

桑名市上下水道部営業関連業務委託
仕様書

令和元年度

桑名市上下水道部

内 容	
第1章 総 則	1
第1節 総 則	1
1 - 1 - 1 業務の目的	1
1 - 1 - 2 委託区域	1
1 - 1 - 3 業務内容	1
1 - 1 - 4 委託期間	1
1 - 1 - 5 契約保証金	2
第2節 一般事項	2
1 - 2 - 1 適用	2
1 - 2 - 2 用語の定義	2
1 - 2 - 3 監督職員及び担当者	3
1 - 2 - 4 業務の着手	3
1 - 2 - 5 委託業務責任者	3
1 - 2 - 6 委託業務従事者	4
1 - 2 - 7 身分証明書	4
1 - 2 - 8 事務所の設置	4
1 - 2 - 9 準備	5
1 - 2 - 10 事務連絡	5
1 - 2 - 11 日計表及び日報(修繕受付)の提出	5
1 - 2 - 12 月報の提出	5
1 - 2 - 13 提出書類	6
1 - 2 - 14 委託業務実施計画書	6
1 - 2 - 15 土地への立入り	7
1 - 2 - 16 委託料の支払い	7
1 - 2 - 17 文書及びデータの保存等	7
1 - 2 - 18 遵守事項	7
1 - 2 - 19 委託業務に関する苦情処理等	8
1 - 2 - 20 委託業務従事者の教育	8
1 - 2 - 21 その他の報告	8
1 - 2 - 22 事故発生時の処置	8
1 - 2 - 23 立入調査又は委託業務への立会	8
1 - 2 - 24 帳簿等の検査	9
1 - 2 - 25 事務引継ぎ	9
1 - 2 - 26 秘密の保持	9
1 - 2 - 27 個人情報の保護	9
1 - 2 - 28 セキュリティポリシー	9
1 - 2 - 29 成果品の帰属	9
1 - 2 - 30 災害時への対応	9

第2章 受付関連業務	10
第1節 総合窓口業務	10
2-1-1 総合窓口業務	10
2-1-2 営業時間外対応	10
第2節 営業関連受付業務	11
2-2-1 開栓受付業務	11
2-2-2 閉栓受付業務	11
2-2-3 メーター現地閉栓検針業務	12
2-2-4 メーター撤去	12
第3節 上下水道修繕受付業務	12
2-3-1 上下水道修繕受付（問い合わせ業務）	12
2-3-2 上下水道修繕受付（調査業務）	12
第3章 営業関連業務	14
第1節 検針業務	14
3-1-1 ハンディターミナル	14
3-1-2 検針業務計画	14
3-1-3 データ入出力	14
3-1-4 検針	14
3-1-5 閉栓メーターの対応	15
3-1-6 異常水量の調査	15
3-1-7 未検針処理	16
3-1-8 検針区域の管理	16
3-1-9 連絡調整	16
3-1-10 汚水量の認定	16
第2節 収納業務	16
3-2-1 水道料金等の調定	16
3-2-2 納入通知書等の出力及び送付	17
3-2-3 口座振替依頼書等の処理	17
3-2-4 収納率の向上	17
3-2-5 口座振替利用等の勧奨	17
3-2-6 料金徴収	17
3-2-7 入金処理	17
3-2-8 水道料金等収納消し込み	18
3-2-9 口座振替データの作成送付	18
3-2-10 再振替のお知らせ	18
3-2-11 口座再振替依頼	18
3-2-12 口座振替の停止	19
3-2-13 水道料金減免申請書等受付業務	19
3-2-14 クレジットカード決済データ作成等	19

3 - 2 - 1 5	調定変更並びに還付・充当について	19
第3節	滞納整理業務	19
3 - 3 - 1	滞納整理	19
3 - 3 - 2	督促状の処理及び送付	19
3 - 3 - 3	給水停止予告状	20
3 - 3 - 4	給水停止作業	20
3 - 3 - 5	給水停止入力	20
3 - 3 - 6	給水停止解除作業	20
3 - 3 - 7	債務承認及び支払誓約書	20
3 - 3 - 8	給水停止状況表	20
3 - 3 - 9	法的手続き等の資料	21
3 - 3 - 1 0	滞納管理	21
第4節	メーター管理業務	21
3 - 4 - 1	計画取替	21
3 - 4 - 2	在庫管理	21
3 - 4 - 3	新規メーター情報の入力	21
3 - 4 - 4	メーター取替	22
3 - 4 - 5	未取替処理	22
第5節	加入金システム登録業務	22
3 - 5 - 1	加入金システムへの基礎データの登録業務	22
第4章	下水道関連業務	22
第1節	下水道使用料関連業務	22
4 - 1 - 1	下水道使用開始入力業務	22
4 - 1 - 2	認定量加算の検針・入力業務	22
4 - 1 - 3	下水道使用料減免申請書等受付業務	22
4 - 1 - 4	下水道の使用料・使用休止・廃止等の業務	23
第2節	受益者負担金徴収業務	23
4 - 2 - 1	桑名市下水道事業受益者負担金口座振替依頼書の処理	23
4 - 2 - 2	受益者負担金徴収	23
4 - 2 - 3	受益者負担金入金処理	23
4 - 2 - 4	受益者負担金収納消し込み	23
4 - 2 - 5	口座振替データの作成送付	24
4 - 2 - 6	口座振替の停止	24
4 - 2 - 7	督促状の作成発送	24
4 - 2 - 8	滞納整理	24
4 - 2 - 9	滞納管理	24
4 - 2 - 1 0	その他	24
第3節	下水道普及啓発業務	25
4 - 3 - 1	下水道普及啓発業務	25

4 - 3 - 2	下水道普及啓発業務計画	25
4 - 3 - 3	下水道接続に関するアンケート	25
4 - 3 - 4	訪問	25
4 - 3 - 5	訪問結果の入力	25
4 - 3 - 6	訪問結果の報告	25
第5章	営業関連システム開発業務	26
第1節	営業関連システム開発業務（共用）	26
5 - 1 - 1	営業関連システムの構成	26
5 - 1 - 2	セキュリティ対策	26
5 - 1 - 3	拡張性及び仕様変更	26
5 - 1 - 4	操作性	27
5 - 1 - 5	情報管理と検索機能	27
第2節	営業関連システム開発業務（料金システム）	28
5 - 2 - 1	基本仕様	28
5 - 2 - 2	調定処理	28
5 - 2 - 3	納入通知書発行処理	29
5 - 2 - 4	口座振替データの作成	29
5 - 2 - 5	クレジットカード決済システム	29
5 - 2 - 6	減免処理	30
5 - 2 - 7	収納消し込み処理	30
5 - 2 - 8	過誤納処理	30
5 - 2 - 9	滞納整理	30
5 - 2 - 10	給水停止処理	31
5 - 2 - 11	不納欠損処理	31
5 - 2 - 12	メーター関連情報管理	31
5 - 2 - 13	開栓、閉栓処理	32
5 - 2 - 14	ハンディターミナル	32
5 - 2 - 15	下水道供用開始日	33
5 - 2 - 16	その他処理	33
5 - 2 - 17	出力帳票	34
第3節	営業関連システム開発業務（加入金等システム）	34
5 - 3 - 1	給水装置工事管理	34
5 - 3 - 2	指定給水装置工事事業者管理	34
5 - 3 - 3	出力帳票	34
第4節	営業関連システム開発業務（機器の設置）	34
5 - 4 - 1	機器構成	34
5 - 4 - 2	システムの設置台数	34
第6章	営業関連システム運用業務	35
第1節	営業関連システム運用業務	35

6 - 1 - 1	営業関連システムの運用	35
6 - 1 - 2	運用体制	36
6 - 1 - 3	データの移行	36
第7章	補則	36
第1節	補則	36
7 - 1 - 1	補則	36

第1章 総 則

第1節 総 則

1 - 1 - 1 業務の目的

本業務は、水道メーター（以下「メーター」という。）の検針、上下水道料金等の徴収などの営業に係る業務（以下「営業関連業務」という。）、下水道事業受益者負担金の徴収、普及啓発などの下水道に係る業務（以下「下水道関連業務」という。）及び水道の中止・開始の受付等の事務の効率化、お客さまサービスの向上並びに修繕工事受付を含む受付業務のワンストップサービスの実現を目的として、営業関連業務等に必要なシステムの運用まで含めて業務委託するものである。

1 - 1 - 2 委託区域

委託区域は、桑名市一円とする。ただし、収納業務、滞納整理業務及び受益者負担金徴収業務については、日本国内とする。

1 - 1 - 3 業務内容

本業務委託の分類は、次の各号の業務とする。

1. 受付関連業務

- (1) 総合窓口業務
- (2) 営業関連受付業務（委託区域全域を1箇所で開催）
- (3) 上下水道修繕受付業務

2. 水道関連業務

- (1) 検針業務
- (2) 調定・更正・収納業務
- (3) 滞納整理業務
- (4) メーター管理業務
- (5) 加入金システム登録業務

3. 下水道関連業務

- (1) 下水道使用料関連業務
- (2) 受益者負担金徴収業務
- (3) 下水道普及啓発業務

4. 営業関連システム開発業務

- (1) 共用
- (2) 料金システム
- (3) 加入金等システム
- (4) 機器の設置

5. 営業関連システム運用業務

6. 第1項から第5項に付帯する業務で発注者が必要に応じ指示する業務

1 - 1 - 4 委託期間

各業務の委託期間は、以下のとおりとする。

1. 業務の委託期間は、令和2年（2020年）4月1日から令和7年（2025年）3月31日までとする。ただし、契約締結日から委託期間開始前までの業務引継期間に要する費用は受注者負担とする。
2. 営業関連システム開発（テスト期間を含む）の期間は、契約締結日から令和2年（2020年）3月31日までとし、令和2年（2020年）4月1日には稼動していること。ただし、契約締結日から令和2年（2020年）3月31日までに発生する準備費用は、受注者負担とする。
3. 営業関連システム運用業務の委託期間は、令和2年（2020年）4月1日から令和7年（2025年）3月31日までとする。

