

千葉市自転車駐車場管理運営及び放置自転車 等対策包括業務委託要求水準書

令和8年1月

千葉市建設局道路部自転車政策課

目 次

第1章 総則	5
1 業務目的	5
(1) 駐輪場利用申込等のデジタル化を推進	
(2) 駐輪施設等の機械化を推進	
(3) 放置対策の効率化	
2 本書について	5
3 履行場所	6
(1) 市営駐輪場	
(2) 放置禁止区域	
(3) 保管場所	
(4) その他	
4 適用範囲	6
5 業務期間等	6
(1) 準備期間	
(2) 履行期間	
6 成果の所有等	7
7 法令等の遵守	7
8 不誠実な行為等の禁止	8
9 提出書類	8
10 地域住民等との協調及びPR	8
11 業務進行管理	9
12 参考図書	9
第2章 業務内容	
第1節 共通	9
1 一般事項	
第2節 履行監視（モニタリング）の実施	9
1 一般事項	
第3節 業務内容	10
1 駐輪場の管理運営業務	
(1) 駐輪場	
(2) 管理棟	
(3) 管理棟営業日時	
(4) 係員の配置	
(5) 駐輪施設の定期巡回	
(6) 自転車の整理・誘導	
(7) 駐輪場の維持管理	
(8) 陳情の受付	
(9) 留意点	
(10) その他	
2 駐輪場の利用受付業務	13
(1) 定期利用受付（当年度利用受付（随時受付））	13
(2) 定期利用受付（翌年度利用受付（事前受付））	14
(3) 定期利用の再交付	16
(4) 利用料金の還付	16
(5) 置場変更申請受付	19
(6) 一時利用受付	19

(7) 利用料金の免除	
(8) 利用料金の収納	
3 放置自転車等追放指導業務	23
(1) 就業日時	
(2) 配置	
(3) 実施方法	
4 自転車等の移動（撤去）等業務	24
(1) 就業日時	
(2) 撤去・運搬用車両	
(3) 撤去対象	
(4) 移動先	
(5) 記録	
(6) 業務遂行にあたっての留意事項	
(7) 盗難車両の引き渡し	
(8) 撤去実績	
5 保管場の管理運営業務	25
(1) 就業日時	
(2) 人員配置	
(3) 搬入・搬出作業	
(4) 保管場の維持管理	
(5) 移動及び保管に係る費用の収納	
(6) 留意点	
6 コールセンター業務	30
7 事務改善の提案	31
8 調達及び調達費	
(1) 機器・消耗品等の調達及び負担	
(2) 保守点検及び安全管理	
(3) その他	
9 放置自転車実態調査及び利用者アンケートの実施	31
10 準備期間における導入機器の仕様・条件	32
(1) 導入対象及び条件	
(2) 電磁ロック式ラックの仕様	
(3) 精算機の仕様	
(4) 監視カメラ及び遠隔対応システムの仕様	
(5) その他	
11 包括委託化により期待されるサービス向上	35
(1) 駐輪場関係	
(2) 放置対策関係	
12 業務成果の評価指標	36
13 広報及び情報発信	37
(1) 利用者への周知・啓発	
(2) ホームページの作成・運用	
(3) SNS やその他のメディアの活用（任意項目）	
14 本業務に含まれないもの	37
(1) 駐輪場・保管場等駐車対策に関する計画の立案	
(2) 駐輪場の用地取得・交渉・契約業務	
(3) 施設本体の新設・更新・大規模修繕工事	
(4) 電気・上下水・通信の供給契約管理	
(5) 災害時における避難所への転用指示等	

第4節 業務責任者の業務	
1 一元的統括管理	38
(1) 業務の進捗管理	
(2) 関係機関との協議・調整	
2 付加的業務	38
第5節 その他	
1 業務の完了	38
2 業務移行期間と業務の引継ぎ	39
3 その他	39

第1章 総則

1 業務目的

千葉市自転車駐車場管理運営及び放置自転車等対策包括業務（以下「本業務」という。）は、発注者が管理する自転車駐車場（以下「駐輪場」という。）の維持管理等に関する業務や自転車保管場の管理・運営等の放置自転車等対策に関する業務を一括して複数年にわたって委託するとともに、電磁ロック式ラック等の導入を行うことにより、駐輪施設等に係る機能維持、維持管理業務の効率化、利用者サービスの向上及び放置自転車等の削減を図ることを目的とする。

業務実施にあたっては、以下の事項に留意し実施するものとする。

(1) 駐輪場利用申込等のデジタル化を推進

これまでの駐輪場は、有人管理を基本に管理運営を行ってきたが、今後予測される人手不足に対応するためには、可能な限り「人による対応」から「機械による自動化・デジタル化」による管理運営の移行が求められる。そこで、パッケージソフトウェアをベースとしたシステム導入により、デジタル技術を活用した業務の変革（以下「DX化」という。）を図るとともに、高い利便性を有した持続可能なサービスの提供を実現するものとする。具体的には、定期利用の駐輪場においては、駐輪場の管理棟等で行ってきた金銭の授受を伴う窓口業務、公金収納業務、利用者への還付手続き、申請等に伴う申請者の個人情報受領や確認、保管等というリスクを伴う業務を根本的に見直し、本業務によりシステム利用を中心とした業務に移行する。これにより、原則、現地での作業を廃止し、金銭管理や個人情報管理に伴う様々なリスクを回避する。更に、使用するシステムをクラウドサービスとすることなどによって、自社保有型システムに伴う情報の保全等に関するリスクも回避する。

(2) 駐輪施設等の機械化を推進

これまで、管理棟がある駐輪場においては、有人管理で一時利用券の販売や案内・場内整理を行ってきたが、電磁ロック式ラックや監視用WEBカメラ、電子マネー・キャッシュレス対応型の精算機を一括導入することで、利用者が24時間いつでも利用できる環境を早期に整備し、利用者サービスの向上を図るとともに、有人管理を見直すなど管理運営の効率化を図るものである。

併せて、既存の精算機も電子マネー・キャッシュレス対応型に改修することなどによりDX化を推進する。

(3) 自転車等の放置対策の効率化

公共の場所における自転車等の放置を防止することにより、市民の生活環境の保全と都市機能の維持を図り、もって良好な都市環境を形成するため、これまで、主要駅周辺における放置追放指導及び撤去活動は、市内を4地区に分け継続的に実施してきた。今後もこの取り組みを継続するとともに、駐輪場管理と放置対策を包括的に行うことのメリットを活かし、駐輪場の空き状況をリアルタイムで把握することによる誘導や保管場所の空き状況を的確に把握したうえでの移動など効率化を図るものとする。また、従来は紙で行っていた放置自転車等の記録を電子的に管理することにより、発生場所や時間帯などのデータを蓄積・分析し、放置の傾向を把握したうえで、より効果的な対策の立案・実施を推進するものとする。

2 本書について

本書は、発注者が目指す駐輪場の利便性向上及び持続可能な運営体制の確立に向けて、民間事業者の創意工夫を活かしつつ、電磁ロック式ラック等の導入及び駐輪場の管理運営、放置自転車等対策の業務を包括的に実施するための委託事業の方向性を示すものである。

なお、受注者からの提案により、より効率的又は利便性の高い方法が示された場合は、発注者との協議により変更することを妨げるものではない。

3 履行場所

(1) 駐輪施設等の機械化を推進

本業務の対象となる駐輪場は、令和7年12月時点において147箇所（うち指定（有料）自転車駐車場133箇所）とする。ただし、駐輪場の増減が発生した場合は、委託範囲を随時変更するものとする。

※ 詳細は別紙1「駐輪場一覧」のとおりとし、駐輪場の増減が発生した場合は最新の「駐

輪場一覧」により委託範囲を更新する。

(2) 放置禁止区域

放置禁止区域とは、千葉市自転車等の放置防止に関する条例第9条で指定する自転車等放置禁止区域をいう。(詳細は別紙2「放置禁止区域図」を参照)

(3) 保管場所

	名称	所在地	収容台数
1	浜田保管場	千葉市美浜区浜田 2-126 地先	1,530 台
2	都賀保管場	千葉市若葉区都賀 2-1 地先	950 台
3	誉田保管場	千葉市緑区誉田町 2-2300-9	1,200 台

(4) その他

業務の性質上、必要が生じた場合には、発注者及び受注者間で協議の上、別途定める場所にて履行することができるものとする。

4 適用範囲

本書は、本業務に適用する。なお、受注者は、本書に従い、誠実かつ安全・適切に業務を履行しなければならない。

また、本書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議により決定する。

5 業務期間等

(1) 準備期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日までを準備期間とする。この期間においては、本業務を適正に履行するための各種準備を行うものとする。具体的には、必要な機器の設計・調達・設置、システムの構築等を行い、令和9年4月1日からの業務(履行期間)開始に向けて万全の準備を整えること。また、準備期間中、受注者は以下の業務を実施しなければならない。

- ① 管理棟がある駐輪場27箇所内、海浜幕張駅第2駐輪場及び検見川浜第1駐輪場を除く25箇所について、自転車等の電磁ロック式ラック及び精算機等を導入し、必要に応じてその後の利用者対応を実施すること。(第3節-2-(6))
- ② 既存の精算機52基(京成幕張駅第1自転車駐車を除く)について、キャッシュレス決済(クレジットカード、交通系IC、QRコード決済等)に対応できるよう、必要な機器の追加、システムやプログラムの改修(主にハードウェアやソフトウェアの仕様変更)及び運用に必要な初期設定(主に管理画面での設定やパラメータ調整)を行うこと。(第3節-2-(6)-キ、第3節-10-(1))
- ③ 一時利用可能な駐輪場(以下「一時利用駐輪場」。)における空き台数及び満車状況をリアルタイムで把握し、インターネット上にて利用者が閲覧可能な形で情報を公開するシステムを構築・導入すること。(第3節-10-(3))
- ④ 一時利用駐輪場における精算機へカメラの設置及び遠隔対応システムを導入すること。(第3節-2-(6)-コ-(イ)b、第3節-10-(4))
- ⑤ 京成幕張駅第1駐輪場について、現在リース契約による電磁ロック式ラック及び精算機が設置されているが、準備期間中にリース契約が満了することから、令和8年9月4日から供用開始できるよう、同等の機器を導入すること。
- ⑥ 履行開始日以降に駐輪場を利用する利用者の事前受付業務(第3節-2-(2))
- ⑦ ⑥の事前受付業務に関連して、履行開始日前において利用を取りやめた者に対する還付手続き業務

令和9年度の利用申請を行った者が、令和9年3月31日以前(=前年度)に利用を取りやめる場合、受注者はその申請に基づき、所定の還付手続きを実施すること。該当者の還付処理については、システム上での処理・帳票出力等を含め、履行期間の還付業務と同様の手順及び要件を満たすこと

※ ⑥及び⑦の業務の契約上の対価は、履行開始日(令和9年4月1日)以降の履行期間に属するものとする。

すべての整備及び事前受付業務の準備行為を完了したうえで、令和9年4月1日をもって本業

務の履行開始日とする。

(2) 履行期間

本業務の履行期間は、令和9年4月1日午前0時から令和14年3月31日午後11時59分までとし、次に掲げる業務を実施するものとする。

- ① 駐輪場の管理運営業務
- ② 駐輪場の利用受付
- ③ 放置自転車等追放指導業務
- ④ 自転車等の移動（撤去）等業務
- ⑤ 保管場の管理運営業務
- ⑥ コールセンター業務

ただし、準備期間中に実施される事前受付業に関しては、受付システムの運用や申請方法に関する問い合わせ対応業務に限り、準備期間中においても履行を開始することを妨げないものとする。

- ⑦ その他本書に示す業務

6 成果の所有等

- ① 本業務の実施により得られた資料はすべて発注者に帰属するものとし、成果物の所有権は、下記表のとおりとする。

成果物の名称	所有権	
	発注者	受注者（リース可）
電磁ロック式ラック	○	
精算機	○	
監視カメラ等警備設備		○
本業務で使用するシステム		○

- ② 受注者は、発注者の承諾なく、これらを第三者に提供又は公表してはならない。
- ③ 成果物の提出にあたっては、ラック等を導入した駐輪場の図面を含むすべての資料について電子データでの提出を原則とする。ただし、図面等、発注者が別途指定する成果物については、pdf データ及び紙媒体で提出するものとする。
- ④ 電磁ロック式ラック及び精算機等の機器類は、準備期間中に設置を行い、設置が完了した駐輪場から順次、発注者の検査を受けるものとし、当該機器類の設置に要した額の支払を準備期間（令和8年度）内に完了するとともに、市の財産として明確に帰属することとする。
- ⑤ 帰属する施設は、現状管理棟を有する駐輪場において、一時利用券を廃止するため設置された施設、また、全ての駐輪場において設置されるキャッシュレス決済対応精算機等とする。なお、その他受注者が業務の効率化を図るため設置した施設は含まないこととし、委託期間最終年に帰属等取扱いについて協議するものとする。

7 法令等の遵守

- ① 本業務の履行にあたり、契約書、本書、関係法律及び関係諸法規を遵守して業務を円滑に実施するものとする。
- ② 業務に従事する者に対する諸法令等の運用及び適用は、受注者の負担と責任のもとで行うこととする。
- ③ 適用を受ける諸法令は、改訂等があった場合は、最新のものを使用することとする。
- ④ 受注者は公衆災害、労務災害及び物件損害等の未然防止に努め、その防止に必要な措置を十分講じることとする。
- ⑤ 主な関係法令
 - ア 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
 - イ 千葉市自転車を活用したまちづくり条例
 - ウ 千葉市自転車等の放置防止に関する条例
 - エ 千葉市自転車等の放置防止に関する条例施行規則

- オ 個人情報保護法
- カ 地方自治法、地方自治法施行令、千葉市予算会計規則
- キ 労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法及びその他労働に関する法令
- ク 消防法
- ケ 騒音規制法、振動規制法、千葉市環境保全条例

8 不誠実な行為等の禁止

受注者は、当該業務の実施にあたり、次に掲げる事項を遵守し、不誠実な行為、信用を損なう行為、又は公序良俗に反する行為を行ってはならない。

- ① 常に礼節を守り、秩序を保ち、言動及び身だしなみに注意すること
- ② 業務に関連して利用者、関係者又は発注者と応接する際には、親切かつ丁寧に、迅速な対応に努めること
- ③ 利用者や関係者に対する威圧的、差別的、あるいは不適切な言動を行わないこと
- ④ 虚偽の説明、報告、記録等を行わないこと
- ⑤ 業務上知り得た個人情報その他の秘密を適切に管理し、漏えい・不正使用を行わないこと
- ⑥ 発注者の名誉、信頼又は公共の利益を損なう行為を行わないこと

9 提出書類

- ① 受注者は、契約締結後、速やかに別紙 3「提出書類等」に示す一部の書類を発注者に提出し、その承諾を受けた上で業務に着手しなければならない。
- ② 受注者は、業務着手日以降、本業務の実施期間中において、別紙 3「提出書類等」に示す提出時期までに対象の書類を発注者に提出しなければならない。
- ③ 別紙 3「提出書類等」の他、発注者が提出を指示した書類は、指定期日までに提出しなければならない。
- ④ 全体業務計画書は必ず次の項目を掲げ作成すること。
 - ア 業務概要書（契約内容等）
 - イ 準備期間の工程表
 - ウ 業務実施方法及び業務管理方法等に関する計画
 - （ア）各業務の実施方法等（業務間の連携体制を含む。）
 - （イ）本業務の実施により目指すべき成果
 - （ウ）施設維持管理計画
 - （エ）業務従事者に対する研修等の実施方法、内容及び頻度
 - （オ）その他業務の円滑な実施に必要な事項（受注者による提案を含む。）
 - a 主な配置業務を明記した名簿
 - b 連絡調整に必要な連絡系統図
 - 連絡系統図の作成に当たっては、以下の体制を整えること。
 - ① 本業務に係る発注者及び関係機関との連絡調整については、常時連絡が取れる体制とすること
 - ② 業務従事者の指導及び監督を行う業務責任者を 1 名選任すること
 - ③ 業務遂行体制として複数名を配置する場合には、業務責任者の補佐を行う副責任者等を併せて選任することができる。

