仕　様　書

１　業務名

令和８年度　観文文委第16号　文化施設貸館システム構築業務

２　業務の目的

文化施設（静岡市民文化会館（以下「静文」という）、静岡音楽館（以下「音楽館」という）、清水文化会館マリナート（以下「マリナート」という））の利便性向上及び利用促進並びに利用申請等に係る各種業務の負担軽減を図るため、施設の空き状況の確認や利用予約等をオンライン化した「文化施設貸館システム」を構築する。それに加え、各施設の予約状況を横断的に検索できる「予約状況ポータル」を構築する。

３　履行期間

契約締結日から令和11年３月31日まで

４　運用予定期間

令和９年４月１日から令和16年３月31日までを想定する。

期間中は当要件仕様を満たしたシステム一式のサービス提供を行うこと。

ただし、システムの保守に係る経費は、本業務の契約とは別に年度ごとに契約を締結（地方自治法施行令第１６７条の第２号による随意契約）するものとするため、本業務には含まない。

また、上記期間は発注者の要求により延長できるものとするが、やむを得ずサービス終了する場合は、終了日の２年以上前にその理由と共に発注者に通知し、後継または代替サービスを提案すること。

５　開発方針

（１）業務実施方針

ア　本業務は、「９　想定スケジュール」に記載のとおり、貸館システムを年度ごとに段階的にリリースするものとする。

イ　段階的なリリースにあたっては、共通基盤を整備した上で、各施設の運用要件を順次適用していく方式とする。

（２）基本的な考え方

ア　施設予約システムとして一般的に求められる機能（優先予約、抽選予約、一般予約、利用料金設定、減免処理等）に対応することを前提とする。

イ　各施設における現行の業務運用および業務実態を十分に踏まえ、実態に即した柔軟な運用が可能となるよう構築することを重視する。

ウ　単なる機能の標準化にとどまらず、各施設が有する運用上の特性や例外的な取扱いを考慮し、業務効率化との両立を図りながら、共通基盤のもとで適切に整理・反映すること。

エ　各施設で共通して利用する機能や処理については、共通基盤として整理・集約し、システム全体の効率性および保守性の向上を図ること。

オ　本業務における業務フローは、現行の業務フローを踏襲すること。施設ごとの例外処理

を含め、現行運用を前提として対応すること。

カ　将来的な機能拡張に柔軟に対応できるよう、機能拡張が可能な構成とすること。

キ　指定管理者の変更を含む将来的な業務内容および運用体制の変更を見据え、管理画面での設定変更（ルール定義、マスタ変更、帳票／通知テンプレ変更等）を中心に、改修を最小化して対応できる構成とすること。

（3）パッケージシステムの取扱い

ア　パッケージシステムを利用する場合は、カスタマイズ及びオプション機能に係る費用については本業務に含む。

イ　受託後に実施する発注者静岡市（以下「甲」という）及び指定管理者へのヒアリング等により、追加で必要となるカスタマイズまたはオプション機能が判明した場合についても、本業務の範囲内で対応すること。

ウ　パッケージシステムの都合（システム制約等）を理由とした業務フローの変更は原則として認めない。ただし、甲及び指定管理者へのヒアリング結果に基づく業務改善提案により、甲及び指定管理者が承認した場合に限り、業務フローの変更を認める。

（4）ヒアリングおよび業務改善提案

ア　甲及び指定管理者を対象としたヒアリング計画（対象者、実施方法、想定アウトプット等）を提案すること。

イ　ヒアリング結果を踏まえ、業務改善提案の進め方について具体的に示すこと。

（5）詳細運用への対応

ア　文化施設は一般的な公共施設と異なり、特殊な運用が多いことを踏まえ、本仕様書及び機能仕様書等に記載し切れていない各施設固有の詳細な運用や仕様についても、本業務の範囲内で実装すること。

