

令和3年度宇土市公共施設予約システム構築業務仕様書

1 件名

宇土市公共施設予約システム構築業務

2 目的

本事業は、公共施設予約における更なる市民サービスの向上及び窓口業務の軽減、並びに公共施設の利用促進に係る新型コロナウイルス感染症予防対策として受付窓口の混雑を緩和するため、インターネット上で利用手続きが可能な公共施設予約システムを構築・導入することを目的とする。

3 事業の概要

本事業の概要及びシステム導入の対象施設は、以下のとおりとする。

なお、記載されていない施設についてもシステム改修等により対応できるものとする。

(1) システム導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成）

(2) クラウド方式による公共施設予約システムの提供

【導入予定の施設一覧】表1

グループ①		社会体育施設
項番	施設名称	室・場・面
1	市民体育館	アリーナ
		小会議室
		大会議室
		コミュニティルーム
		トレーニングルーム
2	宇土市スポーツセンター	体育館
		テニスコート（4面）
		立岡総合グラウンド
3	武道館	柔道場
		剣道場
4	運動公園	グラウンド
		テニスコート（6面）
		弓道場
5	走潟地区	体育館
		グラウンド
6	轟地区	農業者トレーニングセンター
		農村運動広場
7	緑川地区	農業者トレーニングセンター
		農村運動広場
8	網津地区	多目的研修会施設
		市民グラウンド
9	網田地区	農業者トレーニングセンター
		農村運動広場
10	宇土地区グラウンド	
11	浜戸川運動広場	グラウンドゴルフ場

		アーチェリー場
--	--	---------

グループ②		学校体育施設
項番	施設名称	室・場・面
1	宇土小学校	体育館
		グラウンド
2	花園小学校	体育館
		グラウンド
3	走潟小学校	体育館
4	緑川小学校	体育館
		グラウンド
5	網津小学校	体育館
		グラウンド
6	網田小学校	体育館
		グラウンド
7	宇土東小学校	体育館
		グラウンド
8	鶴城中学校	体育館
		グラウンド
		第2グラウンド
9	住吉中学校	体育館
		グラウンド
10	網田中学校	体育館
		グラウンド

4 契約期間

契約締結日から令和4年3月22日（火）まで ※運用テストを含む

5 納品物

本業務の納品物を以下に記載する。この内容に準じた納品物を紙及び電子データで指定の期日までに納入すること。なお、この業務を受託した業者が想定する納品物において、確認すべき事項がある場合は、事前に協議すること。

- ・システム等一式 1部（委託業務終了時まで提出すること）
- ・マニュアル（利用者用、管理者用） 1部（ 〃 ）
- ・マニュアル類電子データ（CD等） 1部（ 〃 ）

6 システム要件

(1) 基本事項

- (ア) 利用者側及び職員側のOS、ブラウザの利用状況については、表2-1、表2-2のとおりとする。なお、その他のOS、ブラウザについては別途協議の上、対応する。
- (イ) ソフトウェアのバージョンアップは受注者の負担において行うこと。
- (ウ) 施設使用料金の変更、予約区分の変更等の各種操作が、プログラミング等の専門知識を必要とせず発注者が実施できること。
- (エ) 複数の自治体向けに導入し2年以上の運用実績があり、現在も稼働中のシステムであること。

