

白岡市公共施設予約システム更改業務委託

仕様書

令和 8 年 2 月

白 岡 市

白岡市公共施設予約システム更改業務委託

目次

1.	総則	1
1.1	本書の位置付け	1
2.	業務概要	1
2.1	業務範囲	1
3.	本業務委託の目的	3
3.1	当市が抱えている課題	3
3.2	導入システムに必要な機能	4
4.	要求仕様	4
4.1	プロジェクト管理	4
4.2	導入システム要件	5
4.3	システム構築要件	6
4.4	操作研修	7
4.5	運用保守	8
4.6	契約期間終了時の対応	10
5.	納品物	10
5.1	作成物・納品物	10
6.	特記事項等	11
6.1	搬入・設置	11
6.2	予約可能な施設	11
6.3	その他	11
	システム要件	i
	(別紙) システム要件	

1. 総則

1.1 本書の位置付け

本書は、白岡市（以下「当市」という。）が実施する「白岡市公共施設予約システム更改業務委託」（以下「本業務委託」という。）において、受注者が果たすべき、公共施設予約システム構築から運用保守に至る本業務委託の範囲と内容を規定する。

また、当市が本業務委託において受注者に要求する水準を記し、提案書を提出する事業者（以下「提案者」という。）の提案に必要な具体的な指針を示すものである。

提案者は、本書に記載された事項について、「白岡市公共施設予約システム更改業務委託公募型プロポーザル実施要領」（別紙）に従い、実現方法を提案書に記載すること。

2. 業務概要

2.1 業務範囲

1 契約締結からシステム稼働まで

No.	項目	内容概要
1	システム構築	<ul style="list-style-type: none"> ・パッケージを基にしたシステムの構築 ・設計書類、操作マニュアル類、設定情報書類等の作成
2	ハードウェア ソフトウェア ※当市の資産とせず、サービス利用形態での提案も可とする。	<ul style="list-style-type: none"> ・システムを利用するためのサーバー、ネットワーク等の機器 ・システム上必要となる周辺機器や付随機器 ・オペレーティングシステム、ミドルウェア、運用管理における必要となるソフトウェア ・導入する機器、ソフトウェア（上記）の設置、接続、インストール、設定
3	システム稼働準備	<ul style="list-style-type: none"> ・システムを利用するために必要な初期データの情報収集及びシステムへのデータ登録 ・職員向け操作研修、運用説明

2 システム稼働以降

No.	項目	内容概要
1	ハードウェア保守	<ul style="list-style-type: none">・本業務委託において調達したハードウェア障害発生時の無償修理・故障等予防のための保守点検
2	システム運用保守	<ul style="list-style-type: none">・システムの運用保守に関する問合せ対応・パッケージ修正ソフトウェアの提供、適用・セキュリティパッチ等の提供、適用・システム診断・障害時の障害内容の切り分け・重要な処理時等の立会い

3 履行期間

(1) システム構築

契約開始日から令和9年3月31日まで

※ 期間内に職員研修（当該システムを使用した教育）を行ったうえ、システム構築の検査、引渡しができること

(2) 運用サービス及び保守業務

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

※ 正式な稼働開始日等は当市と協議のうえ、決定する。

4 契約・支払方法

契約・支払い方法等については、別途協議により決定する。

3. 本業務委託の目的

当市の行政事務における運用課題に対し、システムを導入することにより、課題解決する将来像を目指すことを目的とする。

3.1 当市が抱えている課題

当市において、現在抱えている課題及び要望を提示する。本業務委託では、その課題や要望を実現できるシステム構築を行うこと。課題解決及び要望実現のための方法についてもその内容を提案書に記載すること。

