

花巻市公共施設予約サービス提供業務
仕様書

令和7年5月

目 次

1	調達内容	1
1.1	調達物件の名称	1
2	本業務の概要	1
2.1	目的と背景	1
2.2	用語の定義	1
2.3	本サービスの利用者等の概要	1
2.4	解決すべき課題	2
2.5	本業務の概要	2
2.6	契約期間等	2
2.7	本業務の範囲	2
2.8	対象施設室場	3
3	システムの要件	4
3.1	施設利用者機能	4
3.1.1	施設利用者ポータル機能イメージ	4
3.1.2	空き状況照会・予約機能イメージ	4
3.2	施設管理者機能	5
3.2.1	施設管理者ポータル機能イメージ	5
3.2.2	施設利用者管理・予約管理機能イメージ	5
3.3	アクセシビリティ要件	6
4	システム運用基盤の要件	7
4.1	セキュリティ	7
4.1.1	セキュリティ要件	7
4.1.2	セキュリティ監視	7
4.2	運用管理	7
4.3	サポートセンタ	10
5	利用者環境要件	11
6	教育要件	12
6.1	職員研修	12
7	移行要件	12
7.1	契約期間終了後の扱い	12
7.2	仕様変更の場合の扱い	12
8	契約書の作成要件	12
8.1	S L Aの締結	12
8.2	情報の管理	13

1 調達内容

1.1 調達物件の名称

「花巻市公共施設予約サービス提供業務」（以下「本業務」という。）

2 本業務の概要

2.1 目的と背景

本市では、平成 22 年 3 月から公共施設予約システム「はなまきナビ！」を運用し、市内の生涯学習施設やスポーツ施設など 72 施設について、オンラインで施設の空き状況の確認及び予約ができるようにしているが、施設の使用許可申請書の提出や使用許可証の発行は紙ベースで行う必要がある。

また、はなまきナビ！には抽選機能がないほか、施設の空き状況を確認する場合に施設内の複数の部屋を同時に確認することができないなど、施設利用者や管理者にとって使いにくいシステムとなっている。

このような現状を踏まえ、システムの初回利用登録のオンライン化、施設の利用申請書・使用許可証の発行のオンライン化、抽選申し込み・抽選結果通知のオンライン化、使用料金支払いのオンライン化などに対応できる新たな公共施設予約システムを導入し、市民サービスの向上や職員の負担軽減を図るものである。

2.2 用語の定義

本仕様書に用いる用語の意味を、「表 2-1 用語の定義」に示す。

「表 2-1 用語の定義」

用 語	定 義
公共施設予約システム	インターネットに接続されたパソコンやスマートフォンを使って、スポーツ施設や文化施設などの公共施設の空き状況照会や予約申込、抽選予約などができるシステムをいう。 以下「システム」という。
公共施設予約サービス	システムを利用することにより住民に提供されるサービスをいう。 以下「本サービス」という。
サービス提供事業者	システムを運用し、システムの機能等を本市に提供する事業者をいう。

2.3 本サービスの利用者等の概要

本業務の提供におけるシステムの利用者を「表 2-2 システム利用者の定義」に示す。

「表 2-2 システム利用者の定義」

利用者	内 容
施設利用者	定義：本サービスを利用する住民・企業等。 ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続する。
施設管理者	定義：施設を管理する者。 ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続する。

2.4 解決すべき課題

本業務の調達に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

- (1) システム利用による施設利用者の利便性の向上
- (2) システム利用による施設管理者の事務の効率化

2.5 本業務の概要

本業務の内容は、次のとおりである。

なお、本仕様書に基づく調達の過程で、明らかとなる業務内容については、原則、対応することとし、本市と十分協議した上で行うこととする。

(1) 本サービスの提供

- ア 令和8年2月1日から令和10年3月31日まで提供すること。ただし、契約締結日から令和8年1月31日までは導入準備期間とする。
- イ インターネットを介したSaaS方式により提供されるものとする。
- ウ 本サービスを支障なく利用できるよう、システムの初期設定及び利用者環境の維持管理を行うこと。

