

施設予約サービス提供業務仕様書

令和6年11月1日

岡山県電子自治体推進協議会

目次

1. はじめに	1
1.1 業務の名称.....	1
1.2 本仕様書の位置づけ.....	1
1.3 用語の定義.....	1
2. 本業務の背景・目的等	2
2.1 背景と目的.....	2
2.2 前提.....	2
3. 本業務の概要	3
3.1 利用方法.....	3
3.2 基本方針.....	3
3.3 受託者における必須要件、加点要件.....	3
3.4 業務内容.....	4
4. 要求仕様	4
4.1 要求機能.....	4
4.2 他システム連携機能.....	18
4.3 運用保守管理.....	18
5. サービスの導入について	21
5.1 プロジェクト管理体制の整備.....	21
5.2 計画.....	21
5.3 進捗管理.....	22
5.4 データ移行.....	22
5.5 利用環境の整備.....	22
5.6 本サービスのセットアップ.....	23
5.7 職員研修.....	23
5.8 品質管理.....	23
6. 契約	23
6.1 契約概要.....	23
6.2 契約方法.....	23
6.3 契約期間.....	23
6.4 運用開始後の施設・設備の追加に伴う初期導入費等.....	24
6.5 S L Aの締結.....	24
7. 提案について	25
8. その他事項	25
8.1 個人情報保護.....	25

8.2 本サービス利用後のデータ移行	25
8.3 情報漏えい対策	25
ユーザビリティ要件	26
個人情報取扱特記事項	27

1. はじめに

1.1 業務の名称

施設予約サービス提供業務（以下「本業務」という。）

1.2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、岡山県電子自治体推進協議会（情報化推進を目的に設立された本県及び県下全市町村で構成する任意団体。以下「当協議会」という。）が取り組む本業務に関する提案要求資料として作成したものである。

本業務は、機能面、価格面ともに評価することにより、低コストで高機能なサービスを選定することができる公募型プロポーザル（技術提案）方式で行うことから、本仕様書に示す加点項目以外の全ての要件を満たすことを原則とし、本仕様書にない要件において、施設利用者（以下「利用者」という。）の利便性向上や、事務の効率化等が達成される解決手法や実現化手法等について、提案を求めるものである。

本仕様書に記載された要件の中に実現できないものがある場合、若しくは、代替案による場合は、提案書に必ず記載すること（失格とはならない）。

なお、本仕様書の内容及び本仕様書に記載のない事項に疑義が生じた場合は、原則、当協議会の解釈・判断に従うこと。

また、契約段階において、提案を受けた内容等に変更があり得ることをあらかじめ了承すること。

1.3 用語の定義

本仕様書に用いる用語の意味は、以下のとおりである。

(1) 施設予約サービス

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端末等を使って、スポーツ施設や文化施設等の公共施設の空き状況照会や予約申込、抽選予約等ができるサービスをいう。

(2) サービス提供事業者

施設予約サービスを運用し、当協議会会員及び会員から施設管理業務を受託した指定管理者（以下「各会員等」という。）との契約に基づいて、各会員等にサービス提供する事業者をいう。

(3) グループ

同じ条例で運用されている複数の施設の集まりをいう。

(4) 施設

建物自体若しくは公園などを指し、実際に貸し出す単位（設備）が存在する場所の総称をいう。

(5) 設備

施設内の貸出対象となるものをいう。個々の会議室や研修室、グラウンド、テニスコートの各面、体育館の場合は卓球利用などの最小貸出面をいう。

(6) 付帯設備

施設及び設備の利用に際し、施設と共に貸し出す物品をいう。照明、冷房等の機器などをいう。

2. 本業務の背景・目的等

2.1 背景と目的

岡山県施設予約システム（以下「現行システム」という。）は、平成 25 年度から当協議会会員が共同利用する ASP・SaaS（ネットワーク経由でシステム機能の提供を行うサービス。以下、「ASP」という。）により運用し、利用者がインターネットを通じて、施設予約サービスを原則 24 時間 365 日行えるよう提供し、利用者の利便性の向上や事務の効率化を図っている。

現行システムの契約が満了することから、引き続き利用者の利便性向上や事務の効率化を図ることを目的とし、本業務仕様書に基づき施設予約 ASP サービス（以下「本サービス」という。）の調達を行う。なお、本サービスは当協議会会員による共同利用が可能であることを前提とし、本調達は本県及び 5 市町（58 施設、443 設備）での共同利用による調達を予定している。

【共同利用会員一覧】

団体名	契約数	施設数	設備数
岡山県	5	13	130
津山市	1	19	95
瀬戸内市	1	5	29
真庭市	1	7	117
美作市	1	8	29
早島町	1	6	43
合 計	10	58	443

2.2 前提

本仕様書に定める業務要件を満たすサービスの提供を行う上で、次の点をあらかじめ了承の上、提案すること。

- (1) ASP 方式での利用とすること。
- (2) 要件を満たしたサービスについて、令和 7 年 10 月 1 日から令和 12 年 9 月 30 日までの 5 年間のサービス利用契約を原則とする。
- (3) 現行システム内のデータについて、各会員等と協議の上、本調達の範囲で適切に移行すること。
- (4) 契約段階において、提案を受けた仕様から変更等があり得ること。
- (5) 設計段階において明らかになる詳細な要件への対応及び要件確認の結果により、当初想定機能と同等レベルの別機能への置換えや軽微な機能追加等が発生した場合については、本調達の範囲で対応すること。
- (6) 本業務の遂行に当たっては、発注者である各会員等の本サービスによる業務の実態等を把握することが不可欠であることから、各会員等との十分な連絡体制を構築するとともに、進捗状況等を定期的に各会員等に報告すること。また、その他で、各会員等から進行管理を求められた場合は、速やかに資料を作成し、報告すること。

3. 本業務の概要

3.1 利用方法

本業務は、財政的・時間的負担等を軽減するため、他の自治体等で既に構築された類似のアプリケーションにより、インターネット等を経由して活用することが可能な方式によることを基本とし、各会員等は、本サービスにより、利用者等に対して、施設予約に係るサービスを提供する。

3.2 基本方針

本業務における基本方針は以下のとおりとする。

(1) 利用者本位のサービス

- ①原則として、24時間365日（計画による停止／定期保守を除く。）利用可能であること。
- ②簡易なユーザインターフェースとし、親しみやすいサービスであること。
- ③多様な端末の種類、OS、ブラウザ等の環境に配慮したサービスであること。
- ④情報セキュリティ対策を考慮した機密性の高いサービスであること。
- ⑤直感的で使い勝手の良い操作性を持ったWebサービスであり、後述の「ユーザビリティ要件」（P26）を満たすこと。

