

**川崎市公共施設利用予約システム運用センター業務委託
調達仕様書**

令和8年6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	4
1.1. システム構築の背景と目的	4
1.2. 現行業務・システムの全体像	4
1.3. 次期システムの方向性	4
2. 本業務の委託内容	5
2.1. システム稼働予定日	5
2.2. 運用センターの構築・運用期間	5
2.3. 契約形態	5
2.4. 調達範囲	6
2.5. 他事業者との調整等	6
2.6. 作業場所	6
3. 運用要件	7
3.1. 市が要求する運用業務	7
3.1.1. 運用の全体像	7
3.1.2. 運用受付・回答方法	7
3.1.3. 運用時間	8
3.1.4. 運用センターの構築・運営体制	8
3.1.5. 運用センターの環境	10
3.1.6. 本業務の成果物	10
3.2. サービスレベル定義	13
3.2.1. 定義の概要	13
3.2.2. SLA の運用	13
3.3. 運用業務要件	14
3.3.1. ヘルプデスク	14
3.3.2. 利用者登録情報の管理	15
3.3.3. スケジュール管理	15
3.3.4. 料金管理 <直営施設のみ>	15
3.3.5. マスタ設定・管理	17
3.3.6. その他	17
4. 業務委託要件	18
4.1. プロジェクト管理要件	18
4.1.1. 基本方針	18

4.1.2.	プロジェクト計画書の作成	18
4.1.3.	プロジェクト管理要件	18
4.1.4.	会議体設置要件	19
5.	留意事項.....	21
5.1.	PMO 業務受託者への対応	21
5.2.	その他留意事項	21
5.2.1.	契約に係る留意事項	21
5.2.2.	各種基準への準拠	21
5.2.3.	本業務に関する再委託要件	21

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る。

1.2. 現行業務・システムの全体像

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、利用者カードを確認後、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

前述のシステム構築の背景と目的、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、必要書類の添付を求める場合があり、その場合は、運用センターで申請内容の審査・承認を行い、登録が完了する。現行の申請書等の紙の帳票は、電子化を目指す。一部を継続利用し、デジタルデバインド対策として施設窓口での申請も可能とする。また、利用者登録や更新手続きをオンライン完結でき利用者カードも電子化することで、施設管理者の窓口業務の負担を軽減することを目指す。

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、各施設の窓口払いのほか、直営施設においては口座振替払いや納入通知書払いを受け付けているが、既存の支払方法に加えて、事前のシステム上でのクレジットカードによる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、現行にてシステムの利用を停止している野球場等も対象施設とすることを目指す。

④ 使いやすく分かりやすいシステムの構築

現行システムでは、トップ画面からの入口が「かんたん画面」、「高機能画面」、「スマートフォン画面」の3つに分かれているが、入口を統合し、特に意識することなく利用者の直観的なシステム操作を実現する。また、キャンセル待ち抽選機能や利用数日前に自動で予約情報についてのリマインドメールを送る機能など、利用者の利便性向上を目指す。

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3月中旬を予定している。

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、「2.4.調達範囲」に示す利用者ヘルプデスク、管理者ヘルプデスク、各種管理サービスの何れについても、環境や体制の整備、人員の育成等、運用センターの構築が利用者の利用開始となる上記システム稼働の令和9年3月中旬までに十分に間に合う期間及びシステム稼働から令和13年度末までとする。なお、リース端末の導入を令和8年11月～12月の間、システムの操作研修及び運用テストを令和9年1月以降に予定しており、本業務の受託者も参加対象とすることを想定している。

