

一関地区広域行政組合

斎苑予約システム導入業務委託

仕様書

令和8年7月

一関地区広域行政組合

## 1. 業務名

「一関地区広域行政組合斎苑予約システム導入委託業務」（以下「本業務」という。）

## 2. システム導入目的

本業務は、一関地区広域行政組合（以下「組合」という。）が指定管理により運営する火葬場（鈞山斎苑、千厩斎苑）の利用予約について、電話・FAXによる受付を、クラウド環境で運用する一関地区広域行政組合斎苑予約システム（以下「予約システム」という。）を構築し、人的な事務負担の軽減とインターネットを介した効率的な予約受付の実現を図るとともに、過剰な複数予約や他者との予約の重複などの人為的ミスによるトラブル防止を図り、予約手続きの確実かつ迅速な手続きによるサービスの提供を行うことを目的とする。

## 3. 本業務の対象範囲

本業務の対象となる範囲を次のとおりとする。

運用に必要な管理端末及びネットワーク機器等については、委託者が別途調達する機器を使用すること。

なお、入札決定後に要求水準を満たしているかの確認を行い、要求水準未達と判断され、システム修正もしくは代替調整ができない場合は、次点候補者を落札業者とする。

### (1) システム設計・打合せ業務

委託者と詳細な打ち合わせを行い、利用者に配慮したシステムとし、本業務の業務管理を遺漏なく行うこと。

### (2) システム構築業務

本仕様書及び別紙「予約システム機能要件一覧」の要求水準に沿ったシステムを構築し、拡張性、マスタ設定等をおこなうこと。

また、システムを稼働させるまでの業務管理、打合せ、テスト、操作指導など附帯作業一式及び稼働日の技術指導についても本業務の範囲に含むものとする。

### (3) 操作マニュアル作成業務

システムの利用者が容易に操作できるよう操作マニュアル等（組合システム担当職員、指定管理者職員、葬祭業者等のシステム利用者向け）を作成すること。

### (4) 説明会及び操作研修業務

組合職員、指定管理者職員及び葬祭業者等に対して、システム操作や運用方法などに関する説明会等のシステム操作研修を行うこと。

また、本運用開始前にシステム試行運用を行い、その間のシステム操作及び利用者の利用環境に関する各種問い合わせ先としてヘルプデスクを設置すること。（対応・平日 8:30～17:00）

### (5) 保守及びサポート業務

指定管理者と別にシステム利用保守契約を締結し、予約システムの要求水準に沿ったシステムの運用やシステム障害時の即応対応を行うこと。

## 4. 履行期間

契約の日から令和9年1月31日までとする。

## 5. 導入スケジュール

本業務のスケジュールの詳細は、業務開始時に協議のうえ決定する。

なお、基本とする暫定スケジュールは次のとおりとする。

- ・システム設計、設定打合せ 契約の日から令和8年9月
- ・システムカスタマイズ、システム構築 令和8年9月から11月

- ・システム操作説明会、システム試行 令和8年12月
- ・運用開始、不具合修正、業務完了 令和9年1月

## 6. 受付件数想定

- (1) 年間の予約想定件数 年間6,000件以上に対応できる予約システムとする。
  - ・令和2年度から6年度の斎苑予約平均受付件数3,200件のうち火葬炉予約2,300件
  - ・将来的な増加の見込みから、冗長性を確保するため2倍程度を想定する。
- (2) システムの利用区分及びID

システム利用者の区分及び区分ごとのID付与予定数及び権限の範囲は、次のとおりとする。  
 なお、将来的にIDの追加や個々のIDの削除及び権限の停止の管理が行えるものとする。

区分	内訳	ID付与数 (上限)	権限の範囲
システム管理者	システム保守業者	9	全機能のフル操作権限 システムの修正権限
システム担当者	組合システム担当	9	全機能のフル操作権限 予約画面の参照・更新権限 IDの加除権限
指定管理者 斎苑管理職員	斎苑管理職員	9	斎苑運営に必要な機能の 操作権限(削除・帳票設定等) IDの加除権限 予約画面の参照・更新権限
指定管理者 斎苑職員	斎苑職員	9	予約のみの参照・更新権限
葬祭業者	ユーザー	999	予約のみの参照・更新権限