(2) 安価で効率的な運用が可能なASP型のサービス

(3) 安全性、信頼性の確保

- ①個人情報の取扱いについては、後述の「個人情報取扱特記事項」（P27）を遵守すること。
- ②利用者及び各施設の端末と本サービスのサーバ間で行われる通信は、安全性と信頼性を確保した技術を用いること。
- ③個人情報を取り扱う業務での利用も想定しているため、サービス提供事業者の確保したセキュリティ設備のあるデータセンター等の施設において、サービス提供事業者が確保したサーバ機器等で稼働させること。なお、設置場所については、日本国内であり、かつ、日本国の法令が適用される場所であること。

(4) 共同利用を前提としたサービス

- ①本サービスは、各会員等で共同利用が可能な環境とすること。
- ②スポーツ施設、文化施設、社会教育施設それぞれの特性に配慮すること。
- ③施設職員（各会員等がサービス提供事業者と締結する契約に基づき施設管理者としてサービスを利用する者。以下「職員」という。）側についても簡易なユーザインターフェースとし、直感的で使い勝手の良い操作性を持ったサービスであること。

3.3 受託者における必須要件、加点要件

(1) 必須要件

次の要件は必ず満たすこと。満たさない場合、技術提案への参加について失格とする。

- ①プライバシーマーク、ISO/IEC27001、を取得していること。
- ②国及び自治体等で検討されている施設予約に関する制度的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改善ができること。

③過去5年以内に施設予約サービスを自治体等に提供し、正常に稼働させた実績を有すること。

(2) 加点要件

次の要件を満たしていることが望ましい。

- ・ ISO9001、 ISO/IEC27017 を取得していること。

3.4 業務内容

本サービスにおけるサービス提供事業者の業務内容は、以下のとおりである。

なお、本仕様書に基づくサービス提供の過程で明らかとなる業務については、原則的に対応することとするが、実施に当たっては各会員等と協議の上で行うこととする。

(1) 本サービスの提供

契約期間中、本仕様書に基づく契約内容に応じたサービスを提供すること。

(2) 本サービスの利用に伴う事前準備

本サービスの利用に先立ち、本仕様書に基づく作業を実施すること。

(3) 本サービスの利用における運用保守管理

本サービスの利用における運用保守管理は、本仕様書に基づく契約の内容に応じた作業を実施すること。

4. 要求仕様

本サービスに求める基本的な要求仕様は次のとおりである。

なお、実現できない仕様がある場合は、対応予定や代替案を示すこと。実現できない仕様がある場合でも、技術提案への参加を妨げるものではないが、そのことは評価する上での判断材料となるので留意すること。

加点項目（表中に【加点項目】と記載）については加点対象となるので、本調達範囲内で実現できる機能がある場合は示すこと。また、本仕様書に記載はないが、利用者の利便性向上や事務の効率化などにつながるサービス等を有する場合、提案書に記載することで評価する上での判断材料になることもありうる。

4.1 要求機能

(1) 利用者側機能

①全般的事項

画面構成	ユニバーサルデザインに対応しており、クリックによるページ遷移が少ないなど、利用者にとって使いやすいこと。アクセシビリティの JIS 基準に準拠していること。
画面遷移表示	画面の遷移状況が分かるリストが画面上に表示されていること。
画面操作	Web ブラウザでの操作が可能なこと。 Web ブラウザは、後述の「4.3 運用保守管理」(1)④の利用環境に対応していること。
試験環境機能（利用者側）	職員が操作方法等を習熟するために、利用者側機能について実際に動作させられる試験環境があること。

②利用者登録

利用者登録	利用者端末の Web ブラウザから利用者の氏名、住所、連絡先、メールアドレス、ログイン ID、パスワードなどの情報が登録できること。
メール登録	利用者端末の Web ブラウザからメールアドレスの登録・変更や自動通知メールの可否を設定できること。
変更	利用者端末の Web ブラウザから、パスワード変更の設定ができること。
	利用者端末の Web ブラウザから、利用者情報の変更ができること。
許可申請	グループごとに必要な利用許可の申請ができること。

③認証機能

利用者認証	ユーザ ID 及びパスワードを入力してログインしなければ、抽選や予約の申込み・取消、自分の申込内容の確認ができないこと。
メッセージの表示	システム全体または特定の施設ごとのお知らせを利用者の画面に表示できること。表示期間については職員側画面で設定できること。 ログインした際に抽選結果等利用者あてのメッセージが表示されること。
パスワードリマインダー	パスワードがわからなくなった場合に、あらかじめ設定されているメールアドレスに対しパスワードを確認するための方法を通知できること、もしくは、パスワードの再設定が可能なこと。

④空き状況検索

未認証での検索	設備の空き状況検索はログインしていなくても行えること。
施設・設備情報リンク	設備の一覧ページ等から施設及び設備の案内のページにリンクできること。
表示絞り込み	指定した設備、曜日等で絞り込みが可能なこと
表示項目	設備の空き状況、予約済、メンテナンス、休館日等の表示ができること。
画面遷移	一度検索した後、次週や前週、次月や前月、次の設備や前の設備に簡単に遷移できること。
ログイン後の空き表示	ログイン後は利用者の登録区分（個人・団体の区分）に従い、空き状況や予約可能かどうかの表示がされること。
検索条件	地区、設備の種類、使用目的、施設名称の一部で施設の検索を行うことができること。
高度な検索	期間、時間帯、設備（複数）、希望設備個数などの検索項

	目を指定すると、指定した設備を指定した個数以上予約可能である日が検索できることが望ましい。【加点項目 1】 例：「部屋はどこでも良いので、特定の時間帯が開いている日」、「1月中で、AとBとCの部屋のうち2つが開いている日」
表示絞り込み	1ヶ月、1週間など複数の期間での空き表示切替えが可能なこと。

⑤予約申込

予約申込み	利用者端末の Web ブラウザから予約の申込みや取消ができること。
	予約申込済みの予約に係る予約時間の変更ができること。
	利用人数が対象とする設備の定員を超える場合、予約を不可とできること。
期間設定	利用者端末の Web ブラウザからの予約受付期間を設備ごとに設定できること。
複数申込み	複数の設備予約が一度に行え、利用人数、使用目的が同じ場合は一度の入力で済むこと。 異なる場合でも簡単に入力できること。
複数変更申込み	1度の入力で行われた複数の設備予約についての変更が、1度の入力で済むことが望ましい。【加点項目 2】
	複数の入力で行われた複数の施設予約についての変更の場合でも、簡単に入力できることが望ましい。【加点項目 3】
付帯設備予約	在庫管理数量を踏まえた上での付帯設備（予約を許可したものに限り）の予約も利用者端末の Web ブラウザから可能なこと。 設備予約時に必須となる付帯設備がある場合には、自動的に設定されること。
登録区分による制限	利用者の登録区分及びグループごとの利用許可設定により予約できる期間や設備の範囲を変更できること。
面ごとの利用目的の制限	体育施設等の面において面ごとに異なる利用目的の制限が可能なこと。ただし、半面が使用中に残り半面で球技を使用不可にするなど、組合せによる用途制限も可能なこと。
予約取消し	利用者端末の Web ブラウザから予約取消しが可能なこと。 未入金予約のみ利用者端末の Web ブラウザから予約取消しが可能なこと。
料金表示	設備及び設備の使用料を自動で計算し、予約時・当選確定時に表示できること。自動計算できないケースの場合はその旨を表示すること。

