

奈良市高の原第四自転車駐車場入退場ゲート等賃貸借及び運用管理業務 特記仕様書

奈良市高の原第四自転車駐車場入退場ゲート等賃貸借及び運用管理業務仕様書（以下「仕様書」という。）に記載した各業務について、詳細な要件は以下のとおりとする。

【A：機器等賃貸借業務】

(1) 機器設置業務

本業務において導入する機器の数量や性能は以下のとおりとする。

[共通事項]

- ア 機器は、耐候性に優れた製品とし、IP54 相当の防水・防塵性を有すること
- イ 入退場ゲート・発券機・精算機は、インターネットを経由して動作状況を遠隔で確認できる機能を有すること
- ウ 動作状況の異常を検知した場合は自動的にアラートを発報すること
- エ 遠隔操作によりゲートの開放や精算額の設定等が可能なこと

① 入退場ゲート 1 対

- ア ゲートは回転式または開閉式とし、1 分間に 6 台程度の入場が可能な構造であること
- イ 標準的な自転車、原動機付自転車、自動二輪車（大型含む）の入退場が可能なこと
- ウ 発券機と連動し、利用者が一時駐車券を取ることによってロックを解除すること
- エ 不正利用の防止対策や挟まれ事故への安全対策が講じられた構造であること
- オ 停電等により電力供給が停止した場合や地震等の緊急時に手動で退場が可能なこと

② 発券機 1 基

- ア 入場ゲートの手前に発券機を設置すること
- イ 利用者の操作により、車種別に 3 つの利用区分に対応する一時駐車券を発券すること
- ウ 車両の有無を機械的に検知し、車両がある場合のみ発券すること
- エ 自転車と自転車以外の車両を機械的に識別し、車種に適合した利用区分の一時駐車券を発券すること（車種が不一致の場合は発券せずに自動音声にて対応を案内すること）
- オ 一時駐車券には施設名、車種、入場日時、精算用の二次元コード等を印刷すること
- カ 車両を検知した際に自動音声で利用方法を案内する機能を有し、ボタン式等で容易に発券操作できること
- キ 一時駐車券は折り曲げや水に強い用紙とし、用紙不足を発報する機能を有すること

③ 精算機 1 基

- ア 退場ゲートの手前に精算機を設置すること
- イ 入場時に発券された一時駐車券の二次元コード等を精算機に認証させることで、利用時間に応じた一時使用料を計算し、使用料を納付できること
- ウ 使用料の金額等を表示する液晶画面を有すること（夜間でも視認可能にすること）
- エ 使用料の納付方法はキャッシュレス決済を原則とし、以下の手段に対応可能なマルチ決済端末を搭載すること

- ・ 交通系 IC カード（全国相互利用サービス対象カード）
 - ・ クレジットカード（Visa、Mastercard、JCB、American Express、Diners Club 等の主要ブランドによる非接触 IC 決済に対応していること）、
 - ・ 二次元コード決済（PayPay、楽天ペイ、d 払い、auPay 等の主要なコード決済に対応していること）
 - ・ 非接触型電子マネー（QUICPay、楽天 Edy 等の主要なブランドに対応していること）
- オ 使用料の納付はキャッシュレス決済を原則とするが、キャッシュレス決済非対応者が施設を利用した場合の対応として入札公告時点で流通している紙幣、硬貨に対応した現金精算機能を有すること
- （使用可能金種 紙幣：1,000 円、硬貨：500 円、100 円、50 円、10 円）
- カ 現金精算用の紙幣、硬貨投入口は通常使用をしないよう非施錠型のカバーを設けること
- キ 使用料の納付等の操作手順に応じて、自動音声で案内する機能を有すること
- ク 使用料の納付後に利用者のボタン操作等によって適法な領収書を発行できること（感熱ロール紙等の汎用品を使用し、交換作業が容易に行える構造とすること）
- ケ 悪戯やこじ開け等への対策を講じた堅牢な筐体であること
- コ 開錠により現金管理作業（使用料回収、釣銭補充等）が容易にできること
- サ 領収書用ロール紙や釣銭の不足を検知し、管理者が確認できる機能を有すること

④ 満空表示灯 1 組

- ア 車種別に利用の可否を表示する LED 式の表示灯を 1 組設置すること
- イ 表示灯は両面仕様で 3 台を 1 組とし、新たに金属製支柱を設置して固定すること
- ウ 入退場ゲートに連動し、利用状況に応じて機械的に表示を制御すること
- エ 利用可能台数は車種別に容易に設定・変更ができること
- オ 以下の参考品と同等以上の製品を使用すること
- 参考品：株式会社ニストロン 品番 LEDMANKU-01-YOKO（緑/赤）

