

# Web 口座振替受付サービス導入及び運用業務仕様書

新潟市水道局

## Web 口座振替受付サービス導入及び運用業務仕様書

### 1 業務名

Web 口座振替受付サービス導入及び運用業務

### 2 委託内容

水道料金等の口座振替受付手続きについて、キャッシュカードの暗証番号等の入力により Web 上で口座登録手続きが完結する Web 口座振替受付サービス（以下「サービス」という。）の導入及び運用保守を行い、口座振替の普及促進を図るもの。

### 3 契約期間

#### (1) サービス導入業務

契約の日から令和 8 年 9 月 30 日まで

#### (2) サービス運用業務

令和 8 年 10 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

（サービス開始日 令和 8 年 10 月 1 日）

### 4 業務内容

- (1) 受注者は、インターネット上で口座振替を申込み際に、利用規約の表示、金融機関の選択、使用者情報等の入力、受付結果の表示といった申込みから登録までの一連の作業を完了させる機能を準備する。
- (2) 受注者は、上記(1)に基づき口座振替の申込みがあった際、金融機関が指定するインターネット口座振替受付ゲートウェイサービスへの接続を行った上で、金融機関に申込者の口座情報の照会及び登録依頼（以下、「照会等」という。）を行う。
- (3) 金融機関は、上記(2)に基づく口座情報の入力機能等を準備し、申込者の口座情報の回答及び登録を行う。
- (4) 受注者は、金融機関への口座情報の照会等が終了した後、申込者に対して口座振替受付結果をメール等により通知する。なお、受付結果を確認できる機能の提供でも可能とする。
- (5) 受注者は、金融機関への口座情報の照会等が終了した後、口座振替受付結果の一覧（CSV ファイル）を作成し、新潟市水道局（以下「当局」という。）に送付する。
- (6) 受注者は、サービス利用者に対して 5 段階の満足度調査を実施し、その結果を当局に送付する。

### 5 業務の範囲

Web 口座振替受付サービス導入及び運用業務（以下「本業務」という。）の範囲は以下のとおりとする。

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

(1) 共通業務

- ア 対象金融機関との提携契約の締結
- イ 対象金融機関との連絡調整
- ウ サービス導入に係るプロジェクト管理
- エ 操作マニュアル等ドキュメント作成

(2) サービス導入業務

- ア 初期構築作業
- イ 対象金融機関との接続手続及び接続環境構築
- ウ 受付 Web サイト構築
- エ 金融機関側の環境構築
- オ 登録結果送信環境構築
- カ 動作テストの実施

(3) サービス運用業務

- ア システム運用業務（提携契約を締結した金融機関側の業務を含む）
- イ 提携を任意とする金融機関におけるインターネット口座振替受付ゲートウェイサービスのデータ認証業務
- ウ サービス導入後の評価及び分析業務
- エ サービス利用者への満足度調査の実施

6 対象金融機関及び提携契約について

(1) 対象金融機関

（全国の本支店）

第四北越銀行、大光銀行、北陸銀行、きらやか銀行、新潟信用金庫、三条信用金庫、新発田信用金庫、加茂信用金庫、新潟県信用組合、興栄信用組合、はばたき信用組合、協栄信用組合、巻信用組合、新潟かがやき農業協同組合、新潟県労働金庫、ゆうちょ銀行（新潟市内の本支店のみ）

秋田銀行、東邦銀行、新潟県信用農業協同組合連合会、新潟市農業協同組合

※ゆうちょ銀行との提携契約は任意とし、提携契約を締結しない場合は、当局とゆうちょ銀行において契約を締結する。

(2) 金融機関との提携契約について

受注者は、対象金融機関と提携契約を締結し、共同で業務を実施すること。なお、提携金融機関は、本契約と同様の内容を遵守しなければならない。

また、ゆうちょ銀行との提携契約を締結しない場合においても、ゆうちょ銀行が指定するインターネット口座振替受付ゲートウェイサービスのデータ認証業務は、本契約の範囲内と

するとともに、当該金融機関との連絡調整に協力すること。

## 7 業務の基本条件

### (1) サービス利用者

対象金融機関において、預金口座を有し、キャッシュカードを保有している個人

### (2) サービス利用者側のデバイス

パソコン、スマートフォン、タブレット端末

※Microsoft Edge 及び Google Chrome 等の複数ブラウザに対応していること。

### (3) サービス提供日時

原則、常時利用可能とすること。(システムメンテナンス等の場合を除く。)

※メンテナンスなど、サービスの停止及び縮退が発生する場合は、当局と事前協議すること。

### (4) 取扱対象科目

水道料金・下水道使用料等

(参考) 令和6年度実績 17,330件(紙での受付のみ)

