

入場券型汎用給付システム導入事業に
係る調達仕様書

姫 路 市

1 事業名

入場券型汎用給付システム導入事業

2 事業の目的

本市では、世界遺産姫路城の文化財としての保全及び入城者の観光体験向上のため、デジタルチケットの本格導入を目指しており、現在、大阪・関西万博の開催に合わせ、試験的に導入し効果検証を行っているところである。

本格導入の際には、令和8年3月から施行される姫路城縦覧料の改定（入城者の属性に応じた多重価格化）に対応するとともに、観光客の回遊性を向上させるため、城周辺施設（好古園・美術館・文学館）とのセットチケット販売にも対応したシステムを導入することとしている。

また、将来的に、このシステムを活用し、観光施設への入場だけでなく、観光ガイドの利用、周辺飲食店舗等の割引、イベント入場、特産品との引き換え、ふるさと納税への対応など、観光地としての魅力向上や地域経済活性化に資する施策に対応したチケットとの組み合わせや、さまざまな政策目的に応じた市民向けの行政サービス（例えば子育て支援サービス）利用チケットの振り出しなども想定している。

本事業では、上記に示すさまざまな用途に対応した、汎用的に使える給付システム（チケットシステム）として確立することで、本市で実施する給付サービス（特に現物給付的な性質の強いもの）や地域経済活性化施策をより効果的・効率的に実施できる環境の整備を行う。

なお、本事業で導入するシステムは、別途本市が実装を予定している、新しい地方経済・生活環境創生交付金（令和6年度補正予算）の採択を受けた事業「ひめじスマートウォレットサービス」を構成するシステムの一つとすることを予定しており、デジタル商品券やデジタルチケット等の給付サービスの入口を市民ポータル上に集約した上で、共通のデジタルIDを用いた本人認証機能を搭載することで、市民の利便性向上と給付サービスのワンストップ化を目指している。

3 前提条件

(1) 本事業で導入予定の「入場券型汎用給付システム」（以下「本システム」という。）は、二次元バーコード読取等の方法で、本市から交付したチケット又は利用者自らが購入したチケットを、市内の施設等において利用できる形態の給付システムを指す。

※ 施設等とは、各給付事業において、本システムの利用者が購入等したチケットを利用できる施設、店舗、イベント等のことを指す。

(2) 本事業の調達範囲は、あくまで本システムの導入に係る業務であり、個々の施設等の運営管理業務を行う事業者と連携して業務を行うことを前提とすること。

(3) 前項の「ひめじスマートウォレットサービス」は、新しい地方経済・生活環境創生交

付金（令和6年度補正予算）の採択を受けた事業であり、本事業は、当該事業の構成要素として含まれるものである。詳細については、参考資料1「ひめじスマートウォレットサービス」を参照すること。

- (4) 本事業では、本市が既に導入しているデジタルIDアプリ「xIDアプリ」を活用して、市民に対する本人確認、チケット購入資格の判定や市民ポータルからの画面遷移等を行うことを前提としている。なお、xIDアプリの詳細については、参考資料2「xIDアプリ概要・画面遷移資料」及びxID社の開発者向けウェブサイト「xID for Developers」(<https://document.x-id.me/intro>)を参照すること。
- (5) 本事業では、デジタル庁が公開している「デジタル認証アプリ」を活用して、市民以外の国内在住者に対する本人確認やチケット購入資格の判定を行うことを想定している。
- (6) 本市職員のクライアント端末は、ブラウザを通してのみインターネットへ接続できる環境であり、アドオンや証明書のインストール等は許可していない。（αモデル）
- (7) 開発段階において必要となる環境は、受託者側で準備すること。
- (8) 本事業は、姫路版スマートシティ事業の一環として位置付けており、受託者は、官民連携の推進組織である「姫路ライフ・スマート都市推進コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）」の正会員として、姫路版スマートシティの推進に協力するとともに、以下の事項に同意するものとする。
 - ア 参考資料3「姫路ライフ・スマート都市推進コンソーシアム規約」を遵守すること。
 - イ コンソーシアムの情報セキュリティポリシーを遵守すること。
 - ウ 必要に応じて、コンソーシアム事務局運営事業者と協議し、本業務のプロジェクト管理、セキュリティ対策等について当該事業者から助言を受けること。
- (9) 画面レイアウトや操作フロー等、使い勝手に関する要素は、コンソーシアムにおいて策定した参考資料4「UI/UX ガイドライン」の趣旨を踏まえて検討すること。なお、同資料は参加者に対して後日配布する。
- (10) 本事業で導入するシステムは、将来的に、エリア・データ連携基盤と連携することを想定している。なお、接続するエリア・データ連携基盤は、本市が運用しているエリア・データ連携基盤（ひめじコネクト）に限らない（他自治体のエリア・データ連携基盤を活用する可能性がある。）。

