

【総合自転車対策業務 指示書】

【駐輪場運營業務】

1. 利用者への接遇について

- ①係員は必ず名札を着用すること。
- ②挨拶や言葉使いに注意し、利用者が気持ちよく駐輪場を利用できるよう心がけること。利用者からの質問等に対しては丁寧に対応し、判断が難しい場合は必ず責任者の指示を仰ぐこと。
- ③駐輪場での電話対応時には、ハッキリした口調で駐輪場名を伝えること。

※お客様の問い合わせや質問等に回答できないときに「区役所へ聞いてくれ」とい伝える係員が見られます。回答ができないときは、謝罪し「後日、責任者から電話させる」等の対応をとること。

2. 駐輪場内の人員配置、誘導・整理について

- ①駐輪場運営において、適切な人員配置計画を立て、繁忙時間帯の増員や責任者の配置など各駅で提案されている内容(配置人員数)と矛盾が生じないようにすること。運営時間中、**管理室に係員は必ずいる**こととし、係員不在ということがないようにすること。
- ②場内の空いているスペースを係員同士で把握し、後ろカゴ付自転車はラック上段を案内するなど利用しやすい環境を整えること。
- ③置場を仕切っているラインをまもり、通行の妨げにならないようライン内に整理すること。

※整理の際、利用者が停めた位置から大幅に自転車を移動させないこと。

3. 当日利用者の対応について

- ①券売機への金銭投入、自転車への利用券ホチキス留めは利用者本人にしてもらうこと。その後、当日利用スペースに案内すること。
※ホチキス留めは、基本利用者側に行ってもらうが、朝の通勤時等混雑を招く場合は、係員がホチキス留めを行うことも可能とする。
※開場時は、別紙『当日使用券確認簿』に朝一で発券した番号を記入すること。

②朝の通勤時間帯のみ、券売機付近等の混雑解消のため、事前に受託者が利用券を必要部数購入しておき、直接金銭との交換も可能とするが、その場合はウエストポーチ等を利用して利用者に不信感を与えないよう注意すること。

※現金の取扱いには十分注意すること。

※事前に購入する場合、必ず責任者の指示によるものとし、取り扱いは原則10時までとする。

※責任者は時間を決めて毎日金額、枚数等を確認し、別紙『超過金処理簿』に記載と管理をすること。

③当日利用は、購入した日付の駐輪場営業時間内であれば、何度でも再入場可能とする。再入場の際、自転車にホチキス留めした利用券がない場合は、領収書部分を提示してもらえれば再入場可能とすること。

※領収書の不正再利用防止の為、捨てる場合はゴミ箱に破って捨てること。

④当日利用の設定台数を超える場合、入口等へ速やかに満車の表示をし、係員は同駅の他駐輪場へ案内を行うこと。必ず仕切られたスペースでの受け入れとし、駐輪場内の通路や消火栓の前などに自転車を停めないよう注意すること。

※三輪式の自転車やラックに収められない規格の自転車等の利用がある場合には、区と協議のうえ対応すること。

⑤トラブルの原因となるので、多少自転車を詰める程度以外は、利用者が停めた位置から自転車を移動させないこと。

※不正利用や超過利用の場合を除く。

⑥中国在留邦人の対応は、当日利用でも**証明書**の提示があれば使用料免除となるが、本人の同意が得られれば定期（免除）としての登録を促すこと。

定期（免除）は1箇所のみとし、それ以外の場所を利用する場合は当日（免除）扱いとする。

⑦生活保護受給者の対応は、当日利用でも**証明書（利用月の1日以降の証明書）**の提示があれば使用料免除となるが、本人の同意が得られれば定期（免除）としての登録を促すこと。

