

令和6年度上田市シェアサイクル運営業務仕様書

1 事業名

令和6年度上田市シェアサイクル運営業務

(発注者：上田地域シェアサイクル活用推進協議会)

2 目的

上田市では、令和3年度から令和5年度までの3年間、「上田市・千曲市広域シェアサイクル社会実験」として、千曲市と連携したシェアサイクル社会実験を実施したところ、市内の回遊性向上や観光振興、通勤や買い物など生活の足としての定着化に一定の効果が発現したところである。

このため、社会実験結果を踏まえ、令和6年度からは、上田市においてシェアサイクルシステムを本格導入することとする。

本業務では、上田市においてシェアサイクルシステムを本格導入し、システム管理や事業運営を行うことを目的とする。なお、社会実験から継続して、令和6年度以降も「上田市・千曲市広域シェアサイクル」として実施するため、千曲市との連携を密に図ることとする。

3 基本方針

(1) 対象者

市民や観光客、ビジネス客の利用を促すものとする。

(2) 対象エリア

上田駅周辺エリア、しなの鉄道線沿線エリア、別所線沿線エリア

(3) 運営方式

業務の運営は、運営事業者（以下「事業者」という。）が行うものとし、上田地域シェアサイクル活用推進協議会（以下「協議会」）は実施主体として、ポート用地の確保並びに施設・機器整備及び運営等について一定額の負担を行う運営形態とする。

(4) 仕様及び提案事項

本仕様書の内容はすべて満たすものとし、同等以上の内容とすること。

(5) 業務上知り得た情報等の取扱い

事業者は、業務上知り得た情報等の外部漏洩、転用等を行わないこと。

(6) 損害賠償

事業者の責に帰すべき理由により、協議会又は第三者に損害を与えた場合、事業者がその損害を賠償すること。

4 業務期間

業務委託期間：令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

事業運営期間：令和6年4月1日から令和6年12月1日まで

令和7年3月20日から令和7年3月31日まで

5 役割分担

(1) 協議会の役割

- ① 実施主体
- ② 上田市シェアサイクル運営業務全体の総括
- ③ 協議会が候補地として指定するポート用地の確保（使用承認・占有手続き含む。）
- ④ 市民への周知、広報（上田市ホームページ、広報誌等）

(2) 事業者の役割

- ① 運営主体
- ② 施設及び器材（自転車、駐輪機器等）の整備、維持管理と事業終了後の原状回復
- ③ 事業の運営（利用者の募集・登録、料金徴収、自転車の回収・再配置、利用者からの問い合わせ、苦情対応等）
- ④ ポートにおける違法駐輪対策
- ⑤ 利用者への周知・広報（事業者ホームページ、広報誌等）
- ⑥ 各種データの収集、整理、分析と協議会への提供、事業提案
- ⑦ 利用者満足度や交通行動の変化等に関する利用者アンケート調査の実施
- ⑧ 事業報告

6 事業規模

(1) ポート（貸出・返却場所）の配置

- ① 公募時におけるポート（以下「ポート」という。）候補地については別紙「シェアサイクルポート候補地一覧」に示す10箇所を必須とする。
- ② 利便性と収益性の向上のため、①に掲げるポート以外の箇所への設置も提案の上、可能とする。その際は、事業者の責任をもって、候補地以外の公共用地や民有地にポートを設置することも可とし、その設置及び撤去については、協議会に事前の承諾を必要とする。

(2) ポートの新設

事業者は事前に協議会の承諾を得て、民有地にポートの新設を行うことも可能とし、その場合の新設に係る費用負担及び土地管理者との協議等はすべて事業者の責任を持って行うものとする。

(3) ポートの廃止

事業開始後に、ポートの利用状況の悪化や用途変更、その他用地の管理者からの要望、安全性等の理由により、設置したポートを撤去する必要がある場合には、協議会と協議の上、対応すること。なお、その撤去等に要する費用はすべて事業者の負担とし、原状回復すること。

(4) 自転車の台数

- ① 事業者において、50台を用意すること。
- ② 各ポートの基本的な配置台数及びラック数等については、全てのポートが決定したのち、協議会との協議の上、決定する。

7 利用料金、収支

(1) 収入

- ① 利用料金及び付帯事業等の収入はすべて事業者の収入とする。
- ② 利用料金並びに付帯事業収入及び協議会からの委託料をもとに、独立した事業として採算が取れるよう運営すること。
- ③ 本事業に付帯又は本事業から派生する事業を実施する場合は、協議会と事前協議の上、承認を得ること。
- ④ 業務期間内における協議会からの委託料総額は、業務委託契約締結時に設定する。ただし、特別な事情により設定した委託金額を変更する必要がある場合は、協議会と事業者が協議の上、決定する。