イ　実装が困難な内容については、甲及び指定管理者に対して十分な説明及び協議を行い、実装量の調整等を行った上で、実装可能な形で提案すること。

6　業務内容

（1）プロジェクト管理

本業務を円滑に進めるために、計画策定、進捗管理、品質管理、リソース管理、情報セキュリティ管理、リスク管理、会議体運営等必要な作業を行うこと。

（2）要件定義

契約締結後、本仕様書を踏まえて実装する機能要件などについて、甲及び指定管理者と対面もしくはWEB会議形式で協議を行い、現状の業務フロー及びシステム導入後の業務フロー、データフローの詳細を整理すること。また、システムの内容が把握できるように要件定義書を作成した上で報告会を開催すること。

（3）マニュアル作成

システム管理者及び利用者のマニュアルを作成し、甲及び指定管理者の承認を得ること。

（4）職員向け操作研修

市民向けに開催する説明会について、円滑な実施に向けた支援を行うために、システム利用職員等に対して、システムの概要説明・操作説明の講師を各施設１回行うこと。

（5）システム保守・運用支援

委託期間開始から委託期間終了までの間、システム、サーバ運用（情報の更新及び追加が

必要な場合はその対応など）及び保守管理（セキュリティ対策やバックアップ、OSのバージョンアップに伴う対応、不具合の修正など）を行うこと。

なお、システム保守・運用支援は年度ごとに別途契約する予定である。

7　システム要件

（1）全体共通

ア　役割・責任分界

（ア）本仕様書に記載のない業務判断、制度解釈、または甲内部の意思決定については、受託者（以下「乙」という）の責任範囲外とする。

（イ）乙は、業務内容の整理、課題の抽出及び業務改善提案の提示を行い、業務方針及び運用内容の最終的な決定は甲が行う。

（ウ）想定外事項や仕様変更が生じた場合には、甲及び乙は協議のうえ対応方針を検討し、甲の判断を前提として決定し、いずれか一方のみの判断で対応を進めない。

イ　承認・意思決定ルール（合意の出口）

（ア）本業務における承認及び意思決定については、以下のとおりとする。

（イ）各マイルストーンにおける成果物については、乙が作成・提出し、甲が内容を確認し検収する。

（ウ）検収の対象となる成果物は、ヒアリング結果整理資料、業務改善提案書、設計書、マニュアル等とする。

（エ）業務方針、運用内容及び仕様に関する最終的な意思決定は、甲が行い、乙は意思決定に必要な情報整理及び助言を行うこと。

（オ）なお、関係者間で判断が分かれた場合には、甲の判断をもって決定する。

ウ　成果物の定義

（ア）成果物は、以下のとおりとすること。

区　分	概　要
ヒアリング結果整理資料	各課へのヒアリング結果をもとに、現行業務内容、要望事項および課題を整理した資料
業務改善提案書	ヒアリング結果を踏まえ、業務改善の方向性および対応案を整理した資料
設計書	本システムの全体構成、機能構成及び主要な設計内容を整理した資料
操作マニュアル	管理者及び利用者が日常業務を行うための基本的な操作手順を示した資料
FAQ	テスト運用期間中に発生した主な質問・問い合わせ内容を整理し、その回答をまとめた資料

（イ）本業務における成果物については、各マイルストーンにおいて提出及び内容確認を行う。ただし、全体設計書については、運用開始に向けた重要成果物として、甲による内容確認及び承認を行う。

エ　マイルストーン

（ア）準備期間及びテスト期間を考慮した上で、以下のマイルストーンに基づき進めること。

（イ）本システムの市民向けのテスト期間は 令和９年２月から令和９年３月末までと設定

する。このため、マニュアル作成及びテスト運用に向けた事前準備を含め、令和９年１月22日までに、市民向けのテスト運用が開始できる状態に、システム開発及び運用準備を完了させること。

