

公共施設予約システム導入・運用保守業務 仕様書

北九州市

目次

1	業務名	3
2	履行期間	3
3	背景及び目的	3
4	本業務の委託内容の前提条件	3
5	業務概要	5
6	主な業務スケジュール	5
7	対象施設	5
8	システムの基本要件	6
9	システムの機能要件	6
10	システムの非機能要件	6
11	インターネット接続	6
12	運用開始に向けた各種調整及びサポート	6
13	運用保守に関する要件	7
14	サービスレベル定義	8
15	成果物	9
16	その他	9

<関連資料>

- (1) 対象施設一覧
- (2) システム機能要件等一覧
- (3) 北九州市情報セキュリティポリシー
- (4) 北九州市クラウドサービス利用基準

以下、別紙「システム機能要件等一覧」において「必須要件」となっている項目は必ず実装し、提案要件となっている項目については、採択後、提案内容に応じて契約締結時までに双方合意に基づき定義する。

1 業務名

公共施設予約システム導入・運用保守業務（以下「本業務」という。）

2 履行期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

3 背景及び目的

北九州市は、公共施設の市民利便性向上を図るため、インターネット上で施設の空き状況の確認や予約等を可能とするシステムを平成18年から導入しているが、近年インターネットが市民生活に一層普及するとともに、利用ニーズや施設の運用形態も多様化する中、より多くの公共施設の情報を一元的に管理するためには、「複雑な予約方法への対応」や「PC やスマートフォンなど利用者の端末に依存しない操作性を確保した UI/UX」、「利用実績データの一元管理と幅広い帳票出力への対応」、「施設管理者が自ら設定変更を簡単に行えるノーコード機能」、「オンライン上での使用料決済」などへの対応が求められている。

本業務は、市民にとってより便利で使いやすいシステムへの移行と公共施設の効率的な運営に向けた管理機能を実現するため、新たな公共施設予約サービスを導入及び運用保守を行うものである。

4 本業務の委託内容の前提条件

(1) 導入施設の特徴

予約システムを導入する施設は以下に分類されるように、管理主体の違いや、利用・予約方法が多岐に亘ることから、システム導入に際しては、その特徴を理解し適切な運用が可能となるよう対応すること。

①スポーツ施設

体育館、グラウンド、球場などで構成される。面割や競技の組み合わせの制御、個人利用・団体利用毎の予約可能枠の区別、減免や抽選の有無などが選択できること。

②文化施設

市民会館、生涯学習センター、劇場・ホールなどで構成される。施設毎に利用目的が異なるため、利用方法に応じた備品登録、準備・原状復帰に必要な作業時間等に対応した運用ができること。

③市民センター

市内 136 箇所に設置された市民センター・サブセンターで構成される。地域住民の交流や自主活動に加え、令和7年度から多目的利用での使用が可能となり、利用者・団体の属性によって予約できる場所や期間が異なる運用ができること。

④学校施設

市内の市立小・中学校 190 校における体育館、運動場などで構成される。学校教育に

支障のない範囲でのスポーツ開放、遊び場開放としての利用となり、予約方法や利用方法、施設管理、使用料の支払い方法などに応じた運用ができること。

⑤その他

自然の家や庭園、斎場など他の分類に属さない施設で構成される。施設毎に利用目的、利用者像、遵守事項が異なり、運用方法に即した予約が可能であること。

(2) 導入スケジュール

予約システムについては、令和7(2025)年度を環境構築等の期間として、令和8(2026)年1月からの稼働開始を想定し、稼働後、令和11年(2030)年度末までの5年間を運用期間としている。受託者における業務スケジュールの立案に当たっては、予約システムの導入に係る作業や、既存システムからのデータ移行、運用開始に向けた各種調整及びサポートが確実に実施できるよう、十分な期間を設定すること。

(3) 業務の引継ぎに関する事項

本業務が終了し、他社システム等へ移行となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日後も継続して業務の遂行ができるように必要な措置を講じ、他社に移行するための業務引継書の作成、データ移行対応等の支援を行うこと。

(4) 本業務にかかる費用の支払いに関する事項

本業務にかかる費用については、原則として、毎年度末の受託者からの業務完了報告及び請求に基づき、支払うものとする。なお、年度途中での分割支払い等を求める場合には、本業務の契約締結前に本市と協議した上で決定するものとする。