本業務の受託者は、上記市の想定スケジュールを踏まえつつ、市の要求事項を確実に遂行できる構築・運用スケジュールを立案すること。

2.3. 契約形態

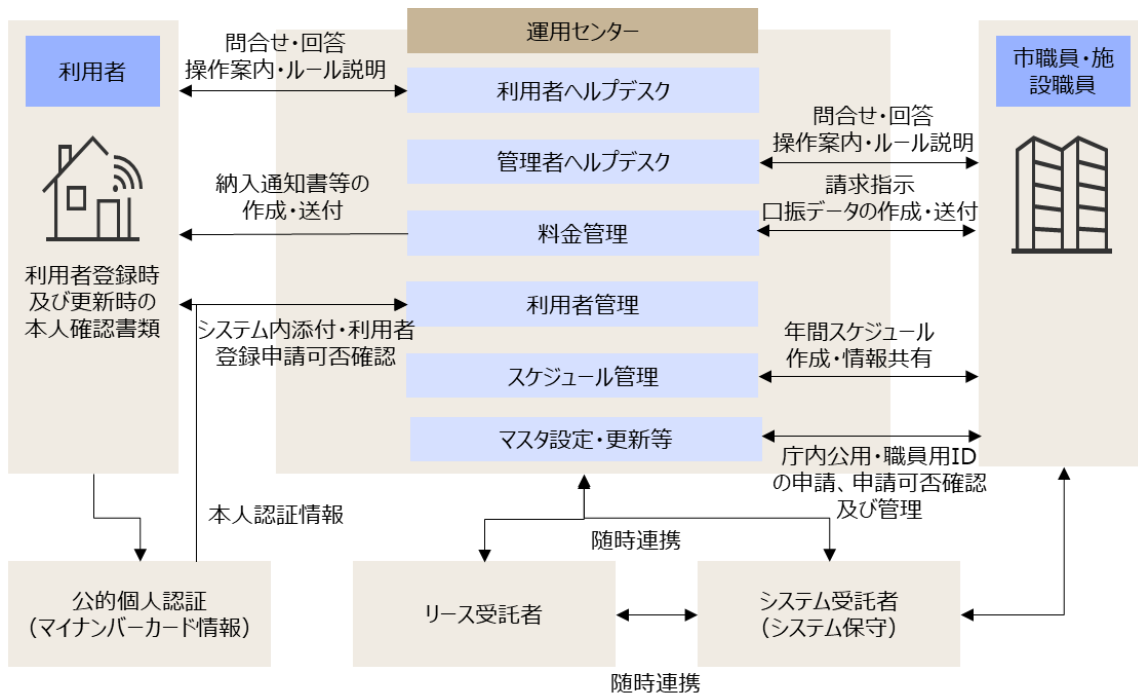
契約形態は、「2.4.調達範囲」に示す対象すべて、業務委託契約によるものとする。

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（「3.3.運用業務要件」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年度末のシステムの稼働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見積の前提条件とする。調達範囲の概要は、下記図1のとおりとなる。

図 1 調達範囲



2.5. 他事業者との調整等

運用センターの構築・運営において、システム受託者、構築支援事業者、リース受託者等との調整が必要な事項については相互に連携し、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、施設窓口での利用者登録申請に係る書類のセキュリティ便等での頻繁なやりとりなどが円滑に行えるよう近接し、十分なスペースを有した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部屋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。なお、ネットワークについては、システム側にて IP アドレスによるアクセス制御を予定しているため、固定 IP に対応すること。

また、書類を管理するスペースを確保すること。書類を管理する保管場所については、受託者が用意し、市が承認する必要がある。個人情報を扱うため、一定程度のセキュリティを担保すること。「3.3.2.利用者登録情報の管

理」にあたり、施設窓口において紙媒体によって利用者登録・更新申請（年間 10,000 件程度）が行われ、運用センターに送付する運用を想定していることから、当該申請書類等を利用者ごとにファイリングし、必要時に過去の申請書類を参照できるよう、必要なスペースを確保すること。保管期限が経過した後、受託者が廃棄すること。廃棄は、各申請年度の翌々年度を想定している。

なお、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、「3.3.運用業務要件」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、システム受託者が定める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

本稼働後は、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、月次にて運用に係る定例報告会を開催すること。なお、システム受託者との協議により、合同で定例報告会を開催しても差し支えない。

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。要員変更後、業務引継ぎに関する報告書を提出すること。

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。メールアドレスは、現行と同じアドレス（support@fureai-net.city.kawasaki.jp）を引き継ぐことが望ましい。なお、メールは 24 時間受信可能とすること。また、利用者及び職員からのシステム操作方法等の問合せに対応するヘルプデスクを設置すること。

