

【参考資料】

新田端大橋北自転車駐車場等指定管理業務

別紙 1 共通仕様書

別紙 2 J R 田端駅周辺放置自転車の整理業務

別紙 3 尾久駅前自転車駐車場の P R コーナー他の管理運営業務

別紙 1 【共通仕様書】

目 次

第1章 総則

- 1. 趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2. 施設運営の理念・・・・・・・・・・・・ 1

第2章 施設の管理運営方針

- 1. 施設維持管理業務の方針・・・・・・・・ 2
- 2. 関係書類の整備等・・・・・・・・・・・・ 2～3
- 3. 環境対策への取組・・・・・・・・・・・・ 3
- 4. 情報保護体制・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 5. 利用者に対する理念・・・・・・・・・・・・ 3
- 6. 利用者の安全対策・・・・・・・・・・・・ 4
- 7. 苦情対応・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 8. サービス評価・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 9. エネルギー・資源の使用料報告・・・・ 4
- 10. 法令等の遵守・・・・・・・・・・・・・・ 4～5

第3章 施設管理業務

- 1. 業務内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6～9

第1章 総則

1. 趣旨

共通仕様書（以下「仕様書」という。）は指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めるものとする。

2. 施設運営の理念

「東京都北区自転車等駐車場条例」において自転車等駐車場は、道路交通法（昭和三十五年法律第五号）第二条第一項第十号に規定する原動機付自転車及び同項第十一号の二に規定する自転車（以下「自転車等」という。）の使用者の利便に供するための施設であるという設置理念に基づき、管理運営を行うこと。

（1）自転車等駐車場の管理に関する基本的事項

- ①北区の意図するところに従い、常に善良なる管理者の注意をもって、管理に努めること。
- ②北区及び自転車等駐車場利用者（以下「利用者」という。）の意見等を取り入れ、施設の運営管理の向上に努めること。

（2）サービス等の拡充及び適正化による利用者増加への取り組み

- ①利用者に常により良いサービスを提供し、利用促進を図ること。
- ②効果的な運用施策の実施に努めること。
- ③利用料金の支払方法は、多様な決済手段を提供すること。

（3）利用者の安全性と利便性を考えた管理

- ①適切な管理体制を構築し設備修繕計画の具体的な立案と実行に努めること。
- ②利用者の安全性と利便性を確保するとともに、平等利用の確保、法令等の遵守に努めること。

（4）住みよいまちづくりの実現

- ①自転車等駐車場の利用促進を図り、区の施策である放置自転車のない良好な生活環境を確保し、通行の障害を除去するとともに街の美観を維持し、もって安全で快適な区民生活の実現に協力すること。

（5）運営経費の削減

- ①省エネ、省力を心掛け、効率的な維持管理を行うこと。
- ②業務水準を向上させつつ、管理経費の削減に努めること。
- ③人材の効率的な運用を図ること。

第2章 施設の管理運営方針

1. 施設管理運営業務方針

施設管理を効率的におこなうため、次の方針に基づき業務を実施すること。

(1) 基本方針

- ①施設全域の安全性の確保
- ②良好な環境の維持、向上
- ③建物のライフサイクルコストに配慮した経済性の追求
- ④省力、省エネルギー、省資源

(2) 法令等の遵守

- ①施設維持管理業務に関し、関係法令、条例を遵守し業務にあたること。
- ②監督官庁の指示に従い、合法的な業務をおこなうこと。

2. 関係書類の整備等

(1) 管理運営にあたり、下記の表に定める書類を整備し、法令及び北区の条例、規則等に準じて保存すること。

管理運営関係書類	事業計画書、事業報告書、出勤簿又はタイムカード、労働者（従事者）名簿、研修関係書類、施設日誌、避難訓練記録、トラブル・事故等に関する報告書、諸会議の記録（従事者の内部打合せ等を除く）、情報セキュリティ関係書類、北区との協定書
維持保全関係書類	法定点検及び定期点検記録、日常点検業務日誌、修繕台帳、その他建物設備関係書類
利用者サービス関係書類	利用に関する申請・承認・取り消し等の書類、施設ごと月ごとの利用実績等利用者の推移を示す資料、広報活動実績、利用者からの意見・要望に関する資料（日常業務の中で把握したもの）、自主事業関係書類
会計経理関係書類	決算報告書、予算書、総勘定元帳、現金出納帳、小口現金出納帳、備品台帳、使用料等徴収金台帳、月次報告書、仕訳表（仕訳伝票）、領収書綴り、預金通帳、内部監査実施報告書、契約書（請書）、経理規程
労働環境関係書類	事業所の届け出等労働基準監督署への提出書類、就業規則、育児・介護休業規程、時間外・休日労働に関する協定届、衛生管理責任者選任報告書又は安全・衛生推進者の選任に関する書類、労働条件通知書、雇用契約書、賃金台帳、健康診断個人票（または履行を確認できる資料）、年次有給休暇管理簿、改善勧告などの指摘文書、変形労働時間適用の場合の協定書、裁量労