10 地域住民等との協調及び P R

- ① 受注者は、本業務の実施にあたり、地域住民、施設利用者、商業施設関係者等との良好な関係を維持し、地域全体として放置自転車等の削減を図る観点から、必要に応じて、商業施設等の関係者に対して対策の協力を呼びかけるとともに、放置自転車等対策が必要な場合は、発注者と協議の上、対策手法等に関する情報提供又は助言を行うよう努めること。
- ② 受注者は、地域住民等から要望等があった場合は、発注者の方針又は指示に基づき、誠意を持って対応し、その結果を速やかに発注者に報告すること。
- ③ 受注者は、如何なる理由があっても地域住民等からの報酬、手数料等を受け取ってはならない。また、協力会社及び業務に従事する者等についても、当該行為について十分指導監督すること。

- ④ 協力会社及び業務に従事する者等が前項の行為を行ったときは、受注者がその責任を負わなければならない。

11 業務進行管理

- ① 受注者は、あらかじめ提出した業務計画書に基づき、業務の実施状況を適切に管理し、円滑な業務遂行に努めなければならない。
- ② 業務計画書と実績との間に差異が生じた場合には、その原因を精査し、必要に応じて業務体制や内容を見直す等、適切な対応を講じ、円滑な業務遂行を図るものとする。

12 参考図書

本業務における参考図書は別紙 4「参考図書」に記載された最新版の図書を原則とし、これに準拠すること。なお、別紙記載以外の図書を用いる場合には、あらかじめ発注者の承諾を得ること。

第 2 章 業務内容

第 1 節 共通

1 一般事項

- ① 受注者は、業務計画書に作業箇所、作業手順等を定め、事前に発注者に報告し、承諾を得たうえで作業に着手すること
- ② 業務計画書の内容を変更する場合は、その都度、変更業務計画書を作成し、発注者の承諾を得ること
- ③ 電磁ロック式ラック等の設置に際し、作業対象実施区域が道路法における道路部分（車道、歩道、路肩等）を占有又は一時的に使用する場合は、以下に留意のうえ、必要な手続きを行うこと
 - ア 道路占有許可は不要であるが、占有の事実を発注者と共有すること
 - イ 警察署に対する道路使用許可（道路交通法第 77 条）については、工事施工者である受注者が必要な書類を準備のうえ、所轄の警察署に申請し、許可を得ること
- ④ 業務に使用する機材は、常に点検し、完全な整備をしておくこと

第 2 節 履行監視（モニタリング）の実施

1 一般事項

- ① 履行監視（以下モニタリング）とは、事業期間を通じて、受注者が提供するサービス水準が、発注者の求める水準を満たしているか、契約の履行が適切に実施されているか等を、発注者が確認する行為である。発注者は、受注者の実施する業務内容をモニタリングすることにより、必要に応じて業務計画書の変更を求めることができる。
- ② 本業務におけるモニタリングの体制は、受注者によるセルフモニタリングを含め、次のとおりとする。
 - ア 発注者によるモニタリングは、本業務の履行状況が発注者の求める水準を満たしているかを、受注者からのセルフモニタリングの報告を踏まえて確認する。
 - イ 受注者によるセルフモニタリングは、受注者が作成した業務計画書に基づき、本業務の履行状況が要求水準を充足しているかを確認し、その結果を発注者に報告する。
- ③ モニタリングの対象業務は、以下に示すとおり本業務におけるすべての業務とする。
 - ア 業務計画書の業務
 - イ 利用者等対応等業務
- ④ モニタリングは、書類の確認を基本作業として、節目となる時期に開催する。モニタリングの対象となる書類及び実施時期は、別紙 3「提出書類等」に示すとおりとする。
- ⑤ セルフモニタリングにおける留意事項
 - ア 各業務にはそれぞれ異なる種類の課題があるため、それらの課題を事象ごとに分類した上で、適切な対処方針を整理すること
 - イ 各種業務の課題の把握にあたっては、各種業務で作成したデータによる確認に加え、各業務の従事者にもヒアリング等を実施すること

第3節 業務内容

1 駐輪場の管理運営業務

(1) 駐輪場

46 駅周辺の 147 箇所（別紙 1「駐輪場一覧」のとおり）

(2) 管理棟

27 施設

(3) 管理棟就業日時

管理棟を有する駐輪場について、一時利用券の手売りを廃止するため、電磁ロック式ラック等を導入し、無人化による効率的な運営を実現することとしているが、同等の効果を有する他の方式による対応については、協議し合意されれば採用することを可能とする。

なお、管理棟の就業日時は原則として、日曜、祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除く月曜日から土曜日の 7 時から 18 時とするが、運営効率化や利用者サービスの向上を目的に、受注者で創意工夫し就業日時を提案すること。この場合、変更にあたっては利用者への影響に十分配慮し、事前に適切な方法により周知を行うことを必須とする。

ただし、千葉駅東口第 2 駐輪場管理棟については、年末年始を除く毎日 24 時間体制とする。なお、千葉駅東口第 3 駐輪場が故障等により利用停止となった場合に、代車の貸出し等、利用者の緊急対応が可能な体制を整えることとし、手法及び体制に伴う就業日時を提案すること。

なお、令和 7 年 12 月時点における各駐輪場管理棟の就業日時は以下のとおりである。

ア 千葉駅東口第 2

年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）を除く毎日 24 時間

イ 稲毛駅第 1・第 2

祝日及び年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）を除く月～土 7：00-18：00

年末年始を除く日曜及び祝日 9：00-17：00

※ ※令和 7 年 12 月現在は一時利用券の販売のため日曜・祝日も開設しているが、本書に基づき無人化（電磁ロック式ラック導入）が実現した場合には、これらの曜日における開設は不要となる。

ウ ア及びイ以外

日曜、祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日）を除く月～土 7：00-18：15

(4) 係員の配置

駐輪場の運営状況や利用実態に応じて、効率的かつ適切な人員配置を提案すること。なお、発注者が参考として示す配置案は、別紙 5「人員配置」のとおりであるが、これはあくまで一例であり、受注者の創意工夫による配置の最適化を妨げるものではない。

(5) 駐輪施設の定期巡回

盗難・損壊等の不法行為の警戒にあたり、不法行為や施設の破損が発生した場合は速やかに報告するとともに、警察機関等へ通報すること。また、不正駐輪自転車等（定期未登録車、登録車種外車両、他の定期場所登録者、駐輪機器不正使用車、長期駐輪車等）を発見した場合は、警告札を貼付し、防犯登録番号・色・形の記録等を行うこと。

(6) 自転車等の整理・誘導

ア 駐輪場内の通路を適切に確保すること。特に、朝の通勤、通学によって駐輪場の利用者が多い時間帯においては、駐輪場を円滑に利用できるように整理すること。

イ 駐輪場利用希望者に対し、駐輪方法や駐輪場所を案内・誘導し、適正な利用を促す対応を行うこと。なお、放置自転車等の対応は、別に定める業務に基づき実施すること。

(7) 駐輪場の維持管理

ア 駐輪場の清掃（雨水排水側溝等を含む。）

イ 駐輪場内のごみの収集

収集したごみは 1 箇所に集め、発注者が契約する一般廃棄物収集運搬事業者に引き渡すこと。なお、引き渡す際は 45ℓのごみ袋を満杯にし、ごみ袋に余裕がある場合は次回の引き渡しに回すこと。

ウ 草刈、剪定

手作業等で対応可能な軽微な草刈りや囲いフェンス等に絡む蔦等の除去を日常的に行うことを徹底し、草刈り等に関する要望や対応に伴う追加費用の抑制を図るとともに、草等

の繁茂によって駐輪スペースが縮小することを防止すること。なお、日常的な草刈等で対応できない場所については、別途草刈業務を発注し対応する。

エ 水たまり処理、雪かき

オ 掲示物（ポスター等）の作成・掲示・撤去

カ 小規模修繕（年間上限 2,500 万円）

小規模修繕とは、技術的内容及び履行の確保が容易で、施設等の機能回復を目的とする修繕のうち、1 件あたりの執行価格が税込 100 万円以下の修繕、又は、決済手段の追加導入やシステムアップデートに対応するための設備の改修・再設定等であって、当該駐輪場の機能及びサービス水準の維持を目的とする軽微な作業が該当する。なお、新規導入（全く新しい設備や概念の導入）は対象外とする。

受注者は、駐輪場の円滑な運営を維持するため、必要な範囲において当該修繕を実施するものとする。

小規模修繕を行う際は、原則として修繕箇所の状況を記録した写真等資料を提出し、発注者から承認を得たうえで実施すること。ただし、次のいずれかに該当する場合は、協議を要せず実施可能とし、対応後、速やかに事後報告を行うこと。

a 緊急性が高く、利用者の安全確保やサービスの継続に支障を及ぼす恐れがあると受注者が判断した場合

b 保守点検の結果として、不具合や故障が確認され、かつ下記の条件をすべて満たす場合

① 修繕費用が税込 10 万円以下であること

② 保守点検の範囲（清掃・調整・軽微な補修等）では対応が困難であること

修繕完了後は修繕前・後の写真を用いた書面で、当月実施分を翌月 10 日までに一括提出すること。

駐輪場の維持管理業務における小規模修繕の実施にあたっては、1 年度あたりの支払上限額を 2,500 万円（税込）とする。当該金額は、本業務委託契約金額の内数として取り扱うものであり、支払方法については、[第 5 節-3- \(5\)](#) のとおりとする。

小規模修繕の具体的な内容については、過去 3 か年において税込 100 万円以下で実施された修繕実績（別紙 6「小規模修繕実績一覧」）と別紙 7「自転車駐車用駐輪機器緊急点検業務委託実績一覧」（業務内容の詳細については、別紙 8「自転車駐車用駐輪機器緊急点検業務委託仕様書」を参照）を参考に、受注者が業務を遂行するものとする。ただし、以下に該当するものは小規模修繕の対象外とする。

① 「駐輪場の小規模修繕における適用範囲外」に示す業務

② 「キ 駐輪機器保守点検」に該当するもの

なお、1 件あたりの執行価格が税込 100 万円を超える修繕については、原則として発注者が対応するものとするが、維持管理の円滑化等を目的として、受注者と協議し承諾が得られる場合には、受注者が実施することができるものとする。

また、受注者の責めに帰する事由により必要となった修繕については、受注者がその費用を全額負担し、速やかに対応するものとする。

駐輪場の小規模修繕における適用範囲外

- ① 千葉市自転車駐車場等維持管理計画（令和 3 年 3 月）の計画対象としている、立体駐輪場の建物本体（躯体、外装、内装）及び駐輪場などの設備（外構、駐輪設備、照明設備、管理棟）の更新工事や大規模修繕（駐輪場の構造体（屋根・柱・基礎・床面等）に関わる修繕）及びこれに関する点検・調査・設計等
- ② 電気設備修繕（照明設備、分電盤、電源引き込みに関する主要な改修や交換）
- ③ 排水設備修繕（地盤沈下による排水不良、排水管の抜本的な修繕・交換）
- ④ 大型機器の更新（電磁ロック式ラック、ゲート等の製品寿命に伴う交換対応）
- ⑤ 看板・案内板（全面改修や新規設置、規格変更に伴う取り替え）
- ⑥ アスファルト舗装等の全面改修（駐輪場全体の舗装や区画ラインの引き直しを伴う大規模な整備）
- ⑦ 法改正・条例改正対応（新たに設けられた基準に基づく施設変更等（例：バリアフリー改修））

- ⑧ 前期工事（準備期間の整備）・修繕の実施に関しては、受注者は発注者と協議のうえ、全面的に協力をする。

キ 駐輪機器保守点検

駐輪機器保守点検とは、発注者が所有し管理する駐輪場（千葉駅東口第3駐輪場を除く）に設置された駐輪機器について、不具合や故障等の予防を目的として、定期的に保守・点検を実施し、不具合や故障を発見した場合は、速やかに清掃・調整・軽微な補修等により機能回復を図るものとする。（別紙9「自転車駐車用駐輪機器保守点検業務委託仕様書」を参照）

また、駐輪場の管理運営業務と一体的に実施することで、より迅速に不具合や故障を把握し、適切な対応を行うこととする。

なお、保守点検の結果、不具合や故障が確認され、清掃・調整・軽微な補修等の保守点検の範囲での対応が困難である場合には、当該内容が小規模修繕の対象範囲に該当する場合に限り、小規模修繕により対応するものとする。

その他、駐輪機器保守点検の対象機器は、自転車ラック機器（電磁ロック式ラック、集中型精算機、スイング式自転車ラック、スライド式自転車ラック及び2段式自転車ラック）、自動ゲート機器（自動ゲート（出入口）、入口発券機、出口精算機、入口認証機、出口認証機、車両識別機及び定期発行機）及びサイクルベア機器とする。

ク 害虫等の防除及び駆除

ケ 落書きなど第三者のいたずら等による施設の汚損、破損に対する現状復旧

コ 駐輪場内で発生した事故対応

サ 自転車等の防犯登録、鍵の施錠の呼びかけ等、盗難防止の啓発

シ 駐輪場内では、乗車したまま場内進入及び利用の禁止をはじめ他の利用者の迷惑になる行為について録音音声等を用いての注意喚起

ス 本業務は、以下の業務を含むものとし、これらを一括して包括的に委託することより、業務の一体的な実施と効率化を図る。

- ① 駐輪場内消防設備点検及び保守業務委託（業務内容の詳細については、別紙10「自転車駐車場内消防設備点検及び保守業務委託仕様書」を参考とする。）

駐輪場管理棟機械警備委託（業務内容の詳細については、別紙11「自転車駐車場管理棟機械警備委託（長期継続）仕様書」を参考とする。）

- ② 駐輪場料金精算機器等機械警備委託（業務内容の詳細については、別紙12「●駅第●自転車駐車場外●料金精算機器等機械警備委託（長期継続）仕様書」を参考とする。）

セ 機械警備を導入する駐輪場においては、異常発生時に24時間速やかな現地対応を行うこと

ソ その他の必要な点検等が発生し、協議のうえ合意した場合は対応すること

（8）陳情等の受付

陳情や要望を受けた場合、業務責任者又は業務副責任者に速やかに報告し、必要に応じて改善等の措置を講じたうえで、その結果を発注者に報告すること。ただし、以下に該当するような、受注者単独では対応・解決が困難な陳情や要望については、関係資料を添えて速やかに発注者へ報告し、指示を仰ぐこと。

- ① 法令・条例等の改正や解釈に関する内容
② 他部署や他機関との調整が必要な事項
③ 管理対象外区域や施設に関する要望
④ 発注者による判断・承認が必要とされる事項

（9）留意点

ア 駐輪場内の整理や清掃にあたっては、自転車等を汚損又は破損しないよう十分に注意すること。

イ 自転車等の整理にあたっては、区画からはみ出した自転車等を区画内に収める場合や、倒れている自転車等を起こす場合は、原則として元の位置から所有者が発見できなくなるような位置に動かさないよう努めること。ただし、通行や他の自転車等の利用を著しく妨げる場合、不正駐輪と判断される場合等、現場対応上やむを得ない場合はこの限りではなく、必要に応じて適切な位置への移動を行うこと。なお、やむを得ず自転車等を移動させた場合には、所有者が移動先を容易に確認できるよう、掲示物の設置、張り紙の添付、記録の保存等、適切な方法によりその旨を明示する措置を講じること。

