



# 藤沢市公共施設予約システム等構築運用業務委託仕様書

---

令和6年2月

藤沢市

## 目次

1. 概要.....	1
1.1. 業務名	1
1.2. 現行システムの課題・次期システムで目指すべき姿	1
1.3. 履行場所	2
1.4. 委託期間	3
1.5. 調達範囲	3
1.6. 用語の定義	3
2. システム化要件.....	4
2.1. システム化対象業務の概要	4
2.2. 機能要件	6
2.3. 画面要件	6
2.4. 帳票要件	6
2.5. 連携要件	8
2.6. 外部関連システム要件	9
2.7. 重点機能要件	11
3. システム稼働環境.....	14
3.1. 全体構成	14
3.2. ハードウェア要件	14
3.3. 公共施設予約システムソフトウェア要件	14
3.4. 多要素認証要件	15
4. 非機能要件.....	16
4.1. サービスレベル要件	16
4.2. 情報セキュリティ要件	17
5. 構築・導入.....	18
5.1. プロジェクト管理	18
5.2. 設計構築	18
5.3. テスト実施	19
5.4. システム環境構築	19
5.5. 移行業務	19
6. マニュアル作成・研修.....	20
6.1. 操作マニュアルの作成	20
6.2. 操作マニュアルのメンテナンス	20
6.3. システム管理者・運用管理者向け研修	20
6.4. 市職員、指定管理者、市民の家運営委員会向け研修	20
6.5. その他	20
7. 運用・保守.....	20
7.1. 基本方針	20
7.2. 運用・保守の業務内容	21

8. 作業体制 .....	22
8.1. 体制	22
8.2. 会議体	23
9. 成果品と納入方法 .....	23
9.1. 成果品	23
9.2. 納品ドキュメントの形式	23
9.3. 納品ドキュメント	23
9.4. 検収	24
9.5. 納入場所	24
10. スケジュール .....	24
11. 再委託の禁止 .....	25
12. 著作権 .....	25
13. 契約不適合責任 .....	26
14. その他 .....	26
14.1. 管理、調整、作業依頼	26
14.2. 技術的支援	26
14.3. 作業場所	26
14.4. 条例等に基づく事務の取り扱い	27
15. 担当 .....	27

## 1. 概要

### 1.1. 業務名

藤沢市公共施設予約システム等構築運用業務委託

### 1.2. 現行システムの課題・次期システムで目指すべき姿

藤沢市では、公共施設の抽選申込・利用申込に係る業務に公共施設予約システムを導入している。この公共施設予約システムは令和6年度に更改を迎える。現行システムは株式会社パスコのパッケージシステムである「施設予約システム」をカスタマイズしたうえで、クラウド環境にて運用しているが、次期システムについても、クラウド環境での運用を前提とするほか、業務のあり方を抜本的に見直したうえで、市民の利便性向上、新規利用者数増加、稼働率向上及び職員の業務効率化に資する設計としたい。具体的には以下の観点について、現行運用ルールおよび現行システムからの変革を目指している。

	現行	次期
利用者登録	システムは施設ごとに入口が別々であり、施設ごとにシステム利用登録申請を窓口に出向いて行っている。職員は申請受理後、手作業にてシステムに登録、IDの発行をしている。	システムへの入口は1つで、利用登録申請についてもシステム上から1つのフォームに必要事項を入力することで、完了する。各利用希望施設の担当職員にシステム上で申請のワークフローが回り、最終決裁者が承認すると、利用希望施設の利用予約が可能になる。
利用者本人認証	窓口で利用者登録を行っており、その際の本人確認は実施しておらず、同一人物が複数の名前で登録することも可能な仕組みとなっている。また、システムへのログインは先述のとおり、公共施設予約システムの利用のためだけに発行されたID・パスワードを利用し、ログインしている。	オンラインでの利用者登録が前提となることから、本人認証の仕組みについて実装する。また、当市では、組織縦割りではばらばらとなっている住民と行政のタッチポイントを1つにし、住民はインターネットに開設されたポータルサイトを起点として、あらゆる行政サービスをワンスオンリー、ワンストップ、パーソナライズで享受できる「デジタルプラットフォーム」構想の実現に向けて取り組んでいる。次期システムについても、この構想の例外ではなく、入り口を集約するとともに、個別のID発行ではなく、共通の本人認証アプリ等を活用して、1つのIDであらゆるサービスにログインできる姿を目指したい。
利用予約	予約は前日までとなっており、当日予約はできない。また、無断キャンセルや直前キャンセルに対するペナルティがない施設が大半で、とりあえず予約を入れ	システム上の当日予約を可能とし、利用者登録の審査をせずに気軽に使える施設を設ける。また、キャンセルに対しては、利用予約の受付停止などのペナルティを設けることで、

	たままリリースしないモラルハザードが問題となっており、使いたい人が使えないケースが散見される。	使わないとわかったら早めにリリースすることを習慣づけられる仕組みとする。
キャッシュレス決済	利用料金の支払いはシステムではできず、窓口での現金払いのみとなっている。施設により支払期日がばらばらで、利用日前に窓口に出向き、支払いをしなければならない施設もある。事前に支払いを受け付けるので、屋外施設などは悪天候時に利用料の還付が必要となり、利用者、職員双方の負担となっている。	システム上で施設の利用予約ができるだけでなく、支払いについてもオンライン決済にて事前に窓口に行くことなく完結できる。支払期日についても、当日払いを原則とし、窓口で2度来させないようにする。オンライン決済についても、オーソリを活用して、当日売上確定処理をすることで、決済がなされる仕組みとすることで、悪天候等による還付が極力発生しないようにする。
スマートロック	各地域に地域住民のコミュニティスペースが点在しており、管理者不在の施設で地域住民の協力をもとに運営している。施設の運用がばらばらで鍵の貸し借りについても、施設ごとに異なりブラックボックス化している。そのため、新規の方が気軽に使うにはハードルが高い。	スマートロックを各施設に導入し、施錠管理を電子化する。施設予約システムと連動し、予約時にキーボックスの開錠番号がメール等により通知される。利用者は当日施設に行き、開錠番号を入力するとキーボックスが開き、鍵が取り出せるようになる。
ダッシュボード	予約申込情報等、各種データを統計情報として出力できるが、利活用されていない。	例えば時間帯、曜日、利用者層ごとの施設利用状況や室場ごとの稼働率、利用目的割合などが一目で分かるようダッシュボードで可視化され、今後の公共施設のあり方や運営の見直しに活かせるようにする。
その他	施設予約システムは職員が普段内部事務で利用している端末とは別の端末からアクセスしている。さらに、システムから個別の団体あてにお知らせをすることが難しく、内部事務端末から個別にお知らせメールを送信したり、メールリングリストを作成したりしている。施設予約の端末と内部事務端末がネットワーク的に分断されていることによる事務負荷が大きい。	職員の内部事務端末からアクセスすることを原則とし、個別のお知らせの送信など利用者との接触をとる部分を始めた施設予約の諸業務について、可能な限りシステムで完結させる。

### 1.3. 履行場所

藤沢市朝日町1番地の1 藤沢市役所デジタル推進室および委託者が指定する場所

#### 1.4. 委託期間

契約締結日から2025年（令和7年）3月31日（月）まで

※業務履行実績が良好な場合、2029年（令和11年）12月31日までの期間、引き続き年度ごとに契約を締結する可能性がある。

#### 1.5. 調達範囲

本業務では、公共施設予約システム及び外部関連システム（オンライン決済システム・スマートロックシステム）の構築及びセットアップと2025年（令和7年）1月1日から2025年（令和7年）3月31日までの運用保守を調達範囲とする。

また、公共施設予約システムの運用に必要なクライアント端末等のハードウェアについては、別調達を予定している。具体的な調達範囲については、以下のとおり。

No.	項目	概要
1	公共施設予約システムの構築	別契約にて導入予定である本人認証アプリとのAPI連携構築、オンライン決済システム、スマートロックシステムとの連携部分の構築、クライアント証明書認証の実装及び現行システムから抽出したデータの搭載を含む、公共施設予約システムの構築。
2	公共施設予約システムの運用保守	システム利用に係るライセンス費用などを含む、公共施設予約システムの運用保守。 ※期間は2025年1月1日から2025年3月31日までとする。
3	オンライン決済システムの調達及び構築	オンライン決済システムの調達及び公共施設予約システムとの相互データ連携の構築。
4	スマートロックシステムの調達及び構築	スマートロックシステムの調達（キーボックスなどのハードウェア含む）及び公共施設予約システムとのデータ連携を含む、スマートロックシステムの構築。
5	オンライン決済システム及びスマートロックシステムの運用保守	システム利用に係るライセンス費用などを含む、オンライン決済システム及びスマートロックシステムの運用保守。
6	クライアント証明書の調達	職員利用端末に導入するクライアント証明書の調達。

