

自転車等の放置防止対策包括業務委託仕様書

本仕様書は、川口市が委託する「自転車等の放置防止対策包括業務委託」（以下、「本業務」という。）に関して必要な事項を定めるとともに受注者が履行しなければならない事項を定めるものである。

1 業 務 名

自転車等の放置防止対策包括業務委託

2 履行場所

川口・西川口・蕨・東川口・戸塚安行・新井宿・鳩ヶ谷・南鳩ヶ谷・川口元郷駅等周辺の自転車等放置禁止区域及び自転車等保管場所

3 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

4 背景・業務目的

放置自転車等の警告、撤去、保管、返還及び苦情・陳情対応等の業務を一元的に計画・実施し、自転車の駐輪に関わる利用者の指導を初め、放置自転車等の撤去強化、自転車対策コールセンターの設置運営、システムの導入を行うことにより、自転車等の放置防止、市民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。

5 準拠する法令等

本業務の実施にあたり、本仕様書によるほか、以下の関係法令、諸規程等に準拠し実施するものとする。なお、仕様書内の文言の定義も下記法令に定めるところによる。

- (1) 自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律
- (2) 川口市自転車等の放置防止条例
- (3) 川口市自転車等の放置防止条例施行規則
- (4) 川口市自転車駐車場条例
- (5) 川口市自転車駐車場管理規則
- (6) 川口市自転車等の撤去事務取扱要領
- (7) 個人情報の保護に関する法律
- (8) その他関係法令

6 業務内容

(1) 放置自転車等の指導・警告・巡回に関する業務

ア 対象区域及び業務時間等

業務場所	業務日	業務時間
川口駅周辺	毎日 (12月29日から 翌年1月3日まで は休業とする)	10:00～18:30
西川口駅周辺		
蕨駅周辺		
東川口駅周辺		
鳩ヶ谷駅周辺		
南鳩ヶ谷駅周辺		
戸塚安行駅周辺		
新井宿駅周辺		
川口元郷駅周辺		

※巡回場所は別添の放置禁止区域図のとおりとする。

※上記業務日及び業務時間は基本的な仕様を示したものであり、プロポーザルの提案を制限するものではない。

イ 業務内容

- (ア) 自転車等利用者への放置防止呼びかけ。
- (イ) 放置禁止区域内の店舗等への放置自転車等対策の呼びかけ。
- (ウ) 自転車等利用者への適正な場所（自転車駐車場・置場等）への駐車呼びかけ。
- (エ) 自転車等利用者および市民への自転車等の安全利用に係る啓発活動の実施。
- (オ) 短時間放置が多い店舗前や放置自転車等が多いエリアについては、別途発注者と協議のうえ、放置防止対策を行う。
- (カ) 放置状況調査（年1回）及び放置禁止看板等の整理、点検。
- (キ) 市が管理する自転車駐車場・置場における、違反車両の確認及び警告・撤去札を貼付し、(2)の撤去対象とするなどの作業。
- (ク) 下記の放置された自転車等を発見した場合の対応。

ウ 放置された自転車等を発見した場合の対応

- (ア) 放置禁止区域内で放置された自転車等を発見した場合、原則、当日に撤去できるよう、警告札の貼り付けを行う。
- (イ) 警告札の貼付後、一定時間（原則として1時間以上とする）経過後に、改めて自転車を確認し、引き続き放置されていれば、撤去担当者と自転車の情報を共有し、撤去の対象とする。
- (ウ) 警告札の貼付時及び一定時間経過後の確認時は、専用のシステム端末等で1台ずつ写真を撮影（遠景・近景）し、日時や場所等をシステムに記録する。
なお、撤去前に自転車等に破損等があった場合は、その状態も撮影する。

