

# オンライン予約サービスの提供 仕様書

広島市企画総務局行政経営部情報政策課デジタル行政推進室

令和8年4月

## オンライン予約サービスの提供 仕様書

### 1 目次

2	基本事項	3
2.1	件名	3
2.2	利用の背景・目的	3
2.3	システム化範囲	3
2.4	本業務の範囲	3
3	本調達の要件	4
3.1	履行期間	4
3.2	成果物	4
3.3	費用の考え方	4
4	業務要件	5
4.1	本システムの提供	5
4.1.1	基本要件	5
4.1.2	機能要件	5
4.1.3	非機能要件	5
4.2	運用・保守	5
4.2.1	運用・保守体制	5
4.2.2	運用・保守実施内容	6
5	プロジェクト体制	7
5.1	実施計画書	7
5.2	WBS (Work Breakdown Structure)	8
5.3	業務実施報告書	8
6	コミュニケーション管理	8
6.1	会議等の開催	8
6.2	議事録の作成	8
6.3	課題管理	9
7	研修	9
8	テスト	9
8.1	サービス提供における取扱い	9
8.2	テストに係る要件	9
8.2.1	受注者が実施するテスト	9
8.2.2	本市職員が主体となって実施するテスト	10
9	スケジュール	10
9.1	システム提供スケジュール	10
9.2	作業スケジュール	10
10	その他	10
10.1	貸与品	10

10.2 機密保護・個人情報保護 .....	11
10.3 不適合責任 .....	11
10.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ.....	11
10.5 法令等の遵守 .....	12
10.6 著作権に関する留意事項 .....	12
10.7 協議.....	12

## 2 基本事項

オンライン予約サービスの提供仕様書（以下「本仕様書」という。）は、広島市が、来庁予約のオンライン化を目的としてオンライン予約サービス（以下「本システム」という。）を利用するにあたり、その仕様を定めたものである。

### 2.1 件名

オンライン予約サービスの提供（以下「本業務」という。）

### 2.2 利用の背景・目的

デジタル技術の急速な進展により、社会や価値観、生活様式が変容し、行政手続に対する市民ニーズは多様化している。こうした中、来庁予約における従来の電話や窓口による対応では、受付時間に制約があるとともに、予約の重複調整、キャンセル対応等の人的対応の負担などに課題がある。

このような背景の下、来庁予約手続のオンライン化は、市民等にとって、時間や場所に制約されずに予約が可能となるほか、予約の変更・キャンセルが容易となり、利便性が大幅に向上するものである。

また、本市においては、手続に必要な情報や来庁日時を事前にサービス利用者が入力の上、予約申込することで、職員側での適切な対応者の割り当てや資料の事前準備が可能となり、対応業務の負担軽減に寄与し、職員の業務負担の軽減と質の高い行政サービスの維持につながる取組となる。

これらのことから、本市は、この度本システムを導入し、デジタル社会における行政課題に対応するとともに、市民等がより快適に行政サービスを楽しむよう、本業務を実施するものである。

### 2.3 システム化範囲

システム化範囲は、個人や団体から本市に対する来庁予約受付、本市から個人や団体に対する予約確定等の連絡等を、インターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）の技術を用いて行う予約受付管理の仕組みを提供することである。

### 2.4 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 本システムの初期構築作業
  - ・ ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
  - ・ システムの初期セットアップ
  - ・ テストの実施及び本市職員によるテスト実施への支援
- (2) 本システムの提供
- (3) 本システムの運用・保守
- (4) システム導入に係るプロジェクト管理
- (5) コミュニケーション管理
- (6) 研修

なお、本仕様書に基づく調達のプロセスで明らかとなる作業は、原則、本業務の範囲とする。

### 3 本調達の要件

#### 3.1 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

#### 3.2 成果物

- (1) 成果物はほかに指定のない限り、履行期間終了日までに本市に提出し、確認を受けること。
- (2) 成果物は、Microsoft社のWord、Excelのいずれかの形式及びPDF形式（PDFファイル内の文字検索が可能なこと。）の2種類で提出すること。
- (3) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
  - (ア) 実施計画書及びWBS  
本資料は、契約締結後、作業着手までに本市に提出し承認を受けること。
  - (イ) 議事録  
本資料は、会議終了後3営業日以内に提出すること。
  - (ウ) 課題管理表  
本資料は、随時提出すること。
  - (エ) 操作マニュアル
    - ・ サービス利用者向けおよび管理者向けのそれぞれについて、詳細版及び簡易版を用意すること。
    - ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改定を行うこと。
    - ・ 本市職員が主体となって実施するテストの開始日までに納品すること。
  - (オ) 業務実施報告書
  - (カ) 毎月1回、以下の項目について、本市に報告すること。

図表 1 月次報告項目一覧

項目	内容
SLA	SLA遵守状況
障害報告	障害対応実績
その他	上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案 など

#### 3.3 費用の考え方

- (1) 受注者は、本業務が完了したときに業務実施報告書を発注者に提出し、発注者がこれを確認した後、本システムの運用・保守費用を含む利用料金等について、年額費用を発注者に請求すること。

