

## キオスク端末機器購入及び運用保守業務委託仕様書

## (1) 目的と概要

刈谷市では、コンビニ交付サービスの促進と、住民の利便性の向上と、非対面での証明書交付実施による窓口混雑の緩和を図るため、庁舎内に証明書交付対応行政キオスク端末を設置する。

## (2) 機器購入及び運用保守業務委託の概要

## ①別添1「キオスク端末（マルチコピー機）の機能要件」の仕様を満たす新造品

- ・ 証明書交付サービス対応マルチコピー機 1台
- ・ 導入作業 1式
- ・ 運用保守 1式

## ②別添2「閉域性を保った通信回線に関する要件」の仕様を満たす内容

- ・ 回線設定構築作業 1式
- ・ 機器設置設定 1式
- ・ 回線監視設定 1式
- ・ 導入作業 1式

## ③別添3「端末機（マルチコピー機）に必要な環境整備の要件」の仕様を満たす内容

- ・ 共有回線接続 1式
- ・ ECセンター内構築 1式
- ・ 導入作業 1式

## ④別添4「監視カメラの機能要件」の仕様を満たす内容

- ・ 監視カメラ 1台
- ・ 運用保守 1式

## ⑤別添5「パネル・シールの要件」の仕様を満たす物品

- ・ パネル・シール 1式

## ⑥別添6「キャッシュレス決済端末の要件」の仕様を満たす内容

- ・ キャッシュレス決済端末 1台
- ・ 運用保守 1式

## (3) 確認事項

## ①ソフトウェアのインストール作業

本市の指示する設定情報については、その指示に従い設定すること。

## ②連絡調整の窓口の設置と現地責任者の届出

- ・ 本調達業務については、本市との連絡調整を行う窓口を設置すること。
- ・ 担当者については、調達ハードウェアの仕様を熟知し、本市からの質問及び調整事項への適切な対応が出来るものを配置すること。
- ・ 人員及び体制について、契約後速やかに本市に報告すること。

(4) 機器納入期日

以下の日までに機器の納入及び接続・設定作業を完了すること。

令和8年9月30日まで

※利用開始は令和8年10月1日

(5) 納入場所

愛知県刈谷市東陽町1丁目1番地 刈谷市役所庁舎1階

※本市が指定する場所に設置すること。

(6) 稼働期間

令和8年10月1日から5年以上正常に安定稼働する。

稼働期間中は運用保守サービスの対象期間とする。

(7) 納入・設置・撤去作業について

① 準備作業

- ・本市が示した期限内に円滑に作業を完了させるため、事前に十分に計画・準備を行い、納入・設置作業にあたること。
- ・納入・設置作業を行うにあたり、作業体制、作業スケジュール、作業方法等についての作業計画書を提出し、本市と打ち合わせを行い、本市の承認を得ること。
- ・作業において、本市の業務及び稼働中の業務システム等に影響の恐れがある場合は、事前に本市及びシステム開発業者並びに稼働中の業務システム保守業者と協議の上、本市の指示に従い実施すること。
- ・キオスク端末を設置・運用するために必要となる地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）への申請手続きに関して、システム構築・運営事業者として書類の作成に協力するとともに、J-LISが定める工程試験を実施すること。

② 納入・設置作業

- ・調達機器の導入・設置作業は、原則市役所の開庁時間外となる平日17時15分以降、又は土日祝日に対応すること。
- ・調達機器の納入・設置作業の際には、次の事項を遵守し、時間・期間を厳守して速やかに作業を行うこと。
  - ア 作業の際には、各施設内での作業条件及び施設管理者の指示に従うこと。
  - イ 作業中に各施設の備品等を破損した場合は、納入者の責任において、現状に復旧させること。なお、復旧に要する費用はすべて受託者の負担とする。
  - ウ 作業中に事故が発生した場合は、速やかに本市へ連絡し指示を受けること。
  - エ 作業後は、排出した段ボールやゴミ等をすべて持ち帰ること。
  - オ 納入・設置に関しては、養生を十分に行い、既存施設を損なうことのない

ようにすること。

### ③動作確認作業

- ・納入・設置期間中に動作確認テストを行い、正常動作を確認すること。
- ・動作確認作業において問題が生じた場合は随時、対応内容及び結果を含め、詳細に報告し納入・設置期間中にその対応を終えること。
- ・動作確認テスト項目については、全ての調達機器が正常に動作することが判断出来るよう、必要なテスト項目を適切に設定すること。

### ④操作説明

- ・動作確認終了後に、本市職員に対し、調達機器に関する操作説明を行うこと。

### ⑤電源確保

- ・電源の庁舎関連作業は本市において行う。

## (8) 提出書類

次の書類について、調達機器の納入時に提出ものとする。

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| ①端末機操作マニュアル              | 1部 |
| (操作：起動、終了、用紙補充、釣銭補充の方法等) |    |
| ②証明書交付等運用マニュアル           | 1部 |
| ③監視カメラの操作マニュアル           | 1部 |
| ④調達機器の利用者(市民)操作マニュアル     | 1部 |
| ⑤調達機器一覧表(納品書)            | 1部 |