## 8 サービスの詳細仕様

### (1) LGWAN-ASP サービスであること。

### (2) 入力画面及び入力方法

下記ア～セの項目を基本入力項目とし、入力項目及び入力方法(選択式又は直接入力式)並びに表示内容等については、当局と協議の上、決定すること。

ア お客さま番号、イ 給水場所、ウ 利用者氏名(漢字)、エ 利用者氏名(カナ)、  
オ 電話番号(自宅)、カ 電話番号(携帯)、キ 電話番号(その他)、ク 金融機関及び支店名、  
ケ 預金種別、コ 口座番号、サ 口座名義人(漢字)、シ 口座名義人(カナ)、  
ス 認証に必要な暗証番号、セ 連絡先メールアドレス

### (3) 口座情報の認証方法

金融機関が指定するインターネット口座振替受付ゲートウェイサービスに準拠すること。

(代表例：株式会社NTTデータ ネット口座振替受付ゲートウェイサービス)

### (4) 金融機関側の口座情報の回答及び登録

提携金融機関は、受付後速やかに口座情報の回答及び登録を本業務のなかで実施すること。  
なお、提携外の金融機関については、当局が当該金融機関と締結した契約において実施する。

### (5) 口座振替受付結果の提供

ア 一覧表(CSVファイル)を、受付の翌営業日までに電子データで提供する。

イ 提供するデータの内容は、上記(2)及び口座情報等金融機関での受付・登録結果を含むものとする。

ウ 口座振替受付結果のデータレイアウトが変更可能であること(当局システムの更新等により、将来的にデータレイアウトを変更する可能性がある。)

エ 受付結果の提供にあたっては、LGWAN 回線を利用し、当局側端末において二段階認証や多段階認証等により専用サイトにログインし、データ受信できるようにすること。

(6) テスト対応

ア 実施するテストについて、方針、実施内容、実施理由、評価方法及び実施者を記載したテスト計画書を提出し、承認を得ること。

イ 受注者が実施するテスト

- (a) 受注者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- (b) 受注者はテストの実施に必要な当局担当者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (c) テストスケジュールは、当局担当者への作業負担を抑えるよう工夫すること。
- (d) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに当局担当者に報告すること。
- (e) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し、報告すること。
- (f) テストデータは、原則として受注者において用意し、責任を持って管理すること。
- (g) テストに特別な環境が必要な場合は、受注者の負担と責任において準備すること。
- (h) テストに必要な端末等及びテストを実施するために必要な各種設定は受注者の責任において実施すること。
- (i) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、当局に報告すること。

ウ 当局職員が主体となって実施するテスト

- (a) テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (b) テストの実施にあたり、当局の求めに応じてサポートすること。
- (c) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (d) テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (e) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し、当局の承認を得ること。

(7) 問合せ対応

ア 当局職員による操作に関し、次の時間に対応できる問い合わせ窓口を設けること。

- (a) 電話での問合せ：平日の午前8時30分から午後5時15分まで
- (b) メールでの問合せ：随時

イ 緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

ウ 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて当局に来庁し、運用支援を行うこと。

(8) 障害や問題対応

- ア 発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
  - イ 問い合わせ対応の時間帯以外も対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事項が発生した場合に、対応が必要となる受注者の技術者やその他関係する金融機関、メーカー等との連絡体制を整備すること。
  - ウ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
  - エ 常時リモート監視を実施すること。
  - オ データのバックアップをサービス利用に制限のないよう実施し、1日1回は取得すること。
  - カ 障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、当局へ報告することとともに迅速な復旧に努めること。また、復旧対応中は対応経過を随時報告すること。
  - キ 復旧後、サービスの利用が可能となった際は、直ちに当局に報告すること。また、再発防止策を講じるとともに、その結果を速やかに当局に報告すること。
- (9) 利用者満足度等の測定
- 利用者の満足度等を測定するためのアンケートを Web 上で実施する。
- (10) その他
- ア 問合せ対応や事後評価等で把握したニーズ等の対応について検討し、必要に応じてシステムに反映させること。
  - イ その他運用について、追加費用を必要とせず提供できる有効な機能等があれば併せて提案すること。

## 9 プロジェクト体制

- (1) 契約締結後、速やかに当局とサービスの導入に向けた協議・調整を行い、本契約に基づくサービス導入作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を提出すること。
- (2) プロジェクト計画書の提出後は、計画書に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。
- (3) 実施体制について、当局との情報共有、進捗管理、課題管理を行う責任者を選任すること。

