摂津市上下水道料金システム再構築業務委託基本仕様書

令和８年１０月

大阪府摂津市上下水道部

摂津市上下水道料金システム再構築業務委託
基本仕様書

１．基本事項

本仕様書は、摂津市上下水道料金システム再構築業務について、摂津市上下水道部（以下「委託者」という。）が、実施事業者（以下「受託者」という。）に要求する仕様について定めるものである。

本仕様書に記載された要求事項は、原則として全て実現すべきものであるが、受託者が代替案を提示し委託者がこれを了承した場合は、要件を満たしたものとする。

また、本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務を遂行する上で効果的と考えられる事項については積極的に提案すること。

２．業務の概要

（１）基本的事項

① 受託者は、システムの機能が十分に発揮できるように本仕様書その他の関係書類に基づき、誠実に業務を履行しなければならない。

② 受託者は、業務の実施にあたり、本市条例、規則、関連する各種法令等を遵守しなければならない。

③ 受託者は、業務の履行又はその確認に必要となる業務記録等の書類を整備し、委託者が提出を求めた場合は速やかに提出しなければならない。

④ 受託者は、業務の履行に関する報告書等を指定された期日までに委託者に提出しなければならない。

⑤ 受託者は、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務を実施するうえで当然必要な業務等は良識のある判断に基づいて行わなければならない。

（２）契約方法

① 受託候補者と本市上下水道部とが協議の上、本業務にかかる仕様を確定し、提案上限額の範囲内で本業務委託にかかる契約を締結する。

② 受託候補者との協議において合意に至らなかった場合や特別な事情により契約を締結できない場合には、評価結果が次点の者を受託候補者として選定し、協議を行うものとする。

（３）計画準備

① 受託者は、契約締結後速やかに委託者と協議を行い、システム構築に関するプロジェクト計画書を作成すること。また、構築期間内はプロジェクト計画書に従いタスク管理、リスク管理等を行うこと。

② 受託者は、作業工程に変更が生じた場合は速やかに変更工程表を提出し、委託者からその承認を得なければならない。

③ 受託者は、おおむね月１回以上の頻度で報告会を開催し、業務の進捗状況や課題などを

委託者に報告すること。ただし、委託者が認めた場合は報告書の提出をもって報告会に代えることができる。また、その他必要に応じて随時会議を開催して委託者と情報共有及び課題検討を行うこと。なお、委託者側の職員が参加する会議については、原則として摂津市上下水道部庁舎内で行うものとするが、協議のうえオンライン開催も可とする。

（４）業務従事者等

① 受託者は、本事業と同規模以上のプロジェクトを管理した経験を持つ人員をプロジェクト責任者として配置すること。また、本業務を計画どおりに遂行するために必要な人員配置を行うこと。

② プロジェクト発足以降に人員を変更する場合は、委託者の了承を得るとともに、変更後の人員が前任者と同等以上の能力・経験を有することを担保すること。

（５）一括再委託等の禁止

本業務を一括して再委託等することは禁止する。ただし、市に申し入れを行い承認された場合はこの限りではない。

（６）契約不適合責任

受託者は、成果品の引き渡し後にシステムの障害等及び本仕様書記載事項との相違等が生じた場合は、直ちに目的物の修補による履行の追完を行うこと。これに対し、受託者が是正措置を行えない場合には、本市上下水道部は損害賠償の請求、代金の減額の請求または契約の解除をすることができる。なお、是正に係る費用等の一切は受託者の負担とする。

（７）個人情報の保護

① 受託者は、摂津市個人情報保護条例、その他個人情報の保護に関する諸法令を遵守すること。また、本業務に従事する者に対して上記諸法令等に係る研修を実施し、正しい知識を持って本業務を遂行すること。