(2) 既存システムのデータ移行

- ア 現在運用している公共施設予約システムから、利用者アカウントデータ及び予約データの移行を行うこと。なお、具体的な移行方法は企画提案事項とする。

2.6 契約期間等

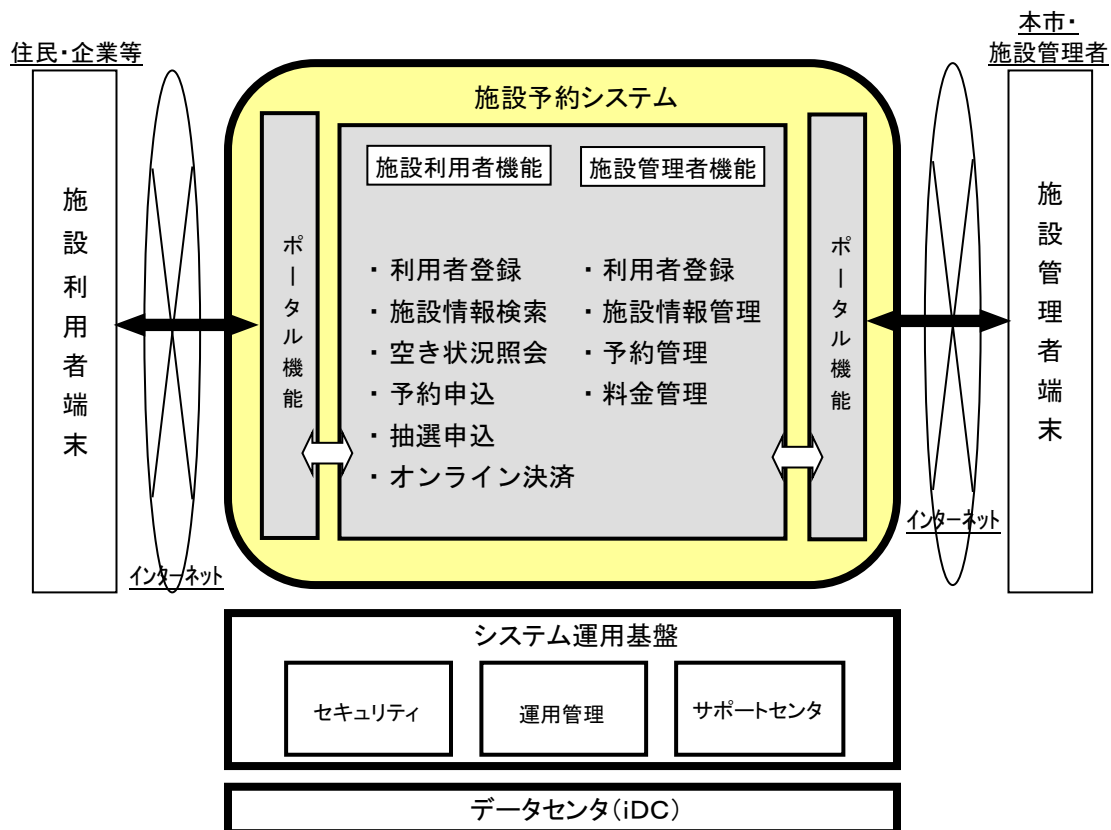
(1) 契約期間（本サービス提供期間）

- 令和8年2月1日から令和10年3月31日まで〔26カ月〕
（ただし、契約締結日から令和8年1月31日までは導入準備期間とする。）

2.7 本業務の範囲

本業務の全体概要を「図 2-1 システムの全体概要」（太枠部分が本業務該当箇所）に示す。

「図 2-1 システムの全体概要」



(1) システムの概要

システムは、「施設利用者機能」及び「施設管理者機能」で構成される。
詳細は、「3 システムの要件」に記載する。

(2) システム運用基盤

システム運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」及び「サポートセンタ」で構成される。
詳細は「4 システム運用基盤の要件」に記載する。

(3) データセンタ（iDC）

本業務に係るシステムは適切なファシリティ要件を備えたデータセンタに設置して運用すること。

2.8 対象施設室場

本サービスの対象とする施設室場は、別紙1「施設室場一覧」に示す。

3 システムの要件

システムの機能は、本仕様書及び別紙2「モデル仕様書（公共施設予約システム）」によるものであること。

なお、システムの機能は、本市の制度及び技術的動向を踏まえ、適宜、サービス提供事業者において機能拡張が図られるものとする。

3.1 施設利用者機能

3.1.1 施設利用者ポータル機能イメージ

施設利用者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表 3-1 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ」に示す。

