
神戸市水道局
営業オンラインシステム構築・運用保守業務
情報提供招請(RFI)実施要領

令和8年2月

神戸市水道局

1 情報提供依頼（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構築・運用保守業務（以下、「本業務」といいます。）

1.2 背景と目的

神戸市水道局（以下、「本市」といいます。）の営業オンラインシステム（以下、「本システム」といいます。）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 16 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、システムのブラックボックス化により不具合の原因調査に長時間かかるようになり、改修費用の高止まりが発生しています。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。

これらの状況を踏まえ、本市では、老朽化した現行システムを抜本的に再構築することにより、将来の制度改正や業務変化に柔軟に対応可能なシステム基盤を整備するとともに、業務プロセスの見直しと標準化を通じて、運用コストの削減と職員負担の軽減を図ることが目的です。

1.3 調達に向けた方針

現行の営業オンラインシステムは、構築当初はパッケージシステムに必要な機能をカスタマイズして構築されたものです。

しかし長期にわたる運用により、本市独自の機能の追加や使い勝手を優先した個別カスタマイズにより大規模なカスタマイズを実施してきた経緯があります。また、構築当初の担当者の異動や退職によりノウハウが喪失しつつあり、属人的になりつつある状況です。このため法改正等への対応や運用・保守作業の費用が高止まりしている状況です。

これらの状況を改善するため、パッケージシステムの導入を前提とした本システムの構築を目指しています。

本招請では、令和 9 年度（2027 年度）予算の申請に向けた費用の算出と、本市要件とパッケージシステムとの Fit&Gap を図るものとして実施します。

2 情報提供依頼内容

2.1 記載依頼事項

仕様書案をご確認のうえ、下記の事項について情報提供を依頼します。

1. 実現要件	
1.1 機能及び非機能要件に係る意見	<ul style="list-style-type: none"> 機能要件について、対応可否及び対応が困難な場合の代替案についてのご意見を「(様式1) 機能要件一覧」「(様式2) 非機能要件一覧」に記載願います。
1.2 システム全体に係る意見	<ul style="list-style-type: none"> システム全体の調達について「(別紙1) 営業オンラインシステム構築 調達仕様書(案)」にて記載しています。対応が困難等のご意見を「(様式3) システム全体に係る意見」に記載願います。
2. 費用見積	
2.1 構築・運用保守費用	<ul style="list-style-type: none"> 構築及び運用・保守(稼働後5年間)に要する費用について、システム構築・運用保守業務全体の費用、見積にあたっての前提条件を「(様式4) 概算費用見積書」「(様式4-2) システム構築一覧」に記載願います。 なお、今回の調達範囲には構築事業だけでなく、稼働全期間中の前半5年の運用・保守業務を含めます。構築及び運用・保守費用の見積にあたっては、10年の全稼働期間を見据えた内容としてください。
3. 機器仕様	
3.1 機器仕様	<ul style="list-style-type: none"> 提案する各機器の費用や台数、導入するソフトウェアについてのご意見を「(様式5) 概算費用見積書ハードウェア一覧」及び「(様式6) 概算費用見積書ソフトウェア一覧」に記載願います。
4. その他	
4.1 導入実績・追加提案	<ul style="list-style-type: none"> 水道料金システム等の導入実績を「(様式7) 導入実績調査シート」に記載願います。 その他、定めのない事項等について、追加提案があれば記載してください。(様式不問)

3 実施期間

実施期間は下記の通りです。

3.1 実施期間

令和8年(2026年)2月20日(金)から令和8年(2026年)4月20日(月)まで

4 実施方法

4.1 参加連絡

本件に参加する場合、以下の要領にて本市への連絡をお願いします。なお、参加連絡後に辞退する場合も同様の方法で必ず連絡をお願いします。

- 連絡方法：参加の旨と連絡担当者を記載し、電子メールを送付願います
- 送付先：神戸市水道局営業課改善推進担当
- メールアドレス：kwb_itteki@city.kobe.lg.jp
- 表題：【神戸市水道局】営業オンラインシステム情報提供参加連絡
- その他：情報提供に必要な資料・様式等は本市 WEB にて公開いたします。

なお、追加で提供する情報によっては、秘密保持誓約書が必要となる場合があります。

資料名称	備考
神戸市水道局営業オンラインシステム構築・運用保守業務情報提供招請(RFI)実施要領	本書
(別紙1) 営業オンラインシステム構築 調達仕様書(案)	
(別紙2) 調達範囲	
(別紙3) 帳票一覧	
(別紙4) 外部連携一覧	
(別紙5) 開発工程における成果物一覧	
(様式1) 機能要件一覧	機能別に複数あります。
(様式2) 非機能要件一覧	
(様式3) システム全体に係る意見	
(様式4) 概算費用見積書	
(様式4-2) システム構築一覧	
(様式5) 概算費用見積書ハードウェア一覧	
(様式6) 概算費用見積書ソフトウェア一覧	
(様式7) 導入実績調査シート	
(様式8) 質問票	
(様式9) 秘密保持誓約書	クラウド等の外部サービスの利用を提案される場合に、ご提出いただきます。
外部サービス利用基準	神戸市が要求する情報セキュリティポリシー適合審査基準(非公開、秘密保持誓約書を提出した参加事業者のみに提供します。)
外部サービス要件(自治体機密性2以上)	

5 情報提供の方法

5.1 情報提供の様式

様式1～様式3以外で、サービス説明資料等を添付する場合は任意の様式で構いません。見積書については、様式に則りできるだけ詳しくご回答ください。なお、分析等に活用する必要があるため、様式はPDF等への変換を行わないでください。

5.2 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。

6 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8年（2026年）4月6日（月）17時00分まで
- (2) 通知方法：（様式8）質問書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改善推進担当
- (4) メールアドレス：kwb_itteki@city.kobe.lg.jp
- (5) 表題：【神戸市水道局】営業オンラインシステム情報提供質問書
- (6) 回答日：質問受領後、5営業日程度にて回答
- (7) 回答方法：質問回答の一覧を、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。電話での質問は極力避けていただくようお願いします。

7 提出について

本 RFI の回答は、5 に記載のとおり、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お願いします。

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。

7.1 提出期限

令和 8 年（2026 年）4 月 20 日（月）17 時 00 分までとします。

- ・ 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。

7.2 提出先及び問合せ先

〒650-0016

神戸市中央区橋通 3 丁目 4 番 2 号 神戸市水道局総合庁舎

神戸市水道局営業課改善推進担当

メールアドレス：kwb_itteki@city.kobe.lg.jp

電話番号：078-797-5555（お客さま受付センターに着信します。「営業オンラインシステム構築 RFI の件」で担当を呼び出してください。）

※平日 9:00～17:15 のみ

8 その他

- (1) 提出資料は返却いたしません。
- (2) 提出資料については、神戸市情報公開条例第 10 条第 2 号に該当するもの（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、守秘義務を有する外部のコンサルタント等に当該資料を貸与することがあります。
- (3) 情報提供に要した費用は、貴社の御負担になりますので御了承ください。
- (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貴社に将来入札に応じる義務が生じたり、貴社に特別の地位を約束したりすることは一切なく、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。

以上