図書館システム更新業務

情報提供依頼書

岡崎市

１　情報提供依頼件名

図書館システム更新に関する情報提供依頼

２　背景と目的

岡崎市（以下、「本市」という。）は、平成24年度に現行の図書館情報システムを導入し、平成30年度にクラウド化（ホスティング）、令和５年度に同一事業者によるシステム更新を行い、令和10年度（令和10年11月末）に機器賃貸借期限を迎えます。

本情報提供依頼は、本市が現在導入している図書館情報システム及び関連システムの更新及び移行計画を策定するにあたり、システムの仕様や構成、構築スケジュール、移行・運用にかかる経費等の必要な情報を収集するために行うものです。

３　提案に期待すること

本市では第３次生涯学習推進計画で基本理念を「だれもが学び　いきがいを持てる　生涯活躍のまち　岡崎」とし、「いつでも（とき）」「どこでも（ばしょ）」「だれでも（ひと）」「なんでも（こと）」という４つの基本方針を定めています。このうち、図書館に関する施策は別掲としてまとめられており、これらの施策に資する提案を期待します。

また中央図書館では令和８年度に職員による図書館運営検討プロジェクトを立ち上げました。外部施策（利用者目線）として「デジタル技術を活用して利用者サービスを拡大」、内部施策（職員目線）として「供給制約に向き合いながら持続可能な図書館の働き方を実現」という目標を策定しました。前者の利用者サービスもさることながら、後者の持続可能な図書館の働き方についても、今後の図書館運営に資する提案を期待します。

３　情報提供にあたっての前提条件等

⑴　前提条件

システム規模を積算するにあたり本市図書館の状況は「岡崎市の図書館概要（令和８年度）」を御参照ください。ただし記載中にある中央市民センターは令和８年度末に廃止となります。蔵書数等に影響はありませんが、システム更新時には存在しない前提で御回答ください。

なお図書館システムを業務利用する職員数は約100人です。

⑵　既存システム等の状況

・別紙１_現行システム等一覧
・別紙２_現行システム関連図
・別紙３_現行ネットワーク図
・別紙４_現行端末等配置一覧表

・別紙５_わが街ガイド連携概要
・別紙６_図書館システム_機能要件一覧（参考・現行）

⑶　構築形態

サーバ類について、現契約はデータセンターのホスティングサービスを使用しています。引き続きクラウド環境での構築を前提としていますが、メモリやストレージ等の世界的な供給不安から機器調達に関する納期が見通せない状況が続いていることを鑑み、SaaSやパブリッククラウドへの構築等を見据えた幅広い提案を期待します。

4　調達範囲

⑴　システムサービス

「別紙１_現行システム等一覧」に記載するシステム

⑵　運用保守・運用委託サービス

問合せ対応・問合せ管理、障害対応・障害管理、バッチ処理実行支援、ソフトウェア保守管理（ライセンス更新を含む)、オンライン稼働確認

⑶　サービス利用時間

図書館システム：8:00～22:00　※調達時要調整
個別システム　：8:00～22:00　※調達時要調整
WebOPAC：24時間（バックアップ・再起動等の夜間処理時間や計画停止を除く）

⑷　問合せ・保守対応時間

8:00～22:00

・機器保守については保守パック等の定めによる
・システム障害やサイバー攻撃等の緊急時はこのかぎりではない

⑸　データ移行

現行システムからの移行データの抽出は、現行システムベンダが行います。これにより提供される移行データは、現行システムベンダが指定する仕様に基づきます。

移行データを次期システムに取り込む際に、データ加工・修正あるいは現行システムに無いデータ項目の生成等が必要な場合は、次期システムベンダが行うこととします。

⑹　調達手法

プロポーザル方式において事業者を選定後、リース会社による機器賃貸借の競争入札を予定しています。またリースになじまない契約（通信運搬費等）については、調整の上別契約とすることも検討します。

⑺　ネットワーク

本システムは既存の図書館ネットワークを利用するものとし、既設の配線を流用する予定です。ただしルータ、スイッチ、ハブ等のネットワーク機器、並びにファイアウォール（またはUTM）等のセキュリティ機器は本業務に含めることと