参考：デジタル庁「データ連携基盤の整備について」

(https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital_denen/dai4/siryou8.pdf)

4 調達範囲

- (1) 入場券型汎用給付システムの構築業務
- (2) 入場券型汎用給付システム等の運用保守業務
- (3) 運営管理業務受託者との連携

- (4) 操作研修
- (5) 追加提案

5 業務内容

(1) 入場券型汎用給付システムの構築業務

ア 構築に係る体制

- ① 本システムの構築で発生する問題に対し、責任を持って解決できる体制を整備すること。
- ② プロジェクト管理能力を有する者、本事業に精通した技術者等、役割に応じたスキルを有する要員を配置し、プロジェクト管理上の問題や技術的問題、運用保守フェーズで予見される問題等に組織的に対処できること。
- ③ リリース日以降、閉庁日を含む14日の間は、利用者支援及び運用者支援に即応できる体制を提供できること。

イ プロジェクト管理等

- ① プロジェクト計画書を作成し、あらかじめ本市の承認を得ること。
- ② プロジェクト計画書には、作業の開始から本稼働までの詳細なスケジュールを作成して掲載すること。なお、令和8年3月の姫路城縦覧料改定に伴い、同年2月に本稼働することを踏まえて、スケジュールを作成するものとする。
- ③ 定めたスケジュールに従い、遅滞なく作業が行われるよう、進捗管理を実施すること。
- ④ 作業中に生じる諸課題について、その内容を把握、整理し、解決の優先度及び解決に向けた対応状況を逐一管理すること。
- ⑤ プロジェクト管理にあたっては、姫路版スマートシティ事業の一環として、コンソーシアムの会議体において進捗報告を求め、コンソーシアム事務局運営事業者からの助言や指摘を行うことがあるので、協力すること。
- ⑥ その他、本業務に関する本市との調整等を実施すること。

ウ 要件定義

- ① 提案したシステムを実現するため、実装する機能について、本市と協議の上、詳細に決定すること。なお、提案方法については、資料2「入場券型汎用給付システム導入事業に係る提案書作成要領」を参照すること。
- ② 要件定義は、第2項「事業の目的」及び第3項「前提条件」並びに別表第1「機能要件」及び別表第2「非機能要件」に記載されている要件を踏まえて行うこと。
- ③ 第3項に示す本市職員のネットワーク環境等を踏まえ、適切なシステム設計を行うこと。
- ④ xID アプリに関する事項（API 利用、市民ポータル等に関すること）は、本市を通じて、同アプリの運用事業者である xID 株式会社と綿密な調整を行うこと。

⑤ デジタル認証アプリに関する事項（API 利用等に関すること）は、デジタル庁と綿密な調整を行い、必要に応じて本市と連携すること。

⑥ システム開発の着手前に、本項で決定した内容を提示し、本市の承認を受けること。

エ 開発

① 要件定義工程で決定した事項等を踏まえ、本システムの開発を行うこと。

② 要件定義工程で決定した事項以外で、開発にあたり疑義が生じた場合は、適宜、本市と協議の上、決定すること。

オ テスト

① 可能な限り早期の段階で不具合等の洗い出し及び修正等を行うことで、円滑にサービスを開始できるように、綿密なテスト計画を立て、あらかじめ本市の承認を得ること。

② 各テスト工程（単体テスト、内部結合テスト、外部結合テスト、総合テスト及び受入テストを想定）において判明した問題は、原則として、当該テスト工程において解決すること。

