

奈良市公共施設予約システム等導入業務委託
仕様書（案）

1. 業務概要

(1) 業務名

奈良市公共施設予約システム等導入業務委託

(2) 調達目的

奈良市では、公共施設の使用申込に関しては、これまで奈良電子自治体共同運営ポータルサイト「e古都なら」を利用してきた。同サービスの提供停止に伴い、新たな公共施設予約システムの構築が必要となる。

新たなシステムの構築にあたっては、市民の利便性向上はもとより、市や施設の職員の業務効率化及びペーパーレスに資するものとする必要がある、業務のあり方の抜本的な見直しにより、施設の利用者数増加や稼働率向上を図るものである。

システム構築にあたっての具体的な観点は以下のとおりである。

システム構築にあたっての観点	
利用予約	市の公共施設において、オンラインでの予約ができるようにシステムを導入する。施設の空き状況もオンラインで確認ができ、抽選機能や複数の部屋や面を一括で予約できる機能、備品在庫機能を有し、施設所管課や施設職員が設定を行うことができる。
キャッシュレス	利用料金の支払いについて、現在は窓口での現金払いまたは口座振替に限定されており、ほとんどの場合において利用者は施設に訪れる必要がある。利用予約のみならず、システム上でのオンライン決済を可能とすることで、オンライン上で予約から支払いまでを完結することができる。
スマートロック	導入が可能な施設についてはスマートロックを活用し、施設管理の電子化を推進する。スマートロックについては、施設予約システムと連動し、予約時にキーボックスの開錠番号がメール等により通知され、利用者は当日施設に行き、開錠番号を入力するとキーボックスが開き、鍵が取り出せるようになる。

(3) 履行場所

奈良市二条大路南一丁目 1-1

奈良市 総務部 資産管理課
 市民部 地域づくり推進課
 文化振興課
 スポーツ振興課
 共生社会推進課
 都祁行政センター地域振興課（都祁白石町 1026 番地の 1）
 福祉部 障がい福祉課
 子ども未来部 子ども育成課
 観光経済部 産業政策課
 奈良市教育委員会教育部 地域教育課

教育支援・相談課（三条本町13番1号はぐくみセンター内）

および委託者が指定する場所

(4) 業務期間

契約期間は、契約締結日からシステム本稼働（令和7年12月1日を想定）までとする。なお、11月1日より前の日をシステム先行稼働開始日とし、本稼働までの期間のシステム利用についてはシステム導入業務に含むものとする。

なお、公共施設予約システムと連携したスマートロックシステムの導入も本業務に含む。

(5) 対象業務

本業務が対象とする項目は下記のとおりとする。

項目	概要
公共施設予約システムの構築	オンライン決済システム、スマートロックシステムとの連携部分の構築を含む、抽選機能を有する公共施設予約システムの構築を行う。
データ移行業務	現行システムに登録されている利用者データ及び予約データの移行
オンライン決済システムの構築	公共施設予約システムとの相互データ連携の構築を含む、オンライン決済システムの構築を行う。
スマートロックシステムの構築	公共施設予約システムとのデータ連携を含む、スマートロックシステムの構築を行う。

(6) 調達範囲

本件の調達範囲は、施設と本市の職員が利用する公共施設予約システムソフトウェア（ウェブアプリケーション）一式とする。端末やネットワーク回線は含めない。

(7) 用語の定義

本調達における用語は、以下に定めるとおりである。

用語	定義
利用者	公共施設予約システムを利用して、利用者登録や施設予約を行う。主に奈良市の在住・在学・在勤者に加えて、市内外の法人・団体などを指す。
職員	施設予約システムで予約を行うことができる施設について、業務面での運用・管理を行う。
運用管理者	公共施設予約システムにおけるマスタ管理やユーザ（職員）登録・編集・削除を行う。各施設所管課（文化施設・スポーツ施設・公民館等）に1～2名程度存在する。