申込状況確認	利用者端末の Web ブラウザから自分の申し込んでいる予約内容の確認ができること。
休館日と予約開始日	予約受付開始日と休館日が重なった場合の受付開始日について、施設・設備ごとに「翌開館日から」などとして振替設定できること。
仮予約受付	利用者端末の Web ブラウザからの予約受付を仮予約とする、あるいは本予約とする設定を設備ごとで切替え可能なこと。
利用コマの制限	日別、月別に時間数やコマ数で予約の制限ができること。施設別、グループ別で制御可能なこと。
予約取消し制限	利用者端末の Web ブラウザから予約取消しができない期間を設定できること。

⑥抽選機能

抽選申込み	利用者端末の Web ブラウザから、抽選受付期間の間、抽選申込み、抽選取消が行えること。
登録区分による制限	利用者の登録区分及びグループごとの利用許可設定による抽選申込みできる期間や設備の範囲を変更できること。
面ごとの利用目的の制限	体育施設等の面において面ごとに異なる使用目的の制限が可能なこと。ただし、半面が剣道使用中に残り半面で球技を使用不可にするなど、組合せによる用途制限も可能であること。
同一設備の場所の特定	分割設備や同一形態の設備については、場所を特定しない申込みも可能であること。
申込状況確認	利用者端末の Web ブラウザから自分の申し込んでいる抽選申込み内容の確認ができること。
抽選結果通知	抽選結果を自動的にメール及びメッセージで送信可能なこと。
当選確定	当選確定を行わなければ、当選が無効となる運用の場合に、利用者端末の Web ブラウザから当選確定の操作ができること。
料金表示	設備及び付帯設備の使用料を自動で計算し、当選確定時に表示できること。自動計算できないケースの場合はその旨を表示すること。

⑦スマートフォン対応

スマートフォン対応	スマートフォンやタブレット等の端末で利用する場合にも、最適化された画面表示・操作が可能であること。
-----------	---

⑧セキュリティ

暗号化	全ての通信において暗号化を実施すること。
-----	----------------------

(2) 職員側機能

① 全般的事項

画面	画面遷移	職員による迅速な操作を可能とする、シンプルな遷移であること。
	メニュー表示	システムのメニューの表示・非表示設定が、職員ごとに行えること。
帳票	様式	システムが出力する帳票の様式については、施設単位で設定できること。
	集計方法	システムが出力する帳票の集計方法については、施設単位で設定できること。
操作	画面操作	Web ブラウザでの操作が可能なこと。
カレンダー管理	元号管理	元号変更等の対応が可能なこと
	祝日管理	祝祭日の設定ができること。 変更した場合には、再起動等なく施設の表示に反映すること。
セキュリティ	利用者パスワードの桁数設定	利用者パスワードの桁数は 10 桁以上が登録可能なこと。
	利用者パスワードの認証失敗回数の設定	利用者の認証失敗最大回数を設定でき、その回数を超えた場合、その ID をロックできること。
	履歴管理	職員の操作履歴を確認できること。
	端末の限定	職員画面にログインできる端末を制限できること。
お知らせ機能	利用者向けお知らせ	特定の利用者に対し、メッセージを登録できること。 利用者向けのお知らせを入力、更新、削除できること。また掲載期間を設定できること。 【加点項目 4】
試験環境機能（職員側）		職員が操作方法等を習熟するために、職員側機能について実際に動作させられる試験環境があること。

② マスタ管理

自治体	基本情報設定	参加する自治体ごとに情報が登録可能なこと。
地区	基本情報設定	自治体内の地区について登録可能なこと。
グループ	基本情報設定	自治体内の条例や施設の種別単位で、施設・設備のグループが作成できること。

	申込数制限	作成したグループに対し、日ごと、週ごと、月ごと、年ごとなどで、予約・抽選申込み数の上限や、連続使用日数が設定可能なこと。	
施設・設備管理	基本情報設定	施設・設備の名称や簡単な説明文、ホームページへのリンク設定ができること。	
	休日管理	施設単位で休日の設定ができること。	
	貸出単位設定	時間帯か時間貸し設定ができること。あるいは併用が可能なこと。	
	面割設定	分割、面数貸出しの有無とその数量が設定できること。	
	時間割登録	予約の受付を行う設備ごとに、貸出しの時間割の設定が1分単位で設定可能なこと。	
	使用目的設定	設備ごとに使用目的を選択肢として設定できること。	
	予約受付対象	利用者から予約を受け付ける設備等について、利用者画面に表示する・表示しないの設定が可能なこと。	
	抽選対象	抽選対象とする、しない設定が可能なこと。	
	予約の受付区分	予約の受付を行う区分を、個人、団体、市内、市外、等として設定できること。	
	予約・抽選スケジュール管理		設備ごとに予約・抽選スケジュールを設定できること。実施スケジュールは日時まで設定できること。
			曜日、季節等で区分できること。
			利用者の登録区分で予約・抽選可能となるスケジュールを設定できること。
			予約開始日の指定は、1日、1ヶ月、1年単位のいずれかで設定できること。 抽選開始日の指定は、1ヶ月、1年単位のいずれかで設定できること。
表示設定	システムへの表示、非表示を設定できること。		
付帯設備登録	スロープや車椅子使用者駐車場の有無、トイレなどの情報を登録可能なこと。		
付帯設備	貸出単位設定	時間帯か時間貸し、1回当たりの設定ができること。あるいは併用が可能なこと。	
	利用可能施設・設備の設定	どの施設、設備で利用可能か設定できること。	
	在庫管理	在庫数量の管理ができること。 在庫数量が使用時間の変更と連動すること。	
	時間割登録	予約の受付を行う設備ごとに、貸出しの時間割の設定が1分単位で設定可能なこと。	

