

松戸市斎場
斎場予約システム構築及び保守
水準書

松戸市

1 業務名称

松戸市斎場予約システム構築及び保守業務委託

2 業務目的

松戸市斎場（以下、「斎場」という。）の斎場予約システム構築及び保守業務委託（以下、「本業務」という。）は、クラウド型のインターネット斎場予約申請システムの構築・運用により、斎場業務の効率向上及び利用者に対して安全で安定した斎場予約サービスの提供を実現させることを目的とする。

3 履行期間

契約日の翌日から令和13年3月31日まで

※履行期間のうち、斎場予約システムの構築は令和9年3月31日までに完了するものとし、以後、履行期間の終了する日まで、構築したシステム及びシステム運用に必要な機器類（事務室に設置する管理用端末を含む）の保守を行うこと。

4 システム稼働開始日

令和9年4月1日より本稼働

5 納入場所

千葉県松戸市串崎新田 63-1 松戸市斎場

6 本システムの利用対象

本システムの利用対象者は次のとおりとする。

- (ア) 管理者（指定管理者）
- (イ) 業務管理職員（予防衛生課）
- (ウ) 火葬場使用許可職員（市民課）
- (エ) 登録会員（登録葬祭業者など）

7 施設概要

施設概要は次のとおりとする。

- | | |
|------------|-------------|
| (ア) 火葬炉 | 10 炉 |
| (イ) 待合室 | 5 室（北山市民会館） |
| (ウ) 市民会館施設 | 5 室（北山市民会館） |
| (エ) 式場ホール | 2 室 |
| (オ) 遺体安置室 | 6 体 |

8 本システムの概要

- (1) 利用対象者は、パソコン及びモバイル端末（携帯電話・スマートフォン・タブレット PC 等）で、インターネットから斎場の空き状況の確認、予約、予約内容の確認及び解約等を、24 時間 365 日体制で行う事ができることとする。
- (2) システムのハードウェアは、事務室内に機器を設置せず、インターネットなどのネットワークを経由し、ASP・SaaS 等のサーバーにアクセスすることで、そのサーバー内に格納されたソフトウェア（斎場予約システム）の機能をサービスの形式で利用できることとする。

9 基本要件

- (1) インターネットに接続できる環境であれば、既存のパソコン及びモバイル機器（携帯電話・スマートフォン・タブレット PC 等）でサービスの利用は可能であり、特別なソフトをインストール及びプログラムをダウンロードすることなく稼働できること。
 - (ア) このシステムはブラウザソフトと、Adobe Reader 及び Microsoft office により運用が可能であること。
 - (イ) このシステムでは、次に挙げる各ブラウザに対応し、操作に支障なく稼働できること。
 - ① Microsoft Edge
 - ② Firefox
 - ③ Safari
 - ④ Google Chrome
 - (ウ) このシステムでは以下の携帯電話インターネット閲覧機能に対応し、操作に支障なく稼働できること。またスマートフォンでの対応も可能なこと。

なお、利用可能端末は、SSL (SHA2) に対応しているものに限る。
- (2) 本システムの利用は、6 に定める者とし、利用者 ID とパスワードを設定することにより、制限が可能であること。
- (3) 利用者 ID とパスワードは、管理者が任意に登録・変更・修正することが可能であること。
- (4) 利用者 ID に設定するパスワードは、半角英数字 8 文字以上で設定が可能であること。
- (5) 利用者毎にシステム操作の権限設定が可能であること。

- (6) 新規の利用であっても、研修なしにおおよその操作ができるよう、分かり易い画面構成、画面遷移とし、誤入力、未入力等の防止策が講じられていること。
- (7) ユーザーごとのアクセスログの保存・管理ができること。保存期間は1年以上であること。

10 法令遵守

- (1) 松戸市個人情報の保護に関する法律施行条例及び規則、松戸市財務規則、情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

11 予約、予約内容の確認・修正及び、取消機能に関する要件

- (1) 予約の登録は、火葬日、火葬時間、火葬種別（15歳以上、15歳未満、死胎児、外科、えな、改葬遺骨）、式場利用日、式場利用時間、利用目的（通夜、告別式等）、祭壇の種類（仏式、神式、その他）、持ち込み祭壇（有、無）、減免等を選択することが可能であること。
- (2) 斎場施設（火葬・式場・遺体安置室・お別れ室）、市民会館の空き状況の確認から予約ができること。
- (3) 登録会員側の画面では、(1)の作業の際に表示される内容は、自社の情報以外は参照できないようにすること。また、過去のデータについても参照できないようにすること。
- (4) 利用対象者がシステムを利用する上で、使いやすい環境（混乱しない、迷わない等）を提供するために、不要と思われる機能を非表示にできること。
- (5) 不正予約防止の対策を講じられること。
- (6) 火葬予約可能期間の設定が可能なこと。
- (7) 火葬予定日の前日までの予約を設定することが可能なこと。
- (8) (6)及び(7)で設定した期間以外は予約ができないこと。
- (9) 端末から予約確認等ができること。
- (10) 利用者の情報確認手段として、空き状況確認画面の機能を有すること。画面へのリンクを、指定管理者ホームページに設置するものとする。
- (11) 仮予約、本予約ごとに、各予約項目の「必須」・「非必須」の設定が可能なこと。
- (12) 仮予約の登録時に「遺族に予定を確認しましたか?」、「日時に間違いがなければ再度登録ボタンを押して予約を決定してください。」等の確認メッセージを表示すること。
- (13) 予約が登録された際に、任意のアカウントの登録メールアドレスに通知できる機能を有すること。

