

須恵町公共施設予約システム等構築業務仕様書

須恵町公共施設予約システム等構築業務仕様書

1 業務名

須恵町公共施設予約システム等構築業務(以下「本業務」という。)

2 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3 目的

須恵町では現在、施設利用時には当該施設窓口又は電話で空き状況を確認し、申込を行う方法により予約を受け付けているが、現状の方法以外による空き状況の把握や閉館日の予約が可能な環境を望む声が寄せられている。本業務は、須恵町(以下「当町」という。)における公共施設において、施設利用者の利便性の向上を図るため、Web サイトで空き状況確認及び予約申込が可能な施設予約システムを導入し、来館しなくても「24 時間 365 日」予約可能な環境整備を行うものである。

また、受付窓口となっている須恵町文化会館(アザレアホール須恵)に施設予約システムと連動したデジタルサイネージを設置することで、施設予約システムを確認することが出来ない来館者に対し、当日の施設予約状況を目視で確認していただくことができる。併せて町の情報発信にも活用することで、町民にとってタイムリーな情報提供を行うことを目的とする。

4 公共施設予約システムの主な概要

- (1) システムは、クラウド方式とし、受託業者が用意するデータセンターに設置したサーバーへ、施設利用者また、当町の職員・施設管理者(以下「職員」という。)が各々の端末からアクセスしてシステムを利用するものとする。
- (2) システムは、受託業者が365日24時間体制で運用・監視を行い、当町の職員の負担を軽減しながら、障害や事故等が発生した際には、即座に対応できる体制を確立するものとする。
- (3) 情報セキュリティ対策の観点から、受託者は情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC 27001(JIS Q 27001))、及び、(ISO/IEC 27017(JIS Q 27017))、並びに、プライバシーマーク(JIS Q 15001)の認証の取得、若しくは相当するセキュリティ対策を講じているものとする。

5 デジタルサイネージの主な概要

別添「デジタルサイネージ仕様書」に記載のとおりとする。

なお、調達機器については、以下とする。

- ・デジタルサイネージ用モニター(65 型、スタンド) 1台
- ・STB 機器 1台

6 実施スケジュール

本業務は、以下のスケジュールで実施することを予定している。

令和7年 10月 契約締結

令和8年 2～3月 稼働開始(運用保守業務開始)

7 業務内容

(1) 対象施設

- ① 施設名・室場等システム導入の対象となる施設や室場、面数については、別紙に記載のとおりとする。

なお、施設室場及び面数については、多少の増減がある場合がある。また、施設室場毎に管理する貸出備品や冷暖房等もあるため、それぞれに合った設定を行えること。

- ② 施設の開館日及び開館時間開館日、貸出時間帯等は各施設により違うため、それぞれに合った設定を行えること。

- ③ システムの拡張性将来において施設の統廃合等が行われ、施設名及び室場数の増減が予想されるが、その場合においても、職員側でマスタ設定等にて施設、室場等の新規追加削除修正を簡単に行うことができること。

- ④ 手続数システム導入の対象となる施設の予約手続数は、おおよそ以下のとおり。

すべての処理データ(利用者情報・予約処理履歴等)を最低5年以上は保持する想定において、十分な容量・レスポンスを持たせること。

区分	件数	備考
年間総手続件数	約 16,000 件	令和 6 年度実績

※手続件数は当町の住民に加え、周辺市町の住民の使用も含む。

(2) システム利用環境

システムの利用環境及び利用可能な機器は、以下の代表的なものにおいて、正常に表示・動作すること。

項目	利用者(PC)	利用者(PC 以外)	職員等(PC)
端末	PC	スマートフォン/タブレット	PC
OS	Windows/MacOS	iOS/Android	Windows
ブラウザ	・Microsoft Edge ・Google Chrome	・Safari ・Google Chrome	・Microsoft Edge ・Google Chrome

(3) システム構築業務

本業務の内容は次のとおりとする。

- ① 要件定義・打合せ作業システム設定の基準を、各施設担当者に説明し、協議のうえ詳細設定条件を決定すること。
 - ・施設の運用内容(料金、貸出時間帯、休館日、予約受付開始・終了日時等)
 - ・必要な帳票の種類及び表示内容
 - ・マスタ設定内容等
- ② プロジェクト管理各作業の進捗、工程の管理作業を行うものとする。また、課題が発生した場合、対策・解決に向けての管理作業も行うこと。
- ③ 設計・カスタマイズシステムの設計作業、その他の関連する作業を行うものとする。また、①の打合せ作業により決定した要件に沿って、当町の運用に合わせたシステム機能のカスタマイズを行うこと。
- ④ システム構築
 - ・システム環境の構築 システムが稼働するためのクラウド環境の構築等を行うこと。
 - ※各施設で使用するインターネット回線や端末は当町で準備を行う。
 - ・マスタデータ等の登録 システムを使用するうえで必要となる施設に関する情報(料金体系、貸出時間、備品等)や施設の種類、使用目的の種類、減免の種類等についてシステムに登録すること。

⑤ 動作確認・テスト運用システムを利用する機器(業務端末・インターネットにつながったパソコン・スマートフォン等)上でシステムが問題なく動作することを確認すること。

⑥ システム操作研修システム内容、操作方法に精通した SE 等によるシステム説明及び操作説明などの研修を、本稼働前に十分に行うこと。研修形式(実地集合形式等)は当町と協議のうえ決定するものとし、研修用資料はわかりやすく作成したうえで当町に提供すること。なお、研修に係る経費は、受託者が負担するものとし、会場及び什器(机、椅子等)については当町が用意する。その他の特殊機器(プロジェクター等)が必要な場合は、当町と協議のうえ、手配するものとする。