1-1-5 契約保証金

受注者は、契約を締結する際に、契約金額の100分の10の契約保証金を納めなければならない。

第2節 一般事項

1-2-1 適用

1. 本仕様書は、桑名市長が施行する営業関連業務等を民間事業者による業務委託するに際して、民間事業者に求める業務委託の内容及び基準等を示し、また、桑名市契約規則、契約書、業務委託契約書の条項（以下「契約条項」という。）及び設計図書の内容について、統一的な解釈及び運用を図るとともに、その他の必要事項を定め、もって契約の適正な履行の確保を図るためのものである。
2. 契約図書は、相互に補完し合うものとし、そのいずれかによって定められている事項は、契約の履行を拘束するものとする。
3. 本仕様書に記載のない内容については、三重県業務委託共通仕様書を準用する。
4. 受注者は、委託業務の遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、下水道法、桑名市水道事業給水条例、桑名市下水道条例、桑名市農業集落排水処理施設条例、桑名都市計画下水道事業受益者負担金条例、桑名市農業集落排水事業分担金徴収条例、桑名市個人情報保護条例その他関係法令を熟知し、遵守しなければならない。

1-2-2 用語の定義

本仕様書に使用する用語の定義は、次の各項に定めるところによる。

1. 「発注者」とは、桑名市長をいう。
2. 「受注者」とは、委託業務の実施に関し、発注者と委託契約を締結した個人若しくは会社その他の法人をいう。
3. 「水道料金等」とは、水道料金、下水道使用料及び農業集落排水施設使用料をいう。
4. 「委託業務責任者」とは、契約の履行に関し、業務の管理及び統括を行う者で、受注者が定めた者をいう。
5. 「検針員」とは、メーターの検針業務に従事する者をいう。

6. 「上下水道使用者」とは、桑名市水道事業給水条例第 16 条に規定する給水契約の申込み又は桑名市下水道条例第 14 条に規定する使用開始の届出を行い、水道を使用する、又は下水を下水道に排除してこれを使用する者をいう。
7. 「桑名市上水道修繕センター」（以下「修繕センター」という。）とは、発注者が別に契約する修繕工事に係る取りまとめ業務及びメーターの計画取替に係る取りまとめ業務を実施する者をいう。
8. 「受益者」とは、公共下水道により下水を排除できる地域（排水区域）内の土地の所有者をいう。ただし地上権、質権又は使用貸借若しくは賃貸借による権利（一時使用のために設定されたものを除く）の目的となっている土地については、双方で協議して申し出た場合はその者とする。
9. 「下水道事業受益者負担金」とは、都市計画事業として執行する下水道事業のうち、公共下水道に要する費用の一部を充てるため、都市計画法第 75 条の規定に基づく負担金をいう。
10. 「負担金システム」とは、発注者が設置する下水道事業受益者負担金（以下「受益者負担金」という。）に係る賦課、徴収を管理する桑名市下水道事業受益者負担金システムをいう。

1 - 2 - 3 監督職員及び担当者

1. 発注者は、委託業務における監督職員を定め、受注者に通知するものとする。ただし、監督職員の氏名については、当該監督所管から通知するものとし、受注者には主として、監督職員が対応する。

監督する委託業務の範囲	監督職員
下記以外の委託業務	営業課
2-1-2、2-3-1、2-3-2に規定する委託業務の内、公道修繕に関する業務	水道課

2. 発注者は、監督職員とは別に各業務を担当する担当者を定め、監督職員に代わって委託業務における指示、承諾、協議等の職務にあたらせることができる。発注者は、担当者を定める場合は、担当者の氏名及び担当する業務について、受注者に通知するものとする。ただし、監督職員から指示等があった場合は、担当者からの指示等に優先しなければならない。

1 - 2 - 4 業務の着手

受注者は、契約締結後直ちに、委託業務に着手しなければならない。この場合において、着手とは、委託業務責任者が、委託業務の実施のため、監督職員及び担当者（以下「監督職員等」という。）との打合せを開始することをいう。

1 - 2 - 5 委託業務責任者

1. 受注者は、委託業務における委託業務責任者を定め、発注者に通知するものとする。
2. 委託業務責任者は、受注者と直接雇用関係を有しているものであり、契約図書等の内容を十分理解しておかなければならない。

3. 委託業務責任者は、委託業務の適正な履行を確保するため、業務の実施にあたっては次の各号に掲げる諸事項を適切に行わなければならない。

(1) 業務に精通した委託業務に従事する者及び検針員（以下「委託業務従事者」という。）の指揮・管理監督を行うこと。

(2) 契約書、仕様書、その他関係書類等を把握し、業務を遂行すること。

(3) 上下水道使用者（以下「使用者」という。）等に対する応対等の指導及び教育を行うこと。

(4) 監督職員等が指定する、本業務と関連のある修繕センター等と十分に協議のうえ、相互に協力し、業務の円滑な遂行に努めること。

4. 委託業務の履行期間中は原則として委託業務責任者を交代させないものとする。ただし、やむを得ず交代が必要になった場合は、あらかじめ発注者と協議し、同等以上の能力及び経験を有するものをもって後任に充てる等、業務の履行に支障が生じないようにするものとする。

1 - 2 - 6 委託業務従事者

1. 受注者は、契約締結日から業務引継期間を含め、委託業務従事者を適切に配属させなければならない。

2. 受注者は、前項に規定する委託業務従事者の名簿を速やかに作成し発注者へ提出しなければならない。なお、委託業務従事者に異動があった場合も同様とする。

3. 受注者は前項で届け出た以外の者を、発注者の承認を得ずに業務に従事させてはならない。

4. 受注者は、メーター取付け、取外し作業等を行うことがあるので、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配属させなければならない。

1 - 2 - 7 身分証明書

1. 委託業務従事者は、その旨を示す身分証明書を携行し、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

2. 受注者は、前項に規定する身分証明書の交付申請書を発注者に提出し、身分証明書の交付を受けなければならない。

3. 受注者は、委託業務従事者がその職を離れた時は、速やかに身分証明書を回収し、発注者に届けなければならない。

1 - 2 - 8 事務所の設置

1. 事務所の位置は、桑名市鍛冶町9番地（ふれあいプラザ内）とし、名称は、桑名市上下水道部お客さま総合センター（以下「お客さま総合センター」という。）とする。

2. 受注者は、お客さま総合センター事務所にその名称を表示した看板を掲げなければならない。

3. お客さま総合センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日は、祝日（国民の祝日に関する法律に定める休日という。）及び年末年

始（12月29日から1月3日をいう。）を除く月曜日から土曜日までとする。ただし、3月の最終日曜日は、例外的に営業するものとする。

（2）営業時間は、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとし、営業時間以外の時間（以下「営業時間外」という。）については、2-1-2 営業時間外対応に規定する業務を実施しなければならない。

4. 営業時間外は、受注者が設置する場所で委託業務を行う。
5. 事務所の移転の必要が生じた場合は発注者と受注者で別途協議するものとする。

1-2-9 準備

1. 受注者は、契約締結後速やかに、発注者が負担するものを除き、受注者の負担によって次の各号の事項を適正に行わなければならない。

- （1）各従事者の雇用、教育、研修実施等
- （2）業務体制の構築
- （3）自動車、自動二輪車、原動機付自転車、自転車等（以下「車両等」という。）の準備
- （4）その他本業務を適正に履行開始するための準備全般

2. 前項（3）の車両等は、受注者の責任において必要な台数を用意するものとする。

3. 車両等の駐車場所については、受注者において確保するものとする。

1-2-10 事務連絡

受注者は、事務連絡のため、次に規定する就業日の就業時間内に多度地区市民センター及び桑名市役所本庁舎に毎日最低1回は来庁しなければならない。

1. 発注者の就業日（休日及び年末年始を除く月曜日から金曜日まで）の毎日
2. 発注者の就業時間 前号の就業日の午前8時30分から午後5時15分

1-2-11 日計表及び日報（修繕受付）の提出

1. 受注者は、その日に実施した委託業務（水道修繕受付業務を除く。）に係る報告書（以下「日計表」という。）をその翌就業日に提出し、発注者の確認を受けなければならない。日計表の提出は前条に規定する事務連絡と同時に行って差し支えない。

2. 受注者は、水道修繕受付業務に係る日報（修繕受付）をその翌就業日午前中までにファックス及びメールで提出し、発注者の確認を受けなければならない。なお、日報（修繕受付）は発注者が指示する様式にて作成するものとする。

1-2-12 月報の提出

1. 受注者は、前月に実施した委託業務（上下水道修繕受付業務を除く。）に係る報告書（月報（営業関連））を、毎月10日までに発注者に提出し、承認を受けなければならない。

2. 月報（営業関連）には、「開栓、閉栓、精算収納区分別件数表（送付、現地精算、口座振替）」を添付することとする。

3. 受注者は、月報（営業関連）の提出のため、発注者が開催する定例の打合せ会に委託業務責任者を出席させなければならない。また、受注者は打合せ会後速やかに議事録を作成し、発注者の承認を得なければならない。
4. 受注者は、前月に実施した上下水道修繕受付業務に係る報告書（月報（修繕受付））を発注者が指示する様式で毎月 10 日までに提出し、承認を受けなければならない。

1 - 2 - 1 3 提出書類

1. 受注者は、発注者が指定した様式により、契約締結後、指定期日までに、以下の関係書類について監督職員等を経て、発注者に遅滞なく提出しなければならない。
 - (1) 着手時（契約締結後、指定期日までに）
 - ア 委託業務着手届
 - イ その他発注者からの指示による書類
 - (2) 業務完了時
 - ア 委託業務完了届
 - イ 委託業務目的物引渡書
 - ウ その他発注者からの指示による書類
 - (3) 委託業務実施期間中
別に定めるとおりとする。
2. 受注者は、前項（2）の書類の提出にあたって、事前に次の各号に掲げる措置をとらなければならない。
 - (1) 書類の内容・部数等（漏れ、記入間違い等、不備の有無）について、監督職員等の審査を受けなければならない。
 - (2) 前号の審査において、訂正を指示された箇所は直ちに訂正しなければならない。
3. 受注者は、監督職員等の指示がある場合において、必要な電子データを電子媒体化して提出（以下「電子納品」という。）しなければならない。ただし、電子納品の作成に係る詳細な要領及び仕様については、監督職員等の指示による。
4. 受注者が発注者に提出する書類で様式が定められていないものは、受注者において様式を定め、提出するものとする。ただし、発注者若しくは監督職員等がその様式を指示した場合、これに従わなければならない。

1 - 2 - 1 4 委託業務実施計画書

1. 受注者は、毎年度末までに翌年度分の委託業務実施計画書を発注者に提出し、承認を受けなければならない。ただし、令和 2 年度は、契約締結後 7 日以内に発注者に提出し、承認を受けなければならない。
2. 委託業務実施計画書には、下記事項を記載するものとする。また、監督職員が補足を求めた場合は、追記すること。
 - (1) 業務概要
 - (2) 実施方針
 - (3) 業務工程表

