

八王子市窓口キャッシュレス決済導入等業務委託  
提案要求仕様書

## 第1章 全体概要

### 1.1 背景

### 1.2 整備方針

### 1.3 整備スケジュール

## 第2章 キャッシュレス決済端末等の機能要件

### 2.1 キャッシュレス決済端末等要件

## 第3章 キャッシュレス決済端末等の導入要件

### 3.1 導入作業要件

## 第4章 キャッシュレス決済端末等の運用要件

### 4.1 運用業務

## 第5章 キャッシュレス決済端末等の保守要件

### 5.1 保守業務

## 第6章 指定納付受託に関する要件

### 6.1 納付業務

## 第7章 提案書作成に関する要件

### 7.1 提案書の記載に対する要求事項と提案事項

### 7.2 提案書の構成及び記載事項

### 7.3 費用見積の記載事項

## 第1章 全体概要

八王子市窓口キャッシュレス決済導入等業務委託(以下「本業務委託」という。)提案要求仕様書は、八王子市役所本庁舎や市施設の窓口(以下「窓口」という。)での手数料及び使用料等の徴収において、窓口サービスの向上を目的としてキャッシュレス決済システムを導入・運用するにあたり、事業者が提案書作成に必要とされる業務要件について示したものである。

### 1.1 背景

窓口における決済のキャッシュレス化は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策だけでなく、市民等の利便性向上に資するものである。現在、本市では、手数料や使用料の窓口における支払い手段は、一部の窓口を除き、現金のみとなっている。

キャッシュレス決済の導入にあたっては、市民等が混乱しないよう決済手段や方法を統一化し、また導入及び運用等にかかる費用の低減を図る必要がある。

以上を踏まえ、市の主要な窓口において市民等が多様な支払方法を選択できるようキャッシュレス決済を一体的に導入する。

また、キャッシュレス決済の運用においては、POS機能の活用等により、バックヤード事務の負担軽減、効率化及び業務改善を図っていかなければならない。

### 1.2 整備方針

キャッシュレス決済端末及び連携する機器(以下「キャッシュレス決済端末等」という。)の整備方針は以下のとおりとする。

#### (1)内容

キャッシュレス決済端末等及び通信ネットワークを市が指定する窓口構築すること。  
なお、キャッシュレス決済端末等の所有権は、整備後も受託者が有する。

#### (2)条件

キャッシュレス決済端末等については、デジタル機器の操作が苦手な職員であっても簡便に操作できること。

また、通信方法及びその他機能が、後述する窓口業務の態様に対応した仕様であること。

### 1.3 整備スケジュール

整備スケジュールは次のとおりである。ただし、現時点での予定のため変更されることがある。

No	スケジュール	内容
1	令和4年9月	契約締結 ※ 契約の終期は令和5年3月末とする。
2	令和4年10月～	キャッシュレス決済端末の順次導入、職員への研修の順次実施
3	令和4年11月～	運用(委託期間) ※ 準備が整った窓口及び決済手段から順次運用すること ※ 令和5年3月末までに提案したキャッシュレス決済端末等の整備を完了すること

## 第2章 キャッシュレス決済端末等の機能要件

本業務委託は、別紙 1「導入窓口一覧」に定める収納金をキャッシュレス決済の対象とし、キャッシュレス決済端末等の整備及び運用(決済データに基づく市への指定納付受託を含む)を委託するものである。

本章では、キャッシュレス決済端末機能等に関する要件(要求事項、提案事項)を示す。

なお、【要求事項】は、全て満たさなければならない必須の要件であり、【提案事項】は、任意の要件として提案を求めるものである。

### 2.1 キャッシュレス決済端末等要件

キャッシュレス決済端末等に求める要件を以下に示す。

#### (1)全体概要

##### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
1-1	利用規模	・対象窓口及び導入機器 キャッシュレス決済端末等の導入窓口及び導入機器は、別紙 1「導入窓口一覧」のとおりとする。	キャッシュレス決済端末等の導入に係る費用は、令和4年度中に支払うこととする。
1-2		・収納金 キャッシュレス決済の対象となる収納金は、別紙 1「導入窓口一覧」のとおりとする。	
1-3		・利用想定額 キャッシュレス決済の利用想定額は、別紙 1「導入窓口一覧」に記載する令和4年度予算における歳入額の 30%とする。	

