

鹿沼市
斎場申請システム構築及び保守業務
に関する仕様書

1 業務名称

鹿沼市斎場申請システム構築及び保守業務

2 業務目的

鹿沼市斎場（以下「斎場」という。）については、これまで紙台帳による予約管理を行っており、電話での空き状況の確認、電話による仮予約、ファックスによる本予約、斎場への翌日の予約状況のファックス送信など、第6項に規定する入力担当職員、斎場職員、日直職員及び登録会員のそれぞれにとって、負担の生ずる業務となっている。

鹿沼市は、総合計画に掲げる「多様な幸せを実現するためのデジタル化」の実現、具体的には「行政事務の効率化や市民の利便性の向上」を図ることを目的として、斎場申請システム構築及び保守業務（以下「本業務」という。）を実施する。本業務は、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 履行期間及び内容

（1）履行期間

令和6年9月1日から令和11年11月30日まで（5年3か月間）

（2）履行内容

- （ア）履行期間のうち、斎場申請システムの構築は、おおむね令和6年11月30日までに完了し、同年12月1日からはシステムの運用テスト期間とする。
- （イ）運用テスト期間については、本稼働と同様の環境においてシステムの運用テスト、稼働状況や設定の確認などを行い、必要に応じて本稼働に向けたシステムの改修を実施する。
- （ウ）最終的なシステムの構築は、令和6年12月31日までに完了するものとする。
- （エ）令和7年1月1日以後は、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。

4 システム稼働開始日

令和6年12月1日より運用テスト開始

令和7年 1月1日より本稼働

5 納入場所

栃木県鹿沼市富岡 100 番地 1 鹿沼市斎場等

6 本システムの利用対象者

本システムの利用対象者は、次のとおりとする。

- (ア) 入力担当職員（鹿沼市市民課及び生活課職員）
- (イ) 斎場職員（斎場の管理業務を行う鹿沼市の受託業者の従業員）
- (ウ) 日直職員（休日の日直業務を行う鹿沼市の受託業者の従業員）
- (エ) 登録会員（斎場登録葬祭業者）

7 施設概要及び稼働状況

(1) 施設概要は、次のとおりとする。

- (ア) 火葬炉 4 炉
- (イ) 汚物炉 1 炉
- (ウ) 待合室 大 2 室、小 2 室

(2) 稼働状況（稼働件数）は、次のとおりとする。

年度	火葬炉（汚物炉含む。）	待合室
令和元年度	1, 200 件	1, 093 件
令和2年度	1, 203 件	1, 065 件
令和3年度	1, 255 件	1, 134 件
令和4年度	1, 301 件	1, 129 件

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 日体制で行うことができることとする。
- (2) システムのハードウェアは、市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（斎場申請システム）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 Acrobat 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。

①Microsoft Edge

②Firefox

③Safari

④Google Chrome

(ウ) このシステムでは、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、原則として、市入力担当職員、斎場職員、日直職員及び登録会員（登録葬祭業者）とし、利用者 ID とパスワードを設定することにより、予約者の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 4 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) 新規の利用者であっても、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) 感染症流行等の非常時に、柔軟かつ速やかに予約体制、料金等の設定を変更出来るように常時、非常時の設定を切り換える事が可能であること。

(8) インターネット通信については、SSL による暗号化通信を行うこと。

(9) 不正アクセスやウイルス対策への対応が、万全であること。

10 予約、予約内容の確認・修正及び、解約機能に関する要件

(1) 予約の登録は、火葬日、火葬時間（60 分毎）、火葬種別（12 歳以上、12 歳未満、死産児、改葬、肢体、産じょく汚物）、待合室（有（大又は小）、無）、減免等を選択することが可能であり、これらの表示、非表示を設定出来ること。

(2) 火葬時間及び待合室の予約については、次の表のとおりとする。この

場合において、待合室を利用しない選択もできること。また、寅の日は、全ての火葬時間帯を予約1枠に設定できるとともに、汚物炉・死産児・手術肢体は使用不可、市民のみの利用に限定することが会員側の画面上、表示等ができること。

火葬時間帯	予約枠及び待合室の数
午前9時30分から	1枠（待合室大又は小）
午前10時30分から	1枠（待合室大又は小）
午前11時30分から	2枠（待合室大1、小1）
午後0時30分から	1枠（待合室大又は小）
午後1時30分から	2枠（待合室大1、小1）
午後2時30分から	2枠（待合室大1、小1）

- (3) 死亡者が市民かそれ以外かによって、次のとおり使用料が設定できること。ただし、市民であった者が他市区町村の老人福祉施設に転出し、当該施設に住民登録したまま死亡したときは、市民の使用料とすることが会員側の画面上、表示等ができること。

区分		単位	使用料	
			死亡者が 本市住民	死亡者が 本市住民以外
火葬炉	12歳以上の者	1体	1,000円	15,000円
	12歳未満の者	1体	700円	10,000円
	死産児	1胎	400円	7,000円
	手術肢体	1個	200円	1,000円
汚物炉（胞衣汚物等）		1個	200円	1,000円
待合室（大）		1室	3,000円	9,000円
待合室（小）		1室	2,000円	6,000円

- (4) 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。
- (5) 利用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。
- (6) 1体につき複数の予約枠の確保を防止するため、予約の解約は、「管理者のみ実行可能」にすること。また、解約実行時には再確認メッセージを表示させる機能を有すること。
- (7) 火葬予定日の10日前から、予約を設定することが可能なこと。

