

奈良市公共施設予約システム導入業務委託
仕様書

1. 業務概要

(1) 業務名

奈良市公共施設予約システム導入業務委託

(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。
キャッシュレス決済	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
 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。

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。

(5) 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。

(6) 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
地域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
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、抽選管理等を行う	約 7 人

(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	面数	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	奈良市役所広場	1	1	13	500	
2		東棟屋上広場	1	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	6	4,130	50,198	
4		奈良市ボランティアセンター	5	5	1,083	11,102	
5		済美地域ふれあい会館	7	7	1,233	12,337	
6		柳生地域ふれあい会館	3	3	45	573	
7		とみの里地域ふれあい会館	9	9	4,735	45,968	
8		右京地域ふれあい会館	5	6	1,022	13,889	
9		帯解地域ふれあい会館	4	4	255	2,213	
10		朱雀地域ふれあい会館	3	3	2,102	16,601	
11		東市地域ふれあい会館	6	6	790	8,220	
12		左京地域ふれあい会館	4	4	858	5,788	
13		青和地域ふれあい会館	3	3	1,165	12,402	
14		佐保川地域ふれあい会館	5	5	1,288	14,042	
15		辰市地域ふれあい会館	4	4	401	3,261	
16		月瀬地域ふれあい会館	3	3	4	103	
17		西大寺北地域ふれあい会館	4	4	1,701	12,957	
18		佐保台地域ふれあい会館	4	4	596	5,823	
19		都跡地域ふれあい会館	4	4	950	9,014	
20		大安寺西地域ふれあい会館	3	3	471	6,769	
21		東里地域ふれあい会館	4	4	198	1,729	
22		佐保地域ふれあい会館	5	5	630	9,946	
23		伏見地域ふれあい会館	3	3	374	4,767	
24		明治地域ふれあい会館	5	5	450	5,882	
25		二名地域ふれあい会館	4	4	1,701	12,787	
26		帝塚山地域ふれあい会館	3	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	1	26	28,469
28			名勝大乘院庭園文化館	4	4	87	29,443
29	奈良市音声館		8	9	144	43,470	
30	なら100年会館		5	5	127	255,053	
31	奈良市ならまちセンター		6	6	114	143,337	

32		奈良市西部会館市民ホール	1	1	106	34,116
33		奈良市北部会館市民文化ホール	7	7	207	46,246
34		奈良市美術館	2	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）	9	9	1,944	450,251
36		ロート奈良武道場	4	4	991	51,289
37		ロート奈良テニスコート	1	10	3,042	29,319
38		ロート奈良第二武道場	2	5	473	42,091
39		ロート奈良弓道場	1	1	503	22,205
40		ロートスタジアム奈良	2	2	-	219
41		ロートアリーナ奈良	3	5	530	31,287
42		ロートアリーナ奈良第二アリーナ	3	4	873	245,201
43		ロート奈良相撲場	1	1		
44		平城第二コート	1	4	1,417	41,789
45		平城第二球技場	1	1	1,263	7,995
46		平城第一コート	1	2	245	13,187
47		平城第一球技場	1	1	755	3,887
48		緑ヶ丘球場	1	1	145	5,171
49		奈良阪球技場	1	1	260	14,286
50		西部生涯テニスコート	1	5	137	7,218
51		西部生涯スポーツセンター体育館	4	4	1,868	11,099
52		西部生涯スポーツセンター球技場	1	1	3,846	85,812
53		西部生涯スポーツセンタークラブハウス	1	1		
54		西部生涯スポーツセンターゲートボール場	1	1		
55		佐保山コート	1	2	286	20,397
56		黒谷コート	1	3	572	4,609
57		黒谷球技場	1	1	223	12,568
58		柏木テニスコート	1	6	1,657	8,767
59		柏木球技場	1	1	368	14,725
60		青山コート	1	3	807	3,528
61		登美ヶ丘球技場	1	1	258	10,659
62	南部生涯 SC	5	7	1,918	47,599	
63	高の原コミュニティスポーツ会館	1	1	-	18,638	
64	ならやまコミュニティスポーツ会館	2	3	-	22,408	
65	七条コミュニティスポーツ会館	2	3	-	15,693	

