

当麻町公共施設予約システム導入及び運用支援業務仕様書

1 業務名

当麻町公共施設予約システム導入及び運用支援業務

2 目的

現在、各施設において紙台帳等で管理している公共施設の利用予約・利用状況管理について、オンラインで利用できる施設予約システムを導入することにより、予約の可視化やオンライン予約を可能とすることによる利用者の利便性向上を図ると共に、施設管理に関する業務効率化を図る。

3 業務内容

- (1) 導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成及び操作研修）
- (2) ASP またはSaaS 方式による施設予約システムの提供
- (3) システム保守及び運用支援

4 基本要件

- (1) 本システム導入に際し、既存端末、及び既設回線でも利用可能なこと。
- (2) 電話受付とインターネット受付の一体型システムとすること。
- (3) 本システムは、ASP・クラウド方式とすること。
- (4) 新しいOS（オペレーティングシステム）、スマートフォンの新しい機種が市場に出てきた場合は、利用状況・普及状況を踏まえてシステムで利用できるように対応すること。

5 動作環境

動作環境は以下とする。

(1) 職員側利用環境

職員側サービスはLGWANからアクセス可能であること。

・ 端末

OS : Windows 10 以降

ブラウザ : Microsoft Edge (Chromium 版)

(2) 利用者側動作環境

・ 端末

OS : Windows 10 以降

ブラウザ : Microsoft Edge (Chromium 版)

・ スマートフォン、タブレット端末

OS : iOS 11 以上、Android 8.0 以上

ブラウザ : Safari、Firefox、Google Chrome

6 機能仕様

- ①システムを利用する担当者を登録し情報を管理する機能を有すること。
- ②担当者毎に利用できる権限を設定できること。
 - ・予約受付 公共施設・サービスのインターネット受付の申込受付に関する権限
 - ・予約リソース管理 予約情報・予約枠制限の管理に関する権限
 - ・様式管理 予約手続きの形式管理に関する権限
- ③権限設定、様式タイプの設定、予約の統計管理、操作ログの管理、利用者管理等ができるシステム管理機能を有すること。

6. 2 住民側機能

(1) 予約手続き機能

円滑に予約が行えるよう、以下の画面構成で予約手続きができること。

① 手続き一覧

予約できる手続きを一覧表示すること。

手続き名、カテゴリーで予約手続きが検索できる機能を有すること。

手続き名、受付開始日時、受付終了日時が一覧に表示され、昇順または降順に並べ替えて一覧表示する機能を有すること。

分類別での検索や、予約手続き名を五十音で探す機能を有すること。

② 施設選択機能

予約手続き可能な施設と予約枠を一覧表示すること。

予約枠毎に、カレンダーを表示し、日毎に現在の空き状況が分かる表示とすること。

カレンダーの該当日を選択することで、予約時間選択機能へ遷移すること。

必要に応じて、予約申込に関する注意事項欄を表示し、同意を得た上で予約する施設と日時を選択する仕組みとすること。注意事項欄は設定した内容を表示すること。

※同意を得ないとアラートが表示され、画面を進められないこと。

③ 施設情報表示機能

施設名、住所、予約枠、備考を表示すること。

移設の所在地に関する地図等の画像情報を表示できること。

④ 時間選択機能

施設選択機能で選択した予約枠の日程における、時間帯の表示を行う機能を有

し、時間毎に現在の空き状況が分かる表示とすること。

該当の時間帯を選択することで、仮予約の状態となる機能を有すること。

※仮予約状態とは、利用者が、予約に関する必要情報を入力し申込みするまでの間、予約枠を仮押さえする機能であり、利用者が必要情報を入力するまでに必要となる機能とする。

