播磨町公共施設共通予約システム導入業務の選定に係る公募型プロポーザル仕様書

１．業務名

播磨町公共施設共通予約システム導入業務委託

２．委託期間（予定）

令和９年１月４日から令和９年３月３１日まで（システム稼働は令和９年４月１日を予定。）

３．目的

播磨町（以下、「本町）という。）の公共施設等の予約においては、大半が紙による申請に限定されており、一部予約システム導入済み施設においても、料金の支払いは窓口での現金支払いに限定されている。この状況を踏まえ、本業務は、本町の公共施設において、空き状況の確認から利用申込までスマートフォン等からオンラインでの手続が可能となるようシステムを導入し、施設利用者の利便性向上とともに、施設職員の窓口対応の短縮、将来的に利用料金の支払いにおける現金のやりとりを減らすなど、施設管理における業務の効率化を図ることを目的とする。

４．システムの主な概要

（１）システムはクラウド方式とし、受注者が用意するデータセンターに設置したサーバへ、施設利用者等及び施設職員等が各々の端末からアクセスしてシステムを利用するものとする。
（２）システムは、受注者が365日24時間体制で運用・監視を行い、障害や事故等が発生した際には、即座に対応できる体制を確立するものとする。
（３）情報セキュリティ対策の観点から、受注者は情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q27001：2023（ISO/IEC27001：2022））並びにISMS517-1.0(ISO/IEC27017:2015)及びプライバシーマーク（JIS Q15001）認証の取得、もしくは相当するセキュリティ対策を講じているものとする。なお、受注者が他社システムを提案する場合は、当該他社が同様の条件を満たしていなければならない。

５．実施スケジュール

本業務は、以下のスケジュールで実施することを予定している。

令和８年12月　　契約
令和９年３月　　仮稼働・習熟期間
令和９年４月１日　本稼働（運用保守業務開始）・システム利用料金賦課開始

６．業務内容

（１）対象施設
① 施設名・室場等（別紙１）
システム導入の対象となる施設や室場、面数については、別紙１に記載のとおりとする。
なお、室場及び面数については、多少の増減がある場合がある。また、施設や室場ごとに管理する貸出備品等があるため、それぞれに合った設定を行えること。
② 施設の開館日及び開館時間
開館日、貸出時間帯等は各施設により異なるため、それぞれに合った設定を行えること。
③ システムの拡張性
将来において施設の統廃合等が行われ、施設及び室場数の増減や料金の変更が生じる可能性もあるが、その場合においても、職員側でマスタ設定等にて施設、室場、金額等の追加や変更を簡単に行うことができること。

④ 手続数

システム導入の対象となる施設の予約件数は、おおよそ以下のとおり。

すべての処理データ（利用者情報・予約処理履歴等）を最低５年以上は保持する想定において、十分な容量・レスポンス速度を持たせること。

区分	件数	備考
年間総予約件数	約38,000件	令和７年度実績

（２）システム利用環境

システムの利用環境及び利用可能な機器は、以下の代表的なものにおいて、正常に表示・動作すること。

項目	利用者（PC）	利用者（PC以外）	職員等（PC）
端末	PC	スマートフォン/タブレット	PC
OS	Windows/MacOS/ ChromeOS	iOS/Android OS	Windows
ブラウザ	・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Firefox ・Safari	・Safari ・Google Chrome ・Microsoft Edge	・Microsoft Edge ・Google Chrome

（３）システム構築業務

本業務の内容は次のとおりとする。

①打合せ作業

システム設定の基準を本町担当者に説明し、協議のうえ詳細設定条件を決定し、登録を行うこと。

・施設の運用内容（料金、貸出時間帯、休館日、予約受付開始・終了日時等）
・必要な帳票の種類及び表示内容
・マスタ設定内容等

② プロジェクト管理

各作業の進捗、工程の管理作業を行うものとする。また、課題が発生した場合、対策・解決に向けての管理作業も行うこと。

③ パラメータ設定

システムの設定作業、その他の関連する作業を行うものとする。また、①の打合せ作業により決定した要件に沿って、本町の運用に合わせたシステム機能のパラメータ設定を行うこと。