- (4) 業務組織計画
- (5) 連絡体制（緊急時含む）
- (6) 自社研修計画
- (7) 安全管理計画
- (8) セキュリティ対策
- (9) 3 - 1 - 2 で規定する検針業務計画
- (10) 3 - 4 - 1 で規定する年間計画取替予定表
- (11) 4 - 3 - 2 で規定する下水道普及啓発業務計画
- (12) 設置機器の仕様、台数及び設置場所一覧

1 - 2 - 15 土地への立入り

1. 受注者は、屋外で行う委託業務を実施するため国有地、公有地又は私有地に立入る場合は、発注者及び関係者と十分な協調を保ち委託業務が円滑に進捗するように努めなければならない。なお、やむを得ない理由により現地への立入りが不可能となった場合には、ただちに発注者に報告し指示を受けなければならない。
2. 受注者は、第三者の土地への立ち入りにおいて生じた損失のため必要となる経費の負担については、契約図書に示すほかは、発注者と協議により定めるものとする。

1 - 2 - 16 委託料の支払い

受注者は、委託料のうち各年度の基本額を 12 回に均等割し、月報の承認後、毎月 10 日までに前月分の委託料を所定の手続に従い発注者に請求するものとする。このとき、均等割計算により生じた千円未満の金額については、各年度第 1 回請求に加えるものとする。

1 - 2 - 17 文書及びデータの保存等

1. 受注者は、委託業務に関する文書及びデータを発注者の指示に従い、取得年度の翌年度末まで保存しなければならない。
2. 受注者は、前項の保存期間が満了したときは、発注者の指示に従い、当該文書及びデータを発注者に引き継がなければならない。
3. 受注者は、委託業務に関する文書及びデータの作成保存にあたっては、当該文書及びデータの漏えい、滅失、き損並びに改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。
4. 第 1 項から第 3 項に定めるもののほか、委託業務の実施に伴い発生した不用な当該文書及びデータについては、裁断、焼却、その他確実な方法により処分しなければならない。

1 - 2 - 18 遵守事項

受注者は、委託業務の実施にあたり次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

1. 使用者等に対しては親切丁寧に笑顔で対応し、不快感、不信感を与えないよう常に心がけること。

2. 検針及び収納等の業務のために個人の宅地内等に立ち入る場合は、いつでも提示できるように常に身分証明書を携帯するとともに、個人の所有物件を破損しないように細心の注意を払うこと。
3. 委託業務の実施に際し発注者及び第三者に損害を与えたときは、受注者の責任でこれを賠償すること。

1 - 2 - 19 委託業務に関する苦情処理等

委託業務に関して受注者に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、受注者が自己の責任において誠意をもって処理するものとする。

1 - 2 - 20 委託業務従事者の教育

受注者は、自己の責任において、委託業務従事者に対して委託業務の効率的な実施に必要な教育を行わなければならない。

1 - 2 - 21 その他の報告

受注者は、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

1. 水道事業関係条例及び規則等に違反する行為。
2. お客さまに異変を感じたとき。
3. メーターの亡失、破損。
4. メーターボックス内及びメーターボックスより1次側（道路側）における漏水。
5. その他、報告の必要があると認められるとき。

1 - 2 - 22 事故発生時の処置

1. 受注者は、委託業務において次の各号に掲げる事故等が発生したときは、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出しなければならない。
 - (1) 領収書その他書類の亡失等。
 - (2) 1 - 2 - 7に規定する身分証明書の亡失等。
 - (3) 別に規定する貸与品及び支給品の亡失、破損等。
 - (4) 納入された水道料金等の亡失等。
 - (5) 委託業務に関するデータの滅失、破損等。
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、発注者に報告する必要があると認めるもの。
2. 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において当該措置を行うものとする。

1 - 2 - 23 立入調査又は委託業務への立会

1. 発注者は、受注者の責による事故等その他の理由により、委託業務の円滑な実施に支障があると認められるときは、受注者に対し、委託業務の実施状況についての

立入調査、委託業務への立会等を行い、必要な措置を講ずることができるものとする。

2. 発注者は、前項の立入調査、委託業務への立会い等を実施するにあたり、監督職員等とは別の職員を指定し、これを行わせることができるものとする。

1 - 2 - 2 4 帳簿等の検査

1. 発注者は、受注者の業務に関する帳簿、月報、書類その他の物件について、毎月、検査を行うものとする。

2. 受注者は、毎月指定された期日までに検査に必要な書類及び資料を整備しなければならない。

3. 発注者が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。

1 - 2 - 2 5 事務引継ぎ

受注者は、委託業務の契約期間が満了したとき、また、契約が解除（倒産等含む。）されたときは、速やかに1 - 1 - 3に定める委託業務と全ての使用者情報等を、発注者又は発注者が指示する本業務の新規受注者に支障が生じないように引継がなければならない。なお、本業務に関する一切の費用は受注者の負担とする。

1 - 2 - 2 6 秘密の保持

受注者は、委託業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。本契約終了後、又は解除された後においても同様とする。

1 - 2 - 2 7 個人情報の保護

受注者は、委託業務のために個人情報を取扱う場合、桑名市個人情報保護条例の規定を遵守し、桑名市個人情報取扱特記事項に掲げる事項についての安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

1 - 2 - 2 8 セキュリティポリシー

受注者は、桑名市情報セキュリティポリシーを遵守するものとする。

1 - 2 - 2 9 成果品の帰属

委託業務において受注者が作成した成果品は、発注者に帰属するものとする。

1 - 2 - 3 0 災害時への対応

災害等が発生した場合は、発注者に協力すること。業務は双方の協議によって実施するものとする。また、接客中に災害が発生したときは、お客様の安全確保に努めること。

第2章 受付関連業務

第1節 総合窓口業務

2-1-1 総合窓口業務

1. 受注者は、第2節に規定する営業関連受付業務及び第3節に規定する上下水道修繕受付業務を窓口又は電話等にて実施するものとする。
2. 受注者は、本仕様書で定めがない問い合わせ等があった場合についても、誠意を持って対応しなければならない。
3. 受注者は、総合窓口業務開始後においても発注者が必要に応じて開催する打合せに出席し、連絡先一覧の改善に協力しなければならない。
4. 受注者は、業務を円滑に履行するために業務マニュアルの作成を行い、発注者の承認を得なければならない。また、総合窓口業務開始後においても、修正を指示された場合は、これに従わなければならない。
5. 受注者は、営業時間内において、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語等外国語使用者へ対応するための仕組みを構築しなければならない。

2-1-2 営業時間外対応

1. 受注者は、営業時間外にお客さま及び市の警備室等から公道漏水受付等（下水の漏水も含む）に連絡が入ったもののうち、以下に掲げるものに対し電話対応を行わなければならない。かつ現場での作業が必要な場合はお客さま宅又は通報を受けた箇所を以下に掲げる関係部署へ連絡してから訪問し確認を行わなければならない。水道修繕受付業務に関する現場調査に関しては、2-3-2 上下水道修繕受付（調査業務）に基づいて実施しなければならない。
 - (1) 営業関連業務のうち、至急対応が必要なもの
 - ア 停水者への支払折衝と給水停止解除作業
 - イ 至急の開栓作業
 - (2) 上下水道修繕受付業務に関するもの
 - ア 水道修繕受付（公道又はメーター1次側）
 - 1) 本管漏水：水道課担当職員及び修繕センターへ連絡し、現地確認。
 - 2) 給水管漏水：修繕センターへ連絡し、現地確認。
 - 3) 水道が出ない：止水栓の状況を聞取り、修繕センターへ連絡して、現地確認。
 - 4) 濁水：水道課担当職員へ連絡し、現地確認。
 - イ 下水道修繕受付（公共汚水桝又はマンホール）については、現地確認のうえ、下水道課担当職員に連絡。
 - ウ 宅地内の給排水設備の修繕に関する問い合わせ対応（メーター2次側）
2. 前項に掲げた業務範囲外の問い合わせについては、監督職員等又は発注者が定める担当部署へ連絡しなければならない。
3. 対応する委託業務従事者の待機場所については、受注者が設置する場所とする。

第2節 営業関連受付業務

2-2-1 開栓受付業務

開栓受付業務は、次のとおりとする。

1. 開栓依頼を窓口・電話等にて受付した時は、料金システム画面にて、開栓申込者の装置場所、号室、お客さま番号、現住所、使用者氏名、連絡先等を確認し、必要事項を聞き取り「給水使用（開栓・閉栓）届」に記入すること。
2. 開栓等が「給水使用（開栓・閉栓）届」以外で依頼された場合は、その異動処理を料金システムに登録し、その後「給水使用（開栓・閉栓）届」を作成すること。
3. 開栓の申出があった時には、メーター指示値を「給水使用（開栓・閉栓）届」に記録したあと、栓を開き申請者の使用開始日には使用可能とすること。
4. 開栓し、通水確認したあと、宅内漏水事故防止のため、再び止水すること。開栓受付の際、その旨使用者への説明をすること。
5. メーターの有無及び検定満期を確認し、開栓から1年以内に検定満期を迎えるメーターの取替を行い、メーターが設置されていない場合は取付を行うこと。ただし、二次側に給水装置がない場合には取付を行わない。
メーターの取付又は取替を行った場合は、月報（営業関連）に記載し発注者へ報告すること。ただし、メーター口径40ミリ以上の取付又は取替については、本業務には含まないものとする。
6. 給水使用者の名義変更、給水装置所有者変更、納入通知書等の送付先変更等を受付処理すること。
7. 水道の「給水使用（開栓・閉栓）届」に基づき、異動処理（開栓）を料金システムに登録すること。また、届書に不備がある場合は使用者へ電話確認を行い処理すること。
8. 開栓依頼時に、下水道使用料が発生する場合には、その旨説明を行い理解させること。
9. 市内転居の場合、上下水道料金支払状況を確認し、未納がないか確認すること。また、生活保護減免の有無も確認し、必要に応じて入力処理すること。

2-2-2 閉栓受付業務

1. 閉栓依頼を窓口・電話等にて受付した時は、料金システム画面にて、閉栓申込者の装置場所、号室、お客さま番号、現住所、使用者氏名、連絡先、水道料金等の支払状況等を確認し、次の事項を聞き取り「給水使用（開栓・閉栓）届」に必要事項を記入することとする。
 - (1) 閉栓日、精算区分（現地精算、別請求、口座振替）
 - (2) 現地精算も可能とし、精算日時の確認
 - (3) 転居先住所（建物名称等方書）、連絡先の電話番号
 - (4) 市内転居の場合、転居先の開栓及び支払先の希望確認
2. 無届転居は、調査により転居先が確認された場合は、閉栓受付を行うこととする
3. 閉栓に伴いメーター撤去を依頼された場合は、メーター撤去後に撤去日及びメーター指示値を料金システムに登録することとする。