② 受託者は、業務上知り得た個人情報を一切漏らしてはならない。また、本業務の履行期間満了後も同様とする。

③ その他必要に応じて委託者と協議を行い個人情報の適正管理のために必要な措置を講じるものとする。

３．事業期間

（１）構築期間

契約締結の日から令和９年１２月３１日（金）まで

（２）運用予定期間

令和１０年１月１日（土）から令和１４年１２月３１日（金）

４．ハードウェアの仕様

（１）基本構成

各機器の仕様については、以下の数量・要求仕様を満たした上で、信頼性・安定性・拡張性等を十分確保できる構成を提案すること。

サーバ		(1) データセンターとの接続回線は LGWAN 回線であること。 (2) 委託者指定のデータセンター要件を満たすこと。 (3) 冗長化を図ること。 (4) 自動バックアップ機能を有し、バックアップは最低５日間保管すること。 (5) 無停電電源装置を装備すること。 (6) 稼働時点のデータとあわせて最低１０年間のデータを保存できる容量を有すること。ただし、未収金データについては永年保存とする。 (7) 運用期間中の業務機能追加や処理負担の増大およびデータ量の追加が発生した場合に、サーバスペックの増強などの対応がおこなえること。 (8) その他受託者が必要とするもの。
クライアント端末	56 台	※別調達（56 台） (1)本市ネットワークで利用中の既設端末および新規調達端末を利用すること。仕様については以下を参照すること。 OS：Windows11 メモリ：8GB 以上 ＣＰＵ：Core i3 以上 ＳＳＤ：128GB 以上 ディスプレイ：HD 以上 OA ソフト：Microsoft Office 2021
検針用デバイス	15 台	(1) スマートフォンタイプの機器とすること。 (2) OS は Android 9 以上とすること。 (3) 本体メモリと外部メモリでデータの二重化ができること。 (4) セキュリティ対策が取られていること。

		(5) モバイルバッテリ（ライト付）を１５本用意すること。 (6) 本体充電器を本体台数分用意すること。 (7) 高い耐衝撃性能および耐環境性能を有すること。 (8) 衝撃吸収フィルム、本体ケース、ネックストラップを用意すること。
検針用モバイルプリンタ	15 台	(1) 検針用デバイスと Bluetooth 接続可能な機器とすること。 (2) 用紙幅 80 ㎜のロール紙に対応していること。 (3) 予備バッテリを１５本用意すること。 (4) 本体充電器を本体台数分用意すること。 (5) ４連式バッテリ充電器を予備バッテリ全本数が同時に充電できる台数分用意すること。 (6) 高い耐衝撃性能および耐環境性能を有すること。 (7) 本体カバー、ショルダストラップを用意すること。
バーコード読み取り装置	２台	※別調達（2 台） (1) 委託者にて用意する機器が利用可能である。 (2) GS1-128 の読み取りが可能である。 (3) ハンドスキャナタイプである。
集中検針盤接続インタフェース	5 台	(1) 検針用デバイスと Bluetooth 接続可能な機器とすること。 (2) 本市給水区域内に設置済みの集中検針盤とケーブル接続して指示数情報が取得できること。
無線検針ユニット親機	２台-	(1) 検針用デバイスと Bluetooth 接続可能な機器とすること。（現在使用：アズビル金門製　KWS2710BT） (2) 本市給水区域内に設置済みの無線検針子機と無線通信にて指示数情報が取得できること。
高速モノクロレーザープリン	１台	※別調達（1 台）

タ		(1) 委託者にて用意する機器が利用可能であること。 (2) （現在使用：CANON IR-ADV 8786→同等品買替対応については別途協議）
封入封函機	1台	※別調達（1台） (1) 委託者にて用意する機器が利用可能であること。

（2）設置場所

設置場所	設置機器	数量
上下水道部庁舎	クライアント端末	50台
	モノクロレーザープリンタ	1台
	封入封函機	1台
	バーコード読取装置	2台
	検針用デバイス等	15台
太中浄水場	クライアント端末	6台

（3）データセンター要件（料金システム）

① 地震による被害の恐れの少ない地域であること（文献で指摘された活断層直近にないこと、および過去に液状化被害を受けた地域でないこと。

② 国土交通省公開の洪水浸水想定区域図で指定された場所にないこと。

③ 津波、高潮、集中豪雨等、出水の危険性を指摘されていない地域であること。

④ 半径１００m以内に消防法における指定数量以上の危険物製造施設や高圧ガス製造施設がないこと。

⑤ 火山ハザードマップ上、被害の予想される区域に指定されていないこと。

⑥ 日本データセンター協会が制定するファシリティスタンダードの基準であるティア４（地震や火災など災害に対してデータ保全の安全性を保ち、かつ可用性も確保した非常に高いレベルでの耐災害性が確保されている。）と同等以上のサービスレベルを確保していること。

