西部交流センターにおけるキャッシュレス決済導入及び指定納付受託業務
基本仕様書

この仕様書は、西部交流センター（以下、「センター」という。）における情報通信技術を利用する方法による歳入等の納付（以下「キャッシュレス決済」という。）の導入及び指定納付受託業務等において、受注者に求める仕様を示したものである。

本仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) 「受注者」とは、本業務に係る契約の相手方となる事業者をいう。

(2) 「指定納付受託者」とは、地方自治法第231条の2の3第1項の規定に基づき、本市が指定する者をいう。

(3) 受注者と指定納付受託者が異なる場合、受注者は指定納付受託者と連携し、本業務を円滑に履行するために必要な体制を構築するものとする。

１　業務名称

西部交流センターにおけるキャッシュレス券売機導入及び指定納付受託業務

２　履行期間

(1) 期間

契約締結日から令和14年（2032年）3月31日まで

機器保守期間については、履行期間と同一とする。

機器の稼働・指定納付受託業務については令和9年（2027年）3月中とする。

３　指定納付受託業務の対象となる歳入

(1) 対象使用料

別表第１号に定めるもの

(2) 令和8年度取扱予定金額（対象使用料等の総額）

合計約17,300千円

４　業務内容

受注者は業務として以下を実施すること。

(1) 券売機及びキャッシュレス決済導入に必要な機器の調達・設置業務、集計システム構築・運用保守業務及びインフラ設備整備業務

- 納入物品一覧

受注者は契約後直ちに納入物品一覧を本市に提出し、承認を得ること。納入物品一覧には、機種・型番、製品名、台数、設置予定日、場所等を記載すること。

また、本市各窓口と設置設計を行い、必要となる什器を選定し環境を整備すること。

- 作業計画・報告

  機器導入に伴う作業計画書を遅くとも作業日の１０日前までに提出し、導入作業前に本市の承認を得ること。また、作業完了後２日以内に、作業報告書を提出すること。

- 作業計画・報告

  作業遂行上発生した課題については課題管理表として管理し、早期に解決するための検討を行うこと。緊急に解決すべき課題が発生した場合は、本市と臨時協議し、速やかに課題解決を行うこと。

(2) 決済データ等を管理、集計するサービスの提供

(3) キャッシュレス決済を行った対象歳入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について、本市が指定する指定納付受託者と連携し、当該業務を適切に実施できる体制を構築すること。なお、指定納付受託業務は指定納付受託者が実施するものとする。

5　受注者が用意する機器

機器の要件は以下を必須とする。また、機器設置搬入、運用保守（メンテナンス費用を含む）に係る費用を含めること。

(1) セルフレジ端末（券売機）

- POSシステムを有し、また各種集計、データの蓄積機能を備えていること。（売上情報のデータベース化やこれらの情報の集計処理を機械的に処理する機能を有すること。）蓄積した売上データについて、現金での売上分と、それ以外での売上分を自動で集計できる機能を有していること。
- 集計データについて、表示順、メニュー内容をカスタマイズできる機能を有しており、初期セットアップ費用に当該費用を含むこと。なお、取扱日時・拠点名・品目ごとの決済種別（ブランド別）・商品（手数料）・単価・数量・売上高のデータ抽出が可能であること。また取扱担当課が複数ある場合は、担当課別に抽出できることが望ましい。
- ネットワーク等により、POSシステム間とのデータ連携を可能とすること。POSシステムとデータ管理用のPCが接続できない場合、運用上の工夫により職員の集計作業が軽減できるような提案（クラウドシステムによる集計も可とする。）を行うこと。
- 利用者が自ら、POSシステムに事前登録したメニューから対象となる手数料等及び数量を選択し、支払内容及び合計金額を確認したうえで、現金又はキャッシュレス決済による支払操作を行うことができること。
- 利用者向け画面には、操作手順、選択内容、合計金額、支払方法及び取引結果を分かりやすく表示し、支払確定前は操作の取消し又は前画面への復帰が可能であること。
- 誤操作等による取り消し処理が行えること。なお、支払確定後の取消し処理は、職員等による操作とすること。
- センターの閉館時間に締め処理が行えること。
- レシート発行が可能なこと。レシートの自動発行の出力枚数は本市の控えも含め2枚にす

