

施設予約システム更新業務委託
仕様書

川口市

企画財政部情報政策課

1 件名

施設予約システム更新業務委託

2 目的

現在川口市（以下、本市という）で運用している施設予約システムについて、令和8年2月中に新システムを導入することを目的とする。

3 履行期間

構築期間 : 契約日から令和8年2月28日まで

4 履行場所

第一本庁舎内開発作業室および別途発注者が許可した作業場所とする。

5 調達範囲

本件では、機能要件を満たす施設予約システムの構築、既存システムからのデータ移行、及びサービスとして安定的に提供するための運用・保守業務を含む。

施設予約システムの構築を調達範囲とし、システムの運用に必要なクライアント端末や回線等は別調達とする。

6 システム要件

(1) システム利用者登録数（令和7年4月1日時点）

ア 個人 570

イ 団体 25,650

※参考 川口市の人口 607,943人（令和7年4月1日現在）

(2) 予約件数（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

ア 随時予約数 183,588

イ 抽選予約数 127,349

(3) 対象施設

別添 施設予約機能要件定義（対象施設一覧）を参照

(4) システムを使用する主管課および使用想定人数

・自治振興課 4人（鳩ヶ谷コミュニティセンター）

・協働推進課 17人

- ・芝支所 6人
- ・東川口駅前行政センター 3人
- ・鳩ヶ谷支所 7人（鳩ヶ谷支所3人、ふれあいプラザさくら4人）
- ・福祉総務課 7人
- ・経営支援課 6人
- ・生涯学習課（公民館含む） 156人（スポーツセンターとの兼務職員含む）
- ・スポーツ課（スポーツセンター含む） 61人（公民館との兼務職員含む）
- ・情報政策課 5人

(5) 開庁時間

平日 8:30 から 17:15

※年末年始 12/29 から 1/3 を除く

各施設は別添 施設予約機能要件定義（対象施設一覧）を参照

(6) 対象施設数

別添 施設予約機能要件定義（対象施設一覧）を参照

(7) システム利用形態

他自治体でも共通で使用されているパッケージシステムであり、システム稼働後、受注者による5年以上のサポートが保障されること。

(8) データセンター及びサーバ

ア データセンターは日本国内にあり、液状化する可能性や河川が氾濫する可能性の低い地域に立地していること。

イ 日本データセンター協会が定めるサービスレベルがティア3相当以上を満たしていること。

ウ システムをクラウド環境で構築する場合の環境については、「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」（令和3年9月総務省）、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（令和4年3月総務省）に準拠すること。

エ システムメンテナンスやその他指定日を除き、24時間365日稼働すること。

オ 稼働率は99.0%以上であり、機器及びシステムは24時間365日稼働状況が監視されていること。

カ システムバックアップファイルを作成できること。

(9) システム稼働環境

ア 職員用クライアント端末（Windows10 または Windows11）の標準ブラウザ（Edge）で動作すること。

イ 職員がテスト環境で本番環境と同様の操作をできること。

ウ 利用者がパソコン、スマートフォン、タブレット端末のいずれから施設予約サイト

へ接続する場合も、端末の画面サイズに合わせたサイトが表示されること。

エ 施設予約利用者サイトは Windows、iOS、Android に対応し、複数のブラウザに対応すること。

オ 障害者差別解消法に基づき、ウェブアクセシビリティを確保すること。

カ 職員操作・利用者操作共通で、画面遷移時間は概ね 5 秒以内であること。

キ K I O S K 端末で利用できること。仕様については以下のとおり。また、機器の仕様については別添 機器明細のとおり。

ハードはデスクトップ PC で、モニターがタッチパネル式である。なお、外付けのキーボードやマウスも付属している。ソフトウェアとしては、キオスク端末向けタッチパネルブラウザ Simple Browser が導入されており、タッチパネルキーボードなどの機能が搭載されている。この Simple Browser を全画面表示させることで、ユーザーがデスクトップを触れないようになっている。

