

刈谷市公共施設予約案内システム
サービス提供業務要件仕様書

令和8年2月

愛知県刈谷市

第1章 基本事項

本仕様書は、刈谷市（以下「市」という。）が調達する刈谷市公共施設予約案内システムサービス（以下「本サービス」という。）の導入・運用に関し、必要な要件事項を定める。

1 目的

施設利用者がいつでも公共施設の空き状況検索、予約、抽選機能等のサービスを受けられるようになるとともに、標準サービスの利用を前提としたASP・SaaS（ネットワーク経由でシステム機能の提供を行うサービス。以下「ASP」という。）の利用により施設管理業務を電子化し、住民サービスの向上並びに施設管理業務の効率化及び経費削減を図る。

2 基本方針

（1）利便性の向上及び利用者本位のサービス

- ア 原則24時間365日稼働することを前提とし、高度な可用性を保証するシステムであること。
- イ 30施設100室場以上の公共施設を総合管理する施設予約システムとして導入実績を有すること。また、ASPでの稼働実績があり、そのノウハウを本事業で活かすこと。
- ウ ユニバーサルデザインに対応したシステムであること。
- エ JISX8341-3:2016（「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」）については、適合レベルAAに準拠した高度なアクセシビリティを実現するシステムであること。

（2）セキュリティ及び品質保証

- ア プライバシーマーク（JIS Q 15001）又は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（ISO/IEC27001又はJIS Q 27001）を契約者（契約者と開発者が異なる場合は、開発者を含む。）が取得していること。
- イ ISO9001（品質マネジメントシステム）を契約者が取得していることが望ましい。
- ウ 個人情報の取扱いは、別添「個人情報の安全管理に関するガイドライン」を遵守すること。

（3）国のガイドライン等への準拠

以下のガイドラインに準拠したシステムであることが望ましい。

- ア クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第3版）（総務省 R3.9.30）
- イ 安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））
- ウ 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・地方公共団体等編）

（4）法令遵守

本業務は、本仕様書及び受託者が提出した提案書によるほか、関係法令等を遵守して行うこと。

3 調達方針

(1) 利用団体に関する事項

本サービスは、刈谷市内の公共施設（62施設。詳細は、施設一覧（別紙2）のとおり。）で共同利用する。施設ごとにアクセスを制御できる環境を提供するものとし、基本的に環境は同一とするが、施設ごとに個別設定もできること。

(2) 調達期間に関する事項

令和9年1月中旬から令和13年12月31日までの約5年間にわたり、当要件仕様を満たしたシステム一式のサービス提供を行うこと。

(3) 体制及び計画に関する事項

ア 実施体制

本サービスに携わる者は、業務の遂行に十分な資格及び実務経験年数を有する者で構成し、役割分担を明確にすること。なお、構成員は原則固定とし、変更する場合は市の承認を得ること。また、緊急時においては、迅速かつスムーズに対応できる連絡体制とすること。

対象	記載内容	報告時期
稼働準備	<ul style="list-style-type: none">実施体制図統括責任者及び担当者 記載項目： ①氏名 ②担当部署・役職 ③取得資格 ④経験年数 ⑤主な業務の従事実績	業務実施前
運用・保守（本稼働後）		本稼働前

イ 本稼働に向けたスケジュール

本サービスの本稼働は、令和9年1月中旬頃に実施する現行システムからのデータ移行後からとする。

なお、次の条件を踏まえ、本稼働までのスケジュールを提案し、円滑な稼働に寄与すること。

（ア）導入に向けた会合・各種承認、環境設定、データ移行、職員研修、各種環境提供等、本仕様書に定める必要な項目を含めること。

（イ）施設職員、受託者及び市の役割分担を明確にし、施設職員の作業負担軽減に配慮すること。

（ウ）本稼働までの手続移行期間及び想定外の事象を考慮した、余裕を持ったスケジュールとすること。

ウ 本稼働後の対策

本サービスの本稼働後においては、システム変更の利用者への影響をあらかじめ想定し、システム変更に伴う混乱がないように必要な対策を講ずること。

第2章 システム要件

1 サービスの概要

本サービスの概要については、次のとおり。

既に稼働している刈谷市公共施設予約案内システムの後継として運用するものであり、安定稼働、信頼性の実現を前提として次の基本機能を有するASP方式のサービスとする。

(1) 刈谷市公共施設予約案内システム

施設利用者は、本サービスを利用していつでも公共施設の空き状況検索、予約、抽選機能等のサービスを受けることができる。施設職員は、システムを共同で利用して施設管理業務を電子化し、住民サービスの向上並びに施設管理業務の効率化を図る。

