

## 料金徴収業務実施要領

神戸市道路公社  
令和2年11月1日改訂

### (目的)

- 1 この要領は、神戸市道路公社（以下「甲」という。）の料金徴収業務実施の基本を定め、業務の円滑な処理を図ることを目的とする（六甲北有料道路柳谷料金所における阪神高速道路株式会社との合併徴収にかかる業務を除く）。

### (業務処理の基本)

- 2 受託者（以下「乙」という。）の料金徴収業務の実施については、神戸市道路公社有料道路料金徴収規程その他甲の定める規程等を遵守するとともに、この要領の定めるところによる。

### (業務の処理単位)

- 3 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。ただし、甲が別に指示した場合はこの限りではない。

### (業務計画書の提出)

- 4 乙は、人員配置計画書、職員の研修計画書、職員福利厚生計画書、利用者サービスの向上に関する計画書及び自主検査計画書を提出し、甲の承認を得なければならない。これを変更しようとする場合も同様とする。

### (料金所責任者等の責務)

- 5 料金所責任者又は料金所責任者代理の職務は、次の各号に掲げるものとする。
  - (1) 料金事務所の人事及び收受業務の総括
  - (2) 徴収金の調定及び金融機関等への納入
  - (3) 諸帳票の作成
  - (4) 収受員の勤務割当
  - (5) 甲との連絡調整
  - (6) その他この要領に定める事項についての措置、甲への報告等

### (業務用帳票の交付)

- 6 甲は、乙に対し通行券類、領収書等発行に要する用紙等のほか業務上必要な帳票を交付する。

(つり銭の準備)

7 乙は、業務実施上必要なつり銭を準備しなければならない。

(通行料金の徴収)

8 乙は、通行車の車種を確認し、車種に応じた所定の料金を現金、E T Cカードで徴収し、領収書等を発行し利用者に交付するものとする。

9 領収書発行機が何らかの理由で動作しないとき、又は正常な領収書が発行されないとき等の場合は、領収書の代わりに甲指定の領収印を押印した普通券を交付する。

10 前2項により交付した領収書等又は普通券を利用者が受け取らない場合は、必ずこれを廃券しなければならない。

(障害者等の通行料金の徴収)

11 乙は、通行料金の割引措置対象者から身体障害者手帳等の呈示を受け、次に掲げる事項を確認のうえ、車種に応じた所定の料金を徴収し、領収書等又は甲指定の領収印を押印した普通券を交付するものとする。

(1) 身体障害者手帳の交付を受けている者で割引措置対象となる身体障害者(以下「障害者」という。)が自ら運転する場合。

① 身体障害者手帳に自動車登録番号等及び割引有効期限が記入されていること。

② 障害者本人又はこれと生計を一にする者が所有する自動車(障害者一人につき1台に限る。)で、乗用自動車、貨物自動車(ライトバン等に限る。)及び身体障害者輸送用の特殊用途自動車であり、かつ営業用の自動車でないこと。

(2) 割引対象となる重度の身体障害者・児、又は知的障害者・児(以下「障害者」という。)の介護者が運転する場合。(H I Vによる免疫機能障害で介護を要する者も含む。)

① 身体障害者手帳又は療育手帳に介護者運転の割引である旨及び自動車登録番号等及び割引有効期限が記入されていること。

② 障害者本人又はこれと生計を一にする者が所有する自動車(障害者一人につき1台に限る。)で、乗用自動車、貨物自動車(ライトバン等に限る。)及び身体障害者輸送用の特殊用途自動車であり、かつ営業用の自動車でないこと。

(通行券の收受)

12 乙は、料金所において通行車両から次の各号に掲げる通行券等の提出があった場合は、当該券等を確認のうえ通行させること。

(1) 料金徴収規程に定める管理事務用通行券又は公務警察車両通行券及び公務従事車両証明書及び甲が法令に基づき許可している通行券等

(2) 軍用車両有料道路通行証明書

- 13 緊急自動車は緊急用務のため通行券等を提出若しくは提示しない場合、又は道路整備特別措置法施行令第11条の規定により料金を徴収しないこととされている車両が通行しようとする場合は、当該車両としての要件を確認のうえ通行させ、この旨を記録しなければならない。

(収受した通行券の措置)

- 14 乙は、通行車から収受した第12項に定める通行券等を勤務単位ごとに回収し、穿孔のうえその収受枚数を車種区分別に確認し記録、保管しなければならない。

(不法に通行料金を免れようとする通行車の措置)

