

仕 様 書

1 件 名

総合自転車対策業務委託

2 目 的

自転車駐車場等の運営や、放置自転車の警告、撤去、保管、返還及び苦情・陳情対応等の業務を一元的に計画・実施し、自転車の駐輪に関わる利用者の指導を始め、放置自転車の撤去強化、自転車対策コールセンターの設置運営、システムの導入を行うことにより、放置自転車の撲滅、自転車等駐車場利用サービスの向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

なお、「自転車等」などの文言の定義は「東京都台東区自転車等の放置防止及び自転車等駐車場の整備に関する条例」第2条に定めるところによる。

3 履行期間

契約締結日より令和8年3月31日（月）まで

※業務開始は、令和7年10月1日（水）からとし、

契約締結日から令和7年9月30日（火）までは引継ぎ期間とする。

4 場 所

別紙「総合自転車対策業務従事者・配置一覧表」参照

5 委託内容

- 5-1 自転車等駐車場及び自転車置場管理業務
- 5-2 放置自転車等の啓発指導・撤去移送業務
- 5-3 自転車保管場所管理運営業務
- 5-4 自転車対策コールセンター業務
- 5-5 システム
- 5-6 各業務統括
- 5-7 その他業務

5-1 自転車等駐車場及び自転車置場管理業務

(1) 人員の配置

① 統括責任者・副責任者

受託者は、責任者として統括責任者を、その代行者として副責任者を選任し、区に届け出る。

統括責任者及び副責任者は、業務全体を総合的に把握し、指揮監督及び区との連絡調整を行う。また、現場状況を把握し職員の取りまとめを行う。

営業時間中は統括責任者及び副責任者のいずれかは必ず現場に急行できる準備をし、区と連絡の取れる状態にする。

集金業務は統括責任者及び副責任者が行うこととする。

② シルバー人材センターからの雇用

台東区における高齢者雇用確保の観点から、自転車駐車場及び自転車置場管理業務に係る人員として一日あたり別紙1「シルバー会員配置一覧」のとおり雇用すること。

③ その他の職員

自転車等駐車場及び自転車置場を管理運営するために必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法等の関係法令を遵守し、各駅周辺の特徴及び管理施設の利用状況に合わせて適切に配置を行う。

(2) 履行場所

別紙2「自転車駐車場等一覧表」参照

(3) 基本業務

① 自転車駐車場定期利用申請受付

ア) 自転車駐車場定期利用及び利用中止申請の受付、承認、キャンセル待ち受付、使用料の収納情報管理、利用者情報及び収納情報について包括的に管理をすること。申請は紙での申請及びオンライン申請が出来ることとし、オンライン申請の場合はキャッシュレス決済を可能とすること。

イ) 自転車駐車場の新規利用申込については、駐車場業務従事者の就業日時に随時受け付けることとする。ただし、月極利用は、毎月1日から月末までを利用単位とする。

ウ) 自転車駐車場の利用更新時期は、原則、前月の20日から当月の10日までとする。ただし、紛失・盗難等に伴う再交付に関しては、随時行うこととする。

エ) 上記アからウの手続きの際、管理台帳に必要事項を記録し、利用者にはオンライン申請もしくは紙申請にて必要事項を記入、入力いただき、利用証（利用シール）等を交付する。また、利用証再交付の場合を除き、使用料または手数料を徴収する。

