【別紙１】

鹿沼市本庁及びコミュニティセンターにおけるＰＯＳレジシステム導入及び運用保守業務仕様書

１　業務内容

（１）　市民課・税務課・納税課・会計課及び主要６コミュニティセンターにおける証明交付手数料等の受領について、ＰＯＳレジ及びキャッシュレス決済を導入するにあたって、必要となる機器の調達を行う。また、導入後の指定納付受託業務及び保守業務を行う。

（２）　本業務は、次に掲げる業務により構成する。

ア　ＰＯＳレジ端末、自動釣銭釣札機、キャッシュレス決済端末その他これらに付随する機器の調達、設定、設置及び職員研修

イ　アの機器及びＰＯＳシステムの運用保守

ウ　指定納付受託者としてのキャッシュレス決済に係る収納金の納付

２　目的

本庁舎（市民課・会計課・税務課・納税課）及び各コミュニティセンターの手数料等収納業務に、ＰＯＳレジシステム（セミセルフレジ、自動釣銭機付ＰＯＳレジ、自動釣銭機なしＰＯＳレジ）及びキャッシュレス決済端末を導入し、次に掲げる事項を図ることを目的とする。

（１）　市民の利便性の向上

（２）　金額の誤入力及び違算の防止

（３）　収納業務の効率化

（４）　クラウドによる売上データ等の一元管理

（５）　キャッシュレス決済の導入による納付手段の拡充及び指定納付受託者を通じた収納の一本化

３　設置場所及び設置台数

（１）　設置場所及び台数

No.	設置場所	機器の類型	台数
1	本庁舎１階（市民課）	セミセルフＰＯＳレジ	1
2	本庁舎２階（会計課）	セミセルフＰＯＳレジ	1
3	本庁舎２階（税務課・納税課）	自動釣銭機付職員操作ＰＯＳレジ	1
4	東部台コミュニティセンター	自動釣銭機付職員操作ＰＯＳレジ	1
5	北犬飼コミュニティセンター	自動釣銭機付職員操作ＰＯＳレジ	1
6	北押原コミュニティセンター	自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ	1
7	菊沢コミュニティセンター	自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ	1
8	南押原コミュニティセンター	自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ	1
9	粟野コミュニティセンター	自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ	1
		合計	9

（２）　調達する機器の内訳

機器	内訳	台数
ＰＯＳレジ	セミセルフＰＯＳレジ	2
	自動釣銭機付職員操作ＰＯＳレジ	3
	自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ	4
レシートプリンタ	－	9
キャッシュレス決済端末	－	9

４　設置期限及び業務履行期間

（１）　ＰＯＳレジ等機器に係る設置等（初期設定及び操作研修を含む）の期限
契約締結日から令和９年２月 28 日まで

（２）　保守業務（システム利用を含む）の履行期間
令和９年３月から令和 14 年２月までの 60 か月を予定しているが、開始時期は、受注者と協議のうえ決定する。

（３）　指定納付受託業務の履行期間
令和９年３月から令和 14 年２月までの 60 か月を予定しているが、開始時期は、受注者と協議のうえ決定する。

５　調達機器

（１）　基本要件

ア　調達機器は、発注者の買い取りとする。

イ　複数の地方自治体へ導入実績を有する機種または、その後継モデルから選定すること。

ウ　すでに製造が終了しているものは不可とする。

エ　ＰＯＳレジ端末、自動釣銭釣札機及びキャッシュレス決済端末は、相互に連携して動作し、金額の２度打ちが生じないこと。

オ　収納科目別及びレジ（設置場所）別に集計ができ、ＣＳＶ又はＥｘｃｅｌ形式で出力できること。

カ　ＩＳＭＳ適合性評価制度（ＩＳＯ２７００１）の認証を取得していること。

キ　拠点横断の集計・部署ごとの権限設定が可能であること。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】

ア　ＩＳＯ９００１の認証を取得していることが望ましい。

（２）　ＰＯＳレジ

ア　共通要件

①　設置場所の既存カウンターに設置すること。

②　ＰＯＳシステムはインターネットに接続して利用するクラウドシステムであること。なお、ネットワークへの接続は、無線（Ｗｉ-Ｆｉ）、有線の別は問わない。また、接続回線は、発注者が用意するので、本業務には含めない。

