

志摩市窓口キャッシュレス決済導入業務委託 仕様書

第1章 総則

第1 目的

多くの市民等が利用する市民課及び支所等の窓口へ、クレジットカード、電子マネー及びバーコード等での支払いが可能となるキャッシュレス決済端末と自動釣銭機付きのPOSレジ(POSシステム)等(以下「決済システム」という。)をあわせて導入し、市民等のニーズに応じた支払いに対応(市民サービスの向上)できるほか、支払状況をデータとして扱うことで集計作業を効率化(業務の効率化)し、現金取扱い時の職員の心理的負担を軽減(職員の負担軽減)することを目的とする。

第2 業務名

志摩市窓口キャッシュレス決済導入業務委託

第3 履行期間

契約締結日から令和7年3月24日まで

第4 運用開始予定日

令和7年3月1日

第5 履行場所

志摩市 地内

第6 設置場所及び数量

設置場所及び数量は、次に掲げるとおりとする。

1	(本庁)志摩市出納室	志摩市阿児町鵜方3098-22	1セット
2	(本庁)志摩市市民課	志摩市阿児町鵜方3098-22	1セット
3	(本庁)志摩市課税課	志摩市阿児町鵜方3098-22	1セット
4	(支所)志摩市浜島支所	志摩市浜島町浜島755	1セット
5	(支所)志摩市大王支所	志摩市大王町波切3234-2	1セット
6	(支所)志摩市志摩支所	志摩市志摩町和具535	1セット
7	(支所)志摩市磯部支所	志摩市磯部町迫間878-9	1セット

第7 監督職員の選任

発注者は、本業務における監督職員を定め、受注者に通知するものとする。監督職員は、契約図書に定められた事項の範囲内において、指示、承諾、協議、本

業務の進捗確認及び履行状況の調査等の職務を行うものとする。

第8 実施体制

1 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を総括する業務責任者(以下「責任者」という。)を配置すること。
- (2) 責任者は、本業務の履行に関し、管理及び統括を行う。

2 実施体制表の作成

- (1) 受注者は、業務遂行における体制を明確にし、責任者を含む作業に従事する者の名簿とその連絡先を明記した実施体制表を、本契約締結時に提出すること。
- (2) 原則として体制の変更は認めないが、やむを得ず変更する場合は、事前に発注者の承認を得ること。

第9 打合せ協議

本業務を適正かつ円滑に実施するため、責任者は監督職員と主要な区切りごとの打合を必要に応じて実施するものとし、受注者はその結果を記録し、相互に確認しなければならない。

第10 業務計画書の作成

- 1 受注者は、契約締結後14日(休日等を含む。)以内に業務計画書を作成し、提出しなければならない。
- 2 業務計画書には、次に掲げる事項を基本として記載するものとし、実施方針又はその他の事項には、個人情報への取扱い、安全等の確保及び個人情報や機密情報の漏えい防止対策に関する事項も含めるものとする。
 - (1) 業務概要
 - (2) 実施方針
 - (3) 業務工程
 - (4) 業務組織計画
 - (5) 打合せ計画
 - (6) 成果物の内容、部数
 - (7) 連絡体制(緊急時含む)
 - (8) その他
- 3 受注者は、業務計画書の重要な内容を変更する場合は、理由を明確にした上で、その都度発注者へ変更業務計画書を提出しなければならない。

第11 業務報告書の作成

本業務の実施結果を整理し、業務報告書として取りまとめを行うものとする。

第12 一括再委託等の禁止

- 1 受注者は、本業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- 2 受注者は、本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。
- 3 発注者は、受注者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

第13 守秘義務

受注者は、本業務の実施過程で知り得た情報について、発注者の承諾を得ずに第三者へ公表してはならない。

第14 個人情報の保護

受注者は、本業務を処理するための個人情報の取扱については、別記「個人情報・特定個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

第15 疑義

本仕様書及び契約約款に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

第2章 業務内容

第16 本業務の内容

本業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

- 1 計画準備
- 2 決済システムの導入
- 3 指定納付受託業務
- 4 セキュリティ対策
- 5 操作研修会の実施
- 6 初期セットアップ及び運用開始準備
- 7 保守運用及びサポート体制の提案

