別添３

中野区８か所自転車駐車場の管理の基準及び業務の範囲

　中野区が指定する指定管理者として、自転車駐車場（以下「駐車場」という。）の管理運営を行うにあたっての、管理の基準及び業務の範囲は次のとおり。

Ⅰ　管理の基準

1. 管理運営に関する基本的な考え方
2. 民間事業者の創意工夫により、安定した質の高いサービスを提供すること。
3. 管理経費の縮減に努め、効率的な運営を行うこと。
4. 利用者の安全に十分留意し、危機管理体制を構築すること。
5. 法令等の遵守

施設の管理運営に係る関係法令を理解し、遵守すること。利用者の期待に応えるよう努め、疑問や誤解を与えることが無いよう行動すること。

（以下、募集要項の一部再掲）

指定管理者には、公の施設の管理運営及び住民サービスの提供といった施設の管理運営に関して、適法に履行することが当然に求められています。特に、以下の総務省からの通知※1 にもあるとおり、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、中野区公契約条例※2 等の労働法令等に関しては遵守して管理運営にあたってください。

※１【平成２２年１２月２８日付け総行経第３８号、総務省通知】

「指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっても、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。」

※２【中野区公契約条例】

区は、公契約に従事する労働者の適正な労働条件の確保並びに公契約の適正な履行及び品質の確保を図るため、中野区公契約条例を制定している。すべての指定管理協定はこの条例の適用を受けるため、指定管理者は、条例に基づき、毎年度設定される労働報酬下限額以上の額の労働報酬の支払や、労働者の労働条件に関する事項の区への報告などを遵守しなければならない。遵守事項等については、条例及び条例施行規則を参照すること。

（関係法令等は、募集要項pp.35-36参照）

1. 開場日及び開場時間

　募集要項、中野区自転車駐車場条例及び同施行規則を参照すること。

　※なお、指定管理者が必要と認めるときは、区長の承認を受けて、休場日及び休場時間を定めることができる。

1. 施設の利用方法

（１）利用料金

中野区自転車駐車場条例に定める限度額の範囲内で、利用者等への周知期間等を考慮した上で、区長の承認を受けて定めること。

なお、料金の設定に当たっては「中野区自転車利活用計画」に掲げる各鉄道駅周辺の状況を十分加味した上で検討すること。特に杉山公園地下自転車駐車場については、現状利用率の低迷が問題となっていることから、料金は利用率向上を念頭に十分に配慮した設定とすること。

（２）利用形態

各施設について、以下の利用形態にて運営を行うこと。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 周辺の鉄道駅 | 施設名 | 必須 | 任意 |
| 中野駅 | 中野四季の森公園地下 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用（※) |
| 中野南 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用（※) |
| 囲町 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用（※) |
| 東中野駅 | 東中野駅 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用 |
| 東中野駅前広場地下 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用 |
| 東中野東 | 年間利用 |  |
| 中野坂上駅 | 中野坂上駅 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用 |
| 新中野駅 | 杉山公園地下 | 定期利用(1か月/3か月)、１日利用 | 時間利用 |

※中野駅周辺の自転車駐車場（中野四季の森公園地下、中野南、囲町の３施設）においては、いずれか又は全ての自転車駐車場で必ず時間利用を導入すること。

※いずれの施設についても、可能な限り時間利用の導入に努めること。

1. 職員の配置基準

（１）配置人員

　　以下に掲げる職員（代理を含む。）を必要数配置すること。

　　その他、施設の利用状況などを考慮し必要な職員の増員を図るなど、適切な人員数を配置すること。

* 1. 統括責任者

施設代表者として、管理及び運営の責任を負う責任者。

　　　中野駅周辺３施設を担当する１名以上、東中野駅周辺３施設、中野坂上駅自転車駐車場及び杉山公園地下自転車駐車場を担当する１名以上の計２名以上を、１日につき午前６時３０分から午後８時の間にて計７時間以上配置すること。

