

令和6年度
南阿蘇村施設予約システム等導入業務
仕様書

南阿蘇村役場企画観光課

令和6年10月

1. 業務の名称

令和6年度南阿蘇村施設予約システム等導入業務

2. 業務の目的

現在、本村が直接管理している有料公共施設（体育館、公民館等）の利用にあたっては、予約については本村庁舎窓口及び電話での受付であり、施設管理者側の職員は紙管理している予約台帳を基に予約確認・照合・料金徴収作業等を実施、利用者側の住民等は利用申請書の提出や使用料の支払い等の手続のために庁舎窓口へ来なければならないという状況である。

また、施設の利用に必要な鍵の貸出しについても、利用者が借用と返却のために庁舎窓口に来庁が必要な状況であり、利用者の負担が大きいものとなっている。

本業務により、オンラインによる施設利用予約や鍵の貸出し自体を省略できるスマートロック（ワンタイム暗証番号を用いて開錠できる鍵で、通信機能を搭載し遠隔でも操作可能な鍵装置）を導入し、利用者の利便性の向上及び職員の管理事務の効率化を図り、利用者及び管理者の双方の負担軽減を実現することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和7年3月19日（水）まで

4. 導入するシステムの稼働開始予定日

令和7年3月頃を予定している

5. 業務内容

本業務の内容は以下のとおりとする。なお、並行でできるものについては同時並行で実施して差し支えない。

(1) 施設予約システムの導入に係る作業

①施設管理所管課との調整

施設管理所管課及び企画観光課情報管理係とコミュニケーションを図り、次のことについて協議を行う事。

- ・細かな要件、仕様等について打合せし、設定条件の決定
- ・運用開始時点で施設予約システムでの予約が可能になる施設の決定
- ・予約画面に掲載する文言や写真等の決定
- ・その他、施設予約システム導入に必要な条件・事前調整事項等

対象となる所管課及び施設の想定は別紙2「対象施設一覧」に記載する。

なお、施設管理所管課との調整にあたっての窓口は企画観光課情報管理係とする。

②システム構築（※1）（※2）

システム構築として次のことを実施すること。

- ・システム管理者や施設管理者のアカウントの設定
- ・システム作動に必要な設定（施設データの登録、利用料金、貸出時間割等）
- ・その他、施設予約システム稼働に必要なシステム構築作業等

③スマートロックシステムまたはキーボックスとの連携構築

スマートロックシステムまたはキーボックスと連携させるために次のことを実施すること。

- ・スマートロックシステムまたはキーボックスとの連携に必要な設定
- ・スマートロックシステムまたはキーボックスとの連携テスト

④運用テスト

運用テストとして次のことを実施すること。

- ・システムを利用する機器上で問題なくシステムが動作することの確認
- ・本村における動作確認や検証、練習の際に生じた問題点・疑問点の解消

※1：システム構築については、ハウジング・ホスティング・ASP等の方式による施設予約システム・サービスの提供とし、スクラッチ開発は想定していない。

※2：各施設の利用料の支払いについては、本年度はキャッシュレスには対応しない。ただし、「6. システム要件概要（施設予約システム）」にも記載するが、本業務において導入するシステムはキャッシュレスサービスとの連携が可能であることを求めている点については留意すること。

（2）施設予約システムと連携するスマートロックシステムの導入に係る作業

①施設管理所管課との調整

施設管理所管課及び企画観光課情報管理係とコミュニケーションを図り、次のことについて協議を行う事。

- ・受注者決定後に現地確認を行い、状況に応じた適切な鍵装置の種別（スマートロックまたはキーボックス）の選択を行う。
- ・細かな要件、仕様等について打合せし、導入する施設ごとに適切な鍵装置の種別提案及び数量、設置場所等の決定（※3）
- ・②に示す作業（鍵装置設置・動作環境の整備）に必要な事項の整理対象となる所管課及び施設の想定は別紙2「対象施設一覧」に記載する。

なお、施設管理所管課との日程調整の窓口は企画観光課情報管理係とする。

※3：「【別紙2】対象施設一覧」の中でスマートロック及びキーボックス両方が対象となっている施設については、現地確認の後スマートロックを優先して計画を立て、施設管理者との協議により必要であればキーボックス設置の協議を行う。

②導入対象施設への鍵装置設置作業及び動作環境の整備

導入対象施設へスマートロック装置を設置するにあたり次のことを実施すること。
なお、実施にあたっては、鍵装置の設置可否の判断材料にもするため、①と並行して実施すること。