③　キャッシュレス決済及び現金決済の両方に対応できること。

④　下記（３）レシートプリンタと連携して動作すること。

⑤　下記（４）自動釣銭釣札機と連携して動作すること。

⑥　下記（５）キャッシュレス決済端末と連携して動作すること。また、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。

⑦　各種操作は、タッチパネルで行えること。

⑧　メニューの登録や表示設定を職員が行えること。

⑨　決済方法の選択は、窓口利用者側だけでなく職員側からもできること。

⑩　会計時の入力誤りや決済誤り発生時に、訂正や取消、返金に係る処理を速やかに行えるよう設計されていること。

⑪　各種集計（年・月・日・時間別に証明書区分・証明書・決済区分毎の件数及び金額を集計）が行えるとともに、データの蓄積機能を備えていること。

⑫　各種集計は、レジ毎に行えること。また、集計データは、ＣＳＶまたは Excel ファイルで出力ができること。

⑬　前号の集計には、訂正、取消及び返金の処理内容を反映させること。

⑭　商品マスターは150件以上を登録できること。また、登録した商品マスター全件を、レジの操作画面に割り付けて呼び出せること。
⑮　複数の課の収納科目を、課ごとにページを分けて表示できること。
⑯　地方税統一QRコード（eL-QR）付き納付書を読み取ることが可能であること。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】
①　多言語に対応可能であることが望ましい。
②　停電時にも現金での取扱いを一定時間行うことが可能となるよう、無停電装置が備え付けられていることが望ましい。
③　ＰＯＳレジ端末、レシートプリンタ、自動釣銭機及びキャッシュレス決済端末が一体として接続して稼働することが望ましい。

イ　セミセルフＰＯＳレジ（２台）に固有の要件
①　職員が操作する職員登録機と、窓口利用者が操作するセルフ精算機で構成すること。
②　セルフ精算機は、縦型液晶表示及び多言語対応の音声案内を備えること。
③　現金決済に当たっては、自動釣銭釣札機と連動すること。
④　職員登録機からセルフ精算機へ、決済情報を引き継げること。
⑤　窓口利用者が支払額、預かり金額及び釣銭を確認できるカスタマディスプレイを設けること。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】
①　窓口利用者の投入金額の誤認時への対応が可能な機能がついていることが望ましい。

ウ　自動釣銭機付職員操作ＰＯＳレジ（３台）に固有の要件
①　現金決済に当たっては、自動釣銭釣札機と連動し、釣銭の自動払出しが行えること。

エ　自動釣銭機なし職員操作ＰＯＳレジ（４台）に固有の要件
①　自動釣銭機を設置しないこと。現金決済については、職員が釣銭を授受する運用に対応できること。
②　現金決済に係る売上金及び釣銭の管理が、レジ単体で行えること。

（３）　レシートプリンタ　９台
ア　現金、キャッシュレス決済にかかわらずレシートの発行が可能であること。なお、キャッシュレスにより決済した場合は、その旨が記載されること。
イ　レシートには、市章等の画像や、窓口名称・証明書名等の文字を印刷できること。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】
ア　オートカット機能を有することが望ましい。
イ　現金、キャッシュレス決済にかかわらず、レシートの発行場所は統一されていることが望ましい。

（４）　自動釣銭釣札機　５台
ア　紙幣及び硬貨の一括投入と自動仕分け機能を有していること。
イ　釣銭及び釣札の自動払い出し機能を有していること。
ウ　新旧紙幣及び新貨幣発行時に対応できること。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】
ア　釣銭及び釣札の取り忘れ防止機能を有することが望ましい。
イ　釣銭釣札用現金の残量をＰＯＳレジや自動釣銭釣札機等から確認できる機能を有することが望ましい。
ウ　売上金を取り出す際、釣銭釣札用現金を残して売上金のみを容易に回収できる機能があることが望ましい。

（５）　キャッシュレス決済端末　９台

ア　クレジットカード決済、電子マネー決済及びコード決済（ストアスキャン方式）が可能であること。

イ　プライバシーに配慮した設計であること。

ウ　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。

エ　カード決済承認番号が即時取得可能であること。

オ　クレジットカード情報及び取引情報を保護するため、国際ペイメントブランド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）の現行基準に準拠するクレジット情報非保持型の機種であること。

