

仕 様 書（案）

1 件名

放置自転車対策業務委託

2 目的

本業務は、登録制自転車置場の管理運営、放置自転車等の啓発指導、苦情・要望対応及び撤去移送、自転車集積所の管理運営、自転車対策コールセンターの運営並びにこれらの業務に必要なシステム等の導入及び運用を一体的に実施するものである。

これらの業務を一体的に実施することにより、放置自転車等の削減、登録制自転車置場に係る利用者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、本仕様書で使用する「自転車等」などの用語の意義は、目黒区自転車等放置防止条例第2条に定めるところによる。

3 履行期間

令和9年4月1日（木）から令和10年3月31日（金）まで

4 履行場所

別紙1「履行場所一覧」に掲げる場所及び本仕様書に定める場所とする。

5 契約種別

総価契約

ただし、大量硬貨取扱手数料及びキャッシュレス決済手数料は、請求単価契約とする。

6 登録制自転車置場業務内容

（1）自転車置場管理業務の人員の配置

ア 業務責任者及び副責任者

受託者は、自転車置場管理業務を管理する業務責任者並びに業務責任者を補佐し、又はその職務を代行する副責任者を選任し、あらかじめ区に届け出ること。

業務責任者及び副責任者は、自転車置場管理業務を総合的に把握し、従事者の指揮監督、区との連絡調整及び現場状況の把握を行うとともに、従事者の取りまとめを行うこと。

また、業務時間中は、業務責任者又は副責任者のいずれかが区からの連絡に対応できる体制を確保するとともに、緊急時には現場へ速やかに赴くことができる体制を整えること。

イ その他の職員

自転車置場の管理運営に必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法その他の関係法令を遵守し、各自転車置場の特性及び利用状況に応じて適切に配置すること。

（2）履行場所

別紙1「履行場所一覧」のとおり。

(3) 基本業務

ア 自転車置場利用登録申請の受付、抽選の実施、当選通知及び落選通知の発送、利用登録及び利用中止に係る申請の受付、キャンセル待ちの受付、登録制自転車置場登録手数料に係る収納情報の管理、登録証の作成及び発送その他利用登録に関する業務を行い、利用者情報及び収納情報を適切に管理すること。

なお、申請は書面及びオンラインで受け付けるものとする。

イ 抽選業務については、目黒区自転車等放置防止条例、同条例施行規則及び別紙2「登録制自転車置場利用登録基準」に基づき、適正かつ公正に実施すること。

ウ 登録定数に満たない登録制自転車置場については、随時募集を行うものとし、受託者は、申請の受付、申請内容の確認、利用登録処理その他これらに付随する事務を行うこと。

エ 登録証の紛失、毀損その他の理由による再交付の申請を受け付け、登録証の再交付その他必要な処理を行うこと。

オ 抽選、当選通知及び落選通知の発送、利用登録処理その他利用登録に関する処理については、区が指定する期日までに行うこと。

また、登録証は、登録制自転車置場登録手数料の収納を確認した後、区が指定する期日までに利用登録者へ発送すること。

(4) 不正駐輪対策

不正駐輪車両（未登録車両、他の自転車置場登録車両、長期駐輪車両等）を発見した場合は、警告札の貼付その他必要な措置を講じ、区が定める期間を経過した車両については撤去し、自転車集積所へ移送すること。

(5) 業務改善の提案

本業務の履行開始後において、受託者の知見及びノウハウを活用した業務の効率化、利用者サービスの向上その他本業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に区と協議を行うこと。

(6) 問合せ等の対応

各現場従事者及びコールセンターにおいて、利用者からの問合せ、要望及び苦情等に対応すること。

また、各現場従事者及びコールセンターにおいて対応方針の判断が困難な場合は、速やかに業務責任者又は副責任者へ報告し、連絡調整を行った上で、受託者の権限及び管理範囲内において適切に対応すること。

なお、業務責任者又は副責任者は、必要に応じて現場へ速やかに赴き、対応に当たること。

(7) 登録制自転車置場に関する基本事項

ア 利用登録を受けた自転車の受入れに当たっては、利用者に対し、指定された場所に駐輪するとともに、自転車に施錠するよう案内すること。

また、利用者が指定場所以外に駐輪した場合は、再発防止に向けた指導等を行うこと。

イ 業務時間中は、適宜、自転車置場内を巡回し、駐輪状況を確認の上、記録すること。

ウ 自転車置場内を巡回する際は、利用登録の状況を確認するため、登録証の確認に努めること。

エ 関係書類を適切に管理すること。

- オ 自転車置場内外の清掃、除草及び整理整頓を行い、良好な利用環境の維持及び美化に努めること。
- カ 自転車置場の施設及び設備については、受託者の責任において管理すること。
また、施設又は設備に不具合を発見した場合は、速やかに区へ報告すること。
なお、修繕は区の負担により実施する。
- キ 備品を適切に管理すること。
- ク 大雨、大雪、台風その他の災害時には、利用者の安全確保及び施設保全のため、必要な対応を迅速に行うこと。
- ケ 業務に必要な消耗品については、不足することのないよう適切に管理すること。
- コ 管理用倉庫その他施設を要する施設については、業務終了時に確実に施錠すること。

(8) 情報の共有及び管理

- ア 利用者等からの自転車置場に関する電話、電子メールその他の方法による問合せに対応するため、統括責任者、業務責任者その他の関係者は、相互に連絡を密にし、必要な情報の共有及び連絡調整を行うこと。
- イ 個人情報その他機密情報の取扱いについては、13(6)の定めによること。