## (9) 個人情報保護等

- ①個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。
- ②「刈谷市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。
- ③契約書作成に合わせて「個人情報の取扱委託に関する特記事項」を締結すること。

## (10) 疑義

本仕様書に明示のない場合また疑いを生じた場合は、本市と協議すること。

## (11) 委託交付手数料

委託交付手数料については、あらかじめ1部あたりの本市と端末提供会社それぞれの取り分を明確なものとし、部数当たりの出力枚数増減の影響を受けないものとする。また、端末提供会社は、上記の取り分からキオスク端末本体の保守サービスおよび各種用紙以外の消耗品を提供すること。

なお、上記の取り分の内訳および提供されるサービスの内容については、端末提供会社と別途契約を締結する。

## キオスク端末機（マルチコピー機）の機能要件

1. J-LIS との契約により委託される証明書交付サービスが可能であること。
2. マイナンバーカード（個人番号カード）が利用できること。
3. 操作パネルは、タッチ式であること。
4. 操作画面のサイズは 15 インチ以上であること。
5. 導入機の配色は任意で選択が可能であること。
6. 川谷市内のコンビニエンスストアで設置しているマルチコピー機と同メーカー品であること。
7. 操作画面（ポータル画面）には、証明書発行種別及び手数料等を操作画面に表示できること。また、表示情報のレイアウトを任意に変更が可能であり、市町村名や市町村章、独自のキャラクターが表示できること。
8. 操作画面に個人情報が表示される仕様であることから、人が立った状態で操作を行う場合、後ろや横から見えにくいように、通常の操作パネルは、のぞき見防止処理がされていること。
9. 車椅子の方が操作することも考慮し、車椅子の方が自分で操作パネルの角度を変更できるチルト機能を有すること。また、証明書・レシート排出口・釣銭排出口は、車椅子の方が自身で取り出せる位置に全て配置されていること。
10. コインベンダーについては、5 円、10 円、50 円、100 円、500 円硬貨及び 1,000 円紙幣（2024 年 7 月発行の新紙幣を含む）が利用可能であり、つり銭機能を有すること。
11. 証明書等印刷物取り忘れ防止策として、印刷物排出口に配置したセンサーで印刷物の取り忘れを感知して、サブディスプレイに取り忘れを表示する機能を有すること。
12. 利用者向けの各種案内事項を表示するため、導入機専用の案内パネル及びシールを有すること。
13. 証明書発行機能について、メーカー独自画面は J-LIS が提供しているコンビニ交付のサービス画面の対応言語と同一とすること。
14. 地震対策等震災対策の為の転倒防止対策をすること。
15. 証明書交付やコピー等のレシートを発行でき、自動切断（オートカット）方式であること。
16. コピー用紙は、A3、A4、B4、B5 の各サイズを同時セットできる給紙装置を有すること。
17. コピー用紙トレイ自体に、隠しロック機能を有すること。
18. 稼働時は、幅 1,000mm・奥行 1,000mm・高さ 1,510mm以内とすること。（監視カメラ含む）
19. データセンターへ 30,000 台以上の接続実績があること。
20. 導入機は、コンビニ店舗及び地方公共団体の庁内設置において、調達時点で 3 年以上の安定稼働している実績があること。
21. 端末セキュリティ機能セキュリティソフト（ISO/IEC15408 認証の取得必須）により、証明書データは印刷後、端末機から消去すること。
22. 鍵により、端末機保守員以外の者がアクセスすることを物理的に排除すること。
23. キオスク端末による証明書の交付日時及び金種別の入出金日時を 2 ヶ月間ログにより保存すること。キオスク端末による証明書の交付日時等について、6 か月間ログにより保存し、交

付一覧表を印刷できること。また、出力ログを WEB にてリアルタイムに確認が可能であること。

24. 職員はキオスク端末のプログラムを操作できない仕組みであること。
25. 各種証明書の印刷終了時に、音声により『領収書』『お釣り』『証明書』の取り忘れの注意喚起を行うこと。
26. コインベンダー内部に用紙及び予備トナーなどの格納が可能であること。
27. 日別の証明書発行集計及び手数料発行集計実績を、予め登録されたメールアドレスに CSV データ送信する機能を有すること。日別の集計実績は遅くとも当日中には確認できる集計スピードを要すること。
28. 日別の証明書発行修正及び手数料発行集計実績は、BOS システムではなく機器納品メーカー独自のシステムにより市内外の発行数が判別できるように集計できること。
29. 納入時点でスマホ用電子証明書 (Android 及び iOS) を搭載したスマートフォンが利用できること。
30. 別添 6 の要件を満たすキャッシュレス決済に対応する端末機で納入すること。
31. 証明書発行集計及び手数料発行集計実績について、証明書種別毎に、現金とキャッシュレス決済の内訳が分かる形式で、1つのデータで日別及び月別の集計ができること。
32. コピーサービス利用集計実績について、現金とキャッシュレス決済の内訳が分かる形式で、1つのデータで日別及び月別の集計ができること。

