

(運用基準 様式3)

令和5年4月14日

にぎわいスポーツ文化局スポーツ振興課

令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムにおける  
オンラインキャッシュレス決済導入等業務委託契約結果

令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムにおけるオンラインキャッシュレス決済導入等業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

1 件名

令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムにおけるオンラインキャッシュレス決済導入等業務委託

2 委託内容

横浜市市民利用施設予約システムについて、現在新システムの構築を行っているところであり、新システムでは、予約システムの登録料・更新料・利用者証再発行手数料及び本市の公共施設（一部の本市直営施設を除き、指定管理者が管理運営している）の利用料について、オンライン決済を導入するため、本業務を委託する。

【具体的な委託内容】

- 1 決済システム（利用者向け）の提供
- 2 決済情報管理サイト（管理者向け）の提供
- 3 予約システムとの連携調整
- 4 入金先口座や決済情報の管理等にかかる登録
- 5 マニュアル提供等

3 契約の相手方

ソニーペイメントサービス株式会社

4 契約金額

282,714円

5 契約日

令和5年3月22日

## 6 評価結果

提案者名	合計点	順位
ソニーペイメントサービス株式会社	2,381	1
SB ペイメントサービス株式会社	2,264	2
株式会社エフレジ	2,123	3
株式会社メタップスペイメント	2,004	4

## 7 評価基準・評価委員会開催経過等

### (1) 評価基準

別添のとおり

### (2) 開催日時

令和5年2月16日 13時00分から17時15分まで

### (3) 開催場所

市庁舎18階 なみき15会議室

### (4) 評価委員の出席状況

委員7名中出席者7名（充足率100%）

## 8 問い合わせ先

にぎわいスポーツ文化局スポーツ振興課

045-671-3288

評価基準書（オンライン決済）

- ・評価は一部を除き、A～Eの5段階評価とする。
- ・評価点について、次のように配点に応じて算出する。  
配点にA = 5/5、B = 4/5、C = 3/5、D = 2/5、E = 0/5を乗じて算出
- ※QRコードは㈱デンソーウェブの登録商標です

