
神戸市水道局
営業オンラインシステム再構築

情報提供招請(RFI)実施要領

令和6年9月

神戸市水道局

1 情報提供招請 (RFI) の背景と目的

1.1 業務名

神戸市水道局営業オンラインシステム再構築

1.2 背景と目的

神戸市水道局（以下、「本市」という。）の営業オンラインシステム（以下、「本システム」という。）は、給水装置工事受付・開閉栓受付業務及び検針・調定・収納業務（以下、「水道営業業務」という。）に係る一連の業務運営を管理するシステムであり、平成 21 年（2009 年）から稼働しています。

現行の本システムは、稼働から 15 年以上が経過しており、これまでに、平成 26 年（2014 年）、令和元年（2019 年）の消費税率変更、令和 2 年（2020 年）の民法改正、令和 5 年（2023 年）の神戸市水道局お客様サポートシステム稼働、令和 6 年（2024 年）の水道料金改定その他水道営業業務を取り巻く様々な状況変化に伴い度重なる改修を実施しています。

その結果、本市独自のカスタマイズを含む度重なるシステム改修等でシステムが老朽化しています。

また、水道事業においても、人口減少に伴う水道料金収入の減少や職員数の減少など、様々な課題に直面しています。

上記の現状を踏まえ、現行システムの課題を解決し、安定的な事業運営を目的として、本システムの見直し・再構築を検討します。

本招請は、システム再構築及び運用業務に関して、仕様の検討と所要費用の精査を行うため、関連情報や資料提供の依頼を行うものです。

1.3 新システムに向けた方針

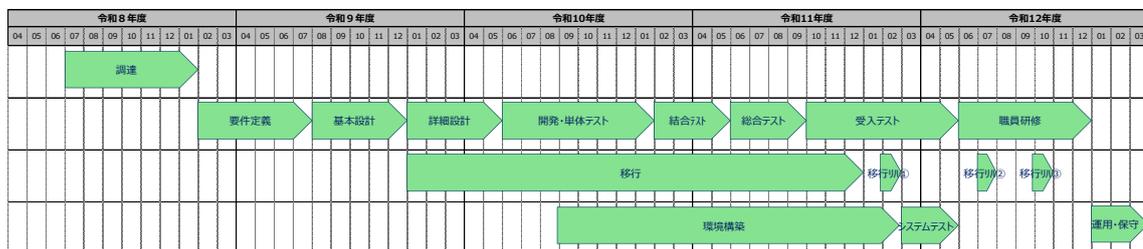
1.3.1 カスタマイズの抑制

システムの再構築にあたっては、各社が保有するパッケージシステムの標準機能を用いた業務が可能となるよう、業務運用自体の見直しを行うとともに、大幅な改修が必要な業務については、アドオン型（パッケージを改修するのではなく、外部で個別システムとして構築し、パッケージ自身とは疎結合とする考え方）によるシステム構築の採用を推進することとします。

