

あかし総合窓口キャッシュレス決済等導入業務委託 仕様書

本仕様書は、あかし総合窓口での証明書交付手数料等においてキャッシュレス決済およびPOSに対応したレジの導入等についての内容を定めたものである。

1 目的

明石市（以下「本市」という。）は、窓口における手数料、使用料等の支払手段にキャッシュレス決済を導入することにより、市民サービスの向上や事務の負担軽減、業務の効率化を図ることを目的とする。

2 業務内容

主な業務内容は以下のとおりとする。

(1) POS レジ及び自動釣銭機、キャッシュドロアの導入

- ア キャッシュレス決済端末と連動可能なPOSレジ等の導入
- イ POSレジ等のセットアップ
- ウ POSレジ等の操作研修の実施
- エ 運用業務に必要なマニュアルの提供
- オ 運用、機器保守の実施
- カ 決済データ等を保管集計するクラウドサービスの提供
- キ その他、本業務に必要なもの

(2) キャッシュレス決済端末の導入

- ア 本件で導入するPOSレジと連動可能なキャッシュレス決済端末の導入
※POSレジとキャッシュレス端末一体型も可とする
- イ キャッシュレス決済端末のセットアップ
- ウ キャッシュレス決済端末の操作研修の実施
- エ 運用業務に必要なマニュアルの提供
- オ 運用、機器保守の実施
- カ その他、本業務に必要なもの
- キ キャッシュレス決済を行った対象の歳入科目等に係る地方自治法第231条の2の3第1項に規定する指定納付受託業務

3 設置場所

あかし総合窓口（明石市大明石町1丁目6-1 パピオスあかし6階）

4 機器構成

同一部署の2窓口に、それぞれ下記の構成、機能からなる機器の導入を想定している。

なお、同等の機能を有するものであればこの構成でなくても構わないが、いずれの場合にも具体的な機器構成について企画提案書により提案すること。調達物品は全て新品とし、市が買い取るものとする。

(1) 窓口1

- ア POS レジ
- イ キャッシュレス端末
- ウ レシートプリンタ
- エ レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ
- オ キャッシュドロア

(2) 窓口2

- ア POS レジ
- イ キャッシュレス端末
- ウ レシートプリンタ
- エ レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ
- オ 自動釣銭機

5 機器の要件

(1) POS レジ

ア POS（売上時点情報管理）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。また、売上情報のデータベース化やこれらの情報を機械的に処理する機能を有すること（クラウド型集計システムでの対応も可とする）。

イ 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。

ウ バーコードの読み取りに対応するバーコードリーダー等を準備すること。

エ キャッシュレス決済端末又は通常レジ端末と一体、もしくは連動可能であり、POS レジとキャッシュレス端末とで金額の二度打ちが発生しないこと。また、集計作業等においてもデータが連動しており、決済端末、POS システムそれぞれに操作する必要がないことが望ましい。

オ 窓口で取り扱う種目（手続き名、料金等）を50件以上登録が可能であること。

また、登録内容の追加・変更などを容易に変更することが可能であること。

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、集計には現金取引額と現金外取引額（手入力分）が分かること。

キ 現金及びキャッシュレス決済の誤り等発生時に取消処理が容易に行えること。また、キャッシュレス決済の取消処理ができない場合は、代替案（現金での返金等）を提案すること。

ク クラウド型集計システムと連動可能であること。機器設置所属は所属の窓口での収納情報をそれぞれ付与されたアカウントによりオンラインで容易に集計、分析管理できる機能を有すること。

ケ 本市のネットワーク回線を用いてクラウド型集計システムにアクセスするため、クラウドサービスへのアクセスに必要な通信手段、制約については明示した提案とすること。

コ 各種データは、手続きごとに業務中または業務終了後に簡単な操作で集計する機能を有すること。集計データは CSV 形式で随時ダウンロードすることが可能であること。また、Excel 形式でも出力できることが望ましい。

サ 決済後の訂正を行う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。

シ 通信、回線、システム障害等が原因でオフライン状態となった場合にも、現金会計が可能で、且つレジ端末内等にデータが蓄積され復旧後にクラウド等にデータ送信が行えること。

ス データセンターは国内拠点であること。また、2 拠点以上あることが望ましい。

セ 現金やキャッシュレスなどの支払い手段の選択を「お客様側」または「職員側」で対応出来ること。

(2) キャッシュレス端末

ア クレジットカード、電子マネー決済、コード決済のキャッシュレス決済が可能であること。また、コード決済はキャッシュレス決済端末またはバーコードリーダーで二次元バーコードおよびバーコードの読み取りが可能であること。

