

焼津市上下水道料金システム導入業務特記仕様書

第1章 総則

第1条 目的

この仕様書は、焼津市水道料金等検針収納業務ほか包括委託における、焼津市（以下「市」という。）が委託する水道料金等検針収納業務委託（以下、「委託業務」という。）において使用する上下水道料金システム（以下、「料金システム」という。）の導入について、必要な事項を定めるものとする。

原則として、委託業務の業務を受けた者（以下、「受託者」という。）の保有するパッケージシステムの機能を優先するものとするが、要件を満たさないものについてはカスタマイズを行うものとする。ただし、要求する仕様がないものであってもパッケージソフトで標準搭載されている機能等については、削除しないで使用できるものとする。

第2条 納入条件

料金システムは、市の水道事業、公共下水道事業及び下水処理施設の運営、市が委託する委託業務において、市及び受託者が使用するものであり、これらの業務が円滑に遂行可能なシステムを構築しなければならない。

第3条 通信環境

料金システムは、受託者が別途用意する、データセンター等に設置されたサーバーと通信を行うクラウド環境にて動作するものとする。なお、通信回線については、LGWAN-ASP回線を利用することとする。

第4条 委託準備期間

契約締結の日から令和9年3月31日までの期間は準備期間とし、受託者は、自己の負担と責任において料金システム（簿外管理システムや各種モバイルシステム等を含む。）の構築、当該システムのデータ移行に係る準備・検証及び業務移行を行うものとする。

第5条 システム導入の範囲

- (1) 上下水道料金システムのソフトウェアの導入
- (2) システム環境の事前調査、必要な機器の納入、セットアップ
- (3) 旧システムからのデータ移行 ※外字 (EUDC ファイル) データを含む
- (4) 新旧システムの並行稼働、職員研修
- (5) システム運用サポート、システム及び機器の保守
- (6) 料金システム更新時のシステムデータ消去
- (7) その他システムに関する業務

第6条 料金システムの稼働時期

料金システムの本稼働は次の時期に開始できるよう、データ移行及び職員研修を実施すること。なお、令和9年2、3月は旧料金システムと並行稼働を行い、収納日計、例月処理、その他業務に使用する帳票等が正確に出力されていることを確認しなければならない。

- (1) 検針 令和9年4月検針から開始
- (2) 定例調定 令和9年4月分から（令和9年4月中旬）
- (3) 口座振替 各金融機関へ依頼 同上
- (4) 納付書送付 同上
- (5) 収納日計 令和9年2月1日分から
- (6) 例月処理 令和9年2月分から

第7条 料金システムの稼働時間等

- (1) システムの稼働時間は、24時間とする。なお、端末機によるシステムの利用時間は、閉庁日を除く8時00分から21時00分までとする。
- (2) 上記以外の利用時間については、市と受託者が協議の上、運用するものとする。
- (3) システム保守時間及びシステムエンジニアの待機時間については、休日を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までとする。

第8条 運用形態

- (1) 料金システムは、LGWAN-ASP サービスリストに登録されていること。
- (2) 専用サーバーは、プログラムやデータを一元的に格納すること。
- (3) システムアプリケーションは、受託者が別途調達する、市が使用するパソコン6台にインストールすること。また、特別なアプリケーションなどをインストールすることなく動作すること。
- (4) 検針データを集約するモバイル機器は、ハンディターミナル、もしくはこれと同等の機能を有するものを調達すること。
- (5) 納付書類は、コンビニ収納、eLTAX 収納が対応可能な、はがきタイプの様式とする。

第9条 セキュリティ対策

- (1) ハンディターミナル等のモバイル機器内に保存された電子データ及びネットワーク内の通信データは、全て暗号化を行い、情報漏洩防止に努めること。
- (2) ハンディターミナル等のモバイル機器について、十分なセキュリティ対策を施すこと。
- (3) 使用する端末機は、全て操作できる業務従事者を限定し、ID及びパスワードによるログイン管理等を施すこと。
- (4) システムの操作ログ、更新ログ、帳票発行履歴等のジャーナルは全て保持すること。
また、必要に応じて、データの確認ができること。

第2章 システムの構築内容

第10条 システム構築期間

システム構築期間については、令和9年4月1日に本稼働できるよう構築を完了していること。また、令和9年1月以降から現行システムと並行的に処理を実施し、検証を行うこととする。なお、並行的に処理を行う作業場所等については、システム構築作業計画書等に基づき市と協議の上、実施するものとする。

第11条 システム構築等の費用

令和8年度中に先行して行うシステム構築、現行データの移行及び検証、準備にかかる費用は、「焼津市水道料金等検針収納業務ほか包括委託」の契約期間である、令和9年4月1日から令和14年3月31日までの5年間（60ヵ月）に均等計上すること。

