

## 豊島区自転車保管所・自転車コールセンター管理業務請負概要書

### 1. 業務の目的

本業務は、豊島区(以下「区」という)における放置自転車等対策事業として、自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律及び豊島区自転車等の放置防止に関する条例(以下「条例」という。)に基づき、駅および公道上を中心とした放置自転車の撤去等に関連し発生する次に掲げる業務を請負わせるものである。

- (1) 自転車保管所(4か所)の管理業務
- (2) 自転車コールセンター(1か所)の業務
- (3) 池袋駅西自転車駐車場(保管所併設)の管理業務

### 2. 請負期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

### 3. 営業日時等

#### (1) 自転車保管所

開場日 以下の休業日を除く毎日  
(休業日:毎週水曜日と土曜日(祝日との重複含む)および12月29日から1月3日)

開場時間 平日 午前11時から午後8時30分まで  
(就業時間は午前10時45分から午後8時45分まで)  
日曜日・祝日 午前10時30分から午後4時30分  
(就業時間は午前10時15分から午後4時45分まで)

#### (2) 自転車コールセンター

開場日 以下の休業日を除く毎日  
(休業日:毎週土曜日(祝日との重複含む)と12月29日から1月3日)

開場時間 平日(水)を除く 午前9時30分から午後8時30分まで  
(就業時間は午前9時30分から午後8時45分まで)  
平日(水) 午前8時30分から午後5時15分まで  
(就業時間は午前8時30分から午後5時30分まで)  
日曜日・祝日 午前10時30分から午後4時30分  
(就業時間は午前10時30分から午後4時45分まで)

#### (3) 池袋駅西自転車駐車場

営業日 1月1日から1月3日を除く毎日

営業時間 午前4時から午前1時30分まで  
(就業時間は午前3時50分から午前1時40分まで)  
\* 保管所部分の開場日及び時間は、(1)のとおり  
(就業時間についても(1)のとおり)

#### 4. 履行場所

##### (1) 自転車保管所

番号	保管所名称	所在地	収容台数
1	東池袋五丁目保管所	豊島区東池袋五丁目44番	500台
2	池袋三丁目保管所	豊島区池袋三丁目58番	850台
3	池袋駅西自転車駐車場内保管所	豊島区西池袋三丁目20番1号	450台
4	西巣鴨保管所	豊島区西巣鴨四丁目14番	360台

##### (2) 自転車コールセンター

※トラブル防止のため所在地は非公開

##### (3) 池袋駅西自転車駐車場

豊島区西池袋三丁目20番1号

(駐車場としての収容台数 730台)

(保管所としての収容台数は、前記のとおり450台)

#### 5. 主な業務内容

##### (1) 共通事項

- ① 撤去自転車等は、「放置自転車管理システム(以下「システム」という)」により管理している。各保管所において、必要な情報を小型情報端末(タブレット)により入力し、問い合わせ等への対応は、原則としてシステムの検索機能を利用し回答する。
- ② 保管所全体の撤去自転車等の収容台数は、2,160台であるが、暫定利用している施設が多く、年度途中で保管所および保管場所の変更ないしは保管台数を増減等が発生した場合、区土木管理課と連携し対応すること。
- ③ 放置自転車等の撤去に関連する業務は、トラブルが発生しがちである。このため、業務時間の内外を問わず、請負業務に関連して発生した不測の事態は、責任をもって対応・処理すること。
- ④ 撤去自転車等についての苦情は、安易に区に解決を委ねることなく解決するとともに、区が行っている放置自転車等対策事業の趣旨・目的を伝え理解を得ること。

##### (2) 自転車保管所管理業務

保管所ごとに「条例」及び「同条例施行規則」の定めるところにより自転車保管所の管理業務を行うこと。

- ① 撤去した自転車等の保管業務(システムに必要な情報の入力、台数管理、整理整頓等)を行うこと。
- ② 撤去した自転車等の返還・撤去保管手数料の収納に関する業務を行うこと。
- ③ 保管期間超過後のリサイクルまたは処分車の選別・整理を行うこと。

##### (3) 自転車コールセンター

区の設置する自転車コールセンターにおいて、以下の業務を行うこと。なお、電話回線は2回線を使用。その他、区土木管理課が貸与する携帯電話機(1台)およびFAX用電話機がある。

