

公共施設予約システム構築業務委託にかかる
要件定義書

令和 8 年7月

朝倉市

I. 機能要件

本調達で要求する主要な機能を下表に示す。下表に示す要件内の必須項目について、すべて満たした提案を行うこと。また、提案書提出時に「別紙3 要件適合表」を併せて提出すること。なお、下表に記載する要件の詳細な機能構成は、要件定義工程にて主管課と協議の上、決定する。

No	要件	必須要件/希望要件
A.基本要件		
1	利用者及び管理者の環境に対応するため、以下に示す環境に対応すること ・利用者環境 ▶デバイス Windows 11 24H2 以降 MacOS 14 Sonoma 以降 Android 14 以降 iOS 18 以降 iPadOS 18 以降 ▶ブラウザ 以下のサポートバージョン Microsoft Edge Google chrome Safari ・管理者環境 ▶デバイス Windows 11 24H2 以降 ▶ブラウザ 以下のサポートバージョン Microsoft Edge	必須要件
2	24 時間 365日稼働し、利用者が常時、予約可能な環境を提供すること。なお、メンテナンス等の保守対応が必要となる場合はその限りではない	必須要件
3	データの毀損等に対応するためバックアップ機能を設けること、またバックアップデータについて 30 日間は保有すること	必須要件

4	サービス利用者の端末変更時等にデータを引き継ぐことが可能であること	必須要件
5	標準画面上の色彩等がユニバーサルデザイン等アクセシビリティに配慮したデザインであること。また、利用者及び管理者双方にとってわかりやすい操作性であること	必須要件
6	サービス終了時に保有するデータについて提供すること	必須要件
7	サービス終了時に本システムで保有するデータをすべて抽出し、提供すること。また、提供後、本市の承認を得てデータ削除を行い、削除した旨を報告し、承認を得ること	必須要件
8	サービス利用開始及び変更時に利用者の同意をとることが可能な UI を設けること	必須要件
9	日本語以外に英語を含む複数言語での利用ができること。なお、対応方法（ブラウザの機能で代用等）及び対応言語は提案によるものとする	希望要件
B.予約管理・受付方式に関する事項		
1	施設の種類や名称、空き状況等の複数の条件で検索できること	必須要件
2	施設一覧を表示し、施設名・住所・連絡先等を確認できること。また、当該操作をログインせずに確認が可能であること	必須要件
3	施設の空き状況について利用者側で確認できること。また、当該操作をログインせずに確認が可能であること	必須要件
4	予約重複時に抽選処理や優先順位処理について提案すること	希望要件
5	予約の申請・取消・変更等の手続きが可能であること。また、当該手続きについてはログイン後に可能となること	必須要件
6	施設情報や空き状況確認画面から予約申込機能に遷移できること。なお、ログインしていない状態の場合は、ログインさせた後、予約申込機能に遷移すること	必須要件
7	オンライン予約と電話・窓口等のオフライン予約を同一システムで一元管理できること	必須要件
8	オンライン予約時の現金払いについて、支払いが完了するまでの間は仮予約とし、仮予約期間は管理者側で設定できること。仮予約期間経過後は自動キャンセルとされること。なお、仮予約時に、期限までに支払いが完了していない場合は自動キャンセルされる旨の注意事項を表示できること	必須要件
9	オンライン予約とオフライン予約の重複予約を防止するため	必須要件

