

## 【別紙 Ⅰ】

### 葛城市公共施設予約システム構築業務 仕様書

#### 1 業務名

葛城市公共施設予約システム構築業務委託（以下「本業務」という。）

#### 2 業務の目的

葛城市では、住民の利便性向上や施設予約受付業務の効率化などを目的に導入した「汎用受付システム施設予約サービス（e-古都なら）」を県内自治体で共同運営し、公共施設運用のツールとして活用してきましたが、令和 7 年 12 月末をもって同サービスの運用を廃止したことを機に、これまでの機能の継続に加え、更なる利用者の利便性向上を目指すべく、市内貸館施設全体が共通して活用できる、新たな公共施設予約システム（以下「本システム」という。）の導入を検討しています。

現在の運営においては、情報化社会の進展にも関わらず、利用者が直接施設へ来館し予約手続きを行う必要があることや、施設ごとに予約手続きの運用が異なることが、利用者にとって大きな損失となっています。また、令和 7 年 10 月より、近隣自治体 8 市町で公共施設の相互利用を開始しており、市外利用者とも予約手続きの共通化が望まれる中、現行の運用では広域的な視野の拡大にも限界があります。

こうした状況を踏まえ、本システムの導入に当たっては、利用者が来館することなく予約手続きを完結できる環境を整備することや、市内貸館施設の予約手続きを一元化すること、直感的に操作できる使いやすいインターフェースとすることなどで、利用者のスムーズな予約のデジタル化への移行を促したいと考えています。加えて、運用の異なる複数施設への対応や将来的な広域利用への展開を見据えた柔軟性・拡張性の高いシステムであることも必要です。

さらには、本システムの利用が普及することにより、利用者の利用機会が向上することや、職員の窓口対応の軽減、現金取扱い業務の削減による効率化などの効果が表れることも期待しています。これらの目的の実現に向けて、本業務では公募型プロポーザル方式により、目的を達成できる優れた提案を求めるものです。

#### 3 基本方針

- (1) 本システムは、ASP/SaaS 方式で運用するものとする。
- (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ものとする。
- (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。

#### 4 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 から 令和 9 年 3 月 31 日（本業務期間）

運用期間：令和 9 年 4 月 1 日 から 令和 14 年 3 月 31 日（60 か月）

（システム保守運用費については、別途長期継続契約を締結予定）

#### 5 業務の概要

##### （1）業務の範囲

本業務の範囲は、以下の通りとする。

- ①本業務のプロジェクト管理
- ②本システムの初期構築作業
  - ・ヒアリング及び打合せ
  - ・マスターデータの登録
  - ・必要となる帳票テンプレートの作成
  - ・システム環境の構築
  - ・動作確認・運用テスト
- ③操作マニュアルの作成及び操作研修の実施
- ④本システムの提供
- ⑤本番運用支援
- ⑥納品物の作成
- ⑦その他本業務の達成に必要な業務

##### （2）対象施設

【別紙 4】「対象施設・室場一覧表」のとおり。

#### 6 システムの構築

受注者は、本システムの導入にあたり、次の作業を実施するものとする。

| 項番 | 作業項目                    | 主な作業内容                                                                                                          |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 要件・仕様打合せ及び整理            | システム設定の基準を発注者に説明し、設定条件を決定する。                                                                                    |
| 2  | マスターデータの登録（コード情報、施設情報等） | 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。なお、登録項目は、受注者の指定する様式にしたがって発注者が作成する。 |
| 3  | 帳票テンプレートの作成             | 発注者と協議の上、必要となる帳票テンプレートを作成する。                                                                                    |

|   |              |                                                                                           |
|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 動作確認・運用テスト   | システムを利用する機器（施設管理者端末）上でシステムが問題なく動作することを確認する。発注者が動作確認や検証等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。 |
| 5 | 施設管理者等への操作説明 | システムを利用する施設管理者等に対し、操作マニュアルを作成するとともに、操作説明会（研修）を実施する。                                       |
| 6 | 本番運用支援       | システム公開初、現場に混乱が発生しないよう運営支援を行う。                                                             |
| 7 | 成果物の作成       | 10 成果物に示す成果物を作成し、納品する。                                                                    |

## 7 機能要件

### (1) 機能要件

【別紙 2】「葛城市公共施設等予約システム 機能要件書」の「機能要件」のとおり。

### (2) 動作環境

【別紙 2】「葛城市公共施設等予約システム 機能要件書」の「基本要件」のとおり。

## 8 非機能要件

### (1) 基本要件

- ①本システムは ASP/SaaS 方式として運用され、本市や各施設にサーバ機器等の設置が不要であること。
- ②データの機密性、完全性、可用性が十分に確保された運用がなされていること。
- ③施設利用者側で特別なソフトウェアを必要とせず、ブラウザから施設予約システムにアクセスすることで、予約状況の閲覧や施設予約等の操作ができること。
- ④システム利用者の OS やブラウザの利用状況等に合わせ、必要となるソフトウェアのバージョンアップ等を、受注者の負担において行うこと。
- ⑤対象施設及び設備等の変更に係る各種操作について、プログラミング等の専門知識を必要とせず、発注者側のみで実施できること。