③ 総合テスト及び受入テストに当たっては、本市職員が十分に参画するとともに、効率的に必要な事項を確認できるように考慮すること。

④ テストは、「テスト方針書」（参考資料 5）に準じて行うこと。なお、同資料は参加者に対して後日配布する。

カ リリース

① 万全の状態でサービスを開始できるように、綿密なリリース計画を立て、あらかじめ本市の承認を得ること。

② リリース後に発生した事項に関して、問い合わせ対応を行う等、適切な運用支援を行うこと。

③ リリースにあたっては、「リリース方針書」（参考資料 6）に沿って準備や作業を進めること。なお、同資料は参加者に対して後日配布する。

キ 構築に係る定例会議体の設置及び運営

① 本システムの構築に当たり、本市と受託者による会議体を設け、これを運営すること。

② この会議体は、本システムの構築における課題やプロジェクトの進捗状況等を本市と共有し、本事業の目的達成に向けた課題やプロジェクト管理上の課題等に対する解決策の協議や認識のすり合わせ等を通じて、本事業を円滑に遂行することを目的とする。

③ 受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会を少なくとも週 1 回以上実施すること。ただし、本市と受託者の合意により、不要とした場合はこの限りではない。

④ 本会議体において、受託者は、以下に掲げる事項を提案・報告すること。

- (a) 本システムの構築にあたっての課題及びその解決案
 - (b) リリースまでの構築スケジュール（開催ごとに進捗状況を更新すること。）
 - (c) リリース後の利用率向上に係る提案 等
- ⑤ 会議の実施は、対面又はオンラインのいずれの形態でも可とする。ただし、開催形態に関しては、事前に本市と協議して決定すること。
- ク 必要な機器及びソフトウェア（ライセンスを含む。）の発注・納品
- 本システムを利用するために必要な次の機器等について、発注・納品すること。
- また、納品した機器等のうち、リース料や利用料等、月単位等で継続的に費用が発生するものについては、当該費用を運用保守費用に含めて見積もること。

機器等	個数	用途等
ハンディターミナル	1 1	施設等の窓口担当者等が、本システムの利用者の端末（スマートフォン等）に表示された二次元バーコードチケットを読み取り、本システムにより自動判定された当該チケットの資格判定結果を確認するための端末。本システムの構成に応じた必要スペックや窓口担当者等にとっての使いやすさ、利用者の環境に依存しない読み取りやすさ等を考慮したものを提案すること。資格判定に必要なソフトウェアがある場合は、当該ソフトウェアをインストールしておくこと。 また、下記の通信回線に対応した SIM スロットを有していること。
通信回線	1 1	4G/LTE 通信方式で安定的に接続できる回線。本システムに関連する操作のみならず、ハンディターミナルの OS 等のアップデートにも対応できるデータ通信量を確保すること。

- ケ ランディングページの構築及び既存ウェブサイトとの連携
- ① ランディングページとして、姫路城及びその周辺施設のデジタルチケット購入に誘導するウェブサイトを構築すること。
 - ② ランディングページの対応言語は、日本語・英語・中国語（簡体及び繁体）・韓国語・フランス語とすること。なお、その他の言語についても、本システムが対応可能な場合、同様に対応すること。
 - ③ 本市及び本市の関係団体が管理しているウェブサイト（姫路城公式ウェブサイト、姫路城管理運用業務受託者が管理するウェブサイト、姫路観光コンベンションビューローが管理するウェブサイト等）内にて、デジタルチケット販売ページにアクセスできる機能（バナー）を設けること。なお、バナーのデザイン及び位置については、各ウェブサイト管理者と調整すること。

(2) 入場券型汎用給付システム等の運用保守業務

ア 運用保守業務の範囲

運用保守業務の範囲は、本システム、本システムに関連する機器（ハンディターミナル及び通信回線）及びランディングページ（以下、本号において「本システム等」という。）とする。

イ 運用保守の実施体制

- ① 本システム等は、令和11年1月31日（予定）までの利用を想定しており、利用中の運用保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制を構築すること。
- ② 利用者（住民等）及び管理者（職員等）による本システム等の操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間、連絡方法等については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。
 - (a) 電話での問い合わせ
平日の午前9時から午後5時までとする。
なお、日本語による対応のみを想定しており、回線数は常時2回線以上用意すること。また、必要に応じ、回線数を増やすことができること。
 - (b) メール又は問い合わせフォームでの問い合わせ
常時受付可能とする。
なお、本システムで表示可能な言語にすべて対応すること。
- ③ 問い合わせ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に、受託者において対応を行う技術者や、その他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- ④ 運用保守体制として、通常時及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

