

業 務 説 明 資 料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1 件名

横浜市営有料自転車駐車場管理運営業務委託（東部区域）
横浜市営有料自転車駐車場管理運営業務委託（西部区域）
横浜市営有料自転車駐車場管理運営業務委託（南部区域）
横浜市営有料自転車駐車場管理運営業務委託（北部区域）

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

＊業務の評価の結果が良好な場合は、期間1年の契約延長を最大2回まで（令和12年3月31日まで）行うことができます（プロポーザルで提案した内容が実現していない場合等は、契約延長に関する評価において良好な評価となりません）。

＊運営方法の変更等により、契約延長を行わない場合があります。

3 プロポーザル実施の目的

横浜市営有料自転車駐車場（以下「自転車駐車場」という。）は、「横浜市自転車等の放置防止に関する条例」第3条に基づき設置しています。

これら自転車駐車場は、利用者にとって生活上欠かせない施設となっていますが、多くの自転車駐車場で収容台数を上回る利用希望者があり、また、日常的に多数の市民との接触があることから、自転車駐車場を管理運営する上で、市民から多くの意見等が寄せられています。

そこで、自転車駐車場の管理運営・料金収受・施設の点検・修繕等の日常的な業務を行うことに加え、利用増加や利用者サービスの向上等についての提案を受け、より効率的かつ快適な自転車駐車場運営とすることを目的に、広く事業者からの提案を受ける公募型プロポーザル方式により提案審査を実施し、事業者を選定します。

4 履行場所

「横浜市自転車等の放置防止に関する条例施行規則」第10条で定める自転車駐車場があります。

区域	箇所数（予定）
東部（鶴見、神奈川、西、中、保土ヶ谷）	82
西部（旭、戸塚、栄、泉、瀬谷）	47
南部（南、港南、磯子、金沢）	51
北部（港北、緑、青葉、都筑）	59

詳細は各区域の別紙「業務委託対象市営自転車駐車場一覧」を参照してください。

＊新設や廃止等により、履行期間内に箇所数が増減となる場合があります。

5 業務履行体制

(1) 担当者の選任

受託者は、現場責任者及び整理員を選任し、整理員の中から場長を選任する。なお、現場責任者は、整理員を兼務できず、他の受託する区域の現場責任者を兼務できない。

(2) 整理員に求められる資質

ア 業務を円滑に遂行し、勤務成績が良好であること。

イ 利用者の応対に精通している者であること。

ウ 個人情報取扱特記事項第 10 条に定める研修を受講し、適切に個人情報を取り扱うことができる者であること。

エ 適宜、業務に関する研修を受講し、臨機応変な措置がとれる者であること。

オ その他、業務の遂行にあたって、必要な適格性を有する者であること。

(3) 接遇研修等について

受託者は、業務上における利用者の人権に配慮した接遇の重要性を認識し、整理員に対して研修等を実施することにより、人権への理解や接遇能力の向上に努めること。また、受託者は整理員に対して不適切な事務処理、情報漏洩等の不祥事防止を目的としてコンプライアンス研修を実施すること。これらの研修の実施内容を報告すること。

(4) 整理員の配置日時及び管理形態

受託者が、自転車駐車場に配置する整理員の配置日時及び管理形態は、以下のとおりとする。

ア 配置日

月曜日から土曜日まで。ただし、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く。

イ 配置時間

午前 6 時 30 分から午後 8 時までとする。

ウ 管理形態

受託者は、別紙「整理員配置表」のとおり、整理員を次のエで定める常駐、中抜もしくは適宜派遣として、全ての自転車駐車場に配置すること。なお、整理員の配置に変更等が必要な場合には、適宜、委託者と調整すること。