1 当市の公共施設予約システムにおける課題

- (1) 予約した利用者自身で予約の取り消しができず、電話や窓口対応となっている。
- (2) 予約にあたっての利用者登録が紙での受付のみ。施設予約は可能だが、施設に付随する備品（冷暖房、機械器具等）がオンラインで予約不可である。
- (3) スマートフォン利用に対応しておらず、表示が小さく操作が困難。
- (4) 先着順の予約の場合、複数のアカウントを所有している団体が予約枠を確保してしまう。
- (5) ログイン後～対象施設予約までのステップが多く、手間がかかる。
- (6) 学校体育施設開放事業において、スポーツクラブ等の各団体間での利用施設の打合せ結果を基に各施設の利用申請を紙で提出してもらい、紙媒体で管理している。
- (7) 施設使用料の納付方法が現金納付のみである。

2 公共施設予約システムへの要望事項

- (1) 利用者自身が予約の取り消しができること。
- (2) 利用者登録がオンライン上で申請できること。
- (3) スマートフォンで不自由なく操作できること。
- (4) 抽選機能等、予約の公平性を確保できる仕組みがあること。
- (5) 施設の検索機能や予約履歴といった、予約したい施設へ容易にたどり着ける機能があること。
- (6) システム上での各団体とのコミュニケーション等、利用者・管理者間でデジタルなやり取りが出来ること。また、紙での申請状況を簡単にシステム上に入力できる機能があること。
- (7) キャッシュレス機能を用いてオンラインで決済できること。

3.2 導入システムに必要な機能

本業務委託において新規導入するシステムに必要な機能等を記載する。その機能を実現するために当市の対応が必要なことがあれば、その内容を提案書に記載すること。

1 公共施設予約システム

(1) 施設利用者目線

- ・インターネットを通じて施設や備品等の空き状況をリアルタイムで確認できること。
- ・希望する日時や施設を簡単に選択し簡単に予約を行えること。
- ・予約確認や変更、キャンセルがオンラインで簡単に行えること。
- ・施設の利用料金や利用規約等の情報が閲覧できること。
- ・システムの稼働状況や自治体からの連絡等を伝えるお知らせ欄があること。
- ・本人確認のうえ、利用者登録が簡単に行えること。

(2) 施設管理者目線

- ・施設の予約状況や利用状況をリアルタイムで管理・確認できること。
- ・予約受付や休館日、コマ設定が効率的に行える機能があること。
- ・支払い情報や利用者のデータを一元管理できる機能があること。
- ・施設の利用状況や統計情報を報告できる機能があること。
- ・施設利用者のユーザ登録・変更ができること。
- ・施設管理者、所属組織及び指定管理者の登録・変更ができること。
- ・操作マニュアルがダウンロードできること。

4. 要求仕様

4.1 プロジェクト管理

1 提案者の体制及びプロジェクト管理手法

本業務委託では、原則的に提案者の提案するプロジェクト管理の体制及び方法を採用するが、次に掲げる項目を満たすこと。

また、提案者において、本業務委託にて携わるSE（システムエンジニア）がどの程度いるか人数を記載すること。

- (1) プロジェクト管理責任者、保守担当者は、トラブル発生時等に対し、迅速に対応可能な体制を保持していること。
- (2) 次のスキルを持つ者がプロジェクトに参画すること。

ア 自治体の公共施設予約システム構築実績を持つ技術者

イ 情報セキュリティ及びICTに関する知識・技術を有した技術者

- (3) 開発、構築プロジェクトのマネジメント方法を具体的に提案書に明確に示し、稼働日までにシステム構築を完了させるスケジュール管理を行うこと。

なお、プロジェクト開始時には、プロジェクト計画書、テスト計画書及び研修計画書を作成し、さらに稼働前には実業務を十分に考慮した運用・保守計画表を作成し提出すること。

- (4) 当該システムの構築・運用にあたっては本市個人情報保護条例及び本市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