(9) 登録制自転車置場登録手数料の収納事務

登録制自転車置場登録手数料の収納事務については、15の定めによること。

7 放置自転車等の啓発指導及び撤去移送業務内容

(1) 対象区域等

ア 自転車等放置禁止区域

別紙3「自転車等放置禁止区域図」のとおりとする。区が指定する自転車等放置禁止区域において、放置防止のための啓発指導及び放置自転車等の撤去移送業務を行うこと。

イ 自転車等放置禁止区域外

自転車等放置禁止区域を除く区内全域を対象とする。

なお、放置自転車等に係る通報、要望、苦情等があった場合は、現地確認を行い、必要に応じて啓発指導、警告札の貼付、撤去移送その他必要な措置を講じること。

ウ 自転車集積所

中町二丁目自転車集積所（目黒区中町二丁目46番12号）

エ 目黒区立自転車等駐車場

別紙4「目黒区立自転車等駐車場一覧」のとおりとする。区から指示があった場合は、当該自転車等駐車場において、警告札の貼付及び自転車等の撤去移送業務を行うこと。

(2) 作業日、作業時間及び実施頻度

ア 啓発指導及び撤去移送業務の実施

自転車等放置禁止区域内については、放置状況、利用実態及び直近の実績等を踏まえ、継続的に啓発指導及び撤去移送業務を実施すること。

作業日、作業時間及び実施頻度については、受託者が作成する業務実施計画に基づき実施するものとする。

イ 作業時間

(ア) 啓発指導業務

原則として午前7時から午後7時までの時間帯に別紙3「自転車等放置禁止区域図」に定める駅周辺ごとに実施することとし、作業時間は6時間程度とする。

なお、当該作業時間には、休憩時間を含まないものとする。ただし、放置状況等に応じて、区と協議の上、変更することができる。

(イ) 撤去移送業務

原則として午前8時から午後8時までの時間帯に実施し、1車両につき1日当たりの作業時間は7時間程度とする。

なお、当該作業時間には、休憩時間を含まないものとする。ただし、放置状況等に応じて、区と協議の上、変更することができる。

ウ 年末年始の取扱い

年末年始（12月29日から1月3日まで）は、原則として業務を実施しない。ただし、区が特に必要と認める場合は、区と受託者が協議の上、実施する。

(3) 業務実施計画

ア 業務実施計画の作成及び提出

受託者は、自転車等放置禁止区域その他必要な区域における毎月の業務実施計画（月間撤去予定表）を作成し、前月20日までに区へ提出し、区の承認を得ること。

イ 業務実施計画の作成に当たっての留意事項

業務実施計画の作成に当たっては、各区域の放置状況、利用実態及び直近の実績等を踏まえ、実施日及び実施時間が特定の曜日又は時間帯に偏らないよう設定し、放置防止効果が高まるよう努めること。

ウ 業務実施計画の変更

荒天その他やむを得ない事情により計画どおりの実施が困難となった場合は、区と受託者が協議の上、業務実施計画を変更することができる。ただし、緊急の場合は、変更後速やかに区へ報告すること。

(4) 人員の配置

ア 業務責任者及び副責任者

受託者は、啓発指導及び撤去移送業務を管理する業務責任者並びに業務責任者を補佐し、又はその職務を代行する副責任者を選任し、あらかじめ区に届け出ること。

業務責任者及び副責任者は、当該業務を総合的に把握し、従事者の指揮監督、区との連絡調整及び現場状況の把握を行うとともに、従事者の取りまとめを行うこと。

また、業務時間中は、業務責任者又は副責任者のいずれかが区からの連絡に対応できる体制を確保するとともに、必要に応じて現場へ速やかに赴くことができる体制を整えること。

イ その他の職員

啓発指導業務及び撤去移送業務に必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法その他の関係法令を遵守し、各区域の放置自転車等の状況に応じて適切に配置すること。

(5) 業務内容

ア 啓発指導業務

- (ア) 自転車等放置禁止区域内において、放置自転車等の発生を防止するため、巡回、滞留、声掛けその他必要な啓発指導を行うこと。
- (イ) 自転車等を放置しようとする者を発見した場合は、口頭による啓発指導を行うこと。
なお、指導に当たっては、周辺の駐輪施設（区営及び民間）の利用案内を行うとともに、利用者に不快感を与えないよう適切に対応すること。
- (ウ) 放置自転車等が多い場所については、重点的に巡回又は滞留し、放置防止に努めること。
- (エ) 放置自転車等が多い場所又は短時間放置が頻発する場所については、区と協議の上、店舗等への協力依頼その他必要な放置防止対策を実施すること。
- (オ) 自転車等放置禁止区域外において、通報、要望、苦情等があった場合は現地確認を行い、必要に応じて啓発指導、警告札の貼付その他必要な措置を講じること。

イ 撤去移送業務

- (ア) 自転車等放置禁止区域内で放置自転車等を発見した場合は、警告札を貼り付けるとともに、30分以上の広報活動を実施した上で撤去し、自転車集積所へ移送すること。
- (イ) 自転車等放置禁止区域外で放置自転車等を発見した場合は、警告札を貼り付ける。その後、3日以上経過したものについて撤去し、自転車集積所へ移送すること。
- (ウ) 目黒区立自転車等駐車場内にある自転車等について、区から指示があった場合は、警告札の貼付その他必要な措置を講じた上で、当該指示の対象となる自転車等を撤去し、自転車集積所へ移送すること。
- (エ) 撤去対象の自転車等がガードレールその他の工作物にチェーン等で固定されている場合は、チェーン等を切断し撤去すること。

