

青森県公共施設予約システム

導入業務 仕様書

青森県

令和8年8月

青森県公共施設予約システム導入業務 仕様書

1 目次

1 基本事項	2
1.1 業務の名称	2
1.2 調達背景・目的	2
1.3 用語の定義	2
1.4 システム化範囲	2
1.5 本業務の範囲	3
1.6 参加団体	3
2 本調達の要件	3
2.1 履行期間	3
2.2 成果物	3
2.3 費用の考え方	5
3 業務要件	5
3.1 本システムの提供	5
3.1.1 機能要件	5
3.1.2 利用環境要件	5
3.2 運用・保守	7
3.2.1 運用・保守体制	7
3.2.2 運用・保守実施内容	7
4 プロジェクト体制	8
5 研修	8
6 テスト	9
6.1 サービス提供における取扱い	9
7 スケジュール	9
7.1 作業スケジュール	9
8 その他	10
8.1 機密保護・個人情報保護	10
8.2 不適合責任	10
8.3 契約期間終了時のデータの引継ぎ	10
8.4 法令等の遵守	10
8.5 著作権に関する留意事項	11
8.6 知的財産権の保証及びリスク対応	11
8.7 協議	11

1 基本事項

青森県公共施設予約システム導入業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、青森県が、公共施設予約手のオンライン化を目的として、県内市町村と共同利用することを前提に、公共施設予約システムを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

1.1 業務の名称

青森県公共施設予約システム導入業務（以下「本業務」という。）

1.2 調達の背景・目的

デジタル技術の急速な進展により、社会や価値観、生活様式が変容し、行政手続に対する住民ニーズは多様化している。公共施設の予約においては、従来の電話や窓口による対応では、受付時間に制約があるとともに、紙の申込による予約台帳管理や、予約の重複、キャンセル対応、利用料の徴収等の人的対応の負担などに課題がある。

当県では、「文化・スポーツ施設等の利用予約」のオンライン申請率が全国平均を大きく下回っている（県29.7%、全国66.3%）ほか、令和6年度の県有施設の状況を見ると、オンライン予約システムを導入している施設は17施設中8施設であり、オンライン申請率は45%にとどまっている状況である。

このような背景の下、公共施設予約手のオンライン化は、住民にとって、場所や時間に制約されずに予約が可能となるほか、予約の変更・キャンセルが容易となり、利便性が大幅に向上するとともに、公共施設の利用促進につながるものである。

また、自治体においては、対面（電話）・紙ベースの手続からの転換となり、対応業務の負担軽減に寄与し、職員の業務負担の軽減と質の高い行政サービスの維持につながる取組となる。このことから、当県は、この度「青森県公共施設予約システム」を導入し、デジタル社会における行政課題に対応するとともに、住民がより快適に行政サービスを楽しむよう、本調達を実施するものである。

1.3 用語の定義

本仕様書で用いる用語の定義を以下に示す。

用語	定義
当県（青森県）	青森県公共施設予約システムの整備及び運営を行う。
参加団体	本サービスを共同利用する県内市町村の総称
室場	施設で貸出可能な最小の単位を指す。 （例）運動場1面を1/2で区切って貸し出す場合は、A面、B面、両面とカウントし、室場数は3となる。
オンライン決済サービス	本サービスを通じて予約に係る使用料等の支払いを、インターネットを利用した決済手段により行うことができる機能。

1.4 システム化範囲

システム化する業務の範囲は、以下のとおりとする。

- (1) 個人や団体から当県及び参加団体に対する公共施設の利用予約受付（利用料の減免申請を含む。）
 - (2) 当県及び参加団体から個人や団体に対する許可等の通知
 - (3) 施設利用料の納付
- これらの工程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）の技術を用いて行う予約受付管理の仕組みを提供すること。

1.5 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 青森県公共施設予約システム（以下「本システム」という。）の構築作業
 - ・ システムの初期セットアップ（オンライン決済サービス機能を含む。）
 - ・ 各施設が保持している既存の利用者及び予約データを本システムへ移行するための支援
- (2) 本システムの提供
- (3) 本システムの運用・保守
- (4) システム導入に係るプロジェクト管理
- (5) 職員向けシステム導入研修
- (6) その他サービス稼働に必要な業務

本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注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。

1.6 参加団体

本システムは、当県のほか実施要領別紙「共同利用参加市町村一覧」に掲げる県内市町村が参加する。契約は参加団体（県及び各市町村）ごとに締結するものとする。

将来的に参加団体が増えることを想定し、参加団体の追加もしくは脱退に柔軟に対応できる仕様とすること。

2 本調達の要件

2.1 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9年3月23日まで
- (2) 本システムの提供
本稼働の開始日（令和9年3月24日予定）から令和9年3月31日まで。
なお、当履行期間後、システムを継続して提供するため運用・保守業務の契約更新を行うことを前提とする。

2.2 成果物

- (1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当県及び参加団体に提出し、確認を受けること。
- (2) 成果物としての書類A4又はA3サイズで用紙に印刷できる形式とすること。