- (2) 本システムの利用料については、従量課金制ではなく定額制（固定料金制）とし、予約ページ数に関係なく、システム利用料を一定額とすること。

## 4 業務要件

### 4.1 本システムの提供

#### 4.1.1 基本要件

別紙1「機能要件一覧」の「基本事項」にて提示する。

#### 4.1.2 機能要件

別紙1「機能要件一覧」の「サービス利用者向け機能」、「管理者向け機能」、「その他」にて提示する。

#### 4.1.3 非機能要件

- (1) 別紙2「非機能要件一覧」※1において、本システムに求める可用性や性能・拡張性、運用・保守性等に関する要求水準を提示している。
- (2) S L Aに係る項目の要求水準値に見直しが必要な場合は、本市と受注者が協議し、本市が見直しを認めた場合は見直すことができるものとする。
- (3) その他運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることが出来る。

※1別紙 2「非機能要件一覧」は、地方公共団体情報システム機構がホームページで公開している「非機能要求グレード活用シート（地方公共団体版）業務・情報システム分類グループ②」を用いて、必要箇所を抽出し作成している。

([https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms\\_92978324-2.html](https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms_92978324-2.html))

## 4.2 運用・保守

### 4.2.1 運用・保守体制

- (1) 本システムは、1年間の利用を前提としており、利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 市民等のサービス利用者及び職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。
  - ・電話での問合せ：開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで
  - ・メールまたはWebフォームでの問合せ：常時ただし、本件がサービス利用型の契約であることから、受注者が提供するサービスにより窓口の対応時間等が画一的に決まっており変更できない場合は契約締結後に提出する実施計画書に対応時間等を記載し、本市の承認を得ること。なお、窓口自体を設けないことはできないものとする。

- (3) 問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先並びに連絡方法を提示すること。

#### 4.2.2 運用・保守実施内容

- (1) 問合せ対応
  - ・ 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
  - ・ 問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。
  - ・ 問合せ回数は無制限とすること。
- (2) 障害対応
  - ・ 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
  - ・ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ提示すること。
  - ・ 障害発生連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市へ報告すること。
  - ・ 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を本市へ提示すること。
  - ・ 導入した本システムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、本市と協力し、対応及び原因究明を行うこと。
- (3) システム保守
  - ・ 受注者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
  - ・ 導入した本システムに関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本市へ説明すること。モジュールの適用は、本市の承認を得た上で実施すること。
  - ・ 導入した本システムで使用するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、本市へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると本市が判断した場合は、対策を実施すること。
- (4) その他
  - ・ 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
  - ・ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、

有効な提案があれば併せて提案すること。

## 5 プロジェクト体制

### 5.1 実施計画書

受注者は、本書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだ実施計画書を作成すること。

- (1) 受注者は、業務履行開始に当たって、契約締結後速やかに実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- (2) 実施計画書には、作業方法、現場責任者の氏名及び連絡先、作業実施体制（業務従事者の氏名、連絡先、役割分担を明記）及びスケジュールを明らかにすること。
- (3) 実施計画書を変更する必要があるときは、本市の承認を得た上で計画を変更し、変更後の実施計画書を提出すること。
- (4) 実施計画書は、電子データにて本市に提出すること。
- (5) 実施計画書は、原則として別紙3「実施計画書」雛形を使用すること。
- (6) プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下のとおりとする。

図表 2 品質基準

管理項目	管理内容
進捗管理	実施計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。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すること
品質管理	実施計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 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すること
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受注者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、本市に報告すること
変更管理	仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること

図表 3 要員スキル要件

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	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、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
品質管理能力を有する者	受注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
導入サービスに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア（OS、ミドルウェア含む。）に関する専門知識と、本件の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること
システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること

## 5.2 WBS (Work Breakdown Structure)

- (1) 受注者は、実施計画書を本市が承認した後、速やかにWBSを作成し提出すること。
- (2) WBSは、本市と協議の上、進捗管理がしやすい様式を適宜利用し、Excel又はPDFファイルで提出すること。なお、様式例として別紙4「WBS」を用意するので、利用しても構わない。

## 5.3 業務実施報告書

受注者は、本業務が完了したときは遅滞なく、履行完了日、提出した成果物の一覧を記載した業務実施報告書を作成し、提出すること。

## 6 コミュニケーション管理

### 6.1 会議等の開催

- (1) 受注者は、会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお会議体の実施方法については、本市と議論のうえ決定すること。
- (2) 各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

### 6.2 議事録の作成

- (1) 会議終了後は、受注者が議事録を作成し、3営業日以内に提出すること。また、内容に疑義がある場合は、速やかに補正すること。
- (2) 議事録は、原則として別紙5「議事録」雛形を使用すること。

### 6.3 課題管理

- (1) 会議等で取り上げた課題については、議事録とは別に一覧（以下「課題管理表」という。）にまとめること。
- (2) 課題管理表は受注者が対応・回答すべきものと本市が対応・回答すべきものに分け、それぞれ対応・回答期限を明記すること。
- (3) 課題管理表は、原則として別紙6「課題管理表」雛形を使用すること。

