

**川崎市公共施設利用予約システムの
運用センター構築・運用業務委託
参考調達仕様書**

令和7年7月

川崎市市民文化局市民生活部企画課

目次

1. 公共施設利用予約システム構築の背景と目的.....	3
1.1. システム構築の背景と目的.....	3
1.2. 現行業務・システムの全体像.....	3
1.3. 次期システムの方向性.....	3
2. 本業務の委託内容.....	4
2.1. システム稼働予定日.....	4
2.2. 利用期間.....	4
2.3. 契約形態.....	4
2.4. 調達範囲.....	4
2.5. 他事業者との調整等.....	5
2.6. 作業場所.....	5
3. 運用要件.....	5
3.1. 市が要求する運用業務.....	5
3.1.1. 運用の全体像.....	5
3.1.2. 運用受付・回答方法.....	5
3.1.3. 運用時間.....	5
3.2. サービスレベル定義.....	6
3.2.1. 定義の概要.....	6
3.2.2. SLA の運用.....	6
4. 業務委託要件.....	7
4.1. プロジェクト管理要件.....	7
4.1.1. 基本方針.....	7
4.1.2. プロジェクト計画書の作成.....	7
4.1.3. プロジェクト管理要件.....	8
4.1.4. 会議体設置要件.....	8
4.1.5. プロジェクト体制.....	9
4.1.6. スキル要件.....	10
5. 留意事項.....	10
5.1. その他留意事項.....	10
5.1.1. 契約に係る留意事項.....	10

1. 公共施設利用予約システム構築の背景と目的

1.1. システム構築の背景と目的

川崎市（以下「市」という。）は、平成 11 年度に公共施設利用予約システムを開発・導入し、これまで複数回、システム事業者の変更を伴うシステム変更や改修・機器更新を行いながら利用者の利便性の向上や業務の効率化を図ってきた。

現行システムは平成 29 年度に導入し、一部改修・機器更新した上で、間もなく運用開始から 10 年間の利用となるが、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や新規 OS への対応などの必要性が生じている。

現行リース期間満了後の令和 9 年度から運用開始となる次期システムにおいては、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や安定的な運用、業務改善等に資する適正コストの施設予約システムの導入を目的として、「誰もが使いやすく・分かりやすいシステムの構築」、「施設管理者の負担もデジタル化で軽減」、「不適切・不正な利用への耐性を高め、公正な利用を実現」の 3 つの観点から取組を推進していく。

1.2. 現行業務・システムの全体像

本市ではシステムを使用して、利用者登録、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を行っており、運用センターにおいて、利用者、施設及び本市に対するヘルプデスク業務や市と施設の運用支援業務を担っている。

利用者登録は、インターネットからの利用者仮登録による申請と、館の窓口等で配布している利用者登録申請書（複写式）による申請、マイナンバーカード利用による利用者登録申請の 3 つがある。

インターネットからの利用者仮登録や館の窓口での利用者登録申請書（複写式）による場合は、利用者が各施設窓口へ来館し、利用者登録申請書やその他必要な書類の提出を行っている。各施設窓口では申請書の記入内容・本人確認書類のチェックを行い、利用者情報の登録作業完了後、利用者に対し利用者カードを発行している。また、市内在住者がマイナンバーカードを利用し利用者登録申請を行った場合は、運用センターで申請内容が承認され登録が完了し、その後、各施設窓口で利用者カードが発行される。

利用者カードの発行後は、現行システム等を使用して、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を実施している。また、施設の利用時は、利用者カードの確認後、施設の貸し出しを行っている。

なお、現行システムを使用している施設は管理方法により市の直営施設と指定管理者制度を導入している指定管理施設の 2 種類があり、施設の種別としては、屋外スポーツ施設・バーベキュー場、屋内スポーツ施設、教育文化会館・市民館、会館施設の 4 つに分けられる。

