

今治市水道料金収納等業務委託仕様書

(令和7年9月)

今治市上下水道部

目 次

第 1 章	総 則		
第 1 条	目 的	— — — — —	1
第 2 条	委託業務の範囲		
第 3 条	委託業務の対象区域		
第 4 条	委託業務の期間		
第 5 条	委託業務の執務場所	— — — — —	2
第 6 条	営業時間		
第 7 条	業務従事者		
第 8 条	総括責任者及び業務責任者		
第 9 条	現金取扱責任者及び現金取扱者		
第10条	領収日付印		
第11条	業務使用印鑑の届出		
第12条	業務報告書		
第13条	業務検査		
第14条	秘密の保持		
第15条	個人情報の保護	— — — — —	3
第16条	経費等の負担		
第17条	貸与品の管理		
第18条	再委託の禁止		
第19条	事故発生の処置		
第20条	契約の解除	— — — — —	4
第21条	損害賠償責任		
第22条	災害等の業務		
第23条	協議事項		
第 2 章	委託業務の内容		
第 1 節	水道料金に関する業務		
第24条	検針業務	— — — — —	4
第25条	収納業務	— — — — —	7
第26条	料金滞納整理業務	— — — — —	10
第 2 節	給水装置工事受付に関する業務		
第27条	受付業務	— — — — —	12
第28条	完成検査業務	— — — — —	13
第 3 節	共通業務		
第29条	窓口業務	— — — — —	14
第30条	量水器管理業務	— — — — —	15
第31条	電算システム処理業務	— — — — —	16
第 4 節	その他業務		
第32条	事務引継業務	— — — — —	17
第33条	附帯業務		

第 3 章	電算システムの導入		
第 34 条	電算システムの使用	— — — — —	18
第 4 章	業務従事者の厳守事項		
第 35 条	制服及び身分証の携行	— — — — —	21
第 36 条	現場訪問時の対応		
第 37 条	法令等の厳守		
第 5 章	収納率等		
第 38 条	収納率の向上	— — — — —	21
第 39 条	収納率における加算金等		
第 6 章	委託料の支払い等		
第 40 条	委託料の請求等	— — — — —	22
第 41 条	委託料の支払い		
第 7 章	その他		
第 42 条	統計資料の作成	— — — — —	22

別表 1 経費の負担区分について

別表 2 電算システム仕様書

今治市水道料金収納等業務委託仕様書

第 1 章 総 則

(目 的)

第1条 本仕様書は、今治市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する水道料金収納等に関する業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

(委託業務の範囲)

第2条 委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は、別に定める業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い履行するものとする。

(1) 水道料金に関する業務

- ア 検針業務
- イ 調定業務
- ウ 収納業務
 - (ア) 納付制事務
 - (イ) 口座制事務
- エ 滞納整理業務

(2) 給水装置工事受付に関する業務

- ア 受付業務
- イ 完成検査業務

(3) 共通業務

- ア 窓口業務（関前：開閉栓作業を除く。）
- イ 量水器管理業務
- ウ 電算システム処理業務

(4) その他の業務

- ア 事務引継業務
- イ 附帯業務

(5) 工業用水事業

- ア 検針（令和9年度から）
- イ 収納

(6) 雑用水道

- ア 検針（令和9年度から）

(委託業務の対象区域)

第3条 委託業務の対象区域は、各事業所の業務区域とし、各地区を管轄する事業所は次のとおりとする。ただし、次条の期間内に事業所の統合がされた場合は、統合後の事業所とする。

1 上水道事業

- (1) 今治事業所
- (2) 玉川事業所
- (3) 菊間事業所
- (4) 越智諸島事業所
- (5) 古海飲料水供給事業
- (6) 関前簡易水道事業

2 工業用水道事業

- (1) 今治工業用水道事業

(2) 菊間工業用水道事業
3 菊間地区雑用水道事業
(委託業務の期間)

第4条 委託する期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとし、契約締結日から業務開始日までの期間は準備期間とする。なお、準備期間において委託料は発生しないものとする。

2 甲は、委託期間が終了した後、令和13年6月30日までの間、乙に対して、必要な資料及びデータの提出を乙の負担により求めることができる。

(委託業務の執務場所)

第5条 委託業務の執務場所「今治市水道お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。）」は、今治市役所附属棟1階に設ける。また、今治市役所第二別館4階にも営業窓口を設置するものとする。

(営業時間)

第6条 お客さまセンターの営業時間については、次のとおりとする。

(1) 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後6時までとする。なお、今治市役所第二別館4階の営業窓口については、市庁舎の開庁時間とする。

(2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日（振替休日を含む。）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は休業することを認める。ただし、お客さまセンターの営業時間外及び休業日においても宿日直業務として人員を配置して対応すること。

(業務従事者)

第7条 乙は、自己の責任において委託業務に従事する業務従事者を確保し、お客さまセンターに配置しなければならない。

2 乙は、配置する業務従事者の組織体制及び緊急連絡体制を確立し、あらかじめ甲に届け出るものとする。また、体制を変更するときも同様とする。

3 甲は、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ときは、乙に対してその理由を明らかにして交代を指示することができる。

(総括責任者及び業務責任者)

第8条 乙は、委託業務の履行に関し、業務の責任者である総括責任者及び業務責任者を選任して甲に通知すること。また、変更するときも同様とする。

2 総括責任者は、委託業務の履行に関する従事者を管理・監督すること。

3 業務責任者は、当該業務の従事者を指導監督し、甲との連絡調整に努めるものとする。なお、給水装置工事等に関する業務責任者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者とする。

(現金取扱責任者及び現金取扱者)

第9条 乙は、委託業務の履行に関して現金を取扱うため、現金取扱者及び現金取扱責任者を指定して甲に届け出るものとする。また、変更するときも同様とする。

(領収日付印)

第10条 乙は、領収日付印を調整し、あらかじめ甲に届け出るものとする。また、変更するときも同様とする。

2 乙は、現金取扱者等を解除したときは、領収日付印を返還させるものとする。

(業務使用印鑑の届出)

第11条 乙は、総括責任者の権限を有する者が使用する印鑑を、あらかじめ甲に届け出るものとする。また、変更するときも同様とする。

(業務報告及びその他報告書)

第12条 乙は、委託業務に関する日報・月報及び年報等の報告書を、事業所ごとに甲が指定する期限までに提出しなければならない。

2 乙は紙媒体または電子媒体で報告する事ができる。

(業務検査)

第13条 甲は、委託業務の実施状況を審査するため、毎月1回関係書類を検査するものとする。
2 甲は、前項の規定のほか、随時必要な書類の提出を乙に求めることができるものとし、乙は、その請求があったときは、速やかに提出するものとする。

（秘密の保持）

第14条 乙は、委託業務において知り得た情報等を第三者に漏らしてはならない。委託業務の期間が終了又は第20条の規定により契約を解除された後においても同様とする。

2 乙は、委託業務に関する電算システム等に入力されている情報及び委託業務を履行するために用いた全ての資料等について、甲の許可なく第三者に転写・複写・閲覧及び貸出等を行ってはならない。

3 乙は、委託業務が終了した後、甲の指示により保管を要するとされたものを除き、情報・資料等を抹消・焼却又は切断等により再生使用が不可能な方法により処分しなければならない。

（個人情報の保護）

第15条 乙は、委託業務において個人情報を取扱うときは、今治市個人情報保護条例（平成17年今治市条例第21条）等の規定に基づき、個人の権利・利益を侵害することのないよう適正に取扱わなければならないものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

（1）乙は、個人情報を他人に漏らしてはならない。また、委託業務が終了又は解除された後においても同様とする。

（2）乙は、個人情報の漏えい・滅失・改ざん・毀損その他の事故を防止するため、必要な措置を講じて個人情報の適正な管理に努めなければならない。

（3）乙は、委託業務に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、目的の達成に必要な限度において行わなければならない。

（4）乙は、委託業務の目的以外に個人情報を利用又は第三者に提供してはならない。

（5）乙は、甲の承諾なく委託業務に関する個人情報を複写又は複製してはならない。

（6）甲は、必要があると認めたときは、個人情報の取扱状況について監査し、必要な報告を求め、必要な指示をすることができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

（7）乙は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに甲に報告し、指示に従わなければならない。

（8）乙は、委託業務が終了又は解除されたときは、委託業務において取扱う個人情報を、速やかに甲に返還しなければならない。

（9）乙は、委託業務において取扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかに、かつ確実にこれを廃棄しなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（経費等の負担）

第16条 委託業務に関する経費等の負担は、「別表1」に定めるところによるものとする。

2 前項に定めるほか、委託業務に必要と認められるものについては、甲乙協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要するときは、甲の指示するところによるものとする。

（貸与品の管理）

第17条 乙は、甲からの貸与品について、故障のないよう慎重に取扱い、管理しなければならない。

2 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないとき、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。

3 乙は、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったとき、甲の指定する期限内に現状に復する、又は代品を納める、若しくは復旧に必要な金額を賠償しなければならない。

（再委託の禁止）

第18条 乙は、委託業務を一括して第三者に委任又は請け負わせてはならない。

2 乙は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面をもって甲の承諾を得なければならない。

（事故発生の処置）

第19条 乙は、委託業務において事故が発生したときは、直ちに甲へ報告しなければならない。また、次に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲へ報告するとともに、必要な処置を講じるものとする。

- （1）法令等に違反する行為
- （2）メータの毀損又は亡失
- （3）公道上の漏水等
- （4）その他上水道事業及び下水道事業に関する異常な事項

（契約の解除）

第20条 甲は、乙が本仕様書に違反する事項が発覚したとき及び関係法令等に違反したときは、当該契約を一方的に解除することができるものとする。

2 前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害が発生しても甲にその損害を請求できないものとする。

（損害賠償責任）

第21条 乙は、乙の責に帰する理由により甲及び第三者に損害を与えたときは、その全ての責任を負わなければならない。

（災害等の業務）

第22条 甲は、地震等の災害及び事故等により今治市行政区域内において断水等が発生したときは、乙に対して甲の負担により委託業務以外の業務を依頼することができるものとする。なお、その詳細については、別途覚書を締結して実施するものとする。

（協議事項）

第23条 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に疑義が生じたときは、甲乙協議のうえ定めるものとする。なお、特別な理由又は緊急を要するときは、甲の指示するところによるものとする。