⑦ 耐震構造、免振構造等の建物であること。

⑧ 建築基準法に基づく独立した防火区画であること。

⑨ 常時、温度１８～２７℃、湿度６０%以下に保つことができる空調設備を備えていること。

⑩ 全ての入退室情報が記録され、一定期間保管可能であること。

⑪ 火災、水害、落雷等の影響を受けにくくする設備を備えていること。

⑫ サーバ室は２階以上に所在する部屋であること。

⑬ 機器や記録媒体に影響を与えない消化薬剤や消防用設備等を備えていること。
⑭ 床耐荷重は、本サービスを提供するうえで必要十分な床耐荷重能力があり、サーバ等の重みで床が変形することが無いこと。
⑮ 保守に必要な空間が確保されていること。
⑯ 停電時にシステムを運用するために十分な電源容量を持つ非常用自家発電装置を備えていること。
⑰ 停電時に自家発電装置が安定的に起動するまでの間、瞬断することなくシステムに十分な電力供給が可能な無停電電源装置を備えていること。
⑱ 自家発電装置の燃料容量は７２時間以上連続運転が可能な容量を確保できること。
⑲ ２４時間３６５日稼働可能な空調設備を擁するとともに、当該施設の一部が故障した場合でも空調能力に支障をきたさないこと。
⑳ 落雷等による過電流に対してサーバ等の機器を保護するための措置がされていること。
㉑ ＩＳＭＳ適合性評価制度における ISO27001（JISQ27001）の認証を取得していること。
㉒ 生体認証、ＩＣカード等を用いた認証により不正な者の侵入を防止できること。
㉓ 有人および監視カメラによるビル入退室管理を２４時間３６５日実施していること。
㉔ 保守要員が２４時間３６５日体制で常駐し、迅速に障害対策の実施ができること。
㉕ 建築基準法や消防法等の関連法規を満たしていること。

（4）データセンター要件（水道利用者向けポータルサービスあるいは代替サービス）
① 日本国内のデータセンターを利用すること。
② 地震や火災など災害に対して、一般建物より高いレベルでの安全性が確保されており、建物およびサーバ室へのアクセス管理が実施されていること。

5．ソフトウェアの仕様
（1）基本事項
本事業の対象となるシステム（ソフトウェア）の基本構成については、原則として以下のとおりとする。ただし、受託者が提案し、委託者がシステム運用に支障がないと認めた場合は、一部の機能を独立したサブシステムとして設計することができる。

名称	機能一覧
上下水道料金システム	異動機能、検索・照会機能、受付機能、検針機能、調定・請求機能、収納機能、滞納整理機能、メーター管理機能、給水工事管理機能
上下水道利用者向けポータルサービス（代替サービス含む）	開閉栓受付機能、名義変更・送付先変更受付機能、使用量・料金照会機能、料金支払い機能、管理者機能、料金システム連携機能、クレジットカード継続払い受付機能

上下水道利用者目向けアプリ （代替サービス含む）	機能はポータルサービスと同等とし、企画提案者の裁量により、積極的な機能拡充の提案を可とする。なお、代替サービスによりポータルサービスとアプリを一元化する場合は、機能の拡充性・効率性を有すること。

（2）ソフトウェア仕様

別紙システム機能要件確認書を参照すること。

（3）各システムの使用ライセンス数

各システムの使用ライセンス数は以下のとおりとする。

名称	数量
上下水道料金システム	５６式（同時接続３０式）
上下水道利用者向けポータルサービス （代替サービス含む）	１式（ライセンス形態は受託者の提案による）
上下水道利用者向けアプリ （代替サービス含む）	１式（ライセンス形態は受託者の提案による）

6．ネットワーク

（1）ＬＧＷＡＮ回線および庁舎内・庁舎間ネットワークは委託者にて用意する。またシステム利用に係る庁舎内・庁舎間ネットワーク設定費用は委託者が別途負担する。

（2）水道利用者向けポータルサービス（代替サービス含む）についてはインターネットによるサービス提供を行う。料金システムとの連携方法については、受託者の提案によるものとする。

また、クレジットカード継続払いの受付機能を有するものとする。

（3）水道利用者向けアプリ（代替サービス含む）については、既存アプリサービスと同等の機能を有するものとし、料金システムとの連携方法については、受託者の提案によるものとする。

7．情報セキュリティ

（1）アプリケーションに関して受託者が確保するもの

① 認証

・本システムへのログインは、ユーザー毎に付与するユーザーID／パスワード等の認証機能を実現すること。

② 機密性

・ユーザーに応じてアクセス権限を設定することで、利用可能な情報・機能を制限できること。

・ログインや操作記録等、アクセスログを個人単位で取得できること。
・システム管理者は、現在使用している端末もしくはユーザーID をリアルタイムで把握できること。
・外部からの不正アクセス、コンピューターウィルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。

