

質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

※同じ内容の質問についてはまとめて回答しています。

No	資料名	項目番号	頁	質問内容	練馬区回答
1	交付資料1 企画提案等実施要領	2	1	該当箇所：(2) 履行期間 ①練馬区施設予約システムのサービス導入業務 質問内容：「令和7年5月まで」に導入業務を完了するご提案はできません。弊社にて実現可能なスケジュールでのご提案でも差し支えないでしょうか。	対応可能なスケジュールをご提案ください。
2	交付資料1 企画提案等実施要領	4-3(1)	4	(キ)直近3年度分の決算に係るキャッシュフロー計算書とございますが、弊社ではキャッシュフロー計算書を作成していないため、「過去3年分の貸借対照表及び損益計算書、株主資本等変動計算書」を代わりに提出させていただく形でよろしいでしょうか。	質問票に記載いただいた書類を代わりにご提出ください。なお、経営診断については、区が委託する税理士が行うため、税理士の指示により、他の書類のご提出をお願いする場合があります。
3	交付資料3 プレゼンテーション・デモンストレーション実施要領	2(3)	2	プレゼンテーション及びデモンストレーションの参加者について、5名以内であれば企画提案者の他、キャッシュレス決済事業者も同席してもよろしいでしょうか。	差し支えありません。 ただし、「交付資料3_プレゼンテーション・デモンストレーション実施要領」に記載のとおり、プロジェクトマネージャーおよびリーダー、営業責任者は必須とし、最大で5名とすること、企画提案説明者は、プロジェクトマネージャーまたはプロジェクトリーダーが行うこと、にご留意ください。
4	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	全体の対象施設数および必要なキャッシュレス端末の台数を教えてください。	対象施設（予定）：120施設 端末台数（予定）：120台
5	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	施設管理者様の社数・運営対象拠点数およびキャッシュレス端末の台数を教えてください。	(施設管理者を指定管理者と読み替えて回答します) 指定管理者（予定）：16社 端末台数（予定）：35台
6	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	全体の年間売上高・決済件数・決済平均単価を教えてください。	年間売上高（見込）：約3億7千万円 決済件数（見込）：約20万件 決済平均単価（見込）：約1,850円 ※見込数値は、現金とキャッシュレスの合計です。
7	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	施設管理者運営施設の年間売上高・決済件数・決済平均単価を教えてください。	(施設管理者を指定管理者と読み替えて回答します) 年間売上高（見込）：約3億円 決済件数（見込）：約8万件 決済平均単価（見込）：約3,750円 ※見込数値は、現金とキャッシュレスの合計です。
8	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	現金とキャッシュレス決済の想定利用割合を教えてください。 (現金70% キャッシュレス30% など)	現金5割、キャッシュレス5割を想定しています。 ただし、ホール系施設（練馬文化センター、大泉学園ゆめりあホール、区民・産業プラザ）については、キャッシュレス2～3割となる想定をしています。
9	交付資料4 評価項目・評価基準	10-1 キャッシュレスに関する追加提案	1	(対象施設一覧の情報) キャッシュレス端末費用・月額利用料・決済手数料率の調整にあたり、施設ごとに以下の詳細情報を可能な範囲で頂戴できますと幸いです。 ①名称(必須) ②住所 ③年間売上 ④年間決済件数 ⑤電話番号 ⑥決済単価 ⑦運営区分(区直営か施設管理委託か)	別紙「対象予定施設一覧」のとおり ※予定施設・見込数値である旨、ご承知おきください。 ※見込数値は、現金とキャッシュレスの合計です。
10	交付資料5 調達仕様書	1.3	5	現在施設予約システムの対象外となっている施設について、将来的にシステム対象施設の拡大を想定している施設はどの程度あるか。施設の項目(文化施設かスポーツ施設)、施設数、室場数を教えてください。	現在、システムへの追加が予定されている施設は、文化施設の17施設です。室場数は39です。 ただし、施設数および室場数は変わる場合があります。