オ) 管理台帳は、月ごとに整理、保管しておかなければならない。

- ② 自転車等駐車場一時利用運営
係員駐在中に利用者が来場した場合、駐輪ラックまたは駐輪スペースへの案内を行う。無人時間帯については、問合せがあった場合、コールセンターにて利用案内を行うこととする。
- ③ 自転車置場抽選・利用申請受付
自転車置場利用の抽選応募、当落選通知の発表、利用及び利用中止申請の受付、承認、キャンセル待ち受付、登録手数料の収納情報管理、利用者情報及び収納情報について包括的に管理をすること。申請は紙での申請及びオンライン申請が出来ることとし、オンライン申請の場合はキャッシュレス決済を可能とすること。
抽選業務については、毎年区から提示する優先順位を基に厳正に抽選作業を行うこと。
自転車置場の利用申込については、区の指定した期日により、年度ごとに受け付ける。ただし、定数に満たない場合及び盗難・紛失等による再交付は随時行うこととする。
- ④ 不正駐輪対策
不正駐輪車両（定期及び置場未登録車・定期及び置場他施設登録車・駐輪機器不正利用車・長期駐輪車等）を発見した場合は、警告札の貼付・撤去等を行う。
- ⑤ 業務改善の提案
企業のノウハウを生かした業務効率化が期待できるような提案がある場合は積極的に区と協議を行うこと。
- ⑥ 問合せ等の対応
各現場係員及びコールセンターにて、利用者からの問い合わせや陳情に対応すること。また、各現場係員及びコールセンターにて判断が困難な場合は、早急に統括責任者及び副責任者に連絡調整をした上で受託者の管理範囲内で対応を行うこと。統括責任者及び副責任者は必要に応じて現場に急行すること。
- ⑦ 自転車等駐車場及び自転車置場基本事項
ア) 駐車場の出入口扉は、施錠並びに閉場しない（隅田公園及び入谷・新御徒町駅・仲御徒町駅・つくばエクスプレス浅草駅・御徒町南口駅前広場自転車駐車場を除く）が、従事時間を厳守の上、業務を行う。
イ) 承認された自転車の受入れにあたっては、利用者に対して所定のゾーン・ラックへの格納と、当該自転車への施錠を指示する。また、利用者が所定の箇所以外に駐輪した際には、その再発防止対策を行う。
ウ) 営業時間中は、適宜、自転車駐車場等内に駐輪された自転車のチェックを行い、記録の上保管する。
エ) 自転車駐車場等内を点検する際は、自転車の利用証及び納付済証の確認に努める。
オ) 駐車場内の施設・物品及び関係書類の保全に努める。
カ) 駐車場内の未承認及び利用期限の過ぎた自転車については、引き続き利用することのないように注意等を行う。
キ) 自転車駐車場等の内外の清掃並びに整頓を行い、環境整備等の美化に努める。

- ク) 従事時間内は、駐車場業務従事者が不在にならないよう留意する。
- ケ) 自転車駐車場等の施設については、受託者の責任において管理し、修繕が必要な場合、統括責任者及び副責任者は速やかに区へ連絡する。
- コ) 備品の管理（券売機含む）については、東京都台東区物品管理規則及び施設管理業務の委託契約に従って行う。
- サ) 災害時等(大雨・大雪・台風等)は迅速に対応を行い、止水板が設置してある自転車駐車場においては設置すること。

(4) 情報の利用及び管理

情報の取扱い

- ア) 区民等からの自転車駐車場等に関する電話等による問合せに対応するため、統括責任者及び副責任者は現場係員と相互連絡をとり、必要な情報を交換するものとする。
- イ) 個人情報の取り扱いに関しては、別紙「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を順守しなければならない。本契約期間終了後も同様とする。

(5) 駐輪自転車等台数調査

区の指定した方式で、自転車現物の台数計上を行い、実保管台数を確認して報告する。

(6) 自転車駐車場等維持管理

係員は、清掃、除草、草木への水遣り等を実施し、良好な状態を維持するまた、駐車場設備、照明その他機器が正常に使用できるかの点検を行い、その状況について調査のうえ受託者は区に報告する。

受託者は、すべての自転車駐車場等で消耗品一式が常に不足することのないよう、統括責任者及び副責任者と係員の連携により、購入のうえ各自自転車駐車場等に納品する。

(7) その他の業務

駐車場管理人室の施錠を毎回の業務終了時に確実にを行うとともに、駐車場内物資の確認を行う。

清掃業者等の提出する委託完了届の履行確認をする。

(8) 使用料及び手数料収納業務

① 概要

- ア) 受託者は、東京都台東区自転車の放置防止及び自転車駐車場等の整備に関する条例施行規則（昭和60年2月1日台東区規則第3号）及び東京都台東区会計事務規則（昭和39年9月1日台東区規則第16号。以下「規則」という。）に従って、誠実に収納事務を行うものとする。
- イ) 徴収する使用料等の種類は、自転車駐車場使用料（定期及び一日）、自転車駐

車登録手数料とする。

ウ) 釣銭については受託者が準備する。

② 自転車駐車場使用料について

ア) 自転車駐車場使用料（定期）の算出には、利用券・利用証交付時に、利用者がその条件に該当することがわかる書類の提示を必ず求める。

イ) 24時間を越えて駐輪した一日駐輪利用者から、追加料金を徴収する。

ウ) 一日貸利用券は回収する。

エ) 隅田公園・新御徒町駅・蔵前・駒形・鶯谷第5・御徒町南口駅前広場自転車駐車場については、自動券売機により自転車駐車場使用料（定期及び一日）の収納を行うものとする。券売機の運用に必要な用紙等は、区が用意する。