- ウ 災害時や緊急時は避難誘導等を優先し行うこと。また、災害時業務継続計画を作成し、発注者の承認を得たものを各管理施設等に設置すること。
 - エ 発注者が実施する防災訓練について、発注者から参加要請があった場合は駐輪場においても参加し、発注者と協力して訓練にあたること。
 - オ 業務時間外においても、人命・設備・財産等に重大な影響を及ぼすおそれのある緊急を要する事態が発生した場合は、速やかに必要な対応を行うこと。
 - カ 特殊施設の維持管理
 - キ 千葉駅東口第3駐輪場は、利用登録された自転車を地上に設置されたブースから地下自転車収容部に自動的に入出庫できる方式となっており、各部に特許を取得した特殊な駐輪システムが備わっている。このことから本駐輪システムを開発・製造し、特許を有している株式会社技研製作所と連携を図り、適切な維持管理を行うこと。
 - ク また、利用可能な車両のサイズ・重量に制限があるため、利用手続きに項目に車両の確認（車検）を設け適切に対応すること。車検の実施については管理員立合いで行うこと。
- (10) その他
- ア 自転車の利用促進を図る観点から、管理棟については、発注者が推進する「ちばチャリステーション」と同等の機能を有する施設として運用するものとする。ちばチャリステーションとは、自転車の利用促進を目的として、コンビニエンスストア等に整備点検機能を加え、身近な自転車の拠点施設とするものであり、空気入れや簡易工具の無料貸出、ロードバイク用駐輪ラックの設置等を行っている。この趣旨を踏まえ、駐輪場においても本市の方針に基づき、空気入れを設置し、利用者が自由に使用できるようにすること。なお、簡易工具等その他物品の設置は必須ではないが、空気入れは発注者が支給することとし、受注者が適切に設置・管理することとする。また、本運用により、駐輪場を必ずしも有人管理とする必要はなく、無人での運営体制も認められるものとする。
 - イ 警察の捜査等により、駐輪場に設置された監視カメラの映像提供や現場立会いの依頼があった場合は、発注者の指示により、受注者が対応すること。

2 駐輪場の利用受付業務

受付は、千葉市自転車等の放置防止に関する条例第16条第2項に規定する指定（有料）自転車駐車場に限るものとする。

定期利用は原則として1か月単位で最大12か月間の申請を想定するが、申請単位（月数）や更新方法、利用証等の交付方法について、受注者で創意工夫し、提案すること。（例：3か月ごとの申請、抽選の廃止と更新手続きの導入等）。

(1) 定期利用受付（当年度利用受付（随時受付））

現年度分（4月1日から翌年3月31日まで）の駐輪場定期利用の申請について、随時受付が可能となる仕組み（以下「随時受付」という。）を整備するものとする。

申請受付に係る一連の事務処理工程をデジタル化し、24時間いつでも・どこからでも申請可能な体制を構築すること、利便性の向上と申請内容のデータベース管理を実現すること、紙媒体の削減による業務負担を軽減すること、環境負荷の低減を図ることとする。

- ア 指定自転車駐車場の申請受付は、オンライン申請を基本とするものとする。ただし、オンライン申請が困難な利用者に対応するため、管理棟窓口申請、郵送申請又はコンビニエンスストアにおける収納（利用者が所定の番号を入力のうえ支払う方式）など、少なくとも一つ以上の申請及び支払い方法を提案すること。
- イ 利用料金はキャッシュレス決済を可能とし、現金収納を極力減らす工夫をすること。
- ウ 窓口で現金を直接収納する場合は、千葉市予算会計規則に従い、翌日までに指定金融機関へ払い込む必要があるため、受注者に相応の人的対応が求められることに留意すること。
- エ 免除対象者については、申請受付時に申請書に加え、「指定自転車駐車場整理費用免除申請書」及び免除対象であることを確認できる証明書類を確認したうえで受付を行うこと。ただし、デジタル化を進めるにあたり、紙の申請書を提出させる方式に代えて、オンライン上で必要事項の入力及び証明書類の画像等を提出・確認できる仕組みとするなど、事務の効率化に資する新たな運用方法案がある場合は、それを提案すること。

- オ 学生については、学生証等を確認したうえで受付を行うこと。ただし、デジタル化を進めるにあたり、証明書類の画像等を提出・確認できる仕組みを構築するなど、事務の効率化に資する新たな運用方法案がある場合は、それを提案すること。

※ 学生とは高校生以下の身分をいい、年齢では区分しない。

- カ 駐輪場の申請は、利用希望者の氏名、年齢、住所、連絡先（電話・メールアドレス）、駅ごとに希望する駐輪場、利用者区分（一般・高校生以下）、免除理由、利用期間（月単位）及び車種（自転車・原動機付自転車・特定小型原動機付自転車・新基準原動機付自転車・自動二輪等）を必須項目に、防犯登録番号（標識登録番号）及び車体番号を任意項目として申請するものとする。
- キ 利用者に利用期間（月単位）を確認のうえ、利用料金の収納後（免除対象者は除く。）、指定自転車駐車場利用証（以下「利用証」という。）及び指定自転車駐車場利用票（以下「利用票」という。）を交付すること。また、ゲート式駐輪場利用者には、ICカードも交付すること。なお、ゲートを使用しない運用をする場合（撤去含む）は交付の必要はない。
- ク 受付終了後、定期利用登録台帳を作成・管理すること。定期利用登録台帳とは、定期利用者の氏名、連絡先及び利用する駐輪場等を含む必要な事項を管理するデータベース等で、常に最新の状態に更新されたものをデータで管理し、発注者が必要に応じて閲覧できるようにすること。また、閲覧方法については、発注者と協議し了承を得たのち、セキュリティに配慮した適切な手段を講ずること。
- ケ 受注者は、定期利用登録台帳によって、毎月の新規登録件数及び利用取りやめ件数が明確に把握できる体制を構築すること。
- コ 定期利用登録台帳に記録された内容については、最低5年分を保存し、必要に応じて発注者が閲覧可能な状態にしておくこと。
- サ 定期利用に空きがない場合は、利用希望者に理由を説明すること。
- シ 定期利用の空き状況を管理し、インターネット等の媒体を通じて利用者及び発注者が確認できるよう公表し、当該情報は常に最新の状況が反映されるよう適切に更新・管理すること
- ス 翌月分の受付は、前月の25日（25日が休日（日曜祝日）の場合は翌勤務日）から受付を行うこと。ただし、受付開始日の変更案がある場合はそれを提案すること。
- セ 定期利用は、原則として年度内における1か月単位の申請（最長で当該年度末〔3月末〕まで）を想定する。ただし、申請単位（月数）や更新方法については、変更案がある場合はそれを提案すること。
- ソ 利用料金は、原則として申請した月から発生し、日割り計算は行わない。ただし、翌月からの利用開始として申請した場合は、翌月分から料金が発生するものとする。
- タ 申請実績件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
随時受付	29,443件	31,752件	33,054件

※ 随時申請に係る月別申請件数については、別紙13「随時申請の月別申請件数」を参照。

- チ 定期利用受付業務の遂行に必要なシステム（以下「受付システム」という。）について、受注者自らが導入・構築・運用を担うことを基本とし、当該費用（システム開発費、設備導入費、維持管理費など）について適切に算出すること。

（2）定期利用受付（翌年度利用受付（事前受付））

翌年度分（4月1日から翌年3月31日まで）の駐輪場定期利用の申請を、あらかじめ受け付ける仕組み（事前受付）を整備するものとする。

事前受付業務では、申請にかかる事務処理工程をデジタル化によって効率化を図り、申請から利用票が利用者の手元に届くまでの期間を短縮することとし、転勤・入学等による新たな需要が顕在化する時期（例：2～3月）に合わせて申請受付を開始できるよう対応し、利用者の利便性向上を図ることとする。

- ア 指定自転車駐車場の申請受付は、オンライン申請を基本とするものとする。ただし、オンライン申請が困難な利用者に対応するため、管理棟窓口申請、郵送申請又はコンビニエンスストアにおける収納（利用者が所定の番号を入力のうえ支払う方式）など、少なくとも一つ以上の申請及び支払い方法を提案すること。
- イ 利用料金はキャッシュレス決済を可能とし、現金収納を極力減らすよう対応すること。
- ウ 窓口で現金を直接収納する場合は、千葉市予算会計規則に従い、翌日までに指定金融機関へ払い込む必要があるため、受注者に相応の人的対応が求められることに留意すること。
- エ 受付期間を利用希望者に周知するため、受付開始前及び受付期間中において、現地（駐輪場出入口等）に掲示物を設置する等の方法により、申請方法・受付期間等について利用者にわかりやすく案内すること。
- オ 免除対象者については、申請受付時に「指定自転車駐車場整理費用免除申請書」及び免除対象であることを確認できる証明書類を確認したうえで受付を行うこと。ただし、デジタル化を進めるにあたり、紙の申請書を提出させる方式に代えて、オンライン上で必要事項の入力及び証明書類の画像等を提出・確認できる仕組みを構築するなど、事務の効率化に資する新たな運用方法案がある場合は、それを提案すること。
- カ 学生については、学生証等を確認したうえで受付を行うこと。ただし、デジタル化を進めるにあたり、証明書類の画像等を提出・確認できる仕組みを構築するなど、事務の効率化に資する新たな運用方法案がある場合は、それを提案すること。
- キ 駐輪場の申請は、利用希望者の氏名、住所、連絡先（電話・メールアドレス）、駅ごとに希望する駐輪場、利用者区分（一般・高校生以下）、免除理由、利用期間及び車種を必須項目に、防犯登録番号（標識登録番号）及び車体番号を任意項目として申請するものとする。
- ク 受付終了後、全申請者を駐輪場ごとに、利用者が希望する優先順位に基づいて割り振る。利用申請数が募集台数を超えた駐輪場については、優先順位の高い順に抽選を行うなどし、利用者を確定する。前述の抽選方法以外の、公平かつ透明性のある利用者決定手法案がある場合は、それを提案すること。
- ケ 抽選等による結果を踏まえ、当選者に対しては、当選結果と併せ利用料金の支払いに必要な情報を郵送又は電子手段（メール・マイページ等）により通知するものとする。なお、支払い方法は下記の例示を可能とすること。また、落選者に対しては、郵送又は電子手段により落選通知を行うこと。
- ① コンビニエンスストア・金融機関での支払い
利用者へ利用料金の支払いに必要な情報を通知し、これによりコンビニエンスストア又は金融機関での支払いを可能とする。
 - ② オンライン決済
クレジットカード、PayPay等のキャッシュレス決済に対応し、当選通知に決済用 URL を記載することで支払いを可能とする。
 - ③ 銀行振込方式
メール又はマイページ内で、振込先口座、金額、支払期限、照合用申請番号を通知し、ATMやネットバンキングによる支払いを可能とする。なお、ネットバンキングは利用者により普及度に差があるため、他の支払い手段と併用し利用者の利便性を確保すること。
- コ 当選者の入金を確認でき次第順次、利用証及び利用票を該当者に交付すること。なお、ゲート式駐輪場の場合は、ICカードも交付すること。
なお、ゲートを使用しない運用をする場合（撤去含む）は交付の必要はない。
- サ 当選者から所定の期日までに支払が確認できなかった申請については、無効とみなすこと。
- シ 無効となった枠（未納分）や当選辞退により生じた枠は、二次募集等で受付を行うこと。
- ス 申請受付、抽選、承認、利用料金の収納情報管理及び承認取消等、利用者情報及び収納情報について包括的に管理すること。
- セ 定期利用者の確定後、定期利用登録台帳を作成・管理すること。
- ソ 申請実績件数

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
事前受付	一次募集	27,177 件	26,689 件	25,335 件
	二次募集	6,292 件	5,634 件	6,959 件
	三次募集	9,039 件	9,404 件	9,485 件

タ 二次募集（2回目）は、一次募集（1回目）の募集方法及び抽選方法（エ～コ及びシ～セ）に準じて実施するものとする。また、募集台数は、当初の募集台数から一次募集の定期利用確定者数を差し引いた数を基本とする。ただし、運用上の必要がある場合は、台数の調整を行うことができる。

チ 一次募集及び二次募集で抽選を行うための受付システムを構築し、利用者に空き情報の提供を行うこと。

ツ 受付システムについて、受注者自らが導入・構築・運用を担うことを基本とし、当該費用（システム開発費、設備導入費、維持管理費など）について適切に算出すること

テ その他

（ア）ゲート式及び機械式駐輪場において、年度末までの利用期限ではない利用者が利用期限を迎え、かつ同駐輪場に空きがある場合に、継続して同駐輪場の利用を希望する場合は、新たに利用申請を行い利用開始となるため、現在は管理棟において IC カードの新規交付が必要である。しかし、既存の IC カード更新作業をオンライン上で処理し、申請データと連携可能なシステムを導入することで、更新にかかる人員配置の軽減および IC カード発行数の削減を図ることは可能とする。

（3） 定期利用の再交付

紛失、破損、汚損、自転車等の買い替えや盗難等の理由により、利用証又は利用票の再交付の申し出があった場合は、申請者の本人確認及び利用状況の確認を行った上で、再交付する。

現在は、千葉市自転車等の放置防止に関する条例規則第12条の規定に基づき対応しているが、管理棟に申し出があった場合、管理棟内に定期利用登録台帳がないため、開庁時間内に発注者が確認している。また、閉庁時間に申し出があった場合は、開庁時間に改めて申し出てもらう必要がある。このことから、申し出があった際に即時再交付の手続きが可能となるような対応方法を提案すること。

なお、利用証、利用票及び IC カードの再交付は無料とする。

（4） 利用料金の還付

利用料金の還付とは、定期利用者が利用期間の開始後に駐輪場の利用を取りやめた場合に、未利用月数分の料金を払い戻す制度である。

現在、発注者の窓口において直接申請を原則としているが、申請可能な場所や受付時間に制限があり、申請受付から利用者口座への払い戻し完了までには、概ね2か月を要している。この状況を改善するため、還付申請の受付から払い戻しまでの一連の手続きを受注者に委託することにより、受付の場所や時間の制限を解消し、払い戻しまでの所要期間の短縮を図ることとする。

なお、還付件数、金額及び還付理由は、別紙14「還付状況」を参照。

ア 還付対象

（ア）利用者が解約の申出をする場合

千葉市自転車等の放置防止に関する条例施行規則第15条第1項第1号及び同規則同項第2号により還付する。

（イ）既に利用料金を払っている利用者が免除対象者となった旨の申出をする場合

免除の資格要件を満たした日以降の期間については、利用期間が1か月の場合の利用料金を基準として、当該資格要件を得た日の属する月（当該日が月の初日である場合は当月、月の途中である場合は翌月）から利用期間終了までの月数に相当する金額を還付するものとする。

ただし、還付の対象となる期間は、当該資格要件を得た日の属する年度内に限るものとする。

なお、利用期間の全12か月が免除対象となる場合は、利用期間が1か月の場合の利用料

金に 11 か月分を乗じた額を還付する。

(ウ)既に利用料金を払っている本市住民ではない利用者が本市住民になった旨の申出をする場合
利用期間が 1 月の場合の本市住民でない者の利用料金に、本市の住民となった日の翌月（ただし、住民となった日が 1 日の場合は当月）から利用期間終了までの月数を乗じて得た額から、同様に、本市住民の利用料金に、同期間の月数を乗じて得た額を差し引いた額を還付する。

(エ)既に一般利用料金を払っている利用者が高校生以下であった旨の申出をする場合

利用期間が 1 月の場合の一般の利用料金に、利用期間から終了までの月数を乗じて得た額から、同様に、高校生以下の利用料金に、同期間の月数を乗じて得た額を差し引いた額を還付する。ただし、利用期間の 12 か月すべてが免除となる場合は、利用期間が 1 か月の場合の一般の利用料金と高校生以下の利用料金との差額に、11 か月を乗じて得た額を還付する。

(オ)相続人が、利用者本人が死亡した旨の申出をする場合

利用期間が 1 月の場合の利用料金に、死亡日の翌月（ただし、死亡日が 1 日の場合は当月）から利用期間終了までの月数を乗じて得た額を還付する。

なお、還付にあたっては下記の書類を要する。

- ① 利用者の死亡・住所が確認できるもの（住民票の除票など）
- ② 利用者と相続人の関係が分かるもの（戸籍謄本、遺産分割協議書など）
- ③ 相続人が相続する旨の申立書
- ④ 相続人の口座情報
- ⑤ 相続人の身分証

イ 還付方法

(ア)受注者は、定期利用を途中で取りやめたい利用者から還付の請求があった場合、対象者に対して適切に金銭を還付するものとする。

(イ)現在は発注者の窓口でのみ還付の請求を受け付けているが、時間や場所の制約がある。そのため、受付システムを活用する等、利用者が時間・場所を問わず手続きできる仕組みを提案すること。