８．システム構築

（１）受託者は、システム構築、データ移行に関する各種議事録を作成し、協議後２週間以内に提出すること。

（２）作業は、他の自治体において豊富な構築経験があり、本業務に精通した者により行われること。

（３）現行システム事業者との調整事項が生じた場合は、本市上下水道部を介して対応すること。

（４）本市上下水道部が実施する指定金融機関との口座振替データの読み取りテストに関して、本市上下水道部と調整を行うこと。

（５）本市が実施するコンビニ収納業務受託者とのバーコード読取テスト及び収納データの受信テストに関して、本市上下水道部と調整を行うこと。

（６）本上下水道部職員によるシステム動作確認のため、現行システム稼働期間中に新システムの並行稼働の期間を設けることとし、その始期は遅くとも令和９年１０月下旬とすること。

９．データ移行

（１）現行システムから抽出したデータを新システムに移行すること。移行にあたっては、正確かつ効率的に作業が進められる方法、手順で実施すること。

（２）現行システムからのデータ抽出作業は既存ベンダーが行うこととし、その費用は委託者が負担する。

（３）提供データについては、水栓情報、お客さま情報、調定情報、収納情報、滞納整理の交渉記録、異動履歴、各種コード情報のほか、現行システムで保有するデータのうち、次期システムで必要と想定されるデータを提供する。なお、提供データのファイルレイアウトは協議のうえ決定するが、既存ベンダーにて移行用レイアウトが存在する場合は極力それに従うこと。

（４）原則として、抽出した現行システムのデータは５年間分（未納データは全件）を新システムに移行するものとする。ただし、委託者が不要と認めたものについてはこの限りではない。

（５）現行システムデータの提供回数は、データ分析用、テスト用、本番用の計 3 回とする。ただし、移行データについては、実行次点の全レコード抽出となり、前回実行データとの差分抽出の提供は行わないものとする。

（６）提供データ形式は CSV 形式、文字コードはシフト JIS とする。
（７）提供データと合わせて、ファイル設計書、コード一覧表、外字ファイルも提供する。
（８）データ移行作業は庁舎内で実施すること。ただし、セキュリティ対策を講じ、委託者が認めた場合、本稼働時に使用するサーバへの LGWAN 回線経由での、持ち出しは許可する。
（９）既存ベンダーより詳細なデータ移行に関する諸条件が提示された場合には、上記（１）～（８）に適合する事項は有効とするが、適合しない事項あるいはデータ移行業務の遅延、システム構築の障害となる事項については無効もしくは別途協議するものとする。

１０．研修・マニュアル整備
（１）職員等によるシステム操作に支障が生じないよう、受託者は委託者と協議の上で研修計画を作成し、研修（操作説明会）を実施すること。
（２）研修については、資料等を使用した机上研修だけでなく、実機を使用した操作研修も行うこと。
（３）研修会場は原則として摂津市上下水道部庁舎内で行うこととする。
（４）研修資料、研修用端末その他研修に必要な機材は受託者が準備すること。
（５）受託者は、システム管理者向けマニュアルを電子ファイルにて１部、各システム利用者向けマニュアルを電子ファイルにて１部提供すること。また、運用開始後のシステム改修やバージョンアップ等があった場合は、速やかに各マニュアルの更新を行い電子ファイルにて提供すること。
（６）研修内容および予定回数については以下の表のとおりとする。

内　容	予定回数
メニュー・マスタ保守・異動処理・照会処理の説明	２回
検針処理の説明（検針員への説明）	２回
検針処理・調定処理の説明	１回
収納処理・口座振替処理・還付充当処理の説明	１回
水道ポータル（代替含む）の各種処理の説明	１回
滞納管理処理の説明	１回
メーター交換管理処理の説明	１回
統計資料・その他処理の説明	１回
本稼働時における立ち合い支援	８回
合　計	１８回

１１．保守・運用業務
（１）システムの保守期間
　システムの保守期間は、システムの本稼動から６０ヶ月とする。なお、ハードウェアのサポートバック期間と保守期間が合致しない場合は、サポートバックが適用されない期間については、受託者の負担において同等の保守を行うこと。また、保守期間満了後、本市