エ 留意事項

人員は、各駅の放置禁止区域や地域特性等の状況を踏まえ、適切かつ効率的に配置すること。

(2) 撤去・運搬に関する業務

ア 業務場所

川口・西川口・蕨・東川口・戸塚安行・新井宿・鳩ヶ谷・南鳩ヶ谷・川口元郷駅等周辺の自転車等放置禁止区域。

イ 運搬先

西川口自転車等保管場所（川口市西川口6丁目16番32号）

ウ 業務時間および業務日

業務時間：12：00から18：30まで。（45分の休憩を含む）

休日：原則として、月曜日、祝日及び12月29日から翌年1月3日まで。

※上記業務日及び業務時間は基本的な仕様を示したものであり、プロポーザルの提案を制限するものではない。

エ 業務内容

- (ア) (1) で撤去対象とした自転車等の撤去。
- (イ) 撤去実施箇所周辺における、必要に応じた撤去実施の通知。
- (ウ) 自転車等放置禁止区域の周知に係るバリケード等（重り等の付随物も含む）の撤去及び発注者の指示する場所への設置・移送。
- (エ) その他、撤去業務に係る業務。

オ 車両

- (ア) 適法に届出等を行ったものを使用すること。
- (イ) テールゲートリフターを使用するなどして、大型の原付等も支障なく撤去すること。

カ 留意事項

- (ア) 撤去対象の自転車等は速やかに撤去を行い、可能な限り当日中に撤去すること。
- (イ) 撤去対象には大型の原付も含まれるため、十分注意すること。
- (ウ) 自転車駐車場・置場からの撤去に関して、機械管理式の駐輪場も含まれることから、撤去の際は当該駐輪場のコールセンターに連絡するなど、必要な対応を行うこと。
- (エ) 保管所閉所時の撤去自転車等搬入時には、保管所の開錠・施錠の管理をし、撤去台数等の記録及び翌日の保管場所従事者への引継ぎ等を確実にすること。
- (オ) 車両及び業務従事者の待機場所は受注者が用意すること。

- (カ) 盗難届や遺失届などがある自転車等について、警察への提出を行う場合がある。その際は、発注者及び所管警察署と協議を行い、自転車等の移送など必要な対応を行うこと。なお、原則として所管警察署との有償契約となるが、市発注分は本契約に含まれるものとする。

(3) 自転車保管場所管理運営業務

ア 業務場所

西川口自転車等保管場所 (川口市西川口 6 丁目 1 6 番 3 2 号)

イ 業務時間および休日

(ア) 業務時間

a 保管場所管理・事務作業等

火曜日から金曜日 9 時から 19 時 30 分まで

土曜日・日曜日 11 時 30 分から 17 時 30 分まで

b 保管場所開所時間

火曜日から金曜日 9 時 30 分から 19 時 00 分まで

土曜日・日曜日 12 時から 17 時まで

(イ) 休日

原則として、月曜日、祝日および 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。

※上記業務時間及び休日は、原則、プロポーザルの提案においても変更しないこと。

ウ 業務内容

(ア) 撤去自転車等の受け入れ作業

(2) により運搬した車両の受け入れ作業を行う。その際、撤去担当者と撤去駅や台数、キズの有無などを確認し、キズがある場合には、撤去時についたものでないか確認したうえで、キズの情報をシステムへ入力すること。

(イ) 撤去自転車等のシステム入力事務

撤去した車両の情報を専用のシステム端末等へ入力する。自転車については防犯登録番号、車体番号、その他車両の特徴等を、原動機付自転車については標識番号、車体番号、その他車体の特徴等を入力すること。また、必要に応じて、入力した情報の更新を行うこと。

※前日保管場所閉所後の搬入分の撤去自転車等についても、引継ぎ状況と照らし合わせ、確実に記録すること。

(ウ) 撤去自転車等の管理および整理作業

撤去自転車等を整理し、善良な管理者の注意義務をもって管理を行う。

(エ) 保管場所への問い合わせ対応

保管場所に電話等で問い合わせがあった際には、システムや実際の車両を確認するほか、必要に応じて他業務担当者と連携して対応し、委託内で解決するよう努めること。

(オ) 撤去自転車等の引渡事務

引き取りに来た者に対し、車両に異常がないことを確認したうえで、身分証等の確認、移送手数料等の徴収および領収書発行等の手続き後、該当車両を返還する。また返還手続き時に、システムの情報を更新する。