してください。

⑻　機器等

本業務の機器等については、「地方自治法施行規則の一部を改正する省令の公布等について（通知）」（令和８年６月26日付け総行サ第42号　総務省自治行政局長通知）、及び改正後の地方自治法施行規則（昭和22年内務省令第29号）第16条の３による、基本的なセキュリティ対策やサプライチェーン・リスク対策がなされている製品を想定しています。

５　情報提供依頼事項

前述の目的や前提条件を踏まえ、以下の事項についての情報提供を依頼します。

⑴　会社概要

貴社の概要について、御教示ください。

⑵　関連実績

当館と同規模の図書館における本業務に類似する過去または現在導入中の実績がある場合、情報をご提供ください。自治体名の公表が難しい場合は県名及び自治体規模（人口等）を記載してください。また既存システムからの移行実績があれば、併せてお示しください。

⑶　提案可能な調達範囲

４に記載の調達範囲を参照の上、提案予定のシステムについて、任意様式で御紹介ください。

また「別紙１_現行システム等一覧」で記載するシステムについて、同表に提案可能なシステムをベンダ名及び製品名又はパッケージ名及びバージョンを含めて記載してください。また既存システム以外に提案できるシステムがある場合、No.A以降の行を御利用ください。

なお調達範囲列に〇があるシステムは、既存システムの継続利用を望むものではないので、本市にとってメリットのある構成を優先してください。

⑷　機能要件表

別紙６_図書館システム_機能要件一覧（参考・現行）に示す本市が現在実装している機能について、貴社の標準パッケージでの対応状況を、Ａ～Ｆの判定基準により「対応状況」欄に記載してください。

また以下の判定基準Ｃ、Ｄ等の場合でパッケージ費用に追加して開発費用が発生する場合はカスタマイズ費用欄に記入し、その他、補足事項等があれば備考欄へ記入してください。

なお本機能要件はあくまで現行システムとのFit&Gapを確認するものです。今後の検討の中で要件の増減があることをあらかじめご承知おきください。

＜判定基準＞

Ａ	現在のパッケージ標準機能で対応が可能

	令和８年10月１日現在の実装状況で回答をしてください。機能の全てが対応可能な場合にのみ、本項目を選択することとし、一部機能のみ標準機能で対応ができない場合は、備考欄にその機能を記載し、判定欄は次のＢ～Ｆを回答してください。なおＥＵＣで実現する場合は、Ｅで回答し、代替案欄にＥＵＣと記載してください。
B	現在パッケージの標準機能ではないが、標準機能として採用する予定 令和８年10月１日現在でパッケージシステムの機能強化が予定されており、次期システム稼働予定時にパッケージ標準機能となる場合は、本項目を選択してください。
C	パッケージの標準機能には含まれず、カスタマイズで対応が可能 カスタマイズとは機能要件等が合致しない部分について、パッケージシステムを改修して機能変更・追加することを指します。この場合の改修は画面UI構成の変更、新規プログラムの作成、データベースにおけるテーブルやカラムの追加等が想定される範囲です。カスタマイズが必要な場合は、本項目を選択してください。
D	アドオン機能により対応可能 アドオンとは機能要件等が合致しない部分について、原則的にパッケージシステムを改修せず、外付けのアプリケーション等によって、機能を実現することを指します。 アドオンをする場合は本項目を選択し、「備考」欄にアプリケーション等の名称を記載してください。
E	代替案で対応が可能 パッケージシステムの標準機能ではなく、運用等で機能の実現を可能とする場合は本項目を選択することし、その場合は可能とする具体的な方策を「代替案」欄に記入してください。もしくは不要とする場合は、その具体的な理由を「代替案」欄に記入してください。「代替案」欄の記入が無いまたは本市で実現不可能と判断した場合はＦ「対応できない」とみなします。
F	パッケージシステムでの対応はできない。かつ代替案で対応不可能

⑸　帳票一覧

機能要件表で示す帳票について、概要及び出力形態を記載したものです。機能要件表回答の参考として御活用ください。

⑹　概算費用積算表

構築・移行（イニシャル）及び運用（ランニング）の概算費用を算出してください。費用については「別紙７_情報提供依頼_見積書」を必ず使用して、可能な限り単価を具体化して提示してください。