(ウ)受注者は、還付請求者の本人確認（駐輪場登録情報・身分証・振込先口座情報の確認）を行い、口座振込により還付を実施すること。なお、受付システム上で事前に本人確認及び振込口座の情報を登録・確認済みである場合は、当該確認を省略できるものとする。

(エ)還付請求後も当該利用者が駐輪場を利用できないよう、確実に利用権限を無効化すること。たとえば、利用者に対して利用票の返却又は破棄・処分を確認できる写真の提出を求めることとし、いずれの確認も得られない場合には、原則として還付を行わない。

(オ)還付金額は、「ア 還付対象」に定める方法により算出するものとする。

(カ)発注者は、還付に必要な金銭（以下「還付金」という。）を、あらかじめ受注者に交付する。なお、交付された還付金が還付の進捗により途中で不足する見込みとなった場合には、受注者は速やかに発注者に報告し、追加交付を受けるものとする。（想定フローは別紙 15「還付処理の流れ」を参照。）

(キ)受注者は交付された還付金を銀行その他確実な金融機関に預金して保管し、還付業務に限って使用すること。なお、交付された還付金とその他の資金が混在することで生じる管理上の混乱やトラブルを避ける観点から、本委託専用の預金口座を開設して運用すること。また、交付された還付金を預金して保管する場合において、還付請求者に支払うまでの間に金融機関に預金したことにより生じる利息は、正当な債権者（還付請求者）に還付金が支払われるまでの間、公金の性格を有することから、発注者に帰属するものとする。

(ク)受注者は、「還付金整理簿」を作成・備え、交付された還付金、還付した金額及び残額等その取扱いに係る収支状況を明確かつ正確に記録・管理するものとする。

(ケ)還付金の交付における年度区分及び注意事項

交付する還付金については、地方自治体の会計原則である単年度主義に基づき、「過年度分」と「現年度分」に分けて処理しなければならない。

- ① 過年度分とは、駐輪場の利用申請が行われた日が、利用開始月の属する年度の前年度

にあたるものをいう。

- ② 現年度分とは、駐輪場の利用申請が行われた日が、利用開始月の属する年度にあたるものをいう。

なお、現年度分の還付金については、当該年度における利用料金の歳入（利用者からの納付）が市の公金口座に実際に入金された後でなければ、発注者から受注者に還付金を交付することができない。そのため、たとえば4月中に還付請求があった場合であっても、その時点において当該歳入が未計上であるときは還付金の交付を行うことができないため、当該歳入計上後に還付金を交付することとなり、還付請求を受けてから還付するまでに時間を要する場合がある。この点について、受注者は十分に留意し、利用者への周知や事務スケジュールの調整に配慮すること。

(コ) 還付処理に関する報告及び証拠性の確保

利用料金の還付に係る処理は月末を締め日とし、受注者は翌月の初日から起算して5開庁日以内に、発注者に還付処理に関する報告書を提出するものとする。提出資料は、以下の2点とする。

a 還付済額報告書（概要資料）

以下の項目を記載した書類とし、全体の還付処理状況を一覧できるものとする。

- ① 還付した金額の合計
- ② 前月の還付金（前月分の還付に必要な金銭として、発注者から受注者にあらかじめ交付した金額）
- ③ 月末時点の交付残額
- ④ 還付した件数（合計）
- ⑤ 振込日等

b 申請者ごとの個別帳票

以下の項目を含む帳票を受付システムから出力して提出すること。これにより、報告書内容との照合を可能とし、還付金に関する根拠書類とする。

- ① 利用者氏名・住所
- ② 利用駐輪場名
- ③ 整理番号
- ④ 車種
- ⑤ 区分（一般/高校生以下）
- ⑥ 利用承認期間
- ⑦ 利用中止日
- ⑧ 還付理由
- ⑨ 納付済額・納付日（受注者は、受付システムにおいて利用料金の納付日を確実にログとして記録し、当該記録を帳票に反映させることを絶対的な要件とする。）
- ⑩ 還付対象月数及び還付額
- ⑪ 振込先情報（金融機関名、口座種別、口座番号、口座名義人）
- ⑫ 振込日（振込日については、公金支出に係る証拠性を担保するため、受注者は、受付システムにおいて還付処理を行った日を確実にログとして記録し、当該記録を帳票に反映させることを絶対的な要件とする。）
- ⑬ 個別帳票については、受付システムから当該情報を帳票形式で自動出力できる機能を備えること。発注者は、提出された個別帳票と還付済額報告書を照合し、内容の正確性を確認する。なお、報告書の様式は別紙16「還付済額報告書（ひな形）」を参考とし、必要に応じて発注者と協議のうえ調整・変更できるものとする。

(サ) 発注者は、還付済額報告書の受領後、速やかに報告内容を確認のうえ、受注者と当該月分の精算を行うものとする。なお、交付金額のうち未使用分が生じた場合には、発注者は受注者に対して残額の戻入請求を行うものとする。

(シ) 還付申請後も利用希望がある場合は、利用者に対して利用期限を訂正した新しい利用票を交付すること

(ス)発注者は、必要があると認めたときは、当該還付業務の執行状況について検査できるものとする。

(セ)還付手続きはDX化の対象とする。これに伴うシステム開発費、設備導入費、維持管理費等は、すべて受注者の負担とする。

a 受注者が還付請求者に対し、還付金額を還付請求者の指定口座に支払う事務を行うためには、原則、(コ)-b-⑫に定める要件を満たさなければならないが、当該要件を満たすことが困難な場合において、利便性の向上及び事務の効率化を図ることができるときは、下記のいずれかの方法によることを妨げない。

b 還付金額を還付請求者の指定口座に支払う事務のみを発注者が担い、その他の事務は受注者が担う方法。

c 受注者が還付金額を還付請求者の指定する金融機関口座に振込み、その証明として(コ)-bに定める申請者ごとの個別帳票に代えて、金融機関が発行する振込明細書その他の証憑(振込日、振込先名、振込金額、振込元名等が明示されているものに限る。)を提出する方法。

(5) 置場変更申請受付

定期利用者から駐輪場の変更の申出があった場合に、利用を希望する駐輪場に空き台数がある場合に限り、千葉市自転車等の放置防止に関する条例施行規則第 11 条の規定に基づき置場を変更するもの。変更後の料金については、次のとおり対応している。

ア 変更前より安い … 差額料金を還付

イ 変更前と同額 … 還付及び追加収納不要

ウ 変更前より高い … 差額料金を追加収納

置場変更の申請については、イ及びウの場合は管理棟において手続きは完結するが、アの場合は還付が発生するため、現行では管理棟のみで手続きを完結することができず、発注者窓口での手続きが必要となっていることから、これらの手続きを管理棟等受注者に集約し、窓口の一本化を図るよう提案すること。なお、還付手続きおよび新規申込みを一体的に処理可能な電子サービス(システム)を導入する場合は、当該電子手続きによる一括対応を行うことができるものとし、利用者の利便性を向上させるとともに、事務の効率化およびコストの削減を図れるよう提案内容に基づき、置場変更申請受付業務を省略または簡素化することも可能とする。

(6) 一時利用受付

ア 無人化方針の概要

現在、市内の一時利用駐輪場は、①係員による一時利用券の手売りにより運営している駐輪場と②電磁ロック式ラック及び精算機を設置し、無人で運営している駐輪場の2形態が存在している。今後は、利用者の利便性向上及び運営の効率化を目的として、本業務の履行にあたり、ゲート式駐輪場を除くすべての一時利用が可能な駐輪場に電磁ロック式ラックと精算機を導入し、係員による手売り運営を廃止(無人化)し、24時間受付・利用できるものとする。なお、同等の効果を有する他の方式による対応については、協議し合意されれば採用することを可能とする。

イ 一時利用駐輪場における支払い手段の多様化とキャッシュレス促進

一時利用駐輪場に設置する電磁ロック式ラック及び精算機等の設備については、現金支払いに加え、ICカード(交通系含む)、QRコード決済等の多様なキャッシュレス決済手段に対応することを基本とする。対応可能な決済手段には、次のような例が含まれる。

① 交通系ICカード(Suica、PASMO)

② クレジットカード(Visa、Mastercard)

③ QRコード決済(PayPay、d払い、楽天ペイ等)

ただし、上記の全ての決済手段を導入することを必須とするものではなく、利用者の利便性やニーズ、コスト及び運用面等を考慮し、受注者が適切な決済手段を選定・提案すること。

また、可能な限りキャッシュレス決済の利用を促進するものとし、利用者への周知や案内表示、操作性にも配慮すること。さらに、将来的な新たな決済手段への対応や、キャッシュレス化の更なる推進に向けた技術的拡張性を考慮した設備設計に努めること。なお、新たな決済手段の追加や変更については、受注者から発注者に提案を行い、発注者との協議

に基づいて導入の可否を決定するものとし、協議の結果により、設備のアップデート又は運用面の変更を行うことができることとする。

ウ 一括整備の実施タイミング

契約締結後から履行期間開始日までの準備期間を活用し、必要な整備を一括して実施する。

エ 設置台数

無人化にあたり、管理棟がある駐輪場 27 箇所の内、海浜幕張駅第 2 駐輪場（一時利用券の手売り無）及び検見川浜第 1 駐輪場（ゲート式）を除く 25 箇所への導入を予定している。受注者は利用状況、費用対効果、設置環境等を総合的に勘案し、必要な電磁ロック式ラックの設置台数を発注者に提案すること。

なお、設置台数の検討にあたっては、別紙 17「一時利用台数」の①一時利用駐輪場の利用状況集計表及び②管理棟における一時利用駐輪台数調査を参考とすること。

オ 設置基準

電磁ロック式ラックを設置する場合は、発注者が定める設置基準に適合する構造・仕様・配置とすること。詳細は「10 一時利用のための電磁ロック式ラック機器等の導入」のとおり。設置にあたっては、事前に設計図・仕様書・導入費用等を発注者に提出し、承認を得たうえで実施するものとする。基準に適合しない設置が判明した場合には、発注者の指示に従い、速やかに是正措置を講じること。

カ 供用開始時期及び設備の所有権の扱い

駐輪場に設置が完了した設備は、速やかに発注者の検査を受け、合格した後、受注者から発注者へ納品するものとする。

なお、ア①の駐輪場に設置、納品した設備は、令和 8 年度中に、電磁ロック式ラック等の電源は入れず、一時利用自転車の置き場として活用し、令和 9 年 4 月 1 日から電源を入れ稼働させるものとする。

また、利用者サービスの向上を図る観点から、可能な範囲で早期の稼働及び円滑な運用を可能とする手法案がある場合は、それを提案すること。ただし、稼働させる場合における精算機能の管理及び不測の事態における利用者対応等、一時利用駐輪場としての運用及び維持管理に要する費用は受注者の負担とする。

ア②の駐輪場に設置が完了した設備についても上記と同様の取り扱いとするものとする。

なお、早期の稼働及び円滑な運用を可能とする提案がない場合は、納品後、現金対応で即共用が開始できるようにすることとし、現金での運用及び維持管理に要する費用は、発注者で対応する。

キ 設置費用の支払方法

支払方法については、第 5 節-3-(5)-アに定めるとおりとする。なお、準備期間に係る支払は令和 9 年 3 月 31 日までに完了するものとする。なお、発注者の会計手続上、支払日を起算日として 10 営業日前までに支出決定を得る必要があることから、設備の設置完了期限は令和 9 年 2 月 26 日までとする。

ク 一時利用駐輪場における設備の保守管理

一時利用駐輪場の電磁ロック式ラック、精算機、決済システム、ネットワーク機器等の設備については、受注者が責任をもって適切に保守管理を行うものとする。

保守の内容は、①定期点検及び清掃、②故障・不具合の迅速な修理対応、③システムソフトウェア・ファームウェアの更新（セキュリティ含む）、④部品交換等の予防保全、⑤キャッシュレス決済手段の通信確認及びトラブル対応及び⑥停電・災害等の緊急時対応とし、保守対応においては、利用者の利便性を損なわないよう速やかに復旧を行うことを原則とし、主要機器については部品在庫等の体制を確保すること。また、保守履歴については記録し、発注者の求めに応じて報告できるように整備すること。さらに、新たな決済手段やシステムアップデートに伴う設備改修・再設定が必要となる場合も、保守の一環として受注者の責任において実施するものとする。

ケ 不測の事態における利用者対応体制

電磁ロック式ラックの開錠不良等、利用者が自力で対応できない不測の事態が発生した場合には、土日祝日を含む年中無休・24 時間 365 日体制で迅速に対応すること。

また、利用者がコールセンター等に直接架電し、オペレーターが遠隔操作によりロックの開錠等を、速やかに対応できる体制を構築すること。

なお、設備の不具合等不測の事態に迅速に現場対応できる体制を、提案すること。

さらに、各精算機にコールセンターへ接続可能な電話機を設置するなど、利用者に費用負担が生じない対応が可能となる手法について、提案すること。

応答にあたっては、利用者との円滑なやり取りを図るため、必要な情報（駐輪場番号、ラック番号等）の確認方法を現地で案内するよう工夫すること。また、不具合の内容や対応状況は記録し、保守履歴とあわせて管理すること。

コ 一時利用駐輪場における不正利用対策

一時利用駐輪場において、不正利用を防止するため、適切な監視及び対策を講じること。

(ア) 不正利用の例

- ① 規格外の自転車等の利用
- ② 14 日間連続しての利用（原則として一時利用での長期間連続使用は認められていない）
- ③ 電磁ロック式ラックのロック機構等の故意又は重大な過失により破損
- ④ 運用上認められていない利用方法

(イ) 不正利用対策

不正利用に対応するため、以下の対策を講じること。

a 巡回と警告

巡回による利用実態の把握及び不審な利用に対する警告札の掲出等の対応

b 監視システムの設置

- ① 電磁ロック式ラック及び精算機を設置する一時利用駐輪場においては、不正利用や、精算機の破壊等防止の観点から、少なくとも精算機を捉えることができる位置に監視カメラを精算機の数と同数以上設置すること。なお、監視カメラの供用開始は精算機の供用開始にあわせること。
- ② 履行期間前に既設の監視カメラ（警備会社との契約に基づくリース品）が撤去されるため、監視体制を再構築すること。既設の監視カメラは、別紙 1「駐輪場一覧（監視カメラ既設箇所）」を参照すること。なお、監視カメラの供用開始は令和 9 年 3 月 1 日とする。
- ③ ①②で設置したカメラとあわせ、別紙 1「駐輪場一覧（監視カメラ既設箇所）」の千葉市設置の監視カメラも維持管理することとする。

c 自動検出機能

電磁ロック式ラック又は精算機に不正利用を検知する機能（例えば、料金未納や許可外の利用時の警告機能）を導入し、不正利用を未然に防止すること。

不正利用が発覚した場合には、受注者は発注者に代わって利用規約に基づき、不正利用者に対して利用停止措置等の対応を行うこと。

サ ゲート式駐輪場

ゲート式駐輪場について、原則として電磁ロック式ラック等の導入対象外とする。ただし、運用の効率化及び維持管理費の削減を目的とし、ゲート式駐輪場と同等以上の利用者サービスを確保できる場合は、協議のうえ合意した場合は、現状を変更（ゲートの撤去等を含む。）することも可能とする。

シ 新たな一時利用施設の設置

歩道上などに発注者が新たに施設を設ける場合は、協議のうえ、受注者が設置行為及び管理を行うことができるものとする。

(7) 利用料金の免除

千葉市自転車等の放置防止に関する条例第 17 条第 2 項及び千葉市自転車等の放置防止に関する条例規則第 14 条の規定による。なお、既に利用料金を払っている利用者が免除要件対象者となった場合、免除申請を行った日をもって免除となるため、還付申請するよう案内する。

免除件数（詳細は別紙 18「月別免除件数」を参照。）

R4 年度	R5 年度	R6 年度
1451 件	1595 件	1633 件

(8) 利用料金の収納

ア 現金の場合

受注者は現金による支払いにも対応することから、地方自治法第 243 条の 2 に基づく「指定公金事務取扱者」として発注者の指定を受けるものとする。

(ア) 直接収納による場合

- ① 直接収納とは、駐輪場の利用料金を管理棟で利用者から直接現金で受け取る行為をいう。
- ② 管理棟の就業日でない日を除き、毎日集金を行い、集金時点で収納していた分を当日収納分として、集金日の翌日（ただし、金融機関の休業日に該当する場合は、その翌営業日）までに発注者が指定する金融機関へ払い込まなければならない。