る事が出来ることが望ましい。

- レシートの表題は「領収書」とし、インボイス制度等の一般会計登録番号を表示が可能であること、支払い方法（決済サービスまたはブランド名）が明記されること、担当者または収納委託業務委託者変更による委託者名変更が可能であること。その他の記載事項は本市が指定した内容にカスタマイズ可能であることが望ましい。
- 利用者向け画面に支払額、投入金額及び釣銭が表示されること。
- 自動釣銭機は、還流式とし、紙幣合計150枚以上、硬貨350枚以上を収納できること。また、釣銭の不足を防止するため、紙幣・硬貨の残数が少なくなった場合は、ランプ等で不足を知らせる機能を有していることが望ましい。
- 紙幣全種（一万円、五千円、二千円、千円）、硬貨全金種（五百円、百円、五十円、十円、五円、一円）が取り扱えること。今後予定している新紙幣・硬貨についても対応できること。
- 現金による支払時は、利用者が紙幣及び硬貨を投入でき、支払を中止した場合又は取引が成立しなかった場合は、投入済み現金を返却できること。
- 誤操作、釣銭不足、紙詰まりその他利用者のみで取引を完了できない場合に、職員を呼び出し、職員の操作により取引の中止、取消し又は必要な復旧操作を行えること。
- 安全対策として、機器の設置にあたっては、据付面を十分に確認したうえで安全に設置すること。
- 機器の転倒防止については、JIS規格および業界自主規制に準拠した震災対策、転倒防止策を行うこと。
- 防犯については、硬貨選別装置および紙幣識別装置のプログラム改変により、偽造紙幣または偽造通貨の使用による犯罪の防止に万全を尽くすこと。
- 瞬間停電やコンセント抜け等の突発的な停電時にデータが失われないこと。
- 定期的なレジ機能のアップデートに対応すること。有償対応となる場合には本市と事前に協議を行うこと。
- 本市の条例等の改正により、別表第1号に示す使用料の金額等の変更等が発生した場合においては、設定の変更、新料金の登録等の対応を行うこと。
- 西部交流センターの指定管理者が容易に操作及び管理ができる仕様とすること。特に、売上確認や釣銭補充、用紙交換などができる仕様とすること。
- 一般利用者（高齢者等も含む）が容易に操作できる操作性を有すること。

(2)　キャッシュレス決済端末

- クレジットカード、電子マネー決済、QRコード決済が可能であること。セルフレジ端末と接続するキャッシュレス決済端末は、セルフレジ端末で確定した金額を自動連携し、決済結果をセルフレジ端末へ自動反映できること。セルフレジ端末とキャッシュレス決済端末とで金額の二度打ち及び重複した締め作業が発生しないこと。接続方式及び必要なケーブル長は、設置場所に応じて本市と協議すること。

- 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。
- 誤操作等による取り消し処理が行えること。
- 表示画面で決済承認済が確認可能であること。
- キャッシュレス決済端末は、利用者がセルフレジ端末で選択した収入種別及び合計金額に基づき、利用者自身が決済を行うことができる機能を有すること。
- センターを管理する指定管理者が使用するインターネット環境を使用してキャッシュレス決済ができるようにすること。

6　設置場所・台数

(1)　設置場所及び台数は別表第２号のとおり。

(2)　納入時の各種設定内容や設置場所の詳細および設置時期については協議のうえ決定すること。

(3)　機器設定の際に必要な端末の付属品やロール紙等の消耗品の費用については本市の負担とする。

(4)　配線した電源・LANケーブルには、接続先を示す線名札（配線タグ）を両端に付けること。

(5)　搬入時は各施設の設備及び既存機器を保護するために、必要な養生等の措置を行うこと。

(6)　調達する物品は新品であること。

(7)　搬入・工事等については、休館日または開館時間外に実施することを想定している。

7　指定納付で取り扱うブランド

キャッシュレス決済において取り扱うブランドは以下を原則とし、その他のブランド等の取り扱いは提案によるものとする。なお、上記ブランドが付されたクレジットカード等について、発行会社等を問わず、各ブランドの規約に基づき取り扱い可能であること。

(1)　クレジットカード：　「VISA」、「JCB」、「マスターカード」、「アメリカン・エキスプレス」、「ダイナースクラブ」

(2)　電子マネー（非接触型電子マネー）：「全国相互利用サービスを実施する交通系ICカード（PiTaPaを除く9カード）」、「iD」、「楽天Edy」、「QUICPay」、「nanaco」、「WAON」

(3)　QRコード決済：「PayPay」、「d払い」、「楽天ペイ」、「au PAY」

8　指定納付受託の方法

受注者は、本業務において指定納付受託業務を行う事業者と連携し、キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務を実施できる体制を構築すること。

本市は、当該事業者について、地方自治法第231条の2の3第1項の規定その他関係法令等に基づき必要な要件を確認した上で、指定納付受託者として指定する。

受注者と指定納付受託者が異なる場合、受注者は指定納付受託者との連絡調整を行い、本業務が円滑に履行されるよう必要な対応を行うこと。なお、納付方法は「立替払」方式とする。