## 7 研修

サービス利用者である職員及び管理者向けの研修動画を提供すること。

また、職員の負担軽減につなげるため、いつでも自席での独学が可能となるインターネット端末から常時視聴できる形式とすること。

詳細な研修動画の要件については、下表に示す。

図表 4 研修要件

項目	研修内容
システムの概要の説明	システムの概要・背景等を説明する。
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、本市の運用に合わせた操作マニュアル（サービス利用者用・管理者用の両方）を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

## 8 テスト

### 8.1 サービス提供における取扱い

本システムを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、本市用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。

### 8.2 テストに係る要件

#### 8.2.1 受注者が実施するテスト

- (1) 受注者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- (2) 受注者はテストの実施に必要な本市及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (3) テストスケジュールは、本市への作業負荷を抑えるよう工夫すること。
- (4) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに本市に報告すること。
- (5) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し報告すること。

- (6) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、本市に報告すること。
- (7) テストデータは、原則として受注者において用意し、責任を持って管理すること。
- (8) テストに特別な環境が必要な場合は、受注者の負担と責任において準備すること。
- (9) テストに必要な端末等は、本市所有の機器を使用するが、テストを実施するために必要な各種設定は受注者の責任において実施すること。

### **8.2.2 本市職員が主体となって実施するテスト**

- (1) テストの実施にあたり、本市の求めに応じてサポートすること。
- (2) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (3) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し本市の承認を得ること。

## **9 スケジュール**

### **9.1 システム提供スケジュール**

- (1) 本システムの初期構築作業  
契約締結日から令和8年7月31日まで
- (2) 本システムの提供  
本稼働の開始日（令和8年8月1日）から令和9年3月31日まで

### **9.2 作業スケジュール**

- (1) スケジュール  
すべての作業項目について、作業開始からサービス開始日まで（サービス開始日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間まで）のスケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。  
なお、具体的なスケジュールについては、契約締結後に本市と協議のうえ決定する。
- (2) 作業工程等  
スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。
- (3) 留意事項  
本システムの本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

## **10 その他**

### **10.1 貸与品**

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の

事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

## 10.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了又は解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は契約期間の終了又は解除までに本市に返却・消去すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。
- (5) 受注者が提供するサービスがクラウドサービスである場合、ISO/IEC 27001の認証を取得し、ISO/IEC 27017に準拠したクラウドサービスであること。
- (6) プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認定を受けていること。（オンライン予約サービスの提供を対象に認定を受けていること。）

## 10.3 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、本市が改良を請求したときは、本市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

## 10.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積されたすべてのデータを本市に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本市が確認した後、すみやかに当該データが復元されないよう確実に消去を行い、本市に報告するとともに、データ消去証明書を提出すること。その際、受注者に発生する費用については、本市に別途請求しないこと。

## 10.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
  - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
  - ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- (2) 本市が定める条例・セキュリティポリシー等
  - ・ 広島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年広島市条例第4号）
  - ・ 広島市情報セキュリティポリシー（令和7年4月1日改正）

## 10.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

提出物、成果物及びこれらに付随する資料の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、すべて本市に帰属するものとし、本市の承諾を受けないで他に公表、譲渡、貸与又は使用してはならない。ただし、受注者が従前から保有する著作権は受注者に留保されるものとし、本市は、業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

## 10.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本市と協議を行うこと。

## オンライン予約サービス

### ■概要

オンライン予約サービスは、利用者が来庁予約手続を行う際に、オンライン上で予約の空き状況の確認・予約・予約の変更・キャンセル等が可能なシステムを提供するものです。本システムでは、予約の空き状況や予約状況がリアルタイムで把握でき、オンライン上で手続が完結できることで、利用者の利便性向上が期待されます。同時に、職員が紙や手動で行っていた予約管理がデジタル化され、人的ミスの減少や業務負担の軽減が期待されます。