4.2 導入システム要件

本業務委託では、パッケージの導入によるシステム構築を基本としているが、そのパッケージは、次に掲げる内容を満たすこと。

提案者により、一部満たせない項目がある場合は、同等以上の代替策を提案書又は機能要件書に記載すること。

1 システム機能要件

別紙「様式9 公共施設予約システム機能要件書」を満たすこと。

機能要件書を実現するためにカスタマイズする場合は、備考欄にカスタマイズ内容及び費用を記載すること。また、見積書にカスタマイズ費用も含めること。

2 その他要件

- (1) 基本動作方式は、将来に向けての技術動向を踏まえた、陳腐化しにくい構造に基づいていること。
- (2) 地方公共団体において導入実績のあるパッケージシステムであること。
- (3) 業務改善・改革につながる有益な情報があれば別途提案をすること。

4.3 システム構築要件

具体的なシステム構築の内容や機能について次に掲げる項目を満たすこと。

なお、提案者により、一部満たせない項目がある場合は、同等以上の代替策を提案書に記載すること。

1 導入スケジュール

システムの稼働日は、次に示す日を想定している。詳細な日時については、別途受注者と協議・調整の上決定する。ただし、稼働日より以前に、職員操作研修、並行稼働、システム構築の検査、引渡しを含め、全てのシステムの稼働を完了させること。

【稼働時期と稼働システム】

稼働時期	稼働するシステム
令和9年4月1日	・ 公共施設予約システム

提案者は、上記の稼働日及び内容を考慮して、開発スケジュールを立案し、業務毎のスケジュールを提案すること。ただし、稼働日は現在想定しているものであり、より良い提案がある場合は、提案書に詳細を記載すること。

なお、稼働日に関しては、当市の業務内容や現在稼働している公共施設予約システムとの切替えにより、多少前後する場合もあるため、提案事業者は当市の指示に基づき、稼働日を柔軟に設定できるように配慮すること。

さらに、稼働日以降は安全確実な運用が行えるよう、システムトラブル等に備えて十分な支援体制で臨むこと。

2 システム環境

導入するハードウェア及びソフトウェアは、設置場所、利用者数、搭載されるアプリケーションの正常かつ快適な動作を踏まえ、5年以上の運用に耐えうるだけの十分なスペックを有する構成とすること。

システム利用者は、パソコンまたはスマートフォン等の端末を用い、インターネット接続環境下で利用できること。利用にあたっては、一般的な Web ブラウザでの操作を前提とすること。

また、管理者の環境として、市庁舎にサーバーを設置しないクラウド方式とし、LGWAN・ASP 方式又はホスティング型プライベートクラウド方式に加え、インターネット回線を用いた方式も可とする。ただし、インターネット回線を使用する場合は、通信を TLS 等により暗号化すること。インターネット公開に伴うリスクを低減するためのセキュリティ対策(認証、アクセス制御、境界防御、監視、脆弱性対応、インシデント対応等)は事業者提案とし、対策方針、構成概要、運用方法及び費用内訳を提案書に明記すること。

なお、システム稼働に必要なサーバは提案事業者のデータセンターに置き、24時間、常時安定稼働するものとし、これに必要となる運用環境の提供、公開後の本業務期間中の維持管理等、一切を含むものとする。

3 情報セキュリティ要件

次の要件を満たすこと。

- (1) コンピュータウイルス感染のリスクに対処するための仕組みを装備すること。
- (2) システム利用時に、利用者をユーザーID とパスワード等で本人認証する仕組みを備えること。
- (3) 操作者の権限に応じて、参照できる所属の範囲を指定できること。また、利用者の権限設定が柔軟にできること。
- (4) 全ての操作をログとして記録すること。また、記録されたログは、不正に消去・改ざんされない仕組みを有すること。データを更新した場合は、更新した日付時刻とユーザーID がログとして記録されること。また、ログは最低5年間保存できること。
- (5) プログラム・データ等が格納されたサーバー等は、本運用関係者以外の第三者が不当にアクセスできないこと。
- (6) 不正操作等、サービス提供不能に陥ることがないように、対策が講じられていること。

4 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、新システムへのデータ登録作業を実施すること。データ登録にあたっては、市と協議のうえ対象範囲、手段、方法等について、データの正確性、職員の負担軽減、費用抑制に配慮して実施すること。

