

業務仕様書

堺市立自転車等駐車場の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

1 趣旨

この仕様書は、堺市立自転車等駐車場の指定管理者が行う業務の内容及び履行の方法等について定めることを目的とする。

2 施設の内容

- (1) 施設の名称 堺市立自転車等駐車場（以下「駐輪場」という。）
- (2) 施設の使命 駐輪場は自転車等の放置を防止し、自転車等の利用者の利便と駐輪秩序の向上を図ることを使命としている。
- (3) 設置年月等 募集要項【資料 1】自転車等駐車場施設概要及び管理運営状況を参照

3 管理運営の基本的な考え方

- (1) 堺市自転車等の放置防止に関する条例（以下「本条例」という。）第 8 条の設置目的に基づき管理を行うこと。
- (2) 個人情報の保護を徹底するとともに情報公開を積極的に推進すること。
- (3) 公の施設であることを念頭において、公正、公平な管理を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (4) 管理業務に際し、政治的行為又は宗教的行為と疑われるような活動や営利を目的とする活動はしないこと。
- (5) 利用者の意思及び人権を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供すること。
- (6) 法令等を遵守して適正に管理業務を行うこと。
- (7) 効果的かつ効率的に管理業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (8) 地域住民や利用者の意見・要望を管理業務に反映させ、サービスの向上を図ること。
- (9) 利用者が安全かつ快適に利用できるように施設設備を適正に維持管理すること。
- (10) 地域の住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持すること。

4 業務内容

(1) 施設の管理に関する業務

ア 施設の使用許可業務

- (ア) 開場時間及び休場日は、本条例第 17 条の 9 第 1 項第 2 号の規定により、指定管理者が市長の承認を得て定めた時間とすること。
- (イ) 指定管理者は、開場時間又は休場日を変更しようとするときは、市長の承認を得ること。
- (ウ) 定期使用許可及び一時使用許可に関する申請受付等を行うこと。

- (エ) 定期使用券及び一時使用券の交付又は再交付を行うこと。
- (オ) 使用許可の申請受付等の事務は管理人室またはインターネットにおいて行うこと。
- (カ) 使用許可の申請時には、利用者からの相談を受けること。
- (キ) 使用許可及び使用許可の取消しは、本条例第 11 条及び第 16 条の規定を遵守して適正に行うこと。
- (ク) 使用許可等は使用許可の手順書又は利用規則等を定めて行うこととし、使用許可の基準は利用者が閲覧できるようにすること。使用許可の申請があったときは、速やかに決定すること。
- (ケ) 使用許可の名義は指定管理者とし、申請書等必要な書類は指定管理者において作成すること。
- (コ) 利用者が定期使用申込や更新をインターネットで行う場合を含め、駐輪場を利用している定期利用者情報を電子データ化すること。
- (サ) 指定管理者は、指定の期間が終了した場合、次期指定管理者が円滑かつ支障なく指定管理業務を遂行できるように業務及び利用者情報等を引継ぎ、利用者が不利益を被ることがないようにすること。
- (シ) 指定管理者による管理の開始前に前指定管理者が行った使用許可については引き継ぐこと。

イ 利用料金の収受業務

- (ア) 利用料金は指定管理者の収入とする。
- (イ) 利用料金の額は、本条例第 17 条の 8 第 2 項の規定の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て定めること。
- (ウ) 利用料金の徴収方法については、現金のほか、キャッシュレス決済（決済手段：①交通系 IC、②クレジットカード、③電子マネー、④コード決済）を導入すること。導入に当たっては、利用者の利便性の向上の観点から、本施設におけるキャッシュレス決済比率の実績などを勘案し、①から④までの決済手段ごとに単一又は複数の決済事業者を選定すること。
- (エ) 指定管理者は、利用料金の減額又は免除を行うときは、市長が定める基準をもとに指定管理者が決定した内容により行うこと。なお、減免にあたっては差別的な取扱いがないようにすること。
- (オ) 指定管理者は、利用料金の還付を行うときは、市長が定める基準によって行うこと。
- (カ) 定期使用券又は一時使用券の有効期間を超えて駐輪した者に対し、超過期間に対する利用料金として駐輪場の一時利用料に超過した日数を乗じて得た金額を納付させること。
- (キ) 利用料金の収納時点と施設の使用時点で指定管理者が異なる場合、前受した利用料金は収納した時点の指定管理者の預り金とし、次期指定管理者に引き継ぐこと。当該利用料金にかかる還付が発生した場合は、還付する時点の指定管理者が