(イ) 直接収納以外による場合

- ① 直接収納以外とは、利用者から直接現金を受け取らず、精算機などを通じて利用料金を収納する行為をいう（例：一時利用者が精算機に現金を投入する場合など）。
- ② 収入金の集金は、最低月 1 回実施し、集金日の翌日（ただし、金融機関の休業日に該当する場合は、その翌営業日）までに発注者が指定する金融機関へ払い込まなければならない。なお、発注者は集金頻度として月 2 回以上を推奨する。

イ キャッシュレス決済の場合

定期利用及び一時利用に係る料金支払い手段としてキャッシュレス決済を導入することとする。

定期利用については、準備期間に導入するシステム又は受注者が保有し持ち込む受付システムを用いて、利用申請から料金支払い、支払い確認までの一連の手続きを行うものとし、支払いが完了した時点で利用を確定させることとする。（前納方式）。

なお、駐輪場の利用料金はすべて市の歳入であるため、キャッシュレス決済により料金を収納する場合には、以下のとおりとする。

a 指定納付受託者の指定

受注者がキャッシュレス決済による収納事務を行う場合は、地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項に基づき、「指定納付受託者」として発注者の指定を受けなければならない。この場合、別紙 19「キャッシュレス決済を利用した公金収納に関する事務」において、発注者が期待するキャッシュレス決済に係る基本的事項を示すものとし、具体的な内容については協議により決定する。なお、指定にあたっては、受注者が当該収納事務を自ら適法に実施できることが条件となるとともに、受注者が受付システムを用いて利用申請の受付、利用料金の支払いの確認、利用確定等の手続きを担うこととする。また、利用料金のデータ送付や振込に関して外部事業者を利用する場合についても、当該事務が地方自治法第 231 条の 2 の 4 に規定する「一部委託」に該当し、かつ法令上適切に実施される限りにおいて、受注者は指定納付受託者となり得るものとする。

b 例外的取扱い（決済代行業者の活用）

受注者が「指定納付受託者」の指定を受けることができない場合、発注者は、受注者が保有又は持ち込む受付システム及びキャッシュレス化に対応した精算機と連携可能な決済手段を有する決済代行業者を、「指定納付受託者」として指定し、当該決済代行業者と収納代行に係る契約を締結するものとする。

この場合、利用料金は、当該決済代行業者を通じて、市の公金口座に直接収納されるものとし、決済完了時には、当該決済代行業者を通じて決済完了情報（決済日時、決済金額、決済手段等）をリアルタイム又は概ね 30 分以内で受付システムに反映させることとする。受付システム上には、受付状況として「入金済」の状態が明確に記録される仕組みとし、受注者は、当該決済情報をもとに、利用者への利用開始処理を行うものとする。

また、決済に係る収納実績については、月次で決済事業者が発行する収納明細と、

システム上の申込実績との整合を確認するものとする。

なお、発注者は受付システムや精算機との連携が可能な決済手段を有する決済代行業者を、必要に応じて入札その他の方法により選定することを想定しており、当該決済代行業者の選定については、次の観点に配慮し、受付システム等との連携に必要な構成及び技術的条件等、下記要件を満たすこと。

- ① 手数料率（決済額に対する決済代行手数料）が低廉であること
- ② 月額固定費（システム使用料や管理費など）が抑えられていること
- ③ 初期導入費用や解約時のコスト等が合理的であること
- ④ システム（受付システム、精算機等）との高い互換性・親和性があること
- ⑤ 保守性やセキュリティ面において十分な実績と信頼性があること
- ⑥ 選定に資するため参考となる事業者名（決済代行業者として既に実績を有する事業者）

c 協議事項

指定納付受託者・指定公金事務取扱者の指定に関する手続き及び収納スキームの構築方法については、発注者と受注者で協議のうえ、詳細を定めるものとする。

ウ 適格請求書の発行に関する対応

駐輪場利用料金の収納について、当該料金が発注者の歳入に該当するものであることから、適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応した領収書の発行が必要となる場合、発注者名義による適格請求書（インボイス）（別紙 20「手数料用領収書」を参考）を受注者が代行して発行するものとする。

なお、受注者が発注者の名義で適格請求書を発行するにあたっては、以下をすべて満たす必要がある。

- ① 受注者が適格請求書発行事業者として登録されていること
- ② 発行内容の記録を整理・保管し、発注者の求めに応じて速やかに開示できること

また、発注者は、必要に応じて、当該インボイス発行業務に係る状況を監査・確認することができるものとし、受注者は、これに協力するものとする。

3 放置自転車等追放指導業務

放置自転車等追放指導業務とは、放置禁止区域内において、自転車等を放置し、又は放置しようとする利用者に対し、当該自転車等を駐輪場その他適切な場所に移動を促すため、巡回、指導又は命令及び広報活動を行う業務をいう。

現在は、放置禁止区域内を巡回し、放置自転車等の記録を地図上に手作業で記載している。このため、データの蓄積および分析が困難であり、放置自転車等の多発地点や多発時間帯の把握を感覚に頼らざるを得ない状況にある。放置自転車等追放指導業務においては、データに基づく管理を行うことで、より効率的な巡回を実施し、放置自転車等の縮減を図るものとする。

(1) 就業日時

受注者は、委託料の範囲内で最も効果的な放置自転車等対策が講じられるよう、実施日時・時間帯・頻度等を考慮して提案すること。

なお、発注者が必要と考える就業日時は、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く月曜日から土曜日の9時00分から18時00分までのうち、1日3時間であるが、これをもって1日の業務実施時間の上限とするものではない。

(2) 配置

放置自転車等追放指導業務に従事する者の配置については、放置禁止区域や地域特性等の状況を踏まえ、適切かつ効率的な配置案を提案すること。なお、発注者が参考として示す配置案は、別紙 5「人員配置」のとおりであるが、これはあくまで一例であり、受注者の創意工夫による配置の最適化を妨げるものではない。

(3) 実施方法

放置自転車等追放指導業務について、下記事項を原則とし、適切かつ効率的に実施すること。

- ア 周辺の駐輪場（市営・民営）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及び駐輪場の利用を誘導すること
- イ 放置自転車等を発見した場合は、警告札を貼付し、当該自転車等の放置場所、台数、警告札の

- 貼付日等を電磁的に記録すること
- ウ 放置自転車等に対して警告札を貼付した後、原則として 30 分を経過してもなお所有者により移動されなかった場合は、該当車両の写真及び記録情報を添えて、撤去の要請を行うこと。撤去要請に際しては、放置位置、車両の特徴、警告札貼付日及び経過時間等を明記し、視認可能な状態を撮影した写真を添付すること。なお、撤去要請までの時間については、現地の状況や周辺環境等を踏まえ、発注者と協議のうえ取り扱いを変更できるものとする。
 - エ 放置自転車等に警告札を貼付した後、当該自転車等が歩行者や車両の通行を妨げるなど、交通障害を生じさせるおそれがあると受注者が判断した場合には、直ちに安全な場所へ一時的に移動させることができる。この場合においては、元の位置から所有者が発見できなくなるような場所には移動させてはならず、できる限り近接した見やすい位置に移動すること。
 - オ 記録されたデータを基に、地図上への分布図やグラフ等、放置状況の傾向を視覚化すること
 - カ 普通自動二輪車に対しては警告札を巻き付けないこと
 - キ 啓発チラシや駐輪場案内等を常時携帯し、必要に応じて配布すること

4 自転車等の移動（撤去）等業務

自転車等の移動（撤去）等業務とは、駐輪場において、不正に駐輪された自転車、原動機付自転車及び普通自動二輪車（125cc 以下）等と、放置自転車等追放指導業務等により発見された放置禁止区域内に放置されている自転車及び原動機付自転車を、安全かつ適切に自転車保管場へ移動させることをいう。

（1）就業日時

有料駐輪場内及び有料駐輪場が所在する駅周辺の放置禁止区域を対象として、原則月 8 回（週 1 回以上）、1 日 8 時間の撤去活動を実施すること。実施曜日は火曜日から土曜日までとし、祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は除外することができる。また、必要に応じて夜間（18 時以降）も対応するものとする。

また、放置状況に応じて効果的に実施できるよう、就業日時（曜日・時間帯・頻度等）を提案すること。

さらに、自転車等の移動（撤去）業務では、発生場所や時間等のデータを蓄積・分析を行い、放置が多いエリアや時間帯を特定することで、より重点的かつ効率的な撤去活動が行えることから、データの蓄積・分析方法を提案すること。

なお、著しい放置状況となっている場合や、特別な事情により夜間（18 時以降）の撤去が有効と考えられる場合には、受注者から発注者へ放置状況等の分析結果を報告し、発注者と協議のうえ承認を得たのち実施することができる。その他、発注者が夜間著しい放置状況を確認した場合、その対応について協議し、受発注者間で合意形成を図ったうえで、対応するものとする。夜間業務を実施する場合は、同一週又は同一月内における日中業務の一部又は全部を振替えて対応することを可能とし、原則委託料の範囲内で実施することとする。夜間業務の実施及び振替にあたっては、必ず発注者と事前に協議し、承諾を得るものとする。

搬入については、あらかじめ保管場と調整のうえ適切に対応すること。

（2）撤去・運搬用車両

放置自転車等の撤去・運搬を行う車両は、撤去対象駅周辺の道路状況や作業環境等を考慮し、以下の条件を満たす車両を適宜選定して使用すること。

車種の例

- ① 最大積載量 2 トン程度のパワーゲート付きトラック
- ② 軽トラック等の小型車両（狭隘道路対応や小規模な撤去作業に適したもの）

ア 要件

- ① 自転車等の積載・運搬が安全かつ効率的に行える構造であること。
- ② 必要に応じて、自転車等を固定するための器具や荷台カバー等を備えること。
- ③ 使用する車両は、法令を遵守し、適切に整備・点検されていること。

イ 台数・配置

放置自転車等禁止区域や地域特性等の状況を踏まえ、業務の円滑な遂行に必要な台数を確保し、適切かつ効率的に配置すること。

（3）撤去対象

- ア 放置禁止区域内
警告札（赤色）が巻き付け、一定時間放置された自転車及び原動機付自転車
- イ 駐輪場内
撤去当日まで（当日を含む。）に警告札を貼付し、記録を取った不正利用又は置き場違いの自転車、原動機付自転車及び普通自動二輪車（125cc 以下）等
- ウ その他
発注者が移動する必要があると認めたもの

(4) 移動先

- ア 都賀保管場
- イ 浜田保管場
- ウ 菅田保管場

(5) 記録

撤去した放置自転車等の特徴や撤去場所、台数等の実施履歴をデータで蓄積すること。

(6) 業務遂行にあたっての留意事項

- ア 業務実施に当たっては、移動前後の写真又は動画を撮影するとともに、移動前の車両の状態、特徴、放置箇所、日時等が分かるように記録すること。また、これらの記録は最初に保管場へ搬入する際に保管場に引き継ぐものとする。
- イ 放置禁止区域内で撤去を完了した場合は、撤去した場所又はその付近に移動した旨と保管場所を明記した告知板の設置等を行うこと
- ウ 撤去対象自転車等に貼付されている札の種類を十分に確認し、撤去誤りや積み残しのないように行うこと
- エ 撤去から保管場へ搬入するまでの間に自転車等の損傷等が生じた場合の責任については、条例規則により、原則として受注者が責任を負わないものとされており、受注者の悪意又は過失が認められる場合に限って責任を負うものとする。
- オ 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活動を行うこと。また、必要に応じて交通誘導等も含めた安全対策を講じること。なお、撤去作業中の車両であることが第三者から明確に分かるよう、車両への表示や作業中の標識等により、作業目的を明示することを推奨する。また、撤去活動に伴い、発注者が所轄警察署に対して道路使用許可申請を行う場合がある。その際は、受注者は発注者の指示に従い、必要な書類の作成や情報提供に協力すること。
- カ 警告札が貼付さ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貼付されていないものは、撤去の対象外とする。
- キ 撤去を行った自転車等は、当日中に保管場へ搬入しなければならない。

(7) 盗難車両の引渡し

撤去された自転車等のうち、盗難届が出されているなど警察が関与する車両については、発注者からの指示等に基づき、受注者が当該車両を警察署に輸送・引き渡す業務を行うこと。

この業務は原則として月 1 回の実施するものとする。

(8) 撤去実績

R4 年度	R5 年度	R6 年度
6,413 台/年	6,694 台/年	7,183 台/年

詳細は別紙 21「駅別撤去実績」のとおり。

5 保管場の管理運営業務

保管場の管理運営業務は、撤去された放置自転車等を適切に保管・管理し、所有者への返還及び一定期間経過後の処分等を適切に行うことにより、公共の秩序及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。ただし、警察への所有者照会行為、引き取り手が無い自転車等の処分は除く。なお、就業日時及び人員配置については、下記記載内容を基本とするが、保管、返還、案内、受付などの業務に支障がない場合は、発注者と協議し了承を得たうえで変更することができる。

(1) 就業日時

下記事項を原則とし、保管場の就業日時を設定すること。

- ① 火曜日～土曜日（祝日及び年末年始〔12 月 29 日～1 月 3 日〕を除く）：10：00～18：

② 日曜日（祝日及び年末年始〔同上〕を除く）：9:00-12:00

なお、履行期間開始後、緊急時等における業務時間の変更については、発注者と協議のうえ、可能とする。ただし、利用者への影響に十分配慮し、事前に適切な方法により周知することとする。

(2) 人員配置

保管場所の立地や保管台数を十分に考慮し、保管業務、返還業務、案内・受付業務の円滑な遂行及び安全管理に支障が生じないよう、必要かつ適切に人員配置すること。なお、発注者が必要と考える保管場1箇所における人員配置は下記を参考にする。

- ア 保管場の管理・運営をする者 1名
- イ 場内の自転車整理に従事する者 1名
- ウ 搬入作業を補助する者（搬入日のみ） 1名

(3) 搬入・搬出作業等

ア 自転車等の受入及び保管

(ア)搬入された自転車等の個人情報（車体番号や防犯登録番号、標識登録番号、撤去日、撤去場所など。）を受注者が用意する放置自転車等管理・返還システム（以下「管理・返還システム」という。）に記録すること

(イ)記録の際に不明瞭な文字がある場合は、無理に当て字をせず、代わりに”＊“を入力すること。

また、搬入された自転車等を、タブレット端末その他撮影機能を有する機器で撮影し、運搬による破損等を管理・返還システムに記録すること。

(ウ)搬入された自転車等に整理番号札を取り付けること。なお、取り付けの際は、風雨によって札が紛失することがないように工夫すること。

(エ)搬入された自転車等は、搬入日ごとに整理番号順に整理・整列を行うこと。なお、盗難品であることが後日判明した場合には、速やかに保管場所内の盗難車専用の区画に移動し、他の車両と区別して保管すること。

(オ)土木事務所や公園緑地管理事務所など公共施設の管理者が、自ら管理する施設に放置された自転車等を保管場に搬入することがあるため、受注者はこれらの搬入を受け入れること。搬入された自転車等については、防犯登録番号や車体番号等の必要情報を管理・返還システムに入力し、以降は放置禁止区域内における撤去自転車等と同様に所有者照会や通知、保管、返還、処分等の一連の処理を行うこと。

(カ)保管中の自転車等については、無断持ち出しや盗難を防止するため、適切な防止措置（例：ワイヤーロックやチェーンによる連結等）を講じること。具体的な方法については、保管場の構造や運営形態に応じて、受注者が実施可能な手段を講じるものとする。

イ 返還

(ア)所有者から引取の申し出があった場合は、運転免許証やマイナンバーカードなど住所及び氏名が分かる身分証明書・自転車等の特徴照合等により本人確認の上、自転車等引取申出書の受理し、移動及び保管に係る費用を収納し、返還を行うこと。また、返還後は管理・返還システムに引取日等の入力を行うこと。なお、引取申出人から撤去前の撮影データの確認を求められた場合は、データを提示し、撤去前の状況を説明すること。

