

弥富市公共施設予約システム導入業務委託
仕 様 書

令和8年7月

弥富市教育委員会 生涯学習課

1. 業務名

弥富市公共施設予約システム導入業務委託

2. 業務目的

本業務は、市内公共施設の利用予約を一元的に管理できる公共施設予約システムを導入することにより、利用者の利便性向上および行政サービスの質の向上を図ることを目的とする。

併せて、予約受付、抽選、使用承認、利用料金の管理等の業務を効率化・標準化し、管理者職員及び指定管理者の事務負担を軽減するとともに、業務の適正化および省力化を推進する。

さらに、情報の適正管理およびセキュリティ確保を前提とした安定的なシステム運用を実現し、将来的な拡張性・継続性を確保することで、持続可能な施設運営基盤の構築を目指すものとする。

3. 対象施設等

本業務対象は、(別紙1)「対象施設一覧表」に定めるものとする。

4. 業務の概要

(1)システム導入作業(要件定義、本システム開発、本システム設定等)

- ア. システム導入管理(進捗管理、課題管理)
- イ. 機能要件の確定
- ウ. 運用条件の確定及び各種システム設定作業
- エ. システム運用テスト
- オ. 操作マニュアルの作成及び職員への操作、運用研修
- カ. 対象施設基本情報のデータ投入および、入力サポート

(2)サービス環境設定作業

インターネットを介した ASP/SaaS 方式により提供すること。

(3)システム保守及び運用

- ア. システム稼働後のサポート

- イ. システムに関する操作、障害などへの問い合わせ対応
- ウ. システム障害発生時における報告及び対処、再発防止策の検討
- エ. システムのメンテナンス等の事前連絡と実施報告

5. 業務期間

(1) システム導入作業及びサービス環境設定作業

契約の日から令和9年3月31日(令和9年3月1日の運用開始を想定)

(2) システム保守及び運用

令和9年4月1日～令和14年3月31日(5年間)

※地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約

6. 提供要件

- (1) 自治体での導入実績を有しているクラウド(ASP/SaaS)形式のシステムであり、委託者側でのサーバの設置は不要なものとする。
- (2) システムの利用にあたっては Web ブラウザで利用できること。
- (3) 容易に操作及び運用が可能であり、住民等の施設利用者に十分な利便性を提供できるシステムとする。
- (4) 個人情報の漏えい防止等のセキュリティリスクに対応したシステムとする。
- (5) システム機能

本システムの機能については下記のとおりとする。その他詳細機能は、「弥富市公共施設予約システム導入業務委託公募型プロポーザル実施要領(以下、「実施要領」という。)」にある(第5号様式)「システム機能要件一覧」のとおりとする。

ア. 施設の空き情報の提供とオンライン予約

施設の空き状況の確認は、日時、場所を選ばずに利用者へ適切な情報を提供する。また、予約の受付事務をオンライン予約に簡素化することで、利用者と職員双方の手間や負担を軽減する。

イ. 料金収納の効率化

利用者区分の特性に合わせた料金計算を自動化することにより料金計算過誤を減らし、且つオンラインによるキャッシュレス決済に対応することで収納にか

かる利用者の待ち時間短縮によるサービス品質の向上を図る。

オンラインによるキャッシュレス決済は、クレジットカード、PayPay、その他多様な決済システムに対応可能であること。

ウ. 利用者情報の登録及び管理

利用者情報の一元管理により、初回の利用者登録以降、容易に施設予約等の機能が利用できること。

エ. 施設情報の収集と管理

施設の稼働率や利用件数等の統計情報を収集するとともに適切に管理し、出力できる機能を有すること。

オ. スマートロックとの連携

スマートロックは別途調達予定であるが、提案システムと連携可能なスマートロックを提案すること。

スマートロックが使用可能となるように初期設定を行うこと。

なお、市で調達する範囲としては、スマートロック本体、スマートロック設置工事、スマートロックと接続するためのネットワーク準備である。スマートロック機器の詳細仕様については、業者決定後に別途協議し、調整するものとする。