オ) 入谷、御徒町駅南口、三ノ輪、鶯谷第3、鶯谷第4、御徒町（高架下）、仲御徒町駅、上野駅南、つくばエクスプレス浅草駅北、つくばエクスプレス浅草駅南、不忍池、入谷駅南、入谷駅南（バイク）、稲荷町の各自転車駐車場については、一日（時間貸）利用精算機により自転車等駐車場使用料の収納を行うものとする。

カ) 三ノ輪・入谷自転車駐車場は、一日利用駐輪機が満車の時、場内の空状況によって一日貸利用券の交付を行い、自転車駐車場使用料（一日）の収納を行うものとする。

③ 大量硬貨取扱手数料の支払いについて

区は使用料・手数料の払込時にかかる大量硬貨取扱手数料を負担するものとする。

受託者は大量硬貨取扱手数料を立て替えて支払うものとし、当該手数料の領収書を添えて、1か月ごとに区に請求するものとする。

区は、請求を基にこれを委託料とは別で支払うものとする。

④ 消費税に係る適格請求書等の交付

受託者は、自転車等駐車場の利用者から消費税の適格請求書等の交付を求められた場合は必要事項を記載した領収書を交付すること。また、交付した場合は写しを区へ提出し、消費税法に定められた期間保存すること。

5-2 放置自転車等の啓発指導・撤去移送業務

(1) 対象区域及び作業日数等

① 下記の指導整理区域内（別紙「放置禁止区域図」参照）

| 指導整理区域名 | 重点地域 |
|---------|------|
| 上野 | ○ |
| 不忍池 | ○ |
| 御徒町 | ○ |

| | |
|-------|---|
| 新御徒町 | |
| 稲荷町 | |
| 浅草 | ○ |
| つくば浅草 | ○ |
| 蔵前 | |
| 浅草橋 | |
| 鶯谷 | |
| 入谷 | |
| 三ノ輪 | |

※年未年始（12月29日～1月3日）は除く

- ② その他放置禁止区域外（台東区全域＜公園及び児童遊園を含む＞）

| 区域名 | 重点地域 |
|-----|------|
| 田原町 | |
| 全域 | |

※年未年始（12月29日～1月3日）は除く

- ③ 自転車保管所

| |
|-----------------------|
| 清川自転車保管所(清川2-24-26) |
| 上野桜木自転車保管所(上野桜木2-24) |
| 入谷自転車保管所(下谷1-4 地先) |
| 根岸二丁目自転車保管所(根岸1-20-9) |

(2) 履行期間

- ① 啓発指導業務

午前7時から午後7時まで

*上記の作業時間のうち1地域あたりの作業時間は6時間程度を想定。
(休憩時間は含まない)

- ② 撤去移送業務

午前8時から午後8時まで

*上記の作業時間のうち、1車両の1日あたりの作業時間は7時間程度を想定。
(休憩時間は含まない)

(3) 業務実施計画

上記(1)①の各駅について、受託者において毎月の業務実施計画（月間撤去予定表）を作成し、前月の25日までに区へ提出、承諾を得ること。

※各駅の撤去作業が、可能な限り同一曜日、同一時間帯とならないよう、ランダムかつ効果的なスケジュールを組むこと。

※予定表提出後、荒天等の場合、双方協議のうえ他の日への振替を可能とする。

(4) 人員の配置

① 統括責任者

受託者は、責任者及びその代行者として、統括責任者及び副責任者を選任し、区に届け出る。

統括責任者及び副責任者は、業務全体を総合的に把握し、指揮監督及び区との連絡調整を行う。また、現場状況を把握し職員の取りまとめを行う。

就業時間中は統括責任者及び副責任者のいずれかは必ず各現場に急行できる準備をし、区と連絡の取れる状態にする。

集金業務は統括責任者及び副責任者が行うこととする。

② その他の職員

指導業務の実施及び自転車保管所を管理運営するために必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法等の関係法令を遵守し、各エリアの放置自転車の状況及び管理施設の利用状況に合わせて適切に配置を行う。

(5) 業務内容

① 放置禁止区域内に自転車等を放置しないよう、区域内を巡回・滞留し適切に指導する。

② 自転車等を放置しそうな利用者を発見した場合、原則、口頭指導を行うこと。なお、口頭指導する際は、周辺の駐輪施設（区営、民間）の空き状況を確認しながら、適切かつ不快感を与えないよう指導を行う。