後述する課題に関して費用がかかる場合は「３．その他の費用」へ、対応する項番ごとに記載するものとします。

⑺　構築スケジュール

貴社システムの構築、データの移行並びに機器調達を踏まえ、更新にかかるスケジュールを任意様式で御提示ください。スケジュール内には更新にあたってシステム停止が必要な期間を記入してください。

なお２のとおり、令和10年11月末が機器賃貸借期限ではありますが、本RFIの結果によっては、同一年度内での業務完了とするため、現行賃貸借契約ないし保守契約を令和11年３月まで延長することを検討します。また３⑶のとおり世界的な調達不安等により同一年度内に業務完了できない場合は、その点を踏まえスケジュールを御提示ください。

６　課題に対する情報提供

以下に示す課題について、任意様式（Microsoft PowerPoint等）で貴社の考え方を提示してください。

⑴　岡崎市民デジタルプラットフォームとの連携

本市では、住民と行政のタッチポイントをオンライン空間上で一つにする「市民デジタルプラットフォーム」の実現を目指しており、今年度中に住民向けの市民ポータルをServiceNow基盤で構築する予定です。今後市が提供するオンラインサービスについては原則この市民ポータルに寄せていく方針です。

次期図書館システムにおいても例外ではなく、①SSO連携、②ユーザープロビジョニングによる基本情報連携、③デジタル利用券発行管理についてどのような手法で実現できるか、お示しください。

なお、本件については当市のデジタル推進部門が主導しているため、実装方法等について詳細説明の希望があればデジタル推進課から説明いたします。

前提として本市が目指す全体イメージは以下のとおりです。

連携対象・機能	想定する動作・連携要件
IdP統合・認証基盤	・本市の共通Idpを介したシングルサインオン（SSO）連携 ・ServiceNowからのユーザープロビジョニングによる基本情報（住所、氏名、連絡先等）の自動連携・同期
市民ポータル（ServiceNow）	・市民ポータルを通じたオンライン利用登録、有効期限更新 ・スマートフォン等へのデジタル図書館利用カード（バーコード等）の表示 ・予約準備完了や返却期限、督促通知のプッシュ通知連携
館内セルフ貸出機	・自動貸出機等におけるデジタル図書

予約本貸出ロッカー	館利用カード（スマホ画面バーコード）の読取対応

⑵　OfficeソフトウェアのSaaSないし互換化

Microsoft Office LTSCは機器賃貸借の調達サイクルとして、Microsoft社のサポートポリシーにより契約期間中にサポート終了となるため、クラウド型Officeスイートないし Office互換製品の導入を検討しています。貴社図書館システムパッケージにおいて、Microsoft365やGoogle Work Spaceといったクラウド型Officeスイートを使用することに問題は無いか御回答ください。またJUST Office等のOffice互換製品の使用実績について、御教示ください。なお教育機関用ライセンスが使用できる場合は、その旨も御記載ください。

⑶　非来館・非対面サービスについて

「３　提案に期待すること」にあるとおり、将来の供給制約がある中でも利用者サービスの向上を目指し、現行の自動貸出機以外にも非来館・非対面サービスの拡充を検討しています。

具体的には予約資料受取ロッカーのような非来館サービス、セルフ予約棚やセルフ返却箱といった非対面サービスの事例があれば御提供ください。また出来うる限り事例の導入館を記載していただきたく思います。

⑷　スマートフォンアプリ等による利用者証

スマートフォン上で利用者証を表示させたいという要望は年代問わず多くあります。６⑴とは別に貴社図書館システムにおいて同機能が実現できるか御教示ください。またスクリーンショットや写真等では本人の利用者証かどうかを判断できないため、これらを防ぐ仕組みがあれば、合わせて御教示ください。

⑸　電子図書館の導入／バリアフリーサービスの拡充

数年前より電子図書館について調査研究を行っていますが、主に費用面が問題となっており導入することができていません。貴社図書館システムとの連携を含めて、電子図書館を御提案ください。なお電子図書館はデジタル庁の「デジタル地方創生モデル仕様書」並びに国立国会図書館の「電子図書館のアクセシビリティ対応ガイドライン」に準ずるものとします。また電子図書館の利用登録は非来館で行えることとします。