ヘルプデスクについては、問い合わせがあった場合には、架電者を待たせないように迅速且つ的確な対応を行うこと。また、問い合わせ履歴（件数・内容内訳等）はすべて蓄積の上、定期的に市へ報告すること。また、繁忙期においても極端な話中が発生しない回線数を確保し、サービスレベル（「3.2.1.定義の概要」参照）を満たす電話回線数を確保すること。回線の契約は市民の利便性、通話負担及び分かりやすさを踏まえ、市と協議の上、受託者が別途締結すること。利用者からの問い合わせは、現行と同じ番号（044-

741-3345) を引き継ぐことが望ましいが、市もしくは近接する市外局番又は地域性を有しない番号(050等)の利用も可とする。番号については、市と協議の上で決定すること。

3.1.3. 運用時間

運用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。以下の運用時間についても同じ)とすること。なお、管理者向けヘルプデスクの運用時間は9:00～17:00、利用者向けヘルプデスクの運用時間は9:00～19:00とすること。ただし、緊急障害時については個別対応を行うこととする。個別対応は、市システム所管課からの運用状況に関する問合せを想定している。

現行の問合せやエスカレーション件数、業務処理時間は、別紙1「令和6・7年度運用センター電話問合せ実績」、別紙2「運用センターメール問合せ・エスカレーション・業務処理実績」を参照すること。

3.1.4. 運用センターの構築・運営体制

運用センターの構築期間にあたっては、少なくともコアメンバーの業務習熟等のための期間とその他スタッフの育成等のための期間を設けるなどし、円滑な運営開始につながるよう体制を整えるとともに、令和9年3月中旬のシステム稼働に伴う運用センターの運営開始後においては、1～2か月程度の運営初期とそれ以降の安定運営期について、市が要求するサービスレベルを維持できる範囲の体制を整備するものとし、少なくとも5名程度の常駐が必要である(統括責任者1名、スーパーバイザー1名、オペレーター3名程度を想定)。ただし、安定運営期において、夜間や土日等、市が要求するサービスレベルを維持できる範囲での減は差し支えない。また、サービス水準の維持・向上を図るため、随時個々のオペレーターの能力を確認し、研修を実施すること。なお、上記常駐要員のほか、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の品質状況を監査し、評価・改善を行う品質管理責任者を別途置くこと。

運用センターの構築・運営においては、下表に示すスキルを満たす要員体制を整えること。

なお、スーパーバイザーは原則として専任とし、本プロジェクト以外の業務との兼務は不可とする。統括責任者、品質管理責任者及びオペレーターについては、最低人員を下回らない範囲で、本プロジェクト以外の業務との兼務を可とする。その場合、兼務する業務の概要・稼働割合を明確に示すこと。

表1 運用センター構築・運営要員に求めるスキル

要求するスキル	スキルの詳細
統括責任者	<p>【職務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> プロジェクト計画書を策定し、必要な環境整備や体制を構築すること。 運用センター業務の運営を総括すること。 スーパーバイザー及びオペレーターを統括すること。 他組織(市、施設管理者、システム受託者等)との調整窓口となること。 <p>【求められる能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方自治体の施設予約管理システムほか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を有していること。

