

可児市キャッシュレス決済端末等導入業務  
特記仕様書

令和5年4月

## 目次

I	業務概要	1
1	業務名	1
2	目的	1
3	業務内容	1
4	業務期間	1
5	設置場所・台数（想定）	1
6	スケジュール	1
7	用語の定義	1
II	システム構築機能要件	2
1	機器機能要件	2
III	システム構築非機能要件	4
1	導入支援	4
2	運用保守支援	4
3	成果物	6
IV	指定納付受託業務	6
1	指定納付受託業務で取り扱うキャッシュレス決済	6
2	指定納付受託の方法	6
3	指定納付受託行為に対する取扱手数料	7
4	指定納付受託の対象となる証明書等の交付状況	7
V	その他	7

## I 業務概要

### 1 業務名

可児市キャッシュレス決済端末等導入業務（以下「本業務」という。）

### 2 目的

これまで現金のみであった窓口での支払手段を多様化することで市民の利便性向上を図るとともに、職員の収納業務効率化を図ることを目的とする。

### 3 業務内容

- (1) キャッシュレス決済端末及びPOSレジ（付随する機器を含む。以下「端末等」という。）の調達、設定（端末等の連携を含む）及び設置
- (2) キャッシュレス決済端末により決済された、証明書等交付手数料等（以下「手数料等」という。）の指定納付受託業務
- (3) 端末等の導入支援業務
- (4) その他必要となる業務

### 4 業務期間

契約締結日から令和5年9月30日

### 5 設置場所・台数（想定）

可児市役所本庁舎 3箇所（1階または2階）

可児市役所出先機関 14箇所（各地区センター）

詳細は別紙1「可児市キャッシュレス決済端末等設置場所等一覧」を参照のこと。

### 6 スケジュール

本業務は以下のスケジュールで実施することを想定している。

No.	スケジュール	内容
1	令和5年4月	プロポーザル、業者選定
2	令和5年5月	契約締結
3	令和5年6月～	機器調達、設定、設置、研修、仮運用 <u>※令和5年9月末までに設置、研修、仮運用を済ませること。</u>
4	令和5年10月～	<u>本格運用開始（保守サポート）</u>
5	～令和8年3月31日	（保守サポート終了。継続契約の可能性あり）

### 7 用語の定義

No.	用語	定義	補足
1	端末等	キャッシュレス決済端末及びPOSレジ。	付随する機器を含む。
2	キャッシュレス決済	クレジットカード決済、電子マネー決済及びQRコード決済	QRコードはデンソーウェーブの登録商標です。
3	本システム	端末等を接続し、連動させ、キャッシュレス決済が可能となった一連のサービス	

## II システム構築機能要件

### 1 機器機能要件

#### (1) POSレジ等

- ア キャッシュレス決済及び現金決済の両方に対応すること。
- イ POSレジとキャッシュレス決済端末が連動可能であるか一体化しており、POSレジとキャッシュレス決済端末とで金額の二度打ちが発生しないこと。
- ウ POSレジ等の操作者を取引ごとに容易に選択できること。
- エ 来庁者側のディスプレイに支払額、預かり金額、釣銭が表示されること。
- オ 各証明手数料などの種類ごとに固定金額での納入種別をあらかじめ設定し、ボタン表示などによって納入操作の際に選択でき、金額の入力を省略できること。それ以外の納入では、金額入力による操作ができること。
- カ 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。
- キ POSシステムを有し、各種集計データの蓄積機能を備えていること。  
このデータはMicrosoft Excel へのインポート可能な CSV 形式等のデータとしてバックアップできること。
- ク 上記の各種集計データは、業務中又は業務終了後に簡単な操作でいつでも確認ができる仕組みであること。なお、集計項目は、設置場所ごとの収納年月日、納入種別、決済種別ごとの金額及び件数を想定している。決済種別については決済ブランドごとに集計できることが望ましい。
- ケ 職員側の操作画面等は設置場所ごとにカスタマイズ可能であること。また、納入種別の変更が容易にできること。
- コ 決済誤り等発生時の取消処理機能を有しており、その内容が集計等に反映されること。
- サ レシートが発行可能であること。又は、代替機能を備えていること。また、レシートに本市が定めるデザイン及び文字が印字可能であること。
- シ 通信障害等のオフライン時であっても、レジ機能が使え、現金等での納入が継続できること。  
この場合の会計データについては、障害発生前の会計データと同期がとれるような仕組みとすること。
- ス インボイス（適格請求書）制度に対応すること。

