

足利市斎場予約システム構築及び運用保守業務仕様書

1. 総則

(1) 目的

足利市斎場予約システム構築及び運用保守業務（以下「本業務」という。）は、足利市斎場の予約受付業務等において、斎場を利用する住民サービスの向上、職員の業務負担の軽減を実現するため、現在使用しているシステムに代わる最適な斎場予約管理業務に特化したパッケージシステム（以下「本システム」という。）を導入することを目的とする。

(2) システムの決定方法

本業務は、一般競争入札により決定する。入札は、本業務にかかるシステム構築費用、本業務により構築されたシステムの60ヶ月の運用保守委託料（本システムの使用料、保守及びサポートに関する費用を含む全ての運用費用）を対象とする。この構築費用及び保守委託料には、それぞれ入札における上限額を設けており、いずれかの上限額を超えての入札は失格とする。

なお、この仕様書（以下「本書」という。）に記載されていない新たな要件が発生した場合を除いて、システム運用開始後の追加費用は認めない。

(3) 契約

本業務は、次のシステム構築費用と運用保守費用に分けて契約を締結する。なお、②については60ヶ月の長期継続契約とし、1月あたりの運用保守委託料をもって契約額とする。

- ① 足利市斎場予約システム構築業務委託契約
- ② 足利市斎場予約システム運用保守業務委託契約

(4) システム構築期限

構築期限は、令和4年12月1日から使用可能とするため、令和4年11月18日とし、11月末日までを検査及びテスト運用期間とする。

(5) システム本稼働日

令和4年12月1日とする。

(6) システム使用期間

令和4年12月1日から令和9年11月30日までとする（60ヶ月間の長期継続契約）。

(7) 長期継続契約の特記事項

長期継続契約に伴い、特記事項として次のとおりとする。

- ① 足利市は令和5年度以降において、(3)②の運用保守委託料に係る歳出予算の金額について減額又は削除があった場合、本契約を変更又は、解除することがで

きる。

- ② 受託者は①の規定により足利市が本契約を解除したために生じた損害の賠償について、足利市に請求できるものとする。

(8) 本書について

本書は、足利市が発注する本業務において、入札参加者に求めるシステムの要件や機能等の仕様と、受託者が遵守しなければならない性能の水準等を取りまとめたものである。

したがって、本書に示されていない部分、あるいは、足利市が具体的に仕様等を定めている部分であっても、操作性や経済性等を向上させる技術的な提案がある場合や、手段や手法等が異なっても足利市が求める結果と同様または同等となる提案がある場合は、足利市と受託者で協議の上採用の可否を決定する。

2. 履行場所

足利市役所、足利市斎場及び足利市行政サービスセンター（以下「足利市役所内」という。）

3. 業務の概要

(1) 本システムの構築

本仕様を満足する本システムの構築並びに本システム稼働に必要なアプリケーション設定作業及び動作確認作業

(2) 本システムの操作研修

本システムのマニュアル作成及びシステム操作研修

(3) 本システムの運用保守

運用期間中における本システムの保守及び本システムの運用支援とし、具体的な内容は、受託者の決定後に足利市と受託者で協議し決定する。

なお、本システムを足利市役所内で利用するためのパソコン、プリンタ等は既存の機器を使用するため、本業務には含めないこととする。

4. 足利市斎場の概要

(1) 火葬開始時刻（1日最大10回）

火葬炉数は3基とし、各火葬の開始時刻は次のとおりとする。なお、本システムには最大で火葬炉数6基、1日14回の火葬開始時刻を設定できる拡張性を持たせること。

- ① 9時30分 ②10時00分 ③10時30分 ④12時00分 ⑤12時30分
⑥13時00分 ⑦14時30分 ⑧15時00分 ⑨15時30分 ⑩17時00分
※17時00分は非公開とし管理者限定で予約可能とする

(2) 霊柩自動車運行時間

次の火葬開始時刻にあわせて利用可能とする。

- ① 12時00分 ②12時30分

(3) 待合室

- ① 待合室は次の4室とする。なお、本システムには最大で待合室数6室まで設定できる拡張性を有すること。

第1待合室 収容人数30名

第2待合室 収容人数30名

第3待合室 収容人数30名

第4待合室 収容人数30名

- ② 待合室利用可能時間は、火葬開始40分前から2時間とする。
③ 第4待合室を利用可能な火葬開始時刻は(1)の④、⑤、⑥のいずれかとし、1日1枠の利用とする。
④ 第4待合室の利用可能時間は、火葬開始1時間40分前から3時間とする。
⑤ 待合室の複数予約も可能とする(管理者による操作を想定)。