	予約受付対象	利用者から予約を受け付ける付帯設備について、利用者画面に表示する・表示しないの設定が可能なこと。
	予約スケジュール管理	設備と同等の予約スケジュールが設定可能なこと。
	表示設定	システムへの表示、非表示を設定できること。
料金マスタ管理	設備利用料登録	設備や面ごとに使用料の設定ができること。
		曜日、時間割、利用時間別に使用料の設定ができること。
		入場料加算の場合、金額の範囲で複数の割合または金額が設定できること。
		営業、市外・市内、学生などの利用者区別で使用料の名称及び金額または加減算割合設定ができること。
	取消料金	設備ごとに、期間別の取消料率を設定できること。
	延長料金	設備や面ごとに延長料金の設定ができること。
	支払期限	料金の支払期限を設定できること。 支払期限が間近に迫っている利用者については、自動でメッセージで警告を表示できること。
	減免設定	施設ごとに適用できる減免の種類を設定できること。
	端数処理	料金ごとに端数処理の実施有無、端数単位、方法（四捨五入、切上げ、切捨て）を設定できること。 合計金額からの端数処理、設備単位の端数処理の切替えが可能なこと。
	納付期限	使用料の納付期限が設定できること。
	一括出力、一括登録	料金マスタについて、CSV またはエクセルでの一括での出力、登録が可能なこと。
利用者登録	基本情報登録	利用者の氏名、住所、連絡先、メールアドレス、ログイン ID、パスワードなどの情報が登録・変更・削除できること。
		利用者基本情報登録画面に、利用者側のログインでは閲覧できないコメント欄を設けること。
		利用者情報の項目については、施設ごとに任意の項目を設定できることが望ましい。【加点項目 5】
		ログイン ID の発行については、システムによる自動発行を可能とすること。
		利用者情報における必須入力項目は、施設ごとに任意の項目を設定できることが望ましい。【加点項目 6】

	団体情報	団体登録の場合は、代表者と連絡者両方の住所や連絡先を入力可能なこと。
	メール設定	抽選結果等のメール連絡要否の設定ができること。
	パスワード初期化	代行して利用者のパスワードを変更できること。またはパスワードの初期化ができること。
	利用者区分	任意に利用者の区分を登録できること。
		登録した利用者区分については、利用者検索時に一覧表示されることが望ましい。【加点項目7】
	利用資格	グループごとに利用者に対し、利用の申請・許可が設定できること。
	利用停止	グループごとに利用者に対し利用停止の設定ができること。
	アカウントロック	アカウントのロック解除を手動でできること。
	減免設定	グループごとに、利用者に認められた減免の区分を登録できること。
	有効期限	利用者登録の有効期限が設定できること。
	重複チェック機能	重複確認ができること。
	登録日の表示	登録画面に登録日を表示できること。
	ペナルティ機能	無断キャンセルなどを行った利用者等に利用制限などのペナルティを課すための機能があること。
職員登録	職員情報登録	職員ごとにユーザ ID、パスワード、氏名、操作権限レベル、操作対象グループ又は施設の設定ができること。
	認証	ユーザ ID 及びパスワードで職員を認証すること。
	操作権限設定	操作権限レベルごとに操作できる機能を設定できること。
	パスワード変更	職員本人が自分のパスワードを変更できること。
	利用停止	利用停止の設定ができること。
	有効期限	有効期限が設定できること。
マスタ管理全体	マスタ登録者	マスタ管理を権限レベルに応じ職員が行えること。
	マスタ反映	マスタ変更した内容がシステムの再起動なく反映すること。
	印刷・一括出力	システムに登録したマスタ情報を印刷できること。また、CSV 形式又はエクセル形式で出力できること。

③予約管理

予約状況照会	表示期間	予約一覧の表示期間を、午前、午後、夜間、1日、1週間、1ヶ月等から選択できること。カレンダー等から簡単に日付の範囲が入力できること。前日及び翌日の選択が容易にできること。 最大3ヶ月間表示できることが望ましい。【加点項目8】
	表示項目	予約の状態（空、予約済）や入金状態、休館日、メンテナンスなどが簡単にわかるように表示すること。
		抽選による予約か随時予約か判別できること。
		一覧表示の際に利用者名も表示できること。
		時間帯表示、時間表示の切り替えが可能なこと。
	予約内容の確認	現在申し込んでいる予約及び過去の予約について、その内容を照会できること。
		仮予約か本予約かが判別できること。
		当日取消料金が発生している場合、金額、入金状態が表示されること。
	予約者検索	氏名、代表者名、連絡者名、団体名、電話番号、ログインID等で検索できること。このとき、完全一致でなく、あいまい検索ができること。
	検索項目	利用目的種別や設備の種別、施設等で検索できること。 一覧表示から簡単に入金処理画面に遷移できること。
高度な空き状況の検索	期間、時間帯、設備（複数）などの検索項目を指定すると、指定した設備を指定した個数以上予約可能である日が検索できることが望ましい。【加点項目9】 例：「部屋はどこでも良いので、特定の時間帯が開いている日」、「1月中で、AとBとCの部屋のうち2つが開いている日」	
予約状況出力	予約情報の内容を利用日範囲、施設、設備で指定して絞り込み、CSVまたはエクセル形式で出力できること。	
利用者別予約一覧	利用者別に、現在申し込んでいる予約の一覧を表示できること。過去の予約についても期間指定で確認できること。	
当日予約状況表示	当日の予約状況（予約者、目的、連絡先、入金状況等）が一覧で表示できること。	

予約登録・変更	代行予約	<p>窓口や電話で受けた設備の利用申請を、職員が代行して予約登録、取消、変更、移動できること。権限がある場合は他の施設のものも操作可能であること。</p> <p>取消、変更を代行で行う場合、取消、変更を行う職員画面において、取消理由等を記入できる備考欄を設けること。（記入を行う際に他ページへ遷移しないこと）</p> <p>また、1度以上の変更を代行で行ったときの変更履歴が全て照会できるようにすること。</p> <p>利用人数が対象とする設備の定員を超える場合でも、確認の上で強制登録できること。</p> <p>登録時、請求額だけでなく、利用料金、減免額も画面表示されること。</p> <p>代行予約のみの受付とし、利用者が閲覧のみを行う運用ができること。</p>	
	優先予約	<p>工事、清掃、行政、施設主催の講座、臨時休館など一般の予約受付前に優先的に職員が予約登録できること。</p>	
	複数予約登録	<p>予約する設備や日時が複数の場合であっても、利用人数や使用目的が同一の場合は一度の入力で済むこと。</p> <p>一度の入力で済ませた複数の設備の予約についての変更が、一度の入力で済ませられること。</p> <p>複数予約した場合、同一条件であれば付帯設備に予約も一括で可能なこと。または、ほぼ同等の手順で簡易に入力できること。</p> <p>範囲を指定する場合、範囲の最初と最後を選択すれば全て選択できるまたはドラッグ操作に対応のこと。</p> <p>同一利用者について、年間の利用をあらかじめまとめて登録するような複数登録においては、曜日、時間、場所等の条件を付した上で、一括して予約が登録できること。</p>	
		複数予約の紐づけ	<p>任意に選択する複数の予約について、一つの申請として紐づけられること。また、紐づけた予約は一括して修正できること。さらには、紐づけた予約について、一括で帳票出力（申込確認書、申請書、減免申請書、許可書、領収書）ができること。</p>
		付帯設備の予約	<p>設備予約画面から検索でき、付帯設備の在庫管理を踏まえた予約登録ができること。</p>