③ 放置自転車等が多い場所は、滞留し自転車等を止めさせないよう指導を行う。

④ 短時間放置が多い店舗前や放置自転車等が多いエリアについては、別途区と協議のうえ、放置防止対策を行う。（店舗協力依頼等）

⑤ 放置禁止区域外は、陳情等により現地に行き指導すること。

⑥ 放置自転車等を発見した場合

ア) 放置禁止区域内で放置自転車等を発見した場合、原則、当日に撤去できるよう 移送札を貼り付けする。その後、一定時間（1 時間以上）広報活動を行ったのち撤去し、各自転車保管場所へ移送する。【即日撤去】

イ) 放置禁止区域外で放置自転車等を発見した場合、警告札を貼り付けし、交通障害を生じる恐れがある場合は整理を行う。その後、一定期間（7 日以上）経過したのち撤去し、各自転車保管場所へ移送する。【陳情撤去】

ウ) 放置禁止区域内で陳情による放置自転車等を発見した場合、事前に作成した月間撤去予定表に準じた対応を行うこと。予定に合わせて即日撤去できる場合は、上記（ア）と同様の手続きを行う。予定が合わず撤去が翌日以降になる場合は、当該区域（駅）の撤去予定日に上記（ア）の手続きを行う。ただし、当該区域（駅）の撤去予定日が7 日以上先になる場合は、上記（イ）の手続きを行う。

エ) 自転車置場内に不適正自転車（定期未登録車、定期他置場登録車等）を発見した場合は、上記（ア）と同様の手続きを行う。【即日撤去】

オ) 放置自転車等を撤去する前に、1 台ずつ写真を撮影（遠景・近景）し、日時や場所も含めてシステム等に記録すること。なお、撤去前に自転車等に破損等

があった場合は、その状態がわかるように撮影を行うこと。

- カ) 放置禁止区域内で撤去を行った場合は、放置自転車等があった路上に撤去した旨（○月○日撤去）を表示した掲示物を残す。また、駅周辺に設置してある放置禁止区域看板にも撤去日を記入し、周知する。
- キ) 撤去場所や撤去台数がわかるようシステム等に記録すること。
- ク) 月末に月間撤去実績をまとめ、指定する期日までに提出すること。

(6) 留意事項

- ① 警告札が取り付けられていない自転車等は、撤去しないこと。
- ② 警告札を貼り付けする際は、警告日時、撤去予定日等の必要事項を正確に記入し、自転車等に取付すること。
- ③ 区民から問合せや要望、苦情等があった場合は、正確かつ丁寧な対応をすること。
- ④ 巡回中、捨てられた警告札や注意札は回収すること。また、巡回中にゴミ等を発見した場合は、率先して清掃を行うこと。
- ⑤ 通行する車両や歩行者等の支障とならないよう安全かつ迅速に撤去作業を行うこと。
- ⑥ 自転車等が私有地に一部でも入っている場合は、原則として撤去の対象外とする。
- ⑦ 警告札が取付けられていても私有地に移動された自転車等や、撤去時に警告札が取付けられていない自転車等は、撤去の対象外とする。
- ⑧ 撤去の際や車両への積み込み・積み下ろし等の際に、自転車等に損傷を与えないよう作業を行うこと。損傷を与えた場合に、所有者より賠償請求等があった場合は、受託者が責任を負うこと。
- ⑨ 撤去対象自転車等がガードレール等にチェーン等で施錠されている場合は、工具を用いてチェーン等を切断し撤去する。
- ⑩ 他業務で注意札の貼り付け等を行っている場合は、他業務と連携を図り、取り残しや誤撤去等が起こらないよう十分注意すること（自転車置場内の不適正自転車、自転車駐車場内の長期駐輪自転車等）。
- ⑪ 放置自転車等を撤去後、交番においても自転車等の所有者から問合せを受けることがあるため、撤去時は区が指定する交番あて、事前に撤去する旨を伝えること。

5-3 自転車保管場所管理運営業務

(1) 作業場所、返還手数料及び保管期限

① 作業場所

| 名称 | 所在地 | 収容台数 |
|------------|-----------|--------|
| 清川自転車保管所 | 清川2-24-26 | 3,600台 |
| 上野桜木自転車保管所 | 上野桜木2-24 | 500台 |

※撤去自転車等の主要な移送先及び返還場所は、清川自転車保管場所とする。他

の保管場所については、受託者において効率的な運用を行うこと。

② 返還手数料及び保管期限

| | 自転車 |
|-------|--------|
| 返還手数料 | 5,000円 |
| 保管期限 | 2か月 |

(2) 作業日数及び作業時間

- ① 作業日数 年間151日
(月曜日・年末年始<12月29日～1月3日>は除く)
- ② 作業時間 13時から19時まで(返還時間も同じ)