また、常駐の配置時間中には、必ず整理員を 1 人以上配置すること。（当該自転車駐車場内に整理員が 1 人以上残る場合を除き、場外巡回は不可とする）。

なお、管理事務所を離席し、場内巡回を行う場合はその旨を管理事務所で提示すること。

エ 用語の定義

(ア) 常駐

午前 6 時 30 分から午後 8 時まで、整理員が当該自転車駐車場で業務を行う。

(イ) 中抜

午前 6 時 30 分から午後 8 時までのうち、一定の時間帯で、整理員が当該自転車駐車場で業務を行う。

(ウ) 適宜派遣

午前 6 時 30 分から午後 8 時までのうち、少なくとも午前もしくは午後に 1 回は整理員が自転車駐車場で整理業務等を行う。

(5) 整理員の出退勤

受託者は、整理員の出退勤の管理を徹底し、利用者に支障がないよう業務体制を確保すること。

(6) 現場責任者、場長及び整理員の業務分担

ア 現場責任者は、自転車駐車場の業務を統括し、委託者との連絡調整等に従事する。

イ 場長は、業務の統括、整理員の監督、現場責任者との連絡調整等に従事するとともに、次の6で定める業務に従事する。

ウ 整理員は、次の6で定める業務に従事する。

(7) 制服及び名札の着用

受託者は、場長及び整理員に対し、業務に服するときは、帽子、名札、腕章等を着用させるなど、利用者が整理員とわかるよう統一性を図ること。

(8) 業務マニュアルについて

受託者は、委託業務を円滑かつ正確に履行するため、本仕様書等をもとに業務マニュアルを作成し、従事者に遵守させる。また、業務マニュアルを作成する場合は、必要に応じて、委託者と協議し、完成した業務マニュアルを監督員に提出する。なお、業務を履行するうえで課題が生じた場合には、適宜、当該課題の解消を踏まえてマニュアルの追加や修正等を行う。

6 委託業務内容

(1) 有料自転車駐車場運営業務

自転車駐車場の利用には、定期利用と一時利用があり、それぞれ以下の業務を行う。利用できる車種は、自転車、原動機付自転車、自動二輪車（原則 125cc 以下とする。また、原動機付自転車、自動二輪車について以下「バイク」、自転車及びバイクについて以下「自転車等」という。）とする。自転車駐車場の整理手数料は、次のとおりとする。

	単位	屋根あり	屋根なし
自転車	1 回	100 円	80 円
	1 か月	2,000 円	1,500 円
	3 か月	6,000 円	4,500 円
バイク	1 回	130 円	100 円
	1 か月	2,500 円	2,000 円
	3 か月	7,500 円	6,000 円

受託者は、二段ラック等使用時の駐車介助を積極的に行うなど、定期利用及び一時利用の満車管理を適切に行うことにより、既存の施設を最大限有効活用することに努めること。また、各自転車駐車場の最新の図面を用意し、利用区画等の現状を報告するとともに、利用区画の変更等、自転車駐車場の収容台数に変更が生じる場合には、事前に委託業務打合せ簿を委託者に提出し、協議するものとする。

ア 定期利用者に対する業務

- ・定期利用受付期間中（毎月 20 日から月末）に定期利用申込書に記載してもらい、整理手

料と引き換えに、定期ステッカーを発行する。定期ステッカーは、自転車、バイクの後部泥除けなど見やすい場所に貼ってもらうよう利用者に伝える。

- ・自転車駐車場の定期利用枠が満車の場合は、補欠登録を行う。補欠登録は、定期利用希望者に補欠登録票を記入してもらい、利用枠に空きが出た場合は補欠登録者へ連絡し、当該補欠登録者に対し、定期利用券を販売する。
- ・法人契約や車庫の代替として使用する者などの契約は一切受け付けない。
- ・受託者は、毎月 15 日以降に委託者から提供される定期利用の新規予約及び補欠登録に係る電子申請のデータを適切に管理するとともに、申請された自転車駐車場に空きが生じた際、利用者に対して、定期利用申込に関する連絡を行う。
- ・横浜市自転車等の放置防止に関する条例施行規則第 11 条第 2 項で定める整理手数料の免除にあたっては、免除対象者であることを証明する書類等を必ず確認する。

イ 一時利用者に対する業務

- ・整理手数料と引替えに、領収書と利用券に日付及び時刻を打刻し、一時利用券を発行する。
- ・一時利用券の券売機等を設置する自転車駐車場においては、利用者へ券売機等の操作方法を案内する。
- ・電磁ロック式駐輪機器がある自転車駐車場については、ロックがかかっていない自転車を押し込む等、不正利用の防止に努める。
- ・横浜市自転車等の放置防止に関する条例施行規則第 11 条第 2 項で定める整理手数料の免除にあたっては、免除対象者であることを証明する書類等を必ず確認する。

ウ 不正利用車の取扱い

(ア) 不正利用の種類

- ・無承認駐車：整理手数料を支払わずに駐車又は所定の場所ではない場所に駐車
- ・利用期間超過駐車：一時利用整理手数料の納付後、24 時間を超えて駐車

(イ) 未払い利用期間における整理手数料の徴収

受託者は、整理手数料を支払わずに一時利用区画に駐車または利用期間超過駐車している不正利用車について、当該不正利用者から未払い利用期間の整理手数料を徴収する。

(ウ) 保管場所への移動

委託者は、注意札等の取付け日から 7 日以上（日・祝日は除く）継続して利用期間超過駐車、または、3 回以上繰り返し無承認駐車した不正利用車を保管場所に移動することができる。なお、悪質な場合であり、当該車両の利用者と連絡が必要なものに関しては、委託者と協議のうえ、車両を施錠し、利用者に管理室等への来場を求めるなどの臨機応変な対応をすること。

