

パーキング・パーミット制度推進事業 業務委託仕様書

本仕様書は、愛知県（以下「県」という。）が委託する標記の事業を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

パーキング・パーミット制度推進事業委託業務

2 目的

県が令和8年6月から開始するパーキング・パーミット制度に関する広報啓発や、利用証・対象駐車区画標示用ステッカーの作成、事務局開設等の事務処理全般を適切に実施することを目的とする。

なお、本業務は、令和8年度の制度開始に向けた準備業務として位置づけ、制度実施のための円滑な事務局運営を見据えた体制整備及び関連物品の作成を目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 パーキング・パーミット制度の概要

障害のある方など歩行が困難な方に対して利用証を交付することで、障害者等用専用駐車区画の対象者の明確化と当該駐車区画における不適切な駐車を抑制し、適正利用を図ることを目的とする制度。

また、対象駐車区画利用者の利便を図るため、事業者からの届出に基づき、障害者等用専用駐車区画のある施設名・区画台数を公表する。

（1）対象者

障害者、要介護者、難病患者、妊産婦、けが人等の歩行が困難と認められる者

（2）交付要件

県が別に定める

（3）申請・届出方法

郵送もしくは電子（あいち電子申請システム）による申請・届出とする。

（4）申請・届出受付開始日

令和8年4月1日（水）（予定）

5 委託業務の範囲

(1) 事務局の設置・運営

ア 事務局の設置

令和8年4月からの申請受付等開始に向け、事務局を開設する。

(ア) 場所

- ・ 県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ令和8年4月から受付を開始する申請書類等の保管が可能であることを条件に、受託者の定める特定の場所（愛知県内）に設置する。

(イ) 設備等

- ・ 2回線以上の電話回線を設置し、着信回線は単一公開電話番号を設定する。応対品質の向上のため、必要に応じて通話内容を録音することが可能な機能を確保する。
- ・ 当該委託業務専用メールアドレスを用意し、申請者からの問合せメール等を保存するため、十分なデータ容量を確保する。
- ・ 申請者等の個人情報扱うパソコンは、上記メールシステム以外の外部ネットワークへの接続を行わないものとする。
- ・ FAX機能付き複合機、パソコン、机、椅子、文房具等、その他業務上必要な設備、機材等は受託者が準備する。
- ・ 光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間

- ・ 令和8年3月2日（月）から令和8年3月31日（火）まで
- ・ 上記期間経過後も、問合せ対応や申請受付等を行う事務局として、引き続き開設し運用する。

(エ) 体制

- ・ 電話の受付時間は、土日祝日を除く平日10時から16時までとする。電話応対時間外においては、時間外ガイダンス機能を適用すること。
- ・ 原則業務責任者を1名以上配置し、業務従事者を指揮・監督する。また、必要に応じ県職員との連携を図る。
- ・ 業務従事者は必要人数を配置し、受付・審査等の状況に応じて、適宜運営体制や人員配置の見直しを行う。

(オ) 業務責任者の要件

- ・ 本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と経験を有することを要件とする。

(カ) 業務従事者の要件

- ・ 業務を行うために必要な基本的業務知識及び技能、電話対応スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有すること。
- ・ ワード、エクセル等のソフトウェアを利用した一般的な文書作成及び表計算処理等をしうる能力を有し、キーボードやテンキー入力を迅速かつ正確に行うことが可能であること。
- ・ 責任感を持ち担当業務に従事できること。
- ・ 業務内容すべてに守秘義務があることを理解し、従事できること。

(キ) 留意事項

- ・ 設置した事務局の所在地、電話番号、業務専用メールアドレスについては、契約後速やかに県に報告し、5（2）広報啓発業務で作成するポスター・チラシに掲載すること。

イ 事務局の運営

(ア) 問合せ対応

県が別に作成し提供する手引きに基づき、次の内容について、電話窓口及び業務専用メールアドレスにおいて懇切丁寧に対応を行う。

- ・ 制度や申請手続きの案内、申請方法等の助言
- ・ 制度に対する意見
- ・ その他苦情対応 等

(イ) 対応記録等の作成・共有

対応履歴（対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ内容及び対応内容等）を記録し、業務責任者・業務従事者と適切に情報共有を行う。

(ウ) 対応マニュアル・想定問答集の作成

事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、県に確認の上、業務従事者に周知するものとする。なお、対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議の上で方針を決定し、受託者において当該対応を行うものとする。

(エ) 県への報告

受託者は、次の項目について、県の求めに応じて報告を行う。

- ① 問合せ受付件数（電話窓口件数、メール件数の別）
- ② 問合せに係る対応記録表（問合せ内容、対応内容の履歴等を記載）
- ③ 問合せ対応処理状況
- ④ メールを送受信記録
- ⑤ その他県が必要とする事項

（２）広報啓発業務

制度広報啓発用のポスター・チラシをデザイン・印刷し、県が別に定める周知先へ発送する。

ア 仕様

- ・ ポスターはA 1 サイズで片面フルカラー、チラシはA 4 サイズで両面フルカラーとする。
- ・ 上記各種、県民向け・事業者向けの２種類のデザインを作成する。
- ・ 県が別に定める記載内容（交付対象者等）を掲載する。
- ・ ５（１）で開設した事務局の住所や電話番号、メールアドレス等の情報を掲載する。