第2章 委託業務の内容

第1節 水道料金に関する業務

（検針業務）

第24条 検針業務とは、給水停止中を含む全ての給水装置設置場所へ赴き、水道メータの指針値に基づく使用水量をハンディターミナル（以下「HT」という。）を使用して算定し、使用者に通知文書等を交付すること及びその附帯業務をいう。ただし、無線通信機等を利用して検針業務を行う場合は、給水装置設置場所への訪問及びHTの使用を省略できるものとする。なお、業務の実施においては、次の各号に規定することを厳守して検針に努めなければならない。

- （1）身分証明書を常に携行し、使用者等から提示を求められたときは、これを提示すること。
- （2）検針は、誤検針のないよう正確かつ能率よく行うこと。
- （3）定例検針日に検針を行うことが原則であるが、やむを得ない理由があるときは、定例日に最も近い検針可能日に検針すること。
- （4）お客さまへの対応や言葉使いは、親切丁寧であること。
- （5）器物等を破損しないように注意すること。

2 HT（ハンディターミナル）

（1）検針は、次の各号に規定する性能を有したHTを使用して行うものとする。

ア 検針時に、甲の承認を得た様式の検針票を印刷し、使用者に渡すことができるもの。また、

印刷した検針票がインボイス制度の要件を満たすものであること。

イ 使用状況に異常があるとき、HTに警告表示して検針人に伝えるものであること。

ウ 使用状況に異常があるとき、その内容を使用者に伝えるため、使用水量のお知らせ票に注意を促す文言が表示されること。

エ 電算システム等を介して検針月ごとの全データを一括してチェックし、集計を行うことができるものであること。

オ 不測の事態（盗難、遺失及び故障等）に際して、HT内のデータ及びセキュリティが確実なものであること。

(2) 検針データ作成については、電算処理予定表に従い作成し、HTに取り込み検針を実施すること。

(3) 検針終了分のデータ受渡しについては、HT予約票及びHT出入力票により管理すること。

(4) 未検針一覧を作成し、検針漏れのないようにすること。

(5) 使用者から検針票の再発行の依頼があったときは、再発行のうえ使用者へ郵送すること。

(6) 新規検針分は、所在地及び地図により検針区を確認のうえ検針員に振分けて検針すること。

(7) 検針順路変更は、乙が行うこと。

3 検針済データの作成

(1) 検針データを取りまとめ、異常が認められる水栓等については「エラーリスト」及び「未検針リスト」を作成すること。

(2) 前号で作成したリストから必要に応じて再検針及び現地調査等を行い、使用者の同意を得たうえで適正な検針済みデータを作成すること。また、現地調査の内容は、電算システムに入力し、速やかにその結果を甲に報告すること。

4 誤検針等

乙は、誤検針等が判明したとき、直ちに甲に報告して使用者の同意を得ること。これにより発生した損害及び問題等の処理に関する全責任は乙が負うものとする。なお、乙の誤検針等の判断は、甲において判断するものとする。

5 検針日程表及び再調査期間

乙は、次の各号に規定するとおり処理しなければならない。

(1) 検針区域・検針期間

検針は、給水区域をA地区（偶数月検針）とB地区（奇数月検針）とに区分し、その期間は年6期で次のとおりとする。

ア 今治事業所（今治）： A地区（偶数月検針） B地区（奇数月検針）

イ 今治事業所（朝倉）： A地区（偶数月検針）

ウ 今治事業所（波方）： A地区（偶数月検針） B地区（奇数月検針）

エ 今治事業所（大西）： B地区（奇数月検針）

オ 玉川事業所： B地区（奇数月検針）

カ 菊間事業所： A地区（偶数月検針）

キ 越智諸島事業所： A地区（偶数月検針） B地区（奇数月検針）

ク 吉海（飲）： A地区（偶数月検針）

ケ 関前（簡）： A地区（偶数月検針）

また、定例検針は毎月1日から15日までに行うものとし、前回検針日と前後3日を超えないよう配慮すること。なお、甲において必要があると判断したときは、定例検針以外にも乙に検針の実施を指示することができるものとする。

	A地区	B地区
1 期	4月1日～ 4月15日	3月1日～ 3月15日

2 期	6月1日～ 6月15日	5月1日～ 5月15日
3 期	8月1日～ 8月15日	7月1日～ 7月15日
4 期	10月1日～10月15日	9月1日～ 9月15日
5 期	12月1日～12月15日	11月1日～11月15日
6 期	2月1日～ 2月15日	1月1日～ 1月15日

(2) 再調査期間

再調査期間は、概ね当月の20日までとし、甲から指示のあるときは、再調査結果票を提出すること。

(3) 再度調査を要する内容

ア HTにより、異常水量を知らせたもの

(ア) 使用水量増加（検針人により確認が取れたものは除く。）

(イ) 使用水量減少（検針人により確認が取れたものは除く。）

イ 漏水による使用水量増加に伴う使用水量の確定及び漏水修理依頼

ウ 無届使用者（給水停止中である使用者を含む。）

エ 未検針のとき

オ 初めての使用水量が0 m³及び理由不明のまま以後2回継続したとき

6 現地検針等

乙は、次の各号に規定するとおり処理すること。なお、漏水を確認したとき、異常な使用水量が認められたときは、使用者の同意を得るものとする。

(1) HTによる検針

メータ番号を確認して指示数を入力すること。なお、メータの指針は「下読み」（小数点以下は切捨て）とし、漏水の有無を確認するためパイロットを5秒以上凝視すること。また、HTより「使用水量等のお知らせ」票が出力されるので、記載されている金額が妥当なものであることを確認し、これを使用者の郵便受け等に投函すること。

無人の施設・マンション及び汚水排除量の調整がある等「使用水量等のお知らせ」票を別の場所へ持参や郵送する必要があるときは、遺漏がないよう適切に対応すること。なお、視覚障害者については点字に翻訳のうえ送付すること。

(2) 検針不能

ア 不在・積荷等で検針できないときは、再度訪問すること。再度訪問しても検針できないときは、HTに認定コードを入力して「水道メータの検針についてお願い」を投函すること。

イ メータ不進行又は故障（逆付を含む。）しているときは、HTに指針及び認定コードを入力し、甲に報告のうえ指示を受けて処理すること。

ウ 検針期間中に何度か訪問しても検針できないときは、甲が認定した使用水量を速やかに使用者に通知すること。

エ 検針が完了した後に、使用者に「使用水量等のお知らせ」票を郵送等により速やかに通知すること。

(3) HTでの異常水量のチェック

ア 漏水による異常水量を確認したときは、使用者の同意を得て速やかに甲に報告すること。

イ 不在者宅が漏水しているときは、「漏水についてのお願い」を投函し、速やかに甲に報告すること。また、漏水の疑いがあるときも同様に、甲に報告のうえ指示を受けて処理すること。

(4) 連合栓及び親子メータの検針

ア 連合栓は、親メータのみ検針し、各部屋の郵便受け等に「使用水量等のお知らせ」票を投函すること。

イ 親子メータは、子メータ・親メータの順番に両方を検針し、各部屋の郵便受け等に「使用

水量等のお知らせ」票を投函すること。

(5) 汚水排除量の減量認定

ア 汚水排除量の減量(定量減量)認定については、甲の指示により、電算システムに入力のうえ水道料金と併せて検針票及び通知書等を作成して送付すること。

イ 甲の指示により、汚水排除量の減量に係る汚水排除量の検針を行い、得られた水量を基に下水道使用料を算定及び調定し、検針票及び通知書等を作成して送付すること。

(6) 地下水使用者に係る汚水排除量の認定

ア 地下水使用者に係る汚水排除量の認定については、甲の指示により、電算システムに入力のうえ、水道料金と併せて通知書等を作成して送付すること。

イ 甲の指示により、地下水使用者等に係る汚水排除量の検針を行い、得られた水量を基に、下水道使用料を算定及び調定し、通知書等を作成して送付すること。

ウ 検針時に下水道使用料の賦課状況と現地の状況が異なることを発見したときは、甲に報告して指示に従い処理すること。

エ 甲が作成した資料に基づき、世帯人員数等の使用状況と比して汚水排除量が著しく少ない家屋について地下水使用状況調査を行い、現地の状況が資料と異なることを発見したときは、甲に報告して指示に従い処理すること。

(7) 水道料金・下水道使用料等の漏水減額

乙は、甲の指示により今治市給水条例(平成17年今治市条例第263号)今治市下水道条例(平成17年今治市条例第251号)等、「今治市水道使用水量の認定に関する要綱」及び「地下漏水による下水道使用料減額の取扱基準」に基づき、甲が行う使用水量及び汚水排除量(水道メータ指針値に基づく汚水排除量、地下水等)の認定に伴う次の事務処理を行わなければならない。

ア 水道法第16条の2第1項の指定をした者(以下「指定給水装置工事事業者」という。)から水道料金等の減額申請があったときは、申請書類に誤りがないか確認のうえ、「使用水量認定決定(却下)伺書」を作成して甲に提出すること。

イ 前項の申請に基づき、甲が水道料金等の減額を決定したときは、その経過が分かるように電算システムに入力のうえ、速やかに使用者に通知すること。

ウ 水道料金等の減額に伴い還付金が発生した場合は、滞りなく還付が行えるように、乙は甲に支払者の情報を報告すること。また、支払者には還付金額の通知を速やかに行い、支払者が口座振替以外の納付方法の場合は「水道料金等還付金請求書兼振込口座届出書」を送り還付金振込口座情報の返送を求めること。

(8) 検針障害への対応

乙は、メータの設置場所が悪く検針に支障をきたすときは、甲に報告して指示に従い処理すること。

7 閉栓メータの対応

乙は、次の各号に規定するとおり対応しなければならない。

(1) 閉栓中のメータ検針は、メータが設置されている限り、必ず検針すること。

(2) 閉栓中に水量が計測されたときは、再度指示数及びパイロットが静止しているかを確認すること。また、無断使用等が判明したときは、使用者を特定し、速やかに開栓処理を行うこと。なお、使用者が特定できないときは、無断使用文書を投函し、メータの撤去を甲の指定する者に引き継ぐこと。ただし、事務上の行き違いで申込みをしている場合も考慮のうえ、十分注意しなければならない。

(3) 閉栓中で使用が継続されていないメータについて、随時管理に必要な注意を払わなければならない。なお、閉栓中に漏水事故等が発生して損害が生じたとき、乙は、過失割合に応じて当該損害を補填しなければならないものとする。

