

令和8年度 朝来市公共施設予約システム導入業務仕様書

1 基本事項

1.1 業務の名称

令和8年度 朝来市公共施設予約システム導入業務

1.2 調達の背景・目的

朝来市では、現在、兵庫県電子自治体共同運営システムの施設予約システムを利用しているが、公共施設の予約手続における利用者の利便性向上、施設管理に係る職員事務の効率化、オンライン決済等への対応、予約状況・利用状況の適切な管理を図るため、新たな公共施設予約システムを導入する。

本業務では、利用者が施設の空き状況確認、予約申込、抽選申込、オンライン決済等を分かりやすく行えること、また、職員が施設管理、利用者管理、収納管理、通知、帳票出力、統計・データ出力等を効率的に行えることを重視する。

あわせて、本市の施設運用に即した初期設定、研修、運用開始支援、データ移行又は代替設定、運用保守を実施し、円滑なシステム移行及び安定運用を実現することを目的とする。

1.3 システム化範囲

本調達の対象は、公共施設予約システムの初期構築、システム提供、運用保守、導入支援、テスト、研修、データ移行、各種初期設定、契約終了時のデータ引継ぎ等とする。

システムは、利用者向け機能及び施設管理者向け機能を有し、施設情報の確認、空き状況の検索、予約申込、抽選、決済、収納管理、統計、帳票出力、通知等を可能とすること。

1.4 本業務の範囲

(1)受注者は、次の業務を実施すること。なお、対象施設及び室場は施設室場一覧(別紙4)のとおりとする。

① 公共施設予約システムの初期構築作業

ア システム環境構築

イ 施設、室場、利用時間、休館日、料金、減免、抽選条件、予約受付期間、利用者区分、通知文面、帳票文言等の初期設定

ウ 決済サービスとの連携に必要な設定及び調整支援

エ 稼働前確認及び運用確認に必要な環境の提供

オ 操作研修及びマニュアル作成

カ 将来的な連携又は拡張が可能であること

② ASP 又は SaaS 方式による本システムの提供

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 会議体運営

- ⑥ 研修
- ⑦ テスト
- ⑧ データ移行

本市が現行システムから抽出し提供する利用者情報等の必要なデータについて、受注者は新システムへの移行作業を行うこと。

現行システムからのデータ抽出に係る調整は、原則として本市が行うものとし、受注者は、移行に必要なデータ項目、データ形式、提供時期、確認方法等について本市に助言すること。

受注者は、本市から提供されたデータについて、移行可能な範囲、移行方法、役割分担、スケジュール、データ変換方法、移行後の確認方法等を整理した上で、移行作業を実施すること。

なお、提供データの内容、形式、精度等により移行が困難な項目がある場合は、本市と協議のうえ、手入力、CSV 取込、初期設定、利用者による再登録その他の代替方法により、令和 9 年 2 月 1 日のシステム稼働開始に支障が生じないよう対応すること。

⑨ 初期設定

受注者は、本市から提供する施設情報、室場情報、利用時間、休館日、料金、減免、抽選条件、予約受付期間、利用者区分、通知文面、帳票文言その他必要な情報に基づき、本システムの初期設定を行うこと。

本市は、初期設定に必要な情報の提供、設定条件の確認、設定内容の承認及び運用上の判断を行うものとする。

なお、職員が行う必要がある作業の範囲、方法及び時期については、受注者と本市が協議の上決定すること。

⑩ 契約終了時のデータ引継ぎ及び削除

(2) 本市では、一部の施設について、令和 9 年 4 月 1 日以降の施設利用に係る予約受付を令和 9 年 2 月 1 日から開始するため、本システムは、令和 9 年 2 月 1 日から予約受付(オンライン含む)を開始できる状態とすること。

ア 令和 9 年 2 月 1 日のオンライン予約受付開始に向け、受注者は、令和 9 年 1 月中に、利用者登録方法の周知準備、既存利用者データの確認、初回ログイン又はパスワード設定に関する案内、職員による登録・承認手順の確認、操作研修、動作確認等を実施できるよう支援すること。