12 予約サービスに関する要件

- (1) 火葬炉、式場の空き状況については、○×表示等分かりやすい表示とすること。
- (2) お知らせを表示することができること。

13 管理機能に関する要件

- (1) 管理者の画面に於いて、予約情報の管理が可能であること。
- (2) 管理者 ID からのみ、予約可能期間以外の予約を可能とすること。
- (3) 当日又は週間の予約状況が1画面で表示でき、火葬時間毎に、死亡者名(葬儀社名、申請者名)、火葬種別、住所区分、年齢、性別、使用料及び会員名簿の閲覧ができ、かつ帳票出力が可能であること。また、火葬日毎の過去データ及び翌日以降のデータも容易に検索でき、帳票出力が可能であること。
- (4) 火葬日毎に休日の設定が可能であること。また、友引の日を一括で休日設定にすることが可能であること。
- (5) 火葬時間毎に、休場の設定が可能であること。
- (6) 火葬炉の工事等によるメンテナンス日を予約状況に設定することが可能であること。
- (7) 式場に関して、火葬炉とは別に休日設定を可能とすること。
- (8) 休日設定を反映した、年間予定表が CSV 形式データで出力可能であること。
- (9) 外字については、独立行政法人情報処理推進機構(以下、「IPA」という。)が整備した、戸籍統一文字、住基統一文字を包含する約6万字を収録した「IPAmj 明朝フォント」に対応すること。

14 集計及び帳票出力機能に関する要件

- (1) システムに於いて、次に掲げるデータの集計及び帳票又は CSV データの出力が可能であること。予約時の出力物については各記入欄に予約時の情報が転記された状態かつ編集可能な状態で出力されること。なお、各帳票は市が指定する様式に適合させること。

(ア) 予約時の出力物、毎日の管理帳票

- ・使用許可申請書
- ・使用許可書
- ・納付書、領収書、領収済通知書
- ・予約受付票(窓口控え、申請者控え)
- ・火葬予約一覧表
- ・火葬予約総括表(上記一覧表の概要が日別で確認出来るもの)

(イ) 毎月の報告書

- ・火葬状況報告書（利用日、死亡者氏名、市町村名、本籍、死亡地、性別、生年月日、死因）

(ウ) 月別集計表

- ・葬儀社別火葬件数（葬儀社名、月の利用件数）
- ・葬儀社別式場利用件数（葬儀社名、月の利用件数〔告別式・通夜〕）
- ・市町村別斎場利用状況（火葬・告別式・通夜の月利用件数、前年度比較）

(エ) 年度集計表

- ・上記集計数を年度毎に比較可能な状態で出力出来るものとする。
- ・火葬簿

(オ) その他

- ・登録会員一覧（市内業者・市外業者がわかるように）

15 データサーバーに関する要件

JDCC（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において、以下の基準を満たしていること。

- ・ティア3以上
 - ・日本国内にあること。
- (1) 事務室には管理用端末のみを設置するものとし、サーバー機等については、システム構築元が管理・運用するなど信頼性の高いデータセンターに設置すること。
 - (2) 本件システムは、項番(1)に規定するデータセンターなどにあるサーバー機に、クラウド環境を構築し運用すること。
 - (3) サーバー機については、24時間365日体制で監視が行われていること。
 - (4) システム運用に支障がない、十分なスペックを有すること。なお、システム稼働後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受託者の責任において機器増設等のレスポンス向上対策を実施すること。
 - (5) データセンター周辺への落雷・停電などに対して、無停電の電源供給が自動的に行われること。また、サーバー機に異常が発生した際には速やかに対応（代替サーバーの用意等が）できる環境にあること。
 - (6) 年間の予約件数が6,500件以上の受付に対応できる性能を有すること。
 - (7) 直近10年間の予約（実績）データを、保存できるデータベース容量を有すること。（約6,500件/年間）