⑤ インターホン 必要数

- ア 利用者が施設の利用方法等を問合せするためのインターホンを必要数設置すること
- イ 入場時、退場時に大きく迂回することなく使用できる位置に設置すること
- ウ 利用者が受話器を取るなどの動作によってコールセンターに直通すること

⑥ 監視カメラ 2 基

- ア 機器の障害や利用者の安全、施設の利用状況を確認するため、遠隔地から閲覧可能なネットワーク対応型の監視カメラを設置すること
- イ カメラの解像度はフル HD 以上とし、夜間でも車両の形状等が判別可能な暗視機能（赤外線照射等）を有すること
- ウ 「防犯カメラ作動中」等の掲示を行うこと
- エ IoT 製品のセキュリティ適合性評価制度に基づく適合ラベル（JC-STAR 適合ラベル）を取得していること

(2) 既存設備撤去

本業務において、機器を設置するうえで支障となる既存設備等を撤去、処分すること。
詳細については、「現況・撤去平面図」および以下の要件に基づき施工すること。

- ア 機器の設置に支障となるバイクロック用鋼製支柱(金属製架台全体)やバリカーについては、原則として基礎を含む全体を撤去すること
- イ 業務において、残置するバイクロック用鋼製支柱を再塗装するため、支障となる既設バイクロック用具を全て撤去すること
- ウ 既存精算機・外灯を撤去する際は可能な限り電気配線等を除却すること
- エ 設備等の撤去後の地面は駐車場として安全に通行可能なよう、平滑かつ強固な路面に修復すること
- オ 撤去後の設備等は関係法令に基づき業務の範囲において適正に処分すること

(3) 付帯設備設置等業務

本業務において、入退場ゲート式への移行に伴い必要となる付帯設備等の設置工事を行うこと。
詳細は、「場内整備工事図」を確認のうえ、以下の要件をもとに実施すること。

① 自転車整理用ラック

- ア 自転車の駐輪場所に金属製の自転車整理用ラックを設置すること
- イ 車両間隔は 450 mmピッチを基準とし、1 台おきに高低差のある製品を使用すること
- ウ ラックは設置場所の地面にアンカーボルト等で強固に接合すること
- エ 図面に基づき駐車可能台数が最大になるよう配置すること

② 区画・誘導表示ライン新設

- ア 区画・誘導表示ラインは、路面標示用塗料 1 種（常温式）または 2 種（水性式）以上の耐候性と、十分な隠ぺい力を有する塗料を用い、2 度塗り以上の仕上げを行うこと
- イ 転倒事故を防止するため、誘導表示ラインは適切なすべり抵抗値を確保すること
- ウ 入場口・退場口の前後の地面に誤進入を防止する表示を設けること

③ フェンス設置

- ア 高さは設置場所の路面から 1,500mm 以上とすること
- イ フェンスの網目は透視性に優れ、かつ手足がかかりにくいメッシュ構造（目合 50mm×50mm 以下程度）とすること
- ウ 施設の既存フェンスを確認し、類似する資材を使用すること
- エ 東側、南側は歩行者が出入りすることができる構造にすること

④ 嵩上げ工事

- ア 図面内の斜線範囲について、約 200mm の嵩上げを行うこと
- イ 自転車駐車場として、車両や歩行者の通行に耐える強固な構造とすること
- ウ 表面舗装はコンクリート仕上げとすること
- エ 転倒事故を防止するため、平坦かつ滑りにくい表面仕上げとすること
- オ 場内の雨水排水を考慮した勾配と、排水経路を確保すること
- カ 段差部分の石材は除却すること
- キ 対象範囲に設置されている電気配線のプルボックスについて、位置を変える必要がある場合は同位置で高さを調整して再設置をすること

⑤ 看板・案内板設置

ア 施設内の以下の位置に看板・案内板を新設すること

入退場ゲート	利用案内看板	2枚	機器に応じたサイズとすること
歩行者出入口	施設看板	2枚	600 mm角程度
車両入退場口	施設案内表示	1枚	1,000 mm×600 mm程度
東側フェンス	施設案内表示	1枚	1,000 mm×600 mm程度