要求するスキル	スキルの詳細
	<ul style="list-style-type: none"> ・センター業務の遂行に必要となる能力（窓口対応、電話問合せ、苦情等への対応、オペレーターの教育・研修、業務の進捗管理等）を有すること。 ・システム受託者が提供する施設利用予約システムの基礎機能に関する知識があり、システム操作が問題なくできること。
品質管理責任者	<p>【職務内容】 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・改善すること</p> <p>【求められる能力】 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（受託者内の品質管理組織でも構わない）。</p>
スーパーバイザー	<p>【職務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターを統括し、対応品質を適正に保つこと及び業務にかかる運営、運用センター内の設備を管理すること。 ・オペレーターの職務内容を兼務できる要員とすること。 <p>【求められる能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク業務においてスーパーバイザーとしての実務経験があること（オペレーターの管理、指導を行った経験があること）。 ・一般常識及びビジネスマナーがあり、電話対応能力が優れていること。 ・オペレーターが対応できない案件について、適切に対応すること。 ・パソコンの操作に関する基礎知識を有し、問合せに的確に対応できること。 ・利用者等に必要な資料を適切に発送、また発送管理できること。
オペレーター	<p>【職務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合せを受け付け、対応情報源をもとに、迅速かつ的確に利用者及び施設対応を行い、必要に応じて市への報告等を行うこと。 ・利用者等への必要資料の発送、また発送管理を行うこと。 <p>【求められる能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク業務において、オペレーターとしての実務経験があること。 ・一般常識及びビジネスマナーがあり、電話対応能力が優れていること。 ・パソコンの操作に関する基礎知識を有し、問合せに的確に対応できること。 ・利用者等に必要な資料を適切に発送、また発送管理できること。

① 配置

要員の配置については下記に記載の通りとすること。

- ・常時統括責任者又はスーパーバイザーを配置すること。
- ・交通機関等の遅延及び病気等の事情により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、オペレーターの補助要員を別途待機させる等、業務に支障を来たすことなく運営できる仕組み

みとすること。

② 要員（業務従事者）に対する研修等の実施

・運用センター運営に対する研修等の実施

運用センター運営開始後に問合せに対し円滑且つ迅速に対応するため、業務従事者に対して運用センター運営マニュアル、システム操作マニュアル、FAQ 等を用いて研修を実施すること。研修に使用する資料は業務の抜け漏れ等がないように精査した上で研修を実施し、研修実施内容を踏まえて修正・改善すること。

・セキュリティ研修の実施

運用センター運営開始前に、業務従事者に対して、市の条例やセキュリティポリシー、個人情報保護規定等の研修を実施すること。

受託者における総括責任者とスーパーバイザーの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、必ず事前に書面により市の了承を得ること。要員変更時に、業務引継ぎに関する報告書を提出すること。

3.1.5. 運用センターの環境

問合せ対応を実施するためのパソコン（市において別途調達する管理者端末 5 台及びソフトウェア以外に必要な場合）及び納入通知書等の印刷物の印刷のためのプリンタ、ネットワーク環境（管理者端末はシステムへの接続のため、固定 IP を準備する）、その他業務に必要な機器・什器類を用意すること。なお、情報漏洩や外部からの不正侵入等によるセキュリティ事故が発生しないような対策を講じること。

3.1.6. 本業務の成果物

本業務における工程と成果物は下表を参照すること。構築スケジュールの策定にあたっては、少なくとも以下に示す工程を単位の目安とし、全工程の成果物について作成・レビューを行い、市の承認を得るものとする。また、各成果物の納品方法は、原則として、DVD-R 等の電子媒体とすることとし、Windows11 で扱える形式で提出すること。Microsoft Office の形式で提出する場合は、Office（2019、2021、2024）及び Office 365 で扱えること。

工程に対する実施時期の目安と成果物の構成要素は、以下のとおり。

表 2 工程に対する実施時期の目安と成果物の構成要素

工程	実施時期の目安	成果物	(参考) 成果物の構成要素
計画策定	9～12 月	プロジェクト計画書	・スコープと最終成果物一覧 ・業務全体の進め方の概要 ・業務遂行体制

工程	実施時期の目安	成果物	(参考) 成果物の構成要素
			<ul style="list-style-type: none"> ・会議体の定義 ・各種プロジェクト規定 (ルール) <ul style="list-style-type: none"> - 進捗管理方法 - 課題管理方法 - 品質管理方法 - 情報資産取扱規定 - 会議開催規定 - 各ドキュメント標準規定 - 情報共有手段 等
		構築計画書	<ul style="list-style-type: none"> ・構築計画・作業実施計画 <ul style="list-style-type: none"> - 構築スケジュール (WBS) と役割分担 - 構築体制、構築環境 - 構築工程の定義 ・運用センター運営設計 <ul style="list-style-type: none"> - 業務実施手順 - 運営体制、役割分担 - 運営実施内容 -セキュリティ要件 -研修要件 -新業務フロー ・運用センター設備構築 <ul style="list-style-type: none"> - 建物、事務所、書架 - 電話回線等 - 什器 (機器、机、消耗品) <p>※現運用センターとの移行調整も実施すること</p>
運用センター本稼働前	令和 9 年 1~3 月上旬	運用センターテスト稼働報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・運用テスト <ul style="list-style-type: none"> -テスト仕様 (テスト結果) -トラブル発生記録
		運用センター運営マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・共通編 <ul style="list-style-type: none"> - 運営管理方針 - 運用センター運営体制 - 運用業務一覧