カ　クレジットカード等の支払い方法については、一括払いのみ可能とすること。

キ　バーコード及び２次元コードを読み取る機能を有すること。なお、当該機能がない場合にはバーコードリーダ等の代替手段を用意すること。

ク　接触ＩＣカード、電子マネー及びＰＩＮ入力装置一体型端末を使用すること。

（６）　付属品等

ア　調達機器に係る要件を満たすためにカスタマイズが必要な場合には、本調達内に含めること。

イ　設置、設定及びその他運用に必要な機器及び付属品も含めること。

６　指定納付受託について

（１）　指定納付受託業務の対象となる収入

設置予定窓口における取扱件数は、次のとおりである（令和７年度実績）。

区分	取扱件数	構成比
市民課（市役所窓口）	40,036 件	47.0%
税務課・納税課（市役所窓口）	16,181 件	19.0%
コミュニティセンター６か所	28,941 件	34.0%
合計	85,158 件	100.0%

コミュニティセンター６か所の内訳は、次のとおりである。

コミュニティセンター	市民課	税務証明	貸館使用料	計
東部台	5,639 件	1,248 件	1,796 件	8,683 件
北犬飼	4,258 件	1,511 件	1,293 件	7,062 件
菊沢	1,759 件	557 件	1,842 件	4,158 件
北押原	2,010 件	429 件	1,377 件	3,816 件
南押原	2,264 件	351 件	435 件	3,050 件
粟野	1,484 件	371 件	317 件	2,172 件
合計	17,414 件	4,467 件	7,060 件	28,941 件

（２）　指定納付受託業務の種類

キャッシュレス決済事業者が、地方自治法（地方税法等の一部を改正する法律（令和３年法律第７号）第６条による改正後の地方自治法をいう。）第 231 条の２の３第１項に規定する指定納付受託者となること。

また、納付方法は、納入義務者等に代わり立替払いをする「立替払い方式」とし、決済事業者ごとに分かれていた収納を１本化して行うこと。

（３）　指定納付受託業務の方法

ア　立替金

① 証明書発行手数料等のキャッシュレス決済に伴う立替金については、毎月末日を締め日として集計し、翌月末日までに発注者が指定する口座に納付するものとする。ただし、月単位の入金サイクルの対応ができない場合は、できる限り少ない入金サイクルを提案すること。

② 立替金を納付する際の振込手数料は、受注者が負担すること。

③ 立替金の内訳を確認するため、入金予定日の５営業日前までに、書面又はクラウドシステムで確認できるようにすること。

イ 決済手数料

① 決済手数料は、毎月末日を締め日として集計し、受注者の請求に基づき、発注者が交付する納付書により支払うものとする。決済手数料の請求の際には、明細を添付すること。

② 決済手数料は、１円未満の端数が出た時はこれを切り捨てるものとする。

（４） 決済サービス・ブランド対応について

下記のア、イ、ウの決済サービス及びブランドは、すべて利用可能とすること。なお、下記以外に利用可能なものがある場合には追加すること。また、キャッシュレス決済による支払いが可能であることを示すため、窓口掲示用のアクセプタンスマークを用意すること。

ア クレジットカード（３種類） Visa（Visa のタッチ決済を含む）、Mastercard、JCB

イ 電子マネー（６種類） Suica、PASMO、iD、nanaco、楽天 Edy、WAON

ウ コード決済（４種類） d 払い、楽天ペイ、PayPay、auPAY

（５） 発注者は、必要があると認めるときは、受注者の収納事務の処理状況について検査し、又は報告を求めることができる。

7 研修

（１） 職員研修

ア 導入設定期間内（令和９年２月２８日まで）に、実機を用いた操作研修を最低２回以上実施すること。

イ 実施スケジュール及び実施方法については、発注者と調整の上決定すること。

ウ 鹿沼市の要請がある場合は、障害発生時の対応を含む研修を、運用開始後に年１回以上実施すること。

エ 研修に用いた資料は、紙及び電子データにより提供すること。

（２） 操作マニュアル

ＰＯＳレジ等の機器及びシステムに係る操作マニュアルを紙及び PDF ファイルにて提供すること。また、障害発生時の対応マニュアルも提供すること。なお、マニュアルは常に最新のものを提供すること。