(エ) 移動事務の手続

移動事務に関する手続については、下記のとおり行うこと。

- ① 委託者が指定する期限までに、委託者あてに不正利用連絡票を送付する。また、毎月 5 日までに受託している自転車駐車場ごとの不正利用移動対象車両台数を委託者あてにメールで送信する。
- ② 移動作業当日に委託者が指定する時間までに黄色の警告札を移動対象車に取付け、自転車等移動台帳に不正駐車の日付を記入する。

- ③ 移動対象車を自転車駐車場の出入口付近等、移動しやすい場所へ移動し、台数の確認後、移動対象車を移動業務受託者に引き渡す。

※転倒防止柵等にチェーン等で括り付けられている車両、又は移動に際し、特段の配慮が必要な車両を移動する場合は、不正利用連絡票にその旨を記載のうえ、整理員は必ず移動作業当日に立ち合うこと。

- ④ 自転車等移動台帳に移動月日を記入する。
⑤ 移動した自転車等に関する情報（移動年月日、移動台数及び移動先の保管場所名など）を場内に掲示する。

エ 光熱水費に係る契約の継続について

受託者は、自転車駐車場に係る電気及び水道について、契約を継続する。なお、実績等については、別紙「光熱水費実績資料」を参照すること。

(2) 有料自転車駐車場維持・管理業務

ア 場内の整理及び清掃

利用者が安全で気持ちよく利用できるよう、常に場内の整理及び清掃を行うとともに、利用者への指導及び誘導を行う。

イ 廃棄物の処理について

- (ア) 業務に伴い発生した廃棄物は、適切に分別を行い、事業系廃棄物として取り扱うこと。
(イ) 業務に伴い発生した紙ゴミ、一般廃棄物及び産業廃棄物は、可能な限りリサイクルを行うよう努めること。

ウ 施設内設備、建物の点検・管理

安全性の確保及び良好な機能の保持のため、日常点検を実施する。

エ 高架下等の日常点検・報告

高速道路や鉄道の高架下及びトンネルの上に許可を得て、自転車駐車場を設置している場合、許可権者が指定する許可条件や点検要領に従って、近傍の構造物等の日常点検を行うとともに、異常等を発見した場合には速やかに委託者へ報告し、その指示に従うこと。

オ 樹木等の管理

利用者が安全かつ快適に利用できるよう、委託者と協議のうえ、樹木の剪定を計画的に行うとともに、雑草の除去を適切に行う。

カ 場内の巡回

不正利用の発見やいたずら及び盗難等の防止のために、必要な巡回を行い、防火及び防犯等に努める。

キ 修繕等

施設やラック等の機器の修繕、撤去及び更新等が必要な場合には、積極的に修繕及び更新等を行う。ただし、1件につき税抜10万円を超える修繕、及び本委託の修繕費に係る執行見込額が費目全体の6割を超過した後に実施する修繕等については、事前に委託業務打合せ簿を委託者に提出し、協議するものとする。

ク 場内で非常事態が発生した場合の対応

速やかに災害、事故等の処理を行い、事実を正確に把握し、速やかに消防署、警察署及び

委託者等へ連絡すること。また、利用者の避難誘導を行い、利用者の安全確保に努めること。

ケ 設備の保守点検等について

受託者は、次の別紙に掲載された設備及び機器について、保守点検等を実施する。

- (ア) 保守点検等設備一覧表
- (イ) 定期更新機・一時利用券売機一覧表
- (ウ) 電磁ロック式駐輪機器一覧表

なお、設置している電磁ロック式駐輪機器について、休日・祝日の年間設定を確認し、契約後5日以内に別途定める「電磁ロック式駐輪機器の休日・祝日設定完了報告書」を委託者に提出すること（年間設定を年度単位ではなく年単位で設定している場合は、翌年分をあらためて12月10日までに提出すること）。

また、年度の途中で電磁ロック式駐輪機器を新たに設置または更新する場合は、設置後かつ稼働前に同報告書を委託者に提出すること。

コ 防犯カメラの設置について

受託者は、別紙「防犯カメラ設置状況一覧表」に記載された防犯カメラについて、原則リース契約を継続する。

なお、必要に応じて、受託者が防犯カメラを設置する場合は、カメラの仕様や設場所のほか、当該設置に要する工事（支柱設置や電線引き込み等）についても、別途、事前に委託者と調整すること。