#### 1.6. 用語の定義

本調達における用語は、以下に定めるとおりである。

No.	用語	定義
1	利用者	公共施設予約システムを利用して、利用者登録や施設予約を行う。主に藤沢市の在住・在学・在勤者に加えて、市内外の法人などを指す。
2	職員	施設予約システムで予約を行うことができる施設について、業務面での運用・管理を行う。

3	運用管理者	公共施設予約システムにおけるマスタ管理やユーザー（職員）登録・編集・削除を行う。各施設所管課（公民館・スポーツ施設等）に1～2名程度存在する。
4	システム管理者	施設予約システムについて、システム面での運用・管理を行う。藤沢市企画政策部デジタル推進室を指す。

## 2. システム化要件

### 2.1. システム化対象業務の概要

システム化する業務・事業の概要は以下の通り。

#### 【システム利用部署と主な業務内容】

No.	部署名	主な業務内容	利用職員数
1	デジタル推進室	システム管理者	約5人
2	生涯学習総務課	全公民館施設における運用管理者	約5人
3	各公民館	各公民館施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約200人 (全公民館合計)
4	市民自治推進課	市民の家における運用管理者	約5人
5	スポーツ推進課	運動施設に係る運用管理者	約100人
6	スポーツ施設 指定管理者	運動施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	
7	公園課	有料公園施設に係る運用管理者	
8	有料公園施設 指定管理者	有料公園施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	
9	産業労働課	労働会館に係る運用管理者	約20人
10	労働会館 指定管理者	労働会館における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	
11	管財課	本庁舎市民利用会議室における運用管理者及び利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約13人
12	総合市民図書館	図書館会議室における運用管理者及び利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約150人
13	文化芸術課	文化施設における運用管理者	約30人
14	文化施設 指定管理者	文化施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等	

#### 【システム利用施設の室場数と予約件数】

No.	施設所管課	施設名	室場数	令和4年度 利用予約件数
1	各公民館 産業労働課	藤沢公民館・労働会館 済美館（藤沢公民館分館） 鵜沼公民館 村岡公民館 六会公民館 片瀬公民館 片瀬しおさいセンター （片瀬公民館分館） 明治公民館 御所見公民館 遠藤公民館 長後公民館 辻堂公民館 善行公民館 湘南大庭公民館 湘南台公民館	15 施設 146 室場	131,957 件
2	市民自治推進課	市民の家（市内各所に全 41 施設が 点在するため、詳細の施設名称は 省略）	41 施設 173 室場	31,877 件
3	スポーツ推進課	秩父宮記念体育館 石名坂温水プール 八部公園（鵜沼運動施設） 八部公園プール 秋葉台公園（秋葉台文化体育館） 秋葉台公園（球技場） 秋葉台公園プール 葛原スポーツ広場 女坂スポーツ広場 天神スポーツ広場 長後中学校（夜間照明） 御所見中学校（夜間照明） 明治小学校（夜間照明）	10 室場 1 室場 5 室場 4 室場 9 室場 1 室場 3 室場 1 室場 2 室場 1 室場 1 室場 1 室場 1 室場 1 室場	44,001 件 2,009 件 55,125 件 -（予約施設なし） 57,263 件 1,273 件 -（予約施設なし） 303 件 811 件 318 件 66 件 51 件 98 件
4	公園課	桐原公園野球場 西浜公園テニスコート 辻堂南部公園テニスコート 辻堂南部公園野球場 遠藤公園テニスコート	1 室場 2 室場 5 室場 1 室場 2 室場	590 件 2,454 件 4,047 件 521 件 2,406 件



		引地川親水公園球技場	1 室場	140 件
		湘南台公園テニスコート	2 室場	2,464 件
5	管財課	藤沢市本庁舎市民利用会議室	6 室場	2,976 件
6	総合市民図書館	総合市民図書館会議室	4 室場	224 件
		南市民図書館会議室	2 室場	170 件
		辻堂市民図書館会議室	5 室場	293 件
		湘南大庭市民図書館会議室	4 室場	542 件
7	文化芸術課	藤沢市民会館	13 室場	1,832 件
		湘南台文化センター市民シアター	7 室場	286 件

## 2.2. 機能要件

システムに求める機能要件については、別紙1「機能要件一覧及び適合状況確認票」のとおりとする。

## 2.3. 画面要件

公共施設予約システムでは、以下の画面を構築すること。なお、詳細な必要画面及び設計については、機能要件をベースに委託者と協議の上、設計すること。ただし、パッケージシステム導入の場合は、以下各項目にて要求している機能をシステム全体として実現できれば、要件通りの画面を構築する必要はない。

No.	主たる対象	名称	機能
1	職員	認証画面	ログイン画面を提示し、ID・パスワードの入力を求め、ユーザー認証できること。
2	職員	施設予約・取消・照会画面	施設の予約や取消、施設ごとの予約状況が検索・参照できること。
3	職員	当日施設予約・収納状況確認画面	当日の施設の予約状況と収納状況が一覧化されており、収納消込が可能なこと。
4	職員	利用者別抽選状況画面	利用者ごとの抽選申込状況や抽選実施状況が検索・確認できること。
5	職員	利用者別予約状況画面	利用者ごとの施設予約状況などが検索・確認できること。
6	職員	利用者登録・削除・照会画面	利用者の新規登録・削除及び検索・参照ができ、承認のワークフローを回議できること。また、利用者宛のメッセージの配信登録・参照ができる。
7	職員	帳票・統計・EUC等出力画面	指定の帳票や統計、ダッシュボードを表示・出力できること。また、任意の項目を指定し、CSV形式やエクセル形式にてデータ出力できること。
8	運用管理者	マスタ登録画面	指定のマスタ内の項目について新規登録・削

	システム管理者		除・照会ができること。
9	運用管理者 システム管理者	職員管理画面	職員のユーザー登録・権限設定・削除ができること。
10	利用者	ログイン画面	利用者に ID・パスワードの入力を求め、ユーザー認証ができること。
11	利用者	トップページ	ログイン画面、利用者登録申請画面、施設空き状況確認・抽選申込・利用申込画面、システム利用設定画面へと遷移でき、利用者へのお知らせを表示できること。
12	利用者	利用者登録申請画面	必要事項の入力を求め、利用者登録申請ができること。
13	利用者	施設空き状況確認・抽選申込・利用申込画面	各施設の空き状況を検索・参照でき、抽選申込及び随時利用申込ができること。
14	利用者	抽選申込・利用申込状況確認画面	施設の抽選申込及び利用申込の状況を確認でき、キャンセルや収納の状況等のステータスを確認できること。
15	利用者	システム利用設定画面	メールアドレスの変更やパスワードの変更など、システムの利用にあたり基本的な事項の確認・変更ができること。

#### 2.4. 帳票要件

公共施設予約システムでは以下の帳票の出力が可能であること。最終的に実装する帳票や個別具体の帳票に必要な項目、レイアウト等の詳細については、受託者が委託者に原案を示したうえで、協議の上、決定すること。

No.	帳票名	内容
1	利用者登録決定通知書	利用者登録が完了した際に出力する帳票。オンラインでの利用者登録については、メール本文等での通知のみを想定しているが、職員側で利用登録作業を行う場合を想定。現状は施設ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。
2	施設使用許可書	収納が完了し、施設の使用許可をした際に出力する帳票。オンラインでの予約申込の場合は、メール本文等での通知のみを想定しているが、職員側で予約申込を行う場合を想定。現状は施設ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。
3	領収書	収納が完了したことを証明するために出力する帳票で、利用者側機能及び職員機能から出力することを想定。インボイス制度への対応が必要。
4	施設使用申請書兼 減免申請書	利用者アカウントに紐づく画一的な減免ではなく、条例に基づき、団体属性、使用目的等を審査したうえで、個別予約に対して減免を認める場合に利用することを想定。現状は施設

		ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。
5	施設使用許可兼 減免決定通知書	4の申請があり、減免の決定をした際に出力する帳票。現状は施設ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。インボイス制度への対応が必要。
6	還付申請書	大規模施設（藤沢労働会館ホール等）の予約や既に現金で収納した後に、悪天候などにより使用料の還付が必要となった場合に使用することを想定。現状は施設ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。
7	還付決定通知書	6の申請があり、還付の決定をした際に出力する帳票。現状は施設ごとにフォーマットが異なるが、統一を検討している。インボイス制度への対応が必要。
8	予約状況一覧	日・部屋を選択して、予約状況（予約団体、利用目的、使用料など）が一覧になっているもの。
9	収納状況一覧	利用日の収納状況（予約件数、オンライン収納額、現金収納額、減免額等）が一覧でわかるもの。

## 2.5. 連携要件

公共施設予約システムでは、以下のシステム間連携が可能であること。

No.	連携名	対象	取り込み or 出力	連携データ項目	連携方法	頻度
1	利用者登録・更新時本人情報連携	本人認証アプリ	取り込み	氏名、住所、生年月日、UID	API型	利用者登録・更新時
2	ログイン時本人認証	本人認証アプリ	取り込み	UID	API型	ログイン時
3	オンライン決済時連携	オンライン決済システム	出力	施設名、決済内容、決済金額	リンク型 API型 トークン型等	オーソリ決済時
4	オンライン決済完了後連携	オンライン決済システム	取り込み	施設名、決済内容、決済金額	リンク型 API型 トークン型等	オーソリ決済時
5	オンライン決済売上確定後連携	オンライン決済システム	取り込み	施設名、決済内容、決済金額	リンク型 API型 トークン型等	売上確定処理時 (日次)
6	スマートロック予約時連携	スマートロックシステム	出力/取り込み	施設名、予約内容(出力) 開錠番号(取り込み)	API連携等	予約時

## 2.6. 外部関連システム要件

外部関連システム（本人認証アプリ・オンライン決済システム・スマートロックシステム）の導入要件については、次の通りとする。オンライン決済システム及びスマートロックシステムについては、要件を満たすシステムの中で、最適な提案を行うこと。なお、1.1.5 調達範囲で示した通り、本人認証アプリについては別調達となるが、利用者登録時やログイン時に公共施設予約システムとのAPI連携が必須となることから、導入要件について示すこととする。

### 2.6.1. 本人認証アプリ要件

- (1) 当市では1.2. 現行システムの課題・次期システムで目指すべき姿で示したとおり、デジタルプラットフォームの実現により、ワンストップ、ワンズオンリー、パーソナライズな行政サービスを提供したいと考えている。そのためには、住民用のデジタルID認証基盤が必要不可欠であり、より確実なサービスを提供していく観点からマイナンバーカードをベースとした認証基盤を導入したいと考えている。
- (2) 現在市場にはマイナンバーカードを利用した本人認証サービスが複数出ているが、ログイン時に都度、マイナンバーカードによる認証が必要なものが多く、利用者の利便性の観点及び都度公的個人認証を利用することによるコスト増が懸念される。その中で、xID 株式会社が提供しているマイナンバーカードを利用したデジタルIDソリューションである「xID」は登録時に一度マイナンバーカード認証を行えば、原則として再度の認証が不要になり、独自で認証局を保有しているため、低コストで運用可能、かつAPI連携にも対応している。さらに、モバイルアプリを通じたセキュアなお知らせ配信等も可能な仕組みがあり、今後はデジタルを活用した資格証や証明書等への拡張を検討していることから、当市のデジタルプラットフォームの実現に非常に親和性が高いサービスとなっている。このことから2023年(令和5年)12月13日に当市とxID株式会社との間で包括連携協定を締結しており、デジタルID認証基盤の実現に向けた諸課題の整理、実証実験等について相互協力のもと実施しているところである。
- (3) (1)及び(2)の観点を踏まえたうえで、xIDの導入及び公共施設予約システムとの連携について、提案すること。なお、xIDに係る経費は、別調達とするため、本業務委託費用に含める必要はないが、連携に伴う公共施設予約システム側で要する費用については、必ず本業務委託費用に含めること。なお、xIDとの連携については、xID株式会社に事前確認したうえで提案を行うこと。xID株式会社の担当者連絡先は次のとおり。
  - ・xID株式会社 公共事業部 丸山 太喜（まるやま たいき）
  - TEL:03-6550-8987 Mail: t-maruyama@xid.inc
  - ※メール送付の際は◎を@に変更し送信してください。
- (4) 公共施設予約システムにおけるxIDの活用については、利用者登録時に、申請者情報として氏名、住所、生年月日といった基本情報をプロットすることと、ログイン時にSSO連携することを想定しているため、どのような手法で実現するか詳細提案すること。

### 2.6.2. オンライン決済システム要件

- (1) 利用予約後、途中でキャンセルが見込まれる公共施設予約の特性上、「利用予約日＝決済日」としてしまうと、後からキャンセルが発生した場合、既に公金として収納している可能性が高く、還付の事務処理が発生するだけでなく、余剰な決済手数料や決済取消手数料が発生すると考えられる。そこで、例えば「施設利用日＝決済日」とすることで、極力還

付を避け、余剰な決済手数料や決済取消手数料が発生しない仕組みを提案すること。ただし、支払情報の入力を利用予約時を見込んでいることから、オーソリ予約の仕組みを活用した提案を行うこと。この場合、利用予約日と利用日の間隔は最大で90日程度となる可能性もあるため、提案が難しい場合は、代替手段を提案すること。

- (2) オーソリ予約の有効期限の制約から、利用予約時のオンライン決済システムへの連携が難しい場合は、施設利用月の1日にオンライン決済のURLを記載したメールを送付することに加え、公共施設予約システム上の利用者マイページからも決済可能とするなど、利用者の利便性を損なわない提案をすること。
- (3) オンライン決済システムにて取り扱う決済サービスはクレジットカード決済、電子マネー、QRコード決済等を想定している。
- (4) 公共施設予約システムとのデータの受け渡しが可能であることに加え、将来的にデジタルプラットフォームにおける利用料決済基盤としても活用したいと考えているため、横展開可能なソリューションを導入すること。
- (5) (1)～(4)の事情を考慮したうえで、最適と考えるオンライン決済フローの提案をすること。また、オンライン決済システム導入に際して、令和6年度中に係る費用を全て積算し、本業務委託の中に含めること。別途、収納代行事業者と本市や本市指定管理者との契約が必要な場合であっても、令和6年度中に見込まれる費用については、本業務委託の上限額内に収める形で積算し、提案すること。

### 2.6.3. スマートロックシステム要件

- (1) 指定の暗証番号を入力し、キーボックスを開けることで、施設の鍵が取り出せる仕組みを有すること。対象施設については、市民の家41施設を見込んでおり、各施設の入り口に設置することを想定している。屋外に設置することを前提とした製品を選定すること。
- (2) 市民の家41施設の概要については、次に示すURLに記載をしている。

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/jiti-s2/kurashi/shimin/chiiki/shiminnoie.html>

キーボックスについては、委託者と協議の上、受託者にて設置を行うこと。キーボックスの設置に伴い発生する諸経費については、本業務委託費用に含めること。

令和7年1月の公共施設予約システム稼働時には41施設全てにキーボックスを設置し、運用できるようにすることを前提とし、システム設計、テスト、キーボックス配備等のスケジュール及び費用積算を行い、提案すること。

- (3) 指定の暗証番号については、スマートロックシステム上で払い出され、利用者に通知できること。なお、通知手段については、スマートロックシステムから直接メールを飛ばすほか、公共施設予約システムにデータ連携し、メールを飛ばすなどの手法も考えられるため、最適な方法を提案すること。なお、メールで飛ばす手法を採用する場合、メールを紛失してもシステムにログインし、暗証番号を確認できるなど暗証番号確認の代替手段も用意すること。
- (4) 指定の暗証番号については、日次で共通の番号を利用できるか、もしくは利用者ごとに払い出された暗証番号で、予約時間内に限り同じキーボックスの開錠が可能なこと。
- (5) 通信環境については、施設の室内に設置するホームルーター等の活用を想定しているが、予算の範囲内でSIM対応のキーボックスの導入が可能であれば提案すること。

