

船橋市生涯学習施設予約システム

更新業務仕様書

令和 8 年 2 月

船橋市教育委員会生涯学習部社会教育課

目次

| | |
|--|----|
| 第1章 基本事項 | 4 |
| 1. 調達案件名 | 4 |
| 2. システム概要 | 4 |
| 3. 新システムの基本方針 | 4 |
| (1) クラウド方式の採用 | 4 |
| (2) Web 方式の採用 | 4 |
| (3) 操作性の重視 | 4 |
| (4) データの保護等 | 4 |
| (5) 個人情報の取扱い | 4 |
| 4. 調達方針 | 5 |
| (1) 本書の位置づけ | 5 |
| (2) 新システムの利用期間 | 5 |
| (3) 本業務の見積もり対象 | 5 |
| (4) 支払方法 | 5 |
| (5) 想定される館、施設数 | 5 |
| 第2章 新システムの要件 | 6 |
| 1. 新システム概要 | 6 |
| 2. 新システムの調達範囲 | 6 |
| (1) 船橋市生涯学習施設予約システム（以下、「施設予約システム」という。） | 6 |
| (2) システム運用基盤 | 6 |
| (3) 新システムの利用に伴う初期導入 | 6 |
| 3. 新システムの利用者 | 6 |
| 4. 動作環境 | 7 |
| 5. 稼働環境 | 8 |
| (1) ソフトウェア | 8 |
| (2) ネットワーク | 8 |
| 第3章 機能要件 | 9 |
| 1. 施設管理者機能及び施設利用者機能 | 9 |
| 2. 施設利用者向けポータル機能 | 9 |
| 3. ユーザインターフェース | 9 |
| 第4章 運用サービス要件 | 10 |
| 1. サービス提供時間 | 10 |
| 2. サポート作業 | 10 |
| (1) 運用サポートに係る実施体制 | 10 |
| (2) 運用・維持管理業務 | 10 |
| (3) 各種ドキュメント整備 | 10 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| (4) 各種メンテナンス | 10 |
| (5) 障害対応業務 | 10 |
| (6) ヘルプデスク | 11 |
| 3. システムダウン対策..... | 11 |
| 4. バックアップ管理 | 11 |
| 5. 運用監視..... | 11 |
| 6. テスト環境 | 11 |
| 7. サポート時間..... | 12 |
| 8. 実施報告..... | 12 |
| 第5章 サービス提供に関する SLA | 12 |
| 第6章 セキュリティ要件 | 12 |
| 1. 情報セキュリティ基本方針..... | 12 |
| 2. 情報資産の管理..... | 12 |
| (1) データ管理方針..... | 13 |
| (2) バックアップ | 13 |
| 3. セキュリティ体制 | 13 |
| 4. 物理及び環境セキュリティ | 13 |
| 5. システムセキュリティ | 13 |
| 6. 外部と接続する際の十分なセキュリティの確保..... | 14 |
| 7. 施設利用者及び施設管理者への不適切操作指示の禁止 | 14 |
| 8. セキュリティ監視 | 14 |
| 9. その他のセキュリティ要件..... | 14 |
| 第7章 導入作業 | 14 |
| 1. システム導入作業の実施 | 14 |
| (1) サービスの説明..... | 14 |
| (2) 新システムの環境構築..... | 14 |
| (3) テスト環境の整備 | 15 |
| (4) 問い合わせ対応..... | 15 |
| 2. データ移行 | 15 |
| (1) 現行システムからの移行 | 15 |
| (2) データ移行に関する作業の実施 | 15 |
| (3) 移行に関するその他の事項 | 16 |
| 3. その他付帯作業..... | 16 |
| (1) 職員利用端末の初期設定（導入時及び機器更新時の対応） | 16 |
| 4. 導入作業計画..... | 16 |
| (1) 事前準備作業の計画の策定 | 16 |
| (2) 進行管理..... | 17 |
| (3) 導入作業に係る実施体制 | 17 |
| 第8章 研修要件 | 17 |
| 1. 導入時の職員研修 | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 2. 新システム利用開始後の職員研修..... | 17 |
| 第9章 本業務終了時の対応..... | 17 |
| 1. 業務内容の引き継ぎ..... | 17 |
| 2. データ消去作業..... | 17 |
| 第10章 その他提案書に明記すべき事項..... | 18 |
| 1. システム稼働までのサポート体制について | 18 |
| 2. システム稼働後のサポート体制について | 18 |
| 3. システムの柔軟性について | 18 |
| 4. 追加提案について | 18 |
| 5. 提案するシステムの自治体への令和5年度以降の導入実績について | 18 |
| 第11章 納品物..... | 19 |
| 第12章 留意事項..... | 19 |

第1章 基本事項

1. 調達案件名

船橋市生涯学習施設予約システム更新業務（以下「本業務」という。）

2. システム概要

本書により提供を受けるシステム（以下「新システム」という。）は、LGWAN 又はインターネットに接続できるパソコン、インターネットに接続できるスマートフォン、タブレット端末を利用して本市の管理・運営する生涯学習施設の空き状況の提供、予約申込、抽選予約や利用通知が行えること。

新システムは、事業者が提供するサービスを原則としてノンカスタマイズで利用することとする。なお、システムレベルアップは年1回以上標準で提供されるものであること。また、利用期間中において機器の老朽化、システムの陳腐化を利用者が考慮する必要がないシステムであること。