2 - 2 - 3 メーター現地閉栓検針業務

1. メーター現地閉栓検針業務は、ハンディターミナルを使用することとする。
2. メーター指示値（リットル単位まで確認）を「給水使用（開栓・閉栓）届」に記録し、状況に応じ止水栓止め、ゴムパッキン止め、メーター撤去等適切な方法を採用し料金システムで管理することとする。40 ミリ以上の閉栓作業の際、特に指定のある場合を除き、甲止水栓もしくはメーター止水栓での閉栓作業を確実に行うこと。また、30 ミリ以下のメーターについては、メーター止水栓での閉栓作業を確実にを行い止水し、かつ、メーターボックス内に閉栓札等で注意喚起し、無断使用の防止に努めること。

2 - 2 - 4 メーター撤去

所有者から、家屋の取り壊し等の理由で閉栓中メーターの撤去を依頼された場合は、メーター撤去後に撤去日及びメーター指示値を料金システムに登録することとする。

第3節 上下水道修繕受付業務

2 - 3 - 1 上下水道修繕受付（問い合わせ業務）

1. 受注者は、公道部漏水などの修繕受付及び窓口対応による問い合わせ業務として、次に掲げる事項について実施しなければならない。ただし、2 - 1 - 2 営業時間外対応に示す業務については、営業時間外においても実施しなければならない。
 - (1) 配管関係（市民、開発業者からの配管位置の問合せ対応）
 - (2) 修繕関係（調査業務、メーター、修繕業務に対する問合せ対応）
 - (3) 給水申込関係（水道管引き込みに伴う申込み方法の対応）
 - (4) 水道関係相談（市民からの水道に関する一般的相談、宅内修繕の案内）
2. 受注者は、公道部漏水の連絡を受けたときは、漏水箇所の聞き取りを確実にを行い、通報連絡者の氏名・住所・連絡先を可能な限り確認するものとする。

2 - 3 - 2 上下水道修繕受付（調査業務）

1. 受注者は、2 - 3 - 1 上下水道修繕受付（問い合わせ業務）で受けた問い合わせ等のうち、事故発生箇所が公道又はメーター1次側（道路側）と思われる漏水（下水の漏水も含む）、出水不良については営業時間内、営業時間外に関わらず現地調査を行わなければならない。なお、調査に係る資機材（カメラ等）については受注者負担とする。
2. 発注者は、受注者の業務実施に必要な、発注者が所有する図書及びマッピングシステムを貸与するものとする。受注者の故意又は過失によって図書及びマッピングシステムが破損、損傷した場合は、直ちに監督職員等に報告するとともに、受注者の負担で復旧するものとする。業務完了の際は監督職員等が指示する場所に返却するものとする。
3. 受注者は、漏水及び出水不良の現地調査後、速やかに調査結果を発注者及び修繕センターへ電話連絡し、位置図、資料（写真）等をメールにて送付することとする。

4. 受注者は、交通に支障が出ると想定される場合、漏水量が多量である場合等、緊急を要すると判断したときは、受注者の判断で現地の最低限の安全を確保すると同時に、関係機関に連絡しなければならない。また、監督職員等へ速やかに連絡を行い、監督職員等の指示に従って周囲の安全確保等に協力しなければならない。
5. 現地調査の結果、事故発生箇所がメーター2次側（宅内側）であると判明した場合は、お客さまの責任で修繕を行わなければならないことを丁寧に説明し、お客さまからの要望があれば水道修繕業者の紹介を行うこととする。
6. 水道漏水か地下水か判断するため、残留塩素測定を行い、測定結果を修繕センターへ連絡する。ただし、明らかに地下水である場合は通報者にその旨受注者から報告することとする。また、残留塩素測定を行うことが出来ない微量の漏水の場合は、測定不可として修繕センターへ報告することとする。なお、調査に係る資機材（残留塩素測定器・試薬）については、受注者負担とする。

第3章 営業関連業務

第1節 検針業務

3-1-1 ハンディターミナル

受注者は、ハンディターミナルを利用し検針業務を実施することとする。

3-1-2 検針業務計画

1. 受注者は、発注者が指示する検針の流れに従い、検針業務計画（データ收受、検針日、調定計上等、検針員研修）を策定しなければならない。
2. 受注者は、検針業務計画で策定した検針員研修を実施し、検針員の技術向上に努めなければならない。研修では、問題事例の報告や業務手順の確認等を行い、研修結果を発注者に報告することとする。
3. 受注者は年1回、業態調査を行い、使用状況と業種コードが一致しているか確認しなければならない。

3-1-3 データ入出力

データ入出力に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 検針業務計画に基づき検針データを作成し、ハンディターミナルに取り込み、再検針・調査等を発注者の指示する日までに完了させること。
2. 検針済データを料金システムへ転送し、ハンディターミナルでの受入数と転送件数確認表の数の一致を確かめること。
3. 未検針一覧表と検針済みデータを照合し、検針調定漏れのないようにすること。

3-1-4 検針

検針に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 検針時に、メーター番号、メーター指示値を正確に確認し、ハンディターミナルに間違いがないように入力すること。
2. ハンディターミナルで「使用水量のお知らせ」（以下「検針票」という。）を出力し、これを現地の使用者の郵便ポスト等に投函すること。ただし、無人の施設やマンションの場合で、検針票を現地以外の場所に送付又は配布をする必要がある場合はこれに対応すること。
3. 親メーターと子メーターが設置されている集合住宅等は、親メーターの検針を行い郵便ポスト等に投函すること。ただし、親メーターを設置していないところは除く。
4. メーターの設置場所が悪く（屋内、車の下、自動販売機の下、メーター本体が深い場所にある等）検針に支障をきたす場合は、現地の状態を発注者へ報告すること。
5. 次の場合は、発注者及び修繕センターへ連絡すること。
 - (1) 家屋取壊し（メーターの有無）
 - (2) メーターボックス内漏水
 - (3) メーターの故障

- (4) メーター逆付及び指示値の減（逆回転差及び差し引きの不能）
 - (5) メーターボックス外周囲の漏水
 - (6) 発注者と受注者が協議して定めた事
6. 使用者から検針票の再発行依頼を受けた場合は、再発行し使用者に発送又は配布すること。
 7. 新規検針分は、所在地及び地図等により検針区を確認し、担当検針員に振り分け検針すること。
 8. 検針は、委託区域内とし、「奇数月検針」と「偶数月検針」に区分し、交互に隔月検針を行うこと。ただし、発注者が必要があると認める場合は毎月検針を行うこと。また、検針期間は各検針とも1日から12日の間に行い、前回検針の前後3日の範囲を超えない日で検針をすること。ただし、再検針についてはこの限りではない。
 9. 誤検針となった場合は、使用者に説明を行い、受注者の責任において解決するまで処理すること。

3 - 1 - 5 閉栓メーターの対応

閉栓中のメーターの対応に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 閉栓中メーターが設置されている場合は、年に1回以上の検針を行うこと。
2. 閉栓中にもかかわらず使用している状況で、検針時に使用者と連絡が取れた場合は、使用開始届を受領し、開栓処理をすること。不在の場合は、速やかに状況調査を実施すること。なお、使用者不明の場合（更地、未入居、漏水等）は、発注者に連絡すること。
3. 前号により開栓依頼等に関する文書を投函しても手続きの無いものについては、再度現地確認を行い催告すること（必要に応じ、家主や管理会社に連絡すること。）。
4. 再三の催告にもかかわらず、開栓の手続きをしていない使用者については、随時発注者に報告し指示を仰ぐこと。
5. 閉栓メーターのうち、メーター位置が不明の場合は、料金システムにその旨を登録し、発注者に報告すること。
6. 桑名市一円の閉栓メーター設置状況は、一年に一回以上調査を行い、発注者に報告すること。

3 - 1 - 6 異常水量の調査

異常水量の処理に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 検針時に漏水（パイロット回転）、異常水量（多量、少量、0 m³）等が認められる場合は、使用者に状況を説明し確認及び対応すること。
2. 使用者が不在で確認が取れていない漏水、異常水量等は、検針後使用者に対し電話等で説明し確認及び対応すること。
3. 電話連絡が取れなかった場合、現地調査し使用者不在の場合は、漏水、異常水量等を指摘した文書を投函すること。

4. 利用者からの問合せがあった場合は、誠意を持って対応し合意を得られるよう解決すること。
5. 漏水減免基準に基づき、修繕証明書の受取及び減免処理入力し、報告・承認を得ること。

3 - 1 - 7 未検針処理

未検針の処理に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 工事関係でメーターが埋没、足場の下、鉄板の下の場合及び業者がメーターを取り付けていない場合は、指定給水装置工事事業者等に状況を問い合わせた上で処理を行うこと。なお、状況が改善されないときは発注者に連絡すること。
2. 屋内にメーターがある場合等で検針できないときは、数回の訪問を行い現地の変化に迅速に対応し検針を行うこと。
3. 未検針の処理期限は、当該調定処理日の前日までとする。

3 - 1 - 8 検針区域の管理

検針区ごとに検針順路を管理することとする。

3 - 1 - 9 連絡調整

検針業務上の疑義が生じた場合は、発注者の指示に従い、受注者が解決するものとする。

3 - 1 - 10 汚水量の認定

水道使用量に因らない汚水量の認定に関する事務に関して、以下のとおり取り扱うこととする。

1. 利用者が水道水以外の水（井戸や雨水利用等）を排水設備を設置して排除する時は、水道水以外の水の使用届の提出を求め、汚水量を認定処理すること。また、水道水との併用の場合は、その認定水量に水道使用量を加えて認定処理すること。
2. 営業用で水道水等の使用水量が排除した汚水量と著しく異なると認められる製氷業、飲料水製造業等から汚水量の認定について相談があったときは、使用月排除汚水量算定申告書の提出を求め受理したうえで、その申告書に基づき汚水量を減量認定処理すること。
3. 水道水以外の水を汚水に排除する場合において、専用のメーターが設置されている利用者に対し、メーターが検満切れとならないよう対象者を整理した上で管理していくこと。