機能分類体系			要件定義		
大項目	中項目	小項目	要件	詳細要件・補足説明	
基本事項	サービス提供環境	機器環境	利用者及び管理者等の操作機器環境として、指定する機器環境に対応すること。	<p>【利用者側利用環境】</p> パソコン（Windows,Mac,Linux,ChromeOS）、スマートフォン（Android,iPhone）のOSやブラウザは、正規サポート中（セキュリティパッチ等が提供されている期間内）のバージョンが搭載されている機器に対応すること。 予約においては、利用者端末のインターネット接続が、いわゆるナローバンド環境の場合でも、本システムを支障なく利用できるよう配慮されていること。 通信は TLS 1.2 以上を使用し、暗号化通信を行うこと。 基本的に Web ブラウザのみで本システムを利用できるとし、極力事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。  <p>【管理者側利用環境】</p> CPU：1GHz以上 メモリ：8GB以上 記憶装置（HDD/SSD）：128GB以上 OS：Windows11 Web ブラウザ：Microsoft Edge 基本的に Web ブラウザのみで本システムを利用できるとし、極力事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。	
		ネットワーク環境	サービスを提供するネットワーク環境及び通信経路の暗号化について指定する要件に対応すること。	—	
		データ管理	データ管理環境について指定する要件に対応すること。	ISMAP（政府情報システムのための評価制度）クラウドサービスリストに登録されたサービスであること。 サービス提供クラウド環境（データセンター内）は国内であること。	
			データのバックアップに関して指定する要件に対応すること。	各種ログ、アプリケーション等は、バックアップを取得すること。 バックアップの取得間隔は、日次で取得し、リカバリーを迅速に行えること。 ただし、申請データは、リアルタイムバックアップを取得し、障害発生時点で復旧できること。 バックアップデータを契約期間中保有すること。	
			個人情報の管理に関する対策を実施していること。	—	
		想定利用者	サービス利用者	想定されるサービス利用者は右記のとおりとする。	区役所、出張所、消防署などの本市が運営、管理、または利用する公共施設等で行政手続等を行う地域住民等を想定する。
			管理者機能利用者	想定されるそれぞれの管理機能の利用者は右記のとおりとする。	サービス利用者からの予約受付を行う広島市の各部署の担当者を想定する。
		デザイン・操作性	デザイン・操作性	表示画面上の項目配置や色使い等、誰もが利用しやすいユニバーサルなデザインであること。また、利用者およびサービスを提供する管理者双方にとって、わかりやすい操作性が確保されていること。	—
			アクセシビリティ	「JIS X8341-3：2016」等のアクセシビリティに配慮していること。	JIS X 8341-3:2016 レベルAAに準拠していること。
			多言語対応	指定する言語に対応すること。	日本語に対応していること。
	サービス終了時・契約満了時等の対応	保有データの提供	サービス開始後に利用者が入力した情報及び発注者が登録した情報のうち、発注者の情報管理権限を有する情報（発注者が提供を希望する情報）については、契約終了時に全て抽出し発注者に提供可能とすること。	—	
		保有データの消去等	サービスを終了若しくはサービス利用契約終了後は、速やかにシステムから消去し、そのエビデンスの提出や報告を行うこと。	—	
	利用規約等	利用規約への同意	サービスの初回利用時やサービスに重要な変更を行った際には、利用者に利用規約の内容を提示し、確認（同意）を取ることができること。	—	
		プライバシーポリシー	プライバシーポリシーを表示できること。	—	

要件定義					
機能分類体系			要件	詳細要件・補足説明	
大項目	中項目	小項目			
サービス利用者向け機能	利用者登録	利用者アカウント登録・設定	利用者情報や利用者アカウントを登録・設定できること。	—	
		アカウント情報の修正	利用者自身がアカウント情報の修正を行えること。	—	
		アカウント情報の削除	利用者自身がアカウント情報の削除を行えること。	—	
	検索	—	手続の種類や公共施設を所管する区などの条件で手続の予約情報等を検索できること。	—	
	手続情報・空き状況確認	手続情報の確認	手続情報の確認	手続を一覧で表示し、手続情報を確認できること。手続情報はログインせずに確認できること。サポートデスクの案内情報等の共通する内容の他に、手続ごとの問合せ窓口案内情報など、手続ごとに設定した内容が確認できること。	—
			公共施設情報の表示	手続を所管する公共施設の名称、住所や所在地に関する地図等の画像情報等を表示すること。	—
		空き状況の確認	予約時にカレンダーを表示し、予約の空き状況を確認できること。また、空き状況はログインせずに確認できること。	—	
	予約	予約申込	予約の申込・変更・取消等が可能であること（予約枠が埋まっている場合は申込不可とすること。）。また、予約のキャンセルによる取消が行われた際には、当該予約枠に対して予約の申込が可能であること。	—	
			手続情報や空き状況確認画面から予約申込機能に遷移できること。	—	
			予約申込の際は、日時、氏名、メールアドレスなどを入力し、申込ができること。	—	
			複数の手続や日時を同時に予約できること。	—	
			利用者情報や、過去の予約情報から転記する等、予約申込を補助する機能があること。	—	
			予約申込を行う手続において、必要に応じて注意事項欄を表示し、同意しないと予約できない仕組みとすること。なお、注意事項欄は設定した内容を表示すること。	—	
			申込完了前確認	申込完了前に予約内容を確認できること。	—
			予約情報のメール送信	予約の申込・変更・削除等が行われた際に、予約者に予約の内容をメールで送信できること。	—
			予約状況確認	利用者が予約している内容を表示できること。	—
			予約の取消・変更	予約のキャンセルによる取消や変更等が可能であること。	—
	その他機能	お知らせ機能	利用者画面において、本市等からの各種お知らせを表示できること。	—	
利用者機能	操作説明	利用者に操作方法を示すことができること。	—		
	問い合わせ	問い合わせを行うことができること。	—		
管理者向け機能	管理機能	ログイン認証	管理者向け機能を利用するために、あらかじめサービス提供事業者またはシステム管理者から付与されたIDとパスワードでログイン認証を行えること。ログイン後は、付与された権限に応じて、操作可能なメニューのみが表示されること。	—	
		管理者登録	管理者アカウントの登録・変更・停止・削除ができること。アカウントの登録に当たっては、ID、パスワードの他、担当者名、所属組織、権限、メールアドレス等の設定を行えること。	—	
	利用者の管理	ロール設定	管理アカウントごとのロール設定ができること。	—	
		利用者情報一覧画面	利用者情報を一覧表示できること。	—	
		利用者情報登録・管理	管理者システム上で、利用者・利用団体の登録・変更・削除が可能であること。	—	
		利用者の有効期限の設定および更新ができること。	—		
		利用者のシステム利用を一時的に停止できること。	—		
	利用者のシステム利用を一時的に停止できること。	—			
	同一名の団体・利用者の二重登録を防止できること。	—			
	利用者登録証等発行	予約者が来庁した際に、予約者本人であることの証明のため、予約者登録証やそれに代わる機能を持ったデータ等を発行・再発行が可能であること。	—		