- ・導入対象施設の事前確認（通信設備（※4）、設置するドアの材質や形状等）
- ・事前の現地調査により設置の際門扉の取替が必要と思われる施設については、施設担当者との協議によりその設置を検討するため、協議資料を作成すること。
- ・鍵装置の設置作業
- ・施設により既存のキーボックスを設置している施設があるため、既存機との連携が可能な場合は既存機との調整を行う。

※4：通信設備が必要な場合は、本村にて準備を行う。

③システム動作環境の構築（施設予約システムの連携含む）

システム動作環境の構築として次のことを実施すること。

- ・システム管理者や施設管理者のアカウントの設定
- ・システム作動に必要な設定（管理、作動時間等）
- ・通信設備との接続設定
- ・施設予約システムとの連携に係る必要な設定
- ・その他、鍵装置が作動するのに必要なシステム構築作業等

④運用テスト

運用テストとして次のことを実施すること。

- ・システムを利用する機器上（施設予約システムからの操作含む）で問題なくシステム及び鍵装置が動作することの確認
- ・本村における動作確認や検証、練習の際に生じた問題点・疑問点の解消

（3）職員向け説明会及び操作研修等の実施

①管理者向け操作マニュアル及び利用者向け操作マニュアルの作成

システム運用に向けて操作マニュアルを作成すること。なお、既にあるマニュアルを流用・応用しても差し支えない。

②職員向け操作研修

本稼働開始前に基本的な操作（アクセス、ログイン、申請受付処理やスマートロック装置の暗証番号等の設定など、施設予約システムの運用に必要な操作全般）について、施設所管課及び企画観光課情報管理係向けに操作研修を実施すること。

なお、研修の実施形式（集合研修あるいは施設管理所管課毎の個別実施）は本村と協議のうえ決定する。

また、避難施設として利用している施設については、災害発生時等非常時での操作を要するため、総務課防災消防係への説明を十分に行うこと。

対象となる施設管理所管課の想定は別紙2「対象施設一覧」に記載する。

（4）周知用記事の原案作成

①運用開始前に住民及び利用者に周知するチラシ案の作成

本稼働開始前に住民及び施設利用者に周知するためのチラシ案（素材及びデザイン）を作成すること。

周知開始時期については本村と協議のうえ決定する。

チラシ掲載の媒体としては、本村の広報誌「広報みなみあそ」、本村のホームページ、施設予約システムで予約可能とする施設の入り口（貼り紙）を想定している。

チラシサイズはA3用紙サイズを想定。ただし代替案の提案は可能とする。

広報誌掲載、ホームページへの掲載、紙媒体への印刷、施設へ掲示する作業については本村が実施する。

（5）本番稼働運用支援

①施設管理所管課の職員サポート

施設管理所管課の職員のサポートとして次を実施すること。

- ・施設予約システム及びスマートロックシステムの本稼働前の職員サポート
本稼働前に、既に受付けている予約情報をシステムに入力する必要があるため、その操作のサポートや本稼働前の相談・質疑等への対応を実施すること。
- ・施設予約システム及びスマートロックシステムの本稼働後の職員サポート
本番稼働後に現場に混乱が生じないように支援すること。

（6）運用に係る協議及び準備

①本番稼働後及び稼働後5年間の運用に係る協議及び運用費用の提示

本番稼働後（本業務の履行期間満了後）今年度内及び令和7年度～令和11年度まで

の5年間の運用に係る経費について、その内容及び運用費用を提示すること。

②運用引継ぎに係る準備

本業務において、全部若しくは一部の解除、又はその他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本村の指示のもと、システムのサービス提供終了日までに、本村が継続して予約業務を行えるような必要な措置を講じ、新規システム提供事業者に移行する作業の支援を行う事、及び引き継ぐべき業務内容について業務引継書を作成し、本村に提出すること。

(7) 今後のサービス拡張に向けた協議・提案

①決済サービスの導入に向けた提案（※5）

- ・決済サービス連携後における予約申請から使用許可までの流れ、支払いに係る操作（村からの請求、利用者の支払い等）・支払いに係る状況の確認の流れ、入金データと利用情報との突合方法等について、説明を実施すること。
- ・決済サービスの利用にあたり必要となる金融機関等への手続の提示
- ・その他、決済サービスとの連携必要な手続きや作業の提示

※5：本調達では決済サービスは導入しないが、近年中にキャッシュレスへの対応も必要だと考えている。そのため、導入する施設予約システムは決済サービスとの連携できることは必須であり、決済サービスを導入した場合の業務フローの想定等を整理する必要がある。