第12条 業務の実施

- (1) 受託者は、業務着手前に業務責任者を配置して、システム構築作業計画書を作成し、市の承認を得ること。
- (2) 受託者は、システム構築完了後に次の書類を提出すること。なお、現行システムのデータ構成テーブル等、システム構築に必要な資料については、市が前受託者を通じて貸与する。
 - ① システム基本設計書及び詳細設計書
 - ② システム構成リスト（ハード及びソフト）
 - ③ データ構成テーブル
 - ④ システム操作マニュアル
- (3) 業務の進捗管理は、受託者の責任において行うものとし、市はその内容について適宜確認することができるものとする。

第13条 システム機能要件

提案システム類は、本項及び様式第6号「システム機能確認書」の仕様を満たしているものとする。なお、機能に不足がある場合はカスタマイズ対応とし、見積導入経費に計上すること。また、対応可否について、同号「システム機能確認書」に記載すること。

(1) システムの構築

- ① 構築コストを考慮し、システムは既存の動作・有効性が保証された汎用的なパッケージ製品を活用し、将来性を念頭に構築する。
- ② 検針から滞納整理まで、施設や使用者情報を一元化し、各種統計資料や分析資料の作成が可能である、統合されたシステムであること。
- ③ 焼津市給水条例及び施行規程、焼津市水道事業会計規程、焼津市下水道条例及び施行規則、焼津市下水処理場の設置及び管理に関する条例及び施行規則に準拠したシステムであること。

(2) セキュリティの機能

- ① 個人情報の保護が徹底されたシステムを構築すること。
- ② ユーザーID、パスワードの入力でログインすることによりシステムを使用可能とすること。

- ③ ユーザー毎に使用できるメニューの設定ができること。
- ④ 各ユーザーがシステムを使用したログの管理ができること。
- ⑤ 端末機名、IPアドレスによりアクセスできるクライアントの設定が可能なこと。

(3) システム全般

- ① 各種システムから派生するデータを有効活用し、柔軟かつ整合性のあるシステム構築が可能であること。
- ② OSやデータベースソフト等は、オープン化・標準化に十分耐えうるスタンダードなものを採用すること。また、構築途中で陳腐化することが無いよう実績があり、かつ将来においてもその発展が見込まれるものであること。
- ③ データの保存期間は最低10年間とし、データ参照ができること。なお、ハードウェアの容量が許す限り、何年間も保存できること。但し、必要に応じて保存期間を指定して一括削除もできること。
- ④ 障害発生時においても、業務に支障を及ぼす影響は最小限で、保守管理操作が容易なシステムであること。
- ⑤ 将来におけるシステム化対象業務の増加、法令の改正などに伴うシステムの追加・更新およびハードウェアの更新が容易に行えるシステムであること。
- ⑥ マスタ編集者の権限が設定できること。
- ⑦ 本システムに蓄積されたデータは、自由に抽出・加工できること。
- ⑧ 金融機関の統廃合に対応が可能であること。
- ⑨ 消費税法及び地方税法の法律改正に対応できること。
- ⑩ 画面展開が柔軟であり、かつ容易であること。
- ⑪ ヘルプ画面、定型コメント選択等の入力支援機能が充実していること。
- ⑫ 動作環境は、シンプルな画面構成で全体の把握が容易なこと。特にウインドウの階層を深くしないこと。
- ⑬ 各種データ等は、端末の汎用アプリケーションソフトへのエクスポートやハードディスクへのダウンロードができるようにすること。
- ⑭ ユーザーが間違った操作をした場合や、違う画面を展開してしまった場合等に、容易にキャンセルし元の画面へ戻すことが出来る機能を持つこと。
- ⑮ 専用紙以外の帳票は、A4版を基本とし普通紙で対応可能であること。
- ⑯ 帳票類は全てプレビュー画面が表示できること。
- ⑰ 市が導入している、上下水道閲覧システム(株式会社パスコ社製)に必要なデータを受け渡すツールを用意すること。
- ⑱ eLTAXによる公金収納に対応可能であり、将来的なeLTAX決済の導入を前提としたシステム構築を行うこと。
- ⑲ 将来における法令改正、料金・使用料の改正、制度の新設及び見直し、元号・消費税率の改正等に伴うシステムの拡張、改造等に対応できるよう拡張性、柔軟性を考慮したシステム構築に努めること。
- ⑳ その他、将来実施する可能性がある、口座割引等に対応可能なシステム構築とすること。なお、上記の拡張等における費用負担は、市と受託者が協議の上で決定し、対応すること。

