元離宮二条城入城等に係る電子チケット販売業務仕様書

１　業務名称

元離宮二条城入城等に係る電子チケット販売業務

２　履行期間

令和９年３月１日から令和９年１２月３１日まで

３　業務の目的

本業務は、入城者の利便性向上を図るため、入城用等の二次元コードを含む電子チケットを発行し、各チケットの改札場所にてスマートフォン等の端末により電子チケットを提示することで、チケットレスかつ待ち時間なく入城できる電子チケットを販売するものである。

また、本丸御殿では、原則、電子チケットによる事前予約を行うことで、スムーズに観覧できる環境を構築する。

４　委託業務の内容

元離宮二条城（以下「二条城」という。）の入城等における電子チケット販売に係る以下の業務とする。

⑴　二次元コード情報の連携

ア　チケット収納・発券・管理・精算等の機能を持った入城管理システム（以下「入城システム」という。）保守業者と仕様の調整及び連携を行い、電子チケットの券面に「入城システム」に対応した二次元コードを掲載すること。

イ　入城システムの管理サーバと受託事業者が有するサーバを専用回線（ＩＰ－ＶＰＮ）にてダイレクト接続し、ＡＰＩ等で連携すること。

※　専用回線は、二条城にて準備する。

※　ＡＰＩ：外部アプリケーションの機能を共有するシステム。

ウ　販売情報は入城システムに速やかに連携すること。

エ　上記ア～ウのほか、受託事業者が提供する着券システムの利用も可能とすること。

⑵　電子チケットの販売

ア　電子チケットの販売について

受託事業者が有する電子チケット販売サイトにおいて、二条城専用の販売ページを設け、二条城の入城券等の販売を行うこと。また、履行開始日に遅滞なくチケットを販売できるよう調整すること。

イ　電子チケット券種について

(ｱ)　販売対象は、入城料、二の丸御殿観覧料及び本丸御殿観覧料とし、多様なセット券の設定ができること。（例：入城＋二の丸御殿セット券）

(ｲ)　販売券種の増減に対応すること。

(ｳ)　販売券種の設定料金の変更に対応すること。
(ｴ)　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。
(ｵ)　入城料、二の丸御殿観覧料に係るチケットは、原則、オープン券とする。有効期間（最長３箇月間）を設定することができ、その有効期限を掲載すること。
(ｶ)　本丸御殿は事前予約制であるため、本丸御殿観覧料に係るチケットは、日時指定券とし、有料チケットのほか、無料対象者向けのチケットも設定すること。予約時間帯・在庫数は任意に設定できるものとする。（有料チケットと無料チケットの在庫数は共有できること。）また、販売開始日を任意に設定できるものとすること。
(ｷ)　販売済みチケットは、その有効期間内は問題なく利用できるよう、履行期間終了後においても、二次元コードの表示や入城管理システムとの連携、着券環境等を維持すること。
(ｸ) 履行期間中における新たな券種や、利用者の属性・条件等に応じた新たな料金カテゴリの追加、及び設定料金の変更に対し、システム側で速やかに（過度な開発工数を要さずに）設定変更・対応ができる柔軟性を備えていること。

ウ　販売について
(ｱ)　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。
(ｲ)　本丸御殿は事前予約が必要であることや、オープン券と日時指定券が両方存在することから、来城者が必要なチケットをスムーズに購入できるよう、チケット案内や購入導線等の工夫を行うこと。
(ｳ)　購入者が、専用のアプリケーションをダウンロードすることなく購入できるようにすること。
(ｴ)　二次元コードはブラウザ表示すること。
(ｵ)　国内向け及び海外向け販路を有すること。ただし、海外向け販路については、海外ＯＴＡ等と連携した販売も認めることとする。
(ｶ)　海外向け販路の場合、販売業務受託者側で販売情報の翻訳を適宜行うこと。
(ｷ)　期間、時間単位、曜日、年齢及び居住地等による販売実績の集計を行うこと。また、四半期ごとに、販売実績及び購買層のデータの提出を京都市（以下「本市」という。）に提出すること。
(ｸ)　チケットのキャンセル手続きが必要となる場合は、本市と調整し、対応すること（台風等の自然災害による休城、無料公開等。）。
(ｹ)　電子チケットの着券状況や購入状況を本市側で確認できるようにすること。
(ｺ) 本市が将来的に導入・指定する外部アプリケーションや認証基盤等のシステムとのデータ連携（ＡＰＩ等による連携）について、追加の大規模なスクラ

ッチ開発を伴わず、標準的な機能拡張や設定変更等により円滑に接続・連携できる拡張性を有していること。また、その実現に向けたインターフェースの仕様公開、及び必要な仕様調整やシステム対応に遅滞なく協力できる体制を備えていること。

エ　購入者の支払方法について

(ｱ)　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のほか、利用者の利便性向上のため、コード決済（PayPay等）にも対応していること。

(ｲ)　購入者がクレジットカードによる支払いを完了した際は、支払完了の旨を通知すること。

オ　セキュリティ対策について

(ｱ)　セキュリティ対策を十分に行うこと。なお、二次元コード及び送信情報は暗号化を行うこと。

(ｲ)　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。

(ｳ)　個人情報の保護等については、別紙１「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」（以下、「共通仕様書」という。）を遵守すること。共通仕様書に定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」（別紙２）は、受託者選定後、本業務を開始するまでの間に速やかに提出すること。