### (2) 運用・保守に関する要件

- ①本システムは、原則 24 時間 365 日稼働するものとする。ただし、メンテナンス等によりシステムを停止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等を実施するために一時的にシステムを停止する必要がある際には、事前に発注者の承認を得るとともに、システムの利用者に対し、システムトップページ等でその内容及び期間を予告周知し、可能な限り深夜時間帯に実施すること。

- ③システム障害などの緊急時については、24 時間 365 日対応とする。
- ④運用・保守サービスを提供するに当たっては、SLA (Service Level Agreement) を締結すること。サービスレベル項目、サービスレベルに関しては下記の内容を基本とし、項目の追加等を含め積極的に提案すること。
- ⑤SLA 達成状況について、定期的な報告を実施すること。
- ⑥サービスレベルについては、努力目標型とし、ペナルティやインセンティブの設定は行わない。ただし、サービスレベルを満たせない場合には、その理由と改善策を発注者に報告のうえ、受注者側の責任と費用負担のもと、改善を実施すること。

| 分類    | サービスレベル項目          | 内容                                             | サービスレベル<br>(基準値)                    |
|-------|--------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 可用性   | 稼働時間               | 利用者向けサービスの提供時間。<br>ただし、計画停止時間は除く。              | 24 時間 365 日                         |
|       | 稼働率                | 稼働時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合。                      | 99%以上                               |
|       | 計画停止               | 機器やデータメンテナンスのためのサービス停止                         | 深夜時間帯(0 時から翌朝 8 時まで)に実施、7 日前以上の事前通告 |
| 障害対応  | 監視時間               | システムを死活監視する時間                                  | 24 時間 365 日                         |
|       | 障害通知時間             | システム障害やセキュリティインシデント等の異常を検知し、本市への連絡対応を開始するまでの時間 | 60 分以内                              |
|       | 障害時の復旧体制           | システム障害が発生した際の復旧体制                              | 24 時間 365 日体制。障害検知後、直ちに復旧対応         |
| 性能    | オンライン応答時間<br>(通常時) | 利用者環境における一般的な操作の応答時間が 3 秒以内である割合               | 80%以上                               |
| データ管理 | データの保証             | バックアップの実施                                      | 頻度: 日時<br>内容: データベース、設定等            |
|       | バックアップデータ保存期間      | バックアップデータの保管期限等                                | 3 世代以上                              |

### (3) 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、協議のうえ決定するものとする。
  - ・対応時間： 平日 午前 9 時 00 分 から 午後 5 時 00 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。

### (4) 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。

#### (5) セキュリティ要件

##### ① 基本事項

- ・葛城市情報セキュリティポリシー（「葛城市情報セキュリティ基本方針」、「葛城市情報セキュリティ対策基準」）の趣旨に基づき情報セキュリティの確保に努めること。
- ・ISO/IEC 27001、27017（ISMS 認証、ISMS クラウドセキュリティ認証）、プライバシーマーク等の情報セキュリティに関する第三者認証を取得していること。
- ・データのバックアップ及びリストアが容易にできるシステムであること。
- ・インシデント発生時等の検証に必要なログが取得されていること。

##### ② 通信の安全性

- ・本システムへのアクセス経路において、暗号化通信が実施されていること。
- ・施設管理者とシステムとの間は、IP アドレス制限や VPN 通信、クライアント証明書、その他提案する方法により、通信の安全性を確保すること。

##### ③ 権限設定

- ・施設利用者の個人情報やパスワードを管理するため、正当な権限のない者による情報アクセスやデータの不正利用・改ざんが行われないよう、必要なアクセス制限設定ができること。
- ・施設利用者及び施設管理者の操作履歴やアクセス履歴を把握できること。特に、施設利用者に関する情報については、個人情報保護の観点からデータの閲覧を含めた履歴が把握できること。
- ・一定期間、各履歴を保存するものとし、保存期間については発注者との間で合意すること。

##### ④ 情報セキュリティ対策

- ・サイバー攻撃などによる情報漏えいを防止するための機能が実装されていること。
- ・ファイアウォールを含む各種セキュリティ製品を利用した、不正侵入防止、侵入検知、改ざん検知等の対策を行うこと。
- ・情報セキュリティに関する情報収集、脆弱性検査の実施、更新プログラムの適用等についての運用方法が定められていること。
- ・これらセキュリティ対策の徹底や、従業員等の不要なデータアクセス等を防止するため、受注事業者内での情報セキュリティ体制が構築されていること。