	<p>設備の予約時だけでなく、後からでも付帯設備の追加・変更・取消しができること。</p> <p>あらかじめ設備に付随して自動的に予約する設定の付帯設備は、設備の予約時に自動的に追加されていること。</p> <p>夜間照明等の季節・時間により使用することが前提となる付帯設備について、該当の施設にあらかじめ付帯設備をセットとして使用するよう、季節・時間によるマスタ登録ができること。 季節によって点灯開始時間が変動する夜間照明設備が自動設定されること。</p>
人数の登録	利用人数の登録が可能であること。過去の予約についても可能であること。
行事名の登録	行事名、行事の概要、行事の開始、終了時刻の登録が可能であること。
利用目的の登録	利用目的の登録が可能であること。
利用目的による制限	利用目的によって必要とする面の制御が可能であること。
面の組み合わせによる制限	同時に予約できない設備の面の組合せとなる場合には、予約することができないこと。
予約の変更	現在申し込んでいる予約について、減免や備品について変更、追加、取消しができること。
予約の複写	過去の予約の内容を複写できること。
予約の一括登録	予約の情報を一括登録できること。
利用申請書の発行	職員が利用申請書の発行、再発行が可能であること。また変更時には変更申請書が発行、再発行できること。
備考欄	予約に関する打合せの内容を記録できる欄を設けること。
予約の審査	<p>仮予約状態の予約について、審査し、承認または却下または取消しの処理ができること。</p> <p>承認し本予約状態となった予約については、職員が随時仮予約状態に再設定できること。</p>
料金未納による予約の取消し	あらかじめ定めた期限までに使用料が支払われなかった場合、自動的に予約を取り消す設定にできること。
新たな予約申込みの通知	利用者がシステムで新たに予約申込したら、職員の任意のメールアドレスにメールで通知できること。
予約変更の通知	利用者がシステムで申込んだ予約の変更をしたら、職員の任意のメールアドレスにメールで通知できることが望ましい

		。【加点項目 10】
抽選管理	抽選対象状態の変更	抽選受付開始後に、優先的に割り当てなければならない事象が発生した場合に抽選対象外と設定することができること。 この場合、抽選結果の公開時には落選と表示されること。抽選前であれば、抽選対象に戻ることができること。
	自動抽選	あらかじめ定めた日時に自動的に抽選処理を行うことができること。設備ごとに利用の日単位、月単位、年単位のいずれにも対応できること。また利用者の区分により複数回に分けた抽選も行うことができること。
	代行抽選申込み・取消し	窓口または電話で受け付けた抽選申込みを職員が代行して登録・取消できること。
	代行抽選確認	抽選申込者に代わって、抽選申込みの確認ができること。当該申込者の全ての抽選結果をまとめてみることができること。
	代行当選確定	抽選申込者に代わって、抽選申込みの確定ができること。
	当選者等のリスト表示	当選者、落選者、未確定者の一覧を施設、設備指定して表示、印刷できること。
	当選確定後のリスト表示	当選確定後に、未確定者の一覧を表示、印刷ができること。
	抽選上限数	抽選申込可能数・当選可能数、土日だけの上限数などを設定できること。
	料金未納による予約の取消し	あらかじめ定めた期限までに使用料が支払われなかった場合、自動的に予約を取り消す設定にできること。
	無断取消者へのペナルティ	過去に連絡なく予約をキャンセルしたような利用者に対し、ペナルティを課す仕組みがあること。
	セット申込み	複数の設備とセットできなければ利用する意味がない場合、セット扱いについて抽選申込みができること。
同一設備の場所の特定	分割設備や同一形態の設備（テニスコートや会議室の1/2面等）については、場所を特定しない申込みも可能であること。	
料金計算・受付・管理	使用料受付	使用料の収納について登録ができること。前払い、後払い、当日払い、設備と備品の別払い、分割払いができること。
		複数の予約をまとめて支払いできること。

	複数の予約をまとめて支払う際のまとめ方としては、複数施設にまたがる任意の予約を選択できることが望ましい。また、付随する請求書のまとめ方については、申請ごと、設備ごと、施設ごとのいずれかから選択できることが望ましい。【加 点項目 11】
使用料受付日	使用料の受付日は手入力も可能なこと。
使用料受付取消	使用料の受付の取消しが可能なこと。
調整額・調整理由の入力	設備又は付帯備品の使用料について、何らかの事由により、調整を行う必要があった場合、調整額を入力可能なこと。
固定減免	利用者が減免の対象者であれば、設備の予約申請時に自動的に使用料を減免又は免除ができること。
申請減免	利用者が設備の予約申請時に減免の申請を行い、使用料を減免又は免除ができること。
減免率の変更	減免の割合を変更できるか手動で入力できること。
減免一覧	当日、または指定した期間の減免集計額を、減免区分を選択し施設単位や料金を受け付けた施設単位で画面に表示し、印刷することが可能なこと。CSV またはエクセル形式で出力可能なこと。
延長料金	利用者が利用時間の延長をするときには、自動で延長料金を計算できること。また手動で入力できること。
申請書・許可書・請求書等の発行	職員が申請書、許可書、請求書等の発行、再発行ができること。
	一枚に複数の予約を表示する形式で印刷できること。
	申請書・許可書のフォーマットを、施設ごとに設定できること。
	施設ごとに申請時に発行する書類の名称、組織名、電子公印を変更できること。
	施設ごとに申請時に発行する書類の様式を変更できること。
	請求書の宛名を自由に変更できること。
	インボイス制度へ対応できること。
	申請書・許可書の文字のサイズや書体を施設ごとに設定できることが望ましい。【加 点項目 12】
	請求書には、システムが発番する請求書管理番号を出力できることが望ましい。
	請求書は入金後も再発行できることが望ましい。

		請求書は、任意の内訳で出力できることが望ましい。【加点項目 13】
	日計表の印刷	当日または指定した期間の使用料の収納集計額を施設単位や料金を受け付けた施設単位で画面に表示し、印刷することが可能なこと。CSV等のファイルで出力可能なこと。
	収納一覧	当日または指定した期間の使用料の収納一覧を施設単位や料金を受け付けた施設単位で画面に表示、または CSV 等のファイルで出力可能なこと。
	収納済み使用料の還付	料金前払いの使用がキャンセルとなった場合、発生した使用料の還付処理を行う画面を設けること。
	還付申請書の発行	還付申請書が発行できること。
	月計表の印刷	当月または指定した期間の使用料の収納集計額を施設単位や料金を受け付けた施設単位で画面に表示し、印刷することが可能なこと。CSV等のファイルで出力可能なこと。
	未納者一覧	定められた期限までに使用料が完納されていない予約の一覧を画面上で表示し印刷できること。また、CSV等のファイルで出力可能なこと。
取消管理	取消料金	予約の取消しを行う場合、取消料金が必要となる期間については取消時に取消料が表示され、またこれを変更することができること。
	取消事由の入力	取消しの事由を入力できること。
	取消料率の変更	取消料率の割合を変更できること。また手動で入力できること。
	取消申請書の発行	取消申請書が発行できること。