所有者照会によって盗難被害有と判明した車両の場合、もしくは盗難被害の申し出があった場合、被害届の受理番号を元に管轄署に電話で確認し、盗難被害が確認できれば免除対応を行う。

(カ) 徴収した移送手数料の納入事務

徴収した移送手数料を即日または翌日の金融機関営業日に発注者指定の納入通知書により、発注者指定の金融機関に納付する。

集金用の機器等を導入する場合においても同様とする。

(キ) 売却、廃棄、盗難被害車両の分別およびデータ反映作業

引取の無かった撤去自転車等のうち、保管期間を満了したものについては処理方法毎に分別し、システムに反映させる。また、売却後の受領書については一両日中に発注者へ届けること。

(ク) 警備システム反応時の対応

保管場所には発注者が警備システムを設置している。警備システム発報時の対応は原則として警備委託業者及び警察が行うが、緊急連絡などがあった際には、保管場所の業務時間外であっても、原則として受注者が必要な対応を行うこと。

(ケ) 施設の点検および管理

(4) コールセンター業務

ア コールセンター業務時間および休日

(ア) 業務時間

月曜日	8時30分から17時15分まで
火曜日から金曜日	8時30分から19時00分まで
土曜日・日曜日	12時から17時まで

(イ) 休日

原則として、祝日および12月29日から翌年1月3日まで。

※上記業務時間及び休日は最低限の仕様を示したものであり、これを超えるプロポーザルの提案を制限するものではない。

イ 業務内容

(ア) 市民等からの電話による本委託業務全般に関する問合せや苦情、クレーム等に対し、専用のシステム端末等を確認し、根拠を示したうえで親切丁寧で誠実な対応により理解を得ること。

(イ) 放置自転車の撤去依頼等に対し、迅速に対応できる体制を整えること。また、原則、当日中の対応に努めること。

- (ウ) 苦情等対応記録簿を作成し、内容、日時、問い合わせ者及び処理顛末等を記録し、毎月、発注者に報告すること。

ウ 留意事項

- (ア) コールセンターの設置運営費については受注者の負担とし、使用するシステム費や什器、機器、電話回線等は、原則として受注者が用意すること。
- (イ) コールセンターの設置場所や体制は、発注者と協議し承諾を得ること。
- (ウ) 問合せ等に対しては、原則、受注者の責任において対応することとし、委託内で解決するよう努めること。
- (エ) コールセンターの対応時間外は、時間外のアナウンス等を設定すること。

(5) システムの導入

ア 概要

本業務において、放置自転車への警告・撤去・返還情報等の登録・共有や、照会データ作成・統計出力などを行うため、システムを使用することを想定している。

イ 留意事項

- (ア) システムは4月1日から使用できるよう、研修等を含め準備すること。
- (イ) 機器や回線を含めたシステムは、原則受注者の負担で用意すること。ただし、自転車等保管場所については、発注者が契約している光回線を使用することができるものとする。その際の使用料については発注者が負担する。
- (ウ) 巡回・撤去を含む各従事者がシステムを確認・入力できるよう、必要数の専用端末等を用意すること。
- (エ) 専用端末等によって、各従事者の位置情報等の業務状況が、発注者からもリアルタイムで把握できるようにすること。
- (オ) 発注者の提供する過去の撤去自転車データを、必要に応じて引き継ぐこと。
- (カ) 業務委託契約終了後、新たな事業者が新システムを導入する場合は、データ移行について発注者及び新たな事業者と協力しながら行うこと。また、機器については、契約終了後、記録媒体・装置内のデータを全て復元不可能な状態で消去した上で撤去し、消去報告書を提出すること。

7 共通事項

(1) 責任者の選定

- ア 業務実施にあたり、統括責任者を選定し、各業務の指揮監督や発注者との連絡調整、取りまとめ等を行うこととする。
- イ 原則、発注者との調整は統括責任者を通じて行い、不在となる場合は代理を立てること。なお、緊急時等の早急な対応を求められる場合はその限りではない。
- ウ 統括責任者は、業務全体が円滑かつ効率的に遂行できるよう現場状況を把握し、常に業務改善に努めること。