（収納業務）

第25条 収納業務とは、納付制事務及び口座制事務により構成され、納付制事務とは、検針結果に基づき作成した納入通知書を使用者に送付し、水道料金等を納期限までにお客さまセンター・営業窓口・金融機関・コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）及びスマートフォン決済アプリで納入させる事務をいう。また、口座制事務とは、金融機関（ゆうちょ銀行含む。）に預貯金口座（以下「預金口座」という。）を設けている使用者が、金融機関と当該納付の口座振替による納入契約を結んだとき、納期限までに、当該使用者が指定した預金口座から当該振替金を出納取扱金融機関に設ける甲の指定する預金口座に振り込ませる事務をいう。

2 納付制事務

（1）徴収する水道料金等

- ア 水道料金（簡易水道料金等を含む）
- イ 手数料
- ウ 加入金
- オ 工事費
- カ 下水道使用料

（2）納入通知書の作成及び送付

水道料金等の使用者に対して納入通知書を作成し、次の各号の処理終了後、送付すること。

- ア 収納済分・給水廃止分・個別対応者分は、送付しないため抜き出すこと。
- イ 今治市役所への請求分を抽出し、まとめて甲に引き継ぐこと。
- ウ 宛先が同一のものは、封筒詰めして郵送すること。
- エ 視覚障害者等の納入通知書については、関係各所からの依頼があるときは、点字に翻訳のうえ送付すること。また、送付対象者についても適切に管理し、遺漏がないように努めること。なお、送付対象者の異動が判明したときは、速やかに報告すること。

（3）納入通知書の再発行

使用者から納入通知書の亡失又は損傷による再発行の申出があったとき、直ちに再発行の旨の表示を付した納入通知書を作成して送付すること。

（4）収 納

お客さまセンター及び営業窓口等において、水道料金等を収納（口座振替を含む。）したときは、遅滞なく納付者に領収書を発行するものとする。領収書には、甲の承認を得た領収印を押印する。なお、水道料金等の収納は、現金又は小切手をもって収納する。小切手で収納するときは、記載事項をよく確認し、確実に換金できるようにする。また、乙の瑕疵により収納した水道料金等が正しく甲の指定する口座に振り替えられなかったときは、乙の責任においてこれを補填しなければならない。

（5）請 求

- ア 納付書の未発送等、請求行為の未了者があるときは、遅滞なく請求を行わなければならない。
- イ 乙の瑕疵による開栓漏れ・検針漏れなど未請求の発生は認められない。この開栓漏れ、検針漏れなど未請求が発生したときは、理由の如何を問わず、乙の責任においてこれを補填するものとする。
- ウ 使用者から納入方法の変更の依頼があったときは、受付及び電算システムに速やかに入力すること。

（6）還付金

- ア 使用者が誤って重複納付したとき、又は納付後に水道料金等が減額されたときは、使用者に還付通知書を送付する。
- イ 前項に該当し、水道料金等に未納があるときは、未納分に充当すること。
- ウ 第1項に規定する還付通知書が返送されたときは、指定された口座に過誤納金を還付す

るため、別途定める資料を作成したうえで甲へ提出すること。

エ 乙は、第1項の通知後、預り金の還付を求めて直接窓口に請求に来たときは、甲に連絡のうえ指示に従うこと。

(7) データの保存・管理

料金調定の記録・収入の情報・預り金及び甲の指示する事項を、電算システムに少なくとも過去10箇年分のデータを保存し、容易に検索及び統計資料の作成等ができる状態にしておくこと。

(8) データの入力及び検索

お客さまセンター及び営業窓口で支払われた水道料金等については、電算システムに受領金額及び交渉記録等を入力し、容易にデータが検索できるようにしておくこと。

(9) 料金等の振込み

収納した水道料金等を、金融機関の翌営業日の正午までに、甲の指定する口座に納入しなければならない。

(10) 入金管理

水道料金等の入金管理について、遺漏のないように適切に管理しなければならない。

3 口座制事務

(1) 口座振替依頼書（申込書）等の配置

ア 口座振替依頼書及び通知書

「今治市市税等口座振替申込書（自動払込利用申込書）兼廃止申込書」（取扱金融機関用・今治市用・申込者控）を金融機関及び営業所等の窓口配置すること。

イ 水道料金等口座振替依頼（申込）書（以下「はがき依頼書」という。）

使用者に対して、口座振替普及促進を図ることを目的として閉栓者宅（中止清算者を含む。）に配付すること。

(2) 口座振替依頼書（申込書）等の処理

金融機関又は使用者から上記の口座振替依頼書（申込書）等を受けたときは、使用者の住所・氏名・口座名義・口座番号及び通帳使用印等を確認し、記載事項等に不備があるときは、使用者に問い合わせのうえ修正すること。修正ができないときは、理由を付して使用者に返送すること。なお、口座振替依頼書（申込書）の処理については、次のとおり行うこと。

ア 営業所等の窓口にて受付するとき

(ア) 営業所等の窓口において「今治市市税等口座振替申込書（自動払込利用申込書）兼廃止申込書」（取扱金融機関用・今治市用・申込者控）を受付するときは、記入事項を確認のうえ、1部を使用者に返却し、残り2部に必要書類を添付のうえ甲に提出すること。

(イ) 「はがき依頼書」にて受付するときは、コピーをとり、「はがき依頼書」（原本）及びコピーなど必要書類を添付のうえ甲に提出すること。

イ 金融機関の窓口にて受付されたとき

(ア) 金融機関の窓口において「今治市市税等口座振替申込書（自動払込利用申込書）兼廃止申込書」（取扱金融機関用・今治市用・申込者控）を受付されたときは、出納取扱金融機関から1部（今治市用）送付されたときに電算システムに入力すること。

(イ) 金融機関の窓口において「はがき依頼書」を受付されたときは、出納取扱金融機関から今治市水道部に1部（今治市用）送付されたときに電算システムに入力すること。

ウ 基本情報の入力

電算システムに次のとおり入力すること。

(ア) 徴収区分・金融機関コード・支店コードを確認して入力すること。

(イ) 預金種別・口座番号・口座名義人を入力すること。

(ウ) 振替済通知書等の送付先（水道使用住所と異なる場合）を入力すること。

(エ) 口座振替通知書（申込書）等に処理年月日を記入すること。

エ 口座振替依頼書（申込書）及び自動払込利用申込書等の保管

申込書等の保管については、金融機関別・月別・年度別に保管し、容易に検索できる状態にしておくこと。

(3) 口座振替請求

口座振替請求については、振込データを作成後、専用回線を利用して行うものとする。振込データは、振替指定日の5営業日前までに作成し、出納取扱金融機関経由で各金融機関に伝送された後、口座振替依頼書（兼）未納明細書及び振替依頼件数確認票によって出納取扱金融機関に確認する。また、各金融機関からの振込データは、出納取扱金融機関を経由して振替えられた後、甲に返送されるので速やかに電算システムに入力すること。

(4) 口座振替日

ア 各金融機関は、振込データをもとに、検針の翌月18日に引落しを行う。ただし、その日が休日等に当たるときは、その翌営業日とする。

イ 各金融機関は前項の振替指定日に引落しできないものがあるときは、未請求データをもとに当該翌月の4日に再引落しを行う。ただし、その日が休日等に当たるときは、その翌営業日とする。

ウ 各金融機関は、随時振替依頼（水道料金等・口座振替依頼書）をもとに、依頼のあった振替日（随時）に引落しを行う。ただし、その日が休日等に当たるときは、その翌営業日とする。

(5) 収 納

金融機関は、使用者の指定した預金口座から口座振替請求された金額を振替指定日に引落とし、納期限までに甲の指定する口座に振り込む。

ア 収納整理

(ア) 出納取扱金融機関より返送された振込データをもとに口座収納データを作成し、収納消込処理を行うこと。

(イ) 出納取扱金融機関より返送された再振込（再振替）データをもとに口座収納データを作成し、収納消込処理を行うこと。

(ウ) 調定表・入金表及び領収済通知書により入金日計表を作成し、翌営業日に甲に提出すること。

イ 領収済通知書の発行

水道料金等が振替済となったときは、次月の検針日にHTにより使用水量のお知らせ票に打ち出される口座振替済通知書を郵便受け又は使用者の指定する場所に投函すること。ただし、あて名変更分、下水のみ及び整理期間振替分については、領収済通知書（はがき）を作成したうえで郵送すること。

(6) 口座振替の取消依頼

振込データが伝送された後、取消依頼が発生したときは、各振替指定日の前営業日の正午までに各金融機関に報告できるよう振替停止依頼書を作成し、甲に提出すること。

(料金滞納整理業務)

第26条 料金滞納整理業務とは、使用料金等を納入期限までに納入しない使用者に対して、期限を定めて督促し、これを徴収するまでの業務をいう。料金滞納整理業務は、「今治市水道料金徴収事務取扱要領」に定めるところに従い、以下の要領で実施すること。

2 督 促

乙は、納入期限の約10日後において、当該水道料金等を納入しない使用者に対して期限を定めて督促状を送付すること。

口座振替により水道料金等を納入している使用者が、口座振替日に振替ができなかったときは、指定する期日に再度口座振替を行えるように振込データ等を作成のうえ甲に提出すること。

なお、それでも振替ができなかったときには、期限を定めて督促状を送付するものとする。

(1) 督促状の送付

納入期限までに納入しない使用者に対し、電算システムよりデータを抽出して督促状を作成のうえ送付すること。

(2) 督促状の保留

次の各号について督促状を保留し、督促状発送リストにその理由を記入・整理して電算システムに入力すること。

ア 督促状発送までの間に入金されたもの及び更正したものについては、督促状を保留すること。

イ 異議申立等により調査中のものについては、督促状を保留すること。

3 催告書（閉栓分・下水のみ）

乙は、催告書を作成して滞納者に送付し、将来の法的効果の確保に努めること。なお、滞納者が催告書の期限を過ぎても水道料金等を支払わないとき、乙は、電話等により支払いを促すこと。

4 滞納分の徴収

乙は、督促状を発送したにもかかわらず、期限内（支払誓約による期限を含む。以下同じ。）に納入しない使用者に対しては、電話等による徴収を次のとおり行わなければならない。

