

小美玉市水道料金等徴収業務委託

仕 様 書

小 美 玉 市

# 目 次

<b>第1章 一般事項</b> .....	<b>1</b>
1 目的 .....	1
2 委託の期間 .....	1
3 委託業務の範囲 .....	1
4 業務委託の区域 .....	2
5 法令等の遵守 .....	2
6 委託業務監督者及び役割 .....	2
7 業務履行場所 .....	2
8 業務営業日及び営業時間等 .....	2
9 業務従事者 .....	3
10 業務責任者及び役割 .....	3
11 現金取扱者 .....	3
12 業務使用印等 .....	4
13 届出の変更 .....	4
14 報告書の提出 .....	4
15 帰属 .....	4
16 事前措置 .....	4
17 秘密の保持 .....	5
18 個人情報の保護 .....	5
19 経費の負担 .....	5
20 再委託の禁止 .....	6
21 損害賠償等 .....	6
22 その他遵守事項 .....	6
<b>第2章 委託業務の内容</b> .....	<b>7</b>
1 受付業務（電話、来所者への対応を含む） .....	7
2 検針業務（再調査を含む） .....	7
3 検算業務 .....	8
4 調定・更正業務 .....	9
5 収納業務 .....	9
6 精算業務 .....	10
7 開栓・閉栓業務 .....	10
8 滞納整理業務 .....	10

9	給水停止業務	11
10	下水道使用料等に関する業務	11
11	給水装置等に関する業務	12
12	電子計算機処理業務	12
13	委託者に対する情報提供	13
14	スマートメーターに関する業務	13
15	事務引継ぎ	13
16	その他	14
<b>第3章 電子計算処理業務の遵守事項</b>		<b>15</b>
1	システム機器	15
2	セキュリティ対策	15
3	災害及び障害対策	15
4	データの移行	15
5	システムの機能	16
6	実施措置	16
7	ハードウェア	17
8	物件撤去に要する経費負担	17
<b>第4章 料金業務要求水準</b>		<b>18</b>
1	業務指標	18
2	業務別要求項目（概要）	19
<b>第5章 上下水道料金システム要求水準</b>		<b>22</b>
1	概要	22
2	システム要件	23
3	構築要件	25
4	運用・保守要件	26
5	その他	27
<b>第6章 その他付帯的業務要求水準</b>		<b>28</b>
1	給水装置等に関する業務等	28
2	給水装置等に関する委託業務量及び内容	28
3	委託業務に関するデータの保全	29
4	各種様式の管理	30
5	月例報告	30
<b>第7章 業務従事者の厳守事項</b>		<b>31</b>
1	名札の着用	31
2	業務従事者証の携帯	31
3	職務専念の義務	31

4	現場訪問時の対応 .....	31
5	帳票類の取扱 .....	31
<b>第8章</b>	<b>委託料の支払い等 .....</b>	<b>32</b>
1	委託料の請求 .....	32
2	委託料の支払 .....	32
<b>第9章</b>	<b>契約解除又は契約期間満了に伴う措置.....</b>	<b>33</b>
1	契約解除に伴う措置.....	33
2	契約期間満了に伴う措置.....	33
<b>第10章</b>	<b>その他 .....</b>	<b>34</b>
1	事故発生時の対応 .....	34
2	苦情処置.....	34
3	電子データ及び関連文書の保存.....	34
4	事務検査の実施.....	34
5	業務状況報告会議の実施.....	35
6	応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請.....	35
7	事務従事者の相互兼務 .....	35
8	定めのない事項.....	35
<b>別紙1</b>	<b>経費の負担区分について .....</b>	<b>36</b>
<b>別紙2</b>	<b>上下水道料金システムデータ移行について.....</b>	<b>38</b>
<b>別紙3</b>	<b>業務量 .....</b>	<b>39</b>

# 第1章 一般事項

## 1 目的

この小美玉市水道料金等徴収業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）は、小美玉市（以下「委託者」という。）が受託者に委託する小美玉市水道料金等徴収業務委託（以下「委託業務」という。）の内容及び実施方法等、必要な事項を定めるものとする。

## 2 委託の期間

委託者が受託者に委託する期間は、契約日の翌日から令和12年9月30日までとする。ただし、業務稼働開始は令和7年10月1日とし、それまでの期間は準備期間とする。

## 3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、小美玉市給水条例、小美玉市下水道条例、小美玉市農業集落排水処理施設条例、小美玉市戸別浄化槽管理条例並びに小美玉市水道事業の水道料金等徴収業務及びその他業務委託に関する規程に基づく次の業務とする。受託者は、別に定める委託業務の契約書及び仕様書に定める事項に従い履行するものとする。

- (1) 受付業務（電話、来所者への対応を含む）
- (2) 検針業務（再調査を含む）
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 精算業務
- (7) 開栓・閉栓業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料、戸別浄化槽使用料（以下「下水道使用料等」という。）に関する業務
- (11) 給水装置等に関する業務
- (12) 電子計算機処理業務
- (13) 委託者に対する情報提供
- (14) スマートメーターに関する業務
- (15) 事務引継ぎ
- (16) その他（1）から（15）に付随する業務及び委託者が必要に応じ指示する業務

#### **4 業務委託の区域**

委託者が受託者に委託する業務の区域は、以下のとおりとする。

- (1) 収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。
- (2) 前号に規定する業務以外の業務については、次に掲げる区域とする。
  - ア 小美玉市水道事業の給水区域全域
  - イ 旧玉里地区を除く小美玉市下水道事業認可区域（区域外流入を含む）
  - ウ 小美玉市農業集落排水処理区域
  - エ 旧玉里地区を除く小美玉市浄化槽処理促進区域

#### **5 法令等の遵守**

受託者は、委託業務の履行にあたっては、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、小美玉市個人情報保護法施行条例、小美玉市給水条例、小美玉市下水道条例、小美玉市農業集落排水処理施設条例、小美玉市戸別浄化槽管理条例、小美玉市水道事業会計規程、その他法令及び関係する諸条例並びに関係諸規程を遵守しなければならない。

#### **6 委託業務監督者及び役割**

- (1) 委託者は、受託者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、委託者が職員の中から選任する。
- (3) 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。
  - ア 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
  - イ 仕様書に基づく業務履行のための帳票類の承認
  - ウ 仕様書に基づく業務履行状況の検査
  - エ その他委託者が指示する委託業務に係る連絡調整

#### **7 業務履行場所**

業務履行場所は、小美玉市水道事務所内小美玉市上下水道料金お客様サービスセンター（以下「センター」という。）とする。

#### **8 業務営業日及び営業時間等**

- (1) 受託者の業務営業日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号。以下「祝日法」という。）に規定する日並びに年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く月曜日から金曜日までとする。
- (2) 営業時間は原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、委託者の業務時間に変更のあった場合は、それに準じて変更する。また、受託者の社内規定により終了時間が午後5時15分以降となる場合は、社内規定の終了時間までとすることができる。なお、受託者が営業時間の開始時間を早めて委託業務を行う必要が生じたときは、委託者に対して事前に報告を要するものとする。
- (3) 前2号の規定のほか、使用者から水道の使用の連絡、水道料金等の精算等の予約があ

ったとき、又は受託者が委託業務を行う必要が生じたときは、休業日若しくは営業時間外においてもその業務に従事するものとし、あらかじめ委託者の承諾を得るものとする。

なお、休業日のセンターでの対応は必要ないが、土曜日及び祝日法に規定する休日のうち、昭和の日、憲法記念日、みどりの日、こどもの日の祝日の休日（ただし、休日が日曜日の場合は除く）の休業日に限り、転送電話等による対応を行うものとする。

- (4) 漏水事故、災害等の緊急時に委託者から要請があったときは、休業日若しくは営業時間外においても対応しなければならない。

## **9 業務従事者**

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な人数の業務従事者（臨時の雇用するものを含む。）を確保しなければならない。また、増員及び欠員の補充についても同様とする。
- (2) 受託者は、仕様書第1章3「委託業務の範囲」に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有する者の配置し、新たに採用される事務従事者においても十分な教育を行い円滑に業務ができるように努めるものとする。
- (3) 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務従事者届を提出し、委託者の承認を得なければならない。また、業務従事者に変更があったときは速やかに業務従事者届を委託者に提出するものとする。

また、営業時間外における緊急連絡体制を整備し、書面により委託者に提出するものとする。

- (4) 委託者は、業務従事者届をもとに、業務従事者に委託業務に従事する者であることの証明書を発行する。
- (5) 委託者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められる場合には、受託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を指示することができる。

## **10 業務責任者及び役割**

- (1) 受託者は、委託業務を履行管理するため業務従事者から業務責任者及び副業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、5年以上の実務経験者とし、委託業務全般について適切な履行管理を行わなければならない。
- (3) 業務責任者は、検針員を含む業務従事者の指導及び監督を行うものとする。
- (4) 業務責任者が不在のときには、副業務責任者が委託業務全般について適切な履行管理を行わなければならない。