質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

11	交付資料5 調達仕様書	1.3	4	「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」と記載がございますが、利用者がログイン時に用いるIDの文字列から利用可能施設などの情報が識別できるという理解でよろしいでしょうか。	必ずしも文字列だけで必要情報すべてが識別できる必要はなく、IDと必要情報が正しく紐づいていれば問題ありません。
12	交付資料5 調達仕様書	2.2	5	次期システム稼働予定日について、地域集会施設予約システム（令和6年度）と公共施設予約システム（令和7年度）の現行システムの契約満了時期が異なる一方、交付資料6「スケジュール」では、本稼働時期は令和8年1月と一つとなっている。次期システムが令和7年4月から本稼働を行わなくても、練馬区様として地域集会施設予約システムの運用上問題ないと考えてよいか。また、ご提案として現行システムの契約終了に応じて本稼働時期を段階的に提案することは問題ないか。	地域集会施設予約システムおよび区民作業プラザ予約システムは、令和7年12月まで稼働を延長します。現行の3システムは、令和7年12月までの予約を受け付け、令和8年1月からの予約を新システムで開始する予定です。
13	交付資料5 調達仕様書	2.5	7	収納（決済）代行サービスの事業者が決定していれば事業者名またはサービス名をご教示いただけないでしょうか。未定であれば決定見込みの時期をご教示ください。	令和7年度上半期の見込みです。
14	交付資料5 調達仕様書	2.7	8	「受託者にて用意した作業拠点」について、受託者が認めたリモートワーク場所（例：在宅での勤務）での業務は可能でしょうか。	貴社従業員がリモートワークを行う事については、貴社のリモートワーク環境等をご提示いただいたうえで判断させていただきます。直接、リモートワークについての記載はありませんが、区の情報保護を示す資料として、「交付資料10_情報の保護および管理に関する特記事項」および、今回ご提示する別紙「R6_委託事業者等向け情報セキュリティ教材」をご確認いただければと思います。
15	交付資料5 調達仕様書	2.8	8	「最低10年間の継続利用保証」の記載について、過去の運用実績が必要でしょうか。それともその他による担保でよろしいでしょうか。	不要です。貴社が提案されるシステムが、今後10年間使用できる事を保証頂ければ問題ございません。
16	交付資料5 調達仕様書	2.9	8	本業務の成果物について、提案するシステムがクラウド利用型のパッケージシステムである場合、開示できない成果物もございます。その場合は、提出可能な成果物を提案書に記載すればよろしいでしょうか。	仕様書に示す本業務の成果物それぞれについて、開示可否を提案書に記載ください。また、開示できない成果物については、開示できない理由と、代替の成果物の提案を記載ください。
17	交付資料5 調達仕様書	4.1.4	16	ブラウザについて、Internet Explorer 11（IE11）の動作を保証することとありますが、IE11は現端末でも使用しているのでしょうか？通常のWindows10端末であれば2022年6月15日以降サポートが終了している認識ですが、特殊の環境（例 LGWANやセキュリティクラウド環境下など）で使用しているのでしょうか？	申し訳ありません。Internet Explorer 11（IE11）の動作保証は不要です。
18	交付資料5 調達仕様書	4.1.4	16	Microsoft Edge やchromeなどのブラウザのバージョンについては端末毎個別に異なるのでしょうか？Windows Server Update Services（WSUS）の管理下で、任意のタイミングでバージョンアップを制御することは可能でしょうか？	職員用の事務用パソコンが使用するブラウザは、Microsoft Edge とchromeです。各ブラウザのバージョンについては統一されています。なお、新たに調達予定の新システム用の端末のブラウザについてはMicrosoft Edgeを予定していますが、事務用パソコンのバージョンとは異なる可能性があります。また事務用パソコンについては、令和7年1月に機器更新を予定しています。
19	交付資料5 調達仕様書	4.4	20	パブリッククラウドを含む構成で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」のTier3以上であることを明示した場合でも、別資料「データセンター要件」資料（ページ1/9）の上部説明にある通り、当該パブリッククラウドが利用するデータセンターが本要件に適合していることの確認が必要か。（パブリッククラウド業者がTierレベルを公開していても詳細内容が非公開の場合、個別の確認が難しい可能性がある。）	仕様書P20「4.4. データセンター要件」に記載のとおりです。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、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いただければ結構です。

