# 柏市公共施設予約システム　調達仕様書

令和８年〇月

柏市

※本調達仕様書は作成中であり，システム開発開始時点の内容と異なる可能性があります。

目次


**1. 概要 ..... 1**

1.1. 業務名 ..... 1
1.2. 調達目的 ..... 1
1.3. 履行場所 ..... 1
1.4. 委託期間 ..... 1
1.5. 基本方針 ..... 1
1.6. 調達範囲 ..... 1
1.7. 用語の定義 ..... 2

**2. システム概要 ..... 2**

2.1. システム化対象業務の概要 ..... 2
2.2. 機能要件 ..... 3
2.3. 画面要件 ..... 3
2.4. 帳票要件 ..... 4

**3. システム稼働環境 ..... 4**

3.1. 全体構成 ..... 4
3.2. ハードウェア要件 ..... 5
3.3. ソフトウェア要件 ..... 6
3.4. ネットワーク要件 ..... 8

**4. 非機能要件 ..... 9**

4.1. 規模・性能要件 ..... 9
4.2. 情報セキュリティ要件 ..... 11
4.3. 信頼性要件 ..... 12
4.4. 拡張性要件 ..... 13
4.5. 上位互換性要件 ..... 13
4.6. システム中立性要件 ..... 13
4.7. 事業継続性要件 ..... 14
4.8. アクセシビリティ要件 ..... 14
4.9. サービスレベル(SLA) ..... 14

**5. 構築・導入 ..... 15**

5.1. プロジェクト管理 ..... 15
5.2. 設計業務 ..... 15
5.3. 構築業務 ..... 17
5.4. 脆弱性診断 ..... 17
5.5. 移行業務に係る計画書の作成 ..... 17

**6. マニュアル作成・研修 ..... 18**

6.1. 操作マニュアルの作成・受渡し ..... 18
6.2. 操作マニュアルのメンテナンス ..... 18
6.3. 施設管理者向け研修 ..... 18
6.4. その他 ..... 19

**7. 運用・保守 ..... 19**

7.1. 基本方針 ..... 19
7.2. 運用・保守の業務内容 ..... 20

**8. 作業体制 ..... 23**

8.1. 本市の体制 ..... 23
8.2. 受注者の体制 ..... 23
8.3. 会議体 ..... 23

**9. 成果品と納入方法 ..... 24**

9.1. 成果品 ..... 24
9.2. 納品ドキュメントの形式 ..... 24
9.3. 納品ドキュメント ..... 24
9.4. 検査 ..... 25
9.5. 納入場所 ..... 25

**10. スケジュール ..... 25**

**11. その他 ..... 26**

11.1. 管理，調整，作業依頼 ..... 26
11.2. 技術的支援 ..... 26
11.3. 作業場所 ..... 26
11.4. 次々期システムへのデータ移行 ..... 26

**12. 著作権・契約不適合責任 ..... 26**

12.1. 著作権 ..... 26
12.2. 契約不適合責任 ..... 26
12.3. 情報の保護及び第三者への漏洩禁止 ..... 27

**13. 契約方法 ..... 27**

**14. 担当 ..... 27**

# 1.概要

## 1.1.業務名

柏市公共施設予約システム構築委託

## 1.2.調達目的

柏市では，施設利用者及び施設管理者が市公共施設の利用予約を行うため，施設予約システムを導入し，施設予約に係る管理業務を行っている。

現在，柏市が導入している施設予約システムは，株式会社ジーウェイブの「オープンリーフ」を基盤として構築したカスタマイズ型の Web システムであり，令和 9 年度にソフトウェアの更改時期を迎える。

次期施設予約システムの導入にあたっては，現行システムにおける個別カスタマイズを前提とした構成を見直し，パッケージシステムを活用した運用を基本とすることで，業務の標準化及び運用・保守の効率化を図ることを目的とする。

また，新システムの導入を契機として関連業務の見直しを行い，施設予約業務全体の効率化及び安定的かつ持続可能な運用体制の構築を目指す。

本調達により，以下の事項の実現を図る。

- 利用者管理業務の効率化
- 個人情報を取り扱う業務としての情報セキュリティ管理の強化
- 施設利用料金収納業務の効率化及び多様な収納方法への対応
- 施設利用者の利便性の向上
- システム運用及び保守に係る稼働及びコストの削減

## 1.3.履行場所

柏市市民生活部市民活動支援課，スポーツ課，生涯学習部中央公民館，福祉部福祉政策課が指定する場所

## 1.4.委託期間

開発期間：令和 8 年 12 月 1 日から令和 9 年 11 月 30 日まで

運用期間：令和 9 年 12 月 1 日から令和 14 年 11 月 30 日まで(5 年契約)

## 1.5.基本方針

新システムはクラウド型とし，柏市でサーバ等を所有せず事業者が提供するサービスを利用する。

## 1.6.調達範囲

本業務の調達範囲は以下のとおり。

(1) 柏市公共施設予約システムの構築・導入
  - 新システムに必要な初期セットアップ
  - 新システムに必要なネットワークの整備
  - 新システムに必要な運用管理のセットアップ
  - カスタマイズに係る要件定義，設計，開発
  - テストの実施及び柏市受入テストの支援
  - データ移行(利用者ID統一化の名寄せ作業含む)

(2) 柏市公共施設予約システムの運用保守

(3) システム導入に係るプロジェクト管理

(4) 研修

(5) 利用者がアクセスする際に千葉県セキュリティクラウドを経由するための情報提供等

### 1.7. 用語の定義

本調達における用語は，以下に定めるとおりである。

| No. | 用語 | 定義 |
|---|---|---|
| 1 | 利用者 | 柏市公共施設予約システムを利用する施設利用者 |
| 2 | 施設管理者 | 施設利用者からの使用許可申請を受付する管理職員及び施設所管課の職員 |
| 3 | 受託者 | 本業務を請け負った事業者 |
| 4 | 施設区分 | 以下の７つの施設区分ごとに施設は分類される<br>(1) スポーツ施設<br>(2) 中央公民館<br>(3) 近隣センター<br>(4) パレット柏<br>(5) アミュゼ柏<br>(6) 柏市民文化会館<br>(7) 総合福祉センター |
| 5 | 施設 | 旭町近隣センター，富勢運動場など<br>※詳細は別紙１「管理対象施設等一覧」参照 |
| 6 | 室場 | 野球場，テニスコートA面，会議室，多目的ホール　など<br>一つのグラウンドや会議室を分割してA面(1/2)，AB面(全面)で貸し出す場合がある。<br>予約の対象は室場である。 |
| 7 | 備品・設備 | ナイター照明，指揮台　など<br>室場の利用に伴い，予約を必要とする附属物 |
| 8 | 施設の団体(利用者)区分 | スポーツ施設の「スポーツ施設利用の個人登録」，近隣センターの「近隣センターの優先団体登録」，「近隣センター利用の登録団体登録」，アミュゼ柏の「アミュゼ柏の団体(市内)登録」等<br>※詳細は，別紙4-2「運用シート(用語定義・セット抽選)」の「団体(利用者)定義」参照 |

## 2. システム概要

### 2.1. システム化対象業務の概要

システム化する業務・事業の概要は以下のとおり。

| No. | 業務名 | 主な業務内容 |
|---|---|---|
| 1 | 予約抽選等業務 | 公共施設予約・抽選データの登録・削除 |
| 2 | 利用者(団体)登録 | 柏市公共施設予約システムを利用する利用者登録 |
| 3 | 施設利用料金関係業務 | 利用料金の入力・管理(当日・事前支払，後納，還付等) |
| 4 | 公共施設関係統計作業 | 公共施設利用に関する稼働率等の統計 |

また，これらに該当する適用条例及び規則は次のとおり。

- 柏市近隣センター条例
- 柏市近隣センター条例施行規則
- 柏市文化・交流複合施設条例
- 柏市文化・交流複合施設条例施行規則
- 柏市運動場条例
- 柏市運動場条例施行規則
- 柏市民体育館条例
- 柏市民体育館条例施行規則
- 柏市都市公園条例
- 柏市都市公園条例施行規則
- 柏市公民館条例
- 柏市公民館条例施行規則
- 柏市アミュゼ柏条例
- 柏市アミュゼ柏条例施行規則
- 柏市民文化会館条例
- 柏市民文化会館条例施行規則
- 柏市教育福祉会館条例
- 柏市教育福祉会館条例施行規則

上記は，柏市ホームページから閲覧可能である。

(https://krg018.legal-square.com/HAS-Shohin/page/SJSrbLogin.jsf)

### 2.2.機能要件

本システムは原則としてパッケージの標準機能により実現すること。実現が困難な機能についてはパッケージのカスタマイズまたは代替案を提示すること。

柏市が要求する仕様の確定以後，本契約期間中に法改正等による機能の追加等が必要な場合には，パッケージのバージョンアップ等により無償で対応すること。

なお，本システムは次の機能から構成される。

○ EUC対応

統計・集計作業等の事務効率化を図るため，施設管理者が与えられた権限の範囲内で統計・集計情報や施設利用者データを検索，抽出し，CSV 形式でデータをダウンロードすることにより，表計算ソフト等でデータを加工する等の二次利用可能な機能が実現されていること。