ウ 記録及び報告

- (ア) 放置自転車等を撤去する前に、1台ごとに写真を撮影（遠景及び近景）し、日時、場所その他必要な事項をシステムに記録すること。
なお、撤去前に破損等があった場合は、その状況が分かるよう撮影すること。
- (イ) 撤去場所、撤去日時、撤去台数その他必要な事項について、システム等に記録し適切に管理すること。
- (ウ) 自転車等放置禁止区域内で撤去を実施した場合は、区が指定する方法により撤去した旨を周知すること。
- (エ) 月ごとの撤去実績を取りまとめ、区が指定する期日までに報告すること。

(6) 留意事項

- ア 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。
- イ 警告札を貼り付ける際は、必要事項を正確に記入し、自転車等に確実に貼り付けること。
- ウ 区民から問合せ、要望又は苦情等があった場合は、正確かつ丁寧に対応すること。
- エ 巡回中に放置された警告札その他のごみ等を発見した場合は、回収又は清掃を行い、周辺環境の美化に努めること。
- オ 撤去作業に当たっては、通行する歩行者及び車両の安全確保に十分配慮し、安全かつ迅速に

実施すること。

カ 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こと。

キ 警告札を貼り付けた後に私有地へ移動された自転車等及び撤去時に警告札が確認できない自転車等は、撤去の対象外とすること。

ク 撤去、運搬、積込み又は積下ろしの際は、自転車等に損傷を与えないよう十分注意して作業を行うこと。

なお、受託者の責めに帰すべき事由により損傷を生じさせた場合は、受託者の責任において対応すること。

ケ 本委託の他の業務又は区が別途実施する業務において警告札等の貼付を行っている場合は、相互に連携を図り、取り残し、誤撤去その他の事故が生じないように十分注意すること。特に、自転車置場内の不適正駐輪車両及び長期駐輪車両との区別を適切に行うこと。

コ 区の指示に従い、警察その他関係機関との情報共有に必要な資料を作成し、提出すること。

8 自転車集積所管理運営業務

(1) 作業場所、返還場所、収容可能台数、放置自転車等撤去保管料及び保管期限

ア 作業場所、返還場所及び収容可能台数

作業場所及び返還場所は、中町二丁目自転車集積所とし、収容可能台数は3,000台とする。

イ 放置自転車等撤去保管料及び保管期限

車 種	放置自転車等撤去保管料
自転車	5,000円
一般原動機付自転車	8,000円
特定小型原動機付自転車	5,000円
自動二輪車	16,000円

保管期限は、所有者が判明した場合は撤去自転車等返還通知書を発送した日から、所有者が判明しない場合は告示の日から、それぞれ1か月とする。

(2) 開所日及び開所時間

自転車集積所は、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除き、毎日午後2時から午後6時まで開所すること。

(3) 人員の配置

ア 業務責任者及び副責任者

受託者は、自転車集積所管理運営業務を管理する業務責任者並びに業務責任者を補佐し、又はその職務を代行する副責任者を選任し、あらかじめ区に届け出ること。

業務責任者及び副責任者は、自転車集積所の管理運営、保管車両の管理、返還業務の管理、従事者の指揮監督及び区との連絡調整を行うこと。

また、業務時間中は、業務責任者又は副責任者のいずれかが区からの連絡に対応できる体制を確保するとともに、必要に応じて速やかに現場へ赴き、対応できる体制を整えること。

イ その他の職員

自転車集積所管理運営業務に必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法その他関係法令を遵守し、適切に配置すること。

(4) 業務内容

ア 自転車等保管業務

- (ア) 撤去された自転車等の受入れ、保管及び整理を行うこと。
- (イ) 撤去された自転車等について、整理番号、防犯登録番号、車体番号、撤去日、撤去場所、車種、色、破損状況その他必要な事項をシステムに登録すること。
- (ウ) 撤去された自転車等について写真撮影を行い、システムに保存すること。
- (エ) 保管車両については、返還の有無、保管期限及び処分予定等を適切に管理すること。
- (オ) 保管状況に応じて、区と協議の上、区が指定する場所への移送を行うこと。
- (カ) 保管期限を経過した自転車等の売却又は処分等に当たっては、対象車両及び台数の確認、引渡し時の立会い並びにシステムへの処分情報の登録を行うこと。

イ 所有者照会及び通知業務

- (ア) 区が警察に対して行う所有者照会に必要なデータを作成し、区へ提出すること。
- (イ) 所有者が判明した自転車等については、区指定の様式により撤去自転車等返還通知書を作成し発送すること。
- (ウ) 告示その他区が必要とする資料を作成し、撤去移送の日から7開庁日以内に区へ提出すること。

ウ 返還業務

- (ア) 返還申請者の本人確認を行うとともに、防犯登録番号、鍵、自転車等の特徴その他必要な事項を確認し、返還対象車両と照合した上で返還すること。
- (イ) 返還申請者に返還申請書への住所、氏名その他必要な事項の記入を求めること。
- (ウ) 返還に当たっては、区が定める放置自転車等撤去保管料を徴収し、領収書を交付すること。

なお、放置自転車等撤去保管料の収納事務については、15の定めによること。

- (エ) 返還記録を作成し、システムへ登録すること。
- (オ) 返還申請書その他関係書類を整理し、適切に保管すること。

エ 自転車集積所管理業務

- (ア) 自転車集積所内の保管場所、通路その他管理区域の整理整頓を行うこと。
- (イ) 自転車集積所内外の清掃を実施し、良好な状態を維持すること。
- (ウ) 設備及び備品の状況を確認し、不具合を発見した場合は速やかに区へ報告すること。
- (エ) 電球の交換その他の簡易な施設保守を行うこと。
- (オ) 保管状況を踏まえ、効率的な保管及び返還が行えるよう適切に管理すること。

