

練馬区施設予約システムの  
サービス導入・運用業務委託  
調達仕様書

令和6年4月

練馬区地域文化部地域振興課

## 目次

1. 施設予約システム構築の背景と目的.....	4
1.1. サービス導入の背景と目的 .....	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. 契約期間 .....	5
2.2. システム稼働予定日 .....	5
2.3. 利用期間 .....	5
2.4. 契約形態 .....	6
2.5. 調達範囲 .....	6
2.6. 他事業者との調整等 .....	8
2.7. 作業場所 .....	8
2.8. 利用期間の制約条件等 .....	8
2.9. 本業務の成果物 .....	8
3. 機能要件 .....	13
3.1. システム化対象業務 .....	13
3.2. 機能要件 .....	13
3.3. 帳票要件 .....	14
4. 非機能要件 .....	14
4.1. 前提条件 .....	14
4.1.1. システム実現方式 .....	14
4.1.2. オンライン稼働時間 .....	14
4.1.3. 利用規模 .....	14
4.1.4. 利用環境 .....	16
4.2. ハードウェア・ソフトウェア要件 .....	16
4.3. 施設予約システムの非機能要件 .....	16
4.3.1. システム構成に関する要件 .....	16
4.3.2. UI/UX 要件 .....	16
4.3.3. 信頼性・性能・使用性・効率性等 .....	17
4.3.4. セキュリティ対策 .....	18
4.3.5. 拡張性 .....	20
4.4. データセンター要件 .....	20
4.5. サービスレベル定義 .....	21
4.5.1. 定義の概要 .....	21
4.5.2. SLA の運用 .....	21
5. 業務委託要件 .....	22
5.1. プロジェクト管理要件 .....	22
5.1.1. 基本方針 .....	22
5.1.2. プロジェクト計画書の作成 .....	22

5.1.3.	プロジェクト管理要件	22
5.1.4.	会議体設置要件	23
5.1.5.	プロジェクト体制	24
5.1.6.	スキル要件	24
5.2.	設計・開発	25
5.2.1.	設計・開発手法	25
5.2.2.	開発ソフトウェア	25
5.2.3.	システム環境	25
5.2.4.	成果物	26
5.3.	テスト	26
5.3.1.	基本方針	26
5.4.	システム移行要求仕様	28
5.4.1.	データ移行方法	29
5.4.2.	委託内容	29
5.4.3.	移行環境	30
5.4.4.	次期システムの ID・Pass.	30
5.5.	研修要求仕様	30
6.	運用保守要件	31
6.1.	区が要求する運用保守業務	31
6.1.1.	運用保守の全体像	31
6.1.2.	運用保守受付・回答方法	34
6.1.3.	運用保守時間	34
7.	留意事項	34
7.1.	その他留意事項	34
7.1.1.	契約に係る留意事項	34
7.1.2.	引継ぎに関する要件	35
7.1.3.	バージョンアップ対応	35

<付属資料>

別紙 1	団体登録フロー図
別紙 2	種目選択について (スポーツ)
別紙 3	施設予約に係る団体登録制度
別紙 4	施設と団体の予約分類のイメージ
別紙 5	パーテーション問題
別紙 6	音問題について
別紙 7	室場毎の優先団体の設定 (一部)
別紙 8	団体区分による免除・減額の適用
別紙 9	予約申込期間 (案)
別紙 10	枠の上限について
別紙 11	ID・団体の有効期間について

## 1. 施設予約システム構築の背景と目的

### 1.1. サービス導入の背景と目的

練馬区（以下「区」という。）は、区が管理する公共施設、地区区民館・地域集会所、区民産業プラザの予約等を以下の3つのシステムで管理している。

- (1) 公共施設予約システム
- (2) 地域集会施設予約システム
- (3) 区民・産業プラザ予約システム

これまで、上記(1)～(3)のシステムを個別に導入・運用することにより、各システムの管理対象となる施設の利用規則等の特性に応じたシステム処理を実現した。一方、システム仕様がシステムごとに異なるため、区民は利用施設に応じて予約システムを使い分けて予約申請を行うなど運用は煩雑化している。

また、近年のIT技術の発展により、自治体の行政サービスのオンライン化、キャッシュレス化等が進んでおり、区においても自治体DXの推進が期待されている。

地域集会施設予約システムは令和6年度、公共施設予約システムは令和7年度に現行システムの契約満了を迎える中、システム更改を契機に、全体最適化、利用者の利便性向上、DX推進の実現を目指して、3つのシステムを1つに統合し、令和8年1月の稼働開始を予定している。

本件は、区が構想する次期システム更改に係るサービス導入業務および維持運用業務について、委託するものである。

### 1.2. 現行業務・システムの全体像

利用者登録は、利用者が各施設窓口へ来所し、申請書の記入・本人確認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・本人確認書類をシステム上の利用者情報と突合し、利用者の二重登録のチェックを行い、利用者情報の登録作業完了後、利用者に対し利用者登録カード（紙）を発行している。

利用者登録カードの発行後は、現行施設予約システムや窓口等を使用して、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、利用者登録カードの確認後、料金徴収・施設の貸し出しを行っている。

公共施設予約システム、地域集会施設予約システム、区民・産業プラザ予約システムの3つのシステムが存在し、利用者は最大8つのIDを持ち、使い分けている。

なお、料金の徴収方法は、各施設窓口による利用当日の窓口支払いによる前納を原則としているが、一部施設については、現行システムでも現金等による事前払いに対応している。

### 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6つの方向性を示す。

- 1つの施設予約システムとして統合  
3つの施設予約システムを統合し、1つの新たな施設予約システムを構築する。システムの使い分けを不要とし、利用者の利便性向上を図るものとする。なお、システムの統合に際して、利用者情報（IDやPass、氏名、住所、生年月日等）のデータ移行は行わない想定とする。
- 1個人／1団体あたり1IDの付与  
利用者へは、原則1IDのみの付与とし、利用者はどの施設利用に際しても同一のIDを用いるものとする。IDは、利用可能施設や減免・減額等の情報を識別できるものとする。
- 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も

のとする。なお、利用者登録時の本人確認は、マイナンバーカード認証や SMS 認証等を利用するものとする。

- 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。

現行システムでは、利用日当日までに窓口で現金による支払いを行う必要があるが、施設窓口にキャッシュレス端末を配することにより、施設利用当日のキャッシュレス決済を実現する。ただし、キャッシュレス決済導入後も、窓口での現金による支払いの運用は継続する想定である。また、クレジットによる事前払いは想定しない。

なお、キャッシュレス決済に係る導入作業や端末等については追加提案として評価するが、経費は参考として評価には含まないものとする。

- 施設予約システム対象外施設の仕様の統合

現在、施設予約システム対象外となっている施設について、次期システム構築中または構築後に、仕様の統合を図り、将来的なシステム対象施設の拡大による利便性向上と業務の標準化を推進する。

## 2. 本業務の委託内容

### 2.1. 契約期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

※サービス導入業務に係る契約は、単年度毎に契約締結する。

※令和7年度に実施予定の職員向け操作研修および、それ以外に提案者が必要とするサービス導入作業については、区と契約内容および方法について協議を行うものとする。

※運用業務に係る契約は、サービス導入業務とは別契約とし、各契約は単年度毎に契約締結する。

※各年度に締結する契約については、練馬区議会（以下、「区議会」という。）において当該年度の予算案が可決・成立した場合に締結するものとする。

### 2.2. システム稼働予定日

地域集会施設予約システムは令和6年度、公共施設予約システムは令和7年度に現行システムの契約満了を迎える中、現行システムの契約満了を契機に、システム切替を予定している（交付資料6「スケジュール」を参照）。

システムの統合に際して、利用者情報（IDやPass、氏名、住所、生年月日等）のデータ移行は行わない想定である。

マイナンバーカード認証やSMS認証等の導入による本人確認レベルや新たなペナルティルールの採用等が考えられるため、並行稼働期間を設けて令和8年1月（利用者登録期間は令和7年8月より開始する。）より本稼働することを検討している。

### 2.3. 利用期間

利用期間は、システム稼働から5年間の運用保守業務を含めたものとする。

本業務の受託者は、区の想定スケジュール（交付資料6「スケジュール」を参照）を踏まえつつ、区の要求事項を確実に遂行できる導入スケジュールを立案すること。導入スケジュールを立案するにあたって、システム移行や検証が確実に実施できるように、十分な移行期間・テスト期間、並行稼働期間を設定すること。また、要件定義の際には、区の意見だけでなく、現場（施設管理者・施設職員

等)の意見を十分に収集しつつ実施する必要があるため、これらを考慮したスケジュールを立案すること。また、区及び施設管理者・施設職員等が新業務・システムに習熟した上で実運用に臨めるように、運用・受入テストの前に十分な研修期間を設定すること。

#### 2.4. 契約形態

契約形態は、2.5.「調達範囲」に示す対象について、サービス導入に係る契約はすべて、業務委託契約による支払である。また、2.5.「調達範囲」に示す対象を一括で契約する前提とする。なお、外部ソリューション等の利用について、委託契約以外での契約が必要な場合は、その旨を提案書に記載すること。稼働後の保守運用契約については、別に区と協議の上で契約方法を決定する。

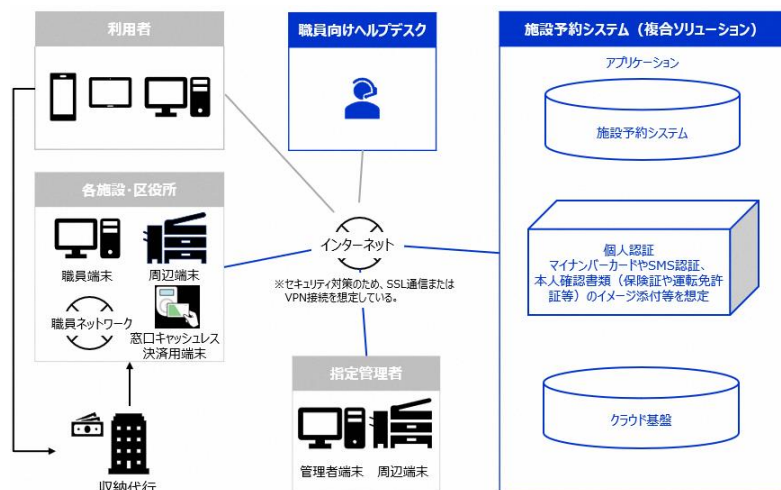
#### 2.5. 調達範囲

本業務の調達範囲の全体像を以下の図に示す。システム構成の実現方法は、受託者の提案によるものとする。アプリケーションの実現方法は、本業務の調達仕様を踏まえ、サービス利用型での実現(本書では、各要件対応表の「貴社製品の改変・開発コスト」が発生しない場合を指す)、もしくはパッケージソフトウェアベースとした区独自システムの実現のいずれかを提案すること。

また、インフラの実現方法も同様に、パブリッククラウドの実現(本書では、任意の組織で利用可能なクラウドサービスであり、リソースは事業者(クラウドサービス提供者)によって、制御される場合を指す)か、プライベートクラウドの実現(本書では、サービス提供元の組織(本業務の受託者・関係者)でのみ利用可能なクラウドサービスであり、リソースも自らによって制御する場合を指す)か、練馬区プライベートクラウドの実現(練馬区が現行導入・運用している独自のプライベートクラウド)のいずれかを提案すること。

本書では、次期システムの導入・利用、運用・保守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区の要求仕様の限りではないため、各仕様を参照すること。なお、パッケージソフトウェアベースとした区独自システムかつプライベートクラウドの場合は、本書に記載の全ての要求仕様を満たすこと。