個人情報の保護に関する法律及び本市の施行条例の規定に即した管理ができるシステムであること。

3. 新システムの基本方針

(1) クラウド方式の採用

新システムは、クラウド方式を採用するものとして、船橋市（以下、本市）は、サーバの設置及び運用管理は行わない。

(2) Web 方式の採用

新システムは Web 方式を採用するものとし、ブラウザソフトの拡張モジュール等を必要としないことを前提とする。なお、ブラウザソフトは一般的に利用されているものとし複数のブラウザソフトに対応していること。

(3) 操作性の重視

パソコン及びモバイル端末初心者でも簡単かつ直感的に操作できること。

また、画面レイアウト、画面遷移の工夫以外にも、操作マニュアルの充実、ヘルプ機能の活用等、ユーザビリティ・アクセシビリティに配慮した操作性に優れたものであること。

(4) データの保護等

新システムで取り扱うデータについて、適正なデータ保護・管理方策及び情報システムのセキュリティ方策、並びにデータの漏洩・亡失・改ざん又は消去などの発生時に実施すべき事項・手順等について明確にすること。また、新システムの利用終了までデータは保存すること。

(5) 個人情報の取扱い

本業務に関連して知り得た本市の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、「個人情報の保護に関する法律」、「船橋市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程」、「船橋市情報セキュリティ対策基準」等に基づいて適切に管理し、契約期間中はもとより、契約期間後も第三者に漏洩してはならない。

※「船橋市情報セキュリティ対策基準」は内規のため、契約後に提供する。ただし、対策基準は総務省の「地方公共団体情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令7年3月版）」を基に作成しているため、提案時はそれを参考にすること。

4. 調達方針

(1) 本書の位置づけ

本書は、新システムの調達について、その範囲と内容、提案する事業者（以下「サービス提供事業者」という。）に要求する水準及び果たすべき役割を規定するものである。

本業務の調達は公募型プロポーザル方式を採用するが、本書において本市が示した要件を達成するための解決手法や実現化手法などについては、積極的な提案を望むところである。

(2) 新システムの利用期間

新システムの利用期間は、令和9年1月1日から令和13年12月末までとする。

なお、利用期間後も本市が継続利用を希望した場合には、初期費用が発生することなく利用料の支払いにより、継続利用が可能であること。

(3) 本業務の見積もり対象

本業務の見積もり対象は、システム導入費及び60か月間のシステム利用料とする。

ア. システム導入費

※システム導入費は、マスタセットアップ、パラメータ入力、施設情報登録、導入時の職員研修、利用者・予約データの事前登録等（現行システムからのデータ移行）新システム利用開始前に必要な初期費用とする。

イ. システム利用料

※システム利用料には、クラウドサービス基盤使用にかかる費用、保守・ヘルプデスク等を含むものとする。

(4) 支払方法

初期費用は構築後一括支払、システム利用料の支払は、利用期間（令和9年1月から令和13年12月）において單一年度ごとの年額払又は月額払いを基本とする。

もしこの支払方法に対応できない場合、具体的な代替案やどのようなレベルまでは対応可能なのかを提案すること。

(5) 想定される館、施設数

別紙1「システム導入施設一覧」のとおり。

※施設数の考え方について、ひとつの部屋を2分割し利用することが可能な場合、全面、A面、B面の3施設として計算。

※施設一覧にある「(旧) 東部公民館」について、東部公民館は令和5年10月～令和7年3月にかけて大規模改修工事を行い、工事前と工事後で室場の内容が異なるため、第7章-2-(1)-イに記載している過去5年間分の施設利用データ（設備利用含む）及び収納データ移行の受け皿として記載。