#### (2)機能要件

キャッシュレス決済端末等が備えるべき機能に関する要求事項及び提案事項は、次のとおりである。

##### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
2-1	基本機能要件表	別紙 2「基本機能要件表【要求事項】」のとおり。	それぞれの機器について、調達時期を示すこと。

2-2	対応する決済サービス (ブランド)	別紙3「対応する決済サービス及び手数料率等一覧」のとおり。	
-----	----------------------	-------------------------------	--

**【提案事項1】**

セミセルフレジや機能性の高い POS レジ等を導入することによる市民の利便性向上やバックヤード業務の効率化等について提案がある場合は記載すること。なお、他自治体で実績がある場合は、その概要や効果等について記載すること。

**【提案事項2】**

キャッシュレス決済に当たっては、市民等の利便性向上のため、可能な限り多くの決済サービス(ブランド)に対応していることが望ましい。そこで、対応する具体的な決済サービス(ブランド)について提案すること。

**【提案事項3】**

別紙 2「基本機能要件表【要求事項】」②操作端末と連携させない窓口を導入するキャッシュレス決済端末は、POS 機能を搭載できるものが望ましい。その他の基本機能要件を満たしたうえで POS 機能を搭載できるキャッシュレス決済端末がある場合は、それを提案すること。

なお、POS 機能の搭載及び利用に要する経費については、本件業務に含めることとする。

**【提案事項4】**

現金決済について、キャッシュレス決済端末及び操作端末による処理(職員による金額等入力方法及びレシートの出力等)について記載するとともに特筆すべき特長がある場合は、それを提案すること。

**(3)非機能要件**

キャッシュレス決済端末における利用環境、セキュリティ、性能などの非機能要件に関する要求事項及び提案事項は、次のとおりである。

**【要求事項】**

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
3-1	利用環境	・キャッシュレス決済端末利用時間 24 時間 365 日利用できること(保守運用のための計画停止を除く)。	
3-2		・通信量 キャッシュレス決済の導入規模から障	

		害なく運用できる通信量を確保すること。	
3-3	信頼性要件	・稼働率(SLA)は下記のサービスレベルを満たすこと。 サービス稼働率(全日):99.9 %以上 (24 時間 365 日における稼働率。※計画停止を除く)	
3-4	セキュリティ要件	・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。 ・カード情報や暗証番号は暗号化されること。	
3-5	使用性要件	・デザイン ・メニューの配置を共通化するなど、入力画面からの決済画面への遷移や照会画面への画面遷移が容易にできるよう配慮されていること。 ・全体構成が統一されているなど、操作者にとって見やすい画面のレイアウトとなっていること。 ・画面上の各フィールドの表示色については、全体として標準化(統制)が行われていること。	
3-6		・操作性 デジタル機器の操作が苦手な職員であっても簡便に操作できること。	

**【提案事項5】**

操作性等について特に優れている点があれば提案すること。

**【提案事項6】**

返金処理については、決済サービス(ブランド)にかかわらず現金によることとする予定であるが、決済システム内で簡便に処理できる方法等がある場合は提案すること。

### 第3章 キャッシュレス決済端末等の導入要件

本章では、キャッシュレス決済端末等の導入作業に関する要件(要求事項、提案事項)を示す。

#### 3.1 導入作業要件

キャッシュレス決済端末等の導入作業において求める要件を以下に示す。

##### (1) セットアップ

###### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
4-1	設置作業	別紙 1「導入窓口一覧」に基づき提案したキャッシュレス決済端末等を各窓口へ設置すること。	取扱決済ブランドのアクセプタンスマークの設置を含む
4-2	セットアップ作業	キャッシュレス決済端末の導入に必要な通信ネットワークの設定登録を含む全てのセットアップ作業を行うこと。 作業は、市及び指定管理者と協議のうえ実施すること。	
4-3	セットアップ作業	各窓口の売上項目に対応した POS の設定について支援すること。	
4-4	セットアップ作業(導入時以降)	受託者から提案のあった決済サービス(ブランド)以外のものを市が独自に契約した場合、キャッシュレス決済端末等への登録等について無償でサポートすること。	第6章に定める指定納付受託については、対象外とする。