	<p>働制適用の場合の協定書、賃金の一部控除に関する協定書、一斉休憩時間原則の除外協定届、労働者代表の選任に関する内規等、労働協定、算定基礎届（直近分）、労働保険申告書（直近分）、保険関係書類（健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等）、その他労働環境改善等に対する取り組みを示す資料</p>
--	--

(2) 区から、管理運営に関する情報の提出を求められた場合は、速やかに当該情報を提出すること。

3. 環境対策への取組

- (1) 省エネルギー運営に努めること。
- (2) 物品の調達にあたっては、グリーン調達を推進すること。
- (3) 北区環境マネジメントシステムを理解し、エコアクション21に準拠して環境改革に取り組むこと。

4. 情報保護体制

(1) 個人情報保護

- ①個人情報に関して適用される法令等を遵守し、情報セキュリティマニュアルを作成すること。
- ②個人情報保護に関する体制を整備し、必要に応じて見直しをし、改善をおこなうこと。
- ③個人情報の取得にあたっては適切な手段でおこなうこと。
- ④個人情報は利用目的の範囲内で利用すること。
- ⑤個人情報の正当性を保ち、安全に管理すること。また、協力企業等における個人情報の管理を徹底すること。

(2) 情報公開

情報公開に関して適用される法令等を遵守し、適正におこなうこと。

(3) 情報資産台帳の作成・提出

管理施設における情報資産を情報資産台帳にまとめ管理し、区の求めに応じ提出すること。

5. 利用者に対する理念・基本方針

- (1) 区の施設であることを十分に認識し、利用者が快適に施設を利用できるよう、公平・平等な対応をおこなうこと。
- (2) 利用者とのコミュニケーションを図り、利用者の満足度を向上させること。
- (3) 利用者のニーズを取り入れた運営を心掛けること。

6. 利用者の安全対策

- (1) 利用者が安心して利用するために日々の点検とメンテナンス業務を怠ることなく、利用者が安心・安全に利用できるようにすること。
- (2) 維持管理における利用者の安全性の確保
 - ①利用者の動線と設備維持点検の動線がクロスしないよう配慮すること。
 - ②施設維持点検にあたっては、仕切帯による作業区画の分離等をおこない、人員を配置する等、十分な安全対策をとること。
- (3) 日常の防犯・防災活動
 - ①防犯対策として、巡回管理施設はスタッフが不定期に巡回すること。
 - ②年間を通して計画的に避難訓練を実施すること。
 - ③地域団体との連携を図り、防犯・防災活動をおこなうこと。

7. 苦情対応

- (1) 利用者からの苦情に対しては、速やかに対応すると共に、苦情の要因等を分析し、今後に向けた改善策を策定すること。
- (2) 苦情対応体制の構築
 - ①苦情内容とその対策を書面にて掲示し、利用者に関示すること。
 - ②苦情をデータベース化し、適切な対応をおこなうためのマニュアルを整備すること。

8. サービス評価

- (1) 自らの運営水準について評価するため、利用者アンケート等を実施すること。
- (2) 定期的な内部監査をおこない、自らのサービス水準を確認し、利用者の更なる満足度向上に向け、サービスマニュアルの改善、サービス教育をおこなうこと。
- (3) 利用者の要望や苦情を集め、改善にあたっては速やかに対応すること。また、要望・苦情内容とその改善策を掲示板等で掲示し、対応方針を明らかにすること。
- (4) スタッフの相互チェックにより業務の水準をチェックすること。
- (5) 区等の関係機関の外部監査に応じること。

9. エネルギー・資源の使用量報告

北区環境マネジメントシステムに基づき、電気・ガス・水等のエネルギー・資源の使用量の数値を所定の様式により報告すること。

10. 法令等の遵守

区民に対しコンプライアンスの姿勢を明確に示すとともに、特に次に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法(昭和 22 年 4 月法律第 67 号)
- (2) 労働基準法(昭和 22 年 4 月法律第 49 号)