#### (6) その他

##### ① システム移行時の対応

- ・本業務の契約期間中に発注者が次期システムを別途導入する際には、発注者が必要とする各種データ（施設マスターデータ、利用者データ、予約データ、利用実績データ等）の提供に

について、無償で協力すること。ただし、本システムが当該各種データを抽出する機能を有する場合には、発注者にて抽出を行うものとする。その場合は、抽出データの項目に関する説明資料を提供すること。

## ② 契約終了時の対応

- ・受注者は、本業務期間中に本システムに蓄積されたデータについて、事前に発注者と協議して定めた期日をもって全て消去すること。また、データを削除した日から 10 日以内に書面にてその旨を報告すること。

## ③ 研修

- ・本システムの各機能を理解し操作方法を習得する目的で、運用期間が始まる前に、本市に対し研修を実施すること。研修については、書類によるものだけでなく、実機を用いたものとする。
- ・研修の実施に先立って、操作説明書や研修テキスト等を用意し、適切なスケジュール、方法、回数等について発注者に提案すること。研修の運営に際し、発注者は研修場所の提供や市職員関係者への案内を担うものとする。

## 9 円滑なシステム移行に関する助言

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必要な助言や支援を行うこと。

## 10 成果物

本業務における成果物は、次のとおりとする。なお、成果物の提出方式は電子媒体とし、各 1 部（業務完了時には下表をまとめた電子媒体を 1 部）納品を行うこと。

| 項目        | 提出期限           | 備考                                                |
|-----------|----------------|---------------------------------------------------|
| 業務計画書     | 構築作業着手日まで      | 構築作業着手日までに本市へ提出し、承認を受けること。                        |
| 工程表       |                |                                                   |
| テスト報告書    | 令和 9 年 1 月末を想定 | —                                                 |
| 施設予約システム  |                | 本業務で構築を行ったシステム                                    |
| 操作マニュアル   | 令和 9 年 2 月末を想定 | 必要に応じて、システム管理者向け、施設管理者向け、施設利用者向けの詳細版及び簡易版を作成すること。 |
| 設計図書      | 令和 9 年 3 月末    | ・機能要件書（最終版）<br>・システム設計書                           |
| 打合せ資料協議資料 |                | —                                                 |

## 11 その他留意事項

### (1) 個人情報の保護

受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、個人情報保護の重要性を

十分認識し、個人の権利を侵害することのないように必要な措置を講じるとともに、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(2) 守秘義務

受注者は、本業務において発注者から提供された資料、データ等を本業務の遂行以外の目的で使用してはならない。

(3) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部または一部を第三者に委託し又は請け負わせることはできない。ただし、事前に協議し、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。その場合、受注者は、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

(4) 損害賠償

本業務の遂行にあたり、受注者の責により発注者又は第三者に損害を与えた場合には、受注者がそれを賠償すること。

(5) 記載外事項・疑義

本仕様書に明示なき事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議し決定のうえ、対応するものとする。

## 【別記】個人情報取扱特記事項

### （基本的事項）

第1条 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）第2条第1項に定められた個人情報（以下、「個人情報」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

### （秘密の保持）

第2条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

### （収集の制限）

第3条 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### （目的外利用・提供の禁止）

第4条 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

### （特定個人情報等の持ち出しの禁止）

第5条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た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）第2条第9項に定められた特定個人情報及び同法第2条第5項に定められた個人番号（以下、「特定個人情報等」という。）を事業所内から持ち出してはならない。

### （漏えい、滅失及びき損の防止）

第6条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### （従事者の監督及び教育）

第7条 受注者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報等を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（複写又は複製の禁止）

第8条 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（再委託における条件）

第9条 受注者は、発注者の許諾を得た場合に限り、この契約による事務の全部又は一部を第三者に再委託をすることができる。

（資料等の返還等）

第10条 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

（特定個人情報等を取り扱う従業員の明確化）

第11条 受注者は、その従業員に特定個人情報等を取り扱わせるに当たっては、必要最小限の従業員に限るとともに、特定個人情報等を取り扱う従業員及びその取り扱う特定個人情報の範囲を明確にするものとする。

（取扱状況等についての指示等）

第12条 発注者は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況及びこの契約の遵守状況について、受注者に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、受注者は、拒んではならない。

（事故発生時における報告）

第13条 受注者は、個人情報の漏えい等その他のこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、必要な調査、再発防止のための措置等について発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第14条 受注者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第15条 受注者は、第1条から第14条までに掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。