

令和6年度

武雄市公共施設予約管理システム
及びスマートロック整備業務

業務仕様書

令和6年6月

武雄市

企画部デジタル政策課

令和6年度武雄市公共施設予約管理システム及びスマートロック整備業務 業務仕様書

1 業務の名称

武雄市公共施設予約管理システム及びスマートロック整備業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、武雄市（以下、「市」という。）の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を図るため、インターネット上で利用手続きが完結可能な公共施設予約管理システムを構築・導入し、市民生活のデジタル化推進及び市民等利用者の利便性向上を図るとともに、災害発生時の避難所における円滑な鍵の解錠により、市民の生命・財産の保全に寄与することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

4 業務概要

本業務の概要は、以下のとおりとする。

- (1) ハウジング、ホスティングまたはASP等の方式による公共施設予約管理システム導入に係る作業（システム環境構築、決済サービスとの連携機能構築、運用テスト、操作研修及びマニュアル作成等）
- (2) スマートロック導入に係る作業（システム環境の構築、現場での鍵設置作業、インターネット環境整備、操作研修及びマニュアル作成等）
- (3) キャッシュレス決済の導入及びそれに伴う諸手続等に係る作業
- (4) システム利用促進に向けた周知広報活動の実施

5 対象施設

オンライン利用予約及びスマートロック整備の対象施設は別表の通りとする。

6 稼働開始予定日 ※試験運用も含む

令和7年1月から

7 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、市と受託者が協議し決定の上、対応する。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上、対応する。

8 システム要件

(1) 基本事項

ア OS、ブラウザの動作環境については、以下のとおりとする。

	PC 環境	スマートフォン環境
ブラウザ	Windows で操作ができること。 (Microsoft Edge 又は Google Chrome)	iOS 及び Android で操作ができること。(Safari 等)

イ ソフトウェアのバージョンアップは、受託者の負担において行うこと。

(2) 環境要件

システム導入形態及び通信回線については、以下のとおりとする。

- ア ハウジング、ホスティング、ASP 等の方式によるシステムの導入とする。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 クラウドのデータセンターは日本国内に立地し、データの機密性及び安定・安全な運用がなされていること。
- ウ 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。
- エ 個人情報保護の対策及び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。

(3) 公共施設予約管理システム

- ア 公共施設予約管理システムとスマートロックシステムが連動し、一体的な利用・運用が可能であること。
- イ 公共施設予約管理システムの利用者側画面からの予約に対し、予約日時、利用施設に応じて暗証番号を自動発行し、利用者へ通知することができること。
- ウ 公共施設予約管理システムの管理者側画面からの、職員による予約操作に対しても、暗証番号を自動発行することができること。
- エ 公共施設予約管理システムによる予約に対して自動発行した暗証番号について、管理者がシステム上で容易に確認できること。
- オ 料金の変更、予約コマ数の変更等について、管理者にプログラミング等の専門知識がなくても各種操作を行えること。
- カ 利用者に対し、利用日前日等、任意の日時に暗証番号のメール通知が可能であること。
- キ 公共施設予約管理システムにて自動発行した暗証番号について、有効期間を任意に設定できること。
- ク スマートフォン等の端末を所持していない利用者においても、施設が利用できるような運用手段を構築すること。またその場合、利用料金の支払方法として納付書の発行による現金収受に対応できること。
- ケ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(4) スマートロックシステム

- ア 公共施設予約管理システムとスマートロックシステムとは連携可能であること。
- イ 公共施設予約管理システムからの予約に対し自動発行された暗証番号を用いて、対象とする鍵の解錠が可能であること。
- ウ 各施設入口等の鍵を対象とすることに代えて、各施設入口等の鍵を格納する容器を施設の入口付近に設置し、当該容器の鍵を対象とすることとしても差し支えない。その場合当該容器については容易に持ち運びできないような措置を講じること。
- エ 電子錠については、インターネットによる管理が可能であること。なお、受託者において電子錠の動作に必要なインターネット環境を整備すること。
- オ 解錠の際にスマートフォン等の端末を所持していなくても、暗証番号があれば解錠が可能であること。
- カ 災害時等に備え、停電時及び通信が作動していない環境下においても予め設定した暗証番号を利用し、解錠できること。
- キ 電子錠が故障した場合は、物理鍵にて解錠が可能であること。
- ク 施設管理者等が解錠するにあたり、マスターキーとなる暗証番号を設定することができること。
- ケ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(5) キャッシュレス決済

