

江戸川区自転車駐車場 指定管理者 管理運営基準

令和7年5月
江戸川区

目 次

第 1	はじめに	
1	本書の位置付け	1
第 2	本施設の運営に関する業務基準	1
1	本施設の利用に関する業務	1
2	その他の業務	4
3	職員配置等	4
4	駐輪場内の設備等の取り扱いなど	4
第 3	本施設の維持管理に関する業務基準	5
1	保守管理業務	5
2	清掃業務	5
3	保安警備業務	6
4	小規模修繕業務	6
第 4	経営管理に関する業務基準	6
1	事業計画書の作成業務	6
2	事業報告書の作成業務	6
3	事業評価業務	7
4	指定期間終了時の引き継ぎ業務	7
第 5	その他	7
1	区及び関係機関との連絡調整業務等	7
2	文書の管理	8
3	保険への加入	8
4	個人情報の保護	8
5	環境への配慮	8
6	屋内広告事業の展開	9
7	その他の留意事項	9

第1 はじめに

1 本書の位置付け

本書は、江戸川区自転車駐車場の管理運営に関し、江戸川区（以下「区」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示す。

指定管理者は、本書に示されている業務の基準を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行い、「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成しなければならない。

なお、本書の中で記載する「条例」とは「江戸川区自転車駐車場条例」を、また、「規則」とは「江戸川区自転車駐車場条例施行規則」を示す。

第2 本施設の運営に関する業務基準

1 本施設の利用に関する業務

（1）基本要件

① 本施設の供用時間

本施設の供用時間は午前 4 時半から午前 1 時（平井駅について、東駐輪場を除く、北口駐輪場、南駐輪場、西駐輪場は午前 1 時半）までとする。ただし、供用時間は、予め区の承認を得て、自転車の入庫及び出庫することのできる時間を延長することができる。

② 本施設の休業日

休業日は設けていない。

③ 利用料金

指定管理者は自転車の当日利用及び定期利用、原動機付き自転車の当日利用及び定期利用、自動二輪の当日利用に係る利用料金の額を条例で定める上限額の範囲内において、区の承認を得て定めることができる。

（2）管理業務

① 自転車の整理

必要に応じて、適宜、自転車の整理を行い、場内の安全確保に努めること。

② 当日利用料金の徴収事務

（ア）当日券売機による業務

（a）券売機を操作し、記録紙に収納金の日計、月計をプリントすること。

（b）券売機の収納金の取り出し確認及び釣銭の補充等を行うこと。

- (c) 券売機から取り出した金銭と記録紙とを照合すること。
- (d) 交通系 IC カード決済及び QR コード決済について、決済等に誤りがないよう、区に報告すること。

(イ) 利用料金の入金業務及び一時保管

利用料金については、本施設の管理運営に係る専用口座に入金し適切に管理すること。やむを得ず、小口現金を一時保管する場合については、安全面に考慮して適切な管理を図ること。

(ウ) 日報、月報等業務記録の管理

利用料金の収納額、券売機の記録紙等を日報及び月報にまとめ、適切に保管すること。

また、区が開示を求めたときは速やかに提示しなければならない。

③ 定期駐車券の発行等

(ア) 定期駐車券の発行（申請受付・オンライン申請・利用承認）

定期駐車券の発行については、条例及び規則の定めに従うこと。

具体的な受付時期や受付方法、発行方法等については、提案事項とする。

(イ) 利用料金の入金業務及び一時保管

利用料金については、本施設の管理運営に係る専用口座に入金し適切に管理すること。やむを得ず、小口現金を一時保管する場合については、安全面に考慮して適切な管理を図ること。

(ウ) 日報、月報等

利用料金の収納額、券売機の記録紙等を日報及び月報にまとめ、適切に保管すること。

また、区が開示を求めたときは速やかに提示しなければならない。

④ 本施設内の巡回

(ア) 適宜、本施設内を巡回し、安全管理に努めること。

(イ) 不審者、不審物等を発見した場合は、撤去を求め、又は、警察へ通報する等、適切な処置をとること。

(ウ) 適宜、各扉、シャッターに異常がないか確認すること。

(エ) 本施設内において、ゴミ、汚れ等を発見した場合は、随時清掃を行うこと。

⑤ 長期滞留車両等への対応

25 日以上利用されていない自転車を発見した場合は、江戸川区自転車等の駐車秩序に関する条例施行規則の定めに従うこと。

⑥ 本施設内における事故処理及び苦情処理

盗難、接触、火災等、本施設内で事故が発生した場合は、適切な処置を取り、必ず区に報告すること。

また、利用者の要望・苦情に対しては、誠実な態度で対応し、適切な対応を図ること。

- ⑦ 特定小型原動機付自転車（電動キックボード等）について、平置き駐輪場での利用は可能とする。ただし、機械式駐輪場などの構造的に駐輪することが不可な場合は、利用できないものとする。

