

行政キオスク端末の購入に関する仕様書

1 目的と概要

証明書のコンビニ交付サービスが利用できる行政キオスク端末を、本市各区役所に設置することにより、住民の利便性の向上、コンビニ交付サービスの利用促進及び窓口の混雑緩和を図る。

2 調達業務の概要

- (1) 別添 1 「行政キオスク端末機（マルチコピー機）の機能要件」の使用を満たす機器
 - ・証明書交付サービス対応行政キオスク端末 8 台
 - ・導入作業 8 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 8 式
 - ・機器設置設定 8 式
 - ・回線監視設定 8 式
 - ・導入作業 8 式
- (3) 別添 3 「行政キオスク端末機（マルチコピー機）に必要な環境整備の要件」の仕様を満たす内容
 - ・共有回線接続 8 式
 - ・EC センター（※）内構築 8 式
 - ・導入作業 8 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 8 台
- (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 8 式
 - ・ポスター・のぼり・リーフレット 8 式

※ 行政キオスク端末を J-LIS（地方公共団体情報システム機構）（以下「J-LIS」という。）交付センターへ接続し、J-LIS が定めたセキュリティを担保することを前提に以下の役割を果たす、端末機提供会社の機関。

ア キオスク端末における証明書交付実績の収集。

イ J-LIS 情報連携サーバ（J-LIS 交付システム側の実績情報）より、情報を取得する。

ウ 上記アとイを照合する。

エ 不整合データや調査が必要な実績については、端末より詳細記録を取得する。（解析用データ取得）

オ 定期的の実績を集計し、指定の方法で集計データを通知する。

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できる者を配置すること。
- ・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 機器納品期日 令和8年9月30日まで

※中区役所ほか1区役所については、広報誌等の撮影のため、令和8年9月8日までに納品すること。

※利用開始は令和8年10月1日（予定）

5 納品場所（各区役所1台）

- ・ 中区役所・・・・・・・・・・広島市中区国泰寺町一丁目4番21号
- ・ 東区役所・・・・・・・・・・広島市東区東蟹屋町9番38号
- ・ 南区役所・・・・・・・・・・広島市南区皆実町一丁目5番44号
- ・ 西区役所・・・・・・・・・・広島市西区福島町二丁目2番1号
- ・ 安佐南区役所・・・・・・・・広島市安佐南区古市一丁目33番14号
- ・ 安佐北区役所・・・・・・・・広島市安佐北区可部四丁目13番13号
- ・ 安芸区役所・・・・・・・・・・広島市安芸区船越南三丁目4番36号
- ・ 佐伯区役所・・・・・・・・・・広島市佐伯区海老園二丁目5番28号

6 納入・設置作業について

(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。
- ・ 調達端末の設置場所については、本市職員が決定するものとするが、端末機提供会社は他自治体の設置事例や各区役所入口・記載台への導線等を考慮し、最適な設置場所について提案を行うこと。
- ・ 納入・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、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 J-LIS への申請手続に関して、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・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。
 - 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。
- ・ 設置場所の検討に当たっては、現在、区役所に設置している「書かない窓口」端末及び行政キオスク端末について、来庁者が設置場所を容易に把握できるよう、区役所職員と協議の上、決定すること。
- ・ 機器納入・設置完了後から利用開始前日までの間は、カバーをかぶせる等の措置を講じ、利用者等が端末を操作でき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（本市が委託した事業者を含む。）に対し、調達機器に関する操作説明を行うこと。
- ・各区4回開催することとし、操作手順のわかる簡易的な資料を人数分用意すること。
（開催日時は職員の勤務時間等を考慮し、本市と協議の上、決定すること。）

(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、調達機器の納入時に紙により提出するとともに、電子データを本市が別途指定する電磁的記録媒体にて1式提出すること。

- | | |
|--|----|
| (1) 端末機操作マニュアル | 8部 |
| （操作：起動、終了、画面操作（キャッシュレス端末含む）、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 | 8部 |
| (3) 監視カメラの操作マニュアル | 8部 |
| (4) 調達機器の利用者（市民）操作マニュアル | 8部 |
| ※キャッシュレス端末操作マニュアルも含む | |
| (5) 調達機器一覧表（納品書） | 1部 |

8 情報セキュリティポリシー

本調達にあたっては、「広島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。

9 損傷部補修

- ・本業務遂行に際し、建造物、機器等を損傷しないよう十分注意すること。
- ・万一損傷した場合は、本市職員の指示に従い、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端末機提供会社の負担とする。

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機提供会社それぞれの取り分を明確なものとする。また、端末機提供会社は、上記の取り分からキオスク端末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。