5 システムから出力する各種帳票

施設利用申請書や許可証等、システムから出力される帳票については、原則、システム標準の帳票とする。ただし、システム標準の帳票について、当市で求める必要な情報が不足している場合には、別途協議を行うものとする。参考に現行で利用している帳票を確認すること（【参考1】現行の帳票）。

4.4 操作研修

稼働前の関係課職員（システム利用場所における指定管理者含む）向け操作研修について、次に掲げる要件を満たすこと。提案者は、考えられる具体的方法、期間、職員等への負荷などを記載すること。

1 操作研修要件

- (1) 職員の負荷に配慮し、短時間で効率的な操作研修を計画すること。
- (2) 実際の業務手順に則った方法などを採用し、具体的な研修とすること。
- (3) 研修計画に関しては、システムを利用する関係課職員全員への操作研修を前提とし、提案書に具体的な時間割や研修内容を記載し、当市の上の承認の上、実施すること。

2 並行稼働やシステム切り替え時の対応

- (1) 現行システムを並行稼働する場合は、提案書にその期間、必要理由を明確に記載すること。
- (2) 並行稼働の際は、現行システムを利用する職員業務に影響を与えないよう配慮すること。
- (3) 並行稼働の際に、新システムのサーバー機能等は、現行システムのサーバー機器等の稼働に一切影響を与えないこと。やむを得ず現行システムの稼働停止や機器の移設が必要となる場合は、事業者の責により現行システム運用業者と調整のうえ実施すること。

4.5 運用保守

運用保守については以下の内容を最低条件とし、提案者がこれを上回る提案がある場合には、提案書に記載すること。提案内容は具体的なものとすること。

1 運用保守内容

- (1) 保守窓口を一本化し 5 年間の対応を実施すること。保守にあたっては、リモートでの対応を可能とするが、必要なリモート保守環境のハード、回線等は受注者で準備すること。また、納入機器及び OS を含むトラブルに対応すること。
- (2) 保守の受付時間は平日開庁日 8 時 30 分～17 時 15 分を原則とするが、緊急対応が必要な場合はこの限りでない。時間外の保守サポート内容や緊急運用時の対応に関して提案書に記載すること。
- (3) システムの問題、課題、要望等について市より訪問を依頼された場合は、真摯に対応を行うこと。そのため当市を担当する SE については、複数名が対応できる保守体制とすること。
- (4) システム保守の体制として、構築に携わった SE、保守担当者、営業担当等が稼働後の運用サポートにも携わること。稼働 1 年以上経過した後は、当市の承認を経て担当者を変更してもよい。
- (5) 保守にあたり、ソフトウェア及び納入機器メーカーへの問い合わせ等を市に代わって行うとともに、必要な設定変更、調査、対策、対応を行うこと。

- (6) 重要な処理時における担当 SE の立会い及び不正データの軽微な調査は、運用保守として実施すること。
- (7) 定期的なメンテナンス（エラーログ、イベント等 の調査。）、システム環境（ディスク残容量、レスポンス等）について性能調査、OS 及びウイルス対策ソフトのパッチ適用及び機器点検をおこなうこと。その結果を当市へ報告すること。
- (8) 機器保守作業(機器のファームウェアのパッチやバージョンアップが必要になった場合等)については、市と協議の上、日程、時間を決定すること。
- (9) バックアップ管理、リストア支援、定期的なバージョンアップを行うこと。
- (10) 全ての業務については、サービスの利用停止時間を最小限にするよう配慮すること。また、作業ごとに運用保守の対応履歴を提出すること。
- (11) 運用保守に関する状況（課題、最新情報等）について、随時、当市へ報告を実施すること。
- (12) SE 運用・保守（管理・運用支援など）については本調達に含むものとする。内容については協議とするが、以下の内容を想定している。
 - ① 月次レポートの報告（受付履歴・進捗報告・課題管理等）
 - ② セキュリティ及び有している機能を健全な状態にするために必要な OS・ソフトウェア・ミドルウェア・ドライバ・パッチ等の適用及び設定変更
- (13) ハードウェア・ソフトウェアにかかる 5 年間の保守費用を本調達に含めること。
- (14) 延長保守に関しても対応できる機器を選定し、契約満了後 1 年程度の延長にも対応利用できること。
- (15) 障害発生時の連絡先、対応拠点について明記すること。なお、連絡先については、一元化された一次窓口を設置し、障害内容に応じた部署間で対応すること。
- (16) 緊急連絡先は常に最新とすること。
- (17) システムトラブルにも対応し、障害やセキュリティインシデント発生時の対応方針を明確にしておくこと
- (18) 機器の交換作業、重大な障害など現地での対応が必要な内容を明確にすること。
- (19) ハードウェア又はソフトウェアを問わず、障害発生時については障害の度合いに関わらず速やかに対応して復旧させ、復旧後は原因について、説明及び対策を当市と協議すること。
- (20) 納入機器に関する障害により発注者からの要請があった場合、または、保守要員が把握した場合は、概ね 1 時間以内に初動を開始し障害切り分け・対応を実施すること。
- (21) 納入機器障害が発生した場合は、修理及び障害部品の交換を行うとともに、必要に応じてソフトウェア、データの回復作業を行い、正常動作に復帰させること。瑕