（ウ）マイルストーン定義は以下のとおりとすること。

区分	完了予定日	業務	詳細	成果物
M1	令和８年８月31日	業務ヒアリング改善提案完了	各課へのヒアリングを実施し、現状課題の整理及び業務改善案を取りまとめる	ヒアリング結果整理資料、改善提案書
M2	令和８年10月31日	全体設計完了	業務要件を踏まえた全体構成、機能構成、画面及びデータ設計を確定すること	全体設計書
M3	令和９年１月31日	マリナート及び予約状況ポータルの開発完了	設計内容に基づきシステム開発を行い、単体試験により各機能の正常性を確認すること	単体試験結果資料
M4	令和９年３月１日	マリナート貸館システム稼働開始	必要なデータを移行した状態でマリナート貸館システムの稼働を開始すること。	
M5	令和９年11月30日	静文の開発完了	設計内容に基づきシステム開発を行い、単体試験により各機能の正常性を確認すること	単体試験結果資料
M6	令和10年１月１日	静文貸館システム稼働開始	必要なデータを移行した状態で静文貸館システムの稼働を開始すること。	
M7	令和11年２月28日	音楽館の開発完了	設計内容に基づきシステム開発を行い、単体試験により各機能の正常性を確認すること	単体試験結果資料
M8	令和11年４月１日	音楽館貸館システム稼働開始	必要なデータを移行した状態で音楽館貸館システムの稼働を開始すること。	

（２）システム開発前

ア　ヒアリング

（ア）本業務においては、業務内容を詳しく把握し整理するため、乙が打ち合わせを開催し、各施設の業務内容、現行運用及びシステム開発に関する要求事項を把握し整理すること。

（イ）把握した要求事項をもとに、業務の合理性・効率性・リスクの観点から整理を行い、ＤＸ化を主軸にした提案を行うこと。

（ウ）申請に関連する条例等を把握した上で、その内容を踏まえたシステムを設計すること。

（エ）ＤＸ推進の観点から、現行条例との整合性に課題が認められる場合には、合理的な根拠を示した上で、条例改正の方向性についても提案すること。

（オ）各施設における独自運用・判断ルールについては、関係課との合意形成を前提として、運用ルールの見直し及び必要な標準化の提案を検討すること。

（カ）上記の検討結果及び改善提案を踏まえ、システム全体としての全体設計を行うこと。

イ　システム設計

（ア）システムは静岡市公式ドメイン名のサブドメイン名を付与する。サブドメイン名に関わる費用は、乙が負担すること。

（イ）ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行ったうえで導入すること。特に公開WEBサーバ系は、常に自動アップデートを実施し、脆弱性対策を重視すること。

（ウ）情報漏えい対策が十分にとられていること。

（エ）異常または障害が発見された際には、直ちに甲へ連絡し、復旧手段について万全を期す体制及び運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出すること。

（オ）利用者からの個人情報の送信については、SSLによる暗号化を行うこと。

（カ）OSやアプリケーションにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合、早急にセキュリティパッチを適用するなど、原則として追加の費用なしに修補すること。

（キ）上記の他、セキュリティ対策として、IPAの「安全なウェブサイトの作り方」を参考に構築すること。

（ク）J-LISが運用するLG-WAN-ASPサービスで用いられる３セグメント分離構成を参考に、サーバを公開サーバ・中間サーバ・管理者サーバに分割し、物理ファイヤウォール装置を設置して３セグメント分離構成で構築すること。市民がアップロードした情報は、中間サーバに保存し、直接インターネットに公開するサーバでデータを保管しないこと。

（ケ）ファイヤウォール装置は、公開サーバと管理者サーバのインターネット公開と、中間サーバ間のアクセス制御を厳密に行うこと。

（コ）管理者向けサーバは、出口固定IPアドレスでアクセス制限を行うこと。公開サーバは、物理ファイヤウォール装置のフィルタリング機能を用いて、日本国のIPアドレスのみにアクセス制限ができること。