質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

20	交付資料5 調達仕様書	4.5.2. SLA の運 用	P22	(5) 継続的なサービスレベル向上への取組みに記述がある 「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。」とは、その前に記述がある「賠償および違約金の請求」に相当するものについての記述でしょうか。	「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」とは別に「賠償および違約金の請求」が発生することも考えられます。
21	交付資料5 調達仕様書	5.4.1	29	データ移行について、現行システムからのデータ移行回数、移行時期については、どのように想定されていますでしょうか？	現行システムからのデータ移行については、受託者が必要とするデータと期間をご提示いただいたうえで、現行事業者と調整いたします。なお、データについては一部、提供できないデータがある場合があります。
22	交付資料5 調達仕様書	5.4.1	29	現行システムの移行対象データ（施設の設定に係る全件データ）にかかわる、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は本件受託者に提供されるという認識でよいのか。	仕様書P30の表15に記載のとおり、「現行システムファイル仕様の整理・提示」は現行施設予約システム事業者の対応範囲であり、整理・提示された資料等については、本件受託者に提供予定です。ただし、現行業者の著作権等に関わるデータ、資料については提供不可のものがあります。ER図などは提供不可能です。
23	交付資料5 調達仕様書	5.4.1	29	現行システムから出力される移行データの提供可能な文字コードを教えてください。	UTF-8で提供します。
24	交付資料5 調達仕様書	6.1.1. 運用保守 の全体像	34	「(2) ヘルプデスクの設置」の見積り作成にあたり、現在のヘルプデスクへの電話またはメールによる入電数およびその種別内訳を共有いただけますでしょうか。	入電数は年間約300件。システム導入当初の入電数はその3倍程度です。種別は、管理者画面および利用者画面の操作方法、システム不具合になります。
25	交付資料5 調達仕様書	6.1.2	34	ヘルプデスク（電話）の稼働時間は「08:30～22:00（12月29日から1月3日までを除く）」の想定でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
26	交付資料5 調達仕様書	6.1.3	34	運用保守対応時間について、対応時間の変更は可能でしょうか。その場合は対応可能な対応時間を提案書に対応可能時間を記載すればよろしいでしょうか。	原則、仕様書記載のとおりご提案いただきたいですが、対応不可の場合は、その理由と対応可能な時間を提案書に記載ください。
27	交付資料5 調達仕様書	別紙9_予 約申込期 間（案）	44	変更後の抽選の実施において、優先団体、一般団体とも、抽選によって当選した予約については、当選申請期間に利用の申請を行うことで利用承認される、という理解であっておりますでしょうか。それとも、団体からの当選申請によって予約確定され、その後、施設管理者等による審査の上で、利用承認になりますでしょうか。	多くの施設では、優先団体、一般団体ともに、抽選によって当選した予約は、当選申請期間に利用の申請を行うことで利用承認されます。一方、文化センター等の一部施設については、団体からの当選申請によって予約確定され、その後、施設管理者等による審査の上で利用承認を行う事を想定しています。
28	交付資料5 調達仕様書	別紙9_予 約申込期 間（案）	46	「現行システム対象外のホール系施設」で記載されている施設・室場での抽選・空き枠申し込みは、新システムにおいても対象外と認識してよろしいでしょうか。その場合、現行で行われている本パターンを新システム稼働後に実施する場合は、新システム以外（職員による紙運用など）で実施され、その結果を職員が新システムの管理画面から登録する、という運用になると理解しましたが、あっておりますでしょうか。	ホール系施設について、現行システムでは対象外となっておりますが、新システム上では対象とします。
29	交付資料5 調達仕様書	別紙9_予 約申込期 間（案）	46	上記に加えて、P46のパターンでは当選申請期間が存在しておりませんが、抽選当選=予約確定でよろしいでしょうか。	現状の申込期間においては当選申請期間はございませんが、新システムにおいては当選申請期間を設定することを検討しています。