第2章 新システムの要件

1. 新システム概要

契約期間中、本業務の契約内容に応じた新システムを提供すること。新システムの全体概要是、次のとおり。

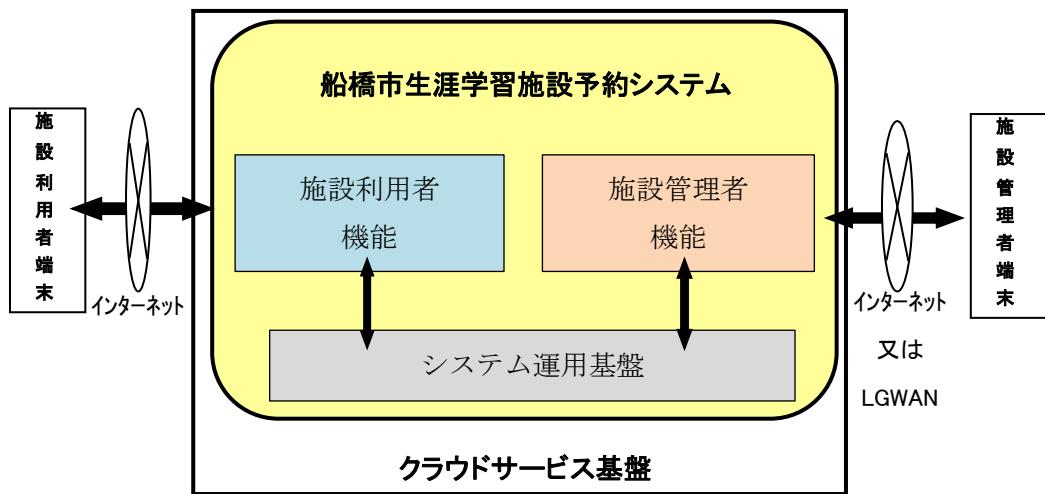


図1: サービス概要図イメージ

2. 新システムの調達範囲

新システムの調達範囲は、以下のとおりである。

(1) 船橋市生涯学習施設予約システム（以下、「施設予約システム」という。）

施設予約システムは、次の機能から構成される。

- ・施設管理者機能
- ・施設利用者機能

(2) システム運用基盤

システム運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」及び「ヘルプデスク」等で構成される。

(3) 新システムの利用に伴う初期導入

新システムの稼働に必要な施設予約システム及びシステム運用基盤の各種初期設定を行うとともに、職員向けに施設予約システムの操作等に関する研修を実施すること。

3. 新システムの利用者

新システムは、以下の利用者が利用することを前提とする。

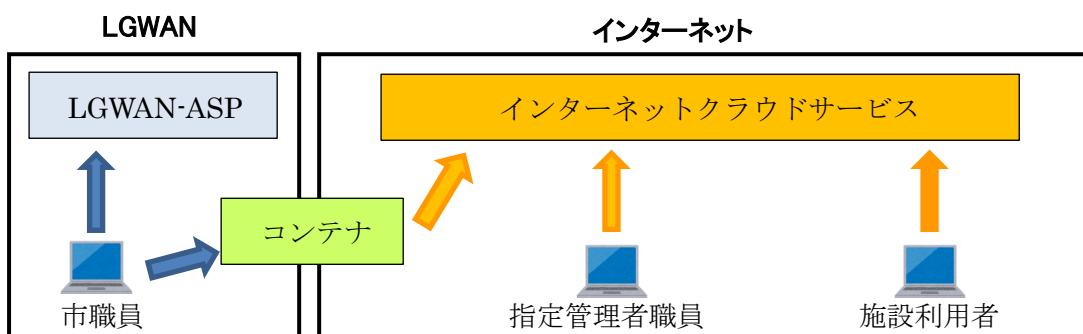
| 役割 | 利用者の定義 |
|----------------|--|
| システム管理者（市職員） | システム所管部署におけるシステム運用管理職員 |
| 施設管理者（市職員） | 新システムを利用して施設管理・運営業務を実施する市職員 |
| 施設管理者（指定管理者職員） | 新システムを利用して施設管理・運営業務を実施する指定管理者職員 |
| 施設利用者 | 生涯学習施設の空き状況検索や予約申込み、抽選申込み等のサービスを受ける住民や団体 |

4. 動作環境

各利用者の利用環境にとらわれないシステムとすることが望ましいため、パソコン及びスマートフォン等のOS、ブラウザの各環境における動作を保証すること。

新システムを利用する環境として以下に要件を示す。これらのバージョンアップには速やかにシステムに対応されることが望ましく、今後想定される環境への対応についての考え方を提案すること。また、動作保証を求める環境以外の環境に対しての考え方についても提案すること。

なお、これらの対応により生ずる費用はサービス提供事業者の負担で行うこととする。



・市職員の利用環境（LGWAN環境/インターネット環境）

| 項目 | 要件 |
|--------|--|
| OS | Windows11 Pro (64bit) |
| ブラウザ | Microsoft Edge (ネイティブモード) / Google Chrome ※最新のバージョンに追随し、サポート期限内のバージョンに対応すること。 ※LGWAN環境及びインターネット環境どちらも上記ブラウザに対応。 |
| Office | Microsoft 365 Apps for Enterprise(64bit) デスクトップアプリ版 ※一部の端末において、Microsoft Office LTSC Professional Plus 2024(64bit) を利用する場合あり。 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> 市職員が利用する端末は、内部ネットワーク（LGWAN）とインターネットを分離しており、セキュアコンテナ（ローカル環境とは独立した仮想的な環境）内のブラウザを使用してインターネットへ接続している。LGWAN又はインターネットのどちらかの経路で新システムに接続できること。 グローバルIPアドレスは、LGWAN環境では1個、インターネット環境では2個（予備を含む）に固定。 インターネット環境では、証明書は「ユーザー証明書（全ユーザー共通）」のみ対応。 ブラウザのみでシステムを利用でき、特別なアプリケーションのインストールが不要であること。 今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。 |

・指定管理者職員の利用環境

| 項目 | 要件 |
|--------|---|
| OS | Windows 11等、Microsoft Windowsのうち、サポート期限が到来していないOS 最新のバージョンに追随し、サポート期限内のバージョンに対応すること。 また、VDIやリモートデスクトップ等の仮想環境からも利用可能であること。 |
| ブラウザ | Microsoft Edge（ネイティブモード）/ Google Chrome ※最新のバージョンに追随し、サポート期限内のバージョンに対応すること。 |
| Office | Microsoft Office LTSC Standard 2024(64bit) ※2024以降のバージョンとなる可能性あり。 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・通信はLTE回線を含む一般的なインターネット回線を想定すること。 ・各施設のインターネット環境のIPアドレスを固定することは可能。ただし、IPアドレスの固定費用が本市に発生するため、IPアドレスの固定が不要な方が望ましい。 ・証明書は「コンピュータ証明書」又は「ユーザー証明書（全ユーザー共通）」に対応。 ・ブラウザのみでシステムを利用でき、特別なアプリケーションのインストールが不要であること。 ・今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わることあるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。 |