仮予約状態は、システムで設定した一定時間、本予約をしない場合、自動的に解除され、空き状態に戻る機能を有すること。

⑤ 予約機能、および予約確認機能

仮押え中の予約の有効時間を表示すること。

予約者情報として、電話番号、氏名、氏名カナ、住所、生年月日、メールアドレス、備考情報等を入力できる機能を有すること。

相談内容等、手続き毎に任意の情報を表示し、入力できること。

上記内容を登録し、確認画面で最終確認した後、予約の本登録が完了すること。

⑥ メール通知機能

変更、取消、および予約内容を照会する際に必要となる予約番号、パスワードが記載されたメールが、登録したメールアドレスに送信される機能を有すること。

(2) 予約内容照会機能

予約内容を表示し、「再申込み」「修正」「取下げ」を行え、必要に応じて「PDFファイル出力」を可能にする機能を有すること。

① 予約照会

利用者が未ログインの場合、メニューから予約内容照会画面へ遷移すること。

この際、予約番号とパスワードによる認証を行う画面を表示すること。

② 予約一覧

利用者がログイン済みの場合、予約一覧画面へ遷移すること。

利用者の予約情報を検索し、一覧表示する機能を有すること。

③ 予約詳細

一覧の明細にある「詳細」ボタンを押下し、予約詳細画面に遷移すること。

予約情報の状態が表示され、「再申込」「修正」「取下げ」を選択できること。

- ・再申込：日時を除いて同じ条件で再申込が可能
- ・修正：予約内容の修正が可能
- ・取下げ：予約を取り下げることが可能

6. 3 担当者側

住民からの電話による予約を代行して予約手続きする機能の他、予約者がインターネットを通じて申し込まれた、予約内容の受理や承認が必要な予約の確認等を行う機能を備える。

(1) 予約受付機能

円滑に受付業務が行えるよう、以下の画面構成で予約手続きができること。

① 予約一覧

現在、予約されている受付内容について、一覧で表示する機能を有すること。
予約番号のほか、名前、様式名、申込日時や予約日時等の様々な条件で該当予約を検索可能とする機能を有すること。

該当の受付内容を選択し「仮受付」「受理」「不受理」「返却」「強制完了」の処理ができる機能を有すること。

- ・ 仮受付：該当受付内容を、審査状態にする処理。
- ・ 受理：該当受付内容を受理する処理。
- ・ 不受理：該当受付内容を却下等で受理しない処理。
- ・ 返却：該当受付内容に不備等があり、修正を依頼する処理。
- ・ 強制完了：該当受付内容を直ちに、完了する処理。

② 予約登録（手続き一覧）

現在、予約受付を行っている手続きを一覧で表示する機能を有すること。
手続き名やカテゴリで、該当の手続きを検索できる機能を有すること。
分類別や五十音で手続きを検索できる機能を有すること。

該当の手続きを選択することで、予約手続きの操作を開始できること。

担当者側に限り、予約枠設定で設定した予約可能件数を超えても予約登録ができること。

(2) 予約リソース管理機能

予約手続きに必要なとなる、施設および施設に紐づく予約可能日時の枠を作成および変更できること。

① 施設管理

予約対象となる施設の情報を一覧表示する機能を有すること。予約対象とする新しい施設を新規作成する機能を有すること。施設名や施設に関する情報を登録する機能を有すること。

