

# 鳥取県西部広域行政管理組合火葬場予約システム構築等業務仕様書

## 1 業務名

火葬場予約システム構築等業務（以下「本業務」という。）

## 2 背景

現在、本組合では、火葬場の空き状況の確認と予約受付について、電話により行っているが、予約受付の処理の漏れなどがあった場合、重複の予約受付を行う危険性がある。

また、葬儀業者と火葬場、市町村と火葬場との電話連絡に手間がかかっており、確認の間、市町村の窓口で住民を待たせるという課題も抱えている。

火葬業務については、高齢化社会の到来に伴い、今後も当分の間、火葬件数が増加していくことが見込まれることから、現状の課題等への対応策が求められている。

## 3 目的

本業務は、鳥取県西部広域行政管理組合（以下「組合」という。）が運営する火葬場の利用予約について、クラウド環境で運用する火葬場予約システム（以下「システム」という。）を構築し、利用者の利便性の向上及び予約、管理業務の効率化を図ることを目的とする。

## 4 対象施設

鳥取県西部広域行政管理組合営桜の苑

所在地：鳥取県米子市長砂町 1066 番地

休場日：1月1日及び1月2日

## 5 本業務の範囲

- (1) システム構築業務 システム構築、各調整等
- (2) 保守管理業務 保守運用業務、セキュリティの確保等
- (3) その他の関連業務 操作説明、サポート業務等

## 6 業務の概要

- (1) システム構築業務
  - ・ 本仕様書及び別紙「火葬場予約システム機能要件一覧」に示す要求事項に沿ったシステム構築、各調整、マスタ設定等（ただし、システム稼働前の火葬場施設利用の実績データの移行は行わない。）
  - ・ システム構築スケジュールに基づく進捗管理
- (2) 保守管理業務
  - ・ 監視・バックアップ
  - ・ システム障害対応
  - ・ セキュリティ

- (3) その他の関連業務（操作説明、サポート業務等）
- ・ 打ち合わせ
    - ※ 機能要件の確定や検証、プロジェクト運営のため、定期的（月 1 回程度）に打ち合わせを実施すること。
  - ・ システム説明会
    - ※ システム説明会は、葬儀業者向けに 1 回、自治体職員（組合職員、火葬場職員、構成市町村職員）向けに 2 回開催すること。
  - ・ システム運用テスト
  - ・ サポート業務
    - ※ 受付時間は、平日の 8 時 30 分～17 時 15 分を基本時間とする。  
なお、時間外並びに土曜日、日曜日及び祝日についても、連絡が取れる体制を確立することが望ましい。

## 7 スケジュール

- (1) システム構築スケジュール（予定）
- 令和 2 年 9 月中旬：業者決定、契約
- 9 月～10 月：導入打ち合わせ、仕様設計打ち合わせ
- 11 月～12 月：プログラム修正、環境構築
- 令和 3 年 1 月：運用テスト、操作研修、マスタ登録、初期データ登録
- 2 月：システム試行運用（2 月以降の予約データ入力開始）
- 3 月：システム本稼働
- (2) システム利用終了時期（予定）
- 本業務で構築したシステムを令和 7 年 11 月 30 日まで利用することとする。
- なお、令和 7 年 12 月 1 日以降のシステム利用期間については、当組合と受託者にて別途、協議するものとする。

## 8 前提条件

- (1) 炉数及び霊安室数
- ・ 炉 数 7
  - ・ 霊安室 1
- (2) インターネット接続及び機器の状況
- ・ インターネットは、管理者（組合職員、火葬場職員）、構成市町村及び葬儀業者で接続可能である。
  - ・ 組合において利用可能なサーバーはない。
- (3) 年間の予約件数
- 3,000 件以上とする。
- (4) ユーザーの区分及び区分ごとの ID・パスワード付与数
- システムの利用者（ユーザー）の区分及び区分ごとの ID・パスワード付与数は表 1 のとおり想定している。
- ID・パスワードは、すべて個別に設定されること。また、ID・パスワード付与数が増加した場合は、新規登録が可能であること。

○ 表1 【ユーザー数の想定】

区 分	内 訳	ID・パスワード 付与数	備 考
管理者	組合職員、火葬場職員	2	内訳の者に1つ ずつID等を付与
構成市町村	米子市(本庁)、米子市(淀江支所)、 日吉津村、大山町、南部町、伯耆 町、日南町、日野町、江府町	27	内訳の者に3つ ずつID等を付与
葬儀業者		24	内訳の者に1つ ずつID等を付与

