

仕様書

1. 業務名

玄海町公共施設予約システム等導入業務

2. 業務の目的

玄海町では、公共施設の予約受付、空き状況確認、使用料の支払い、鍵の受け渡し等について、窓口、電話、紙台帳、現金収納等による運用を行っており、施設利用者及び本町職員又は施設管理者（以下「職員等」という。）双方の負担となっている。本業務は、公共施設予約システム、スマートロック及びキャッシュレス決済システムの導入を想定し、施設の空き状況確認、利用予約、利用者登録、使用料の支払い、施設の解錠・鍵管理等をオンライン化又は効率化することで、施設利用者の利便性向上及び職員の事務負担軽減を図ることを目的とする。

3. 基本方針

本業務の基本方針は、次のとおりとする。

- (1) クラウド方式によるサービス利用を基本とし、玄海町がサーバ等を個別に保有しない方式とする。
- (2) 施設利用者が、インターネットを通じて施設一覧の確認、施設の空き状況の確認、利用者登録、予約申込、使用料の支払い等ができるシステムとする。
- (3) 職員等が、予約状況、利用者情報、料金、帳票、施設情報等を効率的に管理できるシステムとする。
- (4) 玄海町が示す要件について、パッケージ機能での実現を基本とする。ただし、パッケージ機能で対応できない場合であっても、代替機能、設定変更、運用改善、段階的導入等により目的を達成できる場合は妨げない。
- (5) 導入後の安定的な運用、将来的な機能拡張、制度改正等への対応を考慮したシステムとする。

4. 履行期間等

(1) システム導入期間

契約締結日から令和8年12月31日まで

(2) システム利用期間

令和9年2月1日から令和11年3月31日まで

なお、利用期間については、予算措置その他玄海町の事情により変更となる場合がある。

5. 本業務の範囲

本業務の範囲は、概ね次のとおりとする。

(1) 対象システム

- ア 公共施設予約システム
- イ スマートロックシステム

(2) システム導入作業

- ア 要件及び運用内容の確認
- イ 施設情報、利用料金、開館日、貸出時間、備品、減免区分等の初期設定
- ウ 利用者情報等の初期登録又は取込支援
- エ 帳票、通知文、画面表示項目等の設定

- オ 必要なデータ移行又は登録支援
- カ システム管理者、施設管理者等の権限設定
- (3) スマートロック等との連携
 - ア スマートロック連携に必要な機能、制約、導入設置費用、導入条件等の提案
 - イ 将来的なスマートロックの追加拡充を見据えた整理
 - ウ 別紙に示す範囲に基づき対応すること
- (4) オンライン決済への対応
 - ア クレジットカード決済、コンビニ決済、コード決済その他玄海町が指定又は希望する決済方法への対応
 - イ 決済サービスとの連携に必要な初期設定
 - ウ 収納情報、取消、還付、手数料等に関する運用支援
 - エ 対応可能な決済方法、手数料、入金サイクル、精算方法等の提案
- (5) プロジェクト管理
 - ア プロジェクト計画（作業計画及びスケジュール管理）
 - イ 進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理
 - ウ 会議体の運営及び会議資料の作成
 - エ 玄海町との協議、報告、調整
- (6) テスト及び運用確認
 - ア 受託者によるシステムテスト
 - イ 玄海町職員による運用確認又は運用テストの支援
 - ウ テスト結果の報告
 - エ 不具合又は課題への対応
- (7) 操作研修
 - ア システム管理者向け研修
 - イ 施設管理者向け研修
 - ウ 必要に応じた利用者案内又は操作資料の作成支援
 - エ 研修資料の作成及び提供
- (8) マニュアル等の作成
 - ア 職員向け操作マニュアル
 - イ 施設管理者向け操作マニュアル
 - ウ 必要に応じて利用者向け簡易マニュアル又は案内資料
 - エ 運用管理に必要な資料
- (9) 運用・保守
 - ア システムの安定稼働に必要な運用・保守
 - イ 職員からの問合せ対応
 - ウ 障害発生時の対応
 - エ セキュリティ対策、アップデート、バックアップ等
 - オ 必要に応じた定期報告
- (10) 利用者登録及びアカウント発行に係る運用設計支援
 - ア 利用者が予約システム上でアカウントを作成し、本町又は職員等が承認する方式
 - イ 予約システム上で申請を受け付け、一定の確認後に承認又は取消しを行う方式
 - ウ 申請受付後、職員等が内容を確認し、翌日以降等に手動で承認する方式
 - エ 減免対象者、本人確認等を要する場合の確認方法及び運用方法
 - オ 上記各方式における職員等側及び事業者側の作業内容、必要工数、リスク、利用者への影響等の整理

