

特記仕様書

第1条 適用範囲

この仕様書は、名古屋高速道路公社(以下、「公社」という。)が発注する「令和8年度名古屋高速道路料金所巡回調査業務委託」(以下、「本業務」という。)に適用する。

本業務は、「契約書」、「設計図書」及び業務に係る仕様書(以下、「本仕様書」という。)に基づき実施されなければならない。

第2条 業務内容

本業務は、名古屋高速道路の料金所における料金所係員の接遇を評価するための巡回調査(以下「巡回調査」という。)を行うものである。

第3条 用語の定義

1. 契約書類

契約書及び設計図書をいう。

2. 設計図書

仕様書、金額を記載しない設計書、現場説明書及び現場説明に対する質問回答書をいう。

3. 仕様書

本業務に係る契約書及び設計図書の内容について統一的な解釈及び運用を図るとともに、本業務実施に関する明細または特別な事項を定める図書という。

4. 監督員

本業務の適正な履行を確保するため、受注者に対して権限を行使するものとして公社が受注者に通知する総括監督員、主任監督員、専任監督員を総称していう。

5. 検査員

完了検査(契約書第31条第2項に規定する検査をいう。)を実施する者をいう。

6. 指 示

監督員が受注者に対し業務遂行上必要な事項、方針等を文書又は口頭により示すことをいう。

7. 承 諾

受注者からの発議を監督員が了解することをいう。

8. 協 議

監督員と受注者が対等の立場で合議することをいう。

9. 提 出

受注者が業務遂行上必要な事項を記載した書面を監督員に交付することをいう。

第4条 契約書類の解釈

1. 契約書類は、相互に補完し合うものであり、そのいずれか一方によって定められている事項は、契約を拘束する。
2. 設計図書は、特記仕様書、金額を記載しない設計書、その他これらを補足するものの順に優先適用する。
3. 受注者は、契約締結後において設計図書に疑義又はくい違いが生じたときは、監督員と協議しなければならない。その場合において、設計図書の解釈については監督員が行うものとする。

第5条 書類の提出

受注者は、書類を提出するときは原本により行うものとし、原則として直接持参し、提出しなければならない。この場合において別途に指定するものを除き、監督員を経由して提出するものとする。

第6条 業務の着手

受注者は、契約締結後 7 日以内に、次に示す書類を公社に提出しなければならない。

- ・着手届
- ・責任者等届
- ・担当者名簿
- ・工程表

なお、書式は A4 判とし、提出部数は 2 部〔正 1 部・副 1 部〕とする。

第7条 責任者

契約書第10条の規定に基づき設置する責任者は、受注者に所属し当該業務に関する十分な技術的能力及び経験を有するものでなければならない。

責任者等届には、氏名、年齢、住所、学歴、調査等の経歴、保有資格、免許等を記載しなければならない。

第8条 担当者名簿

担当者名簿には、氏名、年齢、学歴、保有資格、調査等の経歴を記入すること。

監督員は、前項の担当者の内、不適当と認められる者については受注者に対してその事由を明

示して変更を求めることができる。

第9条 業務期間

業務期間は、契約締結日の翌日から令和9年3月15日までとする。

第10条 調査期間

調査期間は、3か月程度とし、具体的な日程は、監督員と協議により決定するものとする。

第11条 業務内容

1. 巡回調査

(1) 調査計画の作成

受注者は、業務実施に先立ち、業務計画書を作成し監督員に提出し、承諾を得なければならない。なお、業務計画書の作成に当たっては、(2)巡回調査の実施に基づき、具体的な調査日、ルート及び評価基準等を明記すること。

(2) 巡回調査の実施

次の各項目に従い、巡回調査を実施する。

①以下の方法により料金所を通行し、巡回調査を実施すること。

(ア)現金又はETCカードの手渡し

(イ)料金の支払い猶予(現金又はETCカードを所持していないため、料金支払請求書を交付され、料金の支払いの猶予を受けて通行するもの)

(ウ)猶予された料金の支払い及び現金又はETCカードの手渡し(支払いを猶予された料金を現金で支払うとともに、当該通行にかかる料金を現金又はETCカードの手渡しで通行するもの)

②巡回調査の対象は、料金所係員の料金收受動作及び接遇動作とし、受注者と公社であらかじめ協議し定めた評価基準に基づき、巡回調査を実施すること。なお、評価基準は、公社の料金所サービスについてのお客様のご意見その他必要な事項を踏まえ設定するものとする。

③巡回調査の実施方法は、覆面調査とし、調査中であることを料金所係員に気づかれないよう十分な配慮を行うこと。

④巡回調査は、1回につき1料金所を対象として、1か月当たり42回、全体で126回実施すること。また、通行方法及び調査の実施時間帯ごとの内訳は、以下のとおりとすること。

通行方法	調査の実施時間帯	回数	備考
①(ア) 現金又はETCカードの手渡し	昼間	60	現金とETCカードの手渡しは概ね同数となるよう配慮すること
	夜間	30	
①(イ) 料金の支払い猶予	昼間	12	
	夜間	6	
①(ウ) 猶予された料金の支払い及び現金又はETCカードの手渡し	昼間	12	
	夜間	6	

⑤巡回調査を実施する料金所及び巡回ルートは、名古屋高速道路の全料金所の中から監督員と協議の上、受注者側で素案を作成し、監督員の承諾を得ること。なお、以下の点に留意すること。

(ア)各料金所事務所の調査回数が1か月単位で同数になるように作成すること。(別紙)

(イ)1か月当たりの調査日数は3日以上とし、そのうち夜間を1日以上とすること。

(ウ)料金所係員の各班の調査回数が1か月単位で同数になるよう配慮すること。(料金所係員は3班体制のローテーション勤務)

(エ) 1か月当たりの各料金所事務所の調査にかかる通行方法ごとの回数が、①(ア) 現金又はETCカードの手渡しによる方法は5回、①(イ) 料金の支払い猶予による方法は1回、①

(ウ) 猶予された料金の支払い及び現金又はETCカードの手渡しによる方法は1回とすること。

(オ)調査全体をとおした各料金所事務所の夜間の調査回数は、7回とすること。

(カ)全料金所を少なくとも1回は調査するように作成すること。

⑥巡回調査の実施時間帯は、昼間は午前10時から午後4時の間とし、夜間は午後10時から午前4時の間とすること。

⑦巡回調査の実施体制は、調査員1名以上と運転手の計2名以上とすること。

⑧巡回調査の評価については、2. 調査報告書の作成に従い作成し、提出すること。

2. 調査報告書の作成

(1) 調査報告書の様式作成

調査報告書(料金所別)、調査報告書(月次)及び調査報告書(総括)の様式を作成すること。各報告書の様式については、監督員と協議の上、受注者側で素案を作成し、監督員の承諾を得ること。なお、報告書の様式は、調査の適切な実施を確認でき、また、収受員の評価に疑義が生じない、根拠となる料金収受動作及び接遇動作を具体的に記載できるものとなるよう留意すること。

(2) 調査報告書(料金所別)の作成

調査報告書(料金所別)は、巡回調査の実施に当たり、料金所係員1名につき1部作成し、昼間の調査については調査実施日の翌営業日午後4時まで、夜間の調査については調査実施日の翌々営業日(日付をまたぐ調査については翌営業日)午前10時までに提出すること(電子メール可)。

(3) 調査報告書(月次)の作成

毎月の巡回調査の実施完了後、月次の調査結果を取りまとめた上で翌月20日までに調査報告書(月次)を作成し、提出すること。

(4) 調査報告書(総括)の作成

巡回調査の実施完了後、調査結果を総括して取りまとめた上で令和9年2月までに調査報告書(総括)を作成し、提出すること。

3. 調査結果の報告

- (1) 毎月の巡回調査の実施完了後、2(3)に掲げる調査報告書(月次)の提出と併せて調査結果の報告を行うこと。
- (2) 巡回調査の実施完了後、2(4)に掲げる調査報告書(総括)の提出と併せて調査結果の報告を行うこと。
- (3) 調査結果の報告を行う際には、接遇面における良かった点及び悪かった点、また、今後の改善点に重点を置き、報告すること。

4. 巡回調査報告会の開催

(1) 資料作成

巡回調査の結果を踏まえた上で、巡回調査報告会用の資料を作成し、監督員の承諾を得ること。

(2) 巡回調査報告会の実施(料金収受会社3社に対し、各社1回)

- ①巡回調査報告会の会場は、公社で用意するものとする。
- ②巡回調査報告会の開催時期は、令和9年2～3月上旬とし、回数は3回とする。
- ③巡回調査報告会当日の資料は受注者において準備すること。(各20部程度)

5. その他

- (1) 本業務を実施するに当たり、必要となる一切の手続を実施すること。
- (2) 本業務における料金所の通行は、軽自動車での通行とすること。
- (3) 本業務に使用する車両については、受注者側で用意すること。
- (4) 本業務の実施に当たり発生する高速道路の通行料金(手渡しによるETCカード払いを含む。)及び車両の燃料代金は、受注者が負担するものとする。
- (5) その他、本業務の実施に当たり必要となる全ての費用は、受注者が負担するものとする。

第12条 業務の変更

数量等の変更により業務委託料に変更を生じる場合、契約の変更ができるものとする。

第13条 議事録

1. 業務遂行上に生じた協議事項、承諾事項及び指示事項は議事録等に記録し、それらの内容について後日疑義の生じないように、監督員及び受注者双方で確認をしておかなければならない。
2. 受注者は上述確認行為等が生じた場合には議事録を作成し、速やかに監督員に提出し確認を得るものとする。

第 14 条 業務の完了

1. 受注者は、業務が完了したときは契約書第 31 条第 1 項の規定により直ちに公社に完了届を提出しなければならない。
2. 業務の完了とは次に掲げる事項の完了をいう。
 - (1) 設計図書に定める全ての業務が完了していること。
 - (2) 成果品が監督員に提出されていること。
 - (3) 次に掲げる書類等の整理が完了していること。
 - ① 業務遂行上必要な書類、記録等
 - ② 議事録
 - ③ その他検査に必要な書類、記録等

第 15 条 完了検査

1. 受注者は、業務完了後速やかに、完了届等を公社に提出しなければならない。
2. 受注者は、責任者を完了検査に立ち会わせなければならない。
3. 完了検査に当たり検査員より、必要に応じ当該業務に関連する担当者の立会を求められた場合は、受注者はこれに応じなければならない。

第 16 条 成果品

1. 本業務の成果品として、下記のものを公社に提出すること。
 - 調査結果報告書:1部(キングファイル)
 - 調査結果報告書(概要版):1部
 - 調査結果報告書(電子媒体CD-R若しくはDVD-R):2部
2. その他業務に関わる資料等で監督員が必要と認めたもの一式

第 17 条 個人情報の保護

受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱事務委託基準」を遵守しなければならない。

第 18 条 疑義

受注者は、本業務の実施に当たり、設計図書等に疑義が生じた場合は、公社と協議するものとする。

名古屋高速道路公社 料金所事務所一覧

事務所名	港明事務所	一宮事務所	星崎事務所	高針事務所	楠事務所	小牧事務所
管轄 料金所	千音寺	一宮中	星崎	四谷	楠	大山川
	黄金	一宮東	堀田	高針	楠入口	小牧南
	烏森	西春	笠寺	吹上西	黒川	豊山南出口
	山王	一宮東出口	呼続	春岡	東片端	豊山南入口
	六番北	一宮南出口	高辻	白川	明道町	豊山北
	六番南	西春出口	東新町	吹上東	庄内通	小牧
	港明		東別院		鳥見町	小牧北
	木場		丸の内		清須	堀の内
	東海		名駅			
	東海新宝					
	船見					

個人情報取扱事務委託基準

(基本的事項)

第1 受注者は、令和8年度名古屋高速道路料金所巡回調査業務委託（以下「巡回調査業務」）による個人情報の取扱いにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、巡回調査業務に関して知ることのできた個人情報を第三者に漏らしてはならない。この業務が完了した後も、同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3 受注者は、巡回調査業務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、受注事務の目的の範囲内で行うものとする。

(複写・複製の禁止)

第4 受注者は、巡回調査業務を処理するために名古屋高速道公社（以下「公社」という。）から提供を受けた個人情報を、公社の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第5 受注者は、巡回調査業務を処理するために公社から提供を受け、又は自ら収集した個人情報を公社の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第6 受注者は、巡回調査業務を処理するために公社から提供を受け、又は自ら収集した個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。

(資料等の返還等)

第7 受注者が巡回調査業務を処理するために公社から提供を受け、又は自ら収集した個人情報は、この業務完了後直ちに公社に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、公社が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(第三者等からの回収)

第8 受注者が公社から提供を受け、又は自ら収集した個人情報を公社の承諾を得て第三者に提供した場合、受注者は、公社の指示により、当該第三者から回収するものとする。

(事故の場合の措置)

第9 受注者は、この仕様に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに公社に報告し、公社の指示に従うものとする。この場合、公社は、受注者に対して個人情報保護のための措置を指示することができる。