## **11 現金取扱者**

受託者は、委託業務の履行にあたって現金取扱者を指定し、毎年度当初に現金取扱者指定・解除届出書を委託者に提出しなければならない。また、現金取扱者を解除又は指定し

たときは、直ちに現金取扱者指定・解除届出書を委託者に提出しなければならない。

## 1 2 業務使用印等

受託者は、委託業務の履行にあたり業務従事者が使用するすべての業務使用印及び領収日付印（以下「業務使用印等」という。）を調製し、直ちに業務使用印等届により委託者に届け出なければならない。

## 1 3 届出の変更

受託者は、次に各号に該当する事項について、速やかに委託者へ届け出るものとする。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者氏名、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者及び業務使用印等に変更があったとき。
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、委託者が必要であると認めるとき。

## 1 4 報告書の提出

- (1) 受託者は、日報、月報及び年報等の報告書を作成して、委託者に提出しなければならない。提出日は委託者が指示する日までとする。
- (2) 報告書の様式は、委託者が決定した様式以外については、受託者において決定するものとする。ただし、委託者は受託者が決定した報告書の様式について改善等指示することができる。

## 1 5 帰属

委託業務による成果物、データ（受託者が独自に作成したデータを含む。）、作成台帳及び資料等の著作権は委託者に帰属し、委託業務以外での使用は認めない。

## 1 6 事前措置

- 1 受託者は、委託業務の実施前に次の各号に掲げる事前措置を講じなければならない。
  - (1) 水道事務所内に事務所を設置すること。受託者が委託者の所有する建物の一部を事務所に使用する場合は無償で使用貸借契約を締結することができるものとする。
  - (2) 事務所に業務従事者を専任配置する。
  - (3) 旧契約の受託者からのアからケの事項の引継ぎ（委託業務引継書の作成を含む）
    - ア 関係書類
    - イ 特殊な対応が必要になる使用者及び現場の情報・対応方法等
    - ウ 料金の未納者及び引継ぎを受ける時点では料金の未納者ではないが、過去に料金の未納者となり、対応経過有する使用者の情報・対応方法等
    - エ 旧契約において対応した事案で、本契約においても継続して対応することが必要な事案
    - オ 関係資料及びデータ、並びに保管場所等
    - カ 各種注意事項

- キ 委託者からの指示事項及び連絡事項
  - ク 上下水道料金システムの運用並びに操作全般・保守・管理等（付属機器を含む）
  - ケ その他引継ぎが必要な事項
- (4) 委託業務引継完了報告書並びに検針及び収納業務等の実施計画書を提出するものとする。
- 2 前項第4号の実施計画書には次の各号に掲げる事項を記載するものとする。
- (1) 前項第1号から第3号までの措置に関する事項
  - (2) 検針及び収納業務等の処理方法に関する事項
  - (3) 滞納整理及び給水停止の実施に関する事項
  - (4) その他委託者が指示する事項
- 3 受託者は、第1項の事前措置について、速やかに実施し措置が完了したときは、その都度委託者に報告するものとする。
- 4 委託者は、第1項の事前措置について、不相当と認めたときは、受託者に対してこれを改善させることができる。

## **1 7 秘密の保持**

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、委託業務の履行に際して知り得た情報は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、委託契約終了後又は、契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電子計算機等に入力又は保有されている情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果について、委託者の許可なく自己の目的又は第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等をしてはならない。
- (3) 受託者は、委託業務完了後は委託者の指定により保管を要するものとされたものを除き、情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果を委託者へ返却又は抹消、焼却、切断等再生使用不可能な方法により適正に処分しなければならない。
- (4) 受託者は、個人情報保護を徹底するために、検針員を含む業務従事者全員について個人情報保護に関する教育を行わなければならない。

## **1 8 個人情報の保護**

受託者は、委託業務の履行に伴い個人情報を取り扱うときは、小美玉市個人情報保護法施行条例及び小美玉市個人情報保護法施行細則を遵守しなければならない。また、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適正な管理のための措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

## **1 9 経費の負担**

- (1) 委託業務に係る経費の負担は、「別紙1 経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 委託業務において使用する消耗品等は、受託者の負担とする。

- (3) その他委託業務の性質上必要と認められる経費等については、委託者と協議の上、定めるものとする。

## **2 0 再委託の禁止**

受託者は、委託者の許諾を事前に得た場合を除き、委託業務の全部又は一部を再委託及び委託に類する行為をしてはならない。

## **2 1 損害賠償等**

受託者は、業務を遂行するうえで委託者及び第三者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。受託者の責めに帰する理由による損害について委託者は負担しない。

## **2 2 その他遵守事項**

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、如何なる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 受託者は、使用者及び第三者の所有物件又は賃貸物件を汚損及び破損等しないよう細心の注意を払わなければならない。なお、受託者の過失により、損害賠償責任が生じたときは、速やかに委託業務監督者に報告するとともに、受託者の責任において処理し、その損害を賠償しなければならない。

## 第2章 委託業務の内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、水道事業と同じ業務内容については、公共下水道事業、農業集落排水処理施設事業、戸別浄化槽事業（以下「下水道事業等」という。）にも適用する。

### 1 受付業務（電話、来所者への対応を含む）

受付業務は、各種届出等の受付及び処理のほか、埋設管路給水等の問い合わせ対応、給水申し込み受付、窓口における水道料金・加入金・審査手数料等の収納、各種問い合わせ対応等を行う業務であり、その内容は、次の通りである。

- (1) 使用開始及び廃止に関すること
- (2) 納入証明書の作成及び発送に関すること
- (3) 還付金に関すること
- (4) 閉栓・閉栓及び休・中止精算に関すること
- (5) 使用者、使用人数及び送付先住所等の変更の受付に関すること
- (6) 使用者、所有者、管理者及び送付先住所等変更の入力に関すること
- (7) 口座振替の推進、口座振替依頼書の受付（勸奨を含む）・入力及び金融機関等への連絡調整に関すること
- (8) 納入通知書、督促状等の再発行に関すること
- (9) 水道料金等に関する照会、問合せに関すること（各種照会に対する資料作成を含む）
- (10) 給水装置の簡易な相談問い合わせ等の受付（受付、電話、来所者への対応）
- (11) 量水器入出庫管理に関すること
- (12) 緊急漏水修繕の受付及び減免申請に関すること
- (13) 経年満期量水器交換調整に関すること
- (14) 一時使用給水（開始・中止）申請に関すること
- (15) 指定給水装置工事事業者管理に関すること
- (16) 使用者からの苦情、問合せ等の対応（要望、意見、苦情等の内容別件数の記録簿を整理並びに上下水道料金システムにより個別に経過等の記録整理を含む。）に関すること
- (17) 給水装置工事申請受付業務に関すること
- (18) 給・配水管の布設状況に関すること
- (19) その他受付業務に関すること

### 2 検針業務（再調査を含む）

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全ての設置済量水器並びに下水道使用料算定用計量装置（以下「量水器等」という。）の設置場所におもむき、量水器等の指針値に基づく使用水量及び汚水排除量並びに水道料金等を適正な手順・人材配置・ハンデ

ィターミナルシステムにより算定し、お客様に通知するとともに使用状況の確認、再調査等を行う次に掲げる業務とする。

- (1) 検針員の指導（教育研修を含む）及び監督に関すること
- (2) ハンディターミナルによる量水器等指針値（休止中の量水器等を含む）の読み取り（再検針を含む）に関すること（下水道単独検針を含む）
- (3) 定例検針は、量水器等設置されている場合について、奇数月（1月、3月、5月、7月、9月、11月）の1日から14日までに行うものとする。
- (4) 検針日は、前回分の検針日を基準とし、前後3日以内に行うものとする。
- (5) 検針データの入力に関すること
- (6) 「使用水量等のお知らせ」の出力及び配布に関すること
- (7) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者へのお知らせに関すること
- (8) 無届使用者の氏名、使用開始年月日等の調査に関すること
- (9) 再調査・中止精算指針現地確認に関すること
- (10) 小美玉市給水条例、小美玉市下水道条例、小美玉市農業集落排水処理施設条例及び小美玉市戸別浄化槽管理条例違反の発見並びに報告に関すること
- (11) 委託者が指定する使用者等の調査に関すること
- (12) 使用開始及び閉栓等に係る帳票の作成に関すること
- (13) 新設分等の調査及び検針経路の決定に関すること
- (14) 検針時に検定満期量水器及び量水器検針値の不進行並びにガラスの破損等を見つけた場合の委託者への報告に関すること
- (15) 検針等に係る苦情処理等の対応に関すること
- (16) 「委託者の提示するお知らせ」等の配布に関すること
- (17) その他検針業務に関すること

### **3 検算業務**

検算業務は、検針業務のデータの審査及び再調査を行う次に掲げる業務とする。

- (1) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認並びに審査に関すること
- (2) 前号に規定する確認及び審査の結果が不十分又は不備についての再調査に関すること
- (3) 委託者の指示又は使用者からの苦情等があったときの検針内容についての再調査（再調査対象は当月検針月以前のものも含む）に関すること
- (4) 検針内容についての必要に応じた現場の確認に関すること
- (5) 関係帳票の受領及び返納に関すること
- (6) 異常データに係る検算業務日報及び検算業務月報等、委託者への提出書類の作成に関すること
- (7) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成に関すること
- (8) 新設分等台帳の現地調査に関すること
- (9) 委託者が指示する使用者等の調査（通常業務の範囲を除く）に関すること