- エ 6 業務内容の各業務ごとに責任者及び副責任者を選定し、各業務時間内には責任者又は副責任者が必要な対応を行える体制を確保すること。ただし、業務が終日となる業務等については、発注者と協議のうえ体制を決定する。

(2) 業務体制

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

(3) 雇用

従事者の雇用に際しては、可能な範囲で川口市民や（公社）川口市シルバー人材センターを活用するなどして、市内の雇用確保に配慮すること。

(4) 服務

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

(5) 接遇

- ア 業務中は、言葉遣いや行動が市民に誤解を与えないよう十分配慮し、従事すること。従業者に対し、接遇に関する研修を実施すること。
- イ 従事者の服装は、全業務共通のベスト等の制服、腕章及び名札を着用し、常に清潔に保つこと。なお、上記は発注者と協議のうえ決定し、受注者が用意すること。
- ウ 業務中及び保管場所内は全面禁煙とし、くわえ煙草や煙草のポイ捨ては厳禁とする。また、喫煙は休憩時間を利用し決められた場所で行い、市民に誤解を与えないよう努めること。
- エ 従事者は、質問や問合せに対し、誠実に対応し、対応方法が不明の場合は自己判断やあやふやな対応をせず、責任者に確認し対応すること。

(6) 休憩

- ア 休憩場所は、原則、受注者の負担で用意し、ベスト等の制服を脱ぎ休憩をとること。

- イ 喫煙場所等、市民に誤解を与えないよう休憩をとること。
- ウ 飲食は、保管場所来所者等の市民から見えないようにすること。

(7) 緊急時の対応

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

(8) 経費の分担

- ア 発注者が用意する備品（机、椅子、エアコン等）は、丁寧に扱い受注者が管理を行うこと。
- イ 原則、業務に必要な物品（警告札、整理番号札、撤去手数料の納付書、工具類、清掃用具、その他消耗品）は、受注者が用意すること。
- ウ 自転車等保管場所の電話・通信料金及び光熱水費は、発注者が負担する。そのため、業務に不必要な設備等は配置しないこと。また、電話は業務以外で使用しないこと。
- エ その他、プロポーザルで提案した内容に必要な物品は、受注者の負担とする。
- オ 新たに必要性及び疑義が生じた場合は、別途、発注者と協議し決定する。

8 提出物

(1) 委託開始前

- ア 業務実施計画（啓発指導、撤去移送、保管場所、コールセンター、システム導入）
- イ 服務規律
- ウ 業務配置表
- エ 緊急連絡体制
- オ 研修実施計画
- カ 業務体系図

(2) 毎月

- ア 業務報告書（啓発指導、撤去移送、保管場所）
- イ 履行状況写真（啓発指導、撤去移送、保管場所）
- ウ 収納金月報（撤去手数料）
- エ 苦情・陳情対応月報（コールセンター）

※原則として毎月10日までに提出すること

9 その他

- (1) 災害時においても都市機能維持のため、自転車の撤去・保管が可能な体制を整えること。
- (2) 業務中は自転車などに破損・キズ等がつかないように、十分に注意すること。もし破損・キズ等がついた場合には、補償など誠意をもって対応すること。
- (3) 4月1日より本業務の運営に支障なく履行できるよう、人員の確保や研修等を行うこと。
- (4) 委託料の支払い方法は月払いとする。
- (5) 受注者変更に伴う引継ぎについては、業務の質の低下を招かない様に発注者・現受注者・新受注者の3者で協議を速やかに開始し、現受注者の契約終了までに遅滞なく完了すること。
- (6) 予算の減額又は削除に伴う特約
発注者は、契約を締結した日の属する年度の翌年度以降の歳入歳出予算において、この契約に係る予算の減額又は削減があった場合は、この契約を変更又は解除することができるものとする。受注者は、この特約により損害を受けたときは、発注者に対してその賠償を請求することができるものとする。この場合における賠償額は、発注者と受注者が協議して定めることとする。
- (7) その他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。