

キャッシュレス決済対応レジ更新業務 要求仕様書



令和 7 年 11 月 湖西市役所 市民安全部 市民課

目次

キャッシュレス決済対応レジ更新業務 要求仕様書	1
第1章 総論	5
1.1 背景	5
1.2 目的	5
1.3 課題	5
1.4 業務範囲	6
1.5 基本方針	6
1.6 フェーズ構成	6
1.7 成果指標（KGI／KPI）	7
第2章 発注者の現行業務・体制および本業務の目標	7
2.1 発注者の業務手順	7
2.2 発注者の業務規模	8
2.3 発注者の現行体制	8
2.4 発注者の利害関係者	8
2.5 本業務の目標	8
第3章 本業務の概要	9
3.1 本業務の対象範囲	9
3.2 受託者選定方法	9
3.3 関連契約・責任分界点	9
3.4 前提条件・制約条件	10
3.5 スケジュールとマイルストーン	10
第4章 詳細要件	10
4.1 機能要件	10
必須要件	10
提案事項	11
4.2 非機能要件	11
必須要件	11
提案事項	11
4.3 その他要件	11
必須要件	11
提案事項	11
第5章 フェーズ別要件	12
5.1 フェーズ構成	12
5.2 各フェーズの要件	12

(1) 要件定義	12
(2) 基本設計・詳細設計	13
(3) 構築・設定	13
(4) 移行・データ整備	13
(5) 試験	14
(6) 研修・マニュアル整備	14
(7) 本番移行・安定化	14
(8) 運用・保守・監視	15
(9) 効果測定・改善	15
第 6 章 業務遂行に関する要件	15
6.1 プロジェクト管理	15
必須要件	15
提案事項	16
6.2 体制・要員	16
必須要件	16
提案事項	16
6.3 打合せ・報告	16
必須要件	16
提案事項	16
6.4 納品物一覧	17
必須要件	17
提案事項	17
6.5 品質管理・検収基準	17
必須要件	17
提案事項	17
6.6 セキュリティ・コンプライアンス	17
必須要件	18
提案事項	18
6.7 継続性・保守性	18
必須要件	18
提案事項	18
第 7 章 提案書作成要領	18
7.1 提案書に関する要求事項	18
必須要件	18
提案事項	19
7.2 提案書の構成	19

7.3 評価観点	19
必須要件	19
提案事項	20
第8章 その他	20
8.1 再委託・権利義務譲渡	20
必須要件	20
8.2 著作権の帰属	20
必須要件	20
8.3 機密保持	20
必須要件	21
8.4 情報セキュリティ	21
必須要件	21
8.5 契約不適合担保責任	21
必須要件	21
8.6 法令遵守	21
必須要件	21
8.7 特記事項	21
必須要件	22

第 1 章 総論

1.1 背景

本市においては、市民課等の窓口における証明書発行等の手数料支払いに際し、キャッシュレス決済を導入している。しかし現行では、レジシステムと決済端末が連携しておらず、二重入力の発生や誤操作による訂正処理等が業務負担となっている。また、日計・月計の集計は Excel 転記に依存しており、会計処理の効率性にも課題がある。さらに、利用実績の乏しい決済手段が契約継続されており、費用対効果が十分でない状況である。加えて、現在使用しているキャッシュレスレジは購入による導入であり、買い換え時期の不明瞭が課題となっている。

これらの課題を踏まえ、今後のレジ・決済環境のあり方を検討するにあたり、安定して運用可能な仕組みや、購入にとらわれない提供形態（例：リース、クラウドサービス等）を含む幅広い提案を求めるため、情報収集（RFI）を実施するものである。

1.2 目的

本業務の目的は以下のとおりである。

- 複数の決済手段を統合的に管理できる仕組みの検討
- 窓口業務の効率化と市民サービス向上
- 不要な決済手段の整理による費用最適化
- 長期的に運用可能なシステム・体制の確立

1.3 課題

現状における主な課題は以下のとおりである。

- レジと決済端末の非連携による業務負荷・誤操作リスク
- 会計処理の非効率（Excel 転記依存）
- 不要決済手段の契約継続によるコスト負担
- レジ更新サイクルの短期化による運用上の非効率