(イ)収納した移動及び保管に係る手数料は、発注者の歳入として扱うものとし、受注者は発注者に代わりこれを収納する。ただし、当該収納は本書に定める業務の一環として、受注者が一時的に預かるものであり、手数料は全額、発注者に帰属する。

(ウ)受注者は、収納した手数料実績を毎月5日（5日が閉庁日の場合は翌開庁日）までに前月分として発注者へ報告しなければならない。報告内容、提出方法等は発注者と協議のうえ定める。なお、少なくとも車種（自転車・原動機付自転車・普通自動二輪車（125cc以下））及び保管場別の件数を報告することとする。（別紙22「移動及び保管に係る手数料報告書」を参考）

(エ)手数料の管理にあたっては、公金の取扱いに準じ、適正かつ確実に行うものとする。なお、利用者への領収書の発行等の対応についても発注者の指導を受け、適切に対応すること。

(オ)請求及び納付に関する事務手続きは、あらかじめ発注者と受注者が協議し、円滑な運用が可能となるよう適切に定めるものとするが、その後に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、両者の合意に基づき取り扱うことができるものとする。

(カ)免除の申し出があった場合は、申請内容を確認のうえ、発注者の確認を経て自転車等保管費用免除申請書を受理し、返還を行うこと。ただし、盗難を理由とする免除申請であって、以下のいずれかの方法により盗難の届出が確認できる場合に限り、発注者の確認を要せず、受注者の判断により返還を行うことができる。

- ① 警察が発行する「盗難届出証明書」又は「受理番号等の記載された証明書の写し」が提出された場合
- ② 所有者が盗難届の内容を申告し、かつ警察職員が返還時に立ち会うことで確認がとれた場合

なお、上記のいずれの場合においても、返還時には申請者の本人確認書類を確認すること。

(キ)警察から盗難品の引き渡し要請があった場合は、原則としてこれに応じること。ただし、通常は警察からの要請について発注者から事前に連絡があることを基本とする。万が一、警察から発注者を介さずに直接受注者に対して引き渡し要請があった場合には、速やかにその内容を発注者に報告し、指示を受けたうえで対応すること。また、引き渡しに際しては、警察署名、担当者名、連絡先、引き渡し日時及び対象車両の情報を記録し、管理・返還システムへ反映すること。

ウ 所有者への通知

(ア)警察署及び自治体への所有者照会データは、防犯登録番号、車体番号、整理番号、車体の色、メーカー名、保管場所など、所有者照会に必要な情報が記載されている様式で作成し、発注者にデータで提出すること。また、所有者照会は、警察署又は自治体等の照会先ごとに個別に作成すること。なお、作成にあたっては、警察署及び自治体の郵便番号及び住所が印字できるようにすること。

(イ)発注者が警察に対して所有者照会を行い、その照会結果データについては発注者から受注者に提供し、受注者は、当該提供データを速やかに管理・返還システムへ反映すること。

(ウ)警察からの回答データをもとに、引取通知書(はがき)を所有者照会結果に基づいて作成し、発注者に提出すること。引取通知書の様式は発注者指定のものを使用するものとし、発送は発注者が行うこととする。

エ 保管期間経過後の処分

(ア)自転車等を売却(無償提供の場合を含む。)するにあたり、売却に関する契約その他の処分事務は発注者が行うものとする。

(イ)受注者は、発注者の指示に基づき、売却予定の撤去対象リストを出力し、売却前に当該自転車等を保管場内の所定の場所に集約するなど、売却準備を行うこと。

(ウ)引き渡し当日は、買取業者への引き渡し作業に協力するとともに、引き渡し完了後は、搬出日及び売却金額等の必要事項を管理・返還システムに入力するものとする。この場合の売却金額については、発注者が別途契約に基づき決定するものであり、受注者は発注者から通知を受けた金額をその都度入力すること。

オ その他

保管状況や返還状況、売却実績等の記録を整備し、管理・返還システムにより作成・出力する各種様式の資料について、発注者の要請に応じてデータを提供すること。

(4) 保管場の維持管理

ア 保管場の業務終了時の機械警備の開始、業務開始時の機械警備の解除及び異常発生の際の速やかな現地確認を行うこと

イ 保管場の清掃(側溝を含む。)

ウ 保管場のごみの収集・処分

エ 草刈、剪定

オ 水たまり処理、雪かき

カ 掲示物(ポスター等)の作成・掲示・撤去

キ 100万円/件を超えない小規模修繕(年間上限500万円。)

小規模修繕とは、技術的内容及び履行の確保が容易で、施設等の機能回復を目的とする修繕のうち、1件あたりの執行価格が税込100万円以下の修繕、又は、決済手段の追加導入やシステムアップデートに対応するための設備の改修・再設定等であって、当該保管場の機能維持及びサービス水準の維持を目的とする軽微な作業が該当する。なお、新規導入(全

く新しい設備や概念の導入)は対象外とする。

小規模修繕を行う際には、原則として、事前に修繕箇所状況を記録した写真等資料を提出し、発注者の承認を得たうえで実施すること。ただし、緊急性が高く、利用者の安全確保やサービスの継続に支障があると受注者が判断した場合は、速やかに対応し、事後報告を行うこと。

修繕後は修繕前・後の写真を用いた書面で、当月実施分を翌月 10 日までに一括提出すること。

保管場の維持管理業務における小規模修繕の実施にあたっては、1 年度あたりの支払上限額を 500 万円(税込)とする。当該金額は、本業務委託契約金額の内数として取り扱うものであり、支払方法については、第 5 節-3-(5)のとおりとする。

なお、1 件あたりの執行価格が税込 100 万円を超える修繕については、原則として発注者が対応するものとするが、維持管理の円滑化等を目的として、受注者と協議し承諾が得られる場合には、受注者が実施することができるものとする。

また、受注者の責めに帰する事由により必要となった修繕については、受注者がその費用を全額負担し、速やかに対応するものとする。

保管場の小規模修繕における適用範囲外

- ① 大規模修繕(保管場の構造体(屋根・柱・基礎・床面等)に関わる修繕)及びこれに関する点検・調査・設計等
- ② 電気設備修繕(照明設備、分電盤、電源引き込みに関する主要な改修や交換)
- ③ 排水設備修繕(地盤沈下による排水不良、排水管の抜本的な修繕・交換)
- ④ アスファルト舗装等の全面改修(駐輪場全体の舗装や区画ラインの引き直しを伴う大規模な整備)
- ⑤ 法改正・条例改正対応(新たに設けられた基準に基づく施設変更等(例:バリアフリー改修))

ク 害虫等の防除及び駆除

ケ 保管場で事故が発生した場合は、発注者に報告すること

コ その他発注者が必要性を認め受注者と協議の上決定したこと

(5) 移動及び保管に係る費用の収納

費用の収納方法については、現金及びキャッシュレス決済の両方を対応可能とすること。

ア 現金の場合

受注者は現金による支払いにも対応することから、地方自治法第 243 条の 2 に基づく「指定公金事務取扱者」として発注者の指定を受けるものとする。

(ア)直接収納による場合

- ① 直接収納とは、保管場において自転車等利用者から現金を直接受け取る行為をいう。
- ② 保管場の就業日でない日を除き、毎日集金を行い、集金時点で収納していた分を当日収納分として、集金日の翌日(ただし、金融機関の休業日に該当する場合は、その翌営業日)までに発注者が指定する金融機関へ払い込まなければならない。
- ③ 直接収納は、受注者に相応の人的対応が求められるため、現金を直接取り扱わずに済む運用方法(例:精算機で支払う方式等)を用いること。
- ④ ただし、協議により発注者の承諾を得た場合は、現金を取り扱うことができる。

(イ)直接収納以外による場合

- ① 直接収納以外とは、自転車等利用者から直接現金を受け取らず、精算機などを介して収納する方法をいう。
- ② 収入金の集金は、最低月 1 回実施し、集金日の翌日(ただし、金融機関の休業日に該当する場合は、その翌営業日)までに発注者が指定する金融機関へ払い込まなければならない。なお、発注者は集金頻度として月 2 回以上を推奨する。

イ キャッシュレス決済の場合

キャッシュレス決済により収納された金銭は、市の歳入であるため、キャッシュレス決

済により移動及び保管に係る費用を収納する場合には、以下のとおりとする。

a 指定納付受託者の指定

受注者がキャッシュレス決済による収納事務を行う場合は、地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項に基づき、「指定納付受託者」として発注者の指定を受けなければならない。この場合、別紙 19「キャッシュレス決済を利用した公金収納に関する事務」において、発注者が期待するキャッシュレス決済に係る基本的事項を示すものとし、具体的な内容については協議により決定する。なお、指定にあたっては、受注者が当該収納事務を自ら適法に実施できることを条件となる。さらに、受注者が管理・返還システムを用いて引取申出の受付、移動保管手数料の支払いの確認、返還等の手続きを担うとともに、移動保管手数料のデータ送付や振込に関して外部事業者を利用する場合であっても、当該事務が地方自治法第 231 条の 2 の 4 に規定する「一部委託」に該当し、かつ法令上適切に実施される限りにおいて、受注者は指定納付受託者となり得るものとする。

b 例外的取扱い（決済代行業者の活用）

受注者が「指定納付受託者」の指定を受けることができない場合、発注者は、受注者が保有又は持ち込む精算機等と連携可能な決済手段を有する決済代行業者を、「指定納付受託者」として指定し、当該決済代行業者と収納代行に係る契約を締結するものとする。

この場合、移動及び保管に係る費用は、当該決済代行業者を通じて、市の公金口座に直接収納されるものとする。

また、決済に係る収納実績については、月次で決済事業者が発行する収納明細と、管理・返還システム上の返還実績との整合を確認するものとする。

(a) 要件

受注者は、自らが「指定納付受託者」の指定を受けることができない場合には、発注者が、精算機等との連携が可能な決済手段を有する決済代行業者を、必要に応じて入札その他の方法により選定することを想定し、当該決済代行業者の選定に資するため、次の観点に配慮し、精算機等との連携に必要な構成及び技術的条件等を提示すること。

- ① 手数料率（決済額に対する決済代行手数料）が低廉であること
- ② 月額固定費（システム使用料や管理費など）が抑えられていること
- ③ 初期導入費用や解約時のコスト等が合理的であること
- ④ 保守性やセキュリティ面において十分な実績と信頼性があること
- ⑤ 選定に資するため参考となる事業者名（決済代行業者として既に実績を有する事業者）

(b) 協議事項

指定納付受託者の指定に関する手続き及び収納スキームの構築方法については、発注者と受注者で協議のうえ、詳細を定めるものとする。

ウ 適格請求書の発行に関する対応

移動及び保管に係る費用は発注者の歳入に該当するため、適格請求書等保存方式（いわゆるインボイス制度）に対応した領収書の発行が必要となる場合、発注者名義による適格請求書（インボイス）（別紙 20「手数料用領収証」）を受注者が代行して発行するものとする。

なお、受注者が発注者の名義で適格請求書を発行するにあたっては、以下をすべて満たす必要がある。

- ① 受注者が適格請求書発行事業者として登録されていること
- ② 発行内容の記録を整理・保管し、発注者の求めに応じて速やかに開示できること

また、発注者は、必要に応じて、当該インボイス発行業務に係る状況を監査・確認することができるものとし、受注者は、これに協力するものとする。

(6) 留意点

ア 他人の財産を一時的に保管するという業務の性質を理解し、丁寧な対応に努めるとともに、個人情報保護及び記録の正確性を徹底すること。

イ 盗難・紛失・破損等の事故が発生しないよう適切に管理すること。なお、保管中に自転車又は

原動機付自転車の破損等が生じた場合の責任については、関係条例及び規則により、原則として受注者は責任を負わないものとする。ただし、受注者の悪意又は過失が認められる場合に限り、責任を負うことがある。

ウ 返還時のトラブルは受注者の責任において対処すること

エ 管理・返還システムは、次の要件を満たしたものを受注者が用意すること

(ア) 現行の管理・返還システムのデータを移行できるものであること

(イ) 法改正等に伴う機能追加等に柔軟に対応できるものであること

(ウ) 自転車等の破損状況や貴重品、付属品の有無等を詳細に入力できるものであること

(エ) 月別・処理区分別等、各種統計表の作成が可能なものであること

(オ) 業者の変更等が生じた場合に、データを容易に引き継ぐことができるものであること

(カ) 保管場管理棟にはインターネット回線がないため、管理・返還システムの稼働にインターネット環境が必要な場合は、に受注者が通信回線を設置するなど、自ら準備すること

オ 管理・返還システムへのデータ移行は受注者が行うこと

6 コールセンター業務

コールセンター業務は、駐輪場の利用者等からの各種問い合わせに迅速かつ適切に対応するため、受注者がコールセンターを設置・運営を行うものとする。

現在、発注者の窓口および管理棟で電話対応を行っており、問い合わせ内容によっては連絡先が異なる場合がある。また、いずれの窓口でも対応可能な内容について、説明のわずかな違いがトラブルに発展するケースもある。このため、可能な限り窓口を一本化し、誰が対応しても共通した説明ができる体制とすることで、より円滑で的確な対応を図ることとする。

- ① 駐輪場の利用方法や駐輪機器の不具合、放置自転車等の撤去状況などに関する問い合わせや陳情に対応すること
- ② 原則として、年中無休（365 日 24 時間）で対応すること
- ③ コールセンターは受注者が設置・運営するものとし、その場所及び体制については、発注者と協議のうえ確定すること。なお、運営にあたっては、業務の適正な実施が確保される体制とすること。
- ④ 電話、メール、Web フォーム等、多様な手段による受付を可能とすること。
- ⑤ コールセンターの連絡先や問い合わせフォームを管理棟の窓口等で公表し、(1)に係る問い合わせについては、可能な限り受注者が一元的に対応できる体制の整備に努めること。ただし、機器の不具合やシステムトラブル等において、専用の問い合わせ窓口が必要な場合は、利用者にとって連絡先が分かりやすくなるよう、案内方法や掲示内容を工夫するなど、適切に対応すること。
- ⑥ 緊急対応が必要な事案に対し、迅速に対応するため、対応要員を確保し現場に急行させる体制を整えること。
- ⑦ 対応履歴（受付日時、内容、対応結果等）を記録・保存し、発注者の求めに応じて報告できるように、問い合わせ内容や対応状況等を整理すること。なお、受注者が対応できない問い合わせ内容についても、問い合わせの概要、問い合わせ者情報等を記録し、速やかに発注者へエスカレーションを行うこと。
- ⑧ 問い合わせは、原則、受注者の責任において対応することとし、委託業務の範囲内で適切に対処・解決を図ること。ただし、契約内容や行政方針、施設整備計画等、発注者の判断を要し、又は、発注者に帰属する業務である内容や事故・災害・重大なトラブル等、不測の事態に起因する内容については、(7)に基づき発注者へエスカレーションを行い、発注者が後日、問い合わせ者の対応を行うものとする。

7 事務改善の提案

受注者は、本業務の遂行にあたり、業務の効率化、サービスの向上、利用者の利便性向上等を目的とした事務改善又は運営手法の見直し等に関する提案を積極的に行うものとする。

また、本業務の事務処理で得た経験の蓄積を、マニュアルへ反映するなど記録として整理し、課題の把握及び業務委託事務の効率化が期待できる事務改善の提案等に努めること。

提案内容については、発注者と協議のうえ、業務に反映するかどうかを判断するものとする。

8 調達及び調達費

(1) 機器・消耗品等の調達及び負担

受注者自らが必要な機器や消耗品等を調達することにより、発注者と受注者との間での調整や、発注者が調達を行う場合に必要となる事務手続きを省略し、維持管理業務等をより迅速に行うこと。

