

**川崎市公共施設利用予約システムの
オンライン決済導入・運用業務委託
調達仕様書**

令和7年7月

川崎市市民文化局市民生活部企画課

目次

1. 公共施設利用予約オンライン決済導入の背景と目的	3
1.1. 委託件名.....	3
1.2. システム構築の背景と目的.....	3
1.3. 現行業務・システムの全体像	3
1.4. 次期システムでの決済方法の方向性	4
2. 決済代行要件	4
2.1. 前提条件.....	4
2.1.1. 業務概要	4
2.1.2. 関係各所の役割等.....	4
2.1.3. 加盟店契約にあたって	4
2.2. システム受託者と受託者の業務分担	4
2.2.1. 次期システム受託者の業務	4
2.2.2. 受託者の業務	5
2.2.3. オンライン決済に係る費用.....	5
2.2.4. 入金明細	5
2.3. 基本要件.....	5
2.3.1. 納付業務に関する要件	5
2.3.2. 入金までの流れ	5
2.3.3. オンライン決済の種類.....	6
2.3.4. 口座数	6
2.3.5. 決済代行サービスの稼働時間.....	6
2.3.6. 情報セキュリティ	6
2.3.7. 仮決済・本決済	6
2.3.8. キャンセル・途中雨天等による返金.....	7
2.4. 施設利用料に関する要件	7
2.4.1. 決済方法	7
2.4.2. 決済システムの利用環境	7
3. キャッシュレス決済導入に付随する役務の要件.....	8
3.1. 予約システムとの連携調整.....	8
3.2. 入金先口座や決済情報の管理等にかかる登録作業	8
3.3. マニュアル提供・操作研修等.....	8
3.3.1. マニュアル提供	8
3.3.2. 操作研修	8
4. 運用・保守要件	8

1. 公共施設利用予約オンライン決済導入の背景と目的

1.1. 委託件名

川崎市公共施設利用予約オンライン決済導入・運用業務委託

1.2. システム構築の背景と目的

川崎市（以下「市」という。）は、平成 11 年度に公共施設利用予約システムを開発・導入し、これまで複数回、システム事業者の変更を伴うシステム変更や改修・機器更新を行いながら利用者の利便性の向上や業務の効率化を図ってきた。

現行システムは平成 29 年度に導入し、一部改修・機器更新した上で、間もなく運用開始から 10 年間の利用となるが、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や新規 OS への対応などの必要性が生じている。

現行リース期間満了後の令和 9 年度から運用開始となる次期システムにおいては、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や安定的な運用、業務改善等に資する適正コストの施設予約システムの導入を目的として、「誰もが使いやすく・分かりやすいシステムの構築」、「施設管理者の負担もデジタル化で軽減」、「不適切・不正な利用への耐性を高め、公正な利用を実現」の 3 つの観点から取組を推進していく。

本件は、取組の一部として、システムでのオンライン決済の仕組みの導入について、委託するものである。

1.3. 現行業務・システムの全体像

本市ではシステムを使用して、利用者登録、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を行っており、運用センターにおいて、利用者、施設及び本市に対するヘルプデスク業務や市と施設の運用支援業務を担っている。

利用者登録は、インターネットからの利用者仮登録による申請と、館の窓口等で配布している利用者登録申請書（複写式）による申請、マイナンバーカード利用による利用者登録申請の 3 つがある。

インターネットからの利用者仮登録や館の窓口での利用者登録申請書（複写式）による場合は、利用者が各施設窓口へ来館し、利用者登録申請書の記入やその他必要な書類の提出を行っている。各施設窓口では申請書の記入内容・本人確認書類のチェックを行い、利用者情報の登録作業完了後、利用者に対し利用者カードを発行している。また、市内在住者がマイナンバーカードを利用し利用者登録申請を行った場合は、運用センターで申請内容が承認され登録が完了し、その後、各施設窓口で利用者カードが発行される。

利用者カードの発行後は、現行システム等を使用して、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を実施している。また、施設の利用時は、利用者カードの確認後、施設の貸し出しを行っている。

なお、現行システムを使用している施設は管理方法により市の直営施設と指定管理者制度を導入している指定管理施設の 2 種類があり、施設の特徴としては、屋外スポーツ施設・バーベキュー場、屋内スポーツ施設、教育文化会館・市民館、会館施設の 4 つに分けられる。

料金の徴収方法は、直営施設では窓口払いによる当日払いが一部あるものの、多くは口座振替及び納入通知書による後納であり、指定管理施設では窓口払い等による前納である。

1.4. 次期システムでの決済方法の方向性

前述の目的、現行業務・システムの全体像を踏まえ、施設使用料の支払いについて、現在、各施設窓口での支払い、納付書や口座振替での支払いを実施しているが、加えて事前のシステム上でのオンライン決済を可能とすることを目指す。

2. 決済代行要件

2.1. 前提条件

2.1.1. 業務概要

本業務委託は、令和 9 年 4 月に稼働するシステムにおける施設利用料の決済においてシステム上にオンライン決済の仕組みを導入し、市民サービスの利便性向上を図ることを目的とするものである。

