

東近江市証明書自動交付サービス対応キオスク端末導入業務仕様書

1 業務概要

本市では庁舎内に証明書自動交付サービス対応キオスク端末（以下「キオスク端末」という。）を設置しており、マイナンバーカードの普及促進とキオスク端末での証明書交付が増加することにより市民課窓口の混雑緩和に繋がっている。

現在使用しているキオスク端末が更新の時期を迎えるため、新たなキオスク端末を市民課前ロビーに設置する。

2 導入の概要

(1) 別添1「端末の機能要件」の仕様を満たす機器

ア キオスク端末 1台

イ 機器導入作業 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

ア 回線設定構築作業 1式

イ 機器設置設定 1式

ウ 回線監視設定 1式

エ 導入作業 1式

(3) 別添3「キオスク端末に必要な環境整備の要件」の仕様を満たす内容

ア 共有回線接続 1式

イ ECセンター内構築 1式

ウ 導入作業 1式

(4) 別紙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

(5) 別添5「実店舗試験・業務運用教育の要件」を満たす構築作業

ア 実店舗試験 1式

イ 業務運用教育 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、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

ア 本導入業務については、本市との連絡調整を行う窓口を設置すること。

イ 担当者については、導入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できるものを配置すること。

ウ 人員及び体制については、事前に本市に報告し承認を得ること。

4 履行期間

契約締結日から令和7年8月31日（日）まで

証明書自動交付サービスの運用開始は令和7年9月1日（月）とする。

5 納入場所

東近江市八日市緑町10番5号 東近江市役所新館1階市民課前ロビー

6 納入及び設置作業について

(1) 準備作業

ア 本市が示した期限内に円滑に作業を完了させるため、事前に十分に計画及び準備を行い、納入及び設置作業に当たること。

イ 納入及び設置作業を行うに当たり、作業計画書を作成し、提出すること。また、作業計画書作成後、本市と打ち合わせを行い、承認を得ること。

ウ 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を及ぼす恐れがある場合は、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。

エ キオスク端末を設置及び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。）への申請手続に関して、システム構築及び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) 納入及び設置作業

導入機器の納入及び設置作業の際には、次の事項を遵守し、時間及び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、受注者の責任において、現状に復旧させること。

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ごみ等を全て持ち帰ること。

オ 納入及び設置に関しては、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

ア 納入及び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。

イ 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て詳細に報告し、納入及び設置期間中にその対応を終えること。

ウ 動作確認テスト項目については、全ての導入機器が正常に動作することが判断できるよう、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、導入機器に関する操作説明を行うこと。

(5) 電源確保及び庁内LAN施設等

電源等の庁舎関連作業は本市において行う。

7 提出書類

次の書類について、導入機器の納入時に提出すること。

- | | |
|---|-----|
| (1) 導入機器操作マニュアル
(操作：起動、終了、用紙補充、釣銭補充の方法等) | 1 部 |
| (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) 導入機器の利用者（市民）操作マニュアル | 1 部 |
| (5) 導入機器一覧表（納品書） | 1 部 |

8 個人情報保護等

- (1) 本導入業務を履行するに当たっては、個人情報の保護に関する法律及び関連法令を遵守し、これらの規定等に基づく守秘義務及び個人情報の適正な維持管理を行う義務を負うものとする。
- (2) 本導入業務に関して知り得た一切の事実を、第三者に漏洩してはならない。
- (3) 本導入業務の実施に当たっては、東近江市情報セキュリティ対策基準を遵守しなければならない。

9 損傷部補修

本導入業務遂行に際して、建造物、機器等を損傷しないよう十分に注意すること。万一損傷した場合は、本市の指示に従い、速やかに現状復旧を図ること。

なお、復旧に要する費用は全て受注者の負担とする。

10 その他

- (1) 作業開始に当たっては、事前に本市と作業体制、作業スケジュール、作業方法等について協議するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない事項が発生した場合は、本市と協議すること。
- (3) 本導入業務に係る費用は、令和7年度中に支払うこととする。