- (8) 火葬予定日の前日の午後 3 時までの予約を設定することが可能なこと。
- (9) (7) 及び (8) で設定する予約可能期間は、管理用端末から変更できること。設定した期間以外は予約ができないこと。
- (10) 管理用端末から、担当者が予約確認等をできること。
- (11) 利用者の情報確認手段としての、空き状況確認画面の機能を有すること。
- (12) 仮予約、本予約ごとに、各予約項目の「必須」・「非必須」の設定変更が可能なこと。
- (13) 仮予約の登録時に「遺族及び司式者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。」「死亡届は、前日の午後 4 時までに鹿沼市の窓口に提出してください。」等の確認メッセージを表示すること。また、表示メッセージの内容は、管理端末において変更が可能であること。
- (14) 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。

11 予約サービスに関する要件

- (1) 火葬炉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) 葬祭業者及び職員向けにお知らせを表示することができること。

12 管理機能に関する要件

- (1) 管理者の画面に於いて、次の情報が登録・管理可能であること。
 - (ア) 住所区分（市内、市外）
 - (イ) 申請日
 - ※管理者側で日付の修正を可能とすること。
 - (ウ) 許可日
 - ※管理者側で日付の修正を可能とすること。
 - (エ) 火葬種別（12 歳以上、12 歳未満、死産児、改葬、肢体、産じょうく汚物）
 - ※仮予約の段階で、会員が選択した内容が管理者側で確認できること。
 - ※身体の一部等については、部位の入力を可能とすること。
 - (オ) 申請者の氏名・住所
- (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) 待合室予約について、火葬予約時に連動して予約を行えること。なお、予約時及び予約後において、利用人数の都合で待合室数の増減が必要な場合は、管理者権限で行えること。
- (5) 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。
- (6) 火葬時間毎に、休場の設定が可能であること。
- (7) 火葬炉の工事等によるメンテナンス日を予約状況へ自動設定することが可能であること。
- (8) 休日設定を反映した、年間予定表がCSV形式データで出力が可能であること。
- (9) 火葬状況報告書に印字される報告先及び、報告元の職名、氏名の変更並びに、料金の変更が可能であること。
- (10) 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」等に対応すること。

13 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、履行期間において、市が指定する様式に適合させ、又は市と協議して定めること。
 - (ア) 予約時の出力物、毎日の管理帳票
 - ・ 斎場使用許可申請書（添付様式例あり）
 - ・ 斎場使用許可書（添付様式例あり）
 - ・ 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できるもの）
 - ・ 火葬業務作業日報（死亡者氏名、年齢、性別、炉の区分、点火時間、消火時間、火葬時間、灯油使用料等）（添付様式例あり）

(イ) 毎月の報告書

- ・火葬状況報告（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、申請者氏名、葬祭業者名等）（添付様式例あり）
- ・火葬業務月間作業報告書（日ごとの火葬件数の合計、炉ごとの火葬件数、汚物炉の火葬件数等）（添付様式例あり）

(ウ) 月別集計表

- ・葬儀社別火葬件数（葬儀社名、月の利用件数）
- ・斎場利用状況（火葬の月利用件数、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。
- ・火葬状況報告集計（取扱件数）（添付様式例あり）
- ・火葬簿

14 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。

- ・基本項目：ティア 4
- ・推奨項目：ティア 3 以上

または、JCISPA（クラウドセキュリティ推進協議会）CS マークを取得していること。

国内法の適用を受けること。（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) 直近 30 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。(上限約 2,000 件／年間)

15 管理用端末に関する要件

- (1) 受託者は、市が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 台用意して納品すること。
なお、管理用端末に関する要件は次のとおり。
- (ア) スタンダードノート型 (15.6 インチ画面) または
デスクトップ型 (17 インチ以上モニター付)
 - (イ) Microsoft office (personal で可とする)
 - (ウ) アンチウイルスソフト
 - (エ) 5 年間の保証付きとする。
 - (オ) システム運用に支障がなく、5 年間の利用を考慮した十分なスペックを有すること。
- (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、回線契約等は市にて実施する。

16 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、受託者が市に提案の上、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) 利用サーバー及び市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。体制に関しては、事前に市と協議して、承認を得ること。
- (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市担当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。

17 システム導入に関する要件

- (1) 市と受託者は、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) 受託者は、登録葬祭業者に対し、システム説明及び操作説明等の研修を行うこと。また、斎場担当職員に対し、このシステムの運用管理に関する実務研修及び操作研修を行うものとする。研修に関しては、令和6年12月18日までに新システム（仮でも可とするが、研修説明に支障のない機能を有する事が前提）を使用した形で実施すること。
- (3) 受託者は、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) 受託者は、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。
- (4) 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（職員用、利用者用）
 - (イ) システム動作確認書
 - (ウ) 施設マスタデータ登録内容一覧
 - (エ) 職員情報登録内容一覧上に挙げたものを各2部ずつ用意し、その他に電子データ（CD-R又はDVD-R等のメディア）一式を納品すること。

18 その他の留意事項

- (1) 受託者は、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。また、このシステムのテストデータとして、当該個人情報を使用してはならない。
- (2) 受託者は、機器及びソフトウェアに関するバージョンアップ及び障害情報等、市に必要な情報を速やかに提供し、機器の運用及び改善に協力するものとする。
- (3) 受託者は、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。

- (4) この仕様書に定めるもののほか、このシステムの導入及び運用管理にあたって必要な事項は、市の指示に従うものとする。
- (5) 納入は、本仕様書、関係規則によるもののほか、関係法規に適合するものとする。
- (6) 不審な点については、十分な打ち合わせを行い、確認の書類又は図面を取り交わし、誤りのないようにするものとする。
- (7) 納入時に於いて、仕様書、関係書類等により、市職員立ち会いの上で検査を行うものとする。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) その他仕様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。