当日利用で月の初日、翌日に駐輪場を利用する場合、前月1日以降の証明書が確認できれば免除にすること。

※利用月の初日、翌日が休日・祝日の場合、平日の初日、翌日までは前月証明書を
確認し、免除にすること。

定期（免除）は1箇所のみとし、それ以外の場所を利用する場合は当日（免除）扱いとする。

4. 定期利用者の対応について

- ①定期券の種類は、**一般・学生（別紙『学生の定義のとおり』）・免除の3種類**とし、学生は「学生証及び合格通知等」で学生である身分を確認、免除は「生活保護受給証明書及び中国在留邦人支援給付証明書等」の確認と免除申請書に必要事項を記載後、販売すること。
- ②受付方法は、一般の場合、「自転車駐車場定期使用申請書」に必要事項を記載してもらい、定期利用カードを発行すること。
学生の場合、「学生証及び合格通知等」確認後、「自転車駐車場定期使用申請書」に必要事項を記載してもらい、定期定期利用カードを発行すること。
免除の場合、「**証明書（更新月1日以降の証明書）**」を確認後、「自転車駐車場定期使用申請書」に必要事項を記載してもらい、定期定期利用カードを発行すること。

※学生及び免除の定期利用カード有効期限は購入年度の3月末とする。ただし、年度をまたぐ3ヶ月定期の更新時、一度各証明書を確認し、定期利用カード有効期限を次年度の4月末、5月末日へ変更し購入させること。次回更新時に各証明書を確認し、免除対象外となっていた場合は一般の料金とする。

- ③新規受付者には、必ず定期券シールの貼り付け箇所や、定期有効期限、更新時期の説明を行い、定期専用スペースに案内すること。
- ④定期券販売時期（新規・更新）は、有効期限が切れる月の20日から月末までとし、時間はいずれも原則6：00～22：00とする。
利用者より事前に「20日～月末まで」の更新ができないとの申し出があった場合は、区に連絡をし、指示を仰ぐこと。
※更新時期については**原則月末までを徹底し、利用者に周知、PRをすること。**
※11日以降は更新不可とする。（券売機の設定も10日まで）
利用者より事前に「20日～翌月10日まで」の更新ができないとの申し出があった場合は、区に連絡をし、指示を仰ぐこと。

5. 自転車駐車場定期使用申請書の取扱い方法について

- ①駐輪場側で保管する申請書は名前の50音順に保管すること。
- ②個人情報の取り扱いには十分に注意すること。

6. 定期券及び定期利用カード再発行対応について

- ①必ず身分証明書等で本人確認を行い、再発行申請書に必要事項を記載してもらい再発行すること。
- ②該当者の自転車駐車場定期使用申請書に再発行を行った履歴を記録しておくこと。

7. 定期券使用料の還付（払い戻し）対応について

- ①定期使用料の払い戻しは月単位での扱いとなり、原則は区で還付対応となる。
- ②申請方法は、直接区役所に来庁していただくか、還付に必要な書類を駐輪場で受取り、郵送するかのいずれかとなる。
- ③駐輪場で還付に必要な書類を渡す場合、以下2点を必ず伝え、書類を渡すこと。
 - ・翌月以降の定期使用料が還付されること。
 - ・還付対象月の7日までに投函（7日消印有効）又は、区へ書類を持ち込みすること。

※還付対象者は、定期利用期間前に還付の申し出があった利用者のみとする。

- ④還付に必要な書類を渡した後、受付簿に記入し、区へその都度報告すること。
- ⑤駐輪場側の販売ミス（学生に一般で販売）又は利用者の買い間違えの場合、その場で現金を返金し、その旨を区まで報告すること。
 - 例）1ヶ月定期購入予定者が間違えて、3ヶ月定期を購入。
利用者からカードを回収しPCにて購入履歴を削除。
カードとともに現金を返金し、再度1ヶ月定期を購入してもらう。

※差額を返金し、再交付手続き等でシール発行を行わないこと。必ず全額を一旦返金後、再度購入してもらうこと。

- ⑥定期購入後、未使用のまま払い戻しの請求があった場合は、その日の売上から返金し区まで報告すること。
 - 例）6月20日に7～9月分購入、6月22日払戻し請求ありの場合、その日の売上から返金。（7～9月未使用）