2. システム化の対象

(1) システム利用部署と主な業務内容

システム化する業務・事業の概要は以下のとおり。

部署名	主な業務内容	利用職員等数
-----	--------	--------

資産管理課	市役所内施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 5 人
地域づくり推進課	ボランティア施設、ふれあい会館における運用管理者	約 10 人
ボランティアインフォメーションセンター	ボランティア施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 8 人
ボランティアセンター指定管理者	ボランティアセンターにおける利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 4 人
ふれあい会館指定管理者	ふれあい会館における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 44 人
文化振興課	文化施設における運用管理者	約 5 人
文化施設指定管理者	文化施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 30 人
スポーツ振興課	運動施設に係る運用管理者	約 5 人
スポーツ施設指定管理者	運動施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 20 人
共生社会推進課	男女共同参画センターにおける運用管理者	約 1 人
男女共同参画センター指定管理者	男女共同参画センターにおける利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 1 人
都 祁行政センター地域振興課	都 祁地域施設における運用管理者	約 3 人
都 祁交流センター等指定管理者	都 祁地域施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 8 人
障がい福祉課	総合福祉センターにおける運用管理者	約 1 人
総合福祉センター指定管理者	総合福祉センターにおける利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 2 人
子ども育成課	児童館における運用管理者	約 1 人
児童館指定管理者	児童館における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 5 人
産業政策課	勤労者総合福祉センターにおける運用管理者	約 1 人
勤労者総合福祉センター指定管理者	勤労者総合福祉センターにおける利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 11 人
地域教育課	全公民館施設における運用管理者	約 1 人
各公民館	各公民館施設における利用者管理、予約管理、抽選管理等を行う	約 88 人
教育支援・相談課	保健所・教育総合センターにおける運用管理者、利用者管理、予約管理、抽選管理等を行	約 7 人

	う	
--	---	--

(2) システム利用施設の室場数と予約件数

	施設所管課	施設名	室場数	令和5年度利用状況	
				予約件数 (概数)	施設利用者 数(人)
1	資産管理課	市役所広場	1	13	500
2		市役所東棟屋上広場	1	2	200
3	地域づくり推進課	奈良市ボランティアインフォメーションセンター	6	4,130	50,198
4		奈良市ボランティアセンター	5	1,083	11,102
5		済美地域ふれあい会館	7	1,233	12,337
6		柳生地域ふれあい会館	3	45	573
7		とみの里地域ふれあい会館	9	4,735	45,968
8		右京地域ふれあい会館	5	1,022	13,889
9		帯解地域ふれあい会館	4	255	2,213
10		朱雀地域ふれあい会館	3	2,102	16,601
11		東市地域ふれあい会館	6	790	8,220
12		左京地域ふれあい会館	4	858	5,788
13		青和地域ふれあい会館	3	1,165	12,402
14		佐保川地域ふれあい会館	5	1,288	14,042
15		辰市地域ふれあい会館	4	401	3,261
16		月瀬地域ふれあい会館	3	4	103
17		西大寺北地域ふれあい会館	4	1,701	12,957
18		佐保台地域ふれあい会館	4	596	5,823
19		都跡地域ふれあい会館	4	950	9,014
20		大安寺西地域ふれあい会館	3	471	6,769
21		東里地域ふれあい会館	4	198	1,729
22		佐保地域ふれあい会館	5	630	9,946
23		伏見地域ふれあい会館	3	374	4,767
24		明治地域ふれあい会館	5	450	5,882
25		二名地域ふれあい会館	4	1,701	12,787
26		帝塚山地域ふれあい会館	3	630	9,946
27	文化振興課	入江泰吉記念奈良市写真美術館	1	26	28,469

