

東員施設予約管理システム導入業務

仕 様 書

令和 6 年 7 月
東員町 財政課

目次

1. 業務名	2
2. 業務目的.....	2
3. 業務の概要	2
4. 業務期間.....	2
5. 対象施設.....	2
6. 導入スケジュール	3
7. 追完請求権	3
8. システム要件概要	3
9. オンライン決済要件	4
10. 調達内容	5
11. 事業継続性要件	6
12. 情報セキュリティ要件	7
13. データセンター要件.....	7
14. S L Aの締結.....	8
15. 作業体制	8
16. 業務実施方法.....	8
17. 著作権等	9

1. 業務名

東員町公共施設予約システム導入業務

2. 業務目的

- (1) 現在、町の公共施設を利用するには、受付対応日時に合わせて各施設を管轄する窓口で受付、紙媒体の申請書で予約を行っており、申請時に使用料を現金で支払って利用している。そのため利用者にとって時間と不便を強いている状態である。本事業では、施設予約管理システムを導入し、利用者が公共施設の空き状態の確認、利用予約、使用料の決済をオンライン上で完結することで住民の利便性の向上を図る。
- (2) 公共施設予約システムを導入することで紙媒体や窓口対応を減らし環境負荷の低減やデジタル化を推進しコスト削減、業務効率化を図る。

3. 業務の概要

公共施設予約システム導入業務では、上記の課題を解決するため、次の各号を満たし、さらなる施設の利便性向上と、管理業務の効率化を実現できる公共施設予約システムを構築する。

- (1) 公共施設予約システム利用者が容易に施設の空き状況確認や利用予約、料金支払ができるなど、利用者の利便性を考慮したシステムであること。
- (2) 多様な利用環境及び利用者に適応した、誰にでも扱いやすいシステムであること。
- (3) 施設職員や管理者による予約状況確認や利用料金等の管理、施設利用状況の集計、申請書帳票等の出力など、施設管理業務に係る一切の手続きを誰でも容易にできるよう設計され、施設の利便性及び業務の効率化に寄与できるシステムであること。
- (4) システム利用者登録申請や利用料金支払等、施設利用に関する手続きをオンラインで行うことができるシステムであること。
- (5) 新規施設開放事業への展開や、スマートロック導入・キーレスによる施設管理など、他業務への展開や今後の施設管理方法の変化に柔軟に対応できる機能拡張性を有するシステムであること。

4. 履行期間

本業務は、契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

なお、本業務のシステム構築期間とシステム利用期間は下記のとおりとする。

システム構築業務：契約締結日から令和7年1月31日まで

システム利用期間：令和7年2月1日から令和9年3月31日（26か月）

※26か月分のシステム利用期間は本業務に含めることとする。また、それいこうについては協議の上、別途契約を締結するものとする。

5. 対象施設

公共施設予約システムは、別紙「対象施設一覧表」に定めるものとする。

※室場数については、システム稼働までに増減する可能性があるため、余裕を見込んで構築を行うこと。

6. 導入スケジュール

公共施設予約システムの本格運用開始は令和7年2月1日の運用開始を想定とする。詳細な日程については本町と協議のうえ決定するものとする。

7. 追完請求権

- (1) 発注者は、成果物の引渡しを受けた後において、当該成果物が本仕様書及び契約書で定める内容に適合しないものであるときは、受注者に対して、相当の期間を定めて発注者の指示した方法により成果物の修補、代替え物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。
- (2) (1) の規定により発注者が相当の期間を定めて履行の追完を請求し、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は受注者に対して代金の減額を請求することができる。
- (3) (1) 及び (2) の規定は、発注者が受注者に対して行う損害賠償の請求及び契約の解除を妨げるものではない。

8. システム要件概要

(1) 共通事項

- ア 東員町情報セキュリティポリシー及び関連法令等を遵守できること。
- イ 構築コスト低減、高品質、安全稼働、専門のサポート体制の享受等を実現するため、提案するシステムについて、地方公共団体で構築実績があること。
- ウ インターネットクラウド環境で利用できるウェブアプリケーションのシステムであること。なお、本サービスを利用する施設からインターネット環境へ接続するためのハードウェアやネットワーク機器については、本町で用意する。
- エ 現行の設定を基に協議のうえ、新システムを設定すること。
- オ 運用操作マニュアル、操作画面等は日本語で標記されていること。
- カ 利用契約を締結することで、追加費用なしに製品の標準機能のバージョンアップ（機能追加等）が受けられること。
- キ 利用契約を締結することで、基本的に法改正対応を行える柔軟なシステムであること。
(直近の例：消費税法等の一部改正によるインボイス制度への対応)
- ク 追加費用なしに元号改正に対応すること。
- ケ 本町担当職員が利用しやすく、運用が容易なシステムであること。
- コ 3年間、問題なく運用可能であること。
- サ システム全体及びデータのバックアップを実施し、日中の業務に支障を与えないようにすること。
- シ クラウド利用にかかるサービス内容やサービス品質については、事前に協議した合意内容をSLAとして締結できること。
- ス 本仕様書に記載がない事項でも、本業務の作業において当然実施すべき事項であれば、

