

高松市市民課POSレジ及びキャッシュレス決済導入業務委託
仕様書

1 業務名

高松市市民課POSレジ及びキャッシュレス決済導入業務

2 業務目的

本市では、令和7年3月に策定した「スマートシティたかまつ推進ビジョン（2025～2031）」に基づき、市民サービスの向上を目指した「窓口DX」を推進している。その一環として、令和8年度には市民課において窓口支援システム「窓口DX SaaS」（以下「窓口支援システム」という。）の導入を予定している。

本業務は、窓口支援システムの導入に併せて実施する現行の業務フローの見直しに伴い、窓口での会計手続におけるボトルネックを解消するため、自動釣銭機を備えたキャッシュレス決済対応のクラウド型POSレジへ刷新するとともに、レジ台数を拡充し、会計処理環境を強化するものである。これにより、現金及びキャッシュレス双方の迅速かつ正確な処理体制を構築し、窓口における待ち時間の短縮及び市民の利便性の向上をより一層図ることを目的とする。

3 業務内容

本業務の範囲は次のとおりとする。なお、本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務の目的達成のために当然必要と認められる事項については、受注者の責任において対応すること。

- （1）キャッシュレス決済システム構築業務
- （2）キャッシュレス決済システム運用保守業務
- （3）キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

4 契約期間

- （1）キャッシュレス決済システム構築業務

契約締結日から令和9年1月31日（日）まで

- （2）キャッシュレス決済システム運用保守業務

運用開始予定日から令和9年3月31日（水）まで

※次年度以降の契約に当たっては、本市の予算成立等を前提として別途協議の上、契約を締結するものとする。この場合の費用については、本業務における本年度の月額費用の水準を基準とするものとする。

- （3）キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

運用開始予定日から令和9年3月31日（水）まで

※本市の指定納付受託者としての指定が継続される場合に限り、契約期間を更新することができるものとする。

5 運用開始予定日

令和9年1月4日（月）

6 設置場所及び数量

設置場所	数量
高松市市民課（高松市番町一丁目8番15号 高松市役所本庁舎 1階）	2式

7 キャッシュレス決済システムの構築

7-1 調達機器等の仕様

(1) POSレジ（POSシステム）

ア クラウド型のPOSレジ（POSシステム）とし、各種集計データの蓄積機能を備えていること。

イ キャッシュレス決済のほか、現金払いの登録ができること。

ウ 定額小為替等、現金以外での取引（手入力）が可能なこと。

エ 決済完了時にレシート（利用明細等）の発行が可能であること。また、レシートの印字内容を任意に設定できる機能を有すること。

オ 職員側は、直感的な操作が可能なタッチパネル式モニター（タブレット端末を含む。）を有すること。また、利用者側には、支払額等を確認するためのモニター等を有すること。

カ 利用者が職員の補助を要さず、直感的な操作で迷うことなく支払手続を完了できる画面構成及び操作性を提案すること。

キ 職員側の操作画面の項目等は変更可能であり、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。なお、操作性の向上や業務効率化に資する独自の機能等があれば提案すること。

ク 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。

ケ 本市が指定する手続及びその料金等情報（以下「取扱品目等」という。）の事前登録ができること。また、運用開始後において、職員自ら変更可能であり、取扱品目等の追加設定が容易に行えること。

コ レジの入力漏れ等を防止するため、任意のタイミングで当日の取引件数、金額等を即座に確認できる機能を有すること。手元の受付状況と随時照合が行えるよう、画面上での表示やジャーナル（取引履歴）の印字等、容易に突合・確認できる機能や運用方法について提案すること。

(2) キャッシュレス決済端末

ア POSレジ（POSシステム）とシームレスに連動し、金額の二度打ち等が発生しないこと。

イ PCI DSS（Payment Card Industry Data Security Standard）の現行基準に準拠するクレジット情報非保持型であること。

