。
- (3)故障や事故等の場合の対応における責任体制、処理・連絡体制を確立すること。

- (4) 苦情処理における責任体制を確立すること。
- (5) 運行時間内(回送を含む)において、連絡可能な連絡員を常時事務所に待機させておくこと。
- (6) 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮すること。
- (7) 職員の資質を高めるため、管理者等に対し必要な研修を実施するとともに、住民バスの運行・管理に必要な知識と技術の習得に努めること。
- (8) 上記(1)、(2)、(3)及び(4)については、管理体制図として書面で提出すること。
なお、その際は、4の(1)により選任した責任者等について明記すること。

6. 運行業務について

- (1) 運行区間、運行日及び運行時間
協定第9条の規定による。
- (2) 安全運転及び事故処理体制について
 - ア 住民バスは、不特定多数の者が乗車するので安全運行には万全を期するとともに、住民バスの安全運転及び運行業務に関するマニュアルを作成・提出すること。
なお、乗務員に対し、運行管理の責任者による安全運行及び運行業務に関する研修を十分行うこと。
 - イ 事故発生時における連絡体制、事故処理体制及び責任者を明確にしておくこと。
 - ウ 万が一事故が発生した場合の処理は、指定管理者（事故が発生した場合の対応に係る責任者）が責任を持って行うこと。
- (3) 運行上の留意事項
 - ア 便毎に搭乗時の乗車人数をカウントし、集計したものを大郷町に提出すること。
 - イ 年度途中のバス時刻改正があった場合は、適正に対応すること。
 - ウ 個人情報及び業務上知り得た情報の取扱いには十分留意し、外部への漏洩防止等について組織的な措置を講じること。
 - エ 町が行う住民バスの管理運営事務の監査に応じること。

7. 危機管理対応

- (1) 自然災害、人為災害及び自らが原因者、発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、以下の例により遅滞なく適切な措置を講じたうえ、町をはじめ関係機関に通報すること。
 - ア 火災、事故等の緊急時には、利用者に対する避難誘導及び関係機関への通報を行うこと。
 - イ 住民バス車輛の故障時等においては、予備車輛（所有者または使用者が大郷町の車両）による対応を行うこと。
 - ウ 地震による津波被害が予見される場合は、すみやかにあらかじめ指定された避

難場所へ移動する等、利用者の安全確保を図ること。

エ 上記のほか、緊急時における利用者対応に万全を期すこと。

(2) 予防対策

危機管理体制を構築するとともに、想定される災害や事故に応じた緊急時対応マニュアルを作成し提出する事。また、マニュアルにしたがい、災害時の対応について実地訓練を行うこと。

8. 賠償責任

住民バスの運行にあたり、指定管理者の行為が原因で利用者に損害を与えた場合は、国家賠償法第1条の規定により、施設の設置者である町が賠償責任を負う。

ただし、町は、町が負ったその賠償について指定管理者に対して損害賠償請求を行うことができる。

9. 管理運営に係る経費

指定管理者が住民バスの管理運営を行うために要する経費は、次に掲げる内容による町からの指定管理料をもって充てる。

(1) 人件費（バス運転業務従事者・事務従事者等の給料、社会保険料等）

(2) 管理費（車庫・バス停維持管理費、事務所光熱水費、通信費等）

燃料・消耗品費（燃料代、タイヤ購入費等消耗品費）、及び法定点検・整備費（車検代（重量税・自賠責含む）、定期点検、整備費）については、金額の多寡にかかわらず町が直接支弁することとする。

なお、法定点検・整備費支出の際は、あらかじめ町に報告（必要に応じて協議）すること。

10. 経理に関する事項

指定管理料は、別途締結する「大郷町住民バスの管理運営に関する年度協定書」の定めるところにより支払う。

管理業務

1. 運行に関する対応

以下に掲げる事項について親切丁寧な対応を心がけ、利用者本位の運行を行い、常にサービスの向上に努めること。

- ①運行時刻等住民バス運行に関する案内
- ②各種問い合わせへの対応
- ③負傷者、急病人への対応
- ④年少者、高齢者、障害者等の弱者への配慮（災害、事故発生時等、状況に応じて乗降客を介助することを含む。）

2. 苦情等への対応

- ①運行に関する要望や苦情、トラブル等には、迅速、適切に対応すること。
- ②車内における忘れ物について適切に対応すること。
- ③運行管理に関する要望、苦情等は、速やかに町に報告すること。

3. その他運行管理に関する留意事項等

- ①乗務員は制服を着用すること。なお制服については指定管理者の負担により用意すること。
- ②運行時刻案内及び問い合わせに対応できる知識の習得に努めること。
- ③住民バス運行について考慮し運行改善について提案すること。
- ④施設設備の大規模な修繕及び改修について考慮し提案すること。
- ⑤町への各種報告書類は提出期限を厳守するとともに、必要な統計基礎資料を作成すること。
- ⑥協定及び本仕様書に記載のない事項は、協議のうえ決定するものとする。

以上