

令和 9 年度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 仕様書

令和 8 年 8 月

江東区

仕 様 書

1 件 名

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

2 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 自転車保管場所に関する業務

(1) 業務内容

事業者は、区が設置する放置自転車管理システム（以下、「システム」という。）を活用し、以下の業務を履行する。

① 搬入された自転車（原動機付自転車及び自動二輪車を含む。以下同じ。）の管理及び保管

ア 搬入された自転車について、警告札を確認した上で、撤去場所、撤去日ごとに分類し、整理すること。また、撤去業者等と協力・連携し、円滑な整理に努めること。

イ システム端末機を用いて、搬入した自転車の形状等（防犯登録番号・標識番号、色、傷・破損等の記録事項）を正確に入力すること。

ウ 入力したデータは、撤去した当日中に区のサーバーへ全て転送処理を完了させること。ただし、夜間撤去に係る搬入時及び緊急時等、やむを得ない場合に限り、事業者は、区に事前に電話等にて連絡の上、転送完了時刻を変更するものとし、転送完了後に報告するものとする。

エ 保管している自転車は盗難防止のため常に鎖等を通し、施錠すること。

オ 保管している自転車のうち、売却、廃棄処分及びリサイクルとして搬出する当該事業者が保管場所において搬出作業を行う場合、区の指示に基づき、それぞれの業者等と協力・連携し、搬出作業の補助を行うこと。また、搬出する自転車に記載されている氏名及び住所等の個人情報情報を消すこと。

カ システム端末機等の電子機器は丁寧に扱うこと。

② 自転車の引渡し

ア 引取者が持参した「保管自転車・原動機付自転車・自動二輪車引取通知書」等から整理番号が判明している場合は、該当する自転車を受付場所まで運び、引取者に確認させ、対象車を特定すること。それ以外の場合は、撤去された可能性がある日時と場所や自転車の形状等を聴取の上、システムで検索し、該当する自転車まで引取者を案内して確認させ、対象車を特定すること。

イ 引取者の持参した鍵で対象車が開錠できるか確認すること。ただし、無施錠の場合はこの限りでない。

ウ 引取者に「保管自転車・原動機付自転車・自動二輪車返還請求書兼受領書」へ必要事項を記入させること。

エ 身分証明書で引取者の確認をすること。なお、身分証明書は、原則としてマイナンバーカード、運転免許証、パスポート等、公的機関の発行した氏名が確認できるものとする。

オ 対象車に警告札が取り付けられている場合は、引取者の目前で外すこと。また、撤去手数料を領収し、領収日付印を「保管自転車・原動機付自転車・自動二輪車返還請求書兼受領書」の請求書兼受領書と領収書に押印すること。領収書は領収書No.を記入して引取者に渡すこと。なお、つり銭は事業者が用意すること。

カ 撤去手数料を領収した後、対象車を引き渡すこと。

キ 「保管自転車・原動機付自転車・自動二輪車返還請求書兼受領書」は、毎月5開庁日までに前月分をまとめて区へ提出すること。

ク 引取者に対し、区の放置自転車対策について適宜説明を行うこと。その際、「江東区自転車の放置防止及び自転車駐車場の整備に関する条例（以下、「条例」という。）」及び「同施行規則（以下、「規則」という。）」等を十分に理解して、安易に他の行政機関に説明を求めることなく一元的な説明責任を果たすこと。

ケ 撤去された自転車が盗難されたものであり、撤去の前日までに警察署に被害届が提出されている場合は、前述の撤去手数料の領収を免除すること（規則第11条第1項参照）。その際、所轄警察署に被害届の受理日を照会するとともに、当該被害届で以前に撤去手数料の領収を免除としたことがないかシステムで検索し、規則第11条の要件を満たしているか確認すること。（満たしていなかった場合は、その旨を引取者に丁寧に説明し、撤去手数料を領収すること。）

コ 撤去手数料の領収の免除について、規則第 11 条の要件を満たしているか判断に迷った場合は、区に問い合わせ、指示を仰ぐこと。ただし、開庁時間外で指示を仰げない場合は、引取者にその旨説明し、改めて区から連絡する旨伝えること。