イ 令和 9 年 1 月中は、原則としてシステム利用開始前の準備期間とし、市民向けの本番利用開始日は令和 9 年 2 月 1 日とする。

ただし、令和 9 年 1 月中に市民向けの利用者登録事前受付環境を提供する提案を行う場合は、令和 9 年 1 月分のシステム利用料その他の追加利用料を発生させないこと、又は初期構築費の範囲内で対応すること。

ウ 事前受付環境を提供しない場合は、令和 9 年 2 月 1 日の予約受付開始時に利用者登録及び問い合わせが過度に集中しないよう、代替手段、周知方法、職員側の準備手順及び混雑抑制策を提案すること。

エ 令和9年2月1日以降は、利用者によるオンライン予約、職員による予約管理、施設管理、利用者対応等を実施するものとし、受注者は令和9年3月31日まで、稼働後の設定調整、問い合わせ対応、運用上の課題整理等の導入支援を行うこと。

(3) 本仕様書に基づく調達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、原則として本業務の範囲に含むものとする。

1.5 本業務で重視する事項

本業務では、現行システムにおける課題を踏まえ、次の事項を重視する。

(1) 利用者が朝来市の施設を分かりやすく検索・確認できること。

(2) 施設の外觀写真、施設紹介ページへのリンク等により、利用者が施設の内容を把握しやすいこと。

(3) スマートフォン等から、空き状況確認、予約申込、変更、取消、抽選申込等を直感的に行えること。

(4) 複数日・複数コマの予約など、定期利用者を含む利用者の予約作業を軽減できること。

(5) 利用者区分、市内・市外区分、団体・個人区分、減免区分等を利用者情報と紐付け、料金計算や減免処理を効率的に行えること。

(6) 条例上の料金区分と実際の運用上の予約単位が異なる場合でも、本市の運用に即した柔軟かつ正確な料金計算ができること。

(7) オンライン決済及び窓口等でのキャッシュレス決済に対応し、収納確認、還付、帳票出力等の事務を効率化できること。

(8) 職員の役割や担当施設に応じた権限設定ができ、複数の施設及び所管課で運用する場合においても、予約管理、利用者管理、収納確認、帳票出力等の管理業務を効率的に行えること。

(9) 将来的なスマートロック連携、施設追加、機能追加等に対応できる拡張性を有すること。

(10) 令和9年2月1日のシステム稼働開始及び予約受付開始に向け、データ移行、初期設定、研修、稼働前確認等を確実に実施できること。

2 本調達の要件

2.1 履行期間

本業務の履行期間には、システム構築、初期設定、データ移行、操作研修、稼働前確認及び令和9年2月1日のオンライン予約受付開始に向けた準備支援を含むものとする。

システム利用・運用保守の対象期間は、下記のとおり、令和9年2月1日から令和14年1月31日までの60か月とする。

令和9年1月中に行う利用者登録方法の周知準備、職員研修、動作確認、利用者登録・承認手順の確認等は、システム利用・運用保守期間には含めない。

(1) 初期構築作業及び導入支援

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

(2) システムの提供

令和9年2月1日から令和14年1月31日までとする。

(3) 稼働開始日

本システムの稼働開始日は令和9年2月1日とし、同日から予約受付、オンライン予約受付を開始する。

(4) 契約の取扱い

本業務は、公共施設予約システムの導入業務及びシステム利用・運用保守業務を一体の業務として実施するものとし、長期継続契約として取り扱う。

(5) 具体的な日付は契約書等で定める。

2.2 成果物

成果物は、他に指定のない限り、次のとおりとする。

(1) 令和9年2月1日のシステム稼働開始までに提出する成果物

- ① プロジェクト計画書又は作業計画書
- ② 作業工程表
- ③ 設定内容一覧又は設計・設定資料
- ④ データ移行計画書
- ⑤ データ移行結果報告書
- ⑥ 移行困難項目がある場合の代替設定方針又は対応結果資料
- ⑦ 操作研修資料
- ⑧ 操作マニュアル
- ⑨ 利用者向け案内資料、FAQ、操作説明資料等
- ⑩ テスト報告書又は稼働前確認結果報告書
- ⑪ SLA 合意書
- ⑫ その他、本市が必要と認める資料