(2) 環境要件

システム導入形態及び通信回線は以下のとおりとする。

- (ア) クラウド方式でのシステム導入とする。なお、クラウドは情報の機密性に応じたセキュリティレベルが確保されているサービスを利用すること。
- (イ) システムが稼働するクラウド環境は受託者において準備すること。なお、クラウド環境のファシリティ条件は以下の通りとする。
 - ① 日本国内に立地していること
 - ② 建築基準法の規定する耐震構造建築物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること
 - ③ 設置データセンターは、震度7クラスの地震発生時にもサービス提供可能な耐震又は免震構造であること
 - ④ データセンターは24時間365日の有人監視体制で、入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備（ICカード等）により、事前に許可された者のみが入館できるよう、入退館が管理されていること
 - ⑤ 本市が必要とする場合に、本市システム管理担当職員及び本市の指定する事業者の建物への入館を許可すること
 - ⑥ 外部からデータセンター内の通信回線には、ファイヤーウォール等を設置し、強固なセキュリティを確保すること
 - ⑦ サーバルームのラックは、鍵付きラックを使用し、サーバルームの出入り口には、生体認証による入退室管理システムを設置し、不正侵入等に対する監視及び管理処置等の防止措置が施されていること
 - ⑧ 商用電力の供給が停止した場合、非常用自家発電設備により電力が供給されること
 - ⑨ サーバルームには、専用の空調システムにより、温度及び湿度が一定に保たれるような設備が備わっていること
 - ⑩ 政府機関・地方公共団体の導入実績があること
- (ウ) データの機密性及び安定安全な運用がされていること。
- (エ) 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。
- (オ) 宇土市情報セキュリティ基本方針に基づいた個人情報保護の対策、セキュリティ対策がとられており、不正アクセス監視を行うこと。
- (カ) 運用を行うドメインは、city.uto.lg.jpのサブドメインでの運用が可能である。若しくは、受託者側で準備すること。

(3) 機能要件

本システムの動作環境及び利用可能な機器は次のとおりとする。

【動作環境】

利用者の動作環境 表 2-1

	PC 環境	スマートフォン環境
ブラウザ	Windows Chrome Mac OS Chrome Firefox Microsoft Edge	Android Chrome iOS Safari

職員の動作環境 表 2-2

	PC 環境	スマートフォン環境
ブラウザ	Windows Chrome	

なお、本業務において発注者が受注者より提供される機器の性能・機能は、「システム機能一覧」に準拠するものとする。

<システム機能一覧>

【管理者側機能】表3

項番	枝番	分類	項目	内容
1	1	職員管理	ID・パスワード	ID・パスワードによるシステム操作を行う職員認証が可能であること
	2		ID管理	IDには職員の氏名・管理権限付与施設等の情報を登録・変更・削除ができること
2	1	施設管理	特定日管理	年末年始等による閉庁日・祝祭日・休館日等の設定を任意に登録できること
	2		施設管理①	グループ及び施設並びに室・場・面の登録・変更・削除ができること
	3		施設管理②	施設の設定内容（施設紹介・名称・料金）の登録・変更・削除ができること
	4		施設管理③	条例により設定された施設ごとの面割り（全面・1/2面・1/3面・1/10面・各競技別コート割等）の区分貸出の調整ができること。 ※宇土市民体育館条例・宇土市スポーツセンター条例参照
	5		施設管理④	登録できるグループ・施設・室・場・面の数に制限がないこと
	6		施設管理⑤	登録するグループ・施設・室・場・面の数によってシステム利用料等が変わらないこと
	7		施設グループ管理	複数の施設をグループ（社会体育施設・学校体育施設・社会教育施設等）として管理できること
	8		施設グループ管理権限	施設グループごとに閲覧・更新等の権限設定が可能であること
	9		予約期間制限	施設ごとに予約申込・抽選申込の可能な期間を設定が可能であること
	10		抽選日設定	施設ごとに抽選日の設定が可能であること
	11		予約制限管理	施設ごとに予約可能な利用者属性（市内・市外・行政・種目協会等）・定員数を設定できること
	12		利用目的設定	施設及び室・場・面ごとに予約可能な利用目的が設定可能であること
	13		施設案内	施設ごとに施設の位置図（地図：グーグル等）へのリンクが可能であること
	14		休館日・特定日設定	施設メンテナンス等による施設ごとに利用者が予約できない日・時間等の設定が可能であること
	15		承諾書管理	施設ごとに利用上の遵守事項を表示し、利用者に確実に周知ができること
	16		運用時間帯パターン管理①	室・場・面ごとに区分数及び区分ごとの時間範囲を任意に設定できること