要件定義				
機能分類体系			要件	詳細要件・補足説明
大項目	中項目	小項目		
	手続管理	手続の作成・変更・削除	予約対象とする手続を新規に作成・変更・削除が可能であること。	—
		手続一覧	予約対象とする手続の情報を一覧で表示できること。	—
		公開・非公開設定	手続ごとに、公開区分（非公開、案内情報のみ公開、空き状況まで公開、予約受付等）の設定ができること。	—
	予約単位の管理	予約可能日時の設定・管理	手続ごとに、予約枠数、枠ごとの時間範囲、個別の予約不可日時等を設定することができること。	—
		申込・申請項目設定	手続ごとに予約時に入力できる項目が設定できること。	—
	予約制限の管理	予約制限の設定	手続ごとに予約申込可能な期間の設定が可能であること。	—
			手続・期間ごとに予約申込件数の制限が可能であること。	—
			手続ごとに1利用者あたりの予約回数制限が設定ができること。	—
			連続した日数または時間の利用については上限を設定する等して制限できること。	—
	予約状況確認	予約状況一覧	手続の予約状況について一覧で確認できること。 また、条件検索なども行えること。	—
		予約検索	手続ごとや利用者ごとに過去の予約状況を検索できること。	—
		予約の登録・変更・削除	予約情報の登録・変更・削除が可能であること。	—
		予約情報のメール連絡	予約情報の登録・変更・削除が行われた際に、管理者に予約情報をメールで連絡できること。	—
	代行予約・優先予約	代行予約・優先予約	職員による予約の代行登録が行えること。代行入力の際には、登録を補助できる機能があること。	—
			予約登録時及び予約取消時に受付者名の入力等ができ、後で誰が受け付けたかの確認ができること。	—
		予約審査	審査を経て予約確定する運用を可能とすること。可能的場合、審査・承認・承認取消が可能であること。	—
		予約履歴	予約履歴（名称・日時等の情報）の確認が可能であること。	—
	予約の記録機能	受付・実績登録	予約実績を登録できること。	—
	お知らせ・通知機能	お知らせ登録	手続ごとにお知らせを登録できること。また、表示期間を設定できること。	—
		利用者への通知	自治体等からのお知らせや予約・変更・キャンセルなどの通知を利用者に対して配信可能であること。	—
メールの通知設定機能		予約者及び管理者に送信する各種通知の件名や文言を職員が設定できること。	—	
その他	統計機能	確認	システムに登録されている情報を集計処理を行い、手続ごとや利用者別などに統計情報を確認できること。	—
			システム・サービスの運用状況や利用状況を定期又は任意の時点で確認できること。	—
	データ出力機能	システムに登録されている利用者情報を含む各種情報や各画面機能等で処理した結果をCSVファイル形式またはExcel形式でデータ出力できること。	—	
	データ一括入力機能	CSVファイル形式若しくはExcel形式の利用者情報を一括で取り込めること、又は、本市が令和6年4月1日付け「広島県・市町共同利用型電子申請サービス提供業務」により、株式会社NTTデータ中国に委託し運用している電子申請・届出サービスである電子申請システムの利用者情報を連携できる仕組みとすること。	—	
帳票出力・データ出力	帳票出力	手続ごとに、利用者登録情報や利用予定票などの各種帳票の印刷ができること。	—	

■非機能要件一覧(オンライン予約サービス)