ウ 読み取ったカード情報、決済情報等は、暗号化した上でカード会社へ送信すること。

エ カードリーダーのセキュリティは、PCI PTS（PIN Transaction Security）の認定を取得していること。

オ クレジットカード、電子マネー及びコード決済が可能であること。必須とするキャッシュレス決済手段及び決済ブランドについては、9（2）エに記載のとおりとする。なお、9（2）エに記載のない決済ブランドの追加導入や、将来的な市場動向に応じた新たな決済手段及び決済ブランドの導入、変更等、運用の柔軟性について提案すること。

（3）自動釣銭機

ア 対面式セミセルフレジとして利用できること（合計金額算出までの入力を職員が行い、確定した金額を来庁者自身が自動釣銭機で支払う運用）。また、自動釣銭機の向きを変更し、職員が現金を直接預かって会計をする運用にも対応できること。

イ POSレジ（POSシステム）と連動可能であること。

ウ 紙幣詰まり等のエラー発生時の対処を簡潔に行えるような対策を講じること。

エ 両替機能を有すること。

オ 金種、金額等をPOSレジ（POSシステム）から指定して任意に取り出しが可能なこと。

カ 金種別の枚数を任意にPOSレジ（POSシステム）で確認できること。

キ 新たな貨幣が発行された場合、アップデート等により対応可能にすること。

ク 自動釣銭機等を含むレジ2式は、本市が今後調達するテーブル（想定サイズ：幅 1,600mm×奥行 800mm×高さ 720mm）上に設置するものとする。POSレジ本体、自動釣銭機、キャッシュレス決済端末等の機器一式が当該スペース内に全て収まり、かつ、隣接する窓口の来庁者及び職員の操作に干渉しない寸法及び重量の機器を選定し、配置すること。なお、具体的な配置台数及びレイアウトについては、設置環境等を踏まえ、契約締結後に本市と協議の上決定するものとする。

（4）レシートプリンター

ア POSレジ（POSシステム）と連動可能であること。

イ レシート用紙は、交換、補充等が簡易であり、任意のタイミングで可能であること。

（5）コードリーダー

ア POSレジ（POSシステム）と連動可能であること。

イ コードリーダー読込機能を有するキャッシュレス決済端末の場合、代替を可とする。

（６）管理システム

ア 各施設の決済状況を把握できるとともに、蓄積された決済データを効率的に集計・分析し、日々の業務負担を軽減できる仕組みを提案すること。

イ アに記載の決済データは、CSV又はExcel形式で出力できること。抽出可能なデータ項目の一覧を提案書に記載すること。

７－２ 消耗品

（１）キャッシュレス決済の運用に必要な消耗品については、初回動作分は無償で提供すること。

（２）レシートロール紙については、９（１）エに記載の年間件数の目安を基に、運用開始から令和９年３月分まで使用する予定数量を算定し、初期調達分として提供すること。

７－３ 通信環境

キャッシュレス決済システムで使用するインターネット回線は、本市で準備する。ただし、通信機器と接続するための通信ケーブル（LANケーブル等）は受注者が用意すること。

７－４ 導入サポート及び研修

（１）端末等のセットアップ

ア 調達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。また、利用者に対してキャッシュレスでの支払いが可能であることを案内するポップ等を用意すること。

イ 導入時の端末の設定内容等については、本市と調整の上、決定すること。

（２）操作マニュアル

端末の使用、操作マニュアルを納品すること。操作マニュアルには、決済取消時の対応、誤操作時の対処方法等についてもわかりやすく記載すること。

（３）端末の操作研修

端末の操作に関する研修を行うこと。原則として対面による実施を想定しているが、職員の負担軽減及び効率的な習熟に資する研修の実施方法（オンラインや動画配信の併用等）について、具体的かつ効果的な手法を提案すること。

７－５ 追加提案

（１）本仕様書で提示した要件以外で、特に提案したい事項について、簡潔に提案すること。

と。

- (2) 当該提案に当たっては、利用者の利便性向上及び職員の業務効率化に資する具体的な提案であること。
- (3) 追加提案については、提示金額内で対応すること。

