

神戸市立自転車駐車場指定管理業務（仕様書）

神戸市立自転車駐車場（以下、「駐輪場」という。）の指定管理者が行う駐輪場の管理運営業務の内容及びその範囲については、本仕様書による。

本仕様書で使用する「条例」については、特に定めのない限り、神戸市自転車等の放置の防止及び自転車駐車場の整備に関する条例を指すものとし、「規則」については同じく神戸市自転車等の放置の防止及び自転車駐車場の整備に関する条例施行規則を指すものとする。

1. 管理運営対象の施設

応募区分内の駐輪場（各施設の概要は、別紙1「神戸市立駐輪場の概要一覧」参照）

2. 業務の範囲

（1） 指定管理者が行う業務

①施設の管理運営

（ア）駐輪場の総合的な運営管理

- ・駐輪場の開閉
- ・自転車等の整理・場内巡回
- ・駐輪場及び周辺歩道等の清掃による街の美観の向上
- ・不正使用者・放置自転車等への対応（注意・指導・撤去への協力）
- ・駐輪場の利用案内、苦情対応（駐輪場定期券等管理システム（以下、WEB サービス）の操作を含む）等
- ・外注委託、光熱水費の支出等駐輪場の経理事務
- ・日報・月報・事業報告書等の各種報告書の作成
- ・障害者・高齢者・子育て世帯等の使用者への可能な限りの介助・サービス対応
- ・駐輪場の施設及び設備、付属施設の法定点検、定期点検、その他物品の維持管理及び安全の確保に関すること。（施設及び設備等の点検、維持管理については、別紙「施設及び設備の維持管理に関する仕様書」参照）
- ・神戸市からの調査事項への協力
- ・次期指定管理者への業務の引継ぎ
- ・その他、駐輪場運営に付随する業務及び指定管理者が提案した独自サービス

（イ）条例に定める利用の許可及びその制限、それに伴う駐車料の徴収、減免等

- ・駐車料を徴収し、原則として当月分を翌月15日までに神戸市へ納付すること。
- ・特殊な事例等はその都度神戸市の承認を得ること。

（ウ）上記の実施にあたっては、利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いを禁止する。

②施設の安全に関する事項

（ア）施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪、火災等の災害の発生を警戒し、施設、財産の保全、利用者の安全の確保に努めること。

（イ）火災、漏水、人身事故等緊急時は速やかに対処し、神戸市及び警察、消防等必要関係機関に通報するものとする。

（ウ）指定管理者が指定する管理責任者を、管理事務所に設置している機械警備発報時の第一位連絡先とし、警備会社から連絡があった際は、速やかに対処し、神戸市及び警察、消防等必要関係機関に通報するものとする。

（2） 神戸市が行う業務

①条例、規則の作成

②施設の大規模な改修、保全

③災害復旧に関すること

3. 駐輪場の営業日時・料金徴収

(1) 営業日

12 月 31 日から 1 月 3 日の間の休業日以外は原則的に営業を行う。

(2) 営業時間

原則、午前 6 時 30 分から午後 8 時（または午後 10 時）まで。

（詳細は、別紙「神戸市立駐輪場の概要一覧」を参照し、現状の営業時間を維持すること）

(3) 定期券販売

①毎月 20 日から、翌月利用開始の定期券を販売すること。

（例：4 月 20 日から、5 月有効の 1 か月定期券及び 5 ～ 7 月有効の 3 か月定期券を販売開始）

②営業時間中は、常時販売を受け付けること。

ただし、利用が集中する時間帯等で、申請書受付、料金徴収、定期券の発行及び利用方法の説明の全てを即時に行うことが難しい場合は、申請書の受付のみを即時に行い、翌日に料金徴収等を行うなど、利用者の利便性が損なわれない範囲で販売受付を分けて実施することは可能とする。

(4) 駐車料（使用料）

条例第 19 条に基づき、駐車料を使用者が負担します。なお、駐車料は指定管理者が徴収業務を代行し、各駐輪場を所管する建設事務所が発行する所定の納付書で、原則として翌月 15 日までに神戸市の指定する金融機関に駐車料収入の総額を納付していただきます。