④帳票管理

統計書類	設備利用人数統計	施設別、設備別、目的別の利用人数の日別、月別等の集計表を、指定した月または年の範囲で CSV 等のファイルで出力できること。
	付帯設備使用実績統計	施設・設備ごとの付帯設備使用状況の集計表を日単位、月単位等で指定した月または年の範囲で CSV 等のファイルで出力できること。
	抽選申込み実績統計	施設別、設備別抽選申込みの集計表を、指定した月または年の範囲で CSV 等のファイルで出力できること。

設備使用実績統計	施設・設備ごとの設備使用状況の集計表を日単位、月単位等で指定した月または年の範囲で CSV 等のファイルで出力できること。
団体別スケジュール表	団体ごとの行事が一覧で出力できること。また期間・場所指定ができること。 ※日時・場所・行事名・使用面数（分割面）・人数が表示されること。
行事一覧表	施設別、設備別の行事の一覧表を、指定した日または月または年の範囲で CSV 等のファイルで出力できること。 ※日時・行事名・団体名・使用面・人数が表示されること。
稼働率表	指定の施設または設備・期間・時間帯で稼働率を算出するための情報が出力できること。
統計補正	補正処理したデータはシステム内の統計関連帳票へも反映が可能であること。
各種データ出力	システム内の任意の情報・項目を、任意の条件で絞込みの上、CSV 等のファイルで出力できること。

4.2 他システム連携機能

(1) 決済基盤連携

コンビニ収納、クレジットカード及び QR コード決済等によるオンライン収納に対応すること。連携可能な決済代行業者と手数料率を示すこと。

(2) 施設で導入するキャッシュレス決済端末との連携

各施設が導入しているキャッシュレス端末と連携し、クレジットカードや QR コード等での窓口収納に対応できることが望ましい。連携可能な決済代行業者と手数料率を示すこと。

(3) その他

上記のほかに、スマートロックとの連携など、連携が可能なシステム等がある場合には提案すること。

4.3 運用保守管理

(1) サービス環境

- ①原則として、24 時間 365 日（計画による停止／定期保守を除く。）サービスを提供すること。
- ②監視を行い、当初設定したしきい値を超えた場合には原因を調査して報告し、是正策を各会員等と協議すること。
- ③本サービスに係る、設備・機器類、ソフトウェア、ネットワーク、セキュリティ対策等環境一式をサービス提供事業者が調達・設定・管理すること。
- ④利用環境については、次のとおりとする。

ア 利用者側

- ・スマートフォン端末、タブレット端末及びパソコン等で動作すること。

- ・OS は、iOS や Windows、Android など一般的に普及しているもの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。(ただし、メーカーサポート対象外となったものを除く)
- ・ブラウザは、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome、Safari など上記 OS がサポートする標準的なブラウザで閲覧・操作できること。

イ 職員側

- ・パソコンのほか、スマートフォン端末、タブレット端末等で動作すること。
- ・OS は、iOS や Windows、Android など一般的に普及しているもの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。(ただし、メーカーサポート対象外となったものを除く)
- ・ブラウザは、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome、Safari など上記 OS がサポートする標準的なブラウザで閲覧・操作できること。

(2) 職員研修

本サービスの機能を理解し、操作方法等を習得するため、本番稼働開始後も職員に対する研修を実施すること。なお、実施する研修の詳細については、提案すること。

(3) データ管理

- ①バックアップを日次以上の頻度で行い、バックアップが正常に取得されているかの点検を実施すること。
- ②バックアップは重要なデータなので、適切な場所に保管すること。
- ③バックアップからリカバリーを実施するなど、障害発生時にもサービス提供に支障がないよう適切な対応を行うこと。

(4) サーバ機器類監視

サーバ機器類の監視を行い、障害箇所・影響範囲の特定を行い、適切な対応を行うこと。

(5) ネットワーク監視

ネットワーク監視を行い、障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行い、適切な対応を行うこと。

(6) 障害管理

- ①障害対応マニュアルを定め、緊急連絡体制を確立し、運用すること。
- ②稼働診断や定期点検等により、障害の予防を行うこと。
- ③障害発生時には、迅速に関係者へ連絡を行うこと。
- ④障害発生時には、障害対応報告を行うこと。
- ⑤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図ること。

(7) ソフトウェア保守

- ①ソフトウェアの機能改善や変更を適宜行い、ソフトウェア保守を行うこと。
- ②各会員等からの機能改善要望のうち、他の会員等へ影響がないものについては、要望した会員等と調整し進めることとし、他の会員等へ影響があるものについては、当協議会において調整し進めること。

(8) 設備・機器類保守

- ①設備・機器類の障害発生時の保守方法を定めておくこと。

②設備・機器類保守を定期的に行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。

(9) セキュリティ保守

次の情報セキュリティ対策を継続して適切に行うこと。

- ①データセンターの物理的な情報セキュリティ対策（災害対策や侵入対策等）
- ②データのバックアップ
- ③ハードウェア機器の障害対策
- ④仮想サーバ等のホスト側の OS、ソフトウェア、アプリケーションにおける脆弱性の判定と対策
- ⑤不正アクセスの防止
- ⑥アクセスログの管理
- ⑦通信の暗号化

(10) ドキュメント管理

契約主体となる各会員等及び当協議会に対して、以下に示すドキュメントを、簡潔かつ分かりやすい表現で作成の上、提供すること。

(11) 実績等報告

契約主体となる各会員等及び当協議会に対して、以下の事項を毎月提出もしくは

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。
会議資料等	会議や打合せで利用した資料や議事録を整備すること。
情報セキュリティ実施手順書	網羅的なセキュリティ対策を設計し、そのセキュリティ対策を継続的に実施していくための手順（システム監視、アクセス管理、ログ管理、パッチ適用、時刻同期等）をとりまとめ「情報セキュリティ実施手順書」を作成すること。

はシステムから出力できるようにすること。

報告事項	報告次期	内容
システム稼働実績	月次	サーバ稼働状況、プロセス稼働状況、ネットワーク稼働状況リソース使用状況、システムセキュリティ監視状況
利用実績	月次	オンライン予約利用実績（メディア別、施設管理者予約利用実績、施設別アクセス数実績、施設別予約申込件数、施設別 抽選申込件数、施設別利用目的別申請数、室場別申請数、利用者登録数

サポートセンタ実績	月次	サポートセンタ問い合わせ対応実績（施設への対応別）
S L Aに関する報告	月次	S L Aの達成状況に関する報告
障害報告	月次	障害対応実績（障害発生を報告を除く。）
システム停止等報告	月次	翌月の計画停止及び保守作業等の予定報告
システム保守に関する報告	月次	ハードウェア、ソフトウェアに関する予防保守及びセキュリティ保守内容の実績報告
その他	都度	上記以外の一時的業務遂行についての報告更なるサービス品質向上に向けた提案（機能の追加変更、システムのバージョンアップの実施に関する提案等）