図 1 調達範囲の全体像



上図の調達対象に関する説明、および要求仕様の記載箇所を以下に示す。

表1 本業務の調達範囲

調達対象	調達対象の説明	記載箇所								
施設予約システム（複合ソリューション）の導入・サービス提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アプリケーションに関して、施設予約機能に加えて、本人確認機能やキャッシュレス機能等を提供するサービスを調達範囲とする。施設予約システム単体での実現が難しい場合は、様々な民間サービスを組み合わせて提案すること。ただし、前述は、本調達の基本的な考え方・方針を示すもので、受託者の提案内容（カスタマイズによる対応等）を妨げるものではない。</li> <li>・ その他、アプリケーションを動作させるために必要となる各種ソフトウェア（ミドルウェア含む）・ライセンス・ハードウェア（インフラ）も調達対象である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3. 機能要件</li> <li>・ 4. 非機能要件</li> <li>・ 5. 業務委託要件</li> </ul>								
施設予約システムに関する運用保守、ヘルプデスクサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次期システムを設計・開発、稼働後5年間の運用・保守するための役務を範囲とする。</li> <li>・ 機能の不明点等に関して、管理者向けにヘルプデスク窓口を準備すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6. 運用・保守要件</li> </ul>								
窓口キャッシュレス決済用端末・収納（決済）代行サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次期システムでは、クレジットを含む、施設窓口でのキャッシュレス決済を実現する。</li> <li>・ 本調達の範囲には含めないが、左記について提案内容に含めること。</li> <li>・ 収納（決済）代行サービスは、少なくとも次の全てのブランドに対応すること。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="523 1357 1102 1742"> <thead> <tr> <th data-bbox="523 1357 783 1402">種別</th> <th data-bbox="786 1357 1102 1402">必須ブランド名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="523 1406 783 1451">クレジットカード</td> <td data-bbox="786 1406 1102 1451">VISA、Mastercard、JCB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1456 783 1653">電子マネー</td> <td data-bbox="786 1456 1102 1653">①全国相互利用サービスを行っている交通系電子マネーのうち、PiTaPaを除く9種 ②WAON、nanaco、ID、QUICPay</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1657 783 1742">QRコード</td> <td data-bbox="786 1657 1102 1742">PayPay、auPAY、d払い、楽天PAY、メルペイ</td> </tr> </tbody> </table> <p>※上記、必須ブランド名以上のブランドが加わることは差し支えない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収納（決済）代行の契約は、区と指定管理事業者がそれぞれ行う想定とする。</li> </ul>	種別	必須ブランド名	クレジットカード	VISA、Mastercard、JCB	電子マネー	①全国相互利用サービスを行っている交通系電子マネーのうち、PiTaPaを除く9種 ②WAON、nanaco、ID、QUICPay	QRコード	PayPay、auPAY、d払い、楽天PAY、メルペイ	—
種別	必須ブランド名									
クレジットカード	VISA、Mastercard、JCB									
電子マネー	①全国相互利用サービスを行っている交通系電子マネーのうち、PiTaPaを除く9種 ②WAON、nanaco、ID、QUICPay									
QRコード	PayPay、auPAY、d払い、楽天PAY、メルペイ									
個人認証サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次期システムでは、マイナンバーやSMS認証、本人確認書類（保険証や運転免許証等）のイメージ添付等による個人認証を可能とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3. 機能要件</li> </ul>								

設備機器の提供は、本調達範囲には含まないが、次期システムは区側でも統計帳票出力や EUC 活用を想定しており、区側で用意する職員端末（施設予約専用でない端末）からの利用または、職員用端末が無い施設では施設予約専用端末（150 台程度）・プリンタ（100 台程度）からの利用を想定している。また、施設では区民等の利用者が予約を行う端末（25 台）の配備を予定している。

## 2.6. 他事業者との調整等

次期システムの構築において、他事業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。特に、現行システムからの移行データ抽出に係る現行システム事業者との調整についても主体的に行うこと。

また、他クラウドサービスの活用を提案する場合は、受託者が提案する他クラウドサービス事業者等に関しては受託者が責任をもって進捗管理・品質管理・障害対応等を実施すること。そのため、受託者の知見がある他クラウドサービスの選定を行うこと。

## 2.7. 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、区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、研修等における区が参加する作業については、原則、区が提供する会議室や WEB 会議を利用して実施すること。

## 2.8. 利用期間の制約条件等

次期システムは、本稼動から最低 10 年間の継続利用が保証されていること。

## 2.9. 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。スケジュールに示す工程の単位を一つの目安とし、受託者にて最終の工程設計を行う。工程を完了する際は、次工程着手前に現工程の成果物について作成・レビューを行い、区の承認を得ること。成果物納入の先送り、次工程持ち越しは原則として認めない。

また、各成果物の納品方法は、原則として、DVD-R 等の電子媒体とし、それぞれ区と協議した部数を提示すること。電子媒体での納入物については、Windows10 および Windows11 で扱える形式で、CD-ROM、DVD-R 等の光学ディスクに格納して提出すること。Microsoft Office の形式で提出する場合は、Office2019 及び Office 365 で扱えること。

工程に対する成果物の定義とレビューのタイミングは、以下のとおり。

表 2 工程に対する成果物の定義とレビューのタイミング

工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
基本計画	プロジェクト計画書	要件定義着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的、目標（ミッション）の確認</li> <li>・スコープと最終成果物の定義</li> <li>・業務全体の進め方の概要</li> <li>・業務遂行体制</li> <li>・開発計画</li> </ul>



工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- マスタースケジュール</li> <li>- 開発スケジュールと役割分担</li> <li>- WBS</li> <li>- 開発体制、開発環境、テスト環境</li> <li>- 各工程の定義</li> <li>・前提条件、依頼事項、受託者からの提案内容の確認</li> <li>・会議体の定義、会議体運用ルールの確認</li> <li>・各種プロジェクト規定（原案は区より提示）</li> <li>- 進捗管理方法</li> <li>- 進捗測定指標、進捗管理手順等</li> <li>- 課題管理方法</li> <li>- リスク、課題、ToDo の定義</li> <li>- 課題管理方法</li> <li>- 品質管理方法</li> <li>- 品質評価指標</li> <li>- 品質管理手順、品質判定方法</li> <li>※品質管理計画書を別途作成することでの代替を可とする</li> <li>- 情報資産取扱規定、会議開催規定</li> <li>- 各ドキュメント標準規定</li> <li>- 情報共有手段等</li> <li>・計画書改訂要領</li> <li>・成果物一覧</li> <li>・知的財産権に関する確認</li> </ul>
要件定義	要件定義書	設計着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調達仕様に基づく要件の確認</li> <li>・FIT&amp;GAP 分析結果と対応方針 <ul style="list-style-type: none"> <li>- GAP の対応方針と対応内容</li> </ul> </li> <li>・システム要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 全体構成（システム構成）</li> <li>- 利用組織</li> <li>- 権限一覧</li> <li>- 機能要件</li> <li>- 非機能要件（性能要件、安全性・信頼性要件、個人情報保護要件、セキュリティ要件、システム共通要件等）</li> </ul> </li> </ul>
設計（外部設計・内部設計）	基本設計書（システム仕様書、詳細設計書 運用・保守計画書	構築着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>- システム利用組織</li> <li>- システム権限一覧</li> <li>- システム提供機能</li> </ul> </li> </ul>

工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
	運用・保守設計書		<ul style="list-style-type: none"> <li>・画面 (UI) 一覧</li> <li>・システム帳票一覧、帳票レイアウト</li> <li>・システム処理フロー</li> <li>・コード及び番号体系</li> <li>・カスタマイズ一覧</li> <li>・プログラム仕様 (カスタマイズ仕様)</li> <li>・外部インターフェース仕様</li> <li>・システム性能仕様</li> <li>・安全性、信頼性仕様</li> <li>・ソフトウェア仕様 (職員端末等も含む)</li> <li>・セキュリティ仕様</li> <li>・ソフトウェア構成 (職員端末等も含む)</li> <li>・非機能要件対応表</li> <li>・運用保守仕様 <ul style="list-style-type: none"> <li>- サービス提供時間、運用体制、役割分担</li> <li>- 運用実施内容</li> <li>- ヘルプデスク業務内容</li> <li>- 年間イベントスケジュール</li> <li>- ソフトウェア保守仕様</li> <li>- Service Level Agreement (以下、「SLA」という。) 等</li> </ul> </li> <li>・教育研修要件</li> </ul>
	テスト計画書	着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト計画 (単体・結合・総合 (システム、運用・受入)) <ul style="list-style-type: none"> <li>- テスト観点</li> <li>- 合格基準</li> <li>- テスト仕様策定方針</li> <li>- 役割分担</li> <li>- 実施スケジュール</li> </ul> </li> </ul>
	移行計画書	構築着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移行計画 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 移行方針</li> <li>- 移行スケジュール</li> <li>- 移行対象データ選定方針</li> <li>- 作業手順</li> <li>- 役割分担 等</li> </ul> </li> </ul>
	データ移行設計書	構築着手前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移行/データセットアップ仕様</li> <li>・移行結果検証方法定義</li> <li>・データ項目新旧対応表</li> <li>・移行作業テスト仕様</li> </ul>
構築	プログラム一覧	単体・結合テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラム一覧 (カスタマイズ部分の</li> </ul>

工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
	パラメータ設計書 結合テスト計画書 総合テスト計画書 運用・受入テスト計画書	実施前	み) - ファイル名、バージョン名 - プログラムソース - モジュール名 ・パラメータ設計 ・テスト仕様 (結合、総合 (システム)、運用・受入) ・テスト項目 (ケース、シナリオ) 一覧 (結合、総合 (システム)、運用・受入)
	構成管理台帳 システム環境構築手順書・マニュアル システム環境構築報告書	環境構築実施前	・システム設定シート - セットアップ及び初期設定マニュアル - 初期設定パラメーター一覧
単体・結合テスト	単体テスト実施結果報告書	結合テスト実施前	・テスト仕様 (テスト結果) ・故障発生記録 ・品質判定結果
	結合テスト実施結果報告書	総合テスト実施前	・テスト仕様 (テスト結果) ・故障発生記録 ・品質判定結果
	移行テスト実施結果報告書	総合テスト実施前	・移行テスト仕様 (テスト結果) ・留意事項 ・データ移行確認証明 (計算結果や件数確認結果等)
	運用マニュアル (ソフトウェア、ネットワーク)	総合テスト実施前	・製品に同梱されているマニュアル
	運用管理マニュアル	総合テスト実施前	・共通編 - 運用管理方針、システム運用体制 - 運用・保守業務一覧 - 情報資産台帳 ・運用編 - 年間運用スケジュール - 月次運用スケジュール - 作業依頼書、作業指示書管理方法 - 運用作業手順書・マニュアル ・保守編 - 年間運用スケジュール - 月次運用スケジュール - 保守作業手順書・マニュアル ・セキュリティ編

工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- セキュリティ対策基準書</li> <li>- セキュリティ実施手順書・マニュアル</li> <li>・障害対応編</li> <li>- 障害時連絡体制（日中・夜間）</li> <li>- 障害時業務運用規定</li> <li>- 障害対応手順（切り分け手順）</li> <li>・様式類</li> <li>- 作業依頼書、運用管理における様式類一式</li> </ul>
	システム操作マニュアル	総合テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム操作マニュアル</li> <li>・利用者向けマニュアル（※専門用語等を用いず職員が容易に理解でき、実際に現場で利用できるマニュアルとする。）</li> </ul>
	システム及びデータバックアップ	総合テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・稼動前システムバックアップ</li> <li>・稼動前データバックアップ</li> </ul>
	初期運用計画書（稼動報告）	総合テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期稼動体制</li> <li>・初期障害に対する対応方針</li> <li>・留意事項等</li> </ul>
	災害対応（業務継続）手順	総合テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災（震災、浸水、感染症時）対応手順</li> <li>- 初動体制、連絡系統、障害確認の手順</li> </ul>
総合テスト	総合テスト実施結果報告書	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合テスト仕様（テスト結果）</li> <li>・故障発生記録</li> <li>・是正措置、対応一覧表（デバッグ記録）</li> </ul>
研修	研修計画書	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修スケジュール、実施方法仕様</li> <li>・研修テキスト</li> </ul>
	研修マニュアル	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム研修マニュアル</li> </ul>
運用・受入テスト	運用・受入テスト仕様書	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト内容（手順／シナリオ等）</li> <li>・スケジュール／役割分担</li> <li>・テスト環境</li> </ul>
	運用・受入テスト実施結果報告書	本番データ移行前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用・受入テスト仕様（テスト結果）</li> <li>・故障発生記録</li> <li>・是正措置、対応一覧表（デバッグ記録）</li> </ul>
データ移行	移行リハーサル実施結果報告書	稼動承認前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移行リハーサル仕様（リハーサル結果）</li> <li>・留意事項</li> <li>・移行リハーサル確認証明（計算結果や件数確認結果等）</li> </ul>
	移行作業実施報告書	データ移行完了後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移行作業仕様（移行作業実施結果）</li> <li>・留意事項</li> </ul>
システム稼動後	稼動報告書	稼動確認後1週間以内、全機能の稼	<ul style="list-style-type: none"> <li>・稼動報告書</li> <li>- 正常稼動証明</li> </ul>

工程	成果物	レビュー タイミング	(参考) 成果物の構成要素
		動確認後 1 週間以内	
運用・保守	定例運用報告書	毎月 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業指示書に基づく作業の実施・結果報告書</li> <li>・ソフトウェア設定変更報告書</li> <li>・監視報告書</li> <li>・作業依頼対応一覧・報告書</li> <li>・変更一覧書・報告書</li> <li>・インシデント一覧書・報告書</li> <li>・障害対応一覧書・報告書</li> <li>・ヘルプデスクへの問い合わせ対応一覧・報告書</li> <li>・運用・保守業務の中でプログラム変更時等により更新した成果物</li> </ul>
	SLA モニタリング報告書	毎月 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SLA 項目モニタリング結果</li> </ul>
	SLA 改善報告書	4 半期 1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング結果の分析結果</li> <li>・達成できていない項目の改善案</li> </ul>
	業務引継ぎ書		<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の流れ</li> <li>・本業務の進捗状況</li> <li>・構成管理台帳</li> <li>・関連する資料の明細書</li> <li>・その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料</li> </ul>