- (5) システム利用イメージ及び火葬炉の運用のイメージ  
別図のとおり

## 9 システム利用について

- インターネットに接続できる環境があり、システムに登録されているものであれば、特殊なソフトウェアや機器などを必要とせず、既存のパソコン及びタブレット、スマートフォンから、ブラウザを通じて、24時間365日、サービスの利用が可能であること。

## 10 システム構築について

### (1) クラウド環境

- 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。
- サーバーの種類・台数・CPU・OS等によらず仕様書を満たし、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、システム稼動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。

### (2) データセンター

- システムの主要環境（サーバー仮想環境）の設置場所は、日本国内のデータセンターとすること。
- 自然災害、人的災害などを考慮した設備、管理・監視体制を有するデータセンターを確保すること。

## 11 予約システムについて

### (1) ユーザーの権限

- 管理者、構成市町村、葬儀業者のすべてのユーザーは、予約の入力ができること。
- 下記の権限に応じた、日別の予約一覧を表示可能とすること。
  - ① 管理者の権限は、入力されたすべての予約情報の閲覧及び修正ができること。  
(予約情報の閲覧には、入力者の情報を含む。)
  - ② 構成市町村の権限は、「予約時の入力項目」において、「手続をする市町村」として選択された市町村のみ当該予約情報の閲覧と修正ができること。(他の市町村の予約情報の閲覧及び修正はできないこと。)
  - ③ 葬儀業者の権限は、自らが入力した予約情報のみ閲覧と修正ができること。(他の葬儀業者が入力した情報の閲覧及び修正はできないこと。)

(2) 予約時の入力項目

- ・ 申請者 氏名、住所、電話番号、手続をする市町村（埋火葬許可の手続を行う市町村）  
※ 手続をする市町村は、構成市町村が選択できること。
- ・ 故人 氏名、性別、生年月日、死亡年月日、死亡時間  
※ 生年月日は、「不詳」が選択できること。  
※ 死亡年月日は、「推定」が選択でき、「推定」の場合は年月の入力で予約ができること。
- ・ 葬儀の仏式、神式、その他の別
- ・ 炉の予約（時間帯別で選択）
- ・ 霊安室の予約（日単位で選択）
- ・ 圏域内、圏域外、圏域内特例の別
- ・ 特記事項（棺の大きさ、ペースメーカーの有無）

(3) 予約票の送付

- ・ 予約情報が入力された際、当該予約情報に年度ごとの予約番号を自動で付すこと。
- ・ 予約入力の完了後、予約者（葬儀業者を想定）へ電子メールにより予約番号が付された予約票（任意様式）が送付されること。
- ・ 予約票の記載内容は、予約番号、炉の予約日時（火葬日時）及び手続をする市町村とする。  
※ 申請者が、「手続をする市町村」として入力した市町村以外の市町村で手続をしようとするときは、管理者が予約情報を修正することにより、あらためて予約者（葬儀業者を想定）に予約票が送付されること。この操作後において、当初「手続をする市町村」とされていた市町村は予約情報の閲覧、修正ができなくなり、修正後の市町村から予約情報の閲覧、修正ができること。

(4) 出力する帳票

それぞれの権限に応じた、以下の予約一覧表が出力できること。

- ・ 日別予約一覧表（検索対象の日付を入力し、当該日の予約状況の出力）
- ・ 月別予約一覧表（検索対象の月を入力し、当該月の予約状況の出力）  
※ 組合が指定する様式で、CSV ファイルで出力、保存できること。

(5) 予約情報の保持

- ・ 予約情報は、3年間保存可能であること。

(6) その他

- ・ 火葬者が決まる前の事前予約や1人の死亡者で複数の予約を行う複数予約等がないよう対策を講じること。
- ・ 予約枠時間を選択した時点で他の予約が取れない仕組みなどを設け、ダブルブッキングを防ぐこと。また、予約申込が一定時間完了されない場合は、指定時間経過後に予約枠の確保を自動解除できること。
- ・ 予約状況（日別、時間帯別に○×）が表示されるページを設け、予約状況がリアルタイムに表示されるとともに誰でも閲覧できること。
- ・ 構築するシステムは、火葬場施設専用のパッケージシステムであること。