「施設利用者」及び「施設職員」は、それぞれのポータル機能を有し、「施設利用者機能」及びそれらを管理する「施設管理者機能」を有する。ただし、施設管理者機能のポータルへの接続に関しては、パスワード方式以外に特定の端末又は施設からのみ接続できる仕様とすること。

(2) データセンター

システム及び運用機器の設置場所であり、インターネットに接続し、施設利用者及び施設職員等に対して必要なサービスを提供する。

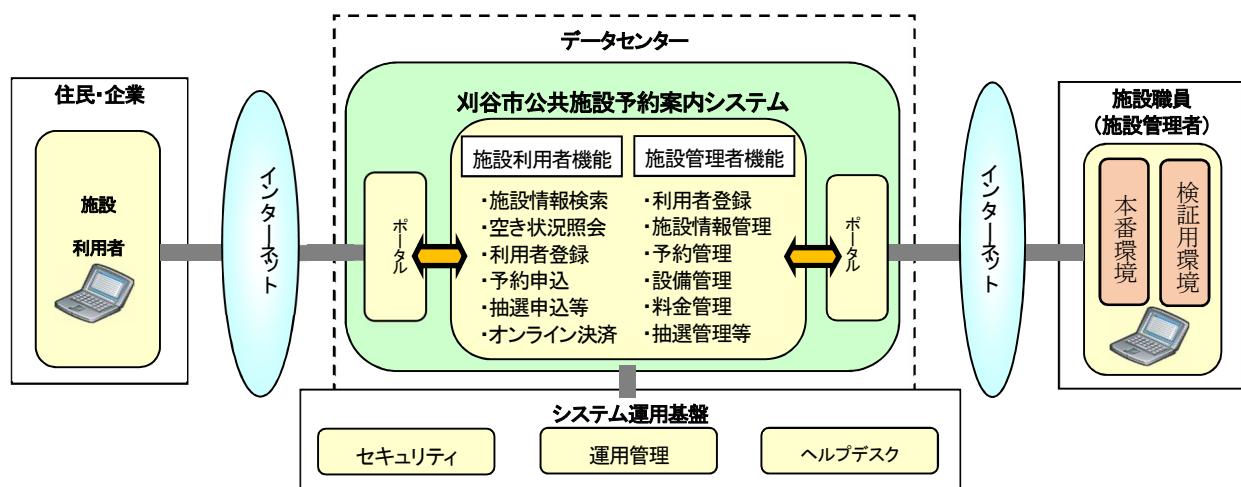
(3) 連携基盤

利用者登録時のマイナンバー認証や、支払時のキャッシュレス決済などの外部のサービスとの連携の基盤を有する。

(4) 運用基盤

システムを運用するために必要なサービス基盤であり、「セキュリティ」「運用管理」「ヘルプデスク」で構成する。

図 本サービス提供イメージ



2 サービス利用者

本サービスにおける利用者を次に示す。

名称	概要
施設利用者	定義：本サービスを利用する住民及び企業・団体 機能：公共施設の空き状況検索、予約、抽選機能、オンライン決済等 ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続
施設管理者	定義：本サービスを利用して施設管理する職員 機能：施設管理業務等を実施する ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続

3 動作環境

基本的には、利用者の利用環境にとらわれないサービスとするため、次の動作環境を最低限保証すること。また、利用に必要な専用ソフトウェアも含め、今後公表される新しいバージョンにも対応できること。その他、今後想定される動作環境があれば柔軟に対応すること。

対象	動作環境
OS	・Windows 11以降
ブラウザ	・Edge ・Chrome ・Safari
スマートフォン等OS	・Android 11 以降 ・iOS 13 以降

4 稼働環境

次の稼働要件を最低限満たすこと。

(1) ハードウェア

システムの耐性強化（冗長化、負荷分散等）、障害発生時のリカバリー対応、他システムとの連携を考慮し、委託業務期間中において業務に支障のない構成とすること。

(2) ソフトウェア

脆弱性が発見された場合等、必要なOS、ミドルウェアのバージョンアップに無償で対応すること。また、サーバに必要となる不正プログラム対策等のセキュリティ対策ソフトウェアも本調達に含めてサービス提供すること。