2.1.2. 関係各所の役割等

市、システム受託者、受託者の 3 者のオンライン決済における役割は次のとおりである。なお、システム受託者が受託者を兼務する場合は、下表記載の役割を満たす場合に認めるものとする。

関係各所	役割
市	システム運用に係る連絡調整、入金管理に係る事柄（直営施設使用料の徴収）
システム受託者	システム管理に係る事柄
受託者	システム管理に係る事柄、入金管理に係る事柄

2.1.3. 加盟店契約にあたって

上記の関係者は、円滑な契約締結・業務開始に向けて、市が用意する次に掲げるすべての事項を含む協定を市と締結するものとする（協定書は、本業務委託受託者に決定した者に提示する）。その上で、市とオンライン決済サービスに係る加盟店契約を締結すること。また、各指定管理者についても同水準の協定を締結することがある。協定には、以下の内容が含まれる。

- ① 業務分担に関すること
- ② 費用分担に関すること
- ③ 個人情報の保護に関すること
- ④ 秘密保持に関すること
- ⑤ 誓約書の遵守に関すること

なお、指定管理者は年度により変更または追加となる場合がある。その場合は、改めて協定及び契約を締結するものとする。

2.2. システム受託者と受託者の業務分担

2.2.1. 次期システム受託者の業務

システム受託者の業務は、次のとおりである。

- ① システム管理に係る事柄
 - ・ オンライン決済との連携を含む施設予約サービスの提供

- ・ システム障害の一次切り分け
- ・ システム運用に係る連絡調整（市、受託者間の調整）
- ・ オンライン決済に係る操作研修・説明会の開催
- ・ オンライン決済に係るシステムの問合せ対応

2.2.2. 受託者の業務

受託者の業務は次のとおりである。

① システム管理に係る事柄

- ・ オンライン決済サービスの提供
- ・ 切り分け後のオンライン決済サービスに係る障害対応
- ・ システム受託者が開催する操作研修・説明会への説明側としての参加

② 入金管理に係る事柄

- ・ 入金管理に係る連絡調整
- ・ 市及び各指定管理者への使用料の入金及び入金情報の提供

2.2.3. オンライン決済に係る費用

オンライン決済に係る費用のうち、市が負担する費用の内訳は、以下のとおりとする。

- ・ 初期費用（ただし、公共施設利用予約システムに付随するシステム開発費用を除く。）
- ・ 月額費用
- ・ トランザクション費
- ・ 決済手数料

また、施設使用料は受託者から市に対して支払われること。ただし、決済手数料については、受託者の集計に基づき算出した金額を、市への施設使用料の入金後に市から受託者に支払うこととする。また、指定管理者が管理運営する施設についても同様に指定管理者から受託者に支払うこととする。

2.2.4. 入金明細

各月ごとの施設利用料の収入、月額費用、トランザクション費、決済手数料等の内訳については、WEB 又は紙で明細を確認できること。また、施設利用料の収入については、各施設の内訳（利用者、利用日、金額等）を判別できるようにすること。

2.3. 基本要件

2.3.1. 納付業務に関する要件

受託者は地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項の規定に定める指定納付受託者として、オンライン決済による支払いを行った納入義務者に代わって当該収入を納付する業務を行うこと。

2.3.2. 入金までの流れ

受託者は、当月の締め日までの市直営施設の使用料を取りまとめ、事前に合意した振込日に、

市直営施設の当月分の使用料を市が指定する口座に一括で入金すること。入金の際は、納入義務者が選択する決済ブランドの種類および支払方法（分割払い、リボルビングを含む）を問わず、一括で入金すること。なお、指定管理者が管理運営する施設の使用料は、市直営施設と同様に取りまとめ、各指定管理者が指定する口座に当該指定管理者が管理運営する全ての施設の使用料を一括で入金すること。

2.3.3. オンライン決済の種類

受託者は、以下のキャッシュレス決済手段に対応すること。その他については、コスト、利便性、セキュリティ等を勘案したうえで市にとって有用なブランドを提案すること。

決済方法	ブランド名
クレジットカード	Visa、Mastercard、JCB
QRコード決済（オンライン）	PayPay、au PAY、d払い、楽天ペイ、メルペイ

2.3.4. 口座数

口座数は未定となっている。口座数の増減によって変わる費用がある場合、費用の考え方を市に提示すること。

2.3.5. 決済代行サービスの稼働時間

決済代行サービスの稼働時間は、システムの稼働時間に準じ、24 時間 365 日サービスを提供すること。ただし、システムメンテナンス等による計画停止（市の事前承認を得た場合に限り）、災害時による通信断絶等、やむを得ない場合は除く。

2.3.6. 情報セキュリティ

受託者は、PCI DSS（Payment Card Industry Data Security Standard）に準拠し、証明されていること。また、経済産業省による最新版の「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を順守すること。システム受託者と受託者は、双方とも経済産業省による最新版の「情報セキュリティ管理基準」を守ること、セキュリティの質を担保すること。また、EMV-3D セキュアに対応していること。