8 キャッシュレス決済システムの運用保守業務

- (1) 保守内容、障害発生時の対応とその連絡方法等、サポート体制を提案すること。
- (2) 窓口業務への影響を最小限にするため、障害発生時の迅速な復旧体制を整備すること。
- (3) 窓口の運用時間（午前8時30分から午後5時まで、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）において故障や不具合があった場合は、技術者の派遣や代替機の送付等、必要な措置を講じること。
- (4) 障害発生時の一次対応窓口は、原則として一箇所に統一すること。
- (5) 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。

9 キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

(1) 指定納付受託の方法

ア 本市は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の3第1項の規定に基づき、当該納付事務を適切かつ確実に遂行することができる財産的基礎及び社会的信用を有する等の要件を満たす受注者を、指定納付受託者として指定する。

イ アの指定は、運用開始予定日に間に合うように別途行う予定であることから、必要な書類の提出等を本市が求めた場合は、随時応じること。

ウ 納付方法は、指定納付受託者が納入義務者等に代わり立替払を行う「立替払方式」とする。

エ 指定納付受託業務の対象となる収入の目安は、次のとおり。

収入項目	金額（円／年）	件数（件／年）
証明書等発行手数料	66,203,100	140,530

オ 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による立替金（以下「立替金」という。）を、カに定める集計期間ごとに集計し、キに定める期日までに、本市指定の口座に納付すること。ただし、納付期限が金融機関の休日等の場合は、納付期限を金融機関の翌営業日まで延長することができる。

カ 集計期間は、原則毎月末日を締日とし、月ごとに集計するものとする。この場合において、集計期間が地方自治法第208条第1項に規定する会計年度を超えることはできない。

キ 立替金の納付期限は、利用期日の属する月の翌月末日を超えない範囲内において設定するものとする。

ク 立替金は、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、原則として一括して納付すること。

ケ ウに定める立替払は、本市が利用者に対して有する債権を指定納付受託者が買い取るものではない。

コ 指定納付受託者は、オに定める納付について、正当な理由がなく遅延があったときは、当該遅延日数に応じて、振込を行うべき金額に契約書に定める割合を乗じた金額を、指定する期日までに納付すること。

(2) キャッシュレス決済手数料

ア 指定納付受託者は、9(1)カに定める集計期間ごとに立替払により納付した金額の集計を行い、当該金額に契約書で定めるキャッシュレス決済手数料率を乗じて得た金額をキャッシュレス決済手数料とし、その明細を本市に通知するものとする。

イ キャッシュレス決済手数料は、立替金と相殺することなく、別途請求書により本市から指定納付受託者に支払うものとする。

ウ キャッシュレス決済は、エに掲げる決済手段及び決済ブランドに対応すること。また、各決済ブランドの利用について、必要な登録手続を代行すること。

エ 次に掲げる決済手段及び決済ブランドを必須とする。ただし、各決済機関の加盟店審査等に日数を要し、運用開始予定日からの提供が困難なブランドについては、本市と協議の上、段階的な導入を可とする。

決済手段	決済ブランド
クレジットカード	VISA、Mastercard、JCB
電子マネー	全国相互利用サービス対応交通系 IC カード、WAON、iD、QUICPay
コード決済	PayPay、楽天 Pay、d 払い、auPay

オ 決済手段及び決済ブランドの追加、機能追加等は、契約締結後であっても都度提案すること。

10 納品物

- (1) 調達機器等一式
- (2) 各種マニュアル
- (3) 業務完了報告書

11 仕様書の確定

本仕様書については、選定された事業者と協議の上、必要に応じて修正した後、確定するものとする。

12 契約金額

本業務の契約金額については、必要に応じて、本市と受託者で協議の上、変更できるものとする。

1 3 支払い

- (1) 構築業務に係る費用は、業務完了報告書をもって本市において検査を行い、これに合格した場合に、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (2) 運用保守業務に係る費用及び指定納付受託業務に係る決済手数料は、各月の業務完了後に本市において検査を行い、これに合格した場合に、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