(5) 法令遵守、情報セキュリティ

サービスの稼働、運用・提供に係る関係法規制を遵守するとともに、常に最新動向を把握し、適宜必要な見直し・改善を実施すること。

特に、システムにおける個人情報を含む情報資産を取扱いについては、将来的に特定個人情報取扱業務に関連する手続きも受け付ける想定もあるため、次の個人情報・情報セキュリティに関する法令および条例等を遵守すること。

ア 個人情報保護法、北九州市個人情報の保護に関する法律施行条例

イ 北九州市情報セキュリティポリシー

ウ 北九州市クラウドサービス利用基準

また、システムで取得、使用するデータ等の取り扱いについては、情報セキュリティについては、次の認証制度・評価制度に対応していること。

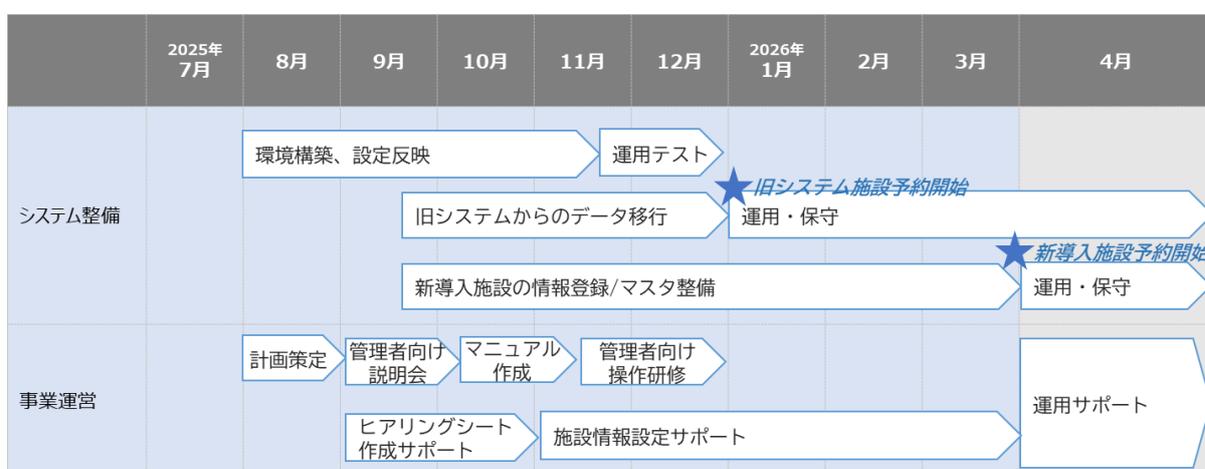
・ ISMAP ・ ISMS (ISO/IEC 27001・27017) ・ プライバシーマーク

5 業務概要

- (1) プロジェクト管理（進捗管理、課題管理等）
- (2) 予約システムの導入に係る作業（環境構築、事前調査、運用テスト等）
- (3) 運用開始に向けた各種調整及びサポート（マニュアル作成・提供、操作研修等）
- (4) クラウド方式による予約システムの提供及び運用保守
- (5) 本業務終了後の事業継続に向けた対応

6 主な業務スケジュール

提案募集時点での主な業務スケジュールは次のとおりとし、詳細なスケジュールは本業務の契約締結後に、提案内容を踏まえて、本市と協議した上で決定することとする。



令和7年 8月：契約締結

環境構築、設定変更

既存施設のデータ移行

新規追加施設の情報登録

管理者向け説明会、マニュアル作成、操作研修

令和7年12月：運用テスト

令和8年 1月：旧システム導入施設運用スタート（予約開始）

令和8年 4月：新導入施設運用スタート（予約開始）

令和12年3月：契約期間終了（事業継続に向けた対応含む）

7 対象施設

予約システムを導入する対象施設は、別紙「対象施設一覧」のとおりとする。

なお、本業務の契約期間内における20施設（50室）の増加までは、追加費用は発生しないものとする。また、年度更新時には増加に加えて減少も可能であること。

8 システム基本要件

システムに求める基本要件については下記のとおりとする。

- (1) クラウド型（SaaS/ASP 型）のシステムであり、Web ブラウザで利用できること。
- (2) 複数の自治体や企業が同じサービスを共有して利用する方式（マルチテナント）である場合は、他の自治体や企業が本市のデータにアクセスできないものであること。
- (3) 提供に必要なソフトウェアのバージョンアップがある場合は、受託者の負担で対応すること。
- (4) Web ブラウザでの利用に当たって、専用ソフトのインストールが不要であること。
- (5) 本市が行う各種設定変更等の操作が、プログラミング等の専門知識を必要とすることなく、実施できること。