- 15 料金所において通行料金を支払わないで通行しようとする自動車があるときは、収受員は、車両の車両番号、車種、色及び型式等を記録し甲に報告しなければならない。
- 16 前項に規定する車両が確認されたときは、規定の料金のほか不法に免れた料金の2倍に相当する割増金を徴収し、甲所定の領収印を押印した領収書を交付するものとする。

(通行できない車両等について)

- 17 乙は、次の各号に掲げる車両等が料金所を通行しようとするときは、運転者又は歩行者に対して通行できない旨を告げ、当該者がこれに応じない場合は甲に通報するものとする。
- (1) カタピラを有する自動車
  - (2) 車両制限令に定める車幅等の最高限度を超える自動車（通行許可を受けているものを除く。）
  - (3) 積載不適當車
  - (4) 原動機付自転車（50cc以下のものに限る。）（山麓バイパス・六甲北有料道路）
  - (5) 歩行者及び自転車等の軽車両

(徴収金の確認等)

- 18 乙は、料金所で徴収した現金を勤務単位ごとに回収し、金融機関への納入まで料金事務所内の金庫に保管しなければならない。
- 19 乙は、1日分の業務が終了したときは、勤務表と徴収金との照合、確認を行い、収受した通行券等の車種区分別の確認を行い、次の各号に定める帳票を作成しなければならない。
- (1) 有料道路料金徴収日報兼調定票
  - (2) 過不足金報告書

(徴収金の金融機関への納入)

20 乙は、前項に規定する帳票の照合・確認を行ったのち、徴収日の翌日に徴収金を別途通知する金融機関の口座に納入しなければならない。ただし、金融機関が休養日の場合は、翌営業日とする。

(徴収金及び通行券等の保管)

21 乙は、徴収金及び通行券類については、甲が指定する方法及び場所で善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

22 乙は、徴収金又は通行券類を盗難・紛失したときは、すみやかに状況報告書を作成し甲へ提出するとともに、その指示に従わなければならない。

(事故等が発生した場合の通報及び措置等)

23 乙は、料金所及び料金事務所において、災害、盗難、料金所の損傷事故等が発生したときは、直ちに甲へ通報しその指示を受けなければならない。

24 前項に定めるもののほか、有料道路内における交通事故、自然による災害の発生等に関し自ら確認し、又は利用者からの通報を受けた場合においては、甲に緊急通報するとともにその状況によっては臨機の措置を講じるものとする。

25 前2項に定める事故等が発生した場合においては、通行者に対し状況の説明及び通行に関する注意事項を教示しなければならない。事故等の程度により通行の規制措置を講じた場合も同様とする。

(情報等の収集)

26 乙は、自ら又は利用者等からの通報等により有料道路に関する情報等の収集に努めなければならない。

(料金所における利用者への対応)

27 乙は、業務を実施するにあたっては、常に親切・丁寧な態度で行い、的確にこれを処理しなければならない。

28 乙は、利用者からの問い合わせに対し、的確に答えることの出来るように周辺の道路地名等に関し、常に情報、知識の収集に努めなければならない。

29 乙は、利用者からの質問又は苦情等の申し出があった場合においても親切・丁寧な態度で接し、内容等によっては相手方の氏名、住所、申し出の内容等を記録し、甲に報告しなければならない。

(業務報告書の提出)

30 乙は、第19項に規定する帳票のほか、次の各号に掲げる帳票を提出しなければならない。

(1) 料金徴収月報

(2) 料金徴収年報

(貸与物品の管理等)

31 委託契約に基づいて甲が貸与する備品、物品について、乙は備品台帳等に記載し、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

32 乙は、業務を的確に処理するために、建物内外の清掃、整理整頓に努めなければならない。

33 料金收受機のキープレートカードを常時事務所内で保管し、収受員がブースへ向かう際に各人1枚を持参することとし、料金徴収業務時以外は事務所内の所定の位置に保管し、管理するものとする。

(事務検査)

34 甲は、業務の処理状況について定期的に調査又は検査を行うものとする。

35 前項の検査等の結果、業務の実施が適切でないと認められるときは、甲は乙に対し必要な指示を行うものとする。

(甲及び乙に対する協力)

36 乙は、甲が行う工事、点検、調査、清掃等について、甲の指示により協力するものとする。

(その他)

37 この要領に定めのない事項、又は疑義が生じた事項については、その都度甲の指示を受けるものとする。

附 則

(施行期日)

この要領は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要領は、令和2年11月1日から施行する。