2.3.7. 仮決済・本決済

本業務のオンライン決済ではクレジットカードによる仮決済・本決済を導入する。仮決済・本決済とは、オンライン決済時に、利用者のクレジットカードの与信枠を確保（仮決済）し、利用当日の施設にて施設職員が決済を確定（本決済）することを指す。なお、本決済の確定期間は、利用当日に限定されず、期間を設定できること。施設職員による確定処理漏れの防止策があれば、提案に記載すること。

2.3.8. キャンセル・途中雨天等による返金

当日キャンセルや施設のメンテナンス、雨天、猛暑等の正当な理由により施設使用がなされない場合、施設又は所管課職員がシステム上でクレジットカードによる仮決済を取り消せること。また、一部時間帯の利用不可等の理由により一部返金を行わなければならない場合があるため、システム上で本決済の金額を変更できること。施設職員による取消処理漏れの防止策があれば、提案に記載すること。

2.4. 施設利用料に関する要件

2.4.1. 決済方法

(ア) 通常支払時

市の公共施設利用予約システムと連携し、オンラインのキャッシュレス決済手段により施設利用料の支払いができること。公共施設利用予約システム上で施設利用料の決済手段を選択後、受託者の提供する決済情報入力フォームにて、選択された決済手段に応じた決済手続きが行えること。決済システム上で決済手続きが完了した後、決済システムから公共施設利用予約システムに決済結果情報を送信できること。なお、公共施設利用予約システム上ではクレジットカード情報を保持しない方法とすること。

(イ) 返金対応時

事前徴収した施設利用料の一部又は全額を利用者に返金するケースがある。公共施設利用予約システムにて返金額を計算後、受託者の提供する決済情報入力フォームにて、当該返金額に応じた決済手続きが行えること。決済システム上で決済手続きが完了した後、決済システムから公共施設利用予約システムに決済結果情報を送信できること。事前徴収した施設利用料の一部を返金する場合の返金方法（一度全額取消をしたうえで、返金しない残りの金額で再決済を行う等）については受託者の提案によるものとする。

2.4.2. 決済システムの利用環境

決済システムの利用環境については、下記の要件を満たすこと。

項番	項目	要件事項
1	端末（OS）	以下の端末で正常に決済システムを利用できること（各種端末の画面サイズで表示した際に画面の文字切れ等が発生しないこと）。 タブレット PC、PC、スマートフォン、タブレット (OS: Windows、macOS、Android、iOS、iPadOS) ※リリースから 3 年以内のバージョンに対応すること。
2	ブラウザ	Microsoft Edge、Chrome、Safari、Firefox の動作を保証すること。 ※最新版がリリース後、3 ヶ月以内に対応すること。

3. キャッシュレス決済導入に付随する役務の要件

3.1. 予約システムとの連携調整

次期公共施設利用予約システム稼働前において、受託者の決済システムと公共施設利用予約システムの連携テストを行うこと。その他、公共施設利用予約システムとの連携にあたり、受託者の決済システムの仕様情報の提供等の必要な作業に関して協力すること。また、必要に応じて、次期公共施設利用予約システム構築事業者が主催する会議体に参加し、本業務委託の対応状況等について説明を求められる可能性がある点について留意すること。

3.2. 入金先口座や決済情報の管理等にかかる登録作業

市及びオンライン決済を導入する指定管理者ごとに入金先口座や決済情報の管理等を行うための登録作業を実施すること。なお、本業務委託においては、市直営施設の施設利用料にかかる登録作業を実施すること。各指定管理者が運営する施設の利用料にかかる登録作業は、本業務委託に準ずる契約を指定管理者と受託者の間で締結し、実施すること。また、指定管理制度への変更、及び指定管理替えにより令和14年3月末日までの期間中に指定管理者が変更または追加となった際は、次期指定管理者と改めて契約を締結のうえ、入金先口座や決済情報の管理等を行うための登録作業を実施すること。

3.3. マニュアル提供・操作研修等

3.3.1. マニュアル提供

利用者向け決済システム等の基本操作、設定変更方法などの操作手順を記載したマニュアルを市及び各指定管理者に提供すること（本業務委託においては、市に提供するマニュアルを調達範囲に含める。各指定管理者へ提供するマニュアルは各指定管理者と受託者との契約において提供すること）。

3.3.2. 操作研修

次期公共施設利用予約システム稼働時及び指定管理者追加、指定管理替え時等において、市所管課及び各指定管理者職員に対し、研修・説明会を実施すること。

研修・説明会を実施する場合の方法等については、提案によるが、システム受託者が開催する研修と合同で開催することを想定している。また、開催方法・日程・場所等の詳細については、受託後、市と協議のうえで決定することにする。操作研修に係る費用についてはすべて市との契約範囲内に含め、各指定管理者と受託者との契約には含めないようにすること。

なお、システム稼働後に施設単位で指定管理への変更および指定管理替えが発生する場合がある。その場合、施設単位で研修を実施すること。

4. 運用・保守要件

利用者向け決済システム等にかかる問合せや障害発生等に対応できるサポート体制を整備すること。システムの管理者ヘルプデスク及び運用センターにおける利用者ヘルプデスクとの連携により対応することを原則とし、詳細なサポート体制や障害対応等の保守内容については受託者より提案すること。