28		名勝大乘院庭園文化館	4	87	29,443
29		奈良市音声館	7	144	43,470
30		なら100年会館	7	127	255,053
31		奈良市ならまちセンター(R4)	10	114	143,337
32		奈良市西部会館市民ホール	4	106	34,116
33		奈良市北部会館市民文化ホール	11	207	46,246
34		奈良市美術館	2	20	56,455
35	スポーツ振興課※	ロートフィールド奈良 (鴻ノ池陸上競技場)	8	1,944	450,251
36		ロート奈良武道場	4	991	51,289
37		ロート奈良テニスコート	10	3,042	29,319
38		ロート奈良第二武道場	4	473	42,091
39		ロート奈良弓道場	2	503	22,205
40		ロート奈良相撲場	1	-	219
41		ロートスタジアム奈良	2	530	31,287
42		ロートアリーナ奈良	3	873	245,201
43		ロートアリーナ奈良第二アリーナ	3	1,417	41,789
44		平城第二コート	4	1,263	7,995
45		平城第二球技場	1	245	13,187
46		平城第一コート	2	755	3,887
47		平城第一球技場	1	145	5,171
48		緑ヶ丘球場	1	260	14,286
49		奈良阪球技場	1	137	7,218
50		西部生涯テニスコート	5	1,868	11,099
51		西部生涯SC体育館	4	3,846	85,812
52		西部生涯球技場	1	286	20,397
53		佐保山コート	2	572	4,609
54		黒谷球技場	3	223	12,568
55		柏木テニスコート	1	1,657	8,767
56		柏木球技場	6	368	14,725
57		青山コート	1	807	3,528
58		登美ヶ丘球技場	3	258	10,659
59		南部生涯SC	7	1,918	47,599
60		高の原コミスポ	1	-	18,638
61		ならやまコミスポ	1	-	22,408

62		七条コミスポ	3	—	15,693
63		南紀寺コミスポ	3	—	10,986
64		東市コミスポ	2	—	8,186
65		田原コミスポ	2	—	5,292
66		狭川コミスポ	1	—	1,100
67		邑地コミスポ	1	—	486
68		八条コミスポ	1	—	776
69		右京コミスポ	4	—	—
70		ロートランステーション奈良	1	—	—
71		ロートスケートボードパーク 奈良	1	—	—
72	共生社会推進課	男女共同参画センター	2	57	680
73	都祁行政センター地 域振興課	都祁交流センター	9	203	12,187
74		都祁体育館	3	334	10,235
75		都祁生涯スポーツセンター	7	691	19,980
76	障がい福祉課	総合福祉センター	15	3,630	46,109
77	子ども育成課	古市児童館	1	—	—
78		横井児童館	1	—	—
79		東之阪児童館	1	—	—
80		大宮児童館	1	—	—
81	産業政策課	奈良市勤労者総合福祉センタ 二	32	4,620	53,259
82	地域教育課	生涯学習センター	16	1,907	24,353
83		中部公民館	12	3,445	59,120
84		西部公民館	18	6,294	109,475
85		南部公民館	8	790	11,779
86		三笠公民館	8	2,401	24,909
87		田原公民館	7	498	6,122
88		富雄公民館	8	1,809	18,496
89		柳生公民館	4	246	3,100
90		若草公民館	8	1,335	10,929
91		登美ヶ丘公民館	7	1,911	28,199
92		興東公民館	5	191	1,747
93		春日公民館	5	1,043	11,162
94		二名公民館	7	1,389	15,955
95		京西公民館	7	1,523	15,447
96		平城西公民館	6	1,176	11,967

97		伏見公民館	6	919	11,910
98		富雄南公民館	6	1,662	17,302
99		平城公民館	6	1,146	11,697
100		飛鳥公民館	6	1,210	13,149
101		都跡公民館	6	1,574	14,672
102		登美ヶ丘南公民館	5	1,096	10,840
103		平城東公民館	6	1,360	17,867
104		月ヶ瀬公民館	5	354	4,064
105		都祁公民館	7	272	3,754
106	教育支援・相談課	保健所・教育総合センター	4	162	7,243
	11 課	106 施設 510 室場			