- (3) 最低賃金法(昭和 34 年 4 月法律第 137 号)
- (4) 労働安全衛生法(昭和 47 年 6 月法律第 57 号)
- (5) 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(昭和 55 年 11 月法律第 87 号)
- (6) 東京都北区自転車等駐車場条例(昭和 61 年 3 月東京都北区条例第 1 号)
- (7) 東京都北区自転車等駐車場条例施行規則(昭和 61 年 3 月規則第 3 号)
- (8) 東京都北区個人情報保護条例(平成 7 年 9 月東京都北区条例第 30 号)
- (9) 東京都北区行政手続条例(平成 8 年 12 月東京都北区条例第 35 号)
- (10) 東京都北区情報公開条例(平成 12 年 12 月東京都北区条例第 63 号)

第3章 施設管理業務

1. 業務内容

指定管理者は、区が指定した利用券等を常備し、駐車しようとする者の利用に備えるとともに、利用券等を適正に管理しなければならない。なお釣銭の用意については、指定管理者の責任において行う。

(1) 自転車等駐車場の利用の承認、不承認に関する事項

① 自転車等駐車場の定期利用申し込みの受付事務を行うこと。

ア. 定期利用の申請があり、利用の承認をしたときは自転車等駐車場定期利用承認書を利用者に交付すること。

イ. 定期利用者が利用料金を納付したときは引換に自転車に貼付するステッカーを交付すること。

② 自転車等駐車場の当日利用の受付事務を行うこと。

利用者から当日利用の申請があった場合は、利用料金と引換に利用券を交付すること。ただしコイン式ラックを使用する場合は精算機を使用すること。

③ 自転車等駐車場の利用不承認の事務を行うこと。

(2) 自転車等駐車場の利用料金の徴収、減免、還付に関する事項

① 定期利用の利用料金、当日利用の利用料金の収納事務を行うこと。

② 定期利用の利用料金の減額、免除に関する事務を行うこと。

利用者から利用料金の減額及び免除の申請があった場合は、東京都北区自転車等駐車場条例施行規則第九条の規定により利用料金の減額及び免除を行うこと。

③ 定期利用の利用料金の還付に関する事務を行うこと。

利用者から利用料金の還付請求があった場合は、東京都北区自転車等駐車場条例施行規則第十条の規定により利用料金の還付を行うこと。

④ 現金動産保険に加入すること。

(3) 自転車等駐車場の業務に関する事項

① 自転車及び原動機付自転車の適切な保管管理を行うこと。

② 不正駐車及び長期駐車の適切な措置を行うこと。

ア. 不正駐車が発見された場合は平等利用の確保の原則から、利用料金の徴収に努めること。

イ. 利用期限を超過した長期駐車の自転車は所有者を調査し、引き取りの通知を行うこと。また、連絡したにもかかわらず引き取りにこない自転車及び所有者に連絡がとれない自転車は北区に連絡し指示を受けること。

ウ. コイン式を除く自転車等駐車場に2か月を過ぎた長期駐車の自転車があるときに、区に自転車等駐車場名と台数を報告すること。

③ 利用者への案内及び誘導を行うこと。

④ 自転車等駐車場内での事故の防止及び適正な事故処理に努めること。

ア. 事故が発生した場合は、事故の拡大防止に努めること。

- イ. 事故状況の写真撮影、当事者の確認、その他適切な処理を行うこと。
 - ウ. 関係者及び関係機関へ連絡すること。
 - エ. 事故の顛末、処理経過を記した事故報告書を作成し、その都度、北区に報告すること。
- ⑤自転車等駐車場内での警備及び防災に努めること。
- ア. 台風及び大雨等の情報を把握し、ハザードマップ等の情報を活用しながら防災に関する適切な処理を行うこと。
 - イ. 地震及び火災が発生した場合は、利用者の安全を第一とし、損害を最小限に食い止めるよう適切な処理を行うこと。
 - ウ. 利用者の適切な救助及び誘導に努めること。
 - エ. 関係機関への速やかな連絡及び報告を行うこと。
 - オ. 簡易な原状回復を行うこと。
 - カ. 事故報告書を作成し、北区に報告すること。
- ⑥防犯カメラを十分に活用すること。
- ⑦自転車等駐車場内の定期的な巡回点検を行うこと。
- ⑧消耗品の交換及び在庫管理を定期的に行うこと。
- ⑨業務日誌の記録を行うこと。
- ⑩自転車等駐車場内にある利用料金は厳重かつ適正に管理保管すること。また、利用料金の輸送には十分注意すること。
- ⑪田端駅前自転車駐車場（田端 ASUKA タワー内）内の造作・設備等の新設、除去、更新、変更等をしようとするときは、あらかじめ北区の承認を得ること。
- ⑫田端 ASUKA タワー共同防火管理組合に加入し、定期的開催される会議に出席すること。
- ⑬田端駅前自転車駐車場（田端 ASUKA タワー内）の防火管理者を1名選出し滝野川消防署に届出を提出すること。
- ⑭駐車場で自転車等の盗難があった場合は、盗難報告書を北区に提出するとともに、自転車以外のものに関しては被害届を管轄警察署に提出すること。
- (5) 自転車等駐車場の職員に関する事項
- ①各自転車等駐車場に場長1名を配置すること。
 - ②職員の勤務形態は、利用者のサービスと安全や自転車等駐車場内の管理運営に支障がないように定めること。
 - ③職員に対して、「第1章総則2. 施設運営の理念」に基づき、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。
 - ④利用者に対する接遇等についてマニュアルを作成し、職員に徹底するとともに必要な研修を実施すること。
 - ⑤自転車等駐車場で利用者とのトラブルが発生した場合は、トラブルの顛末、処理経過を作成しその都度、北区に報告すること。
 - ⑥本部に事故苦情処理専門の担当者を置き、事故処理や利用者からの苦情処理を速