### 3. 機能要件

#### 3.1. システム化対象業務

次期システムのシステム化対象業務について、別添の「様式 9\_機能要件対応表」、「様式 10\_帳票要件対応表」に示すとおりである。なお、各要件の重要性については、区の設けたシステム化の重要性に基づき、重要性 S（最重要要件）、重要性 A（重要要件）、重要性 B（任意要件）としている。なお、重要性 S は、重要性 A のうち、さらに配点を高めるものである。

#### 3.2. 機能要件

次期システムに必要な機能要件は、別添の「様式 9\_機能要件対応表」を参照すること。

機能要件について、本件受託者は、5.1.4.「会議体設置要件」に記載の作業部会等において、その機能が業務に耐えうるものかを判断するために、実際に画面（動作するシステム）を用い UI や機能動作等を確認できるよう対応するものとし、区がシステム動作を理解（イメージ）できるような説明を行うこと。

なお、カスタマイズ等の理由により、実際のシステム画面を活用することが困難な場合は、代替手段を講じること。（オフィスソフトで作成した画面・帳票イメージを提示する等。）

別添の「様式 9\_機能要件対応表」に記載された要件について、代替案で対応する場合、その代替案の

最終的な確認を区と行い、確認結果の履歴を残した上で合意すること。(履歴は「どのような経緯で」「誰が」「最終的な結論は何か」という点を重視し、5W1Hが理解できるように管理すること。) 区の合意を得ずに委託契約期間中に問題が発生した場合、区の要望どおりの内容となるよう無償で改修を行うこと。また、機能要件のうちマスタ管理等を SE 作業にて対応する場合は、区と協議して取り決めた期間内に作業を完了できる運用とすること。

なお、今後も従来どおり、施設使用料を利用当日に支払う運用を継続することから、無断キャンセルを行う利用者等への対策のため、次期システムにおける有効なペナルティ付与方法の提案を求める。次期システム上でのペナルティ付与方法については、提案書において詳しく記載すること。

### 3.3. 帳票要件

次期システムに必要な帳票要件は、「様式 10\_帳票要件対応表」を参照すること。

なお、帳票については、貴社システムで同様の帳票があり、記載される項目が区と同じ場合には、貴社システムの様式を採用する。

## 4. 非機能要件

### 4.1. 前提条件

#### 4.1.1. システム実現方式

次期システムについては、サーバ類は民間のデータセンター（受託者が保有するデータセンターを含む）に設置、もしくは、練馬区プライベートクラウド（練馬区が現行導入・運用している独自のプライベートクラウド）に構築し、サービス提供型を実現すること。採用する実現方式が分かるよう、技術提案書に明示すること。

#### 4.1.2. オンライン稼働時間

次期システムを利用する時間（以下、「オンライン稼働時間」という。）は、以下のとおり。なお、現行システムにおいて、毎月 26 日午前 0 時から午前 7 時まではシステムメンテナンス日として利用を制限している。

表 3 オンライン稼働時間

項目	利用時間帯
オンライン稼働時間	24 時間 365 日

#### 4.1.3. 利用規模

次期システムで管理する施設の規模は次のとおりである。

表 4 システム規模（施設）

項目	施設数	室場数
文化施設	96 施設	610 室場
スポーツ施設（会議室）	(7 施設)	19 室場
スポーツ施設	20 施設	135 室場
学校跡地施設	3 施設	5 室場

※スポーツ施設の会議室は、利用上は文化施設に含める運用を想定しているため、スポーツ施設の室場数からは除いている。

※学校跡地施設における、「学校教育支援センター」および「こども発達支援センター」は

研修室及び会議室等があるため、文化施設にも含めている。なお、学校跡施設については、構築までに文化施設またはスポーツ施設のいずれかに含める事を予定している。

現行システムの処理件数を以下に示す。なお、処理件数は令和4年度時点のものであり、実際は増減する場合がある。SMS 認証や本人確認アップロード、利用者通知サービスなど単価計算が必要な場合は、下記の情報を用いた上で、見積書にも分かりやすく明示すること

表5 処理件数

項目	利用規模（令和4年度時点）
登録利用者数	約 3.5 万件 ※現在サービスを利用していない利用者も含まれる。
新規登録者数	約 3,500 人/年 ※最大月：約 405 件、最小月：約 195 件
抽選申込件数	約 38 万件/年 ※最大月：約 4.4 万件、最小月：約 2.9 万件
予約件数	約 53 万件/年 ※最大月：約 4.5 万件、最小月：約 4.2 万件
施設利用件数	約 33 万件/年
予約データ数	約 325 万件 ※各システムの累積開始年度は以下のとおり ・公共施設予約システム：平成 24 年度～ ・地域集会施設予約システム：令和元年度～ ・区民・産業プラザ予約システム：令和 2 年度～
実績データ数	約 205 万件 ※各システムの累積開始年度は以下のとおり ・公共施設予約システム：平成 24 年度～ ・地域集会施設予約システム：令和元年度～ ・区民・産業プラザ予約システム：令和 2 年度～
ログイン件数	約 12 万件/月 ※区民・産業プラザ予約システムの件数を除いた件数
ピーク時のアクセス件数	約 15,000 件/時間 ※年間アクセス件数は約 1,500 万件

#### 4.1.4. 利用環境

次期システムの利用環境は、以下のとおりである。

表6 利用環境

項番	項目	要件事項
1	端末 (OS)	以下の端末で正常にシステムを利用できること (各種端末の画面サイズで表示した際に画面の文字切れ等が発生しないこと)。 タブレットPC、PC、スマートフォン (OS: Windows、Mac OS、Android、iOS)
2	ブラウザ	Internet Explore、Microsoft Edge の動作を保証すること。 Chrome、Safari にも対応すること。 ※最新版がリリース後、3ヶ月以内に対応すること。

#### 4.2. ハードウェア・ソフトウェア要件

職員端末、周辺機器、ネットワークの設置・敷設は、本調達範囲に含めないが、職員端末・周辺機器・ネットワークを使用する総合テスト・運用テスト等のスケジュールは、区と協議のうえ決定すること。

職員端末・プリンタ等にインストールが必要な、ウイルス対策ソフトウェア、画面イメージ取得ソフトウェア、その他に必要となるソフトウェアやプラグイン等がある場合、提案書において明示すること。また、その費用については見積書において明示すること。

#### 4.3. 施設予約システムの非機能要件

次期システムの構築にあたり、安全かつ快適に利用できるよう下記に非機能要件を示す。なお、受託者の提案内容が SaaS (本書では、各要件対応表の「貴社製品の改変・開発コスト」が発生しない場合を指す。) の場合については、この限りではない。この場合、下記要件を参考に受託者の提案製品に係る非機能レベルを明示すること。また、実現できない事項がある場合、提案書上に明確に記載すること。

##### 4.3.1. システム構成に関する要件

次期システム利用する業務アプリケーション、ミドルウェア、その他必要なアプリケーションは他事業体で導入実績のあるものとする。サポートライフサイクルポリシーが事前に公表されている製品は、契約期間において業務継続できるように後続製品への更新計画を提出すること。なお、更新計画に基づく後続製品への更新費用は本調達に含むこと。サポートライフサイクルポリシーが事前に公表されていない製品を導入する場合は区と協議を行うこと。次期システムのネットワークは、DMZ 領域、内部ネットワーク領域に大別し、ネットワーク設計・セキュリティ対策を施すこと。

##### 4.3.2. UI/UX 要件

次期システムは、直感的な操作が可能で洗練された画面デザインにより、使用して心地の良い UI/UX を目指す。そのため、下記 UI/UX デザインのためのヒューリスティック 10 原則 (ヤコブ・ニールセン) に対応したシステムを導入すること。なお、本要件への対応状況については、2次審査 (デモンストレーション) においても、端的に説明すること。



表7 UI/UX デザインのためのヒューリスティック 10 原則 (ヤコブ・ニールセン)

No.	分類	UI/UX 要件
1	システム状態の視認性	• 何が起きているのかを適切なタイミングで分かりやすく伝えること。
2	システムと実世界の一致	• ユーザーが慣れ親しんでいる言葉や表現、現実世界での操作をシステムにおいても使用すること。
3	ユーザーの主導権と自由	• ユーザー自身が操作の間違いを修正でき、元に戻せること。
4	一貫性と標準	• 使用する色や形状、操作方法やフィードバックには一貫性を持たせつつ、広く一般的な使用方法に沿った設計を行うこと。
5	エラーの予防	• ユーザーが無意識に行う操作ミスが起きないように、設計すること。 • 操作ミスが起きた場合、ユーザーが意図する操作をシステムが解釈し、想定される正しい結果を返すこと。
6	再生より再認	• 何もない状態から操作を促すのではなく、情報を与え、ユーザーに記憶していることを思い出させ、操作できるようにすること。
7	柔軟性と効率性	• 初心者にはUIを分かりやすくし、リピーターには効率的に操作が行える機能を用意すること。
8	美的で最小のデザイン	• 過剰なコンテンツの配置や余計な装飾を避けること。
9	ユーザーによるエラーの認識・診断・回復のサポート	• システムエラーやユーザーが起こしたエラーが、どのような原因で起きたのか視覚的に分かりやすく表示し、エラーを解消するための対応を明示すること。
10	ヘルプとドキュメンテーション	• 見ただけで使えるほど分かりやすく設計しつつ、ヘルプやマニュアルには簡単にアクセスできるように用意しておくこと。

#### 4.3.3. 信頼性・性能・使用性・効率性等

管理者が効率的に事務処理を行えるように、また、利用者が分かりやすく抽選・予約申込等を行えるように配慮した一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法とすること。職員の業務効率性を高め、利用者の負荷軽減に資する効率的な検索機能、入力チェック機能、データ入力／出力（抽出）機能を有するシステムとすること。また、業務の流れを考慮した上で、禁則や抜け洩れが生じやすい処理について、管理者画面上に警告を表示する機能を有するシステムとすること。また、視覚障害者へ対応するために、音声読み上げソフトへの対応を考慮するなど、障害者や高齢者にも配慮した設計とすること。なお、利用者からの大量のアクセスやプログラムによる自動予約ツール等に対しても、対策を講じたシステムを構築すること。

##### (1) 稼働率

稼働率は、99.5%/月以上とする。オンライン稼働率の算出方法は、「サービス利用時間」÷「サービス提供時間」×100（%）とし、サービス提供時間は定期メンテナンス等の計画的な停止時間は除くものとする。

(2) オンライン応答時間

オンライン応答時間は、3秒以内とする。なお、ネットワークの影響、及び縮退運用時を除外する。また、検索や統計等同時に多くのDBを参照する処理を行う場合については、3秒以内での処理完了を必須とはしないが、応答処理中であることを認識できる等の対策を施すこと。

(3) バックアップ

システムバックアップ、データバックアップ、イメージバックアップを取得すること。システムバックアップは、システム稼働時、システム変更時のみ取得すること。データバックアップは日次で差分バックアップ、週次でフルバックアップを行うこと。システムバックアップ、データバックアップともに2世代以上管理すること。

また、障害発生時点から24時間以内のリカバリポイントを用いて障害復旧できること。なお、障害発生による損失データは復旧すること。

(4) 冗長構成

システムを構成する特定のサーバ等が停止しても、システムが継続して稼働できる冗長構成をとること。遠隔地バックアップを採用すること。記憶領域（ディスク）についても冗長構成により耐障害性を向上させること。また、読込・書出の速度向上も同時に図ること。アクセスの集中が予想されるサーバにはロードバランサー等の偏重を分散する機器を設置し、全ての利用者が常に問題なく使用できるように配慮すること。

(5) 目標復旧時間、障害対応手順等の作成

業務停止を伴う障害（主にハードウェア・ソフトウェア故障）が発生した際は、6時間以内に復旧すること。ただし、大規模災害によりシステムが停止した場合は、1か月以内に災害発生前同等水準で利用可能な状態に復旧すること。また、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用手順書等を整備すること。

(6) 性能監視

次期システムを構成するサーバ等のリソースの使用状況（ディスクの使用容量及び空き容量の変動状況等）について適宜把握し、閾値監視ができること。

また、リソースの使用状況を定期的に区に報告できること。

4.3.4. セキュリティ対策

(1) セキュリティ対策

当システムは個人情報を含む多くの機密情報を取り扱うことから、ネットワークや機器を含め、万全のセキュリティ体制の構築が求められる。したがって、インターネットからの不正な接続及び侵入、個人情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を十分に講じること。また、継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルを構築して管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取り組むこと。