- ・ システムは、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レスポンス Web デザインを採用していること。
- ・ 火葬場の予約をするシステムを対象としており、場内の案内表示、火葬炉管理、葬儀等の予約機能は不要であること。
- ・ インターネットを利用した予約システムを対象としており、電話による予約機能は不要であること。

## 12 保守運用業務について

- ・ 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。
- ・ システムのバックアップ等は、必要な周期にて適宜実施すること。
- ・ ネットワーク、サーバー等のハードトラブル、サービス停止などのシステム障害が発生した場合、速やかに報告するとともに、早期復旧の措置を講じること。
- ・ 上記のほか、システムが正常に稼働するための対策やシステム障害への対応を考慮した体制を構築すること。

## 13 セキュリティについて

- ・ ユーザーログインについては、2 要素認証を行うなど、正規使用者以外のログインを排除する措置を講ずること。
- ・ SSL 暗号化通信を実施すること。SSL 証明書については、登録申請及びインストール作業は受託者が代行し、実施するものとする。また、受託者が登録、更新の費用は負担すること。
- ・ 上記のほか、セキュリティリスクを考慮した安全な体制を構築すること。

## 14 納入品

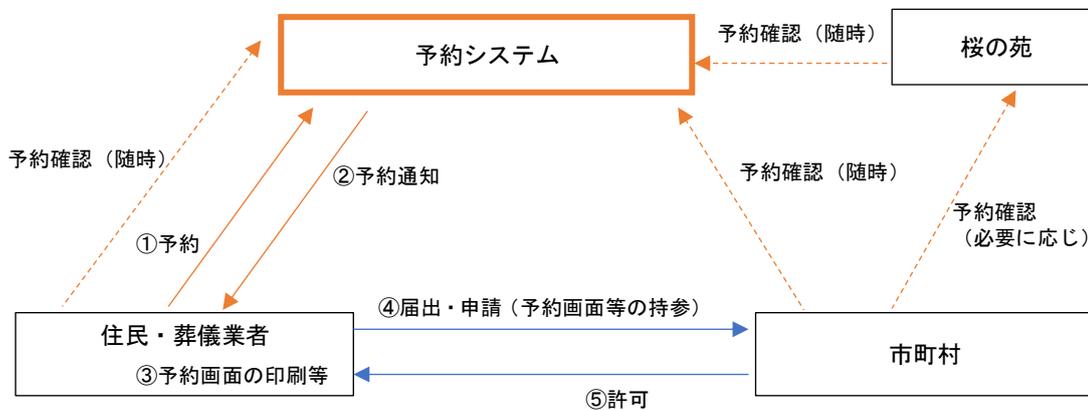
### (1) 納品物

- ・ システム操作マニュアル（自治体職員向け）
  - ① 電子データを記録した電子媒体（CD-R 等） 11 部
  - ② 紙媒体 15 部
- ・ システム操作マニュアル（葬儀業者向け）
  - ① 電子データを記録した電子媒体（CD-R 等） 20 部
  - ② 紙媒体 20 部
- ・ 議事録
  - 電子データを記録した電子媒体（CD-R 等） 1 部
- ・ 保守・運用体制図、緊急時連絡体制図
  - 電子データを記録した電子媒体（CD-R 等） 1 部