66		南紀寺コミュニティスポーツ会館	2	2	—	10,986
67		東市コミュニティスポーツ会館	2	2	—	8,186
68		田原コミュニティスポーツ会館	1	1	—	5,292
69		狭川コミュニティスポーツ会館	1	1	—	1,100
70		邑地コミュニティスポーツ会館	1	1	—	486
71		八条コミュニティスポーツ会館	1	1	—	776
72		右京コミュニティスポーツ会館	2	4	—	—
73		ロートランステーション奈良	1	1	—	—
74		ロートスケートボードパーク奈良	1	1	—	—
75	共生社会推進課	男女共同参画センター	1	2	57	680
76	都祁行政センター	都祁交流センター	9	9	203	12,187
77	一地域振興課	都祁体育館	3	4	334	10,235
78		都祁生涯スポーツセンター	7	7	691	19,980
79	障がい福祉課	奈良市総合福祉センター	15	18	3,630	46,109
80	産業政策課	奈良市勤労者総合福祉センター	32	36	4,620	53,259
81	地域教育課	生涯学習センター	16	16	1,907	24,353
82		中部公民館	12	12	3,445	59,120
83		西部公民館	17	18	6,294	109,475
84		南部公民館	8	8	790	11,779
85		三笠公民館	8	8	2,401	24,909
86		田原公民館	7	7	498	6,122
87		富雄公民館	8	8	1,809	18,496
88		柳生公民館	4	4	246	3,100
89		若草公民館	8	8	1,335	10,929
90		登美ヶ丘公民館	7	7	1,911	28,199
91		興東公民館	5	5	191	1,747
92		春日公民館	5	5	1,043	11,162
93		二名公民館	7	7	1,389	15,955
94		京西公民館	7	7	1,523	15,447
95		平城西公民館	6	6	1,176	11,967
96		伏見公民館	6	6	919	11,910
97		富雄南公民館	6	6	1,662	17,302
98		平城公民館	6	6	1,146	11,697
99		飛鳥公民館	6	6	1,210	13,149
100		都跡公民館	6	6	1,574	14,672
101		登美ヶ丘南公民館	5	5	1,096	10,840
102		平城東公民館	6	6	1,360	17,867

103		月ヶ瀬公民館	5	5	354	4,064
104		都祁公民館	7	7	272	3,754
105	教育支援課	保健所・教育総合センター	14	14	162	7,243
	10課	105施設 468室場 519面	468	519		

※ 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 提供するパッケージ型ソフトウェアの開発元は、ISO/IEC 27017（クラウドサービス向け情報セキュリティ）認証・評価を受けていること。
- ⑤ 「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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

項目	利用者（PC）	利用者（PC 以外）	職員・運用管理者
利用端末	PC	スマートフォン、タブレット端末	PC
台数	—	—	使用台数は無制限
OS	Windows/macOS	Android/iOS	Windows10 以降
ブラウザ	Microsoft Edge Mozilla Firefox Google Chrome	Google Chrome Safari	Microsoft Edge Mozilla Firefox Google Chrome

	Safari		
接続	インターネット接続	インターネット接続	インターネット接続

(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5「機能要件一覧及び適合確認票」のとおりとする。機能要件について、オプション機能やカスタマイズで対応できる場合は、委託料に含める。なお、運用や代替案により対応できる機能については、その内容を別紙の備考欄に記入すること。ただし、対応内容が不十分な場合は要件を満たさないものとして扱う。

(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。（画面表示の出力でも可）
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。（画面表示の出力でも可）

(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おり、日本国内法の適用をうけること。

- ③ 年間システム稼働率を 99.5%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 6 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5「機能要件一覧及び適合確認票」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 施設予約システムとスマートロックとが連携可能であること。なお、スマートロック設備とその設置に関しては、別途本市にて調達する。その際、スマートロック設備の仕様等に関する助言や提案を行うこと。
- ② 令和 7 年度中に、スマートロックの調達と設置を行い、利用を開始することを想定している。スマートロック利用開始に伴うサービス連携や設定等の作業が必要となる場合は、別途発注者と協議を行うこと。なお、システム設定等の作業に係る費用は本業務に含めるものと

する。導入規模は5施設40台として見積ること。

4. 導入・移行業務

(1) 全般

- ① システム導入にあたり、施設が運用フローを検討するうえでの支援を適宜行うこと。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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当たり、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日より前
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）
- ・ 業務完了報告書