1 4 セキュリティ対策

(1) 一般的要件

- ア 高松市情報セキュリティ基本方針（対策基準）及びそれらに係る規定等を遵守すること。
- イ 本市の情報資産の機密性・完全性・可用性を確保したシステムを構築すること。
- ウ 情報資産を外部からの不正な侵入等から適切に保護するため、情報機器への接続及び操作の制御、ネットワーク管理等に関する技術面の対策が可能な構成とすること。
- エ 契約期間中に、本市より高松市情報セキュリティポリシーを遵守した管理を行っているかを証する資料提出、又はヒアリングの実施を求められた場合は、速やかに応じること。万が一、高松市情報セキュリティポリシーを遵守できていない状況が発見された場合は、そのリスクを受容するのか（その根拠を含む。）、代替策により安全性を担保するのか等を明らかにし、本市の承認を得なければならない。

(2) 個別要件

- ア 導入する機器及びシステムについて、不正アクセスを防ぐ対策が講じられていること。
- イ カード会社等の決済センターやPOSシステムのデータセンターとの通信を暗号化する等により保護していること。
- ウ 決済情報等が第三者に不正に閲覧等されることがないこと。
- エ 脆弱性が生じないよう常にセキュリティ対策を見直しアップデートすること。
- オ データセンターは、地震、火災、落雷等の被害による停電やその他の障害が発生した場合でも利用が継続できる冗長性を備えていること。
- カ データセンターは、不審者の侵入を防止する措置を講じていること。

1 5 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を履行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 6 その他

- (1) 受託者は、業務の目的を十分達成できるよう本仕様書、関係法令に基づき業務実施前に十分打ち合わせ等を行い、業務中の安全管理に万全を期すること。

- (2) 施行に当たっては、業務内容に適合した資格保持者を配置し、事故防止に努めること。
- (3) 業務実施日については、本市と調整の上、決定すること。
- (4) 受託者は、作業完了後に、施行内容が分かる写真を掲載した業務完了報告書を作成し、本市に提出すること。
- (5) 関係部署への届出書類及び申請が必要な場合は、一切の事務処理等を行うこと。
- (6) 機器の搬入に際しては、施設に損傷を与えないように十分配慮すること。万一損傷を発生させた場合は、受託者の責において修繕復旧すること。
- (7) 受注者が、業務を一括して第三者に委託することは禁止する。ただし、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ本市の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受注者が全責任を負うものとする。
- (8) 本仕様書に定めのない事項、又は、仕様に疑義を生じた場合は、別途本市と協議の上、決定すること。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報（以下「個人情報」という。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び高松市（以下「発注者」という。）の定める高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例第37号）その他関係法令並びに高松市情報セキュリティポリシー及び本個人情報取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

（責任体制の整備）

第2条 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（作業責任者等の届出等）

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に届け出なければならない。

2 受託者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（作業場所の特定等）

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、この契約による業務の着手前に書面により発注者に届け出なければならない。

2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。

3 受託者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

（教育及び研修の実施）

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

（秘密の保持）

第6条 受託者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、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、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受託者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業従事者に周知しなければならない。

（個人情報の受領）

第7条 受託者は、発注者から個人情報を受領する場合は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

（再委託）

第8条 受託者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者（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。）へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、次項の発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を発注者に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受託者は発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受託者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を発注者に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報の管理）

第10条 受託者は、個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

（1） 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理が可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

（2） 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の

個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

- (3) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
- (4) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (5) 個人情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報が記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された情報の正確性について、定期的に点検すること。
- (6) 個人情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (7) 発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報が記録された資料を複写し、又は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報の漏えい等の事故の発生につながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により収集しなければならない。

2 受託者は、前項の規定により個人情報を収集する場合は、本人から直接収集するものとする。ただし、本人の同意を得た場合又は発注者の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受託者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報をこの契約による業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第13条 受託者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、発注者の指定した方法により、個人情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

3 受託者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

4 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。

(監査及び実地検査)

第15条 発注者は、個人情報の取扱いについて、この契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認をするため、受託者及び再委託先に対して、監査又は実地検査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

2 受託者は、発注者が前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。

3 発注者は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受託者に対して改善を要請できるものとする。

(事故発生時等の対応)

第16条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、発注者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。

2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受託者は、発注者が受託者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。

(契約解除)

第17条 発注者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合において、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受託者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。