(2) 令和9年2月1日のオンライン予約受付開始に向け、令和9年1月上旬までに提出する成果物

- ① 利用者登録方法に関する案内文案
- ② 初回ログイン又はパスワード設定に関する案内文案
- ③ 職員向け利用者登録・承認手順書
- ④ 利用者からの問い合わせ対応に関する想定問答
- ⑤ 稼働前動作確認結果に関する資料
- ⑥ その他、本市が必要と認める資料

(3) 令和9年3月31日までに提出する成果物

- ① 稼働後支援に係る報告書
- ② 設定修正一覧
- ③ 課題対応一覧
- ④ 運用引継ぎ資料
- ⑤ その他、本市が必要と認める資料

(4) システム利用期間中に提出する成果物

- ① 月次報告書又は運用報告書

- ② 障害報告書
 - ③ システム変更、バージョンアップ、設定変更等に関する資料
 - ④ その他、本市が必要と認める資料
- (5) 契約終了時に提出する成果物
- ① 契約終了時の引継ぎデータ、データレイアウト説明資料、引継ぎ資料一式
 - ② データ削除証明又はこれに準じる資料
 - ③ その他、本市が必要と認める資料

2.3 費用の考え方

受注者は、見積書において次の費用区分を明示すること。

- (1) 初期費用
- (2) 運用保守費
- (3) 決済手数料:参考情報として別資料で提出すること

※令和9年1月中に実施する利用者登録開始前準備、利用者周知準備、職員による利用者登録・承認手順の確認、操作研修、動作確認等に係る費用は、初期構築費に含めること。

※令和9年1月中に市民向けの利用者登録事前受付環境を提供する場合であっても、令和9年1月分のシステム利用料は計上しないこと。必要な費用がある場合は、初期構築費に含めること。

※データ移行費用には、本市が提供するデータを新システムへ取り込むために必要なデータ確認、変換、取込、検証、報告に係る費用を含めること。なお、現行システムからのデータ抽出そのものに係る調整は、原則として本市が行う。ただし、受注者が移行に必要なデータ項目、形式等について助言する作業は本業務に含むものとする。

3 業務要件

3.1 本システムの提供

3.1.1 機能要件

本システムは、「機能要件確認表(別紙2)」に示す要件を満たすこと。

3.1.2 非機能要件

本システムは、「非機能要件確認表(別紙3)」に示す要件を満たすこと。

なお、提供形態、稼働時間、可用性、障害時復旧、セキュリティ、端末・ブラウザ、データ移行、運用保守及び契約終了時対応等の基本的な要求水準を含むものとする。

4 運用・保守

4.1 運用・保守体制

- (1) 受注者は、本システムの利用開始後において、安定的かつ継続的に運用できる体制を整備すること。
- (2) 職員からの問い合わせに対応するヘルプデスク又はサポート窓口を設置すること。
- (3) 障害等緊急時に対応可能な連絡体制を整備し、通常時及び緊急時の連絡先、連絡

方法、受付時間を提示すること。

4.2 運用・保守実施内容

受注者は、次の内容について対応すること。

- (1) 本市からの操作方法、設定内容、障害等に関する問い合わせに対応すること。
- (2) 障害発生時は、速やかに復旧対応を行うとともに、発生日時、影響範囲、原因、対応状況及び再発防止策を報告すること。
- (3) バージョンアップ、法制度改正、ブラウザ更新、OS 更新及びセキュリティ対応に伴う対応方針を提示し、必要な対応を行うこと。
- (4) 設定変更支援を行うこと。
- (5) セキュリティ対応を行うこと。
- (6) 利用者及び職員からの改善要望の整理を行うこと。
- (7) その他、システムの安定運用に必要な支援を行うこと。
- (8) 利用者向け機能は、計画停止時間を除き、原則として 24 時間 365 日利用可能とすること。
- (9) 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、事前に本市の了承を得るとともに、システム利用者に対して、システムトップページ等で内容及び期間を事前に周知すること。また、メンテナンス中も可能な限りその旨を周知すること。
- (10) 運用・保守サービスを提供するに当たっては、SLA を締結し、定期報告を実施すること。