## 7. システムの運用について

### (1) 予約状況表示(共通機能)

インターネットで、予約状況をリアルタイムで表示し、誰でも閲覧できるものとする。

予約システムは、アクセシビリティに配慮して作成し、特に、スマートフォン利用者への配慮をしたレスポンスデザインを採用すること。

### (2) 葬祭業者向け機能

葬祭業者は、指定管理者に事前にID登録申請を行い、指定管理者が予約登録できる斎苑業者用IDを付与する。

葬祭業者IDで、葬祭業者が喪主等の依頼を調整し、葬祭業者が予約登録を行う。

予約の詳細方法については、システム設計の際に委託者と協議して決定するものとする。

### (3) 斎苑職員向け機能

斎苑職員IDで、葬祭業者を介さず電話で受付した予約を、斎苑職員が予約登録を行う。

### (4) 斎苑管理職員向け機能

斎苑管理職員IDで、IDの登録・加除と予約の削除に関する処理を行う。

帳票作成の設定権限を付与する。

### (5) システム担当者向け機能

予約システムの全機能の操作権限を付与し、システム修正を除いた全機能に関する、利用・修正削除権限を持つ。

## (6) システム管理者向け機能

予約システムの全機能の捜査権限を付与し、システムの保守に必要な修正権限を持つ。

システムの修正、データの加除に関するログを確認できるようにし、ログについては原則としてシステム運用・保守契約期間中保存すること。

## 8. システム利用について

インターネットによる予約サービスを提供する Web クラウド型システムとし、インターネットに接続できる環境があり、システムに登録されているものであれば、特殊なソフトウェアや機器などを必要とせず、既存のパソコン及びタブレット、スマートフォンから、ブラウザを通じて、24 時間 365 日サービスの利用が可能であること。

## 9. システム構築について

### (1) クラウド環境

- ・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。
- ・サーバーの種類・台数・CPU・OS 等によらず仕様書を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受託者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼動後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受託者責任により機器増設等の対策を実施すること。

### (2) データセンター

- ・システムの主要環境（サーバー仮想環境）の設置場所は、日本国内のデータセンターとすること。
- ・自然災害、人的災害などを考慮した設備、管理・監視体制を有するデータセンターを確保すること。

## 10. 予約システムについて

### (1) 予約対象となる火葬等予約種別

- ①火葬炉（12 歳以上）
- ②火葬炉（12 歳未満）
- ③火葬炉（死産児）
- ④火葬炉（胎盤）
- ⑤火葬炉（身体の一部）
- ⑥火葬炉（改葬）
- ⑦動物炉（犬・猫・かもしか・その他）
- ⑧待合室
- ⑨霊安室

※それぞれの区分別に必要事項を入力項目とする。

種別ごとの入力項目については「予約システム機能要件一覧」の記載項目とし、設定打合せにて追加・変更できるものとする。

※予約システム上で、①から④までは死亡日時（分べん日時）で 24 時間以上経過している火葬時間の予約であることを予約時に判定し予約登録を行い、「時間不詳」の場合は判定なしで予約登録できるものとする。

### (2) 各種帳票等の出力

- ・「予約一覧表」の出力等「予約システム機能要件一覧」に記載の帳票が出力（Excel ファイル形式）できること。
- ・予約管理したデータから任意の項目を CSV 形式で出力できること。

### (3) アクセスログ出力

- ・クラウド環境のWEB サイトに対して行われたリクエストや接続履歴を1年以上記録・管理し、CSV ファイルで出力、保存できること。ログには、アクセス日時、アクセス元 IP アドレス、アクセス内容、ログイン時の IDなどを記録すること。

### (4) 火葬執行情報の保持

- ・火葬執行としての情報は、永年保存が可能であること。
- ・火葬データの整理を行う場合は、検索可能なデータとして媒体保管できるものとする。

### (5) その他

- ・仕様に取り決めがなく、事後に必要とされた事項については、委託者と受託者の協議によって定めるものとする。

## 11. 保守運用業務について

### (1) 保守運用内容

- ・システムを常時正常な状態で稼働させるために、システム稼働監視を行うこと。
- ・システムのバックアップ等は、必要な周期にて適宜実施すること。
- ・ネットワーク、サーバー等のトラブル、サービス停止などのシステム障害が発生した場合、速やかに委託者に報告するとともに、早期復旧の措置を講じること。
- ・上記のほか、システムが正常に稼働するための対策やシステム障害への対応を考慮した体制を構築すること。