(<https://in-form-plus.com/touchbrowser/simplebrowser/ver3/>)

ク 職員用サイトは、発注者が調達するインターネット回線から接続できること。

(10) オンライン決済

オンライン決済した情報が施設予約システムに自動連携されること。

(11) 機能要件及び帳票要件

システムに求める機能要件については、別添 施設予約機能要件定義 (要件定義) を参照。

(12) セキュリティ対策

ア 基本要件

以下のいずれかの条件を満たすこと。

- (1) ISO/IEC27017 によるクラウドサービス分野における ISMS 認証
- (2) ISMAP の管理基準を満たすこと
- (3) ISMAP クラウドサービスリスト
- (4) 日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査
- (5) SOC 報告書 (Service Organization Control Report)
- (6) その他外部サービス提供者が提供可能な第三者による監査報告書や認証等

イ 施設管理者・システム管理者端末におけるセキュリティ対策

管理者機能を使用する際は、ID とパスワードで個人認証による運用を行い、ID/パスワードが漏洩しても、接続許可していない拠点からは「管理者機能」が利用できない構造 (例として、端末固有の MAC やグローバル IP アドレス、デジタル証明書などによる認証を用いたアクセス制限による制御等) による運用が可能であること。

ウ セキュリティ監視

稼働時間内におけるデータセンター内のセキュリティ監視要件は次のとおりとする。

原則として個人情報等については、アクセスログ (日時、アクセス先、アクセス者名、操作状況等) を採取し、1 年以上保存できること (保存可能な期間をあわせて提示すること)。情報漏えいが発生した場合に、追跡調査が可能な対策を講じること。

エ インシデント発生時の対応

不正アクセス等のサイバー攻撃や、サーバの故障、停止等のインシデントが発生した場合は、ただちに本市へ連絡し状況を報告する体制を整えること。対応は本市と協議の上行い、必要に応じて、原因究明、復旧対応、プレス発表の協力等を行うこと。また、インシデント対応完了後、速やかに書面にて、報告すること。

7 機能要件

要件定義

別添 施設予約機能要件定義（要件定義）を参照

8 プロジェクト管理

(1) 体制

ア 作業全体の指揮命令とプロジェクト管理を行うプロジェクトマネージャーを設けること。また、チーム（作業単位）毎にリーダーを設けること。

イ プロジェクトマネージャーには、設計、構築、進捗、試験の管理を適切に行える知識、技術、資格と実務経験を有する管理者を配置すること。

ウ プロジェクトマネージャーは各チーム間の連携、調整を行い、プロジェクト全体を管理すること。

エ 案件に応じて、プロジェクトマネージャーまたはチームリーダーが本市と折衝をするような体制を取ること。

オ プロジェクトマネージャー、チームリーダーは、原則として本番稼働まで専任で従事すること。（他市との兼任は可）

カ 作業体制、役割分担を定め提示すること。

キ 品質管理を行う者をプロジェクトメンバーとは別に定めること。

(2) 機能要件確認

契約後速やかに、仕様書及び提案書の内容について、本市と受託者で認識に齟齬がないか確認を行うこと。

(3) 導入計画

契約後速やかに、下記項目を含む導入計画（スケジュール）を提示し、本市の承認を得ること。

- ・会議予定
- ・構築
- ・データ移行
- ・動作テスト
- ・動作検証・試験稼働
- ・研修予定

- ・本番稼働

(4) 課題管理

導入期間中に発生した課題を管理するため、課題番号、発生日、課題内容、重要度（優先度）、解決期限、担当、対応日または対応状況確認日（履歴管理）、対応状況（履歴管理）、対応担当（履歴管理）、解決日、解決内容等を管理するための課題管理表を作成すること。また、作成（更新）年月日を明記すること。

