

茅ヶ崎市民文化会館チケットシステム構築及び運用保守業務 仕様書

この仕様書は、茅ヶ崎市民文化会館（以下、「市民文化会館」という。）において、公演等の入場チケット販売・管理システム（以下、「導入するシステム」という。）の構築と運用保守業務に関する仕様を定めるものである。

第1 業務名

茅ヶ崎市民文化会館チケットシステム構築及び運用保守業務（以下、「本業務」という。）

第2 業務の目的

市民文化会館は、指定管理者により運営されており、現在利用しているチケットシステムの契約期間が満了することに伴い、利用者の利便性の向上及び業務効率の向上を目的として、チケットシステムの更新を実施する。

第3 履行期間

- 1 構築業務期間 契約締結日から令和8年8月31日まで
※構築業務に係る費用は、令和8年度の支払いとする。
※構築するシステムについては、令和8年8月31日までに構築を完了し、令和8年9月1日から稼働可能な状態とすること。
- 2 運用保守業務期間 令和8年9月1日から令和13年8月31日まで
※地方自治法第234条の3に規定する長期継続契約とする。

第4 システム構築基本方針

- 1 導入するシステムは、インターネットを利用したクラウドシステムとし、市民文化会館等へのサーバ設置は不要とする。
- 2 チケットを販売する担当者が容易に操作できる操作性の良いシステムを導入し、担当者の負担を軽減する。また、現在の業務量に耐えうるシステムを導入する。
＜令和7年度実施事業＞
主催事業6事業／約3,500枚、共催事業9事業／約8,200枚
＜令和6年度実施事業分＞
主催事業8事業／約4,600枚、共催事業7事業／約8,400枚
- 3 市民文化会館が販売するチケットを原則として、24時間365日事前にインターネットを通して販売する。また、必要に応じて日時指定チケット及び販売上限を設定した

チケットを販売する。

- 4 適切な障害対策やセキュリティ対策の実施によりシステムの安定運用が可能とする。
また、個人情報に関連する法令に基づき、適切に管理・運用することで保護する。
- 5 窓口での対面販売に加え、利用者自身がスマートフォン等の端末を操作してチケットの予約および発券を行える販売システムを導入する。
- 6 インターネット販売時に、クレジットカード等によるスムーズな電子決済が可能となるよう整備する。
- 7 クレジットカード決済の場合は決済手数料を文化会館の指定管理者の負担とし、コンビニ番号払い及び銀行口座払いの場合は決済手数料を購入者の負担とすることを想定している。
- 8 チケット販売にかかる手続きは、市民文化会館の指定管理者と協議の上決定する。

第5 業務概要・業務内容

本業務について、主な項目は次の通りとする。下記以外にも、導入するシステムに必要と思われる作業については、本市と協議を行い適切に対応すること。

- 1 自主事業等のチケット登録、販売、管理
 - (1) 自主事業等の公演情報・スケジュール登録
 - (2) 座席図の登録（大ホール、小ホール、展示室、練習室1兼ミニホール）
 - (3) 販売席、非販売席、招待席、委託販売席等登録・販売
 - (4) 予約、発券、精算状況管理
 - (5) 窓口、電話、インターネット販売対応
 - (6) 売り上げ状況、委託明細書等各種データ帳票出力
 - (7) 券種別料金、割引料金等登録・変更
 - (8) 決済、引取、配送状況管理
 - (9) 委託販売先の設定、登録
 - (10) 抽選先行予約、処理の設定が可能
 - (11) チケット用紙へのレイアウトが可能であること
 - (12) 購入者のデータベース化とメールによる情報発信
- 2 預かりチケットの管理及び販売
 - (1) 販売枚数の管理

複数公演の購入に対応でき、指定席・自由席・親子席・ペアチケット等に対応できること。

(2) 全件一括印刷

登録済みチケットを全件一括で印刷できること。また、一括印刷された各チケットについては、販売の有無や販売日時等の販売実績を管理することが可能であること。さらに、一括印刷後には実際に販売されたチケットと未販売のチケットを一覧で判別・確認できること。

3 利用者情報の管理

- (1) 複数の利用者の登録・管理が可能
- (2) 住所、氏名、メールアドレス等の情報管理
- (3) 宛名ラベル印刷
- (4) 利用者データの集計、出力
- (5) チケット購入状況管理、履歴表示

4 システムの構築

- (1) アプリケーションの提供、必要な設定作業
- (2) テスト作業
- (3) 修正その他関連作業

5 研修業務

- (1) 利用する職員への操作研修
- (2) 操作マニュアルの作成
- (3) その他関連作業

6 運用保守業務

- (1) 導入するシステムの運用管理支援
- (2) 導入するシステムの保守・障害対応
- (3) 保守、障害対応、点検等作業完了時には報告書を作成し提出すること

第6 システム機能要件

1 クライアント要件

- (1) 導入するシステムは、ブラウザから利用できるものとする。また、施設に設置する管理用クライアント端末において、アプリケーションのバージョンアップ等の設定が必要な場合は、チケットシステム構築・運用保守業務の契約を締結した事業者（以下「受託者」という。）にて、必要な設定の内容とその手順を提示すること。
- (2) 導入するシステムの性能及び機能に関して、動作環境及び利用可能な機器として利用する職員の OS は Windows 10 以降を想定し、これらの端末で I