(1) 徴収については、次の各号を優先して行うこと。

ア 滞納金額及び件数の多いもの。

イ 2期分以上連続して滞納しているもの。

(2) 徴収を行うときは、収納情報の照会及び各支所への問い合わせにより、前日までの収納状況を確認して二重請求しないよう十分に留意すること。

(3) 使用者が破産又は倒産状態となったことが判明したときは、甲に報告しなければならない。

5 停水執行通知

乙は、使用者が督促状の期限までに水道料金等の支払がないとき、停水執行通知を作成し、速やかに全ての滞納者に給水停止通知書を送付すること。

6 料金等の分納

乙は、滞納者より水道料金等の支払いについて分納による支払いを相談されたとき、甲が必要と認めたときに限り滞納者に誓約書の提出を求める。滞納者から誓約書の提出があったときは、甲の承認を得て分納に応じることとする。なお、乙は、前記の滞納者について分納支払約束日まで給水の停止を一時解除することができるものとする。

7 給水停止

乙は、給水停止について次の各号のとおり処理すること。

(1) 給水停止の対象となるもの

給水停止については、水道法（昭和32年法律第177号）第15条第3項及び条例第33条の規定により次の各号に該当する者を対象とする。

ア 納期内にこの条例等に規定する料金等を納付しない者。

イ 正当な理由がなく、使用水量の計量・調査等を拒み又は妨げた者。

ウ 給水施設の善良な管理を怠ったと認められる者

エ その他、給水条例又は規則に違反した者。

(2) 給水停止の対象から除外するもの

次の各号に該当する滞納者については、給水停止の対象から除外する。

ア 滞納が経済的事情からやむを得ないと認められる者。

イ 甲が支払期限の延長を承認した者。

(3) 停水の執行

ア 滞納者が給水停止通知書の期限を過ぎても水道料金等を支払われない場合において、連絡

がなく、連絡があっても支払いの意思がないと思われるものについて、速やかに甲に対して給水の停止を依頼し、その決定によりすべての滞納者に係る給水を停止すること。

イ 給水の停止については、止水栓又は副止水栓を止めることによって行うものとする。なお、特別な事情があると認められるときは、給水停止補助具を使用することができる。

ウ 給水停止処分を執行するにあたり、滞納者から滞納料金の猶予について申出があり、甲が必要と認めたときは、その執行を申出の期日まで一時猶予することができる。ただし、申出期日までに支払いがなかったときは、給水を停止することとする。

エ 給水の停止を行ったときは、速やかに電算システムに入力して報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

(4) 停水の解除

次の各号に該当するときには、停水を解除する。

ア 滞納料金の全額の納付があったとき。

イ 甲が支払誓約書で分割納入を認めたとき。

8 給水停止の解除（開栓）

乙は、給水停止処分を執行した場合において、滞納者が水道料金等の支払いをされたことが確認できたときは、開栓年月日・料金納入年月日・その他必要事項を電算システムに入力し、速やかに給水停止を解除すること。なお、給水停止の解除を行ったときは、遅滞なく甲に報告しなければならない。

9 給水停止執行時の待機

乙は、給水停止をした当日は、水道料金等の納付及び開栓に対応することとし、当該業務終了後の停水解除に対応するため、宿日直の担当等に停水執行の情報と解除の情報を書類にて引き継ぎを行うこと。

10 徴収停止

徴収停止の決定は、甲が行う。乙は現地を調査し、徴収停止対象者リストを甲に報告してその決定に従うものとする。

(1) 徴収停止の対象者

ア 無届転居は、現地調査を行い、甲の調査においても転居先がわからない者を対象者とする。

イ 甲の調査により会社が解散あるいは倒産し、事業の再開・再建の見込みが全くなく、差し押さえる財産の価格が滞納料金に満たない者を対象者とする。

(2) 徴収停止の報告

乙は、毎年3月に滞納者リストの整理を行い、転居先不明等により徴収不能のときは、備考欄にその顛末を記入し、電算システムに入力のうえ時効まで保存すること。

11 時効の援用

乙は、使用者より時効の援用があったときは、甲の指定様式により速やかに報告しなければならない。

12 集金業務

(1) 集金業務の見直し

この集金業務（今治のみ）については、使用者からのニーズや申出により対応している業務であるが、乙において料金徴収業務をより効率的に実施できる体制や手法があり、また使用者に支障がないことを明確に認められる場合に限り、集金業務の廃止を認めることとする。ただし、事前にその代替方法と詳細な実施計画を甲に提出して承認を得なければならないものとする。

(2) 乙が(1)の規定による集金業務の廃止が承認されるまでの間、引き継ぎ集金により料金徴収業務を行う場合は、次の各号について適切に対応しなければならない。

ア 水道料金等を収納したときは、納入義務者に対して領収書を交付し、当該収納金をその内

容を示す計算書を添えて金融機関の翌営業日の正午までに甲の指定する口座に納入しなければならない。

イ 納入義務者が転居、行方不明、異議申立等により水道料金等の収納が不能となったときは、速やかに甲に報告しなければならない。

第 2 節 給水装置工事受付に関する業務

(受付業務)

第27条 受付業務とは、今治市給水条例第5条第1項に規定する給水装置の新設・改造等に関する給水装置工事申請等の受付から完成に至るまでの一連の業務をいう。

(1) 給水装置工事申込書の受付（審査補助）

ア 記載内容の精査

イ 施設の構造及び使用材料等の確認

ウ 必要書類の確認

(2) 貯水槽水道（専用水道を除く。）に関する設置届出書の受付

ア 貯水槽容量（算出根拠）の確認

イ 施設の構造及び材質等の確認

(3) 給水装置廃止届の受付

ア 記載内容の精査

イ 水栓番号の廃止（権利の削除）

(4) 給水装置工事申込書に係る精算書（完成届）の受付

ア 完成図書の確認

(5) 鉛管引替工事助成金交付申請書の受付

ア 記載内容の精査

イ 添付書類の確認

(6) 納付書（加入金及び手数料等）の発行及び整理保管 第25条（収納業務）による。

(7) 給水装置工事に関する量水器の払出し（返却含む。） 第30条（量水器管理業務）による。

(8) 調定書作成に必要な資料作成

第12条（業務報告書）による。

(9) 水道管路情報システムに必要なデータの切出し

ア 月単位での水道管路情報システムへのデータの提供

(10) 申請書類の整理

ア 申請書類のファイリング

(11) 管路情報の案内

ア 工事計画に関わる周辺管路情報等の総合案内

(完成検査業務)

第28条 完成検査とは、給水装置工事の完成に併せて水道法第16条及び水道法施行令第5条に規定する構造及び材質について、甲に代わって行う検査（現場確認）業務をいう。

(1) メータ位置及び設置状況の確認

ア 官民境界からの距離測定

イ メータ及びボックス据付状況の確認

ウ 同一の場所に複数のメータが設置されたときは、誤認のないようにタグ（使用者番号等）を作成し、メータに取り付けること。

- (2) 施工内容（完成図）の確認
 - ア 現地と完成図面との照合
 - イ 工事写真による施工内容の確認
 - (3) 構造及び材質の確認
 - ア 給水装置の構造及び使用材料の確認
 - イ 使用機器（認証品等）の確認
 - (4) 漏水の有無
 - (5) 水圧の測定
 - (6) 通水の確認
 - (7) 残留塩素の確認
 - (8) 舗装等の復旧状況の確認
 - (9) 検査報告書の作成
 - ア 現地確認事項の検査員への報告
 - イ 集合住宅のメータ配置について位置関係が分かる図面を作成して提出すること。
- （指定給水装置工事事業者の更新受付業務）

第29条 水道法の一部改正による指定の更新制が新たに導入され、引き続き指定を受けるには更新が必要な為受付業務を行う。

- (1) 今治市指定給水装置工事事業者指定申請書の受付
- (2) 誓約書の受付
- (3) 機械器具調書の受付
 - ア 機械器具の写真
- (4) 今治市指定給水装置工事事業者 指定更新時申出書の受付
- (5) その他
 - ア 事業所位置図
 - イ 事業所写真

第 3 節 共 通 業 務

（窓口業務）

第30条 窓口業務（宿日直業務を含む。）とは、窓口及び電話連絡による届出・問合せ等について適切に処理する業務をいい、その内容は次のとおりとする。なお、問合せ・苦情等については、誠意を持って対応し、今治市の信頼を損なわないように細心の注意を払って処理すること。

- (1) 窓口業務
 - ア 水道の使用に関する届出・問合せ
 - イ 閉・開栓作業
 - ウ 給水装置を含む水道施設に関する問合せ
 - エ 公道面漏水等に関する事務処理
 - オ 苦情処理
- (2) 宿日直業務
 - ア 水道施設の事故発生 of 通報を受けたときは、甲が指定する職員に遅滞なく連絡すること。
 - イ 郵便物・物品等を収受したときは、終業時まで甲に引き継ぐこと。
 - ウ 宿日直者が管理する書類は、当直日誌・職員連絡網・鍵・当直箱・その他甲が指定するものとし、乙は始業時に甲から収受し、終業時に甲又は次の当直者に引き継ぐこととする。

エ 宿直業務において午後１０時から翌日午前７時までは休憩時間とする。ただし、業務上必要があるときはこの限りでない。

2 使用開始申込み

乙は、使用開始の申込みについて、次の各号のとおり処理すること。

(1) 新設工事による新規使用開始

ア 給水装置工事の承認に併せて水道使用届を受付け、電算システムに入力する。

イ １個のメータ（親メータ）で管理される貯水槽水道（集合住宅等）については、料金体系（料金算定方法）が異なるため、新規申込みがあったときは、使用開始に併せて戸数登録通知を所有者に送付する。

(2) 既設の使用開始

ア 使用開始の申込みがあったときは、必要事項を聞き取り、水道使用申込書を作成のうえ電算システムに入力する。

イ 連合栓及び親メータに関する使用開始については、戸数変更として受付け、電算システムに入力する。

3 使用者名義変更

乙は、使用者名義変更について、次のとおり処理すること。

(1) 使用者から名義変更の届出を受付けたときは、次の事項を記載し、使用者名義変更届を作成する。なお、原則継続使用となることから前使用者の使用分が新名義人の料金として請求されるため、事前に新名義人に説明のうえ了解を得ること。

ア 住所・前使用者名・新使用者名

イ 届出者の氏名

ウ 変更理由

(2) 使用者名義変更届に基づき、電算システムで使用者名義を変更し、変更年月日等を入力して整理すること。

(3) 名義変更を受理するときは、前使用者の料金の収納状況を確認し、トラブルが発生しないよう注意すること。

4 開閉栓に関する業務

開栓業務とは、乙が使用者又は所有者からの水道使用開始の申込みに基づき、水栓所在地のメータの指示数を確認して作業票に記録した後、止水栓を開き、使用者が希望する使用開始日に使用が可能な状態にすること及び開栓に附随する事務をいう。また、閉栓業務（中止等清算業務を含む。）