工程	実施時期の目安	成果物	(参考) 成果物の構成要素
			<ul style="list-style-type: none"> - 各業務運営フロー・対応マニュアル ・年間スケジュール ・トラブル・緊急対応編 ※情報セキュリティ実施手順書を含む。
		FAQ	<ul style="list-style-type: none"> ・質問のカテゴリー ・想定問答
		リーフレット・利用の手引き等	<ul style="list-style-type: none"> ・広報物 ・帳票 ・封筒
		セキュリティ対応手順・災害対応手順	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ実施手順（市の情報セキュリティ対策基準に基づくこと。） ・被災（震災・浸水・感染症）対応手順 <ul style="list-style-type: none"> - 初動体制、連絡系統 - 障害確認の手順、対処方法 - 復旧優先順位の設定 - 事業継続を前提とした復旧手順
運用センター本稼働後	3月中旬以降	運用報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・月間応答件数 ・日別応答件数 ・月別応答件数推移 ・時間帯別応答件数 ・問合せ内容内訳 ・利用者からの要望・意見等の報告 ・消耗品の在庫数
		サービスレベルモニタリング結果	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル項目 ・モニタリング結果
		サービスレベル改善計画書	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング結果の分析結果 ・達成できていない項目の改善案

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、相互の役割や遵守すべき項目、評価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

- ・ 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、リース受託者及び本件受託者等の相互の役割、遵守すべき項目、評価指標を「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、別紙 3「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、当月のモニタリング結果を翌月中旬頃までに市へ提出すること。

また、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、月次の SLA モニタリング結果の報告から、双方の役割に基づき必要に応じて改善案等を検討すること。モニタリング結果の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「委託契約の解除」及び「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、次期運用センターの事業者に移行するための経費は受託者の負担とすること。

3.3. 運用業務要件

3.3.1. ヘルプデスク

(1) 管理者ヘルプデスク

電話及びメールにて、管理者の問合せに対応するヘルプデスクを設置し、問い合わせ対応を行う。

(システムの利用方法の質問対応、アカウントロックの解除対応、障害発生時の一次的な原因の切り分け及びシステム受託者・リース受託者・市等へのエスカレーション、納付書等の再発行依頼への対応等)

管理者向け問合せ時間は、年末年始（12/29～1/3）を除く 9:00-17:00 とする。

なお、市民館・教育文化会館については、各館においてシステム外で登録を受け付けたグループが体育室等を利用する場合は、その代表者に対する抽選申込権限の付与設定を抽選申込開始（各月 17～23 日）までに各館で行う運用を予定しており、その入力方法等の問合せに対応すること。

(2) 利用者ヘルプデスク

電話及びメールにて、利用者の問合せに対応するヘルプデスクを設置する。

(システムの利用方法の質問対応、障害発生時の一次的な原因の切り分け及びシステム受託者・リース受託者・市等へのエスカレーション、要望・苦情等への対応等)

利用者向け問合せ時間は年末年始（12/29～1/3）を除く 9:00-19:00 を原則とする。

なお、システムの稼働（本システムへの移行）にあたり、利用者情報について、約 5 万人の携帯電話番号やメールアドレスの登録、パスワードの再設定等が必要となることに伴い、屋内スポーツ施設・市民館・教

