

令和 6 年 度
伊豆市公共施設予約システム導入業務委託
仕様書

令和 6 年 4 月

静岡県 伊豆市

教育部 社会教育課

令和6年度 伊豆市公共施設予約システム導入業務委託仕様書

第1章 総則

(定義)

第1条 この仕様書において、伊豆市を「委託者」と言い、契約に基づき業務を遂行するものを「受託者」という。

(適用)

第2条 この仕様書は、伊豆市の実施する「令和6年度 伊豆市公共施設予約システム導入業務」(以下「本業務」という。)に適用する。

(目的)

第3条 現行の公共施設予約システムは、平成22年度に導入し13年が経過しているが、利用機能は予約状況の閲覧のみで、利用手続は紙媒体で行っており、利用者及び職員の予約作業の煩雑さやDX化の遅れが課題となっている。

本業務は、近年のキャッシュレス決済の急速な普及などデジタル化が加速する中、今後の世情に柔軟な対応ができる施設予約システムを導入することで、利用者及び職員にとってより利便性の高いシステムを導入することを目的とする。そのため、十分な実務経験を有した技術者及び事業者をプロポーザル方式により広く募集し、選定するものである。

なお、本業務は、提案結果や本市施設予約システムの現状を踏まえ進めるため、内容の変更やその他業務遂行に必要な事項を求める場合がある。そのため、受託者は本市担当職員と密接な調整を図り、本仕様書に定めのないことであっても、本業務を行うにあたり考え得る、より適切な方法を提案するなど、目的を達成するために業務を遂行すること。

第2章 業務概要

(業務内容)

第4条 本業務の業務範囲は、以下のとおりとする。

(1) 予約システムの提供

委託期間において以下の機能要件に記載するすべての機能がWEBブラウザで完結する環境を提供すること。

なお、本システムを利用する施設の名称及び各施設の貸出しの部屋数、電子錠導入予定施設等については、別紙「伊豆市公共施設予約システム対象施設・電子錠導入予定施設一覧」のとおりとする。

◆機能要件

本業務において伊豆市公共施設予約システムに求める機能の概要は、以下のとおりである。詳細の機能要件については、別紙「伊豆市公共施設予約システム 機能チェック表」(以下「機能チェック表」という。)に準拠するものとする。

1) システム利用者共通機能

- ・利用者にとっての使いやすさを最優先し、カテゴリを見ただけでコンテンツの内容が想像できるカテゴリ分類となるよう設計を行うこと。
主要な情報又は複数のカテゴリに関するコンテンツページについては、トップページやメニューページ、お知らせページ等から複数の動線でアクセスできるように設計すること。
- ・パソコン版及びスマートフォン版のサイト設計を行うこと。なお、スマートフォン版サイトは、閲覧者の利用場面を想定し、操作性・視認性が確保できる設計を行うこと（レスポンスウェブデザインでも可とする）。
- ・メニュー等、委託者が要望する必要な機能・ページ等を新規作成すること。
FAQページを作成できること。なお、受託者は、他自治体におけるFAQ等を参考に、本市に適したFAQを提案し、委託者と内容を協議の上、ページ作成まで行うこと。また、導入後も、年に数回内容を確認し、更新の必要性について、委託者に提案し、内容更新の支援を行うこと。

2) 職員予約業務機能

職員が施設予約業務を実施するに当たり、利用者及び施設台帳の詳細設定、利用者予約や入金状況を一目で把握できる視認性に優れたシステムであること。
また、運用と操作性に優れ、職員の負荷の軽減を図ることができるシステムであること。

3) 利用者機能

インターネットを利用して、利用者による施設の空き状況の確認や予約を可能とする機能を備えていること。また、ヘルプ機能を充実させ、操作性、利便性の向上を図ること。

4) 抽選機能

施設の抽選予約にかかわる機能を有していること。職員及び利用者がインターネットを利用して抽選申込及び当選確認ができること。

5) キャッシュレス決済機能

利用者の決済手段として、利用者がインターネットを利用して行うクレジットカードや電子マネーによるキャッシュレス決済が可能であること。決済手数料及び決済サービスに係る費用は全て提示すること。（初期費用は導入費に、月額費用、決済手数料、トランザクション処理費用、取消手数料は提示した金額に基づき、各施設管理者から決済代行会社に支払うこととする。）また、振込手数料が必要な場合は併せて提示すること。）令和3年4月1日付け総務省自治行政局長通知「地方自治法等における指定納付受託者制度の導入について」第二の1指定納付受託者の要件を満たす決済代行会社を選定し、連携に係る費用は導入費用に含むこと。なお、インターネットを利用したキャッシュレス決済機能は別紙「伊豆市公共施設予約システム対象施設・電子錠導入予定施設一覧」記載の施設の利用