・施設利用者の利用環境

| 項目 | 要件 |
|------|--|
| 端末性能 | 一般的な性能を有する端末により、新システムを支障なく利用できること。 |
| OS | 一般的に普及しているOS（例：Windows、macOS、iOS、Android）をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポート期限内のバージョンに対応すること。 |
| ブラウザ | Microsoft Edge/ Google Chrome/ Safari/ Firefox その他、上記の一般的に普及しているOS仕様に実装されるブラウザに対応すること。 また、各ブラウザの最新のバージョンに追随し、サポート期限内のバージョンに対応すること。 |
| その他 | ブラウザのみで新システムを利用でき、特別なアプリケーションのインストールが不要であること。また、新システムを利用するためには端末設定を原則変更する必要がないこと。 |

5. 稼働環境

次の稼働環境を最低限満たすこと。

(1) 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ウィルス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ること。

(2) ネットワーク

- ・職員向けの施設管理者機能へのアクセスは、LGWAN環境からの接続、又はインターネット環境からでもIPアドレス制限や証明書認証等により本市が所有又は指定する端末からのみ接続できるようにすること。

第3章 機能要件

1. 施設管理者機能及び施設利用者機能

新システムに関する機能要件は、別紙2「システム機能一覧」を参照すること。

2. 施設利用者向けポータル機能

施設利用者向けポータル（共通ポータル機能やその他ポータル機能）に必要な機能を以下に示す。また、これらに必要なコンテンツを配置すること。

| ポータル機能 | コンテンツ内容 |
|----------------|---|
| 施設予約システム利用者ガイド | 施設予約システムの概要をわかりやすく具体的に掲示すること |
| 利用方法ガイダンス | 施設予約システムの利用準備から流れをわかりやすく示すこと |
| システムメンテナンス情報 | システムの稼働状況を明示すること (システムが稼働状態にない場合においても同様) |
| 規約 | システム利用規約を明示すること |
| 利用環境 | 利用環境（OS・ブラウザなど）、対応状況を明示すること |
| FAQ | よくある質問について明示すること |
| お知らせ | お知らせが表示できること |

3. ユーザインターフェース

ユーザインターフェースに関する要件を以下に示す。

- ・新システムは一般住民等が利用することから、システム利用者が負担を感じることなく容易に操作ができ、誤操作が生じにくい画面レイアウト、画面構成及び画面遷移であること。
- ・広く一般住民等が利用することに配慮し、「JIS X 8341-3 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」を考慮の上アクセシビリティの高いシステムであること。
- ・利用者が、特別な専門知識等を必要としない操作性、誰でも簡単に利用可能であり、使いやすい機能であること。
- ・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。
- ・スマートフォンの普及に対し、その将来性を想定した利用環境に依存されない操作性の向上に配慮すること。
- ・パソコン用利用者画面サイトのURLのまま、画面解像度の異なるスマートフォン・タブレットの端末などの縦長画面においても、視認性・操作性に支障なく、それぞれに最適な画面表示ができること。

第4章 運用サービス要件

1. サービス提供時間

新システムに係るサービス提供時間について以下に示す。

- ・24時間365日（メンテナンス等の計画停止を除く）サービスを利用できること。
- ・定期的な保守作業等で事前に予定される停止時間がある場合は、必ず提案において明らかにすること。なお、予定外の停止時間が発生する場合は事前に本市と協議すること。
また、セキュリティ上緊急性が極めて高い場合には事後の報告となることも許容するが、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。

2. サポート作業

新システムに係る運用サポート作業について以下に示す。

(1) 運用サポートに係る実施体制

- ・業務実施体制を明確にし、主として指揮・監督を行うものを業務責任者として選任の上、本市との調整にあたらせること。
- ・業務責任者は、新システムと同等案件以上の業務責任者の経験や実績を有すること。
- ・運用サポートの実施体制には、新システムの導入に密に携わった者を含めること。

(2) 運用・維持管理業務

- ・運用、SLA 対応状況調査、セキュリティ監視等に必要な各種監視・分析を行うこと。
- ・セキュリティ事故の際は、速やかにシステム管理者及び施設管理者へ報告すること。
- ・他のユーザで起きた技術的な課題及び解決方法で有用な情報は、随時提供すること。
- ・重大なインシデント(侵入・内部活動が行われている攻撃等)を検出した場合、1時間以内に指定の連絡先に電話又は電子メールで通知するとともに、システムの早期復旧に努めること。
- ・対処完了後は、本市担当者に報告するとともに、発生から解決に至るまでの経緯及び再発防止策を報告すること。

(3) 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。

(4) 各種メンテナンス

以下のシステムメンテナンス作業を実施すること。なお、システムメンテナンスを行う場合は、更新内容をシステム管理者及び施設管理者へ事前にアナウンスすること。

- ・システム機器のOS（オペレーティングシステム）のバージョンアップ、パッチ適用の調査、判断及び適用作業
- ・セキュリティ等対策が必要となった場合のプログラム・プロダクトのバージョンアップ
- ・サービス提供環境の維持・向上にかかる各種作業
- ・ウィルス対策ソフト開発元のアップデートに伴い、速やかに適用作業を実施すること。

(5) 障害対応業務

システムのハードウェアやアプリケーション等に何らかの障害が発生した場合は、速やかに障害対応を実施すること。また、障害発生時は、速やかにシステム管理者及び施設管理者へ報告すること。加えて、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。

(6) ヘルプデスク

システム管理者、施設管理者から設定方法及び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「7サポート時間」のとおりとし、次の点を踏まえること。