セキュリティ要件は、以下のとおり。

表8 セキュリティ要件

要素		要件
機密性	認証	・ アクセスを許可したユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。権限管理の最小単位は利用者 ID とし、運用管理者、所管課用、施設管理者用で設定ができること。付与する権限は、各施設単位で、各種情報（利用者情報、予約情報等）に対する登録・更新・参照・帳票発行等の機能単位の設定ができること。

要素		要件
	ログ	・ システムログの参照等にあたっては、システム管理権限等により閲覧者を限定できること。
完全性	対策基準・実施手順の策定	・ 区のセキュリティポリシー等の規定を遵守し、各システムにおけるセキュリティ対策基準、セキュリティ実施手順を策定すること。
	セキュリティ運用	・ 継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルで管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取り組むこと。
	ログ	・ システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。
	不正侵入・不正利用の防止	・ インターネットからの不正な接続、侵入、個人情報の漏えい、改ざん、消去、破壊及び不正利用等を防止するための対策を講じること。ユーザーが利用者機能、管理者機能を利用する際に、秘匿性の高い通信を利用すること。
	ウィルス対策	・ サーバ環境は、アンチウィルスソフトウェア等を活用して、不正プログラム対策を実施すること。
	設計	・ サーバからクライアントに攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること（セッションハイジャックやクロスサイトスクリプティング等への対策）。
可用性	セキュリティ監視	・ セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

## (2) Web サービスのセキュリティ

Web サービスを含めたシステム全体の脆弱性・脅威は日々変化するため、開発時及び運用後定期的な脆弱性診断の実施等の適切な対応を行うこと（情報処理推進機構（IPA）が公開している「安全なWebサイトの作り方」の根本的対策を実施して、システムを構築すること）。

Web サービスの脆弱性・脅威に対するセキュリティ要件は、以下のとおり（記載した対応は例であり、記載した脆弱性・脅威に対してリスク回避できる対策が施されれば必ずしも対応例に基づく必要はない）。

表9 Web サービスセキュリティ要件

脆弱性・脅威	対応例
SQL インジェクション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SQL 実行には、プリペアドクエリを使用すること。</li> <li>・ ウェブアプリケーションに渡されるパラメータに SQL 文を直接指定しない。</li> </ul>
クロスサイトスクリプト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ウェブページに出力する全ての要素に対して、エスケープ処理を実行すること。</li> <li>・ HTML 入力値の内容に合わせ適切な処理を実行すること（リダイレクトやスタイルシートへの対応等）。</li> <li>・ Cookie の secure 属性を設定し、HTTPS (SSL) 通信時にのみ Cookie を送信すること。</li> </ul>

脆弱性・脅威	対応例
クロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF)	・ 情報変更する画面では、ワンタイムトークンで認証すること（情報変更する時のみ対応）。
OS コマンド・インジェクション	・ OS コマンドを使用したプログラムを組むことは避け、ライブラリ等の OS のシェルに依存しないプログラムが利用できないか十分検討すること。
セッションフィクセーション	・ ユーザ認証後に新しいセッションを開始し、古いセッションを無効化すること。
ディレクトリ・リステイング	・ 直接アクセスする必要があるファイルを公開ディレクトリに配置しないこと。
メールヘッダ・インジェクション	・ 入力チェックを行い複数行にわたるヘッダ処理等を行うことができないような設定を行うこと。
HTTP ヘッダ・インジェクション	・ HTTP ヘッダの出力を行う場合、ブラウザから送信されたパラメータを設定しないこと。
パストラバーサル	・ パスの文字列の入力データチェックを行うこと。
意図しないリダイレクト	・ 外部サイトに飛ばす設定を制御すること（エラー画面に飛ばす設定とする）。
クローラへの耐性	・ サイト構造をシンプルにすること。
バッファオーバーフロー	・ ブラウザからの送信パラメータの上限サイズを設定すること。
パラメータ改竄 隠しフィールド改竄	・ ブラウザから送信されたパラメータのチェックを行うこと。 ・ ブラウザからの送信パラメータに機密情報を含めないこと。
クロスサイトスクリプティング	・ クロスサイトスクリプト対応を行うこと。 ・ TRACE メソッドを無効化すること。
XML インジェクション Xpath インジェクション LDAP インジェクション	・ ブラウザとの入出力に XML を利用しないこと。 ・ LDAP データベース、ディレクトリサービスを使用しないこと。

### (3) 管理者画面へのアクセス・ログイン

管理者画面へのアクセス・ログインは、各施設以外からアクセスできない仕組みを施すこと。採用する仕組みについては、提案書において明示すること。

#### 4.3.5. 拡張性

今後、区のシステムで管理する対象施設が拡大される可能性がある。そのため、将来的な施設数の増減（システムへの追加・削除）、利用者の増減に対する拡張性を有していること。

#### 4.4. データセンター要件

提案するアプリケーション及びミドルウェアを正常動作させるための基盤およびデータセンターについては、交付資料7「データセンター要件」を満たすこと。

ただし、パブリッククラウドを含む構成の場合、パブリッククラウドに係るデータセンターについてはこの限りではない。この場合、日本データセンター協会「データセンターファシリティスタンダード」Tier 3以上であることを明示すること。

#### 4.5. サービスレベル定義

##### 4.5.1. 定義の概要

###### (1) 基本方針

サービスレベル定義は、区と本件受託者間で、次期システムの運用保守業務を円滑に行い、本件受託者から提供されるサービス品質を一定のレベルで保つために、相互の役割や項目、管理指標を設定したものである。各システム等の詳細要件が確定した後、「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

- ・ 区の職員に向けての次期システム利用及び処理結果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。
- ・ 委託者である区と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、双方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

##### 4.5.2. 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、区と本件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区と調整を行い決定すること。特に、本業務の受託者が請け負い代理でサービス提供するもの等（パブリッククラウドや外部ソリューション等に関しては、受託者製品との責任分界点を明確にしたうえで受託者製品内での SLA 範囲を決定すること。）

###### (3) 適用する SLA 項目

SLA 項目の詳細については、交付資料8「SLA 定義」を参照すること。

###### (4) SLA 評価

本件受託者は、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区へ提出すること。

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、区と 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区と本件受託者の双方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、本件受託者は改善計画書を区に提出すること。

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本件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、すべて本件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、本件受託者の信頼性、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、区「契約約款」に基づき「賠償および違約金の請求」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、次期システムに移行するための経費（次期システム利用費、リース期間が残っている場合の現行機器の残リース費、その他アウトソーシング費）は本件受託者の負担とすること。

## 5. 業務委託要件

### 5.1. プロジェクト管理要件

#### 5.1.1. 基本方針

本業務の推進にあたり、本件受託者は、プロジェクト計画書を策定し、区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。

#### 5.1.2. プロジェクト計画書の作成

本件受託者は、本書記載事項に基づき、システムの構築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、区の承認を得ること。

#### 5.1.3. プロジェクト管理要件

本件受託者は、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。区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、区の承認を得ること。

また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。

本件受託者は、区と本件受託者、区が指定する支援事業者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 10 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	・ 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

報告項目	報告項目の詳細
	<p>実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件受託者は、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委託者に報告すること。</li> <li>・ 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、委託者への説明了承のもと、その策を実施すること。</li> </ul>
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロジェクト計画策定時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。</li> <li>・ 本件受託者は、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、委託者に報告すること。</li> <li>・ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、委託者と協議の上、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。</li> </ul>
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 本件受託者は、品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において委託者に報告すること。</li> <li>・ 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、委託者への説明了承のもと、その策を実施すること。</li> </ul>
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託者と本件受託者は、仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合に、本件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、委託者と協議を行い、対応方針を確定すること。</li> </ul>

#### 5.1.4. 会議体設置要件

本件受託者は、定期報告の会議体として「作業部会」「定例報告会」「工程完了報告会」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々営業日の正午までに作成、区へ送付すること。また、会議終了後3営業日以内に、会議内容を議事録として区へ報告し、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、必要に応じて区が主催する各会議にも出席すること）。

表 11 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
作業部会	目的	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
	参加者	委託者、本件受託者（担当責任者、担当者）
	開催 サイクル	定期的で開催することとし、詳細は区との協議の上決定すること。
	報告書類	検討資料等

会議体名	実施内容	
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	委託者、本件受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）
	開催 サイクル	定期的に開催することとし、詳細は区と協議の上、決定すること。 定例報告会は隔週程度、管理者で構成する委員会への報告は、2ヶ月に1回程度と想定するが、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
工程完了報告会	目的	開発成果物の品質を検査すること。 品質検査実施時の本件受託者の体制には、以下の要員を参画させること。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査対象の開発成果物に係る作業に関わった要員</li> <li>・ 検査対象の開発成果物に係る作業に関わっていない品質管理専門部門の要員</li> </ul>
	参加者	区、本件受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）
	開催 サイクル	以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 基本計画、要件定義、詳細設計、運用・保守設計、開発、結合テスト、総合テスト/運用テスト、本番稼働判定、システム構築完了
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等

#### 5.1.5. 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並びに次期システムの設計・構築業務、テスト業務、移行業務、保守業務等の各領域別に責任者を定めること。（なお、プロジェクトリーダーは専任とすること。プロジェクトマネー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）

#### 5.1.6. 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及び各業務領域の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 12 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"> <li>・ プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価及びプロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。</li> <li>・ プロジェクトマネージャ資格（経済産業省が認定している情報処理技術者試験の合格者）やPMP資格（PMI本部が認定しているプロジェクトマネジメントに関する国際資格）を有していること。</li> </ul>
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本件受託者の品質管理規準に従い、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（本件受託者内の品質管理組織でも構わない）。</li> </ul>



要求するスキル	スキルの詳細
システム構築能力を有する者	・ システム構築の専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術及び障害発生時の対応能力を有すること。
施設予約管理に関する知識・理解を有する者	・ 地方自治体の施設予約管理システム構築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。
ネットワークに関する知識を有する者	・ ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術を理解した上で、各業務システムセグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

本件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なく、システム構築完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ことを証する書面を区に提出の上、必ず事前に区の了承を得ること。要員変更時に業務引継ぎを実施する場合は、業務引継ぎおよび区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区に書面提示すること。

## 5.2. 設計・開発

受託者が提案するシステムの構築にあたって、次の要件を満たす設計・開発を実施すること。その場合、受託者は標準的手法や標準化製品・ソフトウェア等を用いる等、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。

### 5.2.1. 設計・開発手法

受託者がプロトタイプとして、実際に動作するシステムを用いUIや機能動作、帳票イメージ等を確認できる対応を行うものとし、次期システムを利用する職員、運用・保守担当者がシステム設計を通じて、システムの画面、機能や開発後のシステム動作を理解・イメージできるための説明を行うこと。なお、大幅な機能改修等の理由により、実際のシステム画面を活用することが困難な場合は、代替手段を講じること（オフィスソフトで作成した画面・帳票イメージを提示する等）。プロトタイプは、本件受託者が端末を含め準備すること。打合せの内容により事前に準備等が必要な場合、本件受託者にて別途設計打合せ用のプロトタイプを準備すること。

次期システム構築の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの遵守を図ることが可能な総合的な開発手法であること。

本業務に適用する開発手法について、他案件での適用実績を有すること。

本業務に参画するメンバー全員が、適用する開発手法に精通していること。

### 5.2.2. 開発ソフトウェア

次期システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェア及び開発環境の機器に関しては、本件受託者において準備（購入、開発等）すること。

### 5.2.3. システム環境

システム環境は、開発環境、検証環境、本番環境の3つの環境に区別し、開発環境は必要に応じて受託者にて準備すること。

#### 5.2.4. 成果物

次期システムの設計・開発における成果物は、常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成するが、運用保守の品質を担保できるように作業についてはすべて手順化すること。また、運用・保守においてプログラムの変更等を実施した場合、設計書等の関連資料はすべて更新すること。

### 5.3. テスト

#### 5.3.1. 基本方針

本テスト要件の範囲は、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用・受入テストとする。各種テストの実施にあたっては、適時適切なタイミングで、テスト実施体制と役割、作業及びスケジュール、テスト環境、テスト方法、テストデータ等についての検討を実施した上で、工程別に必要なテスト計画書、仕様書等を作成し、当該成果物に基づき適切に実施すること。テストの結果は、区がテスト結果を判断可能な形で報告すること。

本件受託者は、テスト計画書等に基づいて、単体・結合テスト（次期システム受託者内での出荷前におけるテスト）、総合テスト及び運用テストを主体的に実施すること。

テストにおいて、エラー及び障害発生を確認した場合は、必要に応じて区へ報告を行った後、復旧作業を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