- (10) その他検算業務に関すること

#### 4 調定・更正業務

調定業務は、検算業務の結果を踏まえ、水道料金等の収入を調定するためのデータの入力及び請求に関する業務・不納欠損や貸倒れ見込み者等に対する資料提供の業務であり、更正業務は、過誤納等の場合のデータ処理及び還付等に関する業務であり、その内容は、次の通りである。

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成及び委託者への報告に関すること
- (2) 還付原因発生時における該当者に文書送付及び毎月定められた期日までに委託者が指定する資料（還付・充当連絡票及び対象者リスト、事由（重複払い等）等）の作成並びに委託者への報告に関すること
- (3) 調定更正における理由（誤検針及び漏水等）を記した資料の作成及び委託者へ報告する。また、調定更正に伴う委託者の決裁に基づき、該当者に文書送付し、調定更正処理を行う。
- (4) 毎月、委託者が指定した日までに、調定後の納入通知書の送付及び金融機関への口座振替依頼を行う。
- (5) 個別案内が必要な対象者に「水道・下水道使用料のお知らせ」を送付に関すること
- (6) 不納欠損に係る資料の作成に関すること（委託者決済後の不納欠損処理を含む）
- (7) 破産、競売等通知に係る資料（債権調査等）の作成に関すること
- (8) その他調定・更正業務に関すること

#### 5 収納業務

収納業務は、調定業務の終了後、請求全般並びに日常の納付全般について行う業務であり、正確かつ確実に収納するとともに、収納された水道料金等を委託者の指定する金融機関に納金する業務並びに、収納データ及び入金書類に基づき収納消し込み等を行う業務であり、その内容は、次の通りである。

- (1) 窓口収納及び収納消込・保管に関すること
- (2) 収納消込業務により確認できた過誤納金の還付・充当連絡票の作成及び報告に関すること
- (3) 納入通知書及び督促状等の作成並びに抜き取り、発送に関すること
- (4) あて先不明（返送郵便物）分の納入通知書等の調査及び配布に関すること
- (5) コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ等を利用したバーコード決済に対応したシステム処理並びに委託者への報告に関すること
- (6) 口座振替及び口座再振替処理（データ作成及び金融機関とのデータ受渡し含む）に関すること
- (7) 委託者または金融機関からの日計表及び納入通知書等の受領並びに収入整理日報（精算分・滞納分）の作成（委託者が指定する日までに報告）に関すること
- (8) 調定収入簿の作成（金融機関からのデータ受け取りを含む）に関すること

- (9) 水道料金等に係る郵便物の受渡し及び料金後納郵便物差出票の作成並びに受渡しに関すること
- (10) 水道料金等収納金の金融機関への払込みに関すること
- (11) 日付印の管理に関すること
- (12) その他収納業務に関すること

## **6 精算業務**

精算業務は、使用者等からの届出に基づき、量水器等の設置場所におもむいて検針を行い、水道料金等の精算を行う業務であり、その内容は、次の通りである。

- (1) 使用者等からの転居等の受付・入力に関すること
- (2) 水道料金等の未納の有無調査及び調査結果の委託者への報告に関すること
- (3) 量水器等指針値の読み取り及び水道料金等の算出に関すること
- (4) 水道料金等精算金（未納分を含む）の収納に関すること
- (5) 日付印の管理及び保管に関すること
- (6) 現地精算実施に伴う日報、月報及び年報の作成及び委託者への報告に関すること
- (7) 転居先調査及び調査結果の委託者への報告に関すること
- (8) その他精算業務に関すること

## **7 開栓・閉栓業務**

開栓・閉栓業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 開栓・閉栓の開栓キャップの開錠又は施錠及び量水器等指針値を読み取り並びにパイロット停止等の確認に関すること
- (2) 開栓時の際に「水道のお知らせ」及び「水道使用開始届」の投函に関すること
- (3) 閉栓時のハンディターミナルによる現地精算（ただし、水道料金等が確実に納入見込みの場合に限っては口座振替又は納入通知書の発送により処理できる）に関すること
- (4) 営業日以外の開栓・閉栓業務に伴う電話受付及びその対応に関すること
- (5) その他開栓・閉栓業務に関すること

## **8 滞納整理業務**

滞納整理業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 滞納整理個票（未納整理表）の作成及び加除並びに管理に関すること（使用中及び中止分）
- (2) 現地訪問及び水道料金等未収金の収納に関すること
- (3) 日付印の管理及び保管に関すること
- (4) 電話催告（収納状況の確認含む）及び現地訪問に関すること
- (5) 督促状・催告書等の作成及び発送（滞納整理による発送不要分抜き取り等を含む）に関すること
- (6) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成及び委託者への報告に関すること

- (7) 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (8) 水道料金等未収金の収納状況に係る報告書の作成に関すること
- (9) 収納した水道料金等については、収納した日のうちに委託者の出納取扱金融機関又は収納取扱金融機関に払い込むものとする。ただし、やむを得ない事情がある場合は翌営業日に納入するものとする。
- (10) 無断退去による転出先不明の未納者に対する追跡調査及び送付先住所変更入力に関すること
- (11) 分割納入計画及び分割納入誓約書の取得及び管理（交渉及び記録の記入並びに保管含む）に関すること
- (12) 未納者の支払督促制度及び破産に伴う配当要求に係る資料の作成に関すること
- (13) 生活困窮者の取扱いは、委託者と協議し対応するものとする。
- (14) その他滞納整理業務に関すること

## **9 給水停止業務**

給水停止業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 給水停止対象者の抽出及び委託者への報告に関すること
- (2) 給水停止予告通知書、給水停止通知書等の作成及び交付に関すること（通知書等の交付に伴う決裁は、委託者で行う）
- (3) 給水停止の執行及び委託者への報告に関すること（給水停止予定者名簿の提出を含む）
- (4) 給水停止の解除（執行日の営業時間外待機を含む）及び委託者への報告に関すること
- (5) 給水停止報告書の作成及び委託者への報告に関すること
- (6) 水道料金等未収金の収納に関すること
- (7) 単身高齢者世帯及び児童のいる母（父）子家庭世帯の給水停止の執行は、事前に委託者と協議したうえで対応するものとする。
- (8) 給水停止をした水栓の無断使用の有無の確認及び委託者への報告に関すること
- (9) その他給水停止業務に関すること

## **10 下水道使用料等に関する業務**

下水道使用料等に関する業務は、次の各号に掲げる業務とする。（ただし、旧玉里地区は除く）

- (1) 使用開始及び中止に関すること。
- (2) 使用者等変更届に関すること。
- (3) 納入通知書再発行に関すること。
- (4) 督促状、催告書の発送に関すること。
- (5) 下水道使用料等の収納に関すること。
- (6) 台帳の作成及び入力、並びに必要な帳票の提出に関すること
- (7) 下水道使用量の検針（井戸メータ検針を含む）及び水量の入力作業に関すること
- (8) 下水道使用量の認定箇所における認定水量の入力作業に関すること

- (9) 「下水道使用量のお知らせ」の送付に関する事
- (10) 下水道使用料等の滞納整理（現地訪問、電話催告）に関する事
- (11) 下水道使用料等の分納誓約に関する事
- (12) 減免申請業務（受付、電話、相談、来所者への対応）に関する事
- (13) 還付、充当、口座入力に関する事。
- (14) 家屋の滅失や建替え工事等にもかかわらず下水道使用料等が賦課されている箇所の報告に関する事。
- (15) 家屋の新築等で下水道使用料等が賦課されていない箇所の報告に関する事。
- (16) その他下水道使用料等に関する事

## 1.1 給水装置等に関する業務

給水装置等に関する業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 量水器入出庫管理業務
- (2) 経年満期量水器交換業務（交換業者との契約は委託者が行う）
  - ア 経年満期量水器のデータの入出力に関する事
  - イ 量水器交換リストの作成及び使用者等へのお知らせ葉書等の作成（出力等含む）に関する事
    - （対象量水器の抽出、交換業者の選定、交換業務の業者への事前説明、量水器の出庫管理、交換済個数管理、データ入力処理等）
  - ウ 交換済み量水器の指針値の再確認及び入力に関する事
  - エ 量水器交換に関する問合せ対応に関する事（交換に伴う受付、電話相談・来所者への対応を含む）
- (3) 緊急漏水修繕の受付及び減免申請業務（受付、電話、相談、来所者への対応）
- (4) 一時使用給水開始（中止）申請業務（受付、出庫、返却、納付書発行及び収納管理等）
- (5) 指定給水装置工事事業者の管理業務（新規・更新登録、登録内容の変更等対応）
- (6) 給水装置工事申請受付、付属書類の作成及び台帳の管理業務
- (7) その他給水装置等に関する事

## 1.2 電子計算機処理業務

電子計算機処理業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 上下水道料金システム（各種付属機器を含む）の設置及び運用並びに保守管理に関する事
- (2) ハードウェア保守管理に関する事
- (3) データ入力及び管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む）に関する事
- (4) 各種データの抽出、帳票等の作成及び出力に関する事
- (5) 水道料金等の計算に関する事
- (6) 各種帳票の出力・圧着加工等に関する事
- (7) 各種統計データの作成（加工含む）及び出力等に関する事