上下水道部から保守期間延長の申し出があった場合は、誠意を持って対応すること。

（２）保守・運用体制

① 保守の時間帯は原則として、平日９時００分から１７時１５分までとする。ただし、前述以外の時間帯であっても緊急を要する場合には対応すること。

② 保守対応については、午前中に発生した障害については即日対応・即日復旧とし、午後に発生した障害については即日対応・即日または翌営業日復旧を基本とすること。

③ システム稼動開始前に、受託者側の保守・運用体制（対応窓口、連絡先、担当者など）を明示した保守体制図を委託者に提出すること。

（３）運用業務

① 問合せ等対応

委託者側職員からのシステム運用・操作に関する問合せ等に対応すること。

また、システム稼動開始直後や年度更新時期は問合せ件数が増加することが見込められるため、十分な体制を整備すること。

② 監視作業

システム稼動状況を監視し、パフォーマンス管理、リソース管理、アクセスログ管理等を行うこと。

また、監視作業によって検知した問題については、速やかに委託者に報告し、改善提案を行うこと。

③ データ修正等への対応

受託者は委託者の誤入力、変則的な事例等に関するデータ修正に対応すること。

（４）保守業務

(ソフトウェア保守)

① 監視作業等によって障害の予兆を検知した場合は、委託者に報告するとともに、速やかに障害原因を除去するための保守を行うこと。

② 障害が発生した場合は、迅速に対応すること。また、復旧後は速やかに再発防止のための保守を行うこと。

③ システムで使用する全てのソフトウェア（基本ソフトウェア等を含む）に関するバージョンアップ（リビジョンアップ含む)、バグフィックス、セキュリティパッチの適用等については、システム全体への影響を十分に調査・検討し、委託者と協議をした上で必要に応じて行うこと。

④ 外部環境の変化（法改正、元号改正、消費税率改正等）に伴う適応保守については、業務に支障が生じないよう迅速に対応すること。

(ハードウェア保守)

① 受託者は、故障発生時には原則オンサイト保守を実施すること。ただし、オンサイト保守のサービスメニューのない機器については、センドバック保守でも可とする。

② 受託者は、修理が完了した機器については、必要な稼働環境の構築を行うこと。

③ 受託者は、機器の操作支援を行うこと。

④　受託者は、稼働状況の確認や定期交換部品の交換等の定期保守を行うこと。

⑤　受託者は、ハードウェアメーカーから、修正プログラムが公開された場合は、必要性及び影響を調査し、委託者へ報告すること。また、修正プログラムの適用は、委託者と協議した上で行うこと。

１２．次回更新時サポート業務

資料提供、助言等

本件システムの契約期間（延長保守契約期間を含む）終了後、他システムへのデータ移行時には新規受託者を支援し、本市が業務を継続して行えるよう資料提供・助言等行い誠意を持って対応すること。また移行データの切り出し等、作業については委託者と協議すること。

１３．成果品

（１）上下水道料金システム　　一式
（２）ハードウェア　　一式
（３）システム操作マニュアル　　一式
（４）作業工程表　　一式
（５）打ち合わせ議事録　　一式
（６）作業報告書　　一式

１４．その他

（１）疑義について

仕様書に定めない事項、または仕様書について疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議して定めるものとする。

１５．参考情報

本市の事業規模及び各システムに関する情報については以下のとおりである。

なお、各項目については原則として令和７年度の数値を記載している。

また、システム管理者・使用者人数は単年度における使用者数の目安であり、システムに登録できる利用者数の上限を示すものではない。

（１）事業規模

項目		内容
水道事業	給水人口	８６，４８２人
	給水戸数	４４，１３３戸
下水道事業	処理人口	８５，９３７人

※下水道処理人口は、公共下水道事業の合計

（２）上下水道料金システム関係

項目	内容
年間検針件数	２３３，５１６件
年間水道料金調定件数	２１５，５９５件
年間下水道使用料調定件数	２０３，９４２件
年間開閉栓件数	５，１１７件
検針・請求サイクル	・基本、隔月検針・隔月請求(奇数月検針・偶数月検針の地区あり) ・毎月検針・毎月請求あり
水道料金体系	口径別・従量制
下水道使用料体系	従量制
督促手数料	過去分有（令和８年４月１日より廃止）
延滞金	無
メーター使用料	無
再開栓手数料	有
納付証明書発行手数料	有
メーター弁償金	無
コンビニエンスストア収納	有
クレジットカード収納（継続払い）	有
システム管理者	４名（水道３名、下水道１名）
システム使用者	５６名(水道４５名「委託業者従業員を含む」下水道１１名)