料金の徴収方法は、直営施設では窓口払いによる当日払いが一部あるものの、多くは口座振替及び納入通知書による後納であり、指定管理施設では窓口払い等による前納である。

1.3. 次期システムの方向性

前述の目的、現行業務・システムの全体像を踏まえ、以下に次期システムの 4 つの方向性を示す。

① 利用者登録から施設予約までオンライン完結

利用者登録をウェブのみで完結し、利用者登録から施設利用まで、オンライン完結できることを目指す。オンラインでの利用者登録時の本人確認は、マイナンバーカードを利用した公的個人認証等を利用するが、現行の申請書等の紙の帳票は、電子化を目指す、一部を継続利用する。

② 使用料支払いのオンラインかつキャッシュレス化

使用料支払いについて、現在、各施設の窓口で受け付けているが、事前のシステム上でのオンライン決済を可能とすることを目指す。

③ 不適切利用防止策の向上

利用者カード番号の収集等を行う第三者による「なりすまし」や予約キャンセルによる「付替え」、機械的なアクセスでの「先着予約」、支払いをしない「未納」への対策など、現行システムでの課題対策を向上させて、現行にて利用を停止している野球場等も対象施設とできることを目指す。

④ 使用する時間帯・目的による施設の検索・予約

現行システムでは、施設分類や施設名を把握しておかなければシステム上での施設検索や予約が困難であるが、使用する時間帯や目的による施設の検索・予約を可能とし、利用者の直観的なシステム操作を実現する。

2. 本業務の委託内容

2.1. システム稼働予定日

次期システムの稼働は令和 9 年 4 月を予定している。

2.2. 運用センターの構築・運用期間

運用センターの構築・運用期間は、運用センターの構築がシステムの並行稼働に十分に間に合う期間及びシステム稼働から 5 年間とする。

本業務の受託者は、市の想定スケジュールを踏まえつつ、利用者からのコールセンター等の立ち上げ準備に必要な期間も勘案し、市の要求事項を確実に遂行できる運用スケジュールを立案すること。

2.3. 契約形態

契約形態は、2.4.「調達範囲」に示す対象すべて、業務委託契約による支払である。

なお、2.4.「調達範囲」に示す対象を一括で契約する前提とする。

2.4. 調達範囲

本書では、次期システムの運用センターに必要な要求仕様を定義しているが、システム構成によっては市の要求仕様の限りではないため、システム受託者と別途詳細の業務内容（「運用センター業務要件」記載の業務）を含め協議すること。なお、本書記載の内容は令和 8 年度のシステムの並行稼働期間を見据えた運用センターの構築と令和 9 年度から 5 年間の運用に向けた参考見積の前提条件とする。

2.5. 他事業者との調整等

次期システム運用センターの構築において、システム受託者との調整が必要な事項については主体的に調整を行うこと。

2.6. 作業場所

本業務における作業は、原則、受託者の事業所又は受託者にて用意した作業拠点にて実施すること。ただし、市が管理する個人情報及び機密情報を取り扱う作業については、受託者の事業所等で、入退室管理や外部との通信制限がなされた施設等で実施することとし、個人情報及び機密情報は、作業場所から持ち出さない（送信しない）こと。

また、会議、研修等における市が参加する作業については、原則、市が提供する会議室や WEB 会議（市との協議により合意した場合に限る）を利用して実施すること。

3. 運用要件

3.1. 市が要求する運用業務

3.1.1. 運用の全体像

① 運用業務要件

システムの運用に関する要件については、別紙「運用センター業務要件」を参照すること。なお、運用スケジュールの策定にあたっては、パッチ処理時のオンライン凍結時間、データバックアップに係る時間等を考慮した上で、策定すること。

② 運用状況報告

月次にて定例運用報告書を作成し、定例及び臨時作業結果、SLA（Service Level Agreement）モニタリング結果、各報告に基づく改善提案等を記載すること。なお、本報告書は電子データで市に提出すること。また、月次にて運用定例会を開催すること。

③ 運用体制

運用担当の変更を実施するにあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを証する書面を市に提出の上、必ず市と協議の上事前に了承を得ること。