	に、管理者側でオフライン予約受付時に当該予約時間帯におけるオンライン予約を不可とする機能を有すること	
10	過去の予約情報から転記する等の入力補助機能を有すること	必須要件
11	予約完了前に内容誤りがないかを確認する画面を表示できること	必須要件
12	利用者側で予約内容の再確認が可能であること	必須要件
13	予約内容に応じた金額表示が可能であること	必須要件
14	施設毎に予約数、時間枠の設定が可能であること なお、予約のコマ割りは1時間ごとや午前・午後等柔軟に設定が可能であること	必須要件
15	施設毎に貸しスペース・エリア等の単位で設定が可能であること	必須要件
16	施設毎に予約方法等を設定できること	必須要件
17	施設毎に予約申請、予約変更申請、キャンセル受付の期間を制限できること	必須要件
18	特定の施設のみ利用者画面から予約状況を非表示にする機能を有すること	必須要件
C.施設・付随リソース(人・設備)に関する事項		
1	施設の付随リソース(備品、舞台スタッフ人数等)を同時に予約できること	必須要件
2	複数施設・複数館・複数日時にまたがる予約を一括で受け付けできること	希望要件
3	個別の予約を任意に結合できること。また、結合した一連の予約のうち、一部を分離・取消しできること	希望要件
D. 利用条件・制限ルール管理に関する事項		
1	施設ごとに利用時間帯、使用時間、人数制限、使用目的を設定できること	必須要件
2	団体ごとの週単位・回数制限等の利用制御ができること	希望要件
3	施設(室・場)毎に閉館日・休日等のスケジュール設定が可能であること	必須要件
4	利用日から逆算した予約受付開始日(例:2か月前)を設定できること	必須要件
5	予約時の入力項目に必須項目を設定できること	希望要件
6	施設ごとに入力項目(必須項目の有無も含む)を設定でき	希望要件

	ること	
7	予約時に利用人数を必須項目として入力させることができること	必須要件
8	施設(室・場)毎に最大の利用人数を設定できること	必須要件
9	施設・期間ごとに予約申込の上限数が設定できること	必須要件
10	施設(室・場)毎に特定の期間の連続した予約を禁止する設定が可能であること。	必須要件
11	施設(室・場)毎に同一の曜日・時間帯を長期間繰り返し予約することを禁止する方法を提案すること	必須要件
E. 利用時間及び料金に関する事項		
1	利用時間延長(複数日一括含む)の処理について提案すること	希望要件
2	施設別・時間帯別・属性別・利用形態別に料金設定が可能であること	必須要件
3	加算・減免対象について、通常料金とは別途の料金計算が可能であること	必須要件
4	施設予約時に備品等の同時予約を行う際に利用料の計算が自動でできること。	必須要件
5	延長料金、キャンセル料の自動精算が施設(室・場)毎に可能であること	必須要件
6	キャッシュレス決済、コンビニ収納が可能であることなお、他のシステム連携により可能となる場合も可とする。	必須要件
7	キャッシュレス決済を導入する場合における決裁事業者の種類や各種手数料の想定について記載すること	必須要件
8	指定納付事業者が固定となる場合はその旨を提案書に記載すること	必須要件
9	施設(室・場)毎に利用料金の端数処理及び精算処理が可能であること	必須要件
10	予約毎に納付期限が設定できること	必須要件
11	期限までに支払いがない場合に予約が自動でキャンセルできる仕組みを設けること	必須要件
12	キャンセル料を施設(室・場)毎に設定が可能であること。なお、設定しないことも可能とすること	必須要件
13	同一利用者等から複数の予約を受けた場合に料金を合算して一括収納が可能であること	希望要件

14	クレジットカード払いを行う場合に EMV3D セキュアに対応していること	希望要件
15	予約毎に収納状況の確認及び消込が可能であること	必須要件
16	追徴・還付の処理が可能であること	希望要件
17	利用料について何らかの事由により調整が必要となった場合の差額調整が柔軟に対応可能であること	希望要件
18	一部の施設において、10 円未満の端数は施設使用許可単位で切り捨てとするため、施設（室・場）毎に端数処理の設定を可能とすること	必須要件
19	予約後に内容を変更・取消しする場合、増減する料金について適切に計算できること	必須要件
F.利用者情報登録及び管理に関する事項		
1	利用者・団体アカウントの登録が可能であること	必須要件
2	システム導入後に、利用者アカウントの登録時にマイナンバーカードによる認証機能を追加することが可能であること	希望要件
3	団体アカウントについて、登録方法を提案すること なお、団体アカウントは団体代表者を設定し、団体側で修正が可能であること	必須要件
4	利用者情報登録時に FAX 番号の登録が可能であること	希望要件
5	二段階認証又は多要素認証に対応していること	希望要件
6	利用者自身でアカウントの登録情報の修正が可能であること	必須要件
7	利用者自身でアカウントの削除申請が可能であること。また、削除申請の受理に関して登録されているメールアドレス等に完了の旨を通知できること	必須要件
8	利用者情報の登録について重複した登録を防止できること	必須要件
9	減免団体の登録が可能であること	必須要件
G.管理者向け機能に関する事項		
1	管理者アカウントの登録・変更・削除が可能であること	必須要件
2	利用者・団体アカウントについて、管理側で作成・停止・変更・削除が可能であること	必須要件
3	利用者名・利用履歴・予約履歴・請求情報の検索が可能であること（検索キーに「氏名漢字」・「かな」を選択できること）	必須要件
4	アカウント毎のロールが設定できること	必須要件

