

# 仕 様 書

業務名：太子町公共施設予約システム  
導入業務

太子町

## 1 件名

太子町公共施設予約システム導入業務

## 2 目的

現在、太子町の公共施設の利用予約は窓口や電話で空き状況を確認し、施設ごとに異なる方法で予約を受け付けているため、利用者にとって分かりづらく、利便性に課題がある。また、閉館時の予約や空き状況の確認ができず、オンライン決済にも対応していない状況である。

これらの課題を解決するため、公共施設予約システムの導入により、オンラインでの空き状況確認・予約・決済を可能とし、サービスの向上と職員の窓口対応の軽減、現金取扱い業務の削減による効率化を図るため、公募型プロポーザル方式により、提案を求めるものである。

## 3 調達範囲

本事業では、公共施設予約システムの調達・構築及び令和10年3月31日までの運用保守を調達範囲とする。

具体的な調達範囲については、以下のとおり。

No.	項目	概要
1	公共施設予約システムの調達及び構築	公共施設予約システムの調達及び構築
2	公共施設予約システムの利用及び運用保守	システム利用に係るライセンス費用などを含む、公共施設予約システムの運用保守
3	オンライン決済システムの調達及び構築	オンライン決済システムの調達及び公共施設予約システムとの連携の構築
4	オンライン決済システムの利用及び運用保守	システム利用に係るライセンス費用などを含む、オンライン決済システム運用保守
5	その他、本事業に必要な業務	システムの利用・運用に関するマニュアルの作成及び提供、町職員(施設職員を含む。)への操作研修の実施のほか、必要な業務一式

## 4 契約内容

### (1) 契約形態

委託契約

### (2) 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※ 上記の期間後も、公共施設予約システムの運用保守等の業務について、本業務の受託者に対して別途委託する予定である。ただし、各年度の予算が成立することが契約締結の条件となる。

### (3) 留意事項

オンライン決済システムは、町と協議のうえ、各システム提供事業者と個別に契約することも可能とする。

## 5 システム利用環境

### (1) システム利用施設

別紙【対象施設】の通り

## 6 システム要件

### (1) 基本事項

ア 太子町情報セキュリティポリシー、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、情報セキュリティ関連法令等を遵守し、システム、構成するネットワーク、運用保守体制等において、最大限の情報セキュリティ対策を講じること。

イ 提案するシステムは、地方公共団体で構築及び運用の実績があること。

ウ クラウドサービスとしてインターネット環境から利用可能なシステムとし、システム利用端末への特別なソフトウェアのインストール等を必要としないこと。

エ 原則として、ユーザーの意見を踏まえた機能改善等、将来的な拡張性を確保し追加費用なしで製品のバージョンアップが受けられること。

オ 原則として、追加費用なしで法制度改正対応(例：元号改正、インボイス対応等)を行える柔軟なシステムであること。

カ システム利用端末の入替え、OSアップデート等による発注者のシステム利用環境の変化に関わらず、利用可能なシステムであること。

キ 運用開始から最短でも5年間、サポートが継続され、問題なく運用可能なシステムであること。

ク 本仕様書に記載がない事項でも、本事業の実施に当たり当然実施すべき事項に

については、受注者は、発注者に問合せ等を行い、協議すること。

## (2) 機能要件及び帳票要件

### ア システム可用性要件

指定する時間帯でサービスが利用可能とすること。（メンテナンス時間を除き 24 時間利用できること。）

### イ 管理者機能要件

システム管理者が管理者側利用者アカウント情報を確認・停止（廃止）、削除ができること。

### ウ 予約申込・変更機能

予約の申込・取消・変更、抽選申込等が可能であること。予約の申込等は、ログインした後に可能とすること。

施設情報や空き状況確認画面から予約申込機能に遷移できること。なお、ログインしていない状態の場合は、利用者認証させ予約申込機能に遷移すること。

申込完了前に予約内容を確認できること。申込時に、施設ごとの利用上の遵守事項を表示できること。また、利用者は遵守事項に同意しないと予約申込ができない設定も可能であること。