9 システムの機能要件

システムに求める機能要件は、別紙「システム機能要件等一覧」のとおりとする。各機能については、パッケージ機能で実現できることが望ましいが、機能追加、代替機能、業務改善、運用対処等による対応も可とする。提案項目有

10 システムの非機能要件（稼働環境、セキュリティ対策、可用性）

システムに関する非機能要件は、別紙「システム機能要件等一覧」のとおりとする。庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を十分に講じるとともに、システム全体の脆弱性や脅威は日々変化するため適切な対応を行うこと。提案項目有

11 インターネット接続

インターネット接続について、本市は、平成 27 年 12 月 25 日付け総務省通知「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」に基づき、福岡県自治体情報セキュリティクラウドを介してインターネット接続を行っていることに留意すること。

12 運用開始に向けた各種調整及びサポート

受託者は、次に掲げる事項に基づき、運用開始に向けた各種調整及びサポートを実施するものとする。

- (1) 本システムにおける施設情報及び管理者登録データ等の初期登録や設定を実施すること。
- (2) 既存システムからの移行にあたっては、既存システムからのデータ取り込み、設定作業、設定編集作業など、スムーズなデータ移行をサポートすること。
- (3) 本市による利用者向け説明会の実施に向けたサポートを実施すること。年 1 回程度実施、かつ事後に説明会のデータを配信すること。

- (4) 実行計画の策定のほか、円滑な運用開始に繋がる事項については、本市に積極的な提案を心がけること。
- (5) システムのすべて、もしくは一部を一時的に停止する場合は、原則として事前に市と協議した上で、本市または受託者が利用者等に対して周知すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。
- (6) 本業務に関連する本市（施設管理者含む）からの依頼や問合せ等について、電話メールもしくは問合せフォームで常時受け付け、迅速に対応できる体制を整えておくこと。
- (7) 本業務に関連する本市（施設管理者含む）からの依頼や問合せ等があった場合は、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (8) システムの操作マニュアルのデータを本市に提供すること。なお、操作マニュアルは、受託者と協議した上で、必要に応じて本市が加工できるものとする。
- (9) その他円滑な運用開始に繋がる事項について本市に積極的な提案を心がけること。

1.3 運用保守に関する要件

予約システムの運用開始から、本業務の履行期間終了までの間、次の事項に基づき、予約システム等の運用保守管理を行うこと。

- (1) 運用・保守 提案項目有
 - ・運用時間（平日、休日等）は、原則として24時間、365日稼働すること。
 - ・データ復旧の対応範囲として、障害発生時のデータ損失を防止すること。
 - ・バックアップ取得間隔は、日次で取得すること。
 - ・OS等パッチ適用タイミングについては、緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行うこと。

- (2) 運用監視 提案項目有
 - ・監視情報は、死活監視を行うこと。
 - ・対応可能時間は、24時間とすること。
 - ・システムに不具合等が発生した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、必要に応じて技術者を派遣し、状況把握、不具合等の発生箇所の特定、復旧作業を迅速に行うとともに、同様の不具合等が発生しないように予防措置を講じること。
 - ・駆けつけ到着時間は、保守作業実施拠点への要員到着が異常検知から数時間以内を目標とすること。
 - ・障害検知通知は、1時間以内を目標とすること。

- (3) アップデート対応 提案項目有

- ・システムアップデートの際は必ず事前に不具合が起きないように検証を行うこと。その際、原則2営業日以上前に本市に対して通知を行い、サポート体制をとること。
- ・提供に必要なソフトウェアのバージョンアップがある場合は、受託者の負担で対応すること。

(4) ヘルプデスク

- ・施設管理者が、システムの操作等に関する問い合わせを行えるヘルプデスクを設置すること。なお、ヘルプデスクの対応時間は、平日9:00～17:00を想定する。

(5) 研修対応

- ・各施設の管理者・スタッフがシステムの使用方法を理解し、スムーズに使用できる体制がとられており、施設管理者向けにシステムの操作研修を実施すること。
- ・最低年1回実施、かつ事後に操作研修のデータを配信すること。

