

安芸高田市葬斎場予約システム構築業務委託 仕様書

第1章 総則

1. 業務名

安芸高田市葬斎場予約システム構築業務委託（以下「本業務」という。）

2. 目的

安芸高田市（以下「市」という。）が運営する安芸高田市葬斎場「あじさい聖苑」（以下「聖苑」という。）の利用予約については、現在 Web 予約システムを提供しているが、オンプレミス型サーバーの老朽化に伴い、クラウド型システムへ移行する。これにより、運用・保守コストの削減、耐障害性及びセキュリティの向上を図るとともに、利用者の利便性向上及び予約・管理業務の効率化を実現することを目的として、安芸高田市葬斎場予約システムを新たに構築・導入するものである。

3. 事業の概要

(1) システム設計・打合せ業務

ア 受託者は本市と綿密な打合せを行い、利用者に配慮したシステムとすること。

イ 受託者はプロジェクト管理を遺漏のないよう行うこと。

(2) 構築業務

受託者は、聖苑との施設予約に係る本書に示す要求水準に沿ったシステムを構築し、各調整、マスタ設定等を行う。

(3) 利用方法説明・指導業務

ア マニュアルの作成 本市職員向け・聖苑職員向け・葬儀関係者向け

イ 本市職員向け・聖苑職員向け、葬儀関係者向け操作説明会の開催

ウ 本稼働前仮運用テストの開催

(4) SaaS方式による本システム機能の提供

(5) その他サポート業務

システム導入に係る附帯作業（プロジェクト管理、打合せ、稼働立会い等）を行うこと。

4. 業務対象期間

(1) 業務対象期間

契約締結日の翌日から 2026 年 3 月 31 日まで

(2) スケジュール

契約締結～2025 年 10 月末：導入打合せ、システム開発

2026 年 3 月上旬：運用テスト、操作説明会

2026 年 3 月中旬：マスタ登録、初期データ登録、システム仮稼働

2026 年 4 月：システム本稼働

(3) 運用予定期間

2026 年 4 月 1 日から 2031 年 3 月 31 日までの 60 か月間とする。

5. 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、本市と受託者が協議し決定の上、対応すること。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議し決定の上、対応すること。

第 2 章 業務推進体制

1. 体制及び担当者

本業務の業務担当責任者には次の実績・経験を有する者を選任すること。

- (1) 葬斎場を運営している他自治体に、導入から 5 年以上運用を継続している葬斎場予約システムの構築・導入の実績・経験がある者。
- (2) Web Application Firewall (WAF) の構築・導入経験がある者。
- (3) 情報セキュリティスペシャリストまたは情報処理安全確保支援員を配置する。

2. 再委託について

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。
- (2) この業務における「主たる部分」とは、本市との調整、プロジェクトの計画・管理、システムの構築、操作説明会での説明、システム稼働立ち会いを言う。
- (3) 受託者は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらないう簡易な業務の再委託に当たっては、本市の承認を必要としない。
- (4) 受託者は、(2) 及び (3) に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により本市の承認を得なければならない。
- (5) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

3. プロジェクトの計画書

受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、体制及び担当者等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