育文化会館・会館施設利用者と屋外スポーツ施設等利用者を分け、それぞれの抽選申込開始までに、集中的に入力方法等の問合せを受け付けること。

(3) チャットボット用 FAQ 対応

ヘルプデスク業務で蓄積されたよくある質問回答を整理し、システム受託者が導入するチャットボット機能の FAQ に反映すること。

3.3.2. 利用者登録情報の管理

(1) オンライン申請登録・管理

利用者がオンラインで添付した本人確認書類（運転免許証等。在勤・在学証明書、保護者の同意書を含む）をもとに、利用者登録・更新の可否を審査した上で、承認又は不承認とするとともに、必要な利用者のデータ（登録区分等）を修正する。不承認の場合には、公共施設利用予約システムのメール送信機能を使用して、不承認理由を利用者に通知すること。

添付データについては、システムからダウンロードの上、市が求める保存期限内まで適切に管理する。なお、調査等で必要となった際にすぐに提供できるよう体系的に管理しておくこと。

なお、デジタルデバйд対策として、施設窓口において紙媒体により利用者登録・更新が行われた場合には、当該申請書類については、システム所管課（企画課）にて集約し、セキュリティ便等にて受託者に送付するため、利用者ごとにファイリングし、必要時に過去の申請書類を参照できるように保管すること。

また、データ移行（稼働前）時に発生した利用者登録・更新に関係するデータに不整合が生じ、修正が必要な場合は対応すること。

3.3.3. スケジュール管理

(1) 年間スケジュール作成

施設利用予約システムの運営にあたって、事前に市及びシステム受託者との協議により年間スケジュールを策定し、業務を履行すること。なお、年間スケジュールについては、債権締切、口座振替データ作成、抽選処理日等、運用にあたって重要となるイベントを年次で作成する。バッチ処理やシステム作業の予定等についてはシステム受託者と連携の上、年間スケジュールに反映させること。

3.3.4. 料金管理〈直営施設のみ〉

(1) 「Web 口座振替受付サービス」申請処理結果確認

Web 口座振替による支払い手続きを申し込んだ利用者に関して、「Web 口座振替受付サービス」による申請処理結果データを取り込み、登録結果をシステム上で確認する。登録が行えていなかった場合にはその旨を利用者へシステムのお知らせ機能等で連絡すること。

(2) 口座情報入力・口座振替の開始

利用者新規登録・変更時において、金融機関から送付された口座振替納付届に基づき、利用者の使用料納付のための口座情報をシステムに入力し、口座振替を開始する。

作業規模の目安として、20～30 件/月程度を想定している。

(3) 口座振替依頼データの作成

施設の指示に基づき、口座振替による支払いを希望する利用者に関して、口座振替依頼データ（月次）をシステムより出力の上、金融機関ごとの合計件数・金額の一覧データ（Excel）を作成し、市に送付すること。金融機関への送付は市にて行う。なお、本（3）～（6）と（8）の債権管理に係る月次処理については、別紙 4「月次スケジュール」により行うことを原則とする。定められた期間内にすべての施設（15 施設）から指示されていない場合は施設へ確認すること。なお、口座振替依頼データについては、金融機関・支店の統廃合等に対応した上で実施すること。

(4) 口座振替結果データ取込

口座振替を行った利用者に関して、口座振替結果データ（月次）に基づき、システムへの債権の取込処理を行うこと。金融機関ごとの振替結果件数・金額の一覧データ（Excel）を作成し、市に送付すること。

(5) 納付書発行

施設の指示に基づき、口座振替が不能となった利用者に対し、システムにて月次で納付書を発行し、利用者に郵送する。郵送にあたっては、他の利用者宛ての書類が混入することのないよう、封入物の内容確認を 2 人以上で確実にすること。

作業規模の目安として、最大 600 件/年程度を想定している。

(6) 納入通知書発行

施設の指示に基づき、納入通知書による支払いを希望する利用者に対し、システムにて月次で納入通知書を発行し、利用者に郵送する。定められた期間内にすべての施設から指示されていない場合は施設へ確認すること。郵送にあたっては、他の利用者宛ての書類が混入することのないよう、封入物の内容確認を 2 人以上で確実にすること。