##### (2) 検証

###### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
5-1	事前調査	キャッシュレス決済端末の導入前に、各窓口において、端末が問題なく通信できることについて確認する事前調査を実施すること。 作業は、市及び指定管理者と協議のうえ実施すること。	
5-2	実稼働前の	キャッシュレス決済端末の実稼働前に	

	検証	通信等に問題なくキャッシュレス決済端末の一連の決済処理ができることを確認するテストを実施すること。 作業は、市及び指定管理者と協議のうえ実施すること。	
--	----	--	--

【提案事項7】

事前調査の際、万が一キャッシュレス決済端末の通信に支障があった場合の回避策について提案すること。

【提案事項8】

機器の設置に当たっては、通常の窓口運営に支障をきたすことなく円滑に作業を終えることが望ましい。また、本業務委託においてキャッシュレス決済を導入する窓口は、広範にわたる。

そこで、別紙 1「導入窓口一覧」に掲げる各窓口へのキャッシュレス決済端末等の導入に当たり、別紙2「基本機能要件表【要求事項】」で提案した機器の調達時期を踏まえ、導入作業における創意工夫があれば提案すること。

(3)研修

キャッシュレス決済端末を取り扱う職員に対する研修を実施することを想定している。研修会場は市で用意するが、研修に必要な機器等の事前準備、講師等は受託事業者が担うものとする。

導入窓口が多岐に渡るため、集合研修及び個別窓口での研修、録画等によるオンライン研修など、複数の手段による対応を想定している。

【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
6-1	研修対象者	キャッシュレス決済端末を操作する職員を対象として、業務遂行に必要な操作に関する研修を実施すること	
6-2	研修資料	研修時の資料について、簡易版の操作マニュアルを別紙 1「導入窓口一覧」の窓口の箇所数分、紙媒体で提供すること。	
6-3	研修時期	研修は、導入時期にあわせて令和4年10月から順次実施すること。	

		なお、協議の上で施設別の実施時期をずらすことは妨げない。	
--	--	------------------------------	--

【提案事項9】

要求事項及び提案事項を踏まえ、効果的・効率的と考える研修スケジュール及びその手順・手法等について提案すること。また、導入時だけでなく翌年度以降のフォローアップとして、Web 上での動画参照等の取組があれば提案すること。

(4)ドキュメント整備

【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
7-1	整備ドキュメント	以下に記すドキュメントをキャッシュレス決済端末の導入完了時に納品すること。各ドキュメントは、Web 上の参照も可能とすること。 ・キャッシュレス決済端末操作手順書 ・キャッシュレス決済端末管理画面操作手順書	
7-2	形式等	書類(紙媒体)は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの 2部(原本 1 部、複写 1 部)を提出すること。 書類(電子媒体)のファイルフォーマットは、Microsoft Office もしくは Adobe Reader に対応できるデータ形式で提出すること。	
7-3	納品場所	八王子市の指定する場所に納品すること。	

## 第4章 キャッシュレス決済端末等の運用要件

本章では、キャッシュレス決済端末等の運用業務に関する要件(要求事項、提案事項)を示す。

### 4.1 運用業務

#### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
8-1	運用開始	運用開始日の午前8時30分から正常に運用が開始されたことを確認できるまでの間、立ち会うこと。なお、複数の窓口を同時に運用開始する場合は、発注者が指定する窓口(一か所)で立ち会うこと。	
8-2	運用管理業務	サービスの品質向上、サービスの安定稼働、セキュリティレベルの維持など、運用業務全体の管理とコントロールを実施すること。	
8-3	ヘルプデスク業務	窓口職員等からの使用方法等に関する問合せ窓口を置くこと。問合せ窓口は、年間を通じて午前9時から午後9時まで対応すること。	
8-4	ドキュメント整備	手順書はキャッシュレス決済端末導入後も適宜最新の状態を保つこと。	