(6) マニュアル作成

- ・システムの操作説明が記載されたマニュアルデータをダウンロードできること。なお、操作マニュアルは、受託者と協議した上で、必要に応じて本市が加工できること。

(7) 手数料納付 提案項目有

- ・オンライン決済は、手数料を請求払いとすること。
- ・決済手数料について、指定納付入金額からの相殺（利用者からの決済金額から手数料を差し引いた金額を指定口座に振り込む）ではなく、管理者側への別途請求を選択できる（利用者からの決済金額を指定口座に振り込み、手数料は毎月請求書を行う）こと。また、手数料の相殺有無の選択ができること。
- ・管理画面上で、収入実績を入力できること。オンライン決済の場合は、決済金額の実績データを参照できること

1.4 サービスレベル定義

本市及び利用者に対する高いサービスレベルの維持、および品質に対する要求水準の明確化、相互の役割・遵守すべき項目・管理指標の明示を目的として、サービスレベルを設定すること。

標準的な設定は、別紙「システム機能要件等一覧」のとおりとし、本業務の詳細要件が確定した後、本市と受託者間で、相互の役割や項目、管理指標について双方合意の上で作成する（Service Level Agreement）。

サービスレベルは「努力目標型」とするが、サービスレベルが遵守できない場合におけ

る改善策の実施に関する費用は、すべて受託者の負担とする。

サービスレベル項目は、本業務の契約期間を通じて、継続的に更新されることとし、サービスレベルの作成及び更新は、本市と受託者の双方協議の上で実施すること。

受託者は、サービスレベルのモニタリングを逐次実施し、年度ごとにモニタリング結果を本市へ提出すること。ただし、本市が提出を求めた場合は、指定する期間内のモニタリング結果を速やかに提出すること。

なお、設定した目標が一定期間達成できていない項目がある場合には、受託者は改善案等を本市に提案し、改善策について協議すること。

15 成果物

次に掲げる納品時期に応じて、各成果物を本市に納品することとする。

なお、操作マニュアルについては、パッケージ標準で附属するものではなく、本業務における運用の事情を反映したものを、本市と協議した上で作成すること。

(1) 調達日以降、随時

- ア 予約システムの利用環境
- イ その他、本業務の履行に当たって生じた附属物等

(2) 予約システム等の運用開始前

- ア 予約システムの管理者向け操作マニュアル
- イ 予約システムの利用者向け操作マニュアル

(3) 毎年度末

- ア 業務完了届
- イ 運用開始に向けた各種調整及びサポートの対応経過報告書
- ウ システムの障害管理台帳（復旧作業及び予防措置等を含む）
- エ サービスレベルのモニタリング結果報告書（脆弱性診断台帳を含む）
- オ 本市からの依頼や問合せ等の対応報告書
- カ 業務引継書（令和11（2029）年度のみ）
- キ データ移行対応等の支援に関する対応報告書（令和7（2025）年度のみ）
- ク 業務終了に伴うデータ情報廃棄の実施報告書（令和11（2029）年度のみ）

16 その他

(1) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、本市と協議のうえ、その一部を委託することができる。

(2) 本市が本業務に必要な資料は受託者に別途貸与した場合、受託者は、その資料を丁

- 寧に取扱うとともに、その資料の内容を、本市の許可なく外部に漏らしてはならない。
- (3) 本市が本業務に関して情報提供を求めた場合、受託者は真摯に対応すること。ただし、その情報が受託者の不利益になる場合は協議するものとする。
 - (4) 受託者は、国及び本市の関連法規等を踏まえた上で、本市と綿密な協議を行いながら本業務を実施すること。
 - (5) 業務完了検査の結果、成果物に瑕疵が発見された場合は、受託者は、本市の指定する期間内に修正を行い、再度検査を受けること。
 - (6) 本仕様書に定めのない事項、又は不明な点がある場合は、本市の条例又は規則に定めのある場合を除いて、その都度、両者協議の上で決定するものとする。
 - (7) 今後予定されている以下の拡張機能については、システムの拡張性を確保した上で具体的な機能実装に向け継続的に協議に応じること。提案項目有
 - ア マイナンバーカードによる公的個人認証サービスを用いた会員登録、およびログインへ対応できること。
 - イ スマートロック機能と連携できるようになっていること。スマートロックシステムと連携し、暗証番号等を利用時間にお知らせ・通知できること。また、発行された暗証番号の確認が可能であること。
 - ウ 将来的なシステム移行等に備え、保持するデータについてはデジタル社会推進標準ガイドラインにある政府相互運用性フレームワーク（GIF）に準拠するなど標準的なデータモデルに沿った形にすること。