「表 3-1 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ」

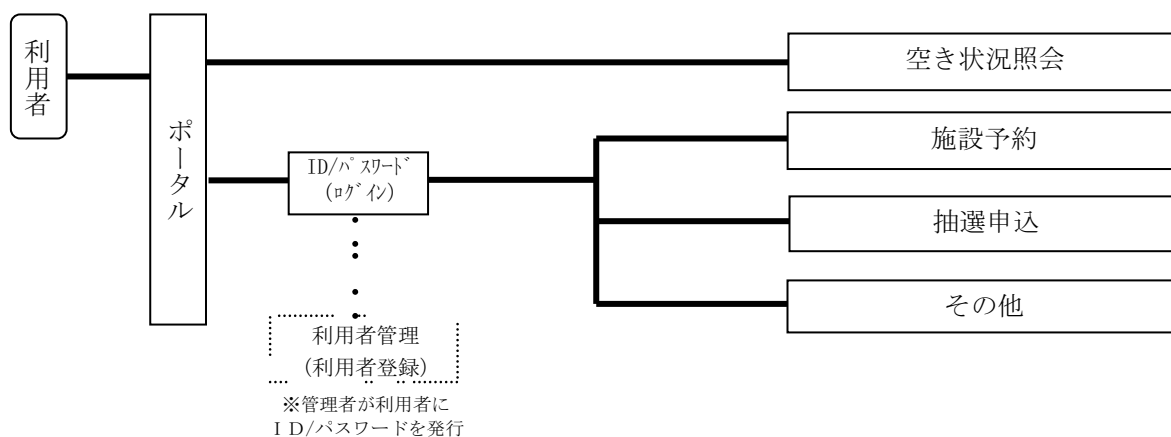
コンテンツ要素	機能内容
施設検索	施設名称、利用目的、地区などから施設を検索して表示する。
施設利用者ガイド	公共施設予約システムの概要についてわかりやすく具体的に表示する。
利用方法ガイダンス	端末利用環境(OS・ブラウザなど)に応じて、利用準備(利用者登録方法など)から予約、抽選申込等の手順の流れをわかりやすく表示する。
お知らせ情報	本サービスの稼働状況や本市からのお知らせなどを表示する。
施設利用者サポート	よくある質問(FAQ)などを表示する。また、利用者マニュアルや各種説明資料を表示できる。
規約・各種ポリシー	規約、規定、プライバシーポリシー、セキュリティポリシー、免責事項等を表示する。

3.1.2 空き状況照会・予約機能イメージ

(1) 施設利用者機能

施設利用者向けの機能として必要と考えられる機能を「図 3-1 施設利用者向け機能イメージ」に示す。

「図 3-1 施設利用者向け機能イメージ」



3.2 施設管理者機能

3.2.1 施設管理者ポータル機能イメージ

施設管理者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表 3-3 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ」に示す。

「表 3-3 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ」

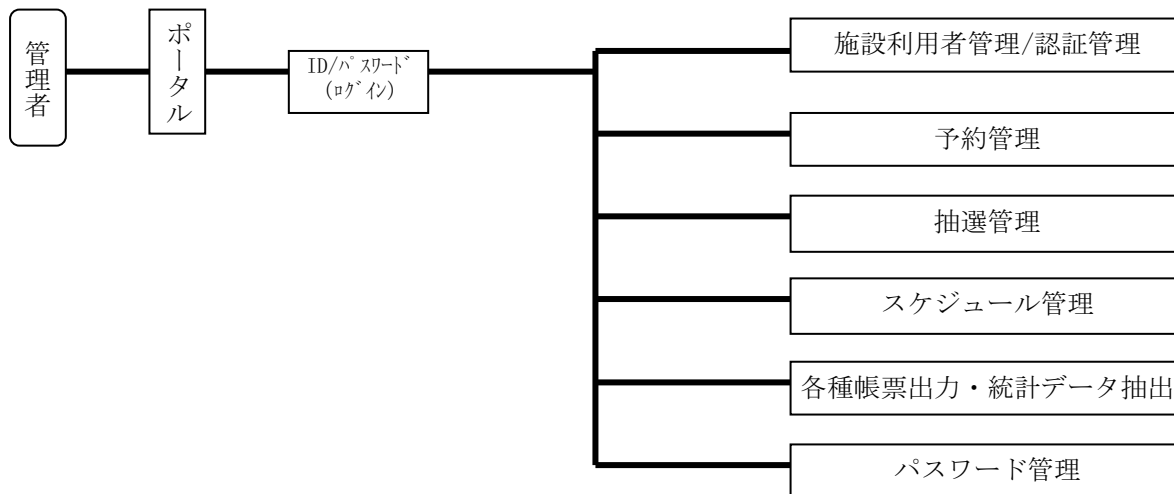
コンテンツ要素	機能内容
予約管理	施設利用者を指定して該当施設利用者の予約の検索ができる。 予約の申込・変更ができる。また、抽選予約の申込・変更ができる。
運用管理	休館日等の運用設定ができる。 施設利用者へのお知らせの登録ができる。 操作ログの参照ができる。
利用者管理	共通的に利用する施設利用者情報の登録・変更ができる。
管理者管理	施設管理者、所属組織及び指定管理者の登録・変更ができる。 施設管理者のパスワードの変更ができる。
施設管理	施設や室場の各種情報の設定ができる。
マニュアルダウンロード	操作マニュアル等のダウンロードができる。