(2) 利用料金

以下の点に留意した料金設定とすること。

- ① 利用料金については事業者において収受し、本業務において発生する費用に充当する。
- ② 利用料金については、30分165円（税込）、以降30分ごとに110円（税込）、1日パス利用料金を1,650円（税込）と想定するが、事業者からの提案を受け、協議会と協議の上決定することとする。長時間の利用についても上限金額を設定する。
- ③ 料金体系を提案する場合は、シェアサイクルの意義を鑑み、長時間の独占利用を抑制し、多くの人々が利用できるような料金体系とすること。
- ④ 市民利用の促進のため、月額単位等の定期利用料金の設定など、継続的な利用で割安になるよう制度を検討し提案すること。

(3) 利用料金の収受方法

クレジットカードによる決済をはじめとして、クレジットカードを所持しない人のための多様な決済方法（現金、キャリア決済、電子マネー等）に対応すること。現金決済の対応を有人で行う場合には、事前に協議会と協議すること。

(4) デポジット料金

デポジット料金を徴収する場合は、事業期間の終了等を理由として、利用者が解約を希望するときは、利用者の求めに応じ、確実に料金を返金すること。

8 システム全般

(1) システム全般

- ① 貸出時間は原則24時間、事業期間内は無休とすること。
- ② 市内在住者、通勤（学）者、来訪者、外国人等多くの利用者が簡易に利用登録でき、即日利用可能なシステムとすること。
- ③ 利用者登録は、スマートフォン等、さまざまな方法や場所での登録を可能とすること。
- ④ 登録情報の入力は、必要最小限のものとする。
- ⑤ 超過料金の徴収や盗難防止のため、利用者の個人認証を行うこと。
- ⑥ 事業者は利用者の登録情報や利用状況の確認ができるものとする。

(2) 貸出・返却

- ① ポートは、原則として無人で貸出・返却が可能なシステムとすること。
 - ② 利用者が、どのポートでも自転車を借りることができ、また、借りたポートと別のポートに返却可能なシステムとすること。
 - ③ ポート以外で自転車を返却できないシステムとすること。
 - ④ 利用方法は、利用者がわかりやすいものとなるよう工夫すること。
 - ⑤ 利用者が各ポートと自らの位置情報及び自転車の配置状況をインターネット上で随時把握できるシステムとすること。
 - ⑥ 貸出は、パスワードや IC カード (FeliCa や Mifare 等)、QR コード等を用いて短時間で完了するものとし、返却も同様に短時間で行えるものとする。
- (3) 多言語対応
英語の対応を必須とし、外国人利用者においても利用しやすいよう対応すること。

9 施設、器材（自転車、駐輪機器等）

- (1) デザイン全般
自転車、駐輪機器及び案内看板等は、関係法令や施設管理者の指示に適合したものとし、上田市の景観と調和したデザインとすること。
- (2) 自転車
- ① 操作性、安全性、耐久性に優れたものとする。
 - ② 性別や年代を問わず利用しやすい電動アシスト付き自転車とする。
 - ③ 長距離運転にも耐えうる十分な容量のバッテリーを装着するとともに、自転車の位置情報が把握できる機能 (GPS) 等を常時搭載すること。
 - ④ 自転車の貸出・返却処理のためのアタッチメント及びサークル錠 (スマートロック) を各車両に搭載する。アタッチメントあるいはサークル錠 (スマートロック) の故障時に、分離して対応できる構造とする。
 - ⑤ 制動装置 (ブレーキ) や警音機を備え付けるなど、道路交通法等の関係法令に適合した車両を使用すること。
 - ⑥ 本業務で使用する自転車が、ポート以外で放置された場合には、速やかに回収すること。
- (3) 乗車用ヘルメットの貸出
乗車用ヘルメットの着用を希望する利用者に対して、貸出を行うこと。なお、乗車用ヘルメットの調達及び維持管理は事業者が行うこと。具体的な貸出方法は事前に協議会と協議すること。
- (4) 防犯対策並びに保険の加入
- ① 自転車の防犯登録を行うこと。また、盗難対策を行うこと。
 - ② 利用者のケガや損害賠償事故 (対物・対人) の補償のため、十分な傷害保険及び損害賠償責任保険に加入すること。加入する保険については、事前に協議会と協議の上決定すること。
- (5) 駐輪機器等
- ① ポートには自転車 1 台につき、少なくとも 1 基の駐輪機器 (ラック) を設置するこ