### エ 予約状況表示機能

利用者が予約している内容を表示できること。予約状況確認で確認できる項目は次のとおりとすること：施設名、室場名、日時、利用目的、利用人数、使用備品、備考、金額など

### オ 抽選機能

抽選申込を行った抽選結果が確認できること。抽選日以降、容易に当選／落選を確認できること。

当選した抽選について、予約確定の操作ができること。当選した予約申込は、自動的に仮予約状態（又は予約確定状態）に移行する設定もできること。当選した抽選申込について、予約の確定ができること。

一定期間のうちに「当選確定」操作を行わなければ、自動的に当選が無効となる運用ができること

### カ 施設管理機能

施設ごとに、個別の予約不可日時等を設定できること。

施設ごとに予約方法（ネット予約・窓口予約）や抽選の有無（有の場合、抽選期間、抽選日、確定期間）等を設定できること。

施設ごとに予約申込・抽選申込可能な期間の設定が可能であること。期間外

であっても管理者側で入力する場合は、警告メッセージを表示したうえで入力可能であること。

キ 抽選処理機能

抽選を自動または手動で行い、当落判定できること。また、抽選は、予め定めた日時に自動的に処理を行うことができること。

自動抽選の処理が行われたことを担当者が確認できること。

ク 通知機能

抽選予約申込者に対し、抽選結果をメール等で通知ができること。対象者に自動的に通知する設定もできること。

コ その他

システムに求める機能要件及び帳票要件は、様式8「機能要件等確認表」のとおりとする。なお、最終的に実装する帳票や個別具体の帳票に必要な項目、レイアウト等の詳細については、発注者と協議の上、決定することとする。

(3) オンライン決済システム要件

ア 公共施設予約システム上での利用料金等の決済を可能とするため、公共施設予約システムとの連携が可能な、オンライン決済システムを提案すること。

イ 利用予約後、途中でキャンセルが見込まれる公共施設予約の特性上、「利用予約日=決済日」としてしまうと、後からキャンセルが発生した場合、すでに公金として収納している可能性が高く、還付の事務処理が発生するだけでなく、余剰な決済手数料や決済取消手数料が発生すると考えられる。そのため、「施設利用日= 決済日」とするなど還付処理が容易である仕組みを提案すること。この場合、利用予約日と利用日の間隔が大きく乖離することも考えられるため、提案が困難な場合は代替案を提案すること。

ウ オンライン決済にて取り扱う決済サービスは、クレジットカード決済、電子マネー、QRコード決済等を想定している。

エ 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。

オ オンライン決済を行い収納した料金の収納先は、本町が指定する口座を設定できること。

カ 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。

(4) 非機能要件

ア データセンター

データセンターは Tier 3 または 4 相当であり、建築基準法（昭和25年法律第

201号)の新耐震基準に適合していること。もしくは、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。また、データセンターの物理的所在地を日本国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。

#### イ ウイルス対策・脆弱性対応

運用開始時は最新のパターンファイルを適用し、運用後は常時最新のパターンファイルの適用及び定期的なスキャンを実施するとともに、確認管理を実施すること。

クラウドサーバー上や公共施設予約システム上のOSやミドルウェア等各種ソフトウェアについて、セキュリティ脆弱性に関する情報に注意し、最新のセキュリティパッチを適用するよう設計、運用すること。

#### ウ ログの取得

個人情報や機密情報の漏えいを防ぐために、利用者及び管理者のアクセスログ・操作ログを取得し、保存できること。

アクセスログ・操作ログは、システム利用者・システム管理者及び第三者による改ざんがされないよう、書き込み禁止等の改ざん防止措置を行うこと。

## 7 システム構築

受注者は、システムの導入に当たり、以下の作業を実施するものとする。

### (1) 設計構築

機能設計、画面・帳票設計、外部インターフェース設計、情報セキュリティ設計等を行い、発注者の承認を得た上で、構築を行うこと。

SaaS型クラウドサービスを提案する事業者においては、提供される標準機能や設定可能な範囲の中で、業務要件を満たすように設計を行うこと。

### (2) マスターデータの登録

公共施設予約システムを使用する上で必要な施設に関する情報(料金体系、貸出時間割、休館日、備品等)や施設の種類、減免の種類等について、公共施設予約システムに登録すること。

