

令和7年度

鹿島市コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機

(行政キオスク端末)

導入仕様書

鹿島市市民課

## 1. 件名

鹿島市コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機（行政キオスク端末）導入

## 2. 目的

マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付サービスの周知と利用促進及び庁舎に訪れた人が申請書を記入せずに証明書を取得できるよう書かない窓口事業の拡充機能として整備する。

また、市民に証明書交付機の使用を経験してもらうことで、デジタル化への苦手意識の解消に繋げ、コンビニ交付率向上を図る。これにより、窓口の混雑緩和及びDXの普及推進に繋げる。

上記の目的のため、コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機（行政キオスク端末）（以下「キオスク端末」という。）を導入するものである。

## 3. 調達対象物件の要件等

- (1) 本調達では、以下に示す別添資料の記載内容と同等以上の製品を対象物件とし、受注者は5年間安定して稼働する製品を納入すること。

《調達対象物件に関する要件》

- ① 別添1「キオスク端末の機能要件」
- ② 別添2「閉域性を保った通信回線に関する要件」
- ③ 別添3「キオスク端末に必要な環境整備の要件」
- ④ 別添4「監視カメラの機能要件」
- ⑤ 別添5「実店舗試験、業務運用教育の業務要件等」

《調達対象物件の内容・数量》

- ・キオスク端末（コンビニ交付対応マルチコピー機） 1台
- ・キオスク端末に付帯する必要な機器等
  - イ 監視カメラ（1台）
  - ロ 機器導入設置、設定作業
  - ハ 回線設定作業、通信機器設置設定作業
  - ニ 回線監視設定作業
  - ホ 証明書交付サービス管理センター接続対応
  - ヘ 証明書交付サービス管理センター内構築作業

- (2) 導入台数は、第5項「設置場所」に示す場所に1台とする。

- (3) 見積金額には、第7項「納入条件」に記載する調達対象物件の納入、設置、設定

等の本稼働にかかる全ての費用を含めること。

ただし、電源の確保が必要な場合は、鹿島市において行う。

- (4) ランニングコストについては、モノクロ及びカラー印刷の単価を記載するとともに、契約期間（60月）における利用金額の総額を記載すること。

※ランニングコストは次表「月間予定使用枚数」を参考に、モノクロ及びカラーの印刷単価を設定し印刷枚数に応じて積算する。

※ランニングコストには、証明書発行手数料（委託手数料117円のうち受注者分）、キオスク端末を利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購入（用紙・領収書ロール紙は除く）、キャッシュレス端末の管理・保守に係る費用を含めること（キャッシュレス決済手数料は除く）。

※利用料の請求については、月末締めにより集計し、契約単価での利用料及び消費税等を算出し請求すること。

次表 「月間予定使用枚数」

印刷種別	月間予定発行枚数	総計予定発行枚数（60月）
証明書発行通数	350枚	21,000枚

#### 4. 確認事項

- (1) ソフトウェアのインストール作業

鹿島市の指定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

- ・本調達については、鹿島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、鹿島市からの質問及び調整事項への適切な対応が出来る者を配置すること。
- ・人員及び体制については、事前に鹿島市に報告し承認を得ること。

#### 5. 設置場所

本調達における物件の設置場所は、以下の施設の指定する場所とする。

住所 佐賀県鹿島市大字納富分2643番地1

鹿島市役所庁舎1階 市民課前ロビー

※ただし、設置場所の変更があった際には、移動が可能な方法で設置すること。

## 6. 納入期間

契約締結日から令和7年9月30日（火）まで

ただし、上記日程はサービス開始前に必要となる準備作業、納入・設置作業、導入確認・連動テスト等は完了済みの状態で期日までに納入するまでの日程である。

庁舎内証明書交付機の運用開始期限は令和7年10月1日（水）とする。

## 7. 納入条件

(1) 調達対象物件について、受注者は、付帯機器及び周辺機器の装着、組立作業、各種基本設定を行うほか、証明書交付サービス稼働までに必要な全ての設定作業を行うこと。具体的な作業項目は下記のとおりとする。

### ① 準備作業

- ・鹿島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、納入及び設置作業にあたること。
- ・納入及び設置作業を行うにあたり、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、鹿島市と打ち合わせを行い、鹿島市の承認を得ること。
- ・準備作業において、鹿島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、事前に鹿島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、鹿島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

- ・調達機器の納入・設置作業の際には、次の事項を遵守し、時間及び期間を遵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、速やかに鹿島市へ連絡し指示を受けること。
  - エ 物件の梱包材、排出した段ボールやゴミ等、不要となるものは、納

入時に全て受注者が引き取ること。

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

- ・納入及び設置期間中に機器の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、詳細に報告し納入及び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