施設の新規登録の他、変更や削除する機能を有すること。

② 同一人物の予約制限

予約対象となる施設において、同一人物が利用可能となる回数を設定する機能を有すること。

③ 予約枠基本情報

予約対象となる施設に対する、予約枠情報（有効期間、予約可能時間帯、予約可能曜日、担当者グループ等）を設定する機能を有すること。

一つの予約に割り当てる時間単位を設定できること。時間単位は「15分」「20

分」「30分」「60分」「90分」「120分」から選択できること。

予約枠は世代管理を可能とし、未来世代を作成する機能を有すること。

予約枠は、新規登録の他、変更や削除する機能を有すること。

予約枠の情報は、日別時間単位別に予約可能数と予約実績の値を埋込み、EXCEL形式で出力できること。

出力した EXCEL シートの情報を修正し、当該 EXCEL シートの情報を修正し、当該 EXCEL シートを取込み、予約可能数を一括更新できること

④ 予約枠設定・カレンダー

予約対象施設における、予約枠毎の予約可能日時の設定を行う機能を有すること。

設定された時間毎に予約可能件数を設定可能とすること。

(3) 様式管理機能

幅広い予約業務が行えるよう、ブラウザのみで予約手続き画面の作成ができること。

① 様式一覧

作成された様式一覧を表示する機能を有すること。

施設に紐づく予約枠を使った手続き様式を作成する機能を有すること。

手続き様式作成時に、予約開始日時、終了日時、受付担当グループなどの情報を登録できること。

予約と同時に、予約者名や住所、相談内容など、入力項目を自由に追加でき、画面に表示されること。

予約枠を複数の様式に設定した場合、他の様式での予約情報と連動されて残り予約数等の管理ができること。

作成済みの様式レイアウト、予約リソース情報、担当者グループ等を変更する機能を有すること。

様式は世代管理を可能とし、未来世代を作成する機能を有すること。

新規登録の他、変更や削除する機能を有すること。

② カテゴリー一覧、分類一覧

予約手続きの検索や管理の操作性を向上するために、カテゴリー、または分類を設定する事を可能とし、様式に設定する事で、検索や整理が容易となること。

(4) システム管理機能

円滑に業務運用が行えるよう、以下の機能を有すること。

① システム設定

担当者側、利用者側の画面のタイムアウトの時間設定、予約時に添付できるファイル容量の上限値などを設定できること。

② 画面表示

画面の枠の色、担当者側、利用者側のヘッダロゴ、フッタの文言、利用者側の利

用規約等の設定などを行う機能を有すること。

- ③ セキュリティ
利用者側・担当者側のパスワードに関する設定(有効期限、期限切れ時の動作、入力ミスの上限、パスワード設定のルール等)を行う機能を有すること。
- ④ メール
予約の完了通知や取下げ時の通知など、利用者側・担当者側へ送付するメールの文言を設定する機能を有すること。
- ⑤ 操作ログ
システムを操作した際の、担当者、日時、操作内容のログを画面から容易に参照する機能を有すること。
- ⑥ 権限、利用者管理、利用者グループ
操作内容ごとに権限の作成ができる機能を有すること。
利用者ごとに、権限設定ができる機能を有すること。
利用者のグループを設定できる機能を有すること。
- ⑦ お知らせ管理
利用者側のトップ画面にあるお知らせ内容を作成、および変更する機能を有すること。
- ⑧ 手続き一覧並び替え管理
予約手続きの一覧表示に関して、表示順序の優先順位番号を設定する機能を有する。
- ⑨ 統計
手続き別、担当者グループ別の予約件数(総計、完了、未処理、返却中、取り下げ)と、手続き毎のアクセス件数(パソコン、スマートフォン別)を表示する機能を有すること。
CSV 出力できること。

7. セキュリティ対策

(1) ガイドライン

下記のガイドラインの最新版の要件を満たしていること。また委託期間中に版が更新された場合は速やかに対応すること

- ① 「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策ガイドライン」
- ② 「安全なウェブサイトの作り方」 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター (I P A)
- ③ 「TCP/IP に係る既知の脆弱性に関する調査報告書」 改訂第 5 版 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター (I P A)

(2) 脆弱性の対策

- ① 毎日、脆弱性対策情報データベース (J V N Ipedia) サイトを確認し、必要に

応じて速やかに対策を講じること。

- ② 内閣官房情報セキュリティセンター（NISC）からセキュリティに関する情報提供があった場合、内容を確認し、必要な対策を速やかに講じること。
- ③ セキュリティ診断の実施
下記のセキュリティ診断を委託期間中に少なくとも一回は実施すること
・セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を定期的の実施すること。
- ④ EV-SSL サーバ証明の取得
インターネット回線は、安全性の高い EV-SSL 証明書を取得し、https 通信で通信経路を暗号化すること。
LGWAN 回線についても暗号化通信を行うこと。

(3) 改ざん検知及びウイルス監視

改ざん検知ソフト及びウイルス監視ソフトを採用し、常時検知及び監視すること。

- ① 侵入防止／侵入検知
 - ・IDS（Intrusion Detection System）侵入検知システムを採用すること。
 - ・IPS（Intrusion Prevention System）侵入防止システムを採用すること。
 - ・システムへのログイン・ログアウト時間、ユーザ名、使用端末などの情報を記録・出力することができること。
- ② ウィルス対策ソフトはインターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれ別の違うアンチウイルスソフトを用いて2重の対策をしていること。

8. 障害対策

(1) 冗長化

サーバ機器及びネットワーク機器は冗長化し、片方の機器に障害が発生しても、サービスを止めず運用を継続できること。

(2) バックアップ

- ① 定期的にデータの自動バックアップを行う仕組みを用意すること。サーバ障害時にも速やかに復旧できる対策を講じること。
- ② バックアップデータは最低 1 日前までの状態には復旧できるようにすること。
- ③ 直近のバックアップから障害発生時までの受付情報についても、別途、一時的に保持することにより、データの消失を最小限にすることができること。
- ④ 予約情報等のデータは二重化されたデータベースで管理するとともに、さらにもう一つ複製データベースを設置し、リアルタイムで複製データベースに反映すること。データベースに障害が発生した場合は、複製データベースから障害発生ポイント時点に復旧できること。

(3) 無停電電源装置

データベースが保存されるサーバなどの機器類には、無停電電源装置（UPS）を付加し、不慮の停電や落雷等に備えること。停電時には、自動的にシャットダウン処理を行い、データの消失等を未然に防ぐこと。

