

名護市公共施設予約システム導入事業
システム構築業務委託 仕様書

沖縄県名護市
令和7年7月

1	目次	
2	基本事項	3
2.1	業務の名称	3
2.2	本仕様書の位置づけ	3
2.3	業務の目的	3
2.4	システム化範囲	3
2.5	システム導入基本方針	3
2.6	本業務の範囲	3
3	本調達の要件	4
3.1	履行期間	4
3.2	成果物	4
3.3	費用の考え方	5
4	業務要件	6
4.1	本システムの要件	6
4.1.1	対象施設	6
4.1.2	基本要件及び機能要件	6
4.1.3	非機能要件	6
4.2	運用・保守	6
4.2.1	基本事項	6
4.2.2	運用・保守体制	7
4.2.3	運用・保守実施内容	7
5	プロジェクト管理	8
5.1	主な要件	8
5.2	要員スキル	8
6	会議体運営	9
7	研修	9
8	テスト	9
8.1	サービス提供における取扱い	9
8.2	テスト計画書の作成	9
8.3	テストに係る要件	9
8.3.1	受託者が実施するテスト	9
8.3.2	当市職員が主体となって実施するテスト	10
9	スケジュール	10
9.1	サービス開始日（システム本稼働日）	10
9.2	作業スケジュール	10
10	再委託の禁止	11
11	その他	11
11.1	貸与品	11
11.2	機密保護・個人情報保護	11

11.3 不適合責任	11
11.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ.....	11
11.5 法令等の遵守	12
11.6 著作権に関する留意事項	12
11.7 協議.....	12

2 基本事項

2.1 業務の名称

名護市公共施設予約システム導入事業システム構築業務委託（以下「本業務」という。）

2.2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、当市が請負業者に発注する本業務の契約候補者を指名型プロポーザル方式により選定するため必要な仕様を定めたものである。したがって、業務委託契約締結に当たっては、プロポーザルにおける提案内容を踏まえて変更する場合がある。

2.3 業務の目的

当市では、公共施設予約の際に利用者は、各施設の予約窓口に赴き予約手続を行わなければならない。また、使用する公共施設によっては納付書を受け取り、金融機関にて使用料の支払いをする又は公共施設を使用する前に施設予約窓口に赴き、支払い（券売機等）を行っており、施設使用前に複数回、施設予約窓口や金融機関へ赴く必要があるため公共施設利用者の負担となっている。

公共施設予約システム（以下「本システム」という。）の導入により、施設の空き状況確認や予約、支払手続等をオンラインで完結することで、施設利用者の利便性向上と職員の施設管理業務の効率化を図ることを目的とする。

2.4 システム化範囲

システム化範囲は、個人や団体から当市に対する公共施設の利用予約受付、当市から個人や団体に対する許可等の通知をインターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）技術を用いて行う予約受付管理環境を提供することである。

2.5 システム導入基本方針

- (1) 本業務は、デジタル庁が発出している「デジタル地方創生サービスカタログ（2024年冬版）」において、「デジタル地方創生モデル仕様書」に適合しているシステムとして掲載されているシステムを導入する。
- (2) 本業務は、他自治体で稼働実績のあるシステムを基本として導入を行う。

2.6 本業務の範囲

本業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 本システムの要件・仕様打合せ及び整理
- (2) 本システムの初期構築作業
 - ・ ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
 - ・ システムの初期セットアップ（マスターデータの登録等）

システムを使用する上で必要な施設に関する情報（料金体系、貸出時間割、休館日、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。なお、登録項目は、受託者の指定する様式にしたがって当市が作成する。

- ・テストの実施及び当市職員によるテスト実施への支援
システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認する。当市が動作確認や検証等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。

- (3) 本システムの提供
- (4) キャッシュレス決済の整備・連携
- (5) 本システムの運用・保守
- (6) システム導入に係るプロジェクト管理
- (7) 会議体運営
- (8) 研修
- (9) 本番運用支援

本システム公開当初、現場に混乱が発生しないよう運営支援を行う。

なお、本仕様書に基づく調達過程で明らかとなる作業又は、受託者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

3 本調達の要件

3.1 履行期間

- (1) 本システムの初期構築作業
契約締結日から令和8年3月16日まで
- (2) 本システムの提供
本稼働の開始日（令和8年3月17日）～令和13年2月28日
※ただし、本システム使用に係る契約は地方自治法第234条の3による長期継続契約とする。