当該預り金で対応すること。

(ク) 指定管理者は、指定管理開始時につり銭を用意し、指定管理終了時に準備したつり銭を受領すること。

(ケ) 指定管理者は、利用料金の収受に際し、利用者（課税事業者）からの求めに応じて適格請求書（インボイス）を交付し、その写しを保存すること。

ウ 施設の運営維持業務

(ア) 利用者の入退場時における定期駐車券及び一時駐車券を確認すること。（機械式ゲートの使用も可とする）

(イ) 管理員駐在時は使用者を指定された駐輪場所に誘導すること。

(ウ) 施設内における適正駐輪のための自転車等の整理を行うこと。

(エ) 使用者に盗難防止のための施錠指導を行うこと。

(オ) 使用者に防犯登録を受けることの指導を行うこと。

(カ) 施設及び施設周辺の定期巡回を行うこと。

(キ) 許可期間を超えて長期に駐輪している自転車等及び無許可自転車等の調査及び保管を行うこと。また、一定期間を経過後も引き取りが無い自転車等は盗難届の有無を確認した上で指定管理者において処分すること。

(ク) 施設内における放置防止啓発、指導を行うこと。

(ケ) 施設の利用促進に努めること。

(コ) 施設内における忘れ物・落とし物の保管及び引き渡し等を行うこと。

(サ) 施設の総務・経理事務を行うこと。

(シ) 使用状況の集計、業務日誌、月報、台帳、帳票等の作成を行うこと。

(ス) 市及び関係機関・団体が業務を遂行するために駐輪場を使用する場合には、市の指示にしたがって、駐輪場、事務所、事務機器、それに伴う消耗品を提供すること。

エ 人員の配置等に関すること

(ア) 施設の効果的、効率的な管理運営を実施するため常勤の業務全般を統括する統括管理者を置き、各駅単位で現場管理責任者又は現場管理代行者を常時1名配置すること。また、これらの管理体制を市に届けること。

(イ) 業務内容を確実に遂行し、駐輪場の設置目的を効果的に達成できる人員を配置すること。

(ウ) 配置する人員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、駐輪場における市民サービスの確保に支障がないようにすること。

(エ) 従事者に対して駐輪場の管理上必要となる知識・技能を習得させるとともに、資質の向上を図るために必要な研修（人権研修を含む。）を行うこと。また、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。

- (オ) 従事者は、利用者に不快感を与えないユニフォームや名札を着用し、指定管理者は従事者の健康管理や安全対策、計画的なローテーション勤務を確立し、従事者の労働意欲を失わせないよう配慮すること。
- (カ) 利用者等の応対については、誠意ある言葉遣いや態度を心がけ、使用者からの信頼を得ることができる職員を配置すること。
- (キ) 従事者の雇用については、地域の高齢者等の雇用対策を講じること。

オ 施設利用案内等に関する業務

- (ア) ホームページの制作等による利用者への広報を行うこと。
- (イ) 電話等による問合せ、文書照会、業務視察、施設見学等への対応を行うこと。
- (ウ) 施設周辺に放置自転車がある場合、近隣駐輪場への案内ビラを配布するとともに、別途契約の啓発業務・撤去回収業務と放置情報の共有を行い、適切な処理を行うこと。またその成果を記録に残すこと。
- (エ) (ウ)にて共有された放置情報等は指定管理者が統括して情報をデータ化し、その後の各業務活動の効率化を図ること。

カ 問合せ、苦情、要望等対応

- (ア) 問合せ、苦情、要望等に一元的に対応処理するための 24 時間対応窓口(コールセンター・ヘルプデスク等)を設置すること。また、当該窓口の連絡を看板や管理員室、ホームページ等に掲示し、利用者等への周知を図ること。
- (イ) 問合せ、苦情、要望等処理に関するマニュアルを作成すること。
- (ウ) 利用者からの苦情に対しては、必要に応じて市と協議を行って適切に対応すること。また指定管理者の管理業務以外に関する苦情については、適切に関係部署に連絡又は引継を行うこと。