なお、取り分の内訳及び提供されるサービスの内容については、端末機提供会社と別途契約を締結する。

12 その他

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議論するものとする。

行政キオスク端末機（マルチコピー機）の機能要件

- 1 本市の証明書交付サービスが可能であること。
- 2 コピーサービスが可能であること。
- 3 マイナンバーカード（個人番号カード）が利用できること。
- 4 スマホ用電子証明書を搭載したスマートフォン（Android、iOS）が利用できること。
- 5 操作パネルは、タッチ式であること。
- 6 操作画面のサイズは15インチ以上であること。
- 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。画面で表示できない場合は、POP等で表示すること。
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、のぞき見防止のため、人が立った状態で操作を行う場合、後ろの方から見えにくいように、通常の操作パネルは、水平に近い構造となっていること。
- 9 車椅子の方が操作できる対策が施されていること。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すべ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（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月に発行された新紙幣を含む）が両替機無しで利用可能であること。
- 11 コインベンダーは、鍵により、担当者以外の者が開閉できないようにすること。
- 12 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、サブディスプレイや取り忘れのためのセンサー等で利用者に取り忘れを表示する機能を有すること。
- 13 証明書発行機能について、操作画面の表記は多言語に対応すること。
- 14 地震対策等災害対策のため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 モノクロ、カラー対応で、印刷速度はモノクロ・カラーともに35枚/分以上であること。
- 17 コピー用紙は、A3、A4、B4、B5の各サイズを同時にセットできる給紙装置を有すること。
- 18 コピー用紙の抜き取り防止策が施されていること。
- 19 稼働時は、幅1,500mm・奥行1,000mm・高さ1,800mm以内とすること。（監視カメラ含む。）
- 20 EC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している実績があること。
- 21 導入機は、コンビニ店舗への誘導を目的とするため、市内のコンビニに設置されているメーカーの機器とすること。
- 22 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、入札日から遡り3年以上安定稼働している実績があること。
- 23 端末セキュリティ機能や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。
- 24 証明書の交付日時及び金種別の入出金日時を6か月間以上ログにより保存すること。
- 25 端末機のプログラムを端末の保守を実施する者以外が操作できない仕組みであること。
- 26 各証明書の印刷終了時に、音声とディスプレイ表示により『領収書』『お釣り』『証明書』の取り忘れの注意喚起を行うこと。

- 27 日別の証明書発行集計及び手数料発行集計実績を端末機や庁舎内に設置されているPCにより出力する機能を有すること。
- 28 キャッシュレス決済（二次元コード、クレジットカード、電子マネー）に対応する端末機で納入すること。利用する支払種別は端末機提供会社と協議するものとする。
- 29 キャッシュレス決済について、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
PayPay、楽天Pay、d払い
 - (2) クレジットカード
VISA、MasterCard
 - (3) 電子マネー（非接触型電子マネー）
交通系ICカード
- 30 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わかる形式、1つのデータで日別及び月別の集計ができること。
- 31 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わかる形式で、1つのデータで日別及び月別の集計ができること。
- 32 日別の集計実績は遅くとも翌日には確認できる集計スピードを要すること。
- 33 本市の証明書のみ取得可能もしくはコンビニ交付が可能な全自治体の証明書が取得可能にする設定については、導入時に本市と協議の上、決定すること。

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 EC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 端末機提供会社のEC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。
- 6 ネットワーク機器は施錠管理を行い、端末の保守を行う者以外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態について、常時監視機能を有すること。
- 8 庁舎側の回線は、正常に通信できることを確認の上、モバイル回線で接続すること。

行政キオスク端末機（マルチコピー機）に必要な環境整備の要件

- 1 端末機の稼働を保守会社が監視できること。
- 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通信を開始しないこと。
- 3 用紙を除く消耗品の消費を自動的に監視する機能を有し、必要に応じて指定された部署へ速やかに納品することが可能であること。
- 4 用紙については、以下数量を納品すること。

用紙サイズ	用紙内容	各区納品数量	合計納品数量
A 3	コピー用紙（PPC用紙）	1,500 枚	12,000 枚
A 4	端末機提供会社が推奨する用紙	10,000 枚	80,000 枚
B 4	コピー用紙	2,500 枚	20,000 枚
B 5	コピー用紙	2,500 枚	20,000 枚

- 5 端末機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機能を有すること。
- 6 端末の利用実績状況は、端末機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機能を有すること。
- 7 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。
- 8 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・解析はもとより、J-LIS への報告・修正ができること。
- 9 発行される証明書データは、端末機提供会社の保有する EC センター内では、いかなる場所にも保存しないこと。
- 10 以上のシステム構築・運用を端末機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 J-LIS の仕様に基づく監視カメラ及びその周辺機器を設置すること。
- 2 来庁者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。
- 3 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。
- 4 同一の場所に 2 台以上の端末を設置する場合は、2 台以上の監視カメラで録画したデータを同一のレコーダーに保存できること。
- 5 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。
- 6 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。

パネル・シール要件

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。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

(3) シール（端末に貼付するもの）

- ・カードセットの位置
- ・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

2 キオスク端末の存在と利便性を多角的に周知することを目的とし、窓口混雑の緩和及び業務の効率化、利用者満足度の向上を図るために、PR資材を準備すること。なおPR資材は本市区役所窓口担当者と協議の上、表示内容等を決定すること。

(1) のぼり（8本）

遠距離からの視認性を確保できるもの

(2) ポスター（A2/25枚、A3/25枚、A4/25枚、B3/25枚）

具体的な利用を訴求できるもの

(3) リーフレット（A3/20枚 2折、A4/60枚 断裁）

具体的な利用を訴求でき、利用者の操作支援を促進できるもの