(3) 人員配置

- ① 業務を遂行するために必要な人数を適切かつ効率的に配置すること。
- ② 台東区における高齢者雇用確保の観点から、自転車駐車場及び自転車置場管理業務に係る人員として一日あたり別紙1「シルバー会員配置一覧」のとおり雇用すること。

(4) 業務内容

- ① 自転車保管業務
 - ア) 保管場所内の自転車等の保管、所内整理を行う。
 - イ) 撤去された自転車等について、システムを使用し、整理番号、防犯登録番号(自転車のみ、不明の場合は車体番号)、標識番号(原動機付自転車のみ)、撤去日、撤去場所(駅)、色、車両形状及び破損箇所等、必要項目を入力し保存すること。
 - ウ) 自転車毎に写真を撮影し、データをシステムに取り込むこと。
 - エ) 保管期間が一定期間経過した、又は売却処分待ちとなっている自転車等は、区と協議し、清川自転車保管所から入谷自転車保管所へ移送すること。
 - オ) 引取りのない自転車等の売却処分及びリサイクルについては、区が別途実施するが、実施にあたり、売却等台数の確認や引渡し時の立会いを、必要に応じて区職員とともに行うこと。また、売却等実施後、システムに売却処分等の情報を入力すること。
- ② 撤去された自転車等の所有者への通知
 - ア) 撤去された自転車等の防犯登録番号などから、システムにて管轄する警察へ所有者の照会データを作成し、速やかに区へ提出すること。
 - イ) 区から照会データを警察に提出する。回答データ受領後、区は速やかに受託者へ引き渡す。
 - ウ) 受託者がシステムにて所有者の登録を行い、区指定の様式で通知を発送すること。
- ③ 自転車等返還業務
 - ア) 来所者に要件を確認し、該当撤去自転車等と照合(防犯登録番号、自転車の鍵、自転車の特徴等)したのち返還を行う。

- イ) 返還の際には、返還者の身分証明書を確認し、システムから出力した返還申請書に住所・氏名等を記入させ、撤去手数料を受領する。券売機で領収書を発行し、自転車とともに返還する。
- ウ) 返還申請書を整理し保管する。また、システムに返還処理を入力する。

(5) 金銭取扱事務

- ① 地方自治法243条の2第1項の規定により、指定公金事務取扱者の指定を受けること。
- ② 徴収した撤去手数料は、納付書により翌日までに特別区公金取扱金融機関へ納付すること（翌日が休業日の場合は、次の営業日）。
- ③ 納付書の領収証書、返還申請書及び券売機の日計表により翌日までに収納状況を区に報告すること（翌日が閉庁日の場合は、次の開庁日）。
- ④ 手数料の徴収については、台東区会計事務規則を遵守し、受託者として責任と自覚を持って金銭管理をすることとともに的確な事務処理を行うこと。

(6) 留意事項

- ① 盗難防止のため、各保管場所では区が設置した機械警備の設定を、他の保管場所では門扉の施錠を行うこと。また、保管場所内の自転車等には鎖掛けの装着を行い、保管場所内を定期的に巡回する等、盗難防止についての管理を徹底すること。
- ② 保管場所内の自転車等の盗難を発見した場合は、直ちに警察に通報するとともに、区に報告すること（発生日時、発生状況、施設の破損等）。
- ③ 保管場所内の設備等に不具合を発見した場合は、区に報告すること。（修繕等は区が対応する）
- ④ 撤去手数料のつり銭及び金庫は、受託者が用意すること。
- ⑤ 公金を含む金銭等の盗難にあたっては、受託者の責任及び負担において対応すること。
- ⑥ 掃き掃除等の施設清掃及び電球取替等の簡易な施設保守を行うこと。
- ⑦ 撤去手数料の納付を拒み、納付しない者の自転車等は返還しないこと。
- ⑧ 返還時のトラブルは、受託者の責任において対処すること。なお、警察介入等重大なトラブルが発生した場合は、区に報告すること。
- ⑨ 撤去日より前に、警察署への盗難届が受理されていることの確認が取れた場合は、撤去手数料を免除し、自転車等を返還する。その際、撤去費用免除申請書に住所・氏名等を記入させ、上記（5）③と併せ、区に報告する。

5-4 自転車対策コールセンター業務

(1) コールセンター対応時間及び履行場所

| コールセンター対応日数 | コールセンター対応時間 | コールセンター履行場所 |
|-------------|-------------|----------------------------|
| 182日 | 24時間 | 区と協議のうえ、業務開始までに了承を得て決定すること |