（サ）サーバは、３ティア構成の仮想基盤で構築された仮想サーバサービスを提供すること。バックアップは、受託者が所有するバックアップサーバに、ディスクイメージを１日１回以上保存すること。バックアップデータは、ファイル単位でリカバリーできること。異なるリージョンや、インターネットを経由してバックアップする場合は、公開鍵暗号方式を用いた暗号化を施すこと。

（シ）システム構成やセキュリティについて、甲のシステム部門より指摘があった場合、改善対応すること。対応に掛かる各種調整・費用等は乙が負担すること。

（ス）サーバ３台に、有償アンチウイルスソフトウェア製品をインストールすること。パターンファイルは自動アップデートとして設定すること。

（セ）サイトのデザインは、スマートフォンとPCからの利用を想定し、レスポンシブデザインで設計すること。利用者は、端末操作が苦手な市民が利用することを想定し、簡単な操作で作業できることを配慮したデザインにすること。アクセシビリティを考慮したサイト構成にすること。

（３）システム開発中

（ア）仕様書別紙１及び別紙２を満たすシステムを構築すること。

（イ）仕様書等に記載のない各施設固有の運用や仕様については、可能な限り実現すること。

（４）システム開発後

ア　マニュアル

（ア）本システムに関する利用者及び管理者向けの各種マニュアルを作成すること。作成及び編集に関わる費用は、乙が負担すること。

（イ）利用者向け操作マニュアルは、スマートフォン（Android、iPhone、PC）での操作を前提とした内容とすること。

（ウ）マニュアルはデータによる提出をおこなうこと。データ形式はワード形式等で納品すること。

（ケ）各マニュアルの内容、構成、表現については、甲及び指定管理者の確認を受けたうえで最終版を作成すること。

イ　問い合わせ対応について

（ア）甲及び指定管理者からのシステムに関する各種問い合わせに対応すること。

（イ）問い合わせ対応については、原則としてEメールまたは乙が用意する専用の問い合わせフォーム等により受け付けること。なお、文章による伝達が困難な補足事項や緊急時等については、電話による対応を行うこと。

（ウ）問い合わせ対応については、甲及び指定管理者は窓口として担当者１名を設置する。乙は、当該窓口からの問い合わせのみを受け付けること。

（エ）問い合わせ対応時間は、平日午前９時から午後５時とする。

（オ）乙は、問い合わせ管理表を作成し、進捗の管理を行い、解決まで責任を持った対応を行うこと。

オ　運用・保守について

（ア）本システムの稼働は、24時間365日を想定すること。システムメンテナンスを実施する場合は、２週間以上前に指定管理者に連絡すること。緊急メンテナンスの場合は、この限りではない。

（イ）サーバ、アプリケーション、ネットワークの稼働状況を24時間365日で監視すること。

（ウ）障害発生時には、影響範囲を把握のうえ、速やかに原因調査及び復旧対応を実施すること。

（エ）必要に応じて、暫定対応及び恒久対応を行うこと。

（オ）OS及びミドルウェアのアップデートについては、原則として自動適用が可能な設定を行い、不具合が発生した場合には、速やかに復旧対応を行うこと。

（カ）不正アクセスや情報漏えいを防止するため、使用しているOS・ミドルウェア・FW等の脆弱性を常に把握し、脆弱性が発見された場合は迅速に対策を講じること。

（キ）システム及びデータの定期的なバックアップを実施すること。

（ク）文字修正、ファイル更新等の、仕様に大きな変更が発生しない軽微な修正及び運用に伴う設定変更については、保守費用内で対応すること。

（ケ）大規模な機能追加及び仕様変更は、範囲外とすること。

（コ）保守・運用状況について、月次で報告すること。

（サ）本システムの保守及び運用状況について、月次で報告書を作成し、指定管理者に提出すること。

８　業務実施体制

本業務にあたり、業務を円滑に進めるために必要な以下の作業体制を整えること。

（１）業務全体を統括する責任者を配置するとともに、業務遂行に必要な知識（技術的要素を含む）及びプロジェクト管理に係る資格・経験を有する者とすること。

（２）乙は、業務の遂行にあたり複数人で構成された体制を整備し、甲及び指定管理者と円滑な意思疎通が図れるよう留意すること。また、報告、協議、助言、及びその他必要なコミュニケーションについては、定期的に対面またはリモート会議にて行い、議事録を作成し共有すること。