5 プロジェクト体制

5.1 プロジェクト実施体制

- (1) 受注者は、本業務を円滑に実施するため、導入、初期設定、データ移行、研修、テスト、運用保守、問い合わせ対応等に必要な体制を整備すること。
- (2) 受注者は、業務責任者、導入・設定に係る担当体制、データ移行に係る担当体制、研修・操作説明に係る担当体制、運用保守・問い合わせ対応に係る担当体制、障害発生時又は緊急時の連絡体制を提示すること。
- (3) 具体的な担当者数、役割分担、作業分担については、提案内容及び受注者の標準的な導入方法を踏まえ、本市と協議のうえ決定する。
- (4) プロジェクト管理においては、次の事項を適切に実施すること。
 - ① 進捗管理
 - ② 品質管理
 - ③ 課題管理
 - ④ リスク管理
 - ⑤ 変更管理

5.2 会議体運営

- (1) 受注者は、発注者との定例会を必要に応じて開催し、進捗状況、課題、リスク、変更事項等を共有すること。

- (2) 会議に必要な資料は、受注者が準備すること。
- (3) 議事録は受注者が作成し、発注者の確認を受けること。

5.3 研修

- (1) 受注者は、次の対象者向けに操作研修を実施すること。
 - ① システム管理者
 - ② 施設管理者
 - ③ 窓口職員
 - ④ その他、本市が必要と認める者
- (2) 想定人数 ①: 3名程度 ②~④: 20名程度
- (3) 回数 2回以上
- (4) 研修に必要な講師、研修資料、研修用環境は受注者が準備すること。会場及び市が使用する端末等については、本市と受注者が協議の上決定する。
- (5) 研修内容には、次の事項を含めること。
 - ① システムの概要
 - ② 操作方法
 - ③ 運用方法
 - ④ 障害時の基本対応
 - ⑤ その他、本市が必要と認める内容
- (6) 研修資料及び操作説明書は、単なる機能説明ではなく、利用者の操作手順が分かるよう、実際の業務手順に沿ったアクションベースで作成すること。

5.4 テスト及び稼働前確認

- (1) 受注者は、令和9年2月1日のシステム稼働開始に向けて、本市が運用上必要な確認を行えるよう、確認環境、手順書、チェックリスト等を提供し、必要な支援を行うこと。
- (2) 確認内容は、次の事項を基本とする。
 - ① 利用者による空き状況確認、予約申込、変更、取消等の操作確認
 - ② 抽選申込及び抽選処理に関する確認
 - ③ 決済機能又は決済連携に関する確認
 - ④ 職員による予約管理、施設管理、利用者管理、収納管理等の操作確認
 - ⑤ 帳票出力、統計、データ出力等の確認
 - ⑥ 施設、室場、料金、減免、休館日、予約受付期間等の設定内容確認
 - ⑦ 通知メール、案内文、利用者向け表示内容の確認
 - ⑧ その他、本市が必要と認める確認
- (3) 受注者は、SaaS 又は ASP サービスとして必要な品質確認を行ったうえで、本市の運用に即した確認を支援すること。確認の結果、対応が必要な事項が判明した場合は、本市と協議のうえ、システム稼働開始に支障が生じないよう対応すること。
- (4) 確認結果は、テスト報告書又は稼働前確認結果報告書として整理し、本市に提出すること。

5.5 スケジュール

(1) 構築に係る大まかな作業スケジュールを次のとおりとする。

時期	内容
令和8年8月頃	契約締結、キックオフ、要件確認、作業計画策定
9月～ 12月頃	施設情報、室場情報、利用時間、休館日、料金、減免、抽選条件、予約受付期間等の整理及び初期設定
12月～ 令和9年1月頃	操作研修、マニュアル作成、データ移行又は代替設定、受入確認、利用者周知準備 利用者登録方法の周知準備、既存利用者データの確認、初回ログイン又はパスワード設定に関する案内準備、職員による利用者登録・承認手順の確認、動作確認、問い合わせ集中への対策準備
令和9年2月1日	システム稼働開始 利用者向けオンライン予約受付開始 令和9年4月1日以降の施設利用に係る予約受付を開始する。
令和9年2月1日～ 3月31日	システム稼働後の導入支援期間 受注者は、設定調整、問い合わせ対応、運用上の課題整理、職員支援、利用者周知に係る支援等を行うこと。