（使用）料金の支払いにおいて導入することを想定している。また、キャッシュレス決済による施設利用（使用）料の振込、決済手数料などの決済1件当たりにかかる費用請求は、「伊豆市公共施設予約システム対象施設・電子錠導入予定施設

一覧」記載の市及び指定管理者に対しそれぞれ行うことを想定している。

(2) 導入支援

1) 要件定義

受託者は、委託者と要件定義を行うこと。要件定義において、受託者と委託者が協議を行った場合は、受託者が議事録を作成し、委託者の承認を得ること。

2) 現行システムからのデータ移行

利用者登録情報、職員登録情報など現行システムからの移行が可能なデータについて、委託者の承認を得たうえでデータの移行作業を行うこと。

3) マスタデータの登録

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、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。

なお、登録項目は受託者の指定する様式に従って本市が作成する。

4) マニュアル作成

受託者は、本システムの運用業務を円滑に実施するために、運用業務について委託者と協議し、職員（管理側）と利用者それぞれにマニュアルを作成すること。（CD-ROM 1 枚及び製本 8 部）

5) 職員研修業務

受託者は、委託者または委託者が指名する者に対し、稼働開始日までに、操作研修を実施すること。実施に当たっては、研修実施体制、内容、スケジュール、研修方法等を記載した研修計画書を成し、委託者の承認を得たうえで、研修用教材の作成及び必要部数の印刷を行うこと。

職員が本業務に対する理解を深めるとともに、システムの操作方法を習得するための研修会を実施すること。研修会は、2人1組で各自パソコン又はタブレットを操作しながら実施することを想定している。資料（データ納品）の作成及び環境設定等は、受託者において準備することとし、会場及びパソコン又はタブレットの手配、資料の印刷は別途委託者が行う。実施日程は、3日間（50人×6回、1回につき2～3時間程度）を想定している。

6) 設定完了報告

受託者は、本番稼働に先立ち、初期設定が正常に完了していることを書面（様式不問）で報告し、委託者の承認を得ること。

7) 試行環境の整備

受託者は、6) 委託者の承認を得てから委託期間開始日までの間に、連続して7日間以上の試行環境を整備すること。

8) その他

- ・システム構築にあたっては、十分なセキュリティ対策を講じること。全ページ常時SSL暗号化通信に対応させること。なお、SSL証明書の導入及び更新手続きについては、受託者が責任を持って行うこと。
- ・本業務の仕様は、委託者が最低限必要と考えているものであり、受託者は構築

の目的等を勘案し、その専門的な立場から、他自治体の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用の範囲内で効果的な提案がある場合は積極的に提案すること。

(3) 保守・運用支援

1) 保守・運用水準の維持

委託期間開始日までに受託者は市と SLA（サービスレベルアグリーメント）を締結すること。保守及び運用支援の水準は、別紙「伊豆市公共施設予約システム保守及び運用支援水準」のとおりとし、定期報告を実施すること。保守及び運用支援水準の基準値を満たさない場合はその理由、改善策を書面で報告すること。

2) ヘルプデスク

- ・職員からの問合せを受け付けること。問い合わせ方法は、電話及びメール又は専用フォームとする。問合せの開設期間は平日の 9:00～17:00 を基本とする。
- ・問合せに関して調査し、既存事象か否かを判断し速やかに回答すること。また、問合せ内容等を記録し、作業実績報告書にて本市に報告すること。

3) バージョンアップ

- ・システムについて、機能強化、不具合修正、クライアント OS・ブラウザ等のパッチ適用に合わせて随時バージョンアップを行うこと。
- ・システムのバージョンアップ作業日時、内容については事前に本市の承認を得ること。