- 買取による故障時の対応・代替機器の不足

1.4 業務範囲

本 RFI の範囲は、窓口業務におけるキャッシュレスレジ導入に関する情報収集であり、以下を含む。

- レジシステムおよび決済端末に関する情報提供
- 必要となる周辺機器(レシートプリンタ、キャッシュドロワ等)の提案
- 導入後の運用・保守・セキュリティ対応に関する提案

なお、会計システムとの連携は対象外とし、日計レシートを基に手入力にて処理を継続する。

1.5 基本方針

- 本文書は RFI であり、発注者が将来の調達に向けた基礎情報を収集することを目的とする。
- キャッシュレスレジ機種等については特定せず、ベンダーから広く提案を求める。
- 決済手段については利用実績を踏まえた整理を行い、必須・優先・不要に区分したうえで提案を受ける。
- 提案内容は後続の仕様書作成に資するものであり、本段階での契約・導入を直接意味するものではない。

1.6 フェーズ構成

想定されるフェーズ構成は以下のとおりである。なお、「現状調査・業務可視化」は発注者側で実施済みとする。

1. 現状調査・業務可視化(参考:発注者側にて実施)
2. 要件定義(機能・非機能・連携・セキュリティ)
3. 基本設計・詳細設計
4. 構築・設定(端末・ゲートウェイ・レジ・帳票)
5. 移行・データ整備(マスタ・残高・科目)

6. 試験(単体・結合・UAT・性能・障害訓練)
7. 研修・マニュアル整備
8. 本番移行・安定化
9. 運用・保守・監視
10. 効果測定・改善

1.7 成果指標(KGI／KPI)

本業務における成果指標は以下を想定する。

- KGI(最終目標)
 - レジと決済端末の完全連携による業務効率化
 - 不要決済手段の削減によるコスト最適化
 - 市民満足度の向上
 - KPI(達成度合い測定指標)
 - 平均処理時間 30 秒以内
 - 操作ミス訂正 月 2 件以下
 - 不要決済手段 0 件
-

第 2 章 発注者の現行業務・体制および 本業務の目標

2.1 発注者の業務手順

本市における窓口業務は、市民課等において証明書交付やマイナンバーカード関連
手続等を中心に行われている。

現在の業務手順は以下のとおりである。

1. 窓口職員が証明書交付等の申請を受理する。
2. 発行手数料をレジに入力し、現金またはキャッシュレス端末で収受する。
3. キャッシュレス決済の場合、レジと決済端末双方に手入力が必要である。
4. 利用者にはレジからのレシートを領収書として交付する

5. 日計レシートを基にエクセルへ手入力し、月計表を作成する。

2.2 発注者の業務規模

- 運用拠点数: 本庁 2 課、支所 2 拠点、合計 4 台で運用
- キャッシュレス決済実績: 年間約 1,249 件(令和 6 年 9 月～令和 7 年 8 月)
- 決済手段の利用状況:
 - 必須: PayPay、d 払い、VISA、iD
 - 優先: MasterCard、WAON、QUICPay、auPay、交通系 IC、NFC、JCB
 - なくてもよい決済手段: nanaco、Edy、メル Pay、AMEX、Diners、DISCOVER、ゆうちょ Pay

なくてもよい決済手段を除いた場合、カバー率は約 95.8%となる。

2.3 発注者の現行体制

- 窓口業務: 市民課等の職員が担当
- 会計処理: 日計レシートをもとに職員がエクセルに手入力に対応
- システム管理: 市民課がレジ更新・契約手続きを所管
- 障害対応: ベンダーへの個別連絡により対応

2.4 発注者の利害関係者

- 利用部門: 市民課を中心とした窓口部門
- 会計部門: 日計・月計データの管理・確認
- 市民課: システム更新や契約管理
- 利用者(市民): 窓口でのサービス利用者

2.5 本業務の目標

本 RFI を通じて発注者が達成すべき目標は以下のとおりである。

- レジと決済端末の連携に関する情報収集
- 効率的かつ安定的な業務運用を可能とする仕組みの把握

- ・ 導入・運用にかかる費用の妥当性評価
 - ・ 不要な決済手段の整理と、利用実績に即したキャッシュレス環境の確立
-

第3章 本業務の概要

3.1 本業務の対象範囲

本業務は、市民課等における窓口業務において利用されるキャッシュレスレジ環境の刷新に関する情報収集(RFI)を対象とする。対象範囲は以下のとおりとする。

- ・ レジシステムおよび決済端末に関する情報提供
- ・ 必要となる周辺機器(レシートプリンタ、キャッシュドロワ等)の提案
- ・ 決済手段の整理・最適化に関する提案
- ・ 導入後の運用・保守・セキュリティ対応に関する提案