（３）レンタサイクル管理業務

① 利用登録

利用登録については、規則の定めに従い、利用者本人の交通系ＩＣカード等に利用者情報を登録すること。

② 貸出・返却

貸出・返却の処理は、区が管理している「レンタサイクル管理システム」（以下、「本システム」という。）を活用して行うこと。

貸出期間等は、規則の定めに従うこと。

③ 利用料金

レンタサイクルの貸出における利用料金については、規則に定める金額とし、変更はできないものとする。

④ 日報、月報等業務記録の管理

利用料金の収納額、区への納付額、本システムの記録紙等を日報及び月報にまとめ、適切に保管すること。

また、区が開示を求めたときは速やかに提示しなければならない。

⑤ 禁止行為等

禁止行為及び禁止行為を行った利用者に対しては、規則の定めに従い対応すること。

⑥ その他

定期利用の更新手続き、利用登録の変更、登録証の紛失等に係る届出等、利用料金の還付、レンタサイクルの返却義務等、規則に明記されている事柄については、規則の定めに従うこと。

区の用意する貸出用ヘルメットを適切に管理し、利用者の求めに応じて貸出を行うこと。

（４）利用促進業務

本施設及びレンタサイクルの利用促進につながる調査、分析等を行い、改善策を提案、実施すること。

2 その他の業務

(1) 関係機関等との連携

指定管理者は、区の関係部署や関係機関との連携を図ること。

(2) 緊急時の対応

指定管理者は、災害時等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行うこと。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、区の指示に従うこと。

(3) 備品の取り扱い

管理事務室等に必要な備品については、指定管理者の持ち込みとする。区が所有する備品については、無償貸与とするが、備品の修繕及び買替えについては、指定管理者の経費負担とする。

また、管理運営に関連する提案に基づき、通信回線等を新たに設置する場合は、その設置にかかる経費は指定管理者の負担とする。

(4) 持ち込み備品台帳の作成

指定管理者は備品台帳を作成の上、備品の管理を確実に実施し、年に1回以上の確認を行い、保有状況を区に報告すること。備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を必ず含むこと。

3 職員配置等

(1) 職員の配置について

本施設の管理運営を実施するにあたり、指定管理者が必要と考える人員を配置すること。

また、各駅の主要駐輪場（平井駅北口駐輪場、東大島駅駐輪場、船堀駅中央駐輪場、西葛西駅南口・北口駐輪場、葛西駅西口・東口駐輪場、葛西臨海公園駅東駐輪場）は必ず有人管理とし、統括責任者を配置すること。

ただし、管理運営に必要な現場スタッフの人員体制については、提案事項とする。

(2) 職員の資質向上

本施設の適切な運営が図れるように、知識・技術・接遇の修得のため、研修等の機会を設けること。

4 駐輪場内の設備等の取り扱いなど

(1) 光熱水費及び通信費の負担

本施設の管理運営に必要な光熱水費及び通信費は、指定管理者の負担とする。

第3 本施設の維持管理に関する業務基準

1 保守管理業務

(1) 設備等の保守管理

指定管理者は、本施設内の設備等が、正常に機能するように、指定管理者の負担において保守点検を定期的実施すること。

- ① 関係法令を遵守すること。
- ② 対象設備の運転、保全及び維持管理を適切に行い、設備の機能を常に最良の状態に保ち、施設の円滑な運営と安全及び衛生環境の確保に努めること。
- ③ 日常業務については、業務日誌及び巡視点検記録帳を作成すること。
- ④ 本施設内において、非常措置を取った場合は、速やかに区に報告すること。また、補修、修理を行った場合も同様とする。
- ⑤ 指定管理者は関係法令等に基づく、設備の維持管理に関する記録を所定の場所に保管すること。
- ⑥ コンクリート構造物の躯体に係る異常の有無を目視にて点検すること。万一、異常箇所を発見したときは、速やかに区へ報告すること。
- ⑦ 本施設及びその周辺道路施設における異常等を発見した場合は、速やかに区へ報告すること。

(2) 自転車駐輪場の移設に伴う機器の取り扱い

借地の駐輪場においては、指定管理期間中に用地返還及び駐輪場を代替地に移設する場合がある。移設費用は区が負担し、その他、利用者への周知等は区に協力すること。

(3) その他

区が所有する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。

2 清掃業務

指定管理者は、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つため、清掃業務を実施すること。

(1) 清掃

日常的に清掃を行い、本施設内及び本施設出入口周辺が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

また、日常的な清掃では行き届かない箇所についても、必要に応じた清掃を実施することにより、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

(2) 本施設周辺の日常点検

指定管理者は、清掃又は巡回点検時において、本施設周辺における不法投棄等を発見した場合、速やかに区へ連絡すること。

3 保安警備業務

指定管理者は、本施設の特性を理解した上で、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の確保のために保安業務を行うこと。防火管理者を選任し、年1回以上施設独自で消防訓練を実施するなど、法令等に基づく災害時の体制を整えること。また、区が実施する防災訓練等に協力すること。

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すること。

4 小規模修繕業務

躯体にかかわる修繕や工事及び大規模修繕については、区が施工するものとする。その他の小規模修繕については、区に報告の上、指定管理者の負担において施工すること。なお、修繕された施設等は区に帰属する。また、本施設内の手洗及び管理事務所内の修繕についても、指定管理者の負担とする。

第4 経営管理に関する業務基準

1 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、区に提出し、区の承認を得ること。

また、毎年9月15日までに、次年度の事業計画書（案）を作成し、区に提出すること。作成にあたっては、区と調整を図ること。

2 事業報告書の作成業務

指定管理者は、月次及び年次事業報告書を作成すること。

月次事業報告書は、翌月10日までに区へ提出すること。

年次事業報告書は、前年度の事業報告を毎年4月末日までに区へ提出すること。

月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は区と指定管理者で協議のうえ定める。

月次事業報告書

①収支報告（収支総括、各駐輪場収支総括、利用状況報告、レンタル収支総

括、キャンセル待ち状況)

②自己評価

③運営実績（利用状況報告、点検、修繕、苦情処理、事件・事故等の報告書）

3 事業評価業務

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について区に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと区が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

（１）本施設の管理運営に対する自己評価

本施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ区へ提出すること。

（２）本施設の管理運営に対する区の監査

区は、本施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも本施設に立ち入ることができるとともに、本業務に関連する書類等を調査することができる。

4 指定期間終了時の引き継ぎ業務

指定管理者は、指定期間終了時まで、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるように引き継ぎを行うこと。

第5 その他

1 区及び関係機関との連絡調整業務等

（１）区及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、区との打合せに参加し情報交換を密にするとともに、関係機関、団体等との調整を誠実に行うこと。

（２）業務従事者のサービス管理

指定管理者は、業務従事者に対して公益使命を自覚させ、名札の着用、利用者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底し、管理運営に支障を来さぬよう万全を期すこと。

（３）管理運営体制

指定管理者は、本業務を円滑かつ適切に遂行することができる運営体制を構築すること。

2 文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、区の指示に基づき、毎年度、分野毎に分類し、適切に管理すること。

(1) 各種申請書等の保管

各種申請書等は、区の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後に次期指定管理者に引き継ぐこと。

(2) 記録類の保管

本業務の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引き継ぐこと。

保管期間は、基本的に以下のとおりとする。

メーカーリスト、取り扱い説明書、保証書	永年
年間及び月例定期点検記録等	5年
業務日誌、業務報告（日報、月報）	5年
事故及び事件記録	5年
補修記録	5年

3 保険への加入

指定管理者は、管理運営に際して想定されるリスクに対応するため、適切な範囲で保険に加入すること。

4 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び江戸川区情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取り消しを含む）後、従事者が職務を退いた後においても同様とする。

5 環境への配慮

指定管理者は、「江戸川区第六次環境行動計画」に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進など、環境に配慮した取り組みに努めること。

また、業務上車両を使用する場合は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215条）」に規定する、ディーゼル車規制に適合する車両を使用すること。なお、適合の確認のため、当該車両の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示、または写しの提出を求められた場合には、速やかに区に提示または提出すること。また、区が実施する取り組みには積極的に協力すること。

6 屋内広告事業の展開（自主運営）

指定管理者のアイデア・ノウハウを活用しより活発な自主事業として、積極的に実施すること。

また、行政財産の使用を要する広告事業を実施する場合、区は指定管理者より行政財産使用料を徴収する。

7 その他の留意事項

本書に記載のないことが発生したときは、区と協議して決定することとする。