イ POS レジと一体もしくは連動可能であること。

ウ クラウド型集計システムと連動可能であること。

エ PC I D S S 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。

オ 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。

カ クレジットカード用の P I N コードを利用者自身で入力可能であること。

(3) 自動釣銭機

ア POS レジ端末と一体もしくは連動した自動釣銭機を備えていること。なお、令和 6 年 7 月から発行された新紙幣に対応していること。

イ 自動釣銭機内の在高を表示でき、釣銭管理が容易にできること。また、金種と枚数等を指定して払い出しができること。

ウ 釣銭の取忘れ防止機能や支払額の確認機能など精算時のトラブル防止機能を有すること。

(4) キャッシュドロア

ア POS レジと連動して開く等の動きをすること。

イ 小銭は6 ポケット以上、紙幣は3 ポケット以上あること。

(5) レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ

ア 来庁者側のディスプレイに支払額、預かり金額、釣銭等が表示されること。

イ 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他、手続等の種類は業務ごとに分けて表示できるなど、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。また、手続等の追加・変更設定が容易にできること。

(6) レシートプリンタ

ア 現金及びキャッシュレス決済完了後、手続名、合計金額及び決済手段の分かるレシートの発行ができること。レシートの印字例は企画提案書により提案すること。

イ レシート発行の際、納付方法により「領収書」と「利用明細」の変更、担当者変更による収納者名変更が可能などの機能があること。

ウ 消費税の適格請求書等保存方式（いわゆるインボイス制度）に対応したレシートが発行できること。

エ ロール紙等の交換補充が簡便で任意のタイミングで可能であること。

オ オートカット機能を有することが望ましい。

6 指定納付委託業務

受託者（又は構成事業者）は、地方自治法第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者となり、キャッシュレス決済による支払いを行った納入義務者に代わって当該歳入を納付する事務（以下「納付事務」という。）を行うこと。

(1) 納付事務の対象とする歳入・取扱い状況

別表1「歳入項目・件数・金額一覧」のとおり

(2) 決済手数料

納付事務に係る決済手数料の料率は提案によるものとする。

(3) 手数料等売り上げの納付方法等

ア クレジットカード等により決済した手数料等売上（以下「売上」という。）は、原則、各月末日を締め日とし、翌月末日（土日祝日の場合は翌営業日）までに、当市が指定する口座に、納入義務者が選択するクレジットカード等の支払方法を問わず、一括で納付すること。この方法に対応できない場合、代替方法・日程を提案すること。

イ アで納付された売上に決済手数料率を乗じた額（税込）及び月額使用料については、原則、納付確認後、指定納付受託者からの請求により支払う。この方法に対応できない場合は繰替え払い等の代替方法を提案すること。なお、この請求額に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。

ウ アの振込手数料は、原則受注者が負担すること。

(4) 不正使用への対応

キャッシュレス決済の不正使用に対し、十分な防止対策を有すること。

(5) 決済手段及び決済ブランド

取り扱う決済手段等の種類は以下のとおりとし、決済ブランドの追加等の将来的な機能追加については都度提案すること。なお、各決済ブランドの利用について、必要な登録手続きを代行すること。

No.	決済手段	概要
1	クレジットカード決済	取り扱う国際ブランドは、少なくとも VISA、MasterCard に対応可能であること（その他のブランドは提案による）。
2	電子マネー決済	5つ以上に対応可能であること（提案による）。
3	コード決済	5つ以上に対応可能であること（提案による）。

(6) その他

指定収納代行業者は国又は地方公共団体において、実績を数多く有しているものを指定すること。

7 手数料以外の公金収納の要件

本委託業務の対象となる窓口では、手数料以外にも税や上下水道使用料、保険料等の公金を収納している。これらの公金は現時点においては現金で収納を行うが、以下の要件を満たす提案を行うこと。