- (8) 上下水道料金システムの不具合等の報告に関すること
- (9) 不具合発覚時の応急的対応に関すること
- (10) その他委託業務達成のために必要な電子計算機処理業務に関すること

### **1.3 委託者に対する情報提供**

委託者に対する情報提供は、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 各種予算資料の作成及び情報提供に関すること
- (2) 各種決算資料の作成及び情報提供に関すること
- (3) 各種調査報告資料の作成及び情報提供に関すること
- (4) 貯蔵品等管理状況資料及び満期量水器交換業務予定資料の作成及び情報提供に関すること
- (5) その他委託者に対する情報提供に関すること

### **1.4 スマートメーターに関する業務**

スマートメーターを導入した場合は、スマートメーターに関する一連の処理を行うこと。ただし、関連業務の詳細については、委託者と受託者協議の上決定することとする。

- (1) 日次データ連携処理

受託者は、必要に応じ、委託者が指定するサーバより検針値・各種アラーム等のデータをダウンロードし、上下水道料金システムにデータ取込又は入力を行う。

- (2) 月次データ連携処理

受託者は、必要に応じ、委託者が指定するサーバより検針値等のデータをダウンロードし、上下水道料金システムにデータ取込又は入力を行う。

### **1.5 事務引継ぎ**

事務引継ぎは、次の各号に掲げる業務とする。

- (1) 受託者は、委託契約終了後又は、契約が解除されたときは、これまで実施してきた業務及びデータ等を委託者又は委託者の指定する者に遅滞なく確実に引継ぎしなければならない。
- (2) 受託者は、業務委託期間中であっても次期受託者が決定したときは、次期受託者の求めに応じ適切な業務の履行ができるよう事前の引継期間を設け、研修又は、指導を行うものとし、業務に支障のないよう調整した上で引継ぎを行うものとする。
- (3) 前号に規定する引継ぎに係る経費の負担については、受託者と次期受託者の間で決め、委託者は一切関与しないものとする。ただし、上下水道料金システムのデータ移行に係る費用（以下「データ移行費用」という。）は、この限りでない。
- (4) 委託者は、委託業務の期間の終了した日から2ヶ月間は、必要に応じ、受託者に対して資料及びデータの提出、並びに引き継ぎに要する業務従事者を受託者の負担により求めることができる。

- (5) 受託者は、委託契約終了後又は、契約が解除された後も、委託者からの問い合わせには真摯に対応しなければならない。
- (6) 受託者は、準備期間中に現受託者と業務に支障のないよう調整した上で引継ぎを行うものとする。
- (7) 前号に規定する引継ぎに係る経費の負担については、受託者と現受託者の間で決め、委託者は一切関与しないものとする。
- (8) その他事務引継ぎに関すること

## 16 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ委託者と受託者協議の上定める。

## 第3章 電子計算処理業務の遵守事項

### 1 システム機器

システム機器等について、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 使用する機器等の設置場所は、受託者が用意するクラウドデータセンター（以下「クラウドセンター」という。）及び委託者が指定する場所とする。なお、クラウドセンターは日本国内とすること。
- (2) データのバックアップは、毎日定時にバックアップ装置（媒体）及び各バックアップサーバに自動処理で行い、障害等が発生したときはバックアップデータにより、速やかに復旧できるようにすること。
- (3) システムダウンやデータ消去等のトラブルを未然に回避できるシステム及びハード構成とすること。

### 2 セキュリティ対策

- (1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウィルス対策を十分に行ったプライベートネットワークを利用すること。また、業務責任者は、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をすること
- (2) 受託者は、情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと
- (3) ネットワーク内の通信データは全て暗号化しセキュリティを確保することとする。
- (4) 電子データの外部持ち出しはしないこと。やむをえない事情がある場合は、委託者の承諾を得ること

### 3 災害及び障害対策

クラウドセンター被災及び業務サーバ機器障害並びに通信回線障害時の業務継続対策として、小美玉市役所既設サーバラックに待機用バックアップサーバ（ディスプレイ・無停電電源装置・バックアップ装置等含む）を搭載し、最新のバックアップシステム及びバックアップデータを保持し、常時稼働できるように待機すること。災害及び障害発生時は待機用バックアップサーバで運用を行い、業務を継続させること

### 4 データの移行

- (1) 受託者は、現行システムのデータを各システムに移行する際、全データを漏れなく移行し、システム移行後に使用者等に支障が発生しないようにすること。なお、移行するデータについては「別紙2 上下水道料金システムデータ移行について」のとおりとする。
- (2) 受託者は、現行システムからの移行に伴うデータ変換については、委託者と協議を行った上で、十分な検証を行い、検証報告書を提出すること。なお、移行後1か月以

内に委託者の精査を受けること

- (3) 受託者は、委託契約終了後又は、契約が解除されたときは、速やかに委託者又は委託者の指定する者に移行データを引き渡すこと。なお、その際のデータ移行費用については今回の業務委託料に含むものとする。

## 5 システムの機能

- (1) システムは、開栓・閉栓業務、検針業務、検算業務、調定・調定更正業務、収納業務、清算業務、滞納整理業務及び給水停止業務等について、正確かつ迅速に処理できること
- (2) 将来の法令の改正、制度の新設及び見直し等に伴うシステムの拡張、改造等に対応できるよう拡張性、柔軟性を有したシステム設置に努めること

## 6 実施措置

受託者の負担と責任により、委託業務に必要なシステム（ハンディターミナル各種システムを含む）を委託者と協議のうえ準備すること

- (1) 運用管理の準備、運用要員の確保・研修及び2か月以上の運用テストを行い円滑な業務委託の実施に向け遺漏のないようにすること
- (2) システムの設置及び運用に際しては、小美玉市情報セキュリティ基本方針及び小美玉市情報セキュリティ対策基準を遵守すること
- (3) システム設置の準備前に、システム責任者届を委託者に提出しなければならない。
- (4) 契約締結後1か月以内にシステム構築の詳細スケジュールを提出し、委託者の承認を得ること
- (5) システムを設置するにあたり、契約締結後1か月以内にシステム設置計画書（データ移行計画書含む）・システム及びデータ移行の検証計画書を作成し、委託者の承認を受けること
- (6) 本稼働の最低2か月前から現行システムとの検証を実施し、委託者の承認を受けること

### ア 移行データ検証

- ・各種データ件数が一致していること
- ・調定、収納、未納、還付の金額及び登録情報等が一致していること

### イ システム検証

- ・すべての料金計算が一致していること
  - ・調定件数及び金額が一致していること
  - ・各種発行物が一致していること
  - ・各種報告書及び統計資料が一致していること
- (7) システムの運用テストに際して必要となる機器設置場所及び作業場所については、小美玉市水道事務所内に委託者が用意する。

## 7 ハードウェア

ハードウェアは、次の各号のとおりとする。

- (1) サーバは、運用管理・耐障害性・レスポンス・コスト等を考慮し、最も適切であると考えられる構成であるものとする。
- (2) パソコン端末及びプリンタ等は、システムが安定的に処理できるものとする。
- (3) 受託者の事務所に設置するパソコン端末及びプリンタ等の数は、円滑な委託業務を行うのに必要な台数とする。
- (4) 上下水道料金システム以外のデータは共有フォルダ内に保管する。また、障害が発生したときは速やかに委託者に報告するとともに、復旧に努めなければならない。
- (5) 委託業務に使用する電算機器等は委託者が受託者に貸与する。ただし、故障などの責任が受託者に帰する場合は、受託者は速やかにその損害を賠償しなければならない。

## 8 物件撤去に要する経費負担

委託契約終了後又は、契約が解除されたときは、物件撤去に要する経費は、受託者の負担とする。

## 第4章 料金業務要求水準

### 1 業務指標

#### (1) 利用者等へのサービスに関する苦情について

検針や料金徴収、接客態度等に関する苦情については目標とする苦情割合の指数を定め、利用者等へのサービスに対する満足度が図れるよう、業務の履行に努めるものとする。

次の「利用者等へのサービスに関する苦情割合」の値を0.1未満とすることを目標とする。

(定義) 利用者等へのサービスに関する苦情割合

$$= (\text{サービス苦情件数} / \text{給水件数}) \times 100$$

#### (2) 誤検針について

正確な検針業務の実現のため、目標とする誤検針割合の指数を定め、業務の履行に努めるものとする。

次の「誤検針割合」の値を0.00とすることを目標とする。

(定義) 誤検針割合 = (誤検針件数 / 検針総件数) × 100

#### (3) 誤請求について

利用者等の信頼を失うことのないよう、目標とする誤請求割合の指数を定め、業務の履行に努めるものとする。

次の「誤請求割合」の値を0.00とすることを目標とする。

(定義) 誤請求割合 = (誤請求件数 / 料金請求総件数) × 100

#### (4) 収納率の向上について

ア 受託者は、民間活力を発揮し、受託前の収納率を上回る数値を確保するため、目標となる収納率の指数を定め、更なる向上を目指さなければならない。

次の「目標収納率」の値を「別紙4 収納率について」に掲げる平均収納率を下回らないことを目標とする。

(定義) 目標収納率は、委託初年度における過去3か年の平均収納率(小数点第2位を四捨五入)を基準とし、これを上回る収納率とする。

イ 受託者は、前号に規定する収納率に達しなかったときには直ちに業務分析に基づく業務改善計画書を作成し、5月末日までに委託者に提出しなければならない。

## 2 業務別要求項目（概要）

委託する業務の概要を示すものである。

### (1) 量水器検針等業務

#### ア 定例・随時検針

定例検針は現行どおり隔月（奇数月）に行うものとし、毎月1～14日までの14日間で実施する。また、随時検針は委託者からの指示により行うものとする。

令和5年度の期別平均検針数 …………… 17,698件

#### イ 平日開閉栓

使用者等からの使用開始・中止の連絡、委託者からの指示等に基づき、給水場所の開閉栓を行い併せて量水器の指針確認を行う。閉栓については、エに示すとおり現地での料金収納（精算）もある。また、次の使用者等への水道使用のお知らせ等の現地配布を行うものとする。