また、公共施設予約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)を登録できること。

### (3) 動作確認・運用テスト

ア 外部関連システムとの連携テストを含め、テスト実施前にテスト内容、実施時期、実施方法、合格基準等を記したテスト計画書を作成し、発注者の承認を得ること。

- イ テストデータは発注者と協議の上、受注者が作成すること。
- ウ テスト結果は結果報告書にまとめ、発注者の承認を受けること。

なお、SaaS型クラウドサービスを提案する事業者において、運用テストが困難な場合は、当該サービスの動作確認を実施し、設定内容が正しく反映されていることについて発注者と共同で確認したうえで、その結果を受注者に報告するものとする。

## 8 マニュアル作成・操作研修

### (1) マニュアルの作成

システム管理者向け操作マニュアル、一般職員向け操作マニュアル、利用者向け操作マニュアル、運用保守マニュアルを作成すること。なお、システム管理者向け操作マニュアルと運用保守マニュアルは同一でも可とする。

### (2) マニュアルのメンテナンス

システムのバージョンアップ、改修、設定変更などにより操作内容が変更となった場合は、必要に応じて上記「(1) マニュアルの作成」で作成した操作マニュアルを改定すること。

### (3) システム管理者向け研修

システム管理者向け研修を1回実施すること。その内容については、発注者と協議すること。

### (4) 一般職員向け研修

公共施設予約システムを利用する一般職員向けにシステム機能及び操作方法の説明を行うこと。研修は1回実施し、研修動画の録画アーカイブを提供し、後日職員が閲覧できることとし、内容については提案を行い、発注者と協議の上決定すること。研修会場、研修用パソコン、電源、ネットワーク環境等は発注者にて用意する。研修で使用する環境及び資料については、受注者にて用意すること。

### (5) 町民向け説明会

発注者において、町民向けに複数回(1回当たり1時間程度)の説明会を予定している。同説明会への同席が可能な場合は、提案に含めること。

## 9 運用・保守要件

### (1) 運用サポート

問合せ等の対応については、電話の場合は本町開庁時間内(平日午前9時00分～午後5時30分)を原則とし、メールの場合は365日24時間とすること。

## (2) 保守管理

公共施設予約システムの安定稼働を確保するために、必要な機能修正や変更等の保守管理作業を行うこと。

また、以下の日常的運用・保守を実施すること。

- ア システム稼働状況の監視
- イ システムデータのバックアップ
- ウ ハードウェア障害の監視・対応
- エ ソフトウェア障害の監視・対応
- オ データメンテナンス及び統計ログ等の収集
- カ データのバックアップは1日1回以上とすること。保管期間については発注者と協議の上、決定するものとする。

## (3) 障害対応

- ア 障害発生時には、(1)の対応時間に関わらず速やかに対応し、迅速に復旧させること。
- イ 復旧後は障害の原因について発注者に説明し、対策を報告すること。
- ウ 公共施設予約システムの安定稼働を確保するために、障害の原因に応じて、必要な機能修正や変更等の再発防止策を講じること。

## (4) サービス提供時間

公共施設予約システムのサービス提供時間は、24時間365日とする。

ただし、システムメンテナンス等の実施による停止はこの限りでない。サービスを一時的に停止する際は、町民への周知ができるよう、十分な時間を確保し、事前に町に連絡すること。

## 10 成果物

### (1) 成果物

成果物は、以下のとおりとする。ただし、成果物の内容が別の成果物に含まれる場合は、ここに示す成果物の単位とする必要はない。

なお、成果物の詳細な内容については、協議の上で取り決めるものとする。

- ア プロジェクト実施計画書(プロジェクト体制図)
- イ 開発資産(基本設計書、詳細設計書、システム構成図、パラメータ設定表、テスト計画書、テスト結果報告書等)

