

令和 8 年度磐田市火葬予約システム導入・
運用業務仕様書

令和 8 年 10 月 1 日
磐田市

1. 業務概要

1.1 業務名

令和 8 年度磐田市火葬予約システム導入・運用業務

1.2 背景

現在、磐田市聖苑の火葬予約については令和 3 年に導入した、Web システムを使用し、運用を行っている。現在使用しているシステムの利用契約が 5 年契約となっていることから、令和 8 年度 10 月からシステムの更新若しくは再構築が必要となる。

1.3 目的

本業務は、インターネットのネットワークを通じてパソコンやスマートフォン等で時間を問わず利用可能な「磐田市火葬予約システム（以下「システム」という。）」について更新を行い、利用者の利便性の向上、予約管理業務の効率化、及びシステムの正常稼働を維持することを目的とする。

1.4 基本方針

基本方針は、次のとおりとする。なお、本仕様書に示されていない部分、また本市が具体的仕様等を定めている部分について、操作性・経済性など効果的な提案がある場合は、積極的に提案することができる。

1.4.1 システムについて

- (ア) 24 時間リアルタイムに火葬等予約の受付、予約状況の照会等を行い、住民サービスの向上を図ること（ただし、メンテナンス時間は除く）
- (イ) システムは葬祭業者、一般市民が、パソコン又はスマートフォン等によりインターネット経由で利用できること
- (ウ) 視覚的にわかりやすいシステムであること
- (エ) 入力ミスを防ぐため、可能な限り、マウス操作、タッチ操作で処理が行えること
- (オ) システム稼働後 5 年以上の継続利用が可能であること

1.4.2 構築業務について

- (ア) 単なるシステム構築のみを目的とせず、業務の見直しによる事務の効率化・迅速化に結びつけること
- (イ) 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維持管理経費等の抑制を図ること
- (ウ) 年度更新及びマスタメンテナンス等通常の運用に関わる操作について、ユーザーが簡易な操作で設定できること
- (エ) 個人情報の取り扱いに関して、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
- (オ) 不正アクセス対策を行うこと
- (カ) 技術革新に対応できるシステムとすること（バージョンアップ等、OS の交換）
- (キ) 故人や遺族のプライバシーに配慮し、予約情報の漏洩、改ざん等を防ぐ手段を講じること
- (ク) 機器類の故障や災害等の不測の事態に備えて、バックアップ体制を確立すること

2. 本業務の範囲

2.1 システム設計・打合せ業務

- (ア) システム利用者（本市職員等）と綿密な打ち合わせを行い、利用者に配慮したシステムとすること
- (イ) プロジェクト管理を遅漏のないよう行うこと

2.2 システム構築業務

本仕様書に沿った、予約システムを構築し、必要に応じて各調整、マスタ設定等を行うこと。

2.3 保守及びサポート業務

- (ア) システム稼働監視、バックアップ、バージョンアップ等の対応を行うこと
- (イ) 問合せ対応、システム障害対応等を行うこと
- (ウ) その他必要なサポートを行うこと

2.4 その他

市職員が利用するパソコン、タブレット等の情報機器は、市が用意するため調達不要とする。

3. 業務期間

3.1 構築業務

契約締結日の翌日から令和 8 年 9 月 3 0 日までとする。

契約後のスケジュール概要

令和 8 年 8 月中：契約締結、キックオフ各打ち合わせ、環境構築

令和 8 年 9 月中：操作研修、運用テスト、初期データ登録、システム仮稼働

3.2 保守運用管理業務

本稼働日令和 8 年 1 0 月 1 日から令和 13 年 9 月 3 0 日までの 5 年間（60 カ月）とする。

4. 納品物及び納品場所

4.1 納品物

- （ア）プロジェクト計画書-電子データ
- （イ）システム操作マニュアル
- （ウ）議事録-電子データ
- （エ）保守・運用体制図、緊急時連絡体制図-電子データ

