

回答書

所沢市上下水道局料金業務包括委託プロポーザル方式に関する質問について、以下のとおり回答いたします。

- ・質問内容は、提出があった質問書に記載されているとおりに表記しています。
- ・全ての質問を提案説明書・業務水準書等の該当ページ順に整理し、掲載しています。
- ・本回答書についての再質問は、受け付けません。

所沢市上下水道局

質問No.	資料名	該当ページ	見出し番号		質問内容	回答
1	業務水準書	6	第1章	第21条(2)	「受注者は、委託業務の実施において、個人情報の漏洩、改ざん、亡失その他事故を防止するため必要な措置を講じ・・・(略)」と記載がありますが、これら対策について考えておられる指針等がございますか。(二段階認証や遠隔操作による端末データ初期化等のセキュリティについて)	パソコンのワイヤーによる固定、モバイル端末及び電磁的記録媒体の使用時以外の施錠管理等の物理的措置や、モバイル端末の外での業務利用の際は、必要に応じて遠隔消去機能を利用する等の措置を講じることを想定しています。
2	業務水準書	6		第23条	電算システムの開発・運用については、水道使用者の個人情報を取り扱う重要な業務であるため、再委託の制限に該当すると理解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	業務水準書	6		第23条	弊社は、業務従事者(検針員)は従業員として雇用することを必須とし、検針員を個人事業主として契約することは再委託に該当するという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、個人事業主と契約することは再委託に該当します。
4	業務水準書	10	第2章 第2節	第30条(3)	「使用水量等のお知らせ及び納入通知書の配付に関する業務」と記載がありますが、これは検針時納入通知書同時発行・投函があると理解してよろしいでしょうか。	現行は、検針時に納入通知書の同時発行・投函を行っています。
5	電子計算処理業務概要書	1		(1)	業務開始前の電算システムのテスト稼働と、貴局職員様の操作訓練期間はどのくらいの期間を想定されているか、ご教示ください。	令和7年9月19日を契約締結期限としていることから、契約締結日から令和8年3月31日までを委託業務履行に関する準備期間と想定しています。
6	電子計算処理業務概要書	1		(2)	電算システムは、原則として情報セキュリティ対策(24時間365日監視体制)及び災害対策を講じたデータセンター等施設で行う必要があると考えます。また、メインデータセンターは24時間警備体制により防災、防犯対策を行う必要と考えております。貴局の見解をご教示ください。	ご推察のとおり、電算システムは情報セキュリティ対策、災害等対策を講じ、また、防災、防犯対策を備えたデータセンター等の施設で行われる必要があると考えます。よりよいご提案がありましたら、お示し願います。
7	電子計算処理業務概要書	1		(2)	メインデータセンターはデータセンターの品質基準の「ティア2」を満たす必要がございますか。	現行のメインデータセンターはデータセンターの品質基準の「ティア2」を満たしています。電算システムの安定稼働・セキュリティ対策をどのように構築するか、よりよいご提案がありましたら、お示し願います。

質問No.	資料名	該当ページ	見出し番号	質問内容	回答
8	電子計算処理業務概要書	1	(2)	メインデータセンターは72時間給電可能な自家発電装置を備える必要がございますか。	現行のメインデータセンターは自家発電装置を備えています。電算システムの安定稼働・セキュリティ対策をどのように構築するか、よりよいご提案がありましたら、お示し願います。
9	電子計算処理業務概要書	1	(2)	メインデータセンターの入館は多要素認証を行っている必要がございますか。	現行のメインデータセンターはセキュリティ段階に応じて多要素認証を行っています。電算システムの安定稼働・セキュリティ対策をどのように構築するか、よりよいご提案がありましたら、お示し願います。
10	電子計算処理業務概要書	1	(2)	情報セキュリティ対策を講じなければならないとありますが、ネットワーク内の通信データ及びハンディターミナルについても、データについては暗号化する等のセキュリティ対策を講じ、万全を期し、ネットワークは通信暗号化、専用線（物理、仮想）などのセキュリティ対策を行う必要がございますか。	お見込みのとおりです。
11	電子計算処理業務概要書	1	(2)	パソコンなどに接続する可搬記憶媒体は、ソフトウェア等による持出制御は必要でしょうか。	コンピュータにUSBポート等、データ転送可能なインターフェースがある場合、書き込みは禁止とし、読み込みについてもできる限り使用できないよう、仕組みの構築をお願いします。
12	電子計算処理業務概要書	1	(4)	弊社は危機管理の一環として、バックアップデータを保管しています。バックアップデータの保管先は、広域災害を想定し、システムの設置場所から500km以上離れた場所に設置する必要があると考えております。貴市の見解をご教示ください。	ご推察のとおり、システムデータのバックアップについては、遠隔地と想定しています。
13	電子計算処理業務概要書	3	(2)ア	「検針機器への送信及び受信が、容易にできること。」と記載がありますが、これはSIM、WIFI、有線通信の3点を想定しておけばよろしいでしょうか？	現行の検針機器はSIM、WIFI、有線LAN通信に対応しています。定例検針業務において、検針機器への送受信が容易にできるような想定をお願いします。
14	電子計算処理業務概要書	4	(2)イ	「異常水量及び未検針等の管理及び帳票が、出力できること。」とありますが、未検針等の管理については定例検針の進捗状況（未検針、検針中、検針保留、検針済）を画面で確認できることという理解でよろしいでしょうか。	現行のシステムは定例検針の進捗状況を画面で確認できるものとなっています。管理方法については、各社のご提案によるものと想定しています。よりよいご提案がありましたら、お示し願います。
15	電子計算処理業務概要書	4	(4)エ	「納入通知書の発行及び再発行ができるとともに、発行日等の履歴管理ができ、照会できること。」とありますが、発行履歴管理・照会については一括発行分だけでなく、個別に発行したオンライン納付書を含む各種通知書に対しても各種条件を指定して検索し確認できることという理解でよろしいでしょうか（不正防止の観点による管理）。	現行のシステムは個別に発行したオンライン納付書を含む各種通知書を検索し確認できるものとなっています。管理・照会方法については、各社のご提案によるものと想定しています。よりよいご提案がありましたら、お示し願います。

質問No.	資料名	該当ページ	見出し番号	質問内容	回答
16	電子計算処理業務概要書	6	(11)	各種統計資料やエラーリストの作成につきましては、名称と種類をご教示ください。	各種統計資料やエラーリストの作成にかかる名称と種類については、契約締結後に開示いたします。
17	電子計算処理業務概要書	7	Ⅲその他	ハンディターミナルは、パスワードによる認証は必要でしょうか。	検針機器については、第三者に利用されないよう、セキュリティ対策をお願いします。
18	電子計算処理業務概要書	7	Ⅲその他	ハンディターミナルの記憶領域は暗号化が必要でしょうか。	コンピュータ本体に内蔵されているハードディスク等の電磁的記録媒体事態の暗号化が必要となります。検針機器についても、セキュリティ対策をお願いします。
19	電子計算処理業務概要書	7	Ⅲその他	電算システムを補完するサブシステム等があればご教示ください。	現行ではEUCツール、料金改定シミュレーションシステム、CTIシステムを活用しています。