	17		運用時間帯パターン管理②	室・場・面ごとに、午前・午後・夜間の区分での予約管理, 時間貸しでの予約管理が併用できること
	18		使用料設定①	室・場・面ごと午前・午後・夜間の区分及び時間区分あたりの使用料の設定ができること
	19		使用料設定②	施設ごとに条例に定められた利用者属性（市内・市外・一般・高校生以下）に対する使用料の設定ができること
	20		使用料設定③	営利情報（営利目的：入場料徴収・非営利：アマチュアスポーツ）の違いによる使用料の設定ができること
	21		使用料設定④	平日及び土日祝日の使用料の設定ができること
	22		申込受付スケジュール設定	利用者属性（行政・種目協会・学校等の優先団体及び一般利用）に対する申込受付のスケジュール設定ができること
	23		附属設備使用料設定	施設ごとに附属設備（エアコン・音響等）の使用料・加算方法を設定できること
	24		附属設備管理	施設ごとに備品・照明等の附属設備を登録できること
	25		変更・キャンセル条件設定	施設ごとに使用申請の変更及びキャンセルの可能期日を任意に設定できること
	26		還付条件設定	施設ごとに条例による（天災地変・教育委員会が認める事由・市の都合）変更及びキャンセル時の還付条件を設定できること
	27		運用開始チェック	登録された施設・室・場・面の運用設定を一覧で確認できること
3	1	利用者管理	利用者管理	利用者の登録・変更・削除ができること
	2		個人・団体対応	利用者登録は個人・団体両方に対応可能であること
	3		活動内容管理	利用者の活動内容（競技名・会議等）を設定することができること。ただし、設定内容に該当しない場合申請が入力できること
	4		使用料減免登録	使用料が減免対象の利用者に対して、職員の操作により減免の適用が可能なこと。
	5		利用可能権限付与	利用可能施設の追加・削除は施設所管課職員のみ可能とするなど制限が可能であること
	6		利用一時停止	グループ・施設ごとに登録済み利用者のシステム利用を任意の期間を設定し一時的に停止できること
4	1	予約管理	予約管理	予約情報の登録・削除が可能であること、また、予約情報として申請者氏名、利用人数等が登録できること
	2		窓口予約	窓口で受け付けた予約を職員が代行登録できること

	3		附属設備予約	予約申込と同時に附属設備が予約できること
	4		優先予約	優先する団体（行政・学校・種目協会等）の予約期間を個別に設定が可能で、かつ対象施設の設定ができること。
	5		期間予約	指定した期間内で特定条件（時間別、使用目的等）の予約が一括で可能であること
	6		予約確認	任意の期間内において予約内容の確認・取消が可能であること
	7		予約確定①	使用料が発生しない施設予約は、申込時点で仮予約、キャンセルの可能期日を過ぎると本予約に自動確定できること
	8		予約確定②	使用料が発生する施設は、仮予約の申込時点で仮予約受付を自動確定できること
	9		予約履歴	予約履歴（予約者・予約日時等）の確認が可能であること
	10		予約の変更・取消	予約変更や取消が可能な期間の設定ができること
	11		仮予約の自動取消	一般予約については、仮予約後、使用料の支払期限までに納入が確認できない時は自動取消ができることとし、優先団体予約については管理者側でのみ取消しが可能であること。
	12		予約取消の使用料還付	本予約後の予約取消は、使用料の還付処理ができること。
	13		附属設備追加予約	すでに登録されている予約に附属設備（エアコン・音響設備等）を追加予約できること
	14		カレンダー	カレンダーで施設ごとに室・場・面の空き状況を確認でき、申請中・抽選待ち・確定待ち・予約済みの利用者を識別できること
	15		利用不可日時設定	一般利用の行えない日時を設定できること
	16		一般予約ロック	一時的に一般利用の行えない施設を設定できること
5	1	申請書等管理	申請書等の発行	1件の予約または複数の予約に対して、利用申請書・利用許可書・利用許可書（複製）の3枚を発行ができること。また再発行が可能であること
	2		納付書等の発行	1件の予約または複数の予約に対して、納付書、納付通知書、領収書の発行が可能であること。
	3		納付書等の再発行	還付請求書を発行した際に該当予約の納付書の金額に変更が生じる場合は、該当の納付書の金額を修正して再発行できること
	4		還付請求書の発行	1件の予約または複数の予約に対して、還付請求書の発行が可能であること
6	1	支払い管	料金収納・還付	収納・還付の管理が可能であること