大項目	中項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点			
				A	B	C	D	E	項目単位	小計		
様式9「同種・同類の受注実績書」												
1	実績	1-1	実績	・本業務委託と同種・同類の業務の受注実績を保持しているか。	・自治体における公共施設予約システムへのオンラインキャッシュレス決済導入案件の実績1件につき3点 ・自治体における類似のオンライン予約システムへのオンラインキャッシュレス決済導入案件の実績1件につき2点 ・自治体におけるその他のシステムへのオンラインキャッシュレス決済導入案件の実績1件につき1点	-	-	-	-	-	20	20
様式10「企業としての取り組み状況」												
2	ワーク・ライフ・バランスに関する取組	2-1	ワーク・ライフ・バランスに関する取組	・次のいずれかを取得しているか。 ①次世代育成支援対策推進法に基づく認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク） ②女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるほし） ③若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール） ④よこはまグッドバランス賞	取得1件につき2点	-	-	-	-	-	8	8
「令和4年度及び令和5年度横浜市市民利用施設予約システムにおけるオンラインキャッシュレス決済導入等業務委託にかかる提案内容（提案書本編）」												
3	基本要件	3-1	決済手段・対応ブランド	取り扱い可能な対応ブランドを様式11にて次の基準に基づき記入すること。 -対応（提案者との契約のみ） -対応（ブランド会社と直接契約が必要） -非対応	・多様な決済ブランドが取り扱い可能か。 ・ブランド会社（クレジットカード会社等）と本市/各指定管理者間で別途直接契約が必要なブランドがない、又は少数に限定されているか。 ※各ブランドの配点は様式11に記載のとおりとし、対応度に応じた得点を集計する。配点の基本的な考え方は以下のとおり。 ・クレジットカード、キャリア決済、スマホ決済サービス（QRコード）：世間に広く普及していると考えられるブランド（様式11に記載）は1つにつき4点、それ以外のブランドが提案される場合は1つにつき2点 ・電子マネー決済：提案されるブランド1つにつき2点 ・決済手段を問わず、ブランド会社と別途直接契約が必要なブランドについては上記配点の半分の点数とする。	-	-	-	-	-	60	60
4	契約形態	4-1	指定管理者との契約	・各指定管理者との契約単位（＝入金先口座の用意及び決済情報管理サイト等の設定単位）として、指定管理者単位と施設単位のどちらでの提案となるかを明記すること。 ・本市及び各指定管理者の利便性等の観点から、上記の指定管理者単位/施設単位での契約を提案する有用性・根拠を具体的に明瞭に記載すること。 ・上記の指定管理者単位/施設単位での契約に当たり、本仕様書に示す要件以外に本市及び各指定管理者が考慮しなければならない前提条件があれば具体的に明瞭に記載すること。	・指定管理者単位/施設単位での契約を提案する有用性・根拠が具体的かつ明瞭に記載されており、本市及び各指定管理者の利便性の観点において有益であり実現性が高いと判断できるか。	指定管理者単位での契約で提案されており、指定管理者が考慮しなければならない前提条件についても実現可能性が高い（指定管理者の手間も少ない）	指定管理者単位での契約で提案されているが、指定管理者が考慮しなければならない前提条件について実現可能性が一定程度ある（指定管理者の手間も少ない）	施設単位での契約で提案されているが、指定管理者が考慮しなければならない前提条件について実現可能性が高い（指定管理者の手間も少ない）	施設単位での契約で提案されているが、指定管理者が考慮しなければならない前提条件について実現可能性が一定程度ある（指定管理者の手間が多い）	施設単位での契約で提案されており、指定管理者が考慮しなければならない前提条件についても実現可能性が低い（指定管理者の手間が多い）	20	40
		4-2	決済取消・還付方法	・決済取消・還付方法について、次の内容を具体的に明瞭に記載すること。決済手段・対応ブランドごとに決済取消・還付方法が異なる場合はそれぞれ分けて提案内容を具体的に明瞭に記載すること。 -決済取消・還付処理時の処理方法、画面遷移イメージや操作イメージ（API等を用いて予約システムと連携して決済取消・還付処理を行う方法か、提案者の提供する決済情報管理サイトから決済取消・還付処理を行う方法か、両方法とも可能か、等） -事前徴収した施設利用料の一部を返金する場合の決済取消・還付方法	・決済取消・還付処理方法として複数の処理方法に柔軟に対応可能か。（本市及び次期予約システム構築事業者と柔軟に協議できることが望ましいため。） ・利用者及び施設職員にとって分かりやすく負担が少ない画面遷移・操作方法により決済取消・還付手続きが可能か。	決済取消・還付処理方法として複数の処理方法に対応可能であり、管理者および利用者から見て画面遷移や操作が非常にわかりやすい。	決済取消・還付処理方法として方法は限定されるが、管理者および利用者から見て画面遷移や操作が非常にわかりやすい。	決済取消・還付処理方法として複数の処理方法に対応可能だが、管理者および利用者から見て画面遷移や操作のわかりやすさの工夫はない。	決済取消・還付処理方法として方法は限定され、管理者および利用者から見て画面遷移や操作のわかりやすさの工夫はない。	決済取消・還付処理方法が柔軟に対応できておらず、管理者および利用者から見て画面遷移や操作がわかりにくい。	20	