(5) 定例会等の実施

- ア 定期的に会議を開催し、進捗や課題管理状況等について報告すること。
- イ 進捗報告は月1回以上行うこと。
- ウ 運用や機能詳細等について本市と協議するための個別打合せを実施すること。
- エ 本市職員が開庁時間内での出席が困難な場合は、閉庁時間後に会議を行うこと。
- オ 原則として本市が用意する会議室で行うものとするが、状況に応じWeb会議での参加も可とする。
- カ 会議で使用する資料は電子データで事前（前日まで）に、本市関係者に電子メール等で送付すること。また、当日は必要部数の紙資料を印刷して持参すること。
- キ 会議後、概ね1週間以内に議事録を作成し、本市の承認を得ること。

(6) 進捗管理

- ア WBS等により各工程で進捗状況を管理すること。
- イ 本市の意思決定が必要な事項や、懸案事項等について、具体的な課題、解決法及びそのメリット、デメリット、期限等を提示すること。
- ウ 本市が期限までに意思決定を行えるよう適切に導くこと。また、本市が対応可能なよう十分な期間を設けること。
- エ 進捗に遅れが生じ計画に支障がある場合には、原因を特定し改善を図ること。また、当初の体制ではリカバリが困難な場合は、必要に応じて人員の追加、変更等を行うこと。

(7) 作業量の提示

初期セットアップ、データ移行、テスト実施など、本市において必要な作業がある場合は、作業場所を提供するため作業人数と期間について提示すること。また、1日あたりの作業時間（概算）についても提示すること。

9 データ移行

- (1) 移行スケジュールや移行に必要なデータ等を記載した「移行計画書」を提出すること。
- (2) 施設予約システムの稼働にあたり必要となるデータは全て移行すること。

- (3) データ移行回数については、発注者と受注者の協議により決定する。
- (4) 現行システムからの移行対象データは、以下 ア ～ オ を基本とし、詳細は発注者と受注者の協議により決定する。
 - ア 利用者情報
 - イ 予約情報
 - ウ 抽選申込情報
 - エ 収納情報
 - オ 還付情報
- (5) データ移行完了後、「移行報告書」を提出すること。

- (6) 移行計画書
 - 既存システムデータを新システムに移行するスケジュール、手順等に関する計画書を作成し、事前に本市の了承を得ること。
- (7) 移行テスト
 - データが正常に移行されているか、移行先の項目に仕様と相違ないか等を受託者が確認を行い、結果について本市に書面で報告すること。
- (8) データ移行本番
 - 本番稼働直前に、その時点の既存システムデータを移行すること。なお、全件入れ替えを想定するが、差分で投入する場合には検証期間中のデータ更新について問題のないよう行うこと。

10 動作テスト・検証

- (1) テスト工程ごとの実施内容及び実施理由を記載した「テスト計画書」を提出すること。
- (2) 「テスト計画書」に基づき、発注者と調整の上、各テスト工程を実施すること。
- (3) 発注者が主体となって実施するテストについては支援すること。
- (4) テストデータは、原則として受注者が用意すること。
- (5) 受注者は、テストの管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負い適切な対応を行うこと。
- (6) 発注者に対して、定期的に進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。
- (7) 全テスト工程完了後、「テスト実施報告書」を提出すること。

(8) 動作検証・試験運用

- ア 動作テスト後、本市が機能の動作検証及び試験運用が可能な環境を、本番稼働の1月以上前に提供すること。
- イ データ移行の検証を本市が行えるよう、データが入った状態とすること。
- ウ 本市の既設PCを利用して検証できること。

11 研修

(1) 研修要件

- ア 運用、操作のための研修を行うこと。
- イ 本市と協議の上、研修内容及びスケジュールを作成すること。なお、同一研修の複数日程、複数回での実施を考慮すること。
- ウ 研修に必要な資料を作成し、必要部数印刷すること。
- エ 研修資料は事前に電子データで送付し、本市の承認を得ること。
- オ 研修は本導入システムに精通したものが講師を務めること。