③ 撤去手数料の入金

引取者から領収した撤去手数料は、厳重に保管し、翌日（休日・祝日の場合は翌営業日）に区指定金融機関に入金すること。なお、領収書及び撤去手数料内訳書（月報）は、毎月 5 開庁日までに前月分をまとめて区へ提出すること。

④ 自転車保管場所の管理

ア 本仕様書内で定める開設日時に合わせ、施錠・開錠をすること。施錠は、保管場所内に利用者がいないことを確認した後に行うこと。

イ 異常がないか定期的に巡回して確認すること。異常を発見した場合は、区及び関係機関へ速やかに連絡すること。

ウ 定期的に清掃を行い、ゴミは適切に処理すること。

⑤ その他

ア 公金の取扱いについては十分留意し、事業者の故意または過失による損失が生じた場合、事業者はこれを区に賠償する。

イ 監視カメラの記録データは厳重に保存するものとし、区から指示があった場合には、速やかに提出すること。なお、記録データの取扱いは、別紙 6 『特記条項等』の該当事項に従うこと。

(2) 開設日時

① 開設日 12月29日から1月3日までを除く毎日

② 開設時間 月曜日から金曜日 午前10時から午後7時まで
土曜日・日曜日・祝日 正午から午後7時まで

ただし、緊急時等やむを得ない場合や区との事前協議により合意した場合は、この限りではない。

(3) 履行場所

① 江東区夢の島自転車保管場所 江東区夢の島 1-1-2

（亀戸駅周辺、亀戸水神駅周辺、住吉駅周辺及び森下駅周辺自転車放置禁止区域以外の自転車放置禁止区域並びに自転車放置禁止区域外で撤去した自転車等を保管する施設）

- ② 江東区毛利一丁目自転車保管場所 江東区毛利 1－2 1－1 3
(亀戸駅周辺、亀戸水神駅周辺、住吉駅周辺及び森下駅周辺の自転車放置禁止区域内で撤去した自転車を保管する施設)

(4) 業務体制

業務内容が滞りなく履行できる人員配置を行うことに留意すること。

(5) 服務規律

- ① 搬入された自転車は丁寧に扱い、傷や破損等が生じないように努めること。
- ② 業務中は節度ある行動に努め、引取者に親切かつ丁寧な対応をすること。なお、引取者の前では禁煙とする。

4 自転車コールセンターに関する業務

(1) 業務内容

事業者は、システムを活用し、以下の業務を履行する。なお、コールセンターで対応する電話は 2 回線となる。

① 電話対応等

ア 自転車コールセンター（以下、「コールセンター」という。）が区の放置自転車対策に関する問合せの第一義的な窓口であることを自覚し、問合せ全般に対して、区の方針を踏まえたわかりやすい説明、適切な案内をすること。その際、条例及び規則等を十分に理解して、安易に他の行政機関に説明を求めることなく一元的な説明責任を果たすこと。

イ 搬入された自転車の保管状況の問合せ（自転車が区により撤去されたかの確認等）に対しては、当該自転車の形状や無くなった日時と場所等、必要な事項を聴取した上で、当該自転車の保管状況、保管場所の所在地、自転車の引取りに必要となる情報等について、適切に回答すること。

ウ 撤去手数料の領収の免除に関する問合せに対しては、規則第 11 条の要件等の説明を行い、要件を満たしているか確認した上で（本仕様書 3 - (1) - ② - ケ・コ参照）、適切に回答すること。また、要件を満たしている場合は、撤去手数料の領収の免除に係る手続きを各保管場所へ引き継ぐこと。

エ 自転車駐車場の利用に関する問合せに対しては、利用を希望する地域等、必要な事項を聴取した上で、自転車駐車場の場所、利用料、問合せ先等について、適切に回答すること。なお、回答にあたって、区において施行された改定内容に留意して、回答すること。

オ 放置自転車の撤去の依頼に対しては、氏名、連絡先、放置自転車の場所と形状等、必要な事項を聴取、記録し、原則メールにより区へ伝達すること。なお、場所の特定を行う際は、区から貸与する地図等を使用すること。また、必要に応じて放置禁止区域等の着色表示は事業者によって行うこと。