4. 会議の開催

進捗報告会議を必要に応じて行うものとする。その他、本市と受託者の間で確認や協議が必要な事柄が発生した場合は、必要に応じて随時打合せ等を行うこと。

5. 議事録

進捗報告会議等の打ち合わせを実施した場合、受託者は議事録を作成し提出すること。

第 3 章 システム要件

1. システム稼働環境

- (1) 本システムで導入するソフトウェアを、SaaS方式で運用するものとする。
- (2) 利用者側OS、ブラウザの利用状況に合わせ必要となる、ソフトウェアのバージョンアップは受託者の負担において行うこと。
- (3) 最新のOS、ブラウザに対応すること。詳細は『4 機能詳細要件 (2)』に記載の内容の通りとする。
- (4) データセンターは日本国内にあること、更に JDCC のサービスレベル、ティア 3 相当のデータセンターであること。
- (5) システムに必要なサーバ等は以下の要件を満たすクラウドサービスを利用すること。
 - ア サーバの設置場所の物理的所在地が日本国内であること。
 - イ ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証を受けていること。
 - ウ ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されたクラウドサービスを利用すること。
- (6) システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること。
- (7) サーバの種類・台数・CPU・OS 等によらず本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受託者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼働後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受託者責任により機器増設等の対策を実施すること。
- (8) ウィルス対策を講じており、最新のパターンファイルに更新されること。
- (9) 脆弱性を悪用した攻撃を遮断する対策として WAF(Web Application Firewall)を導入すること。
- (10) システム構築完了後、本番環境に対して脆弱性診断を実施すること。
- (11) 本システムは、可用性及び災害対策の観点から、異なる地域に設置されたデータセンター等を利用して冗長化を行うこと。

なお、当該拠点は少なくとも同一都道府県外に設置すること。
- (12) 冗長化拠点間では、システムデータの整合性を確保するため、レプリケーションを実施すること。

なお、基本的には同期方式を用いること。
- (13) 受託者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。（本市からドメイン指定はしない）
- (14) 稼働後のシステム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。

2. ネットワーク環境

データ保管については以下の基準を満たすこと。

- (1) 利用者情報や予約情報等は必要な頻度でバックアップを取得すること。
- (2) システムを構成する機器のうち、当該機器が停止することによりシステム全体の停止となるサーバ等については、導入時及び設定等の変更時にシステムバックアップを取得すること。

第 4 章 システム構築

1. 全般

- (1) 24 時間リアルタイムに火葬等予約の受付、予約状況の照会等を行い、住民サービスの向上を図ること。ただし、メンテナンス時間は除く。
- (2) システムは利用者がインターネット経由で利用できること。
- (3) システム稼働後 5 年以上の継続利用が可能であること。
- (4) 管理内容等の変更によるシステム変更や保守等が容易で維持管理経費等の抑制を図ること。
- (5) 年度更新及びマスタメンテナンス等通常の運用に関わる操作について、ユーザーが簡易な操作で設定できること。
- (6) 個人情報の取り扱いに関して個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び安芸高田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 31 号）また、安芸高田市個人情報取扱委託基準、別記 個人情報取扱特記事項、別記 情報セキュリティに関する特記事項に基づき、適切な管理（https への対応、ID・パスワードの更新管理）を講じること。
- (7) 故人や遺族のプライバシーに配慮し、予約情報の漏洩、改ざん等を防ぐ手段を講じること。
- (8) 視覚的にわかりやすいシステムであること。

2. システムの概要

- (1) 安芸高田市葬斎場「あじさい聖苑」の予約管理ができること。
- (2) 火葬炉等の空き状況は、利用者登録を行っていない者でも確認できること。
- (3) 年間の予約件数が 550 件以上の受付に対応できる性能を有すること。
- (4) 利用日の属する年度の翌年度から 1 年間の予約データを保存できるデータベース容量を有すること。
- (5) 火葬者が決まる前の事前予約や、1 人の死亡者で複数の予約を行う複数予約等、予測される葬儀関係者の不適切利用に対して、対策を講じること。
- (6) 必須項目を入力し申し込みされた予約を「仮予約」とし、必要事項すべての入力完了した予約を「本予約」として予約のステータスを管理できること。なお、「仮予約」時に必須とする入力項目は、別途協議によって決定する。
- (7) 登録された葬儀関係者に対して、休場等のお知らせをシステム上で表示できること。また、緊急時にはメールにより一斉送信できること。
- (8) システムの操作マニュアル、利用案内等がシステム上に表示またはダウンロードできること。

