

福井県立恐竜博物館入退館システム構築業務仕様書

1 目的

福井県立恐竜博物館（以下博物館）は、コロナ禍前には来館者が年間90万人を超えるなど、福井県内有数の誘客施設となっている。特にGWや夏季繁忙期は、周辺道路の渋滞や、入館・チケット購入までに長い待ち時間を要するなど、混雑緩和が大きな課題となっている。

今回、入館者数のさらなる増加が想定される令和5年度のリニューアルオープンにあわせ、入館者の利便性向上、混雑の回避およびスタッフの負担軽減を目的として、事前予約および事前発券を前提とした入

退館システムを導入することとした。

本業務は、当該入退館システムについて企画提案を募集するものである。

2 企画提案にかかるスケジュール

令和4年7月19日 募集開始

令和4年7月25日 参加申込締切

令和4年7月27日 参加申込結果通知

令和4年8月 1日 現地説明会

令和4年8月18日 企画提案書提出締切

令和4年8月下旬 審査会開催（福井県内で開催予定）

令和4年8月下旬 審査結果通知

3 業務の範囲

本業務において入退館システムとは、WEB上でのチケットの予約、決済、販売、キャンセル、返金（以下「WEBチケットシステム」という。）、博物館現地におけるチケット予約、決済、販売、キャンセル、返金（以下「券売機システム」という。）、チケット記載のQRコードを読み取ることによる入館・再入館の管理（以下「ゲートシステム」という。）、WEB上での団体予約の管理（以下「団体予約システム」という。）の構築に関する一切の業務ならびに本システムで使用する機器の調達、設置および調整にかかる一切の業務を含むものとする。

4 業務の仕様

（1）共通事項

- ・サーバーは情報処理室に集約し、博物館職員が行う業務については、事務室、受付等で行うことができるシステム構成とすること。
- ・年間100万人超の入館者に対応できる処理速度と堅牢性を備えていること。また、ユーザビリティに配慮するほか、情報セキュリティには万全を期すること。
- ・納品後は、博物館職員に対し操作研修を行うこと。

（2）各論

①WEBチケットシステム

- ・一度の操作で複数名分の入館券等の購入ができること。
- ・クレジットカード、コンビニ決済等に対応していること。

- ・選択された券種に対応したQRコード、金額、日付、名目等を記載できること。
- ・WEBチケットは、メールの送信、ブラウザへの表示等の方法により、QRコードの配信を行うこと。
- ・チケットは、入館日時の指定ができ、WEBチケットシステムと後記の券売機システムの在庫を管理用サーバーで一括管理できるものであること。
- ・マスタの設定が容易に可能であり、かつ十分な数が登録できること。
- ・販売ルートは多言語対応していること。また、利用者の情報リテラシーを考慮し、会員登録の必要性や入力項目は十分検討して提案すること。
- ・研究体験の予約・購入は常設展チケットの予約・購入と同時に行うものとする。さらに、複数名での申込ができる（同じコースで参加する）グルーピングが可能であること（別添資料1参照）。
- ・野外科博物館のチケット予約・購入は、常設展チケットの予約・購入が必要ではないが、複数名が同じコースで参加ができるグルーピングが可能であること（別添資料1参照）。
- ・WEBチケットシステム、券売機システムおよびゲートシステムが連携し、締め処理を行った段階で、当日の入館者数（再入館は含めない。）、当日の自動券売機および窓口券売機の売上げが、CSV等の利用しやすいデータ形式で取り出せること。また、それとは別に、WEBチケットの売上げが、CSV等の利用しやすいデータ形式で取り出せること。
- ・入館者数データは、WEBチケットシステムと券売機システムを合算したものであること。売上げデータのうち、後記の自動券売機・窓口券売機分は集約して差し支えないが、WEBチケットは別データで保存し、券種別・支払方法別に整理されていること。
- ・各チケットの残り枚数について、館内の受付案内サイネージ（別添資料2参照）に表示するためのAPI（ネット上の情報を共有）を備え、同サイネージに表示データ等を送信すること。またWEBチケットシステムからのスクレイピング（ネット上から情報を抽出し、加工）によることも可とするが、その場合の機器の設定は受託者が行うこと。
- ・サイネージへの表示方法については、委託者および建築工事施工者と十分に協議・調整を行うこと。この際、専用のソフトウェア等が必要となる場合は受託者が用意すること。
- ・キャンセルおよび返金対応において、博物館側が一切関与することなく利用者自らが簡単な操作で手続きができるシステムであること。また、博物館の求めに応じ、受託者が返金を行うことが可能であること。なお、キャンセルおよび返金対応ができない支払方法が含まれる場合は、その旨を説明すること。

②券売機システム

- ・以下の共通事項に加え、自動券売機、窓口券売機それぞれの仕様を備えること。
- （ア）一度の操作で複数名分の入館券等の購入ができること。
- （イ）クレジットカード、電子マネーおよびQRコード決済に対応していること。
- （ウ）印刷済みのロール紙に、選択された券種に対応したQRコード、金額、日付、名目等を記載できること。なお、自動券売機4台および窓口券売機2台のうち1台については、次の既存機器を改修・調整して使用することも認める。ただし、改修・調整にあたって、経年劣化による不具合を除き、正常な動作が保証されるものであること。