(5) 留意事項

- ア 防犯設備の適切な運用、施錠管理及び巡回を行い、保管車両の盗難防止に努めること。
 - イ 保管車両等の盗難を発見した場合は、直ちに警察及び区へ報告すること。
 - ウ 集積所内の設備等に不具合を発見した場合は、速やかに区へ報告すること。
- なお、修繕は区が実施する。

エ 放置自転車等撤去保管料を納付しない者に対しては、自転車等を返還しないこと。

オ 返還時に発生したトラブルについては、受託者の責任において対応すること。

なお、重大なトラブルが発生した場合は速やかに区へ報告すること。

カ 撤去の日以前に警察署へ盗難届が提出されていることが確認できた場合は、区の定めるところにより放置自転車等撤去保管料を免除し返還すること。

9 自転車対策コールセンター業務

(1) 対応日及び対応時間

コールセンターは、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除き、毎日午前8時から午後8時まで対応すること。

(2) 履行場所及び運営体制

ア 履行場所

コールセンターの履行場所は、受託者が確保するものとする。

イ 運営体制

(ア) コールセンターの設置場所及び運営体制については、業務開始前に区に届け出ること。変更する場合も同様とする。

(イ) 問合せ等適切に対応するため、本業務に関する知識を有する従事者を配置するとともに、問合せ等の受付状況に応じた対応体制を確保すること。

(ウ) コールセンターの運営に必要な電話回線、什器、機器、通信環境その他必要な設備は、受託者が用意すること。

また、コールセンターの設置及び運営に要する経費は、受託者の負担とする。

(3) 業務内容

ア 問合せ等への対応

(ア) 区民等からの本委託に関する問合せ、要望、苦情、放置自転車等の通報及び撤去依頼その他の連絡を受け付け、正確かつ丁寧に対応すること。

(イ) 登録制自転車置場の利用登録、利用方法、登録制自転車置場登録手数料、自転車等の放置防止、撤去、保管及び返還その他本委託に係る一般的な案内を行うこと。

(ウ) 回答に当たり事実確認が必要な場合又はコールセンターにおいて判断することが困難な場合は、関係する業務責任者へ速やかに引き継ぎ、適切な対応を依頼すること。

(エ) 折り返しの連絡が必要な場合は、問合せ者にその旨を説明するとともに、氏名、連絡先、問合せ内容その他必要な事項を関係する業務責任者へ確実に引き継ぐこと。

(オ) 受託者の権限及び管理範囲を超える内容については、区へ報告し、その指示に従うこと。

イ 放置自転車等の通報及び撤去依頼への対応

(ア) 放置自転車等の通報又は撤去依頼を受けた場合は、通報者の連絡先、対象車両の種類及び台数、所在場所、放置状況その他対応に必要な事項を確認し、記録すること。

(イ) 受け付けた内容を関係する業務責任者へ速やかに連絡し、現地確認その他必要な対応を依頼すること。

(ウ) 通行障害、事故その他緊急性が高いと判断される場合は、統括責任者又は関係する業務責

任者へ直ちに連絡するとともに、必要に応じて区へ報告すること。

ウ 区の開庁時間外における対応

(ア) 区の開庁時間外に受け付けた問合せ等については、対応可能な一般的事項を案内すること。

(イ) 事実確認又は判断を要する事項については、問合せ者に後日の回答となる旨を説明し、次の業務時間内に関係する業務責任者へ引き継ぐこと。

(ウ) 事故、災害その他緊急性の高い事案については、あらかじめ定める緊急連絡体制に基づき対応すること。

エ 記録及び報告

(ア) 問合せ等の受付日時、相手方、連絡先、内容、対応状況、引継先及び処理結果その他必要な事項を記録し、適切に管理すること。

(イ) 継続して対応する必要がある案件については、対応経過及び処理結果を記録し、適切に管理すること。

(ウ) 問合せ、要望、苦情、通報及び撤去依頼等の受付状況並びに対応結果を月ごとに取りまとめ、区が指定する期日までに報告すること。

(エ) 重大な苦情、事故その他区への速やかな報告が必要な事案については、月ごとの報告を待たず、直ちに区へ報告すること。

(4) 留意事項

ア 問合せ等への対応

(ア) 法令、条例、規則、本仕様書及び区から提供された案内資料等に基づき、正確かつ丁寧に説明すること。

(イ) 不明確な内容について推測による回答を行わず、責任者又は区に確認の上、対応すること。

(ウ) 問合せ者に対して威圧的又は不適切な対応を行わないこと。

イ 情報の管理

(ア) 電話対応等を通じて取得した個人情報その他の情報は、本業務の目的以外に利用しないこと。

(イ) 対応記録その他個人情報を含む情報については、漏えい、滅失、毀損等が生じないように適切に管理すること。

ウ 引継ぎ

業務の交代時には、継続対応案件その他必要な事項を確実に引き継ぎ、対応漏れ及び重複対応を防止すること。

10 システムの導入及び運用

(1) 概要

ア システムの導入

(ア) 受託者は、登録制自転車置場の利用登録、放置自転車等への警告、撤去、保管、返還、売却及び処分に関する情報の管理、所有者照会に必要なデータの作成、通知書等の作成、区役

所、中町二丁目自転車集積所及び受託者が設置するコールセンターにおいて受け付けた問合せ、要望、苦情、通報及び撤去依頼等の対応履歴の管理並びに統計資料の出力等を行うため、必要なシステムを導入し、運用すること。

(イ) システムは、単一のシステム又は複数のシステムの組合せのいずれによることもできるものとし、本仕様書に定める業務を適切に実施できる構成とすること。

(ウ) 複数のシステムを組み合わせる場合は、各システム間の情報連携、データの出力及び取込みその他の方法により、同一情報の重複入力、確認漏れ及び情報の不整合を防止し、各業務に必要な情報を適切に管理すること。