1.3.2 再構築スケジュール

本システムの再構築スケジュールとして、令和8年(2026年)1月(契約)～令和13年(2031年)1月(本稼働)を想定しています。

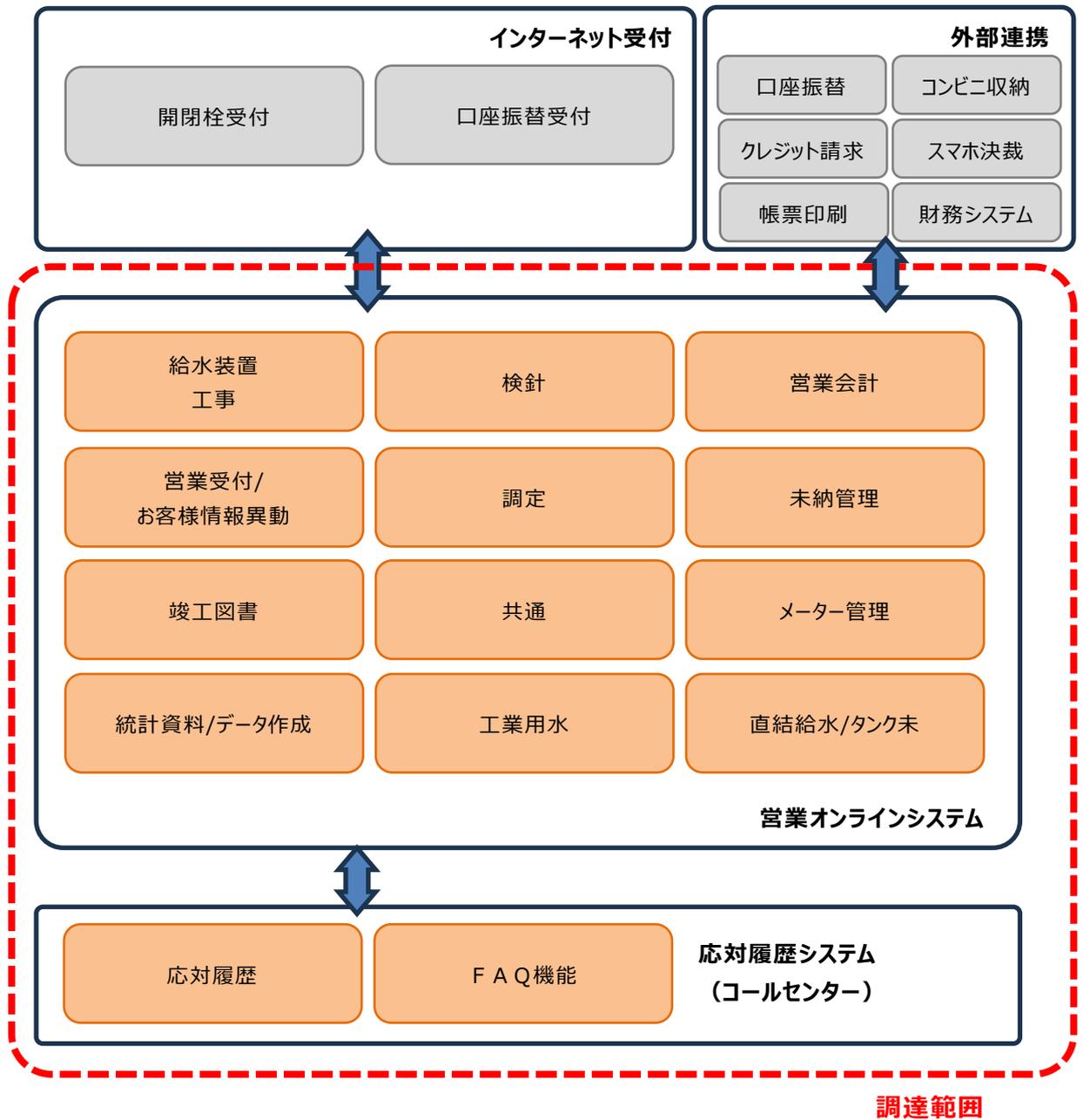
本市が想定する再構築スケジュールを以下に記載します。



2 システム機能要件

2.1 システムの全体構成

本システムの構成概要イメージを以下に記載します。



2.2 各業務の概要

本システムにおける各業務の概要を記載します。

業務名	業務概要
給水装置工事	給水装置の新設、改造、撤去の工事受付登録を行う。 直結給水、受水槽の管理を行う。
営業受付／お客様情報異動	お客様の登録、異動、削除を行う。 開閉栓の受付登録を行う。 開閉栓に伴うメーター工事の作業指示を行う。
検針	お客様の検針順序等の設定を行う。 検針日程の登録を行う。 検針を行い、検針結果の反映を行う。
調定	検針結果にもとづき調定を行う。
営業会計	調定結果にもとづきお客様に水道料金等を請求する。 未納等が発生した場合、督促等を行う。 遅延損害金、延滞金の調定を行う。 調定結果にもとづき会計処理（仕訳）を行う。 収納可否の判断、および時効の管理を行い、不能欠損等の処理を行う。
未納管理	未納分の調定の管理を行う。 徴収停止の管理を行う。 停水執行の管理を行う。
メーター管理	メーターの在庫管理を行う。 メーターの検査、取替の管理を行う。
竣工図書	竣工図書複写手数料の調定を行う。
統計資料／データ作成	各種統計資料等の作成を行う。
給水工事統計	給水工事に係る統計帳票等の作成を行う。
共通	各業務共通のマスタ等の管理を行う。

