

「半田市公共施設予約システム導入業務委託」
仕様書

令和8年3月

半田市

目次

1	基本事項	2
1.1	業務の名称	2
1.2	調達の背景・目的	2
1.3	対象施設	2
1.4	本業務の範囲	2
2	本調達の要件	2
2.1	履行期間（構築期間、稼働開始予定日及び運用期間）	2
2.2	成果物	3
2.3	費用の考え方	3
3	業務要件	3
3.1	本システムの提供	3
3.1.1	基本方針	3
3.1.2	基本要件	4
3.1.3	機能要件	4
3.1.4	将来に向けた拡張性に関する要件	4
3.1.5	非機能要件	4
3.2	データ移行	4
3.3	運用・保守	5
3.3.1	運用・保守体制	5
3.3.2	運用・保守実施内容	5
4	プロジェクト体制	6
5	会議体運営	6
6	研修	6
7	テスト	7
7.1	サービス提供における取扱い	7
7.2	テスト計画書の作成	7
7.3	テストに係る要件	7
7.3.1	受注者が実施するテスト	7
7.3.2	当市職員が主体となって実施するテスト	8
8	スケジュール	8
8.1	サービス開始日（システム本稼働日）	8
8.2	作業スケジュール	8
9	その他	8
9.1	貸与品	8
9.2	機密保護・個人情報保護	8
9.3	不適合責任	9
9.4	サービス利用終了時のデータの引継ぎ	9
9.5	法令等の遵守	9
9.6	著作権に関する留意事項	9
9.7	協議	9

1 基本事項

1.1 業務の名称

半田市公共施設予約システム導入業務（以下「本業務」という。）

1.2 調達の背景・目的

近年、デジタル技術の進展や住民ニーズの多様化により、行政手続においても、時間や場所の制約を受けず、利便性の高いサービスの提供が求められている。

本市の公共施設予約については、愛知県内の自治体で共同運用される「あいち共同利用型施設予約システム」（以下、「現システム」という。）を利用しているが、現システムの利用を令和 8 年 12 月末をもって終了することに伴い、住民サービスの継続はもとより、オンライン決済やスマートロックへの対応等により、予約申込みから利用料金の支払いまでの一連の手続をオンラインで完結できる仕組みを構築することで、更なる利便性向上と業務効率化を実現するため、新たな施設予約システムを導入し、円滑なシステム移行を推進するものである。

1.3 対象施設

対象とする施設は、資料 1「半田市公共施設予約システム 対象施設」にて示す数量を想定するが、本業務のなかで、対象とする施設数等は精査するものとする。

1.4 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 公共施設予約システム（以下、「本システム」という。）の初期構築作業
 - ・ ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
 - ・ システムの初期セットアップ
 - ・ テストの実施及び当市職員によるテスト実施への支援
 - ・ データ移行支援
- (2) 本システムの提供
- (3) 本システムの運用・保守
- (4) システム導入に係るプロジェクト管理
- (5) 研修
- (6) 会議体運営
- (7) スマートロック導入に関する助言
- (8) その他、本業務に必要なもの

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

2 本調達の要件

2.1 履行期間（構築期間、稼働開始予定日及び運用期間）

構築期間：契約締結日～令和 8 年 10 月 31 日

先行稼働期間：令和8年11月1日～令和8年12月31日（現システムとの並行稼働）

運用期間：令和8年11月1日～令和9年3月31日

※先行稼働期間については、発注者の都合や受注者との協議により変更する場合がある。

2.2 成果物

- (1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当市に提出し、確認を受けること。
- (2) 成果物としての書類は任意のサイズで用紙に印刷できる形式とすること。
- (3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式及びMicrosoft Office 2010（Word、ExcelまたはPowerPoint）以降のOpenXML形式とすること。
- (4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
 - (ア) プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表
本資料は、契約締結後、作業着手までに当市に提出し承認を受けること。
 - (イ) 設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）
 - (ウ) テスト報告書
 - (エ) 研修資料
 - (オ) 操作マニュアル
 - ・ システム管理者向け、業務担当者向け及び申請者向けそれぞれについて、詳細版及び簡易版を用意すること。
 - ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
 - ・ テスト開始日までに納品すること。

2.3 費用の考え方

- (1) 本システムを利用する地方共通団体共通で対応すべき事項にかかる費用
 - ・ 国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。
 - ・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、当市と協議の上、承認を得ること。

3 業務要件

3.1 本システムの提供

3.1.1 基本方針

- (1) 自治体での導入実績を有しているクラウド（ASP/SaaS）形式のシステムであり、発注者側でのサーバーの設置は不要なものとする。
- (2) システムの利用にあたっては Web ブラウザで利用できること。
- (3) 容易に操作及び運用が可能であり、住民等の施設利用者に十分な利便性を提供できるシステムとする。また、高齢者や障がい者等に配慮したユーザーインターフェースである者とする。

(4) 個人情報の漏えい防止等のセキュリティリスクに対応したシステムとする。

3.1.2 基本要件

資料2「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。

3.1.3 機能要件

資料2「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。

3.1.4 将来に向けた拡張性に関する要件

(1) スマートロック機能に関する要件

- ・本システムはスマートロックとの連携が可能であること。なお、スマートロック設備とその設置に関しては、別途発注者にて調達する。その際、スマートロック設備の仕様等に関する助言や提案を行うこと。