キ 個人情報の安全管理措置

- (ア) 指定管理業務については、個人情報取扱特記事項に基づき安全管理措置を講じること。また、指定管理業務においてパソコン等の端末やネットワーク機器を使用する場合は、以下の項目を順守すること。
 - ①「端末及びネットワーク機器」について以下のとおり対策を講じること。
 - (a) 事業者で許可した端末（以下、許可端末とする）のみを使用する。
（内部 NW への接続制限、事務所内への持ち込み制限）
 - (b) 許可端末にログインできる従業員（以下、ユーザとする）を管理する。（ID 設定等）
 - (c) ログイン時に使用するパスワードは初期設定のまま使用せず、また、安易に推測可能なものを使用しない。
 - (d) 許可端末に資産管理ソフトを導入して操作ログを取得及び保存する。
 - (e) 許可端末の OS 等のアップデートやネットワーク機器のソフトウェア等に脆弱性を残さないように更新ファイルやパッチ等を適用する。
 - (f) 許可端末の不正プログラム対策としてウイルス対策ソフトの更新や定期スキャ

ン等を行う。

- (g) 許可端末に業務と無関係もしくは不要なデータのダウンロードを禁止する。
(人的セキュリティ対策の場合は内部規定により禁止すること)
 - (h) 許可端末に無操作時の画面ロック及びスクリーンセイバー機能を設定する。
 - (i) 許可端末を一定時間操作しない場合に自動的にログオフする。
(人的セキュリティ対策の場合は団体内で取り決めること)
 - (j) 許可端末からのデータ持ち出しの記録及び持ち出し時の事前承認を実施する。
(人的セキュリティ対策の場合は団体内で取り決めること)
 - (k) 許可端末及び外部記録媒体を廃棄する時は物理的に破壊するなど内部データを再読み込みできない状態で廃棄する。
 - (l) 許可端末からインターネットへのアクセスを Web フィルタリング機能等で制限する。(アクセスできるサイトの制限)
 - (m) FW を設置するなど外部からのアクセスを制限するほか、ネットワークの通信ログを取得及び保存する。
 - (n) 許可端末からアクセスできる共有データベースのアクセスを情報ごとに制限する。許可端末内のデータを随時消去する。(人的セキュリティ対策の場合は管理者に消去確認を依頼すること)
- ②「ソフトウェア」について以下のとおり、対策を講じること。
- (a) 不要なソフトウェアのインストールを禁止する。
- ③「電子メール」について以下のとおり対策を講じること。
- (a) 電子メールに添付するファイルの暗号化を行う。(人的セキュリティ対策の場合は団体内で取り決めること)
 - (b) 電子メールを使用したデータ送信や外部記録媒体を使用したデータ受け渡し時の第三者確認や記録を行うこと。(人的セキュリティ対策の場合は複数人での確認を行うこと)
- ④「外部記録媒体等」について以下の対策を講じること。
- (a) データを記録した外部記録媒体を使用後に初期化すること。
 - (b) 外部記録媒体 (USB メモリ等) の所在や使用状況の管理、使用制限を実施すること。
 - (c) 許可端末に接続できる外部記録媒体は事前に登録すること。((a) (b) (c) について人的セキュリティ対策の場合は団体内で取り決めること)
 - (d) 暗号化機能及びウイルス対策機能を有する外部記録媒体を使用すること。
- ⑤「データの持ち出し」については以下の対策を講じること。
- (a) 外部にデータを持ち出し、提供する場合は、相手方や提供するデータ内容をあらかじめ市に報告すること。
- ⑥「回線」について以下のとおり対策を講じること。
- (a) 暗号化通信 (SSL 通信) を使用した接続を行うこと。
- ⑦「バックアップ等」について以下のとおり対策を講じること。