疵、故障、障害への対応に支障がないよう、納入機器に対して、納入後 5 年間の部品供給を実施すること。ただし、メーカーによる部品供給が困難な場合または代替部品が必要と判断された場合は、発注者と協議のうえ、必要な対応を講じること。

- (2) システムの不具合、納入機器の故障時のシステム再セットアップはシステム保守の範囲内とする。

2 稼働後の操作説明等

システム導入後についても、本システム関連にて主管課から説明を依頼された場合は操作説明を実施すること。

3 ハードウェア入れ替え時の対応

当該システムを利用するクライアントについて、一部のクライアントを当市において用意した端末を利用する。そのため、運用期間中において、ハードウェアの更新及び入れ替えが発生するが、本業務委託においてはハードウェア更新も想定した保守運用を実施すること（例：ハードウェア更新に伴うシステムの再インストール等。）。

4.6 契約期間終了時の対応

1 契約期間終了時

契約期間終了時の形態（方法）については、想定されるケースをもとに事業者にて具体的な方法を提案書で記載すること。

2 データ出力（データ抽出）

システムの使用期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他業務の終了事由の如何を問わずシステムの使用が終了する場合は、システムにて取り扱うデータを出力すること。データ出力は、次に導入する新システムにおいてデータ移行・データ取込みができることを前提条件とする。

また、受注者は、当市がシステムを停止することなく、継続して使用できるように、誠意を持って協力するものとする。そのため、データ出力回数は 2 回程度を想定すること。データ抽出が必要となった場合に別途契約を行う。

5. 納品物

5.1 作成物・納品物

システム稼働日までに、次の書類等を納品すること。

なお、部数及び提出方法については、別途協議の上決定する。

- (1) 導入機器一覧（台帳）及びシステム構成図

- (2) システム設計書（業務概要設計書（業務フロー図含む）、帳票設計書、区分・コード設計書等）
- (3) 操作マニュアル及び運用マニュアル等
- (4) 各種計画書（プロジェクト計画書、テスト計画書、研修計画書、運用保守計画書（運用保守体制含む）等）
- (5) 打合せ議事録

