

ぽこあぼこ入退館管理システム開発・保守運用業務 仕様書

1 業務の概要

(1) 業務名

ぽこあぼこ入退館管理システム開発・保守運用業務

(2) 業務内容

本業務は、スマートフォン、パソコンから利用者がオンライン会員登録を行い、デジタル会員証の提示をもって入館・退館の記録ができる仕組みを構築し、付加機能として、「会員からアンケートを収集する機能」「混雑状況を市ホームページからリアルタイムで閲覧する機能」「会員に対してお知らせを会員ページに表示する機能」「会員に対してメールを一斉送信する機能」を有するものとする。

① 入退館管理システムの構築業務

- ・利用者の利便性と安全性を満たした入退館管理システムの設計、開発、関連機器を含めた調達及び設置、使用できる場面までの機器設定
- ・利用者に分かりやすい利用方法や周知手法の提案

② 操作・運用マニュアルの作成及び研修業務

- ・操作・運用マニュアルの作成及び職員に対する操作研修
- ・受付職員利用端末(入退館管理用タブレット端末2台を想定)の調達

③ 長期間(10年間)の使用を見据え、安全で経済的な保守運用の提案・実施

(3) 履行期間

- ・(2)①、②の業務完了日 令和5年11月13日(月)
- ・(2)③の業務完了日 令和6年3月31日(日)まで

(4) 履行場所

住 所:北海道江別市野幌町10番地の1イオンタウン江別2階
名 称:江別市子育てひろば「ぽこあぼこ」

2 目的

江別市子育てひろば「ぽこあぼこ」(以下、「ぽこあぼこ」という。)は、平成25年12月に、子育て支援の拠点及び市外の子育て世代を対象とした交流人口の拡大を図ることを目的に、商業施設内に設置した大型遊具を中心として、子育て相談や子育てに関する講習会等の開催、子育て情報の提供等を行う子育て支援センターである。本施設は令和5年12月で開設後10年を迎え、利用者の入退館に関する利便性や安全面での課題が明確になってきたことから、これらの課題を解決するシステムの開発と保守運用を行うことにより、利用者の利便性の向上や情報提供の拡大を図るとともに、事業経費の削減、受付職員の業務効率化、セキュリティ向上を実現する。

3 現状の課題点

「ぼこあぼこ」の利用者登録にあたっては、利用者が申込用紙に必要事項を記入し、受付職員がその情報を基に紙の会員証を作成している。また、同時に管理専用パソコンにインストールしている管理システム(以下、「現システム」という。)に手入力することにより、利用者登録を行っている。

また、入退館に際し利用者は、紙の会員証を提示し、受付職員が現システムに入退館時間を登録している。

[課題点]

- ・利用者登録の際、受付職員が必要事項を手入力しているため、混雑時は利用者の待ち時間が生じることがある。加えて、人件費等、事務コストの面でも課題がある。
- ・現システムはスタンドアローンの管理専用端末に依拠しており、ハードウェアの破損・故障によりデータベースが消失するリスクがあるとともに、定期的なハードウェアの更新が必要である。
- ・管理専用端末はセキュリティを重視してインターネットに接続していないため、インターネットを活用した情報発信による利用者サービスの向上(混雑状況やイベント案内など)に取り組めていない。

4 システム開発・保守運用方針

下記の方針に基づいて本業務を実施する。

- ① 利用者にとって操作が簡単でスムーズに入退館できるシステムであること。
- ② 見やすさ・操作性に配慮し、利用者が迷うことなく利用でき、受付職員の入退館に関わる操作が簡単にできるシステムであること。
- ③ 利用者情報の流出に配慮し、セキュリティ性の高い環境で運用すること。
- ④ 受付職員利用端末は、スマートフォンが利用できるレベルの IT 知識があれば誰でも利用できる操作性となっていること。(入退館管理用タブレット端末 2 台を想定)
- ⑤ 受付職員利用端末の増設は、市の希望で自由に行える構成とし、台数の増加による追加のアカウント費用や設定に係る追加費用を必要としないこと。また、端末の OS に依存しないプログラミングで構築すること。

5 システム仕様

① 会員登録時

- (ア) 会員登録に必要な情報をスマートフォン・パソコンから登録できること。
- (イ) 利用者が迷わずに登録・利用できるようにアクセシビリティに配慮すること。
- (ウ) スマートフォン・パソコンを持っていない利用者については、来館時に受付職員による代理登録ができること。また、デジタル会員証の代わりに紙の会員証を発行できること。
- (エ) 会員は ID とパスコードでログインできるページにてデジタル会員証の提示、会員情報の変更・退会、アンケートへの回答、混雑状況・お知らせの閲覧ができる機能(マイページ機能)を有すること。
- (オ) 会員情報は子どもごとに管理できること。

② 入退館時

- (ア) 入館・退館は簡単に行うことができ、その操作についても利用者の負担にならないこと。
- (イ) 入館・退館の記録は、子どもごとに個々の入退館時刻が記録できること。
- (ウ) バーコード等を利用する場合、そのバーコードから個人を特定する情報が取得できないこと。