(6) 公共施設予約システムとのデータの受け渡しが可能であること。

## 2.7. 重点機能要件

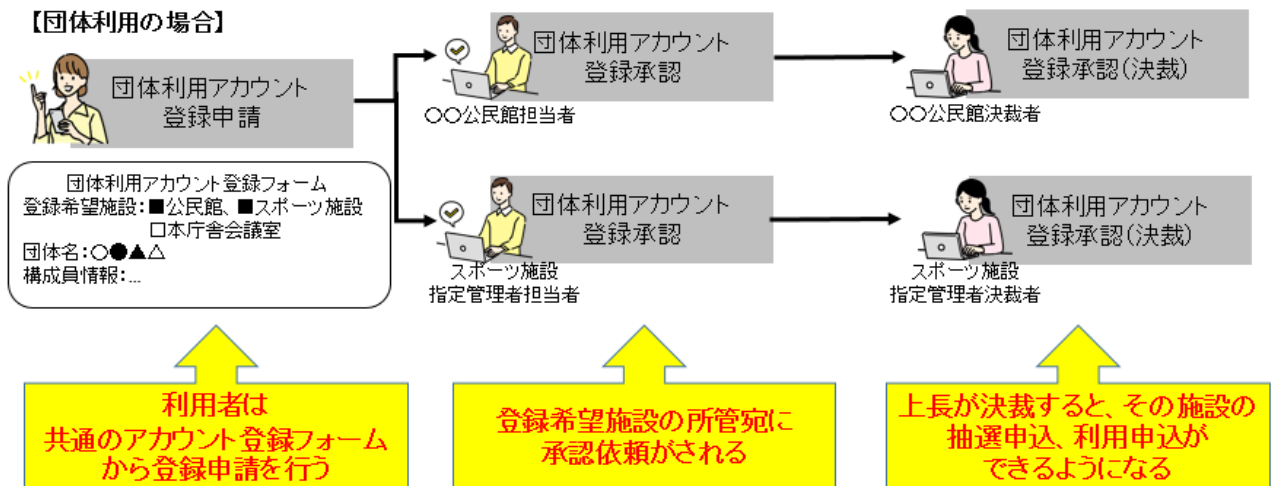
全体の機能要件については、2.2 機能要件のとおりであるが、公共施設予約システムの構築にあたり、本市が特に重要視している以下に掲げる機能については、別途詳細な提案をすること。

### 2.7.1. 利用者登録のワークフロー

(1) 利用者登録のワークフローについて、本市が重要視している観点は、次のとおりである。

- ・利用者登録申請について、団体利用、個人利用ともに窓口による紙申請を廃止し、原則として完全オンライン化を実現する。
- ・利用者登録については、施設（公民館、スポーツ施設等）ごとに登録が必要であり、施設ごとに所管課の職員が審査承認するフローであるが、オンライン化に伴い、利用者側の入り口を1つにまとめ、利用希望の施設を選択してもらい、選択した施設の職員に対して、審査依頼が発信されるようにする。また、担当職員が審査したあとは、承認者（上長）に承認依頼が発信され、承認を行うことで、利用者は利用希望施設の予約等ができるようになる。
- ・利用者登録のワークフローについては、新規登録時のみならず、団体構成などの情報を変更したい場合や更新（施設により期間や有無が異なる）や取消を希望する場合にも適用したい。
- ・利用者登録時には、入力フォームを表示させ、利用者に入力させる想定だが、団体構成員情報については、団体によって、情報量が非常に多い（数十名の氏名・住所情報が含まれる）ため、CSVによる一括取込等、簡易に入力させる仕組みを実装したい。

(2) 利用者登録のワークフローについて、図で示すと次のとおりとなる。



(3) (1) (2)について、十分に考慮したうえで、利用者登録のワークフローにおける最適解と考えられるものを提案すること。提案のポイントについては、次のとおりである。

- ・(2)の図で示した内容について、どのような実装をすることで実現ができるのか提案すること。実装が難しい場合は、代替案を提案し、それで問題なく運用可能なことを示すこと。
- ・利用者側のアカウントについてどのように考えているか提案すること。例えば、アカウント登録は簡易な形で実施してもらい、そのあとに審査が必要な登録申請をしてもらい権限を付与していくフローなのか、初めから登録申請をしてもらい、承認が得られることで

初めてアカウントが発行される仕組みなのか、詳細が分かるように提案すること。

- ・職員側のアカウントについてどのように考えているか提案すること。職員各々にアカウントを付与することが可能な仕組みなのか、アカウントは組織に1つなのか。職員各々にアカウントの付与ができる場合は、担当者権限を有する職員と承認者権限を有する職員を設定することが可能なのか、また、ワークフローについて、部署ごとに異なる職員に回すことができるのか、あるいは回す職員を部署内で任意で設定できるのか、定期人事異動等への対応方針等について、詳細が分かるように提案すること。

- ・本人確認についてどのように考えているか提案すること。2.6.1 で示した本人認証アプリの実装による本人確認のほか、マイナンバーカードを有していない住民や法人等の団体に対する利用者登録時の本人確認の仕組みについてどう実装するのか（現状は個人であれば、運転免許証等本人確認書類の確認や法人等の団体であれば、所在の確認ができる公共料金の支払いの明細等を確認している）について、詳細が分かるように提案すること。なお、原則としてオンライン上で本人確認を完結させる想定で提案を行うこと。

## 2.7.2. 抽選申込及び利用申込の詳細要件

現行システム下における運用を鑑み、委託者が次期システムにおいて想定している抽選申込及び利用申込のあり方は次のとおりである。この考え方を十分に考慮した上で、実現可能かどうかを含め、抽選申込及び利用申込の詳細な考え方について提案すること。

### (1) 抽選申込ルール、スケジュール

- ・現行システムでは、抽選申込時に施設グループ（公民館、スポーツ施設等）ごとに利用室場、利用希望日時（コマ）を複数選択（上限あり）させ、選択したものに利用者側で当選希望順位を付与している。実際の抽選時には、施設グループごとに利用者に当選順位を割り当て、その順に第一当選希望の室場、コマの割り当てを行い、全ての当落が決定するまで繰り返している。このようなロジックを採用している理由としては、公平性の観点が大きい。例えば、利用室場、利用希望日時（コマ）ごとに抽選を行い、利用者を決定するロジックの場合、まったく当選しない利用者が発生する一方で、複数当選する利用者も出てきてしまうことが危惧される。次期システムにおいては、現行システムのロジックを必須とするわけではないが、公平性の観点を踏まえたロジックとしたい。

- ・抽選申込期間については施設ごとに異なっており、例として公民館施設は使用日の属する月の3月前の20日から同月末日まで、スポーツ施設は2月前（前々月）の15日（休館日の場合は翌16日）から末日までとなっている。また、抽選結果発表の時期についても、公民館施設は使用日の属する月の2月前の1日、スポーツ施設であれば利用日の1月前の1日と異なる抽選スケジュールにて運用をしている。次期システムにおいても、施設ごとに異なる抽選スケジュールの適用ができるようにしたい。

### (2) 利用申込ルール、スケジュール

- ・現行の利用申込ルールの中で特殊な運用が生じているケースとして、同じ施設内の室場について利用者グループ（公民館利用登録者、労働会館利用登録者）によって、抽選申込開始時期、随時利用予約申込時期、抽選及び利用申込可能施設、抽選及び利用申込可能コマ数、施設利用料金等が異なる。このため、利用者グループごとにこれらの設定が細かくできる設計としたい。

- ・現行システムでは、抽選期間終了後、随時予約の受付が開始される。随時予約は施設

利用希望日の前日まで受付をしているケースが大半であるが、住民サービス向上の観点から一部施設を除き、利用希望当日でも空いている室場であれば、利用申込ができるようにしたい。

### (3) 利用料金の支払い

現行ルールは、施設により異なり、予約当日に窓口にて支払うケースが多いが、スポーツ施設においては、利用日の7日前までに窓口にて支払わなければ予約がキャンセルになるというルールがある。このルールは直前キャンセルを防ぐための措置であるが、住民サービス向上の観点から、一部施設を除き、利用料金の支払いについては、今回新たに導入するオンライン決済含め「当日までに支払う」というルールに統一したい。

### (4) キャンセル時のペナルティ

現行ルールは、多くの施設において、直前キャンセルや無断キャンセルに対するペナルティがない。そのため、使う見込みが低いにも関わらず抽選申込時に大量の室場を確保し、直前になってキャンセルする、あるいは無断キャンセルという事例が見受けられる。全ての施設について、「本当に利用したい人が利用したいと思ったときに利用できる」状態を目指すため、抽選結果発表から一定期間をキャンセル可能期間としたうえで、その期間を過ぎてのキャンセルや無断キャンセルについて、一定期間の抽選申込、利用申込の制限をかけられるようにしたい。