- (3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびMicrosoft Office 2021 (Word、ExcelまたはPowerPoint) 以降のOpenXML形式とすること。
- (4) 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及び作業計画書、作業工程表
- 本資料は、契約締結後、作業着手までに当県及び参加団体に提出し承認を受けること。
- (イ) システムセットアップ内容を記載した資料
- (ウ) 研修資料
- (エ) 操作マニュアル
- ・ 施設管理者向けおよび利用者向けそれぞれについて、詳細版および簡易版を用意すること。
 - ・ 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。
- (オ) S L Aについては図表 1 を想定しているが、詳細は契約締結時に協議することとする。

図表 1 S L A項目一覧 (案)

分類	要求指標
稼働要件	・ 基本稼働時間は、24時間365日とし、提供サービス内容によっては発注者と受注者で協議の上設定することも可能とする。(計画停止、メンテナンス時、及び保守期間は除く) ・ 稼働率は、99.5%以上であること。(計画停止、メンテナンス時、及び保守期間は除く)
データセンター設置場所	・ パブリッククラウドの利用を前提とし、十分にセキュリティ対策が行われた環境とすること。 ・ データが保存される地域は日本国内法の適用が及ぶ国内リージョンとすること。
可用性・継続性	・ 平常業務停止時においては、RPO (目標復旧地点) は24時間以内とし、障害発生前日までのデータ復旧を目標とすること。 ・ RTO (目標復旧時間) は24時間以内を目標とすること、RLO (目標復旧レベル) は全システム機能の復旧を実施すること。
セキュリティ要件	・ 利用者側のWeb ブラウザと本サービスのWeb サーバ間の接続方式については、HTTPS (EV SSL証明書とする) を使用すること。

	・施設管理者側のWeb ブラウザと本サービスのWeb サーバ間の接続方式については、IP暗号通信（VPN（IPsec）等）又はHTTPS（EV SSL証明書とする）を使用すること。 ・「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」（総務省）等を参考にセキュリティ対策を講じること。 ・原則、当県のサブドメインを利用すること。（LGWAN-ASPはこの限りではない。）
--	--

2.3 費用の考え方

- ・ 国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体全体に対して共通に対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。
- ・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、当県及び参加団体と協議の上、承認を得ること。

3 業務要件

3.1 本システムの提供

3.1.1 機能要件

（１）本システムに要求される機能

本システムにおいて要求される機能については、別紙「機能要件等一覧」を参照のこと。

併せて、本システム稼働開始時点での状況について以下により記載すること。

○：対応済み

×：対応していない

対応済みの場合で、条件や特記事項がある場合は備考欄に記載すること。

なお、対応していない機能があることで本件調達への参加を妨げるものではないが、評価の対象となるので留意すること。

（２）オンライン決済サービス

使用料等のオンライン決済に対応すること。決済処理は、決済代行業者の提供する安全な仕組みを利用し、利用者の端末からオンラインで完結することを基本とする。対応可能な決済種別（クレジットカード、電子マネー、QR コード決済等）を提案書に記載すること。併せて、初期構築及び利用に要する費用、連携可能な決済代行業者及び標準的な決済手数料率を示すこと。

（３）その他の要件

別紙に示した機能要件の他に、利用者や職員の利便性等を向上させる機能を有する又は今後実装予定の場合は、提案書に記載すること。

3.1.2 利用環境要件

（１）サービス利用環境

ア 利用者側利用環境

本番環境とテスト環境が利用できること。

イ 施設管理者側利用環境

本番環境とテスト環境が利用できること。

(2) 利用者側利用環境

ア 端末

一般的な性能を有するパソコン、スマートフォン、タブレット端末により、本サービスを支障なく利用できること。

イ OS、ブラウザ

正規サポート中（セキュリティパッチ等が提供されている期間内）のバージョンが搭載されている機器が支障なく利用できること（ただし、メーカーサポート対象外となった場合を除く）。

今後発表される OS、ブラウザにも順次対応すること。

ウ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

エ 利用者側接続

(ア) 利用者と本サービス間のネットワークとしてインターネットを利用すること。

(イ) 本サービス側にファイアウォール、WAF その他のシステムを設置してインターネット側からの不正侵入を防止すること。

(ウ) 利用者側の Web ブラウザと本サービスの Web サーバ間の通信については、HTTPS（EV SSL 証明書とする）を使用し暗号化すること。

(3) 施設管理者側利用環境

ア 端末

一般的な性能を有する端末から本サービスを支障なく利用できること。スマートフォンやタブレット端末への対応は任意とする。

イ OS、ブラウザ

正規サポート中（セキュリティパッチ等が提供されている期間内）のバージョンが搭載されている機器が支障なく利用できること（ただし、メーカーサポート対象外となった場合を除く）。