○ 機能要件

基本情報，利用者機能，抽選機能，予約管理，運用，集計・統計，職員機能，メニュー，利用者認証，予約確認・取消，抽選確認・取消など

別紙 3-1「柏市公共施設予約システム機能要件確認書」に記載する各機能を有すること。

○ 予約可能単位制限，セット抽選・予約制御，使用料・利用料定義など

別紙 4-2「運用シート(用語定義・セット抽選)」に記載する内容が実現されていること。

### 2.3.画面要件

柏市公共施設予約システムでは，別紙 9「画面遷移図」をもとに構築すること

| No. | 名称 | 機能 |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1 | ログイン画面 | ログイン画面を提示し，ユーザか管理者かを峻別する |
| 2 | 認証画面 | ID・パスワードの入力を求め，ユーザ認証する |
| 3 | ログアウト画面 | 利用が終了し，ログアウトしたことを示す。 |

### 2.4. 帳票要件

柏市公共施設予約システムでは別紙 8「帳票一覧」の帳票の出力が可能であること。但し，一覧にある帳票名及び項目などの要件を満たしていればフォーマットは問わない。

なお，次の点に留意して 作成すること。

(1) 各帳票とも文字ポイントを大きめにし，見やすくすること。
なお，文字の大きさは 11 ポイント前後が望ましいが，枠線等も含め，全体のバランスと見やすさのための変更について市と協議し調整すること。）

(2) 別紙8「帳票一覧」に記載した指示事項，補足説明に沿った内容とすること。

(3) 発行対象とする館別に，別紙8「帳票一覧」内のシステム帳票一覧に示したとおり帳票名や印影，発行者名初期等の設定したデータが自動的に帳票に差し込まれるようにすること。
なお，別紙 8「帳票一覧」内の印字済みの青文字・数字は例であり，正しい計算等に基づいているものではない。

(4) 別紙8「帳票一覧」中の一部の帳票については，別途「控」を印刷できること。
なお，必須である帳票及び控の印刷が必要な帳票については別途提示する。

(5) 帳票を発行するタイミング(画面)及び帳票の備考欄の出力の有無については，市と協議すること。

(6) 帳票のうち主に統計に関するものについて，既存帳票の変更及び新規帳票の作成の必要がある場合には，市と協議し調整すること。

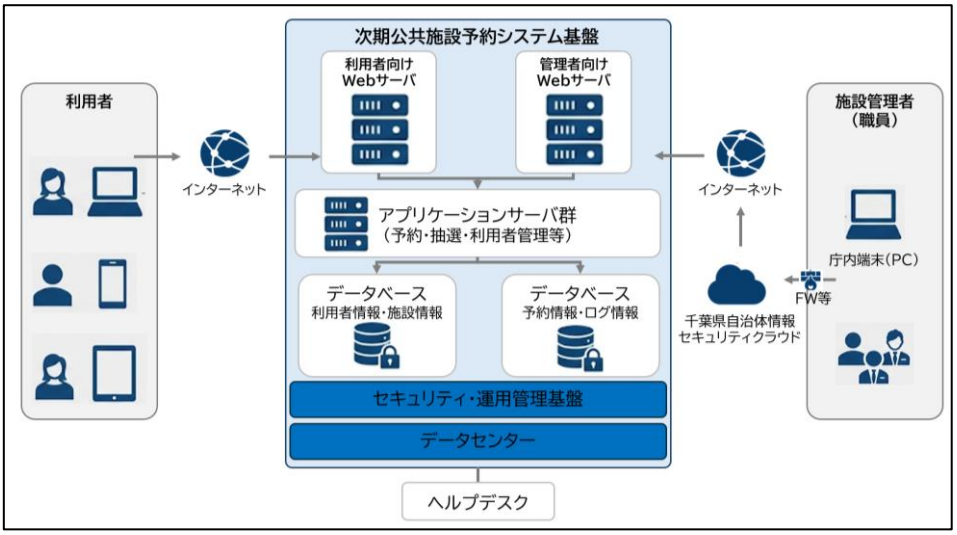
## 3. システム稼働環境

### 3.1. 全体構成

#### 3.1.1. システム全体像

施設利用者向けサービスとしてインターネット回線を利用し，パソコンやスマートフォン等から時間や場所の制約を受けずに，市の公共施設の空き状況の確認や施設の予約等が行えること。また高齢者や障害者等に配慮したアクセシビリティの高い操作性を確保すること。

システムの全体構成は，以下の図のとおり。



### 3.1.2.機器・サービス構成

柏市公共施設予約システムの利用及び運用に係る機器・サービスの構成及び調達範囲は以下のとおり。

- 稼働に必要なサーバ，ストレージ，ネットワーク機器等は，クラウドサービス基盤として受注者が用意・管理するものとする。なお，これらの機器は，別紙11「クラウドサービス調達仕様」に準拠すること及び別紙5「データセンターセキュリティ要件チェック表」を満たすデータセンター内に設置されること。準拠できない項目がある場合は，代替案を提示すること。
- 施設管理者が使用する端末(パソコン等)は，原則として本市が管理する既存の機器を使用する。受注者は，既存の端末環境(OS，ブラウザ等)で本システムが正常に動作することを保証すること。

## 3.2.ハードウェア要件

### 3.2.1.基本要件

(1) 本システムを安定かつ安全，円滑に運用でき，受託者の責任において品質管理・保守のできるクラウドサービスを提案すること。

(2) クラウドサービスは，別紙11「クラウドサービス調達仕様」に準拠すること。準拠できない項目がある場合は，代替案を提示すること。

(3) システムを収容するデータセンターは，別紙5「データセンターセキュリティ要件チェック表」の基準を満たすこと。準拠できない項目がある場合は，代替案を提示すること。

(4) ISMAP(政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)に登録されたクラウドサービス，またはそれと同等のセキュリティ水準を有することを第三者監査報告書等で証明できるサービスであること 。

(5) 選定したクラウドサービス及び基盤となるプラットフォーム等は，運用開始後5年間はサービスの提供及びサポートが継続される見込みであること 。

(6) 提供されるリソース(CPU，メモリ，ストレージ，ネットワーク帯域等)は，本仕様書の「4.1.規模・性能要件」及び「4.3. 信頼性要件」の要求仕様に合致するものであること 。

(7) 各種テスト，改修やセキュリティパッチ適用等の際に事前検証を行うため，通常システムが稼動する環境とは別に，検証環境を整備すること。

(8) データの機密性が確保され，かつ安定安全な運用とされていること 。

### 3.2.2.サーバ要件

(1) 本番環境と検証環境を整備すること。

(2) 本番環境と検証環境は，互いに影響を及ぼさないよう論理的または物理的に分離して構築すること。

(3) サーバOS及びミドルウェア(Webサーバ，DBサーバ等)はメーカー等のサポート期間内のものであり，契約期間を通じてセキュリティパッチ等が継続的に提供されるものとすること。OSのバージョンアップが必要となった場合は，受託者の責任において実施すること。

(4) 主要なサーバ機能(Web，アプリケーション，データベース等)は，冗長化構成やクラウド基盤の可用性機能により，サービス稼働率の目標(99.5%以上)を達成できる構成とすること 。

(5) 将来的な利用者増やデータ量の増加，アクセス集中に対し，CPU，メモリ，ストレージ等のリソース拡張が柔軟かつ迅速に行える構成とすること。
(6) データ格納領域は，高い耐久性を有するストレージサービスを利用すること。また，ディスク容量は5年間の運用におけるデータ増加量を十分に見込んだサイズを確保し，必要に応じて無停止または最小限の停止で拡張可能であること。
(7) セットアップ費用を含むこと。
(8) 本仕様書の要件を満たし，別に定めるシステム機能要件一覧に記載の各機能を考慮したパッケージシステムを適用し，必要に応じてカスタマイズを実施すること。
(9) システムはWebベースアプリケーション方式とし，利用者及び管理者はWebブラウザを利用してアクセスする形態とすること。
(10)構築するサーバは，不要なポートの閉鎖，不要なサービスの停止，管理者権限の適切な設定等，セキュリティ堅牢化を実施した上で運用すること。
(11)データベース管理システムは，本システムの機能要件及び非機能要件を十分に満たすものを，受注者の責任において選定・使用すること。なお，将来的なシステム更新やデータ移行を考慮し，特定のベンダー独自技術に過度に依存せず，汎用的なデータ形式(CSV等)でのデータ入出力が可能であること。