8 保守対応

（１） 窓口開設時間中の障害発生時に迅速な対応を行えるよう、保守サポート体制を整備すること。

【窓口開設時間】

ア 月曜日から金曜日 午前９時００分～午後４時３０分（本庁舎及び各コミュニティセンター。祝日・年末年始を除く。）

イ 市民課、税務課及び納税課の窓口は、毎週月曜日は午後７時 00 分まで延長する。（月曜日が祝日の場合は、翌日以降の最初の開庁日に延長する。）

ウ　日曜日は、原則として第２及び第４日曜日に市民課の窓口を午前８時30分から正午まで開設する。

（２）　ＰＯＳレジ端末、レシートプリンタ、自動釣銭釣札機、及びキャッシュレス決済端末のすべてについて、保守を一括して行うこと。機器ごとに保守事業者が異なる場合であっても、窓口を一本化し、受注者が責任をもって対応すること（メーカー保守の取次ぎを含む。）。

（３）　保守には、障害の一次受付、切り分け、現地派遣、修理、交換、代替機の用意、ソフトウェアのバージョンアップ及びヘルプデスクの設置を含むものとし、機器やシステムの故障や障害が発生した場合は、関係各所（発注者並びにハードウェア及びソフトウェア保守業者等）への相談及び対応の引継ぎを行い、早期復旧に努めること。

（４）　機器の異常について連絡を受けた場合には、速やかに技術員を現地へ派遣し、修理、交換等を行うものとする。

（５）　現地における修理が困難で引取りによる修理を行う場合は、代替品を用意すること。

（６）　修理内容については、修理後に書面又はデータにより発注者に報告すること。

（７）　機器の設置後から運用保守期間の開始日までの間も、運用保守期間と同等の保守対応を行うこと。なお、この間の保守に係る費用は、受注者の負担とする。

【必須ではないが要件を満たすことが望ましい項目】

ア　１開庁日以上機器を使用できない恐れが生じた場合は、代替機を用意することが望ましい。

イ　提供者側がリモートでの保守を行えることが望ましい。

９　費用負担及び受託者の責務

（１）　本業務の契約金額には、機器の購入費、設置調整費、設定費、研修費、運用保守費（クラウドサービスの利用料、ソフトウェアのバージョンアップ費及びヘルプデスク費を含む。）その他本業務の履行に必要な一切の費用を含むものとする。ただし、決済代行手数料（クレジットカード、電子マネー及びコード決済の手数料）は見積対象外とし、利用実績に応じ実費を別途支払うものとする。

（２）　キャッシュレス決済に係る加盟店登録その他決済事業者との契約に必要な初期登録手続は、受注者が行うものとする。なお、これに要する費用は、受注者の負担とする。

（３）　商品マスターの登録及びその変更に係る設定は、受注者が行うものとする。ただし、運用開始後に発注者が行う軽微な変更については、この限りでない。

（４）　受注者の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者がその責めを負うものとする。

１０　情報システム安全対策

（１）　受注者は、調達機器及びＰＯＳシステムに係る脆弱性情報を常時収集し、重大な脆弱性が判明した場合には、速やかに発注者に報告したうえで、必要な対応を行うこと。

（２）　受注者は、不正アクセス、情報漏えい、ウイルス感染その他の情報セキュリティインシデントが発生し、又はそのおそれがある場合には、直ちに発注者に報告し、その指示を受けて必要な措置を講じること。

（３）　受注者は、クラウドサービスの稼働状況及びデータのバックアップ状況を常時把握し、異常を認めたときは速やかに発注者に報告すること。

１１　納入・設置

（１）　納入する機器は、新品であること。

（２） 設置場所を事前に調査し、納品する機器の寸法等をふまえ、設置場所の実情等に応じた方法で設置すること。なお、設置台等が必要である場合は、費用に含めること。また、納入・設置作業を行うにあたり、契約締結後速やかに作業スケジュールを提示したうえで、作業計画書を作成し、提出すること。
（３） 搬入作業中に庁舎内の備品等を破損した場合は、受注者の責任において、現状に復旧させること。また、既存施設を損なうことのないよう、必要に応じて養生を行うこと。
（４） 設置機器の転倒・転落防止及び盗難防止の措置を講じること。
（５） 機器納入時に梱包材等が発生しにくいよう、省資源な納入形態を取ること。また、搬入時に生じる梱包材等の廃棄物は全て持ち帰ること。
（６） 設置時に、機器の故障・不具合があった際の連絡先が明瞭に記載されたシール等を納入機器に貼り付けること。
（７） 初期不良が発見された場合は、発生連絡日より、原則として２日以内に装置交換対応を行うこと。
（８） 受注者は、労働安全衛生法その他関係法規に従い、常に安全管理に必要な措置を講じ、労働災害の防止に努めること。