なお、総合テスト以降においては、区と作業体制、履行場所等について協議の上、本番と同様の環境で実施するものとする。

##### ア 単体テスト

策定した単体テスト計画書に基づいて、開発したモジュール等の単位で、プログラムが正常に動作すること等のテストを行うこと。

単体テスト終了時には、単体テスト報告書を作成し、区に報告すること。

##### イ 結合テスト

策定した結合テスト計画書に基づいて、開発した機能・サブシステムが正常に連動して動作すること等のテストを行うこと。

結合テスト終了時には、結合テスト報告書を作成し、区に報告すること。

##### ウ 総合テスト

策定した総合テスト計画書に基づいて、下表で示す目的別テストをそれぞれ実施すること。総合テストは、実際の業務環境と同じ状態にて検査を実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

総合テスト終了時には、総合テスト報告書を作成し、区に報告すること。

表 13 目的別テスト

テスト方法	テスト方法の詳細
システム機能テスト	・ システム提供機能の妥当性を確認する。
バッチ処理テスト	・ バッチ処理（年次、月次、日次、随時）の妥当性を確認する。 ・ 抽選結果に伴う関連業務、振込データの振込先など振込内容等が漏れなく同様であることを確認する。やむを得ず同様でない不一致を確認した場合は、不一致の事由と今後のデータへの対処方法を提示できること。
連携テスト	・ 外部 I/F の連携確認を行う。

業務シナリオテスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務のシナリオに沿った業務確認テストを行う。業務運用を考慮した一連の業務に沿ってテスト仕様を作成し、テストを実施する。業務シナリオでは、業務の年間サイクルを考慮すること。</li> </ul>
障害テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>設計や要件で想定されている障害に対して、システムが正しく動作し、意図しない動作や新たな障害が発生しないことなどを確認する。</li> </ul>
実業務テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期システムにおいて、実データを投入し、イレギュラー処理の演算結果や、月次処理、年次処理の妥当性を検証する。</li> </ul>
性能テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム性能、大量件数・複数ユーザによる負荷を確認する。 ※レスポンスタイムの測定を行う。他業務等に影響がでないように配慮すること。</li> </ul>

なお、総合テスト工程における品質判定は、定量的基準、定性的基準、端末動作確認結果等、各テスト結果から総合的に判断する。

#### <定量的基準による品質判定>

- システム規模 (KL: ステップ数) から換算した定量データ (テスト密度、バグ検出密度) を品質指標とする。システムテスト時のテスト項目数をシステム規模 (KL) から換算される想定テスト項目数 (指標値) と本業務で実施したテスト項目数との比較から品質妥当性を判断する (テスト密度)。
- 定量評価基準は以下に示す指標を原則用いるが、本指標は開発プログラムにおける業務に係る難易度、開発言語にも左右されるため、最終的な品質判定の指標値は区と本件受託者が協議の上、決定する。

表 14 定量評価基準一覧

指標名	数値	単位	計算式	備考
テスト密度	40 件	項目/KL	1KL あたりの試験項目数	±20%を許容範囲とする
バグ検出密度	2 件	項目/KL	1KL あたりの潜在バグ数	±20%を許容範囲とする

#### <定性的基準による品質判定>

- 各種テスト (システム機能テスト、バッチ処理テスト、連携テスト、業務シナリオテスト、障害テスト、実業務テスト、性能テスト) が完了しており、不具合 (バグ) 改修の残件数が 0 件であること。
- すべての障害に対する改修について、テスト前及びテスト後のデータダンプリスト、画面ハードコピーあるいは出力帳票により、正しくテストが実施されたことが実証されていること (添付資料可)。
- 課題及び問題への対応がすべて完了していること (完了しない課題又は問題は、影響範囲、期限等を明確に示し、区の承認を得ること)。
- 総合テスト時の指摘事項、改修内容に対する各種仕様書、操作マニュアルへの反映が完了していること (設計品質の確保)。

#### <レスポンスタイムテストにおける品質判定>

レスポンスタイムテストでは、運用上の性能が業務に支障のない範囲であることを実証することにより、品質判定を行う。レスポンスタイム品質判定の一覧は以下のとおり。

- ・ 通常時（画面遷移ボタン押下後から画面が表示されるまでのレスポンス時間等）：3秒以内
- ・ 大量の情報を一括で扱う場合（帳票出力時のボタン押下後から帳票が表示されるまでのレスポンス時間等）：5秒以内
- ・ バッチ開始から終了までの処理時間（バッチ処理を行う場合のみ）：設計工程にて策定した各バッチ完了予定時間以内

<性能テストにおける負荷測定の品質判定>

- ・ 各サーバのログにエラーが出力されないこと。
- ・ 利用者端末にトランザクションタイムアウトの例外が出力されないこと。
- ・ 測定時間のユーザプロセスによるメモリ使用率、及びCPU使用率の平均が一定の値（区と協議の上、決定）を超えないこと。
- ・ スワップアウトが発生しないこと。
- ・ 複数の操作者間でデッドロックが生じないこと。やむを得ずデッドロックが生じた際は、速やかに解除できること。

※ なお、負荷の度合いについてはテスト計画書にて定義を行うこととし、区と協議の上、決定する。

エ 運用・受入テスト

運用テスト計画書の策定及び区が実施するテスト（機能要件、非機能要件を満たしていることの確認）を適切に支援すること。運用テスト計画書の策定にあたっては、テストシナリオや実施時期について、区と十分に協議した上で、本件受託者が計画書をまとめること。また、運用テスト終了時には、運用テスト報告書を作成し、区に報告すること。

(1) テスト環境

区の端末に対し、必要なソフトウェア・ミドルウェアのインストールに係る支援及び区向けの設定を行い、テストを実施すること。

(2) テストデータ

実データが必要な場合には、その根拠を明確にした上で別途区と協議することとし、各テストで使用するテストデータは本件受託者にて準備すること。

5.4. システム移行要求仕様

移行に際して、適時適切なタイミングで、移行範囲、移行実施体制と役割、作業及びスケジュール、移行環境、移行対象、移行方法等について検討を実施し、工程別に必要な移行計画書・仕様書等を作成すること。

また、当該成果物に基づき適切に実施すること。

なお、移行作業の実施にあたっては、移行が必要なデータの選別を実施すること。移行終了後は、移行結果を書面及び電子媒体にて提出し、区の了承を得ること。

また、移行計画書策定の段階から、受託者が、区、現行システム事業者等とスケジュール、移行方法等について主体的に調整・協議し、整合が図られた移行計画書の策定及び移行作業を実施すること。

#### 5.4.1. データ移行方法

##### (1) 移行対象データ

移行対象データは以下を想定しているが、区と本件委託者で別途協議の上決定することとする。なお、以下に記載がない場合でも次期システムが適切に稼働しない可能性がある場合は移行対象とする。

- ・施設の設定（設備、料金設定等）に係る全件データ

##### (2) 現行システムに格納されている業務関連データの資料作成

新旧データ比較を目的として、移行対象データに関する以下の設計書を準備し提示すること。

- ・マスター一覧、ER図、テーブル定義書、データ項目説明書
- ・コード一覧、パラメーター一覧
- ・その他データ移行に必要な資料の作成

#### 5.4.2. 委託内容

業務委託内容は、表 15 に示す作業主体における受託者の欄に○が記載された各業務とする。

##### (1) 現行システムファイル仕様の確認

区と本件委託者の協議により、データ移行を要することとなった場合、現行システム事業者、区、受託者が共同にて現行システムファイル仕様の確認を行い、現行システム事業者からの助言・サポートに基づき、本件受託者がデータ移行に伴う設計を行うこと。

また、データ項目の過不足等がある場合、区に確認を行いながら、次期システムでの対応方針を共同で検討すること。

##### (2) データ変換仕様の作成・決定（CSV、固定長）

前項（1）で決定した受託者のデータ移行設計に基づき、既存データの変換仕様について決定すること。

##### (3) 変換ツール設計・開発

抽出されたデータを次期システムに移行するために、変換プログラム等が必要な場合は、変換プログラム等を作成すること。

##### (4) 次期システムへの変換処理

抽出されたデータに桁あふれ、桁不足、NULL等の不正なデータ（以下、「不正データ」という。）が無いチェックを行い、また必要に応じて文字コード等の変換作業を行うこと。

##### (5) 不正データの抽出

不正データがある場合、抽出を行い、区、現行システム事業者に提示すること。

##### (6) 不正データ補正・修正

不正データがある場合、補正・修正内容を区と協議の上決定し、現行システム事業者が作成した補正・修正データを受領し、再度不正データのチェックを行うこと。但し、現行システム事業者ではなく、受託者が補正・修正を行うことが効果的・効率的である場合は、補正・修正対応を実施すること。

##### (7) 次期システムへのデータ移行

抽出されたデータに問題が無いことが確認できたら、次期システムへのデータ移行を行うこと。

表 15 (参考) データ移行における現行施設予約システム事業者と受託者の業務分担

作業区分	作業概要		役割 (○：主体、△：支援)		
			区	現行	次期
作業管理	1	作業計画の策定、作業結果の報告 等	-	○	-
データ抽出処理	2	現行システムファイル仕様の整理・提示	-	○	-
	3	現行システムファイル仕様の確認	-	△	○
	4	抽出プログラムの作成	-	○	-
	5	現行システムのデータ抽出	-	○	-
	6	抽出したデータ転送・媒体出力	△	○	-
変換処理	7	変換ツール設計・開発	-	△	○
	8	次期システムへの変換処理	-	-	○
	9	不正データの抽出・提示	-	-	○
	10	不正データの補正・修正	△	○	△
データ取込処理	11	次期システムへのデータ移行	-	-	○
全体管理	12	事業者間の調整 等	○	△	-
その他	13	各種問い合わせ対応、助言等	-	○	-

なお、現行システムと次期システムを比較しデータ項目の不足がある場合、区と共同で新たにデータを生成して移行すること。

加えて本システムの本番稼働に際して、次期システムに必要なシステム切替作業を実施すること。データ移行期間中の現行システムへの登録情報は、データ移行期間中に次期システムへ入力し、現行システムとの整合性を図るものとし、必要に応じて受託者は区の支援を行うこと。

#### 5.4.3. 移行環境

データ移行の実施場所については、受託者にて個人情報を扱うのに十分なセキュリティが確保された作業スペースを確保すること。

#### 5.4.4. 次期システムの ID・Pass

次期システムでは、現行システム同様に利用者がログインする ID・Pass が必要である。現行システムの ID・Pass を次期システムへ移行しない想定のため、円滑に ID・Pass の切替方法周知・切替実施する仕組みを提案すること。

#### 5.5. 研修要求仕様

次期システムの利用開始時、及び運用中のシステム利用方法の変更・機能追加において所管課及び施設職員に対し、次期システムの操作方法、関連業務等、次期システムにかかる業務全般の研修を実施すること。研修の方法等については、以下のとおり。

表 16 研修の方法

項目	研修の方法
研修環境	本番と同等の環境で行うこと。
研修場所	区で用意する。
研修用端末 (PC)	区で用意する。

表 17 研修実施手法

項目	研修実施手法
集合研修	全施設の施設管理者及び施設職員、区職員等を対象により端末操作を中心とした研修を実施すること。 想定受講者数は、800 人程度であり、概ね 50 人×16 回程度として分けて実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム、端末の設定や講師の派遣、研修マニュアル、操作マニュアル等の印刷・持参、対象施設管理者数に応じたサポート要員の準備、研修に関する質問への回答、施設への連絡等、研修に必要な一連の要素は受託者にて準備すること。研修に使用する機器等は、研修に必要な数を揃えること。なお、研修時は受講者が同時に同じ操作を行える環境を用意すること。

研修の内容については、以下のとおり。

表 18 研修の内容

項目	研修の内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システム毎の操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び運用保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

## 6. 運用保守要件

### 6.1. 区が要求する運用保守業務

#### 6.1.1. 運用保守の全体像

##### (1) 運用・保守業務要件

###### ア 運用業務要件

次期システムの通常運用に関する要件を以下に示す。なお、運用スケジュールの策定にあたっては、バ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。

表 19 システム運用業務

業務名	業務詳細
① アカウント管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム管理者 ID、職員 ID の付与、削除、操作権限の変更等</li> <li>・ ペナルティ削除者、期限未更新削除者のデータ抽出、区承認後の削除等</li> <li>・ その他、区から指示があった場合、不要とする利用者デー</li> </ul>