(エ) 受託者は、本委託を適正に実施するため、システムに必要なデータの登録、更新及び削除を適時かつ正確に行い、システムに登録されたデータを常に最新かつ正確な状態に維持すること。

イ システムの利用

(ア) 区職員が、区民等からの問合せや苦情等への対応、各業務の実施状況及び履行状況の確認、受託者への指示及び連絡調整並びに統計資料の作成等を行うため、区が指定する業務用端末からシステムにアクセスし、利用できること。

(イ) 区職員が、放置自転車等に対する警告、撤去、保管、返還、売却及び処分状況、撤去場所及び撤去日時、保管場所及び保管状況、登録制自転車置場の利用登録状況、問合せ等の対応状況その他区が業務上必要とする情報を、対象となる自転車等の整理番号、防犯登録番号、撤去場所、撤去日時その他の条件により検索し、その処理状況及び対応履歴をシステム上で確認できること。

(ウ) 受託者が設置するコールセンターの従事者が、区民等からの問合せ、要望、苦情、通報及び撤去依頼等に対応するため、放置自転車等に対する警告、撤去、保管、返還、売却及び処分状況並びに登録制自転車置場の利用登録状況等、対応に必要な情報をシステム上で確認できること。

また、受付内容、対応状況、引継先、対応経過及び処理結果を記録し、関係する区職員及び受託者の業務責任者と共有できること。

(エ) システムに登録し、又は更新した情報は、原則として即時に反映されること。複数のシステム間で連携する場合においても、通常時は業務上支障のない時間内に反映されることとし、反映までの時間、連携方式及び連携エラー発生時の対応方法を、あらかじめ区へ提示すること。

(オ) 区職員及び受託者が、それぞれの業務に必要な範囲で、システムに登録された情報を閲覧、検索、登録、更新及び出力できること。

また、利用主体及び業務上の役割に応じ、少なくとも次に掲げる権限区分を設け、利用者ごとに適切なアクセス権限を設定できること。

a 管理者権限

システム設定、利用者管理、権限設定その他システム全般の管理を行うことができる権限

b 業務権限

受託者の業務従事者が、担当業務に必要な範囲で、データの登録、更新、照会及び出力

を行うことができる権限

c 区職員権限

区職員が、業務上必要な範囲で、データの照会及び出力並びに区が必要と認めるデータの登録及び更新を行うことができる権限

なお、各権限の利用者の範囲、利用者数及び操作範囲の詳細は、契約締結後、区と受託者が協議の上、定めること。

(カ) アカウント管理

利用者ごとに一意のアカウントを付与し、原則としてアカウントを共用しないこと。アカウントの登録、変更、停止及び削除は、区が承認した手続きに基づき行うこと。

異動、退職、業務変更等により利用の必要がなくなったアカウントは、速やかに停止又は削除すること。管理者権限は必要最小限の者に限定し、通常業務に用いるアカウントと管理作業に用いるアカウントを分離すること。

管理者及び外部ネットワークから利用する者については、多要素認証その他これと同等以上の安全性を有する認証方式を採用すること。受託者は、少なくとも年1回及び区が求めた場合に、アカウント及び権限の棚卸しを行い、その結果を報告すること。

ウ 導入に必要な環境

システムの利用に必要な機器、ソフトウェア、通信回線その他の環境は、区が用意するものを除き、受託者の負担により用意すること。

(2) 利用環境及び設置機器

ア 区職員が区の業務用端末からシステムを利用するために必要なアカウントその他の利用環境は、区と協議の上、受託者の負担により用意すること。

区の業務用端末からの利用は、区が指定するブラウザにより行えることを原則とし、端末への専用ソフトウェア、プラグインその他の追加導入を必要としないこと。ただし、区が事前に認めた場合はこの限りでない。

また、システムの接続方式、通信経路、通信先、使用するポート、認証方式、必要な端末設定及びネットワーク設定を事前に提示し、区の情報セキュリティ上の確認を受けること。

区の庁内ネットワーク及び業務用端末に係る設定は区が実施し、システム側の環境、ライセンス、証明書その他利用に必要なサービスは受託者が用意すること。

イ 受託者は、中町二丁目自転車集積所に、システムの利用に必要な次に掲げる機器を設置すること。

(ア) PC 1台以上

(イ) プリンター 1台以上

(ウ) その他必要な機器 一式

ウ コールセンター及びその他の履行場所（区職員が区の業務用端末からシステムを利用する場合を除く）において、システムを利用するために必要な機器、通信回線その他の環境は、受託者の負担により用意すること。

(3) 運用及び保守

ア 受託者は、システムを適切に利用できるよう、必要な保守、更新その他の管理を行うこと。

イ システムに障害が発生した場合は、復旧に必要な措置を講じるとともに、業務に影響が生じる場合は速やかに区へ報告すること。

ウ 委託期間中におけるシステム及び受託者が用意した機器の修繕、保守及び更新は、受託者の負担により行うこと。

エ 区職員、コールセンターの従事者その他の利用者がシステムを円滑に利用できるよう、操作方法を示したマニュアルを作成するとともに、必要な操作説明及び支援を行うこと。

オ 受託者は、契約締結後速やかに、システムの導入、設定、データ移行、動作確認、操作研修及び本番稼働までの工程、区及び受託者の作業分担、成果物並びに確認期限を記載した導入計画書を作成し、区の承認を得ること。

カ 受託者は、本番稼働前に、機能、性能、セキュリティ、データ移行、帳票出力、バックアップ及び障害時運用について試験を実施し、その結果を区へ報告すること。区が本業務を適切に履行できると確認した後に、本番利用を開始すること。