### 3.2.3.ネットワーク機器要件

(1) 柏市公共施設予約システムのネットワーク構成に必要な機器(仮想アプライアンスを含む)及び通信回線は，クラウドサービス基盤として受注者が用意・管理するものとする。導入する機器・機能は，最新の技術動向及びセキュリティ基準に適合し，安定した通信環境を提供できるものであること。
(2) クラウドサービス基盤におけるインターネット接続回線は，受注者が用意すること。回線帯域は，想定される最大同時アクセス数に対しても十分な余裕を持ち，遅延やパケット損失によるサービス品質の低下を招かない帯域幅を確保すること。
(3) アクセス集中時においてもシステム全体の安定稼働を維持するため，ロードバランサ等の負荷分散機能を備えること。特定のサーバへのアクセス集中を回避し，障害発生時には自動的に健全なサーバへ通信を振り分ける機能を有すること。
(4) 外部からの不正アクセスを防御するため，以下の機能を備えること。
- ファイアウォール(FW)：通信ポートやIPアドレスに基づき，必要な通信のみを許可し，それ以外を遮断するアクセス制御機能を有すること。
- WAF(Web Application Firewall)：Webアプリケーションへの攻撃を検知・遮断する機能を有すること。

## 3.3.ソフトウェア要件

### 3.3.1.基本要件

(1) これまでの導入実績が豊富なパッケージソフトウェアまたはクラウドサービスであること。
(2) 選定したソフトウェアは運用開始後5年間は販売元・提供元のサポートが継続されること。
(3) 別紙10「柏市情報セキュリティポリシー」及び別紙11「クラウドサービス調達仕様」に準拠した個人情報保護対策，セキュリティ対策が講じられており，不正アクセス監視機能を有すること。

(4) 施設管理者向け機能として，施設の予約状況や施設利用者情報の管理，各種書類の出力，また各種統計情報の集計等が行えること。
(5) 機能強化の位置づけで，パッケージ機能が継続的に追加されていくこと。なお，バージョンアップによる機能強化は少なくとも年1回行うことを前提とする。
(6) 機能強化やバージョンアップの際は，市と協議の上，原則無償で本市のカスタマイズ(パラメータ設定等を含む)の移行がなされること。
(7) 導入するソフトウェアは，常に最新のセキュリティパッチが適用された状態で提供されること。

### 3.3.2.パッケージ要件

(1) 政令指定都市，中核市又は特別区で導入実績又は予定のあるパッケージソフトを活用すること。
(2) 本市既設のLANを使用した環境で利用できるシステムであること(ブラウザ方式のWebシステムであることが望ましい)。また，クラウドの場合はHTTPSのみで動作すること。
(3) 一般のOAソフトと汎用性の高いデータ形式(CSV等)で入出力する機能を有すること 。また，施設利用者及び施設管理者が，特別なコンピュータに関する知識や経験がなくても，簡単に画面遷移や操作項目を選択できる機能を確保し ，予約完了までの画面展開ができる限り少ない設計であること 。
(4) 機能の追加・変更がパラメータの設定でできる等，カスタマイズを必要最小限に抑える設計となっていること。
(5) 機能の追加等，少なくとも年1回以上のパッケージのバージョンアップを行うこと。
(6) システムソフトウェアについて，導入するシステムはシステムパッケージ製品であること。
(7) ソフトウェア保守は次のとおりとする。
- システムの機能的な不具合の修正は，受注者が無償で是正措置を早急に実施すること。
- 不具合が発生した場合，速やかに修正対象の特定と修正計画を立てること。
- Windows Updateへの対応や不具合の修正が必要なときには，パッケージのバージョンアップを行うこと。機能の追加等によるパッケージのバージョンアップを適宜行うこと。

(8) クラウドサービスを利用する場合は，別紙11「クラウドサービス調達仕様」に準拠すること。準拠できない項目がある場合は，代替案を提示すること。

### 3.3.3.OS 要件

(1) OSのサポート期間が終了する場合は，後継OSへのアップグレードまたは移行を受託者の責任と負担において実施すること。
(2) 本市が今後導入する新たなクライアントOS(Windows等の後継バージョン)やブラウザを採用する，あるいはクライアントOSやブラウザのバージョンアップを行った場合は，保守契約の範囲内でアプリケーションの動作検証及び必要な改修を行うこと。

### 3.3.4.ミドルウェア(運用管理ソフトウェア)要件

(1) 本システムの機能要件及び非機能要件を実現するために必要なミドルウェアは，クラウドサービス基盤として受注者の責任において選定・調達し，費用は本調達に含めること。
(2) 運用管理機能を有し，抽選処理，未入金自動キャンセル，統計処理等のバッチ処理を，あらかじめ設定したスケジュールに従って自動実行し，実行結果やエラーを管理できるこ

と。

(3) バックアップ機能を有し，システムデータ及びデータベースのバックアップを，日次等のスケジュールで自動的に取得すること。なお，バックアップ取得中もオンライン業務(予約・空き状況確認等)を停止しない仕組みとすること。

(4) ログ管理機能を有し，OS，データベース，アプリケーション等の各種ログを統合的に管理し，障害調査やセキュリティ監査に必要な期間，保存・検索できること。

#### 3.3.5.ウイルス対策ソフトウェア要件

(1) 全てのサーバ(Webサーバ，APサーバ，DBサーバ等)に対し，ウイルス対策ソフトウェアを導入するか，またはクラウド基盤が提供する同等のマルウェア対策機能を適用すること。

(2) ウイルス定義ファイル(パターンファイル)は，自動更新機能により常に最新の状態を維持すること。また，OSやミドルウェアの脆弱性を突く攻撃に対応するため，スキャンエンジン自体も定期的に更新すること。

(3) リアルタイムスキャン(常時監視)機能を有効にし，ファイルの読み書きやプログラム実行時のウイルスチェックを行うこと。

(4) ウイルスや不正なプログラムを検知した際は，自動的に隔離または駆除を行い，同時にシステム管理者(監視担当者)へ即時に通知される仕組みとすること。

(5) ウイルス検知及び対策の履歴(ログ)を記録し，一定期間(少なくとも1年以上)保管すること。

#### 3.3.6.資産管理ソフトウェア要件

(1) 本市の施設管理者用端末(PC)には，資産管理ソフトウェア「SKYSEA Client View」が導入されている。本システムは，当該ソフトウェアが稼働している環境下においても，競合や動作遅延を起こさず，正常に動作すること。

(2) 導入前テストにおいて，本市指定の環境(SKYSEA Client View導入済み端末)での動作検証を行い，問題がないことを確認すること。

### 3.4.ネットワーク要件

#### 3.4.1.庁内ネットワークへの接続

(1) 施設管理者は，本市の庁内ネットワーク(インターネット接続系)に接続された既存の端末から，インターネットを経由して本システムの管理機能を利用する。

(2) 本市のインターネット接続環境は，プロキシサーバを経由する構成となっている。本システムは，プロキシサーバを経由した通信においても，画面表示，データ入出力，ファイルアップロード/ダウンロード等の全機能が正常に動作すること。

(3) 本システムの利用にあたり，庁内ネットワーク側のファイアウォールや通信制御装置等の設定変更が必要となる場合(特定のポート開放や通信許可URLの追加等)は，受託者が具体的な通信要件(プロトコル，ポート番号，FQDN等)を提示し，本市と調整を行うこと。

(4) 本システムの利用に伴うトラフィック(通信量)が，ネットワーク全体に過度な負荷を与えないよう設計すること。また，庁内ネットワーク環境(プロキシ経由等)においても，施設管理者がストレスなく業務を行える応答速度(レスポンス)を確保するため，通信データの軽量化等の対策を講じること。

(5) WWW用サーバへのアクセスは，千葉県自治体情報セキュリティクラウド※を経由する設定となるため，当該環境下において正常に動作すること。※千葉県自治体情報セキュリティク

ラウドとは，インターネット接続系の公開Webサーバへの通信に対して，DDoS対策やIPS機能等の複合的な対策を提供する千葉県共通のセキュリティ基盤で，セキュリティクラウド内のリバースプロキシにより，公開Webサーバへ中継する。

#### 3.4.2.インターネット接続・セキュリティ

(1) 施設利用者及び施設管理者の端末と本システム間の通信は，全てSSL/TLS(TLS 1.2以上，推奨TLS 1.3)による暗号化通信(HTTPS)を行い，インターネット経路上の情報の盗聴及び改ざんを防止すること。

(2) インターネットからの不正な通信や攻撃を検知・遮断するため，以下の機能を実装または設定すること。

- WAF(Web Application Firewall)： Webアプリケーションへの攻撃(SQLインジェクション，クロスサイトスクリプティング等)を検知し，遮断すること。
- DDoS攻撃対策：大量アクセスによるサービス停止攻撃(DDoS)を検知し，自動的に緩和・防御する機能を備えること。

(3) 施設管理者が利用する管理画面へのアクセスについては，セキュリティ確保のため，接続元IPアドレス制限や，電子証明書認証，多要素認証等の接続制限機能を実装すること。

(4) 本システムの利用URL(ドメイン)は柏市と協議の上で決定し，必要なSSL/TLSサーバ証明書は信頼できる認証局から取得し，受注者の責任において維持・更新管理を行うこと。