提案者は、本町に問い合わせ等を行い、協議をすること。

(2) 動作環境及び利用可能な機器に関する要件

ア 動作環境及び利用可能な機器

項目	利用者		管理者
端末	パソコン	<ul style="list-style-type: none">・スマートフォン・タブレット	パソコン
OS	<ul style="list-style-type: none">・Windows10ver22H2・Windows11以降・MacOS 10.13以降	<ul style="list-style-type: none">・Android11以降・iOS 12以降	<ul style="list-style-type: none">・Windows10 ver22H2・Windows11以降
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none">・Microsoft Edge・Firefox88以降・Safari14.1以降・Google Chrome90以降	<ul style="list-style-type: none">・Microsoft Edge・Firefox88以降・Safari14.1以降・Google Chrome90以降	<ul style="list-style-type: none">・Microsoft Edge・Google Chrome
接続	インターネット接続	インターネット接続	インターネット接続

※対応するOS、ブラウザは、新しいバージョンがリリースされる都度順次対応すること

※契約期間中にサポートの終了したOS、ブラウザについては、サポート終了以降の対応は不要とする。

※記載した環境（ブラウザ等）以外からのアクセスについても、閲覧等を拒否しないこと。

※Webブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

※Java実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要ないこと。

※本サービスを利用するためには端末設定を変更する必要がないこと。

※今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。

(3) 機能要件

別紙「公共施設予約システム機能要件書」の要件を満たすことが望ましい。要求仕様よりも優れた代替方法がある場合や、システムの標準仕様が要求仕様に満たない場合は、理由を含めて実現可能な代替運用を報告すること。

(4) アクセシビリティ要件

「JIS X8341-3高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」相当のアクセシビリティを確保していること。

9. オンライン決済要件

(1) オンライン決済は最低限、次のサービスに対応すること。その他のオンライン決済サービスやブランドについては一般的に利用されているものをできる限り対象とし、本町との協議により導入するサービスを決定する。

ア クレジットカード決済

- (2) 公共施設予約システムのオンライン決済機能及び決済データの連携に係る費用も本業務委託に含めて積算すること。なお、月額基本料や決済手数料など、オンライン決済の利用に係る費用に関しては、公共施設予約システム委託費用には含めないが、参考見積として積算すること。
- (3) オンライン決済は施設ごとに利用有無を選択できること。
- (4) 受託者が提案した決済代行事業者は、利用者がオンライン決済を利用して支払いをした利用料金等について、契約書等で定める集計期間ごとに集計を行うこと。また、決済代行事業者との覚書等を締結した施設ごとに明細書を発行したうえで、契約書等で定める期日までに、指定の口座に施設利用者に代わり立替払いをすること。
- (5) (4) に定める集計期間は 1 カ月以内とする。また、地方自治法で規定する会計年度をまたぐことができない。
- (6) (4) に定める立替払いは、集計期間が終了した日から 1 カ月以内に行うものとする。
- (7) オンライン決済を行い収納した料金の収納先について、本町以外（指定管理者ごと）の口座に設定することができないこと。
- (8) 施設利用料金や決済手数料などの精算業務に関して、本町職員への業務負担が最小限のものとなるよう運用の構築を行い、提案すること。

10. 調達内容

調達内容は、公共施設予約システムの構築、データ移行、施設職員及び施設利用者への運用支援、公共施設予約システムの運用サポート、成果物の提出、各種付帯作業一式とする。

- (1) 公共施設予約システムの構築
 - ア 施設に関するマスタ情報（施設情報、料金体系、貸出時間割、休館日、備品等）の登録
 - イ システムを操作する施設職員情報（担当施設及び操作権限等）の登録
 - ウ オンライン決済システムとの連携
 - エ その他、公共施設予約システムを運用するために必要なシステム構築作業
- (2) データ登録・移行
 - ア マスターデータ等登録については受託者が実施を行うこと。
 - イ 予約データ、利用者登録データ等の新システムへの登録については、管理者が実施する。
 - ウ 旧システムから新システムへは並行稼働させながら予約データ等登録を行うこと。
また、受託業者がそのサポートを行うこと。
- (3) 操作研修運用支援
 - ア 受託者は、本町が用意する現地施設にて、操作者（本町職員、施設管理者）を対象に基本情報の設定方法や業務上必要な操作方法などに関する必要な研修を令和 6 年 1 月末までに 2 回実施すること。
 - イ 本システムの操作方法やトラブルなどについて問い合わせ担当者を設け、迅速かつ適切に対応すること。
 - ウ 受託者は研修で利用するマニュアルを作成し、必要となる部数を印刷し、提出するもの