#### (2) キャッシュレス決済端末

- ア キャッシュレス決済の対応ブランド、サービス（ブランド等）は以下のとおりとすること。  
なお、対応ブランド等については、適宜見直すことができるものとし、市と受託者で協議の上、決定する。

No.	決済種別	利用可能数	必須ブランド等
1	クレジットカード	右記を含む3種類以上	「VISA」「Mastercard」「JCB」
2	電子マネー	右記を含む6種類以上	交通系：「toica」、「manaca」、「suica」 交通系以外：「楽天Edy」、「WAON」、「nanaco」
3	QRコード	右記を含む4種類以上	「PayPay」、「auPAY」、「d払い」、 「楽天ペイ」

- イ 認証時等におけるカード情報や暗証番号の通信は暗号化される仕組みとすること。
- ウ クレジットカード情報及び取引情報を保護するために国際決済ブランド5社が共同

で策定したクレジット業界におけるグローバルセキュリティ基準（PCI DSS）の現行基準に準拠しているクレジット情報非保持型の機種であること。

エ 提示されたクレジットカード等の信用照会は、即時与信が可能であること。

オ カード決済承認番号が即時取得可能であること

カ QRコード決済の読み取り方式は、ストアスキャン方式を原則とすること。

キ 1万円未満の決済については、サインレス及び暗証番号入力不要を原則とすること。

ク 利用者に対してキャッシュレス決済での支払が可能であることを案内するため、取扱う決済ブランド等のロゴマーク等の掲示物を用意すること。また、取扱いブランドやロゴマークが変更になった際にも最新の掲示に出来ること。

### (3) 自動釣銭機・ドロア

#### ア 自動釣銭機

① 支払請求額に対し、預かり紙幣及び硬貨を入金確定後、釣銭の自動払出ができること。

② 現在発行されている日本円の紙幣及び貨幣の取り扱いができること。また、今後の紙幣及び貨幣の改廃に対応できるものであること。

③ 釣銭機内の現金残高を常時自動集計できる機能を有し、POSレジと現金残高情報を連動できること。

④ 釣銭機内の紙幣及び硬貨の過不足が閾値を超えた場合に知らせる機能があること。（メッセージや音等）

⑤ 釣銭の取り忘れ防止機能があること。（ランプや音等）

⑥ 紙幣や硬貨の補充が容易に行えること。

⑦ 停電時等、電力の供給がなくなった場合でも物理鍵で開錠でき、紙幣及び硬貨が取り出せること。

#### イ ドロア

① 現在発行されている日本円の紙幣及び貨幣を仕分けて収納できること。

② POSレジと現金残高情報を連動できることが望ましい。

③ 会計時に自動でドロアが開く機能を有すること。

④ ドロアの鍵が付属していること。

### (4) その他

ア 上記(1)～(3)のシステム保守（ハード・ソフト）については、令和8年3月31日までの2年6ヶ月の「保守パック」として導入時に付属させること。なお、貸与等により業務に支障がない対応が可能な機器等は除く。

イ 設置場所におけるネットワーク環境については、当市が有線でインターネット接続できる環境を用意する。（これ以外の通信手段が必要な場合は、必要な工事及び現地機器調整作業等を行うこと。）

ウ 設置場所における電源について、1口は当市で用意する。

エ 上記(1)～(3)の他、システムが令和5年10月から通常稼働するのに必要なものはすべて整えて納品等すること。（プリンタのロール紙等）

### Ⅲ システム構築非機能要件

#### 1 導入支援

##### (1) 導入体制の確立

- ア 受託者は契約締結後、本業務における作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法等を記したプロジェクト計画書を作成し、提出すること。
- イ 受託業者は管理責任者1人を配置し、本業務が安全に稼働を迎えられるような体制を講じること。本業務における管理責任者の定義は以下のとおり。
  - ①受託者の社員であること。
  - ②全ての会議に参加し、会議を進行すること。
  - ③端末等の導入実績があること。
- ウ 業務の実施にあたり、類似の端末等の導入実績がある担当者を含むこと。
- エ 体制を変更する場合は、変更内容を本市に報告し、承認を得ること。
- オ 各工程で発生する課題等について、原因・対策等を把握し、対策するために、課題管理表及び進捗管理表を共有し、適切な進捗管理を図ること。
- カ 検討事項の説明・協議、進捗報告等を行うための会議体を設け、適時（目安は1ヶ月に1回）開催することとし、会議に必要な資料の準備、議事録の作成は全て受託者が行うこと。
- キ 会議は対面又はWeb開催とする。この場合において、Web会議システムは受託者がホストとなること。対面の場合の会議室及び会議に使用する機材は本市が用意する。
- ク 遅延が発生した場合、受託者は速やかに業務遂行を正常化させるための対策や管理体制の強化などの改善策を策定し、本市の承認を得ること。