作業規模の目安として、最大 15,800 件/年程度を想定している。

(7) 納入通知書・納付書再発行

施設の依頼に基づき、納入通知書・納付書の再発行を希望する利用者システムにて再発行を行い、郵送する。郵送にあたっては、他の利用者宛ての書類が混入することのないよう、封入物の内容確認を 2 人以上で確実にすること。

作業規模の目安として、30 件/月程度を想定している。

(8) 督促・催告状発行

施設の指示に基づき、期日までに支払いのない利用者に対し、システムにて月次で督促・催告状を発行し、利用者に郵送する。郵送にあたっては、他の利用者宛ての書類が混入することのないよう、封入物の内容確認を 2 人以上で確実にすること。督促・催告状が未達となった場合、該当所管課へ情報を共有すること。

作業規模の目安として、督促状は 100 件/月程度、催告状は 50 件/月程度を想定している。

(9) 不能欠損に伴う予約（債権）取消

不能欠損が発生した際、施設の依頼に基づき、システム上で予約（債権）の削除処理を行う。

3.3.5. マスタ設定・管理

(1) お知らせ管理

システム上でシステムに関するお知らせや共通のお知らせを管理（追加・更新・削除、掲載順位の調整等）する（各館からのお知らせは除く）。

(2) 館・施設のマスタ管理

システム上で各館・施設のマスタ（休館日、祝日、施設別利用可能人数等）を管理（追加・更新・削除）する。運用センターは年次単位での設定を実施し、随時の設定は原則として各館が実施する（館・施設の新規追加を除く）。各館がマスタ設定する場合には必要に応じて運用センターが支援すること。

(3) 利用者登録（庁内公用）・職員用 ID の管理

各所属からの申請に応じて利用者登録（庁内公用）の管理（利用者登録・修正・削除）を行い、施設所管課からの申請に応じて職員用 ID の管理（追加・修正・削除、権限設定）を行う。職員用 ID については、毎年度の初めにメール等で各施設所管課に照会し、登録情報の更新を行うこと。

作業規模の目安として、利用者登録（庁内公用）は年 20 件程度、職員用 ID は年 600 件程度を想定している。

(4) その他マスタ管理

その他システム上でシステム全体に影響があるマスタを管理（追加・更新・削除）する。システム所管課がマスタ設定する場合には必要に応じて運用センターが操作方法等の支援を行うこと。

3.3.6. その他

(1) 印刷物の作成・送付・在庫管理

「利用の手引き」、「リーフレット」、「利用者登録申請書（兼）口座振替納付（自動払込）依頼書（複写式）」、窓あき封筒等、システム運用に必要となる各種印刷物の作成・送付、在庫管理等を行う。また、印刷物等は年次で更新するため、記載内容の校正を市及びシステム受託者と連携して行うこと。印刷物の詳細は、別紙 5「運用センター印刷物一覧」を参照すること。「利用の手引き」は、市の施設利用制度を利用者に分かりやすく説明した資料を作成し、利用者の視点に立って、図や表を用いて視覚的に分かりやすくすること。「利用者登録申請書（兼）口座振替納付（自動払込）依頼書（複写式）」は、金融機関との調整が必要となるため、調整期間を考慮して準備を進めること。なお、当該作業に係る費用、印刷物の発送に係る運送費用は受託者の負担とする。

(2) 各施設に年度ごとに納入するプリンタトナーの必要数量の照会及び取りまとめ

各施設には管理者用のプリンタを導入予定であり、令和 9 年度以降、年度ごとに追加トナーの希望のあった施設に対してリース受託者が納入する予定である。受託者は、毎年度各施設に追加トナーの要否をメー

ル等により照会し、照会結果を取りまとめ、リース受託者に連携すること。

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、市と協議の上、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）についても併せて提示すること。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、4.1.4に規定するような会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。

受託者は、市とシステム受託者、構築支援事業者（ただし令和8年度に限る）とのメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、情報・データ共有や会議開催周知等を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3 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、