　なお、再委託はできない。

* 1. 管理員

　統括責任者の指示のもと、来場者への案内、電話等での問い合わせ対応、駐車自転車の整理及び場内の清掃等を行う職員。

　　　囲町自転車駐車場には２名以上、その他各施設の敷地内には１名以上、１日につき午前６時から午後８時の間の８時間以上配置すること。

　　　なお、東中野東自転車駐車場については、受付窓口への人員配置及び１日につき２回以上の巡回を行えば、管理員を配置しなくても良いものとする。

* 1. 警備員

駐車場における防犯等のため、定期的な施設内の巡回による夜間の警備及び出入口シャッターの開閉を行う職員。

東中野駅自転車駐車場及び中野坂上駅自転車駐車場にそれぞれ１名以上、１日につき午前１時から午前４時３０分の間配置すること。

※なお、すべての時間帯に①から③のいずれかの職員が、中野駅周辺３施設を担当する１名以上、並びに東中野駅周辺３施設、中野坂上駅自転車駐車場及び杉山公園地下自転車駐車場を担当する１名以上、計２名以上常駐していること。

※施設従業員に対し、適宜研修等を実施し、施設の指定管理業務に必要な知識と技術の習得に努めること。

※再委託に際しては、地域の高齢者雇用等に十分に配慮した計画を定めること。

（２）配置職員の届出、変更

　　毎年度の事業計画書の提出において、配置する職員の氏名を記載した名簿を提出すること。

また、年度途中で職員の交代を行う場合は、あらかじめ区に届け出ること。

1. 資格及び職員の資質向上

施設の管理運営を適切に行うため、法令等で定められた又は業務上有効と思われる有資格者等を適切に配置すること。

また、職員の資質向上のため、積極的に研修等を実施し、又は受講させること。

Ⅱ　業務の範囲

1. 施設の開場・閉場時の開場・施錠等

　施設に休場日又は休場時間を設ける場合、平常時に施錠作業、開場時に解錠作業を行うこと。

1. 施設の利用申請の受付、承認、利用料等の徴収等
2. 施設の利用申請の窓口

　　施設の利用申請の窓口は、各施設の管理人室にて行うこと。

　　ただし、インターネットや郵送等による利用申請等の受付についてはこの限りではない。

　なお、東中野東自転車駐車場の利用申請の窓口は、東中野駅前広場地下自転車駐車場とする。

1. 申請の受付業務

①　施設利用のための利用登録申請受付の業務

※インターネットや郵送等、施設の窓口以外での申請受付の方法についても整備するよう努めること。

※東中野駅前広場地下自転車駐車場及び中野南自転車駐車場については、キャンセル待ちの利用希望者名簿を管理していることから、この運用の引継ぎ等も行う。

* + 1. 登録承認書の交付に関する業務
    2. 利用料等の徴収に関する業務

※交通系ICカードやクレジットカード、QRコード決済などのキャッシュレス決済の導入に努めること。

④　利用料等の免除に関する業務

　※利用料等の免除については、中野区自転車駐車場条例及び同条例施行規則を参照すること。

⑤　利用料等の還付に関する業務

　※利用料等の免除及び還付に対して、原則として区からの補てんは行わない。 ただし、感染症の大規模な流行など、還付額が例年と大幅に異なることに特別な事情があると区が認める場合は、協議において定めることとする。

1. 利用者案内・接客作業

（１）施設利用の問合せ等への対応

1. 施設利用等に関する窓口及び電話等での問合せに丁寧に対応すること。
2. 苦情等に適切に対応するとともに、主体的に問題等の解決に努めること。
3. 区へ寄せられる要望や苦言についても、当事者として対応し解決に努めること。
4. コールセンター等を設置し、施設に人員がいない時間帯でも問合せができる仕組みを整えるよう努めること。

（２）適正利用の促進

① 施設利用者に対し、駐車場所の案内や場内での押し歩きの推奨など、安全かつ適切な利用を促すこと。

1. 施設利用における管理・運用にあたり、必要に応じて注意事項等を設定し、掲示物や配布物、床面への貼付等によって啓発に努めること
2. 遺失物管理

　　遺失物管理及び引渡しの手続きをあらかじめ明確にするとともに、遺失物法に基づき警察へ届け出る等、適切に対応すること。

1. 施設の広報及び各種申し込みの電子化
   1. ８施設の案内用のホームページを作成し、施設に関する情報の発信を行うこと。
   2. 区が作成する施設や事業の広報物について、作成及び配布に協力すること。
   3. 利用者の利用申し込み等の申請に際し、インターネットを利用した手続きが行えるよう仕組みを整えること。
2. 券売システムについて

券売システムに関して、以下のとおり適切に対応すること。また、必要な消耗品の調達や保守点検等を実施し滞りなく運用すること。各システムの運用に必要な費用は原則指定管理者が負担する。

なお、トラブル等が発生した場合は、解決まで円滑な運営を継続するとともに、迅速な復旧を行うこと。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 現行導入機器 | 券売システムの必要性 | 備考 |
| 中野四季の森公園地下 | アマノ株式会社製  ゲートシステム | 必須 | 現行のシステム及び機器を使用すること。  ただし、管理用PCについては経年劣化により交換を推奨されているため、指定管理者においてこの交換を実施すること。この際、運営上現行の設備と同等以上の機能を有するゲートシステムであれば、現行機器と同等のＰＣやシステム構成でなくとも良い。 |
| 中野南 | NCD株式会社製  利用券発行システム | 必須 | 原則、現行のシステム及び機器を使用すること。  ただし、同等以上の管理能力を有するシステムを新たに導入し、本システムを別の駐車場へ移設することは可能とする。この場合、新規導入及び移設にかかる費用負担はすべて指定管理者が負うものとする。 |
| 囲町 | アマノ株式会社製  ゲートシステム | 必須 | 導入予定のシステム及び機器を使用すること。 |
| 東中野駅 | 芝浦自販機株式会社製  １日券売機 | 任意 | 新たにシステム及び機器を導入することができる。この場合、その調達及び設置に係る費用負担は指定管理者が負うものとする。  現行の機器を使用しない場合、その処分は区が行う。 |
| 東中野駅前広場地下 | 芝浦自販機株式会社製  １日券売機 | 任意 | 新たにシステム及び機器を導入することができる。この場合、その調達及び設置に係る費用負担は指定管理者が負うものとする。  現行の機器を使用しない場合、その処分は区が行う。 |
| 東中野東 | なし | 任意 | 新たにシステム及び機器を導入することができる。この場合、その調達及び設置に係る費用負担は指定管理者が負うものとする。 |
| 中野坂上 | 芝浦自販機株式会社製  １日券売機 | 任意 | 新たにシステム及び機器を導入することができる。この場合、その調達及び設置に係る費用負担は指定管理者が負うものとする。  現行の機器を使用しない場合、その処分は区が行う。 |
| 杉山公園地下 | JFEテクノス株式会社製  機械式自転車駐車場（サイクルツリー） | 必須 | 現行のシステム及び機器を使用すること。 |

1. 設備の維持管理
2. 法定点検

消防用設備点検などの法令に定めのある点検は必ず法定の回数実施すること。

なお、中野南自転車駐車場及び囲町自転車駐車場については、複合施設であり、その管理組合又は管理会社が消防用設備点検を実施するため、指定管理者が実施する必要はない。ただし、別途管理組合・管理会社によって行われる消防用設備点検その他必要な点検については、駐車場運営には極力影響を及ぼさないよう都度これに協力・対応すること。

1. 施設点検

月１回、施設の各設備について点検を行うこと。

点検項目は別添４のとおり。

1. 防火管理者

囲町自転車駐車場及び中野南自転車駐車場については、防火・防災管理者を設置する必要があるため、指定管理者においてこれを選任し防火・防災計画を作成すること。また、複合ビルにおける各種防火・防災に関する訓練や防火・防災点検についても必要に応じて対応すること。

1. 区の施設修繕との調整

施設の大規模な改修等、中野区が実施する工事に際し、場内の導線や利用できる設備に制限が生じる場合があるため、必要な調整を行うこと。

1. 関係する個人及び団体との調整
2. 近隣住民

近隣住民からの要望については、可能な限り対応すること。

1. 関連事業者との連携

必要に応じ、関連事業者と密に連携すること。特に以下の内容に留意すること。

* 1. 東中野駅自転車駐車場及び中野坂上駅自転車駐車場

都営地下鉄大江戸線の駅構内と直結していることから、シャッターの開閉が必須であることや緊急の際の連絡に対応する必要があること等、都営地下鉄大江戸線側への配慮及び調整が必要となる場合がある。これについて適切に対応すること。

* 1. 中野南自転車駐車場及び囲町自転車駐車場

複合施設内にある自転車駐車場であることから、管理組合・管理会社との調整が必要となる場合がある。これについて適切に対応すること。また、管理規約等についても的確に把握し施設運営を行うこと。