

公共施設等予約システム導入事業 業務委託仕様書(案)

福島県玉川村
令和8年6月

1. 基本事項

公共施設等予約システム導入事業業務委託仕様書（以下、「本仕様書」という。）は、福島県玉川村が、地域住民等の利便性向上を図るとともに、施設利用者数の増加や地域の活性化を促進することを目的として公共施設等予約システムを導入するにあたり、その仕様を定めたものである。）

1-1. 業務の名称

福島県玉川村 公共施設等予約システム導入事業（以下「本業務」という。）

1-2. 調達の背景・目的

福島県玉川村（以下、「本村」という。）における公共施設の予約は、紙による申請を主としており、予約方法も施設ごとに異なることから、利用者は施設の空き状況の確認や予約・申請のために施設の開館時間に電話連絡や窓口での申請等を行う必要がある。

本事業では、施設予約システムの構築と運用を通じて、地域住民等の利便性向上を図るとともに、施設利用者数の増加や地域の活性化を促進することを目的としている。

1-3. システム化範囲

システム化範囲は、個人や団体から本村に対する公共施設の利用予約受付、必要に応じて本村から個人や団体に対する許可等の通知等を、インターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）の技術を用いて行う予約受付管理の仕組みを提供することである。

図表1 [システム利用者数や関係する施設等の情報]（令和8年4月1日時点）

項目	
想定利用者数	1,000人
人口	5,887人
関係施設数	3か所

1-4. 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 公共施設等予約システム（以下、「本システム」という。）の初期構築作業
 - ① ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
 - ② システムの初期セットアップ
 - ③ テストの実施及び本村職員によるテスト実施への支援
- (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) 会議体運営
- (6) 研修

なお、本仕様書に基づく調達のプロセス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

(1) 本システムの初期構築作業

契約締結日から令和8年9月30日まで

(2) 本システムの提供

本稼働の開始日（令和8年10月1日）から令和11年3月31日まで

なお、履行期間満了時については、必要に応じて契約更新をする場合がある。

2-2. 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間内に本村に提出し、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形式および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、作業着手までに本村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) テスト計画書

(エ) テスト報告書

(オ) 研修資料

(カ) 操作マニュアル

・ 手続担当者向けおよび申請者向けそれぞれ用意すること。

・ 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。

(キ) 四半期毎に以下の項目について、本村に報告すること。

図表2 月次報告項目一覧

項目	内容
SLA	SLA遵守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案 など

2-3. 費用の考え方

(1) 構築費用（初期費用）

システム導入にあたり構築費用（初期費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

(2) 利用料

本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。ただし、利用料金の支払いについては、本格稼働後から開始するものとする。

(3) その他個別に適用する料金

本契約期間終了後、本村の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件を提案書に明記すること。

契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。

(4) 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、本村と協議の上、承認を得ること。

3. 業務要件

3-1. 本システムの提供

本システムは、クラウドサービス（ASP・SaaS）により提供されること。

3-1-1. 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」にて提示する。

3-1-2. 非機能要件

- (1) 別紙2「非機能要件一覧」において、システム（サービス）に求める可用性や性能・拡張性、運用・保守性等に関する要求水準を提示している。各項目について要求水準を満たすことができない場合は、その内容及び理由等を提案書に記載すること。
- (2) 受注者とは「非機能要件一覧」と提案内容を基に協議し、各項目の要求水準を合意した上で、サービス利用契約を締結する。
- (3) S L Aに係る項目※1 については、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかった場合のルールも含め、併せて提案書に記載すること。なお、S L Aに関する項目の要求水準値は、必要に応じ、本村と受注者が協議して見直すことができるものとする。
- (4) その他運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることが出来る。

※1 「S L Aに係る項目」は次の項目とする。

- ・「可用性」-「継続性」のうち、「RTO（目標復旧時間）」及び「稼働率」
- ・「性能・拡張性」-「性能目標値」の各項目

3-2. 運用・保守

3-2-1. 運用・保守体制

- (1) 本サービス（システム）は、30 カ月の利用を前提としており、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。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。
 - ・電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時15分まで
 - ・メールでの問合せ：常時※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。

3-2-2. 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。また、必要に応じて現地にて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、機能改善要求およ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、運用担当者へ報告すること。
 - ・重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を運用担当者へ提示すること。
 - ・導入したサービス（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、運用担当者との協力し、対応及び原因究明を行うこと。
- (3) システム保守
 - ・受注者は、導入したサービスの正常な動作を確保するために必要な保守業務を実施すること。
 - ・導入したサービス（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、運用担当者へ説明すること。モジュールの適用は、運用担当者の承認を得た上で実施すること。
 - ・導入したサービス（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、運用担当者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると運用担当者が判断した場合は、対策を実施すること。

(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・要員スキル要件は以下の通りとする。

図表 3-1 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
品質管理	プロジェクト計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と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、本村に報告すること
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本村と協議のうえ、対応方針を確定すること

図表 3-2 要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること
品質管理能力を有する者	受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること

導入サービスに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア（OS、ミドルウェア含む。）に関する専門知識と、本件の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること
システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること

5. 会議体運営

受託者は、本システム導入において課題または障壁となる事象等が発生した場合、速やかに関係者を招集し会議体を設置するとともに、本村と協議のうえ、解決に向けた対応方針を策定・実施すること。