③ 管理・その他

- (ア) 混雑状況は受付職員が操作・管理することなく自動的に更新されること。
 - (イ) 登録状況、利用状況に関するデータは日付、年齢等複数の条件を設定したうえで閲覧することができ、CSV でダウンロードできること。
 - (ウ) 会員向けアンケートを自由に作成し、結果を収集・閲覧できること。
 - (エ) 会員に対して、マイページにお知らせを掲載する機能を有すること。
 - (オ) 会員に対して、メールを一斉送信する機能を有すること。
- ④ 受託事業者は下記に類する実績を有すること。
- (ア) 北海道内の市に対し、本業務公示時点で運用中の市公式 WEB サイトの導入実績があること。
 - (イ) 北海道内の市町村に対し、本業務公示時点で運用中の市公式 WEB サイトのウェブアクセシビリティ(JIS X 8341-3:2016)の準拠対応の実績が 5 団体以上あること。
 - (ウ) 北海道内の市町村に対し、市町村公式 WEB サイトとはデザインの異なる子育て支援関連のスペシャルサイトの導入実績が 2 団体以上あること。
 - (エ) 北海道内の市町村に対し、本業務公示時点で運用中のスマートフォンアプリの導入実績があること。
なお、本調達において、必ずしもアプリ開発を要求するものではない。

6 環境・サーバ仕様

- ① システム基本構成 AP サーバ及びバックアップ装置を含むすべての機器を市庁舎内に設置せず、インターネットデータセンター(以下、「IDC」という)を利用した ASP/SaaS 方式とし、機器・ネットワーク回線等の維持管理等一切を受託事業者が行うものとする。
- ② サーバ等システム運用に係る機器は、公的資格として ISO27001 を取得している IDC に設置すること。
- ③ 受託事業者は本業務で提供する IDC において、北海道内の自治体に対し受託事業者が提供するシステムを 2 団体以上に提供している実績があること。
- ④ 構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。全機能において常時 SSL 化に対応すること。なお、SSL の更新手続きについては受託事業者が責任を持って行うこと。
- ⑤ 受託事業者は、本サービス提供のために、市とデータセンターとの接続について、インターネット回線による接続を構築すること。
- ⑥ 対応ブラウザについては、利用者の利便性を考慮し、一般的なブラウザを広く対象とすること。特に下記のブラウザへの対応は必須とすること。
 - ・WindowsPC:edge/chrome/firefox ・Android:chrome
 - ・apple 社 PC:safari ・iphone:safari

7 受付職員支援要件(操作マニュアルの作成)

- (ア)入退館管理システムを運用する際に一般的に必要な知識、注意すべき事柄を説明するための運用マニュアルを作成すること。
 - (イ)入退館管理システムの操作方法についてシステム管理者、受付職員、利用者別に「操作マニュアル」を作成すること。なお、システム・IT 等の専門的な知識を持たない一般受付職員・利用者でも内容を見ただけで操作ができるよう、わかりやすい表現で記述された操作マニュアルであること。
- ① 受付職員研修の実施
- 入退館管理システムを利用する受付職員に対して1回以上の操作説明を実施すること。

8 運用・保守

① 運用・保守要件

- (ア) システムは 24 時間 365 日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- (イ) システムの安定的運用をはかるため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- (ウ) 閲覧用ブラウザの通常のバージョンアップに伴う対応は、保守内に含めること。ただし、ブラウザ側で大幅な改修が実施された場合は別途協議とする。
- (エ) システムの変更・追加要望に対し、具体的な提案を実施すること。なお、その際の費用は別途協議とする。

② システム監視

- (ア) システム監視ツールを活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。
- (イ) 異常発生時は直ちに対応し、障害の局所化、システム停止の回避や停止時間最短化に努めること。
- (ウ) サーバ及び運用管理端末のコンピュータウイルス対策や、本システムに対する不正アクセス等のチェックを実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- (エ) 不正侵入、障害を検知した場合はすみやかに市へ報告し、対策を講じること。
- (オ) 障害時の早期回復のため、1 日 1 回以上バックアップを行うこと。
- (カ) バックアップデータは日次 3 世代管理すること。
- (キ) 計画停止の際は、やむを得ない場合を除き、一週間前まで市に連絡し、了解を得ること。
- (ク) セキュリティに関する理由などにより、それが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、すみやかに市に報告すること。

③ 障害対応

- (ア) 障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて障害管理報告書を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。
- (イ) 障害が発生した場合は、市にすみやか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。
市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。
- (ウ) データセンターにおいて障害の一時切り分けを実施すること。
- (エ) 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

④ 問い合わせ対応

- (ア) 問い合わせ窓口(サポート窓口)があり、操作に関する問い合わせ等に対応できる体制があること。
- (イ) 原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の 8 時 45 分から 17 時 15 分までとする。ただし、緊急時は、市と協議の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを市と協議の上、確実に実施すること。
- (ウ) 問い合わせの受付/回答手段は、電話、電子メールとする。証跡を残すため、基本的には電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては電話を利用すること。

⑤ 災害時・緊急時の対応

- 24 時間 365 日の監視体制があり、休日・夜間であっても迅速に対応すること。
- 大規模災害の発生により、庁舎内端末からシステムにアクセスできないケースを想定し、庁舎外から状況を管理できる仕組みを実現すること。

9 留意点

① 再委託

受託事業者は、設計、システム開発、保守など各工程を一括して受託事業者内で完結し、第三者委託を禁止とする。

② 守秘義務

個人情報、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密(以下「秘密情報」という。)を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

③ 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

業務の成果品等に、受託事業者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。)が含まれていた場合には、権利は受託事業者に留保される。

10 その他

本仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、市と受託事業者が協議して決定するものとする。

以上