(2) 人員配置

業務を遂行するために必要な人数を適切かつ効率的に配置すること。

(3) 業務内容

① 区役所業務時間内

- ア) 区民等からの電話による本委託業務全般に関する問合せ（陳情撤去依頼、自転車置場利用案内等を含む）や苦情、クレーム等に対し、根拠を示し親切丁寧誠実な対応をし、理解を得ること。
- イ) 各業務の詳細な内容を求められた場合、事実関係を確認したのちに折り返し各業務の責任者より連絡する旨を説明し理解を得ること。その後、直ちに各業務責任者に連絡するとともに対応を求め、対応結果を各業務責任者から折り返し連絡するよう指示する。
- ウ) 問合せ等に対し、迅速に対応するため、現場に急行する体制を整えること。問合せ等に対しては、原則、当日中の対応に努めること。
- エ) 苦情等対応記録簿を作成し、内容、日時、問合せ者及び処理顛末等を記録し、毎月、区に報告すること。なお、業務時間外に受けた問合せ等についても記録すること。

② 区役所業務時間外

- ア) 業務時間外での問合せは、緊急事態を除き早急な対応が困難なため、一般的な事項のみの対応とする。なお、問合せに対して回答が必要な事項は、業務時間内に折り返し連絡する旨を伝える。
- イ) 業務時間外に受けた問合せ等は、業務時間内の各業務責任者に報告し、処理を依頼する。

(4) 留意事項

- ① コールセンターは、業務時間内用及び業務時間外用とも、受託者が用意すること。なお、コールセンターの設置場所や体制は、区と協議し了承を得て決定すること。
- ② 問い合わせ等に対応するため、受託者がシステムを用意し、コールセンターに設置すること。
- ③ コールセンターで使用するシステム費や什器、機器、電話回線等については、すべて受託者が用意すること。また、コールセンターの設置運営費（電話料金、光熱水費等を含む）についても、すべて受託者の負担とする。

- ④ 問合せ等に対しては、原則、受託者の責任において対応することとし、委託内で解決するよう努める。ただし、計画等の区業務に関する内容や不測の事態の場合は、その限りではない。
- ⑤ 業務時間内と業務時間外の引継ぎについては、報告漏れ等のないように努める。
- ⑥ 自転車置場の登録状況等、問合せに対応するために必要な情報は、随時、区から業務責任者に連絡するものとし、情報の共有化を図る。

5-5 システム

(1) 概要

本業務において、放置自転車等への警告・撤去・返還情報等の登録、警察への所有者照会データ作成や統計出力などを行うため、受託者が所有するシステムを使用することを想定している。機器や回線を含めたシステムについては、全て受託者の負担で用意すること。

ただし、各自転車保管場所において使用する回線は、区が現行契約している VPN 回線を使用することができるが、継続して使用する場合は、使用料については受託者が支払うこと。

(2) 導入時期

令和7年9月30日（火）まで

(3) 登録情報の移行

現行のシステム事業者と協力し、導入システムへ現行のシステムのデータを引き継ぐこと。その後、データが正常に引き継がれていることを確認した上で使用すること。

【現行のシステム事業者】

富士通 JAPAN 株式会社

(4) 機器の撤去について

- ① 現行使用している機器の撤去については、現行のシステム事業者が行う。
- ② 業務委託契約終了後、新たな事業者が新システムを導入する場合は、データ移行について区と新たな事業者と協力しながら行うこと。また、契約終了後、記録媒体・装置内のデータを全て消去するなど、復元不可能な状態にし、消去報告書を提出すること。

(5) 情報セキュリティ対策

台東区情報セキュリティポリシー（台東区情報セキュリティ基本方針及び台東区情報セキュリティ対策基準）を踏まえ、必要な対策を実施すること。

なお、台東区情報セキュリティ対策基準については、公にすることにより行政運営に重大な支障を及ぼすおそれがあるため、非公開となっていることから、契約締結後に貸与する。

5-6 各業務統括

(1) 責任者の選定

- ① 業務実施にあたり、統括責任者を選定し、各業務の指揮監督や区との連絡調整、取りまとめ等を行うこととする。
- ② 原則、区との調整は統括責任者を通じて行い、不在となる場合は代理を立てること。なお、緊急時等の早急な対応を求められる場合はその限りではない。
- ③ 統括責任者は、業務全体が円滑かつ効率的に遂行できるよう現場状況を把握し、常に業務改善に努めること。
- ④ 仕様書5-1・2・3・4の業務毎に責任者及び副責任者を選定し、各業務時間内には必ず責任者又は副責任者が区内に常駐すること。ただし、業務が終日となる等常駐が難しい業務は、区と協議のうえ、常駐時間を決定する。