(2) 受注者は、契約締結後、発注者へのヒアリング及び既存資料の閲覧等を通じて、詳細なスケジュールを確定すること。

(3) システム稼働開始前には、職員が動作確認を行うためのテスト期間を十分に確保すること。

(4) 受注者は、作業開始からサービス開始までの詳細な作業スケジュールを示すこと。

6 作業の実施に当たっての遵守事項

(1) 受注者は、本業務の実施に当たり、次の事項を遵守すること。

- ① 個人情報の保護に関する法律その他関係法令
- ② 不正アクセス行為の禁止等に関する法律
- ③ 朝来市の情報セキュリティに関する規程、方針及び基準
- ④ 発注者が別途示す運用ルール
- ⑤ 発注者から貸与された資料、データ等の適正管理
- ⑥ 再委託を行う場合の事前承認及び管理
- ⑦ 秘密保持義務の遵守

(2) 受注者は、本業務を遂行する上で必要な情報について、発注者に対し適時適切に確認を行うこと。

7 クラウドサービスの選定、利用に関する事項

(1) 本システムは、クラウドサービス又はSaaSとして提供すること。

(2) 端末への専用ソフトのインストールは原則不要とし、利用者及び職員が一般的なインターネット接続環境から利用できること。

(3) 受注者は、次の事項を明示すること。

- ① サービス提供形態
- ② データ保管場所
- ③ バックアップ及び復旧方法
- ④ 冗長化の方式
- ⑤ 通信暗号化
- ⑥ 認証方式
- ⑦ セキュリティ認証取得状況
- ⑧ 契約終了時のデータ返却及び削除方法
- ⑨ 外部連携の方式及び条件

(4) 本業務に用いるデータセンターは、日本国内に立地し、次の要件を満たすこと。

- ① 地震、火災、水害等の災害対策
- ② 冗長性の確保
- ③ 予備電源の確保
- ④ 入退室管理
- ⑤ その他、安定稼働に必要な対策

(5) 本市はLGWAN 又はインターネット系接続による利用を想定する。受注者は安全な利用構成を提案すること。

(6) 施設利用者画面及び管理者画面の通信は暗号化すること。

(7) 受注者は、次のセキュリティ対策を講じること。

- ① 不正ログイン抑止対策
- ② 一定時間操作がない場合のタイムアウト機能
- ③ Bot 対策
- ④ 外部連携時の通信保護
- ⑤ その他、本システムを安全に運用するために必要な対策

(8) 受注者は、操作ログ、アクセスログ、エラーログ等を適切に記録・保管し、その保存期間、確認方法及び監査対応方法を提示すること。

8 その他

8.1 貸与品

発注者は、本業務に必要な資料、設定情報、参考データ等を貸与することがある。受注者は、貸与品を適正に管理し、業務終了後は速やかに返却すること。

8.2 機密保護・個人情報保護

(1) 受注者は、本業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏えいしてはならない。また、次の情報を適切に管理し、目的外利用、漏えい、滅失、毀損を防止すること。

- ① 個人情報
- ② 団体情報
- ③ 予約情報
- ④ 決済情報

⑤ その他、本業務において取り扱う情報

(2) クレジットカード番号等の決済情報は、本システム内に保持しないこと。やむを得ず保持する場合は、PCI DSS 等の適切な基準に準拠し、安全に管理すること。

(3) 受注者は、本業務に従事する者に対して、必要な教育を実施すること。

8.3 不適合責任

本システムの稼働開始後、受注者の責めに帰すべき設計ミス又は不具合が判明した場合、発注者は受注者に対し改修を求めることができる。

受注者は、発注者と協議の上、無償で改修等の対応を行うこと。

8.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

(1) 契約期間終了時には、発注者が保有又は移行に必要とするデータを汎用形式で引き継ぐこと。

(2) 受注者は、発注者の確認後、受注者環境に残るデータを速やかに削除し、必要に応じて削除証明を提出すること。

8.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たり、関係法令、条例、規程、ガイドライン等を遵守すること。

8.6 著作権に関する留意事項

第三者の著作物を利用する場合は、必要な使用許諾を得た上で、必要となる手続及び費用負担を適切に行うこと。

8.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又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、発注者と受注者が協議の上、対応を決定すること。

将来的なスマートロック連携等に関する仕様の検討が必要となった場合は、発注者と協議の上対応すること。