ウ 運用保守の実施内容

- ① 問い合わせ対応
 - (a) 本市からの運用に関する問い合わせに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
 - (b) 問い合わせ窓口寄せられた内容等から、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。
- ② 障害対応
 - (a) 障害等、緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受託者における技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
 - (b) 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。

- (c) 障害発生連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市運用担当者へ報告すること。
 - (d) ユーザーの大部分がサービスを正常に利用できない状況等、重大な障害が発生した場合には、本市の指示により、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、改善策を本市運用担当者へ提示すること。
 - (e) 本システム等において、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、本市運用担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。
- ③ システム保守
- (a) 受託者は、本システム等の正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
 - (b) 本システム等に関連するソフトウェアにおいて、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。モジュールの適用は、本市の承認を得た上で実施すること。
 - (c) 本システム等に関連する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は、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、本市運用担当者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると本市が判断した場合は、対策を実施すること。
 - (d) 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、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。
- ④ 運用保守に係る定例会議体の設置及び運営
- (a) 本システム等の運用保守に当たり、本市と受託者による会議体を設け、これを運営すること。
 - (b) この会議体は、本システム等の利用実績、運用保守における課題等を本市と共有し、本システム等の利用率向上に向けた対応策等の協議や認識のすり合わせ等を通じて、本事業を円滑に遂行することを目的とする。
 - (c) 会議体における定例報告会は、本稼働開始から1年間の間は少なくとも、月1回以上実施すること。ただし、本市と受託者の合意により、不要とした場合はこの限りではない。
 - (d) 本会議体において、受託者は、以下に掲げる事項を報告・提案すること。
 - (イ) 利用状況の報告
 - (ロ) 運用支援及び保守実績（障害対応）
 - (ハ) 利用促進に向けた提案
 - (ニ) 次期定例報告会までの運用及び保守スケジュール
 - (e) 会議の実施は、対面又はオンラインのいずれの形態でも可とする。ただし、開催形態に関しては、事前に本市と協議して決定すること。

(3) 運営管理業務受託者との連携及び調整

ア 本市が給付サービスや施設、イベント等の運営管理業務を外部事業者へ委託する場合、当該事業者（指定管理者を含む。以下「運営管理業務受託事業者」という。）と連携できること。なお、運営管理業務を委託するかどうかに関しては、実施する給付サービス、施設、イベント等に応じて本市が判断するものとする。

イ 運営管理業務受託事業者からの問い合わせ体制は、前号の運用保守業務における実施体制と同様とする。

ウ 運営管理業務受託事業者との調整に関しては、原則として、本市を通じて行うこと。ただし、本市と協議して定めた事項に関しては、この限りではない。

エ 本システムの不具合等により、給付サービス、施設、イベント等の運営に支障が生じた場合は、運営管理業務受託事業者と密に連携の上、即応できる体制を構築すること。

オ その他、運営管理業務に関する事項について疑義が生じた場合には、本市と協議をして決定するものとする。

(4) 操作研修

ア 研修計画

① 本市システムの導入にあたり、運用を行う本市職員及び運営管理業務受託事業者を対象とした操作研修計画を策定し、提案すること。

② 研修環境は、受託者が準備する開発用システム環境に構築し、提供すること。

③ 研修に係るテキスト及びマニュアルについては、PDFファイルで提供すること。

④ 新たに給付サービス、施設運営、イベント運営等を行う場合で、運営管理業務を事業者へ委託するときには、操作研修の実施有無について本市と協議の上決定すること。

イ 研修実施

運用を行う職員・事業者向けに、システムの操作研修を実施すること。（受講者は30名程度で、令和8年1月中旬から同月下旬頃を想定。）

その他詳細な事項については、別途本市と協議の上、決定するものとする。

(5) 追加提案

本市が受託者に期待する追加提案内容は以下のとおりである。各項目に沿った提案があれば、提案書に記載すること。その際、提案する事項について、別途費用が必要となる場合にはその旨を明記すること。

ア システムの利便性

観光施策の側面では、国内居住者だけでなく、訪日外国人を含む多様な観光客が本システムを通じてチケットを購入し、利用する環境を整備することで、文化財保護及び観光体験の向上を目指すものであることから、利用者がより簡便にチケット等を購入し、現地においても利用しやすい仕組みを構築することが求められる。

