

野洲市公共施設予約システム導入構築
業務委託仕様書

令和5年5月

野洲市

1. 委託概要

1.1. 事業名

野洲市公共施設予約システム導入構築業務委託

1.2. 委託内容

公共施設予約システムを導入するためのシステム構築及び運用開始までの準備作業

※令和6年度以降は一定期間（5年間）のシステム利用を予定している。ただし、現時点では次年度以降の予算が確定していないため、利用を確約できるものではない。

1.3. 目的

本市で現在取り組んでいる使用料の改定や減免の見直しでは、持続可能なサービス提供のため、利用者に新たな負担を求めているところであり、負担増に対する利用者の納得性を高めるには、利用者サービスの向上にも取り組んでいく必要がある。また、感染症予防対策の観点からも、来庁や接触を低減する手法への転換が社会的に求められている。

こうした状況から、利用者の利便性向上と各施設における事務の効率化並びに感染症予防対策を図ることを目的として、公共施設予約システムを導入する。

1.4. 対象施設及び室場

別紙「導入対象施設一覧」参照。なお、備品については、全施設でおよそ500種類の登録を想定している。

1.5. 契約の作業範囲

本業務委託の作業範囲は次のとおりとする。

- (1) プロジェクト管理（進捗管理、課題管理）
- (2) 現行業務の分析による必要な機能要件の確定
- (3) 運用条件の確定及び各種システム設定作業
- (4) システムテスト
- (5) 操作マニュアルの作成と施設管理者職員等（以下「職員等」という。）への操作研修
- (6) 利用者向け説明会の開催
- (7) 施設マスタデータ入力設定作業
- (8) データ入力作業サポート※1

※1 予約データや利用者登録データの入力作業は市において行うが、そのための問合せ対応や資料提供等のサポートは受注者において行うものとする。

1.6. 主要納品物

下記のを各2部、電子データ（CD-ROM）1式を納入すること。

- (1) システム機能証明書（任意様式）
- (2) システム導入計画書（役割分担を明記すること）
- (3) システム操作マニュアル（施設管理者向け、利用者向け）

1.7. 履行場所

滋賀県野洲市内

1.8. 導入・運用スケジュール

(1) システム稼働予定日

令和6年4月1日

(2) システム導入に係る業務期間^{※1}

契約日から令和6年3月31日まで

※令和6年度以降は一定期間（5年間）のシステム利用を予定している。ただし、現時点で次年度以降の予算が確定していないため、利用を確約できるものではない。

※1 システムを円滑に導入するため、本稼働前に2ヶ月程度の仮稼働期間を設けること。

1.9. 個人情報保護

この業務を遂行するにあたり、個人情報の保護に関する法律、野洲市個人情報保護条例、同条例施行規則及び野洲市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、個人情報保護対策が講じられているシステムを構築すること。（条例については、野洲市ホームページ http://www.city.yasu.lg.jp/section/reiki_int/reiki_honbun/r042RG00000056.html を参照）

2. システム要件

2.1. 業務要件

公共施設予約システム構築におけるポイントは以下のとおりとする。

(1) 施設の空き情報の提供とオンライン予約

各施設に応じた空き状況や予約期間を利用者 ID の入力を必要とせず表示させ、オンライン予約は、利用者 ID とパスワードを入力後に受付できる仕組みとすること。

また、オンライン予約は、各施設の運用に合わせて、仮予約後、施設管理者が審査処理をすることで本予約とする運用と、仮予約とせずに本予約とする運用のどちらにも対応できるようにすること。

(2) 料金収納の効率化

利用者区分（団体・個人、市内・市外等）の特性に合わせた料金計算を自動化することにより、料金計算ミスを減らし、利用者の待ち時間短縮によるサービス品質の向上が図れること。また、各施設の料金収納状況をシステム上で管理できること。

(3) 統計情報の収集と管理

施設の稼働率や利用者件数などの統計情報の集中管理と分析により、データに基づいた利用者サービスの提案等に活用を図ることができること。

(4) 備品在庫の管理

備品の貸出については、事前予約による貸出、当日利用の貸出のどちらにも対応を行うこと。そのため、備品単体での貸出の追加・削除、ダブルブッキング防止の為に在庫管理が可能な仕組みとし、料金精算ができること。

(5) 利用者情報の管理

全ての施設で利用者情報を共有することにより、利用者は一度の利用者登録でどの施設も利用できる体制を整えること。また、利用者の重複登録を防止することで、利用者登録情報の適切な管理が実施できること。

2.2. システム基本要件

システムの基本要件を以下に定め、全て満たすものとする。

- (1) システムは ASP 又は SaaS 方式とする。なお、管理者側クライアントのうち市職員については、LGWAN=ASP によるサービスの提供を行うこと。また、管理者側クライアントのうち指定管理者については、インターネット環境で使用できること。
- (2) 安全性、安定性、拡張性が確保されたシステム構成であること。
- (3) 総務省の「地方公共団体における申請・届出等手続きに関する汎用受付けシステムの基本仕様」に準拠していること。
- (4) システムはパッケージソフトウェアの活用を原則とし、システム機能要件確認表（様式第4号）の必須項目で示す機能は、原則パッケージの標準装備機能を使用することとする。
- (5) 管理者側クライアントは、Microsoft 社の Edge 及び Adobe 社の Acrobat Reader 以外の特別なアプリケーションソフトをインストールすることなく、業務に必要な操作が可能であること。
（完全 Web 方式対応で処理が可能）
- (6) 利用者側クライアント及び管理者側クライアントにおいては、システム利用環境に依存しないことが望ましいが、推奨する動作環境として、以下の項目を満たすこと。

<管理者側クライアント PC>

OS	Windows 10 以上
ブラウザ	Edge（最新版）
解像度	XGA[1024×768 ドット]以上
Adobe Reader	Adobe Reader（最新版）