3.2.2 施設利用者管理・予約管理機能イメージ

(1) 施設管理者機能

施設管理者向けの機能として必要と考えられる機能を「図 3-2 施設管理者向け機能イメージ」に示す。

「図 3-2 施設管理者向け機能イメージ」



3.3 アクセシビリティ要件

「J I S X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針 ー情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス ー第3部：ウェブコンテンツ」の「レベルAA」に準拠するなどアクセシビリティに配慮していること。

4 システム運用基盤の要件

4.1 セキュリティ

4.1.1 セキュリティ要件

サービス提供事業者は、「情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS（ISO/IEC 27001）」の認証及び「個人情報保護マネジメントシステム：プライバシーマーク」の認証を受けていること。

また、本サービスは、「クラウドセキュリティマネジメントシステム：（ISO/IEC 27017）」の認証を受けていること。

4.1.2 セキュリティ監視

データセンタ内の本業務に係るシステム等セキュリティ監視要件を「表 4-1 セキュリティ監視要件」に示す。

システムセキュリティに関しては、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 4-1 セキュリティ監視要件」

監視対象	監視要件	内容
システムセキュリティ	不正侵入検知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。不正侵入の兆候を検知した時には、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンタ及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。サーバールームを監視カメラ等により監視すること。守衛巡回すること。

4.2 運用管理

本業務に当たり、サービス提供事業者は、以下の運用管理を適切に実施すること。

(1) 稼働時間

本サービスの稼働時間を「表 4-2 サービス提供時間」に示す。

計画停止及び予定外の停止時間は、SLAにおいて基準値を設定すること。計画停止の時間は、夜間 22：00～翌朝 6：00 までの時間に行われることが望ましい。

「表 4-2 サービス提供時間」

対 象 者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設利用者	オンライン	3 6 5 日	24 時間
施設管理者	オンライン	3 6 5 日	24 時間

(2) 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた運用管理体制のイメージを「表 4-3 運用管理体制」に示す。

「表 4-3 運用管理体制」

運用管理者	業務内容
主任担当者	本市との連絡窓口、運用作業全般の総括を行う。
システム運用統括	各担当間の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼動を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼動を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	システム運用統括の管理のもとに必要なオペレーションを行う。
サポートセンタ担当	施設管理者からの問い合わせに対し、受付、回答、エスカレーションを行う。 サポートセンタの業務の詳細については 4.3 を参照すること。

(3) データ管理

予約データについては、定期的にバックアップを行い、バックアップメディアを適切に管理すること。
データ管理の方法及び内容を「表 4-4 データ管理内容」に示す。

「表 4-4 データ管理内容」

データ管理項目	データの管理方法	内容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に指定年限の間、保管すること。
リストア		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

(4) 構成管理

設備・回線・機器等物理的構成についてのシステム構成管理を行うこと。

利用経年に伴い生じる要求・使用環境変化（利用者数、アプリケーション変更等）に対応すること。特にアプリケーションや各ハード機器を制御するソフトウェアについては、種々の問題の早期原因究明に備え、変更内容や作業を記録し、いつでも確認できるようなソフトウェア構成管理を行うこと。

(5) システム監視管理

安全で安定的な稼動を可能とするためのシステムの監視対象を「表 4-5 システム監視内容」に示す。
システム稼働時間内は常時監視を行うこと。

「表 4-5 システム監視内容」

監視対象	内容	
ネットワーク監視	稼動監視	ネットワーク機器の稼動監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼動監視	サーバ稼動監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

(6) 障害管理

障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策を「表 4-6 障害管理内容」に示す。

障害発生時の初動及び対応については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 4-6 障害管理内容」

障害管理の方法	内容
障害対応ルールの策定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼動診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(7) 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法を「表 4-7 保守管理内容」に示す。

「表 4-7 保守管理内容」

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
設備・機器保守	契約内容に基づき、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。 ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。 定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。
セキュリティ保守	セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