⑹　蔵書点検の効率化

当館の所蔵資料はすべてRFIDタグにより所蔵管理を行っており、毎年1月末頃に3～4日ほどかけて蔵書点検を実施しています（自動化書庫を除く）。

点検時は、排架されている図書に対して一定の間隔でICアンテナ（内田洋行 蔵書点検ハンディターミナル）をかざし、RFIDタグを読み取っています。作成したhhtファイルを図書館システムに取り込むことで、蔵書点検を行っています。

しかし、対象資料が絵本などの薄い資料であること、RFIDタグの貼付位置が一定でないこと、書架が金属製であることなどから、読み取り精度が十分とはいえません。読み取り精度を向上させる方法があれば、あわせて御教示ください。

また、一部の資料については、専用機器（システムギア製 MET2000）を用いて２次元バーコードを読み取り、hhtファイルを作成したうえで、図書館システムに取り込んで蔵書点検を行っています。貴社の図書館システムパッケージにおいても、引き続き同機器を使用して差し支えないか、御教示ください。

⑺　利用者からの蔵書提案やリクエスト、相互貸借、レファレンスについて

現在当館では用紙や電話で受付けている未所蔵資料の購入依頼（いわゆるリクエスト）について、受付、購入可否の判断、選定、利用者への通知および履歴管理までの業務を電子化・効率化したいと考えています。貴社システム及び周辺システムを活用した事例がございましたら御教示ください。

また相互貸借やレファレンスの申込みに外部の電子申請サービスを使用しています。これらも図書館システムに一本化させられればと考えており、こちらも事例がございましたら御教示ください。

⑻　システムでの処理誤り抑制手法について

図書館では物理的な本や申請書を多く取扱うため、システムにおける処理誤りが発生しやすいと考えております。貴社システムにおいて、ヒューマンエラーを減らすために実装されているシステム上の工夫について御教示ください。特に以下のようなケースでの事例ですとありがたいです。

・貸出と返却の誤り
・複数画面表示時の入力更新誤り
・予約割当資料の別利用者への誤貸出

⑼　AIの利活用（生成AI・蔵書検索・自動応答・レファレンス補助等）

利用者向け・職員向けを問わず、貴社の図書館システムにおいてAIの利活用事例がございましたら、御提示ください。また実装前であっても情報提供いただけるAIサービスがあれば御教示ください。

また図書館職員のナレッジベースとしてRAGを構築することや機密性を担保した生成AIツールやAIエージェント導入の実績がございましたら、こちらも御教示ください。

⑽　オープンデータ・BIツールの活用

図書館システムで作成される統計データをオープンデータとして活用している事例、並びにBIツールによって分析している事例があれば御教示ください。またパッケージにデータウェアハウスに代表されるデータ収集基盤や接続するETLの用意、分析に活用するEUCツールがあれば御紹介ください。

⑾　情報セキュリティの向上

以下の項目において、「別紙３_現行ネットワーク図」に無い回線が必要な場合は、必要な帯域や速度、接続本数、接続方法等を御回答ください。また対策においては国家サイバー統括室（NOC）による「重要インフラのサイバーセキュリティに係る安全基準等策定ガイドライン」も御参照ください。

ア　図書館イントラネットワークのセキュリティ

図書館システム業務端末は業務の都合上、図書館システムと同じ端末からインターネット接続ができるようになっています。UTMやEPPの導入やネットワークセグメントの分割等の対策をしていますが、LBOや仮想化技術等考えられる端末の情報セキュリティ向上策を御提案ください。なお６⑵で利用実績をお聞きするクラウド型Officeスイートはサービスやライセンス形態によってセキュリティ機能を備えています。このセキュリティ機能を使う場合はグレードを含めて御提示ください。また多要素認証及びシングルサインオンの導入事例及び実装方法についても御提示ください。

イ　利用者インターネット環境からのアクセスに関するセキュリティ

図書館システムはWebOPACや利用者マイページ、導入を検討している電子図書館等利用者がインターネットから使用するシステムが多くあります。３⑶のとおり、データセンター等のクラウド環境を利用する際において、ネットワークや情報セキュリティに関する施策を御提示ください。