カ 上記ア～オ以外の問合せで対応が困難な場合は、氏名、連絡先、問合せ内容等、必要な事項を聴取、記録し、区へ速やかに連絡の上、対応について協議すること。区は、適宜回答方法等について指示するものとする。

キ 業務終了後、業務日報を作成し、区へ提出すること。提出方法はメールを原則とする。

ク 電話の内容を録音すること。

② コールセンターの管理

ア 本仕様書内で定める開設日時に合わせ、施錠・開錠をすること。

イ 異常を発見した場合は、区及び関係機関へ速やかに連絡すること。

ウ 定期的に清掃を行い、ゴミは適切に処理すること。

③ その他

録音機の記録データは厳重に保存するものとし、区から指示があった場合には、速やかに提出すること。なお、記録データの取扱いは、別紙 6『特記条項等』の該当事項に従うこと。

(2) 開設日時

① 開設日 12月29日から1月3日までを除く毎日

② 開設時間 午前9時から午後7時まで

ただし、緊急時等やむを得ない場合や区との事前協議により合意した場合は、この限りではない。

(3) 履行場所

江東区内指定場所

(4) 業務体制

作業責任者1名作業従事者1名を下限として常時配置すること。なお、休憩時間中も作業に従事する人員が2名を下回らないよう留意すること。

(5) 服務規律

業務中は節度ある行動に努め、問合せ者に親切かつ丁寧な対応をすること。

5 業務に関する共通事項

(1) 関係法令、条例等の規程の遵守

施設を運営する上で、江東区自転車の放置防止及び自転車駐車場の整備に関する条例（昭和60年10月11日条例第28号）、同施行規則（昭和60年11月1日規則第47号）、最低賃金法（昭和34年4月15日法律第137号）等、関連する法令等を遵守すること。

(2) 文書の取扱い

事業者が業務に伴い作成し、又は受領する文書等は、適正に管理及び保存すること。区は、必要に応じて提出を求めることができるものとする。

(3) 守秘義務

事業者及び業務従事者は、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用したりしないこと。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(4) 業務の引継ぎに伴う事前準備等

事業者は、契約締結前である令和9年1月より令和8年度の事業者から業務の引継ぎを受けるとともに、区の実施するシステムの運用に係る研修を受講すること。なお、業務の引き継ぎに伴う事前準備に要する費用は、事業者の負担とする。

(5) 会計体制の確立

会計帳簿を整備し、常に経理状況を明らかにし、適正な会計管理を行うこと。また、現金の取扱いについて、事故防止体制を整備すること。区は、必要に応じて、会計帳簿等の提出を求めることができるものとする。

(6) 緊急時の連絡

トラブル、事故等の緊急事態が発生した際には、区及び関係機関へ速やかに連絡し、指示を受けること。

(7) その他

- ① 業務開始日までに区と協議を行い、区の方針を踏まえたマニュアル等を作成する。
- ② 事業者選定時の提案事項を適切に履行すること。

- ③ 本仕様書に定める内容のほか、別紙6『特記条項等』に記載されている事項を遵守すること。なお、個人情報保護等に関する必要書類は、受託後速やかに区へ提出すること。これらに記載のない事項については、別途協議して定めるものとする。

6 事業報告書の作成

区が定める様式の事業報告書を作成し、区の指示に基づき提出すること。

7 経費負担

1件5万円以上の修繕費については、区が負担する。その他の経費負担については、別紙7『経費負担区分一覧表』を参照すること。ただし、事業者の故意又は過失によって修繕を要するに至った場合は、その金額にかかわらず、修繕費は事業者の負担とする。その他、経費負担に関して疑義がある場合は、区と協議すること。

8 損害賠償

本件業務の遂行にあたり、事業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ときは、事業者がその賠償責任を負うものとする。

9 委託料の支払い

区は、毎月検査合格後、請求に基づき事業者へ委託料を支払う（12回払い）。

10 担 当

江東区土木部地域交通課自転車対策係 小寺、関根、新倉

電 話：03-3647-4789