- (a) 外部サービス等でバックアップを取得すること。
- (イ) 指定管理業務以外の事業（自主事業）については、個人情報の保護に関する法律（以下「保護法」という。）第23条に基づいて個人情報取扱事業者として安全管理措置を講じること。
- (ウ) 利用者から個人情報開示請求があった場合について、保護法第33条に基づき適切に対応すること。ただし、指定管理業務に伴って取り扱う個人情報について、市の保有個人情報に該当する場合（※）には、市の個人情報開示請求（保護法第76条）に該当することから、その旨を利用者に伝えること。
- (エ) 個人情報の漏えい等が発生した場合には、保護法第26条第1項の規定に基づき個人情報保護委員会へ報告を行うこと。なお、漏えい等の対象が市の保有個人情報に該当する場合には、市が個人情報保護委員会に報告する義務があるため、直ちに市へ報告すること。

※当該個人情報について市が事実上支配している（当該個人情報の利用、提供、廃棄等の取扱いについて判断する権限を有している）場合は市の保有個人情報に該当します。

(2) 施設等の維持管理に関する業務

ア 適正な維持管理

- (ア) 駐輪場の施設、設備、器具備品の維持管理に際しては、常に利用者の安全確保に万全を期すとともに、善良な管理者の注意をもって適正に行うこと。また、破損、不具合が生じたときはすみやかに市に報告すること。
- (イ) 駐輪場内の清掃、植栽の維持管理、草引き等を行うこと。

イ 備品等の貸与及び購入

現に駐輪場に設置している器具備品については、市が指定管理者に無償で貸与する。その他管理業務に必要な器具備品及び消耗品は指定管理者が購入して設置することとする。

ウ 保守点検業務

施設、設備等の法定点検を実施すること。また、その他の保守点検、整備等については、施設の快適な環境の維持、利用者の安全確保の観点から、募集要項【資料13】設備等保守管理業務一覧のと通りの業務を行うこと。

エ 施設及び備品の原状変更

指定管理者は原則として施設及び備品の原状を変更できないが、指定管理者の発意による市民サービス向上に資するための施設設備の改良等については、市と協議の後、申請を行い、市が承認した場合は、指定管理者の費用負担により実施できることとする。

オ 現地調査

市は、必要に応じて施設、設備、器具備品の維持管理について現地調査を行うことができるものとする。

(3) その他

ア 緊急時等への対応

(ア) 日常警備

駐輪場の管理業務においては、施設の防犯、防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保することとし、施設の警備業務を募集要項【資料13】設備等保守管理業務一覧のとおり適切に行うこと。

(イ) 事件事故及び災害の発生時等の対応

利用者の避難、誘導、安全確保、関係機関への通報等についての対応計画や防犯・防災対策マニュアルを作成し、職員の指導及び避難誘導訓練を行うこと。また、急病人、けが人の発生に対応できるよう、近隣の医療機関と連携を図ること。

緊急事態が発生した場合は、初期消火活動、避難誘導、負傷者の救護等、迅速かつ最善の対応をとること。

なお、地震、台風等の発生時は、市は管理運営業務の休止を指示することがある。

(ウ) 臨機の措置

災害防止、人命救助等緊急の必要があるときは、施設の管理運営業務の範囲外であっても指定管理者の判断により臨機の措置をとること。臨機の措置をとった場合は、市に事後報告すること。

また、市から指定管理者に対して臨機の措置をとることを請求することができ、その場合、適切に対応すること。

(エ) 消防法上の措置等

施設内の火気管理を徹底するとともに、防火責任者の選任、消防計画の策定、消防設備の点検等消防法上必要な措置をとり、平素から所轄消防署等と連絡を密にして防火管理の適正を期すこと。

(オ) 避難所等の運営への協力

災害等が発生した、又は発生するおそれがある場合に、駐輪場を災害対策基本法（昭和36年法律第223号）に基づく指定避難所又は指定緊急避難所に指定されている施設及び武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）に基づく避難施設に指定されている施設としての使用及びその他の災害対応について、市から要請があった場合には、市に協力すること。