#### ウ 現地調査（随時）

給水場所の使用者の状況、量水器異常の有無等について、委託者の指示により調査を行い結果報告するものとする。

#### エ 料金等収納（閉栓時精算分）

閉栓時は水道料金等を現地精算するものとする。

#### オ 水量の認定

受託者は、量水器異常・使用水量不明等により、使用水量の認定が必要な場合には、速やかに文書にて委託者に報告し、委託者の指示により処理を行うものとする。

#### カ 通知文書等の配布

委託者からの要請により、使用者等に対して通知文書等を速やかに各戸配布する。

#### キ 令和5年度に実施した業務件数は、年間おおむね次のとおり

・量水器の検針業務	… 定例検針	106,186件
・開閉栓業務	… 開 栓	1,601件
	閉 栓	1,481件
・料金等収納業務	… 口座請求	72.2%
	納入通知書	23,889件
	督促状枚数	6,878枚

### (2) 上下水道料金システム等運用・管理業務

#### ア 定例業務

##### ・検針データの作成

検針データを作成し、サーバからハンディターミナルへ転送する。また、検針結果データをハンディターミナルからサーバへ転送する（検針期間中）

##### ・料金調定

検針結果データから定例分の料金を調定する。また、閉栓時の精算分の調定についても同様とする。

・料金請求

料金を口座振替または納入通知書により請求する。口座振替では金融機関等へのデータ送受信を行う。

また、納入通知書を作成したときは、当該納入期限の10日前までに使用者等に到達するよう送付する。

・日時収納（消し込み）

口座振替分及びコンビニ（CVS）での収納（オンラインデータ送受信）、窓口収納による調定の消し込みを行い、収納報告書を作成する。また、重複収納の有無を確認し、リスト出力をする。

・重複収納、調定更正

重複収納および調定更正の使用者との対応と処理を行うものとする。

・漏水

宅地内漏水を発見、報告を受けた場合は、速やかに委託者の指定工事業者に修理を依頼するよう説明するものとし、料金に反映する漏水の場合は委託者の承認を受け、指示に従い漏水減免を行うものとする。

・日々の各種受付・入力

開閉栓・登録情報の変更等を受付、料金台帳への入力・変更を行う。

令和5年度入力・変更	開閉栓	……………	3,082件
	口座振替	……………	829件
	所有者変更	……………	340件
	下水道開始	……………	162件

(3) 滞納整理（未収金徴収）業務

ア 文書発送

納付書の納入期限を過ぎたにも係わらず料金納付がない者に対し、督促状を発送する。督促状の納入期限を過ぎて尚、納付がない者については、催告書の発送又は給水停止予定日を明記した給水停止予告通知書を発送する。なお、給水停止予告通知書の発送前に対象者名簿を提出し、委託者の決裁を受ける。

イ 収納業務の実施

・受託者は、水道使用者のうち、訪問による料金の収納が必要とする者については、相手方を訪問し料金を収納するものとする。その際、可能な限り口座振替による料金納付の推進に努めるものとする。

・受託者は、督促状の納入期限が過ぎた未納者に対しては、未収金の減少を図るため電話による督促及び土曜、日曜、夜間訪問の徴収等迅速な収納を行うべく、最大限の努力を払わなければならない。

・受託者は、給水停止予告書の納入期限までに、未納者を各戸訪問し、未収金の収納に努めなければならない。

ウ 給水停止の執行

給水停止予告通知書に記載している給水停止予定日までに納付がなされない使用者及び分納誓約書不履行となった使用者等について閉栓する。なお、給水停止を執行する場合、委託者に給水停止対象者名簿を提出し、給水停止の執行報告をする。給水停止業務は、原則毎月実施するものとする。

エ 料金等の分納

未納者より料金等の支払いについて、分割による支払いを相談された場合は、必要であると認められた場合に限り、未納者と分納誓約書を取り交わし分割支払いに応じることができるものとする。また、その情報をシステムに入力するものとする。

オ 給水停止執行時の待機

受託者は、給水停止を執行した当日は、少なくとも午後7時30分まで待機し、料金等の納付及び開栓等に対応するものとする。

カ 給水停止の解除

受託者は、給水停止処分を執行された未納者が、料金等を納入した場合、速やかに給水停止を解除しなければならない。なお、給水停止の解除を行った場合、遅滞なく委託者に報告しなければならない。

## 第5章 上下水道料金システム要求水準

### 1 概要

#### (1) 現状の課題と調達の背景

小美玉市上下水道料金システムは、令和2年度から導入している運用サーバ及びシステム等の更新時期に伴い、運用サーバの入替えと同時に小美玉市上下水道料金システムの更新を行う。

#### (2) システム化の目的

現在運用しているハードウェア更新とシステムの機能強化（見直し）及び現行システム用OSのサポート終了への対応。

#### (3) 制約条件及び前提条件

委託者は、「本庁」「水道課」「センター」「下水道課（小川総合支所内）」及び「羽鳥出張所」を接続したイントラネットワークである行政情報ネットワークが稼動しており、また、各職員には一人1台のパソコン端末を配備している。

ア 当システムは、委託者行政情報ネットワーク（情報系）上で運用すること

イ 当システムで使用するパソコン端末は、委託者アクティブディレクトリ環境で運用すること

ウ 契約期間中は当システムの保守／サポートが継続されること

エ 「センター」パソコン端末から、「水道事務所」内のプリンタはもとより、「会計課（本庁舎）」、「羽鳥ふれあいセンター（羽鳥出張所）」及び「下水道課（小川総合支所内）」のプリンタに納入通知書等帳票が出力できること

オ 当システム用に委託者が提供する既存製品は「別紙5 ハードウェア等仕様」のとおりとする。

カ 上下水道料金納入通知書は、現行と同じ用紙サイズ、様式、色合いとすること。変更がある場合は、受取の方が戸惑わない範囲とするため、委託者担当者と事前協議すること

キ ハンディターミナル用ロール用紙は、現行と同じ用紙サイズ、様式、色合いとすること。変更がある場合は、受取の方が戸惑わない範囲とするため、委託者担当者と事前協議すること

ク 検定満期量水器取付報告票は、現行と同じ用紙サイズ、様式、色合いとすること。変更がある場合は、委託者担当者と事前協議すること

#### (4) 契約期間等

ア 契約はリース会社との3者契約も可とする

イ 契約期間中は今回調達機器等の動産総合保険に加入すること

ウ 本件業務の一部を第三者に再委託する場合は、委託者の承諾を得ること。また、再委託先の名称及び住所等の情報を明らかにすること

エ 成果品に瑕疵があった場合は速やかに交換すること

- オ 契約期間終了後は、今回調達機器内のデータを完全消去(もしくはハードディスクの物理破壊)のうえ、今回調達機器等は撤去すること
- カ 見積書には本仕様内容を実施する全ての費用を含むものとする
- (5) 成果品
  - ア 小美玉市上下水道料金システム 一式
  - イ 操作・運用マニュアル(取扱説明書)
  - ウ システム管理担当用運用保守手引書
    - 通常運用手順、バックアップ手順、年次処理手順、情報セキュリティ実施手順(障害時対応手順)、障害時連絡網等、当システムの管理担当者が必要とする内容を漏れなく記載すること
  - エ システム使用者用操作手順書
  - オ 完成図書…委託者が指定したページはPDFファイルも納品すること

## 2 システム要件

### (1) システム概要

- ア 当システムに関連する法令とその内容
  - ・小美玉市情報セキュリティ基本方針・同対策基準
  - ・小美玉市行政情報ネットワーク管理運営規程
  - ・小美玉市水道事業に関する条例及び規程
  - ・小美玉市公共下水道に関する条例及び施行規則
  - ・小美玉市農業集落配水事業に関する条例及び施行規則
  - ・小美玉市戸別浄化槽事業に関する条例及び施行規則
- イ 当システムの利用場所、利用パソコン端末数、利用者数、最大同時接続数
  - ・水道課 6台 約6人
  - ・センター 8台 約7人+口座・コンビニ伝送専用1台
  - ・下水道課 1台 約2人
- ウ 上下水道等料金調定件数等
  - ・年間調定件数(令和5年度末現在)
    - 上水道：95,585件
    - 下水道：44,351件
    - 農業集落排水：6,641件
    - 戸別浄化槽：1,087件
  - ・給水栓数19,878件…廃栓記録含む
  - ・調定・収納処理状況
    - 調定回数 6回(奇数月の隔月調定)
    - 口座振替指定日(調定月の27日, 再振替：調定翌月の10日)
  - ・納入通知書等発行(既存の用紙を使用する)
    - 納入通知書：調定月の18日発行(約4,000通/月)