16 データセキュリティに関する要件

- (1) 昨今のサイバー攻撃の巧妙化に際して、十分な対策を行うこと。

- (2) 具体的には、次の内容を満たしていること。
- ・ WAF（ウェブアプリケーションファイアウォール）の導入
 - ・ DoS/DDoS 攻撃への対策
 - ・ 脅威 IP や悪性ボットの遮断等の、不正アクセスへの対策
 - ・ web サイトの SSL 化
 - ・ IP アドレス制御、アクセス制御等の実施
 - ・ その他、セキュリティ強化に有効とされるもの
- (3) 上記以外、市から要望があった場合、対応すること

17 管理用端末に関する要件

- (1) 指定管理者は、斎場に前段のデータサーバーにアクセスし使用するための、管理用端末を1台用意すること。
- なお、管理用端末に関する要件は次のとおり。
- (ア) Microsoft office (personal で可とする)
 - (イ) アンチウイルスソフト (追加)
 - (ウ) 4年間の保証付きとする。
 - (エ) システム運用に支障がなく、4年間の利用を考慮した十分なスペックを有すること。
 - (オ) 多要素認証 (静脈認証など) によるログインに対応できること
- (2) 上記(1)の管理用端末に関して、ウイルスソフト等保証期間中安全にインターネット環境に接続の上、閲覧できるように対策を講ずること。なお、端末設定、回線契約等は指定管理者にて実施する。

18 保守管理に関する要件

運用期間中、次のとおり作業を行うこと。また、記載が無い事項でもシステムの円滑な運用に必要なものについては、指定管理者が市に提案の上、本件の範囲内でこれを行うこと。

- (1) システムが常に正常かつ安定した状態で稼働する環境を保持すること。基本的な項目は次のとおり。
- 保守会社並びにサポート会社は、問い合わせ対応の迅速化を図るため、同一会社であるか、別会社の場合は、問合せ窓口を一元化すること。
- (2) システムデータの定期的なバックアップを実施する機能を有すること。また、そのデータに関して、利用サーバー以外の場所に保管する機能を有すること。
- (3) 利用サーバー及び事務室の管理用端末に障害が発生した場合、速やかにシステム復旧ができる体制を有すること。

- (4) 次に挙げるとおりに、専用のサポート窓口を設けること。
 - (ア) 電子メール、チャット及びWebサイトによるサポート受付
※24時間365日対応可能とする。
 - (イ) 電話によるサポート受付
※平日 午前8時30分から午後5時まで対応可能とする。
※土日・祝日・深夜にも連絡可能な体制を用意する。
- (5) システム導入後のフォローアップとして、運用環境の調査及び斎場職員からの意見聴取を随時実施すること。
- (6) 災害等による緊急時の対応等について、あらかじめ計画書等の書面を提出し、市の承諾を受けること。

19 システム導入に関する要件

- (1) 市と指定管理者は、契約締結から運用開始までの間、月1回以上、進捗状況を確認するための会議を行うものとし、入力項目、帳票項目の追加等、細かい調整が可能なものとする。
- (2) 指定管理者は、現在市で使用している斎場予約システムに登録している葬祭業者を対象とした、システム説明及び操作説明等の研修を行うこと。
- (3) 本システムの本番稼働前に、旧システムの移行時に於けるリスク等を考慮し、仮稼働及び並行稼働等の工程も含めること。
- (4) 指定管理者は、マニュアルを作成するものとする。内容は次のとおりとする。
 - (ア) 指定管理者は、システムの操作に係る説明マニュアルを作成する。
 - (イ) カスタマイズが実施された場合には、確実に内容が反映されている各種マニュアルを提供すること。
- (5) 市への納品物は、次のとおりとする。
 - (ア) システム操作マニュアル
(業務管理職員用、火葬場使用許可職員用、登録会員用)

20 その他の留意事項

- (1) 指定管理者は、このシステムで取り扱う個人情報の保護のため、個人情報保護に関する法律に基づいて、保有データを適切に管理しなければならない。
- (2) 指定管理者は、このシステムの運用上必要な問い合わせ要請について、速やかに応じるものとする。
- (3) 納入時に於いて、提案書類等により、市職員立ち合いの上で検査を行うものとする。

- (4) 当該物品に関し、迅速なアフターサービス、メンテナンス体制が整備されているものとする。
- (5) いかなる場合においても、本契約中に知り得た情報（業務に関わる事項及び付随する事項）に関して、秘密保持を行うこと。
- (6) その他要求水準書に記載のない事項又は、変更等が生じた場合にもできる限り対応するものとし、技術的又は費用的に変更が難しい場合には、代替案を提案するなどの対応を図ること。
- (7) 構築業務実績に関する要件としてインターネットでの斎場予約システムを他事業体にて構築し、運用している実績が5以上あること。
(応募提出書類に記載すること。)