

デジタルチケット導入・運用保守業務に係る
要求水準書

令和 7 年 4 月

姫路市

1 業務名

(1) 導入

デジタルチケット導入業務委託

(2) 運用保守

デジタルチケット運用保守業務委託

2 調達の趣旨

本市では、市民一人ひとりが便利で安心して暮らせるまちの実現を目指し、行政サービスだけでなく地域社会のデジタル化・DXを強力に推進している。

この度、高齢者や障害者の社会参加の促進や生きがいの増進を目的とした交通優待助成のうちタクシー、船舶等の助成についてデジタル化を行う。タクシー等の交通助成は、現在、紙の助成券で行っているが、利用者が複数の助成券を持ち歩く必要があることや助成券の紛失リスク、助成券の交付や利用済助成券の精算に係る事務負担など様々な課題を抱えている。

そこで、デジタルチケット発行・管理システム（以下「システム」という。）を導入し、タクシー券等の助成券をデジタル化することで、それらの課題を解決し、利用者の利便性の向上を図るとともに、交通事業者及び市職員の負担軽減及び事務の効率化を図るもの。

3 業務の内容

(1) 導入

- ア システムの構築
- イ 説明会の実施
- ウ 事業用ホームページの作成
- エ 広報チラシ等の作成
- オ 利用者向け案内の作成
- カ 問合せ対応
- キ プロジェクト管理

(2) 運用保守

- ア 運用支援
- イ システム保守・障害対応
- ウ 問合せ対応
- エ プロジェクト管理

4 履行場所

姫路市役所及び受託者の事業所内等で本市が認める場所

5 委託期間

(1) 導入

契約日から令和8年3月31日

(2) 運用保守

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで（長期継続契約）

※ 地方自治法第234条の3、地方自治法施行令第167条の17及び姫路市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第3号に基づく60ヵ月の長期継続契約を想定している。

6 スケジュール（予定）

令和7年 4月 公告

6月 契約候補者特定

7月 導入契約締結・導入業務開始

令和8年 1月 デジタルチケット当初一斉配送準備開始

↓ 利用者・交通事業者への周知説明等

3月 導入業務・デジタルチケット当初一斉郵送完了

4月 運用保守契約締結

デジタルチケット利用・運用保守開始

7 導入要件

本市が導入において想定する要件は以下のとおりである。

- (1) 次の項目及び別表「非機能要件一覧表」に対応したシステムを導入すること。なお、高齢者や障害者が利用することを想定しているため、全般的にシンプルで分かり易いことが望ましい。

ア 本市が利用者から受け付けた申請情報に基づき、デジタルチケットを発行できること。なお、申請の管理は、本調達のシステム外（本市において別途調達）で行う想定であるが、それぞれ連携ができるように、データ（CSV等）の一括出力・取込が可能であること。

イ 二次元コードなど個人ごと発行する識別情報（以下「個人識別情報」という。）に紐づけてデジタルチケットを管理できること。なお、導入時の利用者数は約40,000人であり、毎年度約5,000人増加することを想定している。