### (5) 利用料の減免、加算

- ・現行ルールは、児童生徒の利用や障がい者団体など特定の団体に対して、利用料の減免を行っているが、利用の都度、申請をしてもらい、承認をしている状況で、利用者、職員ともに負担感が大きい。次期システムでは、利用者登録時に減免の審査を行い、減免と決定した団体については、システム上、決定した減免料金で利用予約できるようにしたい。

- ・営利利用、公的機関利用等特殊な利用を認めているケースでは、通常料金に対して加算、減免を行っている。この場合、利用申請を行い、担当職員によるヒアリングや審査を経て、加算、減免割合が決定される。例えば、加算であれば、営利目的なのか入場料収入をとるのかなどによって、加算割合が異なってくる。また、この加算、減免割合の考え方は施設により異なっており、このような運用に対応するため、汎用的な加算、減免のコードを予め登録しておくことで、職員側における予約登録時や予約編集時にそのコードを適用し、料金計算する仕組みを実装したい。

## 2.7.3. ダッシュボード

公共施設予約システムに蓄積されるデータ（予約情報等）を活用して、公共施設の稼働率等を可視化し、公共施設の適正化につなげたいと考えている。その際、年代別や利用種目別、時間帯別、曜日別等、様々な視点で可視化することにより、公共施設に求められているニーズやあり方等について、傾向をつかみ取り、政策に活かしていきたいと考えている。この点について、提案可能なものがあれば、提案すること。

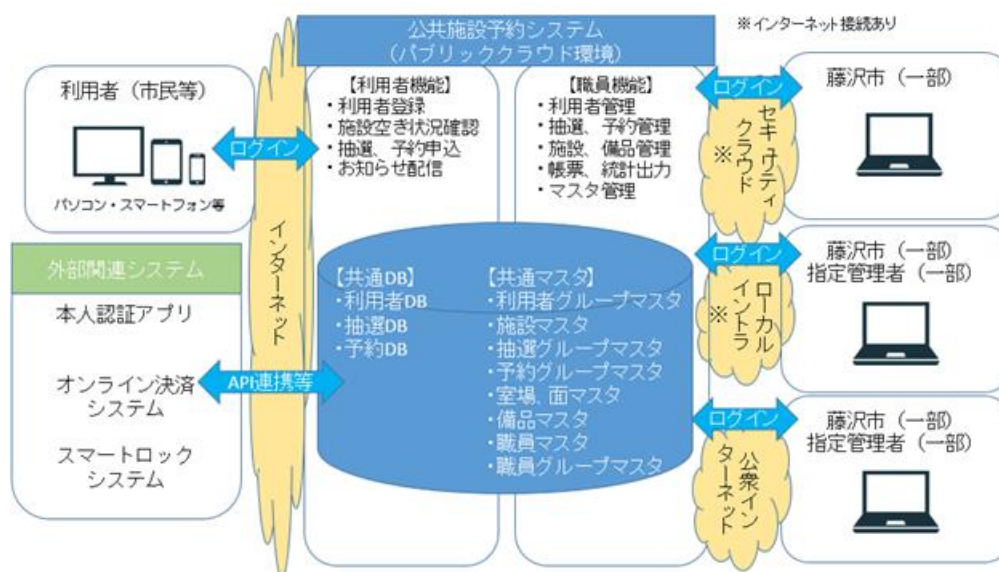


### 3. システム稼働環境

#### 3.1. 全体構成

##### 3.1.1. システム全体像

システムの全体構成は、以下の図のとおり。



#### 3.2. ハードウェア要件

ハードウェアについては別調達となるうえ、公共施設予約システムについては、クラウド環境上に構築されたウェブアプリケーションの利用を想定しているため、ハードウェアの要件定義は行わない。ただし、公共施設予約システムや関連システムの稼働にあたり、ハードウェアの調達仕様に制約が生じる場合は必ず提案すること。

なお、調達を予定しているハードウェアについては、以下のとおり

- (1) 職員利用端末(ローカルイントラ接続端末) : 48台

職員が公共施設予約システムを利用するために使用する端末。有線によりローカルイントラに接続し、そこからインターネットにアクセスすることを想定。

- (2) 職員利用端末 (Wi-Fi 接続) : 9台

職員が公共施設予約システムを利用するために使用する端末。ローカルイントラ環境がない職場での利用を想定しており、インターネットへの接続はWi-Fi ルーター (ホームルーター) 等を利用するため、クライアント証明書によるログイン認証が必須となる。

- (3) 住民予約用端末 (Android タブレット) : 50台

窓口等で利用者が施設の空き状況の確認や予約を行うために使用する端末。

#### 3.3. 公共施設予約システムソフトウェア要件

##### 3.3.1. 基本要件

- (1) 公共施設予約システムパッケージとして自治体への導入実績が豊富なソフトウェアもしくはノーコード・ローコード開発プラットフォームによって開発されたソフトウェアを提案すること。
- (2) パッケージを選定する場合は、運用開始後 5 年以上販売元のサポートが継続されること。

### 3.3.2. パッケージ要件（パッケージ選定の場合）

- (1) インターネットクラウド環境で利用できるウェブアプリケーションのシステムであること。
- (2) 一般の OA ソフトと汎用性の高いデータ形式で入出力する機能を有し、利用者にとって理解しやすい操作体系、画面構成、かつ十分な処理速度が実現できること。
- (3) 稼働後の施設の新規追加等、機能の追加・変更がパラメータの設定でできる等、カスタマイズを必要最小限に抑える設計となっていること。
- (4) 機能の追加等、少なくとも年1回以上のパッケージのバージョンアップを行うこと。

### 3.3.3. ノーコード・ローコード開発プラットフォーム要件（ノーコード・ローコード開発の場合）

- (1) 委託者にて別途契約している ServiceNow CSM のライセンスを活用することができる。この場合、現在委託者にて契約しているライセンスは ServiceNow CSM の Fulfiller ライセンス150ユーザー分、Business Stakeholder ライセンス150ユーザー分であり、各部署に1つずつ割り当てをしている。
- (2) 公共施設予約システムを利用する職員個人のライセンス割り当ては現状ないため、公共施設予約システム構築にあたり追加で調達が必要なライセンス費用は本調達の中に含めること。ただし、ライセンス費用低減の観点を中心に十分を考慮した形で設計を行い、提案すること。
- (3) インターネットクラウド環境で利用できるウェブアプリケーションとしてサービス実装可能であること。
- (4) 運用開始後の施設の新規追加等、マスタ内の項目追加、修正に関して、職員によるメンテナンスを許容する設計とすること。

### 3.4. 多要素認証要件

- (1) 3.1.1 システム全体像で示したとおり、公共施設予約システムへの職員側からログインについては、神奈川県が構築している神奈川情報セキュリティクラウド内の仮想ブラウザ (Soliton Secure Browser) からのアクセス、庁内ローカルイントラネット (プロキシサーバー経由でのインターネット接続あり) からのアクセス、モバイルネットワーク回線を利用したアクセスの3経路がある。そのため、(2)~(4)の要件を満たすようシステム設計を行い、それに係る諸費用全てを本業務委託費用に含むこと。なお、(2)~(4)に示す要件を満たせない場合は、その旨を明記したうえで、代替手段について提案すること。
- (2) グローバル IP アドレスでのアクセス制限に対応できること。なお、モバイルネットワーク回線を利用したアクセスについては、固定 IP からのアクセスを想定している。
- (3) 神奈川情報セキュリティクラウド内の仮想ブラウザ (Soliton Secure Browser) からのアクセスについては、グローバル IP アドレスでのアクセス制限以外にワンタイムパスワード (OTP) 認証等により、アクセス制限を行えること。
- (4) 庁内ローカルイントラネットからのアクセス、モバイルネットワーク回線からのアクセスについては、公共施設予約システム側でクライアント証明書によるログイン認証に対応できること。なお、公共施設予約システムと適合するクライアント証明書を本業務委託契約の中で調達すること。なお、調達数は60ライセンスを見込んでいるため、調達費用に含めること。
- (5) 職員側のログイン認証におけるセキュリティレベル向上のため、ワンタイムパスワードによるログインに対応できること。なお、ワンタイムパスワードについては、指定のメール