サ 機械警備について

受託者は、各区域における別紙「業務委託対象市営自転車駐車場一覧表」に記載のとおり、夜間に現金を保管する全ての管理事務所または券売機の機械警備について、契約を継続すること。

シ 防犯金庫の設置について

受託者は、各区域における別紙「業務委託対象市営自転車駐車場一覧表」に記載のとおり、夜間に現金を保管する全ての自転車駐車場において、防犯金庫または機械警備付きの券売機を設置すること。

ス リース契約の継続について

受託者は、次の別紙に掲載された機器または防犯金庫について、リース契約を継続する。

- (ア) 業務委託対象市営自転車駐車場一覧表
- (イ) 定期更新機・一時利用券売機一覧表
- (ウ) 電磁ロック式駐輪機器一覧表

(3) 有料自転車駐車場整理手数料の収納業務

ア 整理手数料の収納に関する業務

- ・整理手数料（一時利用、定期利用）の収納
- ・整理手数料（一時利用、定期利用）の免除
- ・毎日の整理手数料の集計

イ 整理手数料の払込に関する業務

- ・受託する区域ごとに毎月の整理手数料のとりまとめ

- ・指定された払込書によりとりまとめ、防犯金庫又は機械警備付きの券売機に保管する。翌月の末日までに、納付書とともに指定金融機関へ払い込む（ただし、払込期限の日が土曜日、日曜日、祝日及び12月31日～1月3日にあたるときは、その直後の金融機関営業日を払込期限の日とする）。納付日については委託者が指定した日付とする。

ウ 日報、月報、納付書について

(ア) 日報について

- ・日報は自転車駐車場ごとに、毎日の種類別の売上げを記入する。なお、日報は暦日ごとに記録する。
- ・一部を委託者が指定する業者に提出し、一部を控えにする。

(イ) 月報について

- ・月報は毎月、自転車駐車場ごとに種類別の売り上げを記入する。
- ・日報をもとにして毎日記入し、月末に1か月分の集計を行い、作成者印と場長の確認印を押印する。
- ・一部を委託者が指定する業者に提出し、一部を控えにする。なお、報告する月報は以下のとおりとする。

(1) 整理手数料の月別実績表

(2) 自転車駐車場整理手数料（日計・月計）表兼収納実績報告表

(3) 自転車駐車場整理手数料区別一覧表（区別・利用種別集計・累計表）

(4) 自転車駐車場整理手数料（日計・月計）表兼収納実績報告表（自転車駐車場別集計表）

(5) 自転車駐車場整理手数料（日計・月計）表兼収納実績報告表（自転車駐車場別累計表）

(6) 有料自転車駐車場利用状況

(7) 有料自転車駐車場の現況

(8) 有料自転車駐車場の現況（区別）

(ウ) 納付書について

- ・毎月の受託区域ごとの整理手数料を指定金融機関に納金する書類であり、月報の合計収納金額を記入する。なお、月報の合計収納金額については、日報の1ヶ月分の合計収納金額と一致することを確認すること。

(エ) 上記(ア)、(イ)に関する報告書等を作成し、翌々月の末日を目途に提出する。

(オ) 当業務においては、過誤が生じないように研修等のチェック体制を講ずること。また、受託者の内部監査体制を確立し、定期的に日報・月報と納付書・定期ステッカー等の突合や書類審査を行うこと。

(カ) その他、上記(ア)～(オ)に付随する業務。

7 業務計画書等の作成・提出と事業の評価

(1) 業務計画書の作成・提出

受託者は、契約締結後、すみやかに当該年度の上半期・下半期それぞれで業務計画書を作成し、委託者に提出する。また、業務計画書の作成においては、客観的な評価、検証が可能な数値目標を設定すること。

(2) 業務の評価

- ア 受託者は、(1)で提出した業務計画書に基づき、上半期・下半期の業務終了後、自己評価を行い、委託者に報告する。
- イ 委託者は、受託者から提出された業務計画書、自己評価書、その他関係書類をもとに、事業の実績の評価を行う。
- ウ 委託者は、業務評価の結果を受託者に通知する。受託者は、改善点等について、今後の方針をまとめ、委託者に提出する。
- エ 評価の結果、業務の基準を満たしていない場合は、委託者は受託者に対して改善措置を講じるように通知することができる。
- オ 改善措置の通知後、それでも改善が見られない場合には、委託契約を解除する場合がある。
- カ その他、委託者は受託者の業務の処理状況について臨時調査をし、必要な報告を求めることができる。

