

四市複合事務組合齋場予約等システム
導入業務仕様書

平成29年5月
四市複合事務組合
馬込齋場

1 システム構築について

「四市複合事務組合斎場予約等システム」（以下「本システム」という。）は四市複合事務組合（以下「組合」という。）が運営する馬込斎場及び平成31年10月開設予定の（仮称）第2斎場（以下「第2斎場」という。）の火葬、式場、控室、遺体保管室、祭壇及び霊柩自動車等（以下「施設等」という。）の予約について、共通のシステムにより WEB からの24時間受付ができる機能を有し、併せて WEB からの施設等の予約状況照会、施設等の利用状況の統計情報管理、施設等利用料の請求、各種帳票の出力の各種機能を付加し、斎場利用者に対するサービスの向上や火葬件数増加に伴い増加する業務に対して組合職員の業務効率向上を実現させるシステムを構築する。

2 仕様書の位置付け

本仕様書（以下「仕様書」という。）は、組合が実施するプロポーザルに参加する者に求めるシステムの性能の水準を取りまとめたものであるとともに、本件業務を実施する者（以下「受託者」という。）が遵守しなければならないシステムの要求性能の水準等を取りまとめたものである。

なお、仕様書に示されていない部分、また、組合が具体的仕様等を定めている部分について、操作性・経済性等を向上させる技術的な提案を行うことができる。

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) システム構築について

- ・馬込斎場及び第2斎場が行う業務（別紙馬込斎場業務概要）に基づきシステムを構築すること。
- ・本システムへ事前登録を行い、利用IDの利用許可を受けた者（以下「登録事業者」という。）からのWEBによる24時間の施設等の予約の受付、予約状況照会等を行い、サービスの向上を図ること。なお、施設等の予約状況照会は登録事業者及び住民等（以下「利用者」という。）にも公開する。

(2) 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プロジェクト責任者を設置し、開発全体の工程を管理すること。
- ・施設案内の電子表示システムについては、馬込斎場では現在導入していないが、第2斎場では導入予定であるため、馬込斎場も含め対応できるようにすること。
- ・個人情報の取り扱いに関して、関係法令・条例に基づき、適切な管理を講じる

こと。また、WEB 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、改ざん等の対策を十分行うこと。

・本システムの不具合や災害等の不測の事態に備えて、技術者対応等のバックアップ体制を確立すること。

4 本業務の範囲

本件業務の対象となる業務は、次のとおりとする。

(1) システム設計・打合せ業務

・施設管理者と綿密な打ち合わせを行い、利用者に配慮したシステムとすること。

・プロジェクト責任者を窓口とし、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。

(2) システム構築

・本システムは以下の2つのシステムで構築・設置・ハードウェアへのセットアップを行うこと。

・WEB 予約システム

・予約管理システム

(3) ハードウェア仕様提案

・仕様書及び別紙機能詳細確認表で求められる機能を遂行でき、仕様書「6 システム構築に関わる要求水準」を満たす必要機器一式を提案すること。

(4) 使用方法説明・指導業務

・使用方法説明マニュアルの作成及び納品（施設管理者向け、登録事業者向け）

・施設管理者向け使用説明・研修会の開催（稼働前2回程度）

・登録事業者向け使用説明・研修会の開催（稼働前4回程度）

・供用開始前仮運用テストの開放（2週間程度）

・必要に応じた使用方法指導

(5) 保守及びサポート業務（別途契約とする。ハードウェア保守等は除く。）

・本システムについて、仕様書に示す要求水準に沿った定期点検及び故障修理を行うこと。

・本システムの保守管理業務の履行期間は、平成30年4月1日から5年間とする。

・その他、システム導入に関わる附帯作業（プロジェクト管理、打ち合わせ、稼働立会い等）を行うこと。

5 整備スケジュール

(1) 整備スケジュール

- ・平成29年7月26日：受託候補者決定 審査結果通知
- ・平成29年7月末：契約
- ・平成29年12月20日：機器設置
- ・平成30年1月～2月：組合職員、葬祭業者への使用方法研修会
- ・平成30年3月上旬：供用開始前仮運用テスト実施（2週間程度）
- ・平成30年4月1日：予約システム稼働開始
(平成30年3月22日から稼働し、平成30年4月1日からの予約を受け付ける。)