スマートロックの使用に関しては以下の条件を満たすこと。

- ・キーボックスタイプであり、暗証番号で開錠できること。
- ・サービスを提供するネットワーク環境及び通信経路の暗号化について指定する要件に対応すること。
- ・開錠装置設置環境：インターネット
- ・管理システム環境：インターネット
- ・インターネット上の通信経路においては暗号化を行うこと。

カ. 帳票出力機能

「実施要領」にある(第5号様式)「システム機能要件一覧」記載の要件を満たす帳票を出力できること。

(6)システム非機能要件

ア. 本システム運用時間は、原則 24 時間 365 日稼働することを前提とする。

ただし、メンテナンス等システムを停止する場合は、事前にシステムのトップページで

内容及び期間を周知し、可能な限り深夜時間帯に実施すること。

イ. サービスレベル合意書(SLA 案を作成すること。本サービスの詳細要件が確定した後、協議の上、双方合意するものとする。サービスレベルについては、努力目標型を想定する。サービスレベルが遵守できない場合における改善策の実施に関する費用は、すべて受託者の負担とする。

※サービスレベル設定項目案・稼働時間 24 時間 365 日

・稼働率 99% 以上

・平常時、業務停止を伴う障害が発生した場合は、直近のバックアップ取得時点までのデータ復旧を目標とすること。

・平常時、業務停止を伴う障害が発生した場合は、12 時間以内でのシステム復旧を目標とすること。

・伝送データについては、すべてのデータを暗号化すること。

(7)システム要件

ア. ソフトウェア

品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを導入する。また、利用者登録、施設の追加・更新等のシステム運用に必要な作業を可能な限り本市で行える、適切なシステムを提供するものとする。

イ. セキュリティレベル

(ア)管理者システムへはID・パスワードによる認証のみならず、デジタル証明書による認証を用いたアクセス制限または、サーバへのアクセスをグローバルIPアドレス(固定)で制御すること。

(イ)通信はSSL通信(TLS1. 2、 TLS1. 3)による暗号化を行うこと。

(ウ)セキュリティ対策を講じていること。

(エ)WAFなどの仕組みを導入し、SQLインジェクション、クロスサイトスクリプティング等、Webアプリケーションの脆弱性攻撃へのセキュリティ対策を講じていること。

(オ)サービス提供サーバにウイルス対策を行うこと。

ウ. ネットワーク

システム利用にあたっては Web ブラウザで使用できること。

ただし必要に応じて管理画面およびシステムが利用するドメイン(FQDN)、IPアドレス、使用ポート番号の一覧を受託者に提出すること。

エ. 動作環境

項目	施設利用者		施設管理者
端末	パソコン	・スマートフォン ・タブレット	パソコン
OS	Windows11 Mac OS	iOS Android OS	Windows11
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari
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

(8) 導入支援作業要件

ア. 基本要件

- (ア)本市に最適なシステムを構築するため、委託者との打合せや協議を対象施設及び弥富市総合社会教育センターまたは現地＋リモートのハイブリッド型にて実施すること。
- (イ)契約締結後一ヶ月以内に、対象施設毎に施設予約業務に関する現在の運用を分析し、課題整理を行うこと。
- (ウ)システム機能要件の確定及び運用確認のために、テスト環境を用意すること。
- (エ)システム導入後の施設予約業務に係る運用について、システムの機能や設定を考慮した提案を行うこと。

イ. 基本情報のデータ登録

基本情報(施設情報、管理者情報、利用者情報等)について、システムへのデータ登録作業を実施すること。各施設で保有する既存利用者等のデータは提供可能だが、施設毎に重複している情報もあるため、本市と協議の上、システム設計に合わせて受託者にて登録を行うこと。

ウ. テスト

受託者は、必要に応じてシステムの本番導入までにテストを行う。

テストが必要な場合に限り受託者はテスト計画及び実施要領を策定し、これに基づいてテストを実施すること。また、テスト結果を記した報告書を作成し、提出するものとする。詳細は協議による。テスト環境は受託者が用意することとし、本市が適宜テスト環境を確認できる等、協議の上進めること。