8. 定期利用者の利用駅変更（振替）について

- ①有効期限が残っていて、**同駅内で駐輪場を変更する場合**は、上記「7.」の還付対応で再度定期購入をさせず、利用駐輪場の振替となるため、利用者からの申し出があった場合は、振替先（駐輪場）へ連絡し、定期カードNoや氏名を事前に伝えスムーズな対応を取ること。
 - ※利用者の希望する駐輪場に空きのある場合は振替ること。
 - ※使用料が半額の駐輪場への振替や、半額の駐輪場からの振替は1ヶ月あたりの使用料が異なるので、振替ではなく上記「7.」の還付対応となるので注意すること。
- ②振替先では、有効期限の確認とともにカードを回収し、残っている期限までの定期カードを新規に「免除」で作成、定期シールを発行すること。

なお、次回の更新時には券売機にて購入ができるように、管理室まで来てもらい、定期カード情報を免除から「一般」または「学生」に変更する旨、利用者に伝えること。

※振替時に、有効期限が残り2ヶ月の場合は、定期種別に2ヶ月がないため、免除で1ヶ月定期シールを2回更新してもらうよう伝えること。

9. 定期利用キャンセル待ち対応について

毎月20日の定期販売開始日から月末までの対応。

10. 使用料金の納付手続きについて

①区指定の三連納付書を日ごとに作成すること。

②三連納付書の表面に「金額」、「納付月日」及び「納付分月日」を、裏面にそれぞれの内訳を記載すること。なお、金融機関等で機械処理を行うため、記載する際には算用数字を用いて丁寧に書くよう心がけること。

※金額について、枠内へ丁寧に記入すること。(9をqのような記入不可)

なお、サインペンでの記入は不可、ボールペンまたはゴム印を使用すること。

※三連納付書には該当する「年度」が印字されているので、3月後半分や4月前半分を納付する際には、年度に注意すること。

例：3月31日分（3年度）を4月1日（4年度）に金融機関に納付する際、3月31日分の売上を納付するので3年度を使用すること。

③責任者及び副責任者のもと、**複数人で内容の確認**を行い金融機関に納付すること。

※取り扱うのは公金なので取り扱い方法、保管・管理には十分注意すること。

④納付漏れなどが見つかった場合は速やかに区に報告し指示にしたがうこと。

11. 月次報告書類の提出について

①**毎月5日まで**に先月分の全ての報告書類を提出すること。提出が遅れる場合、必ず区に報告すること。

※連絡なく提出が遅れた場合、報告期限を守れないため業務評価に影響します。

※5日が閉庁日にあたっている場合は、次の開庁日までとする。

②提出書類は下記とするが、「売上計画表」、「駅前広場及び手洗所清掃報告書」以外の書類については担当者までメールで報告すること。

- ・日報
- ・月報
- ・売上月計表（管理PCより出力）
- ・使用超過分月報
- ・資機材管理表

※上記以外の書類は持参しないこと。

※当日券売機の累計が「売上月計表」に反映されていない駐輪場は、券売機より累計ジャーナルを出力し、コピーを提出すること。

1 2. 消耗品等の補充依頼について

①駐輪場ごとではなく駅で一括し、責任者を通じて毎月20日までにFAXまたはメールで必要物品等の補充を区に請求すること。

②区においても在庫に余裕がないので、必要な数量を把握し、駅で在庫を抱えすぎないように注意すること。

1 3. 駐輪場内の簡易清掃について

①雨の日やその翌日など場内が滑りやすい状態の場合は、モップ等を用いて清掃を行うこと。

②日々、駐輪場の美観を損なわないよう簡易的な清掃を行うこと。また、各駅で提案されている清掃方法及び清掃用具を使用し、提案と矛盾が生じないように実施すること。

1 4. 駐輪場内で危険行為への対応について

①場内で、喫煙や自転車に乗ったまま移動する者がいた場合は、速やかに静止させること。係員についても場内及び管理室内で喫煙は禁止とする。

②使用料金や撤去手数料を支払わない、暴力行為や身に危険を感じる行為があった場合は、速やかに110番し警察官を呼ぶこと。

1 5. 駐輪場不正利用者への対応について

①使用料金を支払わずに駐輪されている自転車がある場合、超過札（オレンジ）を取り付け、該当自転車を管理室前や係員の目の届く範囲に移動し、鍵（ワイヤーロック）をかけ保管すること。持ち主が自転車を引き取りにきた際、使用料を徴収し開錠すること。使用料の精算は必ず本人に券売機で購入してもらうこと。