②他の施設への導入の提案

- ・本業務で各システムを導入する施設以外で、村民及び職員にとって各システムを導入した場合に利便性の向上が図れるといった提案がある場合、提案すること。

6. システム要件概要（施設予約システム）

導入する施設予約システムの要件の概要は次のとおりとする。詳細な要件については別紙「システム要件一覧」に示す。

(1) 基本要件

①動作環境

次の利用環境にて正常に動作すること。

【システム本体】

ハウジング・ホスティング・ASP等の方式でクラウド型のサービスとして提供され、インターネット環境からアクセス可能であること。LGWAN環境からのアクセスが可能であれば提案して差し支えない。

②アクセス環境

次のアクセス環境にて正常に動作すること。なお、施設管理者側、利用者側双方とも下記のとおりマルチデバイスに対応していること。

<PCのOS>

Windows OS、Mac OSX、Chrome OS

<スマートフォン及びタブレットのOS>

Windows OS、iOS、Android

<PC、スマートフォン及びタブレットのブラウザ>

Microsoft Edge、Google Chrome、Safari

③サービスの構成

システム管理者及び施設管理者として利用できるサイトと、施設利用者として利用できるサイトが別々となっていること。

④スマートロックシステムとの連携

スマートロックシステムとの連携が可能であること。

⑤決済サービスとの連携

決済サービスとの連携が可能であること。

この他、上記を含む基本要件は別紙「システム要件一覧」に記載する。

(2) 非機能要件

①稼働要件

稼働時間は24時間365日とする。この稼働時間には、計画停止、メンテナンス時、及び保守期間は除く。ただし、平常時の日中時間帯（8時30分から21時00分まで）はサービスを提供できること。

なお、災害発生時はクラウド環境の復旧から1週間以内を復旧目標時間とすること。

②セキュリティ要件

情報セキュリティポリシーが策定されており、セキュリティに関する体制、情報資産の取扱いに関する規定、インシデント対応、セキュリティに関する第三者認証など、セキュリティ対応が行われること。

③バックアップ要件

システム及びデータが一定のインターバルでバックアップがなされており、復旧手法についても確立されていること。

④運用保守性

本業務で導入する施設予約システムの運用保守にあたっては次のことを想定している。これらに対応可能であること。

・システムのバージョンアップ

システム動作環境の変化（OSバージョンアップ等）や利便性向上によりシステムのバージョンアップ作業が必要になる場合、保守・運用業務の受託者（あるいはシステムのサービス提供元）が実施できること（職員によるアップデート作業やシステム動作設定等が発生しないこと）。

・職員サポート

システムの利用にあたり、施設情報の変更（予約可能時間や料金等の諸条件）の操作方法の教授、操作についての質疑対応等のヘルプデスク。

・運用サポート

大雨・台風・大雪等の悪天候による影響が懸念される場合や災害発生等の緊急時において、連絡及び現場対応等（装置故障有無の判断や装置操作の職員サポート等）が実施できること。

この他、上記を含む必要な非機能要件は別紙「システム要件一覧」に記載する。

（3）機能要件

システムに求める機能要件の項目は次のものとする。詳細は別紙1「システム要件一覧」を参照すること。なお、記載している各機能の名称については、システム上の名称と一致せずとも該当する機能であれば差し支えない。

ただし、記載する機能については本村が求める機能であるが、受託候補事業者の提案を基に調整を行うものとする。

①基本的に具備している機能

- ・ユーザ管理機能
- ・排他制御
- ・セッションタイムアウト
- ・通知機能
- ・施設検索機能

- ・施設空き状況検索機能（カレンダー表示含む）
- ・利用者登録・認証機能

②システム管理者が利用できる機能

- ・施設管理者ユーザアカウントの管理（発行・変更・削除）
- ・ログ管理
- ・メンテナンスモード
- ・施設管理者側が利用できる機能

③施設利用者側が利用できる機能

- ・利用者登録申請（申請、変更、削除）
- ・施設予約申請機能（変更・取消、含む）
- ・複数日予約機能（or 申請情報コピー）
- ・操作方法確認機能（マニュアル表示等）

④施設管理者側が利用できる機能

- ・施設情報管理機能（料金、利用期間）
- ・利用許可機能
- ・代理申請機能
- ・スマートロックシステムを操作する機能
- ・キーボックスによる運用
- ・支払い状況確認機能（請求状況管理、支払い状況毎のソート・エクスポート）
- ・請求書発行機能
- ・操作方法確認機能（マニュアル表示等）
- ・利用者情報編集機能（検索・職権修正）
- ・施設からのお知らせ配信機能