4.2 納品場所

市が指定する場所

5. 前提条件

5.1 システム対象施設

磐田市聖苑（磐田市塩新田 582 番地 8）

予約システムでの管理対象施設は火葬炉のみとし、待合室については利用希望の有無と利用人数を確認できれば良いこととする。斎場棟についてはシステム管理対象外とする。

- ・火葬炉数：5 基
- ・待合室数：6 室

5.2 火葬予約枠

毎日（友引、1 月 1 日を除く）9 時から 14 時半まで 30 分ごとに 1 枠ずつ計 12 枠。

予約枠は増減が生じる可能性もあるので、柔軟に対応できること。

5.3 システム利用者

5.3.1 葬儀業者及び一般市民

葬儀業者は、市内主要 6 社、市外複数社の利用が想定される。一般市民は空き状況の閲覧のみとなる。

5.3.2 磐田市聖苑職員及び市職員

以下のとおりであるが、利用人数は増減があるため柔軟に対応できること。

- (ア) 磐田市聖苑 3 名程度
- (イ) 市民課 8 名程度
- (ウ) 環境課 2 名程度
- (エ) 豊岡支所 (1 か所) 3 名程度
- (オ) 宿直室 4 名程度

5.4 ネットワーク環境

- (ア) 磐田市聖苑職員、市職員が、LGWAN 接続系の事務処理パソコンから VDI 方式 (デスクトップ仮想環境) により、「静岡県自治体情報セキュリティクラウド」を通じたインターネット利用にて操作可能であること
- (イ) CSV ファイル等の出力データが、「静岡県セキュアファイル交換サービス」を利用して、仮想環境から LGWAN 接続環境へ送受信した際に、不具合なくダウンロードできること
- (ウ) 国や県の情報セキュリティ施策に速やかに対応できること

6. システム構築要件

6.1 クラウド環境構築

- (ア) インターネットによる予約サービスを提供する WEB クラウド型システムであり、インターネット接続環境が整っていれば、いつでもどこからでも、既存のパソコン、タブレット、スマートフォン等を使って利用できること
- (イ) システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること
- (ウ) サーバの種類・台数・CPU・OS 等によらず本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受託者提案構成により環境構築を行うものとし、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、受託者責任により機器増

設等の対策を実施すること

- (エ) ウィルス対策を講じており、最新のパターンファイルに更新されること
- (オ) 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

6.2 データセンター

- (ア) 主要機器（サーバー類）を設置する環境は、日本データセンター協会（J D C C）が制定した「データセンターファシリティスタンダード」に規定される「ティア3」相当であること
- (イ) 設置場所は、日本国内に限定すること

6.3 ネットワーク基盤

- (ア) ファイアウォール機能やウィルスチェック機能など必要に応じてセキュリティ対策を講じ、十分な安全性が確保されていること
- (イ) 暗号化通信に関して SSL 認証を実施するものとし、登録申請及びインストール作業に関しては受託者にて代行し、実施するものとする。また登録申請料を負担すること
- (ウ) h t t p s に対応すること
- (エ) ドメインの指定はしない

7. システム機能要件

7.1 予約受付時の聞取り項目

- ・ 予約日時
- ・ 死亡者氏名及びフリガナ、死亡者生年月日、死亡者住所
- ・ 死亡日時
- ・ 申請者氏名、申請者住所、申請者と死亡者の続き柄
- ・ 待合室利用有無、待合室利用人数
- ・ 仏式、神式、キリスト教など葬儀の方式
- ・ 葬祭業者名、葬祭業者担当者氏名・電話番号
- ・ 死亡者が世帯主の場合は、新世帯主の氏名

7.1.1 市民課・各支所がデータを利用して作成しているもの

- ・ 火葬許可証

7.1.2 葬儀社と聖苑の打合せ項目

- ・ ペースメーカー有無

- ・ 告別式会場等及び出棺時間
- ・ 隣家手伝い、仕出し業者有無
- ・ その他特別な事情等

7.1.3 聖苑がデータを加工して作成しているもの

- ・ 予約一覧表
- ・ 待合室表示、炉前表示
- ・ 待合室使用許可証
- ・ 各種使用料領収証
- ・ 月報

7.2 システム利用種別

本システムの利用者は以下の3種別を設けること。

- (ア) 葬祭業者 業者単位で登録できること
- (イ) 一般職員（聖苑、市民課、環境課、各支所、宿直室）
- (ウ) システム管理者(本市システム管理担当者)