イ 看板は耐候性のある素材、塗料とすること

ウ 看板の記載内容については、予め発注者の確認を受けること（校正回数2回）

⑥ 防雨テント 2張

ア 発券機、精算機の上部に防雨テントを設置すること

イ テントの支柱は金属製の地面に固着した構造とし、耐候性のある素材とすること

(4) 機器保守点検業務

① 定期点検業務

ア 機器について年2回の定期点検を行うこと（機器稼働後6か月ごと）

イ 業務内容は以下を基本とし、賃貸借期間において機器を良好な状態で使用できるようにすること

- ・各機器の外観・動作確認
- ・電子回路、基盤等の確認・調整・清掃
- ・消耗部品等の交換、稼働部品のオイル差し

② 緊急点検・補修対応

ア 機器に障害や故障等が発生した場合は、発生理由によらず業務の範囲において可及的速やかに現地確認を行うこと

イ 通常の使用の範囲において生じた故障等については、業務の範囲において早急に対応し、機能を回復すること

ウ 発注者または第三者に起因する故障については、費用負担を含む対応を協議するため早急に発注者に報告をすること

③ 報告書の提出

ア 各種点検や補修対応を行った場合は、速やかに点検結果報告書を提出すること

イ 報告には機器の写真を添付するなど状況の共有に努めること

(5) 利用状況管理システム

施設管理を効率化するため、インターネットを介して機器と情報連携する管理システムを導入する。

管理システムは、原則として既存のクラウドサービス（SaaS/ASP等）を利用するものとし、本業務専用のスクラッチ開発を伴わないものとする。

① システム構成及び基本要件

ア クラウド形態：インターネットを介して利用可能なクラウド型システムとする

イ データセンター：日本国内に設置され、自然災害に対する十分な耐性（免震構造、非常用発電設備の保有等）を有し、24時間365日の監視体制が整備されていること

- ウ 認証：システムを提供するクラウド基盤、およびサービス提供事業者は、以下のいずれか、または同等の第三者認証を取得していること
 - ISMS (ISO/IEC27001) 認証、プライバシーマーク (JIS Q 15001)、
 - ISO/IEC 27017 (クラウドセキュリティ認証)
- エ 冗長性：システム障害やデータ破損に備え、適切にバックアップを取得すること
- オ データの帰属と破棄：管理システムに蓄積された利用状況データ等の所有権は発注者に帰属し、契約終了時にはデータを安全に引き渡すとともに、事業者の設備内にあるデータを確実に消去・破棄し、その証明を提出すること
- カ 利用環境：一般のインターネット回線に接続する情報端末から、ウェブブラウザ (Microsoft Edge 最新版) により操作・閲覧が可能であること
- キ 保守・管理：24 時間 365 日を基本とし、メンテナンス等によってやむを得ず停止する場合は、あらかじめ発注者に通知した上で利用の少ない深夜帯等に行うこと
- ク セキュリティ：奈良市情報セキュリティ基本方針を遵守し、以下の機能を備えること
 - ・ アクセス管理：個別の ID およびパスワードによる認証を行うこと
 - ・ 通信の暗号化：インターネット上の通信は、TLS 等により暗号化されていること
 - ・ アクセスログ：ログイン履歴や主要な操作履歴を記録し、管理者が確認できること

② 運用管理機能

- ア 機器状態監視：入退場ゲート、発券機、精算機等の稼働状況 (正常・異常・通信断等) をリアルタイムで表示できること
- イ アラート機能：機器の故障、一時駐車券の用紙不足、釣銭不足、売上金の過充填等の異常を確認することができる機能を有すること
- ウ 満空管理制御：車種別 (自転車、原付、自動二輪車) の収容台数に基づき、リアルタイムの満空状況を表示灯に反映させるとともに、必要に応じて管理者端末から強制的に「満車」表示への切り替えや、入庫制限の設定ができること。
- エ 遠隔制御：緊急時やコールセンター対応時において、遠隔操作でゲートを開放できる機能や、一時駐車券紛失等の場合に精算機を遠隔操作できる機能を有すること

③ 利用状況確認機能

- ア リアルタイム状況：車種別の駐車台数および稼働率をリアルタイムで確認できること
- イ 利用実績集計：日別、月別、年別の入退場件数、および売上実績 (決済手段別を含む) を集計表示できること
- ウ データ抽出：上記の統計データおよび入退場ログデータについて、CSV 形式または Excel 形式でダウンロードできる機能を有すること
- エ 抽出対象項目：施設名、端末番号、入退場日時、車種、利用時間、利用料金、決済手段 (現金・クレジット・QR 等)、駐車券番号等
- オ 個人情報の非保持：本システム内およびクラウドサーバーには、利用者の氏名、住所、電話番号、クレジットカード番号等の個人を特定できる情報を一切保持しない構成とすること (キャッシュレス決済に関する情報は、決済代行会社側で適切に処理され、本システムからは参照できないこと)

(6) 監視カメラシステム

① システム構成及び基本要件

ア システム構成は、原則として(5)利用状況管理システムに準ずること

② クラウド録画およびデータ管理

ア データ保存期間：原則14日間とする

イ データの上書き：保存期間を経過したデータから、順次自動的に消去（上書き）される仕組みを有すること

ウ アクセス権限：映像閲覧権限者は発注者およびコールセンターの管理責任者に限定する

エ 映像データのダウンロード：原則禁止とし、捜査機関からの照会等、正当な理由がある場合に限り、発注者の許可を得て実施すること

③ 費用負担

ア 監視カメラシステムに係るクラウド利用料、通信回線料は受注者の負担とする

【B：運用管理業務】

(7) コールセンター業務

利用者が施設を円滑に利用できるよう、コールセンターを設け、問い合わせ対応を行うこと。

① 業務体制の構築

ア 入退場口のインターホンおよび一般電話からの架電によって通話可能とすること

イ 対応は24時間365日とする

ウ 本業務の契約後速やかに、奈良市自転車駐車場条例および同施行規則の規定に基づき、利用者からの問合せに係る想定対応リストと対応マニュアルを作成し、賃貸借期間の開始日の15日前までに発注者の確認を受けること