3.2 成果物

- (1) 成果物は日本語で作成し、第三者が読んでも理解できる水準とすること。
- (2) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当市に提出し、確認を受けること。
- (3) 指摘事項がある場合は速やかに修正し、再提出すること。
- (4) 成果物としての書類は任意のサイズで用紙に印刷できる形式とすること。
- (5) 成果物の納品形式は、原則としてMicrosoft Office形式（Word、Excel、PowerPoint等）又はPDF形式とする。
- (6) 納品は電子データ（ファイル形式）及び紙媒体（1部）で行うこと。
- (7) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
 - (ア) プロジェクト計画書
全体スケジュール、各工程の作業計画、リスク管理計画、体制図等を整理したプロジェクト計画書を作成し、当市の承認を得ること。
 - (イ) 設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）
 - (ウ) テスト報告書

(エ) 各種ドキュメント類（研修資料、打合せ資料、協議資料、議事録 等）

(オ) 操作マニュアル

- ・ 職員向けに詳細版および簡易版の操作マニュアルを用意すること。
- ・ 利用者向けに詳細版及び簡易版の操作マニュアルを用意すること。その他、利用者の利用機会を高める方法があれば提案すること。（動画等）
- ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
- ・ テスト開始日までに納品すること。

(カ) 毎月1回、以下の項目について、当市に報告すること。

図表1 月次報告項目一覧

項 目	内 容
S L A	S L A遵守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案 など

(キ) 業務完了報告書

その他、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業における成果物又は、受託者が提案時に必要とした作業等における成果物についても、提出すること。

3.3 費用の考え方

(1) 構築費用

- ・ システム導入にあたり必要な構築費用を参考見積書として提示すること。
- ・ カスタマイズにより別途費用が発生する場合も参考見積書に含めて提示すること。

(2) 運用・保守費用

- ・ 本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用をいう。
- ・ システム導入年度における、運用・保守費用を構築費用とは別に参考見積書で提示すること。
- ・ システム導入年度以降の運用・保守費用について、構築費用及びシステム導入年度の運用・保守費用とは別に参考見積書で提示すること。※上記で日割り算定がある場合のみ提出
- ・ 受託者が直接提供しない関連経費（オンライン決済サービス）の初期費用及び基本使用料等の定額費も参考見積書に含めて提示すること。

(3) その他個別に適用する料金

- ・ オンライン決済手数料についても提案書に記載すること。決済手段ごとに手数料が異なる場合は、決済手段ごとに示すこと。

4 業務要件

4.1 本システムの要件

4.1.1 対象施設

別紙1「公共施設予約システム対象施設（部屋）一覧」にて提示する。

4.1.2 基本要件及び機能要件

別紙2「基本要件及び機能要件一覧」にて提示する。

- ・「基本要件一覧及び機能要件一覧」で示す必須機能要件について、強化する上方修正は認められるが、機能要件の緩和、下方修正は認められない。また、「基本要件及び機能要件一覧確認書【様式9】」の回答欄に必要事項を記入の上、受領書の添付書類として、期日までに提出すること。
- ・カスタマイズにより別途費用が発生する場合は、「基本要件及び機能要件一覧確認書【様式9】」の回答欄に明記すること。

4.1.3 非機能要件

- (1) 別紙3「非機能要件一覧」において、システム(サービス)に求める可用性や性能・拡張性、運用・保守性等に関する要求水準を提示している。「非機能要件一覧確認書【様式10】」の回答欄に必要事項を記入の上、企画提案書の添付書類として、期日までに提出すること。なお、各項目について要求水準を満たすことができない場合は、その理由及び改善策等を回答欄に記入すること。
- (2) 受託者とは「非機能要件一覧」と提案内容を基に協議し、各項目の要求水準を合意した上で、委託契約を締結する。
- (3) S L Aに係る項目※の定期報告を実施すること。基準値を満たさない場合は、その理由及び改善策を報告すること。
- (4) その他運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることが出来る。

※「S L Aに係る項目」は次の項目とする。

- ・「可用性」-「継続性」のうち、「RTO（目標復旧時間）」及び「稼働率」
- ・「性能・拡張性」-「性能目標値」の各項目

4.2 運用・保守

4.2.1 基本事項

- (1) システム全体の保守管理を行うこと。
- (2) 最新の OS、ブラウザに対応すること。その際に必要となるソフトウェアのバージョンアップは受託者の負担において行うこと。
- (3) 本システムは 24 時間 365 日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (4) 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、

事前に当市の了承を得るとともに、システム利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。

- (5) 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出ないようにすること。
- (6) 障害発生時には直ちに対応できる体制を整備し、業務への影響が最小限になるよう対応すること。