やかに対応できる態勢を整えること。

⑦自転車等駐車場で事故が発生した場合は、事故の顛末、処理経過を記した事故報告書を作成し、その都度、北区に報告すること。

⑧職員は制服を着用し、規律正しい態度で、管理業務を行うこと。

⑨緊急時対策、防犯、防災対策について、マニュアルを作成し、職員に指導訓練を行うこと。

(6) 自転車等駐車場の施設及び設備の維持管理に関する事項

①施設の適正な運営のため、設備等に関する保守管理を行うこと。

②施設内の清掃を行うこと。

③施設内の警備に万全を期すること。

④施設の維持、管理に必要な100万円未満の工事、修繕を行うこと。

⑤施設を運営するために必要な備品を購入すること。

⑥施設を運営するために必要な消耗品等（事務用消耗品、清掃用消耗品、制服等）を購入すること。

⑦田端駅前自転車駐車場（田端 ASUKA タワー内）の自衛消防隊への参加及び年2回（4月、10月）の消防訓練の実施及び日々の自主検査表の作成並びに滝野川消防署へ各種届出書を提出すること。

⑧施設を運営するために必要な印刷物（各種申請書、チラシ等）を購入すること。

⑨施設全体及び利用者の自転車等を含めた施設賠償責任保険及び火災保険に加入すること。

⑩利用者が自転車等駐車場の施設若しくは設備を損傷し、又は滅失したときは、賠償させること。ただし、やむを得ない事情があると認められるときは、指定管理者の判断で減額又は免除すること。減額又は免除したときは、北区に、自転車等駐車場の場所及び損傷等の状況を報告すること。

(7) 自転車等駐車場管理運営の経理に関する事項

①施設の光熱水費（電気料、水道料）を支払うこと。（田端駅前自転車駐車場を除く）

②各駐車場の通信運搬費（電話料、FAX 通話料、切手代、はがき代等）を支払うこと。

③施設の運営及び設備の維持管理に関する経費（備品費、消耗品費、印刷製本費、修繕費、工事費等）を支払うこと。

④動産総合保険料を支払うこと。

⑤施設賠償責任保険料を支払うこと。

⑥火災保険料を支払うこと。

⑦尾久駅前自転車駐車場PRコーナー等の管理運営に関する協定書に基づく委託料を支払うこと。

(8) その他

①各自転車等駐車場の収入及び利用状況の資料を月1回（前月分を翌月15日までに）北区に提出すること。

②上記で指示した業務以外の業務については、北区の指示に従うこと。

③本仕様書の各条項等の解釈について、疑義を生じたとき又は本仕様書に特別の定めのない事項については、北区と協議の上これを定めるものとする。

2. 営業時間

各自転車等駐車場での有人管理の時間は、午前6時30分から午後7時30分までとする。ただし、指定管理者が必要と認め、北区が承認したときは変更することができる。

なお、田端駅前自転車駐車場及び令和6年度（予定）移転予定の十条駅西口自転車駐車場は午前4時から翌日午前1時まで。ただし管理人は24時間常駐とする。

3. 休業日

原則として、当該年の12月29日から翌年1月3日までとする。ただし、指定管理者が必要と認め、北区が承認したときは変更することができる。

4. 立入検査について

北区は、必要に応じて施設、物品、各種帳簿等の現地検査を行うことができるものとする。指定管理者は北区に協力しなければならない。

6. 決算検査等

毎年度終了後、翌年度の5月10日までに決算書等を作成し北区の検査を受けなければならない。また、北区は、臨時検査として当該年度の途中において業務に係わる経理の状況を調査し、適切な指示を行うことができる。