（以下「閉栓」という。）とは、乙が使用者又は所有者からの転居等に係る閉栓（中止等清算業務）の届出に基づき、転居等までの使用水量を清算金として算定し、定例調定料金等の未納があるときは、合算して現地徴収又は納入通知書の送付若しくは口座振替依頼の手続きをする事務をいう。

(1) 開栓作業

水道使用開始の申込みがあったときは、電算システム等にて受付入力を行い、次の作業を行うものとする。

ア メータが設置されているときは、現地のメータ番号を確認のうえ止水栓を開き、指示数を「上（下）水道使用に関する申込書」に記入すること。また、メータが設置されていないときは、払出請求伝票を作成し、甲の指定する者に引き継ぐこととする。

イ 開栓作業終了後は、宅地内漏水の有無を確認する。なお、宅地内漏水が認められたときは、使用者に連絡をして確認をとること。確認が取れないときは、「漏水疑いのお知らせ」を郵便受け等に投函し、止水栓を再度閉めること。

ウ 「上（下）水道使用に関する申込書」に係る必要事項（指示数、メータ番号など）を電算システムに入力すること。

エ 下水道の使用開始・休止及び内容の変更について甲から文書により通知を受けたときには、

その内容を電算システムに入力すること。

(2) 閉栓作業

水道使用中止の届出があったときは、電算システム等にて受付入力を行い、次の閉栓作業を行うものとする。なお、家屋撤去・無届使用・漏水等に伴い、メータを引揚げるときは、返納伝票を作成し、甲の指定する者に引き継ぐこととする。

ア 「閉栓（料金清算）受付票」と現地の使用者番号・メータ番号・氏名等を照合すること。

イ 閉栓日におけるメータ指示数から前定期検針日のメータ指示数を差引き、精算水量を算定すること。なお、前定期検針日後にメータ取替えがあったときには、取替日及び旧メータの引揚げ指示を確認し、新旧メータの計量水量を合算して算定すること。

ウ 清算額は、精算水量に基づき、使用期間の基本料金と従量料金を合算して算定すること。

エ 清算の方法

(ア) 現地清算

現地にて清算料金等を受領すること。

(イ) 納付書送付

清算料金等の納入通知書の送付は、清算検針日の遅くとも3営業日後までに行うこと。

(ウ) 口座振替

清算料金等は直近の口座振替日に、振替できるように振込データを作成し、甲に提出すること。

オ 未収分の処理

(ア) 水道料金等の収納状況を調査し、清算金と一緒に納入させること。

(イ) 転居先不明分については、リストを作成して甲に提出し、調査依頼すること。

カ 書類の設置

次の使用者向けの必要書類「水道使用のご案内等」を分かりやすい場所に設置すること

(量水器管理業務)

第31条 量水器管理業務とは、量水器の入在庫数量を確認し、量水器の情報（取替・廃棄・新規等）及び数量をシステム（台帳）上で行う在庫管理をいう。また乙は甲の指定する者からの量水器搬入に立ち会うこととする。なお、乙は搬入された量水器を甲の指定する場所にて適切に管理すること。

(1) 入在庫伝票（帳票）の発行及び保管

(2) システムのデータ管理

(3) その他必要な資料等の作成

2 メータ引揚げ

乙は、閉栓から6箇月を経過して使用されていない又は使用見込みがないと判断されたとき、紛失・漏水及び無届使用等を防止するため、必要に応じて次のとおり作業を行うものとする。

(1) メータ引揚げ伝票を作成して、甲の指定する者に引き継ぐこと。

なお、引揚げ対象となっているメータについては、開栓対象となっていないか十分確認すること。

(2) 引揚げられたメータについては、指示数を確認のうえ電算システムに入力し、引揚げメータの精算票を作成して甲に提出すること。

3 メータ交換

乙は、次のとおり検満メータの交換作業に関する事務を行わなければならない。

(1) 乙は次年度に8年の満期を迎えるメータの情報をまとめて、年間のメータ交換予定表（事業所ごと）を作成して甲に提出すること。また、翌月交換予定個数（事業所ごと）の見積表を作成して甲に提出すること。

(2) 検満メータ交換業務は、8年の満期を迎えるメータを新しいメータに交換するものであり、交換作業については、甲の指定する者が実施するが、乙は、作業資料（事業所ごと）を以下の

とおり作成し、提供することとする。

- ア 水道メータ取替のお知らせ（ハガキ）
- イ メータ取替伝票
- ウ 水道管路情報システム等の地図
- エ メータ交換一覧表
- オ 口径別メータ引渡票

（３）乙は、作業の１箇月前に水道メータ取替のお知らせ（ハガキ）を作成し、検満メータ対象者に送付すること。

（４）乙は、前項の資料を作成後、甲の指定する者へメータ・作業資料（事業所ごと）を引き渡すこと。

（５）乙は、交換メータの指示数を確認し、電算システムに入力すること。また、交換メータの精算票を作成して甲に提出すること。

（電算システム処理業務）

第３２条 電算システム処理業務とは、当該委託業務に関するデータの管理・保存することにより、各種帳票・報告書及び甲が指示する資料等を作成し、業務の円滑な事務処理に必要な各種データの処理業務をいう。なお、業務の概要については、次のとおりとする。

（１）システムの構築

- ア システムの設計及び開発
- イ ネットワークの設計及び環境設定
- ウ 現行システムの移行
- エ システムの検証

（２）システムの維持管理

- ア ネットワークの維持管理
- イ ウィルスパターンファイルの更新
- ウ システムログの取得及び検査
- エ システム障害の対応

（３）電算処理

- ア 事業所ごとの日次・月次・年次集計表及び報告書等の作成
- イ 大量印刷及び圧着加工
- ウ 成果品のチェック

（４）システムデータ及び帳票の管理

- ア システムデータのバックアップ
- イ バックアップデータの保管及び管理
- ウ バックアップデータの遠隔地保管

（５）その他

- ア 業務に係るＱ＆Ａ対応
- イ 障害対応
- ウ 市職員に対する操作研修
- エ 業務改善等提案

２ 乙は、前項の電算システム処理業務等にあたり、業務に附随する帳票及び資料を事業所ごと（会計別）に作成するものとする。

第４節 そ の 他 業 務

（事務引継業務）

第33条 当該委託業務が満了したとき又は契約解約になったときは(以下「契約の終了」という。)、次に規定する措置をとらなければならない。

(1) 貸与品の返還

乙は、甲から貸与された品に目録を付けて返還すること。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、代品を納める、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) 水道料金等の納入

契約の終了した日までに収納した水道料金等は、甲の指定する日までに、取扱金融機関に払い込むこと。

(3) 資料等の返還

当該委託業務において作成した資料及び帳票類は、甲の指示により、引き渡すか処分すること。また、資料等の運搬は、乙の責任において行うものとし、その経費は乙が負担するものとする。なお、電算システム処理に使用した次に掲げるもので、甲の指示により作成したものは、速やかに引き渡すこととし、これらのものについて、契約終了後も甲が無償で使用、変更することができるものとする。

ア 電算システム処理に必要なファイル及びデータ

イ データファイル説明書

ウ その他電算システム処理に必要なとなる資料

(4) その他

本委託業務が終了又は解約となったとき、水道事業及び下水道事業に関する業務が、引き続いて円滑に遂行されるよう誠意をもって業務を引き継ぐものとする。

なお、引継業務において、疑義が生じた場合は、双方共に協議し解決するものとする。

(附帯業務)

第34条 当該委託業務に関連して発生する業務については、次のとおり処理するものとする。

(1) 証明書等の発行等

使用者から定型の様式で証明書等の発行依頼があったときは、条例等の規定に従い、必要事項が記載されていることを確認のうえ甲に提出し、甲において発行された証明書等を使用者に引き渡さなければならない。なお、要件ごとに電算システムに入力し、容易に検索及び事業所ごとの統計資料の作成等ができる状態にしておかなければならない。

(2) 料金表の作成

乙の負担において水道料金・下水道使用料の料金表を作成し、必要に応じて使用者に配布するものとする。

(3) 不納欠損

法令等により徴収不能となった料金等については、甲の指示により不納欠損処理を行うものとする。この処理を行ったときは、その処理結果を甲の指定する方法により、遅滞なく報告しなければならない。

第 3 章 電算システムの導入

(電算システムの使用)

第35条 当該委託業務を円滑に遂行するにあたり、その全てを一元管理できる能力を有する電算システム(以下「本システム」という。)を更新又は導入するものであり、お客さまセンター(営業窓口を含む。)及び甲が指定する場所(事業所)において使用可能な状態とするもの。

(1) 電算システムの能力

ア 電算システムは、今治市の全ての水栓(中止、廃止を含む)に対して、その内容を瞬時に

検索できる能力を有するものでなければならない。また、ハードウェアについては、他事業体で使用済のものを当該業務において、再度使用することはできないものとする。なお、従来の電算システム相当機能（簡易水道等を含む。）は全て引き継ぐものでなければならないものとする。

イ その他電算システムの機能について必要な仕様は「別表2」に定める。

(2) データの検索・保存

ア データの検索については、使用者からの問合せに速やかに対応できるように、複数の項目で検索することができるものとする。

イ データの保存については、複数の媒体により保存することとし、災害などでデータが滅失しないような手段を講じるものとする。

ウ データの保存については、最低現年度に加え過去10箇年分とする。ただし、未収分については別途指示する。

(3) 端末・周辺機器

ア 端末及び周辺機器の配置については、事前に甲に提出しなければならない。

イ 専用線で接続される端末機の台数及び仕様は別途定める。

(4) データの出力

甲は、各データベースのデータをCSV形式により、随時乙に提出させることができるものとする。

(5) 統計作成及びプログラム改良

ア 甲が指定する帳票・各種統計資料などの作成のため、プログラムの改良などを随時行えるような体制を保持しなければならない。

イ システム仕様書及びコードレイアウト表等の関係資料は、常に最新の状態に整備しておき、変更があったときは、関係資料を甲に提出する。

(6) 電算システムの更新

電算システム本体は、必要に応じて乙の負担により最新機種に更新するものとする。

(7) 関連システムとの調整

電算処理においては、水道管路情報システムとの連携を図り、双方の業務が円滑に遂行されるように努めなければならないものとする。

(8) 下水道事業との調整

電算処理においては、上水道事業と下水道事業の業務の特性及び法令等に十分配慮し、両者の特徴を十分に勘案したプログラムを作成し、当該委託業務が円滑に遂行されるように努めなければならないものとする。

