

板橋区営自転車駐車場指定管理者業務水準書(環7南・高島平エリア)

本書は、板橋区営自転車駐車場(環7南・高島平エリア)(以下「自転車駐車場」という。)の管理運営に関し、指定管理者が行う業務の内容、範囲について、区が求める基準を示すものである。

1 基本的な考え方

- (1) 自転車等の駐車場の整備及び放置の防止に関する条例及び条例施行規則に基づき、適正な管理運営を行う。
- (2) 駅周辺の放置自転車等の状況を適切に把握し、自転車駐車場の利用促進を図る。
- (3) 公の施設であることを念頭におき、公正・公平な管理を行う。
- (4) 利用者に対し、指定管理者として責任を持って誠実な対応を行う。
- (5) 災害等の緊急時に迅速な対応を取ることでできる体制を確保する。

2 人員の配置

(1) 統括責任者

指定管理者は、責任者及びその代行者として、統括責任者及び副責任者を選任し、区に届け出る。

統括責任者及び副責任者は、業務全体を総合的に把握し、指揮監督及び区との連絡調整を行う。また、営業時間中は統括責任者及び副責任者のいずれかは必ず区と連絡の取れる状態にする。

(2) 現場責任者

指定管理者は、現場責任者を選任し、区に届け出る。現場責任者は、現場状況を把握し、職員に対して現場管理に必要な指示や助言等を行う。

(3) その他の職員

自転車駐車場を管理運営するために必要な業務執行体制及び人員を確保するとともに、労働基準法等の関係法令を遵守し、各駅周辺の特徴及び自転車駐車場の状況に合わせ適切に配置を行う。

3 基本業務

(1) 定期利用申請の承認及び利用料金の収受に関する業務

- ① 定期利用が満員となり契約が出来ない場合は、別途順番待ち者について管理し、空きが出次第受付を行う。
- ② 定期利用の申請は、代理の者による申請を可とする。
- ③ 自転車が故障し一時的に修理に出す等、やむを得ない場合は例外的に代車の利用を認める。

(2) 当日及び時間利用申請の承認及び利用料金の収受に関する業務

- (3) 定期利用ステッカーの再交付に関する業務
- (4) 定期利用料金の減額及び免除に関する業務
- (5) 利用料金の還付に関する業務
- (6) 利用承認の取消しに関する業務

(7)利用申請に対する不承認に関する業務

(8)不正駐輪車への警告及び撤去依頼に関する業務

① 不正駐輪を繰り返すなど、悪質な車両を把握し、適切に対処する。

4 サービス向上施策

基本業務の実施にあたっては、サービス向上に寄与する下記3つの施策を導入すること。

(1)DX化が進んだ自転車駐車場(オンラインでの定期利用手続き・キャッシュレス決済・オンライン満空情報の確認)

(2)安心・安全な自転車駐車場(対象エリアの全自転車駐車場に防犯カメラの設置)

(3)幅広い駐車需要に応えた自転車駐車場(子ども乗せ自転車等大型自転車への対応、一時利用・当日利用・定期利用スペース配置の工夫)

5 業務実施状況の把握、報告及び反映業務

(1)業務状況の調査・報告

毎月、各業務の実施状況の成果を調査分析し、翌月以降の自転車対策に反映させる。
また、4月の業務開始時点での各種データを作成し、今後の業務及び報告に反映させる。

(2)台数調査

区の指定する範囲について、10月に自転車駐車場と道路の台数調査を行う。また、その結果を報告書にまとめ、区に報告する。

(3)利用者調査

必要に応じて、業務効果の確認や検証のために、施設利用者などの満足度等について調査を実施する。内容や方法については、区と協議の上実施する。

6 建物及び附属設備の維持保全業務等

(1)建物及び施設の維持管理を行い、安全かつ衛生的な環境を保つ。

(2)機械及び設備の運転監視及び保安業務を行う。

(3)施設内の設備機器(機械式自転車駐車場、自動券売機等)について、保守点検を行うとともに、故障、事故等が発見された場合は、速やかに修復等の対応を行い、区へ報告する。

(4)施設の修繕及び改修については、以下の通りとする。

① 原状回復の範囲で、小破修理及び簡易な工事については、指定管理者の負担とする。

② 建物の構造に影響を与える等の大規模な工事又は修繕は区が行う。

上記①及び②について指定管理者の責めに帰する事由により必要となった修繕及び改修は、指定管理者の負担により行う。なお、修繕及び改修された箇所の所有権は区に帰属する。

(5)現に自転車駐車場に設置している設備や備品については使用を可能とするが、修理や取替が必要な場合には指定管理者の負担とする。指定管理者が持ち込んだ備品や指定管理者の経費により購入した物品等は、「備品台帳」を作成し、区が貸与する備品と区別して管理を行う。

(6)防犯カメラや電磁ロック等の保守点検に要する経費は、指定管理者の負担とする。

(7)高島平駅第1自転車駐車場及び高島平駅第2自転車駐車場の電気料金には、社会福祉法人板橋区社会福祉協議会が自転車駐車場内に設置している清涼飲料水自動販売機の電気使用量が含まれており、当該電気使用量相当分の料金は、子メーターの使用料から按分し、社会福祉法人板橋区社会福祉協議会が指定管理者に支払う。

(8)高島平駅第2自転車駐車場の電気料金には、高島平駅第2自転車駐車場に隣接する板橋区高島平公衆喫煙所の電気使用量が含まれており、当該電気使用量相当分の料金は、子メーターの使用量から別紙のとおり按分し、指定管理者の請求により板橋区資源環境部資源循環推進課が指定管理者に支払う。