2.3 機能要件

本システムにおける機能要件は、様式4「機能要件一覧記入様式」に記載しています。

なお、提案される業務パッケージの標準機能については、機能要件一覧に記載がなくても利用できることとします。

2.4 外部連携要件

外部連携の一覧を別紙1「外部連携一覧」に記載します。

2.5 システム利用期間

本システムの利用期間は、令和13年（2031年）1月から令和22年（2040年）12月までの10年間とし、その間に必要となる機器の更新、OS・ソフトウェアの更新、ハードウェア・ソフトウェアの保守を含めた、開発着手からシステム利用期間満了までの所要費用の見積もりを依頼します。

3 システム基盤要件

3.1 システム構成要件

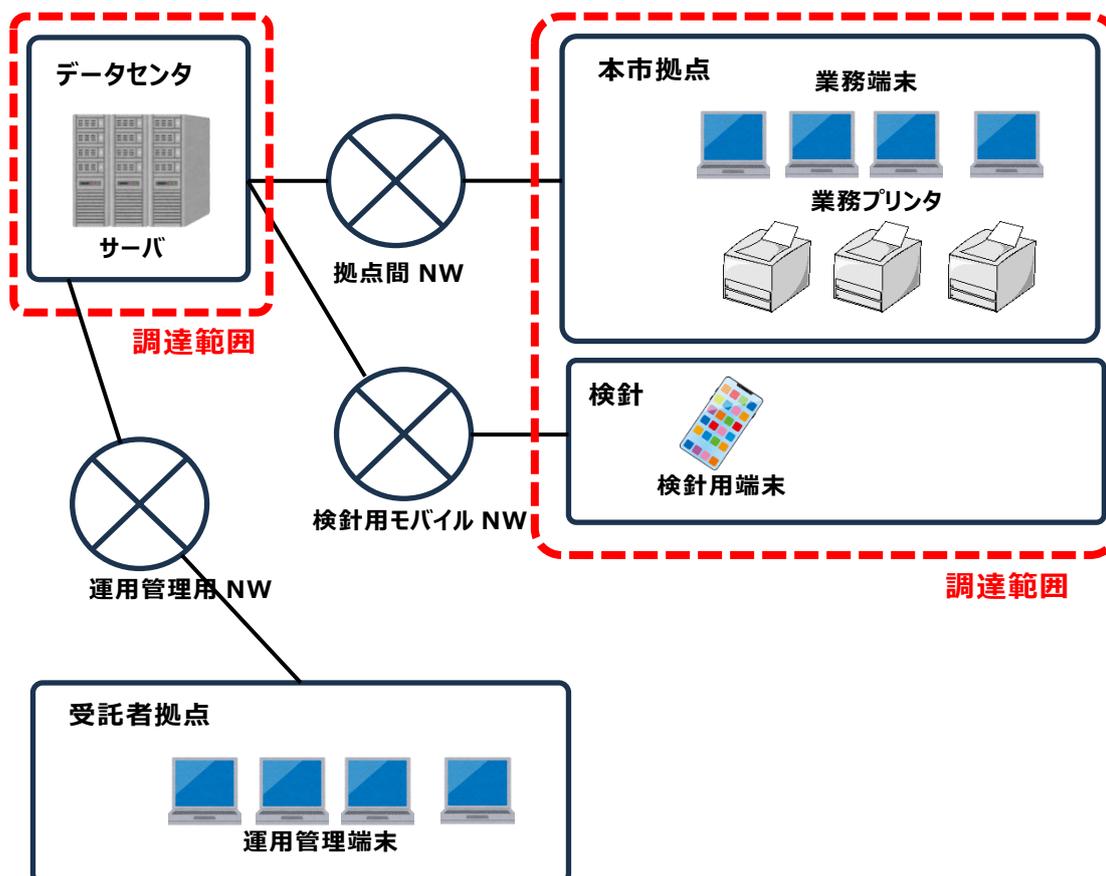
3.1.1 基本的な考え方

本システムが稼働するために必要なサーバ機器は、本システム再構築と併せて調達します。なお、サーバ機器は受託者が準備するデータセンタ内で稼働する（ハウジング）ことを前提としていますが、水道標準プラットフォームおよび神戸市仮想化基盤を利用した場合についても費用の見積もりをお願いします。