アドレスに送付可能であること。

#### 4. 非機能要件

##### 4.1. サービスレベル要件

公共施設予約システムでは以下のサービスレベルを確保すること。なお、サービスレベルを達成できないと判断された場合には、その事由を調査し、委託者に報告すること。状況が改善されずサービスレベルを達成できないと判断された場合には、直ちに改善策を講じること。

No.	項目	内容	要件
1	サービス稼働率	計画停止を除く、サービス期間における稼働率	99.5%以上
2	計画停止予定通知	点検・保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	45日以前
3	臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知	30日以前
4	オンライン応答時間遵守率	画面遷移時間が基準値内である割合	3秒以内 90%以上
5	障害対応	利用者に重大な影響のある障害認知日時から、発生を本市へ通知するまでの時間	30分以内
		利用者に重大な影響のある障害認知日時から、復旧予定日時を本市へ通知するまでの時間	2時間以内
		障害認知日時から、復旧を本市へ通知するまでの時間 ※復旧に6時間以上、かかる事象が発生した場合はその限りではない	6時間以内
		バックアップ	バックアップが正常に実施され、正しく取得されていること
		リカバリ	障害発生時に直前のデータまで復旧すること
6	セキュリティ	最新のウイルス定義ファイルが公開された日時からウイルスチェックサーバがウイルス定義ファイルを更新した日時までの時間	公開日時から24時間以内
		最新のセキュリティパッチが	公開日時から12

		公開された日時からセキュリティパッチを適用した日時までの時間	0時間以内
		IDS/IPS シグネチャの公開日情報をもとに基準日時を設定し、設定した基準日時から IDS/IPS シグネチャを更新した日時までの時間	基準日時から 24 時間以内

#### 4.2. 情報セキュリティ要件

システムがセキュリティ上問題無く稼動するために必要な安全対策について適時実施すること。特に以下の対策は確実に実施すること。

##### 4.2.1. データセンター

- (1) 公共施設予約システムは全てクラウド環境に構築することし、データセンターについては、国内かつ国内法の適用範囲に設置し、設置場所又はリージョンを報告すること。
- (2) 公共施設予約システムを構築するクラウド環境については、ISMAP-政府情報システムのためのセキュリティ評価制度のクラウドサービスリストに登録されているものを利用すること。
- (3) 公共施設予約システムの構築にあたり、必要なクラウドサーバーは全て受託者にて手配し、その費用を本業務委託費用に含めること。
- (4) 冗長構成をとるなど、公共施設予約システムの一部に障害が発生した際でもシステム全体の機能を維持し続けることが可能な仕組みを構築すること。

##### 4.2.2. ウイルス対策・脆弱性対応

- (1) 運用時は最新のパターンファイルを適用し、定期的なスキャンと併せ確認管理を実施すること。
- (2) クラウドサーバー上や公共施設予約システム上の OS やミドルウェア等各種ソフトウェアについて、セキュリティ脆弱性に関する情報に注意し、最新のセキュリティパッチを適用するよう運用、設計すること。

##### 4.2.3. ログの取得

- (1) 個人情報や機密情報の漏えいを防ぐために、利用者及び管理者のアクセスログ・操作ログを取得し、1年以上保存できること。
- (2) アクセスログ・操作ログはシステム利用者・システム管理者及び第三者による改ざんがされないよう、書き込み禁止等の改ざん防止措置を行うこと。

##### 4.2.4. データベース

- (1) 公共施設予約システム内の各データベースについて、暗号化をし、流出した場合でも解読できないよう仕組みを講じること。なお、暗号化技術については、「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト（以下、「CRYPTREC 暗号リスト」という。）」に記載されている方法を採用しなくてはならない。なお、利用する鍵長について、「暗号強度要件（アルゴリズム及び鍵長選択）に関する設定基準」の規定に合致しない鍵長を用いた場合には、「CRYPTREC 暗号リスト」の暗号技術を利用しているとは見なされないことに留意すること。

また、暗号鍵及び管理を確実に行わなければならない。

- (2) 公共施設予約システム内の各データベースの保管場所については、データ保護の観点から、本業務のために個別に用意すること。
- (3) 本契約を終了する場合、公共施設予約システムに保存されたデータについて、CSVデータなどの汎用性のあるデータ形式に変換して提供すること。また、外部サービス上において復元できないようデータを抹消し、証明書を提出すること。

#### 4.2.5. 不正アクセス対策

- (1) 公共施設予約システムに対する通信全てについて、SSL/TLS1.2 以上による通信経路の暗号化をすること。なお、SSL/TLS に係る脆弱性への対応を行うこと。
- (2) 公共施設予約システムの職員機能へのアクセスは、IP アドレス制限をかけ、第三者からのアクセスを防止すること。
- (3) 受託者が保守等のために公共施設予約システムに接続する場合は、接続する端末や操作者を特定し、アクセス制御や通信の暗号化などの不正アクセス対策を実施すること。また、マルウェア対策を実施すること。

#### 4.2.6. その他

- (1) 公共施設予約システムでは、個人情報扱うことから、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和4年3月)」の規定を参考に、人的、技術的、物理的セキュリティそれぞれの観点から対策を実施すること。
- (2) 公共施設予約システムの中断や終了時に際し、円滑に業務を移行するための対策として、サービス中断時の復旧要件や、サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法等の対策を実施すること。
- (3) 公共施設予約システムにログインする際は、原則として個人ごとにIDを設け、パスワードは十分な長さ(8文字以上推奨)とし、文字列は想像しにくいもの(アルファベットの大文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等)設定できること。
- (4) 公共施設予約システムの構築にあたっては、別紙2「ウェブアプリケーションのセキュリティ対策に関する仕様書」を遵守すること。

### 5. 構築・導入

#### 5.1. プロジェクト管理

- (1) 各種プロジェクト管理手法に基づき、管理体系に準拠したプロジェクト管理を実施すること。
- (2) 構築・導入業務の統括者を配置し、全体の管理を行なうこと。
- (3) プロジェクト開始前に、体制、スケジュール、進捗管理方法、コミュニケーション方法、セキュリティ管理方法、品質管理方法、課題管理方法等を記したプロジェクト実施計画書を作成し、委託者の承認を得ること。
- (4) ガントチャート等による進捗状況管理を行なうこと。
- (5) 想定されるリスクについて分析し、影響が大きいものは緊急時対応計画(コンティンジェンシープラン)を作成してリスク対応を検討すること。

#### 5.2. 設計構築

機能設計、画面・帳票設計、外部インターフェース設計、情報セキュリティ設計を行い、本市

の承認を得たうえで、構築を行うこと。

### 5.3. テスト実施

- (1) テスト実施前にテスト内容、実施時期、実施方法、合格基準等を記したテスト計画書を作成し、委託者の承認を得ること。
- (2) テスト環境及びテストデータの準備は委託者と協議すること。
- (3) テスト結果はテスト結果報告書にまとめ、委託者の承認を得ること。

### 5.4. システム環境構築

構築したシステムについて、公共施設予約システムの本番環境にシステムをセットアップすること。

### 5.5. 移行業務

#### 5.5.1. 移行計画書作成

移行スケジュール、移行に必要なデータ、移行判定基準等を記載した移行計画書を作成し、委託者の承認を得ること。

#### 5.5.2. 移行対象データ

現行システムからの移行対象データは、下表に示す内容を基本とし、詳細は委託者より示すこととするが、それぞれ次のとおりの課題を抱えている。

- ・利用者登録情報：現行システムでは次期システムにおいて必要不可欠となるメールアドレスや団体構成員情報のデータを持っていない。また、施設ごとの利用者登録となっているため、同一団体等の重複が相当程度見込まれる。このことから、データ移行にあたっては、現行システム利用者に対して、メールアドレス等、新システムに必要な情報を予め収集し、データクレンジングを行ったうえで、取り込む必要がある。
- ・施設予約情報：現行システムと次期システムは3か月間の並行稼働を想定していることから、原則として現行システムの施設予約情報を取り込むことはないが、例外として「藤沢公民館・労働会館」、「湘南台文化センター市民シアター」の一部施設においては、それぞれ「使用月の13か月前の月の20日」、「使用月の12ヶ月前の5日」から抽選申込を受け付けていることから、令和7年4月以降の予約情報について、新システムに移行する必要がある。