- ・システム管理者及び施設管理者の問い合わせに対応するため、一次受付、一次回答、エスカレーションを行うヘルプデスク窓口を設置すること。
- ・新システムにおけるヘルプデスク窓口は一元化することとし、窓口で一次回答できない場合のエスカレーションルートを明確化すること。
- ・未解決でも受付状況や現在の処理状況を24時間以内に一次回答すること
- ・履歴を踏まえた対応により、利用者のサービス向上に関する対策を実施すること。
- ・問い合わせ事項を十分に分析し、たらい回し等を防止すること。
- ・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。
- ・障害発生時には障害に対する連絡対応も行うこと。また、緊急時には夜間・休日も連絡可能な体制であること（電話・電子メール等）。
- ・受付時間外は自動案内サービス等により利用可能日時等の案内を行うこと。
- ・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。
- ・エスカレーション案件も含め、質問主であるシステム管理者等へ電話又は電子メールにて回答したのち、質問主からの了解をもって完了とする。ただし、電子メール回答の場合は、質問主からの応答が5営業日ない場合これを了解したものとする。

3. システムダウン対策

万一システムがダウンしたとき、施設利用者への対策及び早期のシステム復旧の対策を講じるとともに、障害発生直前のトランザクションまでのデータについて復旧すること。

4. バックアップ管理

セキュリティ事故、障害、災害時等のため定期的にバックアップデータを確保することとし、各種バックアップデータのリカバリーの確実性を確認すること。

バックアップのデータの種別、時期、回数、保管場所等については、データの重要度を考慮した上で、提案すること。

5. 運用監視

サービス提供事業者は、データセンターの機能により、稼働監視及び性能監視システムを利用すること。

24時間365日の監視体制及び対応可能な体制を確保すること。

6. テスト環境

隨時、施設管理者・担当者がシステムの操作訓練やマスター等の設定内容を確認するため、施設管理者及び利用者側のテスト環境を準備すること。なお、テスト環境は、本番環境との区別が一目瞭然であり、本番環境と間違えての誤操作を防止する工夫がされていること。

7. サポート時間

各サポート時間は以下のとおりとする。

| サポート作業 | 対象者・影響者 | 処理方法 | 業務対応日 | 業務対応時間 |
|----------|------------------|-------|-------------------------|--------------------------------|
| システム保守業務 | システム管理者 施設管理者 | 電話 | 365 日 | 24 時間 |
| 障害対応業務 | | | 月曜日～金曜日 (年末年始・祝日を除く) | 9:00～17:00 (電子メールは 24 時間受付) |
| ヘルプデスク業務 | | 電子メール | | |

8. 実施報告

運用実績については、以下の項目を必要に応じて本市が確認できること。なお、確認方法を本市へ別に案内すること。

| 報告事項 | 内容 |
|------------|--|
| 利用実績 | ・利用者登録、予約、抽選の件数 |
| SLA に関する報告 | ・SLA の達成状況 |
| 障害対応実績 | ・障害対応実績及び今後の影響 (不正アクセス、Web 改ざん、ウィルス感染等の対応状況を含む) |

第5章 サービス提供に関する SLA

新システムの品質を確保するため、サービス提供事業者は、本市と協議の上サービス提供開始日までに SLA を締結すること。

なお、その他の SLA に関することについては以下のとおり。

- ・本市と締結可能なSLA（案）を提案書で提示すること。
- ・SLAが遵守できなかった場合、その改善策（手続き見直し、仕組み、ツール導入）を検証し、改善を図ること。なお、改善に必要となる作業は委託者の負担とする。

第6章 セキュリティ要件

新システムのセキュリティ要件を以下に示す。

1. 情報セキュリティ基本方針

サービス提供事業者は、セキュリティ対策に取り組むための基本的な方針を定めて提示すること。なお、基本方針を定めるにあたっては、以下の基準に準拠すること。

- ・船橋市情報資産の保護及び管理に関する規定及び船橋市情報セキュリティ対策基準

※基本方針である「船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程」はインターネット上で公開しているが、「船橋市情報セキュリティ対策基準」は内規のため、契約後に提供する。ただし、対策基準は総務省の「地方公共団体情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和7年3月版）」を基に作成しているため、提案時はそれを参考にすること。

2. 情報資産の管理

重要度に応じた情報資産の管理を行うとともに、管理資料を情報資産の変更の都度保守するものとする。なお、主なデータ管理方針を以下に示す。

(1) データ管理方針

- ・利用者の情報資産の分類方針を明確にし、新システムが利用するクラウド上で取り扱うことのできる情報資産の分類を行い、アクセス権を設定して取り扱うこと。また継続した情報管理体制を確立し運営すること。

(2) バックアップ

- ・利用者データ、予約データについては定期的にバックアップを行い、バックアップ媒体は適切に管理すること。
- ・大規模災害等含む障害時の回復目標に対して、バックアップ手法を定め定期的にバックアップを行うこと。
- ・想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

3. セキュリティ体制

- ・サービス提供事業者は、「ISO/IEC27001」に準拠した組織運営がなされていること。
- ・システム運用体制とは別に情報セキュリティに関する体制を構築し本市に報告すること。業務の再委託は事前に本市の承認を受けた場合に認めることとする。
- ・再委託を行う場合には、再委託者に対しても本契約で取り扱う情報資産の機密保持についてセキュリティ要件仕様を遵守させること。
- ・新システムの業務責任者とは別に、情報セキュリティ責任者を定めること。
- ・新システムに関わる者全てに対し、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し、報告すること。