エ コールセンターに管理責任者を置くこと

オ 想定対応リストと対応マニュアルを基にオペレーターに十分な教育研修を行うこと

カ 利用者の個人情報を取り扱うことに十分留意し、届出をした従事者以外の者が問合せ対応や記録の閲覧を行わないこと

キ 個人情報の保護に関する法律及び奈良市情報セキュリティ基本方針を遵守すること

ク 公共施設における業務受託者として、品位をもって真摯に対応をすること

ケ カスタマーハラスメントに関する対応基準を設け、適切に運用すること

② 業務内容・対応

ア 入退場ゲート等の動作不良によって利用に支障が生じた場合は、遠隔でゲートの開放や精算機の操作が可能なこと

イ 利用者からの要望・クレーム等への対応は業務に含むこと

ウ 通常の利用方法以外の問合せ対応や要望・クレーム対応、施設に起因して利用者や第三者に危害が生じた場合等は、対応後に速やかに発注者に電子メールにて対応状況を報告すること

エ 機器の不具合により利用に支障が生じた場合は、警備対応業務に情報を連携し、現地に出向し対応を行うこと

オ 火災等の緊急事態の場合は関係各所への通報のうえ、発注者へ連絡を行うこと

③ 費用負担

- ア 場内のインターホンの使用に通信費用を要する場合は業務において負担すること
- イ 施設案内看板にコールセンターの電話番号を記載すること

(8) 警備対応業務

コールセンター業務と連携し、施設に設置した機器の異常や利用者からの問い合わせに基づき、迅速に現地へ出向し、障害の復旧および利用の安全確保を行うこと

① 業務形態および体制

- ア 対応時間：24 時間 365 日、常に連絡が取れる体制を確保すること
- イ 緊急出向：コールセンターまたは本市からの要請により速やかに現地へ急行すること
- ウ 目標到着時間：要請を受けてから原則として 30 分～60 分を目安に到着すること
- エ 要員の確保：警備業法に基づき、適切な教育を受けた警備員を配置すること
- オ 従事者教育：駐車場機器の簡易な操作・復旧方法について習熟していること

② 現地対応業務の内容

- ア 機器の障害対応（一次対応）
 - ・ 紙詰まり：精算機や発券機における駐車券、領収書ロール紙の詰まり除去
 - ・ 硬貨・紙幣詰まり：投入口等での現金の詰まり除去および復旧
 - ・ 再起動操作：システムエラー発生時の機器の再起動
- イ 消耗品の補充・交換：一時駐車券および領収書用のロール紙の用紙切れが生じた場合は、機器内部に発注者が準備した消耗品を用いて補充をすること
- ウ ゲートの緊急開放：機器の故障により車両が退場できない場合は、コールセンター等の指示に基づきゲートを開放し、利用者を円滑に退場させること
- エ 利用者への現地対応：機器の故障や貨幣の詰まりにより利用者に不利益が生じた場合の状況確認および報告（料金の過払い確認等）

③ 安全管理および公金対応

- ア 公金への接触：原則として、警備員は精算機内部のカセット（現金収納箱）を開錠・回収する業務は含まないが、詰まった現金の除去に限り、対応を実施し報告すること
- イ 立ち入り制限：機器内部を操作する際は、周囲の安全を確保し、第三者に内部構造や現金露出箇所が見えないよう配慮すること

④ 報告連絡体制

- ア 出向報告：業務を実施した場合は、速やかに「業務報告書（出動報告書）」を作成し、翌営業日までにコールセンターの管理責任者を通して発注者へ提出すること
- イ 報告項目：出動要請日時、到着日時、完了日時、原因、対応内容、現場写真 等
- ウ 重大事案の連絡：機器の破損、車両事故、人身事故、盗難等の重大事案を確認した場合は、直ちに発注者および警察・消防等へ連絡を行うこと

⑤ その他

- ア 鍵の管理：機器の保守用鍵を預託する場合は、発注者の定める基準に基づき厳重に管理し、紛失時は直ちに報告すること
- イ 他業者との連携：機器の抜本的な故障（部品交換が必要な場合等）を検知した際は、速やかに機器メーカー（保守業者）へ連絡し、引継ぎを行うこと