(3) ネットワーク

データセンターは、インターネットと接続したサービスとして提供可能（接続に必要な経費は受託者負担）であること。

第3章 機能要件

1 要求機能

本サービスに求める基本的な機能要件については、次に示す条件を前提とする。

なお、具体的な提供機能については、機能仕様書（様式第7号）のとおり。

(1) 標準サービスでの実現

標準サービスの利用を前提として、カスタマイズを抑えるものとする。

なお、標準サービスは、施設の空き状況の照会機能、施設利用予約申込機能、予約管理機能、予約抽選機能及び帳票出力機能を有し、かつ、施設利用者を区別して管理でき、使用料の減免対応ができることが望ましい。

(2) 情報システムに関する専門知識が不要

ア 誰でも簡単に利用可能であること。

イ 施設利用者及び施設管理者にとって直感的に分かりやすく、入力しやすい予約ページであること。

ウ 施設利用者及び施設管理者側のデバイスを問わず、施設利用に必要な全ての機能が利用できること。

エ 施設管理者の端末新規設定が容易にできる構成であること。

(3) 効率性及び利便性の向上

ユーザビリティに配慮し、利用者目線に立った機能であり、事務効率及び利便性の向上について十分に寄与すること。

(4) プラウザのみでの利用

施設利用者のみでなく、施設管理者においても専用ソフトウェアやプラグインソフトを極力インストールすることがないように配慮すること。また、やむを得ずインストールが必要な場合は、ライセンス料も本調達に含めること。

(5) モバイル対応

ア スマートフォン等の普及に鑑み、利用環境（O S、アプリ等）に依存しない操作性の向上に配慮すること。

イ 通信量を抑える工夫をすること。

ウ 端末によって、利用できる機能に差異がないよう配慮すること。機能に差異がある場合には、その内容を提示すること。

エ スマートフォン等の利用に関して、住民に対する行政サービスの向上につながる将来的な工夫がされていることが望ましい。

(6) ポータル機能の向上

アクセシビリティ及びユーザビリティに配慮し、市提供のサービスであることが施設利用者から一目瞭然であること。また、コンテンツ追加等柔軟性を持った運用が可能であること。

第4章 連携要件

1 窓口支払

窓口での支払が選択でき、納付の管理を行うことができる。

2 口座振替

口座振替での支払に対応するため、全国銀行協会のフォーマットで口座振替の依頼データが作成できること。

また、口座振替の結果データを取り込み、収納状況を反映させることができる。

3 納付書による収納

金融機関等の窓口で使用料を納付するために用いる納付書（OCR読取が可能で地方税統一QRコード（eL-QR）を印字）を出力できること。

また、当該納付書を利用した納付の入金処理においては、OCR読取により市所定のフォーマットでデータ化された納付データ及び地方税共同機構が提供する共通納税インターフェースシステムから提供される納付データをシステムに取り込み、収納状況を反映させることができる。

※QRコードは、デンソーウェーブの登録商標です。

※納入通知書の仕様及び見本については、納入通知書見本（別紙3）参照

4 電子決済

電子決済に必要な連携機能を備えていること。また、連携する場合は、次の条件を満たすものとする。

(1) 導入支援

必要な関係機関との調整及び導入に向けて、必要な準備に対する支援を行うこと。

(2) 個別設定

各施設において、利用可・利用不可の設定がされること。

第5章 セキュリティ要件

1 基本方針

個人情報の重要性を認識し、情報を扱う者の倫理、良識ある判断及び法令に基づき、管理を徹底し、漏えい等が発生しないように万全の注意を払うこと。また、情報の取扱いには、「刈谷市情報セキュリティ基本方針（以下「基本方針」という。）」を遵守すること。