5	利用者アカウントの有効期限の設定若しくは有効/無効のフラグ設定が可能であること	必須要件
6	利用許可証の発行・再発行が可能であること。なお、再発行の場合において登録日を記載が可能であること	希望要件
7	施設情報の登録・削除・変更が可能であること	必須要件
8	施設情報の変更・停止について、事前に設定した日時に適用可能とする予約設定が可能であること	希望要件
9	施設のグループ管理が可能であること	希望要件
10	施設のグループ毎に閲覧・編集等の権限設定が可能であること	希望要件
11	施設(室・場)毎に公開区分の設定が可能であること	必須要件
12	施設(室・場)毎に利用可能な設備設定が可能であること	必須要件
13	システムの利用状況等の統計情報又は同等内容を記載できるデータを施設(室・場)毎、ユーザ毎に出力が可能であること	必須要件
14	システムの運用状況を定期又は任意のタイミングで確認が可能であること	希望要件
15	管理者側で予約の代行入力機能を有すること。なお、代行入力中は排他制御がかかること。	必須要件
16	代行入力時に利用者情報を特定せずに仮予約が可能であること	必須要件
17	代行入力時には審査を経て、予約が完了となること	希望要件
18	管理者側での予約の際に施設(室・場)毎に設定された予約可能期間に関係なく登録ができること	必須要件
19	管理者側で予約されたイベント終了後に実利用者数を当該予約に紐づけて入力が可能であること	希望要件
H.帳票・一覧表・外部連携に関する事項		
1	施設の予約情報が一覧で出力が可能であること。(日毎、施設毎)	必須要件
2	施設の予約情報がデジタルサイネージに出力が可能であること	希望要件
3	予約情報を帳票にて出力が可能であること	必須要件
4	施設毎に帳票レイアウトが可能であること また、施設名称部分等の施設毎に異なる文言設定が可能であること	必須要件

5	帳票に印字する公印を施設毎に設定可能とすること	必須要件
6	公印省略への対応が可能であること	必須要件
7	導入後に帳票の設定を変更することが可能であること。また、その場合に費用が発生する場合は方法や費用について提案すること	希望要件
8	導入後、任意のタイミングにおいてスマートロック及びキーボックスへのシステム連携が可能であること	必須要件
9	利用者情報や利用予定票等の各種帳票が印刷可能であること	必須要件
10	利用者情報の一覧抽出が可能であること	必須要件
11	利用日を基準とした収納状況の一覧抽出が可能であること	必須要件
12	施設毎の利用実績や予約状況、収納状況を一覧で抽出できること	必須要件
13	各種統計情報や一覧データを CSV 形式若しくは Excel 形式で出力可能であること。 なお、統計情報には施設毎に当該施設の実利用人数が任意の期間において出力できること。	必須要件
I.セキュリティに関する事項		
1	サービスを提供するネットワーク環境及び通信経路の暗号化について以下のとおりとすること。 ▶利用者側環境：インターネット経由で接続できること。 ▶管理者側環境：インターネット系で動作すること。 インターネット上の通信経路においては暗号化を行うこと	必須要件
2	個人情報等のデータについて国内のデータセンタにて管理を行うこと	必須要件
3	個人情報保護法及び朝倉市情報セキュリティポリシーを遵守すること	必須要件
4	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないように対策を講じるとともに、それら対策で用いるソフトウェアは常に最新の状態に保つこと。	必須要件
5	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いる OS やソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること	必須要件