- ア オンライン予約完了と同時に利用料金の決済を完了できる手段があること。
- イ 利用者のキャッシュレス決済手段として、クレジットカード決済が可能であること。
- ウ 将来的に、QRコード等アプリ決済及びコンビニエンスストア支払い等に対応できる手段が用意されていること。
- エ キャッシュレス決済事業者との決済契約については、別途発注者が決済事業者と直接行うものとする。なお、キャッシュレス決済システムとの連動に伴い、前イ及びウ項の決済を実現するために予約管理システム側のカスタマイズ費用等が発生する場合は、本事業費に含めること。
- オ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(6) 利用促進に向けた周知広報活動の実施

本システムの利用を促すため、市民に対し周知広報を行うものとする。
具体的な周知広報の方法等について、企画提案競技の中で提案を行うこと。

9 システム構築

受託者は、システムの導入にあたり、稼働前に以下の作業を実施する。

項番	作業項目	仕様
1	要件・仕様打合せ、整理	システム設定の基準を説明し、設定条件を決定する。
2	マスターデータの登録	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。
3	動作確認、運用テスト	システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認する。市が動作確認や検証、練習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。
4	本番運用支援	システム公開当初、現場に混乱が発生しないよう運用支援を行う。システム稼働開始までに動作確認と併せて、受け付けた予約情報を市にて入力できるようにする。

10 運用及び保守要件

- (1) 本仕様書の8(3)から8(5)に記載したシステムについては24時間365日稼働すること。なお、事前に周知した上で、メンテナンス等のために一時的にサービスを停止することは許容する。ただし、平常時の日中時間帯(公共施設予約管理システムは9時から21時まで、スマートロックシステムは6時から22時まで)はサービスを提供できること。
- (2) 市からの質問・問い合わせは24時間365日受け付けるものとする。施設利用を阻害するような障害が発生した場合は受付より3時間以内での訪問による一次対応を行うものとし、その他の対応については平日の9時～17時にて一次対応を行うものとする。
- (3) 利用者登録画面及びログイン画面においては TLS 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) 本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は市の指示のもと、システムのサービス提供終了日までに、市が継続して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。

11 導入時の職員研修、利用者説明会への支援

公共施設予約管理システムの機能を理解し操作方法等を習得するため、稼働開始前に、システムを利用する職員等に対し、操作マニュアルを用いて操作研修を実施すること。その際、事前準備や講師等は受託者が行い、研修場所の提供は市が行うこととする。また、市が利用者向けに予約管理システム等の導入に関する説明会を開催する場合は、説明の補助等の支援を行うこと。

12 その他

- (1) 納品書類

マニュアル等の納品書類は以下のとおりとする。紙媒体及び電子媒体で必要部数納品すること。

- ① 管理者向け操作説明書 1部
- ② 利用者向け操作説明書 1部
- ③ 機能仕様書 1部

(2) 契約不適合責任

成果品の納入後1年間を保証期間とし、保証期間内に品質基準を満たしていないことが判明した場合には、受託者の責任において関連する項目を再検査し、不良箇所を修正しなければならない。ただし、成果品納入後1年を経過した後でも、特に重要な不適合がある場合は、更に1年間責任が継続するものとする。なお、これにかかる費用は受託者の負担とする。

(3) 支払

支払については、請求書による一括払とし、受託者の業務完了報告に基づいて検査を実施し、その検査に合格した後、受託者が提出する請求書により、契約金額を支払う。

(4) 個人情報の取扱いにおける遵守事項

ア 個人情報の使用及び管理

収集した個人情報の使用の管理は、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、市へ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。

イ 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

収集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。

ウ 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

収集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。

エ 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

収集した個人情報の使用、保管及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、細心の注意を払って行わなければならない。

オ 収集した個人情報の廃棄

収集した個人情報は、市が指定する方法により、廃棄しなければならない。

カ 事故発生時の報告及び対応

万一、収集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、速やかに市へ文書で報告するとともに、その後の措置は、市の指示に従わなければならない。また、受託者の責に起因する事故により、第三者から市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、受託者が負担しなければならない。

(5) 情報提供

市が公共施設予約管理システム等に関して、情報提供を求めた場合はこれに応じること。ただし、その情報が受託者の不利益になる場合は市と受託者が協議する。