- ア 本業務の遂行に必要な以下の物品等については、すべて受注者の責任及び費用負担により調達・整備するものとし、その設置、設定、運用等についても同様とする。なお、これらの調達・整備に要する費用は、本業務に係る委託料に含まれるものとする。
- イ 前項に含まれるものの代表例は次のとおりである。これに限らず、業務遂行上必要となるすべての物品は同様の扱いとする。
 - ① 事務作業・システム操作に必要な機器(例：PC、タブレット、ネットワーク機器等)
 - ② 業務用消耗品(例：一時利用一日券・回数券(自転車用・原動機付自転車用)、利用証・利用票、自動ゲート精算機用の利用券ロール紙、駐輪ラック精算機用のレシートロール紙、事前受付お知らせ冊子、ICカード・ICタグ、放置禁止区域看板等、警告用札、印刷用紙、トナー、ラミネートフィルム等)
- ウ 受注者が本業務の提案において示した業務体制・サービス内容を遂行するために必要な機器・消耗品等についても、受注者が責任をもって用意すること。
- エ 過去に調達・使用実績のある備品・消耗品の一覧は、別紙 23「消耗品・保守点検等実績一覧」に示す。受注者はこれを参考とし、適切に調達すること。

(2) 保守点検及び安全管理

個人情報や金銭の保管をしている駐輪場の管理棟、料金精算機、自転車保管場に係る機械警備のほか、駐輪場に設置された消防設備の保守点検、営田保管場における浄化槽の保守点検・清掃並びに法定点検については、いずれも、受注者が発注を行い、その調達に係る費用は受注者の負担とする。また、保守点検の結果、修繕・交換等が必要となった場合は、受注者の費用負担により速やかに対応すること。(1 (6) カ、5 (4) キのとおり。)(過去の調達実績は、別紙 23「消耗品・保守点検等実績一覧」のとおり。)

(3) その他

光熱水費は発注者が負担するため、業務の遂行に不要と認められる機器・設備については、原則として駐輪場等に設置しないこと。なお、設置の必要がある機器等がある場合は、発注者と協議のうえ決定すること。

9 放置自転車等実態調査及び利用者アンケートの実施

① 放置自転車等実態調査

- ア 受注者は、駐輪場内の駐車台数及び駅周辺の道路上に放置されている自転車等の台数を把握するため、「駅別自転車利用状況調査」を年 1 回 6 月頃に実施するものとする。
- イ 調査方法の例については別紙 24「駅別自転車利用状況調査 実施方法例」に示すが、これはあくまで参考例であり、実際の調査にあたっては発注者と事前に十分に協議し、その指示に基づき実施すること。
- ウ 当該調査により得られた放置台数については、前回調査時との比較を行い、放置自転車等の減少に努めること。

② 利用者アンケート

- ア 受注者は、駐輪場利用者を対象として、施設において提供するサービスに関する評価アンケート等を年 1 回以上実施し、利用者ニーズの把握・分析を行い、その結果を発注者に報告するものとする。
- イ 報告内容を踏まえ、改善の必要があると発注者と受注者が協議の上で判断した事項については、受注者は「改善計画書」を作成・提出し、その内容に基づき速やかに改善に取り組むこと
- ウ 発注者は、受注者の業務履行状況を把握するため、利用者アンケート等に基づき業務評価を行う。
- エ 発注者は、受注者のアンケートに係る改善の取り組み状況やアンケート評価結果その他の情報により、受注者の業務内容が継続的に基準を満たしていないと発注者が判断した場合、まず文書により相当の期間を定めて改善を要請することができる。その期間内に正当な理由なく改善が行われない場合に限り、発注者は契約を解除できるものとする。なお、契約解除にあたって

は、発注者と受注者の協議により解除の理由及び影響を整理し、必要に応じて受注者の損害について協議するものとする。

③ その他

発注者から別途調査の依頼があった場合には、受注者は調査方法・内容等について協議のうえ、調査に協力すること。

10 準備期間における導入機器の仕様・条件

本業務の目的である無人化及びキャッシュレス対応を実現するため、一時利用駐輪場における電磁ロック式ラックの新設・設置及び既存精算機の改修等の整備を準備期間内に実施することとする。以下に、その構成機器の仕様及び導入条件を定める。

(1) 導入対象及び条件

ア 管理棟がある一時利用駐輪場 25 箇所（海浜幕張駅第 2 及び検見川浜駅第 1 駐輪場を除く。）について

原則として一時利用分の収容台数（自転車約 2,000 台、原動機付自転車約 400 台）に対応するよう、電磁ロック式ラック等による機械化を行うものとする。ただし、ラックの設置台数は、前述の収容台数を上限としつつも、実際の一時利用の需要動向や現地の地形・空間的制約・周辺交通動線等の物理的条件、管理・運営上の効率性などを総合的に考慮し、必要かつ適切な台数を設計・配置すること。このため、すべての収容台数を電磁ロック式ラックで機械化する必要はないものとし、受注者の判断により、合理的かつ実現可能な導入台数と配置計画を提案すること。

イ 既存の精算機（52 基）について（京成幕張駅第 1 自転車駐車を除く）

原則として、キャッシュレス決済対応可能な機器への改修を行うものとする。ただし、設置場所の機器構成やシステム環境等により、精算機単体の改修では対応が困難な場合には、電磁ロック式ラック等の関連設備と併せ改修することとする。駐輪場ごとの精算機設置数は別紙 1「駐輪場一覧」の一時利用ラック一覧を参照すること。

ウ 空き状況を公開するシステムについて

一時利用駐輪場における空き台数及び満車状況をリアルタイムで把握し、インターネット上にて利用者が閲覧可能な形で情報を公開するシステムを構築・導入することとする。

エ 監視カメラ及び遠隔対応システムについて

管理棟 25 箇所に整備した新規一時利用駐輪場及び既存の一時利用駐輪場に、原則として精算機の数と同数以上の監視カメラを設置することとする。これは、精算機への不正行為を監視するためであり、少なくとも 1 台は各精算機を明確に映すように配置し、視認性等に配慮すること。既存の監視カメラ設置箇所については、別紙 1「駐輪場一覧」の監視カメラ想定箇所及び監視カメラ既設箇所を参照すること。

また、一時利用駐輪場において、駐車券の紛失、機器トラブル等により、利用者が自転車等を取り出せない事案が発生した場合に備え、利用者対応・遠隔出庫操作・障害対応等を円滑に行うための遠隔対応システムを導入することとする。

オ 京成幕張駅第 1 駐輪場について

令和 9 年 9 月 4 日から供用開始できるよう、電磁ロック式ラック 25 台程度、精算機 1 台を設置すること。また、設置後は速やかに発注者の検査を受け、合格後、受注者から発注者へ納品するものとする。

設置台数、供用開始時期及び機械警備の導入時期については、契約締結後に発注者と協議のうえ決定する。

カ 設置した施設の引き渡しについて

駐輪場に設置した、電磁ロック式ラック、精算機は設置完了後、速やかに発注者の検査を受け、合格後、受注者から発注者へ納品するものとする。なお、受注者が業務の効率化を図るために設置した設備等は譲渡の対象に含めないものとし、その取扱いについては委託期間最終年に発注者と協議のうえ決定する。

(2) 電磁ロック式ラックの仕様

導入するラックについては、上記 (1) の基本的方針を遵守したうえで、以下の仕様を基準とするものとする。ただし、必ずしもすべてを絶対条件とするものではない。受注者はこれに準拠し、

技術的な工夫や運用上の実効性を考慮した合理的な仕様で対応すること。

ア 自転車

- ① 利用者が容易に自転車を押し上げて設置できるよう、ガイドレール（スロープ）等の補助機構を備えること
- ② ラックに自転車を載せた後、一定時間の経過により自動施錠し、利用者の精算処理後に自動開錠される機能を備えること
- ③ 以下の動作に関し、システム設定により任意に時間値を調整可能な構造であること
- ④ ・ロック施錠（課金開始）までの時間
- ⑤ ・精算後の再ロックまでの猶予時間
- ⑥ ラックの設置ピッチは原則 600mm とし、隣接するラックとの干渉や自転車同士の干渉を避けるため、ロータイプとハイタイプの交互配置とする。ただし、設置スペースの制約や他の合理的理由がある場合は、これに代わる配置方式（２段式ラック等）も提案可能とする。
- ⑦ 出入庫がしやすく、自転車が転倒しにくい設計であること
- ⑧ ケーブル類を安全に格納できる構造とし、屋外で５年以上使用に耐える耐候性を有すること
- ⑨ 材質は防錆・防食処理されたスチール、又は、同等の性能を持つ材質であること
- ⑩ ラックは、一般的な自転車に加え、近年利用が増加している電動アシスト自転車や、タイヤ径・タイヤ幅が比較的大きい車種にも対応可能な構造とすること

《 対応可能なタイヤサイズの見安 》

- タイヤ径については、おおむね 16 インチから 27 インチ程度まで対応可能とすること。
- タイヤ幅については、最大でおおむね 57 ミリ程度までを目安とすること。
- 上記範囲内において、標準的な自転車（例：タイヤ幅 30～40 ミリ、26 インチ前後）が問題なく収容・施錠できること。

上記はあくまで目安値であり、構造上それに準ずる性能が担保されていれば提案を妨げるものではない。また、の代替としてバイクロックを使用させることができるものとする。

- ⑪ 自転車への損傷を防ぐため、爪部等の接触部には樹脂素材等を用いるなど、傷付き防止に配慮した構造とすること
- ⑫ 一般社団法人自転車駐車場工業会サイクルラック等技術基準（2016 年 4 月改訂）に適合すること
- ⑬ 既存ラックとの互換性を有することを原則とするが新たなシステム全体として運用上支障がなければ、完全な機械的互換性を必須とするものではない。

イ 原動機付自転車（50cc）・新基準原動機付自転車（125cc 以下・4.0kW 以下）・普通自動二輪車（125cc 以下）

- ① バイクの前輪をチェーン又はワイヤーで固定すること
- ② ロック装置繫留後、一定時間の経過により自動施錠し、利用者の精算処理後に自動開錠される機能を備えること
- ③ 耐候性及び耐切断性能を有するバイクロック設備を設置すること
- ④ ペイント・ナンバリングなどによって区画表示をすること
- ⑤ 床面はコンクリート舗装とし、適切な勾配を設けるなど、水たまりが生じないような構造とすること
- ⑥ 停電時の手動開錠機構を有すること

（３） 精算機の仕様

導入・改修する精算機については、上記（１）の基本的方針を遵守したうえで、以下の仕様を基準とするものとする。ただし、必ずしもすべてを絶対条件とするものではない。受注者はこれに準拠し、技術的な工夫や運用上の実効性を考慮した合理的な導入・改修を行うこと。

- ① 利用料金の設定変更が容易に行えるもの（例：入庫後 24 時間 100 円など）。
- ② 現行の機械警備システムとの連携が可能であり、複数社の警備システムとの互換性を有すること。
- ③ 利用者が任意で暗証番号を設定できる機能を有すること。
- ④ キャッシュレス決済（IC カード、クレジットカード、QR コード）及び現金（硬貨・千円札）に対応し、釣銭機能を備えること

- ⑤ 利用方法の案内を精算機の付近に掲示し、操作性を考慮した構造とすること。
- ⑥ 雨天時における視認性・操作性を確保するため、精算機前に雨よけのテント（ひさし）等を設けるよう検討すること。
- ⑦ 駐車情報をインターネット等で公開できる機能を有し、第三者が無償で利用できること。また、現地においても「満」「空」等の簡潔なリアルタイム満空表示が可能な電子掲示板等を設置について検討すること。
- ⑧ 任意設定した日数を超える長期駐車車両の一覧表示・出力機能を備えること。
- ⑨ インボイス対応領収書の出力が可能であること。
- ⑩ 停電時においても利用者の安全と車両の取り出しが確保されるよう、可能な限り予備バッテリー等による自動切替機能を有することを原則とし、バッテリー枯渇時には全ラックを自動開放するなど、安全設計がなされていること。また、復電後の自動復旧にも配慮された設計を原則とすること。
- ⑪ 精算機には現金を保管する構造上、盗難・破壊等のリスクを低減するため、防犯センサーの設置、施錠強化構造、耐破壊性筐体の採用、監視カメラとの連携等、合理的な防犯対策を講じること

(4) 監視用カメラ及び遠隔対応システムの仕様

ア 監視カメラ

別紙 12「●駅第●自転車駐車場外●料金精算機器等機械警備委託（長期継続）仕様書」を参照。

イ 遠隔対応システム

現行の機械警備（例：セコム・アルソック等）に代わる仕組みとして、受注者により WEB カメラやインターホンその他の方法で対応できるものとする。ただし、以下の機能及び要件を備えること。

- ① 利用者からの問い合わせやトラブルに対して、コールセンター等による遠隔対応が可能となるよう、インターネットを活用した WEB カメラ、インターホン又は専用の連絡手段（電話番号等）を設置すること。
- ② WEB カメラを設置する場合は、利用状況の確認及びトラブル発生時の状況把握を目的とし、コールセンター等の遠隔拠点からリアルタイムで映像を確認できる機能を有すること。また、撮影された映像データは、トラブル発生時の証拠や警察等からの捜査協力依頼に対応するため、一定期間（目安として 30 日程度）記録・保存し、必要に応じて提供できる体制を整えること。

(5) その他

- ア 各設備は、「2 (6) 一時利用受付」に定める仕様（設置基準、キャッシュレス対応、多様な支払い手段、不測の事態への対応体制、保守管理、不正利用対策等）に基づき、整備・運用を行うものとする。
- イ 本項目は、設備仕様の技術的要件を中心としたものであり、導入プロセスや管理体制等に関する基本方針は「2 (6) 一時利用受付」に記載の内容に従う。
- ウ 導入する電磁ロック式ラック及びそれに付随するシステム（遠隔対応システム等）について、次期受注者が、システム全体を継続して使用可能となるよう、以下の要件を満たすものとする。
 - (ア) システムの基本設計及び運用に関する技術情報（仕様書、通信プロトコル等）を発注者が保有できること
 - (イ) 特定ベンダー以外利用を著しく制限する仕様（独自仕様のみ、暗号化された通信手段等）としないこと
- エ 電磁ロック式ラック、精算機及び 監視用 WEB カメラ並びにインターホン等による遠隔対応システムの設置後に要する電気料及び通信料については、受注者が負担するものとする。ただし、受注者の提案に基づく特殊設備や高コストの設置により、通常の範囲を超える電気料・通信料が見込まれる場合は、事前に発注者と協議のうえ取り扱いを決定すること。

11 包括委託化により期待されるサービス向上

(1) 駐輪場関係

	内 容	現 状	履行期間中
1	事前受付（電子） ※現行の1次・2次募集	①オンライン申請（ちば電子申請サービス） ②受付開始:11月と1月の2回 ③申請から利用票交付まで3～4か月要する。 ④納付書と利用票を別送しており、2回の郵送が必要	①オンライン申請（専用サイト・アプリ） ②受付開始:2月と3月の2回 ③申請から利用票交付までの処理を短縮・簡略化 ④キャッシュレス決済を主とする運用に変更（印刷・郵送に係る経費削減）
2	事前受付（管理棟窓口） ※現行の3次募集	①事前受付（電子）において残余が生じた募集台数について、3月1日7時から3月31日18時までの期間、管理棟窓口において先着順で受付	①事前受付（電子）の募集期間を11月と1月から2月と3月に変更し、24時間オンライン受付（専用サイト・アプリ）
3	随時受付	①管理棟・発注者の窓口で紙申請受付（就業時間内） ②現金のみ ③紙（台帳）による利用者管理	①オンライン申請受付（24時間） ②キャッシュレス ③データベースによる利用者の一元管理
4	利用票交付	郵送（事前）又は窓口（随時）交付	QRコードと自動発券機を活用した自動発券
5	定期利用空き状況の確認	利用者が管理棟へ問い合わせ	インターネット上で確認
6	一時利用空き状況の確認	一時利用券:管理棟のある駐輪場では、係員の経験や感覚により受入台数を把握 機械式:満空システムがないため混雑状況を把握できない	一時利用駐輪場については、すべて機械化を行い、満空情報を備えることで、混雑状況をリアルタイムに把握
7	還付手続き	①発注者窓口で対応（就業時間内） ②還付まで約2か月	①専用サイト・アプリによる手続き（24時間） ②還付までの時間短縮
8	支払方法	①定期 納付書払（事前）・現金（随時） ②一時 現金	①定期 キャッシュレス決済・現金 ②一時 キャッシュレス決済・現金
9	一時利用（有人）	管理棟業務時間内で受付（利用時間の制約あり）	機械化による24時間利用（利用時間の制約を解消）
10	修繕	故障確認から施工まで1～3か月要（個別契約）	迅速化（受注者が実施し、年度末に精算）
11	問い合わせ時間	就業時間内	コールセンター24時間対応