業務名	業務詳細
	タを削除すること。
②セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務で構築された各システムのセキュリティ対策、インシデント対応等</li> </ul>
③作業管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業依頼書、作業指示書に基づき実施する作業の確認、実施</li> <li>ログ管理</li> <li>ジョブ実行管理</li> <li>SLA 項目のモニタリング</li> </ul>
④システム監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム環境を継続的に安定して稼働させるため、各機器、ネットワークの挙動を監視すると共に、障害発生時の検知から原因特定等を速やかに把握できるシステム監視を行うこと。</li> <li>アプリケーションのプロセス監視ができること。</li> <li>不正アクセス防止等のセキュリティ要件を満たすため、通信を監視できること。特に、マクロを利用した大量申し込み等次期システム利用における公平性を侵す行為を監視すること。</li> <li>毎月不正侵入検知／防御装置のログを解析し、不正アクセスの監視結果及び必要となる対策について個別報告書にまとめること。</li> </ul>
⑤バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン処理及びバッチ処理終了時等を利用して、データベースのバックアップを取得し、ハードウェア障害やソフトウェア障害等によるデータの破損を防止すること。</li> <li>定期的にアプリケーションプログラム等のバックアップを取得することにより、ハードウェア障害やソフトウェア障害等によるアプリケーションプログラムの破損を防止すること。</li> <li>OS 等の設定情報をはじめとする情報に対しても定期的にバックアップすること。</li> <li>本システムが保有するデータ（業務データ、設定ファイル等）について、他の媒体（ディスク等）へのバックアップを行うこと。</li> </ul>
⑥定期研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>年に1度、職員（区）向けに研修を実施すること。想定受講者数は、200人程度であり、概ね50人×4回程度として分けて実施すること。</li> </ul>

#### イ 保守業務要件

各システムの保守に関する要件を以下に示す。

表 20 システム保守業務

業務名	業務詳細
① システム保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトウェアの設定変更、更新プログラム適用及び検証等</li> </ul>



業務名	業務詳細
(ソフトウェア、ハードウェア)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトウェア、ファームウェアのバージョンアップ対応</li> </ul>
②構成管理 (ハードウェア、ネットワーク、ソフトウェア)	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末・プリンタの設定変更を実施した場合、設計書等の関連書類の更新（端末・プリンタの設定変更を実施しない場合は対応不要）</li> <li>運用・保守においてプログラムの変更等を実施した場合、設計書等の関連資料の更新（プログラムの変更等を実施しない場合は対応不要）</li> <li>各種マニュアル・手順書・研修テキストの更新及び区への引継ぎ</li> </ul>
③変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>瑕疵対応（バグ対応、軽微な機能追加・改良（様式表記の変更、データの抽出））</li> <li>プログラム変更</li> <li>運用管理方式の変更対応</li> <li>他システムのリプレースに対する連携対応（機能改修の相談等）</li> <li>面数増減における対応</li> </ul>
④パッチ・パターンファイル等の適用	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末・プログラム等の設定変更を実施した場合、関連するサーバ及び端末等に対する各種セキュリティパッチ、ウイルスパターンファイルの適用作業の実施とセキュリティパッチ適用（端末・プログラム等の設定変更を実施しない場合は対応不要）</li> </ul>

#### ウ 障害対応要件

各システムの障害対応に関する要件を以下に示す。

表 21 障害対応業務

業務名	業務詳細
① 障害一次切り分け	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害が発生した際には、障害箇所及び原因を調査し、障害の一次切り分けを行い、速やかに区及び関連事業者に連絡すること。</li> </ul>
② 障害復旧作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害等に対応する場合は、緊急度に応じて対応マニュアル等を作成し、区に障害内容、影響範囲、障害原因、復旧対応方針等を報告し、早急に本システムの復旧を行うこと。なお、障害の復旧に時間が掛かると見込まれる場合は、事前に区と協議すること。</li> </ul>
③ 復旧後の報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害復旧後、復旧対応結果等を記載した障害対応連絡票を作成し、区に提出すること。</li> </ul>
④原因究明・再発防止策の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害発生時のシステムリソース（CPU、メモリ、ディスク等）の使用状況や障害ログの解析を行い、障害原因を究明すること。</li> <li>同一事象の再発防止及び類似事象の発生予防のため、障害</li> </ul>

業務名	業務詳細
	の根本的な原因を究明し、区と協議の上、対応策の検討・実施、再発防止策の検討・実施等を行うこと。

(2) ヘルプデスクの設置

- ・ 職員からの管理者機能に関するシステム操作方法の問合せ窓口を設置すること。
- ・ 区からの問合せに対応すること。(障害の一次受付や保守依頼)  
 ※問合せがあった場合には、利用者や区の担当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、問合せ履歴はすべて蓄積の上、定期的に区へ報告すること。

(3) 運用保守状況報告

<定例運用報告書等の作成(月次)>

定例及び臨時作業結果、障害管理状況、SLA 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、報告資料は紙出力したものに加え、電子データについても提供すること。

<運用保守定例会議等への出席>

運用保守定例会議の開催は、毎月1回を原則とする。なお、区との協議により、Webでの開催も可能とする。

(4) 運用保守体制

運用保守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区に提出の上、必ず事前に区の了承を得ること。

6.1.2. 運用保守受付・回答方法

運用保守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して、契約後速やかに区に提示すること。メールは24時間受信可能とすること。

6.1.3. 運用保守時間

運用保守時間を以下に示す。

なお、各施設からの操作方法に関する問合せは直接受託者へ問合せすることを想定している。

表 22 運用保守時間

項目	対応時間
監視業務	システム稼働中は常時システム状態を監視すること。
システム運用・保守業務	08:30～22:00(12月29日から1月3日までを除く) ただし緊急時障害については対象外とする。

7. 留意事項

7.1. その他留意事項

7.1.1. 契約に係る留意事項

構築に必要な環境整備、作業場所(区が提供する場合を除く)等、開発、システム構築に要する一切の費用は、すべて本件受託者の負担とする。

### 7.1.2. 引継ぎに関する要件

#### (1) 業務の引継ぎ

本業務の全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本件受託者は区の指示のもと、本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援を行うこと。

また、ファイル・データレイアウト等の資料を提供し、区又は新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

#### (2) 引継ぎ実施にあたっての区との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、区に提出すること。

また、本件受託者は業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。区、本件受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には区の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

##### ア. 業務引継書の内容

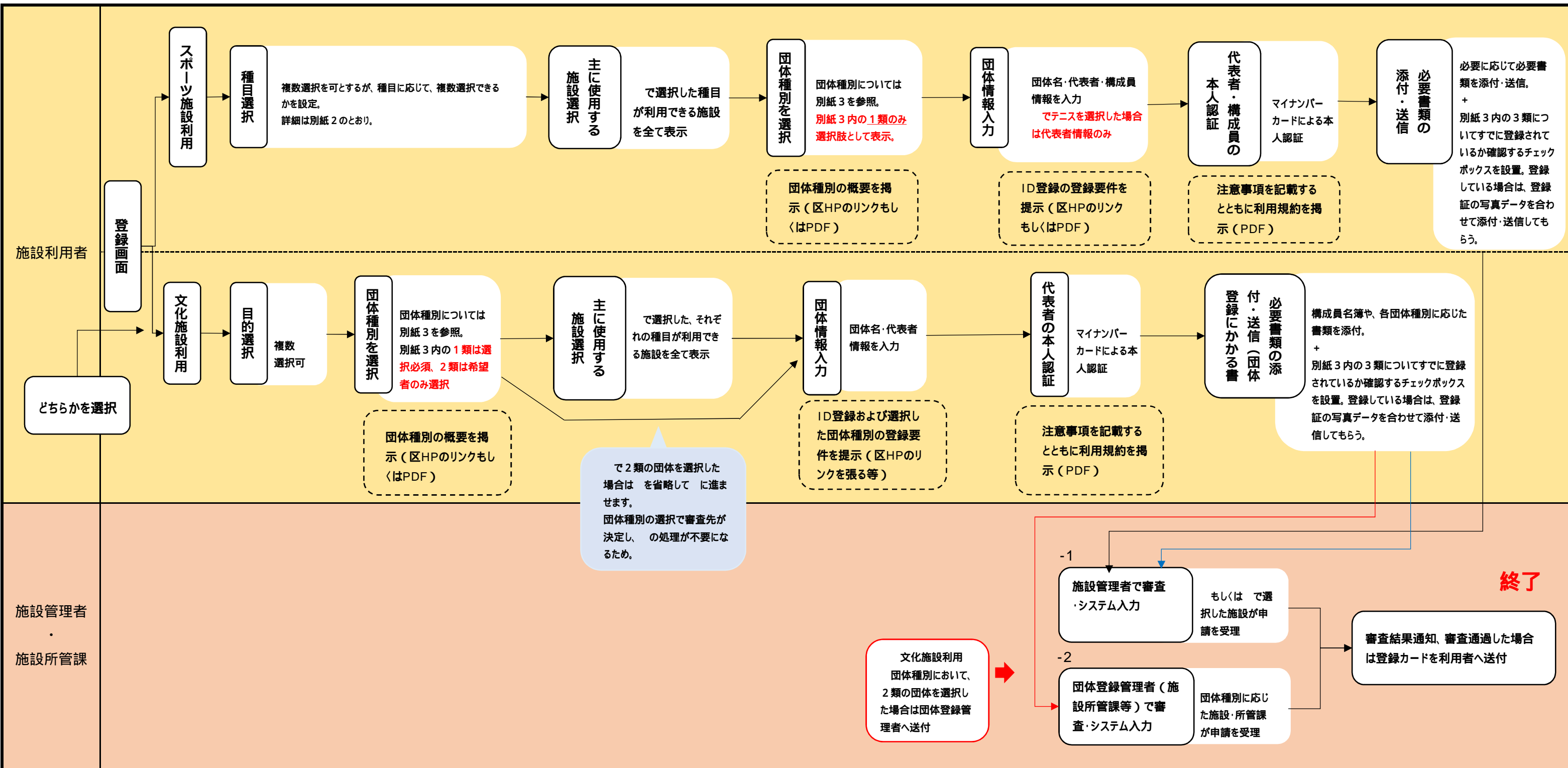
- ① 本業務の流れ（本件受託者がこれまでに実施した業務、今後実施することを予定していた業務）
- ② 本業務の進捗状況（本件受託者が完了しておくべき業務（予定）と実際に完了した業務（実績））
- ③ 構成管理台帳（プログラム及びデータ、ドキュメント等の資産及び資産の所在と明細（ソフトウェア・ハードウェアの製品情報や数量、パッチ適用履歴等））の提出
- ④ 関連する資料の明細書（③に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカタログ等））
- ⑤ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

### 7.1.3. バージョンアップ対応

貴社提案製品の機能追加等が発生した場合は、ソフトウェア保守業務の標準対応として本業務範囲に含まれるものとする。

# ID登録・団体登録フロー図（案）

あくまでも検討案になります。



別紙3の3類団体については、施設予約システムではなく、各所管課で登録スキームを検討・用意。また、団体情報についても各所管課で管理。

施設予約システム上でID・団体（1・2類）登録を行った後に、施設予約システムとは別のツール上で3類の団体登録を行った場合は、施設予約システム上で団体登録変更手続きを行い、優先利用を適用させる。

例：すでにID登録と向山庭園登録団体に登録している利用者が後追いで生涯学習団体を登録した場合は、施設予約システム上の登録変更手続きで生涯学習団体の登録証（写真データ）を添付・送信して変更申請。申請が承認されれば、優遇処置が適用される。

## 種目選択について（スポーツ）

別紙 2

		複数選択できる種目（追加で選択できる種目）					
		野球	少年野球	少年サッカー	少年ラグビー	テニス 1	その他種目 2
種目	野球（成人）	/	×	×	×	×	○
	少年野球	×	/	○	○	×	4
	少年サッカー	×	○	/	○	×	4
	少年ラグビー	×	○	○	/	×	4
	テニス 1	×	×	×	×	/	×
	その他種目 2	×	3	3	3	×	/

- 1 テニスは個人登録のため、その他種目（団体登録）と合わせて登録することは不可
- 2 サッカー、陸上、ラグビー、フットサル、バスケットボール、バレーボール、卓球、ダンス、ニュースポーツ、etc...
- 3 同じ種目の少年スポーツを選択することは不可
- 4 同じ種目の成人スポーツを選択することは不可