9. データセンタについて

- ① システムを設置するデータセンタは国内のデータセンタであること。また、データベースサーバは日本データセンタ協会が制定する推奨基準項目をクリアした、最高レベルである“ティア4”相当のデータセンタで運用すること。
- ② 震度VI相当（50～100年に一度の大規模地震）に耐えうる構造となっていること。
- ③ 外壁、屋根は防水対策を行い開口部についても地盤面から嵩上げを行っていること。また、地域危険度や地震、火災、水害といった各種の災害対策を考慮し、優れた立地条件のもとで運用されていること。
- ④ 建築基準法に適合した耐火建築物であり、外壁の窓等の開口部についても防火措置を講じていること。ハロン消火設備、自動火災報知設備、延焼防止対策（排煙設備防火区画整備）、高感度煙感知システムを設置し、館内の諸設備の集中監視を実施していること。
- ⑤ 電力会社から特別高圧受電により安定供給された受電設備を有すること。
- ⑥ 72時間相当の燃料をセンタ内で蓄積、長時間運転が可能な設備であること。
- ⑦ 通信ケーブル専用の地下トンネルを有しインフラダウンを回避する設備を有すること。

10. 保守について

（1）保守受付窓口

障害発生時の保守受付窓口を設けること。

（2）障害発生時等の対応

障害発生時の対応を迅速に行なうため、リモートアクセスによる保守作業を行なえるものとする。リモートアクセスにより解決できない場合は、オンサイト保守を実施する。

（3）ヘルプデスク

担当部署からの電話・メール・FAX等での、システム操作に関する問合せや質問に対し、ヘルプデスクを設け、迅速な対応が取れること。なお、問い合わせ受付時間は、平日9時から17時とし、祝祭日及び年末年始12月29日～1月3日は対象外とする。

（4）報告体制の整備

- ① インターネット回線を用いて、運用状況や障害発生時の復旧状況を確認できる仕組みを有すること。
- ② 緊急時にリアルタイムに電話やメールにて指定された緊急連絡先に一斉に緊急連絡を通知する仕組みを有すること。

(5) 保守運用

- ① 保守運用作業にともなう計画停止を行うことなく24時間365日サービスを利用できること。
- ② サービスを停止することなく新機能のリリース、定期バックを行うことができること。

(6) 運用監視/セキュリティ監視

- ① セキュリティが確保された監視場所で、24時間365日専門の監視要員が運用監視、セキュリティ監視を行うこと。
- ② 運用監視ソフトによりサーバ機器、ネットワーク機器、時刻同期等について障害監視、パフォーマンス監視、リソースの監視を行うこと。異常が発生した場合は、保守担当者に即時通知されること。緊急度の高いレベルの障害発生時はオペレータによる緊急連絡を行うこと。
- ③ ウィルスパターンファイルは自動で10分毎に更新しているか確認を行い、更新している場合は最新化すること。添付ファイルのウィルス感染を防ぐゲートウェイ型のウィルスパターンファイルは自動で1時間毎に更新しているか確認を行い、更新している場合は最新化すること。
- ④ 毎日、ベンダーからの脆弱性情報を確認し、最新のパッチを適用すること。OS、ソフトウェア、ミドルウェアに関するセキュリティ情報、不具合情報等を取得し、ベンダーリリースから24時間以内に適用の必要性を判断してパッチにより更新すること。
- ⑤ IDS/IIPSによる外部からの不正侵入を常時監視し遮断すること。
- ⑥ 改ざん防止ソフトウェアによる改ざんチェックを毎日自動的に実施し、毎日結果を確認すること。

1.1. 事業者要件

- ・ プライバシーマーク、ISO9001、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度における認証を取得していること。
- ・ ISO27017 (クラウドサービスセキュリティ) の認証を取得していること。
- ・ 「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAPP)」のクラウドサービスリストに登録されているサービスであること。(クラウドサービスリストに登録されているデータセンター等で提供しているサービスは認めない)

1.2. その他

(1) 再委託

再委託については、原則これを禁じる。ただし、事前に書面により自治体の承認を得た場合はこの限りではない。その場合、再委託先の作業等に関し一切の責任を受注者が負うこと。

(2) 守秘義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

(3) その他

本システム運用開始前までに、職員に対して本システムの利用方法および操作説明を実施すること

1.3. 対象施設等

| | 施設名称 | 室場 | 施設所管課 | 備考 |
|---|------------|--|-------|-------------------------------|
| | | 名称 | | |
| 1 | 公民館まとまる | ステージ及びホール 大会議室 1 大会議室 2 大会議室 3 大会議室 4 小会議室 1 小会議室 2 | 社会教育課 | |
| 2 | スポーツセンター | アリーナ A 面 アリーナ B 面 卓球場 剣道場 柔道場 土間 | 社会教育課 | アリーナ A 面・ B 面は半面から 貸出可能 |
| 3 | 農村環境改善センター | 大広間 第 1 研修室 第 2 研修室 第 3 研修室 調理実習室 第 1 会議室 第 2 会議室 第 3 会議室 視聴覚室 | | |