SaaS型クラウドサービスを提案する事業者において、開発資産(基本設計書、詳細設計書、システム構成図、パラメータ設定表、テスト計画書、テスト結果報告書等)の提供が困難な場合は、設定内容が確認可能な形でデータを残

す方法について、発注者へ提案を行うものとする。

- ウ マニュアル(システム管理者、一般職員マニュアル、利用者向け操作マニュアル又は利用者向け操作マニュアルを作成する際に必要なツール、運用保守マニュアル等)
- エ 運用保守報告書
- オ 障害等報告書(作成すべき事由が発生した場合。なお、作成の要否は発注者が判断する。)
- カ 課題管理表
- キ 各会議録(配布資料を含む。)
- ク 返還・廃棄消去証明書(返還・廃棄消去発生時)
- ケ その他

## (2) 留意事項

- ア 各成果物の納期限は、受注者が提示するスケジュール案を踏まえ、発注者と協議の上決定する。
- イ (1)の成果物以外にも発注者が必要と判断する成果物がある場合、期限を発注者と相談し、別途納品すること。
- ウ (1)の成果物以外にも受注者の立場から必要と判断する成果物がある場合には、発注者と相談の上、別途納品すること。
- エ 契約履行期間中であっても、発注者が成果物の一部(作成中のものを含む。)の提示を求めた際には、これに応じること。
- オ 成果物に不備があると発注者が判断した場合は、契約期間外であっても無償で対応すること。なお、成果物の不備については発注者において判断するものとする。
- カ 特に機能要件、設定書等については、次期システムの選定に係る基礎となるものなので、他社への提供を想定し、社内用語などを使用しないこと。他社が初めて閲覧したとしても内容を把握することができる記載とすること。
- キ 各成果物については、全て紙媒体及び電磁的記録媒体により、各1部ずつ提出すること。

### 1.1 プロジェクト管理

- (1) 契約締結後、直ちにプロジェクト責任者、設計・構築実務担当者等を明確にし、業務概要、業務工程、プロジェクト体制組織図、責任者・担当者一覧表、責任者経歴書等を含むプロジェクト計画書を提出すること。なお、体制図に記載のない者の作

業は認めない。

- (2) 実際の構築に入る前に、発注者と受注者とのキックオフミーティング(初回の調整会議)を開き、全体概要、スケジュール等について情報を共有するとともに、受注者としての考え方及び懸念事項を発注者と共有するための会議体を設けること。
- (3) 体制図に変更が生じた際には、その都度提出すること。
- (4) 責任者は常に全体の状況を把握しておくこと。作業担当者は責任者へ定時報告(問題発生時は即時報告)を行い、責任者は明確なエビデンスにより進捗状況を確認すること。
- (5) プロジェクト担当者に欠員が出たときは、直ちに代替要員を準備して引継ぎを行い、体制図を修正して提出すること。
- (6) 作業の実施に当たっては、随時発注者と十分なコミュニケーションをとり、発注者の了解を得ながら遅延が発生しないよう作業を進めること。
- (7) 必要に応じて会議を開催する事。
- (8) 発注者からの質問等に対応する連絡窓口は統一し、明確にすること。
- (9) 会議の場所は原則としてWeb会議とする(対面の会議が必要な場合は発注者が場所を提供する)が、日程については事前に調整すること。
- (10) 会議に係る機材及び資料が必要な場合には、原則、受注者の負担で用意すること。発注者に借用を求める場合は事前に日程の余裕をもって相談の上、了承を得ること。
- (11) 調査設計に必要な情報について、受注者が資料等の提出を求めた際には、セキュリティ等に重大な支障があると判断した場合を除き、発注者が協力することとする。
- (12) 全工程を通して、発注者と緊密に連携し、調整漏れのないようにすること。
- (13) 構築に無理が生じた際やスケジュールに遅延が生じた際など、本事業に係る問題が発生した場合には、事案の大小にかかわらず直ちに発注者へ第一報を入れるとともに、問題・原因・対応をまとめた報告書を追って提出すること。あわせて、設計やスケジュール等の見直しを実施し、修正案を1週間以内に提示すること。
- (14) 上記の報告は全て書面で行い、書面の作成に当たっては、専門家にのみ通用する用語を極力用いず、専門外の職員にも理解できるよう、かみ砕いた表現で記述すること。
- (15) 本事業の履行に係る全体的な留意事項
  - ア 調整及び作業に当たっては、発注者の平常業務に支障がないよう留意の上、発注者の指示に従うこと。
  - イ 各作業内容に不備が判明した場合には、契約期間外であっても無償で対応すること。
  - ウ 想定しているもの以外の作業が必要となった場合には、随時発注者と相談の上