⑤その他の便利な機能

- ・統計分析機能
- ・履歴確認機能
- ・データ共有機能

7. システム要件概要（スマートロックシステム）

（1）基本要件

①動作環境

屋外でも作動すること（雨天や寒冷等の悪天候でも機器が作動すること）。

②施設予約システムとの連携

施設予約システムから開錠用の暗証キーを発行できること。

③物理鍵

物理鍵を使用し開錠できること。

(2) 非機能要件

①種類

設置対象施設のドアに合うよう、複数種類から製品を選択できること。

(3) 機能要件

①通信機能

Sim通信あるいはWi-Fi通信によりインターネットからアクセスできること。

②利用者向け暗証キーの発行

開錠に必要な暗証キー（番号等）を発行できること。暗証キーの発行にあたっては有効期限を設定できること。

③管理者用暗証キーの発行

開錠に必要な暗証キー（番号等）を利用者向けとは別に施設管理者用に発行できること。

④遠隔開錠・施錠

スマートロックシステムの管理画面、あるいは、連携する施設予約システムの管理画面から、即時に開錠及び施錠の操作ができること。

8. 対象施設

施設予約システム及びスマートロックシステムの導入の対象とする施設は別紙2「対象施設一覧」のとおり。

9. その他

(1) 成果品

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。

提出する成果品は以下のとおりとし、紙媒体及び電子データで提出すること。なお、

提出後に成果品に訂正事項が生じた場合は委託者の指示に従い、速やかに訂正の上再提出すること。

- ①業務完了報告書 1 部
- ②業務実施計画書（実績） 1 部
- ③打ち合わせ協議簿 1 部
- ④納品物件写真帳 1 部（鍵装置等）
- ⑤システム管理者操作説明書 1 部
- ⑥施設管理者操作説明書 1 部
- ⑦利用者向け操作説明書 1 部
- ⑧機能仕様書 1 部（施設予約システム・スマートロックシステム）
- ⑨その他、施設予約システム及びスマートロックシステムの運用にあたり必要な文書

（2）成果品の納入場所

〒 8 6 9 - 1 4 0 4

熊本県阿蘇郡南阿蘇村大字河陽 1 7 0 5 番地 1

南阿蘇村役場 2 F 企画観光課 情報管理係

（3）留意事項

- ①受託者は本事業を遂行するにあたり、関連の法令（民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止に関する法律等）及び条令並びに本仕様書を遵守するとともに、委託者の意図及び目的を十分に理解した上、適正な人員を配置し、正確に業務を行わなければならない。
- ②本事業の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。また、庁内部署や他団体との調整が必要になった場合、調整が円滑に行われるよう、都度、委託者と協議しながら進めること。
- ③受託者は、業務の進捗状況について、定期的に報告を行わなければならない。
- ④委託者は、受託者の業務遂行に必要な資料の収集に協力することとする。受託者は委託者から提供された資料等については、本業務以外の目的に使用してはならない、また貸与資料等は業務完了後速やかに委託者に返還しなければならない。
- ⑤本事業及び本業務の実施に関する業務（他の契約に基づくものを除く。）の実施にあたり発生した費用は、本業務委託契約金額内で対応するものとする。

- ⑥受託者は、本業務の実施に関する書類や会計帳簿等を整備し、事業完了後においても5年間保存すること。
- ⑦本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、受託者と協議して定める。
- ⑧本事業遂行中に受託者が委託者並びに第三者に損害を与えた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を連絡し、委託者の指示に従うものとする。損害賠償当の責任は受託者が負うものとし、速やかに処理するものとする。
- ⑨受託者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、委託者が必要と認めた場合は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることができる。
- ⑩本村及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本村の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答などに対応すること。
- ⑪村が施設予約システム等に関して、情報提供を求めた場合はこれに応じること。ただし、その情報が受託者の不利益になる場合は本村と受託者の協議を行う。

(4) 委託金の支払い

支払については、請求書による一括払とし、受託者の書面による業務完了報告に基づいて検査を実施し、その検査に合格した場合、受託者が提出する請求書により、契約金額を支払う。

10. 個人情報の取扱いにおける遵守事項

(1) 個人情報の使用及び管理

収集した個人情報の使用の管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、本村へ書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

(2) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

収集した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

(3) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

収集した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

(4) 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

収集した個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い細心の注意を払って行わなければならない。

(5) 収集した個人情報の移転

収集した個人情報は、本村が指定する方法により廃棄しなければならない。

(6) 事故発生時の報告及び対応

万一、収集した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに本村へ文書で報告するとともに、その後の措置は、本村の指示に従わなければならない。また、受託者の責に起因する事故により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負担しなければならない。