

公共施設予約システム導入業務仕様書

1. 業務名

公共施設予約システム導入業務

2. 調達の背景・目的

宍粟市における公共施設の予約は、各施設の窓口での対面手続きに限定されており、公共施設を利用する人にとって時間的・場所的な制約となっている。特に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、行政サービスのデジタル化、非接触化の必要性を強く認識させ、住民サービスの向上と行政運営の効率化に向けた抜本的な見直しが急務となっている。

このような状況を踏まえ、公共施設を利用しようとする人が時間や場所を選ばずに公共施設の予約、利用申請、使用料の支払い等をオンラインで行うことのできる公共施設予約システムを導入することにより、利便性の向上による利用促進、行政サービスの効率化による職員負担の軽減を図ることを目的とする。

3. 本仕様書の位置づけ

本仕様書（以下、「仕様書」という。）は、宍粟市（以下、「発注者」という。）が取り組む本業務に関する提案説明資料として作成したものである。

また、本業務の調達について、プロポーザル方式を採用することから、仕様書において発注者が示した要件を達成するための解決手法や実現化手法などについて提案することができる。

なお、仕様書に記載された要件は最低限必要であると考えるが、実現できない要件がある場合又は代替案により実現できる場合は、提案書及び要件定義一覧に必ず明記すること。

4. 用語の定義

仕様書に用いる用語の意味は、以下のとおりである。

(1) 公共施設予約システム

インターネットに接続されたパソコンやスマートフォン等を使って、市内の公共施設の空き状況照会や予約申し込み、抽選予約等ができるシステムをいう。

(2) サービス提供事業者

公共施設予約システムを運用し、発注者との契約に基づいて、公共施設予約システムの機能等を提供する事業者をいう。

5. 目的

本業務は、公共施設の利用において更なる住民サービスの向上、利用受付等の事務効率化、並びに各公共施設の利用促進を図るため、アプリケーションサービスプロバイダー（以下「ASP」という。）方式による公共施設予約システム（以下、「本システム」という。）の構築及びその適正な運用を行うことを目的とする。

6. 履行期間及び運用期間

- (1) 履行期間 契約締結日から令和7年12月26日
- (2) 運用期間 令和8年1月1日から令和10年3月31日まで

7. 業務の概要

本業務の概要は次のとおりとする。また、構築の対象施設は、別紙1「公共施設予約システム構築対象施設一覧表」にて示す。

- (1) 構築に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成及び操作研修）
- (2) ASP方式による本システムの提供
- (3) システム保守及び運用（サポート窓口の設置含む）

8. 構築から本稼働までのスケジュール

構築に係る大まかな作業スケジュールを以下のとおり示す。受託後、発注者へのヒアリングや既存資料の閲覧等を通じて、スケジュールを詳細に定義していくこと。

令和7年					令和8年			
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
・契約					・本番稼働			・サービス開始 ・利用者登録
設計・構築・データ移行・研修								

9. 本業務の範囲

本業務の範囲は、以下のとおりである。

- (1) 本システムサービス
本システムについては、以下で構成される。
 - ア 施設利用者機能
施設情報検索、空き状況照会、施設予約等
 - イ 施設管理者機能
利用者登録、施設予約、統計出力、利用者管理等
 - ウ システム管理者（市職員）機能
マスタ（区分）管理、利用者管理等
- (2) 本システムの利用に伴う初期構築
 - ア 本システムの稼働に必要な本システム及びシステム運用基盤の各種初期設定を行うこと。
 - イ 市職員及び各施設職員向けに本システムの操作等に関する研修を実施すること。

10. 本業務の内容

本システムの調達範囲におけるサービス提供事業者の業務内容は、以下のとおりである。

(1) 本システムの提供

契約期間中、仕様書等に基づく契約の内容に応じた本システムを提供すること。

(2) 本システムの利用に伴う初期構築作業の実施

本システムの本番稼働に先立ち、次の初期構築作業を実施すること。

ア 本システムの初期設定

初期設定値を本システムに設定すること。また、稼働に必要な初期データの登録を行うこと。

イ マスタ（区分）設定支援

施設マスタ（区分）、利用者マスタ（区分）等の本システムサービスを開始するために必要となるマスタ（区分）の設定について登録方法の指導及び登録時の問い合わせ等の支援作業を実施すること。