(2) 研修会場及び端末

研修会場及び研修に使用する端末は本市が準備する。

12 納品ドキュメント

(1) 対象

- ・ドキュメント一覧
- ・設計書
- ・機器等設定情報（環境定義書）
- ・試験（単体・結合）結果報告書
- ・移行結果報告書
- ・システム操作マニュアル
- ・システム運用マニュアル
- ・その他運用管理上必要なドキュメント
- ・システム保守緊急時連絡体制及び連絡先

(2) 納品データ

- ア ドキュメントは電子データで作成し納品すること。また、ファイル形式は、原則としてPDF、Microsoft Word、ExcelまたはPowerPoint形式とすること。
- イ 納品前に本市による検収を受けること。また、不備等があった場合はすみやかに修正すること。
- ウ 納品データは電子媒体（DVD-R等）に格納し1部提出すること。
- エ 契約期間中は、同ドキュメントを受託者でも保存管理すること。

- (3) ドキュメント更新
内容が変更となった場合は、必要に応じて適宜ドキュメントの修正を行うこと。

13 運用・保守

- (1) 保守要件
別添 施設予約機能要件定義（非機能要件）の大項目「運用・保守性」を参照のこと。
- (2) 保守費用
 - ア サービス利用料に含むこと。
 - イ 制度改正等によりシステム改修が必要となる場合は改修費用を含むこと。ただし、国等から補助金が交付される場合は、補助金額分については別途委託契約を締結するものとする。また、新法対応に係る大規模な改修費用は別途協議とする。
- (3) メンテナンススケジュール
ソフトウェアのメンテナンス等によりシステムの稼働を停止する場合は、実施予定をあらかじめ提出すること。

14 その他

- (1) 契約
契約は令和7年度の単年度契約とする。
- (2) 契約不適合
 - ア 成果物に設計ミス、設定不備、プログラムバグ等の契約内容に適合しない状態（以下「契約不適合」という。）が判明したときは、不適合の修正等の履行の追完をすること。
 - イ 本市は、当該契約不適合により損害を被った場合は、受託者に対して、損害賠償を請求することができる。
- (3) 再委託
 - ア 本業務の全部又は大部分を第三者に再委託しないこと。
 - イ 受注者は本事業の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、予め本市へ書類による申請を行い、承認を得ること。
 - ウ 本業務の一部を再委託するときは、再委託した本事業に伴う当該第三者の行為について、受注者は全ての責任を負うものとする。
 - エ 再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を本市に提供すること。

(4) 作業場所

- ア 作業部屋、机、椅子及び本市環境に接続するための端末は本市が用意する。
- イ 作業部屋外へ端末機を持ち出さないこと。
- ウ 作業後は室内の清掃及び整理整頓を行うこと。
- エ 作業員証等を見やすい位置に着用すること。

(5) 本番稼働時

構築メンバーが本市で立ち会い、質疑応答や障害等に備えること。なお、立ち会い期間は提案事項とする。

(6) 電子データ受け渡し

会議資料等について、10MB以上の電子データの受け渡しをする場合には、本市の提供するファイル送受信サービスを利用すること。

(7) データ消去

移行作業終了後、移行作業に使用したデータ消去（バックアップを取得した媒体を含む）を行うこと。またサービス提供終了時に、本サービスに関するデータ消去（バックアップを取得した媒体を含む）を行うこと。

消去方法については、別途本市と協議の上決定する。

また、データを消去した証明書を発行すること。

(8) 次期システムへの移行支援

契約満了などにより本業務により導入したサービスを提供終了する場合には、本市と協議の上、本システムから次期システムに移行する際、次期システム提供事業者に対して、データ移行支援等の必要な支援作業を行い、業務及びシステムの円滑な移行に寄与すること。

データ移行にあたっては、次期システムにデータ移行をできるように、CSVなど、汎用的なデータ形式で、全件分のデータを出力すること。システム管理者で出力可能な場合は、出力の操作補助対応や問い合わせ対応を行うこと。

また、次期システムへの移行時に、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

これらのデータ移行に係る業務は、サービス提供契約の範囲内で全て対応すること。

以上