

仕様書

1 調達名

来庁予約システムサービス導入・運用業務

2 業務履行期間

令和8（2026）年4月1日（水）から令和9（2027）年3月31日（水）まで

3 業務の目的

現在、本市の多くの窓口業務における予約受付は電話対応が中心となっており、市民（予約する側）は開庁時間内に電話をする必要があるほか、回線の混雑時には繋がりにくい状況が発生するなど、予約手続きそのものが大きな負担となっている。また、庁内（予約を受ける側）においても、電話対応による業務の中断や、予約情報の管理に係る多大な事務負担が生じており、業務効率化の妨げとなっている。

本業務は、こうした現状を改善するため、全庁の職員がインターネット上で利用可能かつ、スマートフォン等から24時間365日いつでも予約可能な「来庁予約システム」を導入し、市民の利便性向上及び職員の事務効率化を図ることを目的とする。

4 予定事業規模

本業務における予定利用規模は以下のとおりである。なお、本数値はあくまで発注時の予定であり、本業務の履行にあたり保証するものではない。

(1) 月間想定予約件数：30,000件

(2) 予約窓口数：500窓口

※窓口：予約を受け付ける主体となる部署等の単位。この単位ごとに予約カレンダーや空き状況が管理される。

5 業務の概要（範囲）

(1) 導入・構築

ア システム環境の提供

本市職員が任意に予約枠や受付フォームを作成・管理することができる来庁予約システム（以下「本システム」という。）を提供すること。

イ 稼働準備及びテスト

本サービスの稼働に向けた初期設定等の準備を行うとともに、稼働前に職員が動作確認するためのテスト期間を設けること。

ウ 操作マニュアルの提供

職員が本サービスの操作方法を習得できるよう、わかりやすい操作マニュアル（電子データ）を提供すること。

エ 協議への参加

必要に応じて開催する協議に参加すること（WEB参加可）。

(2) 運用・保守

ア 運用・維持管理

本サービスの運用・維持管理を行うこと（定期メンテナンス、セキュリティ対策等を含む）。

イ 障害対応

障害が発生した場合は、原則、即時復旧するよう対応すること。また、障害発生時は速やかに本市へ報告を行うこと。

ウ 問い合わせ対応

本サービスの利用課（各窓口の所管課の職員）からの操作方法や仕様に関する問い合わせ（電話、メール及びWebフォーム等）に対応すること。

6 想定スケジュール

契約締結後、直ちにサービス利用環境の設定及び導入準備を行い、令和8年4月頃を目途に本サービスの公開（予約受付開始）を想定している。

なお、本業務は年度末の短期間での導入となるため、受託者は円滑な導入に向けた効率的なスケジュール管理を行うこと。

7 機能要件

別紙1のとおり

8 非機能要件

別紙2のとおり

9 サービス利用時間

原則として24時間365日利用が可能であること。ただし、定期メンテナンス等による停止を除く。

10 成果物

本業務で想定している成果物は以下のとおり。成果物を作成し、本市の検査をうけること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること。

なお、成果物は、全て電子データにて納品すること。

(1) 業務実施体制図

本業務におけるプロジェクトリーダーやメンバーの役割等を明記したもの。契約締結から概ね2週間以内に提出すること。

(2) 職員向け操作マニュアル

本サービスの利用開始までに提出すること。なお、Web上で閲覧可能なオンラインマニュアルのURLを通知することで、本成果物の提出に代えることができる。

(3) 利用実績報告（兼 請求根拠資料）

利用実績の報告については、契約するプランの料金体系に応じて以下のとおりとする。

ア 月額基本料金が予約件数等に応じて変動する場合

受託者は、毎月の請求の根拠として、前月分の「利用実績報告（兼請求根拠資料）」を作成し、本市に提出すること。フォーマットは本市と協議のうえ決定する。

イ 月額基本料金が定額（一律）の場合

受託者は、前月分の「利用実績報告」を作成し、本市に提出すること。ただし、本市が本システム上から月ごとの利用実績（予約件数等）をCSV等の電子データで随時出力できる場合は、当該報告書の定期的な提出を省略できるものとする。

11 特記事項

(1) 本サービスの利用にあたっては、本仕様書および別途締結する契約書に基づき業務を履行すること。

(2) 事業者が提供するクラウドサービスの利用規約等が適用される場合であっても、本市と締結する契約書の条項が優先されるものとする。

12 個人情報の保護

受託者は、本業務の遂行にあたり、別添「個人情報取扱安全管理基準」及び「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

13 委託者担当部局

〒060-0002 札幌市中央区北2条西1丁目1-7 ORE札幌ビル8階
札幌市デジタル戦略推進局行政DX推進室行政DX担当課
電話 011-211-2137 メールアドレス digicon@city.sapporo.jp

※令和8年4月1日からは、以下のとおり

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目
札幌市総務局行政改革・DX推進室行政DX担当課
電話 011-211-2061