質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

30	交付資料6 スケジュール	-	-	「交付資料5_調達仕様書」では並行稼働期間を設けると記載があるが、並行稼働を実施する期間について制限はありますでしょうか	仕様書P5に記載のとおり、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、十分な並行稼働期間を設定ください。 なお、現行システムは令和7年12月までの稼働を予定しております。それ以降の延長が必要な場合は、提案書に期限を記載してください。
31	様式9 機能要件対応表_利用者向け	1.1.4.	-	本人確認書類に指定はありますでしょうか？（免許証、保険証など）	特段指定はありませんが、仕様書P7に記載のとおり、保険証や運転免許証等を想定しています。
32	様式9 機能要件対応表_利用者向け	1.1.25. 1.1.26.	-	「利用者情報の重複が確認されなかった場合、利用者の電話番号宛てにSMS（ショートメッセージサービス）を送信できること。」「SMS認証が完了後、利用者登録を完了できること。」とありますが、この要件に対しては、メールの送信では十分ではなく、SMSの送信が必須という認識であっていますでしょうか。	利用者の利便性向上、コスト低減の面で、SMS送信の場合と同程度またはそれ以上の効果が見込めると判断できる場合は、メール送信による運用の提案は妨げません。
33	様式9 機能要件対応表_管理者向け	4.1.12.	-	「施設の属性ごとに、月当たりの予約上限枠数を任意で設定できること。」とありますが、施設の「属性」とは、何を示すものか具体的にご提示いただけますでしょうか。	施設の属性とは、「文化施設」、「スポーツ施設」の分類の事です。
34	様式9 機能要件対応表_管理者向け	4.1.17.	-	審査判定における、「審査区分」とはどういった趣旨のものでしょうか？ 具体的な区分値についてもご教授ください。	多くの施設では、優先団体、一般団体ともに、抽選によって当選した予約は、当選申請期間に利用の申請を行うことで利用承認されます。 一方、文化センター等の一部施設については、団体からの当選申請によって予約確定され、その後、施設管理者等による審査の上で利用承認を行う事を想定しています。なお、区分の例としては、「利用許可」、「利用不許可」、「保留」などがあります。
35	様式9 機能要件対応表_管理者向け	4.5.13.	-	「複数の設備をまとめ、セットとして設定できること。」とありますが、具体的な設備のセットの定義、業務シナリオを教えてください。 例えば、セット備品は、マイク、スピーカー、マイクスタンドがある場合に、個別でも使用可能だが、セットでの指定によって設備の予約も可能とする、という意味でしょうか。 セット備品の指定は管理者のみでしょうか、利用者画面での備品予約にも、セット備品がありますでしょうか。 備品の使用料金が設定されている場合に、使用料金は個別の備品の使用料金の合計でよろしいでしょうか。 セット備品は、セットに含まれる個別の備品のキャンセル、変更はできず、セットで行うことになりますでしょうか。	ご質問にもあるとおり、備品個別でも使用可能で、かつ複数の備品を合わせて選択する事も可能です。備品の使用料金が設定されている場合は、使用料金は個別の備品の使用料金の合計となります。なお、備品単体での予約はできず、室場を予約した時、または既に確定した予約を変更入力として、備品の予約を追加できる事が望ましいです。
36	様式9 機能要件対応表_管理者向け	5.1.2.	-	「利用料算定された結果は個別に修正・削除できること。」とありますが、予約ごとに、利用料の変更が管理画面から行えるようにするという事であっていますでしょうか。 利用料の変更は、調整額などの項目で、加算、還付などを行う、ということであっていますでしょうか、あるいは、直接、金額を修正するという要件になりますでしょうか。 また、ここでいう削除は、利用料を0円にする、という意味であっていますでしょうか。	この要件には2通りあります。まず1つは屋外施設などで、利用中に雨天等に利用時間が短縮された場合は、事前納付された使用料を還付します。還付される金額は、利用できた時間により異なります。 もう1つは、個人利用である庭球場利用などの際に、当日の利用者の半数以上が高齢者であった場合などは、使用料が半額となるため、使用料の支払い時に減額します。この減額については、支払時に管理者が高齢者減額などのチェックを行う事で、自動的に減額される事が望ましいですが、直接、金額を修正できれば運用上は問題ありません。参考に、屋外スポーツ施設における悪天候時の使用料還付のチラシを添付します。