2 システムの準備及びその他事項

(1) 現行システムに係るシステムデータを新システムへ移行すること。

(2) 新システムは、本稼動前2箇月以上をテスト稼動期間とする。

(3) 新システムの本稼動前に、従事者に十分な操作研修会を実施すること。併せて、甲に対しても説明すること。

(4) 委託業務の実施にあたっては、新システム及び機器について知識を有する主任技術者を選出し、システム等のQ&Aに対応するとともに、緊急を要する場合のシステム機能追加作業等に支障がないように準備対応すること。

(5) 新システムの障害発生時は迅速かつ適切な対応（復旧作業）をすること。

(6) 新システム及びバックアップデータの遠隔地保管先については、あらかじめ文書により報告すること。

(7) 契約完了後の物件撤去に要する費用は、乙の負担とする。

3 電算処理業務を執行する場所は、セキュリティ対策及び災害対策を講じること。

4 システムの機器等

- (1) 機器の性能については、甲が所有するデータ（現有の調定データ及び未納データ）を10年間分以上管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの（サーバー等）とする。
- (2) ハードディスクの多重化を行うこと。
- (3) 新システムの障害発生時に、早期に切り替えて稼働できるバックアップサーバー等を用意すること。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を用意すること。
- (7) テスト機及び代替機を常時設置すること。
- (8) ウィルス対策や侵入者対策を施すこと。

5. システム端末の設置

端末及びレーザープリンター等を次により用意すること。

- (1) お客さまセンター及び営業窓口を設置する端末の数は、円滑な受託業務を行うために必要な台数を適切に配置すること。
- (2) 以下次のように設置するものとする。

水道総務課	端末3台及びレーザープリンター1台
水道工務課	端末1台
下水道業務課	端末2台と納入通知書が発行できるプリンター1台
朝倉支所、玉川支所、波方支所	端末1台及びレーザープリンター1台
大西支所、菊間支所、吉海支所	同上
宮窪支所、伯方支所、上浦支所	同上
大三島支所、関前支所、越智諸島事業所	同上

ただし、支所窓口での料金収納をより効率的に実施できる体制や手法があり、使用者に支障ないと明確に認められる場合はその限りではない。

- (3) HTは、円滑な業務実施に必要な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。なお、システム機能については、電算システム処理業務について定められた業務を滞りなく処理することを基本とし、現行システムと同等以上の機能を有するものとする。

ア 検針結果をHTから随時に取り込み可能で、検針の状況が即座に照会可能であること。（検針件数・未検針数等）

イ 検針後、異常水量や漏水、無届使用等のチェックリスト（前回・前年同期等）が出力可能で、異常水量についてはチェック値を任意で変更可能であること。

ウ 特定の使用者を使用者番号・メータ番号・電話番号等複数の方法により容易に検索ができること。

エ 親子メータ・連合栓及び共用栓の計算に対応していること。

オ 使用量が異常数値を示したときは、端末より調査対象水栓のチェックリストが出力できること。

カ HTで今回分の使用量を計算して、料金表示までできること。

キ 検針不能のときは、検針員等が使用水量を認定し、異常の理由を選択した後に印刷できること。

ク お知らせ票には、今回請求料金及び前回口座引落しの領収書を同時に出力できること。

ケ 中止検針が可能であること。

コ メータ場所・メータ位置等をHTから確認できること。

サ 指針入力値の異常データや操作ミスの際には、HTから警告音等を発すること。

シ HTにより検針員への注意事項が画面表示できること。

ス 検針済一覧、未検針一覧等の印刷物の再印刷が、HTで容易にできること。

セ HT紛失に備え、パスワード入力ミスを複数回行ったときには、パスワードロックなどの

対策を講じること。

ソ 電算システムとのデータの送受信が容易にできること。

タ 第三者の照会・改ざんができないように、データは全て暗号化されていること。

チ お知らせ票に、メモ程度の記載が可能であり自由に打ち出すことができること。

(4) 未収金収納業務用などのHTを、業務実施に必要な台数を用意すること。

(5) その他、必要な機器（ルータ）等を用意すること。

6 通信回線

(1) データセンターからすべての端末への接続回線は、閉鎖網（専用回線等）の光通信で行うこと。ただし、光通信が無理な事業所については、閉鎖網（専用回線等）で行うものとする。

(2) 回線はシステムを最適に稼働できる通信速度であること。

7 サーバルーム

(1) データセンター等サーバルームへの入退室は管理されていること。

(2) 自家発電設備等を有し、緊急・災害時に稼働できること。

(3) サーバルームについては、耐震基準を満たし、地震・水害等災害に対処できる建物内に設置され、原則24時間空調管理されていること。

(4) 災害等により回線が断絶したとき、お客さまセンターにおいて前日のデータが参照できる副サーバー等の端末を設置すること。

8 端末の設置場所

端末の設置場所は次のとおりとする。ただし、支所窓口での料金収納をより効率的に実施できる体制や手法があり、使用者に支障ないと明確に認められる場合はその限りではない。

- | | |
|----------------------|----------------|
| (1) 今治市上下水道部水道総務課 | 今治市別宮町1丁目4-1 |
| (2) 今治市上下水道部水道工務課 | 今治市別宮町1丁目4-1 |
| (3) 今治市上下水道部下水道業務課 | 今治市別宮町1丁目4-1 |
| (4) 越智諸島事業所 | 今治市大三島町台1330 |
| (5) 朝倉支所住民サービス課 | 今治市朝倉北甲397 |
| (6) 玉川支所住民サービス課 | 今治市玉川町三反地甲10-1 |
| (7) 波方支所住民サービス課 | 今治市波方町樋口甲250 |
| (8) 大西支所住民サービス課 | 今治市大西町宮脇甲506-1 |
| (9) 菊間支所住民サービス課 | 今治市菊間町浜822 |
| (10) 吉海支所住民サービス課 | 今治市吉海町八幡137 |
| (11) 宮窪支所住民サービス課 | 今治市宮窪町宮窪2668 |
| (12) 伯方支所住民サービス課 | 今治市伯方町木浦甲1235 |
| (13) 上浦支所住民サービス課 | 今治市上浦町井口6605 |
| (14) 大三島支所住民サービス課 | 今治市大三島町宮浦5708 |
| (15) 関前支所住民サービス課 | 今治市関前岡村甲732 |
| (16) 水道お客さまセンター | 今治市別宮町1丁目4-1 |
| (17) 営業窓口（市役所第二別館4階） | 今治市別宮町1丁目4-1 |

9 システム稼働時間

システムはオンライン運用とし、稼働時間は次のとおりとする。

(1) 原則として365日24時間稼働であること。

(2) メンテナンス等によるシステムの停止については、事前に甲に連絡し、営業時間外で行うことを基本とする。

10 その他

当該電算システムの更新又は導入において定めのない事項については、双方で協議のうえ新システム稼働開始までに対応できるようにするものとする。

第 4 章 業務従事者の厳守事項

（制服及び身分証の携行）

第36条 業務従事者は、委託業者指定の制服及び名札を着用のうえ常に身分証明書を携帯し、使用者等から求めがあったときは、これを提示しなければならない。

（現場訪問時の対応）

第37条 業務従事者は、現場訪問時の対応として次の事項を厳守しなければならない。

- （1）現場訪問は、原則として営業時間内に行うものとし、営業時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯であるものとする。
- （2）使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、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、使用者の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- （3）態度・言葉づかいには十分注意し、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

（法令等の厳守）

第38条 業務従事者は、当該委託業務を履行するにあたり、委託業務に関する関係法令・今治市給水条例等の規定を遵守し、今治市水道事業の品位・信用を失墜しない様に誠意をもってこれにあたらなければならない。

2 業務従事者は、いかなる理由においても第三者から本仕様書の規定にない金品・その他の物品を収受してはならない。

3 業務従事者は、当該委託業務にかかる業務中に他の営業行為をしてはならない。また、今治市の信用を失墜させる一切の行為をしてはならない。

第 5 章 収納率等

（収納率の向上）

第39条 乙は、水道料金について毎年目標収納率を上回るよう努めなければならない。

- （1）対象調定額に対する目標収納率

目標収納率を99.60%とする。

- （2）目標収納率の算出方法

各年毎の収納率を四捨五入により小数点以下第2位まで算出し、その平均を四捨五入により小数点以下第2位まで算出したものを平均収納率とする。

- （3）対象調定額

当該年度の3月31日における、現年度については、4月分から12月分までの調定額、過年度については、4月1日現在の過年度分の未納額、のそれぞれの合計。

- （4）対象収納額

（3）に係る水道料金のうち、当該年度の4月1日から翌年3月31日までに収納した金額。

（収納率における加算金等）

第40条 甲は、当該年度の収納率（四捨五入により小数点以下第2位まで算出）が目標収納率を超えた場合には、乙に加算金を支払うものとする。

2 加算金の金額は、目標収納率を上回った収納率0.01%つき、10万円を支払うものとする。

第 6 章 委託料の支払い等

(委託料の請求等)

第41条 委託料は月払いとし、乙は、年間委託料総額の12分の1の委託料を甲所定の手続により請求するものとする。

(委託料の支払い)

第42条 甲は、乙から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

2 加算金がある場合は、年度ごとに年度末及び契約完了月分の支払い時に加算するものとする。

第7章 その他

(統計資料の作成)

第43条 乙は、予算及び決算等に必要な資料を、事業所ごとに甲が指定する日までに提出しなければならない。なお、資料の内容は、別途協議のうえ定めるものとする。

2 前項に規定する資料のほか、甲が要求する各種統計資料等を、指示する様式又はデータ(CSV形式)により提出しなければならない。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費の負担については、今治市上下水道部の指示に従うものとする。