5. 本システムの利用対象者

- (1) 本システムの利用対象者は、次のとおりとする。

- ① 足利市役所職員(以下「本市職員」という。)
② 足利市斎場管理者(足利市からの委任により、斎場管理業務及び斎場使用許可業務を行う者)
③ 登録会員(葬祭業者)

6. 本システムの概要

- (1) 本システムの利用者は、パソコン及びモバイル端末(携帯電話・スマートフォン・タブレットPC等)で、インターネットから斎場の空き状況の確認、予約、予約内容の確認及び解約等を、24時間365日体制で行う事ができることとする。なお、本市職員が使用する場合は、足利市役所内に設置する足利市庁内LANのインターネット専用端末から本システムへ接続しての使用が可能であること。
(2) 本システムのハードウェアは、足利市役所内に機器を設置せず、インターネットなどのネットワークを経由し、ASP・SaaS等のサーバーにアクセスすることで、そのサーバー内に格納されたソフトウェア(足利市斎場予約システム)の機能をサービスの形式で利用できることとする。

7. 基本要件

- (1) インターネットの利用が可能な環境であれば、既存のパソコン及びモバイル機器（携帯電話・スマートフォン・タブレットPC等）からサービスの利用が可能であり、特別なソフトをインストール及びプログラムをダウンロードすることなく稼働できること。
 - ① 本システムはブラウザソフトと、Adobe Reader及びMicrosoft officeにより運用が可能であること。
 - ② 本システムでは、最低限、次に挙げるブラウザに対応し、操作に支障なく稼働できること。なお、本条件は、次に挙げるブラウザ以外での動作を妨げるものではない。
 - (ア) Microsoft Edge
 - (イ) Google Chrome
 - ③ 本システムでは、最低限、次に挙げるオペレーションシステムで動作するスマートフォンやタブレット端末での動作が可能なこと。なお、本条件は、次に挙げるオペレーションシステム以外での動作を妨げるものではない。
 - (ア) iOS (apple)
 - (イ) Android (Ver4.0以上)
 - ④ 複数のクライアント（5. 本システムの利用対象者を参照のこと。）が同時接続しても高速かつ適切な処理ができるものであること。
 - ⑤ 運用期間中にクライアントのOS、ブラウザ及びOAソフトのバージョンアップ等の環境が変化しても動作保証すること。
- (2) 本システムの利用は、原則として5（1）の利用対象者に限ることとし、利用者IDとパスワードを設定することにより、予約者の制限が可能であること。
- (3) 利用者IDとパスワードは、管理者が任意に登録・変更・修正することが可能であること。
- (4) 利用者IDに設定するパスワードは、半角英数字8文字以上で設定が可能であること。
- (5) 利用者ごとにシステム操作の権限設定が可能であること。
- (6) 他システム（電子案内板等）へ、必要な情報を提供できるように、CSV形式でのデータ出力機能を有すること。
- (7) 新規の利用者であっても、研修なしにおおよその操作ができるような、分かり

やすい画面構成、画面遷移とし、誤入力、未入力等の防止策が講じられていること。

- (8) インターネット通信については、SSLによる暗号化通信を行うこと。
- (9) 不正アクセスやウイルス対策への対応が、万全であること。
- (10) 各種関係法令や制度の改正及び足利市斎場における施設・設備の新設・廃止・増減、火葬開始時刻の変更、料金改定等に柔軟かつ迅速、適正に対応可能な拡張性を有すること。

8. 予約、予約内容の確認・修正及び、予約解除機能に関する要件

- (1) 予約受付は、火葬日、火葬開始時刻、火葬種別（大人〔13歳以上〕、子供〔13歳未満〕、死産児、四肢の一部）、申請者及び死亡者住所区分（足利市内、足利市外）、待合室利用の有無、情報公開の可否等を入力または選択することにより行うことが可能であること。なお、本システムで最低限取り扱うデータ項目については別に定める。
- (2) 待合室の予約は、斎場予約登録時に初期値として必ず待合室利用数が0とされていること。ただし、利用者が待合室利用数を1に変更することができるようにすること。
- (3) (1) で予約する火葬時間が、4. (2) の霊柩自動車運行時間に該当する場合には、霊柩自動車利用有無を選択させること。また、その場合には、霊柩自動車情報を選択・入力可能とすること。
- (4) 登録会員側の画面では、(1) の作業の際に表示される内容は、登録会員が所属する葬祭業者の情報以外は参照できないようにすること。また、過去のデータについても参照できないようにすること。
- (5) 利用者が本システムを利用する上で、使いやすい環境（混乱しない、迷わない等）を提供するために、不要と思われる機能を非表示にできること。
- (6) 本システムの画面から、利用者用マニュアルをダウンロードできる機能を有すること。
- (7) 予約解約の実行時には、再確認メッセージを表示させる機能を有すること。
- (8) 火葬日の10日前から、予約を設定することが可能なこと。
- (9) 予約可能な時間帯を設定でき、予約可能時間以外の予約ができないこと。
- (10) 予約の承認を行った際に、各関係者に向けて斎場使用連絡票のメール送信ができること。