4. 物理及び環境セキュリティ

- ・新システムが利用するクラウドサービス基盤は、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(Information system Security Management and Assessment Program)運営委員会が定める「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録されたクラウドサービスであること。また、ISMAP認証のパブリッククラウドサービス基盤を利用しない場合は、日本データセンター協会(JDCC)が定める「データセンターファシリティスタンダード v. 3.0」のTier3又は4相当を満たすデータセンター内でクラウドサービス基盤を用意すること。
- ・その他の情報セキュリティに関しては、実施手順を定め適切に対応すること。
- ・大規模災害等発生時にも、運用を継続できる体制を用意していること。

5. システムセキュリティ

利用者の個人情報を取り扱うことや、サービス提供事業者のほか職員が新システムを利用するなどを考慮し、物理的脅威・技術的脅威・人的脅威に対する対策が施されているシステムであること。なお、システムに係るセキュリティ要件を以下に示す。

- ・各種情報資産（データ、プログラム、ネットワーク、入出力機器等）へのアクセス権限者を最小限とし、使用者を明確に定めること。また、アクセス認証方法は使用者の権限に応じ生体認証、ICカード、ID/パスワード等を利用し適切な認証方法を採択すること。
- ・システムへのアクセスは、TLS 等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。
- ・リモートにより新システムの監視等を行う場合、専用回線又は専用線と同程度のセキュリティを確保できるネットワークを構築し、通信経路の暗号化を行うこと。
- ・ウイルス定義ファイルの更新及び脆弱性情報に対する対応が適切に行われていること。

6. 外部と接続する際の十分なセキュリティの確保

外部との接続に関して十分なセキュリティを確保し、具体的には以下の点を考慮すること。

- ・システム提供者は、常にシステムのセキュリティに対して情報収集し、対応をするべき事項が報告、発見された場合は、速やかに対応することとし、その内容を報告すること。
- ・システムへのアクセスは、TLS 等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。
- ・DMZ (De-Militarized Zone : 非武装地帯)、ファイアウォールを設け外部からの不正なアクセスを排除し、内部システムの安全確保をすること。
- ・外部及び内部からの不正なアクセスを検知し、迅速な発見と対策を取れること。
- ・DDoS 攻撃やバッファオーバーフロー攻撃等、外部からの不正攻撃を防ぐため WAF を実装すること。
- ・ネットワーク構成等、攻撃目標となりえる情報が漏洩しないよう対策を取ること。

7. 施設利用者及び施設管理者への不適切操作指示の禁止

新システムを施設利用者及び施設管理者がブラウザで利用するにあたり、ブラウザの標準のセキュリティレベルを下げさせたり、サーバ及びコードサイニングの証明につき、認証要件に不足がある旨の表示をさせてはならないこと。

ただし、ブラウザの設定について、ブラウザの標準のセキュリティレベルに変動があったときは、協議の上猶予期間を設けることとする。

8. セキュリティ監視

新システムに対する、不正アクセス、ウィルス等の脅威に備え次のセキュリティ監視機能を有すること。なお、不正アクセスやウィルス感染等を検知した場合は、直ちに報告を行うこと。

| 監視項目 | 監視内容 |
|----------|---|
| 不正アクセス検知 | <ul style="list-style-type: none">・システムに対する不正アクセスを検知すること・不正アクセスが成功したと疑われるときは、実施手順に従い速やかに対応すること |
| 改ざん検知 | <ul style="list-style-type: none">・サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。・改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。 |
| ウィルスチェック | <ul style="list-style-type: none">・随時ウィルスチェックを行い、ウィルスの感染を未然に防ぐこと |

9. その他のセキュリティ要件

別紙3「その他のセキュリティ要件」の内容を全て満たすこと

第7章 導入作業

令和8年5月頃に契約を締結し、令和9年1月1日からの利用開始を予定している。利用開始のため以下の作業を実施すること。

1. システム導入作業の実施

(1) サービスの説明

新システムの機能等サービスの概要について、説明を実施すること。

(2) 新システムの環境構築

- ・新システムの環境構築に必要な初期設定を行うこと。

なお、「施設情報」や「施設毎のマスター（コマ割り、料金、制限、予約方法など）」の設定

については、現状の運用方法について各施設にヒアリングを行い、その結果をマスタ登録シートに反映する等、初期設定作業が円滑にいくような方法で行うこと。また、その際にマスタ登録シートに記載した内容がどのようにシステム上表示されるのか等、設定したい内容を正確にマスタ登録できるよう十分説明等を行い、運用開始後に修正作業が発生しないよう対策をとること。

- ・新システムを使うための端末設定に必要な情報を提供すること。

(3) テスト環境の整備

- ・本番稼動前に試行運用期間を設け、職員が新システムの操作研修を実施するためのテスト環境を提供すること。また、職員からの支援要請に対して対応すること。
- ・このテスト環境を本番稼働後も研修等の環境として使用可能とすること。
- ・テスト環境を用意する時期は可能な限り早い方が望ましいと考えており、テスト環境の用意可能な時期を提案すること。

(4) 問い合わせ対応

本番稼動に際し、その準備作業として必要となる職員による設定作業やテスト環境を利用したシステム操作等に対する職員からの問い合わせに関して、対応できるよう支援体制を整えること。

