

令和 8 年度嬉野市公共施設ワンストップ利用環境構築事業委託

仕 様 書

1. 業務名

令和 8 年度嬉野市公共施設ワンストップ利用環境構築事業委託

2. 目的

本仕様書は、本市が管理する公共施設において、オンラインによる施設予約からキャッシュレス決済、スマートロックを活用した入退館管理までをワンストップで完結できる利用環境を構築するために必要な事項を定めるものとする。これにより、利用者の利便性向上及び施設管理者の業務効率化を図る。

3. 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4. 業務概要

- (1) ハウジング、ホスティングまたは ASP 等の方式による公共施設予約管理システム導入に係るシステム環境構築、決済サービスとの連携機能構築、運用テスト、操作研修及びマニュアル作成等
- (2) スマートロック導入に係るシステム環境の構築、現場での鍵設置作業、インターネット環境整備、操作研修及びマニュアル作成等
- (3) キャッシュレス決済の導入及びシステム連携サポート等
- (4) 既に予約を受けた使用申請の新システムへのデータ移行
- (5) システム利用促進に向けた周知広報活動の実施

5. 対象施設

システム導入の対象施設は別表のとおりとする。

6. 稼働開始予定日

契約後順次稼働し、令和 9 年 3 月末で完了（試験運用を含む）

7. システム要件

- (1) システム環境

	PC 環境	スマートフォン
OS	Windows、macOS で操作ができ、最新のバージョンに追従し、サポートすること	iOS、Android で操作ができ、最新バージョンにより、本サービスを支障なく利用できること
ブラウザ	・ Microsoft Edge ・ Google Chrome ・ Safari	・ Microsoft Edge ・ Google Chrome ・ Safari

(2) 環境要件

システム導入形態及び通信回線については、以下のとおりとする。

- ア ハウジング、ホスティング、ASP 等の方式によるシステムの導入とする。なお、クラウドは情報の機密性に応じたセキュリティレベルが確保されているサービスを利用すること。
- イ クラウドのデータセンターは日本国内に立地し、データの機密性及び安定・安全な運用がなされていること。
- ウ 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。
- エ 個人情報保護の対策及びセキュリティ対策がとられており、不正アクセス監視を行うこと。

(3) 公共施設予約管理システム

- ア 公共施設予約管理システムとスマートロックシステムが連動し、一体的な利用・運用が可能であること。
- イ 公共施設予約管理システムの利用者側画面からの予約に対し、予約日時、利用施設に応じて暗証番号等(二次元バーコード、URL 等含む。以下同様)を自動発行し、利用者へ通知することができること。
- ウ 公共施設予約管理システムの管理者側画面からの職員による予約操作に対しても、暗証番号等を自動発行することができること。
- エ 公共施設予約管理システムによる予約に対して自動発行した暗証番号等について、管理者がシステム上で容易に確認できること。
- オ 料金の変更、予約コマ数の変更等について、管理者にプログラミング等の専門知識がなくても各種操作を行えること。
- カ スマートフォン等の端末を所持していない利用者においても、施設が利用できるような運用手段を構築すること。またその場合、利用料金の支払方法として現金収受に対応できること。
- キ 利用者登録申請時にマイナンバーカードを用いた本人認証ができること。
- ク その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(4) スマートロックシステム

- ア 公共施設予約管理システムとスマートロックシステムとは連携可能であること。
- イ 公共施設予約管理システムからの予約に対し自動発行された暗証番号等を用いて、対象とする鍵の解錠が可能であること。
- ウ 各施設入口等の鍵を対象とすることに代えて、各施設入口等の鍵を格納する容器を施設の入口付近に設置し、当該容器の鍵を対象とすることとしても差し支えない。その場合、当該容器については容易に持ち運びできないような措置を講じること。
- エ 電子錠については、インターネットによる管理が可能で、施設管理者が遠隔から