4.2.2 運用・保守体制

- (1) 利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。
 - ・電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時まで
 - ・メールでの問合せ：常時
- (3) 問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受託者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

4.2.3 運用・保守実施内容

- (1) 問合せ対応
 - ・職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に赴き、運用支援を行うこと。
 - ・問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。
- (2) 障害対応
 - ・障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受託者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
 - ・障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
 - ・障害発生時の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、当市へ報告すること。
 - ・重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を当市へ提示すること。
 - ・導入したサービス（システム）において、ウイルスの検出や不正アクセス等の事象が発生した場合は、当市と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

(3) システム保守

- ・ 受託者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
- ・ 導入したサービス（システム）に関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、当市へ説明すること。
- ・ 導入したサービス（システム）で使用するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、当市へ報告すること。

(4) その他

- ・ 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
- ・ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

5 プロジェクト管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理、変更管理等を適切に実施し、プロジェクト全体を円滑に推進するものとする。プロジェクト管理に関する主な要件及び要員スキルは以下のとおりである。

5.1 主な要件

(1) プロジェクト計画書の作成

全体スケジュール、各工程の作業計画、リスク管理計画、体制図等を整理したプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(2) 定例会議の実施

進捗状況、課題・リスク状況、対応策等について、本市と定期的に進捗確認会議（原則月1回以上）を実施すること。Web会議での実施も可能とする。

(3) 課題・リスク管理表の整備

発生した課題・リスクについて、影響度や対応状況を整理し、常に最新の情報を管理すること。

(4) 変更管理

業務遂行中に仕様変更やスケジュール変更が必要になった場合は、本市の合意を得た上で実施すること。

品質基準は、当市との協議に基づき、受託者が承認可能な水準とする。

5.2 要員スキル

- ・ プロジェクト管理能力を有する者
- ・ 品質管理能力を有する者
- ・ 導入サービスに関する専門知識を有する者
- ・ システム導入業務に関する知識を有する者

6 会議体運営

受託者は、定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお会議体の実施方法については、Web 会議（Zoom）等を利用する想定であるが、詳細は当市と議論のうえ決定すること。

各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、会議録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

7 研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

詳細な研修要件については、下表に示す。

図表 2 研修要件

項目	研修内容
システムの概要の説明	システムの概要・背景等を説明する。
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアル（管理者用・利用者用の両方）を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

8 テスト

8.1 サービス提供における取扱い

サービスを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、当市用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。

8.2 テスト計画書の作成

実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施者を記載し、テスト工程開始までにテスト計画書として提出し、承認を得ること。

8.3 テストに係る要件

8.3.1 受託者が実施するテスト

- (1) 受託者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。

- (2) テストスケジュールは、当市への作業負荷を抑えるよう工夫すること。
- (3) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに当市に報告すること。
- (4) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し報告すること。
- (5) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、当市に報告すること。
- (6) テストデータは、原則として受託者において用意し、責任を持って管理すること。
- (7) テストに特別な環境が必要な場合は、受託者の負担と責任において準備すること。
- (8) テストに必要な端末等は、当市所有の機器を使用するが、テストを実施するために必要な各種設定は受託者の責任において実施すること。

8.3.2 当市職員が主体となって実施するテスト

- (1) テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (2) テストの実施にあたり、当市の求めに応じてサポートすること。
- (3) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (4) テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (5) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し当市の承認を得ること。

9 スケジュール

9.1 サービス開始日（システム本稼働日）

令和8年3月17日

9.2 作業スケジュール

- (1) スケジュール
提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日まで（サービス開始日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間まで）のスケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。
- (2) 作業工程等
スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。
- (3) 留意事項
本サービス（システム）の本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

10 再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、書面によりあらかじめ当市の承認を得なければならない。
- (3) 受託者は、当市の承認を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させ、また当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。なお、再委託を受けた業者がさらに第三者へ再委託を行うことは禁止する。

11 その他

11.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

11.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を当市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために当市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに当市に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

11.3 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

11.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを当市に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受託者は、引継ぎの完了を当市が確認した後、す

みやかに当該データの確実な消去を行い、当市に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、当市に別途請求しないこと。

11.5 法令等の遵守

受託者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
 - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- (2) 当市が定める条例・セキュリティポリシー等
 - ・ 名護市情報セキュリティ基本方針（令和5年3月改定版）

11.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手續及び使用料の負担等は受託者が行うこと。

11.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、当市と協議を行うこと。