第2節 収納業務

3 - 2 - 1 水道料金等の調定

水道料金等の調定は、次に掲げる事項を実施できなければならない。

1. 桑名市水道事業給水条例、桑名市下水道条例及び桑名市農業集落排水処理施設条例等に定める水道料金、下水道使用料及び農業集落排水施設使用料を算出できるこ

と。

2. 調定に伴う一連の資料及び調定明細書を作成できること。

3 - 2 - 2 納入通知書等の出力及び送付

納入通知書の出力及び送付に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 受注者は、委託業務実施計画書に従い納入通知書を出力し、経済的、合理的に分類して送付又は検針した現地で配布すること。また、その納入通知書は封筒に封入した上で配布すること。
2. 返戻された納入通知書は、住所等を調査のうえ、料金システムに入力処理し再送付又は配布すること。

3 - 2 - 3 口座振替依頼書等の処理

受注者は、収納取扱金融機関（以下「金融機関」という。）で確認済の預金口座振替依頼書等については、記載内容を確認のうえ、料金システムに登録するものとする。使用者から直送された預金口座振替依頼書等については、受付を記録のうえ、処理をするものとする。

3 - 2 - 4 収納率の向上

受注者は、発注者が提示する最低収納率を超える収納率を確保し、目標収納率達成に努めなければならない。

3 - 2 - 5 口座振替利用等の勧奨

口座振替利用等の勧奨に関しては、委託業務実施計画書に記載し、実施することとする。

3 - 2 - 6 料金徴収

水道料金等の徴収に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. お客さま総合センターで窓口収納を行うこと。
2. 使用者等から集金依頼があった場合及び受注者が必要と判断した場合は、訪問により未収金を集金すること。
3. 訪問における徴収は、ハンディターミナルによる収納を行うこと。
4. 受注者が水道料金等を収納した場合は、領収書を発行し使用者に渡すこと。ただし、領収書は通し番号により発行内容が管理されているものとする。

3 - 2 - 7 入金処理

入金に伴う処理に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 受注者が水道料金等を収納した場合は、日計表等と金額を照合して、出納取扱金融機関へ現金、納入済通知書及び払込書により入金すること。
2. 出納取扱金融機関の出納取扱時間外及び休日にあつては、受注者の責任において一時保管し、翌営業日に入金すること。

3. 使用者から現金書留を受領したときは、受付簿に記入のうえ、領収書の発行及び送付を行うこと。また、過不足がある場合については、使用者に連絡し還付又は徴収すること。

3 - 2 - 8 水道料金等収納消し込み

収納に伴う消し込みに関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 納入済通知書により収納消し込みを行い、水道料金日計表を作成すること。
2. 出納取扱金融機関の水道事業会計日計表と水道料金日計表を照合し、消し込みに誤りがないかを確認すること。また、処理後の納入済通知書、水道事業会計日計表、水道料金日計表は、翌就業日に発注者に提出すること。
3. 読込処理関連機器は受注者が管理運営すること。
4. コンビニ収納分は、発注者が指定するコンビニ収納代行業者とインターネット回線等を使用し、収納データを取り込み、消し込み等の処理を行うこと。

3 - 2 - 9 口座振替データの作成送付

口座振替データの作成送付に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 受注者は、発注者が指示する納付管理の流れに従い、口座振替データと振替依頼の送付票（金融機関別の件数、金額記載のもの）を作成し、発注者へ毎回振替日の5営業日前までに提出すること。
2. 口座振替依頼については、発注者が別途指定する金融機関へ毎回振替日の5営業日前までに提出すること。
3. 口座振替に伴う収納消し込みは、毎回振替日の3営業日後に口座振替結果が金融機関より返却されるので、即日に水道料金日計表と照合し処理すること。

3 - 2 - 10 再振替のお知らせ

受注者は、使用者の預金残高不足により水道料金等が口座振替不能となった場合は、再振替のお知らせを作成し送付するものとする。次の場合は、納入通知書を作成のうえ送付しなければならない。

1. 預金取引なし。
2. 預金者の都合による振替停止。
3. 預金口座振替依頼書なし。
4. 委託者（収納企業）の都合による振替停止。
5. その他再振替ができない事由の場合。

3 - 2 - 11 口座再振替依頼

口座振替利用者において、口座振替不能等により未納となっている場合は、振替不能理由に基づき、使用者に再振替のお知らせを送付するものとする。また、口座再振替データと振替依頼の送付票（金融機関別の件数、金額記載のもの）を作成し、発注者へ毎回再振替日の5営業日前までに提出するものとする。

3 - 2 - 1 2 口座振替の停止

口座振替データ作成後、何らかの理由により口座振替を中止する必要がある場合は、口座振替日の3営業日前までに口座振替停止依頼書により金融機関へ通知するものとする。

3 - 2 - 1 3 水道料金減免申請書等受付業務

受注者は、生活保護受給者より水道料金減免申請書、生活保護受給証明書及び使用水量のお知らせを受領した時は、確認のうえ翌就業日に発注者へ提出すること。また、料金システムへの入力を発注者の指示に応じて行うこと。

3 - 2 - 1 4 クレジットカード決済データ作成等

1. 受注者は、発注者が指定する収納代行業者へ送信するクレジット決済（継続払い）データ等の作成及び収納代行業者から受信した伝送データによる収納消込処理をしなければならない。
2. 受注者は、クレジット決済対象者のデータについて、収納代行業者へアップロード及びダウンロードしなければならない

3 - 2 - 1 5 調定変更並びに還付・充当について

1. 過誤納に伴う還付・充当は、受注者にて還付方法を確認したうえで過誤納の理由、還付金額等の明細書により発注者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。
2. 災害や漏水等による減免は受注者にて受付け、調定減額や還付金等の明細書を作成し、発注者の承認を受けた上で、システム処理すること。
3. 誤検針等受注者側の過ちにより調定額を変更するときは、その理由や調定変更額等の明細書により発注者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。

第3節 滞納整理業務

3 - 3 - 1 滞納整理

1. 受注者は、桑名市水道料金等滞納整理事務取扱規程を遵守し、水道料金等の請求及び収納を誠意努力をもって行わなければならない。
2. 特に滞納分については、追跡調査及び料金徴収を行い、発注者へ報告を行い、指示を仰ぐものとする。

3 - 3 - 2 督促状の処理及び送付

督促状の処理及び送付に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 委託業務実施計画に基づき、滞納者に督促状の通知及び送付を行うこと。
2. 住所等が不明の場合は、別に資料を作成すること。
3. 督促状の発行に関し、オンラインでも発行が可能であること。

3 - 3 - 3 給水停止予告状

給水停止予告状の処理及び送付に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 委託業務実施計画書に基づき、滞納者に給水停止予告状を通知及び送付すること。
2. 給水停止対象者一覧表を発注者に提出し承認を得ること。
3. 給水停止予告状は、執行 10 日前までに送付すること。

3 - 3 - 4 給水停止作業

給水停止作業に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 給水停止作業は、委託業務実施計画に基づき月 1 回以上とする。
2. 給水停止執行後、給水停止執行通知書を投函すること。
3. 給水停止方法は、通常は閉栓キャップを基本とし、状況に応じ閉栓プラグ（ゴムパッキン）止め・メーター撤去等適切な方法を採用すること。
4. 給水停止を実施しなかった滞納者を確実に把握し、徴収に努めること。
5. 給水停止業務訪問件数、訪問集金額、給水停止件数、給水停止解除件数等の執行結果を一覧表に記入し、執行当日中に発注者へ電子データで提出すること。

3 - 3 - 5 給水停止入力

受注者は、前条の給水停止作業実施後、料金システムに、給水停止の結果等の情報データを入力すること。

3 - 3 - 6 給水停止解除作業

給水停止解除作業に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 原則、滞納額全額納付した場合に限り解除すること。
2. 新たな使用者により開栓届が提出された場合は、開栓（解除）すること。
3. 給水停止解除した使用者については、そのことを料金システムに登録すること。
4. 給水停止執行日は、解除（開栓）作業のため午後 7 時までお客さま総合センターに業務従事者を待機させ迅速に対応すること。

3 - 3 - 7 債務承認及び支払誓約書

受注者は、使用者の分割納入等を認める場合は、債務承認及び支払誓約書を作成し別に管理し、履行に至るまで対応しなければならない。

3 - 3 - 8 給水停止状況表

給水停止状況表の作成に関しては、次のとおりとする。

1. 給水停止結果一覧表に基づく給水停止状況、分納誓約履行状況を給水停止状況表に記載し、毎月 10 日までに発注者へ報告すること。
2. 前号において給水停止執行中の者については、現地の居住確認を行い発注者へ報告すること。

3 - 3 - 9 法的手続き等の資料

受注者は、発注者の要求があれば、法的手続き等に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を発注者に提出しなければならない。

3 - 3 - 10 滞納管理

1. 受注者は、不納欠損までの滞納管理を行い、水道料金等の時効について月1回以上確認しなければならない。
2. 受注者は、発注者の指示に従い不納欠損処理に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を作成しなければならない。
3. 受注者は、前項で作成した資料を基に、滞納者の氏名、住所、滞納期及び滞納金額、不納欠損理由等を記載した不納欠損対象者リストを作成し、毎年度1月末日までに発注者に提出しなければならない。

第4節 メーター管理業務

3 - 4 - 1 計画取替

受注者は、メーターの計画取替について、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 年間計画取替予定表（月別及び地区別の計画取替計画）を作成すること。
2. 年間計画取替予定表を基に、月間のメーター取替対象者が1,200件前後になるように月間計画取替予定表を作成し、メーター取替月の前々月末までに発注者の承認を得ること。
3. 月間計画取替予定表を基にメーター定期取替依頼表を作成し、発注者又は修繕センターに提出すること。
4. メーター取替月の前月にメーター取替のお知らせを投函又は送付すること。
5. 発注者又は修繕センターからメーター取替表を受け取り料金システムにて異動処理すること。
6. 異動処理後は、メーター検満取替エラーリスト、メーター取替漏れチェックリスト、メーター番号重複確認リストを出力し誤針、入力誤りを確認すること。

3 - 4 - 2 在庫管理

1. 受注者は、メーターの在庫を月1回以上確認し、発注者へ報告しなければならない。ただし、町屋水源池（桑名市大字稗田919番地1）にある上下水道部倉庫については、倉庫管理人から在庫表を受領し、発注者に報告するものとする。なお、報告の際は、在庫数とは別に、計画取替にて取り換えた個数と新規取付により取り付けた個数を口径毎に報告すること。
2. 取替開始の1週間前までに取替件数分のメーターを倉庫に準備するものとする。
3. 受注者は、発注者の定めるメーター管理区分ごとに在庫数を管理するものとする。