④ システム構築

・システム環境の構築

システムが稼働するためのクラウド環境の構築等を行うこと。

※各施設で使用するインターネット回線や端末は本町で準備する。

・マスタデータ等の登録

システムを使用するうえで必要となる施設に関する情報（料金体系、貸出時間、備品等）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こと。

⑤ 動作確認・テスト運用

システムを利用する機器（インターネットにつながったパソコン・スマートフォン等）上でシステムが問題なく利用できることを確認すること。

⑥ システム操作研修

本システムサービスの機能を理解し操作方法を習得するため、履行期間中に本町職員及び施設職員等を対象に行うものとし、操作マニュアル、研修テキスト等を使用しながら、実機を用いた操作研修を２回以上実施すること。

研修形式（実地集合形式等）は本町と協議のうえ決定するものとし、研修用資料はわかりやすく作成したうえで本町に提供すること。

なお、研修に係る経費は委託料に含めるものとするが、会場及び機器（プロジェクター等）は本町が手配するものとする。

システム稼働前に２週間以上の習熟期間を設け、適宜メールや電話等で対応すること。

⑦ 各種マニュアル等作成

・管理運用側

システムを利用する施設職員用の操作マニュアルを作成すること。内容については、容易に理解できるものとし、操作者が困った場合の対処マニュアルも作成すること。

また、本町の職員がシステム管理者として容易に運用できるよう、システムの運用方法等をまとめた運用マニュアルを作成すること。

なお、システム管理者が交代した場合も後任者への引き継ぎを円滑に行えるよう、専門的な知識を前提としない運用マニュアルとすること。

・利用者側

システムを利用する住民が容易にシステムの操作ができるよう、各種マニュアルを作成し、システムに搭載すること。また、住民のシステム利用を促進するための資料作成に関し、本町に助言や資料提供を行うこと。

⑧ 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとする。紙媒体及び電子データで提出すること。

成果物	部数	内容
システム一式		システムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供を行うこと。
業務完了報告書	1	
業務計画書（実績）	1	
打合せ協議録	1	
その他運用にあたり必要な書類等		

７．システム機能要件

（１） 基本事項

職員及び利用者のOSやプログラム言語、ブラウザの利用状況に合わせ常に最新のバージョンに対応するものとし、必要となるソフトウェアのバージョンアップは受注者の負担において行うこと。また、対象施設及び設備等の変更等の各種操作が、プログラミング等の専門知識を必要とせず、本町にて実施できること。

（２） 機能要件

システムの機能に関しては、「システム要求仕様一覧（別紙２）」を参照すること。必須機能として記載する機能については、本町として求める機能ではあるが、受注者の提案をもとに調整を行う場合がある。

（３） 前提要件

システムを利用する職員は合計で約50名を想定している。なお、一部施設のみデータ移行作業が発生する。データ移行に関し、追加費用が生じる場合は、本提案の参考見積額に計上すること。

【データ移行対象施設（既存予約管理システム導入施設／全てCSV抽出可能)】

・播磨町総合体育館
・はりまシーサイドドーム
・浜田テニスコート
・各種スポーツ施設

※現状、上記はすべて同一の指定管理者が同一のシステム上で管理している。

８．運用及び保守

本システムの運用及び保守については以下のとおりとする。

（１）本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムの定期・非定期メンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

（２）システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に本町の承認を得るとともに、公共施設予約システムのトップページにはメンテナンス中の旨を表示すること。

（３）契約期間中は、システムが停止することなく稼働するよう対策をとること。

（４）通常業務に支障のない適切なタイミングで定期的にバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障が生じないようにすること。