と。

- ② ポートの名称や利用方法を明示した案内看板等を設置すること。また、ポート名などは英語を必須として多言語で表記すること。
 - ③ ポートは設置及び撤去が容易であること。
 - ④ 自転車及びポートには、利用方法や事業者の連絡先などを表示し、利用者が施設管理者等に問い合わせることがないように工夫すること。
 - ⑤ ポートの設置に際しては、強風等により倒れることがないように利用者や通行人の安全確保のための対策を講じること。また、景観に配慮した工夫を施すこと。
 - ⑥ ポートに電源が必要な場合は、事業者が協議会や管理者、電力会社と協議し、電源を確保すること。
- (6) 放置駐輪対策等
- ポートに、本業務と関係のない自転車が停められないよう対策を取るとともに、停められていた場合には早急に対応すること。また、美しい景観を保つため、ポート周辺の定期的な美化清掃を行うこと。
- (7) 自転車及び駐輪機器等の維持管理
- 利用者の安全確保のため、技術力を持った整備士が定期的に整備を行い、必要に応じて自転車及び駐輪機器等の入れ替えを行うこと。その際の費用は、事業者が負担する。
- (8) 原状回復
- 事業実施期間終了後は、業務の運営のために設置した自転車及び駐輪機器等を事業者の負担で撤去し、原状回復を行うこと。

10 運営方法等

- (1) 運営体制
- 業務の運営に当たっては、事業者の責任において事故・トラブル対応を適切かつ迅速に行える体制を構築すること。
- (2) コールセンターの設置
- 利用者からの問い合わせに対応できるコールセンター等を設置し、事故等緊急時の対応のため常時連絡および対応が可能な体制とすること。
- なお、重大な事故・トラブルは協議会に報告し、対応を協議すること。
- (3) 自転車の再配置
- ① ポートには1台以上自転車が配置されるよう努めること。
 - ② ポートごとの自転車の台数に偏りが発生した場合には、配置台数を適正にするため自転車を随時再配置すること。
 - ③ 再配置は道路環境に応じた大きさの車両を使用し、交通法規を遵守するとともに、安全かつ速やかに行えるよう適切な人員を配置すること。
 - ④ 発注者が配置台数の是正を指示した場合、速やかに対応すること。
 - ⑤ バッテリーについては、使用状況に応じて充電及び交換を適切に実施すること。
- (4) サービスの休止及び周知
- ① 管理運営上支障のある場合やシステム等のメンテナンスによる場合は、協議会と協

議の上利用を休止できるものとする。

- ② 気象警報発令時など自転車の安全な利用に支障を来すと判断する場合は、利用者や周囲への安全性を考慮し、一時的なサービス休止や自転車の撤去等を行うこと。
 - ③ 上田市が関与するイベント、その他公共工事や地域団体のイベント等により一時的にポートの利用を停止する必要が生じた場合は、事業者の負担をもって暫定的な撤去など適切に対応すること。
 - ④ サービス休止の際は、遠隔操作で即時に休止（利用登録や貸出ができない状態）できるようにするとともに、利用者に速やかに周知すること。
- (5) システム等の不具合対応
- ① システム、ホームページ、アプリの不具合対応やバージョンアップに係る費用は全て事業者の負担とすること。
 - ② システム、ホームページ、アプリの閲覧状態を常時監視できるようにし、不具合や障害等が見受けられる場合、速やかに協議会に連絡し、障害箇所の特定や影響範囲の調査を行うこと。その後、収集した障害情報を基に原因を分析し、協議会との調整を行った上で速やかに対応を行い、障害報告書を提出すること。なお、協議会から障害等の連絡を受けた場合も同様とする。
- (6) 災害時の対応
- 大地震等の災害の発生により、上田市内の交通インフラが麻痺した場合には、本業務で使用する自転車を、災害対応業務等で使用できるよう、上田市に協力するものとする。
- (7) 自転車利用時の注意喚起
- 利用者に対し、電動アシスト機能付き自転車の特性を踏まえた使用上の注意喚起を行うこと。
- (8) 交通法規等の遵守
- 利用者に対して、交通法規の遵守を徹底させる方策をとること。