6. 対象システムの機能要件等

- (1) システムの機能要件及び非機能要件公共施設予約システムの詳細は、別紙「施設予約システム機能要件一覧」のとおり
- (2) スマートロックシステムの詳細は、「スマートロックシステム機能要件一覧」のとおり
- (3) 対象施設、室場数、施設所管課等、その他施設運用に関する詳細は、別紙「対象施設一覧」及び「施設管理規定一覧」のとおり

7. 運用・保守

受託者は、システム運用開始後、安定的なサービス提供のため、次の運用・保守を実施すること。

- (1) システムの稼働監視、障害対応、復旧対応
- (2) システムに関する問合せ対応
- (3) セキュリティパッチ、ソフトウェア更新、バージョンアップ等の適用
- (4) 操作方法、運用方法に関する助言及び支援
- (5) 障害、問合せ、改善要望等の記録及び必要に応じた報告

8. プロジェクト管理

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、契約締結後速やかにプロジェクト計画を作成し、玄海町の承認を得ること。プロジェクト管理においては、次の事項を実施すること。

- (1) 作業工程及び進捗の管理
- (2) 課題及びリスクの管理
- (3) 品質管理
- (4) 変更管理
- (5) 会議資料及び議事録の作成
- (6) 玄海町との連絡調整

9. 研修

受託者は、本稼働前に、玄海町職員及び施設管理者が円滑にシステムを利用できるよう、操作研修を実施すること。研修の実施回数、対象者、実施方法、研修資料、録画提供の可否、オンライン研修の可否等については、提案書に記載すること。

10. テスト

受託者は、本稼働前に必要なテストを実施し、システムが玄海町の運用に支障なく利用できることを確認すること。

- (1) 受託者は、設定内容、主要機能、権限、帳票、決済連携、通知、施設管理機能等についてテストを行うこと。
- (2) 玄海町職員が行う運用確認又は運用テストに必要な支援を行うこと。
- (3) テストにより判明した不具合、設定誤り、運用上の課題等については、玄海町と協議の上、対応すること。

11. 成果物

本業務における成果物は、概ね次のとおりとする。なお、成果物の詳細、提出時期、様式等については、契約締結後、玄海町と受託者が協議の上、決定する。また、成果物は、原則として電子データにより提出すること。

ただし、玄海町が必要と認める場合は、紙媒体での提出を求めることがある。

- (1) プロジェクト計画書又は作業計画書
- (2) 作業工程表
- (3) 要件確認結果又は設定確認資料
- (4) システム設定内容に関する資料
- (5) システム概要図
- (6) テスト結果報告書
- (7) 操作マニュアル
- (8) 研修資料
- (9) 運用保守体制に関する資料
- (10) 業務完了報告書
- (11) その他玄海町と受託者が協議の上、必要と認める資料

12. 役割分担

本業務における玄海町及び受託者の主な役割分担は、次のとおりとする。

- (1) 玄海町の役割
 - ア 施設情報、料金情報、開館日、予約ルール等の提供
 - イ 運用内容の確認及び意思決定
 - ウ 職員及び施設管理者への周知
 - エ 研修会場、端末、庁内調整等の準備
 - オ 業務運用上必要なシステム設定業務
 - カ その他玄海町が実施すべき事項
- (2) 受託者の役割
 - ア システム提供及び導入作業
 - イ 構築初期にかかるシステム設定、登録、動作確認、テスト
 - ウ プロジェクト管理
 - エ 研修及びマニュアル作成
 - オ 運用・保守及び問合せ対応
 - カ システム管理上必要なシステム設定業務
 - キ その他本業務の遂行に必要な支援

13. 情報セキュリティ及び個人情報保護

受託者は、本業務の実施に当たり、個人情報、予約情報、施設情報その他玄海町が提供する情報を適切に取り扱わなければならない。

- (1) 個人情報の漏えい、滅失、毀損、不正利用等を防止するため、必要な安全管理措置を講じること。
- (2) 玄海町情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する法令、契約条件等を遵守すること。
- (3) 本業務により知り得た情報を、本業務以外の目的で使用してはならない。
- (4) 障害、事故、情報漏えい等が発生した場合は、速やかに玄海町へ報告し、必要な対応を行うこと。
- (5) 業務終了後又は玄海町から指示があった場合は、玄海町の指示に従い、データの返却、削除、廃棄等を行うこと。

14. 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を第三者に

再委託する場合は、事前に玄海町の承認を得るものとする。なお、再委託を行う場合であっても、受託者は本業務全体について責任を負うものとする。

15. 疑義及び記載外事項

本仕様書及び別紙に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、玄海町と受託者が協議の上、決定するものとする。