## 閉域性を保った通信回線に関する要件

1. 端末機提供会社は接続回線まで含めた必要なインフラを提供すること。親会社や関連会社を含め、第三者への再委託は認めない。
2. 上記インフラは、端末機提供会社にて基本設計、評価を行ったうえで提供すること。
3. 接続回線は閉域性の確保された専用回線を選択し、外部からのアクセスを排除すること。
4. データセンターとの通信は必要に応じて市民課に報告・協議・合意のもと冗長構成等に対応すること。
5. 端末提供会社のデータセンターとのネットワークはF i r e W a l l 等により通信の安全性を確保すること。
6. ネットワーク機器は施錠管理を行い、第三者のアクセスを排除すること。
7. 提供する回線およびネットワーク機器の状態について、常時監視を行うこと。
8. 365日24時間対応のコールセンター保守受付窓口を持ち、必要に応じてオンサイト対応を行える体制を保持すること。
9. 庁舎側の接続回線はモバイル回線で提供すること。

**キオスク端末機（マルチコピー機）に必要な環境整備の要件**

1. 端末機の稼働を受託者が監視できること。
2. 通信の開始は全て端末機が発信することとし、いかなる場合も外部からの通信の開始をしてはならない。
3. 用紙を除く消耗品の消費を自動的に監視し、必要に応じて指定された部署へ速やかに納品すること。
4. キオスク端末が自己診断により異常を検出した情報は、当該エラーをキオスク端末提供会社の保有する管理システム上で自動的に認識できること。かつ、状況に応じサービス員を速やかに派遣すること。
5. 端末の利用実績状況は、キオスク端末提供会社の保有するシステムが管理し実績を通知等できること。
6. 必要なシステムは全て閉域性を保ち第三者により侵入を排除すること。
7. 証明書交付センターとの利用実績照合ができること。かつ、不整合に対する調査・解析は基より、地方公共団体情報システム機構への報告・修正ができること。
8. 発行される証明書データは、キオスク端末提供会社の保有するデータセンター内では、いかなる場所にも保存しないこと。
9. 以上のシステム構築・運用をキオスク端末提供会社によって行うこと。親会社や関連会社を含め、第三者への再委託は認めない。

### 監視カメラの機能要件

1. 住民による操作実施の際、操作者の顔と操作時刻が判断できること。
2. 録画した画像はハードディスクドライブ搭載のレコーダーに保存し、再生の際は別途モニターやPCを用いて行うものとする。また、録画した画像は、一定の保存期間経過後、自動的に削除（古いデータから上書き）できること。  
※ 再生用のモニターやPC等は今回の調達に含めない。
3. 録画データは同一レコーダーで1か月以上保存が可能なこと。
4. カメラの録画用メディアは、盗難防止の措置が施されていること。
5. 人感センサーにより、操作時や人が立ち寄った時のみ録画すること。
6. 設置場所の環境に応じて、レコーダーの入力端子へのアクセス開口部を左右選択できること。
7. カメラの故障発生時には、速やかに修理を行うこと。

### パネル・シールの要件

1. 釣銭取り忘れ防止や操作性向上を目的として、注意喚起や利用にあたって必要な位置等  
を示すパネル・シールを準備すること。  
また、パネル・シールのカラーは、任意に指定したカラーに対応すること。

パネル・シールの内容は以下とする。

- ① パネル（常時本体に金具で取り付け、利用者から見やすい位置に設置するもの）
  - ・発行証明書種別、発行手数料、発行可能日・時間帯の案内
  - ・コピーサービスに関する、サイズ別、モノクロ、カラープリント単価の案内
  - ・キャッシュレス決済対応ブランドの案内
  - ・釣銭取り忘れ注意喚起
  - ・監視カメラ作動中の表示
- ② パネル（必要時のみ、設置するもの）
  - ・メンテナンス時の案内
  - ・利用不可時の案内
  - ・サービススタート日の案内
- ② シール（端末に添付し、次の内容を示すもの）
  - ・カードセット位置
  - ・新 500 円、新 1000 円札利用可能
  - ・釣銭返却レバー
  - ・コイン投入口
  - ・印刷物の取出口
  - ・証明書交付サービス発行手順の画面遷移
  - ・暗証番号についての注意事項
  - ・利用可能日、時間帯

### キャッシュレス決済端末の要件

1. 納入時点で、少なくとも以下の支払種別及び決済ブランドについて対応できること。
  - (1) コード決済  
P a y P a yのほか、国内の主要なコード決済のブランドを1つ以上。
  - (2) クレジットカード  
V I S A、M a s t e r C a r d、J C B
  - (3) 電子マネー（非接触型電子マネー）  
Q u i c k P a y、I D及び交通系I Cカードのほか、国内の主要な電子マネー
2. 端末の故障発生時には、速やかに修理対応を行うこと。