(2) 業務体制

- ① 業務開始までに業務体制図を作成し、区に承諾を得ること。
- ② 統括責任者、各業務の責任者又は副責任者が不在となったときは、早急に責任者を選定し、その旨を区に報告すること。
- ③ 各業務の責任者及び副責任者は、他業務や統括責任者との連絡調整を図り、業務全体が円滑かつ効率的に行えるよう努めること。
- ④ 統括責任者及び各業務の責任者は、責任者としての自覚を持ち、常に従事者の模範となるよう言動に配慮すること。
- ⑤ 業務時間外の緊急（夜間）の対応も、運用業務に含め、適切な対応や各関係機関との連絡調整を行い、後日、区に報告すること。

5-7 その他業務

(1) 区が指定する日時（四半期毎に平日、土日それぞれ1日ずつ）と範囲（主に放置禁止区域内）において、道路上の放置自転車等の台数、駐輪施設（民間含む）の利用台数を調査し、結果を報告書にまとめ、区に報告すること。

(2) 放置防止用品の管理、設置を行うこと。

- ① 放置防止用品とは、区で用意する、放置禁止看板、カラーコーン、バリケード、路面表示等とする。
- ② 放置防止用品は、各保管場所で保管、管理する。
- ③ 区民からの陳情等により、現場に適した放置防止用品を設置する。
- ④ 各業務での巡回中、破損している放置防止用品を発見した場合は、歩行者等に危険が及ぶものは直ちに撤去し、安全管理に努めること（特に荒天時）。
- ⑤ 区で設置した放置防止用品を目視等で点検し、配置図台帳を整備する。また、放置防止用品の設置、撤去等を新たに行った場合は、配置図台帳を更新し、区に報告すること。

(3) 区が実施する駅前放置自転車クリーンキャンペーンへの協力を行うこと。

(4) その他、区の依頼業務について必要な協力を行うこと。

6 共通事項

(1) 法令等の遵守

本委託を行うにあたっては、以下の法令等を遵守すること。

- ① 自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律
- ② 東京都台東区自転車等の放置防止及び自転車等駐車場の整備に関する条例
- ③ 東京都台東区自転車等の放置防止及び自転車等駐車場の整備に関する条例施行規則
- ④ 個人情報の保護に関する法律
- ⑤ その他関係法令

(2) 服務

- ① 関係法令や条例、規則を熟読し、その主旨に則り業務を行うこと。
- ② 自転車等を取扱う場合は、丁寧に扱い破損のないよう注意すること。
- ③ 私有地内の自転車等への警告や無断立入は禁止する。
- ④ 区の業務を受託していることを理解し、誤解を与えないよう努めること。
- ⑤ 業務に必要な研修を適宜実施し、業務に対して理解を深めること。

(3) 接遇

- ① 業務中は、言葉遣いや行動が区民に誤解を与えないよう十分配慮し、従事すること。
- ② 従業者に対し、接遇に関する計画を実施すること。
- ③ 従事者の服装は、全業務共通のベスト等の制服及び名札を着用し、常に清潔に保つこと。なお、制服は区と協議のうえ決定し、受託者が用意すること。
- ④ 業務中及び自転車駐車場、自転車置場及び自転車保管所内は全面禁煙とする。また、喫煙は休憩時間を利用し決められた場所で行い、区民に誤解を与えないよう努めること。
- ⑤ いずれの自転車駐車場、自転車置場及び自転車保管所においても火気（器具類を含む）の使用は厳禁とする。
- ⑥ 従事者は、質問や問合せに対し、誠実に対応し、対応方法が不明の場合は自己判断やあやふやな対応をせず、責任者に確認し対応をすること。

(4) 休憩

- ① 休憩場所は、原則、受託者の負担で用意し、ベスト等の制服を脱ぎ休憩をとること。
- ② 喫煙場所等、区民に誤解を与えないよう休憩をとること。
- ③ 飲食は、保管場所来所者等から見えない場所でとること。

(5) 車両

- ① 撤去車両は、自転車等を運搬するために十分な車両を使用し、音声再生装置及びそれに連動したスピーカーを搭載し、撤去時の広報作業ができるものとする。
- ② 撤去時の広報作業に使用する音声記録媒体（SDカード等）は、受託者が用意するものとし、音声内容については区と協議のうえ決定し、受託者が作成する。また、音声使用の手続きに関する必要書類についても、区から求められた場合は、速やかに提出すること。