なお、会計システムとの自動連携は対象外とし、現行どおり日計レシートをもとに手入力を継続する。

3.2 受託者選定方法

本業務は、RFIを通じて広く情報収集を行い、その結果をもとに将来の公募型プロポーザル等により受託者を選定する予定である。

現段階では受託者の選定は行わず、情報提供を目的とする。

3.3 関連契約・責任分界点

- ・ 本 RFI に基づく提案内容は契約を直接意味するものではなく、将来の仕様書作成の参考資料とする。
- ・ 契約締結後の責任分界点については、レジ・決済システムの導入・運用範囲を受託者の責任とし、会計システムへの転記・管理は発注者の責任とする。
- ・ 権利義務の詳細は標準契約書に準拠するものとする。

3.4 前提条件・制約条件

- 会計システムとの連携は対象外である。
- 日計をもとに月計を作成し、キャッシュレス手段別、品目（証明書種類）別に管理する。
- 入力ミス等の訂正は、当日内にレジで返金または取消処理を行う。翌日以降の返金・取消は発生しない。
- 地方自治体の証明書発行に係る手数料は非課税である。
- 停電・通信断発生時は現金収受により対応する。
- 利用者への領収書はレジからのレシートを交付する。

3.5 スケジュールとマイルストーン

本業務に関連する今後のスケジュールは以下のとおり想定する。

- 令和7年9月 企画書確定
- 令和7年10月 本RFI仕様書作成
- 令和8年4月以降 公募開始／契約締結
- 令和8年9月末 本稼働開始

第4章 詳細要件

4.1 機能要件

必須要件

- レジと決済端末が連携し、二重入力を不要とすること。
- 日計をもとに月計を作成できること。
- 集計はキャッシュレス手段別および品目（証明書種類）別に可能であること。
- 入力ミス等が発生した場合、当日内に返金または取消処理が可能であること。翌日以降の返金・取消は不要とする。
- 利用者に交付する領収書はレジからのレシートで発行できること。

- 停電・通信断時は現金収受により代替可能とすること。
- 故障時の代替機器を用意すること。

提案事項

- 必要となる周辺機器(レシートプリンタ、キャッシュドロワ等)の構成に関する提案。
- 決済ゲートウェイ、アクワイアラに関する構成・選択肢の提案。
- 多言語表示やユーザビリティ向上機能(例:音声案内、タッチ画面 UI)の有無。

4.2 非機能要件

必須要件

- 本 RFI において非機能要件の明確な指定は行わない。

提案事項

- 運用時間、SLA(障害復旧・保守体制)、ヘルプデスク体制についての提案。
- 教育計画(初期研修、OJT、マニュアル整備等)に関する提案。
- 障害時の切替え手順や、フェールセーフ機能に関する提案。
- 長期利用における安定性や更新サイクルに関する提案。

4.3 その他要件

必須要件

- 地方自治体の証明書発行に係る取扱い是非課税とすること。
- 当 RFI に基づく提案は、後続の仕様書作成の参考とし、契約・導入を直接意味するものではないこと。

提案事項

- 個人情報や決済情報の保護に関するセキュリティ基準(例:PCI DSS、P2PE 等)への準拠状況。
- 端末紛失や不正利用時に備えたリモート無効化・ワイプ機能の有無。

- 情報セキュリティや監査対応の仕組みについての提案。

第 5 章 フェーズ別要件

5.1 フェーズ構成

本業務のフェーズ構成は以下のとおりとする。

なお、「現状調査・業務可視化」は発注者側で実施済みであり、受注者の作業対象外とする。

1. 現状調査・業務可視化(参考:発注者側にて実施)
2. 要件定義(機能・非機能・連携・セキュリティ)
3. 基本設計・詳細設計
4. 構築・設定(端末・ゲートウェイ・レジ・帳票)
5. 移行・データ整備(マスタ・残高・科目)
6. 試験(単体・結合・UAT・性能・障害訓練)
7. 研修・マニュアル整備
8. 本番移行・安定化
9. 運用・保守・監視
10. 効果測定・改善