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、詳細は本村と議論のうえ決定すること。

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。

詳細な研修要件については、下表に示す。

図表 4 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、操作マニュアル（管理者用・利用者用の両方）を準備し、本村の運用に合わせて説明をする。
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、本村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本村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、本村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、速やかに本村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、本村に報告すること。
- (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すること。
- (9) テストに必要な端末等は、本村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. 本村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、本村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、対応方針を提示し本村の承認を得ること。

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10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、本村との当該業務の契約締結時までには協議のうえ決定する。

(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. クラウドサービスの選定、利用に関する事項

本業務において調達・提供する「公共施設等予約システム」は、地域未来交付金（デジタル実装型TYPE A）を活用した共通SaaS（Software as a Service）であることを踏まえ、受託者は以下の選定・利用条件、システム方式、及び費用等に係る要件をすべて満たすサービスを調達・提供すること。

9-1. クラウドサービスの選定基準（信頼性・安全性）

(1) セキュリティ認証の保持（ISMAP等）

本サービスが稼働するインフラ基盤、またはサービス自体が、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）の「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録されていること、若しくはJIS Q 27017（ISMSクラウドセキュリティ）認証等、これと同等以上の高度なセキュリティ基準に適合した信頼性の高い基盤であること。

(2) データセンターの物理的所在

本サービスで取り扱う住民及び職員の個人情報、予約状況等の安全性を担保するため、データを保存するメインサーバー及びバックアップサーバーが設置されている物理的なデータセンターは、日本国内に所在すること。

(3) 安全な通信と暗号化

利用者の端末とシステムとの間のすべての通信、およびシステムに保存される重要な情報資産は、SSL/TLS 1.2以上等の高度な暗号化通信プロトコルを用いて適正に保護されること。

9-2. システム方式及び利用環境要件

(1) 共通SaaSの原則採用

迅速な導入、初期コスト・ランニングコストの低減、及びセキュリティを含む継続的な品質改善を図るため、既に複数の地方公共団体において安定的な稼働実績が豊富にあるパッケージ（共同利用型共通SaaS製品）を採用すること。

(2) ノーコードでの管理者設定

対象施設、室場、利用料金（時間帯別料金や住民・住民外区分など）、減免規定等の設定変更や追加・編集、表示順変更の操作が、プログラミング等の専門知識を持たない本村職員でも、管理者向けのWebブラウザ画面からノーコードで随時容易に実施できる方式であること。

(3) マルチデバイス及び最新動作環境への適応

利用者のPC、スマートフォン（iOS及びAndroid最新バージョン）、並びに最新ブラウザ（Edge、Chrome、Safari等）に対応し、OSのアップデート等に伴うシステム側の動作確認・最新化対応（バージョンアップ）を受託者の負担において自動的に実施すること。

9-3. サービスレベル (SLA) 及び運用要件

(1) 目標稼働率

事前に合意された定期メンテナンス等の計画停止時間を除き、本サービスの稼働率は年間 99.5%以上を維持すること。

(2) 計画メンテナンスの事前調整

システムのアップデート等による計画停止を伴う作業を実施する場合は、住民のシステム利用への影響が極めて少ない深夜帯等の時間帯を指定し、実施日の 10 日前までに本村の承認を得て行うこと。

(3) バックアップの世代管理

不測のデータ損失に備え、システム内の全データは日次で自動バックアップを処理し、最低でも 5 世代分以上を本システムとは物理的に異なるセキュアな領域に自動保持すること。

9-4. データの所有権及び契約終了時の取扱い

(1) データの帰属性

本システムに蓄積される住民の登録情報、予約データ、利用実績、統計データ、および設定履歴等の一切のデータ（以下「本村データ」という。）に関する権利（所有権、利用権、著作権等）は、すべて福島県玉川村に帰属する。受託者及びクラウド事業者は、本村データを本業務の目的以外に利用し、又は第三者に開示・提供してはならない。

(2) データのエクスポート機能

受託者は、本村データ（CSV データや添付資料等）を、本村職員が必要な時点で管理者画面等から直接、無償かつ容易に一括エクスポートできる手段を標準機能として提供すること。

(3) 契約終了時の無償移行及び消去支援

本業務の履行期間が満了し、又は契約が解除された場合、受託者は速やかに蓄積された本村データの全件を標準的な形式（CSV 形式等）で本村に無償で引き渡す（データエクスポートの支援を含む）こと。引継ぎ完了後、受託者はクラウドサービス上に残存する本村データを完全に消去し、復元不可能な状態にした上で、消去が完了した旨の書面を本村に提出しなければならない。これに伴う作業費用は月額運用保守費用の範囲内に含めるものとする。

10. その他

10-1. 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。

10-2. 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。）を本村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本村が提供した資料、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本村に返却すること。
- (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。

10-3. 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および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、本村が改良を請求したときは、本村と協議の上、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、本村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。

10-4. 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本村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、引継ぎの完了を本村が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、本村に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、本村に別途請求しないこと。

10-5. 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年8月13日法律第128号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57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に関する法律（平成25年5月31日法律第27号）並びに個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）、玉川村個人情報保護法施行条例（令和5年3月15日条例第1号）、玉川村情報セキュリティポリシー等を遵守し履行すること。なお、受託者が個人情報取扱事業者該当する場合には、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）における個人情報取扱事業者等の義務等に係る規定もあわせて遵守し履行すること。

10-6. 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有す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。

10-7. 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、本村と協議を行うこと。