で実施すること。

- エ 不要と思われる作業がある場合には、具体的な理由を示した上で発注者に報告し、作業実施の必要性を協議すること。

## 1.2 セキュリティ要件

### (1) 情報セキュリティポリシーの遵守

本事業を遂行するに当たり、太子町情報セキュリティポリシー及び総務省発出「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」を遵守すること。

### (2) 責任者、作業者の所属及び作業場所の特定

本事業における責任者、作業者の所属及び作業場所を定め、発注者に報告すること。報告事項に変更があった場合も同様とする。

### (3) アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法

本事業に関わる情報の種類を定義し、種類ごとのアクセス許可、アクセス時の情報セキュリティ要求事項並びにアクセス方法の監視及び管理を行うこと。

### (4) 作業従事者に対する教育の実施

情報セキュリティに対する意識の向上、作業従事者が遵守すべき事項及びその他本事業の適切な履行に必要な教育を、作業従事者に対して実施すること。

### (5) 提供された情報の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止

発注者から提供を受けた情報及び本事業を実施するため取得し、又は作成した情報を本事業の目的の範囲を超えて利用しないこと。

### (6) 業務上知り得た情報の守秘義務

ア 本事業に関して知り得た情報の内容を漏らさないこと。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。

イ 作業従事者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た情報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ことその他機密情報の保護に関し必要な事項を周知すること。

ウ 本事業を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務等機密情報の取扱いに関する事項を明記すること。

### (7) 再委託に関する制限事項の遵守

ア 機密情報の処理は自ら行い、第三者にその処理を委託しないこと。

イ アの規定にかかわらず、発注者の書面による承諾がある場合には、機密情報の処理を第三者に委託(2以上の段階にわたる委託を含む。)することができる。

ウ イの発注者の承諾は、受注者と当該第三者との契約において、機密情報の取扱

いに関し、この契約に係る機密情報の取扱いに関する取決めと同等と認められる取決めを定めるとともに、当該第三者と発注者との間において、機密情報の取扱いに関し、この契約に係る機密情報の取扱いに関する取決めと同等と認められる取決めを定めなければ、これをしてはならない。

エ ウの規定により定めた当該第三者との取決めの写しを、発注者に提出すること。

オ イの規定による第三者への委託は、受注者の責任を免れるものではない。

#### (8) 業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

ア 契約が解除されたとき、又は契約期間の満了により契約が終了したときは、発注者から提供を受けた情報及び本事業を実施するため取得し、又は作成した情報を、発注者の指示に応じ、速やかに発注者に返還すること。

ただし、発注者が廃棄又は消去の方法による処理を特に指示するときは、受注者は、発注者の指示に応じ、当該機密情報を速やかに処理すること。

イ アただし書の規定により機密情報を廃棄し、又は消去し、及び復元できないようにするに当たり、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じること。

ウ イの立会いをする発注者の職員は、身分証明書を携帯しなければならない。

エ アの規定により機密情報を返還し、廃棄し、又は消去し、及び復元できないようにしたときは、返還等の処理が終了した旨の証明書を発注者に提出すること。

オ エの証明書には、返還等の処理を行った情報の内容、記録媒体、数量、処理日、処理方法及び処理担当者氏名を記載すること。

カ エの証明書の提出期限は、契約が終了した日から30日以内とする。ただし、当該期限内に提出することが困難なときは、状況を勘案して発注者が指定する日までとする。

#### (9) 緊急時報告義務

発注者から提供を受けた情報及び本事業を処理するため取得し、又は作成した情報を漏えい、き損又は滅失した場合は、発注者に速やかに報告し、その指示に従うこと。

#### (10) 町による監査、検査

ア 発注者は、受注者が上記各号に違反しているおそれがあると認めたときは、立入調査を行い、又は必要な報告を求めることができる。

イ アの調査をする発注者の職員は、身分証明書を携帯しなければならない。

#### (11) 情報セキュリティインシデント発生時の公表

本事業に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対し適正な

説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を発注者が必要に応じ行うことについて、情報提供等の支援及び了承をすること。