8 その他

(1) 提出書類について

受託者が提出すべき書類及び提出先は、下記の提出書類一覧のとおりとする。

(2) 契約履行に必要な費用負担について

この契約を履行するために必要な消耗品、印刷物、通信運搬費、備品、光熱水費及びその他の費用については、受託者が負担する。

(3) 業務上当事者に対する損害について

業務上当事者（委託者及び第三者）に損害を及ぼした場合には、受託者は、速やかに委託者に報告するとともに、誠意をもって事後処理に当たらなければならない。

(4) 不正事件・事故について

万一、不正事件・事故が発生した際、受託者は、再発防止に向けた強い決意に基づき、組織的かつ効果的な対策を速やかに実行する。

(5) 自転車の利用ルールに関する周知・啓発について

受託者は、委託者と協議のうえ、自転車の利用ルールに関する周知・啓発（自転車保険の加入促進、ヘルメット着用促進、自転車の放置防止等を含む）に向けた活動を行う。

(6) 横浜市内の放置自転車等総合対策業務の受託事業者との連携・協力について

受託者は、横浜市が発注する『横浜市内の放置自転車等総合対策業務委託』の受託事業者と密に連絡を図り、協力体制の構築に努める。

(7) 横浜市内鉄道駅周辺放置自転車等実態調査に関する調査について

受託者は、「横浜市内鉄道駅周辺放置自転車等実態調査に関する調査」の実施に際し、管理業務を受託している自転車駐車場の収容台数や利用者数について、委託者の指示に従い調査、報告する。

(8) その他、事業・業務等への協力について

その他、受託者は本市が実施する事業や業務等について、協力すること。

(9) 利用実態等に係る調査への協力について

受託者は、委託者から求めがあった場合は、各自転車駐車場における利用実態等に関する調査を実施し、報告する。

(10) 場内禁煙について

自転車駐車場内は管理事務所内含め、全面禁煙とする。

(11) 業務の再委託について

受託者は、業務の全部または大部分を第三者に委託し、請け負わせてはならない。また、業務の一部であって個人情報を取り扱うものを再委託する必要がある場合には、個人情報取扱特記事項第6条第1項ただし書に基づき、別紙「再委託承諾申請書」を委託者に提出する。

(12) 大規模災害の発生時について

市営自転車駐車場において大規模災害が発生した際、受託者は、別紙「市営自転車駐車場における大規模災害時の初期対応指針」に基づき、初期対応を行う。

(13) 協議について

受託者は、修繕や利用区画の変更等及びその他、定めのない事項については、委託者との協議が必要な場合には、委託業務打合せ簿を作成し、監督員に提出する。

提 出 書 類 一 覧

提出すべき書類及びそれらの提出期限等については次のとおりとする。ただし、提出日が土曜日、日曜日、祝日及びその振替休日、年末年始（12/29～1/3）の場合には、その翌日までとする。なお、必要に応じて、これら以外の書類の提出を求めることがある。

	名称	作成・整備	提出時期	提出先
1	業務計画書	半期ごとに作成	上半期・下半期開始 から 10 日以内	委託者
2	業務報告書	〃	上半期・下半期終了 から 10 日以内	委託者
3	自己評価書	〃	上半期・下半期終了 から 10 日以内	委託者
4	工程表	年度単位で作成	契約後 5 日以内	委託者
5	委託契約履行着手届出書	年度単位で作成	契約後 5 日以内	委託者
6	現場責任者選定通知書	年度単位で作成	契約後 5 日以内	委託者
7	業務従事者選定通知書	年度単位で作成	業務着手前 5 日以内	委託者
8	委託業務完了報告書	月単位で作成	業務完了後 5 日以内	委託者
9	緊急連絡網	年度単位で作成	契約後すみやかに	委託者
10	個人情報保護に関する 安全管理措置報告書 (第 1 号様式)	年度単位で作成	契約後 5 日以内	委託者
11	個人情報保護に関する 研修実施報告書・誓約書 (第 2 号様式)	年度単位で作成	契約後 5 日以内	委託者
12	再委託承諾申請書	年度単位で作成	契約後すみやかに	委託者
13	日報	業務日単位 で作成	実施日翌月 5 日まで	委託者が指定 する業者
14	月報	月単位で作成	実施日翌月 5 日まで	委託者が指定 する業者
15	電磁ロック式駐輪機器の 休日・祝日設定完了報告書	自転車駐車場ごと 年度単位で 作成	契約後 5 日以内 (年単位のものは 12 月 10 日)	委託者

連 絡 体 制 表

連絡の体制と対応は、原則として、次のとおりとする。

なお、各次の対応で処理できないものについては、適宜、さらに報告し、指示を仰がなくてはならない。