7 機械警備

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ため、施設の機械警備業務を適切に行う。

8 保安警備

指定管理者は、区に代わり消防法に定める防火管理者を定め、防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境確保のために保安業務を行う。

侵入者、不審者等を発見した場合は、周辺利用者及び業務従事者の安全確保を優先し適切な対応をとる。

9 シェアサイクル

(1)自転車駐車場内に設置しているシェアサイクルについて問合せがあった場合、シェアサイクル事業者の連絡先を案内する。

(2)自転車駐車場内のシェアサイクル設備について区から作業要請があった場合や、新たにシェアサイクル設備を設置する場合、協議に応じる。

10 緊急時の対応

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画を作成し、緊急時には的確な対応をとる。

また、災害時に区が本施設を使用する必要があると認めるときは、指定管理者は、区の指示に従う。

11 場内清掃、整理

(1)利用者の誘導、自転車等の整理を行い、場内の安全で適切な利用環境を保つ。

(2)施設内の清掃を行い、常に清潔に保つ。

(3)施設敷地内の植栽を維持するとともに状況に応じた除草を行う。

(4)施設から発生するごみ等については、指定管理者の責任をもって、適切に処理を行う。

12 問合せ等対応

(1)問合せ等に一元的に対応出来るよう、自社職員が常駐する24時間連絡可能な窓口を設置する。
また、連絡先を利用者へわかりやすく周知する。

ただし、夜間(20時～翌6時)の時間帯は、自社職員の常駐を必須としない。

(2)利用者等からの問合せ、苦情やクレーム等に対しては、誠実に対応し、関係法令を説明し、理解

を得る。

- (3)説明にあたり、回答が難しい場合でも、区に安易へ誘導せず、指定管理者の責任を意識し、解決する。
- (4)苦情内容等は、苦情受付処理簿を作成し、区に報告する。

13 接客

- (1)接客態度について、日々注意し、いかなる場合においても「親切」「丁寧」「公平」「公正」を心がける。特に自転車駐車場利用者には、不快感を与えることがないように十分留意する。また、利用者等へのあいさつを怠らない。
- (2)指定管理者は業務に適した服装(制服・制帽・名札・腕章・ゼッケン)を従事者に着用させ、従事者であることを明確にする。
- (3)飲食、ラジオ、喫煙等は原則禁止とする。ただし、飲食について、夏場の熱中症や冬場の低体温症を防ぐための水分補給等を行う場合は、利用者から誤解を受けないように配慮する。
- (4)業務時間外での装備等の着用をしない。また、雨天時は雨合羽を使用する。

14 研修

業務を円滑に遂行できるよう、「責任者講習」「接遇」「法令」「危機管理」「業務内容」について学ぶ研修を実施する。特に「個人情報保護」に関する研修は重点的に行う。

※ これらに関して年1回以上行う。また、上記の項目の他に、必要に応じて研修を行う。

※ 研修結果については、区が不十分と判断した場合は再度研修を行う。

15 地域への貢献

- (1)板橋区内の人材を雇用するように努める。
- (2)運營業務に関わる物品の購入は、板橋区内業者から購入するよう努める。
- (3)商店街に放置される利用者の駐輪マナーについて対策を提案する。
- (4)災害・犯罪・事故発生時について、地域の方々と連携し、対応する。
- (5)各施設を「こども110番」施設として提供する。
- (6)区営施設内において、交通安全キャンペーンや、地域で行われる防災訓練等の告知を行う。
- (7)自転車安全利用に関するパンフレットを配布し、利用者に対する知識の習得機会の提供と交通安全の啓発に努める。
- (8)各施設において、就労体験施設の場を区内の学生・生徒へ区と協議をした上で、提供する。
- (9)交通安全、事故防止を目的とした自転車安全点検キャンペーンを実施し、自転車の点検を行う。また、参加者には自転車安全利用のパンフレットを渡し、自転車駐車場の利用促進やマナーの向上に努める。

16 個人情報の適切な管理

- (1)指定管理者は、法令等に定める個人情報保護の義務を負い、業務に関連して取得した個人情報は適正に取り扱い、第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用することはできない。指定管

理期間が終了した後も同様とする。

また、法令及び区の個人情報保護法施行条例及び条例施行規則の趣旨に従い、個人情報保護に関する内部規定を定め、従事者に周知徹底する。

なお、指定管理者の責めに帰すべき事由により秘密漏えいした場合は、指定管理者は損害賠償の責めを負う。

- (2) 個人情報を含む書類を提出・返却する際は受け渡しの記録をとる。
- (3) 年1回個人情報保護に関わる研修を行い、個人情報の保護と収集の目的を明確にし、利用者からの問い合わせに的確に答えられるようにする。なお、以下の取り組みも併せて行う。
 - ① 個人情報保護についてのポスターを見やすい位置に掲示する。
 - ② 個人情報を含む書類は、施錠し保管する。
- (4) 個人情報に係る書類の処分については、区と協議する。

17 環境への取り組み

- (1) 区の施設において指定管理業務を履行するにあたり、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、環境保全に向けた取り組みをしなければならない。
- (2) 温室効果ガス削減及び地球温暖化防止のため、「クールビズ」(エアコン設定温度 28℃期間: 5/1～10/31)・「ウォームビズ」(暖房時の室温 20℃、期間: 11/1～3/31)を実施する。
- (3) 業務遂行中、業務に支障のない範囲で巡回中に発見した吸殻等を拾うなどまちの美化に協力を惜しまない。