今後発表される OS、ブラウザにも順次対応すること。

ウ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

エ 施設管理者側接続

(ア) 既存のネットワーク（インターネット）及び端末で利用可能であり、新たな利用環境を用意する必要がないこと。

(イ) 本サービス側にファイアウォール、WAF その他のシステムを設置してインターネット側からの不正侵入を防止すること。

(ウ) 施設管理者側の Web ブラウザと本サービスの Web サーバ間の通信については、IP

暗号通信（VPN（IPsec）等）又はHTTPS（EV SSL 証明書とする）を使用し暗号化すること。

3.2 運用・保守

3.2.1 運用・保守体制

- （１）本システムは、令和９年度以降も継続してのサービス提供を前提としており、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：常時また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口を準備できることが望ましい。
- （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注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。

3.2.2 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。
 - ・問合せ窓口に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、必要に応じて受注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。
 - ・障害発生連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、当県及び参加団体の運用担当者へ報告すること。
 - ・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、改善策を当県及び参加団体の運用担当者へ提示すること。
 - ・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案が発生した場合は、当県及び参加団体の運用担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。
 - ・必要に応じて現地に来庁し、対応を行うこと。
- （３）システム保守

- ・ 受注者は、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、当県及び参加団体の運用担当者へ説明すること。
- ・ 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、対応策等について当県及び参加団体の運用担当者へ報告すること。

（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。

4 プロジェクト体制

受注者は、本書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、プロジェクト管理における進捗管理要件は以下の通りとする。

図表 2 進捗管理要件

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受注者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、当県及び参加団体に報告すること
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、当県及び参加団体と協議のうえ、対応方針を確定すること

5 研修

システム導入にあたっての職員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講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等に係る経費及び会場使用料を委託料に計上すること。

なお、会場の選定や参加者の取りまとめは当県及び参加団体が行う。

また、研修は当県及び参加団体が合同で行うものとして、研修の実施に係る経費（移動旅費

を含む。)は全て当県の委託料に含めること。

研修要件については下表に示すとおり。具体的な研修の内容について提案すること。

図表 3 研修要件

項目	要件等
対象者	対象施設を所管または管理運営している、本システムを利用予定の職員
参集人数	① 現地：50名程度×2回 ② オンライン：100名程度×1回
開催場所	青森市内
実施方法	① 現地研修 実施時期：システム構築開始時（9～10月頃） 実施内容：システムの概要や今後のスケジュール、必要な作業等について説明すること。なお、現地研修は会場の都合上2回に分けて開催することを想定しており、研修内容は同一として構わない。 ② オンライン研修 実施時期：構築開始後必要な時期 実施内容：システムの稼働に向けた操作研修等

6 テスト

6.1 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、当県及び参加団体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がある場合については、テストを行うこと。

テストを行う場合は当県及び参加団体にテストの実施内容等について事前に報告し、受注者側のテストのほか職員側のテストも必要な場合は、当県及び参加団体との協議の上で実施方法について決定すること。

7 スケジュール

7.1 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。

なお、具体的なスケジュールについては、当県及び参加団体との当該業務の契約締結時までには協議のうえ決定する。

(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。

8 その他

8.1 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。）を当県及び参加団体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県が提供した資料、データ等は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県に返却すること。
- （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。

8.2 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、当県が改良を請求したときは、当県及び参加団体と協議の上、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、当県及び参加団体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）受注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、受注者がその損害を賠償すること。

8.3 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県及び参加団体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。受注者は、引継ぎの完了を当県及び参加団体が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、当県及び参加団体に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、当県及び参加団体に別途請求しないこと。

ただし、運用・保守契約を更新する場合は、契約期間終了時点でのデータの引継ぎは不要とする。

8.4 法令等の遵守

受注者は、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）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）

(2) 当県及び参加団体が定める条例・セキュリティポリシー等

- ・ 受注者は、当県及び参加団体が定める情報セキュリティポリシーの内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底させること。
- ・ 当県及び参加団体は、受注者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、業務期間中随時確認を行い、その結果に基づき指摘等を行うことができるものとする。また、当県及び参加団体から指摘等があった場合、受注者はその内容に従わなければならない。

8.5 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続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

8.6 知的財産権の保証及びリスク対応

- (1) 受注者は、本業務において提供するシステム、ソフトウェア、プログラム、資料等（以下「提供システム等」という。）が、第三者の著作権、特許権、営業秘密その他の知的財産権を一切侵害していないことを保証する。
- (2) 本業務の履行期間中（更新後の期間を含む）において、提供システム等に関して第三者から権利侵害の訴訟、仮処分、警告等の申し立てがなされた場合、受注者は自己の費用と責任においてこれを解決するものとし、当県及び参加団体に一切の負担や過失を及ぼしてはならない。
- (3) 万が一、裁判所の判決、仮処分決定、またはその他の理由により提供システム等の全部または一部が使用不能となった場合、またはそのおそれが生じた場合、受注者は自己の費用負担において、直ちに同等以上の機能・性能を有する代替システムを提示し、当県及び参加団体の同意を得た上で速やかに移行・運用継続の措置を講じなければならない。

8.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、当県及び参加団体と協議を行うこと。