

野洲川齋苑

齋場予約システム導入業務仕様書

令和4年4月5日

守山野洲行政事務組合

1 システム構築について

「野洲川斎苑斎場予約システム」（以下「本システム」という）は、現在の電話予約システムの契約期間の終了と令和5年4月から実施する火葬受入れ時間の変更にあわせて、新たにインターネットを利用した斎場予約システムを導入し、PCやスマートフォンによる火葬や式場利用等の空き状況の閲覧など、斎場利用者へのサービス向上を図ることを目的とする。

2 仕様書の位置付け

本仕様書（以下「仕様書」という）は、守山野洲行政事務組合（以下「本組合」という）が発注する本業務において、公募型プロポーザルに参加する者（以下「参加者」という）および本件業務を実施する者（以下「受注者」という）への要求水準等を取りまとめたものである。

なお、本組合が具体的に仕様等を定めている内容であっても、操作性の向上が図られるなどの提案は、受注者と協議のうえ、積極的に採用するものとする。また、本仕様書に示されていない内容についても同様の取り扱いとする。

3 基本方針について

業務を実施するに当たっての基本方針は、次のとおりとする。

(1) システム構築業務について

- ・システム構築にあたり、開発体制図を作成し提出すること。その際、本システムと類似のシステム開発に従事した実績を有する責任者を設置し、開発全体の工程を管理すること。
- ・クラウド環境でのWEB予約サービスを活用し、24時間常時、火葬等予約の受付、予約状況の照会等ができること。なお、WEB予約機能のうち空き状況照会については、葬祭業者以外の一般の方でも24時間365日リアルタイムに閲覧できること。
- ・葬祭業者が使用するクラウド環境での「WEB予約システム」と、斎場職員が予約等の運用管理に使用する「運用管理システム」をリアルタイムで連携したシステムとすること。
- ・個人情報の取り扱いに関して、関係法令・条例等に基づき適切な管理を講じること。また、インターネットでの不正アクセス対策を十分行うこと。
- ・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十分講じること。
- ・クラウドセンター機器類の故障や災害等の不測の事態に備えて、技術者等の連絡体制および復旧支援体制を確立し事前に本組合に提示すること。

4 業務内容と見積方法

本件業務の対象となる業務内容と見積方法は、次のとおりとする。

(1) 業務内容

業務の内容は以下のとおりとする。

ア 機能仕様設計、打ち合わせ業務

- ・本組合と綿密な打ち合わせを行い、葬祭業者等利用者に配慮したシステムとすること。
- ・本業務の責任者は、開発全体のスケジュールに基づき工程管理と進捗管理を行うこと。
- ・本業務にかかる打ち合わせを本組合と月 1 回以上行い、作業の進捗および課題の共有、整理を行うこと。
- ・本業務の打ち合わせ後は、議事録を作成し、定例会終了後 7 日以内に本組合に提出し了承を得ること。
- ・予想外の事態により作業の進捗に遅延が生じた場合は、速やかに改善案を提示し、本組合の承認を得ること。

イ 詳細設計、システム開発、クラウド環境構築業務

- ・葬祭業者向け「WEB 予約システム」の詳細設計および開発を行うこと。
- ・斎場職員向け「運用管理システム」の詳細設計および開発を行うこと。
- ・「WEB 予約システム」および「運用管理システム」を稼働させるクラウド環境を構築すること。

※上記のシステムの構成図は、「仕様書別紙 1 全体システム構成図」を参照のこと。

※各システムの詳細要求機能は、「仕様書別紙 3 斎場予約システム機能要件書」の要求水準に沿ったシステムの開発、動作試験の実施、各種マスターデータの投入を行うこと。

ウ 操作等説明会業務

- ・葬祭業者向け「WEB 予約システム」および斎場職員向け「運用管理システム」の操作方法の説明マニュアルを作成し納品すること。
- ・葬祭業者向け操作等説明会、斎場職員向け操作等説明会を実施（各 1 回）し、システムを容易に不安なく扱えるよう、説明、指導すること。
- ・操作等説明会後に、仮運用テスト期間（利用者が自由に利用できる期間）を 2 週間程度設けること。
- ・操作等説明会の終了後も、必要に応じて使用方法の指導を行うこと。

※上記、操作説明マニュアルは PDF 化したデータを DVD-R で提出すること。

エ システム本稼働への切替業務

- ・現行システムの火葬台帳データ（CSV ファイル形式）を本システムに移行す

ること。

- ・ 仮運用時のテストデータを削除すること。
- ・ 本システムの稼働時に立ち会いすること。

オ システム仮運用テスト期間におけるサポート業務

- ・ 葬祭業者等利用者への操作指導や各種問い合わせの窓口を設置しサポートを行うこと。
 - ・ サポート受付時間は、原則、平日の午前9時から午後5時とし時間内の受付分は迅速に対応すること。また、時間外および土、日、祝祭日は、携帯電話などで直接連絡を取れる体制を確立すること。
 - ・ 迅速なサポートを行うために、リモート等による対応ができるようにすること。具体的な手法については、本組合と協議の上決定すること。
 - ・ 仮運用テスト期間における、本システムの使用料については、「クラウド環境利用料」のみ本組合が負担し、システム使用料および保守サービスにかかる費用については、受注者が負担すること。
- ※「クラウド環境利用料」とは、「クラウド上の仮想サーバ使用料」、「インターネット接続料」、「ドメイン使用料」、「ファイヤーウォール利用料」、「ロードバランサー利用料」、「グローバル IP 取得料」、「SSL 契約料」などのことをいう。