キ 令和 9 年 4 月 1 日から本仕様書に定める業務を支障なく実施できる状態とすること。

(4) 情報セキュリティ

システムの導入及び運用に当たっては、個人情報の保護に関する法律、目黒区情報セキュリティポリシーその他関係規程を遵守するとともに、13(6)の定めに従うこと。

(5) データの取扱い及び契約終了時の対応

ア データの帰属

本委託において取り扱うデータは、区に帰属するものとする。

イ データの提供

区の求めに応じ、システムに登録されたデータを、当該システムから出力可能な形式又は区と受託者が協議して定める形式により提供すること。

ウ データの移行

契約の終了又は受託者の変更に伴いシステムを変更する場合は、区及び次期受託者と協力し、業務に支障が生じないように、データ移行その他必要な引継ぎを行うこと。

エ データの消去

契約終了後は、区の指示に従い、システムに登録されたデータを区へ提供した上で、受託者が保有する記録媒体及び機器内の当該データを復元できない方法により消去し、その結果を区へ報告すること。

(6) バックアップ及びデータ復旧

受託者は、システムに登録されたデータについて、定期的にバックアップを取得し、システム障害、誤操作その他の事由によりデータが消失又は毀損した場合に復旧できる措置を講じること。

バックアップの対象、取得頻度、保管期間、世代管理、保管場所、暗号化、復旧手順及び復旧目標を記載した資料を区へ提出すること。受託者は、定期的に復旧確認を行い、区の求めに応じてその結果を報告すること。

11 本委託全体の統括

(1) 統括責任者及び副統括責任者

ア 選任及び届出

受託者は、本委託全体を統括する統括責任者及び統括責任者を補佐し、又はその職務を代行する副統括責任者を選任し、あらかじめ区に届け出ること。

イ 業務内容

- (ア) 各業務の実施状況及び現場状況を総合的に把握すること。
- (イ) 各業務責任者との連絡調整を行い、業務全体の進捗を管理すること。
- (ウ) 本委託全体に係る区との連絡調整を行うこと。
- (エ) 各業務間の情報共有及び連携を図ること。
- (オ) 業務上の課題を整理し、必要な改善及び調整を行うこと。

ウ 連絡体制

業務時間中は、統括責任者又は副統括責任者のいずれかが、区からの連絡に対応できる体制を確保すること。

(2) 業務体制

ア 業務体制図

業務開始前に、統括責任者、副統括責任者、各業務責任者、各副責任者、指揮命令系統及び連絡先を明記した業務体制図を作成し、区へ提出の上、区の承認を得ること。

イ 責任者の変更

統括責任者、副統括責任者、各業務責任者又は各副責任者に変更が生じた場合は、業務に支障が生じないよう後任者を選任し、速やかに区に届け出ること。

ウ 各業務の連携

各業務責任者は、統括責任者及び副統括責任者と連携し、業務間の引継ぎ、情報共有及び進捗管理を適切に行うこと。

エ 業務時間外の対応

夜間、休日その他業務時間外に緊急事案が発生した場合は、緊急連絡体制に基づき必要な対応を行い、その結果を区へ報告すること。

12 その他の業務

(1) 実態調査

受託者は、区が指定する時期、範囲及び方法により、次に掲げる自転車等の台数を調査し、その結果を区へ報告すること。

ア 道路上に放置されている自転車等の台数

イ 登録制自転車置場に駐輪されている自転車等の台数

ウ 民間駐輪場に駐輪されている自転車等の台数

(2) 放置防止用品の管理

放置禁止看板、カラーコーン、バリケードその他区が用意する放置防止用品について、保管、設置、撤去、点検その他必要な管理を行うこと。

(3) 啓発事業への協力

区が実施する駅前放置自転車クリーンキャンペーンその他の啓発事業に協力すること。

(4) その他

前各項に掲げる業務に付随する軽微な業務について、区の指示に従い必要な協力を行うこと。

なお、新たな人員配置、車両、機器又は費用を要する業務については、区と受託者が協議の上、その取扱いを決定する。

13 共通事項

(1) 法令等の遵守

本委託の実施に当たっては、次に掲げる法令等を遵守すること。

- 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 目黒区自転車等放置防止条例
- ウ 目黒区自転車等放置防止条例施行規則
- エ 目黒区立自転車等駐車場条例
- オ 目黒区立自転車等駐車場条例施行規則
- カ 地方自治法
- キ 個人情報保護に関する法律
- ク 労働基準法その他の労働関係法令
- ケ その他本委託に係る法令及び区の関係規程

