

令和6年度 デジタル推進事業 御前崎市公共施設予約システム構築業務委託
仕様書

1. 業務名

令和6年度 デジタル推進事業 御前崎市公共施設予約システム構築業務委託

2. 当市の現状

現在、当市で管理している会議室や体育館等の公共施設では、施設予約から支払い、鍵の受け渡しまでが対面で行われている等、次のような課題が利用者と施設管理者双方の負担となっている。そのため、オンラインでの施設予約、キャッシュレス決済、スマートロック機能搭載の公共施設予約システムを構築することで、これらの課題を解決する。

	利用者側	施設管理者側
抱える課題	<ul style="list-style-type: none">・ 何度も利用施設に足を運ぶ必要がある・ 施設が開いている時間しか対応できない（鍵の受け渡し、予約・空き状況の確認）・ 予約確認ができない（電話必須）・ キャッシュレス決済ができない・ 鍵の紛失リスク（一度持ち帰る場合がある）・ 予約変更・キャンセルにも対面手続きが必要となる	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口対応が必須のため、人を割く必要がある・ 夜間貸し出しによる時間外対応（人件費）・ 予約状況、利用者のアナログ管理・ 利用料の管理（現金の持ち運び）・ 鍵の紛失リスク（紛失時の対応）・ 無断キャンセルの対応

3. 契約期間

契約締結日から令和7年3月17日まで

4. 履行場所

御前崎市役所等

5. 事業の内容

(1) システム構築・サービス提供

- ・ システムの概要を示すこと。
- ・ システム機能として、マイナンバーカードを活用した本人確認、予約時のキャッシュレス決済、スマートロック機能を提案すること。
- ・ 「6.仕様」に定める要件に対応したシステムを構築すること。システムは、インターネットを利用したクラウドシステム（ASP または SaaS 方式）とし、施設内のサーバの設置は不要なものとする。
- ・ 令和7年3月中にシステム運用開始が可能となる業務工程表を提出すること。
- ・ 運用開始後（運用開始は令和7年3月中を想定）、当該年度中のシステム使用料・スマートロックシステム使用料は、受注者で負担すること。また翌年度以降は、発注者と各使用料の契約を交わし、システム・サービスの提供を行うこと。
- ・ スマートロック等備品を提供すること。
- ・ 環境構築にあたり、運用テストを実施すること。
- ・ システム構築の過程で、随時打ち合わせの場を設けること。打ち合わせは、発注者あるいは受注者の要請により、発注者指定の場所またはオンラインで行うこと。受注者は、議事録を作成すること。
- ・ 工程に遅延が発生した場合、リカバリー手段を発注者に報告すること。

(2) 操作研修・マニュアル等の提供

- ・システム管理者や施設管理者向けの操作マニュアル、研修テキスト等を作成して、操作研修を行うこと。
- ・通常の業務手順だけでなく、システムを円滑に運用できるように説明をすること。なお、説明は書類だけでなく、実機を用いて行うこと。
- ・研修時のシステム利用環境（端末も含む）は、発注者が手配する。

(3) その他

- ・稼働までに作成するドキュメントの一覧（要件定義書やテスト手順書、操作マニュアル等）を示すこと。
- ・要件定義等で認識できた検討課題をリスト化すること。
- ・利用者のシステム利用を促進するため、操作手順等が分かる PR 動画等を提供すること。

6. 仕様

(1) 機能要件

- ・システムに求める機能要件は、別添「機能要件確認表」を参照して、適合状況を回答すること。
- ・プログラミング等の専門知識を必要とせず、施設管理者及び利用者が操作できること。

(2) 対象施設

システム導入の対象施設は、次の通りとする。

No.	施設名
1	池新田地区センター
2	高松地区センター
3	佐倉地区センター
4	比木地区センター
5	朝比奈地区センター
6	新野地区センター
7	御前崎地区センター
8	白羽地区センター
9	御前崎小学校
10	白羽小学校
11	第一小学校
12	浜岡東小学校