※詳細については、指定管理者とのシステム利用・保守契約により定める。

## 12. セキュリティについて

### (1) セキュリティ内容及び要件

- ・個人情報を含む情報セキュリティ対策を万全にすること。
- ・SSL通信を実現するために必要な基本機能を有すること。また、サーバー証明書を受託者が調達及び更新しインストールを行うこと。
- ・セキュリティを担保するためウイルス対策ソフトウェアについては、受託者がその導入及び各種設定を実施すること。
- ・受託の要件として、情報セキュリティ基本方針を策定するとともに、個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令に準拠した情報管理体制を構築・運用し、かつ過去に情報漏えい等の重大な事故が発生していないこととする。
- ・ドメインは受注者が取得し毎年更新手続きを行うこと。
- ・脆弱性が発見された場合等、必要なOS、ミドルウェアのバージョンアップに無償で対応すること。
- ・ウイルス対策ソフト開発元のアップデート後、速やかに適用作業を実施すること。  
また、最新のウイルス対策ソフトを用いてウイルスチェックを行うこと。
- ・上記の他、セキュリティリスクを考慮した安全な体制を構築すること。

## 13. 障害対応について

システムの障害に対して、予防の措置を講じ、発生時に迅速な処理を行うための手順をあらかじめ定め、再発防止策を想定した上で安定的な稼働管理を行うこと。障害が発生した場合は、本組合に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。

また、本組合が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

- (1) 障害対応の準備  
障害時対応マニュアルを定め運用すること。
- (2) 障害発生時の初動
  - ①障害発見時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。
  - ②障害の一時切り分けを実施すること。
  - ③システムの稼働に影響のある障害については、委託者に状況の報告を行う。
  - ④マルウェアの感染により利用者に被害を与える可能性がある場合など、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、速やかに委託者に報告すること。
- (3) 障害発生時の対応（復旧～報告）
  - ①障害が発生した場合は、障害時対応マニュアルに基づき迅速に調査し、対処及び復旧作業を行うこと。
  - ②障害対応中は、随時、進捗状況等を本組合に報告すること。
  - ③障害対応後は、原因、影響範囲、対応方法、再発防止策等を報告書にまとめ、本組合へ提出すること。
  - ④障害対応後は、再発防止策を講じること。

#### 14. 納入品

- (1) 納品物品
  - ・ システム操作マニュアル（システム担当者向け） ※1部
  - ・ システム操作マニュアル（斎苑管理職員向け） ※2部
  - ・ システム操作マニュアル（斎苑職員向け） ※2部
  - ・ システム操作マニュアル（葬祭業者向け） ※50部※操作説明会に出席する葬祭業者に配布する部数を準備すること。
  - ・ 打合せ議事録
  - ・ 保守運用体制図、緊急時連絡体制図
  - ・ その他、導入計画書で取り決めた資料※指定部数の紙媒体と、電子媒体での全資料を納品すること。
- (2) 納品場所  
委託者が指定する次の場所
  - ・ 一関地区広域行政組合 一関清掃センター 岩手県一関市狐禅寺字草ヶ沢 36 番地 41
  - ・ 一関地区広域行政組合 釣山斎苑 岩手県一関市字釣山 30 番地 1
  - ・ 一関地区広域行政組合 千厩斎苑 岩手県一関市千厩町千厩字東小田 334 番地 2
- (3) 納品期限  
システム運用開始までに、納品・検証作業を完了とする。  
システム運用開始後に確認された不具合については、履行期間内に修正するものとする。

#### 15. 再委託について

- (1) 一括再委託の禁止  
受託者が、業務の全部を一括して第三者に再委託することは禁止とする。  
但し、業務の一部を第三者に委託する場合には、委託者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。  
なお、再委託先となったものがさらに第三者に委託（再々委託）することは禁止とする。

(2) 一括再委託禁止の例外

グループ企業同士やメーカーとそのメーカーの正規の販売代理店（パートナー企業）において、営業と役務提供を分業している場合は、一括再委託禁止の例外とする。

なお、再委託先との間で、再委託に係る業務を遂行させることについて、受託者が委託者に対して負う義務と同様の義務を再委託先も負うものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(3) 再委託先の要件

再委託先の事業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。

16. 契約業者選定要件

次の要件を満たすこと。

- ・予約システムのパッケージソフトウェアを保有する業者、又はパッケージソフトウェアの使用権の取得が可能な業者であること。
- ・予約システムの開発仕様によりパッケージソフトウェアの改造が可能であること。
- ・他の自治地帯におけるインターネットでの斎場予約システムの導入実績を有すること。
- ・斎場予約システムの設計やソフト開発を行ったことのある技術者が、当業務に携わること。

17. その他

保守運用サポートに関わる業務を含むシステム利用・保守料については、別に指定管理者との契約を締結するものとする。