- 督促状 : 調定月の翌月18日発行(約1,200通/月)  
随時 : 催告書(1,800通/年)、検満お知らせ(2,800通/年)、  
上水のみ・下水のみのお知らせ(2,400通/年)等

エ 業務の流れ…「別紙6 業務流れ図」のとおりとする。

## (2) 現行システム構成

### ア サーバ

- ・設置場所…本庁舎3階サーバ室
- ・モデル…富士通PRIMERGY RX2540 M5  
CPU…Xeon<sup>®</sup> プロセッサ-Gold 5222 (3.80GHz/4コア/16.5MB)  
HDD…300GB×5(15krpm)、メモリ…8GB×4

### イ ソフトウェア

- ・OS … Windows Server Standard 2016 Standard
- ・バックアップソフト…Acronis Cyber Backup 12.5 Standard
- ・電源管理ソフト…PowerChute Network Shutdown for Windows & Linux v4.2
- ・リモートメンテナンス用ソフト…Si-R30B V2

### ウ パソコン端末

- ・設置場所…水道課、センター、下水道課
- ・モデル…富士通 LIFEBOOK A-579/B CPU…インテルCore i5-3340M(3.40GHz)
- ・メモリ…4GB×2/DDR4 SDRAM OS…Windows10 Professional 64bit
- ・Officeソフト…Microsoft Office Standard 2019

### エ ハンディターミナル

- ・モデル…富士通FHT331SC1、CPU…Texas Instruments AM3703(1GHz)、メモリ…512MB
- ・その他…ロール紙部分と本体部分が一体型

## (3) 機能要件

「別紙7 上下水道料金システム機能一覧」のとおり

## (4) セキュリティ・信頼性要件

ア ソフトウェアには最新のセキュリティ修正プログラムを適用すること

イ バックアップスケジュール等については、受託後に委託者担当者と協議して決定すること

ウ サーバ機や端末機器にはウィルス対策ソフトをインストールして運用すること

エ 複数利用者が同時にアクセスしても安定して稼動すること

オ ID(ユーザ名とパスワード)によりシステム使用権限を区別できる運用とし、ID毎にシステムを操作できる範囲を制限すること

カ 管理者権限IDを設定し、委託者システム担当者が各種設定を行えること

キ 操作ログを収集でき、収集したログは一定期間の保存が可能なこと

ク 「小美玉市情報セキュリティ対策基準」に準拠し適切な対策を実施すること

## (5) システム形態等

ア 当システムのパソコン端末側環境は次の何れかを選択すること

- ・ ウェブクライアント方式(MicrosoftEdge又はMicrosoftEdgeコンポーネントで動作すること)
  - ・ リッチクライアント方式(ウェブブラウザを使用する場合は、MicrosoftEdge又はMicrosoftEdgeコンポーネントを使用すること)
  - ・ シンククライアント方式(パソコン端末はシンククライアント専用機ではなく、事務用途にも使用できるパソコン端末であること)
- イ 当システムのサーバ側環境は専用サーバを委託者サーバ室に設置する構成とすること。
- ウ 当システムを使用する各施設と本庁間の接続状況は次のとおり
- ・ 小川総合支所…企業向け光ファイバー通信サービス
  - ・ 水道事務所…FTTH(IP-VPN)
  - ・ 羽鳥ふれあいセンター…FTTH(IP-VPN)
- (6) 新規調達製品及び既存製品
- ア 当システム用当市提供製品、新規調達製品の仕様は「別紙5 ハードウェア等仕様」のとおり
- イ 新規調達製品のメーカー保守/保証
- ・ 委託者が提供する既存製品以外は新規に調達すること
  - ・ 新規調達製品には契約期間中のメーカー保守/保証が継続していること
  - ・ メーカー保守/保証がない状態で故障等が発生した場合は、仕様を満たす同等製品と交換する等対応すること
  - ・ 製品個別の保守内容については「別紙5 ハードウェア等仕様」に記載のとおり

### 3 構築要件

- (1) 工程表等を作成し、作業項目、スケジュール、役割分担等を示すこと
- (2) 行政情報ネットワーク上で稼働する構成として設計・構築を行うこと
- (3) システムの単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト等を必要に応じて行うこと
- (4) ハードウェアへの環境整備
 

ア ハードウェアのセットアップ及びシステムのセットアップ等各種作業を実施すること。行政情報ネットワークのTCP/IP設定情報は受託後指示する。

イ 行政情報ネットワークに接続する機器については、最寄ネットワーク接続口まで青色LANケーブルを敷設すること。露出部分にはモールを使用すること。

ウ 新規調達製品のライセンス登録、メーカー保守(サポート)登録を実施すること。登録者情報等については委託者担当者と協議すること。ライセンス証書、保守証書の原本もしくはコピーを提供すること。

エ 新規調達パソコン端末は、受託後に提供するOS等各種設定指示書を反映したマスターパソコンを作成しクローニング展開すること

オ 新規調達機器には、導入年月、導入事業者(又はリース事業者)を記載したラベルを貼

ること。

- カ 新規調達製品のうち委託者に保管するものは、散逸しないようクリアケースやファイル等を用意し納めること
- キ 廃材は処分すること
- (5) システム移行…「別紙2 上下水道料金システムデータ移行について」参照  
策定した移行計画に基づき既存データのシステムへの取込み等、システム移行を実施すること
- (6) 利用者向け操作研修、運用管理者向け操作研修  
操作担当者及び運用管理者…人事異動等による対象者3人程度（年1回）

#### 4 運用・保守要件

以下の内容を基に運用・保守計画を策定し実施すること

- (1) システム全体保守及び操作問合せの時間帯と対応方法
    - ア 保守連絡窓口及び操作問合せ窓口を用意すること
    - イ 操作問合せ窓口は、初歩的な操作方法の問合せにも対応すること
    - ウ 対応時間…平日午前9時～午後5時30分(時間外対応が必要な場合は事前協議のこと)
    - エ 保守対応方法…リモートまたは現地対応
  - (2) 保守の主な内容
    - ア 保守・障害対応
      - ・システム障害発生時の対応
      - ・新規調達製品の保守・障害対応
      - ・委託者担当者からの質問への回答・支援
    - イ 定期点検…年1回以上リソース状況やバックアップ状況等を点検
    - ウ 人事異動等によるシステム使用者変更時にシステム運用上必要となる作業
    - エ システムの機能改善や修正
    - オ システムを構成するソフトウェアの脆弱性対応
    - カ 修正・更新プログラムの適用、リビジョンアップ、アップデートを必要に応じて定期点検時に実施するほか、緊急性が高いものは協議のうえ適時実施
      - ・パソコン端末のWindows及びMicrosoftOffice更新プログラムは、委託者が管理・適用する。(WSUS又は端末管理システムで行う)
      - ・例月更新プログラムは適宜適用する。半年毎の大型アップデートは委託者の了解後に適用する。
    - キ 当システムに関連する委託者既存製品に起因して発生する対応
      - ・既存製品の更改に伴いシステム側で必要な作業への対応
      - ・既存製品の修理・交換に伴いシステム側で必要な作業への対応
- ※ただし、委託者が対応可能なインストール等作業については、受託者が作業手順書を提供することにより委託者作業とすることも可能

- (3) システム及びシステム運用上必要なソフトウェアの保守サポートが終了になる場合は、保守サポートが提供されているバージョンに更新する等の対応を実施すること
- (4) 運用・保守計画の内容に変更があった場合は、記載内容を更新すること。
- (5) 契約期間中の法改正・基準改定については本契約内で対応することとし、大幅な改正があり費用が生じる場合は委託者と協議すること。
- (6) 運用・保守要件の内容は、特段の取り決めがない限り、延長契約や再契約した場合も引き継ぐこと。
- (7) 消費税率5%・8%の過去分と現行10%それぞれのシステム設定等を保持し、将来の消費税率改定にも対応出来るようにすること。

## 5 その他

- (1) 既存で保有するデータの庁外への持ち出しは認めない。庁内での閲覧のみ可とする。運用テストまでに受託者側環境で実施する各種テストについては、受託者側で仮データを作成してテストを実施すること。
- (2) 進捗状況を定期的に報告すること
- (3) 仕様書に定めのない事項については、随時協議すること

## 第6章 その他付带的業務要求水準

### 1 給水装置等に関する業務等

- (1) 量水器入出庫管理業務
- (2) 緊急漏水修繕の受付及び減免申請業務
- (3) 経年満期量水器交換調整業務
- (4) 一時使用給水開始（中止）申請業務
- (5) 指定給水装置工事事業者管理業務
- (6) 給水装置工事申請受付業務
- (7) その他給水装置等に関する付帯業務