## 10 定例会議等

受注者は、当局の指示に基づき、定例及び随時に会議を開催し、サービスの品質管理及び、その他業務運営状況について報告すること。

## 11 研修

システム利用者である職員向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となる端末及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要なものは受注者の負担にて準備すること。ただし、プロジェクターやスクリーン等、当局で準備可能な機材もあるため、必要に応じて協議すること。

また、研修は原則、当局内における対面形式により実施する。ただし、Web 会議等による非対面での実施でも対面での実施と同程度以上の研修効果が見込まれる場合は、この限りでない。

詳細な研修要件については、下記に示す。

(1) サービスの概要説明

サービスの概要・背景等を説明する。

(2) システムの操作説明

システムの操作説明をする。操作説明の際は、当局の運用に合わせた操作マニュアルを準備すること。

(3) 運用の説明

サービスの運用に関する必要事項等を説明する。

## 12 スケジュール

(1) サービス開始日（本稼働日）

令和8年10月1日

(2) 作業スケジュール

ア スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日までの具体的な作業工程及び役割分担等が分かるよう作業計画書で示すこと。

イ 留意事項

サービスの本格稼働の前に職員が動作確認、入力操作に習熟するための練習期間を十分に設けること。

## 13 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当局に提出し、確認を受けること。

(2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とすること。

(3) 成果物は紙及び電子ファイルで提出することとし、当局の指示によること。

(4) サービス導入業務の成果物として、次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。

ア プロジェクト計画書及び作業計画書

本資料は、契約締結後、作業着手までに当局に提出し、承認を受けること。

イ 研修資料

研修実施の1週間前までに納品すること。

ウ 操作マニュアル

(ア) 機能改修等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。

(イ) 研修前までに納品すること。

エ サービス仕様書（運用含む）

(5) サービス運用業務の成果物として、月に1回、次の資料を提出すること。

- ア 利用実績報告
- イ 障害報告 障害対応実績
- ウ その他 上記以外の一次的業務遂行についての報告
- エ その他、当局が必要と認めた資料

#### 14 費用について

##### (1) サービス導入に係る費用

サービス開始までに発生するすべての費用

##### (2) サービス運用に係る費用

サービス開始後に発生するすべての費用とし、下記項目ごととする。

ア 月額利用料（サービスの普及促進に係る費用を含む）

イ 従量手数料（口座振替登録料）

ウ 提携外金融機関のインターネット口座振替受付ゲートウェイサービスのデータ認証手数料

エ その他、プロポーザルで提案があった内容に係る費用

##### (3) 対象外経費

当局の通信料金及びパソコン等機器類

##### (4) サービスを利用する地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用

ア 国の法改正等により、サービスを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。

イ 追加となる費用が発生する際は、費用の積算根拠等が分かる資料を提示し、当局と協議の上、承認を得ること。

#### 15 機密保護・個人情報保護

(1) 本業務の遂行上知り得た秘密を一切外部へ漏らしてはならない。また、本契約の終了後も同様とする。

(2) 個人情報保護等の関係法令の他、新潟市個人情報保護条例、別紙1「情報セキュリティに関する要求事項」及び別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守し、当局と協議の上、本委託業務を実施するための情報セキュリティに関するルールを定めること。

#### 16 再委託について

受注者は、本業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。

業務内容の一部を再委託する場合は、当局に対し再委託承認申請書を提出し、承諾を得なければならない。

#### 17 契約期間終了時の引継ぎ

- (1) サービスの引継ぎが円滑に行えるように、新規受託者へ、業務に必要な事項（現行の各種マニュアル、各種データ等）を引継ぐこと。引継ぎの具体的な実施スケジュールは、当局、受注者及び次期受注者が協議の上、決定すること。なお、引継ぎの対象事項は、当局及び受注者が協議の上決定する。引継ぎを当局が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、当局に報告すること。
- (2) サービスで取り扱った情報やアカウントなどの廃棄等も含めた移行計画書や終了計画書を当局と合意の上で作成すること。
- (3) 本契約期間終了時には、次期業務が行えるように、当局及び次期受注者に対して、業務に必要な事項に係るデータ・資料等を提供する。必要な経費は契約金額に含まれるものとする。
- (4) 次期受注者による引継ぎデータ等の取り込みに係る業務は、この契約に含まれないものとする。

## 18 不適合責任

- (1) サービス本運用開始後、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良又は不具合が判明した場合において、当局が改良を請求したときは、当局と協議の上、無償で改良すること。
- (2) サービスを運用する上で必要な情報の提供に努め、当局からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。
- (4) サービスが利用不能となり、回復する見込みがない場合、当局は契約を解除して受注者に損害を賠償させることができる。