イ 作成部数

計51,400枚（ポスター：400枚・チラシ：51,000枚）

ウ 納期

- ・ 令和８年２月10日（火）までに県に納品する。
- ・ 納品完了検査後、県が別に定める発送先へ令和８年２月20日（金）までに個別に郵送する。なお、発送先の住所及び宛名データは県が提供する。
- ・ 郵送料は受託者が負担する。

（３）利用証の作成

令和８年６月の制度開始に向けて、申請者に交付することとなる利用証のデザイン・印刷を行う。

ア 仕様

- ・ プラスチック製の素材で両面フルカラーとし、車内ルームミラーに引っ掛けることが可能な形状とする。
- ・ 無期限の利用証・有期限の利用証の２種類のデザインを作成する。
- ・ 県が別に定める記載内容を掲載する。
- ・ アジア・アジアパラ競技大会マスコットキャラクターを掲載する。

イ 作成部数

計54,500枚（無期限の利用証：50,000枚・有期限の利用証：4,500枚）

ウ 納期

令和8年3月31日までに、県へ納品する。

(4) 対象駐車区画標示用ステッカーの作成

令和8年6月の制度開始に向けて、対象駐車区画の届出をおこなった事業者
に送付することとなる対象駐車区画標示用ステッカーのデザイン・印刷を行
う。

ア 仕様

- ・ 防水加工の施された素材でフルカラーとし、カラーコーンに貼付するこ
とが可能な形状とする。
- ・ 県が別に定める記載内容を掲載する。

イ 作成部数

計3,000枚

ウ 納期

令和8年3月31日までに、県へ納品する。

参考 令和8年度委託業務の範囲（予定）

5（1）で開設した事務局を引き続き運営し、新たに利用証の申請受付・交付
業務及び対象駐車区画の届出受付業務等を行う。（県議会による令和8年度事業
の承認が必要となるため、別途契約を行う。）

(1) 利用証の申請受付等業務

県が別に作成し提供する手引きに基づき、申請等手続きに係る対応並びに適
正な申請内容への補正等を行うものとする。

なお、制度開始初年度（令和8年度）における利用証申請見込件数は約50,000
件、対象駐車区画届出見込件数は約3,000件を想定している。

ア 受付

- ・ 受付は郵送申請もしくは電子（あいち電子申請システム）申請によるも
のとし、受付後は速やかに書類の内容を確認する。
- ・ 申請書や届出書は添付書類等と分離しないようにした上で、容易に検索
できるよう適切に保管する。

- ・ 不足する書類がある場合は、申請者に受付ができない旨を伝達した上で、再度適正な申請書類の提出を求めるものとする。

イ 審査

- ・ 原則、受付順に審査を行うこととし、県が別に作成し提供する手引きに基づき、申請書及び添付書類の内容を審査し、利用証交付要件を満たすか否かの判断を行う。
- ・ 申請ごとに複数名による審査を行うなど、審査体制を整え、誤りがないようにする。
- ・ 審査の結果、交付の要件を満たさないことが確認されたもの及び申請内容に疑義のあるものについて、必要に応じ県と協議し対応を行う。審査中、審査終了後の時点を問わず、審査内容に誤りがあったことが判明した場合は、県の指示に従い、適切に対応する。
- ・ 受付日から1週間以内を目途に、申請に係る資料一式を県に提出する。県の審査の結果、交付可となった申請について、「エ 交付」の手続きを行うものとする。
- ・ 業務責任者は、疑義があるもの等を県と協議した結果をそれ以降の審査に生かせるよう業務フロー等を工夫する措置を講じ、業務責任者及び業務従事者の審査スキルが確実に向上していくようにすること。

ウ 補正

- ・ 申請や届出に不備等がある場合には、書類到達後、速やかに申請者に、書類の追加・内容の修正等を求める連絡を行い、適正な申請・届出に補正する。
- ・ 補正依頼を行ったものは、対応・処理記録を作成する。
- ・ あいち電子システムによる電子申請者に対しては、メールにより通知することも可とするが、申請者・届出者において確認漏れのないよう、電話による連絡も行う。なお、審査手続きが停止していること及び不備内容が明快に理解されるよう留意する。

エ 交付

- ・ 県の審査の結果、交付可となった申請について、利用証に交付番号（県が順次付与したもの）等を記載の上、申請者宛てに返送する。郵送料は利用証申請時に同封された返信用切手を使用し、封筒代のみ受託者負担とする。

- ・ 利用証の封入・発送にあたっては、複数名による確認を行うなど、チェック体制を整え、誤りがないようにする。
- ・ 対象駐車区画の届出に対しては、対象駐車区画標示用ステッカーを発送する。郵送代及び封筒代は、受託者負担とする。