4) その他

- ・サーバダウン等トラブルが発生した場合でも、サービス停止が生じないような措置を講じること。

(4) 業務管理

1) 実施体制

本業務の業務実施体制及び個別業務ごとの連絡窓口を明示するとともに、管理技術者及び担当技術者を定め、業務内容・役割についても明示すること。

2) 業務計画書

受託者は、契約締結後、本業務の実施体制、作業項目単位のスケジュール、役割分担、課題管理をはじめとした業務管理方法等を記した「業務計画書」を作成し、提出すること。

(5) その他

1) 委託者は別紙「伊豆市公共施設予約システム対象施設・電子錠導入予定施設一覧」

記載の施設において、電子錠を導入しシステム連携を予定している。

【導入予定機種】 Remote LOCK シリーズ（株式会社構造計画研究所）

上記及びその他の電子錠の導入・連携費用等は導入費に含め内訳を記載し、取付工事費は導入費に含めない形で内訳を記載すること。

2) 受託者は、システムの運用にあたり、法律、条例を含む関連法令、県及び市の条

例、関連協定、関連規則等（以下「関連法令等」という。）を遵守すること。なお、関連法令等の遵守は受託者の負担と責任において行うこと。

受託者は、関連法令等に基づき運用管理に必要な許認可、報告及び届出を受託者の責任において行うこと。

（6）システムのセキュリティ要件

1）秘密の保持

- ・本業務の実施しに当たり、受託者は伊豆市個人情報保護法施行条例及び同施行規則、伊豆市情報セキュリティポリシー並びに伊豆市情報セキュリティ実施手順といった情報化関連規程等を遵守すること。
- ・本業務において知り得た情報については、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。
- ・本業務を適正に遂行するため、業務の一部委託を実施する場合は書面にて委託者承諾を得るとともに、再委託先に対しても個人情報の適正な使用及び管理が行われるように監督すること。

2）貸与データ等の扱い

本業務の実施に当たり、受託者は貸与された資料及びデータ（以下「貸与データ等」という。）について、管理簿を作成するなど、善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管・管理するとともに、データの保護については万全の措置を講じること。

貸与データ等は、委託者から返還の指示があった場合は速やかに返還すること。

3）システムのセキュリティ要件

システムにおけるセキュリティ要件として以下の項目を満たすこと。

- ・暗号化通信（SSL）により機密情報漏えい対策を実施すること。
- ・クロスサイトスクリプティング、SQLインジェクション等へのセキュリティ対策を講じること。
- ・発生した脆弱性に対しては随時対応を実施すること。
- ・利用者情報の操作については、不要な職員が操作できないように権限の設定を行うとともに、必ず操作履歴を残すこと。

4）コンピュータウイルス対策

本業務の実施に当たり、受託者はコンピュータウイルスの感染を防止し、かつ、コンピュータウイルスが発生した場合の被害の防止を防止するために、次に掲げる項目を守らなければならない。

- ・コンピュータウイルスの感染予防及び検出のために必要な対策を行うこと。
- ・インターネットを利用するパソコン及びサーバにコンピュータウイルス対策ソフト又はインターネットとの通信を経由する情報機器にコンピュータウイルス対策ソフト対策を導入すること。
- ・コンピュータウイルス対策ソフトのパターンファイルは、常に最新の状態を保つこと。
- ・最新のパターンファイルを利用して、定期的にコンピュータウイルスの検出を行

うこと。

- ・必要なセキュリティパッチをパソコン及びサーバに適用すること。

5) ネットワーク管理

ネットワークを管理する受託者は、ネットワークの可用性の確保及びネットワークを利用した不正アクセスを防止するため、次に掲げる項目を守らなければならない。

- ・ネットワークの構成図
- ・ネットワークの運用管理方法
- ・ネットワークの接続基準
- ・ネットワーク管理に関する資料に不備及び変更がある場合は修正すること。
- ・インターネット等の外部のネットワークを経由した接続については、ファイアウォールを構築し、管理するネットワークを保護すること。
- ・ファイアウォールを通過させるポート番号は、必要最小限とすること。
- ・ファイアウォールの設定内容は、外部に公開しないこと。