エ. 操作研修

受託者は、本市が用意する施設にて、操作者(本市職員、施設管理者)を対象に、本システムの権限ごとの操作について研修を実施するものとする。

研修については、現地もしくは現地+オンラインのハイブリッド型どちらかで行うものとする。

研修にて使用するパソコン及びネットワーク環境、電源等は本市で用意する。受託者は研修で利用するマニュアルを作成し、事前に電子データで委託者に提供するものとする。必要となるマニュアルの印刷は本市で行う。

研修受講者の想定人数は 30 人。必要回数は2日間、4回(一日当たり午前・午後の2回開催)とする。

オ. 利用者案内支援

利用者に対してシステムを導入したことを周知させるために、システムへの利用者登録を促す案内文や、システムの使用方法を簡易に示したリーフレットを作成し、委託者に提供すること。

7. 運用・保守要件

運用・保守の内容は以下のとおりとする。

(1) 運用・保守管理

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ときは、事前に本市の承認を得ること。システムの導入後から業務履行期間終了までの間、システムの運用・保守管理を行い、本市と協議の上、必要な維持管理を行うこと。

(2) システム等の運用・管理

本業務又は本業務に関連する事項について、本市からの依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。また、運用の安定化、効率化につながる事項などについては、本市に積極的な提案を心掛けること。

問い合わせの対応時間は、平日午前8時30分から 午後17時15分の間とする。

(3) システム等のアップデート

ア. OS・ブラウザのアップデート対応

受託者は、OS及びブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びシステムのアップデート登録作業を、OS及びブラウザのバージョンアップデータの配信後遅滞なく行うものとする。

動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、OS等のバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、対応の見込み等について、お知らせ機能等を利用して利用者に周知するための文案を本市に示し、承認を得たうえで、対応をすすめるものとする。

イ. 脆弱性対応

受託者は、技術的脆弱性対策を行うものとする。パッチの適用、設定の修正等によりOS・サービス・システムを再起動する場合、やむをえず計画的にシステムを停止する場合等、利用者に影響が出る場合は、事前に本市の承認を得ること。

ウ. 軽微な改善への対応

受託者は、システムのアップデート(軽微な機能追加、デザインの変更、文言の修正、新しいリンクの追加等)に対応すること(対応範囲等の詳細は協議による)。

(4) セキュリティ診断への協力・対応

本市が実施又は参加するサーバ、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は速やかに対策を講じること。

(5) 運営・管理支援

システムの運営・管理においては、本システムの利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。

また、データ変更・作成支援、管理ツール等の操作に関する問い合わせ対応等のサポートを行うこと。

8. データセンター要件

データセンターについては、別紙2「データセンター要件一覧」の項目をすべて満たすものとする。

9. 成果物

(1) 契約時

本契約の受託者は、契約後速やかに下記に示す図書(紙面1部)を提出し、本市の承認を得るものとする。

ア. 着手届

イ. 業務実施計画書(作業項目・作業内容・役割分担等の記載のあるもの。工程表、業務実施体制、連絡網等を含む)

(2) 運用開始時

ア. システム

システムが利用できる状態を以って納品されたものとみなす。

イ. 提供開始時提出図書

受託者は、下記に示す図書を運用開始までに提出すること。

マニュアルについては、電子データで提出すること。

(ア) 導入業務完了届

(イ) システム操作マニュアル(管理者用)

(ウ) システム操作マニュアル(利用者用)

10. 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) ASP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、本業務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。

11. 特記事項

(1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜

本市及び受託者双方の協議により処理する。

- (2) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。
- (3) 本市又は本市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ本市の承諾を得たものについては、この限りではない。
- (4) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取り扱いについても同様であり、システムでの配信前にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。
- (5) 受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ件その他の権利を侵害しないこと。
- (6) 本システムの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。受託者は、本市及び本市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しない。