5.2 各フェーズの要件

(1) 要件定義

必須要件

- レジ・決済端末連携に関する要件を整理すること。
- 集計要件(日計、月計、科目別、品目別)を明確化すること。
- 返金・取消フロー(当日内のみ)を反映すること。

- ・ 停電・通信断時の現金収受フローを設計に反映すること。

提案事項

- ・ 運用体制(SLA、障害対応、教育、セキュリティ対応)の最適案を提示すること。

(2) 基本設計・詳細設計

必須要件

- ・ レジ・決済端末の連携設計を行うこと。
- ・ 周辺機器(レシートプリンタ、キャッシュドロワ等)の構成設計を行うこと。

提案事項

- ・ ユーザビリティを考慮した画面・操作性の設計提案。
- ・ 情報セキュリティ・監査対応を踏まえた設計提案。

(3) 構築・設定

必須要件

- ・ レジ・決済端末の導入および設定を行うこと。
- ・ 提案に基づき必要な周辺機器を設定すること。

提案事項

- ・ システム更新時のスムーズな切替方法の提示。

(4) 移行・データ整備

必須要件

- ・ 証明書品目や勘定科目等のマスタを設定すること。

提案事項

- 将来的な制度改正や品目追加に柔軟に対応可能なマスタ構成を提案すること。

(5) 試験

必須要件

- 単体試験、結合試験、受入試験(UAT)、性能試験、障害復旧訓練を実施すること。

提案事項

- 利用者視点を考慮したシナリオ試験の提案。

(6) 研修・マニュアル整備

必須要件

- 職員向けの操作マニュアルを整備すること。
- 職員向けの初期研修を実施すること。

提案事項

- OJT や動画マニュアル等、多様な教育手法の提案。

(7) 本番移行・安定化

必須要件

- 移行計画を策定し、トラブルを最小化して本番移行を行うこと。
- 本稼働後一定期間は安定稼働の確認を行うこと。

提案事項

- 本番切替後のフォローアップ体制の提案。
-

(8) 運用・保守・監視

必須要件

- 障害発生時の復旧手順を明確化すること。
- 運用マニュアルを整備すること。

提案事項

- 24 時間監視やリモート対応等、保守サービスレベルに関する提案。
-

(9) 効果測定・改善

必須要件

- KGI/KPI に基づき効果測定を行うこと。

提案事項

- 利用者アンケートやログ分析を活用した改善策の提案。
-

第 6 章 業務遂行に関する要件

6.1 プロジェクト管理

必須要件

- 受託者は本業務の進行管理責任を負い、進捗・課題・リスクを定期的に発注者へ報告すること。
- 変更管理手続を定め、仕様・スケジュール等に変更が生じた場合は発注者の承認を得ること。
- 発注者とのコミュニケーション計画を策定し、定例会議を実施すること。

提案事項

- リスク管理の仕組みやツール(例:課題管理表、進捗ダッシュボード等)の提案。
 - 発注者が参照可能なオンライン共有環境(例:ポータル、共有フォルダ等)の整備。
-

6.2 体制・要員

必須要件

- 受託者は本業務遂行に必要な要員を確保すること。
- 責任者を明確にし、発注者との窓口となる担当者を指定すること。

提案事項

- 業務の性質に応じた最適な体制(例:現地対応チーム、リモート支援チーム)の提案。
 - 要員の資格・スキルに関する情報提供。
-

6.3 打合せ・報告

必須要件

- 定例打合せを月1回以上実施し、進捗状況を報告すること。
- 必要に応じて臨時打合せを実施すること。

提案事項

- オンライン会議やハイブリッド形式を活用した効率的な打合せ方法。
 - 報告フォーマットの標準化提案。
-

6.4 納品物一覧

必須要件

以下の納品物を整備すること。

- 要件定義書
- 基本設計書・詳細設計書
- 試験計画書・試験結果報告書
- 操作マニュアル・運用マニュアル
- 移行計画書・移行完了報告書
- 効果測定報告書