3 - 4 - 3 新規メーター情報の入力

受注者は、新規に入庫したメーターについて料金システムへ一括登録を行うものとする。

る。

3 - 4 - 4 メーター取替

1. 受注者は、故障等の理由によりメーター取替を行う場合がある。
2. 受注者は前項の取替えを行った場合は、月報(営業関連)に記載し発注者へ報告するものとする。

3 - 4 - 5 未取替処理

受注者は、計画取替でメーター取替が出来なかったものについては、お知らせを使用者に郵送するものとする。

第5節 加入金システム登録業務

3 - 5 - 1 加入金システム登録業務

1. 発注者より指示のあった給水工事申込書について、給水台帳システムに登録し、登録後は申込書に納付書を印刷して添付し、翌営業日以降に発注者へ返却すること。その際、入力発行一覧表を添付すること。
2. 新規工事申込のメーター出庫は発注者が行うが、システムへのメーター番号等の入力を受注者が行うこと
3. 新規開栓届に基づき料金システムへの水栓登録業務(新設、増設、変更、撤去等)を行うこと。

第4章 下水道関連業務

第1節 下水道使用料関連業務

4 - 1 - 1 下水道使用開始入力業務

受注者は、発注者から受領した下水道使用開始届(以下「開始届」という。)の内容を検針月の前月の随時入力締日前日に料金システムへ入力し、確認を行うものとする。確認後、翌就業日までに開始届を営業課へ、入力一案票と共に提出するものとする。

4 - 1 - 2 認定量加算の検針・入力業務

1. 受注者は、発注者が指定する日に井戸水等使用者の子メーターを検針し、料金システムへ入力、確認する。確認後、翌就業日までに入力確認資料を営業課へ提出するものとする。
2. 受注者が検針しない子メーターについては、一年に一回以上の検針確認を行うこと。

4 - 1 - 3 下水使用料減免申請書等受付業務

受注者は、生活保護受給者より下水道使用料減免申請書、生活保護受給証明書及び使用水量のお知らせを受領した場合、確認のうえ翌就業日に発注者へ提出すること。また、料金システムへの入力を発注者の指示に応じて行うこと。

4-1-4 下水道の使用料・使用休止・廃止等の業務

1. 無断接続等の理由により遡り調定を行う場合は、原則発注者が使用者に対して説明をするが、理解を得た後の請求行為は、発注者の指示に従い対応すること。
2. 検針や現地調査により排水設備の撤去等が確認されたものは、使用者等に公共下水道使用開始（休止、廃止、再開、変更）届を提出させ、システムへ下水道使用料の請求がされないように入力すること。

第2節 受益者負担金徴収業務

4-2-1 桑名市下水道事業受益者負担金口座振替依頼書の処理

1. 受注者は、金融機関で確認済の桑名市下水道事業受益者負担金口座振替依頼書（以下「受益者負担金口座振替依頼書」という。）について、記載内容を確認のうえ、負担金システムに登録するものとする。
2. 受益者から直接発注者又は受注者に送付された受益者負担金口座振替依頼書については、当該金融機関で証明後、負担金システムに登録するものとする。

4-2-2 受益者負担金徴収

受益者負担金の徴収に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. お客さま総合センターで窓口収納を行うこと。
2. 受益者から集金依頼があった場合及び受注者が必要と判断した場合は、訪問により未収金を集金すること。
3. 受注者が受益者負担金を収納した場合は、領収書を発行し受益者に渡すこと。
4. 督促状を発送後は、督促手数料として1通につき50円を徴収すること。

4-2-3 受益者負担金入金処理

受益者負担金の入金に伴う処理に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 受注者が受益者負担金を収納した場合は、日計表等と金額を照合して、出納取扱金融機関へ現金、納入済通知書及び払込書により入金すること。
2. 出納取扱金融機関の出納取扱時間外及び休日にあつては、受注者の責任において一時保管し、翌営業日に入金すること。
3. 受益者から現金書留を受領したときは、受付簿に記入のうえ、領収書の発行及び送付を行うこと。また、過不足がある場合については、受益者に連絡し還付又は徴収すること。

4-2-4 受益者負担金収納消し込み

受益者負担金の収納に伴う消し込みに関しては、発注者が指示する納付管理の流れに従い次に掲げる事項を実施することとする。

1. 納入済通知書により収納消し込みを行い、受益者負担金日計表を作成すること。
2. 出納取扱金融機関の下水道事業会計日計表と受益者負担金日計表を照合し、消し込みに誤りがないかを確認すること。また、処理後の納入済通知書、下水道事業会計日計表、受益者負担金日計表は、翌就業日に発注者に提出すること。

4 - 2 - 5 口座振替データの作成送付

口座振替データの作成送付に関しては、次に掲げる事項を実施することとする。

1. 受注者は、発注者が指示する納付管理の流れに従い、口座振替データと振替依頼の送付票（金融機関別の件数、金額記載のもの）を作成し、発注者へ毎回振替日の5営業日前までに提出すること。
2. 口座振替依頼については、発注者が別途指定する金融機関へ毎回振替日の5営業日前までに提出すること。
3. 口座振替に伴う収納消し込みは、毎回振替日の3営業日後に口座振替結果が金融機関より返却されるので、即日 to 受益者負担金日計表と照合し処理すること。
4. 口座振替不能者に対する納付書を作成し、送付すること。なお、受益者の死亡が判明した場合は、下水道受益者異動届も渡すこと。

4 - 2 - 6 口座振替の停止

受注者は、口座振替データ作成後、何らかの理由により口座振替を中止する必要がある場合は、口座振替日の3営業日前までに受益者負担金口座振替停止依頼書により金融機関へ通知するものとする。

4 - 2 - 7 督促状の作成発送

受注者は、受益者負担金の納付期限までに納付がない使用者に対し、納期限後20日以内の発注者が指示する日までに負担金システムで督促状を作成し、送付しなければならない。

4 - 2 - 8 滞納整理

受注者は、受益者負担金を滞納している受益者宅を訪問し、請求及び収納を誠意努力を持って行わなければならない。

4 - 2 - 9 滞納管理

1. 受注者は、不納欠損までの滞納管理を行い、受益者負担金の時効について月1回以上確認しなければならない。
2. 受注者は、発注者の指示に従い不納欠損処理に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を作成しなければならない。
3. 受注者は、前項で作成した資料を基に、滞納者の氏名、住所、滞納期及び滞納金額、不納欠損理由等を記載した受益者負担金不納欠損対象者リストを作成し、毎年度1月末日までに発注者に提出しなければならない。

4 - 2 - 10 その他

受注者は、使用者等からの受益者負担金に関する基本的事項に関する質問については、誠実に対応しなければならない。

第3節 下水道普及啓発業務

4-3-1 下水道普及啓発業務

受注者は、下水道が供用開始となった区域で、公告から3年経過してもなお下水道に未接続の使用者（以下「未接続者」という。）に対し、訪問し、接続を促すものとする。

4-3-2 下水道普及啓発業務計画

受注者は、発注者が指示する下水道普及啓発の流れに従い、下水道普及啓発業務計画を策定しなければならない。

4-3-3 下水道接続に関するアンケート

1. 受注者は、発注者の指示に従い、未接続者への訪問7日前までに、下水道接続に関するアンケートを送付しなければならない。
2. 受注者は、前項でアンケートを送付した場合は、未接続者への訪問時に下水道接続に関するアンケートを回収し、未接続理由を確認しなければならない。

4-3-4 訪問

1. 受注者は、原則として未接続者を複数名で訪問するものとする。
2. 受注者は、未接続者が不在のときは、1件につき最低3回日時を変えて訪問しなければならない。なお、3回目の訪問時も不在の場合は、原則として不在票を差し置くこととする。
3. 訪問の際は未接続者宅周辺の公共汚水柵の有無等を確認すること。

4-3-5 訪問結果の入力

受注者は、未接続者への訪問後、次の項目を料金システムへ入力するものとする。

1. 未接続理由
2. 訪問記録（訪問日時及び曜日、面談結果等）

4-3-6 訪問結果の報告

1. 受注者は、次の項目を偶数月の月初に、発注者に対して報告しなければならない。また、毎年度末には同項目を集計した報告書を成果物として提出しなければならない。
 - (1) 訪問件数
 - (2) 面談件数
 - (3) 未接続理由別件数
 - (4) 訪問結果リスト（訪問日時及び曜日、面談結果、未接続理由）
2. 受注者は前項の報告時に、または下水道普及啓発業務の遂行に際し疑義が生じたときは随時に開催される打合せ会に出席し、その結果を速やかに議事録にして、発注者の承認を得なければならない。

第5章 営業関連システム開発業務

第1節 営業関連システム開発業務（共用）

5-1-1 営業関連システムの構成

営業関連システムの構成は、次のとおりとする。

1. 料金システム（水道料金、下水道使用料、メーター管理、クレジットカード決済等）
2. 加入金等システム（給水装置の各種申請工事「新設、改造、修繕、撤去」における受付から竣工までの進捗管理及びそれに伴う給水申込金及び各種手数料等の調定・収納情報等の一元管理を行うシステム）

5-1-2 セキュリティ対策

営業関連システムのセキュリティ対策について、次の機能及び運用体制を維持していなければならない。

1. データやプログラムを毎日バックアップし、障害発生時にはバックアップしたものを元にシステム運用が再開できること。また、災害時においても災害復旧後システム運用再開できること。
2. 受注者は、メインサーバーとバックアップサーバーを用意すること。両サーバーは直線距離で300キロメートル以上の遠隔地にあることが望ましい。また、ハードディスクの冗長化を実施していること。
3. 通信網やシステムに障害が発生したことを検知しバックアップする仕組みが存在していること。
4. サーバー等重要なコンピューター・ネットワーク機器は保守契約に加入していること。
5. コンピューターウイルス対策を実施していること。
6. 操作権限レベルに応じたアクセス制限機能を備えていること。
7. システムの操作ログを記録する機能を備えていること。
8. サーバー等重要なコンピューター・ネットワーク機器の設置場所には、物理的な不正侵入防止対策を実施していること。また、十分な耐震、免震構造を備え、サーバーの稼働に最適な環境作りであること。

5-1-3 拡張性及び仕様変更

営業関連システムの拡張性及び仕様変更について、次の機能及び運用体制を維持していなければならない。

1. 機能修正・追加が容易であること。また、将来の拡張性や互換性を考慮したシステムで構築していること。ただし、仕様書等に記載してあるにもかかわらず、機能が達成できなかった時の機能修正・追加等がある場合の費用は、全て受注者の負担とする。
2. 将来の人口の変動、サービス拠点増等に伴うシステムの拡張・変更等に容易に対応できること。
3. 任意に項目を指定してデータが抽出できること。