※ 下線は既にオンライン予約を導入している施設（「e 古都ならー奈良電子自治体共同運営ポータルサイト」利用）。

※ スポーツ振興課所管施設はオンラインでの予約数実績。

3. システム化要件

(1) 基本要件

- ① ASP または SaaS 方式によるクラウドシステムであること。
- ② 都道府県、指定都市、中核市又は特別区（地方自治法第 281 条に規定される地方公共団体。ただし、地方自治法第 252 条の 22 第 1 項に規定する中核市と同等以上の人口規模（20 万人以上）を有する特別区とする。）での導入実績を 5 件以上有するパッケージ型ソフトウェアとし、Web ブラウザで利用できるシステムを構築すること。
- ③ プライバシーマーク及び ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証・評価を受けていること。
- ④ 「奈良市情報セキュリティ基本方針」と「奈良市情報セキュリティ対策基準」の内容を理解した上で、受託者のセキュリティポリシーに基づく業務運用、定期的な内部監査を行うこと。
- ⑤ 運用開始後 5 年以上販売元のサポートが継続されること。
- ⑥ インターネットクラウド環境で利用できるウェブアプリケーションとしてサービス実装可能であること。

(2) 稼働環境

- ① ブラウザソフト以外の特別なソフトをインストールすることなく、利用できること。
- ② レスポンシブデザインによりスマートフォン等による表示に対応すること。
- ③ OS 及びブラウザは、下記に対応すること。また、それぞれ構築時点の最新バージョンについて動作を保証すること。

【OS】Windows / MacOS / iOS / Android

【ブラウザ】Edge / Firefox / Chrome / Safari

(3) 機能要件

(ア) 機能要件一覧

システムに求める機能要件については、別紙「機能要件一覧及び適合確認票」のとおりとする。

(イ) 帳票要件

公共施設予約システムでは以下の帳票の出力が可能であること。最終的に実装する帳票については、委託者と協議の上決定すること。

帳票名	内容
利用者登録決定通知書	利用者登録が完了した際に出力する帳票。
使用承認申請書	利用者から申請があった際に出力する帳票。
使用承認書	収納が完了し、施設の使用承認をした際に出力する帳票。
使用変更承認申請書	利用者が承認内容に変更を申請した際に出力する帳票。
使用変更承認書	申請があった変更について承認した際に出力する帳票。
使用取消届	利用者が申請の取消しを行う際に出力する帳票。
使用料減免申請書	利用者が減免の申請を行った際に出力する帳票。
使用料減免決定通知書	減免の決定をした際に出力する帳票。
使用料還付申請書	使用料の還付について申請を行った際に出力する帳票。
使用料還付決定通知書	使用料の還付が決定した際に出力する帳票。
請求書	使用料の請求を行うための帳票
納付書	収納が完了したことを証明するために出力する帳票
請求書	使用料の請求を行うための帳票
予約状況一覧	日・部屋を選択して、予約状況（予約団体、利用目的、使用料など）が一覧になっているもの。
収納状況一覧	利用日の収納状況（予約件数、オンライン収納額、現金収納額、減免額等）が一覧でわかるもの。

(4) 非機能要件

(ア) 全般

- ① 各施設が利用する機能は、インターネット環境から Web ブラウザで利用できること。
- ② 本市が当該サービスを利用する際に、関連するすべてのサーバーが国内に設置されていること。
- ③ 年間システム稼働率を 99.9 %以上確保すること。
- ④ サーバー障害等によるデータ消去及び破壊のリスクを低減するため、サーバー、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。
- ⑤ システムへの負荷を考慮し、最適なバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際、バックアップ処理によりシステムの性能要件を 損なうことのないようにすること。
- ⑥ バックアップデータは、業務上の必要性を加味し最低限 14 世代（日次）取得できるよう構築すること。