(2) マイナンバーカードの利活用に関する要件

- ・公的個人認証を活用したオンラインでの本人確認や居住地確認ができる等のマイナンバーカード連携について、将来の対応予定を含め提案すること。

3.1.5 非機能要件

(1) 本システム運用時間は、原則24時間365日稼働することを前提とする。ただし、メンテナンス等システムを停止する場合は、事前にシステムのトップページで内容及び期間を周知し、可能な限り深夜時間帯に実施すること。

(2) サービスレベル合意書（SLA案を作成すること。本サービスの詳細要件が確定した後、協議の上、双方合意するものとする。サービスレベルについては、努力目標型を想定する。サービスレベルが遵守できない場合における改善策の実施に関する費用は、すべて受注者の負担とする。

※サービスレベル設定項目案

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・稼働時間 24時間365日・稼働率 99% 以上・平常時、業務停止を伴う障害が発生した場合は、直近のバックアップ取得時点までのデータ復旧を目標とすること。・平常時、業務停止を伴う障害が発生した場合は、12時間以内でのシステム復旧を目標とすること。・伝送データについては、すべてのデータを暗号化すること。 |
|--|

3.2 データ移行

現システムからの円滑な移行に向け、受注者は、発注者に対し、データの取込方法、必要な加工内容その他移行に必要な事項について助言及び支援を行うこと。

なお、予約情報等のデータについては、現システムからCSV形式で出力することができる。

3.3 運用・保守

3.3.1 運用・保守体制

- (1) 利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。対応時間及び連絡方法については、次に示すものを原則とし、本サービスの利用開始までに、協議の上決定するものとする。
 - ・ 対応時間：平日の午前8時30分から午後5時30分まで
 - ・ 連絡方法：電話、メール等また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口を準備できることが望ましい。
- (3) 問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。
- (5) 本システムの機能や運用方法に変更がある場合などは、必要に応じて会議を開催すること。

3.3.2 運用・保守実施内容

- (1) 問合せ対応
 - ・ 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
 - ・ 問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。
- (2) 障害対応
 - ・ 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
 - ・ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
 - ・ 障害発生時の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、発注者へ報告すること。
 - ・ 重大な障害が発生した場合、発注者が必要と認めたときは、会議等を開催し、当該事案の経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を発注者へ提示すること。
 - ・ 本システムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、発注者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。
- (3) システム保守
 - ・ 受注者は、本システムの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。

- ・ 本システムに関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、受注者の負担で適切に対応すること。なお、モジュールの適用にあたっては、発注者へ説明し、承認を得た上で実施すること。
- ・ 本システムで使用するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、受注者の負担で遅滞なく対策を実施すること。なお、実施にあたっては、事前に発注者へ報告すること。

(4) その他

- ・ 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
- ・ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

4 プロジェクト体制

受注者は、本書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、プロジェクト管理における品質基準は、以下の通りとする。

図表 品質基準

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受注者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、当市に報告すること

5 会議体運営

受注者は、定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお会議体の実施方法については、Web 会議（Zoom）等を利用する想定であるが、詳細は当市と議論の上、決定すること。

各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、スケジュール、会議録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

6 研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要となる一連の要素は受注者の負担にて準備すること。詳細な研修要件については、下表に示す。

図表 研修要件

項目	研修内容
システムの概要の説明	システムの概要・背景等を説明する。
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアル（システム管理者用、業務担当者用の両方）を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

7 テスト

7.1 サービス提供における取扱い

サービスを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、当市用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。

7.2 テスト計画書の作成

実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施者を記載し、テスト工程開始までにテスト計画書として提出し、承認を得ること。

7.3 テストに係る要件

7.3.1 受注者が実施するテスト

- (1) 受注者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- (2) 受注者はテストの実施に必要な当市担当者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (3) テストスケジュールは、当市担当者への作業負荷を抑えるよう工夫すること。
- (4) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに当市担当者に報告すること。
- (5) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し報告すること。
- (6) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、当市に報告すること。
- (7) テストデータは、原則として受注者において用意し、責任を持って管理すること。
- (8) テストに特別な環境が必要な場合は、受注者の負担と責任において準備こと。

- (9) テストに必要な端末等は、当市所有の機器を使用するが、テストを実施するために必要な各種設定は受注者の責任において実施すること。

7.3.2 当市職員が主体となって実施するテスト

- (1) テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (2) テストの実施にあたり、当市の求めに応じてサポートすること。
- (3) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (4) テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (5) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し当市の承認を得ること。

8 スケジュール

8.1 サービス開始日（システム本稼働日）

令和8年11月1日

8.2 作業スケジュール

(1) スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日まで（サービス開始日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間まで）のスケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、当市との当該業務の契約締結時まで協議の上、決定する。

(2) 作業工程等

スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。

(3) 留意事項

本サービス（システム）の本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

9 その他

9.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

9.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を当市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

- (2) 本業務の遂行のために当市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに当市に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

9.3 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

9.4 サービス利用終了時のデータの引継ぎ

サービス利用終了時には、蓄積された全てのデータを当市に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を当市が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、当市に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、当市に別途請求しないこと。

9.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
 - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
 - ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
- (2) 当市が定めるセキュリティポリシー等
 - ・ 半田市情報セキュリティポリシー

9.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

9.7 協議

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（仕

様変更、機能追加等)で協議の必要がある場合は、当市と協議を行うこと。