第 14 条 データ移行

現行システム「上下水道料金システム Wing (株式会社フューチャーイン社製)」からのデータ移行は、本稼働時期に間に合うように準備すること。

- (1) 現行システムのデータ移行に伴うデータ受け渡しは、令和 8 年 12 月、令和 9 年 2 月、3 月の 3 回とする。
受託者は、データの受け渡し後、データ移行試験を行い、市に対し、試験結果を各月末までに書面で報告しなければならない。
- (2) 現行システムのデータ移行は、全データを漏れなく移行し、システム移行後に使用者等に支障が発生しないようにする。なお、現行システムのデータを新システムに移行する費用は、受託者の負担とする。
また、受託者は、運用開始後に不整合が発覚した場合は、速やかに原因調査し修正を実施すること。
- (3) 新システムにおいて必須となる項目が現行システムに存在しない場合は、受託者がパンチ入力等によりデータの作成を行うものとする。
- (4) 現行システムからの移行データは、市から受託者に提供することとする。
受け渡しに使用する媒体等については、市、現行システム事業者、受託者の 3 者の打ち合わせにて別途決定することとするが、受託者が指定の媒体で提供を希望する場合は、媒体は受託者にて準備すること。
- (5) データ移行に関する打ち合わせ等については、現行システム事業者が同席する。
また、現行システムの各種マスタ等のデータ移行については、市、受託者、現行システム事業者の三者とで十分な協議及び検証をもってシステム移行を行うこととする。ただし、これに係る費用（出張、作業費用等）は受託者が負担する。
- (6) 受託者は市に対し、移行データの確認など、新たな作業が発生する可能性がある場合は、そのスケジュールや想定される作業内容、作業量等を明記した作業分担表を提示すること。
- (7) 受託者は、現行システムのデータ移行の際、当該データ等を外部に持ち出してはならない。
また、個人情報に記載されている記録媒体及び帳票等の管理において、不正利用、漏洩等が起これないよう対策を講じなければならない。
- (8) 受託者は、次回の上下水道料金システム更新時に、最低 6 回はデータ移行のための移行データを当該データのファイルレイアウトを添えて提出しなければならない。
なお、当該データは、原則としてシステムが保有する全情報を網羅するものとする。
- (9) 令和 8 年度決算において、統計資料等に不備がないようにすること。
- (10) 各データの件数は、次のとおりである。(令和 7 年 3 月 31 日時点)

令和 6 年度水道料金調定件数	…370, 733 件
令和 6 年度下水道使用料調定件数	…78, 637 件
令和 6 年度下水処理施設使用料調定件数	…6, 285 件
給水戸数	…60, 823 件
使用水量のお知らせ発行件数	…月平均 約 1, 500 件
納入通知書発行件数	…月平均 約 6, 800 件
督促状発行件数	…月平均 約 1, 400 件

給水停止予告通知書発行件数	…月平均 約 280 件
給水停止通知書発行件数	…月平均 約 170 件

第 15 条 新旧システム並行稼働要件

令和 9 年 2、3 月をテスト運用期間とする。また、テスト運用期間中にシステムの操作研修を行い、各業務の運用チェックを行うこと。なお、不測の事態に備え、令和 9 年 4 月、5 月の 2 ヶ月間は、旧システムとの照会ができるようにすること。

第 16 条 保守及び支援要件

(1) システム保守

下記事項に係る保守・運用について十分なサポートが可能であること。

- ① 操作およびシステムに関する問合せ等に対する運用・管理サポート全般
- ② 誤動作によるデータ喪失時のリカバリー
- ③ 障害発生時の迅速な復旧支援
- ④ 機器の障害切分・保守
- ⑤ その他システム保守にかかる一切の障害切分、迅速な保守およびその手配
- ⑥ その他運用における負担軽減に対する積極的な対応
- ⑦ 焼津市と協議の上、最新のバージョンを随時、無償リリースすること。
- ⑧ インストール作業が発生する場合は、受託者が通常の保守範囲内で作業を実施すること。
- ⑨ システムのバージョンアップ等により、マニュアルに変更が生じた場合には、速やかに最新版を提供すること。
- ⑩ 常に安定して稼働し、業務に支障を来たすことの無いよう定期的にシステムを保守すること。
- ⑪ システム及び運用形態、さらに業務知識に精通した S E に連絡が取れる体制を整えること。

(2) ハードウェア保守

- ① 導入後最低 5 年間の保守を実施すること。
- ② ハードディスクの障害時には、セキュリティに配慮した対応を行うこと。

(3) 新システム準備期間における操作説明及び打ち合わせ

新システム導入準備期間（おおよそ令和 8 年 9 月から令和 9 年 3 月まで）における現行システムから新システムへの変更点、操作説明及び質疑を含めた打ち合わせについては、基本的に、市と受託者で行う。ただし、状況に応じて、市が水道料金等検針徴収業務委託している事業者職員を同席させることができ、当該委託事業者職員から受託者に対して、直接質問することができるものとする。その場合、受託者は誠実に対応しなければならない。

(4) その他支援

- ① 新システム導入から本稼働までの間、またはシステム本稼働後、市よりシステム全般に関する問い合わせ、不具合報告があった場合、受託者は誠実に対応しなければならない。
- ② 市の指定する金融機関と、準備期間中に読取り及び送受信テストを調整・実施すること。
- ③ 市が契約しているコンビニエンスストア収納代行業者と、準備期間中にバーコード読取りテスト及び収納データの受信テストを調整・実施すること。

第 17 条 その他

(1) 協議・協力

本仕様書に定めのない事項については、市と受託者間で協議、協力し、本稼働までに対応できるように努めること

(2) 状況報告

システム本稼働までの間、受託者は市の要請により、随時、進捗状況を報告すること。