(イ) セキュリティ要件

- ① 「奈良市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- ② 利用者機能については、個人情報保護のため、暗号化した通信とすること。
- ③ コンピュータウイルス等、悪意あるプログラムの侵入を防止するため、アンチウイルスソフトウェアを活用する等の対策を講じること。
- ④ サイバー攻撃や改ざんに備え、システム監視やセキュリティホール対策を適切に講じること。
- ⑤ 個人情報を取り扱う保守作業については、入室制限がされたセキュリティルームを設置のうえ、防犯カメラによる保守エリア内の常時録画を行うこと。
- ⑥ ファイアーウォール等による不正アクセス対策を講じること。

(5) 外部関連システム要件

外部関連システム（オンライン決済システム及びスマートロックシステム）の導入要件については、次の通りとする。いずれも公共施設予約システムとの連携構築が前提となる。

(ア) オンライン決済システム要件

- ① 公共施設予約システムとのデータの受け渡しが可能であること。なお、キャッシュレス決済を実現するために予約管理システム側のカスタマイズ費用等が発生する場合は、本事業費に含めること。
- ② クレジットカード決済、QRコード決済、コンビニエンスストア支払いへの対応が可能であること。
- ③ オンライン決済システム利用にあたっては、市や市の指定管理者と収納代行業者との間で直接契約を締結し、決済手数料や月額固定費を支払うものとする。
- ④ 利用予約後、途中でキャンセルが見込まれる公共施設予約の特性上、極力還付を避け、余剰な決済手数料や決済取消手数料が発生しない仕組みとすること。
- ⑤ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

(イ) スマートロックシステム要件

- ① 15施設に40台の、オンライン施設予約システムと連携したスマートロックを設置すること。（具体的な設置施設については別途調整するものとする）
- ② 公共施設予約システムとのデータの受け渡しが可能であること。
- ③ 公共施設予約管理システムからの予約に対し自動発行された暗証番号を用いて、対象とする鍵の解錠が可能であること。
- ④ 各施設入口等の鍵を対象とすることに代えて、各施設入口等の鍵を格納する容器を施設の入口付近に設置し、当該容器の鍵を対象とすることとしても差し支えない。その場合当該容器については容易に持ち運びできないような措置を講じること。
- ⑤ 電子錠については、インターネットによる管理が可能であること。なお、電子錠の動作にインターネット環境が必要な場合は市で整備を行う。
- ⑥ 解錠の際にスマートフォン等の端末を所持していなくても、暗証番号があれば解錠が可能であること。

- ⑦ 災害時等に備え、停電時及び通信が作動していない環境下においても予め設定した暗証番号を利用し、解錠できること。
- ⑧ 電子錠が故障した場合は、物理鍵にて解錠が可能であること。
- ⑨ 施設管理者等が解錠するにあたり、マスターキーとなる暗証番号を設定することができること。
- ⑩ その他、別紙本業務要件仕様対応表に記載の必須とする機能を実装しており、運用開始から利用可能であること。

4. 導入・移行業務

(1) 全般

- ① システム導入にあたり、既存の業務フローをヒアリングし、システム化する範囲を整理して最適なシステム運用フローを提案すること。
- ② カスタマイズが必要な機能については、制度に則った正しい業務が可能となるよう要件定義を行うこと。
- ③ 契約後速やかにキックオフ会議を実施すること。キックオフ会議では、運用開始までの詳細スケジュール及び初期設定内容を本市に提案すること。
- ④ 初期データの登録においては、所定のフォーマットを準備すること。なお、本市や施設職員が入力する際に入力漏れや入力誤りがないよう工夫すること。
- ⑤ 運用開始にあたり、本市で実施する設定作業の支援を適宜行うこと。

(2) 操作マニュアル

- ① 運用開始までに本市及び施設職員向けの操作マニュアルを作成し、提出すること。
- ② 操作マニュアルは、ICT 知識のない者が理解できるよう、専門用語を極力用いず、画面キャプチャを用いた分かりやすいものとする。
- ③ 内容に修正や変更が生じた場合は、随時改定を行うこと。