### 2 給水装置等に関する委託業務量及び内容

- (1) 相談、問い合わせの受付について

ア 漏水に関すること 令和5年度実績 432件（現地訪問件数）

使用者等からの電話相談等を受付し、漏水修理当番工事店との調整を行う。

イ 経年満期量水器の交換に関すること 令和5年度実績 8件

- ・使用者等から交換予定日の変更

希望する交換日で量水器交換委託業者と協議すること。

- ・交換後の出水不良

量水器交換委託業者と協議し、速やかな対応を行うこと。

ウ 不良量水器に関すること 令和5年度実績 0件

量水器の指針不動・液晶表示消失等について、使用者から相談や問い合わせがあった場合は、速やかに現地調査を行い、量水器の交換が必要となったときは、速やかに委託者に報告すること。

また、検針時に判明した量水器の指針不動、液晶表示消失等についても同様の対応を行うこと。

エ 一時使用給水開始（中止）申請に関すること 令和5年度実績 1件（仮設用）

申請書の受付、使用水量の確定、納付書発行等を行う。

オ その他、委託者が指定する受付に関すること

- (2) 量水器入出庫管理業務

ア 出庫と入庫の情報を管理すること

イ 毎月、データ上の量水器口径別個数と在庫上の量水器口径別個数を照合し、個数に不一致が生じないようにすること

出庫 令和5年度実績 3,009個

入庫 令和5年度実績 3,316個

（いずれも、検満量水器用の入出庫を含む。）

ウ その他、委託者が必要とするもの

(3) 減免申請受付業務

ア 漏水減免申請受付業務 令和5年度実績 85件

イ その他、委託者が必要とするもの

(4) 経年満期量水器交換及び日程調整業務

ア 経年満期量水器交換 令和5年度実績 2,761個

イ 経年満期量水器交換日の調整

経年満期量水器交換委託業者との調整 令和5年度実績 19社

ウ その他、委託者が必要とするもの

(5) 指定給水装置工事事業者管理業務

令和5年度末現在指定登録数 市内44件、市外154件 計198件

うち、令和5年度実績 新規登録5件、登録内容の変更等16件 計21件、

令和3年度より10月1日を基準とする更新登録を年度毎約60件程度

ア 提出された指定給水装置工事事業者指定申請書(以下、「申請書」という。)等の記載内容の点検を行い、申請書等を委託者へ報告する。

イ 申請書に基づき台帳管理する。

ウ その他、委託者が必要とするもの

(6) 給水装置工事申請受付等業務

ア 給・配水管の布設状況の説明

イ 「給水装置工事申請書」の受付及び水栓番号の付与

ウ 加入金及び手数料の収納

エ 工事の申請があったことについての委託者に対する報告

オ 量水器の出庫

カ その他給水装置工事申請受付にかかる処理に関し、委託者が指示する事項

(7) その他の電算入力処理

(8) その他、給水装置等に関する付帯業務

### 3 委託業務に関するデータの保全

大規模震災や火災などの災害や人為的ミスによりシステムに登録されている使用者情報等が消失することを防止すると共に、使用者情報は重要な個人情報であるから、外部への漏えい・流失を確実に防止できる体制をとること

#### **4 各種様式の管理**

本委託業務において使用する各種様式については、保管、在庫数管理は受託者にて行うものとする。

#### **5 月例報告**

受託者は毎月統計資料を作成し、委託者へ月次報告を実施する。

## 第7章 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次に掲げる事項を厳守し、業務を執行するものとする。

### 1 名札の着用

業務従事中は、委託者が承認した服装及び名札を常に着用しなければならない。

### 2 業務従事者証の携帯

使用者等を訪問するときは、委託者が指定した業務従事者証を常に携帯しなければならない。また、使用者等からの業務従事者証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。

### 3 職務専念の義務

業務従事中は、他の営業行為（疑念を持たれる行為を含む）をしてはならない。また、営業時間内外を問わず、委託者の信用失墜行為（疑念を持たれる行為を含む）をしてはならない。

### 4 現場訪問時の対応

- (1) 使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者等及び第三者の所有物件等を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (2) 業務の施行にあたっては、言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

### 5 帳票類の取扱

データ及び帳票類は、汚損又は紛失することのないよう細心の注意を払って取り扱うものとする。

## 第8章 委託料の支払い等

### 1 委託料の請求

- (1) 受託者は、業務開始日（令和7年10月1日）から令和7年10月31日までの分を初回として、データ移行費用を除く委託料総額の60分の1（各月均等払い：千円未満の端数金については、初回に合算して支払うものとする。）を翌月末日までに委託者所定の手続きに従い請求するものとする。以後、毎月同様とする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料は発生しないものとする。
- (2) 委託料のうちデータ移行費用については、委託契約終了により又は、契約が解除されたことにより当該費用が発生することが確定したときは、速やかに委託者所定の手続きに従い請求するものとする。
- (3) 受託者は、委託契約が継続することによりデータ移行費用が発生しないことが確定したときは、当該費用を委託者に請求しないものとする。

### 2 委託料の支払

委託者は、受託者から委託料の請求を受けたときは、請求書の記載内容及び委託業務の履行内容を確認して、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

ただし、委託業務の引継等期間については、委託料の発生は伴わない。

## 第9章 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

### 1 契約解除に伴う措置

受託者は、小美玉市水道事業の水道料金等徴収及びその他業務委託に関する規程に基づき契約が解除された場合においては、次に掲げる措置をとらなければならない。

- (1) 委託者の貸与品がある場合は、これを速やかに返還すること。この場合において、当該貸与品が受託者の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め若しくは現状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 契約解除日の日まで受託者が実施した業務に係る諸報告書を、委託者の指定する日までに提出するとともに、速やかに収納した水道料金等を委託者に納めること。  
また、委託者は、契約解除した日から2ヶ月間は、必要に応じ、受託者に対して資料及びデータの提出、並びに業務従事者を受託者の負担により求めることができる。
- (3) 委託者の指示に基づき受託者が保管することとされた資料及び帳票類は、委託者の指定するところにより速やかに引き渡すこと。
- (4) 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、受託者の責任において行うものとし、その経費は受託者が負担するものとする。

### 2 契約期間満了に伴う措置

前項の規定は、この契約期間満了後において委託者と受託者との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と読み替えるものとする。

# 第10章 その他

## 1 事故発生時の対応

- (1) 受託者は、次に掲げる事故が生じたときは、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。
- ア 納入通知書、業務使用印等及び業務従事者証の紛失等
  - イ 収納した水道料金等の紛失、盗難等
  - ウ 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、流出及び毀損等
  - エ 使用者又は第三者に損害を与えたとき若しくは業務従事者が委託業務履行中に事故にあったとき
  - オ その他委託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、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託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ときは、受託者の責任において当該措置を講じるものとする。
- 又、受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

## 2 苦情処置

受託者が受託業務を遂行するうえで発生した苦情又は問い合わせについては、受託者の責任で対応するものとし、懇切丁寧に説明するとともに誠意をもって解決するよう最大限努力し、必要に応じその内容及び対応結果を書面により委託者に報告するものとする。

また、受託者は苦情等を対応した記録簿を作成して、苦情等の内容を分析して以降の業務遂行の改善に努めなければならない。

## 3 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、電子データ及び関連文書を委託者が指定する期日まで保存するものとする。

## 4 事務検査の実施

受託者は、業務委託に従事する事務従事者以外から検査員を指名し業務責任者（及び副業務責任者）に対し、年1回以上の事務検査（公金取扱関係、個人情報取扱関係、検針業務関係、過誤納付・還付関係、滞納整理関係、月次資料関係、労務関係、会社備品関係、その他文書・事務所管理等の使用方法及び管理体制、保管状況等を事務検査）して評価並びに改善指導を行うものとする。

また、受託者は検査結果を委託者に提出するものとする。

## **5 業務状況報告会議の実施**

- (1) 委託者は、受託者の業務内容及び帳簿（苦情処理簿を含む）、業務指標の進捗状況並びにその他の事項について、毎月1回程度を定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

## **6 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請**

受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者から緊急応援要請があった場合は、応じるものとする（電話対応も含む）。

なお、緊急応援要請内容については、その都度協議するものとする。

## **7 事務従事者の相互兼務**

受託者は仕様書に定める委託業務の履行にあたり、県内で受託者が受託している委託業務の業務従事者との間を相互に兼務をすることを委託者と協議できるものとする。

## **8 定めのない事項**

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

## 別紙 1 経費の負担区分について

委託者と受託者との経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記の記載以外の経費負担については、委託者の指示に従うものとする。

### (1) 委託者が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	水道事務所建物内において業務を実施する場合には、当該場所に係る維持管理費、セキュリティ費、清掃費、消防機器点検に係る経費
上下水道料金システム関連費	この仕様書に定める事項以外に新たに発生した業務に伴う上下水道料金システム改修に係る経費、ロール紙等の消耗品、回線費用
光熱水費	水道事務所建物内の電気料、水道使用料、ガス使用料
受託者使用の業務車両、通勤車両駐車場	水道事務所駐車場を利用
印刷製本費	納入通知書等各種帳票類等
郵送料	納入通知書等後納郵便物郵送料及びその他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	各金融機関との契約による口座振替及びコンビニ収納等手数料
通信費	固定電話 2 回線（センター）、口座伝送、CVS 収納、センター用 FAX 機兼用 1 回線の使用料
事務用備品（貸与）	机、イス、事務所案内看板、書類保管用ロッカー、金庫、更衣ロッカー、プリンタ 1 台、シュレッダー、卓上防災無線、給水停止用キャップ等

