

真岡市キャッシュレス決済対応レジ導入業務委託  
仕様書

令和6年4月

真岡市 総務部 デジタル戦略課

## 1. 業務名

真岡市キャッシュレス決済対応レジ導入業務

## 2. 目的

窓口における住民票発行手数料等の支払い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を図るとともに、歳入に係るバックヤード事務の負担軽減や事務効率化を図ることを目的とし、キャッシュレス決済対応レジ導入を実施する。

## 3. 業務概要

(1)POS レジ及びキャッシュレス決済端末の調達・設定・設置及び研修・導入業務サポートに関する業務。

(2)POS システムの利用及び機材保守を含めた運用サポートに関する業務

(3)指定納付受託業務

本業務委託に該当する業務は(1)となるが、あわせて、(2)～(3)についても運用開始時に別途契約する。(2)、(3)の契約はいずれも単年度契約であり、最長 60 カ月の利用を見込んでいる。ただし、その契約及び期間を保証するものではない。

## 4. 契約期間

契約締結日から令和 6 年 10 月 31 日まで

※「3. 業務概要(1)」の契約期間

※運用開始は、令和 6 年 10 月 1 日(火)とし、機器の調達・設定・研修について、運用開始日までに完了するものとする。

## 5. 導入場所

No	対象窓口	所在地
1	真岡市役所 1階 市民課	真岡市荒町 5191 番地
2	真岡市役所 二宮支所 市民窓口	真岡市石島893番地 15

## 6. 業務内容

契約後に市の担当者と協議し、速やかに作業スケジュールを作成の上、本市の了解を得ること。

(1) POS レジ及びキャッシュレス決済端末の調達・設定・設置及び研修・導入業務サポートに関する業務。

ア POS レジ及びキャッシュレス決済端末の調達・初期設定・設置

(a) 設置場所

「5. 導入場所」のとおり

(b) 調達機器

a 共通事項

① 調達する機器及び機器の構成は来庁者の使いやすさと窓口の効率的な運営

及び職員の事務負担軽減を重視したものであること。

- ② インターネットを利用した外部との通信に必要なインターネット環境については、機器設置場所までは発注者が準備し、電源についても発注者が準備するが、それ以外の環境構築に必要となる機器や OS、ソフトウェア等は受託者が用意することとし、本提案の見積額に含めること。

b 各調達機器に関する要件

No.	機器	要件
1	POS システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・キャッシュレス決済端末と連動可能であり、POS レジ端末とキャッシュレス決済端末とで金額の 2 度打ちが発生しないこと。また、レシートプリンタ等の機器と連動していること。</li> <li>・定額小為替など、現金以外での取引(手入力)が可能なこと。</li> <li>・集計されたデータは、POS レジ設置場所ごとに手続名、決裁種別、決済日時、価格等の区別に集計が可能であり、CSV 形式のデータで随時にダウンロードできることが可能であること。</li> <li>・決済後に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。</li> </ul>
2	レジ用ディスプレイ及びカスタマーディスプレイ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ディスプレイサイズは 4 インチ以上にする。</li> <li>・手数料等の種類は、商品部門別の区分設定を行うことが出来るなど、会計時の操作を効率よく行うことが出来る機能を有すること。</li> <li>また、手数料等の追加等の設定が容易にできること。</li> </ul>
3	レシートプリンタ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現金、キャッシュレス決済にかかわらず納付者へレシートの発行が可能であること。</li> <li>・レシートには市章、設置部署の名称、手続名等の内容の印字が可能であること。</li> <li>・オートカット機能を有することが望ましい。</li> </ul>
4	自動釣銭機	<ul style="list-style-type: none"> <li>・No.1「POS システム」と連携し現金決済処理が出来ること。</li> <li>・取り扱う釣銭用現金の自動カウント機能を備えていること。</li> <li>・設定した金種別の釣銭と売上金を分けてそれぞれ一括回収できる機能を備えていることが望ましい。</li> <li>・停電時や緊急時に手動でドロアの開閉が出来ること。</li> <li>・令和 6 年 7 月発行予定の新紙幣に対応可能であること。</li> </ul>
5	キャッシュレス決済端末(POS レジ端末と一体型でも可とする)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「キャッシュレス決済」に示すキャッシュレス決済手段に対応すること。</li> <li>・キャッシュレス決済の取り消し機能を有すること。</li> </ul>
6	インターネット接続ルータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットに接続できること。</li> <li>・提案機器類を接続し、システム動作環境を提供すること。</li> </ul>
7	機器設置用部品及び付属品一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・No.1～No.7 までの設置及び運用に必要な機器、その他本業務に必要な機器及び付属品を調達すること。また、交換用のレシート用ロール紙は設置場所ごとに 1 本は用意すること。</li> </ul>