報告項目	報告項目の詳細
	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"> 仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合は、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 4 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
作業部会 (令和 8 年度)	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、課題・リスク、品質、変更管理等を行うこと。
	参加者	市（企画課）、受託者（スーパーバイザー）、システム受託者
	開催 サイクル	定期的で開催することとし、詳細は市と協議の上決定すること。 作業部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	検討資料、課題管理表等
定例報告会 (令和 8 年度)	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報告を行い、庁内関係課の理解を深めること。
	参加者	市（企画課・関係課）、受託者（統括責任者、スーパーバイザー）、システム受託者
	開催 サイクル	定期的で開催することとし、詳細は市と協議の上、決定すること。 定例報告会は月次程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。
	報告書類	進捗報告、WBS、その他必要と思われる報告資料等
定例報告会 (令和 9 年度～)	目的	ヘルプデスク受付状況（メールを含む）、業務運営上の課題を報告すること。 また、サービスレベルのモニタリング結果を市に報告し、課題・リスク等の検討・調整等を行うこと。

会議体名	実施内容	
	参加者	市（企画課）、受託者（統括責任者、スーパーバイザー）
	開催 サイクル	原則月 1 回の開催とし、前月分の月次報告を毎月中旬頃までに報告できるよう実施すること。 なお、システム受託者との協議により、合同で定例報告会を開催しても差し支えない。
	報告書類	「表 5 月次定例報告会報告内容」のとおり
SLA 評価会議 (令和 9 年度～)	目的	サービスレベルのモニタリング結果の報告から、必要に応じて改善案等を提案し、品質の向上に向けて協議すること。
	参加者	市、受託者（統括責任者、スーパーバイザー）
	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。 また、システム受託者との協議により、合同で定例報告会を開催しても差し支えない。
	報告書類	サービスレベル改善計画書等

表 5 月次定例会報告内容

報告内容	
運用センター稼働実績	月別電話・メール受付件数
	区分（利用者・管理者）別日別受付件数
	時間帯別受付件数
	カテゴリー別受付件数
	申請経路別新規登録・更新受付状況（オンライン・施設窓口別）
	印刷物発送・在庫状況
サービスレベル達成状況	ヘルプデスク業務
	オンライン申請登録・管理業務
	料金管理業務 ※料金業務のサービスレベル達成状況は、四半期での報告とする。
その他	月間スケジュール
	市、システム受託者等へのエスカレーション状況
	市（施設、所管課）からの依頼対応状況

5. 留意事項

5.1. PMO 業務受託者への対応

市が本業務等に関する PMO 業務委託を実施する構築支援事業者の提案等について誠意をもって対応すること（令和 8 年度に限る）。

5.2. その他留意事項

5.2.1. 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（市が提供する管理者端末、ソフトウェアを除く）等に要する一切の費用は、すべて受託者の負担とする。

5.2.2. 各種基準への準拠

本業務を実施するにあたり、以下の基準・規則等に準拠すること。

- ・川崎市公共施設利用予約システム利用規約
- ・川崎市公共施設利用予約システムの事務取扱に関する要綱
- ・川崎市公共施設利用予約システムの利用者の登録等に関する要綱
- ・公共施設利用予約システムに係る施設使用料口座振替収納事務取扱要綱
- ・川崎市公共施設利用予約システム情報セキュリティ実施要領
- ・川崎市公共施設利用予約システム管理運営要領
- ・川崎市情報セキュリティ対策基準
- ・川崎市金銭会計規則
- ・川崎市債権管理条例・規則
- ・その他、市が定めるもの

5.2.3. 本業務に関する再委託要件

受託者は、契約の履行の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし業務遂行上のやむを得ない理由により、受託者以外の者に作業を実施させる必要があると判断した場合、再委託申請書、再委託先の要員を記載した作業要員一覧、再委託先が押印した秘密保持誓約書を市へ提出し、承認を受けること。

なお、本書に記載の内容については、再委託先にも全て適用することとし、市の承認を受けるまでは、再委託先が関与する一切の作業を認めない。本業務の統括責任者や市の直接の窓口になる担当者が、受託者ではなく再委託先になることは認めない。加えて、再々委託については原則認めない。