6) セキュリティ事故時の対応

受託者は情報セキュリティ事故の発生に迅速に対応し、被害の拡大を防止するとともに再発を防止するため、次に掲げる項目を守らなければならない。

- ・セキュリティ事故の発生により、システムに影響あった場合は、速やかに委託者に報告し、回復処理を講じること。
- ・セキュリティ事故の発生を想定し、次に掲げる項目の対応手順を事前に作成すること。

ア 原因の究明

イ 履歴及びそれに該当する証拠物件の収集及び保管

ウ システム回復手順

(打合せ及び連絡調整等)

第5条 本業務を適正かつ円滑に実施するため、管理技術者は、委託者と綿密な連携をとり、適宜、業務内容の方針及び条件等について打合せを行うものとする。また、主要な打合せには、必ず出席するものとする。なお、新公共施設予約システム公開までの間は、1か月に1回程度本市役所にて打ち合わせを行い、打ち合わせ実施後は速やかに議事録を提出すること。また、業務の進捗報告を月に1回以上行うこと。

第3章 業務成果

(成果品)

第6条 初期構築に係る成果品については、次のものを提出するものとする。なお、すべて、電子データ（Word形式及びPDF形式）及び印刷物（各2部）で納品すること。

- (1) 業務計画書
- (2) 全体課題一覧 (3 (2) 関係)
- (3) 確認事項一覧 (3 (2) 関係)
- (4) 要件定義議事録 (4 (2) ①関係)

- (5) 職員向けマニュアル（4（2）④関係） CD-ROM 1 枚及び製本 8 部
- (6) 利用者向けマニュアル（4（3）④関係）
- (7) 研修計画書（4（3）⑤関係）
- (8) データ移行計画書
- (9) データ移行報告書
- (10) 設定完了報告書（4（2）⑥関係）
- (11) システム基本設定一覧（帳票含む）
- (12) カスタマイズ一覧（帳票含む）
- (13) 運用保守計画書
- (14) 打ち合わせ議事録
- (15) その他 監督職員が必要と認める書類

成果品は、全て委託者の所有とし、委託者の承認を受けないで他に広報、貸与、使用等をしてはならない。

（検収）

第7条 受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。委託者は納入日から 10 営業日以内に成果物の検査を行い、その結果不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、委託者は、再度納入された成果物の検査を速やかに行うこととする。

（秘密の保持）

第8条 受託者は、業務上知り得た内容を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また、本業務で得られた資料及び成果を発注者の許可なく、外部に貸与並びに使用させてはならない。契約終了後も同様とする。

（権利の帰属）

第9条 本業務により作成された成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 本市施設予約システム作成に関する一切の所有権、著作権及びその他の権利は、委託者に属するものとする。
- (2) 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、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む）が含まれていた場合は、その権利は受託者に留保されるが、委託者は本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。
- (3) 受託者は、委託者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 成果品等に受託者以外の第三者が保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、成果品等に対して、第三者から利益侵害に関する訴えが生じた場合は、受託者の責めにおいて解決するものとする。

（契約不適合責任）

第10条 運用開始後1年以内に、システム及び成果物等が契約の内容に適合しないものであるときには、受託者に対し成果物の補修又は履行の追完を請求するものとする。

(再委託)

第11条 受託者は、デザイン、設計、データ移行、公開、保守等各工程を一括して、受託者内で完結できることとし、原則第三者委託を禁止する。ただし、作業工程の一部を委託する場合には、予め委託者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこととする。

(次期システムへの移行等)

第12条 契約終了時、次期システムへの移行等に関し、委託者や関係事業者等から求められた場合には、委託者と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポート等を含め、必要な対応を無償にて行うこと。

(賠償責任)

第13条 本業務の実施にあたって、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合はのほかは、受託者がその賠償の責任を負うものとする。

(その他)

第14条 作業過程において、疑義を生じた場合は、速やかに発注者と協議し、その指示を受けなければならない。また、成果品の中で他の文献、資料等を引用した場合、出典名を報告書に記載すること。

第4章 雑則

(その他)

第15条 本仕様書に定めのない事項又は委託内容の変更については、委託者と受託者の協議の上、決定するものとする。