区 分	今治市	受託者	詳 細
営業所家賃	○	○	委託業務拠点の設置費用 委託業務拠点の維持管理経費
後納郵便物等 郵送料	○		委託業務に係る郵便物郵送料
収納手数料	○ ○ ○ ○		次の経費は、今治市と金融機関等の契約締結のうえ支払う。 1 口座振替手数料 2 郵便振替手数料 3 コンビニ収納代行手数料 4 スマートフォン収納代行手数料
通信費等	○	○	1 営業所の内線電話設置費用及び使用料に係る経費 2 専用回線・窓口用電話・ファックス等通信費用に係る経費 （注）インターネット使用に係る経費を含む。
印刷製本費	○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	1 水道料金等口座振替申込書 2 預金口座振替領収書 3 口座再振替のお知らせ 4 納入通知書兼領収書 5 納入通知書兼領収書（窓口用） 6 督促通知書兼領収書 7 催告通知書兼領収書 8 過誤納還付通知書 9 給水停止処分執行予告通知書 10 給水停止処分執行通知書 11 検満メーター取替伝票 12 ハンディーターミナル出力帳票 13 各種封筒等 14 未届使用調査票 15 水道料金等更正何票 16 その他業務に必要な帳票等
事務用備品		○ ○ ○ ○	1 机等 2 パーテーション一式 3 事務所案内看板 4 手提げ金庫

		○	5 O A機器（コピー機等）
		○	6 椅子
		○	7 ロッカー
		○	8 現金取扱員領収日付印
		○	9 給水停止キャップ
		○	10 その他業務上必要な事務用品
事務用消耗品		○	1 筆記用具等
		○	2 コピー用紙
		○	3 O A機器消耗品
		○	4 その他業務用消耗品
営業車両		○	営業車両の調達に係る経費
営業車両 維持管理費		○	営業車両の点検等維持管理に係る経費
燃料費		○	営業車両に係るガソリン代等
受託者使用営 業車両駐車場		○	委託業務拠点の駐車場経費
営業所内 清掃費		○	清掃費
保険料		○	従業員等に係る各種保険料及び水道料金等収納に伴う現金 運送賠償責任保険料等
従業員 駐車使用料		○	委託業務従事者通勤用駐車場使用に係る経費
ホストコンピ ューター関連 機器費用		○	1 ホストコンピューター
		○	2 オンライン端末及び周辺機器（OCR等）
		○	3 帳票等印刷機器
		○	4 各種回線費用
		○	5 ホストコンピューター関連機器設置費用
		○	6 保守費用
ハンディータ ーミナル		○	ハンディーターミナル及び周辺機器・バッテリー・ロール 紙等の消耗品
電算システム 改修費	○	○	1 法や条例等の改正に伴う料金システムのプログラム改 修等に係る経費 2 市税等コンビニ収納代行業務委託事業者の選定替えに 伴う電算システム改修費
上記以外の経 費		○	上記以外で委託業務に必要な経費

電 算 シ ス テ ム 仕 様 書

項 目	項番	仕 様
(1) 共 通	1	水栓情報を元に検針情報・認定情報・収納情報・未納金情報等を一元管理できるものであること。
	2	Webに準じた方式を用い、クライアントシステム改修に容易に対応できるシステム構成であり、システムを円滑に運営する上で、最良なOS及びデータベースで動作するものであること。
	3	上下水道（簡易水道などを含む）に対応していること。
	4	料金改定の対応が可能であること。
	5	複数の料金体系が管理可能であること。
	6	消費税率の変更に対応できること。また、旧消費税率の複数管理が可能であること。
	7	現行システムで作成された納入通知書（OCR）の消し込みが可能であること。
	8	各種印刷物は郵送料の料金割引が受けられることができるカスタマーバーコードが印刷できること。
	9	水道管路情報システムや企業会計システム等の別システムと連動可能なインターフェースを有すること。
	10	マウスまたはファンクションキーにより、容易に機能選択が可能であること。
	11	画面遷移は、機能に応じて階層化されており操作性に優れていること。
	12	出力帳票はプレビュー表示が可能であり、拡大・縮小・プリンタ切替・頁指定印刷が可能であること。
	13	出力帳票はA4版を基本とし、必要に応じて各種サイズでレーザープリンタに出力可能であること。
	14	画面のハードコピー操作が容易にでき、出力端末や利用者の情報も付加して出力可能であること。
	15	入力項目に応じて漢字・カナ・英数字の入力モードの自動切り替えが可能であること。
	16	年月日がカレンダーから容易に選択入力可能であること。
	17	郵便番号辞書等による住所入力補完機能を有すること。
	18	コード等は、プルダウン・マルチウインドウ操作等により容易に選択入力が可能であること。
	19	元号の変更に容易に対応可能であること。
	20	必要なデータがCSV形式で出力可能であること。
	21	必要なデータがEXCEL形式で出力可能であること。（定型・任意）
	22	特定・指定された端末から全ての処理が実行可能であること。
	23	大量印刷処理の受託体制を有し、同時にバックアップ体制を有すること。
	24	コンビニ（モバイルレジ含む）収納に対応できること。
	25	スマートフォン収納（PayPay、楽天ペイ、auPAY、クレジット等）に対応できること。
	26	アプリケーション及びデータはサーバで集中化させ、端末にはアプリケーション及びデータを常駐させない構成であること。
	27	端末はインターネット閲覧ができない仕様とし、業務上インターネットの閲覧が必要な場合は、別の端末及び回線を用意すること。
	28	担当者毎に権限設定ができ、設定された権限により操作範囲が限定されること。
	29	システム起動時のパスワードにて利用者権限の設定が可能であること。
	30	変更履歴について、処理内容・処理日・処理者等を端末上で確認が可能であること。また、異動処理の確認を行うチェック用のリスト出力が可能であること。
	31	各種スケジュールや掲示板等の機能を有し、業務が円滑に実施可能な工夫が施されていること。
	32	例月で行う処理（検針・調定・収納）のスケジュールがシステムで管理可能であること。
	33	操作画面は簡易に操作可能で、初心者でも短期研修で操作可能であること。
	34	外字（現行約200文字）に対応でき、新規外字の作成が容易であること。
	35	ハンディターミナル（以下HT）は、明示的な画質構成により操作が簡単であること。
	36	HTのデータ抽出及びデータ転送については、複数かつ同時に実行可能であること。
	37	特記事項が画面上で容易に確認可能であること。
	38	機器の性能については、今治市水道部が所有するデータ（現有の調定データ及び未納データ）を10年間分以上管理でき、安全かつ安定的に処理できるものであること。
	39	サーバ設置場所については、耐震基準を満たし、地震・水害等災害発生時に対処可能な建物内であり、自家発電装置を設備を有していること。また、原則24時間空調管理がされていること。
	40	サーバの自動運転及び稼働監視が可能であること。
	41	サーバーとクライアント間内のアクセスは二重化されていること。

電 算 シ ス テ ム 仕 様 書

項 目	項番	仕 様
(2) システム環境	42	システム障害発生時に、早期に切り替えて稼働可能なバックアップサーバを設置すること。また、メインサーバとバックアップサーバは、離れた場所に配置し災害対策を講じること。
	43	バックアップは自動的に実施可能であること。
	44	バックアップの3世代前までの管理が可能であること。
	45	ハードディスクは多重化を行っていること。
	46	データセンターと委託業者の営業所及び今治市水道部等の接続は、データ暗号化などを用い、データ保護について十分考慮すること。
	47	接続回線はシステムを最適に稼働可能な通信速度であること。
	48	無停電電源装置を用意していること。
	49	印刷装置及びメールシーラを用意していること。
	50	障害対応用の監視用端末を用意していること。
	51	テスト機及び代替機を常時設置していること。
	52	各端末にてWordおよびExcelが使用可能であること。
	53	端末の増設が容易にできること。
	54	稼働後のシステム改修や拡張に対応可能であること。
	55	操作・運用マニュアルは理解し易く、活用し易いものとし、システム稼働時に納入すること。
(3) 検索機能	56	検索条件は使用者番号・メータ番号・使用者名・電話番号・住所等複数の方法により容易に検索可能であること。
	57	検索条件は、通常の使用別に区分されていること。
	58	検索結果から絞り込み検索が可能であること。
	59	全ての検索に基本番号（システム番号等）を併記すること。
	60	半角全角カナ漢字等文字形式混在に関係なく検索できること。
	61	通常検索は最新の水栓・使用者を対象とし、簡単な切り替え操作で使用者の履歴に関しても検索可能であること。
	62	検索結果をExcel等へ貼付移行が可能であること。
(4) 照会機能	63	発行管理データが検索・参照可能であること。
	64	電話問い合わせに迅速対応可能な工夫が施されていること。
	65	電話応対等での受付情報が管理でき、リストなどで受付状況確認が容易であること。
	66	滞納整理に関する交渉記録が管理でき、照会画面で簡単に閲覧可能であること。
	67	市内転居者の転居前後の情報が画面より確認可能であること。
	68	使用者・所有者・送付先・管理者の管理が可能であること。
	69	各種届書や証明書等の発行が可能であること。
	70	照会画面より金額指定で納入通知書の発行が可能であること。
	71	納入通知書の再発行を調定年月単位に複数選択し、発行可能であること。
	72	部分請求金額及び納期限を設定し、発行可能であること。
	73	納入通知書等発行履歴の照会が可能であること。
	74	調定情報及び収納情報は、現年度に加え過去10年分が確認できること。
	75	開始・中止等水栓状態が一目でわかるように工夫が施されていること。
	76	開閉栓の予約情報が参照可能であること。
(5) 水栓情報管理機能	77	還付金の情報は、随時検索照会が可能であること。
	78	検満メータ交換対象状況を照会画面上で判別可能であること。
	79	異動処理を行うための専用画面が用意されていること。
	80	異動処理画面への展開または、異動処理実行時にパスワードを要求する機能を有していること。
	81	異動前の情報は画面で確認可能であること。
	82	異動処理の確認を行なうチェック用リストの出力が可能であること。
	83	新規開栓や市内転居は既登録者を複写する機能を有し、入力作業の軽減に配慮されていること。
	84	新設して直ぐに使用開始に至らない水栓情報の管理照会が可能であること。
	85	誤操作等の処理を元の状態に簡易に戻す機能を有すること。