（標準料金表）

使用の種類 車 種	一時使用 （1 日 1 回につき）	定期使用	
		1 月	3 月
自 転 車	100 円	1、500 円	4、000 円
原動機付自転車	200 円	3、000 円	8、000 円

※その他、屋根の有無・駅からの距離等で金額が変わります。詳しくは規則を参照。

4. 管理運営に関する事項

(1) 人員配置の基準

①駐輪場を良好かつ十分に管理運営できる職員数及び組織体制を、事業提案に基づき配置するものとする。

②業務全般を統括する業務責任者（1 人）及び副業務責任者（1 人以上）について、それぞれ選任すること。

③防火管理者等、法令等の資格を有するものが必要となる場合は、関係法令を遵守すること。

④障害者雇用、高齢者雇用、地域雇用に十分配慮するものとする。

⑤業務の実施にあたる組織図（責任者等の所属・氏名・連絡方法・緊急時の連絡先）を作成し、神戸市に提出するものとする。緊急時の連絡先は、携帯電話等、原則 24 時間連絡可能な連絡先とするものとする。

(2) 無料駐輪場管理業務

①無料駐輪場の状況に応じて、月に 1 ～ 3 回程度の清掃と自転車整理を行う。特に利用台数が多い無料駐輪場については、週に 1 回程度の管理を行う業務計画をたてること。

②定期的に、無料駐輪場内に長期放置されている自転車等に警告札を貼り付け、7 日以上放置が続く場合は撤去する。

③施設の劣化状況を確認し、劣化を発見した場合は神戸市に報告する。

④駐輪状況や周辺の放置台数等、神戸市からの依頼に応じ、必要に応じて利用状況等の調査

を行う。

(3) 研修について

すべての従事者に対して、本業務を遂行するために必要となる知識・技能を習得させるとともに、条例、その他の関係法規（神戸市条例等を含む）、WEB システムの操作を理解させ、資質の向上を図るために必要な研修を行うこと。また、研修実施に際しては、神戸市に計画書及び報告書を提出すること。なお、研修には必ず接遇研修を含み、接客態度の向上に努めること。

(4) 利用許可等の基準

条例及び規則の基準に基づき行うこと。

(5) 駐車料の徴収、減免等に関する事項

①駐車料を徴収した場合は、指定管理者名の領収書を交付するものとする。

②減免は、条例及び規則の規定により行うことができる。

③駐車料の徴収は、条例及び規則、神戸市会計規則、その他関係法令に定めるほか、神戸市の指示によるものとする。

(6) 駐車枠の設定

一時利用及び定期利用並びに自転車、原付及び自動二輪の駐車枠の場所や台数が適正なものになるよう、継続的に配置の見直しを行って設定すること。

(7) 神戸市の広報業務への協力について

受託者は、市民サービスの一環として、市の発行するパンフレット、刊行物の配架、配布、ポスターの掲示を行うなど、神戸市の広報業務に協力すること。また、指定管理者が独自にパンフレット、刊行物の配架、配布、ポスターの掲示を行う場合は、神戸市と協議を行い、承認を得た上で実施すること。

なお、掲示する際には景観に配慮し、適切な管理を行うこと。

(8) 事業の実施に関する事項

神戸市から、駐輪場の管理運営並びに駐輪場の現状等に関する調査、または作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。その他、神戸市が実施するまたは要請する事業（監査・検査・利用者アンケート等）への支援、協力を積極的かつ主体的に行うこと。

(9) 施設及び設備の維持管理に関する事項

施設及び設備は「施設及び設備の維持管理に関する仕様書」に基づき、正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検を行い、適宜部品交換、補修、修繕を行うこと。