- ・前項の動作確認作業終了後に、市民課の職員に対し、機器に関する操作説明を行うこと。

(2) 提出書類

次の書類について、調達機器の納入時に提出すること。

- |                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| ① 端末機操作マニュアル<br>(操作：起動、終了、用紙補充、釣銭補充の方法等) | 2部 |
| ② 証明書交付等運用マニュアル                          | 2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 |
| ⑥ 完了報告書                                  | 1部 |

8. 契約形態

(1) 導入に伴う契約

物品売買契約

(1) 保守に係る契約

長期継続契約

9. その他

本仕様書に記載が無くても、機器納入、据付調整、キオスク端末本稼働及びマイ

ナンバーカードにおける証明書自動交付サービスの開始にあたり必要となるシステム改修、備品及び消耗品については受注者の負担により提供すること。

#### 10. 個人情報保護等

個人情報の取扱いについては、法令の定めるところにより、個人のプライバシーの保護を図るとともに、個人情報の保護に関する法律及び鹿島市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守すること。

#### 11. 損傷部補修

本業務遂行際して、建造物、機器等を損傷させないように十分に注意すること。万一損傷した場合は、鹿島市の指示に従い、速やかに現状復旧を図ること。

なお、復旧に要する費用はすべて受注者の負担とする。

#### 12. 証明書発行手数料

証明書発行手数料について、あらかじめ1通あたりの鹿島市と受注者それぞれの配分を明確なものとし、発行通数あたりの出力枚数増減の影響を受けないものとする。

#### 13. その他特記事項

- ・鹿島市以外の関係機関との調整が生じる時は、原則として、市民課を通じて調整を行うものとする。ただし、市民課からの要請や特段の事情がある場合は、直接受注者がその調整を行うこととする。
- ・本調達で取り扱うデータは、鹿島市に帰属するものとする。
- ・本仕様書に記載の無い事項が発生した場合には鹿島市、受注者間で協議し、定めるものとする。
- ・作業開始に当たっては、事前に市民課と作業体制、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。

## 別添 1

### キオスク端末の機能要件

#### 参考品

- ・ApeosStation C3551 KT
- ・MX-3631DS

参考品以外の同等品については、必ず質問期間中に質疑及び回答書において承認を得ること。(同等品承認申請の際にはカタログ等を添付し、詳細がわかるようにすること。) 承認した同等品については通知する。

- ① 地方公共団体情報システム機構(以下「J-LIS」という)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 コンビニ交付に参加している他市町村の証明書も発行できること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 車椅子の方が操作することに考慮し、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。
- ⑦ コインバンダーについては、5円硬貨、10円硬貨、50円硬貨、100円硬貨、500円硬貨(令和3年11月に発行された新貨幣を含む)、千円札(令和6年7月に発行された新紙幣を含む)の利用が可能であり、つり銭機能を有すること。
- ⑧ 決済方法は現金の他、QRコード決済1種類以上に対応するオプションを有すること。なお、キャッシュレス決済手数料については、決済事業者と別途契約を締結し、決済手数料を支払う予定。
- ⑨ 各証明書の印刷終了時に、音声により証明書やマイナンバーカードなどの取り忘れの注意喚起を行うこと。
- ⑩ 証明書交付やコピー等のレシートを発行でき、落下防止のためパーシャルカット(中央一点残し)方式もしくは自動切断(オートカット)方式であり、落下防止を考慮してあること。
- ⑪ 端末のセキュリティ機能により、証明書データは印刷後、端末機から消去すること。
- ⑫ 印刷速度は、モノクロ・カラー共に35枚/分以上であること。コピー機能を使用する際は、モノクロ・カラーいずれも対応可能であること。
- ⑬ 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。
- ⑭ 端末機の機能は、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等の機能追加が可能であること。
- ⑮ コピーサービス紙との混在を避けるため、証明書発行のA4用紙トレイを固定し、コピーサービスで利用するA4用紙(再生紙など)とは別に出力が可能であること。
- ⑯ 給紙トレイから用紙を抜き取られない対策を講じること。
- ⑰ キオスク端末による証明書の交付日時や種類、コピー枚数等の金種別の入出金日時などの利用データについて、過去2か月間以上のログ保存し、確認できること。

- ⑱ 日別の証明書発行集計及び手数料発行集計実績を当日中に確認できること。また、市内外の発行数が判別できるように集計できること。
- ⑲ キオスク端末保守員以外の者が、キオスク端末をプログラムの操作できない仕組みであること。

## 別添2

### 閉域性を保った通信回線に関する要件

- ① キオスク端末の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。受託者は、業務を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ鹿島市の承諾を得なければならない。
- ② 上記インフラは、キオスク端末の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 キオスク端末の提供会社のデータセンターとのネットワークはFW等により通信の安全性を確保すること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 提供する回線及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。
- ⑦ 365日対応のネットワーク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。
- ⑧ データセンターと鹿島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 キオスク端末の稼働を保守会社が監視できること。
- ② 通信の開始は全てキオスク端末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、当該エラーを端末機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 キオスク端末の利用実績状況は、端末機の提供会社の保有するシステムが管理し、証明書の種別や手数料などの実績を日計データとして確認できること。
- 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、キオスク端末の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 証明書交付にかかるシステム構築・運用をキオスク端末の提供会社によって行うこと。