##### (2) 設置時の留意事項

- ア 機器一式の設置にあたっては、本市職員及び利用者が不自由なく端末等を操作することができるよう、受託者は各設置場所の環境に応じて設置にあたること。
- イ 機器一式の設置にあたって、転倒・転落防止措置及び盗難防止措置を講じることが望ましい。
- ウ 設置に関するスケジュールを本市に提示し、本市と協議の上設置作業を行うこと。  
(平日の勤務時間外、土日及び祝日の作業も可とする。)
- エ 機器設置後、速やかに運用テストを行い、利用可能な状態で提供を行うこと。

##### (3) 操作研修等

- ア 機器の設置時に、本市が指定する場所で実際に使用する機器で、職員等へ簡易な操作説明を行うことが望ましい。
- イ アとは別に、集合研修として、管理者研修及び操作者研修を行うこと。  
別紙2「可児市キャッシュレス決済端末等導入事業 研修予定一覧」を参照のこと。
- ウ 操作研修で用いる資料として、分かりやすい操作マニュアルを作成のうえ、紙媒体（本市が指定する部数）と電子媒体で本市に提供すること。

#### 2 運用保守支援

##### (1) 運用支援

- ア本稼働前までの期間は、機器の調整、職員研修及び問合せ対応などの初期運用支援期間とする。

イ 本稼働開始時は、事務局の指定する場所を拠点として1箇所ですべて1名以上の立会を行うこと。

(起動時、精算時)

ウ システムが継続的に正常かつ良好に稼働するため、必要に応じて運用に係る指導、助言等を行うこと。

エ システムに故障が発生しないように予防措置に関する情報提供を適宜行うこと。

## (2) データ管理

以下のレベルを保証することが望ましい。

ア RLO (目標復旧レベル) は、災害時を除き、100%とし、本システムで扱う全てのデータ及びシステムとする。

イ RTO (目標復旧時間) が、災害時を除き、「4時間以内」となるよう、データ及びシステムのバックアップの仕組みと体制を整えること。

ウ RPO (目標復旧時点) は、最大24時間前の時点とする。

エ システムのバックアップ、データのバックアップを自動で行うことが望ましい。

オ 運用開始前に必ずシステム及びデータのリカバリーにおける動作検証を行うこと。

## (3) 情報セキュリティ

本システムについて、「可児市情報セキュリティポリシー(抜粋版)」を遵守すること。システムがセキュリティ上問題なく稼働するために必要な安全対策について適時実施すること。特に以下の対策は確実に実施すること。

### ア ウイルス対策

- ・システム専用のサーバ・パソコンを導入する場合は、ウイルス対策ソフトを導入すること。
- ・運用時は最新のパターンファイルを適用し、定期的なスキャンと併せ確認管理すること。定期的な適用が難しい場合は、ホワイトリスト方式での運用を実施すること。

### イ ログの取得

- ・個人情報や機密情報の漏えいを防ぐために、システム利用者及びシステム管理者(以下、「管理者等」)の操作ログを取得する機能を有すること。
- ・操作ログは、管理者等及び第三者による改ざんがされないよう、書き込み禁止等の改ざん防止措置を行う機能を有することがのぞましい。
- ・操作ログについて一定期間保管すること。

## (4) 保守対応

ア システム障害によるサービス停止期間は、4時間以内を基本とする。(上記(2)イ参照)

イ サービス停止を伴わない障害の復旧は、翌就業日中に完了することを基本とする。

ウ システム障害によりデータが失われた場合、上記(2)により復旧し、業務に影響を与えず迅速に運用を開始できるように考慮すること。

エ 保守受付は「元日を除く364日、午前9時～午後8時」以上とすること。

緊急を要する場合については、本市と協議の上対応すること。

オ 本システムの故障又は障害が発生した場合、いかなる事象においても一次切り分けを速やかに実施し、関係各所(本市並びにハードウェア及びソフトウェア保守業者等)への相談、判断、対応引継等を実施すること。