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	要求目標等	補足説明等	
A.1.3.1	可用性	継続性	RPO(目標復旧地点) ※(業務停止時)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点(日次バックアップ+アーカイブ※からの復旧)までのデータ復旧を目標とすること。	RPO:業務停止を伴う障害が発生した際、バックアップしたデータなどから情報システムをどの時点まで復旧するかを定める目標値。	
A.1.3.2			RTO(目標復旧時間) ※(業務停止時)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1営業日以内でのシステム復旧を目標とすること。	RTO: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、復旧するまでに要する目標時間。	
A.1.3.3			RLO(目標復旧レベル) ※(業務停止時)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、一部システム機能の復旧を実施すること。	RLO:業務停止を伴う障害が発生した際、どこまで復旧するかレベル(特定システム機能・すべてのシステム機能)の目標値。	
A.1.4.1			システム再開目標(大規模災害時)	大規模災害時、システムに甚大な被害が生じた場合、システムは、一ヶ月以内に再開することを目標とすること。		
A.1.5.1			稼働率	年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること。		
A.3.1.1			災害対策	復旧方針	デスクレイなどの外部記憶装置を物理的に複数台用意するなど、冗長性が確保された同一の構成で情報システムを再構築すること。	
B.1.1.1	性能・拡張性	業務処理量	ユーザ数	利用者数は、不特定多数のユーザが利用できること。		
C.1.1.1	運用・保守性	通常運用	運用時間(平日)	平日運用時間は、24時間利用を前提とすること。		
C.1.1.2			運用時間(休日等)	休日運用時間は、24時間利用を前提とすること。		
C.1.2.2			外部データの利用可否	データ復旧の際、外部データは利用できないとすること。		
C.1.2.3			データ復旧の対応範囲	データ復旧の対応範囲は、障害発生時のデータ損失防止とすること。		
C.1.2.5			バックアップ取得間隔	バックアップの取得間隔は、日次で取得すること。		
C.1.3.1			監視情報	エラー監視(トレース情報を含む)を行うこと。		
C.2.3.5			保守運用	OS等パッチ ※適用タイミング	OS等のパッチについては、緊急性の高いパッチ※は即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行うことを目標とする。	OS等パッチ情報の展開とパッチ適用のポリシーに関する項目。OS等は、OS、ミドルウェア、その他のソフトウェアを指す。
C.4.3.1			運用環境	マニュアル準備レベル	運用マニュアルについては、各製品標準のマニュアルを利用すること。	
C.4.5.1	外部システムとの接続有無	外部システムとの連携は、仕様の対象としない。				
C.5.2.2	サポート体制	保守契約(ソフトウェア)の種類	ソフトウェア保守契約種類は、アップデートをベンダーが実施すること。			
C.5.3.1		ライフサイクル期間	ライフサイクル期間は、原則1年とすること。			
C.5.9.1		定期報告会実施頻度	運用の定期報告は、仕様の対象としない。			
C.5.9.2		報告内容のレベル	保守の定期報告は、障害及び運用状況報告に加えて、改善提案を行う。			
C.6.2.1	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	運用保守時の問い合わせ窓口については、ベンダーの既設コールセンターを利用すること。			
D.1.1.1	移行性	移行時期	システム移行期間	既存システムから新システムへの移行期間は、4ヶ月未満とすること。		
D.1.1.2			システム停止可能日時	システム移行時のシステム停止可能日時は、制約無し(必要な期間の停止が可能)とすること。		
D.1.1.3			並行稼働の有無	システム移行時の並行稼働期間は、無しとすること。		
D.3.1.1		移行対象(機器)	設備・機器の移行内容	現行システムで利用している設備・機器は、移行対象無しとする。		
D.4.1.1		移行対象(データ)	移行データ量	現行システムから新システムへ1TB未満のデータを移行すること。		

D.5.1.1		移行計画	移行のユーザ/ベンダ作業分担	現行システムから新システムへのデータ移行作業は、ユーザとベンダーと共同で実施すること。	
E.1.1.1	セキュリティ	前提条件・制約条件	遵守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	遵守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等は、有りとする。 ・個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号) ・不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成11年法律第128号) ・広島市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年広島市条例第4号) ・広島市情報セキュリティポリシー(令和7年4月1日改正) ・情報セキュリティ等に関し有用な基準等で、本市と協議の上、採用するもの	
E.2.1.1		セキュリティリスク分析	リスク分析範囲	セキュリティリスク分析を実施する範囲は、重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分とすること。	
E.3.1.2		セキュリティ診断	Web診断等実施の有無	Web診断、脆弱性診断(プラットフォーム診断を含む)及びペネトレーションテストを実施し、必要な是正を行うこと。	
E.4.3.4		セキュリティリスク管理	ウイルス定義ファイル適用タイミング	システム脆弱性等に対応するためのウイルス定義ファイルについては、定義ファイルリリース時に実施すること。	
E.5.1.1		アクセス・利用制限	管理権限を持つ主体の認証	認証方法は、1回とすること。	
E.5.2.1			システム上の対策における操作制限度	操作制限は、必要最小限のプログラムの実行、コマンドの操作、ファイルへのアクセスのみを許可すること。	
E.6.1.1		データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、すべてのデータを暗号化すること。	
E.7.1.1		不正追跡・監視	ログの取得	ログの取得については必要なログを取得すること。	
E.7.1.3			不正監視対象(装置)	不正監視対象は、重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分とすること。	
E.10.1.1		Web対策	セキュアコーディング※、Webサーバ※の設定等による対策の強化	セキュアコーディング、Webサーバの設定等は、対策の強化すること。	Webアプリケーション特有の脅威、脆弱性に関する対策を実施するかを確認するための項目。Webシステムが攻撃される事例が増加しており、Webシステムを構築する際には、セキュアコーディング、Webサーバの設定等による対策の実施を検討する必要がある。
E.10.1.2			WAF※の導入の有無	WAFの導入は、有りとすること。	Webアプリケーション特有の脅威、脆弱性に関する対策を実施するかを確認するための項目。WAF※とは、Web Application Firewallのことである。
F.1.1.1	システム環境・エコロジー	システム制約/前提条件	構築時の制約条件	システム構築時には、条例等の制約有りとする。	
F.1.2.1			運用時の制約条件	システム運用時には、制約有りとする。	

※本資料は、地方共同法人地方公共団体情報システム機構がホームページで公開している「非機能要求グレード活用シート(地方公共団体版)業務・情報システム分類グループ②」を用いて、必要箇所を抽出の上一部編集して作成している。(https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms\_92978324-2.html)  
※「項番」は、当該シートの内容記載しており、再附番は行っていない。

オンライン予約サービスの提供  
実施計画書

(社名)

令和XX年XX月XX日

## 1. はじめに

実施計画書の位置付けについて説明する。

## 2. 目的

業務目的を記述する。

## 3. 要求事項

業務内容を記述する。

## 4. 達成目標

本業務の目標を記述する。

## 5. 進め方

本業務の作業の進め方を記述する。

## 6. 成果物

本業務の成果物を記述する。

## 7. 契約期間及び履行期間

業務期間を記述する。

## 8. セキュリティ管理

セキュリティ管理に関する事項を記載する。

## 9. 業務推進体制

### 9.1. 体制図

本プロジェクトの体制図を記述する。

(記述例)

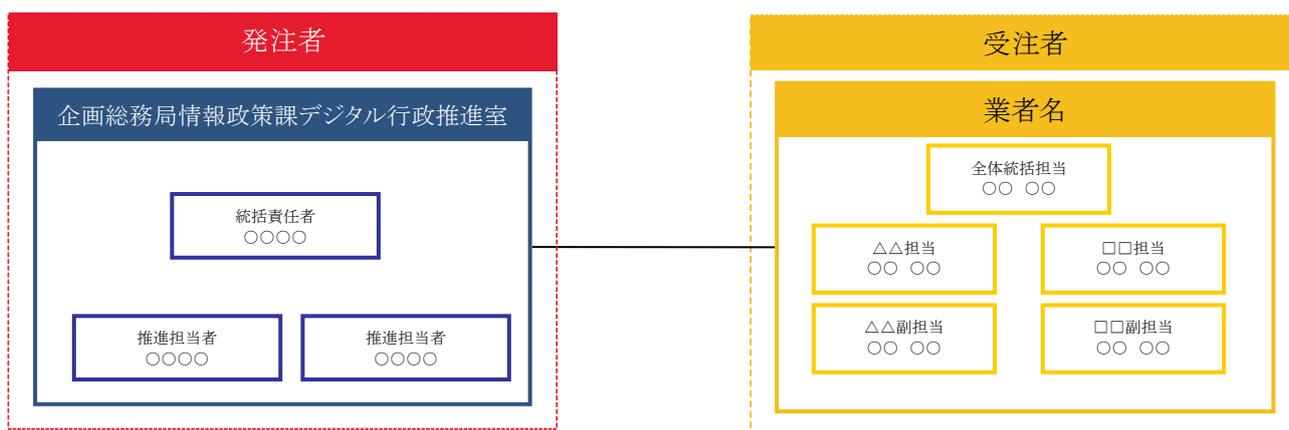


図 1 業務推進体制図

### 9.2. 役割と責任

本業務の役割と責任を記述する。

(記述例) 実績は詳細に記載すること。

氏名 (敬称略)	役割	役職	E-Mail アドレス	実績
〇〇 〇〇	統括責任者	〇〇局〇〇室長	hiroshima1@city.hiroshima.lg.jp	—
〇〇 〇〇	推進担当者	〇〇局〇〇室長補佐	hiroshima2@city.hiroshima.lg.jp	—
〇〇 〇〇	推進担当者	〇〇局〇〇課主事	hiroshima3@city.hiroshima.lg.jp	—
〇〇 〇〇	推進担当者	〇〇局〇〇課主事	hiroshima4@city.hiroshima.lg.jp	—
〇〇 〇〇	全体統括担当	△△株式会社 S M	gyousha1@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	システム設計主担当	△△株式会社 主任	gyousha1@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	システム設計副担当	△△株式会社 社員	gyousha2@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	インフラ担当	△△株式会社 社員	gyousha3@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	ソフトウェア担当	△△株式会社 社員	gyousha4@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	現地据付調整担当	△△株式会社 社員	gyousha5@co.jp	* * * * *
〇〇 〇〇	品質管理担当	△△株式会社 社員	gyousha6@co.jp	* * * * *



WBS

記入例

プロジェクト名		〇〇システム構築プロジェクト					スケジュール																															
WBS 番号	作業項目	担当者	スケジュール			先行のWBS番号 (当該WBS番号を 実施するまでに完 了しておかなけれ ばならないWBS番 号)	3月																															
			予定				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
			期間 (営業日)	開始日	終了日		土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	祝	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
1	基本設計		24日	3月3日	4月4日			■	■	■	■	■			■	■	■	■	■			■	■	■	■			■	■	■	■	■			■	■	■	■
1.1	現状調査		3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.1	紙面調査		3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.1.1	ネットワーク構成の確認	佐伯 一郎	3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.1.2	ハードウェア構成の確認	佐伯 一郎	3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.1.3	ソフトウェア構成の確認	佐伯 一郎	3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.1.4	アプリケーション体系の確認	佐伯 一郎	3日	3月3日	3月5日			■	■	■																												
1.1.2	実地調査		10日	3月6日	3月19日	1.1.1					■	■		■	■	■	■	■			■	■	■															
1.1.2.1	ネットワーク構成の確認	佐伯 一郎	2日	3月6日	3月7日					■	■																											
1.1.2.2	ハードウェア構成の確認	佐伯 一郎	3日	3月6日	3月10日					■	■		■																									
1.1.2.3	ソフトウェア構成の確認	佐伯 一郎	3日	3月6日	3月10日					■	■		■																									
1.1.2.4	アプリケーション体系の確認	佐伯 一郎	5日	3月10日	3月14日								■	■	■	■	■																					
1.1.2.5	モジュール及び各種パラメータの確認	佐伯 一郎	3日	3月15日	3月19日																■	■	■															
1.1.3	基本設計書作成		11日	3月20日	4月4日	1.1.2																■			■	■	■	■	■			■	■	■	■			
1.1.3.1	ネットワーク・ハードウェア・ソフトウェア構成の作成	佐伯 一郎	4日	3月20日	3月26日																	■			■	■	■											
1.1.3.2	アプリケーション体系、モジュール及び各種パラメータ内容の作成	佐伯 一郎/〇〇課	5日	3月31日	4月4日																																	
2	概要設計	...	...	...	...	...																																
...	...	...	...	...	...	...																																
...	...	...	...	...	...	...																																
...	...	...	...	...	...	...																																
...	...	...	...	...	...	...																																

# 議 事 録

会議名	オンライン予約サービスの提供（〇〇〇〇〇〇〇〇について）		
開催場所	広島市役所北庁舎4F 情報政策課執務室		
開催日	令和 年 月 日（ ）	開催時間	16:00～17:00
出席者 (敬称略)	広島市	（〇〇課）広島太郎、広島次郎	
	△△（株）	佐伯一郎、安芸二郎	
	その他	なし	
資料			

1. 概要	
2. 議事内容等	
(1. 概要と対応) (配布資料と同じ内容の説明については本議事録への記載を省略する) (括弧内には発言した団体 (「広島市」又は会社等)を記載する。)	
以上。	
3. 決定事項、未決事項	
<b>【決定事項】</b> (会議体で決定した事項。または、課題事項。) <b>【未決事項】</b> (会議体で結論がでなかった事項。引き続き検討を重ねる事項。)	<b>対応期限</b>
4. その他	
5. 次回打合せ予定	
令和 年 月 日（ ）	

# 課題管理表

- 0: 対応中
- 1: 確認済み(灰色)
- 2: 期限間近(オレンジ)
- 3: 遅延(ピンク)

プロジェクト名		最終更新日	最終更新者	総件数	未着手件数	対応中件数	対応完了件数	確認済件数	遅延件数
				0	0	0	0	0	0

No.	作業状況	管理指標	課題事項	対応予定日	課題対応状況	対応完了日	対応確認日	担当	発生日	遅延状況	備考
										-	
										-	
										-	
										-	
										-	
										-	

# 課題管理表

## 記入例

- 0: 対応中
- 1: 確認済み(灰色)
- 2: 期限間近(オレンジ)
- 3: 遅延(ピンク)

プロジェクト名		〇〇システム構築プロジェクト		最終更新日	2008/3/25	総件数	5	未着手件数	2	対応中件数	1	対応完了件数	0	確認済件数	2	遅延件数	0
				最終更新者	△△株式会社												
No.	作業状況	管理指標	課題事項	対応予定日	課題対応状況	対応完了日	対応確認日	担当	発生日	遅延状況	備考						
1	未着手	A: 要対応(To-Do)	画面設計変更及び除却システムについて、〇△課への周知を実施する。	2008/3/30	4/2までには周知内容のたたき台完成予定。			広島市、〇×株式会社	2008/3/20	期限間近							
2	未着手	B: 要検討(関係者間で検討すべき)	〇〇課システムへの接続の方式等が不明の為、要件が定義できない。	2008/4/1	〇〇課へのヒアリングを実施する。			広島市、〇×株式会社	2008/3/20	期限間近							
3	確認済	B: 要検討(関係者間で検討すべき)	他システム連携状況の詳細調査を検討する。必要に応じては他システムの既存保守業者との確認会も検討する。	-	関連する保守業者及び関係者には適宜必要に応じて確認会等を設けていく。			広島市、〇×株式会社	2008/3/20	-							
4	対応中	C: 留意	WBS5.9.4のSyslog内容検討は、広島市と〇×株式会社で検討してゆき、決定事項はエビデンスを残しておく。	2008/4/12	(11/14)N/W構成の検討と並行して進めていく予定。			広島市、〇×株式会社	2008/3/20								
5	確認済	A: 要対応(To-Do)	計画書更新を合意に向けて、3月17日までに完了するWBSを更新・提出する。	2007/11/8	(11/7)作成済み	2007/11/7	2007/11/7	広島市、〇×株式会社	2008/3/20	-							