#### 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確認できること。
- ② 録画した画像は、ハードディスクドライブに保存し、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等は今回の調達に含めない。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ カメラの故障発生時には、速やかに修理を行う体制を有し、保守契約を締結できること。
- ⑥ 録画した画像は3か月以上保存できること。

## 別添5

### 実店舗試験、業務運用教育の業務要件等

以下の要件を満たした業務を実施すること。

- ①サービス開始にあたり必要となる申請書等の作成支援を行うこと。
- ②J-LIS が定める実店舗試験支援、業務運用教育を実施すること。
- ③コンビニ交付システムの運用停止を行う場合のコンビニ交付システム構築業者にかかる対応費用は、本調達費用に含むこと。
- ④実店舗試験は以下の項目を行うこととする。
  - ア. 証明書プリントアウト  
各種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こと。
  - イ. 品質確認  
各種証明書を所定枚数以上印刷し、出力した証明書の品質が均等であることを確認すること。また、出力物については個人情報保護の観点から鹿島市にて廃棄することとする。  
(必要となる消耗品についても準備すること)
  - ウ. 時間計測  
テストカード認証に掛かる時間および証明書のダウンロードに掛かる時間計測を実施すること。
- ⑤業務運用教育は以下の項目を行うこととする。
  - ア. 交付手数料精算処理業務  
交付手数料の精算方法
  - イ. 障害対応業務  
障害発生時の対応方法
  - ウ. メンテナンス連絡業務  
サービス提供時間中のシステムまたはネットワークメンテナンスを実施する際の連絡方法
  - エ. 証明書発行システムの仕組み、手数料の流れ、不良プリントの返金方法など運用に関する説明及び質疑応答を実機説明とは別に設けること。なお、市民課職員全員が参加できるよう、同内容の説明及び質疑応答を2回にわけて実施すること。

令和7年度

鹿島市コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機

(行政キオスク端末)

運用保守仕様書

鹿島市市民課

## 1. 件名

鹿島市コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機（行政キオスク端末）運用保守仕様書

## 2. 目的

本仕様書は、鹿島市コンビニ交付対応庁舎内証明書交付機（行政キオスク端末）（以下「キオスク端末」という。）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について定めるものである。

## 3. 運用保守対象期間

令和7年10月1日～令和12年9月30日

## 4. 運用保守対象内容

- (1) データセンター運用費用
- (2) 通信回線使用料
- (3) 監視カメラシステム保守運用費用
- (4) 証明書交付機（行政キオスク端末）の修理、点検に関する費用
- (5) トナーカートリッジおよびドラム代金
- (6) キャッシュレス端末機の保守運用費用

## 5. 運用保守条件

- (1) 本稼働後のサービス利用料は、サービス提供を行うキオスク端末の提供会社とのサービス利用料金及びカウンタ料金の単価契約を予定している。
- (2) 証明書発行の範囲（コンビニ交付サービス自治体すべてか、鹿島市のみか）が変更になった場合でも（1）のサービス利用料に変更がないものとする。
- (3) 受注者は、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次受付、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。また、緊急に保守または修理を要する場合、特段の事情がない限り原則鹿島市から連絡をした日または翌日午前10時までに訪問し、復旧対応・修理を行うものとする。
- (4) 受注者は、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コンビニ交付サービスに必要な動作確認を必要とする場合、市民課からの問合せに対応でき、鹿島市と協議のうえで状況に応じて現地対応を行える体制を有すること。

## 6. 契約形態

(1) 運用に伴う契約 ※別途、契約を締結するものとする。

- ①証明書等自動交付事務委託契約（J-LIS、ECセンター運用事業者との3者間契約）
- ②行政証明書手数料契約（ECセンター運用事業者との契約）
- ③キオスク端末保守契約（保守会社との契約）

## 7. 個人情報保護等

個人情報の取扱いについては、法令の定めるところにより、個人のプライバシーの保護を図るとともに、個人情報の保護に関する法律及び鹿島市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守すること。

## 8. その他特記事項

- ・鹿島市以外の関係機関との調整が生じる時は、原則として、市民課を通じて調整を行うものとする。ただし、市民課からの要請や特段の事情がある場合は、直接受注者がその調整を行うこととする。
- ・本調達で取り扱うデータは、鹿島市に帰属するものとする。
- ・本仕様書に記載の無い事項が発生した場合には鹿島市、受注者間で協議し、定めるものとする。
- ・作業開始に当たっては、事前に市民課と作業体制、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。