大項目	中項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点		
				A	B	C	D	E	項目単位	小計	
5	決済情報の管理に関する要件	5-1 決済情報管理サイトの対応度評価	<p>決済情報管理サイトにかかる要件対応表（様式12）に提案者が提案する決済情報管理サイトの対応度を次の基準に基づき記入すること。</p> <p>○：対応可能 ×：対応不可</p>	提案者が決済情報管理サイトにかかる要件対応表（様式12）に回答した対応度に応じた得点を集計し、得点割合で評価点を算出する。	<p>提案者が決済情報管理サイトにかかる要件対応表（様式12）に回答した対応度に応じた得点を集計し、得点割合で評価点を算出する。</p> <p>&lt;評価点の算出方法&gt;          ・すべて○で回答された場合を満点とする（①）          ・提案者が回答した対応度に応じて得点を算出する（②）          ・得点割合（③）＝②÷①          ・評価点＝40×③          ・評価点の端数（小数点以下）は切り捨てとする。</p>					40	40
6	セキュリティ要件	6-1 利用者の決済画面及び決済情報管理サイト等へのアクセスにおけるセキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者による決済画面への決済情報の入力、及び各拠点の端末から決済情報管理サイトへのアクセスにおいて情報漏洩や不正アクセス等を防ぐためのセキュリティ対策について、提案内容及び提案する有用性・根拠を具体的かつ明瞭に記載すること。</li> <li>－情報漏洩を防ぐための考え方・具体的手法（SSL/TLSによる通信暗号化、等）</li> <li>－不正アクセス（施設職員や本市職員以外からのアクセス）を防ぐための考え方・具体的手法（IPアドレス等によるアクセス制御、等）</li> <li>－ウェブアプリケーションの脆弱性（SQLインジェクション、クロスサイトリクエストフォージェリ（CSRF）等）への対策についての考え方・具体的手法（IPA「安全なウェブサイトの作り方」に準拠した構築、等）</li> <li>－その他、本市及び各指定管理者にとって有益なセキュリティ対策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案された内容が、情報漏洩や不正アクセス等を防ぐためのセキュリティ対策として適切である理由・根拠が具体的かつ明瞭に記載されており、高いセキュリティレベルを確保でき、かつ実現性が高いと判断できるか。</li> </ul>	暗号化やIPアドレスの制御など有用なセキュリティ対策が複数あり、高いセキュリティレベルを確保でき、実現性が高いと判断できる。	暗号化やIPアドレスの制御などセキュリティ対策が複数はあるが、特に高いレベルとは言えない。	セキュリティ対策は複数ないが、最低限は担保されている。	セキュリティ対策が提案されているが、実現性が高いといえない。	セキュリティ対策がなされていない。	40	40
7	キャッシュレス決済導入に付随する役務の要件	7-1 操作研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市及び各指定管理者の職員向け操作研修の開催可否、研修の概要（開催方法（現地開催又はオンライン開催）、研修内容、回数、1回当たりの所要説明時間、研修講師及びサポート要員の体制等）、職員の習熟度を高める工夫の内容及びその有用性・根拠を具体的かつ明瞭に記載すること。</li> <li>・研修開催方法等について、当該方法の概要、提案理由、職員の習熟度を高める工夫の内容及びその有用性・根拠を具体的かつ明瞭に記載すること。また以下の事項について、柔軟に対応できることが望ましいが、できない場合は代替案を提案すること。</li> <li>・10回程度の研修開催</li> <li>・システム事業者との合同開催の現地研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済サービス提供開始前に職員が十分に決済情報管理サイト等を利用できる状態になるよう、十分且つ効果的な操作研修が実施されることが伺えるか。</li> <li>・代替案を提案する場合、十分かつ効果的であることが伺えるか。</li> <li>・当該方法の概要、提案理由、職員の習熟度を高める工夫の内容及びその有用性・根拠が具体的かつ明瞭に記載されており、本市及び各指定管理者にとって有益であり実現性が高いと判断できるか。</li> </ul>	次期予約システム受託者と合同かつ十分な研修回数（10回程度）に対応可能であり、かつ研修の工夫が見られ有益な研修が期待できる。	次期予約システム受託者と合同かつ十分な研修回数（10回程度）には対応できないが、代替手段がすばらしく有益だと期待できる。	次期予約システム受託者と合同かつ十分な研修回数（10回程度）に対応可能だが、研修の工夫はあまり見られない。	次期予約システム受託者と合同かつ十分な研修回数（10回程度）に回数や形式の点で対応できず、代替案も有益ではない。	研修自体に全く対応できず、代替案もない。	30	30
8	納付業務に関する要件	8-1 入金サイクル及びランニング費用の支払方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済で徴収した登録料等及び施設利用料収入の入金サイクルを明記すること。決済手段・対応ブランドごとに入金サイクルが異なる場合はそれぞれ分けて提案内容を具体的かつ明瞭に記載すること。</li> <li>・登録料等及び施設利用料の決済に付随して発生するランニング費用（決済手数料、トランザクション手数料、月額基本料、振込手数料等）の支払方法として、以下に示す2通りのどちらでの提案となるか、若しくは両方法とも対応可能かを明記すること。決済手段・対応ブランドごとに支払方法が異なる場合はそれぞれ分けて提案内容を具体的かつ明瞭に記載すること。</li> <li>①本市/指定管理者が指定する口座への入金時に登録料等又は施設利用料の収入からランニング費用を天引きして納付する。</li> <li>②本市/指定管理者が指定する口座への入金時に登録料等又は施設利用料の収入からランニング費用を天引きせず、受託者からの請求書に基づいて別途支払う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入金サイクルが決済手段・対応ブランド間で基本的に統一されており、本市及び各指定管理者にとって事務負担の少ない提案となっているか。</li> <li>・ランニング費用全般について、「提案書要求事項」欄に示す2通りの支払方法のどちらにも柔軟に対応可能か。</li> <li>・ランニング費用全般の支払方法が決済手段・対応ブランド間で基本的に統一されており、本市及び各指定管理者にとって事務負担の少ない提案となっているか。</li> </ul>	支払方法が統一されており、かつ「提案書要求事項」欄に示す2通りの支払方法のどちらにも柔軟に対応可能であり、本市及び指定管理者の事務負担が少なく想定される。	支払方法が統一されており、本市及び指定管理者の事務負担が少なく想定される。	統一はされていないが、運用上混乱は生じないような工夫がある。	統一されており、運用上も不安がある。	統一されており、運用上の多大な手間が想定される。	20	20