施設及び設備の保守点検費用については、指定管理者が管理委託料のうちから負担すること。

(10) 個人情報保護及び情報公開に関する事項

駐輪場利用者の情報など、駐輪場の管理運営上、知りえた個人情報は、神戸市個人情報保護条例に基づいて適切に対応し、指定管理業務に関する事項は、神戸市の情報公開制度に準じた取り扱いをするものとする。

駐輪場に関する警察等からの照会は、神戸市の承認なく情報の提供等を行わないこと。

(11) 帳簿等の備置

①指定管理者は、駐輪場単独の出納簿等の帳簿類を備えること。

②指定管理者は、申請書、日報、月報、その他駐輪場の管理運営に必要な関係書類を備えること。

(12) 公金の取り扱いについて

①駐車料の収納等、公金の取り扱いに関しては、指定公金事務取扱者制度に基づくものであることに留意し、関係法令を遵守して実施しなければならない。

②指定管理者（受託者）は、前号の収納金について、金融機関に専用口座（預金保険法第 51

条の2第1項に規定する決済用預金)を開設し、日々(金融機関の休業日のときは翌営業日)入金するものとする。

- ③指定管理者(受託者)は、公金事務に関する状況を記録した帳簿(記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)を作成し、指定期間が満了する日の翌日から起算して5年間保存しなければならない。
- ④指定管理者(受託者)は、前号の集計にあたり、日計表、月報、月計表を作成するものとする。月報、月計表は、翌月の15日までに、公金事務に関する報告書として神戸市に提出しなければならない。
- ⑤神戸市は、前号の報告書を確認した上で、当該月の保管料に係る納付書を発行するものとする。
- ⑥指定管理者(受託者)は、神戸市が発行した納付書により、当該月の収入額を翌月15日までに神戸市が指定する金融機関に納付しなければならない。
- ⑦神戸市は、公金事務の実施について必要があると認めるときは、指定管理者(受託者)に対して検査・監督・指示を行い、また資料の提出を求めることができ、指定管理者(受託者)は、これに対応しなければならない
- ⑧地方自治法第243条の2第6項において、指定管理者(受託者)は、あらかじめ地方公共団体の長の承認を受けた場合に限り、料金の徴収業務の一部を再委任できる。

(13) 安全衛生

指定管理者は、業務実施職員に安全教育をすると共に、各施設内の安全パトロールを実施し、危険個所の早期発見と、改善措置を講じること。

(14) マニュアル等の作成

本件業務の遂行に必要なマニュアル等を適宜市と協議を行って作成し、事前に市の承認を得ること。

(15) 問い合わせ・苦情・要望等(以下、「問合せ等」という。)への対応

駐輪場管理事務所での対応

各駐輪場の管理事務所において、WEBサービスの操作を含めて駐輪場利用者からの問合せ等に対応すること。

(16) トラブルについて

- ①本業務履行中に発生した事故、及び第三者への損害については、その一切の責任を受託者が負うものとし、神戸市は一切の責任を負わないこととする。
- ②本業務の履行中は事故のないよう、また、市民の誤解を招かないよう言動には十分注意すること。
- ③業務履行中の苦情、トラブルは、指定管理者において解決すること。必要に応じて、神戸市に報告し、協議を行って適切に対応すること。

5. 物品の貸与及び管理に関する事項

(1) 神戸市が支給する物品

管理運営に必要な下記の帳票類については、神戸市が調達するものとする。

- ① 一時使用券
- ② 回数券
- ③ 定期使用券
- ④ 定期使用確認証(ステッカー)

(2) 指定管理者が準備すべき物品等

(1)の帳票類、駐輪場の施設及び設備に加え、指定管理者が管理上、必要と考えられる物品等については、指定管理者が調達するものとする。

指定管理者が、独自に調達した管理備品は神戸市の備品と混在しないよう、別個に管理するものとする。

(3) 物品所有権の帰属

指定管理者が調達、補充した備品のうち、施設利用もしくは管理の目的物となるもの(机、椅子などの什器類等)については施設に付属するものであり、神戸市が必要と認めたものについては、神戸市の所有とする。