(8) ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理を「表 4-8 ドキュメント管理一覧」に示す。

「表 4-8 ドキュメント管理一覧」

ドキュメント	内容
各種技術資料	システム運用・保守に係る各種技術資料（システム構成管理資料を含む。）を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。

4.3 サポートセンタ

(1) 基本機能

本業務に当たり、サービス提供事業者は、電話、電子メール等による施設管理者からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンタを設置すること。また、施設や室場のマスタ設定の変更、室場の新規追加、データ抽出等の依頼について、サポートセンタにて無償で対応すること。

サポートセンタのサービスイメージを「表 4-10 施設管理者向けサポートセンタサービスイメージ」に示す。

「表 4-10 施設管理者向けサポートセンタサービスイメージ」

利用者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設管理者	電話	平日 (12月29日から1月3日を除く。)	9:00~17:00
		※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること	
	電子メール ファクシミリ	365日	24時間 (対応は平日のみ)

5 利用者環境要件

利用者は、各自の端末にあらかじめ導入されたWebブラウザを利用して、インターネットを介して情報のやり取りを行うものとする。

本サービスを支障なく利用できる利用者環境として、以下にその要件を示す。

(1) 施設利用者側利用環境

項 目	要 件
端末性能	一般的な性能を有する端末により、本サービスを支障なく利用できること。
OS	一般的に普及しているOS（例：Windows、Mac）をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。
Webブラウザ	マイクロソフトエッジ（Microsoft Edge）、ファイヤーフォックス（Mozilla Firefox）、サファリ（Safari）、クローム（Chrome）をサポートすること。いずれも最新のバージョンに追随し、サポートすること。
スマートフォン	iOS、Androidの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。
その他	Webブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要があること。 本サービスを利用するために端末設定を変更する必要があること。

(2) 施設管理者側利用環境

項 目	要 件
OS	Microsoft Windows 10、11 Microsoft Windows server 2016、2019、2022 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
Webブラウザ	Microsoft Edge Mozilla Firefox Google Chrome 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
その他	Webブラウザのみでシステムを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要があること。 Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要ないこと。 システムを利用するために端末設定を変更する必要があること。 今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。

6 教育要件

6.1 職員研修

本市職員及び施設管理者に対し、操作研修を計1～4回実施すること。回数は、本市の指示に従うこと。
研修の種類・方法等のイメージを以下に示す。研修実施までに詳細な研修計画書を提出し、本市の承認を受けること。

研修区分	研修形態	実施時期	内容
操作研修	集合研修	サービス開始前	施設管理者が習得すべき事項についての研修を行う。 研修会場及び研修で使用するパソコンは本市で用意するが、講師及び研修参加人数分の研修テキストは、サービス提供事業者が用意すること。

7 移行要件

7.1 契約期間終了後の扱い

本業務に係る契約が終了（一部終了を含む。）し、別事業者と次々期システムの契約を締結する場合、サービス提供事業者は、本市と協議の上、当該別事業者に対して、データ移行支援等必要な支援作業を行い、業務及びシステムの円滑な移行に寄与すること。

データ移行に当たっては、次々期システムにデータ移行をできるように、XML、CSVなど、汎用的なデータ形式で、全件分のデータを出力すること。

また、次々期システムへの移行時に、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

これらのデータ移行に係る全ての費用は、本業務の費用に含むこと。

7.2 仕様変更の場合の扱い

本業務において、機能の変更等により、やむを得ず仕様を変更する場合は、双方の協議により、仕様変更を行うことができることとする。

8 契約書の作成要件

8.1 SLAの締結

本業務の提供にあたり、「表 9-1 サービス品質基準」をもとに、サービス提供事業者は、本市と協議して提供開始日までにSLAを締結する。

「表 9-1 サービス品質基準」

サービスレベル項目		内容	基準値
システムの 可用性	稼働時間	サービス提供時間	365日 (計画停止を除く。)
	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
	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
システムの 信頼性	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	12時間以内
	リカバリーポイント	障害発生時の復旧が可能な基点	1日以内
システムの 性能	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

(1) SLAの見直し

SLAの項目及び基準値は、必要に応じ、本市とサービス提供事業者が協議して見直すことができる。

8.2 情報の管理

サービス提供事業者は、本業務に当たっての情報管理については、次の点に留意すること。

- (1) 本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適性かつ厳格に行うこと。
- (2) 本業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。その職を退いた後も同様とする。
- (3) サービス解約後、データの消去を実施し、証明書を発行すること。