2 教育訓練

本サービスに関わる従業員全てに対し、情報セキュリティ、障害インシデント等に対応させるため、教育訓練を定期的に実施すること。また、その結果を市に報告すること。

3 データセンター

省エネルギー、省資源、環境配慮及び効率化を前提とし、次の要件を踏まえること。

なお、パブリッククラウドを利用する際は、次の要件によらず、ISMAPPクラウドサービスリストに登録されたサービスを利用すれば足りることとする。

項目		要件
施設	<ul style="list-style-type: none">・所在地の環境、施設の特徴・各種対策・災害・危機管理対策 (火災、雷、水害、地震、盗難等)	<ul style="list-style-type: none">・ 日本国内に施設を持つこと。・ データセンターの立地及び建築環境を前提に災害・危機を十分に想定した対策が講じられていること。
設備	<ul style="list-style-type: none">・設備環境・各種対策 (電源設備、サーバ室、ラック設備)・災害・危機管理対策 (発熱、火災、電・磁界、水害、地震、盗難等)	<ul style="list-style-type: none">・ 電源については、運用する機器等の容量を十分に把握し、安定的な供給ができる。また、停電時にも継続稼働を前提に予備電源、無停電電源装置を設置するなどの対策を講ずること。・ システム機器設置については、システム機器の仕様を十分に把握し、適正な設置スペース及び必要な空調設備を備え、熱対策及び耐震対策が十分に取られていること。・ 火災時において、検知システムにより迅速な把握ができ、延焼防止及び迅速な消火が可能な設備を有していること。また、消火に際し、機器環境等に配慮していること。・ 防犯について施錠を始め、十分な対策が講じられていること。
運用保守	<ul style="list-style-type: none">・認証取得事項・監視方法の詳細・運用保守の具体策・セキュリティ保守・監査実施の詳細	<ul style="list-style-type: none">・ 24時間365日の監視体制及び迅速に対応可能な連絡体制を確保すること。・ 設備等の操作権限についてはあらかじめ明確に定義し、必要最低限とすること。・ 監視に関して次の要件を満たすこと。<ul style="list-style-type: none">① 入退室管理、監視カメラ等で出入口について監視できること。② ネットワークを始めとしたパフォーマンスの性能監視ができること。③ 外部及び内部からの不正なアクセスの検知等、セキュリティ上必要な監視ができること。

4 システム

提供するシステムについて、次の要件を満たすこと。

- (1) 不正プログラム対策ソフト開発元のアップデート後、速やかに適用作業を実施すること。また、最新の不正プログラム対策ソフトを用いてウイルスチェックを行うこと。
 - (2) ファイアウォール等による不正アクセス防止及び侵入、改ざん検知対策を講ずること。また、ネットワークの外部からの攻撃及び人為的ミスによる情報漏えいに対しても対策を講ずること。
 - (3) 情報収集及び脆弱性確認を行い、速やかにパッチを当てる等、必要に応じた対策を講ずること。
 - (4) T L S等により通信のセキュリティを確保すること。
 - (5) 各種情報資産（データ、プログラム、ネットワーク、機器等）へのアクセスを必要最低限とし、なりすまし等の不正アクセス対策を適切に講ずること。
 - (6) クロスサイトスクリプティング、バッファオーバーフロー攻撃等、外部からの不正なデータ投入等に対する対策を講ずること。
- ネットワーク構成等の外部からの攻撃目標となり得る情報が漏えいしないよう対策を講ずること。

5 セキュリティ診断

システムの調達期間において、次の事項を遵守すること。

- (1) 毎年、オンサイト診断、リモート診断等のセキュリティ診断を実施すること。
- (2) 結果については、緊急に対策が必要な指摘事項は速やかに対応し、監査結果、対応結果又は対応計画を報告すること。提出する書類等に関しては、市と調整の上、適正な対応をすること。

第6章 運用要件

1 稼働・対応時間

本サービスにおける各業務の稼働・対応時間は、次のとおりとする。

なお、やむを得ない保守作業等で事前に予定される停止時間がある場合は、1か月以上前に市に報告し、可能な限り深夜時間帯に実施すること。また、セキュリティ上の問題等で予定外の停止時間が必要な場合は、事前に市と協議の上、日程を決定すること。いずれの場合においても、停止時間は必要最低限とし、利用者への影響を最小限に抑えるよう配慮すること。

業務名	対象者	対応方法	業務対応日	業務対応時間
運用・維持管理業務	施設利用者 施設管理者	オンライン	365日	24時間
障害対応業務	施設管理者	電話 電子メール FAX		
ヘルプデスク業務	施設管理者	平日 (12月29日～ 1月3日を除く。)	9:00～17:00 (電子メール、FAXは24時間受付)	

2 業務作業

本サービスにおける各業務作業は、次のとおりとする。

なお、常に情報セキュリティ及び技術動向について情報収集し、必要な対策を実施すること。また、必要な作業を極力自動化する等、誤操作の防止及び効率的な運用に努めること。各種メンテナンスを実施する場合は、1週間以上前に市へ連絡すること。