データセンタ等における運用・保守についても本調達の範囲に含みます。

また、本システムの稼働に必要な端末機器（PC 等）及び周辺機器（プリンタ・検針用端末等）並びにソフトウェア（本市がライセンスを保有しているものを除く。）についても本調達に含めます。なお、これらの端末機器等の個別設定、動作確認等についても本調達に含みます。

本システムにおける基盤概要を以下に記載します。



3.1.2 ネットワーク要件

本システムが稼働するネットワークについて、データセンタ及び各拠点内のネットワーク

(LAN)に係る機器及び検針用端末が検針先で情報を取得するための回線等ネットワークは本調達に含みます。なお、拠点内のネットワークについては有線によるネットワークを想定しています。

また、拠点間を結ぶネットワーク(WAN)については、本調達には含まれませんが、本市がWANを調達する際の要件決定の支援及びルーター等のネットワーク機器が別途必要な場合は、それらを本調達に含みます。

検針時に利用する端末は、従来の端末内にデータをダウンロードする方式ではなく、ネットワークを介し情報を取得・更新する方式とします。

拠点の一覧を別紙2「拠点一覧」に記載します。

3.1.3 本システム稼働環境要件

本システムの稼働環境は、①本番環境、②研修・検証環境、③開発環境の3つの環境を想定しています。研修・検証環境は、本市が研修・検証で使用できるよう、環境の起動・終了、データの同期ができるよう考慮してください。

データベースサーバについては、性能及びライセンス費用を考慮して本市にとって最適なシステム構成となるよう考慮してください。

サーバにインストールするソフトウェアについては、特定のハードウェア、ソフトウェアや調達可能な事業者依存しないスタンダードな製品を採用してください。また本システム想定運用期間内の運用・保守に影響が出ないよう考慮してください。

その他、本システムの稼働に必要なハードウェア・ソフトウェアがある場合は、本調達の範囲内で準備してください。

3.1.4 端末機器等要件

(1) 端末機器基本要件

① 業務端末

- ・ 端末には、コンピュータウイルス等対策ソフトウェア及びユーザ・機器管理ソフトウェアを導入すること。
- ・ 端末に搭載するオフィスソフトは、Microsoft Office とし、バージョンは LTSC 2024 以降とします。なお、ライセンスは本市より提供します。
- ・ 本システムの稼働に必要なソフトウェアのインストールおよびソフトウェアの設定作業は本調達に含みます。

② 運用管理端末

- ・ 受託者事務所からのリモートによる運用管理を目的として、受託者事務所内に設置する運用管理端末は、受託者にて準備するものとします。
- ・ 受託者事務所からのリモートによる本番環境及び研修・検証環境への接続は運用管理端末のみとし、それ以外の端末を使用した受託者事務所からの接続は禁止します。
- ・ 運用管理端末に搭載する OS、コンピュータウイルス等対策ソフトウェア、オフィスソフト等のライセンスは受託者が準備すること。

③ 業務プリンタ

- ・ 業務プリンタは、ネットワークに接続し、印刷可能なものとする。

神戸市水道局営業オンラインシステム再構築に関する情報提供招請 (RFI)

- ・ 業務プリンタで出力可能な用紙は、A4、A3、手差しとし、両面印刷が可能とすること。
- (2) その他の機器基本要件

その他、本委託に含む機器は以下のとおりです。

- ・ 検針等業務用携帯端末（ハンディーターミナル）
- ・ 検針等業務用携帯プリンタ
- ・ その他本システムに必要な機器

検針等業務用携帯端末は、紛失等に備えたセキュリティ対策を講じること。また、起動時（電源）及びシステム起動時に ID・パスワード等の複数の認証によりセキュリティが確保されていること。