3. インターネット予約方式

- (1) インターネットに接続できる環境があり、システムに利用者登録している者であれば、既存のパソコン、タブレット、スマートフォン等のブラウザから予約操作が可能であること。
- (2) 入力ミスを防ぐため、可能な限りマウス操作又はタッチ操作で処理が行えるものとする。

4. 機能詳細要件

- (1) 本市が要望する機能要件は、「別紙 1 安芸高田市葬斎場予約システム 機能要件一覧」に示すとおりとする。

なお、機能要件に示す内容の他に必要と考えられる機能があると本市が判断した場合は、本市と費用及び期間を別途協議の上、対応するものとする。

- (2) 本システムは、以下の要件で動作すること。なお、委託期間中に以下OSやブラウザの新バージョンがリリースされた際には対応すること。

ア 本市職員及び聖苑職員が使用するパソコン

- OS
 - ・ Microsoft Windows11 以降
- ブラウザ
 - ・ Microsoft Edge
 - ・ Google Chrome
 - ・ Mozilla Firefox

イ 葬儀関係者が使用するパソコン

- OS
 - ・ Microsoft Windows11 以降
 - ・ Mac OS
- ブラウザ
 - ・ Microsoft Edge
 - ・ Google Chrome
 - ・ Mozilla Firefox
 - ・ Apple Safari

ウ 葬儀関係者が使用するスマートフォン

- OS
 - ・ iOS
 - ・ Android OS
- ブラウザ
 - ・ Microsoft Edge
 - ・ Google Chrome
 - ・ Mozilla Firefox
 - ・ Apple Safari

5. システム構築

受託者は本システムの導入にあたり、以下の作業を実施するものとする。

項番	作業項目	仕様
1	要件・仕様打合せ・整理	システム設定の基準を本市に説明し、設定条件を決定する。
2	マスタデータの登録	システムを使用する上で必要な情報（火葬時間枠、休館日、職員・葬祭業者）等についてシステムに登録する。 なお、登録項目は受託者の指定する様式にしたがって本市が作成する。
3	動作確認・運用テスト	システムを利用する機器（利用者端末）上でシステムが問題なく動作することを確認する。 本市が動作確認や検証等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。
4	市職員等への操作説明会	本市職員及び聖苑職員に行う。
5	葬儀関係者への操作説明会	葬儀関係者への開催通知及び会場の準備は本市が行う。

第5章 運用及び保守要件

運用及び保守は、2025 年度以降に契約予定のため、本システムを構築するに当たっても、以下の要件を満たすことを前提とする。

1. 基本事項

(1) 基本的事項

- ア 受託者は、システムの稼働、運用に要する環境を整備・構築した上で、システム保守・運用業務の提供を行うこと。
- イ セキュリティが確保された安全な保守・運用業務を提供すること。
- ウ システムについては、要求仕様を満たしたデータセンターに配備し、運用・保守サービスを提供することとする。

(2) システムの稼働時間

- ア 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- イ システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に本市の了承を得るとともに、システム利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- ウ システム停止などの緊急対応は24時間365日とする。運用・保守サービスを提供するに当たってSLA（Service Level Agreement）を締結することが望ましい。サービスレベルの設定項目は以下のとおりとする。ただし、サービスレベルについては、目標設定型とし、ペナルティ又はインセンティブの設定は行わない。

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	24 時間 365 日（ただし、計画停止/点検保守/データバックアップ等の為の停止時間は除く）
	稼働率	年間総稼働率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、計画停止期間を差し引いた稼働時間の割合	月 99%以上

(3) 体制

ア 保守・運用業務に当たっては、必要に応じて情報処理技術者や保守要員を配置するなど作業量及び作業時間を考慮して作業が適切かつ効率的に実施できる適切な体制整備、人員配置を行うこと。