- (11) FAXによる、斎場使用連絡票送信にも対応可能であること。
- (12) 予約状況の確認手段として、予約状況確認画面の機能を有すること。このアクセスに関しては、足利市のホームページ上から行うものとし、一般向けに予約状況が公開できる機能を有すること。ただし、公開する情報は、予約済か予約可能かが分かる情報のみとし、一目で分かるような画面表示にすること。

9. 管理機能に関する要件

- (1) 管理者の画面において、次の情報が登録及び修正が可能であること。また、予約の段階で、登録会員が選択した内容を管理者の画面に連動させて表示すること。
 - ① 申請年月日
 - ② 許可年月日
 - ③ 領収年月日
 - ④ 申請者の住所・氏名・電話番号・続柄・市内市外区分
 - ⑤ 死亡者の住所・氏名・生年月日・市内市外区分
 - ⑥ 火葬種別（大人〔13歳以上〕、子供〔13歳未満〕、死産児、その他）
 - ※その他は四肢や臓器を想定しており、部位の入力を可能とすること。
- (2) 料金一覧表を備え管理できること。施設や設備等の内容ごとにそれぞれの料金を設定できること。
- (3) 最新の予約内容に基づいて、利用料金の総額を自動計算できること。また、それを各帳票類に反映し印刷可能なこと。
- (4) 管理者において、予約可能時間以外での予約を可能とすること。
- (5) 当日又は週間の予約状況が1画面で表示でき、火葬時間ごとに死亡者氏名（登録会員（葬祭業者）名、申請者氏名）、火葬種別、市内市外区分、年齢、性別、使用料及び登録会員名簿の閲覧ができ、かつ帳票出力が可能であること。また、火葬日ごとの過去データ及び翌日以降のデータも容易に検索でき、帳票出力が可能であること。
- (6) 管理者において、待合室の室数の増減を可能とすること。
- (7) 管理者において、料金減免の有無を選択可能とすること。また、減免有りを選択した場合には、減免後の料金を自動計算し表示可能なこと。
- (8) 1日単位で休日の設定が可能であること。また、友引の日を一括で休日設定にすることが可能であること。
- (9) 火葬開始時刻ごとに火葬を行わない時間帯の設定が可能であること。

- (10) 火葬炉の工事等に伴い使用不可となる火葬炉個別の予約設定をパターン化して、予約状況へ自動設定することが可能であること。
- (11) 休日設定を反映した年間予定表がCSVデータで出力可能であること。
- (12) 火葬状況報告書に印字される報告先及び報告元の職名、氏名の変更が可能であること。
- (13) 霊柩自動車の迎え先の入力が可能であること。また、霊柩自動車距離区分と連動して利用料金が3段階で選択可能なこと。
- (14) 登録会員に対し、利用制限を設定することができること。
- (15) 管理者及び登録会員向けにお知らせを表示することができること。

10. 集計及び帳票出力機能に関する要件

- (1) 本システムにおいて、次に掲げるデータの集計及び帳票の出力並びにCSVデータの出力が可能であること。なお、各帳票は、足利市が指定する様式に適合させること。ただし、③～⑧の帳票については様式の定めは無いものとする。
 - ① 利用許可申請書
 - ※【様式1】のとおり
 - ② 利用許可書兼領収書
 - ※【様式2】のとおり。
 - ③ 予約一覧表
 - ※指定日付に対する予約状況（火葬年月日、火葬開始時刻、市内市外区分、登録会員事業者名、死亡者氏名）の情報を一覧として出力する。
 - ④ 斎場使用状況表
 - ※火葬年月日、火葬種別、市内市外区分ごとに使用状況を月次単位で出力する。
 - ⑤ 葬祭業者別来場件数一覧表
 - ※登録会員事業者、市内市外区分ごとに来場件数を月次単位で出力する。
 - ⑥ 予約時間集計表
 - ※火葬開始時刻、市内市外区分ごとに予約件数及び時間帯の構成比率を月次単位で出力する。
 - ⑦ 斎場使用連絡票
 - ※当日を中心に前後3日間の火葬時間ごとに予約状況を出力する。
 - ⑧ その他、足利市が業務に必要な帳票