ウ 職員研修

本システムサービスの機能を理解し、操作方法を習得するために履行期間中に、市職員及び各施設職員を対象に行うものとし、操作マニュアル、研修テキスト等を使用しながら、実機を用いた操作研修を最低1回実施すること。

研修場所の手配は、基本的に発注者が行うこととするが、使用するパソコン等、詳細については発注者と協議のうえ、決定するものとする。

エ 検査完了報告

本番稼働に先立ち、アの初期設定が正常に完了し、本システムとして検査完了していることを書面等により報告すること。

オ 問い合わせ対応

本稼働に際し、その準備作業として必要となる市職員及び各施設職員による設定作業やシステム操作等に対する職員からの問い合わせに関して、ヘルプデスクを設ける等支援体制を整え対応すること。

11. システム要件

(1) 基本要件

別紙2「機能要件一覧」の表中「基本要件」に示すとおり。

(2) 機能要件

別紙2「機能要件一覧」の表中「機能要件」に示すとおり。

(3) 運用及び保守要件

運用及び保守は、以下の要件を満たすこと。

ア 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

イ システムのメンテナンスは夜間に実施するものとする。

ウ システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、市に伝達の上、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知する。また、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。

エ システム停止などの緊急対応は 24 時間 365 日とする。ただし、インターネット通信回線障害、発注者が利用する端末機器の故障・起動不全等による利用不可への対応は含まない。

(4) 非機能要件 (SLA)

図表 1 において、システム (サービス) に求める可用性や信頼性等に関する要求水準を示している。発注者とは、SLA に基づく契約を締結することとし、項目については、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも含め、併せて提案書に記載すること。

なお、SLA に関する項目の要求水準値は、必要に応じ、発注者とサービス提供事業者が協議して見直すことができるものとする。

図表 1

サービスレベル項目		内容	基準値
可用性	稼働時間	サービス提供時間	24 時間 365 日 ただし、計画停止、点検保守、日次データバックアップ等の為の停止時間は除く。
	稼働率	年間総稼働率時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年 99%以上
信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用までの時間	24 時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市へ報告するまでの時間	7 営業日以内
	障害の報告	障害の検知から発生を通知するまで	2 時間以内 ただし、平日 17:15~翌 8:30 及び土日祝日については上記時間に 2 時間の加算を許容する。
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から市へ復旧予定時刻を報告するまでの時間	2 時間以内 ただし、平日 17:15~翌 8:30 及び土日祝日については上記時間に 2 時間の加算を許容する。
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	12 時間以内

	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点
性能	オンライン応答時間遵守率	システムの応答時間を定期的に測定し、主要な画面の遷移時間の平均を算出	1画面あたり平均3秒以内が月80%以上

(5) セキュリティ要件

- ア 個人情報保護に配慮すること。
- イ 施設利用者画面については、インターネットからのログイン画面において、TLS暗号化通信等を行い、システム上の機密情報（ID、パスワード等）を含め暗号化した運用を行うこと。 ※必須ではないが評価する機能
- ウ 施設管理者画面におけるセキュリティ対策について、管理者機能を使用する際は、IDとパスワードで個人認証による運用を行い、ID/パスワードが漏洩しても、「管理者機能」を利用できない構造（端末固有のMACアドレスやIPアドレスによる制御等）とした運用を行うこと。

12. 運用・保守実施内容

(1) 問合せ対応

- ア 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
- イ 問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。

(2) 障害対応

- ア 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じてサービス提供事業者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
- イ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
- ウ 障害発生時の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、発注者へ報告すること。
- エ 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめ報告するとともに、改善策を発注者へ提示すること。
- オ 導入したサービス（システム）において、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、発注者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