※運用後にシステムへ変更を加えた場合は、速やかに変更内容を反映した最新版を提供すること。

6. 特記事項等

6.1 搬入・設置

サーバー及びクライアント等のソフトのインストール、設定作業は、受注者にて行うこと。

また、機器の搬入設置は、あらかじめ当市と日程調整をした上で実施すること。

6.2 予約可能な施設

現行システムで予約可能な施設は、別紙【参考2】予約可能施設一覧のとおりである。

なお、予約可能な施設については、関係課と調整したうえで、新システム稼働日には予約可能な状態しておくこと。

6.3 その他

- (1) 進捗管理を行うため定期的に当市と打合せを行うこと。また、打合せ終了後は議事録を提出すること。
- (2) 本業務委託の実施に当たり疑義等が生じた場合は、速やかに当市と協議のうえ、必要な措置を講じること。
- (3) 受注者は、本仕様書の記載事項を遵守しなければならない。ただし、新たな機器の開発及びソフトウェア技術の開発等の事情により、本仕様書を上回るコストパフォーマンスが見込まれるときは、当市の了解のもと仕様を変更することができるものとする。
- (4) 受注者は、やむを得ない事情により、本仕様書の仕様に違背することが見込まれるときは、あらかじめ当市の了解を得なければならない。

(別紙)

システム要件

1 サーバー要件

- (1) システムのサーバー類は、クラウド形式によるサービス利用を基本とし、システム運用で必要となるネットワーク機器も、十分なスペックのものを用意すること。
- (2) サーバーは、業界標準に準拠した技術をベースとしたもので、十分な導入実績があること。導入時点で安定したバージョンであり、製品サポートが保証されていること。
- (3) 現在における端末等の利用環境は次のとおりである。

No	システム利用場所	数量
1	白岡市役所仮設本庁舎 (街づくり課事務室、文化・スポーツ振興課事務室)	2 台
2	白岡市生涯学習センター (こもれびの森)	3 台
3	白岡市中央公民館	1 台
4	白岡市勤労者体育センター	2 台
5	白岡市総合運動公園	1 台
6	白岡市コミュニティセンター	1 台
7	白岡市保健福祉総合センター (はびすしらおか)	1 台

これらの端末から接続、利用することが十分に対応できるサーバー性能や台数構成であること。

- (4) サーバーにインストールするウィルス対策ソフトは事業者にて準備し、本業務委託にて対応すること。

2 ネットワーク要件

- (1) 本業務委託で使用（追加で設置）するネットワーク機器の設置場所や設置位置は、当市が許可する範囲とし、本業務委託内にて事業者が設置・設定を行うこと。
- (2) 本業務委託内にて設置が必要な施設は次のとおりである。

No	インターネット回線利用環境
1	白岡市中央公民館
2	白岡市勤労者体育センター
3	白岡市総合運動公園
4	白岡市コミュニティセンター

- (3) 既存インターネット回線を使用するため、設置不要な施設は次のとおりである。

No	システム利用場所
1	白岡市役所仮設本庁舎 (街づくり課事務室、文化・スポーツ振興課事務室)
2	白岡市生涯学習センター
3	白岡市保健福祉総合センター

3 端末要件

- (1) 機器調達要件として、次の場所で使用するクライアント機器を設置すること。なお、システムが安定して稼働できるスペックとし、平日オンサイト保守（9時—17時）を運用開始から5年間付けること。

No	システム利用場所	数量
1	白岡市中央公民館	1 台
2	白岡市勤労者体育センター	2 台
3	白岡市総合運動公園	1 台
4	白岡市コミュニティセンター	1 台

- (2) 運用において別途必要なソフトウェア（ウイルス対策ソフト等）がある場合は、本業務委託において用意すること。

- (3) システム利用期間内における OS 及び WEB ブラウザのバージョンは、常に最新のものが利用できること。また定期的に更新を行うこと。

※上記内容は最低限の条件であり、提案者の提案内容により、より良い構成となる場合は変更しても構わない。

4 データセンター要件

データセンターについては、別紙「様式 10_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。

5 その他（環境対策）

- (1) 各種機器の主用ハードウェアは、国際エネルギースタープログラムの基準を満たし、かつ、省エネ法における達成目標値も満たしていること。その他、消費電力の低減のための工夫が施されていること。
- (2) 環境面で 3 R（スリーアール、1 発生抑制「リデュース（Reduce）減らす」、2 再使用「リユース（Reuse）繰り返し使う」、3 再生利用「リサイクル（Recycle）再資源化する」）を意識し、再生プラスチック使用等の環境への配慮がなされていること。また、システム利用期間終了後の廃棄・回収の体制が整っていること。