## 4.非機能要件

### 4.1.規模・性能要件

#### 4.1.1.利用者数

柏市公共施設予約システムの利用者は以下のとおり。

| No. | 区分 | 人数 | 同時利用者数 |
|---|---|---|---|
| 1 | 利用者(団体)登録数※1 | 20,190名 | - |
| 2 | 施設管理者 | 523名 | 50名※2 |
| 3 | 利用者画面ログイン実行件数<br>(期間R6.4.1～R7.3.31) | 606,269件/年 | - |
| 4 | 職員画面ログイン件数<br>(期間：R6.4.1～R7.3.31) | 457,917件/年 | - |

※1 令和7年2月時点の数値。年間100名程度の増加見込み

※2 施設の施設管理者端末の台数に準じる

対象施設数は次のとおり。詳細は別紙1「管理対象施設等一覧」参照。

| No. | 区分 | 現行システム | 次期システム(予定) |
|---|---|---|---|
| 1 | 予約対応施設数 | 45館 | 46館 |
| 2 | 予約対応室場数 | 350室 | 354室 |

#### 4.1.2.業務量

柏市公共施設予約システムの対象となる業務量は以下のとおり。

| No. | 区分 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 予約登録数(期間R6.4.1～R7.3.31。取消された予約も含む。抽 | 168,532件/年 |

| | | |
|---|---|---|
| | 選で当選確定した予約は含まない) | |
| 2 | 抽選申込数(期間 R6.4.1～R7.3.31。当選取消，落選した申込も含む) | 454,618 件/年 |
| 3 | 当選確定数(抽選申込期間 R6.4.1～R7.3.31。抽選当選したうち，予約確定した数) | 63,560 件/年 |
| 4 | ピーク時接続件数(R7.3.1 の 9:00～10:00) | 36,998 件/時間※ |
| 5 | 請求処理件数(期間 R6.4.1～R7.3.31) | 17,977 件/年 |
| 6 | 入金処理件数(期間 R6.4.1～R7.3.31) | 204,235 件/年 |
| 7 | 還付処理件数(期間 R6.4.1～R7.3.31) | 286 件/年 |

※ 現行システムでは瞬間的に複数回アクセスの上限に達している。Apache で設定している最大プロセス数は 1,024 であり，1 プロセスあたり，約 2～5 ユーザのリクエストを処理していると考えられる。

### 4.1.3.データ量

柏市公共施設予約システムで管理するデータ量は，現行システムでは以下のとおり。

| No. | データ名 | 主要項目 | 件数 | データサイズ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 利用者データ | 利用者マスタ<br>(項目：氏名，住所，電話番号等) | 64,691 件 | 77MB |
| 2 | 施設データ | 施設マスタ<br>室場マスタ<br>施設グループマスタ<br>(項目：施設名，室場名，施設グループ等) | 48 件<br>346 件<br>6 件 | 0 MB<br>※端数切捨て |
| 3 | 設備データ | 備品マスタ<br>(項目：設備分類，設備名称，保持館等) | 990 件 | 0 MB<br>※端数切捨て |
| 4 | 予約データ | 予約テーブル，取り消し済み予約テーブル<br>(項目：予約番号，予約状態，料金状態等) | 1,698,801 件 | 1,279MB |
| 5 | 予約関連データ | 予約申請テーブル，取り消し済み予約申請テーブル，抽選テーブル，取り消し済み抽選テーブル | 5,449,190 件 | 2,994MB |
| 6 | 収納データ | 収納受付テーブル，収納履歴テーブル | 1,900,651 件 | 699MB |
| 7 | 監査ログ | ログイン記録 | 5,780,729 件 | 1,343MB |
| 8 | DB 全体のサイズ | - | - | 6,700.51MB |

### 4.1.4.性能要件

柏市公共施設予約システムで以下の性能を確保すること。

| No. | 項目 | 内容 | 要件 |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 応答時間 | 画面に情報を入力して,結果が返ってくるまでの時間 | 5秒以内 |
| 2 | バッチ処理時間 | 抽選バッチ，予約自動取消バッチ処理にかかる時間 | 5時間以内※ |

※ 5時間は目安の時間であり，再実行の余裕が確保できる時間を要件とする。

### 4.2.情報セキュリティ要件

(1) 本システムは別紙10「柏市情報セキュリティポリシー」 及び 別紙11「クラウドサービス調達仕様書」 を確実に遵守し，十分なセキュリティ対策が講じられた状態で提供すること。

(2) 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)が定める「安全なウェブサイトの作り方」(最新版)に従ってシステムを設計・実装し，脆弱性の作り込みを防ぐこと。
(参考：https://www.ipa.go.jp/SEcurity/vuln/webSEcurity/about.html)

(3) システムがセキュリティ上問題無く稼動するために必要な安全対策について適時実施すること。特に以下の対策は確実に実施すること。

#### 4.2.1.セキュリティパッチ

OS，ミドルウェア，アプリケーションフレームワーク等に脆弱性が発見された場合は，以下の対応を行うこと。

(1) ベンダーまたは開発元からセキュリティパッチが提供された場合，脆弱性の重要度を評価し，速やかに適用計画を立案・実施すること。(公表されたセキュリティパッチの緊急度と適用の必要性に応じて対応方法を決定し，事前にシステムへの影響度を評価し，本市における協議の結果「パッチ適用の必要あり」と判断された場合，実施すること)。

(2) 重大な脆弱性が公表された場合は，回避策の適用を含め，緊急対応を行うこと。

#### 4.2.2.ウイルス対策

(1) システムを構成するサーバには，ウイルス対策ソフトウェアの導入等のマルウェア対策を講じ，パターンファイルを常に最新の状態に保つこと。

(2) 利用者が画像や資料等をアップロードする機能を有する場合，アップロード時にウイルススキャンを自動実行し，ウイルス感染ファイルのサーバへの保存を阻止すること。

#### 4.2.3.利用者認証

(1) 利用者登録番号(ID)・パスワードにより利用者認証を行うこと

(2) 利用者が画面操作により，自身のパスワードを任意に変更できる機能を有すること。また，パスワードを忘れた場合に，利用者自身で再発行(またはリセット用URLの通知等)ができる機能を有すること。

(3) 初期パスワードは初回ログオン時に必ず変更させる機能を有すること。

(4) パスワードに最小文字数・有効期限・文字種等の制限をかける機能を有すること。

(5) 連続してログインに失敗した場合(回数は設定可能とすること)，当該アカウントを一定時間ロックし，ブルートフォース攻撃(総当たり攻撃)を防止すること。

(6) パスワードは，不可逆かつ解読困難な形式でデータベースに保存すること。

#### 4.2.4.権限設定

施設管理者の所属や職位に応じ，権限を設定すること。具体的には別紙4-2「運用シート(用語定義・セット抽選)」の「施設管理者区分」シートを参照。

(1) 施設管理者の業務内容や役割に応じた権限グループを柔軟に設定・管理できる機能を有すること。

(2) 設定された権限に応じて，利用可能なメニュー画面や操作機能(登録，修正，削除，CSV出力等)の実行可否を制御できること。権限のない機能はメニューに表示しない，または非活性にする等の対策を講じること。

(3) 権限に応じて，参照・操作可能なデータの範囲(担当施設のみ，全施設など)を制限できること。これにより，担当外の施設の個人情報や予約データを閲覧・操作できないように制御すること。

(4) システム管理者は，職員等の異動や退職に伴い，アカウントの権限変更，停止，削除を即座に反映できる管理機能を有すること。

#### 4.2.5.ログの取得

(1) 個人情報や機密情報の漏えいを防ぐために，利用者及び施設管理者のアクセスログ・操作ログを取得し，5年分保存できること。あわせて，施設管理者端末から管理，閲覧が可能なこと。

(2) 取得したアクセスログ・操作ログは不正な書き換えや削除を防ぐため，書き込み禁止等の改ざん防止措置を行うこと。

(3) ログインや予約申込確定処理など重要な処理を操作した際の内容は，後から操作内容の詳細(入力値や変更前後の値など)を正確に把握できるよう，十分な情報を保持すること。

#### 4.2.6.データの保管及び保管データの暗号化

(1) WWW公開用サーバ内には，利用者情報等の個人情報や機密データを保存しない構成とすること。データは必ず，直接インターネットからアクセスできないデータベースサーバ等の安全な領域に保存すること。

(2) データベース及びストレージに保存される個人情報(氏名，住所，電話番号，メールアドレス等)及びパスワード等の機密情報は，推奨される暗号化アルゴリズム(AES等)を用いて暗号化して保存すること。

(3) バックアップデータについても，本番データと同様に暗号化を行うとともに，アクセス制御が施された安全な領域に保管すること。

(4) SaaS型等で複数の団体が同一のシステム基盤を利用する場合，データは論理的に厳格に分離され，他団体のデータへのアクセスや混在が物理的・論理的に発生しない仕組みとすること。

#### 4.2.7.通信の暗号化

(1) 利用者及び施設管理者が利用する全ての画面及びデータ通信について，SSL/TLSによる暗号化を必須とし，インターネット経路上の情報の盗聴及び改ざんを防止すること。