(1) 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による上記3の収入に係る立替金（以下「立替金」という。）について、各月末日を締め日とし、本市と指定納付受託者が協議して、決定した日までに、本市の指定する金融機関の口座へ入金すること。

(2) 立替金を本市へ入金する際に発生する振込手数料その他の費用については、受注者又は指定納付受託者の負担とし、本市の負担としないこと。

(3) 指定納付受託者は、各月ごとの立替金の内訳明細及び決済手数料の明細（当該手数料を納付しようとする者から委託を受けた件数、合計額及び納付年月日）等を、報告すること。報告のフォーマット及び報告方法は、本市、受注者及び指定納付受託者が協議の上決定し、明細は設置場所ごとの内訳が確認できるようにすること。

(4) 指定納付受託者は、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、立替金を一括して本市へ納付すること。

9　決済手数料

(1)　本市は、指定納付受託者からの請求に基づき、決済手数料を支払う。

(2)　決済手数料の額は、各取扱ブランドに係るキャッシュレス決済額に契約書で定める手数料率を乗じた金額とし、1円未満の端数があるときは、それぞれの取扱ブランドの規約に従い、その端数金額を切り捨て又は四捨五入するものとする。

(3)　消費税率について改定があった場合は、改定後の消費税率に応じて支払う。

１０　指定納付受託者の名称等の変更に関する事項

指定納付受託者は、その名称、住所又は事務所の所在地を変更しようとするときは、総務省令で定めるところにより、あらかじめ、書面によりその旨を本市へ通知すること。

１１　指定納付受託者の帳簿保存等の義務に関する事項

(1) 指定納付受託者は、地方自治法第 231 条の 2 の 6 第 1 項に定める帳簿として、本納付事務に関する事項についてデータ管理し、これを保存すること。

(2) 本市は、指定納付受託者制度の適正な運用のため必要があると認められるときは、その必要な範囲に限り、指定納付受託者に対し報告を求めることができるものとする。

(3) 本市は、指定納付受託者制度の適正な運用のため必要があると認められるときは、法令に基づき必要な範囲に限り、指定納付受託者の事務所への立入り、帳簿書類その他必要な物件の検査又は関係者への質問を行うことができるものとする。

１２　指定納付受託者の指定の取消し

本市は、指定納付受託者が地方自治法第 231 条の 2 の 7 各号に該当する場合その他法令に定

める場合に、指定納付受託者の指定を取り消すことができるものとする。

１３　研修等

機器納入の支援として、本市の職員及び本市が指定する指定管理者の職員に対して、POS システム及び各端末操作研修を１回以上実施すること。研修には、利用者への操作案内、職員呼出し時の対応、取引中止、取消し、投入済み現金の返却、釣銭不足及び紙詰まり等の対応を含めること。また、POS システムの操作手順及びデータ管理や集計方法、決済端末の基本操作や設定方法変更等の操作手順を記載したマニュアルを提供すること。なお、研修内容及びマニュアル記載内容については、事前に本市と協議のうえ承認を得ること。

１４　運用及び保守

受注者は、指定納付受託者その他本サービスの提供に必要な事業者と連携し、以下の要件を満たすこと。

(1)　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。

(2)　カード決済承認番号が即時取得可能であること。

(3)　紛失・盗難カードの不正使用に対し、十分な防止対策及び補償制度を有すること。

(4)　決済種別のブランドごとに、オンライン等で集計を確認することが可能であること。

(5)　業務中の障害発生時は、サポート体制がとれる窓口を開設すること。出張対応（修理、部品交換等）が必要な場合は、納入場所に対して、１日以内を目処に出張対応できる体制を有していること。

(6)　通信障害等が発生した場合であっても、レジ機能が使え、現金等での取引が継続できること。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。

(7)　レジ機器故障が発生した場合であっても、復旧までの一時的な間、現金等での取引が継続できること、さらには復旧までに取引された現金等の同期方法についても提案を行うこと。

(8)　利用者の操作中に通信障害、停電その他の障害が発生した場合、当該取引の成立又は不成立を確認でき、二重決済又は現金差異を防止できること。

(9)　個人情報の保護に関する規定があり、対策が徹底されていること。

(10)　問合せ受付時間は、開館日の08：30～22：00とすること。なお、本市から事前に上記以外の日時の指定があった場合は当該日時についても問合せを受け付ける体制を確保すること。