（３）本業務の業務体制を変更する場合（担当者の変更を含む）には、事前に甲の同意を得ること。

９　想定スケジュール

本業務における甲の想定スケジュールを以下に示す。実際のスケジュールは受託後に甲と協議の上決定すること。

令和８年６月　　契約
令和８年６月～９月　業務ヒアリング・改善提案
令和９年１月31日　　マリナート貸館システム開発完了
令和９年３月１日　　マリナート貸館システム運用開始
令和９年11月30日　　静文貸館システム開発完了
令和10年１月１日　　静文貸館システム運用開始
令和11年２月28日　　音楽館貸館システム開発完了
令和11年４月１日　　音楽館貸館システム運用開始

10　成果物等

（１） 成果品

本業務の成果品は次のとおりとする。電子データ及び紙媒体で一式を提出すること。なお、提出後に成果品に訂正事項等があった場合は、甲の指示に従い、速やかに訂正の上で再提出すること。

No.	納品物	数量
1	業務ヒアリング書及び改善提案書	一式
2	要件定義書	一式
3	テスト計画・結果報告書	一式
4	システム管理者向け操作マニュアル	一式
5	利用者/管理者向け操作マニュアル	一式
6	各種研修資料	一式
7	本業務に関連する打合せの議事録	一式
8	その他、本事業に付随して作成・収集した資料等で委託者が必要と認める資料	一式

（２）成果品の納品

成果品は電子データで納品すること。

（３）成果品の利用及び権利

ア　本業務による成果品の著作権・所有権は、システムの整備・構築において使用する市販ソフトウェアの著作権（受注者保有のパッケージソフトウェアの著作権を含む。）を除き、甲に帰属する。ただし、本業務内容等により別途協議が必要な場合は、この限りではない。

イ　甲は、本業務の成果品の改変を行うことができ、乙は、本業務の成果品に関する著作者人格権を行使しないこと。

（４）契約不適合責任

本業務完了後、成果品に契約不適合責任が発見された場合は、甲の指示に従い、必要な措置を乙の負担において行うものとする。乙は、本業務で得られた成果品及び成果に付属する資料に関して、一定期間保存しなければならない。保管期間は甲と乙で協議の上、決定するものとする。

11　その他、要求事項

（１）秘密の保持

乙は、本業務で知り得た事項を甲の承認を得ずに他に漏らしてはならない。また、この取扱いは契約期間の満了又は解約により契約が終了した後も同様とする。

（２）損害賠償等

乙は、本業務遂行中に生じた諸事故に対して、発生原因、経過、被害等の状況を甲に速やかに報告し、受注者の責任においてその解決を行うこと。

（３）情報セキュリティの遵守

乙は、本業務において甲の情報資産の安全性を確保するものとし、特に個人情報の漏洩が起きないよう細心の注意を払うものとし、企業としてのセキュリティ管理システムが充分に確立されていることを証明しなければならないものとする。

（４） その他、準拠する法令、ガイドライン等

ア　個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号　総務省）

イ　著作権法（昭和 45 年法律第 48 号　文化庁）

ウ　静岡市情報セキュリティポリシー

エ　その他関係法令、規則等

12　その他留意事項

（１）見積にあたっては、必要経費一切を含んだ額を算定すること。

（２）本システムの運用保守(キャッシュレス決済手数料を除く)に係るランニングコストについては、以下を超えないこと。

令和　　９　年度：年間 4,100 千円（税込）

令和　　10　年度：年間 5,700 千円（税込）

令和 11～15 年度：年間 7,900 千円（税込）