受託者はこれらの課題を考慮したうえで、委託者側の作業を含めたデータ移行スケジュールについて提案すること。

No.	データ名	主要項目	件数	データ形式
1	利用者登録情報	団体名、代表者情報（住所・氏名・生年月日・電話番号・障がい者手帳の有無）、連絡者情報（住所・氏名・電話番号）、構成員情報（住所・氏名・電話番号・障がい者手帳の有無）、メールアドレス	未定	CSV
2	施設予約情報	施設名称、利用日付、利用開始時刻、利用終了時刻、予約日、施設使用料、利用者情報	未定	

#### 5.5.3. 移行作業

委託者は移行に必要なデータを汎用的なファイルフォーマットで受託者に提供する。受託者は、

受け取ったデータを公共施設予約システムで動作するように変換を行い、データをチェックするとともに、公共施設予約システムにセットアップし、動作の確認を行うこと。セットアップの作業は、システム稼働までの間に、検証用と本番用の2回以上、必要な回数実施すること。

#### 5.5.4. 移行判定

受託者は移行結果について移行報告書を作成し、委託者の承認を得ること。委託者は移行報告書に基づき、移行判定を行う。

### 6. マニュアル作成・研修

#### 6.1. 操作マニュアルの作成

システム管理者向け操作マニュアル、運用管理者向け操作マニュアル、職員向け操作マニュアル、利用者向け操作マニュアルを作成すること。なお、システム管理者向け操作マニュアルは運用・保守マニュアルと同一でも可とする。

#### 6.2. 操作マニュアルのメンテナンス

情報システムのバージョンアップ、改修、設定変更等により操作内容が変更になった場合は、必要に応じて上記「6.1 操作マニュアルの作成」で作成した操作マニュアルを改定すること。

#### 6.3. システム管理者・運用管理者向け研修

システム管理者・運用管理者向け研修は1回実施すること。

#### 6.4. 市職員、指定管理者、市民の家運営委員会向け研修

市職員、指定管理者、市民の家運営委員会向け研修について、集合研修の形式で導入当初に実施すること。なお、実施回数については、最低3回実施することとし、詳細については委託者と調整すること。

#### 6.5. その他

委託者において研修に必要な場所の確保を行う。その他必要な機材、資料については受託者に準備するものとし、その経費についても見積りに含めること。

### 7. 運用・保守

#### 7.1. 基本方針

##### (1) 統括者の配置

運用・保守業務の統括者を配置し、全体の管理を行なうこと。

##### (2) 体制の確立

監視、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理、保守及び定期報告を行なう体系化された体制を確立すること。

##### (3) 連絡体制の明確化

連絡体制を明確化し、委託者の担当職員等からの連絡を円滑かつ迅速に行なえる仕組みとすること。

##### (4) 職員の負担軽減及びコスト削減への配慮

委託者の担当職員の負担軽減及びコスト削減に配慮すること。

##### (5) 運用・保守マニュアルの整備

実施手順及びルールを標準化し、運用・保守マニュアルとして整備すること。

##### (6) ハードウェア及びソフトウェアの不具合への対応

ハードウェア及びソフトウェアの不具合は、受託者の責任において対応すること。

(7) 情報セキュリティポリシーの遵守

藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉の内容を理解した上で、受託者のセキュリティポリシーに基づく業務運用、定期的な内部監査を行うこと。

(8) 課題管理表の作成

課題管理表を作成し、一元管理すること。

## 7.2. 運用・保守の業務内容

### 7.2.1. 運用統括業務

(1) 運用・保守計画策定

運用・保守の内容・体制・受付時間等を記載した運用・保守計画を作成し、委託者の承認を得ること。

(2) 運用・保守報告会の実施

1ヶ月に1度、運用・保守報告会を運営すること。運用・保守報告会には、サービスレベル状況、ヘルプデスク問合せ状況・問合せ内容、障害発生状況と対応状況、ログ監視状況、リソース使用状況、データベース監視状況、パッケージバージョンアップ状況、運用・保守における改善提案（例：作業の自動化、要員の適正化）を含めた運用・保守報告書を提出すること。

(3) インシデント・問題管理

インシデント及び問題の分類・管理、問題に対する対応方針の検討及び対応実施をすること。

(4) 変更・リリース管理

受託者は各種変更への対応、リリース実施の計画立案及び情報管理を行なうこと。なお、変更やリリースを実施する際は、本市に事前に報告した上で、承認を得ること。

(5) 構成管理

ハードウェア及びソフトウェア構成情報の管理、設計書、運用・保守マニュアルの最新化を行なうこと。

(6) サービスレベル管理

応答時間、サービス停止時間、障害回復に要した時間等、サービスレベルの維持管理、サービスレベル状況の報告を行なうこと。

(7) 運用業務標準化

実施手順及びルール of 標準化、運用・実施手順及びルール of 標準化、運用・保守マニュアルの整備を行なうこと。

(8) 運用・保守サービス時間

SE サポート対応時間を含み、平日午前9時00分から午後5時00分（土日祝日、12月29日～1月3日を除く）までとする。なお、障害対応については、この限りではない。

### 7.2.2. ヘルプデスク

(1) 問合せ受付・対応

公共施設予約システムに関する委託者職員からの質問への対応として、ヘルプデスクを設置すること。

(2) 対応時間



電話による受付は、午前9時00分から午後5時00分までとする。なお、土日祝日、年末年始については、メールでの受付とし、後日回答すること。

### 7.2.3. 障害解析・対応

#### (1) 障害解析

障害の一次解析（問題切り分け）、二次解析（原因究明）を行なうこと。

#### (2) 障害対応

障害や不具合対応は、利用者への影響が生じるなど重大な事案の場合、本市と協議の上、夜間または土日祝日の対応をすること。ただし、システムの稼動に影響の無い場合はこの限りではない。なお、受託者は24時間365日連絡が取れる体制を確保すること。

#### (3) 進捗報告

障害復旧等に対する進捗状況を随時報告すること。また、作業後は障害発生原因分析から対応結果、再発防止策までを障害対応結果報告書として書面で報告すること。

#### (4) 設定情報管理

作業等によりシステムに変更が生じた場合は、変更した設定情報を適切に管理すること。

### 7.2.4. 運用オペレーション

#### (1) バッチ処理運用

バッチジョブのスケジュール管理及び稼動監視を行なうこと。

#### (2) バックアップ

バックアップ計画を策定し、実施すること。バックアップデータは、ランサムウェア対策のため、必要に応じてシステムとは切り離された外部記録媒体等に保管すること。

### 7.2.5. 運用監視業務

#### (1) ジョブ監視

ジョブの実行については、必要に応じて運用管理ソフトウェアを導入し、そのスケジュール管理、自動運用、実行状況の監視、並びに障害検知を行なうこと。

#### (2) ログ監視

各種障害に対するシステムログ等を監視すること。

#### (3) リソース使用状況監視

リソース及びディスク使用率の監視を行なうこと。

#### (4) データベース監視

データベースの空き容量及び性能の監視を行なうこと。

## 8. 作業体制

### 8.1. 体制

構築作業実施体制図、運用・保守体制図を提示し、委託者の承認を得ること。また、本業務を統括し、委託者との窓口となる責任者を設置すること。

#### 8.1.1. 平常時連絡体制

委託者の通常業務時間内における連絡体制を整備すること。

#### 8.1.2. 緊急時連絡体制

委託者の通常業務時間外において、委託者が緊急に責任者等と連絡調整を必要とする場合、受託者は委託者と責任者等との間で1時間内に連絡を取れる体制を整備すること。

### 8.1.3. 作業要員に求める資格等の要件

再委託先を含む作業全体で以下の要件を満たすこと。

- (1) 本調達と同等若しくはそれ以上の規模のシステム設計・開発に係るプロジェクト管理経験を5年以上有すること。
- (2) 受託者における遂行責任者は、PMP 又は情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者の資格を有すること。ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが経歴等において明らかな者をアサインする場合は、その旨提案すること。
- (3) 設計・開発に関わるチームリーダーは、本調達と同等若しくはそれ以上の規模のシステム設計・開発に係る実施経験が5年以上であること。
- (4) 設計・開発担当者には、施設予約システムまたは類似の予約システムの設計・開発業務の経験を有する者を1名以上含むこと。