(6) 緊急時の対応

- ① 緊急時の連絡体制を確立し、体制表を区へ提出すること。なお、各業務の責任者には、常に携帯電話を所持させ、事故・災害発生時に即座に対応できる体制を整えること。
- ② 従事者が参集不能となった場合、他の従事者を確保し、業務を遂行すること。
- ③ 業務中に発生した事故等について、速やかに現状を確認し安全の確保、適切な措置を講じ、関係各所へ対応を行い、区に報告を行うこと。なお、これに要する経費は、受託者の負担とする。

(7) 個人情報保護

- ① 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨に則り、業務の処理のために区から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報をいう。）並びに業務の処理の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密を保護するため、契約書で定める規定を遵守しなければならない。
- ② 東京都台東区個人情報保護に関する法律施行条例、及び別紙3、4の特記事項を遵守すること。
- ③ ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）又はプライバシーマークを取得していること。
- ④ 個人情報にあたる書類等を保管する場合は、鍵のかかるキャビネット等に保管し厳重に管理すること。

(8) 経費の分担

- ① 区で用意する備品（各施設内の机、椅子、エアコン等）は、丁寧に扱い受託者が管理を行うこととする。
- ② 原則、業務に必要な物品（警告札、整理番号札、使用料及び手数料の納付書、工具類、清掃用具等）は、受託者が用意すること。ただし、放置防止用品（放置禁止看板、カラーコーン、バリケード、券売機用消耗品等）は、区が用意する。
- ③ 各施設の電話料金及び光熱水費は、区が負担する。区が負担していることから業務に不必要な設備等は配置しないこと。また、各施設に設置している電話は業務以外での使用はしないこと。

- ④ ゴミ処理に係る経費は、受託者の負担とする。
- ⑤ その他、プロポーザルで提案した内容に必要な物品は、受託者の負担とする。
- ⑥ 新たに必要性及び疑義が生じた場合は、別途、区と協議し決定する。

7 提出物

(1) 委託開始前

- ① 業務実施計画（自転車等駐車場、自転車置場、啓発指導、撤去移送、保管場所、コールセンター）
- ② 服務規律
- ③ 業務配置表
- ④ 緊急連絡体制
- ⑤ 研修実施計画
- ⑥ 業務体系図

(2) 毎月

- ① 撤去手数料収納状況報告（領収証書、返還申請書）
 - ② 月間委託完了届
 - ③ 業務報告書（自転車等駐車場、自転車置場、啓発指導、撤去移送、保管場所）
 - ④ 履行状況写真（啓発指導、撤去移送、保管場所）
 - ⑤ 収納金月報（自転車等駐車場使用料、自転車置場登録手数料、撤去手数料）
 - ⑥ 苦情・陳情対応月報（コールセンター）
 - ⑦ 翌月の撤去予定表
- ※ 原則として10日までに提出すること

(3) 半期（7月、1月）

半期業務報告書（放置自転車対策実施内容、課題抽出、次年度以降の取組方針や今後の必要な対策など）

※原則として提出月の15日までに提出すること

(4) 随時

- ① 放置状況調査報告書（四半期毎）
- ② 研修実施報告書
- ③ 放置防止用品設置報告書
- ④ 事故報告書
- ⑤ その他、区が必要とする書類

8 支払い

委託料は月払いとし、検査合格後、請求書に基づき支払う。

9 その他

(1) 受託者の責務

- ① 本委託の作業に関して発生した事故や災害、第三者への損害について、区は一切責任を負わないものとする。
- ② 受託者は、業務内容を実施するにあたり、区又は第三者に対して損害を与えた場合は、その賠償責任を負う。
- ③ 受託者は、履行評価や再度のプロポーザルの結果により事業更新されなかった場合は、次年度の受託予定事業者に年度内に業務の引継ぎを行い、次年度に業務上支障が生じないようにすること。なお、引継ぎに関する経費は、受託者が負担する。

(2) 再委託

- ① 受託者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- ② 受託者は、委託業務の一部を第三者へ委託することができる。この場合は、業務遂行能力を持つ者を選定するとともに理由を付し、事前に再委託届を提出し、区に承認を得なければならない。
- ③ 受託者から委託を受けた者は、受託者が履行したものと同等の義務を負うものとする。

(3) 労働基準等

- ① 高齢者雇用の確保及び台東区民の雇用促進に努めること。
- ② 労働基準法等の関係法令を遵守し、従業員の労働条件、給与等に配慮しなければならない。
- ③ 経営状況の確認が必要な場合、区は財務状況等の報告を求めることができる。

(4) その他

本仕様書の内容に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、区と協議のうえ決定すること。

【担当】台東区 都市づくり部
交通対策課 自転車対策担当
電話：03-5246-1305