ウ 個人識別情報をカード型の台紙など物理的かつ携帯可能な媒体（以下「物理的媒体」という。）に印字して発行できること。

- エ 破損・紛失等により発行済みの物理的媒体が利用できなくなった場合、発行済みの個人識別情報の利用停止や再発行により、利用者が引き続きデジタルチケットを利用できること。
 - オ 利用者が希望すれば、個人識別情報を利用者自身のスマートフォンを用いてアプリやWebサイト上で電子的に発行できることが望ましい。その場合、スマートフォンが機種変更された場合にも、引き続き、デジタルチケットを利用できるように考慮すること。
 - カ 転出や死亡等により利用資格を喪失した場合に、デジタルチケットの利用を随時停止できること。
 - キ 本市と高齢者バス等優待乗車助成事業及び障害者交通助成事業に係る契約をしたもの（以下「交通事業者」という。）が有するタクシーを利用した場合の乗車料金の精算時において、デジタルチケットによる決済が可能であること。なお、交通事業者数は約150社を想定している。
 - ク タクシー以外にも船舶利用に係る乗船券や燃料費助成、マッサージ等施術助成にも対応できるものであること。
 - ケ デジタルチケットの利用にあたっては、以下の決済に対応すること。また、利用者が利用履歴・利用残高について、スマートフォン等で確認できること。
 - (ア) 本市が規定する上限額に達するまで、1円単位で繰り返し決済が可能であること。
 - (イ) 本市が交付した枚数の上限に達するまで、定額のチケットにより繰り返し決済が可能であること。
 - コ デジタルチケットは、利用目的や利用対象、利用期限などを設定することができ、同時に複数種類のデジタルチケットを個別に発行・利用・停止ができること。
 - サ 誤った金額で支払いを完了した場合等において、交通事業者が当該決済を取消し又は修正できること。
 - シ 本市において、デジタルチケットの決済状況をシステム管理画面等からリアルタイムで確認できること。
 - ス 交通事業者において、自身のデジタルチケットの決済状況がシステム管理画面等から確認できること。
 - セ 利用者ごとにデジタルチケットの利用場所や利用時間が特定できること。
 - ソ 運用開始後もデジタルチケットの種類や金額・利用回数等の内容を追加・変更・削除できること。
- (2) デジタルチケット運用開始前に交通事業者向け説明会を実施すること。
 - (3) 本市デジタルチケットの専用サイトを構築し、インターネットに公開すること。専用サイトでは、交通事業者の募集や申請手続、交通事業者及び利用者向けの動画等を用いた手順・案内等を掲載すること。

- (4) 以下の成果品を令和7年9月上旬までに納品すること。なお、各成果品については、少なくとも以下の数量を納品すること。

ア 広報チラシ	10,000部
イ 加盟店ステッカー	1,000部
ウ 加盟店のぼり	120部
エ 加盟店ポスター（A2）	300部
オ アからエまでの電子データ（ファイル形式はMicrosoft Word、Microsoft PowerPoint、Adobe Illustrator のいずれか）	

- (5) 交通事業者及び利用者向けのコールセンターを設置し、デジタルチケット運用開始前の問合せ等に対応すること。問い合わせへの対応時間は、平日午前9時から午後5時までとし、回線数は最大20回線まで対応できるようにすること。

8 運用保守要件

本市が運用保守において想定する要件は以下のとおりである。

(1) 運用支援

次の項目に対応した運用支援を行うこと。

ア 月例処理

運用開始後、毎月、新規のデジタルチケット利用者に対するシステム上の設定作業や物品の郵送を行うこと。

イ 年次処理

運用開始後、毎年度、デジタルチケットの発行、失効に係るシステム上の設定作業を行うこと。

ウ その他臨時処理

上記の月例処理、年次処理以外にも臨時的な処理にも対応すること。

(2) システム保守・障害対応

次の項目に対応したシステムの保守及び障害対応を行うこと。保守及び障害対応の範囲は、デジタルチケットの導入に関連するハードウェア及びソフトウェア（パッケージを含む。）及びその機能とする。

ア 本市担当者から障害発生連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市担当者へ報告すること。

イ ソフトウェアについて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本市運用担当者へ説明すること。

ウ ソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、本市担当者へ報告すること。

エ ウイルスが検出された場合、本市担当者と協力し、ウイルスの駆除及び感染原因の究明を行うこと。

オ 重大障害の際には、対策会議を開催し、経過等を取り纏めて報告するとともに、改善策を本市担当者へ提示すること。

カ システムの安全で安定した稼働のために、システム全体の問題点や課題点を把握、分析に努めるとともにその解決策について本市担当者へ報告、提案すること。

キ 導入時及びパッチ適用等の保守完了時における標準的な状態のバックアップを用意し、システム障害発生時に迅速簡便に復旧できる体制を整え、提示すること。

ク OS障害・操作による復旧が困難なシステムケーション障害・ハードディスク、ストレージ修理交換後において、正常時の状態（バックアップを取得した時点）に復旧可能な仕組みを提供すること。

ケ システムのフルバックアップ（ゲストOS以上全てのデータ）の取得を可能とすること。

(3) 問合せ対応

交通事業者及び利用者向けのコールセンターを設置し、デジタルチケット運用期間中の問合せ等に対応すること。問い合わせへの対応時間は、平日午前9時から午後5時までとし、回線数は常時2回線以上、繁忙期は10回線まで増設すること。

9 BPO業務

デジタルチケットの運用に関する以下の業務について、BPOを導入することを検討しているので、対応可否を示すこと。また、対応可能な場合は、その内容と見積額を提案すること。