No.	施設名
13	浜岡北小学校
14	浜岡中学校
15	御前崎中学校
16	御前崎市研修センター
17	御前崎市民会館
18	御前崎市浜岡総合運動場
19	御前崎市御前崎運動場
20	御前崎市 B&G 海洋センター
21	丸尾記念館
22	御前崎ふれあい福祉センター
23	浜岡老人福祉センター
24	観光物産会館「なぶら館」

(3) システム環境

項目	利用者		施設管理者	
	パソコン		パソコン	スマートフォン
OS	一般的に普及している OS（例：Windows、Mac）をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。		Microsoft Windows 10 以上をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。	iOS、Android の最新バージョンにより、本サービスを支障なく利用できること。
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Mozilla Firefox 		<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Mozilla Firefox 	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Mozilla Firefox

※Web ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なソフトウェアやアプリケーションをインストールする必要がないこと。

7. 運用・保守要件

- (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、事前に発注者の了承を得るとともに、システム利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中もその旨を周知するものとする。

(3) システム停止等の緊急対応は、24 時間 365 日とする。運用・保守サービスを提供するにあたって SLA (Service Level Agreement) を締結する。サービスレベルの設定項目は、次のとおりとし、定期報告を実施すること。サービスレベルについては、目標設定型とし、ペナルティの設定は行わないが、基準値を満たさない場合は、その理由、改善策を報告すること。

サービスレベル項目		内容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	24 時間 365 日 (計画停止を除く。)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月 24 時間以内
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年 99.5 パーセント以上
システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24 時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、発注者へ通知するまでの時間	2 日以内
	障害の通知	障害の検知から発注者へ通知するまでの時間	一次通知：1 時間以内 二次通知：2 時間以内
	障害の復旧予定時刻の通知	障害の検知から発注者へ復旧予定時間を通知するまでの時間	2 時間以内
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	6 時間以内
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前
システムの性能	オンライン応答時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95 パーセント以上

8. サポートセンター

本業務に当たり、サービス提供事業者は、電話、電子メール等による施設管理者からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンターを設置すること。また、施設等のマスター設定の変更、新規追加、データ抽出等の依頼について、サポートセンターにて無償で対応すること。

利用者	処理方法	サービス提供日 (目安)	サービス受付期間
施設管理者	電話	平日 (12 月 29 日から 1 月 3 日を除く。)	午前 9 時から午後 5 時
		※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること	
	電子メール等	365 日	24 時間 (対応は平日のみ)

9. 次期システム移行に係る要件

将来的に再構築や次期システムへ移行する場合、システムからのデータ抜き出し作業は、この業務委託の範囲に含めること。またデータの抜き出しの形式は、CSV、XML 等、標準的な形式で抜き出すこと。

10. 成果物

本業務における想定される成果物を以下に示す。この内容に準じた納品物について、令和7年3月17日までに簡易製本されたドキュメント1部及びCD-ROM（正・副 各1枚に格納）を納品すること。

- ・機能要件一覧
- ・運用保守サービス定義書
- ・研修テキスト
- ・操作マニュアル（システム管理者向け、施設管理者向け）
- ・検査結果報告書（カスタマイズを行った場合）
- ・マスター設定書、パラメータ設定書
- ・システム稼働テスト仕様書及び結果報告書
- ・打合せ議事録
- ・操作手順等が分かるPR動画（利用者向け）

11. 特記事項

（1）契約条件

本契約の履行に当たっては、御前崎市個人情報の保護に関する法律施行条例及び、御前崎市セキュリティポリシーを遵守すること。

（2）機密保持

受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び御前崎市個人情報の保護に関する法律施行条例に従い、個人情報を適切に取り扱うものとし、本調達の遂行上知り得た守秘すべき事項についてはサービス利用期間後も第三者へ漏らしてはならない。

また、発注者が提出した資料やデータ等については、万全の管理を行うとともに本調達以外の目的で使用してはならない。