解錠・施錠できること。なお、受託者において電子錠の動作に必要なインターネット環境を整備すること。

オ スマートフォン等を持たない者が利用する場合や電子錠が故障した場合は、物理鍵にて解錠が可能であること。

カ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(5) キャッシュレス決済

ア 管理者によるオンライン予約承認後、利用料金の決済を完了できる手段があること。

イ 利用者のキャッシュレス決済手段として、オンラインで二次元バーコード等アプリ決済、クレジット決済等に対応できる手段が用意されていること。

ウ 次に掲げる施設に、窓口で利用料金のキャッシュレス決済を行うための決済端末を各1台、合計3台設置することを予定している。

(ア) 塩田公民館

(イ) うれしの市民センター

(ウ) 嬉野市社会文化会館

決済端末の購入にかかる費用は本事業費に含めるものとする。また、決済端末との予約管理システムとの連携に必要な設定、接続、動作確認その他の費用が発生する場合についても、本事業費に含めること。

なお、決済事業者との決済契約については、別途本市が決済事業者と直接行うものとする。

エ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

オ 現在の決済方法（窓口での現金納付及び納付書による納付）については、キャッシュレス決済導入後も継続するため、予約管理システムにおいて利用者が決済方法を選択できること。

8. システム構築

受託者は、本システムの導入にあたり、以下の作業を実施する。

(1) 要件・仕様打合せ、整理

システムの設定の基準を説明し、設定条件を決定する。

(2) マスタデータ

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、貸出時間制、休館日、備品等）や施設の種類、減免の種類等についてシステムに登録する。

(3) 動作確認・運用テスト

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。本市が動作確認や検証等をした際に生じた問題点、疑問点について説明やシステムの対応を行う。

9. 運用及び保守要件

(1) 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。

- (2) 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、事前に本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、システムのメンテナンス中もその旨を周知する。
- (3) システム停止等の緊急対応は、24 時間 365 日とする。運用・保守サービスを提供するにあたって SLA (Service Level Agreement) を締結する。サービスレベルの設定項目は次のとおりとし、定期報告を実施すること。サービスレベルについては、目標設定型とし、ペナルティの設定は行わないが、基準値を満たさない場合は、その理由、改善策を報告すること。

サービスレベル項目	内容	目標値
システムの可用性 稼働時間	サービスの提供時間。ただし、メンテナンス時間は除く。	24 時間 365 日
稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年 99.5 パーセント以上
計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月 24 時間以内
障害対応等 ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24 時間以内
セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、本市へ通知するまでの時間	2 日以内
障害の通知	障害の検知から本市へ通知するまでの時間	一次通知：1 時間以内 二次通知：2 時間以内
障害の復旧予定時刻の通知	障害の検知から本市へ復旧予定時間を通知するまでの時間	2 時間以内
障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	6 時間以内
リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前
サポート オンライン応答時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95 パーセント以上

10. 施設管理者、利用者向け周知・啓発活動等

新システムの円滑な導入及び利用促進を図るため、受託者は以下の周知・啓発活動を実施すること。

- (1) 利用者向けパンフレットの作成・配布

ア 仕様

項目	仕様
判型	A3 判 (2 つ折り、4 ページ構成)
構成	表紙・本文 2 ページ・裏表紙
紙質	マットコート紙 坪量 105g/㎡以下
刷色	カラー4 色刷

項目	仕様
デザイン	ユニバーサルデザイン基準に準拠し、幅広い世代が直感的に理解できるよう、文字サイズ・配色・レイアウトに配慮すること
部数	15,000 部

イ 掲載内容

- 新システムの概要及び利用開始日
- オンライン予約の操作方法（スマートフォン・PC）
- キャッシュレス決済の手順
- スマートロックの使い方（暗証番号等の受け取り方・解錠と施錠方法）
- スマートフォンをお持ちでない方の利用方法
- 問い合わせ先