(12) 運用保守体制

上記 (1) から (11) を実現するために、少なくとも以下の人員を配置し、適切な体制を構築すること。

- ①運用保守業務管理者
- ②システムエンジニア
- ③職員向けヘルプデスク

職員向けヘルプデスクについては、次のとおりとする。

- ・電話受付は、土、日、祝祭日及び年末年始を除く、月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。
- ・メール受付は、24時間365日とするが、メールでの回答は、電話受付の時間帯と同様でもよい。
- ・上記時間帯以外にも、平日午後5時以降や休日等において、対応が可能な時間帯があれば提案すること。

(13) データセンタ（iDC）の要件

- ①システムを設置するデータセンタは、「情報システム安全対策基準」（通商産業省告示第518号、第536号）に適合していること。
- ②構築するクラウド環境は、代替機や冗長構成とする等、システム停止しないよう冗長性を確保すること。

5. サービスの導入について

本サービスの導入に伴う事前準備については、以下のとおり実施すること。

5.1 プロジェクト管理体制の整備

プロジェクト管理体制に、少なくとも次の人員を配置し、十分な体制を整備して業務を行うこと。

- ①プロジェクト管理責任者
- ②システムエンジニア

5.2 計画

契約候補者決定後、本番稼働開始準備に係る計画等を提出すること。

5.3 進捗管理

進捗会議を定期的で開催し、進捗状況、課題整理・解決表等を作成し、契約主体となる会員等に説明すること。また、会議後は議事録を作成し、開催日の翌日から起算して3開庁日以内に契約主体となる各会員等へ提出すること。

5.4 データ移行

本システムの運用に必要なセットアップを本調達の範囲内で適切に実施すること。

(1) 各種データの移行

現行システム内の次のデータについては、各会員等が用意する CSV ファイルを取り込む等の方法で各会員等と調整の上、移行すること。

【移行データ】

利用者情報、職員情報、施設情報、設備情報、付帯設備情報、予約情報、抽選情報、収納還付情報（入金情報）

【参考：現行システムのデータ登録件数（令和6年6月時点）】

No.	情報名	件数
1	利用者情報（個人）	248,726
	利用者情報（団体）	90,386
2	職員情報	781
3	施設情報	134
4	設備情報	645
5	付帯設備情報	3,181
6	施設予約情報	1,438,205
7	抽選情報	1,605,808
8	収納還付情報（入金記録）	503,354

(2) 利用者情報におけるログインID（利用者ID）について

移行を基本とするが、現行システム内で重複している一部IDについては組換えを可能とするので、移行の方法を提案すること。

【参考：現行システムの利用者IDについて】

パターン	利用者IDの付番方法
1	7桁英数字
2	8桁英数字
3	8桁数字

なお、職員情報におけるログインID（職員ID）については、必ずしも現在のIDと同一でなくても構わないものとする。

(3) 利用者情報におけるログインパスワードについて

現行システムから取り出せないため、利用者本人へのログインパスワード再設定依頼の方法を提案すること。

5.5 利用環境の整備

本サービスで使用する端末は、インターネット経由でサービス提供事業者のサービス提供センターに接続するため、セキュリティに十分な配慮をしたネットワークとし、方式については提案すること。なお、端末側のインターネット接続環境は各会員等が整備するが、サービスの必要動作環境については事前に示すとともに、設定マニユア

ルの提供及び電話やメールによる問合せに対する対応などの支援をし、施設予約サービス固有の事情で費用が発生する場合はサービス提供事業者が負担すること（機器、ライセンス等）。

5.6 本サービスのセットアップ

各会員等と協議の上で、本番稼働に必要な各種初期設定等を行うこと。

5.7 職員研修

本サービスの機能を理解し、操作方法等を習得するために、各会員等に対する研修を本番稼働前に実施すること。なお、実施する研修の詳細については提案すること。

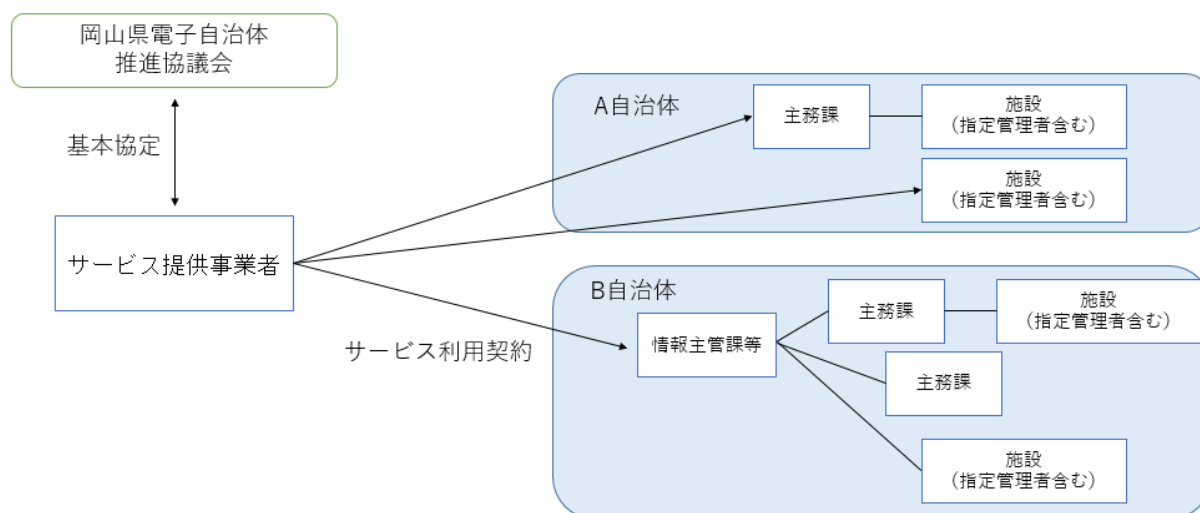
5.8 品質管理

サービス提供事業者は、テストすべき項目表を作成してテストを行い、施設ごとの設定については、職員においてもテストができるよう必要な環境を整え、各項目をクリアした上で、本番運用を行うこと。なお、本テストは、本番稼働開始に向けて余裕を持ったスケジュールで実施すること。

6. 契約

6.1 契約概要

本サービスの提供に係る契約は、当協議会が選定する今回の公募型プロポーザル（技術提案）の結果に基づき、当協議会とサービス提供事業者との間で基本協定を締結の上、各会員等が個別の事情に応じて、個々にサービス提供事業者と締結する。（契約方法イメージは次の図のとおり。）