別添 1

端末の機能要件

- 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 スマホ用電子証明書を搭載したスマートフォンが利用できること。
- 4 操作パネルは15インチ以上のタッチパネルディスプレイであること。
- 5 証明書発行機能について、J-LISが提供しているコンビニ交付のサービス画面と同様、又は日本語、英語、ポルトガル語に対応すること。
- 6 操作画面に個人情報が表示される仕様であることから、のぞき見防止の対策が施されていること。
- 7 車椅子の方が操作することも考慮し、証明書・レシート・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。
- 8 印刷速度はモノクロ・カラー共に35枚/分以上であること。
- 9 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。
- 10 導入機器の機能は、証明書発行機能のほか同一端末上でモノクロ・カラーに対応したコピーサービスの機能追加が可能であること。
- 11 コインベンダーについては、10円、50円、100円、500円硬貨（令和3年11月に発行された新貨幣を含む。）及び1,000円紙幣（令和6年7月発行の新紙幣を含む。）が両替機を使用することなく利用可能であること。
- 12 専用の紙による領収書発行ができること。また、領収書の落下防止等措置を講じること。
- 13 各種証明書の印刷終了時に、音声等により領収書・釣銭・証明書の取り忘れの注意喚起を行うこと。
- 14 導入機器による証明書の交付日時及び入出金日時を2箇月間ログにより保存すること。
- 15 端末のセキュリティ機能により、証明書データは印刷後導入機器から消去すること。
- 16 データセンターへの接続実績があり、サービス停止等の不具合が発生することなく安定稼働している実績があること。
- 17 導入機器は、入札時点において最新モデルであり、コンビニ店舗及び地方自治体の庁内設置において安定稼働している実績があること。
- 18 地震対策等震災対策のための転倒防止対策をすること。
- 19 運用開始時には現金のみの運用とするが、運用途中でキャッシュレス機能を追加する際には既存の設置スペースのまま機能追加が可能であること。

別添 2

閉域性を保った通信回線に関する要件

- 1 導入機器提供会社は、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、導入機器提供会社にて基本設計、評価を行った上で提供すること。
- 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、必要に応じて本市に報告・協議・合意のもと冗長構成等に対応すること。
- 5 導入機器提供会社のデータセンターとのネットワークは、ファイアウォール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 提供する回線及びネットワーク機器の状況について、常時監視を行うこと。
- 8 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 データセンターと本市との接続回線は、モバイル回線で提供すること。

別添 3

キオスク端末に必要な環境整備の要件

- 1 導入機器の稼働を保守会社が監視できること。
- 2 通信の開始は全て導入機器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 導入機器が自己診断により異常を検出した情報は、当該エラーを導入機器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、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、導入機器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る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、かつ、不整合に対する調査・解析は基より、J-LIS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、導入機器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・運用を導入機器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。

別添 4

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。ただし、再生用のモニターやPC等は今回の導入業務に含めない。
- 3 録画データは同一レコーダーで3箇月以上保存が可能なこと。
- 4 監視カメラの録画用メディアは、盗難防止措置が施されていること。
- 5 人感センサー等により、操作時や人が立ち寄った時のみ録画すること。
- 6 監視カメラの故障発生時には、速やかに修理を行う体制を有すること。

別添 5

実店舗試験・業務運用教育の要件

- 1 サービス開始に当たり必要となる申請書等の作成支援を行うこと。
- 2 J-LISが定める実店舗試験、業務運用教育を実施すること。
- 3 業務運用試験は以下の項目を行うこととする。
 - (1) 証明書プリントアウト
証明書をプリントし、公印の大きさや拡大縮小がされていないことを確認する。
 - (2) 品質確認
証明書を所定枚数印刷し、出力した証明書の品質が均等であることを確認する。
 - (3) 偽造防止検出画像確認
赤外線カメラ等により証明書の裏面印刷された偽造防止検出画像を確認すること。
 - (4) 時間計測
カード認証及び証明書発行に係る時間を計測すること。
- 4 業務運用教育は以下の項目を行うこととする。
 - (1) 交付手数料精算処理業務
交付手数料の精算方法
 - (2) 障害対応業務
障害発生時の対応方法
 - (3) メンテナンス連絡業務
サービス提供時間中のシステム又はネットワークメンテナンスを実施する際の連絡方法