提案するシステムにおいて、このような要請に応えられる UI/UX 上の工夫や機能等があれば、提案書に記載すること。

また、姫路城及びその周辺施設において、現在有人窓口や券売機で対応しているチケットの現地購入について、本システムを活用した省人化・業務効率化の工夫やアイデアがあれば、提案書に記載すること。

イ システムの汎用性・拡張性

本仕様書第2項「事業の目的」で示す通り、本事業で調達するシステムを、さまざまな給付サービスや地域経済活性化施策で共通して利用できるよう、汎用的な仕組みとして確立することで、より効率的・効果的な行政運営を行うことを目指している。

また、将来的には播磨連携中枢都市圏や兵庫県下の各市町と共同で利用する等、広域での利用も視野に入れており、住民向けの行政サービス（給付サービス）に関するさまざまなユースケースに対応可能とすることで、市町間の利用目的の違いを吸収し、共同利用に向けて推進力が高まるものと考えられる。

観光施策の側面では、将来的に、国内外のOTA、交通事業者等のシステムと本システムをAPI接続することで、多様な販路やプランを確保しつつ、統一的に在庫管理を行う仕組みの構築も想定している。

提案するシステムが、汎用性や拡張性の側面で、これらの目的や構想を達成するために寄与できることがあれば、提案書に記載すること。

ウ 事務負担及び事務経費の極小化

行政サービス（給付サービス）の運営や観光施設の経営においては、それに携わる現場の事務負担及び事務経費を極小化し、浮いたリソースをサービスへの還元や経営の高度化に振り向けることが重要である。

このような点を踏まえて、提案するシステムが寄与できることがあれば、提案書に記載すること。

エ 手数料や利用料等の費用負担に関する考え方

上記ウに記載したとおり、本事業においては、事務経費を可能な限り極小化することが重要である。

以上を踏まえて、提案するシステムについて、システムの構築費用及び運用保守費用以外に、市において手数料等の負担が必要となる場合は、そのすべてについて網羅的に記載した上で、費用縮減に寄与する実現可能な工夫やアイデアがあれば、

提案書に記載すること。（この費用は、本市から運営管理業務受託事業者を経由して支払われる可能性がある点に注意すること。）

また、利用者（住民等）や施設等において、手数料等が必要となる場合は、その内容も合わせて一覧化し、提示すること。

オ データ連携基盤との接続等

本事業は、姫路版スマートシティ事業の一環として位置付けており、将来的に、データ連携基盤との接続を予定している。

次年度以降、データ連携基盤との接続が必要となった際の対応可否及びこれまでの連携実績等について提案書に記載すること。

また、提案するシステムにおいて、データ連携基盤を活用したユースケース等に係る想定や提案があれば、積極的に記載すること。

なお、データ連携基盤は、原則として、政府相互運用性フレームワーク（GIF）の枠組みを利用している点に留意すること。

参考：デジタル庁「政府相互運用性フレームワーク（GIF）」

https://www.digital.go.jp/policies/data_strategy_government_interoperability_framework

カ その他の追加提案

その他、本市に有益な提案がある場合は、提案すること。

6 納品時における付帯資料等に関する事項

ア 納品物

本納品に係る納品時の付帯資料として、次に掲げる書類（同等のものでも可）を作成後、速やかに提出すること。各書類等は、編集可能な状態で電子媒体（CD-R等）に記録し、1枚提出すること。

書類名	記載事項	提出期限
プロジェクト計画書	プロジェクト計画書	初回会議まで
プロジェクト管理資料	会議議事録、進捗報告、課題管理表等	会議開催ごと
設計書	システム基本設計（要件定義）等	要件定義後、速やかに
手順書（職員向け）	運用手順書、操作マニュアル等	下記イに示す納入日
利用者向けマニュアル	アプリの利用方法や画面操作方法等サービス利用に必要なもの。（入場券型汎用給付システム上にヘルプ等で掲載することでも可。）	下記イに示す納入日

広報用 デザイン資材	チラシやホームページ等で利用できるイメージ画 像、バナー等のデザイン資材	下記イに示す 納入日
---------------	---	---------------

イ 納入期限

令和8年1月30日（予定）

※ 納入日より前に納入した書類に関しても、成果物として、納入日にまとめて納品すること。