なお、保守・運用連絡体制図を作成し、業務責任者及び各担当者を明記すること。

イ 各種システム運用マニュアル、障害発生時の対応マニュアル等を作成した上で、常に最新の状態に整備し、これに基づき安定したサービスの提供を行うこと。

ウ 利用者からの問い合わせ対応窓口を用意すること。対応時間は平日の 9：00～17：00 とする。

エ システム異常があった際は、業務責任者の管理のもと、速やかな問題解決を図ること。

(4) システム稼働監視

ア データセンター内に配備するシステムについては、システム監視ツール等を活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。異常発生時には障害発生時の対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害箇所の特定、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。

(5) 不正アクセス対策

データセンター内のサーバのウィルス対策を常の実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウィルスや不正アクセスを検知した場合には、速やかに本市に報告し、直ちに適切な対応を実施すること。

(6) データ管理業務

ア 必要なバックアップを定期的に行い、障害が発生した場合のリストアの方法も含めて、データ管理計画を策定すること。

イ 定期バックアップ（1 日 1 回以上）を実施すること。

ウ 過去 7 世代分のバックアップを保持し、各世代について任意の時点に復元可能であること。

エ 障害時の回復目標に対応したバックアップ手法を定めること。

オ 不要なバックアップ媒体を破棄する場合、データが媒体に残留しないようにすること。

カ 各種システムへのアクセスログ、ログインログを保存できること。

(7) 保守業務

ア ソフトウェア保守

イ 各種ソフトウェアについては、必要に応じて、バージョンアップや不具合修正等の保守を行うこと。

ウ ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備作業を実施すること。

エ セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

オ 各種保守業務の対応時間は、原則平日の9:00～17:00とするが、障害発生時等業務に影響がある場合、緊急の対応を要する場合等についてはこの限りでない。また、障害対応については、後述の「(8) 障害対応」の内容を踏まえ、対応すること。

(8) 障害対応

各種システムの障害に対して、予防の措置を講じ、発生時に迅速な処理を行うための手順をあらかじめ定め、再発防止策を想定した上で安定的な稼働管理を行うこと。障害が発生した場合は、本市に直ちに連絡するとともに、速やかに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

(9) 障害対応の準備

障害発生時の対応マニュアルを定めること。

(10) 障害発生時の初動

ア 障害発見時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。

イ 障害の一時切り分けを実施すること。

ウ システムの稼働に影響のある障害については、本市に状況の報告を随時行うこと。

エ マルウェアの感染により利用者に被害を与える可能性がある場合など、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、速やかに本市に報告すること。

(11) 障害発生時の対応（復旧～報告）

ア 障害が発生した場合は、迅速に調査し、対処及び復旧作業を行うこと。

イ 障害対応中は、随時、進捗状況等を本市に報告すること。

ウ 障害対応後は、再発防止策を講じること。

エ 障害対応後に、障害の原因、影響範囲、対応内容、再発防止策等を報告書にまとめ本市に提出すること。

第6章 その他

1. 納品

本業務の納品は、以下のとおりとする。

納品物	電子媒体	紙媒体	備考
プロジェクト計画書	1 部	1 部	
ソフトウェア	1 式		インターネット 上へのサービス 提供として
システム操作マニュアル	1 部	1 部	市職員用
システム操作マニュアル	1 部	1 部	聖苑職員用
システム操作マニュアル	1 部	5 部	葬儀関係者用
初期登録データ内容一覧	1 部		
議事録	1 部		
保守・運用体制図、緊急時連絡体制図	1 部	2 部	

なお、システム操作マニュアルについては、単なる操作説明やボタンの説明ではなく、操作者のアクションベース（予約するにはどうするか、利用者登録をするにはどうするかなど）で作成すること。

2. データ移行

現在使用しているオンプレミス型の Web 予約システムに記録された予約情報については、本業務で構築する新予約システムへのデータ移行は行わないものとする。

3. その他

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。業務が終了後においても、同様とする。
- (3) 受託者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。
- (4) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報を利用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。
- (5) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (6) この仕様書に定めるもののほか必要な事項が生じた場合は、その都度協議するものとする。