6 システム構築に関わる要求水準

(1) ハードウェア構築、機器提案について

No.	機器	機能
1	DBサーバ (制御室1台)	・電源冗長化を行うこと ・ラック搭載型であること ・設置に伴うケーブル類を含むこと
2	WEB予約サーバ (制御室1台)	・電源の冗長化を行うこと ・ラック搭載型であること ・設置に伴うケーブル類を含むこと
3	無停電電源装置(UPS) (制御室2台)	・各サーバ毎に搭載すること ・ラック搭載型であること
4	ラックマウントのCPU切替器 (制御室1台)	・ラック搭載型であること
5	フラットディスプレイ (制御室1台)	・キーボード、マウス操作が可能であること
6	19インチラック (制御室1台)	・ラック構築時は、耐震対策として床に固定されていること
7	情報端末ノート型パソコン (事務所1台)	・マウスを添付すること ・カラー液晶ディスプレイは15インチ以上であること
8	情報端末デスク型パソコン (事務所2台)	・カラー液晶ディスプレイ21インチ以上であること
9	モノクロページプリンタ (事務所1台)	・トナーカートリッジタイプであること ・A3、A4用紙が使用できること
10	外字対応ソフト	・WEB予約、情報端末パソコンは

		外字を入力及び表示できること
11	ウイルス対策ソフト	・サーバ、パソコン用にウイルス対策ソフトを用意すること

- ・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。
- ・サーバの種類・台数・CPU・OS 等によらず仕様書を満たすこと。
- ・ハードウェアは受託者提案構成により別途受託者と随意契約とするが、本システム稼働後に著しく反応低下が発生した場合は受託者により機器増設等の対策を実施すること。
- ・システム変更や保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図られること。
- ・各サーバの OS は日本語サポートされた構築時点の最新のメジャーバージョンの OS を採用すること。
- ・本システムの主要機器(サーバ類)は、記憶装置等が冗長式であること。
- ・本システムに係る馬込斎場内の配線は受託者において行うこと。
- ・本システムの主要機器のうち、サーバ類の設置場所は、馬込斎場相談室内で耐震を考慮したラック構成とし、管理用端末（パソコン）の設置場所・台数は馬込斎場事務室 3 台とする。
- ・各サーバには、UPS を構成すること。
- ・ハードウェア保守に係る費用は 4(3)の「ハードウェア仕様提案」で提案する費用に見込むものとし、履行期間は 5 年間とする。

(2) 機器の設置及び工事について

- ・必要機器一式納入後、配線工事を実施すること。
- ・インターネットは受託者が敷設し、登録申請料及び月々の使用料は組合が負担するものとする。

(3) ネットワーク基盤要件

- ・本システムは、WEB 上での不法侵入等に対応できるファイアウォールを有すること。
- ・暗号化通信に関して SSL 認証 (SHA2) を実施するものとし、登録申請及びインストール作業に関しては受託者にて代行し、実施するものとする。登録申請料は、受託者で負担すること。
- ・SSL 認証の次年度以降の更新料については、別途組合で負担するものとする。
- ・納入する全ての機器は供用開始前仮運用テスト実施前にセキュリティ検査を実施し、安全性を確認すること。
- ・セキュリティパッチは引き渡し時点で最新の状態とすること。
- ・システムの稼働に必要な設定作業及び動作試験作業を実施すること。

(4) 施設管理者との調整

- ・施設管理者と機器の設置、配線等について綿密に打ち合わせすること。

7 システムの要求水準

本システムにおいては、それぞれの要求水準を満たすこと。

(1) システム共通

- ・馬込斎場及び第2斎場の施設等について24時間予約受付と、予約状況照会ができること。
- ・登録事業者及び施設管理者のうち利用IDの利用許可を受けた者が使用可能なシステムであること。なお、施設等の予約状況照会については、利用者が利用可能なシステムとすること。
- ・馬込斎場及び第2斎場合わせて、予約件数が1日70件、年間16,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。
- ・導入より10年のデータを保存できるハードディスク容量を有すること。個人情報保護、データ保護の観点から全てのデータは、安全な場所に保存すること。
- ・火葬者が決まる前の事前予約（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に対して、申込者情報の統計を取り一定期間の予約不可とするなどの機能を有すること。

(2) WEB 予約の方式

- ・インターネットに接続できる環境があり、登録事業者であれば、既存のパソコン及びスマートフォン及びタブレット端末で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「IE9-11」、「Firefox」、「Safari」、「Chrome」、「MS Edge」で正常動作すること。
- ・スマートフォン及びタブレット端末の対応については、専用アプリを提供するのではなく、各端末のフルブラウザにて適正に表示及び利用が可能であること。
- ・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。
- ・WEB予約の受付情報は、受付時刻、故人名、性別、生年月日、死亡年月日、式場利用の有無、祭壇利用の有無と種類、霊柩自動車利用の有無と種類、会葬予定人数、葬儀に関するお問合せへの回答可否等とし、施設管理者と綿密な協議をすること。
- ・予約受付完了時、本予約受付完了時、締め切り時間前アラート通知、解約受付通知ごとに操作を行った登録事業者の登録メールアドレスに、「確認メール」が自動通知される機能を有すること。また、運用によってはメール機能を停止