カ システム故障の重要度、緊急度に応じ、速やかに保守員を派遣し、調査、復旧のための作業を行うこと。

キ 一次切り分けを実施した上で、メーカー対応が必要な場合は、協議の上スポット保守(実費)対応とする。

ク 本システムは5年以上利用する予定のため、稼働後5年間はサポートが可能なこと。

### 3 成果物

本業務の成果物は以下のとおり

成果物	内容
①調達機器	・本システム 一式
②本システムデータ	・本システムに搭載するデータ 一式 ・本システムの設定データ 一式 ・上記データを格納した電子媒体 一式
③各種ドキュメント類	・プロジェクト管理関連 一式 ・運用保守関連文書 一式 (管理者用マニュアル、緊急時対応マニュアル等) ・テスト関連文書 一式 ・研修関連文書 一式(※窓口職員用) ・上記ドキュメントを格納した電子媒体・紙媒体 一式

※窓口職員用研修マニュアルについては、別途本市が指示する部数を提供すること。

## IV 指定納付受託業務

### 1 指定納付受託業務で取り扱うキャッシュレス決済

- (1) クレジットカード、電子マネー、QRコードの各キャッシュレス決済手段の取扱い及び取り扱いを一括して行うものとする。
- (2) 各決済ブランド等の利用について、必要な登録手続を代行すること。

### 2 指定納付受託の方法

- (1) 本市は、受託者又は本業務に係るプロポーザルにおいて指定納付受託候補者として指定した者のいずれかを地方自治法(昭和22年法律第67号)第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者に指定する。
- (2) 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。
- (3) 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、契約書で定める集計期間ごとに集計し、契約書で定める期日までに、本市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。
- (4) 上記(3)に定める集計期間は、原則毎月末日を締日とし、月ごとに集計するものとする。ただし、各月の締日を月2回設定することも可とする。これらの場合において、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。
- (5) 上記(3)に定める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。



- (6) 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。
- (7) 各月ごとの立替金の内訳明細（設置課ごと又は端末ごと）及び取扱手数料の明細等を入金予定日の前日までに発行することし、本市がデータにより確認できることが望ましい。
- (8) 上記（2）に定める立替払は、本市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。
- (9) 指定納付受託者は、上記（3）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。
- (10) （3）の振込手数料は、指定納付受託者が負担すること。

### 3 指定納付受託行為に対する取扱手数料

- (1) 指定納付受託者は、契約書で定める集計期間毎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て、設置場所ごとの明細を添えて本市に請求するものとする。なお、1円未満の端数が出たときはこれを切り捨てるものとする。
- (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。
- (3) キャッシュレス決済手数料は、立替金と相殺することなく、別途請求書により本市から指定納付受託者に支払うものとする。

### 4 指定納付受託の対象となる証明書等の交付状況

本システムでの取扱い件数は以下を参考に想定すること。（令和3年度実績）

#### 別紙3「可児市指定納付受託対象交付状況一覧」

## V その他

- 1 受託者及び指定納付受託者（以下、「受託者等」という。）は、仕様書、関係法令等を遵守し、本市の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- 2 本業務仕様書に記載している内容のほかに、本業務に有益である事項がある場合は、積極的に提案すること。ただし、見積限度額内で実現可能であるものに限る。
- 3 受託者等は、本業務で知り得た情報を業務の遂行目的以外に使用してはならない。また、本業務で知りえた情報を第三者に漏えいしてはならない。本業務の中で個人情報を取り扱う場合は、可児市情報セキュリティポリシーに則り作業すること。
- 4 作業等を複数業者が連携して実施する等の場合は、参画する各業者の役割分担等を明示すること。
- 5 受託者等は、委託内容の全部を第三者に再委託または請け負わせることはできない。本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託事業者を本市に書面で提示し、了承を得ること。また、受託者等は再委託先の行為について全責任を負うこと。
- 6 本業務により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、本市に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作

物を改変したものを含む。)の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。

- 7 受託者等は、本市に対し、著作権者人格権を行使しないものとする。
- 8 本業務の実施において、受託者等の責に帰すべき誤りやその他の不具合等が発生した場合、受託者等は、速やかに解決すること。
- 9 前号に係る費用については、本市の瑕疵によるものを除き、受託者等の負担とする。
- 10 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、本市と協議の上決定する。