(2) 使用する暗号化プロトコルは，安全性が確認されているバージョン(TLS 1.2以上)のみを許可し，脆弱性が指摘されている古いバージョン(SSL 3.0，TLS 1.0/1.1等)は無効化すること。

(3) セッションID等を管理するCookieには，Secure属性(HTTPS通信時のみ送信する設定)を付与し，暗号化されていない経路での漏洩を防ぐこと。

### 4.3.信頼性要件

(1) サービス稼働時間は24時間365日とし，サービス稼働率は99.5% を目標とすること。

(2) 障害発生時は12時間以内(移動時間除く)に回復(RTO)し，障害発生時点(日次バックアップ+アーカイブからの復旧)のデータに復旧(RPO)できること。

(3) バックアップについては，運用期間(5年間)におけるデータ増加を見込み，十分なストレージ容量を確保すること。
(4) 本システムが稼働するデータセンターは，無停電電源装置や自家発電設備を備え，停電時においてもシステムが安全に稼働，または安全に停止できる環境であること。
(5) システム及びデータのバックアップを，日次(1日1回)以上，本市職員の操作負担なく自動的に実行する機能を有すること。

### 4.4.拡張性要件

(1) 関係法令や制度の改正時において，大規模でない制度改正の場合は，運用・保守契約の範囲内で対応できること。
(2) クライアント数の増設に対して，パッケージのライセンス追加費用は発生しないこと。
(3) システムへの負荷が分散できるよう，あらかじめ機器(仮想サーバリソース等)の増強や構成の拡張が容易にできるアーキテクチャであること。
(4) 今後指定管理制度の運用変更が容易にでき，施設毎の設定を容易に追加・変更できるような拡張性及び汎用性の高いシステムであること。
(5) システム稼動期間中に，安定したサービス提供を実現するため，長期的なサポートを有するソフト技術(OS，ミドルウェアを含む)を利用すること。
(6) 定期的に最適かつ最新なものとなるようバージョンアップを行うこと。
(7) 今後，管理対象施設が増加・減少した場合に，職員によって追加・減少設定が可能なシステムであること。
(8) 施設管理者端末数の増加及び減少，施設利用者数の増加(施設利用者からのシステムアクセス数増加も含む)，機構改革等にも柔軟に対応できること。

### 4.5.上位互換性要件

(1) 本市が新たなクライアントOSやブラウザを採用する，あるいはクライアントOSやブラウザのバージョンアップが行われた場合でも，本システムが正常に動作するよう，保守契約の範囲内で検証及び必要な対応を行うこと。
(2) 本システムから出力されるデータファイルは，特定のソフトウェアに依存しない汎用的な形式(.xlsx，.csv，.pdf 等)とし，将来的に本市が利用するオフィスソフトがMicrosoft Office以外の製品に変更された場合でも，問題なく表示・編集が可能であること。

### 4.6.システム中立性要件

(1) 本システムで使用する技術(プロトコル，データ形式，文字コード等)は，国際標準(ISO等)や業界標準(JIS等)に基づくオープンな仕様を採用すること。
(2) 特定のベンダー独自の技術や，将来的に入手困難となる恐れのある特殊な製品・技術に依存しない構成とすること。
(3) 本システムに蓄積された全てのデータ(予約データ，利用者データ，ログデータ等)の所有権は本市に帰属する。
(4) 契約終了時またはシステム更新時には，本市が指定する標準的なファイル形式(CSV，XML，SQL等)により，速やかに全データを出力・提供できる機能または体制を有すること。
(5) 将来，本契約が終了し，他事業者のシステムへ移行することとなった場合，受託者は新事業者へのデータ移行や仕様の開示等，円滑な移行に必要な協力を行うこと。正当な理由なくこれを拒否，または遅延させてはならない。

### 4.7.事業継続性要件

災害，事故発生時において事業継続が可能なシステムであること。

(1) 受託者は，自社において大規模災害やパンデミック等が発生した場合でも，本システムの運用保守及びサポート業務を継続(または早期復旧)できるよう，実効性のある事業継続計画(BCP)を策定し，必要な体制を整備していること。

(2) 受託者の経営判断による本サービスの提供終了，または経営破綻等の事由によりサービス継続が困難となった場合に備え，以下の対策を講じること。

- サービスを終了する場合は，代替システムへの移行に十分な期間(原則として1年以上)を設け，事前に本市へ通知すること。
- サービス終了時には，本市が保有する全データ(予約情報，利用者情報，ログ等)を，利用可能な汎用形式で速やかに返還すること。

### 4.8.アクセシビリティ要件

施設利用者側の画面においては，アクセシビリティを確保するために，「JISX 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」に準拠し，高いアクセシビリティが実現されていること。

(1) 基本的に，色のみで判別しなければならない情報は載せない。

(2) 文字情報や直感的に判別できる図形等の取り入れ。

(3) 健常者にとって，より分かりやすく，使いやすいシステムとなるよう，補足的要素としての色(強調等)の取り入れ。

### 4.9.サービスレベル(SLA)

(1) 本仕様書4.「非機能要件」及び別紙3「非機能要件一覧」(以下「非機能要件」という。)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。受託者は，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，その内容及び理由等を提案書に記載すること。

(2) 受託者とは，「非機能要件」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，サービス利用契約を締結する。

(3) SLAに係る項目については，サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも含め，併せて提案書に記載すること。なお，SLAに関する項目の要求水準値は，必要に応じ，本市と受託者が協議して見直すことができるものとする。

(4) 「SLAにかかる項目」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

(5) 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，本市は受託者に対し改善策の報告を求めることができる。

# 5.構築・導入

## 5.1.プロジェクト管理

### 5.1.1.基本方針

各種プロジェクト管理手法に基づき，管理体系に準拠したプロジェクト管理を実施すること。

(1) 統括者の配置

構築・導入業務の統括者を配置し，全体の管理を行うこと。

(2) プロジェクト実施計画書

プロジェクト開始前に，体制，スケジュール，進捗管理方法，コミュニケーション方法，セキュリティ管理方法，品質管理方法，課題管理方法等を記したプロジェクト実施計画書を作成し，本市の承認を得ること。

(3) 進捗管理

WBS(Work Breakdown Structure)による進捗状況管理を行うこと。あわせて，定期的に進捗報告の会議を設置すること。

(4) リスク管理

想定されるリスクについて分析し，影響が大きいものは緊急時対応計画(コンティンジェンシープラン)を作成してリスク対応を検討すること。

(5) セキュリティ管理

柏市情報セキュリティポリシーの内容を理解した上で，受託者のセキュリティポリシーに基づく業務運用，定期的な内部監査を行うこと。

(6) 課題管理

課題管理表を作成し，一元管理すること。また，本市との課題の進捗状況の効率的かつ確実な共有方法とし，本市に状況を逐次報告すること。

(7) 品質管理

品質評価基準書を作成し，それに基づく定期的な報告を実施すること。加えて，品質管理部門等におけるレビューや，品質管理責任者を配置しその者によるレビューを実施するなど品質管理を徹底すること。

(8) 構成・変更管理

各種ドキュメントの修正，変更，追加，削除等については，ドキュメント管理ツール等を用いて履歴を記録し，版管理を行うこと。

## 5.2.設計業務

### 5.2.1.共通要件

基本設計書，詳細設計書を作成し，本市の承認を得ること。

(1) 契約期間中，要求仕様書及び機能要件に基づく契約の内容に応じた柏市公共施設予約システム提供の準備に関わることとする。あわせて，基本設計書，詳細設計書及び導入スケジュールを作成し，市へ説明の上，市の承認を得ること。

(2) 初期導入までの作業は以下のとおりとする。

| No | 作業項目 | 仕様 |
|---|---|---|
| 1 | 基本設計書，詳細設計書及び導入スケジュールの作成 | 基本設計書，詳細設計書及び導入スケジュールを作成し，市へ説明の上，承認を得る。 |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | システム内容の説明 | パッケージ及びカスタマイズで実現する機能等の説明資料を作成し,職員を対象とした説明会を実施する。 |
| 3 | 要件・仕様打合せ協議 | システム設定の基準を，市と協議し，設定条件を決定する。<br>・施設の運用内容(料金体系，貸出時間割，休館日，予約受付開始終了日時，抽選方法等)<br>・必要な帳票の種類及び表示内容<br>・施設利用者検索時のキー項目等の過不足<br>・各画面の入出力項目の過不足<br>・予約不使用時のペナルティの扱い　など |
| 4 | 構築業務 | 詳細は 5.3 構築業務を参照。 |
| 5 | マスタデータの登録(施設情報等) | システムを使用するうえ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，受注者の指定する様式に従って本市の指示のもと，受注者が作成し，市が確認する。 |
| 6 | 施設管理者情報登録 | システムを操作する施設管理者の情報(担当施設及び機能の操作権限等)を登録する。なお，登録項目は受注者の指定する様式に従って本市が作成する。 |
| 7 | 千葉県セキュリティクラウドを経由する通信に関する情報提供，動作確認 | 千葉県セキュリティクラウドを経由した通信となるよう必要な情報提供を行うとともに,設定完了後に動作確認を行う。 |
| 8 | 運用テスト，検証の立会い・対応 | 本市が動作確認,検証や練習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。 |
| 9 | 施設管理者への操作説明 | システムを利用する施設管理者に対し,研修を実施する。研修の詳細は 6.マニュアルの作成・研修参照。 |
| 10 | データ移行 | 本市が指定するデータを新システムに移行する。 |
| 11 | 操作マニュアルの提出 | 施設利用者,施設管理者向けの操作マニュアルを提出する。 |
| 12 | 本番運用支援 | システム公開当初,現場に混乱が発生しないよう運用支援を行う。 |