自動券売機：(株)エルコム

自動券売機 MP-T322 4台

窓口券売機：NECマグナスコミュニケーションズ(株) 窓口券売機 MT-S360D 1台

○自動券売機

- ・常設展、特別展、研究体験、野外恐竜博物館等の料金区分別チケットを取り扱うこと。
またこれに加えイベントホールでのイベント開催を想定し、新たに料金区分別チケットを加えることも可能とすること。
- ・多言語表示に対応していること。
- ・高額紙幣、新 500 円玉にも対応していること。なお、既存の機器については、高額紙幣、新 500 円玉に対応済みである。
- ・料金改定等の軽微な変更は、博物館職員が対応可能であること。

○窓口券売機

- ・無料をはじめとした各種割引に対応したチケットも発券すること。
- ・WEB 販売分と在庫は共通であるが、定員を超えたチケットの発券も可能であること。
- ・博物館職員が簡単な操作により購入済みチケットのキャンセル、返金対応ができること。
キャンセル、返金対応ができない支払方法が含まれる場合は、その旨を説明すること。
- ・発券用プリンタはコストに配慮しながら、印刷スピードの速いものであること。
- ・機器の増台や設置場所の変更が容易であること。

③ゲートシステム

- ・入館ゲート（4 基×1 箇所）は、有効なチケットを読取った場合は、通過させるよう制御を行う。このとき、一般・学生などのチケット種別を、付近のスタッフが音や光で判別できること。無効なチケットを読取った場合は、ゲートを閉じるとともに、判定音や光で通知すること。チケットの日付誤りなどの典型的なエラーについては音声を変えて案内するなど、来館者が分かりやすいような制御を行うことが望ましい。
- ・入館ゲートでは、一人ずつQRコードを読み取る方法を基本とするが、併せて、複数名分のチケット情報を持つQRコードを読み込む方法の提案も求める。その際、別途ハンディ端末などの機器を使用する場合はそれらも提案に含めること。
- ・チケットの有効・無効の判定については、来館時刻やチケット種別など、様々な組み合わせが考えられるため、チケットの情報から細かくカスタマイズができること。
- ・ゲート制御用サーバーの調達・設置・設定を行い、配線および機器の設定も行うこと。
- ・ゲート制御用サーバーは最低でも5分に1回は4（2）①の管理用サーバーと同期を行い、最新の情報を保持すること。
- ・入館ゲートとは別にQRコードを読取るためのハンディ端末を3機（特別展示室前、野外恐竜博物館受付、障がい者用等入場口）設置すること。
- ・研究体験室前ではハンディ端末でQRコードを読込むことはしない。研究体験室受付のパソコン端末に、参加者の氏名やグルーピング等の情報が表示できるようにすること。なお、受付で使用するパソコン端末は受託者が用意すること。
- ・トラブル等により入場ゲートが開かない場合の対応として、マスターキーやそれと同等の機能を備えた博物館職員専用のQRコードを作成するなどにより、博物館職員が任意にゲートを解放できるようにすること。

※入退館ゲートについては、建築工事にて別途調達・設置される機器（日本信号：型番 FC6130）の使用を前提とする。建築工事の内容については、別添図面等を参照すること。

④団体予約システム

- ・団体予約については、その運用方法を含め、事業者からの提案を求める。本仕様書中 8 (2) を参照し、課題を把握したうえで提案すること。
- ・団体予約の管理は、複数の端末から可能であり、予約内容が変更になった場合などは、券売機システム（窓口券売機）において変更したうえで発券できること。
- ・予約内容の変更履歴を記録・確認できること。

5 保守について

障害発生時には、電話等により迅速な対応を行い、必要に応じ、当館への訪問により復旧を行うこと。なお、保守対象は、サーバー等を含む各種システムの管理や、基本OSに対応しているソフトウェアのバージョンアップ、ネットワークに関連する業務を想定しており、機器の物理的故障については対象外とする。

6 納期

令和5年4月30日（日）

7 上限額（消費税および地方消費税を含む）

（1）機器・システム等導入費用

97,000千円

（2）システムおよび機器保守経費

3,500千円／年

（3）クレジット等収納代行手数料率

- ・上限額は設定しない。
- ・代行会社毎に手数料率を小数点以下第二位まで示し、見積書として提出すること。
- ・各システムにおいて、少なくとも以下の代行会社を含めること。