ウ　図書館Wi-Fi環境のセキュリティ

図書館内のインターネットWi-Fi環境は地域BWAによって整備しました。しかし、拠点からの距離や高層建築物等の遮蔽物によって帯域が狭くなることや速度が遅くなること、接続が不安定であることなどの不確実性があり、次期図書館システムでは自営のインターネットWi-Fiの設置を検討しています。不特定多数の利用者が使用する設備となりますので、業務端末側の無線インターネット接続と混在しないようにすることや悪魔の双子攻撃等のサイバー攻撃に対して考えられる対応策を御提案ください。なお図書館システム用無線LANと同じAPから利用者用Wi-FiのSSIDを出すことは問題ありませんが、図書館システム用無線LANの機密性・可用性を保つため、図書館システム側のSSIDを保護することや電波干渉が起きない設計としてください。

エ　サイバー攻撃対策におけるデータの保護

ランサムウェアやノーウェアランサム等のサイバー攻撃に対して、データベースの暗号化や3-2-1-1-0ルールに基づいたバックアップの取得及び復元等の実装手法について御教示ください。また不正な通信等に対して境界型防御だけではなくゼロトラストの観点からの防護策があれば御教示ください。

オ　脆弱性管理

OSやミドルウェア、機器等に対する脆弱性管理及びセキュリティパッチ適用の方針について御教示ください。またSBOMについて作成されているか、また作成されている場合は活用方法について御教示ください。合わせてASMや脅威ハンティングの取組みについても御教示ください。

⑿　図書館ウェブサイトの強化

図書館ウェブサイトについて、ウェブアクセシビリティ及び情報セキュリティの観点で強化を検討しています。本目的の達成に資する貴社が用意する図書館ウェブサイト及びWebOPACについて、現行CMSからの移行手法も含めて御教示くださ

い。その際には日本工業規格JISX-8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」に準拠していることを希望します。また総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2024年版）」及び独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の「安全なウェブサイトの作り方（2021年3月31日改訂第７版第４刷）」も御参照ください。なお満たせない場合はWebOPACを除いたページを、岡崎市ウェブサイト（city.okazaki.lg.jp）へ移行することも視野に入れておりますが、本RFIにおいては図書館独自でウェブサイトを構築する前提で御回答ください。

⒀　マイナンバーカードの利活用について

⑴とは別に図書館窓口におけるマイナンバーカードの利活用についても御教示ください。特に地方公共団体で進んでいる「書かない窓口」のように、マイナンバーカードを利活用してサービスデザイン思考に基づいた利用者のUX及び図書館職員の生産性を向上させる取組みがございましたら、御共有ください。また非来館での本人確認による利用者登録等マイナンバーカードやマイナアプリを活用した事例があれば御教示ください。

⒁　わが街ガイドからの都市計画情報（告示図書）・地形図・航空写真のリンクについて

図書館システムのデータフォルダに都市計画情報等が都市計画課によって整備されており、本市のわが街ガイド（株式会社パスコ製）からURLリンクし、閲覧できるようになっています。概要は「別紙５_わが街ガイド連携概要」を御参照ください。

次期システムにおいても引き続き本仕様を継続したいこと、またわが街ガイド側で改修を行わずに済むように、現在のURLを保持したままで貴社システムへ移行する際の方法と、あれば課題を御提示ください。なお書誌を作成していないため、OPACからの検索はしていません。

またシステム更新時にわが街ガイドからアクセスできなくなる期間があるか、その場合どの程度の期間が見込まれるのかについても御教示ください。

今後もデータ更新が必要な業務であり、リンクするURLの生成方法についても御教示ください。現在はドメイン直下に配したフォルダに格納されたファイルネームをそのまま使用してURLを生成しております（例：https://websv.library.okazaki.aichi.jp/[winj/img/U_Plan/]（フォルダネーム）[tokei_photo_2022_00002.jpg]（ファイルネーム）。なおデータの更新等で費用がかかる場合は「別紙７_情報提供依頼_見積書」の該当箇所にランニング費用として分かるようにご記載ください。