#### 5.2.2.基本設計

機能設計，画面･帳票設計，外部インターフェース設計，ハードウェア設計，ソフトウェア設計，ネットワーク設計，運用設計，非機能設計を行うこと。

#### 5.2.3.詳細設計

基本設計に基づき詳細設計を行うこと。

### 5.3.構築業務

#### 5.3.1.開発及びカスタマイズ

基本設計書，詳細設計書に基づき，帳票等の追加変更，システムの機能追加，データ項目追加，パラメータの設定変更等を行うこと。

#### 5.3.2.テスト実施

(1) テスト実施前にテスト内容，実施時期，実施方法，合格基準等を記したテスト計画書を作成し，市の承認を得ること。
(2) テスト環境及びテストデータの準備は本市と協議すること。
(3) テスト結果はテスト結果報告書にまとめ，本市の承認を得ること。
(4) 単体テスト，結合テスト及び総合テスト(システムテスト)の実施前に環境の用意が必要なものがあることから，本番テストに先立ちテストスケジュールを本市に提出し，了承を得て行うものとする。

#### 5.3.3.受入テスト支援

受託者は，本市が受入テスト計画書を作成するに当たり，情報提供等の支援を行うこと。また，本市が受入テストを実施するに当たり，環境整備，運用等の支援を行うこと。

#### 5.3.4.システム環境構築

(1) システム環境は開発環境，検証環境及び本番環境の3つを用意すること。開発環境は受託者施設内で構築可能とする。
(2) 柏市公共施設予約システムの導入作業，端末環境の設定等，業務で使用できる環境の整備作業全般を行うこと。
(3) パッケージ，ソフトウェア及び開発するソフトウェアの導入作業(インストール，設定作業，チューニング等)を行うこと。
(4) 本市の端末にソフトウェアのインストールや設定等が必要となる場合，本市と協議の上，最も効率的な方法により，必要な端末に当該作業を実施すること。

### 5.4.脆弱性診断

運用開始前にセキュリティ診断・脆弱性診断を実施し，結果を報告すること。また，セキュリティ診断・脆弱性診断の結果を受けて，システムに影響のない範囲で，パッチ適用などの対応を実施すること。

### 5.5.移行業務に係る計画書の作成

移行スケジュール，移行に必要なデータ，移行判定基準等を記載した移行計画書を作成し，市の承認を得ること。

#### 5.5.1.移行スケジュール

・ セットアップ，データ移行，施設管理者への研修等を含めた準備作業を適確に行い，運用開始日までに稼働すること。
・ データ移行は運用開始日前に以下の検証用及び本番用の最低２回を行うこと。
  検証用：移行先システムの動作の確認時(テストデータ(テスト内容に応じ一部で可))
  本番用：移行先システムへの本番データの移行時(本番用全件データ)
・ データ移行スケジュールを提示し，移行作業にあたっては本市と十分協議すること。

・ 各機器の設置，システム導入は本市の業務に支障をきたさない日時に実施するものとし，スケジュールを提示すること。導入作業にあたっては，本市と十分協議すること。

#### 5.5.2.移行対象データ

データ移行については，現在稼働中の柏市公共施設予約システムのサーバに格納されている全データ(予約情報は本稼働する年度から5か年以内のもの。5か年以内の入力日ベース，入金日ベースでの予約情報とする。また，施設利用者情報は有効期間内のものに限る)を正確に新システムに移行すること。データ移行作業及びパッケージ導入作業については，システム構築担当 SE が行い，作業が円滑に行えるよう，万全のサポート体制をとること。

#### 5.5.3.移行作業

現行システム業者は，本市の指示のもと，移行に必要なデータを汎用的なファイルフォーマットで受託者に提供する。受託者は，受け取ったデータを柏市公共施設予約システムで動作するように変換を行い，データをチェックするとともに，柏市公共施設予約システムにセットアップし，動作の確認を行うこと。セットアップの作業は，システム稼働までの間に，検証用と本番用の2回以上，必要な回数実施すること。

データ移行に関して，現行システム提供事業者がデータファイル内容の提示，データ抽出を行い，次期システム提供事業者がデータ移行処理を行う。必要に応じて，本市が立ち会いのもと，データ移行処理に関する次期システム提供事業者への質疑応答を行うこととする。(この現行システム提供事業者からのデータ移行費は，市が用意する)

#### 5.5.4.移行判定

受託者は移行結果について移行報告書を作成し，市の承認を得ること。市は移行報告書に基づき，移行判定を行う。

本市で移行判定を行った結果，データ移行が不完全であると判明した場合，再度無償でデータ移行を行うこと。また，新システム稼働後に，データ移行が不完全であると判明した場合には，再度無償でデータ移行を行うこと。

#### 5.5.5.切り替え

移行判定で移行の承認が得られた場合，受託者は現行システムから次期システムへ切り替えを行うこと。

## 6.マニュアル作成・研修

マニュアルは施設管理者向け操作マニュアル，利用者向け操作マニュアルを作成すること。研修は施設管理者向け研修を実施すること。

### 6.1.操作マニュアルの作成・受渡し

施設管理者向け操作マニュアル，利用者向け操作マニュアルを作成し，データで提供すること。なお，施設管理者向け操作マニュアルは運用・保守マニュアルと同一でも可とする。

### 6.2.操作マニュアルのメンテナンス

情報システムのバージョンアップ，改修，設定変更等により操作内容が変更になった場合は，必要に応じて上記「6.1操作マニュアルの作成」で作成した操作マニュアルを改定すること。

### 6.3.施設管理者向け研修

・ 研修の対象者は施設管理者とする。(約400人)

・ 操作研修は，データ移行作業前の擬似データを使用したオペレーション研修，移行後のデー

タを使用した研修の2本立ての構成とし，施設管理者が円滑にシステムを利用できるよう，研修・教育プランを計画すること。

- システム稼働開始の1～2か月前を目安に，施設管理者を対象とした操作研修期間を設けること。当該研修は，約400人の施設管理者に対し，システムの概要説明および本市の業務体系に沿った操作方法を習得させることを目的として実施する。
- なお，研修は，各施設管理者に付与されるシステム上の権限や現場での作業内容に応じて内容を区分し，市向けに設定したシステム環境を用いて実施するものとする。
- 施設管理者に対してシステムの管理，障害対策について十分な操作説明・指導を行うこと。
- マニュアルを研修実施前に研修受講者の人数分準備すること。研修に必要な場所は市が用意する。庁内ネットワークに接続できない施設で実施する場合，インターネットに接続するためのWi-Fi機器などは必要に応じて受注者が用意する。
- 研修対象者の人数に応じて必要となる操作補助員を付けること。(受講者30人につき，操作補助3名程度)
- マニュアルは本システムを利用する職員向け，それに準ずる施設管理人向け，施設利用者向けで作成しデータで提供すること。
- 研修の一環として，現行システムの稼働期間中に，次期システムを併行操作する期間を１ヶ月程度設けること。(この期間の開始には現行システムのデータ移行が少なくとも１回は完了していること)
- 研修終了後，速やかに研修実施報告書を作成し市へ提出すること。

### 6.4.その他

研修に必要な機材，資料については受託者にて準備するものとし，その経費についても見積に含めること。

## 7.運用・保守

### 7.1.基本方針

(1) 統括者の配置

運用・保守業務の統括者を配置し，全体の管理を行うこと。

(2) 体制の確立

監視，インシデント管理，問題管理，変更管理，リリース管理，構成管理，保守及び定期報告を行う体系化された体制を確立すること。

(3) 連絡体制の明確化

連絡体制を明確化し，市の担当職員等からの連絡を円滑かつ迅速に行なえる仕組みとすること。

(4) 職員の負担軽減及びコスト削減への配慮

市の担当職員の負担軽減及びコスト削減に配慮すること。

(5) 運用・保守マニュアルの整備

実施手順及びルールを標準化し，運用・保守マニュアルとして整備すること。

(6) ハードウェア及びソフトウェアの不具合への対応

ハードウェア及びソフトウェアの不具合は，受託者の責任において対応すること。

(7) 情報セキュリティポリシーの遵守

別紙10「柏市情報セキュリティポリシー」の内容を理解した上で，受託者のセキュリティポリシーに基づく業務運用，定期的な内部監査を行うこと。

(8) 課題管理表の作成

課題管理表を作成し，一元管理すること。

(9) サービス稼働時間

サービス稼働時間は原則として24時間365日稼働するものとする。ただし，予約受付を行う時間帯を限定する場合には，その設定の要否および予約可能とする時間帯について，市と協議のうえ決定するものとする。