ウ その他

- 本市の確認・承認を経てから印刷に進むこと
- デザインデータ（印刷用データ及び編集可能なデータ）を納品物に含めること

（２）利用者向け操作説明会（スマホ教室）の開催

ア 受託者は、新システムの利用方法を利用者が習得できるよう、操作説明会を開催すること。

イ 開催にあたっては、以下の事項を基本とし、詳細は本市と協議の上、決定すること。

- 開催回数：複数回（稼働開始前及び開始後それぞれ１回以上）
- 対象者：市内公共施設の一般利用者（スマートフォン操作に不慣れな高齢者等にも配慮すること）
- 内容：予約・決済・スマートロック解錠の一連の操作体験
- 会場：本市が指定する市内公共施設
- 資料：操作手順を示した配布資料を受託者が準備すること

（３）施設管理者向け操作説明の実施

ア 受託者は、新システムの利用方法を施設管理者が習得できるよう、操作説明を実施すること。

（４）電話による問い合わせ対応

ア 利用者及び施設管理者が、新システムの操作方法その他の利用に関する事項について問い合わせることができる電話サポート窓口を設置することが望ましい。

イ 電話サポートの対応日時は、原則として、12月28日から翌年1月3日までを除く毎日、午前7時から午後11時までとすることが望ましい。

11. 既に予約されているデータの扱い

施設管理者が現在管理している既存の予約データは、新システムに移し替えること。既存の予約データは本市が受託者に提供する。

12. 次期システム移行に係る要件

将来的に再構築や次期システムへ移行する場合、システムからのデータ抜き出し作業は、この業務委託範囲に含めること。また、データの抜き出しの形式は、CSV、XML 等、標準的な形式で抜き出すこと。

13. 納品書類

マニュアル等の納品書類は以下のとおりとする。紙媒体及び電子媒体で必要部数納品すること。

番号	書類名	部数
①	管理者向け操作説明書	3 部
②	利用者向け操作説明書	3 部
③	機能仕様書	3 部

14. 見積金額

- (1) 見積金額は、4. 業務概要に定める項目の達成に必要な費用の合計額とし、消費税及び地方消費税を含み示すこと。
- (2) 月額サービス利用料、保守費用その他システムの運用開始後に継続して発生する費用は、前号の見積金額には含めないものとし、別途消費税及び地方消費税を含み示すこと。
- (3) 次年度以降の維持費の参考とするため、月額サービス利用料、保守費用その他継続して発生する費用について、施設ごと及び費目ごとに、月額及び年額を示すこと。なお、金額は消費税及び地方消費税を含む額とし、算定条件についても併せて記載すること。

15. 予算額

- (1) 本業務の予算上限額は、6,285,000 円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とする。提案見積額は、この予算上限額を超えないこと。
- (2) 前項の予算上限額には、4. 業務概要に定める項目の達成に必要な機器費、初期設定費、現地での取付け・設置・配線等に係る作業費、消耗品費その他本システムを稼働させるために必要な一切の初期費用を含むものとする。
- (3) 月額サービス利用料、保守費用、通信費、決済代行手数料その他システムの運用開始後に継続して発生する費用は、前項の予算上限額には含めない。
- (4) 現地確認後、提案時点では合理的に予見することが困難であった施設設備上の事情等により、大規模な追加工事その他の費用が必要となることが判明した場合は、受託候補者は当該費用を発生させる前に、その内容、理由及び費用の内訳を市に書面で報告し、対応について協議するものとする。なお、市の承認を得ることなく追加費用を発生させてはならない。

16. その他

本仕様書及び契約書に定めのない事項については、本市と受託者で協議して決定することとする。

17. 問い合わせ先

嬉野市教育委員会 教育部 社会教育課

住 所 〒843-0301 佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿乙 1515 番地 うれしの市民センター内

電 話 0954-42-3316 F A X 0954-27-7115

Eメール sports@city.ureshino.lg.jp