大項目	中項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点		
				A	B	C	D	E	項目単位	小計	
9	運用保守に関する要件	9-1 サポート窓口開設時間	・電話、メール、FAX等で本市及び各指定管理者から問合せできるサポート窓口の開設時間（電話による一次対応が可能な時間）を明記すること。	・可能な限り長い時間本市及び各指定管理者からの問合せに一次対応できるサポート窓口が設置可能か。	サポート窓口の開設時間が本市施設の標準的な開設時間をカバーしており、サポート窓口体制等に工夫がある。	サポート窓口の開設時間が本市施設の標準的な開設時間をカバーしているが、サポート窓口体制等に特に工夫は見られない。	サポート窓口の開設時間が本市施設の標準的な開設時間より短い。それが補う工夫がみられる。	サポート窓口の開設時間が本市施設の標準的な開設時間より数時間程度短く、サポート体制に工夫はみられない。	サポート窓口の開設時間が本市施設の標準的な開設時間よりかなり短く、不安を感じる体制である。	20	40
		9-2 サービスレベル	・利用者向け決済システム及び決済情報管理サイトについて24時間365日のサービス提供を求めている中で、システムメンテナンス等によるサービスの計画停止は年間何回程度発生する見込みか、1回当たりの停止時間及び停止時間帯を具体的に明瞭に記載すること。 ・システム稼働に関するサービスレベル（稼働率、システム障害時の目標復旧時間、等）の遵守内容を具体的に明瞭に記載すること。 ・その他、障害対応等の保守内容について提案事項があれば具体的に明瞭に記載すること。	・システムメンテナンス等によるサービスの計画停止の回数・停止時間・時間帯が具体的に明瞭に記載され、かつ利用者及び施設職員の利用に影響のない範囲で行われることが期待できるか。 ・システム稼働に関するサービスレベル（稼働率、システム障害時の目標復旧時間、等）が具体的に明瞭に記載され、高い可用性・信頼性でサービス提供が行われることが期待できるか。	サービス計画停止は年間数回程度、深夜に数時間で利用に大きな支障はなく、稼働率99.99%以上、目標復旧時間4時間以内と高水準のサービスレベルである。	サービス計画停止は年に数回程度、深夜に数時間で利用に大きな支障はないが、稼働率や目標復旧時間について高水準のサービスレベルとは言えない。	サービス計画停止（回数、時間）、稼働率、目標復旧時間に特筆すべき点はない。	サービス計画停止（回数、時間）、稼働率、目標復旧時間のいずれかに不安がある。	サービス計画停止（回数、時間）や稼働率、目標復旧時間のいずれも、利用者への大きな影響が想定される。	20	
10	事業の継続性	10-1	・各指定管理者との契約（＝本調達範囲外）にかかるイニシャル及びランニング費用について記載すること。具体的には、以下のとおり記載すること。 －1施設当たりのイニシャル費用を様式13にて記載すること。（※） －ランニング費用のうち、1施設当たりの月額基本料、振込手数料、その他（＝収入・決済回数等にかかわらず定期的に発生する費用）について、様式13にて記載すること。（※） －ランニング費用のうち、決済手数料及びトランザクション手数料（＝収入・決済回数等に比例して増減する費用）の単価について、様式13にて記載すること。具体的には、決済手数料及びトランザクション手数料の手数料率、1,000円の決済を1回行う場合に発生する決済手数料及びトランザクション手数料の合計額（税込み）を様式13にて記載すること。  ※各指定管理者との契約単位として1施設単位か1指定管理者単位（複数施設を同一指定管理者が管理運営する場合を含む）かのどちらでの提案をするかにかかわらず、ここでは1施設単位で契約すると仮定して、1施設当たりのイニシャル及びランニング費用を回答すること。	大項目3～9にて提案者から示されたキャッシュレス決済サービスに係る提案内容とキャッシュレス決済導入にかかるイニシャル及びランニング費用が見合っており、当該費用を負担する次期指定管理者にとってキャッシュレス決済事業を継続しやすいサービス内容となっているか。	費用に対して高度な内容の提案となっており、指定管理者にとって継続していきやすい枠組みである。	費用に対してやや高度な内容の提案となっており、指定管理者にとって、やや継続していきやすい枠組みである。	提案内容と費用が妥当である。	費用に対し提案内容にあまり工夫がみられず、指定管理者が継続しやすい仕組みとあまりいえない。	費用に対し、仕様として不安がある点があり、指定管理者が継続しやすい仕組みと全くいえない。	40	60
		10-2	・決済取消・還付方法について、様式11にて決済手段・対応ブランドごとに次の内容を具体的に明瞭に記載すること。 －決済取消・還付可能期間（施設利用料支払い日からどの程度の期間であれば決済取消・還付手続きが可能か） －決済手数料・トランザクション手数料の返金有無（決済取消対象分の手数料は各指定管理者へ返金されるか、等） －決済確定の締め日を超えた後に決済取消・還付が発生した場合に、取消対象の決済で当初発生した収入・決済手数料等の相殺方法（次回の施設利用料収入の入金時に相殺されるか、等）	・施設利用料支払い日から可能な限り長期間決済取消・還付手続きが可能か。 （※本市の抽選・予約スケジュール上施設利用料の支払日から施設利用日まで半年間程度空く可能性があるため、決済手段・対応ブランドを問わず決済取消・還付可能期間も半年間以上確保されているのが望ましい。） ・各施設管理者にとって手数料負担の少ない方法により決済取消・還付手続きが可能か。	決済取消、還付可能期間が長く確保されており、現金による還付ケースが抑制できる。決済取消対象分の決済手数料返金については、指定管理者の手間がない。	決済取消、還付可能期間が長く確保されており、現金による還付ケースが抑制できる。決済取消対象分の決済手数料返金については、事務が発生するが、複雑ではない。	決済取消、還付可能期間が短く、現金による還付ケースが抑制できるとはいえない。決済取消対象分の決済手数料返金については、事務が発生するが、複雑ではない。	決済取消、還付可能期間が短く、現金による還付ケースが抑制できるとはいえない。決済取消対象分の決済手数料返金については、事務が発生し、複雑である。	決済取消、還付可能期間が非常に短く、現金による還付ケースが抑制できない。決済取消対象分の決済手数料返金については、事務が発生し、複雑である。	20	
11	提案者の概要	11-1 企業の信頼性	本業務において有用と考えられる提案者の保有資格（ISO9001・ISMS・プライバシーマーク等）について、有用であることの説明とともに記載すること。また、資格を有する証明を提案書に掲載すること。	・本業務において有用な資格を豊富に有しているか。	提案者の企業として非常に信頼性がある。	提案者の企業として優れた信頼性がある。	提案者の企業として信頼性がある。	提案者の企業として信頼性に若干の不安を感じる。	提案者の企業として信頼性に不安を感じる。	20	25
		11-2 従事する者の保有資格	本業務に従事するプロジェクト管理者がプロジェクトマネージャ（情報処理技術者試験の試験区分）又はPMP（Project Management Professional）のいずれかを保有している場合は、資格を有する証明とともに当該保有資格を提案書に記載すること。 ※業務実施体制（様式8）と整合性を取る	・本業務に従事するプロジェクト管理者がプロジェクトマネージャ（情報処理技術者試験の試験区分）又はPMP（Project Management Professional）のいずれかを保有している場合は5点	－	－	－	－	－	5	