6.2 契約方法

各施設における、1設備当たりの月額利用料による単価契約方式とする。

なお、月払いや年払い等の支払方法については、各会員等と個別に協議の上、決定すること。

6.3 契約期間

本サービスの提供に係る利用契約期間は、令和7年10月1日から令和12年9月30日までを原則とする。

また、単年度の契約又は複数年の契約など、期間に係る契約方法についても、各会

員等の個別の事情に応じて判断することとなる。

なお、利用中止によるサービス提供事業者の損害発生など、利用中止した場合の扱いは、各会員等との間で締結する契約等に基づき解決するものとする。

6.4 運用開始後の施設・設備の追加に伴う初期導入費等

運用開始後に既利用会員等が施設・設備を追加する場合及び未利用会員等が新規利用を開始する場合の手順や初期導入費等を提案すること。

なお、施設・設備を追加した場合の月額サービス利用料は、本調達で提案する金額以内とする。

6.5 SLAの締結

契約候補者決定後に、各会員等と協議を行い、本仕様書及び提案書に基づき、SLAの締結を実施すること。本業務の提供に当たっては、次のサービス品質基準を満たすこと。

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
	計画停止予定通知	計画停止に関する事前連絡 40日以前
	臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前連絡 30日以前
	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 信用性	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、本県へ報告するまでの時間 2日以内
	障害の報告	障害の検知から本県へ報告するまでの時間 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報告	障害の検知から本県へ復旧予定時間を報告するまでの時間 2時間以内
	障害の	障害の検知から復旧回復まで 6時間以内

	復旧回復時間	の時間	
	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
オンライン 応答時間順 守率	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

また、サービス提供事業者は、SLAで定めた内容の実施状況を確認し、その結果を各会員等及び当協議会に毎月報告すること。確認の結果、実施できていない場合は、各会員等はサービス提供事業者へ業務改善勧告を行い、サービス提供事業者は業務改善計画書を各会員等及び当協議会に提出すること。計画書提出後においても、業務内容の改善が行われない場合については、SLA締結に定める内容により、対処すること。

7. 提案について

別添「施設予約サービス提供業務提案書等作成要領」(別紙2)により提案すること。

8. その他事項

8.1 個人情報保護

個人情報の取扱いは、後述の「個人情報取扱特記事項」(P25)に準じるものとする。

8.2 本サービス利用後のデータ移行

本業務に係る契約が終了し、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、各会員等と協議の上、当該別事業者に対して、本調達の範囲内でデータ移行支援等必要な支援作業を行い、業務およびシステムの円滑な移行に寄与すること。

8.3 情報漏えい対策

本サービスを提供する中で、知り得た業務上の情報については、契約期間中及び契約期間後において、第三者に開示または漏えいしないこと。また、漏えい防止の措置も講じること。

ユーザビリティ要件

ユーザビリティ分類	ユーザビリティ要件
画面の構成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何をすればよいかが見て直ちにわかるような画面構成にすること ・ 無駄な情報、デザイン及び機能を排し、簡潔でわかりやすい画面にすること ・ 十分な視認性のあるフォント及び文字サイズを用いること ・ 画面の大きさや位置の変更ができること
操作方法のわかりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無駄な手順を省き、最小限の操作、入力等で利用者が作業できるようにすること ・ 画面上で入出力項目のコピー及び貼付けができること ・ 業務の実施状況によっては、ショートカットや代替入力方法が用意されること（例えば、片手だけで主要な操作が完了することが求められたり、マウスを利用することが困難であったりする場合が考えられる）
指示や状態のわかりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作の指示、説明、メニュー等には、利用者が正確にその内容を理解できる用語を使用すること ・ 必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変えるなど各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること ・ システムが処理を行っている間、その処理内容を利用者が直ちにわかるようにすること
エラーの防止と処理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が操作、入力等を間違えないようなデザインや案内を提供すること ・ 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度その該当項目を容易に見つけられるようにすること ・ 電子申請等については、確認画面等を設け、利用者が行った操作又は入力の取消し、修正等が容易にできるようにすること ・ 重要な処理については事前に注意表示を行い、利用者の確認を促すこと ・ エラーが発生したときは、利用者が容易に問題を解決できるよう、エラーメッセージ、修正方法等について、わかりやすい情報提供をすること
ヘルプ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等を参照できるようにすること

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等関係法令の規定に従い個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3 乙は、この契約による個人情報の取扱いに係る作業責任者、作業従事者及び作業場所を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業責任者、作業従事者又は作業場所を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならないこと、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(教育の実施)

第5 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識その他この契約による業務のうち個人情報を取り扱うもの(以下「個人情報取扱業務」という。)を適切に実施するために必要な事項に関する教育及び研修を作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の適正管理)

第7 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該個人情報の適正な管理のため、次に定めるところにより、その管理を行わなければならない。

一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室する者の管理が可能な保管室で厳重に当該個人情報を保管すること。

二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、当該個人情報が記録された資料等を作業場所から持ち出さないこと。

三 当該個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

四 甲の指示又は承諾がある場合を除き、甲から提供された個人情報が記録された資料等を複製し、又は複写しないこと。

五 当該個人情報を電子データで保管する場合は、当該電子データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された電子データの正確性について、定期的に点検すること。

六 当該個人情報を管理するための台帳を整備し、当該個人情報の利用者、保管場所

その他の当該個人情報の取扱いに関する状況を当該台帳に記録すること。

- 七 作業場所に、私用のパソコン、記録媒体その他私用の物を持ち込ませないこと。
- 八 当該個人情報を利用する作業を行うパソコンに、当該個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

(利用及び提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

- 2 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行い、甲から個人情報を提供された場合は、甲に当該個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第9 乙は、甲の承認がある場合を除き、個人情報取扱業務を第三者に再委託してはならない。

- 2 乙は、個人情報取扱業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における個人情報の取扱いの安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、あらかじめ書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の規定により個人情報取扱業務の一部を再委託する場合は、乙は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、甲及び乙の再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法を具体的に定めなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して、再委託した個人情報取扱業務の実施状況を管理し、及び監督するとともに、甲の求めに応じて、管理及び監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第10 乙は、個人情報取扱業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該労働者に個人情報取扱業務を適正に実施するために必要な義務を遵守させなければならない。

- 2 前項に規定する場合において、乙は、甲に対して、当該労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の返還又は廃棄)

第11 乙は、この契約による業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報及び当該個人情報が記録された資料等は、業務完了後、甲の指示に基づいて甲に返還し、廃棄し、又は個人情報を消去しなければならない。

- 2 乙は、第1項の規定による資料等の廃棄又は個人情報の消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、第1項の規定により資料等を廃棄する場合は、当該資料等を物理的に破壊する等記録された個人情報を判読し、復元することができないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 4 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合は、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報を判読し、復元することができないように確実に消去しなければならない。

(点検の実施)

第12 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(監査及び検査)

第13 甲は、個人情報取扱業務について、第1から第14までの規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを検証し、及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 甲は、前項に規定する目的を達するため、乙に対して必要な情報の提供を求め、又は個人情報取扱業務の実施に関して必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに従わなければならない。

(事故時の対応)

第14 乙は、この契約による業務に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに当該事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 甲は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第15 甲は、乙が第1から第14までに定める義務を履行しない場合は、この契約に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第16 乙の故意又は過失の有無を問わず、乙がこの契約の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

(注) 1 甲は発注者を、乙は受注者を指す。

2 委託等の内容に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を削除することができる。