	2	理	利用履歴の発行	利用した施設・利用日時・金額が入った明細・収納の有無を利用者単位で印刷できること
	3		収納入力	窓口納付の場合、収納の有無を入力できること
	4		予約のキャンセル	一般利用については、納付期日までに支払われない場合は自動キャンセルができることとし、優先団体利用については、管理者側でのみ取消しが可能であること。
	5		一括収納	同一団体及び個人の同一施設の複数予約については、使用料を一括収納できること
	6		納付期限管理	使用料の納付期日を設定できること
	7		減額・免除①	任意に使用料の減額または免除が可能であること。
	8		減額・免除②	減免の範囲（使用料のみ減免し、附属設備は減免対象外）を設定できること
	9		減額・免除③	減免の割合は全額（免除）、5割、3割、2割の設定が可能であること。
	10		キャンセル料金管理	使用キャンセル料金（還付額：全額、5割）を施設及び期間毎に設定できること
	11		有料の場合	窓口対応者が収納の入力を行ったときに、本予約が成立すること
7	1	履歴・ログ管理	更新履歴	利用者の予約更新履歴を保有し、履歴ごとの更新情報（更新者・更新日時）の確認ができること
	2		操作ログ	職員及び利用者によるシステムの操作ログを確認できること
8	1	統計管理	統計資料の出力	各施設の統計資料として、月別の施設利用者数、施設使用料、施設使用料減免額、団体別使用料減免額、施設利用件数の出力が可能であること
9	1	システム管理	セキュリティ対策	IDとパスワードで個人認証による運用を行い、ID・パスワードが漏洩しても、「管理者機能」を利用できない構造（端末固有のMACアドレスやIPアドレスによって制御等）とした運用が行えること

【利用者側機能】表4

項番	枝番	分類	項目	内容
1	1	利用者認証	ID・パスワード設定	ID・パスワードによる利用登録者の認証が可能であること
	2		パスワード変更	パスワードの変更ができること
	3		マイページ管理	利用者マイページで登録情報の変更・修正ができること。
2	1	空き情報	空き状況確認	ログインなしに施設の空き状況が確認できる

		確認		こと
	2		条件検索	条件別（体育館・グラウンド・テニスコート・会議室）に施設の空き状況を検索できること
	3		表示設定	空き状況表示は施設別等の表示が可能であること
	4		区分情報表示	各室・場・面の区分ごとの状況（予約状況等）を確認できること
3	1	予約・抽選	予約申込①	予約の申込・取消・変更，抽選申込等（空き状況の確認を除く）は，利用者認証後，申請可能となること。
	2		予約申込②	連続申込日数の制限が施設ごとに可能であること
	3		申込完了前確認	申込完了前に入力内容の確認画面を表示できること
	4		一括予約	定期的な利用（毎週月曜・木曜等）における複数予約を一括して処理できること
	5		複数の区分セット予約申込①	複数施設の室・場・面及び区分をセットで申込可能であること
	6		複数の区分セット予約申込②	複数施設をセットで申込した予約は，一部の部屋でもキャンセルが可能であること
	7		附属設備予約①	室・場・面の予約申し込み時に附属設備を予約可能であること
	8		附属設備予約②	附属設備のみ，予約・取消・変更が可能であること（室・場・面の予約を取り消し，変更した場合，附属設備の予約についても予約を取り消し，変更を周知すること）
	9		料金自動計算	附属設備の料金は自動計算が可能であること
	10		予約状況確認	現在及び過去一定期間（5年）の予約状況内容の確認が可能であること
	11		キャンセル・変更	予約内容のキャンセルや変更が可能であること
	12		メール通知	予約・キャンセル・変更等の通知メールを自動で配信可能であること
	13		営利情報設定	条例に定められた専用使用料の区分及び営利情報が入力でき，自動料金計算できること
	14		予約内容確認	予約内容の確認に際し，使用料が計算され表示されること
	15		自動抽選①	重複する申請に対し，自動抽選で利用者の決定が可能であること
	16		自動抽選②	管理者が抽選対象の予約から任意に選択することで仮予約確定が可能であること。
	17		抽選申込	抽選の申込や取消ができること
	18		抽選結果通知	利用者に抽選結果（当選・落選）を，システムからメールで通知できること