## イ POSレジ及びキャッシュレス決済端末の研修・サポート

### (a) 研修

運用開始までに、職員に対し機器等の操作研修を2回程度実施すること。  
詳細については協議の上、決定する。また、操作研修は実機を用いて指定する場所で行うこと。

### (b) 導入サポート

キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障がないように次の導入サポートを行うこと。

- ① 「調達機器」に記載の機器の各種設定を含めたセットアップ及び関連する機器との接続並びに動作確認を行うこと。
- ② サポートデスクの連絡先はシールなどにより納入場所に貼り付けた状態で納品すること。
- ③ 機器操作等に関して、市の担当者が容易に行うことが可能な分かり易いマニュアル又は取扱説明書を納品すること。
- ④ サポート体制については、企画提案書にて提案すること。

### (c) 保守・運用サポート

原則として、運用開始から最低4年間は機種の変更を行うことなく、安定的な稼働を保証すること。

キャッシュレス決済の運用開始にあたり、窓口における手数料等の収納業務に支障が生じないように、次の保守・運用サポートを行うこと。

- ① 原則として、導入するすべての機器に障害が発生した際の一次受付を行うサポートデスクを設置すること。
- ② 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。
- ③ ソフトウェアのバージョンアップや画面の構成変更等を伴う場合には、事前に市の担当者に報告すること。ただし、バージョンアップによるプログラムリリースや配布は、機器の運用に支障がないように実施すること。
- ④ 機器の操作方法等が問い合わせ出来るヘルプデスクを設置すること。
- ⑤ 故障、劣化、その他事故がある場合は受託者の責任において速やかに対処すること。
- ⑥ 発注者にて故障対応を行う期間、受託者にて代替機を用意すること。
- ⑦ 保守・運用サポート体制については、企画提案書にて提案すること。

## (2) 指定納付受託者に関する業務

ア 受託者は、キャッシュレス決済開始に合わせ、キャッシュレス決済による収納金を本市に納付するため、地方地自法第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者となること。なお、共同提案での応募の場合、共同提案者を指名する方法でも構わない。

- イ クレジットカード決済の納付方法は、納入義務者等に代わり立替払をする方法とすること。
- ウ 収納金については、その全額を、毎月末日を締め日として集計し、事前に明細を発行した上で、別途締結を予定する契約書に定める期日までに本市の指定口座に振り込むこと。なお、入金日及び指定の入金口座は本業務の契約締結後に双方協議のうえ決定する。
- エ 収納金を振り込む際の振り込み手数料は、指定納付受託者が負担すること。
- オ 各決済ブランドの利用については、必要な登録手続を代行すること。

## 7. キャッシュレス決済

決済方法ごとに次に掲げるブランドを基本とし、その他のブランドの取扱は提案によるものとする。

また、各決済手段の詳細については次のとおりとする。

- (1) クレジットカード  
VISA, MasterCard, JCB
- (2) 電子マネー  
全国相互利用可能な交通系 IC カード, 楽天 Edy, nanaco, WAON, id
- (3) コード決済  
PayPay, d 払い, auPay, 楽天 Pay