第17 計画準備

受注者は、本業務の目的及び内容を把握し、「第10 2」に示す事項について業務計画書を作成し、発注者に提出するものとする。

第18 決済システムの導入

決済システムは、次に掲げる事項を踏まえ、提案によるものとする。

1 決済システムの仕様等

(1) POSレジ(POSシステム)

ア クラウド型のPOSレジ(POSシステム)とし、各種集計データの蓄積機能を備えていること。

イ 各種集計データについて、業務中又は業務終了後に簡単な操作でいつでも確認できる仕組みであること。なお、集計項目は、決済日時・決済方法・品目・金額・件数などを含む決済情報を想定しており、単一のシステムで確認・管理が可能であること。

ウ 「イ」に記載の各種集計データは、発注者が使用しているインターネット接続端末(パソコン)のブラウザ(Microsoft Edge又はGoogle Chrome)から確認・管理が可能であるとともに、単一のcsv又はExcel形式でデータ出力できること。

エ 各種集計データのバックアップ対応が可能であること。

オ POSレジ(POSシステム)と連動可能な職員側が操作するためのタブレット等端末(以下「タブレット等端末」という。)を有すること。また、タブレット等端末とキャッシュレス決済端末で金額の二度打ちが発生しないこと。

カ POSレジ(POSシステム)と連動可能な利用者側が支払額、預かり金額、釣銭等を確認するためのディスプレイを有すること。

キ POSレジ(POSシステム)は、キャッシュレス決済端末、自動釣銭機、レシートプリンター及びバーコードリーダーと連動可能であること。

ク キャッシュレス決済及び現金等決済の両方に対応すること。

ケ レシート発行が可能なこと。また、レシートに発注者が定めるデザイン及び文字の印字が可能であること。

コ 定額小為替など、現金以外での取引(手入力)が可能なこと。また、集計において、現金取引額と現金外取引額(手入力分)が明確にわかること。

サ 職員側の操作画面の項目等は変更可能であり、会計時の操作を効率よく行うことができる機能を有すること。

シ レジマイナス機能を有しており、その内容が集計等に反映されること。

ス 通信障害等のオフライン時であっても、レジ機能が使え、現金等での取引が継続できること。

セ 発注者が指定する手続及びその料金等情報(以下「取扱品目等」という。)の事前登録ができること。また、運用開始後において、職員自ら変更可能であり、取扱品目等の追加設定が容易に行えること。

(2) キャッシュレス決済端末

- ア クレジットカード、電子マネー及びバーコード等の読取り・決済が可能であること。
- イ キャッシュレス決済端末とタブレット等端末で金額の二度打ちが発生しないこと。
- ウ POSレジ(POSシステム)との連動は、無線接続とすること。
- エ PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)の現行基準に準拠するクレジット情報非保持型であること。
- オ 読み取ったカード情報、決済情報は、暗号化した上でカード会社へ送信すること。
- カ カードリーダーのセキュリティは、PCI PTS(PIN Transaction Security)の認定を取得していること。
- キ キャッシュレス決済を行うに当たって必要となる決済センターとの通信は、無線又は有線LANを通じて行うことが可能であること。なお、インターネット回線及びLANケーブルは、発注者で準備する。
- ク キャッシュレス決済が不可である品目は、キャッシュレス決済ができないよう誤操作を防止する機能を有すること。ない場合は、誤操作防止に対して有効な手段を提案すること。
- ケ 必須とするキャッシュレス決済サービス及びブランド等については、「第19 2 (5) 利用可能な決済サービス及びブランド等」に記載のとおりとする。

(3) 自動釣銭機

- ア POSレジ(POSシステム)と連動可能であること。
- イ 紙幣詰まり等のエラー発生時の対処を簡潔に行えるような対策を講じること。
- ウ 両替機能を有すること。
- エ 金種、金額等をPOSレジ(POSシステム)から指定して任意に取り出しが可能なこと。
- オ 金種別の枚数を任意にPOSレジ(POSシステム)で確認できること。
- カ 新たな貨幣が発行された場合(記念貨幣を除く。)、アップデート等により対応可能にすること。

(4) レシートプリンター

- ア POSレジ(POSシステム)と連動可能であること。
- イ レシート用紙は、交換・補充等が簡易であり、任意のタイミングで可能であること。

(5) バーコードリーダー

- ア POSレジ(POSシステム)と連動可能であること。
- イ バーコードリーダー読込機能を有するキャッシュレス決済端末の場合

合、代替を可とする。

2 決済システムに関連する消耗品

- (1) 1か月分の証明書発行件数に対応可能な数量を算出し、運用開始予定日までに納品すること。なお、少量の納入が難しい場合は、最小ロットとするほか、決済システムの設置場所を考慮すること。
- (2) 各設置場所の納品数は、発注者と協議の上で決定する。
- (3) 必要となる消耗品一式の数量は、別表「指定納付受託業務の対象となる手数料の種類及び令和5年度実績」を参考に算出すること。

第19 指定納付受託業務

1 指定納付受託の方法

- (1) 発注者は、受注者を地方自治法(昭和22年法律第67号)第231条の2の3第1項に規定する指定納付受託者に指定する。
- (2) 「(1)」の指定は、運用開始予定日に間に合うように別途行う予定であることから、必要な書類の提出等を発注者が求めた場合は、随時応じること。
- (3) 納付方法は、指定納付受託者が納入義務者等に代わり立替払を行う「立替払方式」とする。
- (4) 指定納付受託業務の対象となる収入は、別表「指定納付受託業務の対象となる手数料の種類及び令和5年度実績」のとおりとする。
- (5) 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による交付手数料等の立替金(以下「立替金」という。)を、「(6)」に定める集計期間ごとに集計し、「(7)」に定める期日までに、発注者指定の口座に納付すること。ただし、納付期限が金融機関の休日等の場合は、納付期限を金融機関の翌営業日まで延長することができる。
- (6) 集計期間は、原則毎月末日を締日とし、月ごとに集計するものとする。この場合において、集計期間が地方自治法第208条第1項に規定する会計年度を超えることはできない。
- (7) 立替金の納付期限は、利用期日の属する月の翌月末日を超えない範囲内において設定するものとする。
- (8) 立替金は、納入義務者等が選択するクレジットカード等の支払方法の種類を問わず、原則として一括して納付すること。
- (9) 「(3)」に定める立替払は、発注者が利用者に対して有する債権を指定納付受託者が買い取るものではない。
- (10) 指定納付受託者は、「(5)」に定める納付について、正当な理由がなく遅延があったときは、当該遅延日数に応じて、振込を行うべき金額に契約書に定める割合を乗じた金額を、指定する期日までに納付すること。

2 キャッシュレス決済手数料

- (1) 指定納付受託者は、「第19 1 (6)」に定める集計期間ごとに立替払により

納付した交付手数料等の集計を行い、当該交付手数料等に契約書で定めるキャッシュレス決済手数料率を乗じて得た金額をキャッシュレス決済手数料とし、その明細を発注者に通知するものとする。

- (2) キャッシュレス決済手数料率は、提案によるものとする。提案においては、取扱可能な決済ブランドごとに手数料率を明示すること。なお、安定的な利用に適した手数料率であることが望ましい。
- (3) キャッシュレス決済手数料は、原則、立替金と相殺することなく、別途請求書により発注者から指定納付受託者に支払うものとし、相殺を提案する場合は、発注者の支払い事務の負担軽減方法をあわせて提案すること。
- (4) キャッシュレス決済対応ブランドの各決済方法は、「(5)」に掲げる決済ブランドに対応すること。また、各決済ブランドの利用について、必要な登録手続を代行すること。
- (5) 利用可能な決済サービス及びブランド等
次に掲げる決済サービス及びブランド等は原則として必須とする。その他取扱可能な決済サービス及びブランド等は提案によるものとし、取扱いについては、発注者と協議の上で決定する。
ア クレジットカード VISA、Mastercard、JCB
イ 電子マネー WAON、nanaco、iD、Suica、ICOCA、TOICA、PASUMO
ウ バーコード決済 PayPay、d払い、auPay、楽天Pay
- (6) 決済サービス及びブランド等の追加や機能追加等は、契約締結後であっても都度提案すること。

第20 セキュリティ対策

- 1 導入する機器及びシステムについて、不正アクセスを防ぐ対策が講じられていること。
- 2 カード会社等の決済センターやPOSレジ(POSシステム)のデータセンターとの通信を暗号化する等により保護していること。
- 3 決済情報等が第三者に不正に閲覧等されることがないこと。
- 4 ウィルス対策を実施すること。
- 5 脆弱性が生じないように常にセキュリティ対策を見直しアップデートすること。
- 6 データセンターは、地震・火災・落雷等の被害による停電やその他の障害が発生した場合でも利用が継続できる冗長性を備えていること。
- 7 データセンターは、不審者の侵入を防止する措置を講じていること。

第21 操作研修会の実施

操作研修会のスケジュール及び内容は、次に掲げる事項を踏まえ、提案によるものとする。

- 1 運用開始予定日に間に合うよう令和7年2月28日までに実施すること。
- 2 操作研修会の実施回数及び対象人数は次に掲げるとおりとする。

(1) (本庁) 志摩市出納室、課税課、市民課等	3回	20人程度/回
(2) (支所) 志摩市浜島支所	1回	10人程度/回
(3) (支所) 志摩市大王支所	1回	10人程度/回
(4) (支所) 志摩市志摩支所	1回	10人程度/回
(5) (支所) 志摩市磯部支所	1回	10人程度/回
- 3 操作研修会は対面を基本とする。
- 4 操作研修会の会場は発注者が準備する。
- 5 操作研修会の詳細は、発注者と協議の上で決定する。

第22 初期セットアップ及び運用開始準備

- 1 運用開始後の令和7年3月3日の午前8時から午後8時までの間において、責任者又は作業に従事する者が1人以上立ち会うこととし、1人の場合は「第6 2」に配置させ、2人以上配置可能な場合は発注者と協議の上で決定する。
- 2 市民等利用者に対して、キャッシュレス決済が可能であることを案内するポップ等を準備すること。
- 3 決済システムの各種設定は、設置場所の所属担当者と調整の上、決定し、取扱品目等の設定を含めてセットアップを行うこと。
- 4 サポートデスク等の連絡先はシール等により納入機器に貼り付けた状態で納品すること。
- 5 各種マニュアルやバックアップ方法等の取扱説明書をファイリングし、納品すること。
- 6 取扱説明書には、レジマイナス時や誤操作時の対処方法等についても、分かりやすく記載し、現場がスムーズに運用できるようにすること。

第23 保守運用及びサポート体制の提案

保守運用及びサポート体制は、次に掲げる事項を踏まえ、提案によるものとする。

- 1 保守運用期間は、令和7年3月1日から令和11年3月31日の49か月間とする。ただし、試行運用が必要な場合は、受注者と協議するものとする。
- 2 保守運用契約は、受注者と協議の上、別途長期継続契約の締結を予定している。
- 3 窓口等の運用時間(午前8時から午後8時まで)において故障・不具合があった場合は、オンラインでの対応や技術者の派遣等必要な措置を講じること。
- 4 機器等の修理に時間を要する場合は代替機を用意すること。
- 5 原則、障害発生時の一次コールを1か所に統一すること。
- 6 ソフトウェアのバージョンアップは保守の範疇とし、無償対応できること。

- 7 支払時期の詳細は、発注者と協議の上で決定する。
- 8 運用保守期間中の指定納付受託業務は、「第19 1 指定納付受託の方法」と同様の内容とすること。

第3章 成果物

第24 成果物

成果物として、次に掲げるものを納入するものとする。

- | | |
|---------------------------|------|
| 1 業務報告書 | 1式 |
| 2 決済システム | 7セット |
| 3 決済システムに関連する消耗品 | 7セット |
| 4 各種マニュアルやバックアップ方法等の取扱説明書 | 8セット |
| 5 その他発注者が必要と認める資料 | |

第25 成果物の納入

成果物の納入先は、次に掲げるとおりとする。なお、業務報告書及び各種マニュアルやバックアップ方法等の取扱説明書は、書面とあわせて電子データでも納入するものとする。

- 1 スマート改革・資産経営課
 - (1) 業務報告書
 - (2) 各種マニュアルやバックアップ方法等の取扱説明書
 - (3) その他発注者が必要と認める資料
- 2 「第6 設置場所及び数量」
 - (1) 決済システム
 - (2) 決済システムに関連する消耗品
 - (3) 各種マニュアルやバックアップ方法等の取扱説明書

第26 成果物の帰属

本契約に基づく成果品の著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)は、成果物の引渡しをもって発注者に譲渡されるものとする。ただし、従前より受注者又はその仕入れ先が著作権を有するものについては、著作権は留保されることとする。