(2) 服務及び接遇

ア サービス

(ア) 従事者は、区の業務を受託していることを十分に認識し、区の信用を損なう言動を行わないこと。

(イ) 自転車等、施設、設備及び備品を丁寧に扱うこと。

(ウ) 私有地への無断立入りその他権限を超える行為を行わないこと。

イ 接遇

(ア) 区民等への対応に当たっては、言葉遣い及び態度に十分配慮し、正確かつ丁寧に対応すること。

(イ) 対応方法が不明な場合は、自己判断による回答又は処理を行わず、責任者へ確認すること。

(ウ) 業務に従事する際は、区と協議の上で定めた制服、名札その他必要な装備を着用し、常に清潔に保つこと。

(エ) 業務中は、施設の敷地内その他区が指定する場所において喫煙しないこと。

(3) 研修

ア サービスの実施

受託者は、従事者に対し、次に掲げる事項に関する研修を実施すること。

- (ア) 関係法令及び本仕様書に定める業務内容
- (イ) 個人情報保護及び情報セキュリティ
- (ウ) 接遇及び苦情対応
- (エ) 安全管理及び事故防止

(オ) 災害その他緊急時の対応

イ 実施状況の記録

研修の実施状況を記録し、区の求めに応じて報告すること。

(4) 車両及び安全管理

ア 撤去移送車両

撤去移送に使用する車両は、自転車等を安全に運搬できるものとし、撤去時の広報活動に必要な設備を備えること。

イ 安全の確保

車両の運行及び作業に当たっては、道路交通法その他の関係法令を遵守し、歩行者、車両及び従事者の安全確保を最優先とすること。

ウ 車両等の管理

業務に使用する車両、機器及び用具は、受託者の責任において適切に点検し、管理すること。

(5) 緊急時の対応

ア 事前準備

事故、災害、感染症の流行、システム障害その他の緊急事態に備え、緊急時の連絡体制を確立し、緊急連絡体制表を区へ提出すること。

イ 緊急事態発生時の対応

緊急事態が発生した場合は、安全確保及び被害拡大防止のために必要な措置を講じ、速やかに区及び関係機関へ連絡すること。

ウ 業務の継続

従事者が参集できない場合その他通常 of 体制による業務の実施が困難となった場合は、代替従事者の確保その他必要な措置を講じ、業務の継続に努めること。

(6) 個人情報及び機密情報の取扱い

ア 個人情報その他機密情報の取扱いについては、別紙5「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」を遵守するとともに、別紙6「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書チェックリスト」のうち、本業務に該当する項目を満たすこと。

イ 受託者は、プライバシーマーク又はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得していること。

ウ 個人情報又は機密情報が記載された申請書、返還申請書、対応記録その他の書類を保管する場合は、施錠できるキャビネット等に保管し、適切に管理すること。

エ 別紙5に定める義務は、本契約の終了後又は解除後においても同様とする。

(7) 経費の負担

ア 区が用意するもの

(ア) 本委託の履行場所として使用する施設並びに当該施設に設置されている設備及び備品

(イ) 放置禁止看板、カラーコーン、バリケードその他の放置防止用品

(ウ) その他区が指定するもの

イ 受託者が用意するもの

(ア) 人員、車両、警告札、整理番号札、工具類、事務用品、清掃用品その他本委託の履行に必

要な物品

(イ) コールセンターの設置及び運営に必要な電話回線、機器、什器その他の設備

(ウ) システム及びキャッシュレス決済の導入及び運用に必要な機器、ソフトウェア、決済端末、通信回線その他の環境

(エ) (ア) から (ウ) までに掲げる物品、設備、機器、ソフトウェア及び通信回線の補充、修繕、保守及び更新に要する経費

ウ 光熱水費、通信費及びごみ処理費

(ア) 自転車集積所に係る光熱水費及び区が設置する固定電話の料金は、区の負担とする。

(イ) コールセンター及びシステムの運用に係る電話料金、通信費その他の経費は、受託者の負担とする。

(ウ) ごみ処理に要する経費は、受託者の負担とする。

エ 収納事務に係る経費

登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料の収納事務に係る経費の負担については、15 (7) の定めによること。

オ 提案内容に係る経費

プロポーザル方式による選定手続において受託者が提案し、区が採用した内容の実施に必要な経費は、提案価格に含むものとする。ただし、本仕様書において区が負担することを定めた経費については、この限りでない。

カ その他

前各項に定めるもののほか、新たに経費負担の必要が生じた場合又は負担区分に疑義が生じた場合は、区と受託者が協議の上、決定する。

14 委託料等の支払方法

(1) 委託料

毎月払とする。

(2) 委託料以外の費用

登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料に係る大量硬貨取扱手数料及びキャッシュレス決済手数料は、実績に基づき、請求単価契約により毎月支払う。

15 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料の収納事務

(1) 対象となる公金

受託者が収納する公金は、次に掲げるものとする。

ア 登録制自転車置場登録手数料

イ 放置自転車等撤去保管料

(2) 指定公金事務取扱者として行う事務

ア 受託者は、地方自治法第243条の2第1項の規定に基づき、指定公金事務取扱者の指定を受けること。

イ 収納事務の実施に当たっては、目黒区会計事務規則その他の関係規程を遵守し、適正な金

銭管理及び事務処理を行うこと。

(3) 収納方法

ア 登録制自転車置場登録手数料は、オンラインによるキャッシュレス決済又は中町二丁目自転車集積所の開所時間内における対面による現金決済若しくはキャッシュレス決済により収納すること。

イ 放置自転車等撤去保管料は、中町二丁目自転車集積所の開所時間内における対面による現金決済又はキャッシュレス決済により収納すること。

ウ 現金による収納に当たっては、納付者及び納付額を確認し、領収書を交付すること。

エ キャッシュレス決済の導入及び運用に当たり、指定納付受託者の指定その他必要な手続に協力すること。

オ キャッシュレス決済への対応

(ア) クレジットカード

V i s a、M a s t e r c a r d、A m e r i c a n E x p r e s s 等

(イ) 電子マネー

S u i c a、P A S M O、i D、Q U I C P a y 等

(ウ) コード決済

P a y P a y、楽天ペイ、d払い等

前各号に掲げる決済ブランドのほか、受託者の提案により、区と協議の上、その他の決済ブランドを追加することができる。

(4) 収納情報の管理

ア 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料について、公金の種類及び収納方法ごとに、収納日、納付者、収納額、取消し、返金その他必要な事項を記録し、適切に管理すること。

イ 未納、重複納付、過誤納、取消し、返金その他の事由が生じた場合は、その内容を確認し、区と協議の上、処理すること。

ウ 収納した現金は、区への払込みまでの間、受託者の自己資金その他の金銭と区分し、金庫その他施錠できる設備により適切に保管すること。

エ 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料の現金収納に必要なつり銭及び金庫は、受託者が用意すること。