とする。研修受講者の想定人数は協議による。

(4) 運用サポート

ア ヘルプデスクは、平日 9 時 00 分から 17 時 00 分まで（土日祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）を基本とすること。なお、緊急連絡先を設け、緊急時にはサポート対応時間外にも対応できる体制を整備すること。

イ システム障害時は迅速に対応し、現状復帰させること。

エ 必要に応じてバックアップデータからのデータの回復作業を行うことができること。

オ 人事異動や機構改革の対応支援

カ 関係法令や本町条例・規則の改正への対応支援

(5) 成果物

受託者が納める本業務の成果品は、次のとおりとする。

ア 仕様に基づき構築した情報システム一式

イ 構築した情報システムに伴い必要となったデータ一式

ウ マニュアルその他の図書等（紙及び電子媒体にて納品すること）

	品目	納期
1	プロジェクト実施計画書	契約締結後2週間以内
2	プロジェクト進捗管理表	随時、及び全体定例会議実施時
3	構築及びサポート体制図	契約締結後2週間以内
4	打ち合わせ議事録	会議終了後7営業日以内
5	システム機能証明書	構築前
6	操作マニュアル（一般職員用）	研修実施前速やかに提出
7	操作マニュアル（管理者用）	
8	研修用マニュアル（操作説明書と異なる場合）	研修実施時
9	障害対応マニュアル	運用開始前

1.1. 事業継続性要件

- (1) 運用時間は 24 時間 365 日とし、計画停止以外のシステム停止は原則行わない。なお、業務繁忙期等においては、双方協議のうえ変更できる。
- (2) 計画停止を行うにあたっては、作業内容及びシステム停止日時・停止時間等を事前に連絡すること。また、作業終了後には作業内容及び作業後の結果について報告すること。（ここでいう「計画停止」とは、職員又は町民の利用に何らかの影響のある機能等が、計画的に停止されることを指す。）なお、緊急の場合はその限りではない。また、セキュリティパッチ等、必要に応じて計画停止日時を定めることができる。
- (3) 停止時には、サポート作業員が速やかに復旧の対応をすること。
- (4) 業務停止を伴う障害が発生した場合、RPO（目標復旧地点）は、日次バックアップ時点を目標とする。
- (5) クラウド利用に係るSLAについては、提供者が提供するサービスの範囲・内容、利用料金、サービス品質の評価、利用者の義務や免責事項などを明確に記述した上で、サービス品質の要

求水準と客觀性の高い評価方法を規定し、その規定内容を適正に運営するためのルールを記載すること。なお、要求水準が実現されなかつた場合などにおけるペナルティについては、別途協議を行うものとする。

1 2. 情報セキュリティ要件

(1) 権限要件

- ア ログイン ID（またはメールアドレス）とパスワードによる認証を必須とすること。
- イ 各ユーザーの役割に応じて、必要最小限の操作しかできないように配慮し、操作ミスや情報漏えい等の危険性を低減すること。
- ウ システム管理者がユーザーの権限等の情報を統合管理でき、操作資格により業務を制限できるシステムであること。

(2) 情報セキュリティ対策

構築及び本稼働期間において、次のセキュリティ対策を実施するとともに、その他必要に応じて万全なセキュリティ構成を保つための対応を行うこと。

- ア 情報セキュリティ対策は「東員町情報セキュリティポリシー」に準拠し、その内容の整合性を取ること。本町のセキュリティポリシーは非公開であるため、総務省が公表している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参考に、詳細は双方で協議のうえ、セキュリティ対策を施すこと。
- イ 運用開始後のセキュリティリスクの見直し範囲は、本システム全体とし、セキュリティリスクの対応範囲は、洗い出した脅威全体とすること。なお、運用開始後のセキュリティリスクの見直し（セキュリティホールや脆弱性、新たな脅威の調査等）は、セキュリティに関するイベントの発生時（ウイルス感染、不正侵入、D o S 攻撃、情報漏えい等の情報システムに関するインシデントが発生した時のこと。）を含めて、高いセキュリティ構成を保つ必要が生じた場合に実施すること。
- ウ 本業務で使用するソフトウェアの各種ログを確実に記録し、万が一事故が発生した場合に、追跡のための基礎情報として利用可能とすること。取得対象のログは、不正な操作等を検出するためのログイン・ログアウト履歴（成功・失敗）や操作ログ等とすること。
- エ システムの各種ログは最低1年間保存でき、CSV（エクセル形式）やテキストファイル等で出力できること。
- オ 契約期間満了後は本サービスに関係するデータを消去すること。