東近江市証明書自動交付サービス対応キオスク端末保守業務仕様書

1 業務概要

本市庁舎内に導入するキオスク端末を常に最良の状態に保持し、マイナンバーカードを使用して、各種証明書の発行が確保できるよう運用保守を行う。

2 運用保守要件

- (1) 本稼働後の利用料は、サービス利用にかかる料金及び委託交付手数料（単価契約）とする。
- (2) 納入する機器に障害やシステム不具合が発生した場合の一時受付、障害起因の切り分けを行い、必要な補修を行える体制を有すること。
- (3) 業務システムとの連携に関する疑義が生じた場合及び業務システム停止等に伴ってキオスク端末に必要な動作確認を必要とする場合、本市と協議の上で状況に応じて現地対応を行える体制を整備すること。
- (4) 保守受付窓口を持ち、連絡先を周知させて、必要に応じて保守作業を行うこと。
- (5) 導入機器を常に正常な状態で使用できるよう調整を行うこと。
- (6) 導入機器の保守期間中は、円滑な保守を受けられるものであること。
- (7) 導入機器に関するハード保守については、5年間追加費用なしで行うこと。
- (8) 保守対応時間は、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く平日午前8時30分から午後5時15分を基本とする。ただし、本市の運用状況により、基本時間以外の保守対応が必要な場合は、本市と協議の上対応すること。

3 履行期間

令和7年9月1日から令和12年8月31日まで（60箇月）

- (1) この業務は、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であるため、本市は、本契約締結の年度以降において、市の歳入歳出予算において減額又は削除があった場合、受注者に通知の上、当該契約を変更又は解除することができる。
- (2) 前項の規定によりこの契約が変更し、又は解除された場合において、受注者に損害が生じたときは、本市は受注者に対し損害賠償の責めを負う。この場合における損害額は、本市と受注者で協議して定めるものとする。

4 保守業務に係る費用の内容

(1) 保守料

- ア データセンター運用費用
- イ 通信回線使用料
- ウ 監視カメラシステム保守運用費用
- エ キオスク端末の修理及び点検に関する費用（交換部品代等を含む。）

(2) 委託交付手数料

証明書発行に係る委託交付手数料について、あらかじめ1部当たりの本市と導入機器

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、導入機器提供会社は、上記の取り分からキオスク端末本体の保守サービス及び各種用紙以外の消耗品を提供すること。

5 その他

- (1) 作業開始に当たっては、事前に本市と作業体制、作業スケジュール、作業方法等について協議するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない事項が発生した場合は、本市と協議すること。
- (3) 入札金額には、キオスク端末を使用するために必要となる費用（システム管理費や通信費を含む。）、保守対応及び消耗部品費用（印刷用紙及び領収書用ロール紙は除く。）に係る経費と、証明書発行に係る委託交付手数料を記載するとともに、利用期間に基づく総額利用料金について次表を参考に記載すること。

印刷種別	月間予定発行枚数	総計予定発行枚数（60箇月）
証明書発行	800枚	48,000枚

※予定発行枚数は実績を基に算出したものであり、証明書自動交付サービスの運用期間内において、その枚数を保証するものではない。このため、実際の発行枚数に上回りや下回りが発生しても、1枚当たりの契約単価は変更しないものとする。

- (4) 保守業務委託料及び委託交付手数料は、運用開始後毎月払とする。ただし、委託交付手数料は、実績に基づき支払うものとする。