(3) 研修

- ① 本市と受託者にて協議のうえ、研修内容及びスケジュールを策定すること。
- ② システムを使用するユーザを対象とし、操作方法の習得を目的とした研修を本市の指定する場所もしくはオンラインで実施すること。研修は受託者が主体的に実施すること。
- ③ 実施場所、実施方法、実施回数等の詳細については受託後、協議のうえ決定するものとするが、システムを使用する職員及び運用管理者を約 250 人と想定し、同一の研修内容であっても開催日時や場所を分けるなど、より多くの対象者が受講できるように実施すること。

5. プロジェクト管理

- (1) 受託者は本業務を実施するにあたり、責任者としてプロジェクト全体を十分に管理可能な者（統括責任者等）を配置すること。プロジェクトの責任者及び窓口となる担当者を明確に示すこと。
- (2) 本契約締結後、速やかに実施計画書及び実施スケジュール管理表を作成し、本市の承認を得ること。

- (3) プロジェクトの進捗、課題管理、品質管理状況等の管理等を行うとともに、本市に対し適宜報告を行うこと。
- (4) プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに本市に報告し、対応方針について協議すること。

6. スケジュール

システム稼働までの想定スケジュールは下記のとおりとする。詳細なスケジュールは受託後、市と受託者が協議の上、具体的な作業スケジュールを作成すること。ただし、現行システムが令和 7 年 12 月末日で運用が停止となることから、新たなシステムは 11 月 1 日より前から先行稼働をさせ、12 月 1 日から本格稼働させることを想定している。

作業内容	実施時期
作業スケジュールの作成及びキックオフ会議	契約締結後速やかに実施
設計・システム構築・マスターデータ設定等	令和 7 年 5 月～8 月
テスト・研修等	令和 7 年 9 月～10 月
システム先行稼働開始	令和 7 年 11 月 1 日
システム本格稼働開始	令和 7 年 12 月 1 日

7. 秘密の保持

本業務の実施にあたり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用、部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。なお、受託者は自己の親会社及び子会社等の関連会社及び委託先に対し、本業務を実施する上で合理的な範囲内において秘密情報等を開示することができる。ただし、秘密情報等を開示する場合は、受託者が本市に対して負うのと同等の守秘義務を課し、当該開示先による漏洩についても受託者が責任を負うものとする。

8. 個人情報保護

業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「奈良市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払わなければならない。

9. 契約不適合責任

本契約との不適合が判明した場合は判明してから 1 年以内に、本市と協議のうえ、無償で迅速かつ誠実に修正等の作業を実施すること。なお、この場合、不適合部分のみ修正することとし、修正のためにユーザーインターフェース及び操作内容を変更する必要が発生した場合には、事前に本市に報告すること。

10. 契約終了時のデータ消去

本業務の終了後に本市情報資産を格納していた機器類 電磁的記録媒体 については、記録されたデータの完全消去又はディスクの破壊を行うこと。データの完全消去は、OS 等からのアクセスが不

可能な領域も含めた領域のデータ消去、装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去、ブロック消去、もしくは暗号化消去とし、ディスクの破壊は物理的な方法による破壊又は磁気的な方法による破壊とする。また、作業後は物理的破壊等を証明する書類を作成し、1ヶ月程度を目安に本市に提出すること。

11. 権利帰属

本システムに関する知的財産権（本システムそのものの知的財産権の他、本システムに関連して受託者が委託者に対して提供する操作マニュアル、研修資料等も含まれる。なお、これらに限られるものではない。）は本システムのユーザが登録したデータ等の知的財産権を除き、全て受託者又は正当な権利者に帰属するものであり、本契約の締結又は本システムの利用の許諾によっても、委託者又は本システムのユーザに移転するものではなく、本システム以外に利用等することを許諾するものでもない。

12. 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定するものとする。

13. 成果物

受託者は、本業務において以下を作成し、提出期限までに本市へ提出すること。

【成果物一覧】

- ・ 業務スケジュール
- ・ 機能要件一覧
- ・ 操作マニュアル（施設管理者向け、施設利用者向け）
- ・ 業務完了報告書