1.1 利用促進等

- (1) 利用促進への取組
- 事業者は、利便性向上のためチラシ、ポート案内地図、専用ホームページ等を準備するなど、サービスの普及、利用促進に向けた積極的な広報周知活動を実施すること。
- (2) 他公共交通との連携
- 既存公共交通とシェアサイクルの相乗効果を生むため、上田市内の交通事業者と積極的な連携を図ること。
- (3) 地域の活性化に向けた取組
- 事業者は、地域の活性化に向けた取組として、地元商店等と連携した事業を関係団体等と調整の上、実施すること。
- (4) イベント等における臨時ポートの設置
- 上田市や地域の団体等が主催するイベント等において、臨時的なサイクルポートの設置依頼があった場合、利用促進や事業 PR の観点から、積極的に対応すること。ただし、イベント等の内容や会場その他に疑義が生じた場合は協議会と協議の上、決定する。

(5) 利用データ等の収集及び提供

事業者は、利用状況（登録者数、利用者数）、再配置状況、移動データ、収支状況、その他協議の上決定した事業運営に係るデータを収集、整理し、協議会に提供すること。また、協議会に対してデータ等を分析し、交通施策や誘客及び観光振興等に係る事業提案を行うこと。

(6) 利用者アンケート

事業者は、定期的に（年1回程度）利用者の満足度や交通行動の変化等に関するアンケート調査を実施し、調査結果を協議会に報告すること。また、その結果をもとに、協議会に対し本事業の見直し等に係る提案をすることも可とする。なお、調査内容及び実施日等については、協議会と協議の上、決定する。

(7) 結果報告

事業者は、本事業の実施結果に係る報告書を下表のとおり協議会に提出すること。なお、報告内容に関する質問には、資料提供も含め誠実に対応すること。また、成果の提供に当たっては、関係法令等を遵守の上行い、個人を特定する情報まで提供する必要はない。

報告書	提出時期	内容
月例報告書	調査月の翌月 10 日まで	毎月の利用状況、再配置、苦情等の対応記録
収支状況報告	①4 月から 6 月分 ②7 月から 9 月分 ③10 月から 12 月分 ④3 月分	①8 月末日 ②11 月末日 ③2 月末日 ④業務完了報告書と同時
業務完了報告書	業務終了から 60 日以内	事業期間全ての利用状況、収支、課題、問題点、事業提案等
アンケート調査結果報告書	調査終了日から 30 日以内	アンケート調査結果

12 その他重要事項

(1) 個人情報の取り扱い

利用者の個人情報の取扱は、別記 個人情報取扱特記事項のとおりとする。

(2) 市内事業者の活用

業務の運営に当たっては、市内に本店を有する事業者を優先的かつ積極的に活用すること。

(3) 責任分担

資金調達、物価金利の変動、需要の変動等、事業の運営に係るリスクは、原則事業者の責任と負担をもって対応するものとする。ただし、協議会に帰責事由があるもの又は暴風、豪雨、洪水、地震等の不可抗力によるものについては、この限りでない。

(4) 委託料の支払

事業者は、月例報告書の提出により協議会の履行確認を得た後、協議会に対して委託料の支払を請求するものとし、協議会は、事業者に対し正当な請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払う。

① 再委託等

事業者は本業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ協議会の承認を得た場合は、本業務の一部を第三者に委託し、請け負わせることができる。

② 善管注意義務

事業者は善良なる管理者の注意をもって、本業務を実施すること。

③ その他

仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、協議会と事業者で協議の上決定すること。

別紙「シェアサイクルポート候補地一覧」

- ① 上田駅お城口水車前
- ② 上田市観光会館
- ③ 北国街道柳町前（中央3丁目交差点付近）
- ④ 中央公民館
- ⑤ アリオ上田
- ⑥ イオンスタイル上田
- ⑦ 信濃国分寺駅
- ⑧ 別所温泉駅
- ⑨ セブンイレブン上田城大手門店
- ⑩ ユーメイト

※具体的設置場所は令和5年度に実施した箇所と同様とする。

(別記：個人情報特記事項)

1 基本的事項

受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2 再委託の禁止

受注者は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行なうものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

3 収集の制限

(1) 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(2) 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。

4 利用及び提供の制限

受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

5 複写または複製の禁止

受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、または複製してはならない。

6 資料等の返還等

受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡され、または受注者自らが収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等は、事務完了後直ちに発注者に返還し、または引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

7 従事者への周知

受注者は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

8 実地調査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者がこの契約による事務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

9 事故報告

受注者は、この契約に違反する事態が生じ、または生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。