（５）サーバ上のOSやソフトウェア等の各種パッチは遅延なく適用すること。また、脆弱性情報等が公開された場合には速やかに対応すること。

（６）障害が発生した際に速やかに対応できる体制を作り、発生時には速やかに原因の切り分け及び復旧作業を行うこと

（７）本町職員からの操作質問全般に対して、電話、メール等での問い合わせに迅速に対応できる体制を確立すること。原則、受付時間は土・日・祝日・年末年始（12月29日～１月３日）を除く午前９時から午後５時までとする。この仕様を上回る対応については、企画提案書に記入すること。ただし、障害や事故発生等の緊急時は、この限りではない。

（８）利用者である住民向けにおいても、FAQページの充実などシステム利用時におけるサポート体制を構築すること。

９．キャッシュレス決済

（１）システム上で、クレジットカードやコード決済等により施設料金の決済が行える機能を備えること。ただし、キャッシュレス決済のサービス開始は令和10年度を想定している。

（２）サービス開始に向け、自社で対応できない場合は、決済代行事業者との調整等を行うこと。

（３）サービス開始にあたり初期導入経費が生じる場合は、本提案の参考見積額に計上すること。また、決済手数料も参考見積額に含めること。

（４）決済の運用により受注者に損失等が生じた場合、本町は一切責任を負わないものとする。

10. その他要件

（１） 安全性

① 個人情報の漏えい、データの改ざん・破壊等に対するセキュリティ管理に加え、外部からのサイバー攻撃に対するセキュリティ管理を実施すること。

② 受注者は、個人情報の保護に関する法律及び本町の情報セキュリティポリシー等を遵守し、個

人情報の保護に万全を期すこと。
③ 職員側による操作には、職員ごと及び管轄する施設ごとに管理画面・権限設定ができるようにすること。
④ データセンターは、物理的所在地を日本国内とし、情報資産については日本国外への持ち出しを行わないこと。加えて、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）クラウドサービスリストに記載のあるクラウド事業者を利用するものとする。

（２） 拡張（将来）性

① 組織改編によるマスタ変更の他、将来的な施設の追加等に対して柔軟に対応できること。
② 今後、スマートロック導入によるシステム連携やセキュリティ等の技術革新が行われた場合は、それに対応したシステム更新等を本町と協議のうえ積極的に行うこと。

（３） 可用性

各々の機能が、業務上支障がない範囲の処理時間、応答時間となるように考慮し、システムが安定的に稼働するよう配慮すること。

（４） 柔軟性

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。大幅な改修で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、本町と協議の上、承認を得ること。

11. 特記事項

（１）データ抽出及び移行

別のシステムへの変更の際は、全データをCSV等のファイル形式で抽出し、本町へ提供できるようにすることとし、併せて抽出ファイルのデータ項目及び説明資料を掲示すること。また、その他データ移行等の作業が必要な場合については、本町と協議のうえ柔軟に対応すること。

（２）権利の帰属

・システム構築に関して作成された本町用のデータや画像等の著作権については、本町に帰属するものとする。
・業務の成果品等に、受注者が従前から保有する知的財産権（著作権等）を含む場合は、権利は受注者に留保されるが、本町は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
・業務の成果品等に受注者以外の第三者が保有する知的財産権が含まれている場合は、上記の定めによらないものとする。なお、業務の成果品等に関し、第三者からの権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受注者の責において解決するものとする。

（３）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で協議の必要がある場合は、受注者は本町と協議を行うこと。

（４）本仕様書に記載の事項または、本仕様を上回る対応について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本町と受注者により協議のうえ、仕様を変更することができる。

12. 支払い

（１）支払時期

初期構築費用は構築完了後に支払うものとする。

（２）支払条件

成果品の納入が完了次第、本町が導入に係る業務等及び納品書類について検査を実施し、その検査に合格した場合に、契約書に基づいて支払うものとする。