システム	代行会社
WEBチケットシステム	VISA、MasterCard、JCB
券売機システム	VISA、MasterCard、JCB、PayPay

- ・手数料率がWEBチケットシステムと券売機システムで異なる場合、手数料率が年間収納額等その他事象に伴って変動する場合は、その旨を記載すること。

※令和3年度観覧料のクレジット等収納実績額等を以下の通り示すので参考にされたい。

□令和3年度のクレジット等収納額

総額：83,063千円

※内訳

- ・VISA・MasterCard：30,592千円
- ・JCB（アメリカンエクスプレス、ダイナースクラブ、ディスカバー含む）：11,688千円
- ・PayPay：17,104千円
- ・QUICPay：5,862千円
- ・iD：5,841千円
- ・d払い：3,607千円
- ・WAON：2,506千円

- ・交通系電子マネー：2,378 千円
- ・楽天 Edy：1,589 千円
- ・メルペイ：815 千円
- ・nanaco：718 千円
- ・LINE Pay：277 千円
- ・WeChat Pay、Alipay：86 千円

(4) その他

本提案募集は、業務完了後の保守業務、収納代行業務について発注を確約するものではないが、システムおよび機器保守経費、クレジット等収納代行手数料率については、採点項目とし評価対象とする。また、業務完了後に保守業務、収納代行業務について提案事業者と契約を行う際は、消費税増税等のやむを得ない事情変更のない限り、保守経費については提案金額以内で、クレジット代行手数料率は提案利率以内で契約するため、提案にあたっては十分に注意すること。

8 企画提案について

(1) 提案時の提出物

提出締め切りまでに、持参または郵送（必着）にて提出すること。

なお、提出後の差替・修正は認めない。

①企画提案書

本仕様書中 8（2）記載の内容を盛り込んだ上で説明を行うこと。

なお、プレゼンテーションの時間は 30 分、その後質疑応答を 20 分予定している。

②機器・システム等導入費用の見積書

③システムおよび機器保守経費、クレジット等収納代行手数料率の各見積書

(2) 提案時に問うもの

①WEB チケットを利用した入館方法

- ・事前予約と事前決済を原則とし、WEB からの日時指定予約と電子チケット購入を紐づけ、当日の予約枠に空きがある場合、来館時に購入が可能となる運用を求める。クレジットカードを保有していない方のための事前決済方法を提案すること。
- ・障がい者などの無料対象者の 0 円電子チケットは不正利用の恐れがあるため、WEB では予約のみを行うこととし、当日窓口で整理券を発行するなどの運用が考えられるが、簡潔で効率的、効果的な運用方法を提案すること。
- ・個別（一人一つ）に QR コードを発行するシステムのほか、複数名が同時に入館できる仕組みを提案すること。ただし、入館ゲートは複数名分のチケット情報を持つ QR コードの読み込みに対応していない。なお、特別展、野外恐竜博物館に設置するハンディ端末については、上記の QR コード読み込みに対応すること。
- ・現在、他の施設が発行している当館との紙媒体提携チケットについて、日時を指定する WEB チケット制の導入に伴い、新たな発券・運用方法について提案を求めたい。ただし、当館が他施設の利用料相当分を代理で受領することは、会計上の制約から不可能であるため、注意すること。
- ・特別展は常設展の料金を含むため、入館者数がダブルカウントにならない方法を提案すること。

②再入館方法

QRコード読取りにより入館者数のダブルカウントや不正利用が行われずに、当日に限りで何度でも再入館が可能な方法について提案すること。

③チケットの変更や返金対応

予約日時の変更、人数が増減した場合、一般・学生・減免対象者などの内訳が変更になった場合の対応や返金方法について提案すること。提案にあたっては、利用者の都合によるキャンセルか否かキャンセル料の有無など、具体的な運用を想定して提案するとともに、クレジット等収納代行手数料の取り扱いがどうなるのか説明すること。

④団体予約の取り扱い

団体予約システムは予約内容を博物館側で承認後に人数を確定するなど、煩雑にならない運用方法について提案を求める。

なお、いわゆる旅行クーポンの利用は廃止する予定であるため、提案は不要であること。

9 その他

- (1) 業務履行に関しては関係法令を順守すること。
- (2) 業務の履行に関して必要な許可、手続、その他必要な処理は、受託者において手配すること。受託者において処理できない手続については、委託者と調整して処理すること。
- (3) 本業務で知り得た秘密・個人情報等の取扱い、危険負担、契約不適合責任については、契約書記載のとおりとすること。
- (4) 業務の履行状況について、随時報告を行うこと。
- (5) 委託者のほか、関連業者、本業務の関係者・機関と良好な関係を保ち、調整を要する事項についてはあらかじめ密接な連絡を行い、本業務を安全かつ円滑に実施できるようにすること。
- (6) 業務実施にあたり、各業務の責任者を明示した体制表を提出すること。
- (7) 機器・システム等導入、システムおよび機器保守ならびにクレジット等収納代行業務の契約は、各々に行う。
- (8) 業務が終了したときは、委託期間終了日までに実績報告書を提出すること。また、成果物の操作方法等を記載したマニュアルを提出すること。
- (9) その他、この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定するものとする。
- (10) 企画提案にあたり不明な点は、企画提案書提出までに質問書にて行うものとし、企画提案書の提出以降、仕様の不明を理由とする異議申し立ては認めない。