

豊橋総合動植物公園入園券ウェブ等外部販売業務 仕様書

1 業務名称

豊橋総合動植物公園入園券ウェブ等外部販売業務

2 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3 業務の目的

本業務は、入園者の利便性向上を図るため、事前にオンラインにより入園券の購入を可能とし、入園時にスマートフォン端末等により QR コード等を提示することで、チケットレスかつ待ち時間なく入園を可能とするシステムを導入するものである。

4 委託業務の内容

豊橋総合動植物公園（以下、本園）の入園等における電子チケット販売に係るシステム導入および販売業務とする。①WEB による入園券（大人 600 円、小中学生 100 円、その他ナイト ZOO など特別開園時に設定する入園券など）の販売業務、②提示された該当入園券の改札口での読み取り機器の設置又は貸与※またはそれに代わる着券オペレーション提案、③その他入園券の販売に関する来園者への利便性向上及び業務の効率化に資する業務等

(1) 電子チケットの販売

ア 電子チケット販売について

本園公式ウェブサイト (<https://www.nonhoi.jp/>) (以下公式ウェブサイト) の入園券案内からのリンクにより、受託者が作成する本園専用の電子チケット販売サイト (以下「電子チケット販売サイト」) において、本園の電子チケットの販売を行うこと。なお、公式ウェブサイトの改修および案内は豊橋市による負担、リンク先へのバナーデータ制作、リンク先の販売サイトの制作は受託者の負担により実施すること。また、販売サイトの制作にあたっては、豊橋市のチェックを受け、運用後においても豊橋市の指示に従い、受託者の負担において適宜修正を行うこと。

イ チケット券種について

- (i) 購入されたチケットをまとめて着券できる機能を有すること。(例：大人 2 枚・小中学生 1 枚の計 3 枚のチケットを、1QR コードで着券を行うことができる)
- (ii) 本園が要望する販売券種数に対応し、券種の増減および料金改正に無償で対応すること。なお、現時点での券種は、①通常入園券：大人、小中学生、②ナイト ZOO 入園券：大人、小中学生、③夜のゆうえんち入園券：大人、小中学生の 3 パターン 6 種類程度です。

- (iii) 券種ごとに有効期間（3箇月間等）を設定でき、その有効期限を掲載すること。ただし有効期間は協議の上決定する。
- (iv) 自社サイトのチケット情報の更新については、3営業日以内に対応すること。

ウ 販売について

- (i) 商品販売画面に、購入時及び使用時における注意事項等を表示すること。
- (ii) QRコードはブラウザ表示すること。また、プリントアウトした状態でも利用可能であること。
- (iii) 本システムは国内向けの販路を想定しているが、国内向けに併せて海外向けの販路についても提案を可能とする。
- (iv) 期間、時間単位、曜日等による販売実績の集計を行うこと。また、それら情報を豊橋市で確認できる管理画面を用意すること。
- (v) チケットのキャンセル手続きが必要となる場合は、豊橋市と調整し、無償で対応すること（台風等の自然災害による休園、無料開園等。）。
- (vi) 購入者から電子チケットに関する問い合わせを電話またはメールにて、また受託者内のリソースで多言語での受け入れ体制を完備していること。

エ 購入者の支払方法について

- (i) 購入者のチケット購入に係る支払方法は、クレジットカード決済および電子マネー等のキャッシュレス決済を必ず含むこと。
- (ii) 購入者がクレジットカード等による支払いを完了した際は、購入完了の旨を購入者へ通知すること。

オ 着券処理について

- (i) 提示された該当入園券の改札口での読み取り機器の設置又は貸与は無償で行うこと。読み取り機器の設置等を必要としない場合は、それに代わる着券オペレーションを提案すること。
- (ii) 読み取り機器は中央門、東門、西門に各2台以上設置または貸与すること。
- (iii) 着券処理に必要なインターネット通信環境（無線Wifi等）は、公告時現在は未整備であるため、通信環境の必要性やかかるコストについては提案書に記載すること。
- (iv) 着券処理時に使用されるウェブチケットが、正しい券種であることを職員が容易に判断でき、着券処理ができること。
- (v) オフライン時や、利用者が端末（又はウェブチケットが記載された印刷物等）を忘れたなど、通常に着券処理ができない場合の対応について、対応策を提示できること。