大項目	中項目	提案書要求事項	評価基準	評価					配点			
				A	B	C	D	E	項目単位	小計		
12	その他追加提案	12-1	本業務に対する有益な提案	提案予算範囲内で、本業務に有益な提案があれば記載すること。 なお、可能な範囲で提案の実現に要する参考費用（本提案にかかわらず、個別に調達した場合の標準的な費用）、期待される効果及び当該効果の算出根拠を定量的に示すこと。	・本業務に有益な提案が記載されているか。 ・追加提案が本市にとって有用である根拠が記載されているか。 ・追加提案が本市にとって有用であるか。	実現性があり、非常に高い効果が期待できる。	実現性があり、高い効果が期待できる。	特筆すべき点はないが、一応の効果は期待できる。	実現性に乏しい、又は効果はあまり期待できない。	提案なし又は非現実的な提案である。	50	50
ヒアリング評価												
13	ヒアリング評価	13-1	ヒアリング評価	(ヒアリングの内容を評価する)	・事業参入への意欲を感じられるか。 ・本業務の目的に対し、的確・明確な説明が行われているか。また、質問回答について、提案書内容と整合性があり、提案書を補完するものとなっているか。 ・応答が明快で迅速か。業務に対する責任感、誠実さを感じられる説明か。	非常に優れている。	優れている。	一般的である。	一部不安がある。	不十分である。	10	30
		13-2				非常に優れている。	優れている。	一般的である。	一部不安がある。	不十分である。	10	
		13-3				非常に優れている。	優れている。	一般的である。	一部不安がある。	不十分である。	10	