ア 税、上下水道使用、保険料などの個人が支払うべき公金収納に対応する必要があるため、POS レジで収納する種目が管理できること。

イ バーコードの読み込み機能を有するシステムを提案すること。バーコードの読み込みの際、納期限が過ぎたものについてはエラー表示等、何らかの警告表示をすること。

ウ バーコードが印字されていない納付書等の税や保険料については単価が設定されていないため、オープン価格として金額が入力できること。

エ 将来の想定として、公金支払いのキャッシュレス化にも対応できるよう、キャッシュレスに対応した端末を設置すること。

オ バーコードリーダーは GS1-128 コードを読み、収納金額等を取り込むことができること。

また、地方税統一 QR コード(eL-QR)を読み、納付金額等を取り込むことができること。もしくは対応予定であること。

8 保守・運用サポート

ア ハードウェア、ソフトウェアを含めたシステム全体の保守管理を行うこととし、体制についてカスタマーセンターなどの一次受付や責任者・保守内容及び保守依頼時の連絡先等を明記した体制表を提出すること。

イ 障害発生時には直ちに対応できる体制を整備し、窓口業務への影響が最小限になるよう対応すること。機器の修理等に時間を要する場合は代替機を用意すること。

ウ 機器の操作方法等を問い合わせできるヘルプデスクを設置し、以下の業務時間中は対応できること。

平日：9時00分～20時00分

土・日・祝日（第3日曜日、12月29日～1月3日を除く）：9時00分～17時15分

エ ソフトウェアのバージョンアップは保守の範疇とし、原則、無償対応できること。有償のバージョンアップがリリースされた際にはその導入等について事前に市と協議すること。また、バージョンアップの際には機器の運用に支障がないよう実施すること。

オ 保守・運用サポートについては、企画提案書にて提案を行うこと。

9 マニュアル・研修

(1) 以下のマニュアルを電子データ及び書面で提供すること

ア 運用操作マニュアル

イ システム管理マニュアル

(2) 職員に対する操作研修は、マニュアルを用いて機器の導入時に行うこと。研修は運表開始までに本市と協議の上、2回以上行うこと。

10 その他

機器の搬入、機器の設置、システム構築、セットアップ、機器設置用部品及び付属品一式は本業務の委託料に含むものとする。ただし、本市庁内ネットワークとの接続に必要なLAN配線に係る費用は含まないこととする。

【資料1】本プロポーザルでキャッシュレス決済等を導入する施設

※本プロポーザル見積においての算定資料とすること。

部署名	件数	総額(円)	主な内容	本市が想定する主な機器構成・数量
あかし総合窓口	55,514	19,429,400	証明書発行手数料	POSレジ端末2台、キャッシュレス端末2台、ハ ンドスキャナ2台、自動釣銭機1台、キャッシュ ドロー1台

【資料2】今後キャッシュレス決済等の導入を予定している施設

※企画提案書作成要領2-4 将来への拡張性等の参考とすること。
また、導入、運用費用等についての参考見積においての算定資料とすること。

部署名	件数	総額(円)	主な内容	本市が想定する主な機器構成・数量
天文科学館	105,152	48,482,056	観覧料、グッズ売上	POSレジ端末1台、キャッシュレス端末1台、ハ ンドスキャナ1台、自動釣銭機1台(グッズ販売 用)、既存のPOSレジと連携するキャッシュレス 端末3台(入場券窓口用)
市民課	58,016	17,056,050	証明書発行手数料	POSレジ端末1台、キャッシュレス端末1台、ハ ンドスキャナ1台、自動釣銭機1台
大久保市民センター	36,855	14,086,625	証明書発行手数料、会議室使用料	POSレジ端末2台、キャッシュレス端末2台、ハ ンドスキャナ2台、自動釣銭機1台、キャッシュ ドロー1台 (※本プロポーザル導入予定窓口 と同じ構成)
魚住市民センター	25,976	9,186,930	証明書発行手数料、会議室使用料	POSレジ端末2台、キャッシュレス端末2台、ハ ンドスキャナ2台、自動釣銭機1台、キャッシュ ドロー1台 (※本プロポーザル導入予定窓口 と同じ構成)
二見市民センター	19,182	6,827,870	証明書発行手数料、会議室使用料	POSレジ端末2台、キャッシュレス端末2台、ハ ンドスキャナ2台、自動釣銭機1台、キャッシュ ドロー1台 (※本プロポーザル導入予定窓口 と同じ構成)
市民税課	16,731	5,378,400	証明発行手数料	POSレジ端末1台、キャッシュレス端末1台、ハ ンドスキャナ1台、自動釣銭機1台
資産税課	2,735	2,757,500	証明発行手数料	POSレジ端末1台、キャッシュレス端末1台、ハ ンドスキャナ1台、自動釣銭機1台
				※数値は2023年度実績