電 算 シ ス テ ム 仕 様 書

項 目	項番	仕 様
	86	給水装置の廃止理由等の情報が入力可能であること。
	87	口座情報変更がスムーズであること。
(6) 検針機能	88	ハンディターミナル（以下HT）から検針済データが受信可能であること。なお、データ送受信トラブルに備えHT内部に前回分データを保管可能な機能を有すること。
	89	検針結果をHTから随時取り込み可能で、検針の状況が即座に照会可能であること。
	90	HTで今回分の使用量を計算し、料金表示まで可能であること。
	91	HTで検針員への注意事項が画面表示可能であること。
	92	お知らせ票には、今回請求料金及び前回口座振替の領収書を同時に出力可能であること。
	93	メータ場所・メータ位置等をHTで確認可能であること。
	94	検針済一覧、未検針一覧等の印刷が、HTで可能であること。
	95	お知らせ票に使用者への通知等印刷が可能であること。
	96	検針員が突然欠員した場合、他の検針員へ欠員分のデータを容易に配分可能であること。
	97	検定満期メータ交換後の検針においても、旧メータ分の使用量と併せ検針が可能であること。
	98	検針終了時に簡単な操作で、未検針分の照会が可能であること。
	99	データの転送が完了していない検針済みのHTの場合、未検針のデータを上書きしない工夫が施されていること。
	100	検針順路は町名を跨いで設定可能であること。
	101	検針データの作成は、その時点の最新データで作成可能であること。
	102	予め設定した検針員・地区・基準日により検針予定の作成が自動で可能であること。
	103	検針後のデータは、再検針分とそうでないものと区別して管理可能であること。
	104	再検針対象分を画面上で精査可能であること。
	105	検針結果の一覧表及び異常水量の一覧表等の帳票出力が可能であること。
	106	検針データの訂正及び料金の更正が可能であること。
	107	お知らせ票の再出力が可能であること。
	108	HTで閉栓の検針が可能であること。
	109	指針入力値の異常データや操作ミスの際には、HTから警告音を発する機能を有すること。なお、検針の際に使用水量の妥当性を判断する機能として、最低過去3回分の使用水量が画面上で確認可能であること。
(7) 調定機能	110	検針データを元に一括で調定処理を行う仕組みを有すること。
	111	調定計上と調定締めタイミングがシステム上明確に区別されていること。
	112	調定漏れや、二重調定を防止する仕組みを有すること。
	113	随時精算分の調定は定例調定とは区別して管理することが可能であること。
	114	認定水量による調定処理が可能であること。
	115	検針データ入力後及び閉栓入力後に窓口で納入通知書の発行が可能であること。
	116	同一調定月に同一使用者に対して複数の調定を作成することが可能であること。
	117	上水の請求水量と下水の請求水量各々個別に管理可能であること。
	118	過去の調定に遡って調定更正が可能で、更正履歴の全てを管理可能であること。
	119	完納分調定に対しての調定額減更正時は、自動で過納金が発生する機能を有すること。
	120	調定更正時には、更正の事由も管理可能であること。
	121	納入通知書等の使用者への通知は、はがき形式の圧着紙出力であること。
	122	納入通知書は必要に応じて画面から選択して出力可能であること。
	123	納入通知書、督促状などの一括出力後、郵送までの間に発生した収納にかんして納入通知書等の引き抜き用の一覧表が作成可能であること。
	124	納入通知書へ再発行等記事入力が可能であること。
	125	納入通知書を出力する場合に、金額及び納入期限を指定して出力することが可能であること。
	126	納入通知書を出力する場合に、複数の調定を指定して印刷可能な機能を有すること。
	127	納入通知書はコンビニ支払いに対応可能なバーコード出力が可能であること。
	128	納入通知書等は仮消し状態を判断して、出力制御が可能であること。

電 算 シ ス テ ム 仕 様 書

項 目	項番	仕 様
(8) 収納機能	129	通常収納消し込み及び分納収納消し込みが可能であること。
	130	金融機関の口座振替データに一括消し込みが可能であること。
	131	コンビニエンスストア収納代行会社との通信によりデータ取得、一括消し込みが可能であること。
	132	コンビニエンスストア等の収納時の速報・確報・速報取り消しに対応可能であること。
	133	消し込み前の金融機関窓口支払い、コンビニ支払い等の速報、確報は仮消しとしての管理が可能であること。
	134	バーコードもしくはOCRでの収納消し込みが可能であること。
	135	支払日と収納日が別々に管理が可能であること。(口座振替・コンビニ収納等)
	136	二重消し込み及び調定額を超える消し込み額については、過誤納処理が同時に行えること。
	137	還付・充当処理が画面で入力可能であり、当該通知書が出力可能であること。
	138	還付・充当情報が画面で照会可能であり、当該リストが出力可能であること。
	139	還付・充当対象の件数、金額が管理可能であること。
	140	口座振替制と納付制を調定月ごとに対応可能であること。
	141	臨時(随時)の口座振替が可能であること。
	142	伝送方式での口座振替データ受渡しが可能であること。なお、口座停止情報を事前登録し任意に口座振替データから除外し金融機関へ引き渡させる書類が作成可能であること。
	143	口座振替処理件数等のリスト出力が可能であること。
	144	口座情報異動の際に、以前使用していた水栓での口座情報が引き継ぎ可能であること。
	145	各金融機関別・事業所別に口座振替手数料等の集計が可能であること。
	146	分納情報が画面で照会可能であること。
	147	収納日計データより、収納日で収納データを抽出し地区別、事業区分別に日計表を作成可能であること。また、日計表から月計、期計、年計を容易に作成可能であること。
(9) 未納・滞納 整理機能	148	督促状、催告書、給水停止通知書の出力が可能であること。また、発行履歴管理が可能であり、発行件数等のリスト出力が可能であること。
	149	督促手数料賦課期日の指定及び調定収納が可能であること。 延滞金を計算し、情報を提供する事。
	150	未納者との折衝記録が管理可能であり、随時検索照会が可能であること。
	151	支払約束の情報が管理可能であり、約束の対応漏れを考慮した仕組みを有すること。
	152	同一使用者で他栓に未納があり、一元管理が必要な場合は、容易に関連付けが可能であること。
	153	停水執行通知書の出力が可能であること。また、発行履歴管理が可能であり、発行件数等のリスト出力が可能であること。
	154	随時、停水通知書の発行が可能であること。
	155	給水停止日・指針・停止方法を管理可能であること。また随時照会が可能であること。
	156	給水停止を複数日で実施するための機能を有すること。
	157	一括処理で給水停止対象者データが抽出可能であること。
	158	未納者一覧等の参照及びリスト出力が可能であること。
	159	未納・滞納整理にかかわる現地対応はHTを使用することが可能であること。
	160	HTの未収金・収納金データが送受信可能であること。
	161	HTの収納データ受信により、仮消込み処理が可能であること。
	162	HTに交渉の経過が即時入力可能であること。
	163	HTで特定の未納者を訪問する場合、住所・氏名等複数の方法により検索が可能であること。
(10) メータ 関連機能	164	メータの入出庫管理が可能であること。
	165	新規購入のメータ等登録時に一括して登録が可能であること。
	166	メータ取付・メータ引上げ・メータ取替件数等のリストが出力可能であること。
	167	メータ状態でデータを抽出し、状態等を一括して変更、更新が可能であること。
	168	検満メータ交換の事前通知ハガキ及び検満メータ交換伝票作成が可能であること。
	169	検満取替結果をOCRで取り込み可能であること。
	170	検満メータ交換履歴の管理及び廃止メータの情報が管理可能であること。

電 算 シ ス テ ム 仕 様 書

項 目	項番	仕 様
	171	地区別にメータ満期・廃止メータ等の一覧のリスト出力が可能であること。
	172	地区別・口径別にメータ設置個数の照会が可能であること。
	173	新設メータ情報の一覧表が日々出力可能であること。
	174	工事施工業者が管理可能であること。
(11)給水装置 関連機能	175	給水工事受付簿の作成処理が可能であること。
	176	工事受付から完了までの管理が可能であること。
	177	工事施工業者が管理可能であること。
	178	新設・改造・臨時等の工事内容及び手数料金額の変更が可能であること。
	179	負担金や手数料等の調定・収納管理が可能であること。
	180	負担金や手数料等の納入通知書がシステムから発行可能であること。
	181	配水地系統の情報が管理可能であること。なお、水系コードの変更により、水栓マスタ・所有者マスタの水系を一括して変更可能であること。
	182	受水槽情報の登録・照会・更新が可能であること。
	183	アパート等集合住宅の登録の際には、連続して登録が可能である機能を有していること。
	184	指定業者や給水種別よりデータ照会が可能であること。
(12)下水道 関連機能	185	下水開始の申込があった場合、水道と同様の登録が可能であること。
	186	水道との同時開栓、既設水道に対する下水の途中開始、下水のみの開栓が可能であること。
	187	下水認定水量・計量水量で下水道使用量が自動計算可能であること。
	188	水道使用量と下水道使用量が個別のデータとして保有可能であること。
	189	下水道のみ使用者（地下水使用等）についても、お知らせ票が出力可能であること。
	190	下水道のみ使用者（地下水使用等）についても、異動処理及び自動計算が可能であること。
(13)統計関連 機能	191	受付・検針・収納・調定・滞納整理・メータ管理等にかんするデータを抽出し、地区別・事業区分別にリストの作成が可能であること。
	192	月次統計帳票を出力可能であること。（調定集計表・調定収納集計表・還付データ明細等）
	193	年次統計帳票を出力可能であること。（調定集計表・調定収納集計表・還付データ明細等）
	194	地区別・用途別に使用水量の集計が可能であること。
	195	地区別・用途別に有収水量の集計が可能であること。
	196	地区別に大口使用者の集計が可能であること。
	197	地区別に給水戸数の集計が可能であること。
	198	任意の条件によるデータ抽出が過去に遡って可能であること。
	199	任意の条件により、統計データの抽出・作成・エクセルへのデータ移行・加工が可能であること。
(14)不納欠損 機能	200	上下水別々の設定で不納欠損が集計可能であり、それぞれの時効に則していること。
	201	欠損予定・欠損確定者のリストが出力可能であること。
	202	年次処理にて一括処理が可能であり、該当者と非該当者を選択可能であること。
	203	欠損時に詳細な欠損理由が管理可能であること。
	204	欠損理由の登録により、不納欠損調書の出力が可能であること。
	205	不納欠損後も調定情報を保持し、参照することが可能であること。
(15)セキュ リティ機能	206	データセンターは、指紋認による厳重な入室管理が行われていること。
	207	厳密な情報漏えい防止策が施され運用されており、ISO27001、プライバシーマーク等の認証を取得していること。
	208	端末から直接データベースの更新が出来ない仕組みとなっていること。
	209	ユーザ毎に検索・照会・更新等の処理毎に権限設定が可能であること。
	210	画面の異動ログが保存され、保存されたログが照会可能であること。
	211	ログイン状態は、時間によってタイムアウトする機能を有していること。
	212	HT起動時にはパスワードの入力が必要であること。また、パスワード入力ミスを複数回行った場合には、使用不可状態となること。
	213	HT内部の個人データは、暗号化されたデータで管理されていること。
	214	データをUSBメモリで取り出す場合には、抽出キーが必要であること。