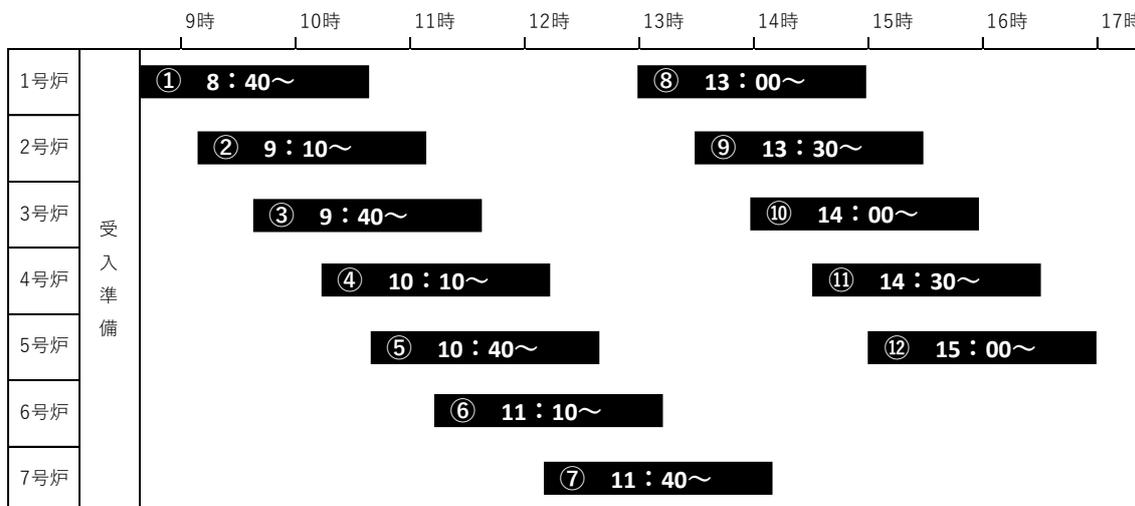
### (2) 納品場所

鳥取県西部広域行政管理組合 事務局 施設工事課

<システム利用イメージ>



<火葬炉の運用イメージ（火葬時間）>



## 火葬場予約システム機能要件一覧

項目	番号	要 求 機 能
共通機能		
ログイン	1	ログインIDとパスワードによる認証を経なければ、空き状況確認以外の各種機能が利用できないこと。
	2	既にログイン中のログインIDとパスワードが利用された場合には、ログインエラーを表示して、再度ログインに戻ること。
	3	ログイン継続時間を設定し、未操作の状態が当該時間まで続いた場合には、自動でログアウトできること。
空き状況確認	4	数日間の空き状況を一覧で確認できること。
	5	空き状況は、○×等の記号や数字を用いて、直感的に分かる形態で表示すること。
	6	空いている箇所を選択したら、ログイン画面に遷移できること。
	7	空き状況照会で選択した施設、日時を予約入力画面に反映させることができること。
予約	8	火葬炉、霊安室の予約ができること。
	9	必須項目に入力がない場合は予約登録ができないこと。
	10	必要内容を入力後、確認のうえシステム上で予約申込が完了できること。
	11	データ入力時には必須項目が一目でわかるように表示していること。
	12	エラー項目や操作エラーの際には警告表示にて知らせること。
	13	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。
	14	予約完了時に年度別の予約番号が自動で付番されること。
	15	予約の重複を防止するため、排他制御を行うこと。
	16	予約内容はリアルタイムで反映され、即時に参照できること。
運用設定・管理	17	任意でパスワードが変更できること。
	18	生年月日の入力、西暦、和暦に対応すること。また、新しい元号に変更された際の対応ができること。
	19	年間の予約件数が3,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。
管理者向け機能		
基本機能	1	トップページに構成市町村向け、葬儀業者向け、両者向けのお知らせ欄を配置すること。
	2	メインメニューには、予約管理機能、設定・メンテナンス機能、印刷・CSV出力機能などの業務名を分かりやすく表示し、1つを選択して実行できること。
ログイン	3	ログインIDとパスワードを入力することにより、システムのメインメニューにログインできること。
	4	ログインIDとパスワードは、管理者、構成市町村、葬儀業者ごとに設定できること。
	5	パスワードの有効期限を設定できること。
構成市町村情報の登録・管理	6	構成市町村情報（市町村名、責任者名、電話番号、メールアドレス、郵便番号、住所等）を登録し、管理できること。
	7	登録したメールアドレスの確認のため、テストメールが送信できること。
	8	登録構成市町村の情報（一覧・詳細）画面が表示、印刷できること。
葬儀業者情報の登録・管理	9	葬儀業者情報（葬儀業者名、責任者名、電話番号、メールアドレス、郵便番号、住所等）を登録し、管理できること。
	10	登録したメールアドレスの確認のため、テストメールが送信できること。
	11	登録葬儀業者の情報（一覧・詳細）画面が表示、印刷できること。