7.3 機能一覧

別紙「機能一覧表」を標準機能で満たすこと。

8. 利用方法説明及び指導業務要件

8.1 マニュアルの作成

システム利用者の要望があれば操作方法のマニュアルの作成・納品を行うこと。

作成については以下を想定するが、本市と協議の上、柔軟に対応すること。

- ・ 各対象者向けのマニュアル作成及び配布。マニュアル電子データの納品

- (ア) 葬祭業者 40 部程度
- (イ) 一般職員（聖苑、市民課、環境課、各支所（1 か所）、宿直室）20 部程度
- (ウ) システム管理者(本市システム管理担当者)3 部程度

8.2 操作説明会の開催

システム利用者の要望があれば、必要に応じて操作説明会を実施すること。対象者及び回数については、以下を想定するが、本市と協議の上、柔軟に対応すること。なお、説明会実施における会場は本市において準備する。

- (ア) 葬祭業者向け操作研修（20 名程度×2 回）
- (イ) 本市職員向け操作研修（10 名程度×2 回）
- (ウ) システム管理者向け操作研修（3 名程度×1 回）

8.3 テスト環境・利用開始前テスト

以下のような環境を用意すること

- (ア) テスト環境を有し、操作練習環境にて操作練習・テストを行えること
- (イ) 本番環境を用いた本稼働前仮運用テストを実施し、利用者が自由に利用できる期間を設けること

9. 保守運用業務の要件

9.1 監視・バックアップ

システムを常時正常な状態で稼働させるために、システム稼働監視を行うこと。また、データのバックアップ等は、1日1回等必要な周期にて適宜実施すること。バックアップデータを遠隔地にて保管すること。

9.2 問い合わせ対応

市職員向けに問い合わせ対応を行うこと。原則として、平日（年末年始を除く）の8時30分から17時15分までとする。問合せの受付・回答手段は、電話、FAX、電子メールとする。

9.3 システム障害対応、災害時・緊急時対応

休日・夜間であっても迅速に対応し、システム障害が発生した場合は、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市と協議の上、確実に実施し、実施報告書を提出すること。

9.4 その他

性能や品質強化、新たなOSやブラウザへの対応等のバージョンアップを、契約の範囲内において実施すること。

10. その他留意事項

10.1 進捗状況報告

受託者は、経過や進捗状況等について、発注者から請求があった場合は、速やかに報告すること。

10.2 議事録の作成及び提出

進捗状況報告及び打合せ会議等を実施した際は、受託者が議事録を作成し、提出

すること。

10.3 再委託の禁止

受託者が、業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止とする。ただし、業務の一部を第三者に委託する場合には、本市の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

10.4 プライバシー保護及びデータ保護

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び磐田市セキュリティポリシーに則り、個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、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。

10.5 業務の引き継ぎに関する事項

現行システムに蓄積された汎用的なデータ形式の以下の情報を全て取り込み、令和8年10月1日以降も継続して活用できること。また、既存システムからのデータ提供は令和8年9月中旬頃とする。

- （1）職員情報
- （2）葬祭業者情報
- （3）予約情報

また、本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要なデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装し、無償で対応すること。

10.6 情報システム機器の廃棄等時におけるセキュリティの確保について

情報システム機器を廃棄等する場合、機器内部の記憶装置からの情報漏えいのリスクを軽減する観点から、情報を復元困難な状態にする措置を徹底すること。

10.7 その他

契約にあたっては導入業務と運用業務の契約書を分け、それぞれ契約を行うこととする。

この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書について疑義が生じた場合は、別途協議するものとする。