１２ 機器の引渡し、検査及び保証等

（１） 受注者は、機器の設置調整が完了したときは、直ちにその旨を発注者に通知し、機器を発注者に引き渡すものとする。
（２） 発注者は、前号の引渡しを受けたときは、遅滞なく完了検査を行い、これに合格したことをもって本業務の完了とする。
（３） 前号の完了検査に合格したときに、機器の所有権は受注者から発注者に移転する。
（４） 受注者は、引き渡した機器について、契約不適合責任を負うものとする。
（５） 機器の保証期間は、完了検査に合格した日から６か月以上とする。ただし、メーカー保証期間がこれを上回る場合は、当該期間とする。
（６） 保証とは別に、本契約に係る機器の自然故障及び物損故障は、保守サービス内で対応すること。

１３ 一般事項

（１） 受注者は契約締結後速やかに契約物品に関わる調達責任者を置き、その所属や連絡先を書面にて発注者に提出すること。
（２） 受注者は、契約締結後速やかに発注者と打合せを行い、機器仕様や工程、体制等について確認及び調整を行うこと。
（３） 受注者は、機器の設置場所について事前に発注者と協議し、承認を得ること。
（４） 発注者からの本契約に係る進捗状況やその他確認事項等に関する問合せに対して、受注者は速やかに回答すること。
（５） 打合せが行われた際には議事録を作成し、発注者に提出すること。
（６） 発注者の指示により設置場所を変更する場合は、事前協議のうえ、移設、配線接続及び動作確認を行うこと。
（７） データ抹消方法については事前に発注者と協議の上決定すること。データ抹消作業には、原則として発注者職員が立ち会うことができるようにすること。

１４　契約の変更・解除等

契約締結日の属する年度の翌年度以降において、本件に係る予算の減額又は削除があった場合、発注者は、契約を変更又は解除することができることとする。

なお、発注者が、前記により契約を解除した場合において、受注者に損害を与えたときは、受注者は、その損害の賠償を発注者に対して請求することができることとする。また、この場合において、その賠償額は、双方協議のうえ定めるものとする。

１５　守秘義務の遵守

（１）　本業務を通じて知り得た秘密に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は、契約終了後も課されるものであり、従事する者が離職した場合も同様に遵守させること。

（２）　クレジットカード情報等の個人情報について、契約期間はもとより契約終了後であっても保管、管理に万全を期し、漏洩防止のため適切な措置を講じなければならない。

（３）　発注者が提供する一切のデータ、資料等を本業務以外の目的で使用、複写、複製及び第三者への提供を行ってはならない。

（４）　受注者は、個人情報の保護に関する法律及び関係する条例等を遵守すること。

１６　納品物

（１）　市への納品物は、次のとおりとする。

ア　調達機器　一式

イ　操作マニュアル（紙及び電子データ）

ウ　障害発生時の対応マニュアル（紙及び電子データ）

エ　業務完了報告書（紙２部及び電子データ１部）

オ　機器台帳（設置場所、機器名称、製造番号、保証期間、保守窓口を記載したもの）

カ　設定情報一覧（ネットワーク設定、アカウント、商品マスターその他運用に必要な設定を記載したもの）

（２）　前項の納品物のうち、紙により提出するものは各２部とし、あわせて電子データ一式を提出すること。電子データは、Microsoft Word、Excel 又は PDF により提出するものとする。

（３）　納入時において、本仕様書及び関係書類等により、市職員立ち会いの上で検査を行うものとする。

１７　その他

（１）　本業務において使用する言語は日本語とするとともに、通貨は日本国通貨、単位は日本の標準時及び計量法に定めるものとする。

（２）　受注者は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守すること。

（３）　導入時の各種設定内容、設置については、発注者と調整の上、実施すること。

（４）　予期せぬ事態が生じたときは、速やかに発注者に報告し、指示を仰ぐこと。

（５）　本仕様書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者にとって有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。

（６）　受注者は、本業務の処理を他に委託してはならない。ただし、業務の一部について事前に書面により申請し、発注者の承諾を得た場合には、この限りではない。

（７）　本業務により作成された成果物の著作権は、引渡しをもって発注者に帰属する。

（８）　本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上、決定する。