(11)　利用者に対し、クレジットカード等での支払いが可能であることを案内するため、取り扱いブランドのアクセプタンスマークを受注者の負担により掲示し、電子データを提供すること。

(12)　受注者は、本サービスの提供上、故意又は過失により何らかの事故や不適切な事務処理等が生じ、情報保全ができなかった又は保全できない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し、本市と協議のうえ対応するものとする。この場合に生じた費用は、全て受注者が負担し、事実を明らかにした報告書を遅滞無く本市に提出すること。

１５　成果品

次に示す成果品を提出期限までに遅延なく提出し、本市の検収・承認を得ること。その他本市と協議のうえ必要と判断された成果品についても提出すること。成果品は基本的に電子媒体での納品とするが、別途本市から指示されたものについては紙媒体でも納品を行うこと。

１５－１　成果品一覧

成果物名	提出期限
業務実施計画書	契約後ただちに
納入物品一覧	契約後ただちに
作業計画書・作業報告書	随時
課題管理表	随時
操作研修マニュアル（設定方法・操作方法）	随時
各月ごとの立替金の内訳明細及び決済手数料の明細	毎月本市が指定した期日

１６　　守秘義務

(1) 受注者は、本市が承認した場合を除き、業務上知り得た情報を第三者に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。受注者から再委託を受けた者についても同様とする。また、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

１７　その他

(1) 原則として納入義務者等都合による取消・返金処理は行わないものとする。各キャッシュレス決済種類別の取消及び返金について操作研修で説明すること。

(2) 端末の操作及びキャッシュレス決済申出の承認事務等、本業務に係る事務の一部を本市が第三者に委託できることとする。

(3) 本仕様書及び加盟店規約に定めのない事項並びに疑義の生じた事項については、本市と受注者で協議の上決定する。なお、指定納付受託業務に関する事項については、必要に応じて指定納付受託者を含めて協議するものとする。

(4) 地域未来交付金（デジタル実装型）選定事業のため、本年度機器を含め買取となる。次年度以降の運用保守等についても本市に提案すること。

(5) 本市の事務遂行が簡便となるよう、契約・支払いの方式を検討すること。

(6) 本業務の遂行に当たっては、契約書及び本仕様書によるほか、業務に関係する法令及び規定の順守をしなければならない。特に個人情報の保護に関する法律、熊本市情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）を遵守しなければならない。

別表第１号

種目・区分	使用料
浴室等使用料（高校生以上）	400 円
浴室等使用料（小・中学生）	150 円
浴室等使用料（満 3 歳以上小学生未満）	80 円
浴室等使用料（満 3 歳未満）	無料
多目的室（全面使用）午前 9 時～正午	3,000 円
多目的室（全面使用）午後 1 時～午後 5 時	4,000 円
多目的室（全面使用）午後 6 時～午後 10 時	4,000 円
多目的室（全面使用）延長・繰上げ　正午～午後 1 時	1,000 円
多目的室（全面使用）延長・繰上げ　午後 5 時～午後 6 時	1,000 円
多目的室（一部使用）バドミントン（一般）	460 円
多目的室（一部使用）バドミントン（高校生以下）	230 円
多目的室（一部使用）卓球（一般）	220 円
多目的室（一部使用）卓球（高校生以下）	110 円
多目的室（一部使用）その他（一般）	460 円
多目的室（一部使用）その他（高校生以下）	230 円
研修室（全面使用）午前 9 時～正午	1,300 円
研修室（全面使用）午後 1 時～午後 5 時	1,500 円
研修室（全面使用）午後 6 時～午後 10 時	1,500 円
研修室（全面使用）正午～午後 1 時	370 円
研修室（全面使用）午後 5 時～午後 6 時	370 円
研修室（半面使用）午前 9 時～正午	650 円
研修室（半面使用）午後 1 時～午後 5 時	750 円
研修室（半面使用）午後 6 時～午後 10 時	750 円
研修室（半面使用）正午～午後 1 時	185 円
研修室（半面使用）午後 5 時～午後 6 時	185 円
付属設備（音響機器類）	1,000 円

付属設備（映像器具類）	2,000 円
付属設備（大道具その他の器具類）	1,000 円
多目的室空調使用料	300 円

別表第２号

設置場所	キャッシュレス決済端末		③セルフレジ端末（連動するキャッシュレス決済端末を含むもの）（式）	④VPNルーター（台）	⑤管理用端末
	①有線の場合（台） ※キャリア回線等を採用しない場合の台数	②キャリア回線等の場合（台） ※キャリア回線等を採用する場合の台数			
西部交流センター	1	1	1	1	1
計	1	1	1	1	1

なお上記①、②はいずれかを提案によるものとする