(1) 郵送業務

月例処理、年次処理及びその他臨時処理におけるデジタルチケットの利用に必要な郵送物について、本市に代わって作成、封入等を行い、利用者に郵送すること。郵送件数は年間5,000件を想定しており、郵送物の作成、封入等に係る費用や郵送料は事業者側の負担とする。

なお、デジタルチケットの利用に必要な郵送物は、以下のもの等を想定している。

ア 個人識別情報を印字した物理的媒体

イ デジタルチケット利用者向けリーフレット

(2) 精算業務

利用済みのデジタルチケットの精算利用額について、本市に代わって交通事業者や団体ごとに集計、払込を行うこと。払込先は約150か所を想定しており、振込手数料等、精算に係る費用は事業者側の負担とする。

なお、精算業務の実施にあたっては、地方自治法第243条の2に規定する「指定公金事務取扱者制度」により業務を実施する想定である。

10 その他の要件

(1) サービスの利用時間

原則 24 時間運用することを想定した運用計画を提案すること。ただし、メンテナンス等により運用停止が必要であれば詳細を記載すること。

(2) 追加提案

本市に有益な提案がある場合は、提案すること

11 機密保持

受託者は、受注業務実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が開示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本市から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。また、契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

12 再委託

(1) 受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者（受託者が本市に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く）に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、再委託の相手方（協力連携事業者を含む。以下同じ。）が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者は再委託の相手方に対して、本要求水準書の「機密保持」を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

13 契約条件

(1) 全般的事項

ア 姫路市契約規則（昭和 62 年姫路市規則第 29 号）に従うこと。

イ 契約内容等に疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、決定するものとする。

ウ 受託者の責めによる事業の遅延、要件の欠落、品質不適合等の発生の責任は、受託者が負担するものとする。

エ 本業務の履行に関しては、本市の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(2) 著作権等

ア 導入するソフトウェアの著作権等の権利関係については、あらかじめ本市に対して十分な説明を行い、本市の承認を得ること。

イ 納入物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受託者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に本市の承認を得ることとし、本市は既存著作物を許諾された条件の範囲内で使用するものとする。

(3) 提出書類等

以下のとおり提出書類を作成し、本市の承認を得たうえで納入すること。

各書類等は、紙資料で準備し、バインダーに綴じ、1部提出すること。また編集可能な状態で電子媒体（DVD-R等）に記録し、1枚提出すること。

ア プロジェクト管理資料

プロジェクト計画書

上記の書類については、導入業務着手後、速やかに提供すること。

イ 設計書

システム基本設計（要件定義）

上記の書類については、令和7年8月下旬までに提出すること。なお、詳細な期日については、協議の上で決定するものとする。

ウ 手順書

運用手順書、操作マニュアル（職員向け、交通事業者向け）

上記の書類については、令和7年12月末までに提出すること。なお、詳細な期日については、協議の上で決定するものとする。

エ 広報チラシ等（データ及び印刷物）

導入時については、令和7年9月上旬までに提出することとし、運用開始後については、変更内容を反映したものを9月上旬までに提供すること。なお、詳細な期日については、協議の上で決定するものとする。

オ その他

会議議事録、進捗報告

交通事業者向け説明会で使用した資料やデジタルチケット利用者向けリーフレット等、本業務で作成した書類

上記の書類については、作成後速やかに提出すること。

別表 非機能要件一覧

大項目	中項目	小項目	非機能詳細
可用性	継続性	RLO（目標復旧レベル）	平常時、障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
性能・拡張性	性能目標値	通常時レスポンスタイム	通常時の画面遷移時間は、3秒以内を目標とすること。
運用・保守性	通常運用	運用時間	システムの運用時間は、24時間365日とする。
	保守運用	OS等パッチ適用タイミング	OS等のパッチについては、随時適用を行うことを目標とする。
	障害時運用	マニュアル準備レベル	運用マニュアルについては、システムの通常運用と保守運用のマニュアルを提供すること。
	サポート体制	ライフサイクル期間	システムのライフサイクル期間は、少なくとも5年以上とすること。
		ベンダー側対応時間帯	一次対応における受付対応時間は、平日9：00～17：00とすること。
	不正追跡・監視	ログの取得	ログの取得については必要なログを取得すること。