提案事項

- 電子媒体での納品(PDF/Word 等)に加え、クラウドでの共有活用提案。
 - マニュアルの簡易版・動画教材等、ユーザビリティを考慮した納品物形式。
-

6.5 品質管理・検収基準

必須要件

- 納品物は発注者によるレビューを経て検収すること。
- 機能試験において必須要件を満たすことを検収基準とする。

提案事項

- 品質保証のためのレビュー体制やチェックリストの提示。
-

6.6 セキュリティ・コンプライアンス

必須要件

- ・ 情報漏えい防止のための基本的なセキュリティ対策を実施すること。
- ・ 機密保持義務を遵守すること。

提案事項

- ・ PCI DSS、P2PE 等、決済関連のセキュリティ標準への準拠状況を提示すること。
 - ・ ログ管理・保存期間等、監査対応に関する提案。
-

6.7 継続性・保守性

必須要件

- ・ 本稼働後において安定稼働を確保し、障害時は迅速に復旧すること。

提案事項

- ・ 保守契約の形態（オンサイト、リモート、時間帯等）の提案。
-

第 7 章 提案書作成要領

7.1 提案書に関する要求事項

必須要件

- ・ 提案書は A4 版で作成し、電子媒体（PDF 形式）にて提出すること。
- ・ 提出部数は電子データ 1 部とする。
- ・ 提出期限は発注者が別途指定する期日までとする。
- ・ 提案書の内容は、発注者が後続の仕様策定に活用できる水準で具体的かつ明確に記載すること。

提案事項

- 紙媒体での提出の有無や、発注者ポータルへの直接アップロードなど、効率的な提出手段の提案。
 - 提案資料の形式(動画デモやプレゼン資料等)に関する工夫。
-

7.2 提案書の構成

提案書には以下の内容を含むこと。

1. **会社概要**(所在地、設立年、資本金、従業員数 等)
 2. **体制**(責任者、要員構成、支援体制)
 3. **業務理解**(現状課題・要件の理解度)
 4. **提案内容**
 - レジ・決済端末の構成提案
 - 周辺機器の提案(レシートプリンタ、キャッシュドロワ等)
 - 決済手段の対応状況(必須・優先・提案追加 等)
 - 運用・保守・SLA に関する提案
 - セキュリティ対応状況(PCI DSS、P2PE 等)
 - 教育計画・マニュアル整備方針
 5. **スケジュール**(導入から本稼働までの想定工程表)
 6. **見積**(機器費用、導入費用、保守費用等の参考価格)
 7. **実績**(同種事業の導入実績、自治体・公共分野での事例)
-

7.3 評価観点

提案内容は以下の観点から評価する。

必須要件

- 提案が本 RFI に示す基本方針・要件を満たしていること。
- 提案が具体的かつ実現可能であること。

提案事項

- 提案の独自性・有効性（業務効率化、市民サービス向上への寄与度）
 - 導入・運用コストの妥当性
 - 将来の拡張性・持続可能性
 - セキュリティ水準や障害対応体制の充実度
 - 過去の実績・ノウハウの有無
-
-

第 8 章 その他

8.1 再委託・権利義務譲渡

必須要件

- 本業務の再委託および権利義務の譲渡は原則として禁止する。
 - やむを得ず一部再委託が必要となる場合は、発注者の事前承諾を得ること。
-

8.2 著作権の帰属

必須要件

- 本業務において新たに作成される成果物の著作権は原則として発注者に帰属する。
 - ただし、既存のライブラリ・モジュール・ソフトウェア等についてはこの限りではない。
-

8.3 機密保持

必須要件

- 受託者は、本業務を通じて知り得た発注者の機密情報を第三者に漏洩してはならない。
 - 機密保持義務は契約終了後も存続する。
-

8.4 情報セキュリティ

必須要件

- 受託者は情報セキュリティポリシーを策定し、当該業務に従事する要員に周知徹底すること。
 - 個人情報および決済情報を取り扱う場合は、適切な管理措置を講じること。
-

8.5 契約不適合担保責任

必須要件

- 納品物に契約不適合が認められた場合、受託者は修補または代替措置を講じること。
-

8.6 法令遵守

必須要件

- 受託者は、本業務の遂行にあたり関係法令を遵守すること。
-

8.7 特記事項

必須要件

- 紛争が生じた場合は、発注者所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
- 免責事項その他契約条件については、標準契約書に準拠する。