業務名	作業名	作業内容
運用・保守管理業務	運用・保守状況報告	<ul style="list-style-type: none">毎月1回、サービスの運用について月次報告を実施すること。 (報告内容については、「3 実績報告」に記載のとおり。)障害発生時、その他緊急時等、隨時必要な報告を行うこと。
	各種メンテナンス	<ul style="list-style-type: none">システム機器のOS及びソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用の調査・判断及び適用作業を実施すること。サービス提供環境の維持・向上に係る各種作業を実施すること。不正プログラム対策ソフトパターンファイル更新を実施すること。ユーザー管理の支援 (ユーザーの追加／変更／削除時の支援) を実施すること。
	各種ドキュメント整備	システム改善等により変更が必要となった場合に、運用マニュアル・操作マニュアル等の各種ドキュメント修正を行い、常に最新の状態に保つこと。
障害対応業務	障害対応	<p>システムに障害が発生した場合は、障害の切り分け、原因の究明及び影響を最小限に抑えるための対策を講ずること。併せて、速やかに市に連絡し、対応の調整を行うこと。</p> <p>また、障害原因を明らかにし、恒久的な対応策を実施し、再発防止に努めること。併せて、市に報告書を提出すること。</p>
ヘルプデスク業務	各種問い合わせ対応	「5 ヘルプデスク」に記載のとおり。
その他業務	その他運用支援	上記以外、各種会議への出席及びその支援、各種問い合わせの回答など、円滑に業務を遂行するための運用全般に関する支援を行う。その際、記録(議事録)を作成し提出すること。

3 実績報告

運用実績について、次の項目を月次で報告すること。

報告事項	内容
システム稼働実績	<ul style="list-style-type: none">ネットワーク等各種稼働状況セキュリティ監視状況ログの管理・活用等状況
システム保守実績	<ul style="list-style-type: none">セキュリティ等保守作業内容
利用実績	<ul style="list-style-type: none">本番環境の施設管理者側・施設利用者側ポータルのアクセス件数、利用団体別・アクセス端末別利用実績（利用者登録、予約、抽選）
ヘルプデスク運用実績	<ul style="list-style-type: none">ヘルプデスク問い合わせ対応実績（問い合わせ件数、問い合わせ内容／状況、回答内容、分類等）
S L A に関する報告	<ul style="list-style-type: none">S L Aの達成状況
障害対応実績	<ul style="list-style-type: none">障害対応実績及び今後の影響
各種予定	<ul style="list-style-type: none">翌月の保守作業等の予定その他各種予定
その他	<ul style="list-style-type: none">上記以外の一時的業務遂行について更なるサービス品質向上に向けた提案

4 データ管理及び運用

障害発生に備えて、次のとおり管理・運用を行うこと。

項目	要件
管理対象	障害時の復旧及び障害原因究明に必要な情報全て（データ（ログも含む）及びO S、アプリケーション等）。
バックアップ頻度	<ul style="list-style-type: none">データについては毎日（平日のみ）1回とし、少なくとも週に1回はフルバックアップを取ること。その他の情報については、少なくとも月に1回とすること。ただし、設定又は構成変更があった場合は、その都度とすること。
障害発生時の対策	<ul style="list-style-type: none">即時、利用者への対策及びシステム復旧対策を講ずること。データは、原則として障害直前の状態へ復旧すること。
その他	<ul style="list-style-type: none">バックアップが適切に取られていることを確認すること。ネットワーク経由で遠隔地にバックアップを送る場合は、サービス提供者が回線費用を負担し、暗号化を施す等セキュリティ対策を講ずること。バックアップデータについては、必要に応じて、市の求めに対し提供すること。データの保存期間については、別途協議して定める。

5 ヘルプデスク

施設管理者からの設定方法、操作方法等の問い合わせに対して、受付及び回答を行うこと。

また、開設時間は、「1 稼働・対応時間」のとおりとし、次の点を踏まえること。

(1) 運用方法

- ア 問い合わせについての対応手順の周知方法をあらかじめ提示し、市の承認を得ること。
- イ 問い合わせに適宜回答できるよう、適切な回線数及び要員を確保すること。
- ウ ヘルプデスクですぐに解決できない場合は、その理由とともに、解決の見込みや時期について回答すること。
- エ 障害発生時には、障害に対する連絡対応も行うこと。
- オ 緊急時には、夜間・休日も連絡可能な体制であること。
- カ 職員側からの問い合わせ窓口をサービス開始の1か月前から提供すること。

(2) 電話対応

スマートフォン等（携帯電話）からの電話についても対応すること。

(3) 電子メール対応

電子メールで業務対応時間外に受信した場合の回答は、翌営業日中に回答すること。

6 その他

(1) 職員研修

本サービスを利用する上で、施設管理者等が必要な業務処理について習得するため、研修を実施すること。
なお、実施に当たっては、次の要件を踏まえ、効率性及び経済性を前提とすること。