(3) システム（サービス）保守

- ア サービス提供事業者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
- イ 導入したサービス（システム）に関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、発注者へ説明することとし、その適用は、発注者の承認を得た上で実施すること。
- ウ 導入したサービス（システム）で使用するソフトウェアに対するセキュリティーホール

が各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、発注者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると発注者が判断した場合は、対策を実施すること。

(4) その他

ア 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。

イ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

13. プロジェクト体制

サービス提供事業者は、仕様書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。なお、プロジェクト管理における品質基準要件は図表2の通りとする。

図表2

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。サービス提供事業者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、当市に報告すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、サービス提供事業者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、当市と協議のうえ、対応方針を確定すること。

14. 業務引き継ぎ

本事業の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本事業が終了となる場合には、サービス提供事業者は発注者の指示のもと、施設予約システムのサービス提供終了日までに発注者が継続して施設予約業務を行えるよう必要な措置を講じ、新規サービス提供事業者に移行する作業の支援を行うこと。

15. 成果物の納品

次のマニュアル等の納品書類を他に指定のない限り、令和7年12月19日までに電子媒体で納品することとし、PDF形式及びMicrosoft Office 2010（Word、Excel又は、

PowerPoint) 以降の OpenXML 形式とすること。

- (1) プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表
- (2) 打合せ協議簿
- (3) システム管理者向け操作説明書
- (4) 施設管理者向け操作説明書
- (5) 利用者向け操作説明書
- (6) 機能仕様書
- (7) 施設マスターデータ登録内容一覧
- (8) 職員情報登録内容一覧

なお、(1)については、契約締結後、作業着手までに当市に提出し承認を受けること。(2)～(4)の操作説明書については、単なる操作説明やボタンの説明ではなく、操作者のアクションベース（施設を予約するにはどうするか、施設区分を設定するときはどうするかなど）で作成すること。

16. 検査及び支払い

- (1) 完了報告及び検査

6.(1)に示す履行期間（契約締結日から令和7年12月26日まで）の作業等については、「15. 成果物の納品に関する事項」の納品後、発注者は、構築に係る業務及び納品書類等について検査を実施する。

- (2) 構築費用及び利用料の支払い

サービス提供事業者は(1)の検査に合格した場合、構築に要した費用へ6.(2)に示す運用期間（令和8年1月1日から令和10年3月31日まで）に係る利用料を加算した金額を発注者に請求することができる。なお、これらの費用の請求は令和7年度中に実施することとし、令和8年度以降はこれを受け付けない。

- (3) 継続利用料の支払い

令和10年4月1日から令和12年12月31日の利用料については、6.(2)に示す運用期間（令和8年1月1日から令和10年3月31日まで）と併せて契約するものとし、支払いはその年度ごとの月払いとする。

17. 個人情報の取扱いにおける遵守事項

- (1) 個人情報の使用及び管理

借用した個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、業務の再委託を実施する場合は、発注者に書面等にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

- (2) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

借用した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時用のバックアップを除

き、いかなる目的でも複写及び複製してはならない。

(3) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

借用した個人情報については、本業務の遂行以外に利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

(4) 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

借用した個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

(5) 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、発注者から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

(6) 事故発生時の報告及び対応

万一、借用した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに発注者に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、発注者の指示に従わなければならない。

また、サービス提供事業者の責に起因する事故により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、サービス提供事業者が負担しなければならない。

18. 不適合責任

- (1) 本システム（サービス）を運用するうえで必要な情報の提供に努め、発注者からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (2) サービス提供事業者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、サービス提供事業者がその損害を賠償すること。

19. 法令等の遵守

サービス提供事業者は、本業務の遂行にあたっては次に掲げる法令のほか、関係法令等を遵守すること。

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (2) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）
- (3) 宍粟市情報セキュリティ基本方針
- (4) 宍粟市情報セキュリティ対策基準

20. 協議

仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、発注者と協議を行うこと。