- ① 自転車の防犯登録番号、原動機付自転車の登録番号やそれらの特徴等を聴取のうえ、撤去事実の有無、保管場所や返還方法等の案内を行うこと。
- ② 苦情やトラブル等について、保管所と連携のうえ解決すること。
- ③ 放置自転車等の撤去等の陳情を受付け、区土木管理課放置自転車対策グループに伝達すること。
- ④ 駐輪場の利用方法や自転車の廃棄方法等、区が行っている自転車等に関する施策についての問い合わせに回答すること。回答しがない場合は速やかに区へ引き継ぐこと。

#### **(4)池袋駅西自転車駐輪場管理業務**

豊島区立自転車等駐輪場条例及び同条例施行規則の定めるところにより、管理業務を行うこと。管理運営にあたり、区土木管理課駐輪場管理グループと十分な連携を行うこと。

- ① 定期利用の新規受付及び更新手続き、当日利用の受付を行うこと。
- ② 規定の使用料を利用者から徴収し、領収書を発行すること。
- ③ 本駐輪場は、区民販売に供するリサイクル自転車の集積場所としている。従って、このための保管スペースの確保及び整理を行うこと。

### **6. 費用負担**

- (1) 請負者は、本業務実施に係る事務用品、消耗品(システムに関するものも含む)、用紙類、従事者が着用する衣服に要する経費について負担すること。システムに係る消耗品のうち、プリンタートナーは区が指定するメーカー純正品を使用すること。  
また、請負期間終了時にこれら消耗品に残部がある場合は、その所有権は区に帰属するものとする。
- (2) 保管所等で必要なつり銭は、請負者が用意すること。

### **7. 賠償責任**

請負者は、本件業務の遂行に際し(請負者の責めに帰すべき事由により)、区または第三者に損害を与えたときは、その責を負うものとする。

### **8. 個人情報の保護**

請負者は、個人情報の保護に関する区の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、請負業務の処理に当たって個人情報を扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限の配慮をしなければならない。

なお、特記事項については以下(特記事項)のとおりとする。

### **9. 再委託の禁止**

本請負業務における業務の再委託は認めない。

## 自転車保管所・コールセンター等管理業務請負に関する 個人情報を取り扱う業務請負の特記事項

### (基本的責務)

第1条 自転車保管所・コールセンター等管理業務の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、本個人情報特記事項を遵守しなければならない。

### (取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- ア 氏名
- イ 住所
- ウ 電話番号
- エ 自転車の防犯登録番号

(2) 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- ア その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と協議し、甲の承認を得たもの

### (受託業務に従事する者の義務)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を漏らし、又は不当な目的のために使用してはならない。受託業務終了後も同様とする。

### (セキュリティ対策の整備義務)

第4条 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

### (目的外利用の禁止)

第5条 乙は、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）

を受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

(外部提供の制限)

第6条 乙は、取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

(持ち出しの禁止)

第9条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出しをしてはならない。

(資料等の返還義務)

第10条 乙は、受託業務が終了したときは、取り扱う個人情報が記録された資料等を、速やかに、甲に返還しなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第11条 乙は、契約履行中において3カ月に1回、個人情報の取扱いの遵守状況について「個人情報特記事項の遵守に関する報告書」により甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第12条 甲は、委託業務の処理において、取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、乙に対する必要かつ適切な監督を行うものとし、乙はこれに応じなければならない。

(施設等の立入検査又は調査に応じる義務)

第13条 甲は、個人情報の保護のため必要があるときは、委託業務を処理する施設等の立入検査及び調査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査に応じる義務)

第14条 甲は、委託業務の処理に関し、必要に応じて監査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

第15条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は契約を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第17条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。受託業務が終了した後も同様とする。

(罰則)

第18条 正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された豊島区個人情報等の保護に関する条例（平成12年豊島区条例第3号。以下「条例」という。）第2条第1項第4号アに係る個人情報ファイルを提供したときは、条例第46条又は第48条の規定に基づき、次の各号に掲げるものは、それぞれ当該各号の刑に処せられる。

(1) 受託業務に従事している者又は従事していた者

2年以下の懲役又は100万円以下の罰金

(2) 業務を受託した法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）又は人

100万円以下の罰金

第19条 受託業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、条例第47条又は第48条の規定に基づき、次の各号に掲げるものは、それぞれ当該各号の刑に処せられる。

(1) 受託業務に従事している者又は従事していた者

1年以下の懲役又は50万円以下の罰金

(2) 業務を受託した法人又は人

50万円以下の罰金