#### 【提案事項 10】

窓口の開設時間は、最長で午前6時から午後10時であり、またデジタル機器の操作が苦手な職員も多いことを踏まえ、ヘルプデスクの対応時間について提案すること。また、対応するオペレータの質の確保等の取組があれば提案すること。

## 第 5 章 キャッシュレス決済端末等の保守要件

本章では、キャッシュレス決済端末の保守業務に関する要件(要求事項、提案事項)を示す。

### 5.1 保守業務

保守業務は、問合せ窓口を設置し、キャッシュレス決済端末に係る障害に対する対応を実施することとする。

#### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
9-1	保守契約時間帯	保守対応は、24 時間 365 日とすること(保守運用の計画停止を除く)。	
9-2	保守体制	保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに市と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。	
9-3	保守要件	キャッシュレス決済端末は、納品から最低 1 年間を保守対象とし、無償で維持補修を実施すること。 改良、機能強化等によるバージョンアップや画面の構成変更等は事前に市に情報提供することとし、適用に向けた検討と対応を行うこと。 バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、キャッシュレス決済端末の運用に支障のないよう実施できること。	
9-4	ランニング費用	導入後のランニングコスト(通信料、保守費用等を含む利用料、消耗品費等)について提案すること。	
9-5	セキュリティ要件	クレジットカード情報および取引情報を保護するために、国際ブランド 5 社が共同で策定され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 v3.2)に準拠している こと。	
--	--	-------------------------------	--

## 第6章 指定納付受託に関する要件

本章では、キャッシュレス決済の指定納付受託に関する要件(要求事項、提案事項)を示す。

### 6.1 納付業務

#### 【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
10-1	指定納付受託業務	受託者が地方自治法第 231 条の 2 第 6 項の規定による市の指定納付受託者となること。	
10-2		納付方法は、納入義務者等に代わり立替え払いをする「立替払方式」であること。	
10-3		立替金は、毎月月末を締め日として集計し、翌月末までに月 1 回、八王子市市が指定する方法により支払うこと。	
10-4		立替金は、市があらかじめ指定する口座に入金すること。なお、入金する際の手数料は受託者の負担とする。	
10-5		立替金の入金は、最多でキャッシュレス端末導入台数分の口座に分けることが可能であること。	具体的な口座数は契約時に確定する。
10-6		毎月の立替金の内訳明細及び取扱手数料の明細を提出すること。	
10-7		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。	

#### 【提案事項 11】

キャッシュレス決済による市の歳入額については、現金による決済との差が可能な限り少ないことが望ましい。

そこで、【提案事項2】で提案した具体的な決済サービス(ブランド)について、決済手数料率を提案すること。また、その他、決済1件ごとに生じる費用がある場合は記載すること。

#### 【提案事項 12】

立替金は、市民等が選択する支払方法(クレジットカード、電子マネー、二次元コード)

の種類を問わず、一括で支払われることが望ましい。

そこで、このような支払方法を実現できる場合は提案すること。

**【提案事項 13】**

キャッシュレス決済においては、収納金額から決済手数料を差し引いた状態での入金が一般的であると考えられるが、市における歳入・歳出予算の執行手続の観点からは、収納金額から決済手数料は差し引かずに市に入金され、決済手数料については、別途、請求により支払う形が望ましい。

そこで、上記のような納付手続等の可否や代替案があれば提案すること。

**【提案事項 14】**

要求事項 10-5の入金用の口座について、指定管理者や収納事務委託事業者の口座を指定することの可否について記載すること。また、指定できない場合、代替案があれば提案すること。