	19		当選後予約移行	自動抽選の場合，当選後に仮予約ができること
4	1	支払い	料金自動計算	施設使用料の自動計算が可能であること
	2		料金支払い	料金は区分ごとに支払いが可能であること
	3		キャンセル制限	予約は，施設の条例で定めるキャンセル期間を過ぎてのキャンセル及び還付はできないこと
	4		明細出力	任意の期間を指定して予約内容及び使用料・収納の有無が一覧で確認できること また，それをダウンロード又は印刷できること
5	1	その他機能	全体お知らせ機能	全利用者へ共通のお知らせを表示でき，全利用者への一斉メールが送れること
	2		個人単位お知らせ機能	利用者認証後の画面に個人単位のお知らせを表示できること
	3		施設単位お知らせ機能	施設単位のお知らせを表示できること
	4		スマートフォン対応	スマートフォンに最適化された画面であること
	5		登録の抹消	予約システムを利用解除したいとき，抹消が可能であること

1 システム導入準備

(1) マスタデータの登録

システムの導入にあたり，施設情報，職員情報等のマスタデータの登録・整備を行うこと。なお，マスタデータの内容については宇土市より提供する。

(2) 職員研修の実施

システムの稼働開始までに，職員に対してシステム習熟のための研修会を実施すること。研修会の回数，場所，人数などは別途協議するものとする。

2 運用及び保守要件

(1) 基本事項

運用は令和4年4月1日（金）から開始し，365日24時間のサービスを提供できること。なお，事前周知の上でメンテナンス等のために一次的なサービス停止は許容する。ただし，平常時では，日中時間帯（例えば，9時から17時まで）にサービスを提供できること。サービスレベル等については，別途協議するものとする。

(2) ヘルプデスク

宇土市のシステム管理者および各施設管理者からの問い合わせに対応すること。

(3) セキュリティ

施設利用者側画面については，インターネットからの利用者登録画面，ログイン画面においてT L S暗号化通信を行い，システム上の機密情報（ID，パスワード等）を含め暗号化した運用を行うこと。

(4) 業務引継ぎに関する事項

(ア) 業務継続のための支援

本事業の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本事業が終了となる場合には、受注者は、施設予約システムのサービス提供終了日までに発注者が継続して施設予約業務を行えるよう必要な措置を講じ、新規システム提供事業者に移行する作業の支援を行うこと。

(イ) 事務引継ぎ

引き継ぐべき業務の内容について、受注者は業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

3 契約不適合担保責任

本業務において構築したシステムについては、本契約期間満了後1年以上の保証期間を設けること。保証期間において、明らかに利用者側の過失あるいは自然災害によるものと判断される以外の不具合が生じた場合は、早急に不具合に応じた適切な処置を講じること。なお、その費用については無償とすること。

4 その他

(1) 個人情報の取扱いにおける遵守事項

(ア) 利用者の個人情報を取り扱うため、受託業者はISO27000もしくはプライバシーマークを取得しておくこと

(イ) 個人情報の仕様及び管理

借用した個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、発注者に書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び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監督するものとする。

(ウ) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

借用した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

(エ) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

借用した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

(オ) 個人情報の記録の適正な使用、保管および搬送

借用した個人情報の使用、保管および搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、最新の注意を払って行わなければならない。

(カ) 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、発注者から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

(キ) 事故発生時の報告及び対応

借用した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに発注者に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、発注者の指示に従わなければならない。

また、受注者の責に起因する事故により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受注者が負担しなければならない。

(2) 情報提供

発注者が公共施設予約システムに関して、情報提供を求めた時は応じること。ただし、その情報が受注者の不利益になる場合は協議する。

(3) 再委託

本業務の全部または一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ発注者から書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(4) 記載外事項・疑義

(ア) 仕様書に記載のない事項は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

(イ) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、対応すること。