できること。また、停止の際に予約受付から火葬業務執行までの運用業務に支障をきたさないこと。

・データベース管理は以下の機能を有したものを採用すること。

- ①データベース、テーブルでアクセス制限の設定が可能な機能を有すること。
- ②複数の利用者からデータ更新要求及びシステム障害が起こった場合でも、データの整合性が保たれる機能を有すること。
- ③エラー解析後、エラーコードのみでの再処理実行が可能なこと。
- ④プロセス障害に対し、再起動時の自動回復機能を有すること。
- ⑤サポートを受けられる体制を有する製品を用いること。

・胎児の火葬及び改葬についても同一システムで予約管理ができるシステムとすること。

・データ入力時には必須項目が一目でわかるように赤で「必須」と表示するか項目欄を赤で表示していること。

・エラー項目や操作エラーの際には、大きく警告表示にて知らせること。

・入力ミスを防ぐため、可能な限り、マウス操作で処理が行えるものとする事。

・いつでもパスワードを変えられるようにするなど、セキュリティの向上を図ること。

・空予約の対策として、最低限の申請者名、故人名、死亡年月日の入力等をしてからの予約とすること。また、解約された予約枠は、その登録事業者につき一定時間利用制限を設ける機能を有すること。

・予約した内容で斎場施設使用許可申請書を作成しPDF形式でダウンロードできること。

・馬込斎場、第2斎場のどちらを予約しているか明確に分かるシステムとすること。

・その他詳細機能は、別紙「四市複合事務組合斎場予約等システム機能詳細確認表」に記載のWEB予約機能を全て満たすこと。

(3) 予約管理の方式

・WEB予約で受け付けした予約データ、事務所から入力された予約データは、データベースで一元管理されること。

・解約された予約データであっても履歴管理のため削除しないこと。

・火葬証明書（再発行）、分骨証明書が発行できること。

・入力済予約情報の登録、修正、解約ができること。

・運用スケジュール設定（カレンダー機能）により、将来の火葬稼働件数や施設の利用休止等の設定が可能であること。

・運用スケジュール設定（カレンダー機能）は、六曜を自動表示し友引日及び

休業日の管理ができること。

- ・各施設の管内・管外の利用料金管理及び、料金変更にも対応すること。
- ・和暦の元号設定が可能なこと。
- ・伝言メモ機能として、斎場職員の日々の引継ぎ事項をメモ入力することで、システム利用者がログインした際にその情報が表示されること。
- ・予約データを基に、日毎、月毎、年度毎の各種統計資料が印刷出力できること。
- ・予約管理システムは、指定日の予約一覧が表示でき、式場、控室、火葬炉及び収骨室等の施設の割当の指定を支援すること。予め指定された法則に従ってシステム側が指定を行った上で、施設管理者の判断で滞りなく変更が可能な仕様とする。
- ・式場、控室、火葬炉及び収骨室の割付後の状況を画面で表示できること。
- ・年度ごとに想定される最大予約件数、火葬スケジュール等の変更をできるようにすること。
- ・その他詳細機能は、別紙「四市複合事務組合斎場予約等システム機能詳細確認表」に記載の予約管理機能を全て満たすこと。

8 使用方法説明・指導業務

(1) マニュアルの作成について

・操作方法が明記された操作マニュアルを下記の対象ごとに必要部数用意すること。

- ①施設管理者用（馬込斎場）10部
 - ②登録事業者用（市内業者及び市外業者）200部
- ・上記マニュアルは、データを格納したDVD-Rも提出すること。

(2) 使用説明・研修会の開催

・下記の対象ごとに下記の回数程度実施し、システムを容易に不安なく扱えるよう、説明、指導を行うこと。

- ①施設管理者（馬込斎場）2回程度
- ②登録事業者（登録予定事業者を含む）4回程度

(3) 供用開始前仮運用テストについて

・下記のような環境を用意すること

- ①納品後、施設管理者、登録事業者に対して習熟期間（2ヶ月半程度）を設けること。
- ②習熟期間の最後の2週間は、本番環境を用いた供用開始前仮運用テストを実施し、登録事業者が自由に利用できる期間を設けること。
- ③そのほか必要に応じた使用方法指導（スタートアップ設定を含む）を行うこと。

と。

9 受託者が提出すべき成果物

受託者は、3月31日までに以下の成果物（紙製・データを格納したDVD-R）を納めること。

- ・成果物一覧表
- ・システム構成図（機器含む。）
- ・開発体制図
- ・開発スケジュール表
- ・システム詳細設計書
- ・データベース設計書
- ・機器設定表（OS、ハードウェア、ネットワーク設定書）
- ・テスト計画書
- ・テスト結果報告書
- ・現地導入時における試験仕様書および成績書
- ・システム操作マニュアル（施設管理者用、登録事業者用）
- ・研修テキスト