

三鷹市コミュニティバス利用者案内整理等業務仕様書

(目的)

- 1 この業務は、三鷹市（以下「委託者」という。）が、主に三鷹市立アニメーション美術館（以下「美術館」という。）への来館者が利用するコミュニティバスの停留所において、バス利用者の案内及び整理を適切に行うことにより、バス利用者及び周辺住民等の安全確保とコミュニティバスの運行を円滑化することを目的とする。

(業務実施場所等)

- 2 受託者は、次に掲げる場所及び日時に必要人数の案内整理員を配置して、業務を実施する。

(1) 実施場所（別紙参照）

- ア 三鷹駅南口 9 番バス停留所
- イ 三鷹の森ジブリ美術館前バス停留所
- ウ その他委託者が指定する場所

(2) 配置人数(予定)

案内整理員：延べ人数 1,196 人（4 人/日×294 日、市民デー増員分 10 人、繁忙期対応 10 人）

※概ね 1 日当たり 4 人とするが、状況により変更できるものとする。

(3) 実施日

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで
ただし、美術館の休館日は除く。

(4) 案内整理員の配置時間

原則として午前 9 時 30 分から午後 6 時 30 分までとする。

なお、休憩時間については、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）の定めるところによる。

(業務内容)

- 3 案内整理員は、次に掲げる業務を行う。

(1) バス利用者の案内、整理及びそれに係る備品の管理

- ア バス利用者、付近を走行する自転車、歩行者等の安全確保のため、必要な声掛けや整列等を行うこと。
- イ アの実施にあたっては、必要に応じて三角コーン等の備品を使用すること。また、備品は適切に管理すること。
- ウ バス利用者に対し、行き先や運行状況等の案内を行うこと。なお、イ

ンバウンドへの対応として、問い合わせに対して多言語で案内ができるよう工夫すること。

(2) 美術館来館者及び一般市民への案内

バスを利用しない来館者、その他一般市民等からの問い合わせについて、可能な限り案内、応対すること。

(3) 業務に関する問い合わせへの対応及び苦情処理

(4) 委託者への連絡、報告

ア 当日の案内整理員の氏名及び当日責任者等を記載した業務月報を作成し、月毎に提出すること。

イ 実施箇所において発生した事象及び市民からの申し出等については、直ちに報告すること。

(5) その他本業務に付随する作業等

(配置条件)

4 受託者は、次に掲げる条件で案内整理員を配置しなければならない。

(1) 東京都公安委員会が指定する路線において警備業務を行う場合には、警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）に基づいて、案内整理員の中に交通誘導警備の検定合格証の交付を受けた者（警備員指導教育責任者資格者を含む。以下「有資格者」という。）を規定に従って配置することとする。前記によらず、常に最低 1 人以上の有資格者が、業務実施中の案内整理員に含まれていることに努める。

(2) 責任者として、次に掲げる要件に該当する者を配置すること。

ア 交通誘導警備の経験が 2 年以上ある者

イ 市民接遇能力の優れた者

ウ 当該業務及び同等の業務における経験を有する者

(3) 副責任者として、次に掲げる要件に該当する者を配置すること。

ア 交通誘導警備の経験が 1 年以上ある者

イ 市民接遇能力の優れた者

ウ 当該業務及び同等の業務における経験を有する者

(4) 責任者及び副責任者以外の案内整理員として、次に掲げる要件に該当する者を配置すること。

ア 交通誘導警備の経験が半年以上ある者を 2 人以上配置すること。

イ 当該業務及び同等の業務における経験を有する者を 2 人以上配置すること。

(制服等)

- 5 業務に従事する案内整理員の制服、帽子、手袋等身につけるものは、受託者の負担とし、統一された清潔なものとする。また、市民等から市の委託事業者であることが判別できるよう名札、腕章等により表示すること。

(留意事項)

- 6 受託者は次の点に留意し、業務を行うこと。
- (1) 受託者は、案内整理員に対し、警備業法及び道路交通法等の関係法令を遵守するよう事前教育を十分に行い、交通誘導業務の任務を周知徹底させておくものとする。
 - (2) 受託者は、業務の開始にあたっては、事前に委託者と十分な打合せを行い、業務内容を確認するものとする。
 - (3) 受託者は、業務上必要な連絡等に備え、必要な通信機器を誘導員に携行させるものとする。
 - (4) 受託者は、業務に際し事故もしくは非常事態が発生した場合、又はその恐れがある時は、直ちに必要な措置を講じた上で関係箇所へ報告し、対策を講じるものとする。
 - (5) 受託者は、業務の遂行にあたっては、バス運行事業者と連携を図り、遅延等を含めたバスの運行状況の把握に努めることとする。
 - (6) 受託者は、本業務に係るコミュニティバスの運行に関連して、事故、災害（積雪、台風等）等により、委託者から協力を求められた際は、業務に支障のない範囲で応じるものとする。
 - (7) 委託者は、本業務の実施にあたり、待機場所（三鷹市下連雀 3-28-20-608）を無償で貸与するものとする。
 - (8) (7)の待機場所の使用にあたっては、適宜必要な清掃等を実施し、衛生環境の整備に努めるものとする。また、必要な消耗品等については受託者にて準備し、その費用は受託者の負担とする。

(熱中症予防対策)

- 7 受託者は本業務における作業環境管理を適切に行い、熱中症予防対策を実施すること。

(法令順守)

- 8 受託者は、道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）及びその他関係する法令等を遵守しなければならない。

(損害賠償責任)

- 9 業務実施中に受託者の過失による事故が発生した場合は、受託者は、直ちに担当者及び警察署に事故の経過を報告するとともに、適切な事後処理を行う。また、その損害の補償を受託者の責任において行うものとする。

(契約期間)

- 10 契約期間は、令和9年4月1日から令和10年3月31日までとする。

(支払方法)

- 11 支払方法は単価契約とし、月額払いで支払うものとする。

(特記事項)

- 12 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者は、その都度協議のうえ決定し、相互に緊密な連絡を取り合い、連携して対応する。

(三鷹市環境方針に基づく環境配慮について)

- 13 三鷹市は三鷹市環境マネジメントシステム「みたかE-Smart」に基づき、市が行う事業における環境配慮及び環境保全に関する行動を適切に実行している。この取組みは、受託者の協力が不可欠であり、業務の遂行に当たっては、三鷹市環境方針の趣旨を理解し、関係法令を順守し、ライフサイクルの視点を持って環境配慮及び環境保全に十分に配慮すること。