②定期券購入者で有効期限が切れているのに利用している場合は、定期の更新を促し、続けて更新をするようであれば、その場で定期券売機にて定期券を購入してもらうこと。更新の意思がない場合は、有効期限を経過した分の超過料金を徴収すること。当事者が現れず、不正駐輪が続くようなら①と同様の対応とする。

※定期利用者であれば、申請書を参照し、電話連絡を取るなどの対応も可。

③定期券更新漏れ自転車が駐輪されないよう場内を常に巡回し、発見した場合は更新を促す札を取り付けると同時に、②の対応をとること。

④超過日数が経過した自転車の取扱いは下記「16.」のとおりとする。

16. 使用料超過自転車の取り扱いについて

①営業時間終了の段階で駐輪されている当日利用自転車及び定期有効期限切れ自転車を対象とし、1営業日を超過した段階で、対象自転車には鍵（共通キーのワイヤーロック）をかけ、区指定の超過札（オレンジ）を貼付。超過していく日数に○を付け、超過日数を更新していくこと。 **※必ず超過分の使用料を徴収すること。**

②超過日数が19日目からは、合わせて警告書（紫）を取り付けること。

※札による管理は原則24日間ですので、それ以降の場合は撤去すること。

③超過札（オレンジ）、警告書（紫）を取り付ける際、責任者の指示に従い、取り付け係員名と日付を別紙『超過処理簿』に記載をすること。

④**超過料金の精算（金銭の投入）は必ず本人に行ってもらい**、対応した係員名と日付、当日券のNoを処理簿に記載することとし、毎日必ず責任者がチェック・確認をすること。

※当日券売機には、枚数まとめ買いボタンがある。

※定期期限切れの場合、原則超過料金の徴収をおこなうこと。

ただし、その場で更新手続きを行えば超過料金の徴収をしないこととする。

⑤精算時に払いだされる日数分の当日券は、基本的には購入者の物となるので、本人に必要な有無を確認し、取り外した札とともに保管すること。

なお、当日券を回収できない場合や定期の更新による精算は、その旨を処理簿に記載すること。

※精算された日に、再入場することも考えられるので、必ず確認後に当日券を回収するよう注意。

※必ず当日券と精算券と超過札（オレンジ）をセットで保管し、保管期間は翌年度末まで。

⑥責任者は、**日々の精算や超過台数等を処理簿と照合し、毎日内容を確認すること。**

17. 駐輪場閉鎖時について

①必ず営業時間を厳守すること。

※時間短縮のため、1箇所以外の門扉を閉じるなどはしないこと。

②門扉を閉じる前に必ず駐輪場内を見回り、利用者や不審者がいないか確認し施錠すること。

③人身事故や天災等で担当駅の列車の終電が遅れる場合は、利用者の立場にたって柔軟に対応し、その対応状況について、翌日区に報告すること。

④駐輪場閉鎖時に施設内でトラブルが発生した場合には、柔軟に対応し、その状況について、翌日又は当日に区へ報告すること。

18. 書類の廃棄について

①個人情報が含まれる文書については、集積所にあるシュレッダーに必ずかけること。

②不要な利用申請書等については、1年間は保管しておき、その後シュレッダーにかけること。

19. 管理室や休憩スペースでの秩序について

①管理室や休憩スペースでの休憩時間も業務時間内であり、利用者から見られていることを自覚し休憩等を取ること。

②駐輪場施設内(管理室・休憩スペース等)は、休憩時間においても全面禁煙とする。
※集積所の管理室も同様

③管理室や休憩スペース内に、区で配置していない電気製品等は、PCの電圧低下の原因となるため持ち込まないこと。

※電子レンジ、テレビ、電気ストーブなど業務に全く関係なく、電圧低下の原因となる電気製品は絶対に使用しないこと。

※小さめの冷蔵庫、電気ポット、扇風機は必要最低限な電化製品とするが、それ以外を使用する場合、事前に区の了承を得ること。

※今後、運営開始までに当該指示書の内容が変更となる場合がある。