また、予約可能時間帯を限定した場合であっても、予約受付の対象とならない時間帯については、施設の空き状況等を確認できる機能を有するものとする。

サービス稼働率は99.5%(メンテナンスのための停止及びサーバの再起動等の時間を除く)を目標とすること。

(10)5年を超えるサービス利用

5年以上のサービス利用においても別途契約の上，可能であること。

(11)保守部品等

保守サービスを5年間維持するにあたり，必要なライセンス及び保守部品等も，本契約に含めること。

(12)保守費

保守費には，障害発生時の作業費，交通費及び機器部品代を含むものとすること。

(13)OS，パッケージソフト等

OS，パッケージソフト等は，システムが稼働日から5年以上，正常に運用できるものを導入し，安定して運用できるよう必要な保守を行うこと。

### 7.2.運用・保守の業務内容

#### 7.2.1.運用統括業務

(1) 運用・保守計画策定

運用・保守の内容・体制・受付時間等を記載した運用・保守計画を作成し，本市の承認を得ること。

(2) 運用・保守報告会の実施

毎月1回を目安に，運用・保守報告会を運営し，SE等を出席させること。運用・保守報告会には，サービスレベル状況，ヘルプデスク問合せ状況・問合せ内容，障害発生状況と対応状況，ログ監視状況，リソース使用状況，データベース監視状況，パッケージバージョンアップ状況，運用・保守における改善提案(例：作業の自動化，要員の適正化)，導入後のシステム運営・改善要望の聴取を含めた運用・保守報告書を提出すること。また，その会議の議事録を作成し，営業日5日以内に本市に提出すること。

(3) インシデント・問題管理

インシデント及び問題を分類し，管理すること。また，問題に対する対応方針を検討し，対応すること。

(4) 変更・リリース管理

各種変更への対応，リリース実施の計画立案及び情報管理を行うこと。

(5) 構成管理

ハードウェア及びソフトウェア構成情報の管理，設計書，運用・保守マニュアルの最新化を行うこと。

(6) サービスレベル管理

応答時間，サービス停止時間，障害回復に要した時間等，サービスレベルの維持管理，サービスレベル状況の報告を行うこと。

(7) 運用業務標準化

実施手順及びルールの標準化，運用・実施手順及びルールの標準化，運用・保守マニュアルの整備を行うこと。

(8) 運用・保守サービス時間

SE サポート対応時間を含み，平日 8:30～18:00(土日祝日，12 月 29 日～1 月 3 日を除く)までとすること。

### 7.2.2.ヘルプデスク

(1) 問合せ受付・対応

QA 対応について，ヘルプデスク（電話受付・メール受付）を設置すること。

- 対応時間・電話受付：平日8:30～18:00(土日祝日を含む，12月29日～1月3日を除く）までとすること。
- メール受付：平日24時間（土日祝日を含む，12月29日～1月3日を除く）とし，翌営業日に対応すること。

(2) サービス内容

- 本システムの操作問い合わせ対応
- 障害時の一次問い合わせ窓口
- 障害切り分け作業
- 定期報告書の発行作業

(3) サービス応対言語

日本語を必須とする

(4) ヘルプデスク対象者

本システムを利用する職員・施設管理者

(5) サービス実施窓口

柏市公共施設予約システム専用ヘルプデスクであること。(電話及びインターネットメールでの受付とすること)

(6) サービス除外事項

- 現地対応サービス/データ復旧サービス/施設管理者端末セキュリティ(セキュリティパッチ，ウイルス駆除)に関する問い合わせ。
- 本システム以外の操作問い合わせ

※オペレーティングシステムやワードプロセッサ，表計算ソフトなど。

(7) ヘルプデスクの設置

初期導入の本稼働から半年間，施設利用者を対象者としたヘルプデスク(電話対応)の設置をすること。また，その受付内容を定期的に市に報告すること。

### 7.2.3.障害解析・対応

(1) 障害解析

障害の一次解析(問題切り分け)，二次解析(原因究明)を行うこと。

(2) 障害対応

障害や不具合対応は，必要に応じて訪問対応を行うこと。なお，システム障害時は早急復旧(障害発生から１時間以内。移動時間は除く)ができること。障害や不具合の対応に時間を要する場合は，障害等の状況により夜間または土日の対応をすること。システムの稼動に影響のない場合はこの限りではない。

(3) 進捗報告

障害復旧等に対する進捗状況を随時報告すること。また，作業後は障害発生原因分析から対応結果，再発防止策までを障害対応報告書として書面で報告すること。

(4) 設定情報管理

作業等によりシステムに変更が生じた場合は，変更した設定情報を適切に管理すること。

### 7.2.4.運用オペレーション

(1) バッチジョブのスケジュール管理及び稼動監視を行うこと。

(2) バックアップ計画を策定し，実施すること。必要に応じテープ等の媒体管理を行うこと。

(3) 年度当初に予約情報が5年のデータ保持となるよう，市と協議の上，データ削除を一括して行うこと。

(4) システムの施設利用者数の使用状況について，システム登録者及びログイン数，ログインページ閲覧数について毎月の推移を報告すること。

### 7.2.5.運用監視業務

(1) ジョブ監視

ジョブの実行については，必要に応じて運用管理ソフトウェアを導入し，そのスケジュール管理，自動運用，実行状況の監視，並びに障害検知を行うこと。

(2) ログ監視

各種障害に対するシステムログ等を監視すること。

(3) リソース使用状況監視

リソース及びディスク使用率の監視を行うこと。

(4) データベース監視

データベースの空き容量及び性能の監視を行うこと。

### 7.2.6.システム保守

(1) パッケージにおいて障害が発生した場合には，修正プログラムの配付やバージョンアップ等で対応すること。

(2) 年に一回以上，柏市公共施設予約システムのハードウェア・ソフトウェアに対し定期点検を行い，結果を本市に報告すること。

(3) システム構築時だけでなく，運用開始後も本市固有要件の対応が協議の上，可能であること。

(4) 関係法令や制度の改正時において，大規模でない制度改正の場合は， 運用・保守の範囲内で対応できること。

(5) 元号が変更した場合について，必要な対応を行うこと。

(6) 消費税が変更した場合について，必要な対応を行うこと。

## 8.作業体制

### 8.1.本市の体制

柏市公共施設予約システムを使用する所管課は以下のとおりであり，契約は市民活動支援課が統括する。(令和８年３月１日時点)

- 市民生活部　市民活動支援課
- 市民生活部　スポーツ課
- 柏市教育委員会生涯学習部　生涯学習課中央公民館
- 福祉部　福祉政策課

#### 8.1.1.平常時連絡体制

本市の通常業務時間内(8:30～17:15)における連絡体制は，市民活動支援課の担当者が統括する。ただし，個別の施設のみにかかわるものについては，各施設の所管課へ受注者が直接連絡すること。

#### 8.1.2.緊急時連絡体制

本市の通常業務時間外においては，受注者が守衛室へ連絡をすることにより，システムを使用する施設管理の所管課へ連絡がなされる。

### 8.2.受注者の体制

構築作業実施体制図，運用・保守体制図を提示し，本市の承認を得ること。また，本業務を統括し，本市との窓口となる責任者を設置すること。

#### 8.2.1.平常時連絡体制

本市の通常業務時間内(8：30～17:15)における連絡体制を整備すること。

#### 8.2.2.緊急時連絡体制

本市の通常業務時間外において，本市が緊急に責任者等と連絡調整を必要とする場合，受託者は本市と責任者等との間で平日(早朝・夜間含む)は２時間以内，休日は半日(８時間)以内に連絡を取れる体制を整備すること。

#### 8.2.3.担当者

業務の実施体制には，類似のシステムの設計，構築経験者を含むこと。

### 8.3.会議体

#### 8.3.1.構築進捗報告会

構築からシステム切り替えが終了するまで，プロジェクトの進捗について会議を実施して報告すること。会議実施５ 営業日以内に議事の要旨を記した議事録を提出すること。

| | |
|---|---|
| 会議名 | 構築進捗報告会 |
| 頻度 | 月１回程度 |
| 参加者 | 柏市：担当各課／ベンダー：担当者 |
| 報告内容 | プロジェクト進捗状況，課題発生状況，各種依頼事項 |