### 【参考】

一般団体の登録要件：10名以上で過半数が練馬区在住・在勤在学であること。代表者は18歳以上の練馬区在住・在勤・在学。

野球団体の登録要件：**15歳以上の方**10名以上で過半数が練馬区在住・在勤在学であること。代表者は18歳以上の練馬区在住・在勤・在学。

少年団体の登録要件：10名以上で過半数が練馬区在住・在勤在学であること。代表者は18歳以上の練馬区在住・在勤・在学。

**代表者と連絡者を除く全員が中学生または小学生以下であること。**

テニスの登録要件：15歳以上（中学生を除く）の方で、練馬区在住・在勤・在学であること。 **個人登録**

1類 全施設共通の団体登録制度（文化センター、大泉学園ホールは除く）		
⇒次期施設予約システム利用登録者全員が1～7のいずれかに登録する。（スポーツ団体は1～5）		
#	団体名	所管課・係
1	高齢者免除団体 構成員の半数以上が75歳以上の者の区内団体（区内在住・在学・在勤が半数以上かつ10名以上の団体）が利用するとき	-
2	障害者団体 構成員の半数以上が障害者の区内団体（区内在住・在学・在勤が半数以上かつ10名以上の団体）が利用するとき	-
3	高齢者減額団体 構成員の半数以上が65歳以上の者の区内団体（区内在住・在学・在勤が半数以上かつ10名以上の団体）が利用するとき	-
4	中学生以下団体 構成員の半数以上が中学生以下の者の区内団体（区内在住・在学・在勤が半数以上かつ10名以上の団体）が利用するとき	-
5	区内一般団体 構成員の半数以上が区内在住・在学・在勤かつ、10名以上の団体 （スポーツの場合は過半数以上が区内在住・在学・在勤かつ、10名以上の団体）	-
6	区内その他 構成員の半数以上が区内在住・在学・在勤かつ、9名未満の団体	-
7	区外 上記～以外	-
2類 施設固有の団体登録制度		
⇒上記1類の他、当てはまる団体があれば登録。		
#	団体名	所管課・係
1	防災学習センター団体	区民防災課防災学習センター
2	男女共同参画センター登録団体	人権・男女共同参画課 男女共同参画担当係
3	石神井公園区民交流センター交流団体	経済課庶務係
4	石神井公園区民交流センター消費者団体	経済課庶務係
5	石神井公園区民交流センター使用料減免団体	経済課庶務係
6	文化交流ひろば（多文化共生）団体	地域振興課事業推進係
7	文化交流ひろば（文化芸術）団体	地域振興課事業推進係
8	文化交流ひろば音楽練習室2団体	地域振興課事業推進係
9	区民ホール登録団体	地域振興課地域施設係
10	石神井公園ふるさと文化館登録団体	文化・生涯学習課 伝統文化係
11	向山庭園団体	文化・生涯学習課生涯学習センター
12	スポーツ団体	スポーツ振興課運営調整係
13	厚生文化会館登録団体	福祉部管理課厚生文化会館
14	心身障害者福祉集会所団体	障害者施策推進課管理係
15	子ども発達支援センター目的内の団体（障害児等の団体）	障害者サービス調整担当課子ども発達支援センター
16	子ども発達支援センター解放施設利用団体	障害者サービス調整担当課子ども発達支援センター
17	南大泉青少年館音楽練習室利用団体	青少年課春日町青少年館
18	青少年団体	青少年課春日町青少年館
19	地域登録団体	地域振興課地域施設係
20	登録団体	地域振興課地域施設係
21	一般団体（練馬区地域集会所施設予約システムの一般団体等登録要綱に規定する団体）	地域振興課地域施設係
22	特別施設登録団体（体育）	地域振興課旭町南地区区民館
23	特別施設登録団体（水泳）	地域振興課旭町南地区区民館
24	特別施設登録団体（音楽）	地域振興課光丘地区区民館
25	区内事業者	経済課庶務係
3類 施設利用について何等かの影響があるが、施設利用のみを目的としていない団体		
⇒次期施設予約システムでは団体登録を行わない。		
ただし、当該団体に登録していることで施設利用についてメリットがあるので、別途、団体登録をしてもらいシステム利用登録時に登録証の写し等をデータ添付してもらおう。		
#	団体名	所管課・係
1	勤労福祉・労働団体	経済課庶務係
2	生涯学習団体（文化）	文化・生涯学習課 生涯学習センター
3	生涯学習団体（スポーツ）	スポーツ振興課振興係
4	みどりの活動登録団体	みどり推進課協働係
5	区民協働交流センター登録団体	協働推進課 区民協働担当係
6	産業振興団体	経済課庶務係
4類 個別対応する団体・利用目的		
⇒特殊なため、予約ごとに紙ベース受付、管理者権限でIDを払い出すなど、個別具体的に対応する。		
#	団体名	所管課・係
1	区（行政委員会、区が設置する付属期間等を含む）が主催または共催するとき	-
2	区以外の官公署が行政目的で利用するとき	-
3	区内の各種団体が行政活動の協力目的等で利用するとき	-
4	指定管理者・管理運営団体が当該施設を行政目的で利用するとき	-
5	区内の保育所等、幼稚園、小学校、中学校、または特別支援学校が教育目的で利用するとき	-
6	区（行政委員会含む）が後援するとき	-
7	区内の保育所等、幼稚園、小学校、中学校、または特別支援学校以外の学校が教育目的で利用するとき	-
8	公共的団体が、団体本来の目的で利用するとき	-

施設と団体の予約等  
における分類のイ  
メージ

文化施設（スポーツ施設の会議室を含む）

スポーツ施設

	文化施設 A 施設	文化施設 B 施設	文化施設 C 施設	文化施設 D 施設	スポーツ施設 E 施設	スポーツ施設 F 施設
<b>【優先団体】</b> ・施設毎に指定 ・優先抽選申込が可能	文化団体 1	文化団体 1 文化団体 2	文化団体 1 文化団体 2 文化団体 4	文化団体 3	定期利用団体 1	定期利用団体 2 庭球場車いす
<b>【一般団体】</b> ・抽選以外の団体 ・一般抽選申込が可能	文化団体 2 文化団体 3 文化団体 4 スポーツ団体 1 スポーツ団体 2 定期利用団体 1 定期利用団体 2 庭球場利用 庭球場車いす	文化団体 3 文化団体 4 スポーツ団体 1 スポーツ団体 2 定期利用団体 1 定期利用団体 2 庭球場利用 庭球場車いす	文化団体 3 スポーツ団体 1 スポーツ団体 2 定期利用団体 1 定期利用団体 2 庭球場利用 庭球場車いす	一般団体なし	スポーツ団体 1 スポーツ団体 2	スポーツ団体 1 スポーツ団体 2 庭球場利用
<b>【ゲスト利用】 導入未定</b> ・利用日 7 日前からの空枠予約のみ可 ・使用料の支払は予約時の前納が必須。区外利用料金。キャンセルの返金なし。	ゲスト利用	ゲスト利用	ゲスト利用	利用不可	利用不可	利用不可

➤ 抽選申込

A ~ Dの抽選申込があった場合

		9 - 10	10 - 11	11 - 12	12 - 13	13 - 14	14 - 15	15 - 16	16-17	17-18
パーティションを 外して 全体利用	会議室 1 + 2	抽選申込 A							抽選申込 D	
	会議室 1			抽選申込 B						
パーティションにより 区切ることで 部分利用	会議室 2					抽選申込 C				

パーティション稼働不要のため、  
B C どちらも当選する。

パーティション稼働時間確保のため、  
A B いずれしか当選しない。

1時間のインターバルがあるため、  
C D どちらも当選する。

➤ 随時予約申込

既に A ~ C の予約がされているところに、新規予約申込をする場合

		9 - 10	10 - 11	11 - 12	12 - 13	13 - 14	14 - 15	15 - 16	16-17	17-18
会議室 1 + 2	予約 A		予約可	予約可	予約不可	予約不可	予約不可	予約不可	予約不可	予約不可
会議室 1	予約不可	予約不可	予約不可	予約可	予約可	予約 B		予約可	予約可	予約可
会議室 2	予約不可	予約不可	予約不可	予約可	予約可	予約可	予約 C		予約可	予約可

パーティション稼働時間確保のため予約できない。  
全体利用（会議室 1 + 2）と部分利用（会議室 1 または 会議室 2）は連続できないこと。



- 隣接する室場では、利用者が抽選または随時予約申込する際に、右の4項目から、音に関する条件を選択させ、利用希望が競合しないようにする。

音の条件	
音を出す / 隣の音を気にする	音を出さない / 隣の音を気にする
音を出す / 隣の音を気にしない	音を出さない / 隣の音を気にしない

➤ **抽選申込**

抽選申込期間にA～Dの抽選申込があった場合

		9 - 10	10 - 11	11 - 12	12 - 13	13 - 14	14 - 15	15 - 16	16 - 17	17 - 18	
隣接する 室場	会議室1	抽選申込 A ・音を出す ・隣の音を気にしない		抽選申込 C ・音を出す ・隣の音を気にする						条件が競合しないため、 C Dどちらも当選する	
	会議室2	抽選申込 Aの「音を出す」 抽選申込 Bの「隣の音を気にする」が、 競合するため、A Bいずれしか当選しない。		抽選申込 B ・音を出さない ・隣の音を気にする		抽選申込 Cの「音を出す」 抽選申込 Bの「隣の音を気にする」が、 競合するため、A Bいずれしか当選しない。			抽選申込 D ・音を出さない		

➤ **随時予約申込**

既にA～Cの予約がされているところに、新規予約申込をする場合

		9 - 10	10 - 11	11 - 12	12 - 13	13 - 14	14 - 15	15 - 16	16 - 17	17 - 18
会議室1	抽選申込 A ・音を出す ・隣の音を気にしない	「音を出さない」 場合は、予約可		抽選申込 C ・音を出す ・隣の音を気にする			制限なしで予約可			
会議室2	「隣の音を気にしない」 場合は、予約可	抽選申込 B ・音を出さない ・隣の音を気にする		「音を出さない」かつ 「隣の音を気にしない」 場合のみ、予約可			抽選申込 D ・音を出さない ・隣の音を気にしない			

室場毎の優先団体の設定(一部)

予約できる 施設 利用者種別	文化交流ひろば 【交流室1・2、実習 室】		文化交流ひろば 【音楽練習室1、演 劇練習室1・2】		文化交流ひろば 【音楽練習室2】		スポーツ【屋内】		スポーツ【屋外】		生涯学習センター		春日町青少年館	
	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般
文化交流ひろば 多文化共生団体	○	○	×	○	×	×	×	1	×	1	×	○	×	○
文化交流ひろば 文化芸術団体	×	○	○	○	×	×	×	1	×	1	×	○	×	○
文化交流ひろば 音楽練習室2 利用団体	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×	×	×	×
生涯学習団体(文化)	○	○	○	○	×	×	×	1	×	1	○	○	○	○
スポーツ団体(屋内)	×	○	×	○	×	×	○	○	×	×	×	○	×	○
スポーツ団体(屋外)	×	○	×	○	×	×	×	×	○	○	×	×	×	○
区内一般団体( 3 )	×	○	×	○	×	×	×	1	×	1	2	○	×	○
青少年団体	×	○	×	○	×	×	×	1	×	1	×	○	○	○

- 1 文化施設利用団体(音楽練習室2利用団体等の一部を除く)は、スポーツ施設の会議室のみ可。
- 2 区内一般団体のうち、生涯学習センターが優先団体と認めた団体のみ可。
- 3 区内一般団体のうち、一定の要件を満たした団体は希望する施設の優先団体として登録できるようにする。

## 団体区分による免除・減額の適用

別紙 8

免除団体		対象施設
団体	官公署の公用利用 構成員の半数以上が75歳以上の区内団体 その他特定の団体	全ての区立施設
個人	75歳以上 学齢前	

免除団体		対象施設
団体	生涯学習団体(高齢) 構成員の半数以上が75歳以上	特定の区立施設 (複数)
個人	-	

減額団体		対象施設
団体	構成員の半数以上が障害者の区内団体 構成員の半数以上が65歳以上の区内団体 その他特定の団体	全ての区立施設
個人	障害者(介助者1名含む) 65歳以上75歳未満 小中学生	

減額団体		対象施設
団体	生涯学習団体(一般) 生涯学習団体(子供) 構成員の半数以上が中学生以下	特定の区立施設 (複数)
個人	-	

免除団体		対象施設
団体	青少年団体、その他etc	特定の区立施設 (1～3施設)
個人	-	

一般料金団体		対象施設
団体	～ に該当せず、利用する施設の登録要件を満たしている団体 例:10人以上であり構成員の過半数が練馬区在住	全ての区立施設
個人	～ に該当せず、施設の登録要件を満たしている個人	

減額団体		対象施設
団体	男女共同参画センター登録団体、その他etc	特定の区立施設 (1～3施設)
個人	-	

団体区分 ～ について、施設を予約・利用するためには、利用する施設の登録要件を満たしていることが前提となる(官公署の公用利用を除く)。

団体区分 ～ について、それぞれ重複することは可。

例: ～ が の要件を満たしていれば、すべての区立施設が免除または減額になる。

# 新しい予約申し込み期間（案）

## パターン1

【公共施設予約システム】  
生涯学習センター、生涯学習センター分室、春日町青少年館、南大泉青少年館(音楽練習室を除く)、男女共同参画センターえーる、サンライフ練馬、勤労福祉会館、文化交流広場(音楽練習室2を除く)、学校教育支援センター(研修室、調理室)、防災学習センター、美術館(制作室)、厚生文化会館、石神井公園ふるさと文化館

1日～9日	10日	10日～17日	18日	19日～24日	25日～	利用日前日	利用当日
抽選申込期間	抽選日	当選申請期間	空き状況公開日	先行申込期間	申込み期間		使用料お支払い期限