オ 公金を含む金銭等の盗難、亡失又は過不足が生じた場合は、直ちに区へ報告し、受託者の責任及び負担において対応すること。

(5) 区への払込み

毎月1日から末日までに収納した登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料は、区が指定する方法により、翌月末日までに区へ払い込むこと。

(6) 報告

受託者は、登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料のそれぞれについて、現金及びキャッシュレス決済の別に、収納日、収納額等の詳細を確認できる書類を、翌月10日までに区へ提出すること。

(7) 収納事務に必要な環境及び経費

- ア 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料のキャッシュレス決済に必要な端末、システム、通信回線その他の環境は、受託者が用意すること。
- イ 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料に係る大量硬貨取扱手数料及びキャッシュレス決済手数料は、区の負担とする。

(8) その他

- ア 登録制自転車置場登録手数料又は放置自転車等撤去保管料の納付者から消費税に係る適格請求書等の交付を求められた場合は、区の指示に従い対応すること。
- イ 収納方法、払込方法、報告方法、取消し及び返金その他収納事務に必要な事項は、本仕様書に定めるもののほか、区と受託者が協議の上、定めること。

16 検査

(1) 履行検査

受託者は、毎月の業務終了後、区が指定する書類を速やかに提出し、履行内容について区の検査を受けること。

(2) 収納事務に関する検査

- ア 受託者は、区が必要に応じて行う収納事務への立会い、収納及び払込みの状況、関係帳簿並びに証拠書類等の検査に協力し、その指示に従うこと。
- イ 受託者は、区が年1回以上行う次に掲げる事項の検査に協力し、その指示に従うこと。
 - (ア) 現金の出納及び保管に関すること。
 - (イ) 常備すべき帳簿等に関すること。
 - (ウ) 証拠書類等の整理及び保管に関すること。
 - (エ) 区への報告等に関すること。
 - (オ) その他歳入の収納事務に関すること。

17 提出書類

(1) 契約締結後、区が指定する期日までに提出する書類

- ア 業務実施計画書
- イ 業務体制図及び責任者届
- ウ 人員配置計画
- エ 緊急連絡体制表
- オ 研修実施計画
- カ その他区が指定する書類

(2) 毎月

- ア 登録制自転車置場利用登録申請書
- イ 登録証再交付申請書
- ウ 月間委託完了届
- エ 業務報告書

オ 当該月の撤去自転車等返還申請書

カ 当該月の撤去自転車等返還通知書

キ 登録制自転車置場登録手数料及び放置自転車等撤去保管料について、現金及びキャッシュレス決済の別に、収納日、収納額等の詳細を確認できる書類

ク 苦情・陳情対応月報

ケ その他区が指定する書類

(3) 四半期

ア 四半期業務報告書

イ その他区が指定する書類

(4) 随時

ア 事故、障害、情報セキュリティ事故その他緊急事案に係る報告書

イ 研修実施報告書

ウ 放置状況調査その他区が指定する調査の報告書

エ 放置防止用品の設置、撤去及び管理状況に係る報告書

オ その他区が必要と認める書類

(5) 提出方法等

提出書類の様式及び提出方法については、区が別途指定する。毎月提出する書類は翌月 10 日までに、四半期業務報告書は区が指定する期日までに提出すること。

18 その他

(1) 受託者の責務

ア 善管注意義務

受託者は、善良な管理者の注意をもって本委託を履行すること。

イ 損害への対応

受託者の責めに帰すべき事由により区又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任及び負担において対応すること。

ウ 業務の引継ぎ

契約終了時又は受託者が変更となる場合は、区及び次期受託者に対し、業務、資料、データ、区から貸与された機器その他必要な事項を遅滞なく引き継ぐこと。

(2) 高齢者雇用及び区民雇用の促進

受託者は、本委託の履行に当たり、高齢者の雇用機会の確保及び目黒区民の雇用促進に努めること。

(3) 再委託

本仕様書に記載する業務を行うに当たり、受託者がやむを得ず第三者に再委託を行う場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、理由その他区が必要と認める事項を書面に記載の上、区に申請し、その承諾を得なければならない。

ただし、本契約の全部を一括して再委託すること及び再委託先が更に第三者へ委託することは認めない。

また、受託者は、再委託先に契約書、本仕様書、質問回答書その他関係書類の内容を遵守させるとともに、再委託先が実施する業務について一切の責任を負うこと。

(4) 提案内容の取扱い

プロポーザル方式による選定手続において受託者が提案した内容のうち、区と受託者が協議の上採用したものについては、本委託の履行内容に含むものとする。

(5) 公害対策関係

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(6) 基本的人権の尊重

受託者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

(7) 敷地内禁煙・路上喫煙禁止

区立施設の敷地内は全面禁煙とし、本契約の履行に従事する従業員等に、この敷地内（施設管理者が喫煙を認めた場所を除く。）で喫煙させないこと。従業員休憩用に供した場所や敷地内に駐車した車両内等専ら従業員等のみの場所も同様とする。

また、目黒区ポイ捨てなどのないまちをみんなでつくる条例（平成15年3月目黒区条例第10号）により、目黒区内全域の路上で喫煙（加熱式たばこを含む。）が禁止されているため、受託者は、本契約の履行に際し、業務に従事する従業員等に対し、施設周辺の道路、公園、緑道等の公共の場所において喫煙しないよう必要な指導を行うこと。

なお、本契約に係る業務の履行に目黒区外での履行が含まれる場合における喫煙については、当該履行場所を管轄する地方公共団体の条例その他関係法令を遵守すること。

(8) 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区と受託者が協議の上、決定する。

以 上