(2) 放置対策関係

	内 容	現 状	履行期間中
1	警告札貼付時の記録方法	地図に手書きで位置を記録	タブレット等で撮影し、GPS位置情報を自動記録

2	撤去	地図をもとに一筆書きで巡回・撤去	一定期間経過後、システム上で撤去対象の信号を可視化し、最短動線で効率的に撤去
3	移動	トラック	トラックや小型車両など現場に適した方法
4	保管	搬入時のデータ入力、USBを介したデータ更新	撤去時のデータと連動、ネットワークを介したデータ更新
5	車両の問い合わせ先	市役所又は保管場 (データ入力されるまで問い合わせに対応できない)	コールセンター (電磁記録のため位置情報等を即時把握可)
6	放置位置の記録	①地図に手書き記録 ②分析不可(感覚的な判断)	①デジタルデータで記録・蓄積 ②データを活用して可視化・分析
7	問い合わせ時間	開庁時間内	コールセンター24時間対応

※ 記載の「履行期間中」の内容は、発注者が期待する改善の一例であり、具体的な解決手法については受注者の提案に委ねるものとする。

12 業務成果の評価指標

本業務の実施にあたり、業務の品質確保及び継続的な改善のため、以下の各項に示す成果指標及び目標数値に基づき、受注者の実施状況进行评估する。

成果指標の達成状況は、年度単位での実績報告をもとに、発注者と確認を行うものとする。

指標に関する具体的な数値目標及び評価方法については、下図に示す。なお、下記数値目標は、履行期間開始年度である令和9年度の実績を基準として設定し、評価は令和10年度から行うものとし、「前年度比」として示す指標については、当該年度の直前年度実績を基準として評価するものとし、令和9年度は基準年度であるため前年との比較は行わないものとする。また、「前年度比」として示さない指標については、当該年度の実績値そのものに基づき令和9年度から評価するものとする。

ただし、運用期間中に社会状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うことがある。

区分	成果指標	目標値	備考
駐輪場運営	定期利用におけるオンライン申請率	80%以上	
駐輪場運営	定期利用契約継続率	駅別に前年度比±5%以内	需要の安定性と管理運営の質を測る。
駐輪場運営	不具合・故障対応の完了率	発見から7営業日以内に80%以上対応	対応記録を根拠とする。
駐輪場の安全性	苦情・事故発生件数	前年度比10%減	管理台帳等を基に管理
放置自転車等対策	放置自転車等の台数	前年比10%減	放置自転車実態調査に基づく
ユーザー満足度	満足度調査結果	「満足」以上の割合が70%以上	年1回以上実施(WEBアンケート等を活用)

各指標において目標数値を下回った場合、受注者はその原因を分析のうえ、業務の改善に努めるものとする。

13 広報及び情報発信

(1) 利用者への周知・啓発

受注者は、駐輪場の適正利用促進及び放置自転車等対策の一環として、利用者に対する周知・啓発活動を実施するものとする。これには以下の内容を含む。

- ① 駐車場の利用方法、利用上の注意事項、利用料金等に関する案内
- ② 放置自転車等の問題点や撤去に関する啓発
- ③ 利用者へのルール遵守の呼びかけ（ポスター掲示、チラシ配布等）

(2) ホームページの作成・運用

受注者は、以下に関する情報を広く市民に発信することを目的として、ホームページを作成・運用し、以下の情報を適宜更新・掲載すること

- ① 駐輪場の所在地、利用時間、空き状況（可能な場合）等の基本情報
- ② 放置自転車等の取組内容や撤去手続に関する案内
- ③ 新システム（キャッシュレス決済、空いている一時利用駐輪場の検索機能等）に関する利用案内
- ④ 一時閉鎖、設備工事、運営変更など駐輪場に関する重要なお知らせ
- ⑤ 啓発イベントやキャンペーン等の告知

加えて、当該ホームページは単なる駐輪場利用情報の提供にとどまらず、自転車を活用したまちづくりに資する情報や、市民の関心を引くコンテンツ等を積極的に掲載し、利用者にとって魅力ある情報発信に努めること。例えば、自転車の安全利用やマナー向上に関する啓発、自転車で楽しめる地域の魅力の紹介、関連イベント情報の発信などを含むこと。

なお、市の公式ホームページから当該ホームページへ遷移できるよう、必要な編集作業は発注者において行うものとする。

(3) SNS やその他メディアの活用

受注者は、必要に応じて SNS やその他の媒体を活用し、リアルタイムな情報発信や双方向のコミュニケーションに努めることとする。

14 本業務に含まれないもの

以下の業務は、本業務の対象外とし、発注者又は別途契約する業者が対応するものとする。

(1) 駐輪場・保管場等駐車対策に関する計画の立案

駐輪場や自転車等保管場所の新設・廃止・再配置、放置自転車等対策全体に関する基本計画や方針の立案等の業務

(2) 駐輪場の用地取得・交渉・契約業務

駐輪場の設置に関する土地の確保、借地契約、土地所有者との交渉等に関する業務

(3) 施設本体の新設・更新・大規模修繕工事

駐輪場の建物や舗装、外構等の本体構造に関する新設や大規模改修

(4) 電気・上下水・通信の供給契約管理

市所有施設設備に供給される電気・上下水・電話回線の契約・使用料の支払い

(5) 災害時における避難所への転用指示等

災害発生時に駐輪場を避難誘導スペース等に転用するか否か等の判断

第4節 業務責任者の業務

1 一元統括管理

受注者は、委託契約期間において個別の各業務を統括することにより、一体的なサービスを効率的・効果的かつ安定的に提供し、発注者との必要な情報交換及びその他必要な調整等を円滑かつ確実に実施するために、一元統括管理を実施できる業務責任者を配置する。

なお、業務責任者は業務時間中において、発注者と円滑に連絡が取ることができる体制を構築しておかなければならない。また、連絡体制の構築の一環として、市内に事務所等を設け、業務責任者はこれを拠点とするものとする。

(1) 業務の進捗管理

ア 受注者は、本業務における個別の各業務について、策定した計画書に基づき、遅延等が発生していないか等について適宜、確認を行うこと

- イ 進捗に遅れが確認された場合は、速やかに発注者に報告を行うとともに、是正措置を講じること
 - ウ 受注者は、一元的な管理を実施し、各業務を効率的・効果的に実施することができるよう調整すること
 - エ 受注者は、各業務の進捗状況について定期的に発注者に報告を行うこと。報告を行う時期については、受注者と発注者との協議により決定する。
 - オ 受注者は、各業務で発生した課題等に対して、必要な業務改善（是正措置等を含む）を迅速に行うこと
 - カ 受注者は、本委託に関する業務計画書等、提出書類について業務間の取りまとめを行い、期限内に提出するよう管理すること
- (2) 関係機関との協議・調整
- ア 電磁ロック式ラックの設置等にあたり、必要な警察署等関係機関への協議・届出等については、発注者と連携し、受注者が主体となって行うものとする。なお、関係機関からの求めに応じて、発注者は必要な支援及び権限の委任等を行うものとする。
 - イ 受注者は、関連機関と調整を実施する前には、発注者に連絡を行うとともに、その結果について速やかに発注者へ報告すること
 - ウ 受注者は、関連機関と調整を行うに当たり、課題等が発生した場合には適宜、発注者と協議のうえ実施方針を決定し、対応するものとする。

2 付加的業務

- (1) 受注者は、セルフモニタリングにより、各種業務における報告事項を逐次確認し、本業務で発生している課題等について整理し、対応方針を定め、受注者内部で共有を図ること。
- (2) 受注者は、業務責任者を中心として、定期的に受注者内における業務点検及び情報共有を行い、業務実績、要望への対応状況、事故・トラブル等の発生状況を分析し、業務品質の維持・向上を図ること。
- (3) 受注者は、業務実施に伴う安全管理、個人情報保護、苦情対応などに関するリスクを把握し、再発防止を含むリスクマネジメント体制を整備すること。
- (4) 受注者は、業務責任者が現場職員の教育・指導を行い、対応品質の平準化を図ること。

第5節 その他

1 業務の完了

- (1) 受注者は、業務期間中及び業務完了時に別紙 3「提出書類等」に示す書類等を発注者に提出し、発注者の検査を受けなければならない。
- (2) 検査において、修正を指示された箇所は、直ちに修正しなければならない。
- (3) 検査合格後、発注者に提出図書一式の納品をもって業務の完了とする。
- (4) 業務完了後において、明らかに受注者の責に伴う業務の瑕疵が発見された場合、受注者は、直ちに当該業務の修正を行わなければならない。なお、瑕疵等に伴い作業を実施する場合、その作業に係る経費は、原則受注者の負担とする。

2 業務移行期間と業務の引継ぎ

- (1) 業務期間の最終1箇月間（原則として令和14年3月1日から3月31日まで）を業務移行期間とし、受注者は業務引継計画書に基づき、発注者及び次期受注者と協議の上、円滑な引継ぎを行うものとする。なお、引継ぎにさらなる期間が必要となる場合は、適切に協力するものとする。
- (2) 受注者は、業務移行期間において下記の実施方法等に従って業務の引継ぎを行うものとする。なお、移行期間において、受注者が実施する内容、方法等に不備又は未完成の部分が生じた場合でも、これを以て、この契約上で受注者が負うべき責任を免れることはできない。

ア 実施計画

(ア)引継方法

移行期間における引継ぎは、受注者の負担により発注者及び次期受注者に実施する。

(イ)実施計画

(契約期間を通じた契約金額の総額をもって、各年度における契約金額を任意に変更又は配分することはできない。)

ただし、準備期間における自転車等の電磁ロック式ラック等の導入に係る費用については、受注者の資金負担軽減および円滑な事業遂行の観点から「精算払」とし、初年度の支払限度額の範囲内において、駐輪場単位で履行を完了し、検査に合格した部分について月1回請求できるものとする。また、当該検査は令和8年度中にすべて完了させ、その費用は令和9年3月31日までに支払うものとする。

また、利用料金の収納に際し、受注者が指定納付受託者としてキャッシュレス決済による収納事務を行う場合の決済手数料等の支払いについては、別紙19「キャッシュレス決済を利用した公金収納に関する事務」に定めるところによるものとする。

イ 修繕料

本業務における小規模修繕の実施にあたっては、1年度あたりの支払上限額を3,000万円(税込)とする。当該金額は本業務委託契約金額の内数として取り扱うものであり、歳出予算上は「修繕料」として区分計上する。

小規模修繕に要した費用は、履行が完了した案件ごとに内訳を整理し、四半期ごとに未請求分を取りまとめて、委託料とは別に請求するものとする。年度末において執行状況を確認し、未執行額がある場合は、その額を減額する契約変更を行ったうえで、当該年度の最終の小規模修繕費用を支払うものとする。

(6) 地域イベントへの対応

地域祭りや神社の祭礼等の地域イベントに際し、必要に応じて自転車等の撤去や駐輪場の一時的な利用停止など、適切な協力を行うこと。

(7) 研修の実施

業務計画書に記載された研修を、すべての業務従事者に対して実施し、必要な専門知識と市民への接遇マナーを習得させること。これにより、円滑かつ的確に業務を遂行できる体制を整えること。

(8) 遵守事項

ア 個人情報等を含む媒体は、施錠可能な保管設備に保管し、運搬時には施錠可能な運搬用具を使用すること。

イ 千葉市セキュリティポリシーを遵守し、従事者にはセキュリティ研修を実施すること

ウ 業務上知り得た情報を目的外に使用せず、漏えいしないこと。

エ 本業務の遂行にあたっては、個人情報その他の機微な情報を適切に取り扱う体制を構築するとともに、プライバシーマーク又はISO/IEC 27001認証を取得していることを条件とする。なお、再委託を行う場合には、当該再委託先に対しても、必要に応じて情報セキュリティの確保を求めるものとするが、必ずしも当該認証の取得を要件とするものではない。ただし、受注者は再委託先に対し、適切な監督を行うものとし、情報漏えいその他の事故が発生しないよう必要な措置を講じなければならない。

オ 業務中に事故・トラブル・第三者への損害等が発生した場合は、速やかに報告を行い、必要に応じて現場の写真や動画をメール等により共有すること。あわせて、受注者の責任において適切に対応し、その結果を報告すること。

カ 監視カメラの設置・管理・運用については、「千葉市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」に基づき、適切に設置・運用し、記録映像の取扱いについても同ガイドラインを順守すること。また、警察等の捜査機関からの照会があった場合には、同ガイドラインに基づき、適切に対応すること。

キ 業務にあたっては、受注者が統一デザインの被服を用意し、業務対応員が着用することを基本とするとともに、業務の信頼性や分かりやすさの確保に努めることを原則とする。

ク また、名札については、提示を求められた際に速やかに対応できるよう、常時携帯すること。なお、業務の内容や現場の状況に応じて、必要に応じて腕章等を活用することができる。

ケ 受注者は、地域雇用の促進の観点から、率先して市民の雇用を推進するとともに、既存駐輪場の利用状況及び施設の状況等を詳しく把握し、契約締結後に駐輪場及び保管場の運営が円滑となるよう、当該委託契約が締結される前に現場対応していた従事者を雇用するよう努めること。

- コ 「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」及び「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく事業者としての義務を順守し、高齢者や障害者の就労機会の確保に積極的に取り組むこと。
- サ 次期委託業務のプロポーザル方式の結果により契約者が他者となった場合、当該受託期間内に次期受注者への円滑な引継ぎを行い、これに係る費用は当該委託受注者の負担とすること。
- シ 再委託に関する事項
- ① 委託業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。
 - ② 一部を第三者へ再委託する場合は、原則として、その理由を付した再委託届を契約締結前に提出し、発注者の承諾を得ること。
 - ③ 再委託を行う場合であっても、受注者は本契約に基づく業務全体についての責任を負うものとし、再委託先の行為についても一切の責任を負う。
 - ④ 受注者は、再委託先に対して、本書に定める事項及び契約上の義務に準じた遵守を求め、適切な監督を行うこと。
 - ⑤ 個人情報その他機密情報を取り扱う業務を再委託する場合には、情報漏えい等の事故を未然に防止するための措置（秘密保持契約の締結等）を講じること。
 - ⑥ 再委託先は、受注者と同等の義務を負うものとする。

(9) 委託業務に係るリスク分担表

リスク項目		内容	負担者	備考
1	利用者とのトラブル	接遇・案内ミス等に伴うクレームや事故	受注者	故意又は過失がない場合は協議
2	第三者への損害	受注者の管理・運営の責による第三者への損害賠償責任	受注者	
3	個人情報の漏えい	システム又は人的要因による漏えい	受注者	セキュリティ対策・研修を義務付け
4	システム障害	ネットワーク障害、サーバ停止等	受注者	
5	委託業務の中断	自然災害又は発注者都合による業務停止や縮小、変更等	発注者	駐輪場の廃止に伴う撤去や原状回復の費用等を含む。
6	設備投資額の減価償却に基づく保証	受注者が自ら整備・設置した設備に対し、契約期間中に発注者都合により駐輪場が廃止された場合の補償	発注者	契約で定めた償却基準（5年）に基づく未償却相当額を補償する。
7	設備の故障	管理上の瑕疵による設備の故障	受注者	
8	法令等の改正	管理運営業務に影響を及ぼす法令等の改正	協議事項	
9	環境保全	廃棄物の適正処理、電力使用量の削減等業務に伴う環境負荷の軽減措置	受注者	

- ① 上記は原則的なリスク分担であり、個別事案の内容や影響度により協議により変更・調整するものとする。
- ② 発注者及び受注者は、リスク低減に努め、リスクが顕在化した場合には、速やかに相互に情報共有を行い、必要な対策を講じるものとする。

以上