3.1.2. 運用受付・回答方法

運用の受付及び回答の対応窓口として電話及び受付用メールアドレスを用意すること。メールは 24 時間受信可能とすること。

3.1.3. 運用時間

利用者向けコールセンターの運用時間は 9:00～19:00（年末年始〔12 月 29 日～1 月 3 日〕

を除く) とすること。ただし、緊急障害時については対象外とする。現行の問合せ件数は、「令和 6 年度運用センター問合せ件数統計」を参照すること。

3.2. サービスレベル定義

3.2.1. 定義の概要

(1) 基本方針

サービスレベル定義は、市と受託者間で、次期システムの運用センター業務を円滑に行い、受託者から提供されるサービス品質を一定のレベルに保つために、相互の役割や項目、管理指標を設定したものである。運用要件が確定した後、「サービスレベル定義」を実現するための詳細実現手順を双方合意の上で策定することで、サービスレベルの双方合意（Service Level Agreement）とする。

(2) 策定の目的

- ・ 市の職員に向けての次期システムの運用センター業務に対して継続的に高いサービスレベルを維持すること。
- ・ 品質に対する要求水準の明確化により、管理者及び利用者の利便性を向上させること。
- ・ 委託者である市、システム受託者及び本件受託者の相互の役割、遵守すべき項目、管理指標を「見える化」することにより、各主体の責任分担を明確にすること。

(3) 期待する効果

- ・ 円滑な業務運用の実現
- ・ サービスレベルに見合ったコストの明確化と合理性の確保
- ・ 業務の問題点・課題点の把握
- ・ 信頼関係の構築、共通認識の確保

3.2.2. SLA の運用

(1) SLA の作成・更新

SLA 項目は契約期間を通じて、継続的に更新すること。

なお、SLA の作成・更新は、市と受託者の双方協議の上で実施すること。

(2) SLA の範囲及び責任

- ・ SLA 項目で定義する内容にて協定を締結し、協定書に基づき設定した目標を達成するよう努めること。
- ・ 責任範囲については市と調整を行い決定すること。

(3) 適用する SLA 項目

SLA 項目の詳細については、「サービスレベル定義一覧」を参照すること。

（４） SLA 評価

受託者は、サービスレベルのモニタリングを逐次実施し、モニタリング結果を毎月定期的に市へ提出すること。

当月の結果を翌月中旬頃までに提出すること。

各四半期の最終月の翌月の中旬頃までに、市と SLA の評価に関する会議を行うこと。

（５） 継続的なサービスレベル向上への取組み

SLA の遵守、品質の向上に向けて市、システム受託者及び本件受託者が継続的に取り組めるよう、SLA 定期報告の結果から、双方の役割に基づき改善案等を検討すること。定期報告において改善案が双方の合意のもと確定した場合、受託者は改善計画書を市に提出すること。

改善計画書には、以下の項目を明記すること。

- ・状況分析（SLA 違反の原因となった障害等の状況及び原因分析結果報告）
- ・再発防止策（再発防止策・予防策の具体的な提示）
- ・再発防止策の導入スケジュール

なお、本業務においては、努力目標型の協定となり、委託費用の減額等のペナルティは設定しないが、SLA が遵守できない場合においては受託者にて改善策を実施し改善すること。

また、改善策の実施に関する費用は、すべて受託者の負担とする。改善策を複数回講じても一向にレベルが遵守されない等、受託者の信頼性、信用性及びパートナーとしての品格について著しい欠落が認められた場合、市「標準契約約款」に基づき「損害金の請求」を行うことがあるので留意すること。

委託契約の解除に伴う、次期運用センターに移行するための経費は受託者の負担とすること。

4. 業務委託要件

4.1. プロジェクト管理要件

4.1.1. 基本方針

本業務の推進にあたり、受託者は、プロジェクト計画書を策定し、市にあらかじめ提示して双方で協議した結果を反映した後、プロジェクト計画書に規定するプロジェクト管理方針に基づいたプロジェクト管理を実施すること。また、本業務の遂行にあたって、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

4.1.2. プロジェクト計画書の作成

受託者は、本書記載事項に基づき、運用センターにおける具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含めたプロジェクト計画書を、契約後 2 週間以内に作成し、市の承認を得ること。

4.1.3. プロジェクト管理要件

受託者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。プロジェクト管理を行うための様式（案）、報告項目（案）についてもあわせて提示すること。市は必要に応じて様式、報告項目について修正等の指示を行う。指示があった場合は修正し、市の承認を得ること。