#### 8.3.2.運用・保守報告会

「7.2.1(2)運用・保守報告会の実施」に記載のとおり，運用・保守報告会を実施する。会議実施５営業日以内に議事の要旨を記した議事録を提出すること。

## 9.成果品と納入方法

### 9.1.成果品

以下を成果品とする。なお，納品ドキュメントの内容は「9.3 納品ドキュメント」に定める。

(1) 構築した情報システム一式

(2) 構築した情報システムに伴い必要となったデータ一式

(3) 納品ドキュメント類一式

### 9.2.納品ドキュメントの形式

Microsoft Office 形式による電子ファイル一式を用意すること。

### 9.3.納品ドキュメント

納品ドキュメントは以下のとおり。

| No. | カテゴリ | 納品ドキュメント | 納期<br>(詳細は柏市と協議の上定めること) |
|---|---|---|---|
| 1 | プロジェクト管理 | プロジェクト実施計画書 | 契約締結後 10 日以内 |
| 2 | | WBS(進捗状況管理表) | 随時及び構築進捗報告会実施時 |
| 3 | | 緊急時対応計画 | 随時 |
| 4 | | 内部監査報告書 | 随時 |
| 5 | | 課題管理表 | 随時及び構築進捗報告会実施時 |
| 6 | | コミュニケーションルール | 柏市と協議の上定める |
| 7 | | 品質評価基準書 | 柏市と協議の上定める |
| 8 | (構築)作業体制 | 構築作業実施体制図 | 契約締結後 2 週間以内 |
| 9 | | 構築進捗報告会議事録 | 会議開催後 5 営業日以内 |
| 10 | 設計業務 | 基本設計書 | 構築作業実施前及び<br>改定後速やかに提出 |
| 11 | | 詳細設計書 | |
| 12 | | マスタ設定シート，登録内容一覧 | |
| 13 | | 構成図(ハードウェア，ソフトウェア，ネットワーク) | |
| 14 | | パラメータ設定表(ハードウェア，ソフトウェア，ネットワーク) | |
| 15 | 構築業務 | テスト計画書 | テスト実施前 |
| 16 | | テスト結果報告書 | テスト実施後速やかに提出 |
| 17 | 脆弱性診断 | 脆弱性診断結果報告書 | 脆弱性診断実施後速やかに提出 |
| 18 | 移行業務 | 移行計画書(データ移行，ID 統一化) | 移行実施前 |
| 19 | | 移行報告書 | 移行実施後速やかに提出 |
| 20 | マニュアル作成・研修 | 施設管理者向け<br>操作マニュアル<br>(運用・保守マニュアルと同一でも良い) | 次期柏市公共施設予約システムへの切り替え前 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 21 | | 利用者向け操作マニュアル | 次期柏市公共施設予約システムへの切り替え前 |
| 22 | | 管理者向け研修資料 | 研修実施後速やかに提出 |
| 23 | | 研修実施報告書 | 研修実施後速やかに提出 |
| 24 | 運用・保守 | 運用・保守計画 | 運用・保守開始前 |
| 25 | | 運用・保守マニュアル<br>(施設管理者向け操作マニュアルと同一でも良い) | 運用・保守開始前<br>及び改定後速やかに提出 |
| 26 | | 内部監査報告書 | 随時 |
| 27 | | 課題管理表 | 随時，及び<br>運用・保守報告会実施時 |
| 28 | | 運用・保守報告書 | 運用・保守報告会実施時 |
| 29 | | 障害対応結果報告書 | 障害対応終了後速やかに |
| 30 | | 定期点検報告書 | 定期点検終了後速やかに |
| 31 | (運用・保守)<br>作業体制 | 運用・保守体制図 | 運用・保守開始前 |
| 32 | | 運用・保守報告会議事録 | 会議開催後 5 営業日以内 |
| 33 | データ消去･機器<br>撤去・廃材処理 | データ消去報告書 | 構築終了時，運用・保守終了時等，必要に応じ随時提出 |
| 34 | | 産業廃棄物管理票(マニフェスト) | |
| 35 | 次々期システムへのデータ移行 | 移行データ(テスト用，本番用)及びデータ定義表 | 次々期システムへのデータ移行前 |

### 9.4.検査

本システムの検収は，市が実施する受入テスト完了後，システム移行前の最終判定会議において市が承認することにより行い，当該承認日をもって検収完了とする。

ただし，成果物に不備があった場合，受注者は速やかに再度調査を行い修正すること。(データ作成に係る業務完了後であっても，成果物に誤り等が発見された場合は，受注者の経費負担により速やかに訂正，補足，報告その他必要な措置を講ずるものとする。)

### 9.5.納入場所

柏市が別途指定する場所とする。

## 10.スケジュール

本調達のスケジュールは以下のとおり。

- 本調達契約・構築開始　　令和8年12月
- 庁内ネットワークへの接続及びクライアント端末の納入　　令和9年2月
- 新システムテスト開始　　令和9年9月
- 新システムへの移行　　令和9年11月
- 新システム稼働開始　　令和9年12月

## 11. その他

### 11.1. 管理，調整，作業依頼

(1) 進捗管理を行うために，事前に柏市にシステム開発スケジュールを提出し，それに沿った打合せ，導入作業を行うこと。

(2) すべての作業工程にわたり，柏市公共施設予約システムが稼動する上で必要な調整を担当職員と行うこと。

(3) 柏市からの問い合わせに対し，迅速且つ適切な回答を行うこと。

### 11.2. 技術的支援

柏市の要求に応じ，技術的観点から，問題発生時における原因調査及び解決を行うこと。また，この技術的支援に当たっての体制及び方法を提示すること。

### 11.3. 作業場所

(1) 設計・構築等の作業は，事前に担当職員と協議を行い，許可を受けた場所でのみ実施すること。なお，作業場所は原則，受託者の責任と負担において用意すること。また，必要に応じて担当職員が現地確認を実施することができるものとすること。

(2) 柏市の施設内で作業を行う場合で，特に特定の会議室等を利用する場合は，3ヶ月前には担当職員と協議を行うこと。

(3) 柏市の施設内で作業する場合は，原則，平日の8:30～17:15(年末年始１２月２９日から１月３日を除く)までとし，必ず所属，氏名等が記載された名札を着用すること。

### 11.4. 次々期システムへのデータ移行

受託者は，運用・保守契約の終了時までに，本市の指示のもと，次々期システムへの移行に必要なすべてのデータを汎用的なファイルフォーマットで 2 回(テスト用，本番用)以上提供すること。データ提供の際には，あわせてデータ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義表を提出すること。次々期システムが他ベンダーとなった場合，システム移行に関する打合せ，会議及び照会業務等に協力すること。

## 12. 著作権・契約不適合責任

### 12.1. 著作権

事業者が開発した柏市公共施設予約システムの著作権(パッケージソフトそのものの著作権)は事業者が保有し，柏市は事業者の許諾があればそのプログラムの利用ができるものとする。

### 12.2. 契約不適合責任

(1) 成果品の検収完了後，仕様書との不一致(バグも含む。以下「契約不適合」という。)が発見された場合，柏市は受託者に対して当該契約不適合の修正等の履行の追完(以下「追完」という。)を請求することができ，受託者は，当該追完を行うこととする。但し，柏市に不相当な負担を課するものでないときは，受託者は柏市が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

(2) (1)にかかわらず，当該契約不適合によっても本契約の目的を達することができる場合であって，追完に過分の費用を要する場合，受託者は前項所定の追完義務を負わないものとする。

(3) 柏市は，当該契約不適合(受託者の責めに帰すべき事由により生じたものに限る。)により損害を被った場合，受託者に対して損害賠償を請求することができる。

(4) 当該契約不適合について，追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で，当該契約不適合により本契約の目的を達することができないときは，甲は本契約の全部又は一部を解除することができる。

(5) 受託者が本項に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは，検収完了後３年以内に柏市から当該契約不適合を通知された場合に限るものとする。但し，検収完了時において受託者が当該契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合，又は当該契約不適合が受託者の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

(6) (1)，(3)及び(4)の規定は，契約不適合が柏市の提供した資料等又は柏市の与えた指示によって生じたときは適用しない。但し，受託者がその資料等又は指示が不適当であることを知りながら告げなかったときはこの限りでない。

### 12.3.情報の保護及び第三者への漏洩禁止

(1) 本業務の遂行により知り得た情報を本市の承認を得ずに第三者へ漏らしてはならず，本業務の契約満了後においても同様とする。また，受注者はISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)もしくはプライバシーマークの認証取得の環境下において業務遂行し，情報の保護，品質管理を行うこと。

(2) 個人情報の管理を適正かつ厳格に行うこと。万一，受注者の非により個人情報の漏えい等の重大な過失事象が生じた時には，本市が請求する賠償責任を負うこと。

## 13.契約方法

(1) 契約方法は，総価契約とする。

(2) 開発費の支払いは，開発期間(令和8年12月から令和9年11月まで)の後，本市の検査に合格後の支払いとする。

(3) 運用・保守費の支払いは，令和9年12月から令和14年11月までの5年間(システム本稼働後，契約額を平準化して60回の月額払い)。

## 14.担当

柏市市民生活部市民活動支援課　伊達・北島・山崎

TEL 04-7167-1126（内線　2363）

e-mail: yoyaku-propo@city.kashiwa.chiba.jp