一般事務に資する什器類等の事務用品(パソコンやプリンター等)については、指定管理者の所有とする。

(4) リース契約等

指定管理者が行うリース契約による備品等は、次の指定管理者への引き継ぎは前提としない。

(5) 備品の廃棄

経年劣化等により、神戸市に帰属する備品を廃棄するときは、事前に神戸市の承認を得ること。

6. 施設の経理に関する事項

(1) 法人等の経理とは別に、施設単独の経理処理を行うものとする。

(2) 管理運営業務に係る経費の収支状況について、神戸市に報告を行うこと。

(3) 施設の管理運営にかかる出納関連の事務について、監査委員等による監査が行なわれることがある。

7. 施設の修繕及び補修に関する事項

(1) 指定管理者の負担で行うべき事項

①指定管理者は、施設の維持管理に必要な修繕を行わなければならない。

修繕とは以下の事項を指すものとする。

(ア) 施設の劣化や損傷部分、或いは性能を実用上、支障のない範囲まで回復させる。

(イ) 施設の機能を向上させる目的での小規模な改修、改造、改装についても含むものとする。

(ウ) 修繕により生じた更新施設は神戸市に帰属するものとする。

②修繕による既設設備の変更の際は必ず、修繕前後の写真を整理するものとする。

③修繕結果は、神戸市に報告書(写真等を含む)を提出すること。神戸市が修繕のやり直しを指示した場合、これに従うこと。

(2) 神戸市の負担で行うべき事項

改修工事、大規模改装工事(塗装工事含む)は全て神戸市が行うものとする。

工事の必要性について、指定管理者は、神戸市に協議するものとし、計画の妥当性・必要性を判断し、予算措置がされた場合のみ、工事を実施する。なお、神戸市の決定に対し指定管理者の異議は認めない。

(3) 修繕にあたっての協議事項

修繕のうち、1件あたり30万円以下の修繕については、神戸市の了解を得た後、指定管理者が執行し、1件あたり30万円を超える修繕については、原則、神戸市が執行するものとする。

8. 事業報告

指定管理者は、別に定めた様式により、月ごとの管理状況等の報告及び年度終了ごとに事業報告書を提出するものとする。

- (1) 駐輪場使用月報（毎月） ※様式 1
- (2) 駐輪場の管理状況（毎月） ※様式 2
- (3) 駐輪場の管理運営業務の実施状況及び利用状況（年度終了後） ※様式 3
- (4) 駐輪場の管理運営業務に係る経費の収支状況（年度終了後） ※様式 4
- (5) 駐輪場の修繕実施状況（年度終了後） ※様式 5
- (6) その他神戸市が指定する報告

※様式は標準様式であり、細部については神戸市と指定管理者で協議の上、変更可能とする。また、新券種の発行など様式に変更の必要が生じた際は、協議を行うが、原則神戸市の指示に従うこと。

※「様式 4」については、各対象経費の内訳を収支明細表に記載すること。

9. 指定期間満了後の引き継ぎに関する事項

- (1) 指定管理者は、指定期間終了又は指定の取り消しにより、次期指定管理者に業務を引き継ぐ際には、円滑な引継ぎのために誠実に対応、協力するとともに、引継ぎに必要なデータ等を提供するものとする。
- (2) 指定管理者は、指定期間終了又は指定の取り消しの日までに、必要な事項を記載した業務引継書を作成し、次期指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行うものとし、必ず指定管理者と次期指定管理者候補者の両者間において書面で確認し、引継ぎ完了後には速やかに業務引継の完了を示す書面を神戸市に提出するものとする。
- (3) 神戸市（予め神戸市が指定する者を含む。）は、必要と認める場合には、協定の終了に先立ち、管理対象施設等及び業務に関する帳簿類の調査を行うことができるものとし、指定管理者は、合理的な理由がある場合を除いて、前項の調査に応じるものとする。
- (4) 指定期間終了に際し、次年度の行事等に必要な調整は、神戸市（予め神戸市が指定する者を含む。）と調整の上、指定管理者が行うものとする。