なお本件はカスタマイズ案件になるため、上記以外で詳細が必要な場合は、後述する７⑸のとおり質問をするようにしてください。

・岡崎市わが街ガイドリンク：https://www2.wagmap.jp/okazakicity/Portal

⒂　電話受発信の負担軽減について

予約取置や返却督促等の電話連絡をシステムと連動して発信することや、自動音声応答（IVR）により受電をするなど、電話による連絡業務の負担を軽減するCTI（Computer Telephony Integration）のような事例がございましたら、御教示ください。

⑯　上記以外の提案について

ここまでにお示しした課題内容以外で、「３　提案に期待すること」を踏まえ、貴社が提案できる機器やサービスがございましたら、御教示ください。特に非対面・非来館のサービス、サービスポイントの無人化（資料の有無を問わず）、レファレンス業務の効率化及び過去のレファレンス回答資源の活用についての提案を歓迎します。

7　情報提供要領

⑴　様式

情報提供についての様式は、下表の通りです。

あらかじめ回答形式が定められているものを除き、自由記載となっているものは、任意様式で回答しても構いません。その場合は該当のファイル名や情報提供依頼との関連箇所を明記いただき、Microsoft Office2019で読込み及び編集が可能な形式か、PDF形式で御提出ください。

＜提出形式一覧＞

No.	情報提供依頼の項目		回答形式
1	5⑴	会社概要	任意様式
2	5⑵	導入実績	任意様式
3	5⑶	提案システムの紹介	別紙１
4	5⑷	機能要件	別紙６
5	5⑹	概算費用	別紙７
6	5⑺	構築スケジュール	任意様式
7	6	課題に対する情報提供	任意様式

⑵　回答期限

令和８年12月18日（金）

上記日時に間に合わない場合は、個別に７⑶問合せ先へ遅れる旨の連絡をして、提出できる見込みの日程を提示してください。

⑶　問合せ先

担当：岡崎市立中央図書館総務係　近藤（誠）、町谷

電話番号：0564-23-3103

メールアドレス：libratosho★city.okazaki.lg.jp

★を@に変更して送信ください。

⑷　別紙の提供について

本書以外の別紙は提供依頼があった際に送付します。本情報提供依頼に参加い

ただける事業者は、７⑶の問合せ先メールアドレスに参加希望の旨と別紙の送信先メールアドレスを記載の上、御連絡ください。

⑸　提出方法

電子データは事業者または本市のファイル交換サービスを使用して提出することを想定しています。本市のファイル交換サービスを利用する場合は、アップロード用URLを送付しますので、提出前に６⑶問合せ先へ連絡してください。また印刷した書面での提出は不要とします。

⑹　質疑応答

質問事項は電子メールで７⑶問合せ先のＥメールアドレスへ送付してください。様式は問いません。質問をした情報提供者における個別具体的な事情を斟酌しなければならない場合はその旨を明示ください。それ以外の質問は、全事業者へ回答を送付します。ただし締切日直前の質問は締め切りまでに回答ができない場合があります。

⑺　プレゼンテーション・デモンストレーションについて

今回の情報提供依頼に基づく提案内容や費用等を総合的に勘案し、プレゼンテーションないしデモンストレーションの依頼をする場合があります。

⑻　その他

・本依頼は、情報提供した事業者について、将来のシステム調達を保証するものではありません。
・本市は、本依頼について提供された情報・資料について、提供者に返却しません。
・本市は、本依頼について提供された情報・資料について、当該目的のために本市組織内で利用するものとし、提供者に断りなく本市組織外へ開示しません。
・本依頼で提供を受けた情報、資料等については、今後実施を予定する調達の際の調達仕様書に反映する場合があります。
・提供者に対し、後日、本市から提供を受けた情報、資料等の内容等について照会又は追加の資料提供等を依頼する場合があります。
・情報提供者は、本依頼について本市に提供する資料のうち、特にコピー、配布を制限する資料についてはその旨を明記してください。
・情報提供者は、本依頼で知り得た事項を第三者に知らせることや他に漏らすことは厳にお控えください。ただし本依頼の回答に協力するパートナー企業等に必要な情報を共有することは、これを認めます。その場合は情報提供者の責任において、当該パートナー企業等に対し本書の規定を遵守させてください。
・本情報提供に係る費用については、提供者の負担とします。