また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。

受託者は、市と受託者、システム受託者、市が指定する支援事業者（ただし令和8年度のシステム並行稼働期間に限る）に係るメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、本業務に携わるすべてのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効率的に行えるようにすること。

プロジェクト管理要件の報告項目の詳細を、以下に示す。

表 1 プロジェクト管理要件 報告項目

報告項目	報告項目の詳細
進捗管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。受託者は、予定スケジュールと実績スケジュールの差と要因を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において市に報告すること。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、市への説明了承のもと、その策を実施すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクが実際に発生したかどうか監視し、リスクが実際に発生した場合には、市に報告すること。課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、市と協議の上、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、市への説明了承のもと、その策を実施すること。
変更管理	<ul style="list-style-type: none">市と受託者は、仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合に、受託者がその影響範囲及び対応に必要な工数等を識別した上で、変更管理ミーティングを開催し、市と協議を行い、対応方針を確定すること。

4.1.4. 会議体設置要件

受託者は、定期報告の会議体として「作業部会」「定例報告会」等の定例会を設置することとし、

必要な報告書類を会議開催の前営業日の正午までに作成、市へ送付すること。また、会議終了後 5 営業日以内に、会議内容を議事録として市へ報告し、その内容について、了承を得ること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること（以下に示す実務関係者の会議体以外に、必要に応じて市が主催する各会議にも出席すること）。

表 2 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
作業部会	目的	運用センター構築に向けた調整等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
	参加者	市、受託者（担当責任者、担当者）、システム受託者
	開催 サイクル	定期的に開催することとし、詳細は市との協議の上決定すること。
	報告書類	検討資料等
定例報告会	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づく進捗、課題・リスク、品質、変更管理を実施すること。
	参加者	市、受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）、システム受託者
	開催 サイクル	定期的に開催することとし、詳細は市と協議の上、決定すること。 定例報告会は隔週程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要と思われる報告資料等
SLA 評価 会議	目的	サービスレベルのモニタリング結果を市に報告し、品質の向上に向けて協議すること。
	参加者	市、受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）
	開催 サイクル	各四半期の最終月の翌月中旬頃までに実施すること。 なお、同時期に実施する「定例報告会」と同時での実施を認める。
	報告書類	サービスレベルモニタリング結果等

4.1.5. プロジェクト体制

必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

また、プロジェクト責任者を定めること（なお、プロジェクトリーダーは原則として専任とし、市と協議の上、承認を受けたときには兼任を認める。プロジェクトマネジャーやメンバー等については、兼任を可とするが、その場合、兼任であることに加え、兼務する業務の概要・稼働割合を提案書上においても明確に示すこと）。

4.1.6. スキル要件

本書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること（知識及び能力に応じた作業者の定義は以下のとおり）。

なお、本プロジェクト全体の統括責任者を必ず配置し、必要に応じて作業者を指示するリーダーを配置すること。

表 3 スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none">・ プロジェクト実施計画を策定し、運用業務の評価を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。・ 地方自治体の施設予約管理システム運用事業または人口規模が 20 万人以上の地方自治体のシステム運用事業におけるプロジェクト管理業務の経験者が 1 名以上、本プロジェクトに参画していること。
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none">・ 受託者の品質管理基準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること（受託者内の品質管理組織でも構わない）。
施設予約管理に関する知識・理解を有する者	<ul style="list-style-type: none">・ 地方自治体のシステム運用事業における現場でのリーダー経験者が 1 名以上、本プロジェクトに参画していること。

受託者におけるメンバー選定においては人事異動や他プロジェクトへの引抜きリスクが無く、運用期間終了まで本業務に従事できるメンバーを選定すること。やむを得ずプロジェクト発足時からの要員変更を実施するにあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であるメンバーを選定のうえ、必ず事前に市の上承を得ること。要員変更時に業務引継ぎを実施する場合は、業務引継ぎおよび市が定めるセキュリティテストの受講等を実施した報告書を市に書面提示すること。

5. 留意事項

5.1. その他留意事項

5.1.1. 契約に係る留意事項

運用センター構築に必要な環境整備、作業場所（市が提供する場合を除く）等に要する一切の費用は、すべて受託者の負担とする。