10. その他

- (1) 営業時間中の使用券の販売や減免対応、駐輪場内の環境維持、必要に応じた神戸市からの調査依頼対応等、神戸市が求める適切な駐輪場の管理運営が行える範囲内ならば、管理人の常駐は求めず、機械対応等による無人の管理運営を行ってもよいものとする。ただし、必要な設備等は指定管理者の負担で用意すること。なお、このような管理運営を行いたい場合は、応募時には当該内容の提案を行い、指定管理協定中は神戸市と事前に協議すること。また、提案内容によっては、認められないこともある。
- (2) 無料駐輪場については管理人を置く必要はないが、駐輪場の状況に応じて、月に 1～3 回程度の清掃と自転車整理を行うこと。また、神戸市の施策として、有料駐輪場を試行的に無料化する場合や無料駐輪場を有料化する場合、変更契約の対象とする。
- (3) 周辺の駐輪需要や公共目的等から、指定期間中に駐輪場を縮小、拡大、廃止又は新設することがある。その際は事前に協議するが、時期等については神戸市からの指示に従うこと。
- (4) 神戸マラソンや神戸まつりなどの全市的なイベントが行われるときは、神戸市からの依頼に基づき必要な協力をする。
- (5) 指定管理者は、駐輪場周辺で別途実施する放置対策業務（放置自転車等の指導・啓発業

務、放置自転車等撤去業務、保管所管理運営業務）の事業者と、情報交換等の連携を密にして最大限の協力を行い、一体的な放置自転車対策に取り組むこと。

- (6) 労働基準法等労働関係法令の遵守には留意し、管理人の直接雇用人材、派遣人材、シルバー人材センターからの業務受託者等の雇用形態ごとの管理人が行う業務内容や指揮命令系統を適切なものとする。
- (7) 障害者や高齢者の雇用にあたっては、生きがいつくりや積極的な社会参加への寄与に加え、適切な就労条件の配慮をすること。
- (8) 今後、管理運営の効率化やサービス向上のために、有人管理から無人機械管理等への転換、新たな料金体系の構築などの検討を行っていくため、神戸市からの依頼に応じて、実施方法の検討や試験の実施等に協力すること。また、その他時代要請に応じて必要が生じた新たなサービスへの対応についても、誠実に神戸市との協議に応じること。
- (9) 本仕様書及び応募要領に定めのない事項については、その都度神戸市と指定管理者で誠実に協議するものとする。

1 1. 主な減免対応

- (1) 障害者割引：定期券、回数券、一時使用券を半額割引
- (2) 学割：定期券（規則で定める額の割引）
※令和2年9月1日から19歳以上・大学生等まで適用を拡大
- (3) 子育て世帯減額：定期券、一時使用券を半額割引
※令和2年9月1日から回数券へ適用を拡大
※令和6年5月から収容台数に余裕がある駐輪場（西神中央、鷹取、伊川谷、滝の茶屋）において減免制度を拡充（半額→全額免除）
- (4) 子ども料金制度の開始小学生以下子ども料金：定期券、回数券、一時使用券を半額割引
※令和2年9月1日から開始。
- (5) 親子おでかけサポート制度の導入
※令和6年4月から土日祝日における一時利用料金（自転車のみ）を親子共に全額免除
※対象：中学生以下の親子連れ
※人数制限はなし。親のみ、子のみは対象外
- (6) 大学生等への学割適用を拡大
※令和2年9月から。定期券のみ
- (7) 遠隔地等社会実験割引：遠隔地、屋上等の不便な一部ブロックの定期券を一定額割引
※阪急六甲、阪神御影、摂津本山、新長田、須磨、塩屋（西）、垂水（旭が丘）、垂水（垂水南）、西神中央（東）駐輪場で実施中。
- (8) 共通利用券：1か月200円の追加料金を支払うことで、定期券を購入した区内にある他市営駐輪場の一時利用ブロックを料金なしで利用可能となる（兵庫区、灘区内の駐輪場で試行中。現在のところ他区への拡大予定はなし）