<利用者側クライアント PC>

OS	Windows 10 以上
ブラウザ	Edge、Chrome、FireFox（各最新版）
解像度	XGA[1024×768 ドット]以上
Adobe Reader	Adobe Reader（最新版）

<利用者側スマートフォン>

キャリア	au、NTT ドコモ、SoftBank、楽天
OS	iOS 12 以降 Android 9 以降
ブラウザ	Safari（最新版） Chrome（最新版）

- (7) ブラウザについては最新のものに対応していくこと。
- (8) 施設の管理形態が直営・指定管理者等、管理者の異なる施設であっても施設毎にアクセス権限を設けて、同一のシステム上で扱うことが可能であること。
- (9) 施設の管理形態が変更になった場合(例：直営→指定管理者制度)も設定変更等最低限の手直

しで、引き続き利用できるような柔軟性をもったシステムであること。

- (10) システムの定期的な機能強化（無償提供）による品質改善を行い、使いやすいシステムを提供すること。
- (11) システムの機能検証を行なうためのテスト環境をシステム稼動前に準備すること。またテスト環境においても ASP 方式等とし、稼動後も職員が随時、機能検証を行うことができるようにすること。
- (12) 職員端末の同時接続数は 30 台程度を見込んでおり、性能上問題なく利用できるシステムであること。
- (13) システムは保守メンテナンス時を除き、基本的に 365 日、24 時間の利用が可能であること。また定期メンテナンスによるサービスの停止通知は、最低 2 週間前にメール等で担当課へ連絡をすること。
- (14) システム及びシステム機器等の定期メンテナンスにおいてサービスが停止する場合、サービス時間の影響が少ない深夜早朝時間帯（午後 10 時～午前 6 時）において実施すること。
- (15) システムに関する操作方法や不具合、障害などについて職員からの問合せの受付、回答を行うこと。
- (16) システム提供事業者は、障害が発生した場合、速やかに対応すること。
- (17) 本市のシステム管理者及び各施設管理者からの問い合わせに対するヘルプデスクを設け、対応すること。
- (18) 契約解除時には、システム上のデータを保存するとともに、他システムへの乗り換えにあたっては、市の求めに応じて無償でデータを提供すること。

2.3. システム機能要件

別添様式第 4 号「機能要件確認表」を参照すること。

2.4. データ登録要件

- (1) 施設情報及び職員登録データ等の初期登録や設定に関しては、委託業者が実施すること。稼動後の変更、追加に関しては原則、施設管理者が実施する。
- (2) 予約データ、利用者登録データ等のシステムへの登録については原則として、施設管理者が実施する。
- (3) 施設管理者が上記の登録作業を実施するにあたっては、委託業者がそのサポートを行うこと。

2.5. セキュリティ要件

- (1) インターネット通信は、TLS1.2 以上による暗号化通信に対応していること。
- (2) 端末に利用者登録情報などの個人情報が自動的に保存されないこと。
- (3) 脆弱性対策として OS やアプリケーションに対して必要に応じてセキュリティパッチの検証と適用を行い、安全性・信頼性を確保すること。
- (4) データセンター内システム機器には、必要に応じてコンピュータウィルス検知・駆除等の対策を導入すること。
- (5) データセンター内システム機器には、必要に応じて不正アクセス防止・検知等の対策機能を導入すること。

(6) OS やアプリケーション等については常にバージョンアップし、最新のものを使用すること。

2.6. データセンター要件

- (1) システムを設置するデータセンターの所在地は国内とする。
- (2) ISO/IEC27001 等のセキュリティ関係の認証を受けていること。
- (3) 24 時間 365 日体制でのサーバ運用監視を行い、障害発生時には迅速な対応ができること。
(保守メンテナンス時間は除く)
- (4) 地震・火事等の災害発生時に、迅速に復旧できる対策が取られていること。
- (5) 停電時において電力会社から2系統による受電・切り替えが可能でシステム機器への電源供給が絶たれないこと。
- (6) 電力会社から電源供給が止まってしまった場合に備えて、自家発電装置による電源供給が可能であること。
- (7) 自家発電装置による切り替えが行われた場合でもシステム機器を瞬断することなく稼働させるために、UPS 装置から電力供給が可能であること。
- (8) サーバ室には、空調設備を 24 時間 365 日の連続運転で機器が適温に保たれるように複数台設置してあること。
- (9) 空調設備には漏水対策が施されていること。
- (10) 地震対策（震度7クラスの地震にも耐えられる）が施されていること。
- (11) サーバ室の出入口には IC カードや生体認証による入退出管理システム等を設置し、不正侵入に対する監視・管理措置が施されていること。

2.7. 研修要件

下記の研修等について、市の指定する場所と日時において現地で実施すること。

- (1) 運用研修（約 10 人×2 時間程度を 2 回開催予定）※1
システム管理担当職員へ想定している運用や業務について研修を行うこと。
- (2) 操作研修（約 15 人×2 時間程度を 2 回開催予定）※1
システムを利用して業務を行う各施設の担当者への研修を行うこと。
- (3) 利用団体向けの説明会※2
本市主催による利用団体向け説明会（約 30 人×1 時間程度を 3 回開催予定）実施時におけるシステム操作サポートを行うこと。

※1 開催時間は平日の日中とする。また、市担当職員の要望によりオンラインでの追加開催にも対応すること。（最大2回程度）

※2 多様な利用者に参加いただくため、平日夜間、休日日中に異なる会場で実施すること。

2.8. 調達要件

- (1) システムを提供するサーバ機器等は、受託者側で準備すること。
- (2) 管理者側に必要なクライアント端末やネットワーク機器は、要件に含めないものとする。