2. データ移行

現行システム（富士通 Japan 株式会社 : e-Pares）からのデータを移行すること。なお、提供する移行データは現行システムから出力した形式のまま提供するものと、新システムに取り込むための加工はサービス提供事業者が行うこと。また、利用者への影響を考慮し、移行にかかるシステム停止期間を極力少なくすることを前提にしたデータ移行の方法を提案すること。

(1) 現行システムからの移行

現行システムからの移行対象項目としては、以下の情報を想定している。なお、移行できないデータ又は移行することが望ましくないデータがある場合は、代替手段を提案の上本市と協議すること。

ア. 利用者登録情報の移行

- ・利用者 ID (数字 10 桁)、パスワード (12 桁以下)、氏名、電話番号、住所、性別、生年月日、メールアドレス 等

※現行システムから移行した利用者 ID 及びパスワードは、新システムでもログイン時の ID 及びパスワードとして使用できること。

イ. 予約データ等の移行

- ・施設利用日が稼働日以降のすべての予約データ（設備予約含む）及び収納データ
 - ・施設利用日が稼働日から過去 5 年間分の施設利用データ（設備利用含む）及び収納データ
 - ・上記以外のその他項目（受入可能な項目に限る）
- 参考) 令和 6 年度中の予約申込件数 53,270 件
令和 6 年度中の抽選申込数 12,334 件

(2) データ移行に関する作業の実施

現行システムから新システムへのデータ移行について、以下のア. ~カ. に示す作業を実施すること。

ア. 移行計画の策定

データ移行に関する作業項目を整理し、スケジュールを立案した上で、移行計画書として取りまとめて、本市の承認を得ること。

イ. データ調査及び質疑応答等の実施

本市は、現行システム事業者から、調査用移行データ及び移行データに関する各種資料（ファイルレイアウト仕様書、コード定義書、データ定義書等）の提供を受け、サービス提供事業者に提供する。サービス提供事業者は、受領したデータ及び各種資料を調査し、必要に応じて質疑応答を実施して、移行データに関する疑義を解消すること。

また、移行データに関する疑義を確認していく中で、移行に関する課題が見つかった場合には、課題解決の提案を行うこと。

ウ. 移行ツール作成、移行テスト

現行システム事業者から提供された移行データを新システムに取り込むための移行ツールを作成し、移行テストを実施すること。

エ. 本番移行前テスト

データ移行が正しく行われたことを確認するため、本番移行前テストを行うこと。

オ. 本番移行

- ・移行タイムスケジュールに沿って本番移行を実施すること。
- ・ウ. やエ. で実施したデータの現新比較の検証方法を用いて、データ移行が正しく行われたことを確認すること。
- ・本番移行実施後に切替判定会議を実施し、切替の承諾が得られなかった場合、問題点を整理した上で本番移行方法の見直しを行い、再度本番移行を実施すること。

(3) 移行に関するその他の事項

- ・現行システムは、令和8年12月31日までの本運用を想定している。
- ・現行システムで処理した過去5年間分の施設利用データ、収納データの統計を出力できること。
- ・移行データの授受（搬送を含む）に関する費用は、サービス提供事業者の負担とする。
- ・移行データの授受（搬送を含む）については十分なセキュリティを確保するとともに、有効な授受方法について提案すること。
- ・現在利用しているシステムのサービス提供事業者との調整や問い合わせに真摯に対応すること。

3. その他付帯作業

(1) 職員利用端末の初期設定（導入時及び機器更新時の対応）

システムを利用する端末の設置や更新の際に、施設管理者及びシステム管理者職員が、簡易な方法で職員端末の初期設定ができること。また、それに関するマニュアルを整備すること。

4. 導入作業計画

(1) 事前準備作業の計画の策定

新システムの利用開始にあたり、事前準備が支障なく実施されるための方針・体制・計画の概要・スケジュール等について提案すること。

事前準備作業の前に、提案を元に移行計画を含めた全体計画書を作成し、本市の了承を得ること。また、詳細計画書を作業の内容に応じて分割して作成し、当該作業の開始前に本市の了承を得ること。

(2) 進行管理

計画に基づき事前準備作業が行われるよう、進行管理を行うことし、定期的又は必要に応じて開催する会議において報告をすること。また、会議の開催にあたっては、会議資料及び議事録の作成を行うこと。

(3) 導入作業に係る実施体制

実施体制を明確にし、主として指揮・監督を行うものを業務責任者として選任の上、本市との調整にあたらせること。なお、業務責任者は、本業務と同等案件以上の業務責任者の経験や実績を有すること。

第8章 研修要件

1. 導入時の職員研修

- ・新システムの操作方法について、市職員及び指定管理者職員を対象に、「一般職員向け（施設管理者）」と「システム管理者向け」の研修を行うこと。
- ・各研修にあたっては、テキスト形式の研修教材を用意すること。
- ・研修は最低でも対面形式で5回以上開催すること。加えて市職員及び指定管理者職員が繰り返し学習できるよう対面形式の研修と同程度のインターネット上で閲覧可能な動画コンテンツを用意すること。
- ・上記を踏まえ、実施方法や必要回数等について、効果的な研修方法を提案すること。
- ・操作研修の会場や、研修に参加する職員が使用するパソコン等は本市が準備する。

2. 新システム利用開始後の職員研修

- ・導入後の操作研修について、その実施方法を提案すること。なお、研修・教育に必要な資料はサービス提供事業者が用意すること。また、研修費用を含めて「実施要領9. 提案限度額（2）システム稼働後のシステム利用料」の金額内となるよう留意すること。
- ・操作研修の会場や、研修に参加する職員が使用するパソコン等は本市が準備する。