(2) 受託者が負担するもの

区 分	備 考
業務用車両に係る経費	業務用車両、車検、半年点検、修理等の維持管理費及び燃料費、その他経費
運用に係る経費	窓口業務、検針業務、滞納整理業務、開閉栓業務、給水業務等に係る経費
保険料	業務用車両及び検針員等の損害賠償責任保険、検針員等の傷害保険、料金収納に伴う現金輸送賠償責任保険等
上下水道料金システム関連費	委託業務の実施に当たり必要となる上下水道料金システム等の構築費及び維持管理に係る経費（スマートメーターに係る経費を含む）、サーバ、ドライシーラー、オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費、ハンディターミナル及び周辺機器、バッテリー 委託業務終了時のデータ移行に関する経費 その他電算システムの運用に係る経費
保守点検費	パソコン、上下水道料金システムの保守点検経費
通信費	固定電話料金を除く受託者の携帯電話等
被服費	従事者の被服に係る経費
事務用備品	ノートパソコン8台以内（うち、OCR・伝送・CVS 収納用1台）、プリンタ1台、領収日付印、コピー・FAX機、携帯電話等
事務用消耗品	ファイル、コピー用紙、受託者が設置するコピー（FAX複合）機のトナー、その他
上記以外の経費	上記以外で受託者が委託業務に必要な経費

## 別紙2 上下水道料金システムデータ移行について

- (1) 受託者は、今回の業務引継ぎに係る現受託者からのデータ移行費用は委託料に含めないこと。
- (2) 受託者は、委託契約終了後又は、契約が解除されたときに発生するデータ移行費用を委託料に含めること。
- (3) 実施回数・時期はあくまで予定を示したものであり、詳細なスケジュール等については現受託者と協議すること。
- (4) 今回の現受託者側からの移行データ費用の3回を予定、4回目以降に移行データが必要なときは受託者の負担となる。
- (5) 外字等については、最も近い標準に当てはめるなど何らかの対応をすること。この場合、受託者にて使用者等から了解を得ること。

必要なもの	実施回数・時期	形式
◎マスターデータ ・給水台帳(水栓、使用者等) ・宛名情報(使用者、所有者、送付先、管理人、検針員等) ・収納状況(調定、収納履歴、請求履歴、更正、還付、充当情報等) ・検針状況(検針履歴等) ・検針員ブロック管理 ・検針ブロック管理 ・口座振替金融機関 ・量水器交換情報 ・その他情報 ◎コードデータ ・金融機関コード ・住所コード ・その他	◎実施回数 3回程度 ◎実施時期 ・契約締結後1か月 ・最終データ作成後 ・その他は協議による	・媒体(外付けハードディスク、CD-R、DVD-R等) ・CSV(固定長又)テキスト形式 ・文字コード(S-JIS)
テーブルレイアウト (上記データのもの)		電子文書(Excel)
コード設計書 (上記に関係するコード全て)		電子文書(Excel)
外字対応表		紙ベース

注) 上表に記載されていない項目で「別紙7 上下水道料金システム機能一覧」の機能に必要なデータは漏れなく移行すること

## 別紙3 業務量

### 【 受付業務 】

開閉栓の受付を開始（中止）届の提出と電話受付による対応を実施している。

電話による対応がその大半を占めるため、その対応と水道料金の収納に関する相談、納付書の再発行、送付等が主な受電の内容である。

(1) 電話対応

一日の受電 約 20 件

(2) 窓口対応

一日の来客数 約 10 件（業者等の問い合わせを除く）

(3) 休業日における対応（令和 5 年度データ）

年間の電話対応 180 件

年間の開栓等訪問業務 10 件

### 【 検針業務 】

(1) 年間検針件数（奇数月検針）

令和 4 年度 105,065 件

令和 5 年度 106,186 件

(2) 現在の検針員の雇用形態

業務委託受託者の必要な人員を確保： 現在 13 人体制（ただし社員検針分を除く）

＜検針員の参考手当等は社会情勢を鑑み、受託者の報酬単価を設定し必要な人員を常時確保することに努めること＞

その他 傷害保険・賠償責任保険受託者にて加入

(3) 検針状況（奇数月の状況）

一人当たり約 500 件～2,500 件

1 日から 14 日の 14 日間で実施、調定日までの検針期間中再調査を実施

検針サイクルは 2 ヶ月毎に全地区で、土日祝祭日の別なく、前回検針日の 3 日前後で実施する。

### 【 開栓・閉栓業務 】

(1) 開閉栓件数

年間開栓 約 1,600 件 年間閉栓 約 1,500 件

ア 令和 5 年度の開閉栓状況

開始件数 1,601 件

中止件数 1,481 件

合 計 3,082 件

イ 令和5年度の開閉栓状況

	開始件数	中止件数	合計
4月	164	146	310
5月	125	135	260
6月	140	102	242
7月	129	109	238
8月	111	130	241
9月	116	99	215
10月	138	145	283
11月	117	120	237
12月	135	104	239
1月	118	130	248
2月	120	118	238
3月	188	143	331
合計	1,601	1,481	3,082

(2) その他

現地にて、開栓、閉栓（乙止め、丙止め、ピン抜き、キャップ止め）手数料は徴収しない。

**【 滞納整理・給水停止業務 】**

令和5年度年間調定件数は95,586件で、調定確定日は、16日頃  
 収納の内訳は、口座引き落としが72.2%の69,036件、納入通知書が27.8%の26,520件。  
 （納入通知書の内76.8%がコンビニエンスストア及びスマートフォンアプリで収納）  
 個別訪問での集金は、随時行い、月平均約25件

(1) 業務実施のサイクル

隔月（奇数月）検針、毎月調定

(2) 収納率について（3月末締め）

…「別紙4 収納率について」のとおり

(3) 不納欠損について

上下水道 最終5年間で不納欠損処分

(4) 督促状

年間総数約7,000件で、偶数月20日までに郵送で実施

(5) 催告書

1期分のみ未納者数年間約500件に対し年2～4回程度、催告書を郵送

(6) 給水停止予告書

滞納者を対象に年間総数約1,400件（偶数月を定例分、奇数月を約束不履行分）で、  
 毎月5日頃郵送で実施

(7) 給水停止事前滞納整理

給水停止予告書発送者で連絡がなかった者の自宅へ滞納整理を実施  
不在の場合、支払いの確認が出来ない場合は給水停止を実施する旨の通知書を置いてくる。

(8) 給水停止

給水停止件数 年間約 200 件実施

分納誓約等の約束不履行に対する給水停止は、随時実施する。

給水停止件数（定例分）年間約 130 件 給水停止件数（約束不履行分）年間約 70 件

給水停止業務は原則毎月行う。

【 上下水道料金システム 】

(1) システム名

富士通 Japan(株) AQUASTAFF (IPKNOWLEDG V2.3)

上下水道料金管理システム

(2) システム機器（現在の状況）

機器名	メーカー名	台数
サーバ	富士通 PRIMERGY RX2540 M5 メイン	1
	富士通 PRIMERGY RX1330 M4 バックアップ	1
ハンディターミナル	富士通 FHT331SC1	18
パソコン端末	富士通 LIFEBOOK A-579/B (SUIDO01～008のうちコンピュータ名：SUIDO07はOCR・コンビニ収納・口座振替伝送のソフトウェア搭載機)	8
プリンタ端末	RICOH IPSIO SP6330	1
	RICOH IPSIO Pro6100	1
OCR装置	ジェイエスキューブ TOM4000-28J1	1
ドライヤー機	PRESSLE CORE	1
ターミナルアダプタ	TD451B-TA	1

※各機器名には附属する機器及びソフトウェアが含まれているものとする。

(3) その他

ア コンビニエンスストアの収納を実施している（スマートフォンアプリによる収納含む）

イ クレジットカード払いは実施していない

ウ パソコン端末から、本庁舎会計課、小川総合支所内下水道課及び羽鳥ふれあいセンターに設置されているプリンタ機より納付書の再発行ができる

## 【 下水道事業等業務 】

- (1) 下水道等使用開始及び賦課  
新規賦課件数 201 件／年（下水道のみは含まず）
- (2) 上水道使用者で認定数量  
水量調整件数 177 件／年
- (3) 下水道のみ（井戸水）使用者
  - ア 滞納整理 約 150 件／年
  - イ 使用者等の変更（氏名・人数・認定水量等） 約 50 件／年
  - ウ 「下水道使用料のお知らせ」の通知  
奇数月に郵送 1,260 件／年
  - エ 新規台帳の作成及び賦課 0 件／年
  - オ 督促状発送
  - カ 催告状発送
- (4) 井戸メーター及び子メーター検針  
468 件／年
- (5) 収納率について（3 月末締め）  
…「別紙 4 収納率について」のとおり