項目	番号	要 求 機 能
予約	12	以下の項目を入力、選択できること。 予約受付日、予約葬儀業者、火葬日時、霊安室の使用の有無（有の場合は使用開始日時、使用終了日時）、圏域内・圏域外・圏域内特例の別、宗旨・宗派（葬儀の仏式・神式の別）、特記事項（棺の大きさ、ペースメーカーの有無）、使用区分（12歳以上、12歳未満、死産児、改葬遺骸）、死亡者情報（本籍、住所、氏名、フリガナ、生年月日、性別、死亡日時、死因）、申請者情報（住所、氏名、フリガナ、電話番号、埋火葬許可の手続きを行う市町村（以下「手続市町村」という。）、死亡者との続柄）、死産児情報（父母の本籍、父母の住所、父母の氏名、妊娠週数、分娩年月日、分娩の場所）
	13	予約入力の画面において登録利用者（構成市町村及び葬儀業者）の必須入力項目を設定できること。
予約完了通知	14	予約の登録が完了した時点で、管理者、手続市町村及び予約葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約完了通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。
予約内容照会・検索	15	登録されている全ての予約情報が検索できること。また、検索結果が一覧表示され、印刷できること。
	16	登録されている全ての予約情報の内容が表示、印刷できること。
予約修正・取消	17	既に登録済の予約について、制限を受けることなく修正・取消ができること
	18	予約の修正・取消が確定した時点で、管理者、手続市町村及び予約葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約修正・取消の通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。 なお、手続市町村を修正した場合、修正前の手続市町村は当該予約情報の閲覧、修正ができなくなること。
出力・帳票	19	登録利用者（構成市町村及び葬儀業者）の情報を任意の場所に出力できること。
	20	利用実績一覧が、出力対象の期間を任意に指定して出力できること。
	21	登録事業者ごとの予約状況一覧表が、出力条件（利用日・登録事業者）を指定して出力できること。
	22	日別の予約一覧表が、出力対象日を指定のうえ、組合が指定する様式でCSVファイル出力、保存ができること。
	23	月別の予約一覧表が、出力対象月を指定のうえ、組合が指定する様式でCSVファイル出力、保存ができること。
運用設定・管理	24	登録利用者（構成市町村及び葬儀業者）全てのマスタメンテナンスができること。
	25	休場、炉の修繕等による予約制限が、火葬受入時間ごとに設定できること。
	26	休場日、火葬炉のメンテナンス日等を見やすく、分かりやすい形式（カレンダー形式など）で設定できること。
	27	登録利用者（構成市町村及び葬儀業者）に一括メールが配信できること。
	28	アクセスログの確認ができること。
構成市町村向け機能		
ログイン	1	システム使用登録済の構成市町村は、事前に通知されたログインIDとパスワードにより、予約内容照会・予約内容修正・取消などを実行できること。
予約	2	構成市町村の必須入力項目として設定された項目を入力することにより、予約の登録ができること。
予約完了通知	3	予約の登録が完了した時点で、管理者、手続市町村及び当該葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約完了の通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。

項目	番号	要 求 機 能
予約内容照会・検索	4	既に登録済の予約内容（当該市町村が手続市町村として登録されたものに限る。）について検索でき、予約確認画面に一覧表示できること。
	5	予約確認画面の一覧には、予約番号、受付日時、火葬日時、手続市町村、死亡者氏名等の予約内容を表示すること。
	6	予約確認画面が1件ごとに表示、印刷できること。（表示内容：予約番号、受付日時、火葬日時、手続市町村、死亡者氏名）
予約修正・取消	7	既に登録済の予約内容（当該市町村が手続市町村として登録されたものに限る。）について、修正・取消ができること。（修正・取消時期等の制限あり）
	8	予約の修正・取消が確定した時点で、管理者、手続市町村及び予約葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約修正・取消の通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。
葬儀業者向け機能		
ログイン	1	システム使用登録済みの葬儀業者は、事前に通知されたログインIDとパスワードにより、予約入力・予約内容照会・予約内容修正・取消などを実行できること。
予約	2	葬儀業者の必須入力項目として設定された項目を入力することにより、予約の登録ができること。
予約完了通知	3	予約の登録が完了した時点で、管理者、手続市町村及び当該葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約完了の通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。
予約内容照会・検索	4	既に登録済の予約内容（当該葬儀業者が自ら登録したものに限る。）について検索でき、予約確認画面に一覧表示できること。
	5	予約確認画面の一覧には、予約番号、受付日時、火葬日時、手続市町村、死亡者氏名等の予約内容を表示すること。
	6	予約確認画面が1件ごとに表示、印刷できること。（表示内容：予約番号、受付日時、火葬日時、手続市町村、死亡者氏名）
予約修正・取消	7	既に登録済の予約内容（当該葬儀業者が自ら登録したものに限る。）について修正・取消ができること。（修正・取消時期等の制限あり）
	8	予約の修正・取消が確定した時点で、管理者、手続市町村及び当該葬儀業者の事前に登録されているメールアドレスへ予約修正・取消の通知を自動送付できること。通知には、予約番号、火葬日時、手続市町村、予約種類（登録／修正／取消）等が記載されること。