4. 消費税率の変更、元号の改元、コンビニエンスストアの増減、桑名市指定金融機関の増減など、発注者を原因としないシステムの改修が必要な場合は、受注者の負担で、これに対応すること。
5. クライアント、サーバとも現時点での最新のOSであることが望ましい。あるいはサポート終了の場合に別のOSで稼働させる等の対応ができること。また更新プログラムが提供された場合は営業関連システムに不具合が生じないように事前に適宜テスト等を行うこと。
6. クライアントのOSはWindowsであること。

5 - 1 - 4 操作性

営業関連システムの操作性について、次の機能を維持していなければならない。

1. 営業関連システムの操作画面は、GUI（グラフィック・ユーザー・インターフェイス）を採用し、頻繁に選択・入力する項目については、プルダウンメニュー方式を採用するものとする。
2. 印刷の際、プレビュー画面により印刷結果、印刷量を確認でき、帳票等の用紙サイズを容易に変更できること。
3. カナ検索において、濁点や長音記号などを意識せずに検索が可能であること。また、「トオル」や「トウル」など、どちらも検索可能であること。（一定のルールに基づき、実際のカナとは別に、検索用のカナが作成されていること）。また、カナ検索は、前方一致（～で始まる）と部分一致（～を含む）および文字位置を指定した部分一致（ワイルドカード）検索が可能であること。
4. 画面選択した水栓使用者の送付先、所有者、管理会社等の宛名を選択し封筒に印字ができること。

5 - 1 - 5 情報管理と検索機能

営業関連システムの基本仕様について、次の機能を維持していなければならない。

1. 必要な情報を一元管理し、オンラインにより即時にデータ検索登録が可能なこと。
2. 管理する情報は全ての項目が権限者により修正できること。
3. 電話等での申請照会等では、画面を見ながら容易に対応できること。
4. 住所情報の入力については郵便番号・住所を自動入力する等、入力処理の負担軽減する機能を備えていること。
5. 料金システムと加入金等システムが同一端末で使用でき基本データが連携していること。
6. 検索条件を複数指定して情報の絞り込みができること。
7. 異動処理を連続して行うための専用画面が用意されていること。
8. 検索項目は、可能な限り多く設けること。また、電話番号（携帯電話を含む）、氏名、装置場所、アパート名等、お客さま番号、水栓番号、銀行支店名、口座番号、メーター番号は、最低限検索できること。

第2節 営業関連システム開発業務（料金システム）

5 - 2 - 1 基本仕様

料金システムの基本仕様について、次の機能を維持していなければならない。

1. 開栓、閉栓や口座変更等の異動処理については、処理内容、処理日、処理者を履歴で残すことができること。
2. 開栓、閉栓の予約管理ができ、項目別に一覧表の出力ができること。
3. 本体 PC からハンディターミナルへの送信、受信が容易に行えること。
4. 調定、収納状況は、現年度及び過年度の 10 年間分と時効中断分（誓約書等発行日時）が確認できること。ただし、欠損済の調定情報は除く。
5. 転出者、転居者、名義変更、認定閉栓等の情報が管理できること。
6. 給水装置の無い下水道使用料等、独自の情報の管理ができること。
7. 1 本の給水装置に対して複数の下水道使用量等、情報の管理ができること。
8. 検索時に未納の有無が一目瞭然に確認できること。
9. メモ機能があること。
10. お客様番号は、手動または自動付番の運用が自由にできること。かつ、重複して付番しないこと。
11. 上水用途と下水用途が別々に管理可能で、調定額の集計表なども別々に集計できること。
12. 下水の排水量は、上水水量と水道水以外の使用水量の合計水量から除外（もしくは加算）水量の算出ができること。なお、水道水以外の使用水量は検針せずに認定（定水量）により排水量が算定でき、検針時に下水道使用料が算出できること。ただし、温泉供給エリアについては水道メーターと同時に温泉メーターの検針を行い、検針時に下水道使用料が算出できること。
13. 水栓情報として、「水道工事業者」「下水道工事業者」の管理ができること。
14. 水栓情報や使用者情報について、検索履歴機能を有すること。
15. お客様番号は、手動または自動付番の運用が自由にできること。
16. 上水用途と下水用途が別々に管理可能で、調定額の集計表なども別々に集計できること。
17. 受水槽に関する情報が登録できること。

5 - 2 - 2 調定処理

料金システムの調定処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 調定確定後に納入通知書が作成でき、発行日・納期限等も確認できること。
2. 調定確定後に口座振替データが作成でき、作成日・口座振替日等も確認できること。
3. 指示値、水量等の変更で自動料金計算ができること。
4. 調定変更（更正処理等）が現年度、過年度毎に自動料金計算できること。
5. 開栓・閉栓日の変更で日数判定を訂正し自動料金計算ができること。
6. 開栓・即閉栓で日付が同日の場合は 1 日分とし調定を自動料金計算できること。
7. 漏水減額等の更正が容易にでき、更正通知書及び納入通知書が発行できること。

8. 調定毎の同一使用者については、名寄せを行い一括処理ができること。
9. 水道料金等の月別、期別、年間の調定件数、調定金額が地区コード別、口径別、水量の多い順等別に月単位の統計ができること。
10. 同一調定月に同一水栓に対して複数の調定処理ができること

5 - 2 - 3 納入通知書発行処理

料金システムの納入通知書発行処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 賦課年度・期、使用日数及び使用期間が表記できること。
2. 発行（分割含む）及び再発行（分割含む）ができ、発行日、納期限、調定年月（複数）も検索で確認できること。
3. 納入通知書を定期調定日以前に発行した場合は、調定時には納入通知書を発行しないこと。
4. コンビニ用のバーコード（GS1-128 コード）に対応できること。ただし、30万円を超える場合はバーコードの代わりに、「この納付書はコンビニエンスストアで支払ができません」等のメッセージを発注者と協議のうえ出力すること。
5. 分割納付処理で分割情報の入力及びその分割に対応した納入通知書が作成できること。
6. 分割情報は、発行履歴及び発行後の納付状況を容易に確認できること。
7. 月単位で未納明細（分割含む）が容易に確認でき、一覧表も出力できること。
8. 転出、転居者等への納付書の作成ができること。
9. 納入通知書及び督促状の作成ができること。
10. 下水道使用料等の負担区分が表記できること。

5 - 2 - 4 口座振替データの作成

料金システムで口座振替データを作成でき、インターネット伝送処理に対応していなければならない。

5 - 2 - 5 クレジットカード決済システム

料金システムのクレジットカード決済システムについて、次の機能を維持していなければならない。

1. インターネット上で継続払いの申し込みができるクレジット収納代行会社とデータのやり取りができること。
2. 発注者が指定する収納代行業者へ送信するクレジット決済（継続払い）データ等の作成。
3. 収納代行業者から受信した伝送データによる収納消込処理
4. クレジット請求が上限額を超える場合、またはクレジット会社が信用補完できない使用者の請求は、納付書の発行ができること。

5 - 2 - 6 減免処理

漏水・濁水時等における料金システムの減免処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 減免の認定入力と同時に決定通知書が出力できること。
2. 水道料金等の減免の認定件数が統計できること。
3. 水道料金等の減免の月別、期別、年間の調定件数、金額の統計ができること。

5 - 2 - 7 収納消し込み処理

料金システムの収納消し込み処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 通常収納消し込みと分割収納消し込みが同時に処理できチェック機能があること。
2. バーコードスキャナ等を用いて効率的に収納消し込みができること。
3. 発注者やお客さま総合センターで入金があった場合は、即時仮消し込み処理ができること。
4. コンビニ入金分は、通信回線により入金データを取り込み、仮消し込み、本消し込みができること。
5. 再分納前の分割納入通知書での入金データを取り込み、仮消し込み、本消し込みができること。
6. 出納取扱金融機関収納日（日計日）が管理できること。
7. 使用者が窓口納入する場合に支払可能額を入力し、未納月を指定することにより入金可能額分納付書を自動作成できること。
8. OCR処理について、システムが変更となった場合、旧システムの納付書のOCR収納ができること

5 - 2 - 8 過誤納処理

料金システムの過誤納処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 重複納入及び調定額を超える収納額については、過誤納として処理できること。
2. 過誤納金発生の理由が照会できること。
3. 過誤納金が発生した場合に、使用者への通知情報（発生日、対象金額、還付、連絡日等）が画面に登録・照会できること。
4. 還付処理は、速やかにデータへ結果を反映できること。
5. 過誤納処理は、還付情報が詳細に分かること。
6. 口座振込みの還付は、還付済通知書の作成ができること。
7. 月別に、過誤納の発生件数と金額及び還付、未還付の件数と金額が画面上で確認及び出力ができること。

5 - 2 - 9 滞納整理

料金システムの滞納整理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 滞納者の実態把握が容易にでき、滞納者一覧表、督促状、給水停止予告状、債権

承認及び支払誓約書等の出力ができること。

2. 督促状を兼ねる納入通知書の発行においてコンビニ用のバーコード(GS1-128 コード)に対応できること。
3. 督促状・給水停止予告状等は、発行日、納期限等が確認できること。
4. 交渉経過の入力、変更ができ、交渉内容により分類した滞納整理一覧表の出力ができること。
5. 水道料金等の時効に対し、誓約時の時効中断を管理できること。
6. 破産等の法的な届出を管理できること。

5 - 2 - 1 0 給水停止処理

料金システムの給水停止処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 滞納状況を指定し給水停止対象者名簿を抽出して給水停止予告状、給水停止執行通知書及び給水停止通告書が出力できること。
2. 給水停止対象者一覧表及び執行後の収納等の集計（日別、月別、年別等）と、出力ができること。

5 - 2 - 1 1 不納欠損処理

料金システムの不納欠損処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 督促納期限、収納年月日等の判定を行い欠損処理ができること。
2. 欠損予定、欠損確定の一覧表を年・調定月等の範囲指定ができること。
3. 徴収不可である使用者について、その理由が各調定別に入力できること。
4. 欠損及び予定について、滞納帳票に出力するかしないかを選択可能なこと。

5 - 2 - 1 2 メーター関連情報管理

料金システムでのメーター関連情報の管理について、次の機能を維持していなければならない。

1. メーターの登録、照会、更新が容易にでき入力データ等に異常があるとき警告音等を発すること。
2. メーター位置情報の管理ができること。
3. メーター亡失及び毀損の登録ができること。
4. メーター交換に関する情報の管理ができること。
5. 金門、上水ネジの別、隔測か否かの別、等各メーターの特性を過不足なく登録できること。
6. 全ての期限切れメーターを随時過年度、現年度及び地区コード別に処理し、表計算ソフトウェア(Excel)等にデータコピーと出力ができること。
7. メーター定期交換シミュレーションができること。
8. 発注者が購入するメーターについて、「既存メーター取替」と「新規設置」に分けてメーター登録ができ、またその在庫個数が容易に把握できること。