3.1.5 想定機器台数

本システムにおける機器構成の想定台数を記載します。

機器名称	台数	調達対象	備考
サーバ	—	○	
業務端末 (PC)	210	○	
運用管理端末 (PC)	10	—	受託者が準備
業務プリンタ (モノクロ)	75	○	
検針等業務用携帯端末	303	○	
検針等業務用携帯プリンタ	67	○	
拠点内 HUB	91	○	1Gbps 以上対応

3.2 データ移行要件

データ移行に関する基本的な考え方を以下に記載します。

- ・ 現行システムが保持しているデータについて、直近 10 年分は最低限、移行すること
- ・ 未納・未収分については、現行システムが保持する全期間のデータを移行すること
- ・ データ移行は、極力手作業を排除すること
- ・ 移行時に発生するデータの補完、修正については受託者にて行うこと

現行システムのデータ量一覧を別紙 3 「現行システムデータ量一覧」に記載します。

4 運用・保守要件

4.1 基本的な考え方

本システム稼働後におけるすべてのシステム運用については、受託者にて実施すること。主な作業を以下に記載します。

- ・ 管理作業
- ・ 付帯作業業務
- ・ ハードウェア、ソフトウェアの保守（サードパーティを含む）
- ・ 各ソフトウェアのバージョンアップ
- ・ 各ソフトウェアのパッチ適用
- ・ システムの環境定義設定（マスタを含む）
- ・ バックアップ（データ・システム）運用
- ・ 障害時の対応
- ・ 障害事後対策
- ・ 性能及び資源の監視、チューニング
- ・ ライブラリ管理及び構成管理
- ・ セキュリティ管理
- ・ システム操作マニュアル作成
- ・ システム操作研修
- ・ 問い合わせ対応
- ・ データ保守
- ・ 仕様変更時の工数見積り

これらの作業において、属人化を防止する観点から、業務知識やシステムに関する専門的な知識を有していない者でも容易に対応できるよう運用設計を行うこと。なお、具体的な業務運用、システム運用については、各工程において十分な検討を行うこととし、検討にあたっては、本市職員と調整すること。

本市との間でサービスの見える化を目的とした、SLA(Service Level Agreement)を締結すること。サービスの享受は情報部門だけでなく、ユーザ部門も行うことに留意し、SLA 項目、設定数値等について各項目それぞれに対し詳細かつ自由に提案すること。

SLA の遵守状況は、月次報告等により、定期的に本市へ報告すること。遵守できていない項目については、改善案を提示し、サービスの向上、品質の向上に努めること。

運用保守の時間帯は基本的に、システムに関する問い合わせ等は、8:30～18:15 を予定しています。ただし、繁忙期等本市が要望する日については、1～2 時間程度、延長できるようにすること。また、システム障害等の連絡は、この時間帯以外でも対応すること。

システム障害等によるサービス停止(遅延等含む)からサービスの正常復旧までの間、適宜本市へ状況報告を行うこと。

運用保守業務について、セキュリティが確保された通信回線を利用したリモートでの監視や運用・操作等は、外部との NW 接続がないことを前提に、本市の承諾を得た場合に限り、可とします(ただし、専用の端末、回線を用意すること)。

本システムにおけるジョブ監視についても、同様に外部 NW 接続がないことを前提に本市の承

神戸市水道局営業オンラインシステム再構築に関する情報提供招請(RFI)

