

江東区自転車保管場所及び自転車コールセンター業務委託プロポーザル 質問・回答一覧

令和8年9月15日

No.	質問及び回答
1	自転車返還者が保管所係員に対し、暴言・迷惑行為等いわゆるカスタマー・ハラスメントに該当する言動が見られた場合、事業者は施設及び係員保護の目的で当該返還者に対し返還手続きを行わずに退去を促しても良いでしょうか。 本業務委託は、江東区カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルに基づくものであるため、カスタマーハラスメントに該当する言動等の場合は、返還手続を中止し、退去を求めて差し支えありません。 ただし、速やかに区へ報告する必要はあります。 なお、自転車所有者に対する返還を拒否するものではありません。
2	トラブル対応や盗難事件で、警察対応などで閉所できずに従業員が残業した場合に、その分を区に請求できるでしょうか。 トラブル対応等、不測の事態における残業も含め、事業者側での費用負担となります。
3	実施要領 2業務概要『※ただし、～契約を更新することができる。』 契約更新できる場合、令和10年度及び令和11年度も同金額の契約になるという認識でよろしいでしょうか。 原則として同金額の契約となりますが、経済情勢や業務条件の変化など合理的な理由が生じた場合には、契約金額の見直しについて検討を行う場合があります。
4	実施要領 3参加資格(7) 再委託をする場合は再委託事業所もISMS認証、またはプライバシーマークの取得が必要でしょうか。 再委託事業者もISMS認証、またはプライバシーマークの取得が必要となります。