また、システム稼働前に2週間以上の習熟期間を設けること。

⑦ 各種マニュアル作成

- ・管理運用側システムを利用する職員用の操作マニュアルを作成すること。内容については、容易に理解できるものとし、また操作者が困った場合の対処マニュアルも作成すること。

また、当町のシステム担当職員がシステム管理者として容易に運用できるよう、システムの運用方法や各機器の取扱説明書等をまとめた運用マニュアルも作成すること。

なお、システム管理者が交代した場合も後任者への引き継ぎを円滑に行えるよう、専門的な知識を前提としない運用マニュアルとすること。

- ・利用者側システムを利用する住民用の操作マニュアルや操作概要説明など、住民が容易にシステムの操作ができるよう、各種資料の作成や機能を備えること。

※上記の各種資料等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など)で作成すること。

⑧ 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとする。紙媒体及び電子データで提出すること。

成果物	部数	内容
システム一式		システムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供を行うこと。
業務完了報告書	1	
業務実績計画書(実績)	1	
打合せ協議簿	1	
システム管理者操作マニュアル	1	
施設管理者操作マニュアル	1	※対処マニュアル含む。
利用者向け操作マニュアル	1	
その他運用にあたり必要な書類等		

8 システム機能要件

(1) 基本事項

職員及び利用者の OS やプログラム言語、ブラウザの利用状況に合わせ常に最新のバージョンに対応するものとし、必要となるソフトウェアのバージョンアップは受託者の負担において行うこと。

(2) 機能要件

システムの機能に関しては、「システム機能要件確認書(様式第5号)」を参照すること。必須機能として記載する機能については、当町として求める機能ではあるが、受託者の提案をもとに調整を行う場合がある。

9 運用及び保守

本システムの運用及び保守については以下のとおりとする。

- (1) 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムの定期・非定期メンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (2) 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、事前に当町の承認を得るとともに、公共施設予約システムのトップページにはメンテナンス中の旨を表示すること。
- (3) 契約期間中は、システムが停止することなく稼働するよう対策をとること。

- (4) 通常業務に支障のない適切なタイミングで定期的にバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障が出ないようにすること。
- (5) OS やソフトウェア等の更新パッチ、セキュリティパッチは遅延なく適用すること。
- (6) 障害が発生した際に速やかに対応できる体制を作り、発生時には速やかに原因の切り分け及び復旧作業を行うこと
- (7) 当町職員からの操作質問全般に対して、電話、メール等での問い合わせに迅速に対応できる体制を確立すること。原則、受付時間として、土・日・祝日・年末年始を除く午前8時30分から午後5時までとする。この仕様を上回る対応については、企画提案書に記入すること。ただし、障害や事故発生等の緊急時には、この限りではない。
- (8) 利用者である住民向けにおいても、FAQ ページの充実などシステム利用時におけるサポート体制を構築すること。

10 キャッシュレス決済

- (1) システム上からクレジットカードなどにより施設使用料の決済が行える機能を設けること。
- (2) 運用開始にあたり、決済代行事業者との調整を行うこと。
- (3) 決済手数料は本業務の委託費用には含めないが、サービス開始にあたり初期導入費用が生じる場合は、本提案の参考見積額に計上すること。
- (4) 決済の運用により受託者に損失等が生じた場合、当町は一切責任を負わないものとする。

11 その他要件

- (1) 安全性
 - ① 個人情報の漏えい、データの改ざん・破壊防止などに対するセキュリティ管理に加え、ハッカーやクラッカー等に対するセキュリティ管理を図ること。
 - ② 受託者は、須恵町個人情報の保護に関する法律施行条例及び須恵町情報セキュリティポリシーに関する規程に基づき、個人情報の保護に万全を期すこと。
 - ③ 職員側による操作には、職員ごと及び管轄する施設ごとに管理画面・権限設定ができるようにすること。
 - ④ データセンターは、物理的所在地を日本国内とし、情報資産については本国外への持ち出しを行わないこと。ただし、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) クラウドサービスリストに記載のあるクラウド事業者を利用することでもよいものとする。

(2) 拡張(将来)性

- ① 組織変更によるマスタ変更の他、将来的な複数施設の追加等に対して柔軟に対応できること。
- ② 今後、スマートロック導入によるシステム連携やセキュリティ等の技術革新が行われた場合は、それに対応したシステム更新等を当町と協議のうえ積極的に行うこと。

(3) 可用性

各々の機能が、業務上支障がない範囲での処理時間、応答時間となるように考慮し、システムが安定的に稼働するよう配慮すること。

(4) 柔軟性

法改正等によるプログラムの変更等に柔軟に対応可能なシステム構成とすること。なお、軽微な改修は受託者負担とし、大幅な機能追加が発生する場合は別途協議する。

12 特記事項

(1) データ抽出及び移行

別のシステムへの変更の際は、全データを CSV 等のファイル形式で抽出し、本町へ提供できるようにすることとし、併せて排出ファイルのデータ項目及び説明資料を掲示すること。また、その他データ移行等の作業が必要な場合については、当町と協議のうえ柔軟に対応すること。

(2) 権利の帰属

- ・システムに関して作成されたデータや画像等の著作権については、当町に帰属するものとする。
- ・業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権(著作権等)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、当町は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ・業務の成果品等に受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれている場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品等に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

(3) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は当町と協議を行うこと。

(4) 本仕様書に記載の事項または、本仕様を上回る対応について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、当町と受託者により協議のうえ、仕様を変更することができる。