## パターン2

【公共施設予約システム】  
光が丘区民ホール・センター、関区民ホール・センター、石神井公園区民交流センター、南大泉青少年館(音楽練習室)、文化交流広場(音楽練習室2) 向山庭園

1日～9日	10日	10日～17日	18日	19日～	利用日前日	利用当日
抽選申込期間	抽選日	当選申請期間	空き状況公開日	空き枠申込期間		使用料お支払い期限

## パターン3

【公共施設予約システム】スポーツ施設(成人用野球場、会議室)

1日～9日	10日	10日～17日	18日～利用日前日	利用当日
抽選申込期間	抽選日	当選申請期間	申込み期間	使用料お支払い

## パターン4

【公共施設予約システム】スポーツ施設(体育館・温水プール、運動場等)

1日～9日	10日	10日～17日	18日～利用日7日前 7日前までに予約が入っていない場合個人開放	利用当日
抽選申込期間	抽選日	当選申請期間	申込み期間	使用料お支払い

## パターン5

【公共施設予約システム】練馬文化センター(リハーサル室等)

15日～月末	1日	抽選終了後～利用前日	利用当日
抽選申込期間	抽選日	申込み期間	お支払い期限

## パターン6

【区民・産業プラザ予約システム】区民産業プラザ・区民協働交流センター

1日～9日	10日	11日～17日	19日～	(電話・窓口)利用日の当日まで (システム)利用日の前日まで	利用当日
抽選申込期間	抽選日	抽選確定期間	申込み期間		使用料支払

## パターン7

【地域集会所施設予約システム】地区区民館・地域集会所

1日～15日	15日	16日～月末	1日	第1平日午前11時～ (窓口)第1平日午後5時 (システム)第2平日午前8時	第2平日午前9時～ (窓口)利用日前日午後5時 (システム)利用日前平日午前8時
抽選申込期間 (1回目)	抽選日	抽選申込期間 (2回目)	抽選日	空き枠申込期間 回数制限あり(5回)	空き枠申込期間 回数制限なし

## 基本3パターンに変更

### 優先団体のみ

利用日前日まで空き枠申込可としている施設

3か月前

1日～9日 (5/1～5/9)	10日 (5/10)	10日～17日 (5/10～5/17)	18日～月末 (5/18～5/30)
抽選申込期間 (1回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間

### 優先団体・一般団体

優先団体がない場合や抽選を1回しか実施しない施設の場合は一般団体と同じスケジュール

利用日前日まで空き枠申込可としている施設

2か月前

1日～9日 (6/1～6/9)	10日 (6/10)	10日～17日 (6/10～6/17)	18日～利用日前日 (6/18～8/9)	利用当日 (8/10)
抽選申込期間 (2回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間	使用料お支払い

利用日7日前まで空き枠申込可としている施設

3か月前

1日～9日 (5/1～5/9)	10日 (5/10)	10日～17日 (5/10～5/17)	18日～月末 (5/18～5/30)
抽選申込期間 (1回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間

利用日7日前まで空き枠申込可としている施設

2か月前

1日～9日 (6/1～6/9)	10日 (6/10)	10日～17日 (6/10～6/17)	18日～利用日7日前 (6/18～8/3)	利用当日 (8/10)
抽選申込期間 (2回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間	使用料お支払い

回数制限なしの空き枠申し込み期間がある施設

3か月前

1日～9日 (5/1～5/9)	10日 (5/10)	10日～17日 (5/10～5/17)	18日～月末 (5/18～5/30)
抽選申込期間 (1回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間 (回数制限あり)

回数制限なしの空き枠申し込み期間がある施設

2か月前

1日～9日 (6/1～6/9)	10日 (6/10)	10日～17日 (6/10～6/17)	18日～月末 (6/18～6/30)	1日～利用日前日 (7/1～8/9)	利用当日 (8/10)
抽選申込期間 (2回目)	抽選日	当選申請期間	申込み期間 (回数制限あり)	申込み期間 (回数制限なし)	使用料お支払い

抽選の開始月については、施設特性に応じて変更できるものとする。

# 新しい予約申し込み期間（案） 成人野球場の目的外利用について

## 現状の運用

## 変更案

【案】 新しい予約パターンに合わせる 申し込み月を現状の運用に合わせる場合は2か月前から申し込み期間とする

【公共施設予約システム】スポーツ施設(成人用野球場)

一般団体

2か月前 1日～9日	10日	10日～17日	18日～利用日前日	利用当日
抽選申し込み期間	抽選日	当選申請期間	申込み空き枠	使用料お支払い

目的外利用

1か月前 1日(AM9:00)～利用日当日	利用当日
申込み空き枠	使用料お支払い

### 一般団体

3か月前  
or  
2か月前

1日～9日 例(5/1～5/9)	10日 (5/10)	10日～17日 (5/10～5/17)	18日～月末 (5/18～5/30)
抽選申し込み期間 (1回目)	抽選日	当選申請期間	申込み空き枠

### 一般団体・目的外利用団体

2か月前  
or  
1か月前

1日～9日 (6/1～6/9)	10日 (6/10)	10日～17日 (6/10～6/17)	18日～利用日前日 (6/18～8/9)	利用当日 (8/10)
抽選申し込み期間 (2回目)	抽選日	当選申請期間	申込み空き枠	使用料お支払い

2回目の抽選以降の予約申し込みでは、一般団体・目的外利用団体ともに土・日・祝日の申し込みを可とする。

土・日・祝日の利用については、当日空いている場合に限り利用可

# 現行システム対象外のホール系施設

別紙9

## パターン1

【予約システム対象外】生涯学習センター(ホール)

1日	抽選日翌日～利用予定日の14日前	利用承認後14日以内	利用当日
抽選日	空き枠申込期間	窓口で現金払い	利用

## パターン2

【予約システム対象外】大泉学園ホール 講演を伴う利用

10日 8:30～9:00	10日 10:30～11:00	10日～利用予定日の14日前	申込後～指定された日	利用当日
抽選日(区民)	抽選日(一般)	空き枠申込期間	利用料の振込	支払い(楽屋・付帯設備)

## パターン3

【予約システム対象外】大泉学園ホール 講演を伴わない練習等の利用

10日 8:30～9:00	10日 10:30～11:00	10日～利用予定日の前日	申込後～指定された日	利用当日
抽選日(区民)	抽選日(一般)	空き枠申込期間	利用料の振込	支払い(楽屋・付帯設備)

## パターン4

【予約システム対象外】石神井公園ふるさと文化館(企画展示室等) 申込当日に料金を窓口で現金払い

1日	抽選日翌日～利用予定日の前日	～利用日の1か月前	備考
抽選日	空き枠申込期間	展示計画書を提出	利用日より60日以内のキャンセルは返金なし

## パターン5

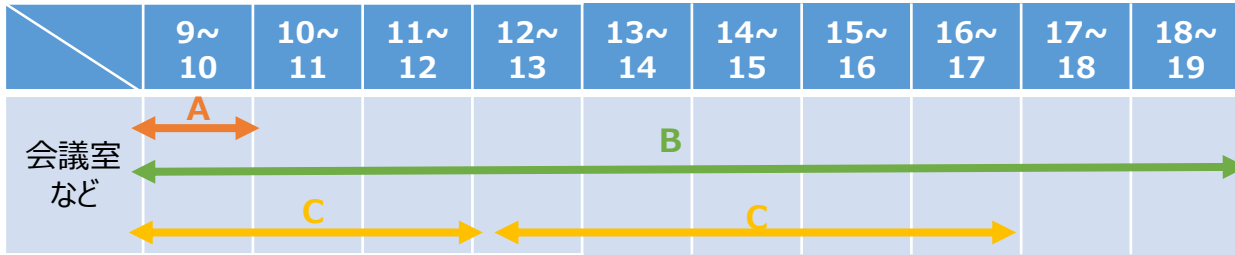
【予約システム対象外】練馬区立美術館(区民ギャラリー) 申込当日に料金を窓口で現金払い

1日	抽選日翌日～利用予定日の前日	～利用日の1か月前	備考
抽選日	空き枠申込期間	展示計画書を提出	利用日より60日以内のキャンセルは返金なし

様式9\_機能要件(2)管理者向け 4.1.13

1. 件数

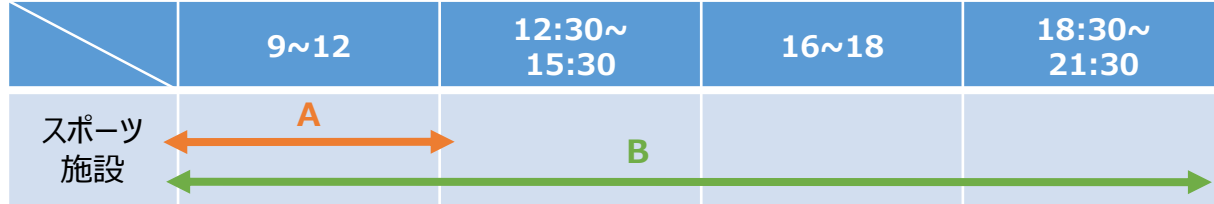
枠数、時間数問わず、予約申込できる件数を制限する。(1月当たり最大8件など)



- A 9～10時を予約した場合… 1件。
- B 9～19時を1回の予約で申し込んだ場合… 申込時間数に関わらず、予約申込件数をカウントするので、1件。
- C 9～12時／12～17時で2回に分けて申し込んだ場合… 予約申込が2件に分かれているため、2件。

2. コマ数

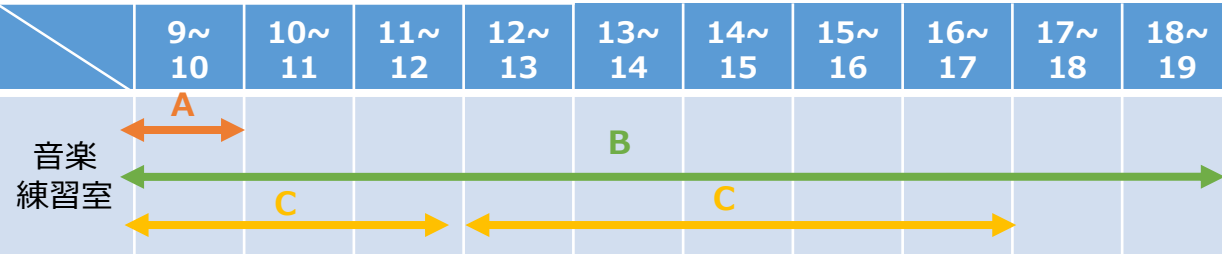
申込件数に関わらず、予約できるコマ数を制限する。(1月当たり最大8コマなど)



- A 9～12時の予約… 1コマ。
- B 9～21時30分を1回の予約で申し込んだ場合… 予約申込件数は1件だが、申込コマ数をカウントするので4コマ。

3. 時間数

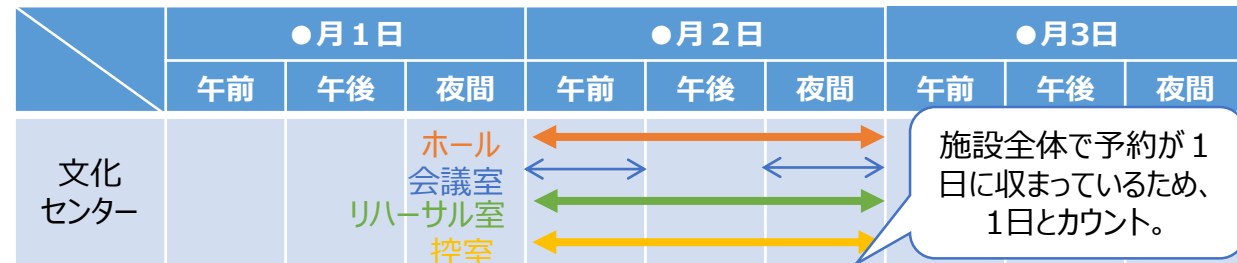
申込件数に関わらず、予約できる時間数を制限する。(1月当たり最大16時間など)



- A 9～10時の予約… 1時間。
- B 9～19時を1回の予約で申し込んだ場合… 予約申込時間数をカウントするので、10時間。
- C 9～12時と12～17時で2回に分けて申し込んだ場合… 予約申込件数に関わらず、予約申込時間をカウントするので8時間。

4. 日数

予約する室場を問わず、施設単位で予約できる日数を制限する。(1月当たり最大5日など)



# ID・団体の有効期限・有効期間について

ID・団体の有効期間の開始日と満了日の考え方、更新時期を下記のとおり整理。

ID登録（システム登録）と団体登録を同一管理とすることを想定した場合、利用者情報を管理しやすくすること、利用者の混乱を防ぐことを目的として、下記のとおり有効期間を揃える。

## 1 有効期限は登録者それぞれの登録開始日より加算して考える。（更新時期は利用者それぞれ異なる）



## 2 有効期間の終わりはシステムID登録（先の登録）の有効期間に合わせる。