質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

37	09_kinouyouken.xlsx 機能要件対応表 「機能要件・管理者向け」	5.2.5.	-	<p>「現金の入金の場合、調定消込処理を個別にできること。」とありますが、具体的な調定消込業務シナリオを教えてくださいませんか。</p> <p>業務としては、利用者からの領収金額受領とともに消し込みが行われ、以下の帳票に反映されると認識しておりますが、あっておりますでしょうか。</p> <p>消し込みにおいて、消し込みの承認プロセスは必要ないとの認識です。 (反映すべき帳票)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 料金未精算者一覧</li> <li>- 日計表</li> <li>- 日計表明細</li> <li>- 月計表</li> </ul>	お見込みのとおりです。
38	様式9 機能要件対応表_管理者向け	5.2.7.	-	<p>「本決済データを管理（修正）ができること。途中降雨時に管理者側で金額変更することを想定。」とありますが、この場合、還付を新たに起こすことで、領収金額を修正する（還付する）、ということで対応可能と考えてよろしいでしょうか。</p> <p>また上記以外に現在、想定または実施されている本決済データの管理、修正業務シナリオがありましたら、その情報を提供いただけますでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。 個人利用である庭球場は、当日の利用者の状況によって利用料金を確定させます。（当日の利用者の半数以上が高齢者であった場合などは使用料が半額となる） そのため、当日、利用者が利用する前の会計の際に利用料金を修正（減額・免除）する場合があります。
39	様式9 機能要件対応表_管理者向け	5.2.8. 5.2.9. 5.2.10.	-	<p>「外部システム連携（現金以外の入金情報）」の記述がございます。一方、調達仕様書（05_siyousyo.pdf）P7「表1 本業務の調達範囲」「窓口キャッシュレス決済用端末・収納（決済）代行サービス」の項目には、これについては「本調達の範囲には含めない」と記述があり、その場合、予約システムと決済代行業者との直接の連携は必要なく、キャッシュレス決済用端末で、キャンセルも含め対応できると認識しております。</p> <p>本項目と、上記調達仕様書の記述は矛盾しているのではないかと考えておりますが、5.2.8.、5.2.9.、5.2.10.「外部システム連携（現金以外の入金情報）」については有効でしょうか。</p> <p>有効な場合、窓口での窓口キャッシュレス決済用端末と決済代行業者との接続以外施設予約システムからクレジット請求依頼データの連携が必要になる業務はどのようなものがあるか教えてくださいませんか。</p>	調達仕様書は記載のとおり各施設窓口でのキャッシュレス収納とそれにかかる決済代行サービスについて記述したものです。 一方、機能要件（管理者向け）5.2.8～5.2.10については、利用者が施設予約システムで施設予約手続きを行った際に、オンラインでクレジット等を使って決済可能かどうかを確認するために設定しています。現時点では、同機能の運用を想定しているものではありませんが、将来的な拡張性の有無を確認するために機能要件に盛り込んだものです。以上を踏まえ、ご記入をお願いいたします。
40	様式9 機能要件対応表_管理者向け	6.1.	-	統計情報の出力されるファイル形式をご教授ください。 レポート形式の場合は、出力イメージをご教授ください。	Excel、CSV形式になります。
41	様式9 機能要件対応表_管理者向け	6.1.4.	-	EUC機能について、練馬区プライベートクラウド上で、すでに要件を充足するようなBIツール等は導入されていますでしょうか。導入する場合、その機能を利用することは可能でしょうか。	練馬区プライベートクラウドを含め、区ではBIツール等は導入されていません。本件で調達する施設予約システムの機能として提案をお願いします。
42	様式9 機能要件対応表_管理者向け	8.6.5.	-	「デジタルサイネージとの連携が可能であること。」について、使用想定製品とそのAPI仕様をいただけますでしょうか。表示内容についても、具体的に教えてくださいませんか。 例えば、本日の各部屋の予約情報の表示でしょうか。	デジタルサイネージについては、施設予約システムのオプション的な位置付けと捉えており、貴社で提案可能な場合にはご記載ください。
43	様式10 帳票要件対応表	1～31	-	項目1から31までの帳票サンプルが開示されていませんが、こちらは帳票提案書作成開始を想定している5月1日までに提供いただくことは可能でしょうか	帳票については、特段の指定が無い場合は、各社のシステムの標準帳票を利用します。項目1～31については、必須項目を記載しておりますので、項目を満たせば問題ありません。

## 質問票回答書

令和6年4月30日

練馬区施設予約システムのサービス導入・運用業務委託に係る質問について、下記のとおり回答いたします。

44	帳票	01_No. 32 _払込取 扱票.pdf	-	振込取扱票の出力用紙についての質問です。 10_chouhyouyouken.xlsx 「帳票要件」の「32払 込取扱票」によると、A4の汎用紙への出力とあ ります。 振込取扱票は、金融機関の窓口で取り扱うこと になりますが、ミシン目での切り離しや項目、領収 証部分のフォーマットへの要件や、既存の承認を 受けた台紙に印刷する必要などはございませんで しょうか。	失礼いたしました。本紙は専用紙です。
45	交付資料全体	-	-	弊社からのご提案は、弊社パッケージ製品の利用 を前提としたご提案となります。 弊社パッケージ製品で実現できない内容が含まれ ていた場合、貴市における施設運用などの変更を 検討いただく形となりますが、差し支えないで しょうか。	実現が難しい内容につきましては、その旨分かるように提案書に記載 ください。また、効果的な運用変更案があれば、あわせてご提案 ください。