諾を得た場合に限りリモート監視を可とします。

5 情報提供の方法

5.1 参加表明

本件に参加する場合、以下の要領にて参加表明してください。なお、参加表明後に辞退する場合は、同様の方法で必ず連絡してください。

受付期間：令和6年（2024年）9月27日（金曜日）17時まで

通知方法：参加の旨と事業者名、担当部署、連絡担当者名、住所、電話番号及びメールアドレスを記載し、秘密保持誓約書を添付した電子メールを送付

送付先：神戸市水道局営業課 担当（伊波）（TEL：078-945-7528）

メールアドレス：kwb_itteki@office.city.kobe.lg.jp

表題：【営業オンライン再構築 RFI】参加表明（参加者名）

その他：メール送付後、本市に対し到着確認の連絡をしてください。

なお、秘密保持誓約書をもって参加表明した方に対し、下表の資料一式を電子メールにて配布します。

資料名称	備考
別紙1_外部連携一覧	
別紙2_拠点一覧	
別紙3_現行システムデータ量一覧	
別紙4_RFI 回答依頼事項	
外部サービス利用基準	クラウド等の外部サービスの利用を提案される場合に、神戸市が要求する情報
外部サービス要件（機密性2以上）	セキュリティポリシー適合審査基準
サーバ仮想化基盤利用ガイドライン	神戸市が構築しているサーバ仮想化基盤の利用を提案される場合に、準拠すべき利用ガイドライン
様式2_質問表	
様式3_導入実績調査シート	
様式4_機能要件一覧記入様式	
様式5_ハードウェア一覧表	
様式6_ソフトウェア一覧表	
様式7_概算費用見積書	

5.2 情報提供の様式

別紙4「RFI 回答依頼事項」を参照してください。

5.3 情報提供資料の部数

電子データでの提供をお願いします。パンフレット等紙面のみの資料については、紙媒体1部で問題ありません。

5.4 質疑応答

本招請に関する質疑は、原則電子メールにより、以下の要領で受付けます。

- (1) 質問書提出期限：令和6年(2024年)10月4日(金曜日)17時まで
- (2) 通知方法：様式2_質問表に質疑内容を記載のうえ、原則電子メールにて送付
- (3) 送付先：神戸市水道局営業課 (078-945-7528)
- (4) メールアドレス：kwb_itteki@office.city.kobe.lg.jp
- (5) 表題：【営業オンライン再構築 RFI】質問送付(参加者名)
- (6) 回答予定日：令和6年(2024年)10月10日(木曜日)
- (7) 回答方法：質問回答一覧を、全参加事業者の担当者へ電子メールで送付します。
- (8) その他：メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を実施してください。

5.5 提出について

回答は、原則として電子データにて提出してください。提出は電子メールの添付ファイル、メディアの郵送、メディアの直接持参の方法により提出してください。

電子メールの添付ファイルにて提出いただく場合、添付データ容量はメール1通につき14MBを超過しないようにしてください。メディアの直接持参にて提出いただく場合は、事前にご連絡ください。

5.5.1 提出期限

- ・ 令和6年(2024年)10月18日(金曜日)17時までとします。
- ・ 期限内の提出が困難な場合は、あらかじめご連絡ください。
- ・ 後日、当方から問合せする場合がありますので、必ず連絡先(担当部署、担当者名、住所、電話番号及びメールアドレス)をご記入ください。

5.5.2 提出先及び問合せ先

〒650-0016 神戸市中央区橘通3丁目4番2号 水道局総合庁舎1階
神戸市水道局営業課
メールアドレス：kwb_itteki@office.city.kobe.lg.jp
担当者：伊波
電話番号：078-945-7528

6 その他

- (1) 提出いただいた資料は、返却しません。
- (2) 提出いただいた資料は、神戸市情報公開条例第10条第2号イに該当するもの（公にしないとの条件で任意に提出があった情報で通例として公にしないこととされているもの）として非公開とします。ただし、本市が仕様書案等を検討するにあたって、契約により守秘義務を課している外部のコンサルタント等に当該資料を開示することがあります。
- (3) 情報提供に要した費用は、参加者の負担となりますのでご了承ください。
- (4) 資料中の取組は検討中のものであり、将来的な実施を確約するものではありません。また、今回資料を提出したことにより参加者に将来入札に応じる義務が生じたり、参加者に特別の地位を約束したりすることはなく、本招請を辞退した場合も不利益に取り扱われることはありません。
- (5) 情報提供いただいた参加者に対し、必要に応じて、後日ヒアリングやシステムのデモンストラクションを依頼する場合があります。もし不都合や実施のための条件がある場合は、提出時の電子メール本文にその旨を記述してください。

以上