イ 関係機関等との協議

管理業務の実施に当たっては、市と情報交換、業務の調整等を図る定期会議を原則、毎月開催する。また、適宜市の関係課等と連絡調整又は協議を行うとともに、市の要請に応じて連絡会議等に参加すること。また、利用者団体や地域と良好な関係を維持すること。

ウ 目的外使用許可

駐輪場の目的外使用許可は指定管理者の業務の範囲外であるため、市が堺市行政

財産の目的外使用許可に関する条例に基づき許可を行い、その使用料は市の収入となる。

エ 市の主催事業への協力

堺市自転車のまちづくり推進条例に基づく自転車安全利用に関する啓発など市が実施する事業運営等に連携・協力を行うこと。

オ 市の広報業務への協力について

市民サービスの一環として、市の発行するパンフレット、刊行物の配架、配布、ポスターの掲示を行うなど、市の広報業務に協力すること。

カ 規則・マニュアル等の作成

指定管理者は、施設の管理業務に必要な規則・マニュアルを適宜市と協議を行って作成し、事前に市の承認を得ること。

キ 保険加入

指定管理者は、管理業務におけるリスク分担に備えて、市と指定管理者を被保険者とする施設賠償責任保険に加入すること。

なお、保険内容等は下記のとおりとする。

(ア) てん補限度額

・対人賠償 被害者1名当たりのてん補限度額 3千万円以上

1事故全体のてん補限度額 1億円以上

・対物補償 1事故全体のてん補限度額 1千万円以上

(イ) 被保険者名 堺市及び指定管理者

(ウ) 保険期間 指定期間と同じ期間とする。(年度ごとの加入でも可とする。)

ク 市との協議

管理業務の実施に際して、仕様書に規定のない事項等や疑義が生じた場合は、適宜、市と協議を行うこと。

5 自主事業（任意）

指定管理者は、上記事業のほか施設の利用促進、利便性の向上等を考慮した事業等をあらかじめ市にその内容を提案し、承認を得た上で実施することができる。

自主事業の実施に要する経費は、指定管理者が負担し、事業により得た収入は指定管理者に帰属することとする。また、当該事業の実施に伴う一切の責任は、指定管理者にあるものとする。施設の管理業務と本自主事業は経理を区分し、本自主事業についても定期報告書（毎月）で報告を行うこととする。

なお、指定管理者が本施設の土地や建物を利用し自動販売機等の設置やレストラン、売店等を運営等を実施する場合は、公有財産賃貸借契約締結等の手続きをし、必要な貸付料を市に支払うこと。

(1) 自動販売機等の設置の場合

地方自治法第238条の4第2項第4号の規定に基づき、市が指定管理者に対し市有地の一部を賃貸借契約により貸し付ける方法とする。

ア 貸付期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで

ただし、自動販売機の設置及び撤去に要する期間を含むものとし、指定管理者の指定の取消し等となった場合は、本契約についても解除する。

イ 最低貸付料

¥18,000 円（1 台当たり・年額・税抜）

ウ 手続き

指定管理者が市の承認を得て、自動販売機等を設置することになった場合は、速やかに次の書類を市に提出すること。

(ア) 自動販売機及び回収ボックスの外寸図

(イ) 取扱商品一覧表

(ウ) 空き缶等のリサイクル方法

- ・自社処理・委託の別（委託の場合は委託業者記載の契約関係書類の写しを添付すること。）

- ・リサイクル工程（収集運搬、処分方法のわかるもの。）

エ その他

(ア) 自動販売機等を設置した場合は、転倒防止措置を講ずるとともに、利用者の安全確保のため、毎日設置状況を点検確認すること。

(イ) 自動販売機等に異常があった場合は、自動販売機等の撤去など利用者の安全確保を重視して適切かつ迅速に対応すること。

6 市として求める目標・水準等

区 分	項 目	目標・水準等
① 適正な管理運営の確保に関する目標	苦情発生件数	年間発生件数 30 件以下
② 利用者サービスの向上への取組に関する目標	利用者アンケート調査における利用者満足度の「管理員の接遇態度」の項目	接遇態度「大変良い」「良い」の合計 90%以上
③ 収支に関する目標	施設利用率 利用料金収入	施設利用率 80%以上/年 利用料金収入 696,000 千円以上