## 8.2. 会議体

### 8.2.1. 構築進捗報告会

構築から公共施設予約システムが稼働するまで、プロジェクトの進捗について会議を実施して報告すること。会議実施5営業日以内に議事の要旨を記した議事録を提出すること。

### 8.2.2. 運用・保守報告会

「7.2.1(2)運用・保守報告会の実施」に記載の通り、運用・保守報告会を実施する。会議実施5営業日以内に議事の要旨を記した議事録を提出すること。

## 9. 成果品と納入方法

### 9.1. 成果品

以下を成果品とする。なお、納品ドキュメントの内容は「9.3 納品ドキュメント」に定める。

- (1) 構築した情報システム一式
- (2) 構築した情報システムに伴い必要となったデータ一式
- (3) 納品ドキュメント類一式

### 9.2. 納品ドキュメントの形式

A4版で印刷製本したもの2部及びMicrosoft Office Word・Excel・PowerPoint形式等による電子ファイル一式を用意すること。

### 9.3. 納品ドキュメント

本仕様書にて定める納品ドキュメントは以下のとおり。なお、本仕様書に付随する仕様書等において規定されているドキュメントについては、ここに掲載していないが、対応すること。

No.	カテゴリ	納品ドキュメント	納期(詳細は委託者と協議の上定めること)
1	プロジェクト管理	プロジェクト実施計画書	契約締結後2週間以内
2		ガントチャート (進捗状況管理表)	随時、 及び構築進捗報告会実施時
3		緊急時対応計画	契約締結後2週間以内
4		課題管理表	随時、 及び構築進捗報告会実施時
5	(構築)作業体制	構築作業実施体制図	契約締結後2週間以内

6		構築進捗報告会議事録	会議開催後 5 営業日以内
7	設計業務	基本設計書	構築作業実施前 及び改定後速やかに提出
8		詳細設計書	
9		システム構成図 (連携部分含む)	
10		パラメータ設定表	
11	構築業務	テスト計画書	テスト実施前
12		テスト結果報告書	テスト実施後速やかに提出
13	移行業務	移行計画書	移行実施前
14		移行報告書	移行実施後速やかに提出
15	マニュアル作成・ 研修	各操作マニュアル	システム稼働前
16		システム管理者・運用管理者 向け研修	研修実施後速やかに提出
17		市職員、指定管理者、市民の 家運営委員会向け研修	研修実施後速やかに提出
18	運用・保守	運用・保守計画	運用・保守開始前
19		運用・保守マニュアル (システム管理者向け操作 マニュアルと同一でも良い)	運用・保守開始前 及び改定後速やかに提出
20		課題管理表	随時、及び 運用・保守報告会実施時
21		運用・保守報告書	運用・保守報告会実施時
22		障害対応結果報告書	障害対応終了後速やかに
23		定期点検報告書	定期点検終了後速やかに
24		(運用・保守)	運用・保守体制図
25	作業体制	運用・保守報告会議事録	会議開催後 5 営業日以内

#### 9.4. 検収

成果品について、委託者が検査を行う。検査を行った結果、不備があった場合には、受託者は委託者の指示に従い適正な処理を施し、再度検査を受けること。

#### 9.5. 納入場所

委託者が別途指定する場所とする。

#### 10. スケジュール

想定しているスケジュールは以下の通り。

対象システム等	工程	令和5年度				令和6年度				令和7年度			
		4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q			
公共施設予約システム	プロポーザル	■											
	契約・設計・構築		■	■	■								
	テスト・データ移行・研修				■	■							
	稼働開始・運用保守						■	■	■	■	■	■	■
オンライン決済システム	契約・設計・構築・テスト		■	■	■	■							
	収納事務委託契約					■	■						
	売上確定処理の開始 (決済手数料の発生)							■	■	■	■	■	■
スマートロックシステム	契約・設計・構築・テスト		■	■	■	■							
	稼働開始・運用保守						■	■	■	■	■	■	■
本人認証アプリ ※アプリ本体は別調達を想定	設計・構築・テスト (公共施設予約システム側)		■	■	■	■							
	稼働開始・運用保守 (公共施設予約システム側)						■	■	■	■	■	■	■
ハードウェア(クライアント) ※別調達	契約～納品完了		■	■	■	■							

新システムを利用した貸館業務の開始  
(令和7月1～3月は4月以降の利用予約のみ)

オンライン決済システムでの  
オーソリ決済の開始

## 11. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、一部でかつ、業務の主要な部分を除き、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。本市の承諾を得たうえで、その役務の一部で再委託を行う場合は、これにより生ずる脅威に対して情報セキュリティを十分に確保するとともに、市の求めに応じて再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を本市に提供し、承諾を受けること。

## 12. 著作権

- (1) 本調達の作業により作成する成果品に関し、受託者が本調達による情報システム開発の以前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、著作権法(昭和45年5月6日法律第48号)第21条、第23条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含むすべての著作権を委託者に譲渡し、委託者は独占的に使用するものとする。
- (2) なお、受託者は委託者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本調達の納入成果品に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、委託者と別途協議するものとする。
- (3) パッケージソフトウェアを利用してシステムの設計・開発を行った場合における本市独自に開発した箇所についての知的財産権は、著作者人格権を除き、委託者に移転するものとする。また、この場合において、委託者は、当該パッケージソフトウェアについて、開示、利用及び改変することができるものとする(第三者への使用許諾権及び販売権は含まない。)
- (4) 成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。

とする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件につき、委託者の了承を得るものとする。

- (5) 本調達の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。なお、当市は紛争等の事実を知った時は、速やかに受託者に通知するものとする。

### 13. 契約不適合責任

- (1) 成果品の検収完了後、仕様書との不一致（バグも含む。以下「契約不適合」という。）が発見された場合、委託者は受託者に対して当該契約不適合の修正等の履行の追完（以下「追完」という。）を請求することができ、受託者は、当該追完を行うこととする。但し、委託者に不相当な負担を課するものでないときは、受託者は委託者が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。
- (2) (1)にかかわらず、当該契約不適合によっても本契約の目的を達することができる場合であって、追完に過分の費用を要する場合、受託者は前項所定の追完義務を負わないものとする。
- (3) 委託者は、当該契約不適合（受託者の責めに帰すべき事由により生じたものに限る。）により損害を被った場合、受託者に対して損害賠償を請求することができる。
- (4) 当該契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、当該契約不適合により本契約の目的を達することができないときは、委託者は本契約の全部又は一部を解除することができる。
- (5) 受託者が本項に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、検収完了後6ヶ月以内に委託者から当該契約不適合を通知された場合に限るものとする。但し、検収完了時において受託者が当該契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は当該契約不適合が受託者の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- (6) (1)、(3)及び(4)の規定は、契約不適合が委託者の提供した資料等又は委託者の与えた指示によって生じたときは適用しない。但し、受託者がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときはこの限りでない。

### 14. その他

#### 14.1. 管理、調整、作業依頼

- (1) 進捗管理を行うために、事前に委託者にシステム開発スケジュールを提出し、それに沿った打合せ、導入作業を行うこと。
- (2) すべての作業工程にわたり、公共施設予約システムが稼動する上で必要な調整を担当職員と行なうこと。
- (3) 委託者からの問い合わせに対し、迅速且つ適切な回答を行うこと。

#### 14.2. 技術的支援

委託者の要求に応じ、技術的観点から、問題発生時における原因調査及び解決を行うこと。また、この技術的支援に当たっての体制及び方法を提示すること。

#### 14.3. 作業場所

- (1) 設計・構築等の作業は、事前に担当職員と協議を行い、許可を受けた場所でのみ実施する

こと。なお、作業場所は原則、受託者の責任と負担において用意すること。また、必要に応じて担当職員が現地確認を実施することができるものとする。

- (2) 委託者の施設内で作業する場合は、原則、平日午前8時30分から午後5時15分までとし、必ず所属、氏名等が記載された名札を着用すること。

#### 14.4. 条例等に基づく事務の取り扱い

- (1) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」、「藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」、「藤沢市情報公開条例」、「藤沢市人権施策推進指針」に基づき業務遂行に努めること。
- (2) 受託者は、藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉の趣旨を理解し、情報資産の適切な管理に努めること。
- (3) 受託者は、データの保護及び秘密の保持に関して、別紙3「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」により実施すること。
- (4) 「藤沢市地球温暖化対策実行計画」の趣旨を理解し、第5章の各取り組み項目を実施するよう努めること。

#### 15. 担当

藤沢市企画政策部デジタル推進室

デジタル推進担当 宇田川

TEL 0466-50-8261 (直通)

e-mail: [fj-dxs@city.fujisawa.lg.jp](mailto:fj-dxs@city.fujisawa.lg.jp)

※メール送付の際は◎を@に変更し送信してください。

以 上