1 3. データセンター要件

データセンター要件は、以下の項目を満たしていること。

- (1) システムを設置するデータセンターは、「情報システム安全対策基準」（通商産業省告示第518号、第536号）に適合していること。
- (2) 受託者がFS（ファシリティスタンダード）レベル（2017年1月発行 日本データセンター協会 データセンターファシリティスタンダード ダイジェスト版参照）「ティア3」又は「ティア4」を有していること。

1 4. S L Aの締結

サービス提供事業者は、本町と協議のうえS L Aを締結すること。S L A達成状況については、モニタリング結果を本町へ報告すること。また、セキュリティや障害に関する事項については、隨時報告すること。

1 5. 作業体制

- (1) 本公共施設予約システム構築には次の役割を持つ要員を配置すること。

ア プロジェクト責任者（プロジェクトマネージャー）

本町との総合窓口となり、受託事業者におけるプロジェクト管理を行う者であり、公共施設予約システムに関わる業務従事者及び関係者すべてを統括するとともに、本契約に定めるすべての交渉及び作業、成果物の管理を行うこと。

イ 品質管理責任者

プロジェクトの全工程において、品質のチェックを行い成果物の適切な品質を維持する者

ウ セキュリティ管理責任者

プロジェクトにおける情報セキュリティに関する指針・手順を定め、実際にセキュリティに関する手順が遵守されているかチェックし、セキュリティの管理を行う者

エ パッケージ適用責任者

本町担当課との窓口となり、パッケージの再構築作業及び運用作業の管理を行う者

- (2) 要員は、過去5年以内に類似の業務を経験し、当該役割を担ううえで必要な業務実績を有する者を配置すること。
- (3) 原則、構築作業中は要員を固定すること。ただし、本町が要員の資質に疑義を唱え、双方で同意を得た場合はこの限りではない。なお、要員を変更する場合には、あらかじめ本町の承諾を得なければならない。
- (4) 受託事業者は、配置する要員の氏名・在職年数・類似の業務を行った自治体名及び携わった自治体業務名・有する資格等をプロジェクト実施計画書に記載すること。

1 6. 業務実施方法

- (1) 本業務遂行に関する本町からの要請、指示等の受理及び本町への依頼、その他日常的な相手方との連絡、確認等は、原則としてプロジェクト責任者等を通じて行うものとする。
- (2) 本業務に伴う作業を開始するにあたり、本町と受託事業者側の作業体制や作業方針、作業の進め方、ルール、スケジュール、作業体制を明確化するため、事前にそれらを記載した「プロジェクト実施計画書」及びWBSに則った「実施スケジュール」を作成・提出し、作業をすること。
- (3) 提案内容をもとに、本町と協議をしていき「システム機能証明書」を作成し、本町の了承を得た構築作業をすること。
- (4) 築作業期間中は、作業の進捗状況の確認、問題点の共有化及び解決策の検討を図り、本町と受託事業者が共通の問題意識をもって課題に対応するため、必要に応じて会議を行うこと。
- (5) 会議には必ずプロジェクト責任者が出席し、進捗状況等を説明すること。
- (6) 構築作業の進捗状況の確認にあたっては、必ずWBSに則った「プロジェクト進捗管理表」を

提示し、行うこと。

- (7) 打ち合わせの日程は本町の指示に従うこととし、打ち合わせを行った際は「打ち合わせ議事録」を作成し、会議終了後 7 営業日以内に提出すること。
- (8) 稼働後は、本仕様書にて示す「1 1 事業継続性要件」に基づき、作業を行うこと。
- (9) 受託事業者が、本契約期間中にインターフェース等の関係で、他の事業者との連携が必要となる場合は、本町の承認を得て、相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、事業者間で打ち合わせ等を行った場合、その内容は「打ち合わせ議事録」として記録し、速やかに本町に報告すること。

17. 著作権等

- (1) 第三者の知的所有権に対する取り扱いが発生した場合においては、受託業者の負担と責任において必要な処理を行うこととする
- (2) A S P サービス、パッケージシステム等受託者が元々所有していた権利を除き、公共施設予約システムの実施にあたって発生した権利については、原則として委託者に帰属する。
- (3) 著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないこと。