

新潟市斎場予約システム 新規構築業務仕様書

令和8年6月

新潟市保健衛生部保健所環境衛生課

目次

1. 業務の名称	2
2. 業務の目的	2
3. 契約期間	2
4. 業務の内容について	2
5. 本システムのサービスレベル要求仕様について	5
6. 業務の進め方について	5
7. 成果物等について	7
8. その他特記事項	7

新潟市斎場予約システム新規構築業務委託仕様書

1. 業務の名称

「新潟市斎場予約システム新規構築業務」

2. 業務の目的

近年、火葬件数が増加傾向にあり、本市では2040年に火葬件数がピークを迎えると推計されている。そのような背景の中、火葬の円滑な実施のために、業務の効率化や市内5斎場での効率的な火葬を行うこと及び、予約方法の標準化を図り、市民サービスを向上することを目的とする。

3. 契約期間

契約締結の日（令和8年9月上旬を予定）から令和9年3月31日まで

4. 業務の内容について

(1) 設計・構築計画書及び運用・保守計画書

受託者は、本業務の契約締結後30日以内に、本業務を進めるにあたり、本市と受託者が合意すべき事項などをとりまとめた計画書（以下、「設計・構築計画書」という。）の案を作成し、その内容を本市へ説明すること。

また、履行完了30日前までに、システム構築後の運用・保守について、本市と受託者が合意すべき事項などをとりまとめた計画書（以下、「運用・保守計画書」という。）の案を作成し、その内容を本市へ説明すること。

設計・構築計画書及び運用・保守計画書は、本市と受託者で協議し、双方の業務責任者の承認をもって決定する。また、記載内容を変更するときも同様とする。

(2) システム設計・構築業務

(ア) システム稼働環境

- ①本業務におけるシステム構成はクラウドによる提供とする。また、使用するクラウドは地方自治体システムで導入実績のあるものとする。
- ②ウイルス対策を常に実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。また、常に最新のセキュリティパッチの適用など、定期的なセキュリティ保守を実施すること。
- ③システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。
- ④自然災害、人的災害等を考慮した設備、管理・監視体制を有するデータセンターを確保すること。
- ⑤主要機器（サーバー類）を設置する建屋の所在地は、日本国内に限定すること。
- ⑥クラウド内のデータは冗長化して保存すること。

(イ) ネットワーク環境

- ①データセンター内に配備するシステムへのアクセスについては、第三者からのシステム改ざん等を防止し、安全性に考慮して運用できること。
- ②インターネット回線において、本市指定のグローバル IP アドレスのみを許可する等の処置ができること。
- ③IPV6 に対応させること。
- ④システムとの通信は、SSL/TLS 等暗号化通信に対応させること。

(ウ) システム構築における基本的事項

- ①インターネットに接続できる環境があり、特殊なソフトウェアやミドルウェアなどを必要とせず、既存のパソコン、タブレット、スマートフォンから、ブラウザ (MicroSoft Edge、Google Chrome、Safari 等) を通じて、24時間365日、サービスが利用できること。
- ②システム稼働後、5年以上の継続利用できること。
- ③管理内容等の変更によるシステム変更や保守等が容易であり、維持管理経費等の抑制を図ること。なお、導入後5年間のバージョンアップは無償で実施すること。(帳票追加やシステム機能を変更するバージョンアップを除く)
- ④年度更新及びマスタメンテナンス等の運用に関わる操作については、ユーザーが簡易な操作で設定できること。
- ⑤個人情報の取り扱いに関しては、関係法令・条例及びセキュリティポリシーに基づき、適切な管理を講じること。
- ⑥受託者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。
- ⑦導入するシステムが本仕様書に示す要件を満たした上で本稼働できることを確実にするため、検証及び修正対応を行う期間を設定し、導入したシステムの各種設定内容等に間違いがないか確認するとともに、問題なくシステムを使用できるか十分に検証すること。なお、対応不十分な事項や改善すべき事項があった場合は、速やかに修正対応すること。
- ⑧システム終了・移行におけるデータの取り出しについて、市の求めに応じて無償で必要なデータを CSV などの一般的な形式で取り出せること。

(エ) 予約システムに関する事項

- ①他の自治体で導入実績のあるパッケージ品を基本に設計すること。
- ②別表1 斎場予約システム機能要件を満たす仕様であること。
- ③視覚的にわかりやすいインターフェースとし、アクセシビリティに配慮して作成すること。特に、スマートフォン利用者への配慮をしたデザインとすること。

(3) システムの保守管理業務

(ア) 保守・運用体制

- ①セキュリティが確保された安全な保守・運用業務を提供すること。
- ②システムは 24 時間 365 日稼働させること。システムメンテナンス等によりサービスを停止する場合は、本市の許可を得た後、ユーザーに対しシステム上で周知した上で、ユーザーへの影響が最小の時間帯で停止すること。
- ③保守・運用業務にあたっては、保守・運用連絡体制図を作成し、業務責任者及び各担当者を明記すること。
- ④各種システム運用マニュアル、障害時対応マニュアル等ドキュメントを作成した上で、常に最新の状態に整備し、これに基づき安定したサービスの提供を行うこと。
- ⑤各種ソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップや不具合修正等の保守を行うこと。また、ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備作業を実施すること。
- ⑥データバックアップは差分もしくは増分は毎日、フルバックアップは1か月に1回実施すること。
- ⑦バックアップ監視、リソース監視(CPU使用率、メモリ使用率、ディスク使用率)、死活監視、セキュリティ侵害監視、メッセージ監視等を行うこと。
- ⑧「5. 本システムのサービスレベル要求仕様について」で示すサービスレベル要求を満たすこと。

(イ) セキュリティ対策・障害対応

- ①データセンター内のサーバーのウイルス対策を常に実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。また、セキュリティパッチの適用など、定期的なセキュリティ保守を実施すること。
- ②ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに本市に報告し、適切な対応を実施すること。また、経過や結果を報告すること。
- ③システムの障害に対しては予防の措置を講じ、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。
- ④障害が発生した場合は、本市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、復旧すること。

(ウ) 問い合わせ窓口

① 障害対応窓口

本市からの障害連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。連絡受付の時間帯は、平日9時から17時までとするが、本システムは原則24時間稼働していることから、連絡受付の時間帯以外においても連絡がとれる体制を整えること。

②ヘルプデスク

本市及び利用者からの問い合わせに電話対応するヘルプデスクを設置すること。問い合わせ受付の時間帯は、平日 9時から17時までとする。また、時間外においてはメールでの対応を行うこと。

なお、本システムは市職員・指定管理者・葬祭業者が利用し、月間のヘルプデスク利用数は数件程度を想定しています。

(4) 利用方法の説明・指導業務

(ア) 操作研修・デモ環境の提供

- ①権限ごとの操作マニュアルをわかりやすく作成すること。
- ②システム稼働前に、市職員・市庁舎の警備業者・火葬場指定管理者・葬祭業者に対し、システムの操作方法に関する研修を行うこと。
- ③研修の実施回数は、市職員・市庁舎の警備業者・火葬場指定管理者向けに1回、葬儀業者向けに1回の計2回とし、実施時期や方法等については協議の上決定する。
- ④システム稼働前に専用のデモ環境を提供すること。また、打ち合わせ時はデモ環境を用いて本市と受託者双方の認識に齟齬が出ないように進めること。
- ⑤本番環境を用いた本稼働前仮運用テストを実施し、利用者が自由に操作練習を行える期間を設けること。

(5) その他関連業務

その他、関連する業務について、本市と受託者で協議し、双方の業務責任者の承認をもって実施決定する。

5. 本システムのサービスレベル要求仕様について

本システムのサービス提供に要求するサービスレベルとしては、別表3サービスレベル要求仕様の内容を実現することを前提とし、具体的なサービスレベル項目・詳細条件については、本市と受託者の協議によって決定する。

なお、サービスレベルの達成状況を定期的に測定の上、本市に報告すること。

6. 業務の進め方について

(1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保すること。

(2) 作業従事者等の名簿の提出

本業務の責任者、本市と連絡及び調整を行う一元的な窓口となる主任担当者などの作業従事者について、契約締結時に報告し、本市から承認を受けること。なお、作業従事者を変更するときも同様とする。

(3) 作業場所

本業務に必要となる作業場所等の環境や物品については、原則として受託者の負担で用意すること。

ただし、受託者において準備することが困難な場合や、本市において準備することが適当と考えられる場合には、受託者及び本市で協議の上準備するものを決定する。

(4) 打ち合わせ場所

打ち合わせ及び進捗状況報告等、本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行ったうえで本市が用意する。

(5) 工程管理

(ア) 受託者は、常に業務の進行状況について把握し、円滑な進行を図ること。

(イ) 必要に応じて打ち合わせを行った場合は、その内容を詳細に「議事録」として記録し、会議実施後 10 日以内に本市に提出のうえ、承認を受けること。

(ウ) 本仕様書に記載なき事項であって、本業務の遂行、必要と認められる事項については、受託者及び本市で協議のうえ、実施すること。

(6) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

(7) 再委託

第三者に対し、業務の全部を一括して、又は主たる部分を再委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の内容を記載した書面を本市に提出し、その承諾を受けた場合はその限りではない。なお、再委託をする場合は、できるだけ市内事業者を活用するよう努めること。

再委託をするときは、再委託した業務に伴う再委託者の行為について、本市に対して一切の責任を負うものとする。

7. 成果物等について

(1) 成果物

成果物は、MS-Office 製品の保存形式、もしくは PDF 形式で作成のうえ、電子データ及び紙面に印刷したもの 1 部を 1 セットにして納入すること。詳細は本市と協議のうえ、提出する成果物の種類内容・内容・納入期日等を決定すること。

また、受託者及び本市で協議のうえ、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の名称及び内容、納期などを決定して作成すること。

- (ア) 設計・構築計画書（作業工程表含む）
- (イ) 運用・保守計画書（保守・運用体制図、緊急時連絡体制図含む）
- (ウ) 当業務で構築したパッケージシステム一式
- (エ) 操作マニュアル（電子データ）
- (オ) 議事録（紙面 1 部および電子データ）
- (カ) 業務着手届・業務完了届等の業務開始・完了に必要な書類

(2) 納品場所

新潟市保健衛生部保健所環境衛生課

8. その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者の協議を行い、業務を実施すること。

(2) 法令などの遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分理解すること。なお、本市で定める文書管理規程など、本システムで関連する規程類は、本市のホームページ (<https://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。

(3) 本業務において、受注者が提供したデータ、納入されるプログラム等の著作権は受注者に帰属する。なお、その他本業務の成果物における著作権の帰属が明確にできない場合は、本市と受注者で協議するものとする。

別表1 斎場予約システム機能要件

一般事項	予約状況がリアルタイムに確認できること。
	市内5斎場（青山・新津・白根・亀田・巻）の火葬炉及び青山斎場式場の予約がそれぞれできること。
	市内5斎場の予約状況が一覧で確認できること。
	市内5斎場合計で年間12,000件程度※の火葬の予約ができること。
	予約状況の表示は件数ではなく「○」または「×」と表示すること。
	時間外対応予約枠を作成できる機能を有すること。
	仮予約/本予約の2段階予約に対応していること。
	仮予約/本予約の入力事項は、別表2「予約事項一覧」を満たすこと。
	仮予約/本予約については、14日先までの予約登録ができること。
	仮予約/本予約の際は必須項目の入力を設けること。
	本予約は火葬日の前日の午後4時までとすること。
	死亡後24時間以内の火葬予約を禁止できる機能（自動判別）を有すること。またこの機能の有効無効の切り替えを管理者側で任意に変更できること。
	妊娠七ヶ月に満たない死産の場合は、24時間以内でも火葬できるように条件指定すること。
	各斎場の掲示板を有すること。
	掲示板は事前に登録、指定日時での表示反映ができること。
	管理者が葬祭業者に対して、個別・全体でのお知らせ案内ができること。
	予約情報及び予約済み情報検索機能を有すること。またキーワードによる検索ができること。
	葬祭業者が仮予約/本予約の登録した時点で、確認のメールが葬祭業者に自動で送信される機能を有すること。
	管理者が予約キャンセル（否決）登録した時点で、確認のメールが自動で送信される機能をもつこと。
	本予約及び予約キャンセルの確認メールが、斎場にも自動で送信される機能を有すること。
予約情報は5年間以上クラウド上で保持できること。	
予約情報を一覧もしくは、指定の検索内容の抽出でCSV出力できること。	
過去の予約情報を年度ごとにCSV出力できること。	
既存又は後発のシステムと連動するために、予約情報について任意の形式でのCSV出力する改修ができること。	
予約数、予約各定数、キャンセル数、キャンセル率をアカウント毎に確認できる機能を有すること。	

	入力の際は、常用外漢字も対応できること。
一般向け 公開サイ ト	各斎場の14日先までの予約状況について、葬祭業者以外の一般の方にもアクセスできるトップ画面ですべてを表示できること。
	個人利用案内の機能（手続き説明及び問い合わせ先の記載など）を有すること。
葬祭業者 向け 公開サイ ト	葬祭業者ごとの専用画面を有すること。
	管理者からのお知らせ確認・予約状況確認・アカウント確認などの操作・確認が一括でできること。
	利用者側が容易に利用者権限を得られる様、Web フォーム及び管理者からの登録・修正ができること。
	業者向けサイトにて、ID 及びパスワードからログインできること。
	同一 ID にて、複数 IP アドレスからログインできること。
	ログイン中の業者が予約確認を行う場合、業者の顧客の故人名及び予約状況（仮・本）が表示されること。
予約確認表が印刷できること。	
斎場向け	管理者権限にて予約確定機能・キャンセル（否決）機能を有すること。
	確定処理していないものが容易に区別できること。
	翌日の予約状況一覧が印刷できること。
斎場毎の 個別対応	システム未対応の斎場を一時非表示にすることができること。
	システム未対応の斎場の予約のリンク先や電話番号を表示できること。
	青山斎場については、9時、10時、11時、12時、13時、14時、15時それぞれに4枠ずつ合計28枠の予約ができること。
	新津斎場については、9時、10時半、11時、11時半、12時、13時半、14時、14時半の8枠の予約ができること。
	白根斎場については、10時半、11時半、13時半、14時半のそれぞれに2枠ずつ合計8枠の予約ができること。
	亀田斎場については、9時、10時、11時、12時、13時、14時、15時の7枠の予約ができること。
	亀田斎場については、体重が90キロを超える場合は予約不可にすること。
	亀田斎場については、棺の「大・普通」を必須項目とし、「大」を選択した場合は、その前後2枠は「大」がとれないようにすること。
	巻斎場については、9時半、10時、10時半、11時、11時半、12時半の6枠の予約ができること。
	日々の予約枠の変更ができること。
	時間枠を将来的に変更（時間の変更または枠数の追加）ができる機能を有すること。

	青山斎場式場は1日2枠(午後4時～午前9時までと、午前9時～午後3時まで)の予約ができること。
	青山斎場式場は連続性をもって予約ができること。(最大5枠程度)
	各斎場毎に受け入れ可能な棺サイズを表示できること。 また、入力時に受け入れ可能な棺サイズのみ予約登録できること。
管理方法 について	市管理者権限、斎場管理者権限、利用者権限と権限を分けること。
	斎場側で利用者権限の付与の確定ができること。
	利用者側はIDとパスワードでのログイン管理を行うこと。
	ログインパスワードについては、利用者のみが把握・修正できること。
	管理者権限でログインパスワードのリセットをできる機能を有すること。
	利用者のログインパスワードは利用者が、柔軟に変更をできること。
	火葬履歴検索機能を有すること。またキーワードによる検索ができること。
	斎場の休場日・休場枠設定ができること。

※本市では、令和22年～27年頃に死亡者数はピークになると推計されており、市全体で11,735人の死亡者数を想定しています。

別表2 「予約事項一覧」

	仮予約	本予約
予約時間	○	
死亡者氏名（フリガナ含む）	○	
種別（市内・市外・死胎・その他）	○	
生年月日		○
年齢（妊娠週数月数）	○	
性別		○
死亡者住所		○
死亡者本籍		任意
死亡日時	○	
死亡場所		○
死因（感染症・その他）		○
申請者氏名（フリガナ含む）		○
申請者住所		○
死亡者との続柄		○
葬儀社名	○	
出棺場所		○
葬儀社担当者名	○	
葬儀社担当者または利用者電話番号	○	
受付日時	○	
ペースメーカーの有無		○
体重90キロを超えているかどうか	○※	
棺サイズ	○※	
待合室の使用		○
待合室の洋室和室		○
フリー添付（難しい漢字などを想定）（写真アップロード機能）		任意
備考（フリー入力300文字以上）		任意

※亀田斎場のみ

○は必須、任意は任意項目とする。

別表3 サービスレベル要求仕様

サービスレベル設定項目		内容	設定値	
可用性	計画停止時間	月間で予定されている計画停止及び定期保守時間	月間 12 時間以内 午前 9 時から午後 3 時まで	
	稼働率	サービスの利用ができる時間のうち、実際に利用できる時間の割合 ((計画サービス時間－停止時間) / 計画サービス時間)	99%以上	
性能	レスポンス	端末からのアクセス	20 秒以内	
		遵守率	80%	
信頼性	障害対応	発生通知時間 (一次通知)	障害検知から発生を通知するまでの時間	60 分以内
		発生通知時間 (二次通知)	障害検知時から回復予定時刻を通知するまでの時間	2 時間以内
		復旧時間 (リカバリタイム)	障害検知時から復旧までの時間 (ただし、ソフトウェアの改修を含む障害を除く)	12 時間以内
		リカバリポイント	復旧するデータのバージョン (障害発生時から遡り、どの時点でデータを復旧するか)	障害発生時の直前のバックアップデータ
	セキュリティ	ウイルス定義ファイルの更新	ウイルスチェックソフトのウイルス定義ファイル発表から更新までの時間	25 時間以内 (緊急対応が必要と判断されたもの)
		セキュリティパッチの適用方針	セキュリティパッチ発表から適用方針を新潟市に通知するまでの時間	2 営業日以内
		データの保存	バックアップ装置に取得したバックアップを保管する期間	1 週間 (2 世代)
		ウイルス検出通知時間	ウイルス感染発見から新潟市へ報告するまでの時間	20 分以内
サービスサポート	放棄率	施設管理者及び施設担当者等が、操作問合せ等に対して何等かの回答がなされなかった件数の全件数に対する割合	全コールの 10%未満	
	問合せ回答時間	施設管理者及び施設担当者から問合せを受けて回答を返すまでの時間	平均 30 分以内	
	バックログ率	システム操作に関する件数のうち、1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数の対する割合	全てのシステム操作に関する要求件数の 10%未満	
	再コール比率	一度クローズした問題のうち、解決できずにサービス利用者がその日のうちに再度電話をかけた件数の全要求件数に対する割合	全要求件数の 10%未満	