D、パスワード認証によりログインし操作できるものとする。また、利用者のスマートフォン機種、OS、ブラウザ等の利用環境においてもレイアウトが著しく崩れないよう表示できること。対応ブラウザはEdge、Google Chrome、Firefox、Safari等を想定するが、その他ブラウザおよび今後登場するブラウザについても可能な限り対応すること。

第7 運用要件

- 1 稼働時間について、通年24時間稼働とする。ただし、メンテナンス時を除く。
- 2 メンテナンスについて、事前に利用者へ周知し、市民文化会館の指定管理者に連絡し承認を得ること。
- 3 バックアップについて
通常業務に支障のない適切なタイミングでバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障がないようにすること。

第8 保守要件

- 1 保守対応時間
 - (1) 原則として、年末年始の休日を除く平日の午前9時から午後6時までとする。ただし、システム障害発生により緊急の対応を要する場合は、前記時間外であっても、確実に対応すること。
 - (2) 障害の連絡を利用する職員から受けた場合は、原則として翌営業日以内に保守に着手し、かつ、速やかに復旧できる体制を構築すること。
- 2 復旧作業
システム障害が発生した場合は、速やかに原因の切り分け及び復旧作業を行うこと。
- 3 保守対象
保守対象は導入するシステム全体とし、アプリケーションの更新作業も含めて行うものとする。
- 4 セキュリティ
 - (1) システムにおけるすべてのデータ通信は、暗号化通信を用いて行うものとする。
 - (2) 利用する職員においては、IDとパスワードによる認証の他、職員ごとに操作権限を設定でき、端末認証等によるセキュリティ対策が行えること。

第9 操作研修の実施

操作説明書、研修テキスト等を用意し、適切なスケジュール、方法でシステム稼働前に利用する職員を対象とした導入するシステムの運用及び操作方法に係る研修を指定する場所で行うこと。

第10 納品等

受託者は、構築業務終了後、速やかに構築等業務完了届を提出し、茅ヶ崎市文化推進課職員（以下、「市職員」という。）の完了検査を受けること。また、次に掲げるものを紙及びデータで提供すること。

- 1 製品マニュアル
- 2 操作マニュアル（管理者権限用）
- 3 研修関連一式（研修マニュアル等）
- 4 その他導入するシステムの環境構築にあたり作成した資料一式
（打合せ議事録、アプリケーションライセンス等）

第11 その他要件

- 1 個人情報の漏洩、データの改ざん、破壊防止などに対するセキュリティ管理に加え、ハッカーやクラッカー等に対するセキュリティ管理が図られていること。利用する職員の操作には、個人認証（ユーザーID、パスワード入力）を必要とし、職員ごとに操作権限を設定できるなど、個人情報の取扱いに配慮すること。
- 2 ブラウザのバージョンアップなどの利用環境の変化に柔軟に対応できること。組織変更によるマスター変更の他、将来的に複数施設の追加等に対し、広く対応可能であり応用できること。また今後、最新のキャッシュレス決済等の先端技術の取入れを見据えたシステム更新を目指すこと。
- 3 各々の機能が業務上支障ない範囲の処理時間、応答時間となるように考慮し、システムが継続して安定的に稼働すること。
- 4 法改正等による消費税額の変更など、柔軟に対応可能なシステムであること。
- 5 実施体制やスケジュールに変更が生じた場合は、速やかに市職員の下承を得ること。

第12 守秘義務

受託者は、当該契約の履行に関して知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。当該契約が終了した後も、同様とする。

第13 個人情報取扱い

受注者は、本業務の履行に当たっては、別紙「個人情報取扱特記事項」に掲げる事項を

遵守すること。

第14 環境配慮事項

- 1 「C-EMS 活動方針（写）」の趣旨を踏まえ、「エコオフィス行動ルール（抜粋）」に掲げる取組項目に準じて、省エネルギー、省資源、廃棄物等の削減に配慮するとともに環境関連法令、条例等を遵守すること。
- 2 家電リサイクル法にかかる費用は受注者が負担すること。
- 3 委託者に提出する報告書その他の書類については、原則として再生紙を使用すること。

第15 暴力団等排除事項

暴力団等及び暴力団等による不当介入については、これを排除するものとする。これにより受託者に損害が生じても、委託者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

第16 その他

- 1 受託者は、この仕様書に従い、法令を遵守し、必要な業務を行い、安定した運用が図れるようにしなければならない。
- 2 受託者は、作業に当たっては、委託者と緊密な連携・連絡のもとに進めなければならない。
- 3 作業員等は、その身分を明確にするため、常に身分証明書を所持しなければならない。この場合において、身分を明確に示す必要があるときは、身分証明書を提示しなければならない。
- 4 作業員等は、常に名札を上着の左胸部に付け又は首から下げなければならない。
- 5 作業の際は、市民文化会館で稼働している全ての業務システム、アプリケーション及び既存LANの運用に影響を与えてはならない。
- 6 本仕様書に定めのない事項については、その都度委託者受託者協議の上定めるものとする。