第9章 本業務終了時の対応

1. 業務内容の引き継ぎ

- ・新システムから別のシステムへ移行する際には、新システムの設定情報やデータ移行に必要な資料を提供する等、円滑な移行に協力すること。
- ・新システムの利用契約の終了時には、サーバ上に保存された利用者情報、施設予約及び施設利用データ等は、csv等の汎用性のあるデータ形式に変換した上で、本市に提供すること。また、レコードのレイアウト、コード表など必要となる資料を併せて提供すること。
- ・新システムから別のシステムへのデータ移行に係る全ての費用は、本調達の費用に含むこと。

2. データ消去作業

移行作業終了後、新システムに関係するデータ消去（バックアップを取得した媒体を含む）を行うこと。消去については、別途本市と協議の上決定する。また、データを削除した証明書を発行すること。

第10章 その他提案書に明記すべき事項

1. システム稼働までのサポート体制について

- ・本仕様書の内容を踏まえ、契約締結後から要件定義、環境構築、操作研修、データ移行等のシステム稼働までに要する作業工程及びスケジュール、役割分担を明示し、かつ役割分担に本市が含まれる作業工程に対して本市の負担が最大限軽減される形のサポート内容及び体制を提案すること。

2. システム稼働後のサポート体制について

- ・本仕様書の内容を踏まえ、システム稼働後の職員からの問い合わせ、セキュリティの維持、障害発生時の対応等の日々のサポート体制を提案すること。

3. システムの柔軟性について

- ・システム稼働後に、施設・設備の追加、既存施設・設備の料金改定（消費税改定含む）、既存帳票の修正又は新規追加が必要となった場合、一般的なケースではどのような対応※となるか提案書に明記すること。

※費用発生の有無、依頼してから対応完了までのスケジュール、追加・変更作業時の本市と事業者の役割分担等。

4. 追加提案について

- ・仕様書に記載のこと以外で、提案するシステムで対応可能な本市に有益と思われる機能を提案すること。なお、提案内容実現のために追加の費用が発生する場合は、どの程度の追加費用が発生するか併せて明記すること。明記された追加費用は「実施要領9. 提案限度額(1)、(2)」に含まないものとする。

※特に、以下の機能の対応可否については明記すること。

- ・1施設1利用者の貸出ではなく、1施設に定員〇〇名まで申込み可といった貸出方法
(例) 本市の青少年キャンプ場
- ・オンライン決済、キャッシュレス決済

5. 提案するシステムの自治体への令和5年度以降の導入実績について

- ・提案するシステムの自治体へのシステム稼働日が令和5年度以降の導入実績※を明記すること。また、記載順は館数が多いものから記載することとし、館数が同数の場合は人口が多いものから記載すること。なお、現在構築中の自治体や、提案するシステムの前身のパッケージの導入実績は記載不可とする。

※導入実績は、新規のシステム導入案件又は他システムからのデータ移行を伴う更新案件とする。また、以下のことが分かるよう明記すること。

- ・システム導入又は更新案件の契約先自治体名

※都道府県が取りまとめて契約した等、契約先は都道府県のみだが利用自治体が複数ある場合は、内訳の利用自治体も分かるよう記載すること。

- ・契約先自治体名の人口規模

※令和2年国勢調査による人口を基に、千人単位以下を切り捨て「●●万人」として記載すること。また、契約先自治体が都道府県の場合は、都道府県の人口ではなく利用自治体の人口の合計を記載すること。

- ・業務名

- ・システム稼働日

※都道府県への導入等で、利用自治体毎に稼働日が異なる場合は、一番早い稼働日を記載すること。

- ・施設利用者がシステム上で予約又は抽選申込できる館数

※部屋数ではないことに留意。

- ・当該業務における富士通 Japan 株式会社の e-Pares からのデータ移行有無

第1章 納品物

サービス提供事業者はサービス提供以外に、以下の内容を本市と協議の上、納品すること。

なお、その他必要と思われる提供物について、提案すること。

ア. 新システム導入契約時

- ① サービスを提供するための作業計画書、実施体制表
- ② 進行管理表、課題管理表（プロジェクトの進捗管理、課題の解決管理）
- ③ 要件定義書、機能要件一覧（導入時のパラメータ設定表含む）、帳票一覧
- ④ テスト計画書・テスト仕様書、テスト結果報告書
- ⑤ 移行計画書・移行仕様書、移行結果報告書
- ⑥ 運用保守内容、運用変更内容、操作研修、運用保守スケジュール、障害対応手順等
- ⑦ 問い合わせ手順、障害対応手順、報告手順、エスカレーションフロー等

イ. サービス利用開始時

- ① 操作説明書含むサービス利用マニュアル（システム管理者・施設管理者・担当者用、施設利用者用）
- ② 各種設定資料

ウ. サービス利用開始以降

- ① 第4章 運用サービス要件の8.実施報告に記載の各報告事項

エ. その他（隨時）

- ① サービスを利用する過程で発生した資料

第1章 留意事項

サービス利用の最終的な仕様（契約書に添付する仕様書）及び SLA 協定書は、本市とサービス提供事業者と協議の上作成すること。また、新システムに係る提供者の人件費、旅費、通信費、印刷製本費及び契約費用等の一切の経費は、サービス利用料に含まれるものとする。