5 - 2 - 1 3 開栓、閉栓処理

料金システムの開栓、閉栓処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 加入金等システムとの関連により給水装置工事竣工の登録ができること。
2. 本登録までは、開栓予約として検索及び変更ができること。
3. 開栓処理に必要な水栓情報を、旧使用者から新使用者に引継げること。
4. 日時毎に開栓、閉栓予約が管理できること。
5. 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報が入力できること。

5 - 2 - 1 4 ハンディターミナル

料金システムのハンディターミナルシステムについて、次の機能を維持していなければならない。通信などにより同等の機能を有する場合も可とする。ただしこの場合は個人情報等のセキュリティに留意すること。

1. 検針時における使用水量のお知らせや納入通知書の発行（分割納付も含む）、集金及び閉栓時の現地清算等に対応できること。
2. 装置場所、使用者名、お客さま番号、水栓番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索できること。
3. 装置場所、メーター位置等の検索及び入力ができサーバーを自動更新し履歴を残せること。
4. 親子メーターの計算に対応していること。
5. 複数の検針区域のデータを取り込み、担当場所により検針及び滞納のデータの切替えが可能なこと。
6. 指針入力値の異常データや操作ミスの際には警告音等を発し、異常理由等入力をしてしないと次検針へ進めない機能であること。
7. 水量チェック（前回、前々回・前年同時期・年度平均）が容易にできること。
8. 使用量から、予定料金表示ができること。
9. 検針票に今回請求分料金及び前回口座振替金額を同時に出力し印刷できること。
10. 検針不能の場合は水量を認定し、異常の理由を選択し検針票に印刷できること。
11. 宅内漏水等と考えられる異常水量の場合、使用者に対して、漏水等の可能性があることをお知らせする案内文書が印刷できること。
12. 未検針のデータチェックが行えること。検針漏れの判断が必ずできること。
13. 検針済み一覧、未検針一覧の印刷が容易にできること。
14. 検針データの修正履歴を管理し、当初検針値から修正したデータ及びその内容が一覧表示又は出力できること。
15. 複数回数連続してパスワード入力ミス時にロックする等、不正アクセス対策をおこなうこと。
16. 検針票の再出力ができること。この場合、前回の口座振替の領収書も再出力ができること。
17. 下水道使用料の水量の追加（井戸水等）及び、減量（散水等）ができること。
18. 新規開栓等一覧表が出力できること。

19. 転居等による現地精算及び検針では、収納情報確認等ができ、検針票・領収書の出力と入金確認入力ができること。
20. ハンディターミナルで現地収納する場合に支払可能額を入力し、未納月を指定する事により入金額分領収書を自動発行できること。
21. 検針票は使用者ごとに出力設定でき、別送の場合は葉書等を自動出力できること。

5 - 2 - 15 下水道供用開始日

料金システムの下水道の接続情報について、次の機能を維持していなければならない。

1. 水栓情報に下水道供用開始（以下「供用開始」という。）日が入力できること。
2. 供用開始地区の下水道未接続（以下「未接続」という。）者を抽出した啓発用リストが作成できること。
3. 未接続世帯を訪問するための台帳が出力できること。
4. 訪問記録の内容を料金システムに入力できること。
5. 供用開始地区内（開栓中）の件数、水量が、供用開始年度、地区コード及び業態ごとに集計できること。
6. 供用開始地区内で下水道接続済（開栓中）の件数、排水量が、供用開始年度、地区コード及び業態ごとに集計できること。
7. 供用開始地区の未接続世帯に対して、未接続理由を入力できること。

5 - 2 - 16 その他処理

料金システムのその他処理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 給水証明書の発行ができること。
2. 収納済証明書の発行は、口座振替分、窓口入金分（仮消し込み）、コンビニ収納分（仮消し込み）も含めてできること。
3. 各種通知書の再発行ができること。
4. 各種通知書の発行履歴確認ができること。
5. 検索表示された各資料は、表計算ソフトウェア（Excel）等に出力できること。
6. 発注者が指定した全ての統計データは、日別、月別、年別に容易に表計算ソフトウェア（Excel）等に出力できること。
7. 料金改定等のシミュレーション機能を有していること。
8. 料金改定が実施された時は、新旧料金計算が容易にできること。
9. 水道料金の問合せがあった場合「検針日」「用途」「口径」「下水道情報」「水量」等を入力することで料金計算が容易にでき、範囲を指定することで料金表の作成が可能なこと。
10. 金融機関の合併等による口座番号の変更用データの作成及び更新が容易にできること。
11. マッピングシステムで使用するデータを出力できること。
12. オンライン端末からも使用水量等のお知らせが出力できること。

5 - 2 - 17 出力帳票

料金システムの出力帳票について、次のとおりとする。

1. 発注者が別途添付する帳票一覧に記載の帳票をデータにより出力できること。
2. 様式が定められた帳票以外の帳票出力内容、様式については、発注者と受注者と協議して決めるものとする。

第3節 営業関連システム開発業務（加入金等システム）

5 - 3 - 1 給水装置工事管理

加入金等システムでの給水装置工事管理について、次の機能を維持していなければならない。

1. 給水装置工事申込書の登録、照会、更新、削除ができること（臨時工事を含む）。また、その一覧表が印刷できること。
2. 各種添付書類の登録、照会、更新できること。
3. 加入金、設計審査手数料、給水装置工事検査手数料、納付書作成、消し込み、還付及び新規開栓届の印刷ができること。
4. 既設の水栓番号を利用した工事の場合、既設水栓番号が入力でき、検索も可能なこと。

5 - 3 - 2 指定給水装置工事事業者管理

加入金等システムで、指定給水装置工事事業者情報に関する登録、照会、更新ができるものとする。

5 - 3 - 3 出力帳票

加入金等システムの出力帳票について、次のとおりとする。

1. 発注者が別途添付する帳票一覧に記載の帳票を出力できること。
2. 様式が定められた帳票以外の帳票出力内容、様式については、発注者と受注者と協議して決めるものとする。

第4節 営業関連システム開発業務（機器の設置）

5 - 4 - 1 機器構成

営業関連システムの機器及び性能は、次のとおりとする。

1. 仕様書等の業務処理に必要な十分な性能を有した機器・設備・ネットワーク回線を供与すること。
2. 運用開始後も受注者の責任において、処理量増加に応じた通信回線の帯域変更等業務の履行に支障のないようシステム環境の維持を行うこと。

5 - 4 - 2 システムの設置台数

受注者は、営業関連システムの導入機器を、受注者の負担で次の台数以上設置しなければならない。設置にあたっては、設置場所及び設置台数等をあらかじめ発注者に報告し、承認を受けなければならない。

【設置台数】

設置場所	分類	名称	台数	備考
(データセンター)	サーバー	アプリケーションサーバー機	1台	
(データセンター)	サーバー	データベースサーバー機	1台	
(データセンター)	ハードディスク	バックアップ装置	1台	
(データセンター)	UPS	UPS (無停電電源装置)	1台	
(バックアップセンター)	サーバー	バックアップアプリケーションサーバー機	1台	
(バックアップセンター)	サーバー	バックアップデータベースサーバー機	1台	
(バックアップセンター)	UPS	UPS (無停電電源装置)	1台	
営業課業務・普及啓発係執務室	PC	クライアントPC (デスクトップ)	5台	給排水受付分を含む
営業課業務・普及啓発係執務室	プリンタ	レーザプリンタ	2台	給排水受付分を含む
営業課業務・普及啓発係執務室	ルータ	ルータ	1台	
お客さま総合センター	PC	クライアントPC (デスクトップ)	13台	
お客さま総合センター	プリンタ	レーザプリンタ	3台	納付書等印刷用等
お客さま総合センター	スキャナ	バーコードスタックリーダー	1台	納入済み通知消込用
お客さま総合センター	ルータ	ルータ	1台	
お客さま総合センター	CVS	CVS 機器	1式	コンビニ収納データ受信用
お客さま総合センター	PC	PC (デスクトップ)	1台	コンビニ収納データ受信用
お客さま総合センター	HHT	ハンディターミナル	55台	検針・収納用

第6章 営業関連システム運用業務

第1節 営業関連システム運用業務

6-1-1 営業関連システムの運用

営業関連システムの運用は、次のとおりとする。

1. 営業関連システムは、令和2年4月1日から運用開始すること。
2. 構築された営業関連システムの所有権及び著作権は受注者とし、発注者は使用権及びデータを保有する。
3. 営業関連システムの稼働時間は、保守及びバックアップ等の特別な理由がある場合を除き24時間稼働しなければならない。

4. 営業関連システムの変更にあたっては、事前に発注者と協議し承認を得ること。
5. 関係法令（個人情報保護法・著作権法等）を遵守した運用を行うこと。

6 - 1 - 2 運用体制

営業関連システムの運用体制については、次のとおりとする。

1. 受注者は、操作マニュアルを必要数作成し、発注者等関係職員へシステム操作等の教示をすること。
2. システムに起因する障害は、受注者が窓口になり速やかに復旧すること。
3. システムが稼動するサーバーの運用・操作・保守記録を残すこと。

6 - 1 - 3 データの移行

受注者は、発注者が本業務の次回の入札等による契約更新（以下「契約更新」という。）を行うにあたり、本契約で運用する営業関連システム（以下「現行システム」という。）を使用しないことと決定した場合、必要となる以下の業務を行うこと。

1. 現行システムが保有する全てのデータを汎用データとして抽出すること。なお、抽出するファイル形式は発注者が指示する形式とし、データ抽出に係る費用は、受注者が負担すること。
2. 受注者は、発注者が実施する契約更新の仕様決定及び業務の引継ぎに関する打合せに参加し、発注者の質問に対して期限内に適切な回答をしなければならない。
3. 次期契約で運用する営業関連システム（以下「次期システム」という。）の構築に必要な「データ様式（媒体、記録方式、レコードの項目分類、文字コード等）」は、発注者が指定する。
4. 受注者は、次期システムの開発及び運用に必要なデータを提供しなければならない。提供するデータ、時期及び回数等は発注者が指示するものとする。
5. 第1号から第4号に示す業務は、受注者が次期契約の受注者とならなかった場合においても、誠意を持って実施すること。

第7章 補則

第1節 補則

7 - 1 - 1 補則

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ、処理するものとする。ただし緊急を要する場合については、発注者の指示するところによる。