## 第7章 提案書作成に関する要件

本章では、提出を依頼する提案書に関する事項を示す。

### 7.1 提案書の記載に対する要求事項と提案事項

提案の内容は、各章で示した【要求事項】を全て満たすことを要件としているので、全ての要求事項に対応した提案を記載すること。

また、【提案事項】で示した提案要求事項は、より優れた提案を求めているものであることから、その内容について明確に記載すること。

### 7.2 提案書の構成及び記載事項

提案書の記載は、各要件の項目の順番と内容に沿った構成で作成し、提案に当たっては、根拠を明示し、具体的に示すこと。その際、各章で示した【要求事項】への回答として、対応の可否を必ず明示すること。

【提案事項】についても本業務を行う上での重要な評価点となることから、可能な限り詳細かつ具体的に記載すること。

#### (1) 全体概要に関する提案(第1章関連)

##### ① 全体像

提案の冒頭で、提案するキャッシュレス決済の全体像について、イメージ図等を用いて、具体的に記載すること。また、理念・方針等について記載すること。

##### ② 全般

- ・会社概要(様式2「団体概要調書」及び様式3「業務実績調書」に記載すること)
- ・セキュリティに対する取組や社員教育

#### (2) キャッシュレス決済端末等の機能要件に関する要求の回答及び提案(第2章関連)

##### ① 機能要件

- ・【要求事項】については、別紙2「基本機能要件表【要求事項】」を充足していることについて記載すること。
- ・【提案事項】については、提案事項の番号ごとに具体的に記載すること。

##### ② 非機能要件

- ・【要求事項】については、提案内容と各要求事項の項番が紐付けられるよう、記載内容に対応する要求事項の項番を付して記載すること。
- ・【提案事項】については、提案事項の番号ごとに具体的に記載すること。

#### (3) キャッシュレス決済端末等の導入要件に関する要求の回答及び提案(第3章関連)

- ・【要求事項】については、提案内容と各要求事項の項番が紐付けられるよう、記

載内容に対応する要求事項の項番を付して記載すること。

・【提案事項】については、各事項の番号ごとに具体的に記載すること。

(4) キャッシュレス決済端末等の運用要件に関する要求の回答及び提案(第4章関連)

・【要求事項】については、提案内容と各要求事項の項番が紐付けられるよう、記載内容に対応する要求事項の項番を付して記載すること。

・【提案事項】については、具体的に記載すること。

(5) キャッシュレス決済端末等の保守要件に関する要求の回答及び提案(第5章関連)

・【要求事項】について、提案内容と各要求事項の項番が紐付けられるよう、記載内容に対応する要求事項の項番を付して記載すること。

(6) 指定納付受託に関する要求の回答及び提案(第6章関連)

・【要求事項】について、提案内容と各要求事項の項番が紐付けられるよう、記載内容に対応する要求事項の項番を付して記載すること。

・【提案事項】については、各事項の番号ごとに具体的に記載すること。

(7) その他参考資料

キャッシュレス決済端末の整備に関連し、市に対して特に情報提供を必要とする場合や、仕様書にない有効な提案をする場合は、全ての提案の末尾にまとめて記載すること。添付資料による情報提供も可能とする。

### 7.3 費用見積の記載事項

提案に要する一切の費用の見積額を、以下の項目に沿って記載すること。

なお、予算規模についても以下に示す。

(1) 費用見積

① 費用見積(総額)

委託期間における初期費用及びランニング費用の項目別の見積価格を様式6「費用見積」に記載すること。

決済手数料の算出は、【要求事項】項番 1-3 に基づくキャッシュレス決済収納額に提案する決済サービス(ブランド)の決済手数料率の平均値を乗じた額とすること。

また、委託期間(令和5年3月末まで)を踏まえ、必要な費用を計上することとし、契約を更新した場合における令和5年度以降のランニング費用の軽減を図ること。

なお、令和5年度以降については参考価格として記載すること。

② 費用見積(内訳)

上記「費用見積(総額)」の算定根拠となる内訳を項目別に記載すること(様式任

意)。

(2) 今年度予算規模(概算)

78,144 千円以内・