オ 申請・届出内容の集計・リスト化

受託者は、イに定める審査を完了した申請に記載された内容について、以下に掲げる項目をリスト化及び集計を行う。

(ア) 申請リスト

受付番号、申請年月日、申請者名、住所、生年月日、連絡先（電話番号、メールアドレス）、交付区分、有効期限等を入力する。

(イ) 届出リスト

受付番号、届出年月日、届出者名、所在地、連絡先（電話番号、メールアドレス）、対象駐車区画の種類・届出数等を入力する。

カ 問合せ等への対応

次の内容について、電話窓口・業務専用メールアドレスにおいて懇切丁寧に対応を行う。

- ・ 制度や申請手続きの案内、申請方法等の助言
- ・ 制度に対する意見
- ・ 申請・届出状況の照会
- ・ その他苦情対応 等

キ 受付・審査マニュアルの作成

- ・ 受託者は、業務従事者ごとに処理が異なることがないように、受付・審査マニュアルを作成し、業務従事者に周知する。
- ・ 内容に疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

ク 申請書類等の保存

申請書類等一式（封筒を含む）は、受付番号順に保存し、契約期間満了後、県に提出する。

(2) 県への報告

受託者は、次の項目について、県の求めに応じて報告を行う。

ア 申請・届出状況の報告

- ① 申請・届出受付件数（郵送件数、電子件数の別を含む）
- ② 申請・届出に係る対応記録表（申請・届出内容、補整等対応内容の履歴等を記載）
- ③ 申請・届出処理状況
- ④ メールを送受信記録
- ⑤ その他県が必要とする事項

イ 問合せ状況の報告

- ① 問合せ受付件数（電話窓口件数、メール件数の別）
- ② 問合せに係る対応記録表（問合せ内容、対応内容の履歴等を記載）
- ③ 問合せ対応処理状況
- ④ メールを送受信記録
- ⑤ その他県が必要とする事項

ウ 随時報告

- ・ 業務運営に係る体制見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議する。
- ・ 県の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、必要に応じて県に報告し、情報を共有するとともに、県の指示を受け対応する。
- ・ 件数推移・対応状況等を可視化し、円滑な情報共有を図る。

6 スケジュール（予定）

令和7年12月上旬	契約締結、委託業務開始
令和8年1月中	事務局情報（設置場所・電話番号等）を県に報告
2月中	広報啓発物の納品、発送
3月2日	事務局開設、問合せ対応の開始
3月下旬	製作物、その他成果物納品
4月1日	申請・届出受付の開始
5月	利用証交付開始
6月	パーキング・パーミット制度開始

7 成果物

(1) 成果物の提出

受託者は、本業務により作成される成果物として、業務完了報告書及び必要な納品物等（問合せに関する各種記録、データベース及びその仕様の分かるもの、利用証等の作成物品、その他県が必要と認めるもの）を提出し、県の承諾を得るものとする。納品先は、愛知県福祉局福祉部障害福祉課の課室とする。

(2) 成果物の説明

受託者は県の指定する担当職員に対し、成果物について十分な説明を行わなければならない。

8 検査

本業務終了後、受託者より提出された成果物について県が検査を行う。

検査において合格と認められないときは、受託者は県が指定する期日までに正常な成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度検査を受けること。

その他、検査の詳細については、県が別に定める。

9 留意事項

(1) 業務にあたっての前提

受託者は、契約前に県の説明を受けるとともに、疑義があるときは、県の指示を受けなければならない。

(2) 業務の進捗状況の報告等

受託者は、本業務の進捗状況について、定期的に県に報告するものとする。

(3) 第三者への情報等の提供

受託者は、県より提供を受けた情報・資料等について、本業務を履行する上で第三者に提供する必要がある場合には、県の承諾を得なければならない。

ただし、本業務で知り得た情報（事業者情報含む）を他の業務等に二次使用してはならない。

(4) 再委託の制限

受託者は、県の承認を得ることなく、本業務の主たる部分を第三者に委託してはならない。受託者は本業務を第三者に委託する場合には、当該再委託に関するすべての責任は、受託者が負わなければならない。

(5) 緊急時における措置

受託者は、盗難、火災、その他災害の発生等の緊急事態が生じたときは、速やかに県に通知し、その指示を受けなければならない。

(6) 会計帳簿、証拠書類の保存等

受託事業者は事業完了後5年間、本委託業務に係る会計帳簿及び証拠書類を県の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存しておかなければならない。また、本事業に係る会計検査等が行われる場合は、協力しなければならない。

(7) セキュリティ

本業務の遂行にあたっては、愛知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

10 妨害又は不当要求に対する届出義務

(1) 県への報告等

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、県へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(2) 留意事項

受託者が（1）に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

11 その他

- ・ 受託者は、企画提案に基づき、県と連携をとりながら本業務を実施すること。
- ・ 受託者と協議の上、企画提案された内容の一部を変更して契約をすることがある。
- ・ 本仕様書に明確な記載がない場合においても、本業務の執行に必須となる作業、消耗品等については、全て受託者が負担すること。
- ・ その他、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、別途県と受託者が協議して解決を図るものとする。