## (2) 損害賠償

(10)の調査等の結果その他の事情により、受注者の違反の事実が明らかになったときは、発注者は契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

## (3) 個人情報及び特定個人情報

ア 受注者は、作業の実施に当たり、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱ってはならない。

イ その他、契約書に添付する「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。なお、本仕様書と個人情報取扱特記事項の内容に相違がある場合には、本仕様書の内容を優先する。

## 1.3 報告義務

(1) 受注者は、発注者からの請求があったときは、発注者の求める方法、内容等に従って、別途発注者の指示のある場合を除き、請求があったときから1週間以内に、業務の作業内容を報告すること。

(2) 受注者は、業務内容の改変又は追加を行うとき及びそのほかの重要な変更を行う必要が発生したときは、速やかに問題、原因及び対応方針をまとめ、発注者に報告すること。

(3) 受注者は、本事業期間内にインシデント又はスケジュールの遅れが見込まれる事由が発生した場合、1週間以内にその状況及び対応方針を報告すること。

(4) 報告は、文書により行うこと。ただし、発注者の承諾を得たときは、口頭その他の方法により行うことができる。

## 1.4 発注者の協力

発注者は、次に掲げる事項について、発注者の業務に支障のない範囲で、かつ法令等に抵触しない範囲において、受注者に協力するものとする。

(1) 本案件の規定に基づき、履行場所への業務従事者の立入りを認めること。

(2) 作業に必要な資料を提供すること。

(3) 履行場所内(町の管理施設に限る)の電力費を負担すること。

## 1.5 作業の迅速化

(1) 受注者は、作業に当たり、発注者と十分にコミュニケーションを行い、了承を得

ながら遅延が発生しないように作業を進めること。

- (2) 受注者は、業務の作業関連情報を内部で共有しておく等の方法により、発注者からの通報に常に迅速に対応できる体制を整えること。
- (3) 受注者は、業務従事者に対し、業務の遂行に必要な専門知識を習得させること。
- (4) 受注者は、業務の作業を効率的に行うため、作業の前提条件として必要な処理は作業前にあらかじめ完了させておくとともに、発注者において事前処理が必要な事項については、業務前に処理を完了させておくよう時間の余裕を考慮した上、あらかじめ発注者に対して依頼すること。

## 1 6 協議事項

- (1) 本仕様書に定めのない事項等が生じた場合は、別途協議の上決定し、文書化して記録を残すこと。
- (2) 本事業の履行に際して疑義が生じた場合は、発注者と受注者が双方協議の上決定することとし、その内容を文書化して記録を残すこと。
- (3) (1)及び(2)の協議を行わず、受注者が独断で追加した作業により発生した費用については、受注者がすべて負担することとする。
- (4) (1)及び(2)の協議を行わず、後日問題が生じた場合、発注者の解釈が優先されるものとし、この解決に係る対応については、受注者の責任の下で実施すること。なお、この解決に係る費用については、受注者が負担することとする。

## 1 7 次期システムへの移行に係る支援

本業務について契約満了を迎え、次期システムの公開が行われる際には、本町からの要請に応じ、次期受注者へ協力を行うこと。

- (1) 次期システムの導入についての関係者と約2回程度の打ち合わせとデータ抽出（加工不要）を行うこと。
- (2) その他、次期システムへの移行に関して必要な事項があれば、費用は協議の上、支援を行うこと。

## 1 8 その他

本事業に関して発注者に提出された文書については、太子町情報公開条例に基づく情報公開の対象となるが、この場合において、公開・非公開の判断は協議の上決定するものとする。