項目	要件
対象者	全利用団体における施設管理者
実施時期	事前テスト稼働後でサービス開始前に実施すること。
その他	<ul style="list-style-type: none">・ 施設管理者が行う操作・運用方法について、マニュアル、チュートリアル等、隨時参照可能なものを提供し操作手順を説明すること。・ 操作等で間違えやすい項目を重点的に説明すること。・ 実施内容については、市と協議の上決定すること。・ 自己学習環境の代替提供でも可能とするが、市が必要と判断する場合には集合形式で開催すること。また、その場合の講師、教材については、サービス提供事業者が提供し、会場及び教育に必要な設備等については、市と協議すること。

(2) サーバ証明書の取得

システム運用に必要なサーバ証明書を取得し、及び導入すること。また、導入に際し、市において必要な作業がある場合はあらかじめ提案し、市の承認を得ること。

(3) S L A

システム本稼働までにS L Aを締結するものとする。本業務で提供されるサービスレベル項目、設定値及び測定方法を次の項目を踏まえて市と協議の上、締結すること。また、サービスレベルの評価及び見直しも定期的に実施することとする。

なお、S L Aの提案には、サービスレベルのモニタリングの実施方法、レベルの基準値を満たすことができなかつた場合の対応期限、サービス対価の減額等も含めることとする。

- ア サービス品質（可用性等）
- イ 性能（オンライン応答時間等）
- ウ 信頼性（障害対応、セキュリティ等）
- エ 運用業務（ヘルプデスク等）

第7章 サービス移行要件

1 現行システムからの移行

本サービスでの処理が適切に行えるようにするために、基本的に現行システムで管理している次の情報をシステムに引き継ぐものとする。

(1) 施設基本情報、利用者登録情報、予約状況・収納・帳票データ

施設側が本番環境にデータを入力して登録するために、必要な手順（データの形式、様式）を提案し、市の承認を得ること。

(2) 事前テスト稼働

本番稼働に先立ち、「第6章6（1）職員研修」を実施するため、各施設管理者がシステムの操作方法を学習するためのテスト環境を令和8年10月31日までに整備すること。また、市や施設職員が各種検証を実施できるよう、本番環境と同様の仕組みで本番環境に影響を与えないテスト環境を別途用意すること。

なお、テスト環境は、本番環境との区別が一目瞭然であることとする。

2 次期システムへの移行

本サービスの利用期間の満了時において、次期システムに向けたデータ等の抽出が可能であること。

次期システムを稼働させるために必要な情報資産並びにそれらのデータ及びファイルのレイアウト等の仕様及び費用負担については、市と協議するものとする。

第8章 その他要件

1 納品

次のとおり納品物を適切な時期に納品すること。また、納品完了後に内容の更新があった場合は、再度納品し、常に最新の状態とすること。

なお、納品物（サービス提供期間中に更新されたものを含む。）に係る著作者人格権以外の財産権については、受託者と市の共有とする。

納品物	必要部数	納品時期
本サービス 各種設定資料	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	本稼働前
業務全体計画書（稼働準備、本稼働計画書）	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	業務実施前
業務体制図	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	業務実施前
施設利用者向け操作マニュアル	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	本稼働前
施設管理者向け操作マニュアル	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	本稼働前
その他サービス利用に当たり必要なマニュアル	別途協議する	別途協議する
研修資料 ※研修当日に必要な資料は別途準備すること。	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	研修前
業務月例報告書	電子媒体 1 部	業務報告月の翌月
業務完了報告書	紙媒体 1 部、電子媒体 1 部	業務完了後
その他サービスを利用する上で必要なもの	別途協議する	別途協議する

2 その他

- (1) 本サービス提供のためのシステム構築期間及び調達期間において、市と定期的な会合をもち、業務の進捗状況、課題や問題点の解決等について情報交換と報告を実施すること。また、議事録を作成し、市の承認を得るものとする。
- (2) 本調達の発注業務遂行に当たって必要な備品等の準備を含めた一切の費用（パソコン、事務用消耗品等）は、受託者が負担すること。
- (3) 本サービスにおいて今後想定される課題及びその解決策を提示すること。
- (4) 本仕様書に記載の無い事項及び本事業遂行に当たり疑義が生じた場合には、市との協議により定めるものとする。