11. データサーバーに関する要件

- (1) 本システムで使用するサーバー機等については、足利市役所内に設置せず、システム構築元が管理・運営するデータセンターなどの別の場所に設置する。

- (2) 本システムは、11(1)に規定するデータセンターなどにあるサーバー機に、クラウド環境を構築し、運用すること。
- (3) サーバー機については、24時間365日体制で監視が行われていること。
- (4) システム運用に支障がない、十分なスペックを有すること。
- (5) 落雷などに対して、無停電の電源供給が自動的に行われること。また、異常が発生した際には速やかに対応できる環境があること。
- (6) 直近5年間の予約(実績)データを保存できるデータベース容量を有すること。(年間約2,000件)

12. 保守管理に関する要件

- (1) システムデータの定期的なバックアップを実施する機能を有すること。また、そのデータに関して、利用サーバー以外の場所に保管する機能を有すること。
- (2) 利用サーバーに障害が発生した場合、速やかにシステム復旧ができる体制を有すること。
- (3) 次に挙げるとおりに、専用のサポート窓口を設けること。
 - ① 電子メール及びWebサイトによるサポート受付
※24時間365日対応可能とする。
 - ② 電話によるサポート受付
※平日午前9時から午後5時まで対応可能とする。
※土日・祝日・深夜にも連絡可能な体制を用意する。

13. システム導入に関する要件

- (1) 足利市と受託者は、契約締結から運用開始までの間、月1回以上、進捗状況を確認するための会議を行うものとする。
- (2) 受託者は、システム説明及び操作説明等の研修を行うこと。また、本システムの運用管理に関する実務研修及び操作研修を行うものとする。研修に関しては、令和4年11月中旬に新システム(仮でも可とするが、研修説明に支障のない機能を有する事が前提)を使用した形で実施すること。
- (3) 受託者は、マニュアルを作成するものとする。内容は、次のとおりとする。
 - ① システムの運用に係る説明マニュアル
 - ② システムの操作に係る説明マニュアル
 - ③ その他、システム運用に必要な説明事項について、足利市の指示に従いマニュアルの作成を行う。

④ カスタマイズが実施された場合には、確実に内容が反映されている各種マニュアルを提供すること。

(4) 足利市への納品物は、次のとおりとする。

- ① システム運用マニュアル
- ② システム操作マニュアル（管理者用、葬祭業者用）
- ③ アプリケーション設定情報
- ④ システム動作確認書
- ⑤ 施設マスタデータ登録内容一覧
- ⑥ 職員情報登録内容一覧

上に挙げたものを各1部ずつ用意し、その他に電子データ（CD-R又はDVD-R等のメディア）一式を納品すること。

14. 事務引き継ぎ等

受託者は、運用保守が終了（契約の解除又は運用期間の満了のことをいう。以下同じ。）したときは、足利市の要求により次のとおり事業の引継ぎ等を行うこと。

- (1) 新たに足利市が契約締結を予定する事業者に対して、足利市の通常業務に支障が生じないように業務の引継ぎを実施し、引継ぎ内容を足利市に文書をもって報告すること。
- (2) 受託者は、終了時点で本システムに蓄積する全データを抽出して足利市に提供すること。提供データは、汎用性のあるものとし、データの生成及び提供に関する費用は、受託者の負担とする。

15. その他の留意事項

- (1) 受託者は、本システムで取り扱う個人情報の保護のため、関係法令、足利市条例及び足利市情報セキュリティポリシーに基づく適切な管理対策や、不正アクセスに対する対策を講じること。また、個人や遺族のプライバシーに配慮し、情報の漏洩、改ざん等を防止する手段を講じること。また、本システムのテストデータとして、当該個人情報を使用してはならない。
- (2) 受託者は、機器及びソフトウェアに関するバージョンアップ及び障害情報等、足利市に必要な情報を速やかに提供し、機器の運用及び改善に協力するものとする。
- (3) 受託者は、本システムの運用上必要な問い合わせ要請について、速やかに応じるものとする。

- (4) 本書に定めるもののほか、本システムの導入及び運用管理に当たって必要な事項は、足利市の指示に従うものとする。
- (5) 納入は、本書、関係規則によるもののほか、関係法規に適合するものとする。
- (6) 不審な点については、十分な打ち合わせを行い、確認の書類又は図面を取り交わし、誤りのないようにするものとする。
- (7) 納入時において、本書、関係書類等により、足利市の職員立ち会いの上で検査を行うものとする。
- (8) 当該物品に関し、迅速なアフターサービス、メンテナンス体制が整備されているものとする。
- (9) いかなる場合においても、本契約中に知り得た情報（業務に関わる事項及び付随する事項）に関して、秘密保持を行うこと。
- (10) その他指示のない事項については、足利市と受託者が協議し、決定するものとする。

以上