カ　サポート体制について

(ｱ)　開城時間中に障害が発生した場合、電話対応によるサポート対応ができること。なお、開城時間は変動する場合がある。

(ｲ)　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。その際の電話窓口については、休城日や土日祝日を問わず、原則として二条城の通常開城時間帯を中心とした十分な対応時間を確保すること。

(ｳ)　入城システム障害時など二条城から販売停止、その後販売再開を指示した際は、即座に販売を停止、再開できるようにすること。

⑶　売上金の収納

ア　入城料等の電子チケット売上金の収納に関し、受託者を地方自治法第２３１条の２の３に定める指定納付受託者に指定する。

イ　受託者が収納した売上金は、毎月末日締めとし、当月分を翌月末日（末日が休日の場合は、その前の営業日。12月は28日とする。12月28日が休日の場合は、その前の営業日）までに本市が指定する下記の金融機関口座に振込む方法により支払うこと。

なお、売上金の支払いに伴う振込手数料は受託者の負担とする。

金融機関名	三菱UFJ銀行　京都支店	
預金種目・口座番号	別段預金口座	９９９９９９９

振込口座名義 （口座名義カナ）	京都市会計管理者 （キョウトシカイケイカンリシャ）

ウ　売上金は、手数料を差し引きせずに収納すること。

⑷　手数料等の精算

前月分の利用実績を基に手数料及び発券料を積算し、請求書（本市所定様式）を本市へ送付すること。

⑸　その他

ア　本市の賓客等に対して、入城可能な二次元コードを記載した電子チケットを発行できること。

イ　電子チケット販売に係る入城料等の納付について、決済処理を行うクレジットカード会社等を、地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２３１条の２の３第１項及び地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１５８条の規定に基づく指定納付受託者に指定する。受託事業者は、本市とクレジットカード会社等との調整が速やかに進行するよう最大限の協力をすること。

ウ　決済処理を行うクレジットカード会社等が指定納付受託者として適当でないと本市が認める場合は、決済処理を行う会社を新たに選定し、本市の同意を得ること。

５　その他

⑴　本市及び本市が受託する入城管理システム保守業者と十分調整のうえ、業務を行うこと。

⑵　本市の入城料等デザインの利用を希望する場合には、本市が有するデータを提供する。なお、本データに係る著作権等は本市に帰属する。

⑶　本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。

別紙1

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

（個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出）

第１条　受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

（秘密の保持）

第２条　受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

（個人情報総括管理者）

第３条　受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

（従業者の監督）

第４条　受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（個人情報の適正な管理）

第５条　受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

⑴　個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。

⑵　個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。

⑶　個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。

⑷　個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。

⑸　個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

（再委託の制限）

第６条　受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

２　受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
３　第１項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（個人情報の目的外利用の禁止）
第７条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

（個人情報の第三者提供の禁止）
第８条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第６条第１項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

（個人情報の不正な複製等の禁止）
第９条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

（遵守状況の報告）
第１０条　発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。
２　受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

（立入調査等）
第１１条　発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。
２　発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
３　受注者は、前２項の検査等を拒むことができないものとする。

（提供した資料の返還）
第１２条　受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

（事故の発生の報告義務）

第１３条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害の賠償）

第１４条　発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

⑴　委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。

⑵　前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

２　前項第１号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

別紙２

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

（提出日）　　年　　月　　日
（申請者）

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

１　個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定　　必須

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。

.....

.....

.....

２　組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置　　必須

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記１により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。
なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制　　必須

事件･事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

３　人的安全管理措置　　必須

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

４　物理的安全管理措置

(1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施　**必須**

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域　・個人情報を保管する区域

・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

・管理区域の名称(1) ……

管理区域に設置している装置

□　施錠装置　□　警報装置　□　監視装置　□　その他（　　）

持込可能な電子媒体及び機器 ……

・管理区域の名称(2) ……

管理区域に設置している装置

□　施錠装置　□　警報装置　□　監視装置　□　その他（　　）

持込可能な電子媒体及び機器 ……

・管理区域の名称(3) ……

管理区域に設置している装置

□　施錠装置　□　警報装置　□　監視装置　□　その他（　　）

持込可能な電子媒体及び機器 ……

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施　**必須**

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。

□　個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施　必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。

□　個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。

□　個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞄に入れている。

(4) 個人情報を破棄するための措置の実施　必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。

□　個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

５　技術的安全管理措置　必須

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。

□　個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証している。

□　情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。

□　メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

６　外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用　　必須

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、☑のチェックで示してください。

□　外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

□　外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

（行っている場合）貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて）　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

(2) 外国での個人情報の取扱い　　必須

外国での個人情報の取扱い（個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理）を行っているか、☑のチェックで示してください。

□　外国での個人情報の取扱いを行っていない。

□　外国での個人情報の取扱いを行っている。

（行っている場合）当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、☑のチェックで示してください。

□　個人情報保護委員会が定めるものである。

□　個人情報保護委員会が定めるものではない。

（行っている場合）貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて）　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

７　委託先の監督　　必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託を行う（再委託）を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

□　委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

８　セキュリティ関連の認証　　任意

情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ＩＳＭＳ」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ＩＳＭＳ・プライバシーマーク等）

名称 ……

認証年月日 …… 最終更新年月日 ……

名称 ……

認証年月日 …… 最終更新年月日 ……

名称 ……

認証年月日 …… 最終更新年月日 ……