カ サポート体制について

- (i) 開園時間中に障害が発生した場合、電話やメールの対応によるサポート対応ができること。開園時間は9時から16時半、月曜日(祝日は開園)を除く期間とする。臨時開園日、特別開園日時(ナイト ZOO など)についても、本園と情報を共有し、開園時間として対応すること。メールでの対応の場合は、可能な限り迅速に対応できる体制を提案し、実行すること。
- (ii) 販売サイトにおける購入時の操作方法、操作中の不明点及びトラブルに対する対応は、受託事業者において行うこと。
- (iii) 入園システム障害時など本園から販売停止を指示した際は、即座に販売を停止できるようにすること。

(2) 売上金の収納

ア 収納サイクルは、当月末締め、翌月末の入金を予定しています。

※詳細は受託者決定後に市担当者と調整し、その指示に従うこととする。

イ 売上金は、当月着券分を月ごとに入金することとする。

ウ 市が指定する金融機関へ入金する際の振込手数料は受託者負担とする。

(3) その他

受託者は、電子チケット販売に係る入園料等の納付について、地方自治法(昭和22年法律第67号)第231条の2の3第1項に基づく「指定納付受託者」として、指定する予定です。

5 情報セキュリティ要件・対策

(1) 権限設定

対象システムは、権限のない者による機密情報へのアクセスやデータの改ざんが行われないよう必要なアクセス権限設定ができること。

(2) 情報セキュリティ対策

ア 情報漏えい等の事故が発生した場合は取得したログをもとに、原因を調査し可能な措置を施すこと。

イ 電子チケット販売サイトの使用を終了した後も、一定期間ドメインを管理して不正利用されないようにすること

ウ QRコード及び送信情報は暗号化を行うこと。

エ 購入者の個人情報の取扱いについては、SSL対応、プライバシーマークやISMS/ISO27001の取得等情報の適正な保護及び管理のための必要な措置を講じること。

オ ウェブチケットの販売サイトは、そのウェブページが確かに本園の提供するウェブページであることを販売サイトに表示すること

6 収納機関への収納について

電子チケット売上金については本市の公金として扱うため、次のことを遵守すること。

- (1) 入園料等は、領収後、払込書によって翌月の末までに本市が指定する収納機関に払い込むこと。なお、入金に関する手数料は受託者の負担とする。
- (2) 払い込む金額は、定められた手数料率分の金額を引いた額を振り込むこと。
- (3) 受託事業者が決済処理を行うクレジットカード会社等から入園料等の払込みを受けたときは、「収納金報告書」を作成し、豊橋市へ提出すること。
- (4) 収納金出納簿を作成し、出納の状況を明らかにしておくこと。また、保存年限は文書が完結した日の属する会計年度の翌年度の4月1日から起算して5年とする。

7 付加価値

- (1) 対応しているキャッシュレス決済方法が多岐にわたること。
- (2) 年間パスポートのウェブチケット化に対応できること。
- (3) 入園券QRコードの一元管理（複数の販路で販売する入園券QRコードの管理、着券オペレーションの統一化）が提案できること。
- (4) 販売実績の集計において、年齢、性別及び居住地等の販売データも得ることができると。※販売データは、個人情報の特典ができないデータとする。
- (5) キャッシュレス決済について、経済産業省通知のクレジットカード情報の非保持化に対応していること。
- (6) 多言語対応の環境を有すること。また、海外旅行者向け販路を受託者内のリソースで提案できること。
- (7) 利用者の利便向上のため、受託者のウェブサイト等において電子チケットの販売を行うことができること。なお、販売の開始・拡大においては、逐次、本園に報告し許可を受けた上で実施すること。
- (8) チケットのキャンセルに関わる費用が無料かつ受託者内リソースで多言語での対応が可能であること。

8 個人情報の保全及び保護に関する事項

(1) 個人情報の機密保持

受注者は知り得た市の業務上の機密を漏洩してはならない。これは、業務完了後も同様とする。

(2) 再委託の禁止又は制限

- ア 個人情報の漏えいを防止するため、受注者は本受託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、業務執行場所を本市に書面で提出し、本市の承認を得なければならない。
- イ 受注者は再委託を受けた者に対してもこの仕様書を厳守させなければならない。

(3) 個人情報の目的外使用及び第三者への提供の禁止

- ア 受注者は、本業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。
- イ 受注者は、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(4) 個人情報の取り扱い

受注者は、作業場所、個人情報等の保管場所、個人情報等の搬送方法について、あらかじめ本市の承認を得なければならない。これを変更するときも同様とする。

(5) 個人情報の複写及び複製の禁止

- ア 受注者は、本業務に係る個人情報を本市の許可なく複写又は複製してはならない。
- イ 受注者が本市の許可を受けて複写又は複製したときには、本受託業務の終了後、直ちに複写又は複製した個人情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にし、本市に個人情報の消去に関する報告書を提出すること。