J.その他機能		
1	利用者から予約状況等に関する問い合わせが可能であること	希望要件
2	管理者から利用者に対して任意の件名や文言を設定したプッシュ通知が可能であること	希望要件
3	施設に関するお知らせや予約情報等の通知を配信可能であること	必須要件
4	施設毎にお知らせやイベント情報等を表示可能であること なお、表示は期間設定も可能であること	必須要件
5	利用者に対して操作方法を示すことができること	希望要件

2. 非機能要件

本調達で要求する主要な非機能要件を下表に示す。必須項目についてはすべて満たした提案を行うこと。また、提案書提出時に「別紙3 要件適合表」を併せて提出すること。

No	要件	必須要件/希望要件
i. 可用性		
1	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点（日次バックアップ+アーカイブ※からの復旧）までのデータ復旧を目標とすること	必須要件
2	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのシステム復旧を目標とすること	必須要件
3	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、一部システム機能の復旧を実施すること	必須要件
4	大規模災害時、システムに甚大な被害が生じた場合、システムは、一ヶ月以内に再開することを目標とすること	必須要件
5	年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること	必須要件
7	遠隔地へのデータ保管は、ベンダーによる提案事項とすること。なお、遠隔地へのデータ保管を行う場合、場所を明記すること（国内限定）	希望要件
8	大規模災害時のデータ保管方法は、ベンダーによる提案事項とすること	希望要件
ii. 機能・拡張性		
1	利用者数は、不特定多数のユーザが利用できること	必須要件
2	同時アクセス数は、不特定多数のアクセスを可能とすること。最大同時アクセス数を提案すること	必須要件
3	利用期間中に想定される申請手続の数や添付データの内容・種類等を勘案し、必要と想定されるデータ量を提案すること	必須要件
4	オンラインリクエスト件数について提案すること。なお、ピーク時の同時アクセスを考慮した提案とすること。	必須要件
iii. 運用・保守性		
1	平日運用時間は、24 時間利用を前提とすること	必須要件
2	休日運用時間は、24 時間利用を前提とすること	必須要件
3	データ復旧の際、外部データの利用は、一部のデータ復旧に利用できること	必須要件

4	データ復旧の対応範囲は、障害発生時のデータ損失防止とすること	必須要件
5	バックアップは以下の要件を満たすこと ・日次でバックアップを取得すること ・障害発生時の復旧を考慮し、世代管理を行うこと ・必要に応じて任意のタイミングでバックアップを取得可能とすること。(システム構成変更時等) ・データ更新頻度を踏まえ、ログバックアップ等によりデータ損失を最小化すること	必須要件
6	エラー監視を行うこと	必須要件
7	OS 等のパッチについては、緊急性の高いパッチは即時に適用すること	必須要件
8	運用の定期報告は、四半期に 1 回程度実施すること	希望要件
9	運用保守時の問い合わせ窓口については、ベンダーの既設コールセンターを利用すること	必須要件
iv. セキュリティ		
1	管理者機能は役割に応じたアクセス制御を実施できること	必須要件
2	管理者機能へのアクセス制御について、IP 制限を設ける等の対策により、アクセス制御が可能であること	希望要件
3	利用者機能及び管理者機能に係る通信は、TLS による暗号化を行うこと	必須要件
4	個人情報、予約情報、決済関連情報等の重要データは、保存時にも適切に保護すること	必須要件
5	公開領域に配置するサーバ又は同等の領域には、個人情報を格納しないこと	必須要件
6	ログの取得については必要なログを取得すること	必須要件
7	不正監視対象は、重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分とすること	必須要件
8	セキュアコーディング、Web サーバの設定等は、対策の強化すること	必須要件
9	受託者又は提供サービスは、ISMS 又はこれと同等の情報セキュリティ認証を取得していること	必須要件
10	個人情報を取り扱う場合は、プライバシーマーク又は同等の管理体制を有すること。	希望要件

11	クラウドサービスを用いる場合は、ISMAP 登録サービス 又はこれに準ずる安全性を説明できること	希望要件
v.その他		
1	キャッシュレス決済時の決済手数料については、指定納 付受託者が当該手数料相当額の請求書を提出できるこ と	必須要件
2	特定の施設における使用料の納付先を当市とは別の指 定管理団体宛てに納付できること	必須要件
3	特定の施設における決済手数料を当市とは別の指定管 理団体宛てに請求及び納付ができること	必須要件