(2) 見積方法

以下の費用の見積を提出すること。

ア 斎場予約システム導入費

- ・ 機能仕様設計費、打ち合わせ費
- ・ 詳細設計費、システム開発費、クラウド環境構築費
- ・ 葬祭業者向け操作等説明会費（1回）、職員向け操作等説明会費（1回）
- ・ 本稼働切替費
- ・ システム仮運用テスト期間における「クラウド環境利用料」

イ 斎場予約システム等使用料

- ・ 斎場予約システム使用料
- ・ クラウド環境利用料
- ・ 保守サポート料

※保守サポートは、平日の午前9時から午後5時とし時間内の受付分は迅速に対応すること。また、時間外および土、日、祝祭日は、携帯電話などで直接連絡を取れる体制を確立すること。

※イ 斎場予約システム等使用料は、契約予定期間である令和5年4月1日から令和10年3月31日（5年間）までの間にかかる金額を記載すること。

5 契約期間・整備スケジュール等

(1) 本システム導入にかかる契約期間

令和4年契約締結日から令和5年3月31日まで

(2) 整備スケジュール

- ・本システム仮稼働日：令和5年2月上旬
- ・葬斎場職員・祭業者向け操作等説明会：令和5年2月中旬～3月初旬
- ・仮運用テスト期間：令和5年2月中旬～3月下旬
- ・本システム稼働開始：令和5年3月27日（月）午前9時（令和5年4月1日以降の予約を受け付けるものとする。）

※全体スケジュールは、「仕様書別紙2 斎場予約システム導入スケジュール」を参照すること。

(4) 本システム使用にかかる契約期間（予定）

令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）とする。（以降継続する場合は、再契約とする。）

6 システムの利用環境にかかる要求水準

(1) クラウド環境の構築およびソフトウェアサービス

- ・ドメイン名は、取得および使用料を含むこと。
- ・SSL 認証を取得し、更新料も使用料に含むこと。
- ・DNS サービスを提供すること。
- ・データセンターに引き込むインターネットは、信頼できる環境でFWを構成すること。
- ・WWW サーバは冗長化し、ロードバランサーで制御すること。（ロードバランサーも冗長化すること。）
- ・DB サーバも冗長化し、データベースはレプリケーション構成でリアルタイムに同期を取ること。
- ・データベースは日次処理でバックアップを取ること。
- ・ウイルス対策ソフトウェアを導入し、パターンファイルの更新を定期的実施すること。
- ・WSUS を構築し、Windows アップデートやパッチを定期的更新すること。
- ・WAF を構築し、不正アクセス攻撃からWEBサイトを防御すること。
- ・万が一の故障を常時監視するサービスを提供し、異常時はメール通知すること。

(2) 斎場における利用環境について

- ・パソコン端末は、システムの導入にあわせて購入するパソコン、タブレット（Windows10 Pro）で利用できること。

- ・インターネット環境は、既設のインターネット環境からアクセスできること。

7 システムの機能にかかる要求水準

- ・野洲川斎苑の施設予約を可能とし、24時間予約状況照会、予約受付および予約状況の確認ができること。
- ・葬祭業者等でシステムに事前登録を行った者、本組合職員のうち利用ID・パスワードの発行を受けた者が使用可能なシステムであること。
- ・年間人体炉1,600件、動物炉800件の予約受付に対応できる性能を有すること。
- ・インターネットに接続できる環境があり、システムに登録している葬祭業者等であれば、既存のパソコンおよびスマートフォン、タブレット端末サービス利用が可能であること。
- ・利用者側のパソコン端末は、現時点の「Firefox」、「Safari」、「Chrome」、「MS Edge」で正常動作すること。
- ・スマートフォンおよびタブレット端末の対応については、各端末の画面サイズにて最適化された表示および操作が可能なレスポンシブ・ウェブデザインであること。
- ・携帯電話の簡易WEB閲覧機能については、SSL（SHA2）の対応が不可であるため利用不可とする。
- ・空予約や1人の死亡者で複数の予約を行う複数予約等の不正利用を行う葬祭業者等利用者に対して、一定期間の予約不可とするなどの対策を講じられること。
- ・その他、受注者においては、本組合と綿密な協議の上、「仕様書別紙3 斎場予約システム機能要件書」をもとに利用者が利用しやすいシステムを構築すること。

8 稼働終了時のデータの提出

本システムの稼働終了時には、無償で火葬台帳データと各種統計データをCSV、Excel等のファイル形式で排出し、本組合へ提供するものとする。また併せて、排出ファイルのデータ項目説明資料を提示するものとする。

データの取扱いについては、守山野洲行政事務組合個人情報保護条例（令和3年条例第2号）を遵守するものとする。

9 受注者が提出すべき成果物

受注者は、本システム仮稼働日までに以下の成果物（紙製・DVD-R）を納めること。

- (1) 打ち合わせ議事録

- (2) 開発体制図
- (3) クラウド斎場予約システム機能仕様書（葬祭業者編、斎場職員編）
- (4) 構築スケジュール兼工程管理表
- (5) テスト計画書
- (6) テスト結果報告書
- (7) 操作説明書（葬祭業者向け、斎場職員向け）
- (8) 保守体制図

以上