別紙 2 【J R 田端駅前周辺放置自転車の整理業務】

1. 業務期間

令和4年4月1日～令和9年3月31日（但し、当該年の12月29日から翌年1月3日は除く）

2. 業務場所・時間

業務場所：J R 田端駅周辺

業務時間：朝夕概ね2時間程度ずつ。ただし、天候や駅周辺の自転車の放置状況に応じて、業務内容を変更してもよい。

3. 業務内容

- (1) 駅周辺への自転車乗り入れ者に対する適正利用の指導と啓発
- (2) 自転車駐車場への誘導
- (3) 駅周辺の放置自転車整理区域（禁止区域）内の巡回
- (4) 駅周辺の放置自転車の整理、清掃、放置数調査
- (5) 北区との連絡及び報告に関する事務
- (6) 専用制服の着用

前項の業務を執行するときは、「東京都北区自転車の放置防止に関する条例（同条例施行規則を含む。）」を遵守し、北区の指示に従うこと。

4. 業務実施要領

- (1) 朝夕概ね2時間程度で、自転車利用者への放置防止の呼びかけと自転車駐車場への誘導及び放置自転車の整理等作業を実施する。
- (2) 放置自転車に「注意札」を取付け及び必要とする啓発を行うこと。
- (3) 駅周辺整理禁止区域内の放置自転車数の調査を行うこと。
- (4) 駅周辺の清掃を適切に実施すること。
- (5) 自転車駐車場の満車、空車情報等を適切に把握し、自転車利用者へ伝えること。
- (6) 挨拶や言葉に気を遣い、適切な対応に心掛けること。
- (7) 朝(午前8時～10時)、コミュニティバスの停留所付近の車両及び乗降客の安全誘導を行う。

5. 業務状況報告

毎月期間終了後、(前月分を翌月15日までに)前月分の「業務状況報告書」を北区に提出すること。

6. その他

- (1) 上記業務内容により北区又は第三者に対して、損害を与えたときは、その賠償責任を負う。
- (2) 北区は、従事者が業務実施中に被った災害等の事故について一切の責任を負わない。
- (3) ゴミ処理にかかる経費は、指定管理者負担とする。
- (4) 定めのない事項については、北区と協議すること。

別紙 3 【尾久駅前自転車駐車場PRコーナー管理運営】

1. PRコーナー業務

- (1) 利用時間：午前10時～午後6時
- (2) 休館日：当該年の12月29日から翌年1月3日まで
- (3) 利用対象者：誰でも利用可。ただし、長時間の利用は不可。

対応は、

- ①利用時間に合わせて、開錠をする。
- ②一般閲覧用のパソコンを立ち上げる。
- ③北区ニュース等の日付等を確認し、1か月以上経過しているものは廃棄する。
- ④書籍類は、その場で閲覧してもらおう。貸し出しはしない。

2. 赤ちゃん休けい室

- (1) 利用時間：午前9時頃～午後7時頃（施錠は指定管理者）
- (2) 休館日：当該年の12月29日から翌年1月3日まで。ただし、指定管理者が必要と認め、北区が承認したときは変更することができる。
- (3) 利用対象者：赤ちゃんを連れた保護者。ただし授乳スペースは女性の保護者専用とする。

対応は、

- ①利用希望者から利用の申し出を受ける。
- ②「だれでもトイレ」の利用状態を確認して、利用がなければ「だれでもトイレ」を施錠する。
- ③利用しているときは、終わるまで待つ。
- ④利用希望者を、赤ちゃん休けい室を開錠して入れる。
－ 利用している間は、利用者からの要望&緊急以外入室等をしない。－
- ⑤利用が終了したら、「だれでもトイレ」とのドアを施錠する。
- ⑥忘れ物等の有無を確認する。
- ⑦室内を確認する。
- ⑧消灯する。
- ⑨赤ちゃん休けい室を施錠する。

3. だれでもトイレ

- (1) 利用時間：午前9時頃～午後7時頃
- (2) 休館日：当該年の12月29日から翌年1月3日まで。ただし、指定管理者が必要と認め、北区が承認したときは変更することができる。
- (3) 利用対象者：誰でも利用可。