## 8. キャッシュレス決済手数料

- (1) 指定納付受託者は立替金とキャッシュレス決済手数料を相殺して納付すること。

## 9. 納品物

- (1) 調達機器 一式
  - (2) POS レジ端末に係るマニュアル又は取扱説明書 (電子媒体 1 部)
  - (3) キャッシュレス端末に係るマニュアル又は取扱説明書 (電子媒体 1 部)
  - (4) 業務完了報告書 (紙媒体 1 部、電子媒体 1 部)
- ※電子媒体は Word、Excel を可とする。

## 10. スケジュール(予定)

スケジュール	内容
令和 6 年 6 月	契約
令和 6 年 6 月～9 月	機器調達、納品、設定、職員研修
令和 6 年 10 月	キャッシュレス決済対応レジ運用開始

## 11. 備品当

- (1) 発注者は、受託者が本件業務を遂行する過程で必要とする発注者の帳票、資料、備品等(以下「備品等」という。)を無償で受託者に貸与するものとする。

- (2)受託者は、次の各号に該当する場合は、前項に基づき貸与された備品等を速やかに発注者に返却するものとする。
- ア 本件業務が終了した場合
  - イ その他合理的な理由により委託者が返却を要求した場合
- (3)受託者は、貸与された発注者の備品等の取扱いについては、善良な管理者としての注意を払わなければならないものとする。

## 12. 個人情報の保護

受託者は、この契約による本件業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 13. 検査及び引渡し

- (1)受託者は、本件業務の実施に当たって作成される成果品を、「9. 納品物」に定めるとおり納入するものとする。
- (2)発注者は、受託者が成果品を納入した場合は遅延なく検査を行い、その検査の合格をもって、成果品の所有権は受託者から発注者に移転するものとする。
- (3)受託者は、前項において、不合格となった場合は、発注者・受託者協議のうえ定める期日までに修正した成果品を委託者に提出し、検査を受けるものとする。

## 14. 第三者への再委託

- (1)受託者は、この契約に係る本件業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならないものとする。ただし、本件業務の一部をあらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (2)受託者が第三者へ再委託する場合、受託者及び再委託先の第三者等は、別記1「個人情報取扱特記事項」に記載の内容を順守しなければならない。

## 15. その他

この仕様書の内容は、受託者と協議の上、変更することができるものとする。

## 個人情報取扱特記事項

## (基本的事項)

第1 乙は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号。以下「番号法」という。)第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。)保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)を始めとする関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

## (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

## (管理体制等の事前通知)

第3 乙は、この契約による事務の責任者及び当該事務に従事する者を明確にし、その管理体制、実施体制及び個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について、甲に、あらかじめ、通知するものとする。なお、変更する場合も、同様とする。

## (従事者への周知)

第4 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報保護法又は番号法の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

## (従事者への監督及び教育)

第5 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

## (収集の制限)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

## (使用等の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

## (安全確保の措置)

第8 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の

安全確保の措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、乙がこの契約による事務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第10 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第11 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受け、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(報告義務)

第12 乙は、甲に対し、この契約の遵守状況について甲が指示する頻度で定期的に報告しなければならない。

(事故報告義務)

第13 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(取扱要領等の作成)

第14 乙は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、甲に報告しなければならない。ただし、甲が必要でないとした場合は、この限りでない。

(実地検査)

第15 甲は、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、乙における事務の管理体制、実施体制及び個人情報の管理の状況を年1回以上、原則として実地検査により確認するものとし、乙はこれに協力しなければならない。

(勧告)

第16 甲は、乙のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、乙に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

(再委託の制限)

第17 乙は、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、やむを得ず第三者(委託先の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に



規定する子会社をいう。)を含む。以下同じ。)に再委託するときは、あらかじめ甲の承諾を得るものとする。

2 乙は、甲の承諾によりこの契約による事務における個人情報の処理を第三者に委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を当該第三者にも遵守させるものとし、乙はそのために必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙が甲の承諾によりこの契約による事務における個人情報の処理を再委託した場合において、甲は、乙を通じて又は甲自らが再委託先に対し、第15に規定する措置を実施するものとし、再委託先はこれに協力しなければならない。

4 甲又は乙は、再委託先のこの契約による事務における個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、再委託先に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

5 前4項の規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

第18 甲は、乙が本特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第19 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない