

宝塚市上下水道局料金業務等 包括委託仕様書

宝塚市上下水道局

宝塚市上下水道局料金業務等包括委託仕様書

第1章 基本項目

第1条 目的

本仕様書は、宝塚市上下水道局が受託事業者に委託する「宝塚市上下水道局料金業務等包括委託」に関する業務の範囲・内容等について定めるものである。

第2条 業務の履行

受託者は、本仕様書のほか関係法令及び宝塚市条例等の規定を遵守し、お客様サービス向上を念頭に合理的かつ能率的に業務を遂行するものとする。

第3条 業務の対象区域

委託業務の対象区域は、宝塚市上下水道局（以下「上下水道局」という。）の給水区域全域（川西市満願寺地域を含む。）とする。

第4条 委託業務の内容

委託業務の主な内容は、以下のとおりとする。

- ① 窓口受付業務（電話及びインターネット受付を含む）
- ② 開栓・閉栓・精算業務
- ③ 検針・調定業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 滞納整理業務（給水停止業務を含む）
- ⑥ 料金調定・収納システム（検針システムを含む）の開発、運用、保守及び管理業務
- ⑦ その他関連する業務

第5条 委託業務の件数

委託業務の令和2年度の実績件数は、「委託業務一覧表」（別紙1）のとおり。

第6条 委託業務の履行場所及び専用回線の布設

業務の履行場所は、令和4年（2022年）12月31日までの期間については上下水道局仮設庁舎の1階お客さまセンター執務室内とし、使用料については1月当たり380,931円とする賃貸借契約を別途締結する。ただし仮設庁舎での執務期間を延長することとなった場合は別途変更契約を締結する。令和5年（2023年）1月1日以降は新庁舎1階お客さまセンター執務室内とする。使用料については別途協議することとする。なお、執務室移転に係る費用については受託者の負担とする。賃貸借する事務所等については別紙2のとおりとする。また、包括業務委託に係る専用回線を布設すること。

第7条 業務日及び時間等

窓口営業時間は以下を満たすものとする。

- ① 平日9時00分から17時30分までとする。
- ② 土曜・日曜及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）の規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を休業日とする。
- ③ 業務時間外及び休業日においても、各業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。
- ④ 業務時間及び業務内容については、上下水道局と受託者との協議により変更することができる。

第8条 業務従事者

- ① 受託者は、業務遂行にあたって、業務責任者及び業務に従事する者について、書面により上下水道局に速やかに届け出るとともに、承認を得るものとする。変更する場合についても同様とする。
- ② 上下水道局は、業務従事者が不適格と認める場合、理由を明示してその交替を申し出ることができるものとする。
- ③ 電子計算機・ハンディターミナル（以下「H/T」という。）・各種OA機器操作について技能・経験及び知識を有する者を配置するものとする。

第9条 現金取扱者

受託者は、業務遂行にあたって現金取扱者を指定するものとし、領収日付印を調製し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は領収日付印を返還させなければならない。

第10条 服装・業務受託者証明書

- ① 業務従事者は、業務に応じ統一した被服を着用し、清潔かつ作業内容に適した服装とするものとする。
- ② 業務従事者は、業務遂行中、上下水道局が交付する「宝塚市上下水道局料金業務受託者証明書」を常に使用者から見えやすい箇所に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。
- ③ 業務受託者証明書は、受託者からの申請に基づき交付するが、受領後は受託者の責任において厳正に管理するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度申請し、変更前の業務受託者証明書を返還するものとする。

第11条 貸与品等

- ① 上下水道局は、委託業務遂行上必要とする機器及び設備等を受託者に貸与する。
- ② 品名・数量については、「貸与品一覧」（別紙3）のとおりとする。なお、貸与品については閉栓キャップ等給水停止用具、机・椅子及び身分証明書を除き、有償で提供するものとし、受託者は別途契約に基づき金員を上下水道局に支払うものとする。
- ③ 貸与に際しては、上下水道局及び受託者の両者立会いのもと行うものとし、受託者は確認後貸与品受領書を上下水道局に提出するものとする。貸与品の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとする。なお、受け渡し時期・場所は別途指示する。
- ④ 貸与品については、台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、数量・機能・使用状況又は保管状況を確認し、滅失や破損等した時は速やかに上下水道局に報告し、その指示に

従うものとする。

- ⑤ 盗難や紛失、過失による毀損があった場合は、受託者の責任において賠償するものとする。
- ⑥ 受託者は本仕様書に変更があったとき、若しくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品を速やかに上下水道局に返還するものとする。
- ⑦ 前項の定めにより、受託者が貸与品を返還するときは、受託者が提出した貸与品受領書と照合し、貸与品の現状について確認するものとする。なお、貸与品に損傷などがあった場合の処理は同条第⑤項によるものとする。
- ⑧ その他必要な物品等は原則として受託者が用意するものとするが、上下水道局との協議による場合は、この限りではない。

第12条 使用物品等の負担区分

- ① 「別紙5 受託者において発注・在庫管理する帳票等」に列記する専用帳票等については、受託者の負担とする。）
- ② 受託者は、次の各項目に要する費用を負担するものとする。
 - ア 事務室に関する使用料
 - イ 車両に関する諸費用
 - ウ 料金システム及びH/Tに関する費用
 - エ 使用者との料金徴収の全般に係る郵送代及び電話代
 - オ その他、上下水道局の負担によるものを除く一切の費用

第13条 業務遂行にあたっての留意事項

- ① 受託者は、業務遂行にあたって関係法令及び宝塚市水道事業給水条例、関係規則並びに上下水道局が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。
- ② 業務遂行にあたって、使用者の宅地内等に立ち入る場合は、その目的を告げ、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うものとする。
- ③ 業務遂行中、上下水道局又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償するものとする。
- ④ 業務遂行にあたって、夜間及び早朝に使用者宅を訪問したり、電話業務を行う場合は使用者の了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した態様で行ってはならない。
- ⑤ 使用者から苦情又は問い合わせがあった場合は、受託者の責任で対応するものとし、内容及び対応結果について書面により上下水道局に報告するものとする。
- ⑥ 夜間・休日及び災害等緊急事態に備え、上下水道局と受託者で緊急連絡体制を整備するものとする。
- ⑦ 業務遂行にあたっては、上下水道事業に関する品位の保持と信頼の確保を常に念頭においてこれにあたるものとする。
- ⑧ 業務に従事する者は、業務遂行にあたって質問及び不明な点があった場合は受託者の業務責任者に問い合わせること。業務責任者は要点をまとめ、上下水道局があらかじめ指定する担当者との協議するものとする。

また、使用者等からその他の依頼や問い合わせがあった場合も同様とし、業務に従事する者と上下水道局職員との間では決して直接協議をしてはならない。ただし、上述の上下水道局があらかじめ指定する担当者（以下「上下水道局指定担当者」という。）の立ち会いの下において、業務に従事する者と上下水道局職員との間の直接協議がなされる場合はこの限りではない。

第14条 事故等発生時の処理

- ① 受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を上下水道局に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。
 - ア 領収書その他の書類の紛失
 - イ 業務受託者証明書の紛失
 - ウ 収納した上下水道料金等の紛失・盗難
 - エ 貸与品の紛失・毀損
 - オ 委託業務に関するデータの紛失・毀損
 - カ その他、上下水道局に報告する必要があると認めるもの
- ② 受託者は委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、上下水道局又は第三者に損害を与えたときはその賠償の責を負うものとし、賠償に要する費用はすべて受託者の負担とする。ただし、天災事変その他避けることのできない事由等による場合はこの限りではない。

第15条 報告

- ① 受託者は、各業務の実施結果を整理した業務日報を作成し、上下水道局の翌営業日までに報告するものとする。
- ② 毎月の業務実施結果を整理した業務月報を作成し、翌月10日までに取りまとめるとともに、毎月1回会議を開催して上下水道局に報告するものとする。なお、会議の議事録については会議後10日以内に受託者が作成し、上下水道局へ提出するものとする。
- ③ 苦情等が発生した際は、上下水道局に報告するものとする。
- ④ 報告様式・内容等の詳細は上下水道局と受託者で協議するものとする。

第16条 秘密の保持

受託者及び業務従事者は、業務を遂行するにあたり知り得た一切の情報を上下水道局が指示する目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。委託契約終了後もまた同じとする。

第17条 個人情報の保護

受託者は、受託業務のために個人情報を取り扱う場合は、宝塚市個人情報保護条例第13条第2項及び第3項の規定を遵守し、「個人情報保護に関する特記事項」(別紙4)に掲げる事項についての安全確保の処理を行い、個人情報の保護に必要な措置を講ずるものとする。

第18条 審査

- ① 上下水道局は、必要に応じて受託者の業務状況・関係書類等を審査することができる。
- ② 受託者は、上下水道局から審査の請求があった場合は、これに応じるものとし関係書類等を提示又は提出するものとする。
- ③ 受託者は、審査に伴い指摘事項等があった場合は速やかに是正し、改善報告書を提出するものとする。
- ④ 上下水道局は、前項の是正を審査し、それでも改善されないときは契約を解除できるものとする。

第19条 事務引継ぎ

- ① 受託者は、委託業務の開始前に必要なマニュアル等の引継ぎを上下水道局又は上下水道局が

指定する者から受けて研修を行い、業務の遅延やサービスの低下を招いてはならない。

- ② 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を上下水道局又は上下水道局が指定する者に無償で引継ぎをしなければならない。
- ③ 前項の引継ぎを行う場合においては、各システム内容及び電子データは上下水道局の指定する仕様により、磁気媒体に複写の上、ファイルレイアウトと説明書を添えて正副2部を提出するものとする。

第20条 疑義

この仕様書に定めのない事項については、上下水道局と受託者双方で協議の上定めるものとする。
ただし、緊急を要する場合は、上下水道局の指示するところによるものとする。

第21条 その他留意事項

受託業務の実施に際し、検定満了に伴う水道メーターの定期取替等の下請けや資材の調達等については可能な限り市内業者の活用を図ること。また、検針業務等、受託業務の円滑な実施にあたり継続性が求められる業務については、現受託業者の被雇用者で希望する者については、可能な限り継続雇用について配慮すること。

第2章 業務の内容

【1】窓口受付業務

第1条 水道の使用開始・中止及び名義変更の届出受付に関すること

窓口、電話、FAX、電子メール、インターネットで受付し、料金システムを操作しプリントアウトされる「上下水道開栓届、閉栓届（派遣書）」に必要事項を記載する。

第2条 各種届出受付に関すること

① 漏水減免申請

水道料金の漏水減免処理要綱に基づき減免申請を受付する。申請受領後、決裁資料を作成し上下水道局の決裁を得る。

② 上下水道料金等口座振替依頼書の受領

お客様からの申請は金融機関窓口への提出を依頼し、できない場合は、受領後金融機関へ提出する。

③ 水道料金等納付済証明書等の発行（開栓・閉栓・使用量・未納がないこと）

交付申請に基づき納付証明書を発行する。発行手数料を徴収する。

④ 集合住宅等の料金計算の特例申請の受領と適用

申請書を受付し決裁資料を作成し上下水道局の決裁を得る。決裁後、データを更新する。

第3条 上下水道料金等の説明に関すること

上下水道料金等についての問い合わせがあった場合は、親切・丁寧に対応し、苦情等につながることをしないよう留意すること。

第4条 上下水道料金の収納に関すること

① 水道料金等の窓口収納

水道料金等を収納したときは納入通知書の領収日付印欄に領収印を押印し、小切手で収納を行った場合は領収書に証券受領印も併せて押印し、領収書を納入者へ確実に手渡すこと。

② 銀行への入金整理

窓口で収納した現金は納入済通知書と現金を照合し、宝塚市水道事業出納取扱金融機関に入金する。午後3時以降の窓口入金分は金庫に厳重に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金する。

第5条 上下水道料金以外（前受金・分担金・手数料等）の受領に関すること

上下水道事業会計に属する前受金・分担金・手数料等の納付があった場合、上下水道料と同様に出納取扱金融機関に入金すること。

第6条 口座振替等の促進に関すること

電話等で開栓、名義変更の届出があった場合や料金滞納者への接触時には上下水道料金の口座振替への切り替えを積極的に勧めること。窓口における場合には、ペイジー口座振替受付サービスやスマートフォン決済アプリによる支払いへの切り替えを勧奨すること。

第7条 宅内漏水やメーターボックスの破損等の問い合わせの対応（業者紹介等）に関すること

宅内漏水の問い合わせには、簡易な漏水の調べ方等を説明し、早急に修理を行うよう依頼し、宝塚水道工事業協同組合の紹介を行うこと。宅内以外の漏水については、上下水道局工務担当係等関係部署に報告を行うこと。

第8条 上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること

上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等に関して、受託業務の範囲内であれば親切・丁寧に説明を行い、受託業務以外の内容であれば上下水道局指定担当者に確実に引き継ぎを行うこと。

【2】 開栓・閉栓・精算業務

第9条 開栓業務に関すること。「止水栓」は1次側止水栓、「バルブ」は1次側バルブを指す

- ① 「上下水道使用届」に基づき、止水栓止めとなっている場合は記載されている所在地、メーター番号等を確認し、使用開始日の前日（前日が休業日の場合はその前日）に止水栓の開栓作業を行う。ただし、使用者の都合により、立会い開栓を希望する場合はその指定する日時とする。現状がバルブ止めとなっている場合は、使用者にバルブの開け方を説明し、使用者にて開栓する。
- ② 止水栓を開いた後、パイロットの静止を必ず確認する。（集合住宅等で遠隔メーターの為にパイロットの確認が出来ないものは、宅内漏水を防止する為にバルブを閉める。）
- ③ パイロットが静止しないときは、漏水もしくは宅内の蛇口が開いている可能性があるので、バルブを閉栓し「漏水のお知らせ」を差し置く。
- ④ メーターが撤去されている場合は、新しいメーターの取り付けを行い止水栓を開栓する。
- ⑤ 使用者・連絡先・送付先・口座等を料金システムに入力する。

第10条 閉栓業務に関すること

- ① 「上下水道使用届」に記載されている所在地、メーター番号等を確認し、使用中止日の翌営業日に1次側止水栓または1次側バルブの閉栓を行う。ただし、使用者の都合により、立会い閉栓を希望する場合はその指定する日時とする。
- ② 「上下水道使用届」に閉栓時メーター指示数を記録する。
- ③ 止水栓がないもの、あるいは止水栓が不備なもの（止水キーにより閉栓できないもの）については閉栓キャップ止めもしくはメーター撤去の方法で止水（閉栓）を行う。
- ④ 送付先・請求方法、閉栓時指示数を料金システムに入力する。

第11条 名義変更に関すること

- ① 「上下水道使用届」に記載されている所在地、メーター番号等を確認し、名義変更日（名義変更日は休業日を含む）にメーターの指示数確認作業を行う。使用者の都合により、立会いを希望する場合はその指定する日時とする。
- ② 「上下水道使用届」に名義変更時メーター指示数を記録する。
- ③ パイロットの静止を確認し漏水等の異常がないか確認する。
- ④ 名義変更時指示数を料金システムに入力する。

第12条 閉栓に伴う現地精算業務に関すること

現地での料金等の支払精算を希望された場合は水量、水道料金等を計算のうえ、H/Tを用いて精算業務を行い、現金と引き替えに領収書を交付する。

第13条 給水装置工事竣工に伴う給水契約に係る情報の処理に関すること

- ① 新規給水装置工事に係る水栓番号、使用者情報等の登録
- ② 改造給水装置工事に係る水栓番号、使用者情報等の変更登録
- ③ 給水装置の廃止に係る水栓番号、使用者情報等の廃止
- ④ 水道の使用用途の変更に伴う料金区分の変更
- ⑤ 上記給水契約等に伴う公共下水道使用に係る情報の登録、変更、廃止

第14条 その他の必要な事項

開閉栓業務に必要な帳票及び物品等

- ① 身分証明書
- ② 上下水道使用（中止）届の写し
- ③ 検針棒、開栓器具、地図等
- ④ 漏水のお知らせ
- ⑤ 2次側バルブの開け方
- ⑥ 取付けメーター
- ⑦ その他必要な工具等

【3】 検針・調定業務

第15条 検針日程表の作成に関すること

検針は地区により奇数月・偶数月の隔月検針とし毎月の日程表等を作成する。

第16条 検針データの作成に関すること

- ① 料金システムから検針データの作成を行い、検針システムに登録する。
- ② H/T用検針データを作成する。

第17条 検針作業に関すること

- ① 検針は、原則1日から22日までの定例日（前回検針より2ヶ月を経過した同日）午前9時～午後5時までの間に行う。やむを得ぬ理由により定例日を変更する場合は、定例日の前後3日以内とする。
- ② 検針の際に携帯するもの
 - ア H/T
 - イ 身分証明書
 - ウ 「使用水量等のお知らせ」
 - エ 検針棒
 - オ 筆記具
 - カ 「漏水のお知らせ」等の案内
 - キ 検針報告書（漏水・不正使用等の報告書）
 - ク ボックス内水抜き用ひしゃく等

- ケ 予備のバッテリーパック等
- コ その他必要なもの
- ③ 現地使用者の下記ア～エの項目について、H/T 情報と照合する。
 - ア 水栓所在地及び水栓番号
 - イ 使用者名
 - ウ メーター番号
 - エ メーター口径
- ④ 開閉栓の有無に関係なくH/Tに登録された全てのメーターについて正確に指針値を読み取り入力する。
- ⑤ 「使用水量等のお知らせ」を作成し、ポストに投函する。ポストが無い場合や塞がれている場合は転居調査等を行い、確実に届く方法により使用者に通知する。郵送希望者については、データ取り込み後、お知らせハガキを郵送する。
- ⑥ 検針時の漏水発見時の対応は下記のとおりとする。
 - ア 検針時はメーターのパイロットの動きに気を配り、漏水の有無を確認する。
 - イ 漏水を発見した場合は使用者に漏水の有無を確認してもらい、宅内側の漏水である場合は、使用者側において修理してもらう必要があることを伝え、あわせて漏水減免の制度があることを説明しておく。
 - ウ メーターより一次側の漏水の場合は、上下水道局の工務担当係に連絡を行うこと。
- ⑦ メーター故障（メーターの逆取付けを含む。）を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し指示数の訂正等速やかに上下水道局へ報告のうえ対応する。

第18条 無断使用に関する事

無断使用を発見した場合は、使用者に連絡を取り使用開始・中止の手続きを行うよう依頼する。

第19条 検針データの料金システムへの取り込みに関する事

検針終了後、検針データを検針システム・料金システムに取り込み、検針データチェックリストを作成する。

第20条 検針結果のチェックリストの確認に関する事

- ① 算出された使用量が前回水量もしくは前年同期に比較し著しく増加、減少する場合は、再度メーター指示数を確認し、使用者への聞き取りなど状況調査を実施し、理由に応じた措置をとる。
- ② チェックリストにより水量ゼロの場合については、使用者に閉栓手続きの案内文書を送付する。

第21条 未検針及び誤検針などの処理に関する事

- ① 検針終了後、検針員は必ずH/Tで未検針が無いことを確認する。
- ② 検針データを水道料金システムに取り込んだ後、再度未検針が無いことをリストで確認する。
- ③ 再検針等により誤検針が発覚した場合は、直ちに使用者に連絡を取り、訂正を行うこと。

第22条 使用水量の認定に関する事

- ① 犬、施錠、積載等により検針できない場合は、「水道使用量の検針について（お願い）」を郵便受等に投函し、再訪問を行い検針する。ただし、検針締切日までに検針できない場合は、上

下水道局が定めた規定によって認定する。また、認定が2期以上続く場合は上下水道局に報告をすること。

- ② メーター位置不明のものは配管図等の確認を行い、再訪問し検針を行う。
- ③ メーターが設置されていない場合は、上下水道局に確認を行い処理する。

第23条 水道料金の調定に関すること

- ① 使用水量に基づき月2回本調定（15日・月末）前に仮調定を行う。
- ② 本調定、納付書作成は受託者が行う。
- ③ 調定賦課に関する資料を作成し、上下水道局へ報告する。
- ④ 水道料金等の納入通知書の発送
 - ア 収納済使用者等の納入通知書を抜き取る。
 - イ 同一の利用者や送付先が同じ納入通知書は、まとめて郵送する。
- ⑤ 前月中に閉栓した利用者及び下水のみ利用者について「使用水量等のお知らせ」を作成し送付する。

第24条 調定更正に関すること

- ① 検針誤りや認定水量の調整等で、調定後に使用水量に変更が生じた場合は調定更正を行い、還付又は再請求が必要となった場合は、速やかに使用者に連絡し処理を行うこと。
- ② 毎月初に還付額・前納金振替額を上下水道局に報告する。財務会計上と料金システム上の収入額・未収額の整合を取る。

第25条 減免処理に関すること

- ① 漏水減免
 - 受託者は、漏水減額申請書を受理し、上下水道局の決裁が完了した後、料金システムに更正情報を入力し、還付又は料金更正後の再請求について、速やかに使用者に通知する。
- ② 火災減免
 - 火災事情により閉栓となった利用者に対して火災減免の制度を説明し、申請に基づき料金システムにて減免措置を講じる。
- ③ 濁水減免
 - 上下水道局の決裁が完了した後、料金システムに更正情報を入力し、料金更正後の請求について、速やかに使用者に通知する。

第26条 その他の必要な事項

- ① 利用者等からの問合せや苦情等は受託者において対応し、対応結果を上下水道局に報告する。
- ② 受託者は検針に従事する者の技術面や接遇マナー等について常に指導教育するものとする。

【4】 収納業務

第27条 水道料金等の消込処理に関すること

- ① 水道料金納入済通知書(OCR)によるもの
 - ア 上下水道局総務課からの納入済通知を分類し、OCR読取機により読み込み処理をする。
 - イ 読み込み処理の終了後、消込データを作成し、料金システムに取り込む。
- ② 口座振替による収納

- ア 毎月15日・27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）の振替日の5営業日前に口座振替データ・口座振替依頼書を作成し、依頼書分は対象金融機関宛送付し、消込用納付書を作成する。あわせて金融機関別事業別収納合計表を作成し上下水道局に報告する。
- イ 振替後2営業日後に委託業者によりデータ伝送分が料金システムに取り込まれる。システム取り込み時に次の処理を行う。
- ※1 振替済み者に対しては、取込日の翌営業日に「口座振替済通知書」が納品されるので送付する。
- ※2 残高不足の理由による口座振替不能分については、使用者等に「水道料金等の口座振替（再振替）のお知らせ」を送付する。
- ※3 再振替は料金システム上、残高不足のみ対象となるので、残高不足以外の理由による口座振替不能分は、実態を調査し、必要に応じて納入通知書を発行し送付する。
- ウ 水道事業出納取扱金融機関からの入金確認後、口座振替済収納データを料金システムに消し込み処理を行う。
- エ 依頼書分については入金確認後、消込用納付書をOCRで読み取り、料金システムに取り込む。
- ③ コンビニエンスストアによる収納
- ア 収納データについては、収納代行業者から報告のある毎月のスケジュール表に基づき処理する。
- イ 収納代行業者から送信される速報・確報データをインターネットにより毎日ダウンロードし（午後2時以降）、料金システムに取り込み処理をする。
- ウ 収納代行業者から送信される速報・確報データを料金システムに取り込む。
- エ 水道事業出納取扱金融機関からの入金確認後、料金システムに収納金の消し込み処理を行う。
- ④ 調定確定後、臨時用について前納金残高を確認し、OCR処理により料金システムに取り込む。日報とは別に月次で上下水道局に報告するため、収納日分の日計処理後に行う。
- ⑤ 現金書留による収納
- 現金書留により送金を受けた時は、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者に送付する。送金された額に過不足があるときは使用者に連絡し処理する。
- ⑥ 上記の収納消し込み処理を行った際に二重入金等があれば料金システムから「過徴入金リスト」に表示されるので後述の還付・充当処理を行うこと。

第28条 収納日計表の作成に関すること

納入済通知書、口座振替による消し込み処理終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、上下水道局へ提出する。

第29条 水道料金等の還付・充当処理に関すること

下記の還付・充当処理が必要となった場合は、処理に関する資料を作成し上下水道局の決裁を得ること。上下水道局の決裁完了後、還付通知等決定通知書を使用者へ送付する。（還付金等の振込は上下水道局が行う。）

- ① 漏水減免による還付・充当
- ② 二重入金による還付・充当
- ③ 調定更正による還付・充当

第30条 口座情報の管理（登録、変更等）に関すること

- ① 取扱金融機関で照合された口座振替依頼書データを料金システムへ入力する。
- ② 使用者から市内転居等で旧使用場所の口座振替継続の申し出があった場合は、新使用場所の登録情報に本人確認の上、口座情報を引き継ぐこと。
- ③ 本調定までの口座登録者（新規のみ）に対して、料金システムから送付される「口座振替開始通知」（ハガキシーラー）を送付する。

第31条 口座振替依頼データの作成に関すること

- ① 口座振替指定日は15日調定分は同月27日、月末調定分は翌月15日とし、その日が休業日にあたるときは翌営業日とする。
- ② 料金調定終了後、振替日の5営業日前に料金システムから口座振替依頼書または振替データを作成し、依頼書を紙請求対象金融機関に送付する。
- ③ その他の必要な事項
その他必要な事項は上下水道局と協議し定めることとする。

【5】 滞納整理業務

第32条 滞納整理計画の作成に関すること

給水停止、督促、催告等の滞納整理についての年間計画を年度当初に作成し、上下水道局に報告する。

第33条 滞納者情報の管理に関すること

- ① 受託者は滞納者等の状況を料金システム等を用いて管理し、業務にあたるものとする。
- ② 滞納者との交渉内容は料金システムの受付簿等に入力し、詳細に記録する。また、毎月末に滞納者の状況について上下水道局に報告すること。

第34条 督促状の作成及び発送に関すること

- ① 納期限が過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、納付書納期限後20日以内に督促状を発送するものとする。
- ② 督促状は送付直前まで入金確認を行い発送する。
- ③ 納付はあったが料金システムに反映していない場合や漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合など、抜き取り分を確認し発送する。

第35条 催告及び訪問徴収（現地調査）に関すること

- ① 督促状納期限を過ぎて未納となっている使用者については15日又は月末（休業日の場合は前営業日）の近い方の日に催告状を発送する。
- ② 電話・訪問徴収を積極的に行い、早期の未収金の解消に努めること。また、各年度当初において滞納金額が上位10名の者（入金がなく、住所が主に兵庫県及び大阪府の者）及び当該年度に時効を迎える金額が上位10名の者（住所が主に兵庫県及び大阪府の者）について、訪問徴収（現地調査）を各年度1回は必ず実施するとともに、その他の者については計画的に実施し、上下水道局に報告する。出張に要する費用は、受託者の負担とする。

第36条 水道料金等の時効管理及び不納欠損処理に関すること

① 水道料金等の時効期間の管理

未納者について水道料金及び下水道使用料の時効期間を関係法令に従い管理する。なお、水道料金については、民法の改正内容を充分理解し、システム等業務上対応すること。

② 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付や納付誓約が得られず時効が完成した債権等について、上下水道局が指定する帳票の様式で、不納欠損処理に関する資料を作成する。

③ 不納欠損処理に関する資料は、上下水道局が指定する期限までに作成し、提出する。

④ 上下水道局が指定する時期までに、料金システムの不納欠損処理を完了させる。

第37条 給水停止に関すること

給水停止とは納入期限までに納入しない料金（以下「滞納料金」という。）が、3期以上又は、1期の滞納金額が100,000円以上の者、分割納付誓約が不履行となった者に対し給水停止予告通知書を送付し、予告通知書の支払期日までに納入しない使用者を対象に給水停止措置を行うことをいう。

① 給水停止予告通知書の作成及び送付

ア 料金システムから給水停止予告対象者を抽出し、給水停止予告通知書を作成した後、通知書を送付する。

イ 発送直前まで入金状況を確認し、納入済者へ発送することのないよう注意する。

ウ 電話等で次回入金約束を申し出ている者について、約束日前に発送することのないよう注意する。

② 給水停止予告通知書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いがあれば、その状況を記録する。

③ 給水停止執行済通知書の作成

予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、上下水道局の承認（決裁）後給水停止執行済通知書を作成する。

④ 給水停止の執行

ア 「給水停止執行済通知書」に記載された日に給水停止を執行する。

イ 給水停止の中止または保留

給水停止の中止は、原則として使用者が滞納金の全額を支払ったときとするが、滞納金の支払いを誓約した場合には給水停止を保留することができる。

ウ 給水停止の執行は1次側止水栓を専用工具による閉栓又はキャップ止めにより行う。

エ 給水停止を行った場合には、必ず給水停止執行済通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合は郵便受等に投函する。

オ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し給水停止時メーター指示数を記録する。

⑤ 給水停止の解除

ア 受託者は給水停止執行日の午後8時まで事務所で待機するものとする。午後8時以降の受付は原則として取り扱わないが、給水停止解除要件を満たす場合に限り解除対応を行うものとする。

イ 給水停止の解除は原則として滞納金の全額を支払った時とするが、使用者等が滞納金の一部支払い及び分納誓約をした場合は給水停止を解除することができる。

ウ 給水停止を解除する場合は、1次側止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確認するものとする。

⑥ 給水停止執行状況の報告

給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を上下水道局に提出する。

⑦ 給水停止保留者の管理

支払い約束等により給水停止の執行を保留した者について、その履行状況を管理し、不履行者については上下水道局の承認（決裁）を得て給水再停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、1次側止水栓の開栓を行う。

⑧ 給水停止の執行状況について料金システムに入力する。

第38条 分割納付に関すること

- ① 滞納金の一括納付ができない使用者については、原則として1年以内の完納を促す。ただし、1年以内の完納が困難な場合は、生活状況や収入状況を詳細に聴取するとともに、生活状況に即した分割納付による納付を促す。
- ② 納付相談時に分納誓約書の提出を求め、上下水道局の承認（決裁）を得て、使用者に分納計画書（控）や納付書等を交付し、聴取した内容を詳細に料金システムへ入力する。
- ③ 常に分割納付者の納付状況を確認し、納付計画が履行されていない場合は催告（電話・文書）を行う。催告を行っても納付がない場合は給水停止予告通知書の対象とし、以後給水停止の手続きに則って処理する。
- ④ 郵送納付者に対しては同条第①項に準じて納付書を郵送する。

第39条 閉栓分の催告について

閉栓しているもの（市内他個所で開栓しているものは除く。）に6月、9月、12月、2月の原則年4回催告を行う。

第40条 市外徴収について

宝塚市外に転出した者（住所が主に兵庫県及び大阪府の者）について、計画的に年2回以上訪問徴収（現地調査）を実施し、上下水道局へ報告を行う。出張に要する費用は、受託者の負担とする。

第41条 郵便物の返戻調査

納付書、督促、催告及び停水予告郵便物の返戻分の調査を行い、結果を上下水道局に報告する。また、調査の結果でもなお所在が不明である者については、公示送達書を作成し、上下水道局へ提出する。

第42条 その他必要な事項

受託者は関係法令を遵守し、宝塚市債権管理マニュアル又は宝塚市水道料金及び下水道使用料債権管理マニュアルに沿って適切に債権管理を行うとともに、関係法令又はマニュアルが改正された時には、その改正事項に従うこと。

【6】料金調定・収納システム（検針システムをも含む）の開発、運用、保守及び管理業務

第43条 料金システム開発に関する基本的事項

- ① 料金システムについては、本仕様書の委託業務を実現できる能力、容量、プログラム等を備え、各業務に即応した端末処理ができること。
- ② クラウドコンピューティングによるものも可とする。その場合は、料金端末機とデータセン

ターは、専用線又はVPN等の閉域網により外部に情報が漏えいしない方法で、かつ、十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。

- ③ システムのアプリケーション及びデータは、サーバーで集中管理させ、料金端末機には、アプリケーション及びデータは常駐させない構成とすること。
- ④ システムダウン、データ消去等の不測の事故にも迅速に対応できること。
- ⑤ 料金端末機はインターネットが閲覧できない仕様とすること。業務上インターネットの閲覧が必要な場合は別ネットワークのPCを使用すること。
- ⑥ 水道料金・下水道使用料の料金改定や適格請求書等保存方式（インボイス制度）導入等の法令等による制度改正（帳票類の様式変更を含む）があった場合は、上下水道局が指示する内容に対応できるプログラムや帳票類の作成、改良に備え、正確かつ速やかに対応するとともに、変更内容については、その都度、上下水道局と協議して決定すること。上記の制度改正に伴うプログラム等の変更に係る費用は、受託者の負担とする。

なお、その他の利便性向上のための新規機能の追加などのプログラム作成、改良の費用負担については、原則として上下水道局の負担とするが、協議のうえ決定するものとする。

- ⑦ 本仕様書に関する諸集計、統計、上下水道局が臨時に指示する諸統計が出力できること。
- ⑧ 口座振替依頼データの作成については、オンライン伝送に対応できるものとする。
- ⑨ 他システム（マッピングシステム等）とのデータ連携については、CSV形式等でデータ出力ができること。

第44条 業務の実施に関する事項

- ① 受託者は業務着手前に開発責任者を配置して、システム開発作業計画書を作成し、上下水道局の承認を得ること。なお、開発責任者は、システム構築に関して十分な実務経験を有する者であること。
- ② 受託者は、システム開発完了後に、次の書類を提供すること。
 - ア システム基本設計書及び詳細設計書、カスタマイズ一覧
 - イ システム構成リスト（ハード及びソフト）
 - ウ データ構成テーブル
 - エ システム操作マニュアル
- ③ 業務の進捗管理は、受託者の責任において行うものとし、上下水道局はその内容について、適宜、確認できるものとする。

第45条 データ移行に関する事項

- ① 現行システムからのデータ移行は、全データ漏れなく移行し、移行後の使用に支障が発生しないようにすること。なお、現行システムからのデータ抽出にかかる費用及び新システムへのデータ移行に関する費用は、受託者が負担するものとする。
- ② 現行システムからの移行に伴う、各種マスターのデータ変換等については、上下水道局と受託者は、十分な協議及び検証をもって、システム移行を行うこと。

第46条 運用、保守及び管理業務に関する基本的事項

- ① 受託者は、受託業務に関するデータの入力、管理等のシステム処理等、受託業務全般を一元的に管理、処理できるようにシステムを運用すること。また、システムにおいては、常に正常な機能や能力を保持できるよう、必要な保守及び管理を行うこと。
- ② システムログを取得し検査すること。

第47条 ハードウェアに関する事項

- ① 受託者は、システム開発後の運用に際し、受託業務に使用する料金端末機器、各種帳票類とその印刷機器、読取機器、検針に用いるハンディターミナル機器等について、お客さまセンター等に必要数を設置、用意すること。
- ② 前号の他に、受託者は、受託業務に関連する上下水道局の各部署において、照会等に用いるために、料金システムの稼動を可能とすること。システム稼動部署は以下のとおり（台数は予定。機器は受託者において用意する）。

ア 上下水道局総務課	・・・	料金端末機 6 台、プリンター 1 台
イ 上下水道局給排水設備課	・・・	料金端末機 3 台、プリンター 1 台
ウ 長尾サービスセンター	・・・	料金端末機 1 台、プリンター 1 台
エ 雲雀丘サービスステーション	・・・	料金端末機 1 台、プリンター 1 台
- ③ 前号により設置する料金端末機のうち、上下水道局総務課設置の端末機については、照会処理、異動処理、出力処理の作業全てを可能とする。なお、他部署の設置端末においては、「照会処理」と「出力処理」（前号②ウ、エについて、納付書の出力を可とし、イは出力処理を不必要とする検索専用機）を可能とする。
- ④ 上記により、設置する機器等について、常に正常な機能、能力を保持できるよう、必要な保守及び管理を行うこと。また、障害等が発生し復旧に長時間を要する等の事態に備えて、代替機器を用意する等の対策を講じ、業務に支障の出ないような態勢を構築すること。

第48条 バックアップ体制の確立に関する事項

不測の事故に備え、定期的にバックアップを取るなど、安全対策を講じること。また、バックアップの実施に関しては、上下水道局により適宜、確認ができるものとする。

第49条 セキュリティ体制の確立に関する事項

- ① ネットワークの環境設定、管理及びシステムと関連機器の運用、管理については、ウイルスパターンの更新等による、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者による不正アクセス等の違法行為が発生しないよう、管理監督を徹底するものとする。
- ② 情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順書が遵守されるよう業務従事者に対して十分な研修を行うこと。
- ③ ユーザー単位で、検索・更新・発行等の権限設定ができること。
- ④ 端末の操作ログが保存され、万が一、不正が発覚した場合にそのログの確認ができること。
- ⑤ 端末には、原則としてUSBメモリ、外付けハードディスク等の外部記憶装置の接続は不可とする。ただし、業務上、当該記憶装置の接続が不可欠であるときは、事前に上下水道局総務課・市情報政策課との協議を要する。
- ⑥ 「宝塚市情報セキュリティ規則」を遵守すること。

第50条 受託業務終了時のデータ移行に関する事項

- ① 受託者は、委託契約期間が満了したとき、または、契約が解除されたときには、業務を遂行するにあたり、蓄積・保有した全ての電子データを、上下水道局が指示する形式により変換すること。
- ② 受託者は、受託期間内で上下水道局の指定する期間内に、次期の業務を受託した者に対して、データを移行する業務に協力すること。

- ③ 上記の①及び②の作業に要する費用は受託者の負担とする。

【7】 その他関連する業務

第51条 メーター法定取替について

検定満了に伴うメーター取替については、受託者において行う。

- ① 大口径及び小口径メーター定期取替について、事前に取替対象者一覧表を作成する等、メーターを出庫するまでの全般的な業務に関すること。
- ② 「取替のお知らせ」及び「量水器取替のお知らせ」の印刷・配布を行うこと。
- ③ 取替対象者からの問い合わせに関する応対を行うこと。
- ④ 取替後の漏水、その他苦情等に関する応対を行なうこと。
- ⑤ 取替時に取替業者と使用者の間に取替トラブル等の懸案事項が発生した場合は解決に向けて真摯に対応するとともに、上下水道局に報告すること。
- ⑥ 旧メーターの入庫点検に関すること。
- ⑦ メーター取替に付帯する消耗品の発注に関すること（パッキン、オーリング等）。
- ⑧ メーター取替に従事する職員は、受託者証を携帯し、腕章等、外部から容易に従事職員であることが確認できる証票等を装着すること。

第52条 検定満了メーター取替に係る在庫管理業務等

検定満了に伴うメーター取替にかかる業務予定及び取替後のデータ処理、メーター在庫管理について業務を行う。

- ① メーター取替計画の作成に関すること。
 - ア 検定満期のメーター取替は、公設メーターに関しては、7年目毎に取替を行うこととし、取替年間計画を作成すること。
 - イ 取替対象メーターの抽出は、料金システムから作成する。
- ② メーター購入計画の作成に関すること。

翌年度の検満取替メーター必要個数、年度当初メーター必要個数を推定し、適宜メーターの発注を行う。
- ③ メーターの在庫管理に関すること。

メーターの在庫管理には常に気を配り、毎月末に棚卸を行い、データ管理を行うこと。

また、Φ13、20、25、30、40のメーターはすぐに業者に支給できるように常時適当個数を倉庫に確保しておくこと。
- ④ メーターの出庫、取替済メーターの保管に関すること。
 - ア メーター出庫の際は下記の準備を行う。
 - 1) 交換メーター
 - 2) メーター取替一覧表、メーター出庫番号表
 - 3) 料金システムから送付される量水器取替異動票（OCR読み取り）
 - イ 違法・無届改造への対応

マンション等のメーター取替時に市が把握していない違法・無届改造等が判明した場合は、上下水道局へ報告を行うこと。
 - ウ 取替後のメーターの保管について

上下水道局が定める期間、所定の場所に取り替済メーターを保管すること。
- ⑤ 取替メーターに関するデータの料金システムへの入力に関すること。

料金システムに量水器取替異動票からの取替データを取り込み（OCR）、正確に料金計算に反映させること。

第53条 下水道関連業務

- ① 下水道開始届・異動届等のシステムへの入力に関すること。
給排水設備課より下水の新規接続や井戸水の中止等の異動届けのあったものについて料金システムに入力を行う。
- ② 下水道使用料減免申請の受付及び減免決定資料の作成に関すること。
下水道使用料にかかる減免申請を受付し、決裁資料を作成し上下水道局の決裁を得た後、上水道料金と合わせて下水道使用料の還付通知を行う。（還付金の振込処理は上下水道局が行う。）
- ③ 認定排水汚水量のシステムへの入力に関すること。
調定日までに、使用者から報告のあった下水道使用量申告水量データを料金システムへ入力する。水量・金額の増減に関する資料を作成し、申告書とともに上下水道局の決裁を得る。
- ④ 納入通知書の送付に関すること。
納入通知書の送付については水道料金に準ずる。
- ⑤ 下水道使用料の収納・消し込みに関すること。
下水道使用料の収納消し込みについては水道料金に準ずる。
- ⑥ 下水道使用料還付・充当資料の作成及びシステムへの入力に関すること。
下水道使用料の還付・充当については水道料金に準ずる。
- ⑦ 下水道使用料督促状の作成・発送に関すること。
下水道使用料督促状の作成・発送については上水道料金に準ずる。
- ⑧ 催告及び訪問徴収に関すること。
催告及び訪問徴収については、原則、水道料金に準ずるが、下水のみ使用者にも対応すること。
- ⑨ 分割納付に関すること。
分割納付については、水道料金に準ずる。
- ⑩ その他の必要事項
調定の際に申告により下水道使用量に増減がある使用者に対して料金の「使用水量等のお知らせ」を作成・送付する。

第54条 給排水設備課所管の滞納整理・債権管理について

- ① 宝塚市都市計画下水道事業受益者負担金債権管理に関すること。
 - ア 債権管理事務
宝塚市都市計画下水道事業受益者負担金債権管理（以下「負担金債権管理」という。）に関し、給排水設備課と受託者との業務区分を以下のように定める。
業務は宝塚市都市計画下水道事業受益者負担金条例（以下「負担金条例」という。）、同条例施行規程及び宝塚市都市計画下水道事業受益者負担金債権管理マニュアルに基づき行う。
 - 1) 当該年度の賦課決定台帳作成までを給排水設備課が行い、作成した台帳・リストを受託者に送付する。送付するデータは紙媒体及び電子データによるものとする。
 - 2) 受託者は送付された台帳・リストに基づき、新規賦課決定通知書及び納付書（一括及び分割両方）を作成し、対象者に送付する。
 - 3) 上記の新規賦課決定通知書及び納付書の受領以降、受託者は負担金条例に定められ

た期日、期限に基づき収納事務を行う。

4) 2年目、3年目（最終年）の債権についても、受託者はあらかじめ給排水設備課より送付された台帳に基づき収納事務を行う。

5) 滞納されている債権（1～3年目、及び過去分）の収納を受託者にて行う。

6) 定期的に受託者より給排水設備課に対して債権管理の状況を報告し、年度末には、確定した結果を報告する。

イ 徴収計画の策定

徴収計画は条例・施行規程に定められた期日等を遵守し、初年度（1期、2期）、2年度目（3期、4期）、3年度目（最終年度5期、6期）及び過年度滞納分の計画を策定すること。

ウ 管理台帳・滞納整理簿・交渉記録簿の整備

管理台帳は給排水設備課から送付された電子データによる台帳を基に収納状況が明確に分かるように整備すること。滞納整理簿及び交渉記録簿は宝塚市債権管理条例第5条の事項を網羅した上で、交渉状況など分かりやすく記載すること。

エ 督促及び催告

策定した徴収計画に基づき、遅滞無く督促及び催告を行うこと。

【表1】

受益者負担金債権管理事務フロー並びに給排水設備課と受託者との業務区分

No	事務項目（フロー順）	実施時期	業務区分
1	当該年度受益者負担金賦課区域公告	4月1日付	給排水設備課
2	新規賦課対象土地所有者確認調査～賦課台帳作成開始	4月中旬～	給排水設備課
3	第3期（2年目前期）、第5期（3年目最終年前期）分 納付通知発送 滞納債権催告（2年目、3年目）	6月初旬発送 納期6月17日～30日	受託者
4	第3期、第5期滞納分督促	納期限後20日以内に発送	受託者
5	新規賦課（申告書用）台帳、リスト完成	6月下旬	給排水設備課
6	申告書作成、送付	7月初旬（返送期限7月20日ごろ）	給排水設備課
7	返送申告書の内容確認、賦課決定台帳作成後、受託者へ台帳、リスト送付	7月下旬	給排水設備課から受託者
8	新規賦課決定通知書及び納付書（一括、分割両方）作成、送付	8月初旬（納期8月17日～8月31日）	受託者
9	第1期（初年度前期）滞納分督促	納期限後20日以内に発送	受託者
10	第2期（初年度後期）、第4期（2年目後期）、第6期（3年目最終年後期）分 納付通知発送、滞納債権催告（1～3年目）	12月初旬発送 納期12月17日～27日	受託者
11	第2期、第4期、第6期滞納分督促	納期限後20日以内に発送	受託者
12	過去滞納分の不納欠損、及び滞納状況等 給排水設備課へ年度末報告	3月	受託者から給排水設備課

② 宝塚市水洗便所改造資金貸付金債権管理に関すること。

ア 債権管理事務

宝塚市水洗便所改造資金貸付金債権管理（以下「貸付金債権管理」という。）に関し、給排水設備課と受託者との業務区分を以下のように定める。

業務は宝塚市水洗便所改造資金の助成に関する条例（以下「貸付金条例」という。）同条例施行規程及び宝塚市水洗便所改造資金貸付金債権管理マニュアルに基づき行う。

- 1) 給排水設備課は、1年を通じて助成を受けようとする者（以下「申請者」という。）からの相談、助成の申請受付を行い、書類審査、現地調査を経て助成を行うことに決定した場合、申請者に対して助成決定通知書の送付を行う。
- 2) 申請者が決定通知を受けた後、自ら工事着手し、完了した際、完了届及び水洗便所改造等資金助成支払請求書（以下「請求書」という。）等、所定の書類を給排水設備課に対して提出する。
- 3) 給排水設備課は工事着手後、完了までに、貸付台帳、リストを作成する。
給排水設備課は完了検査を実施し、合格後、請求書に基づき助成（貸し付け）を行う。
- 4) 助成と同時に、給排水設備課は受託者に貸付台帳、リストを送付する。
送付するデータは紙媒体及び電子データによるものとする。
- 5) 貸付金が申請者に対して貸し付けられた後、受託者は貸付金条例に定められた期日、期限に基づき収納事務を行う。
- 6) 滞納されている債権（過去分）についても、あらかじめ給排水設備課より送付された台帳に基づき収納を受託者にて行う。
- 7) 定期的に受託者より給排水設備課に対して債権管理の状況を報告し、年度末には確定した結果を報告する。

イ 徴収計画の策定

徴収計画は条例・規程に定められた期日等を遵守し、申請者毎に償還方法、償還月額、また過去滞納分がある場合はそれらの徴収も含めた計画を策定すること。

ウ 管理台帳・滞納整理簿・交渉記録簿の整備

管理台帳は給排水設備課から送付された電子データによる台帳を基に収納状況が明確に分かるように整備すること。滞納整理簿及び交渉記録簿は宝塚市債権管理条例第5条の事項を網羅した上で、交渉状況など分かりやすく記載すること。

エ 督促及び催告

策定した徴収計画に基づき、遅滞無く督促及び催告を行うこと。

【表 2】

水洗便所改造資金貸付金債権管理事務フロー並びに給排水設備課と受託者との業務区分

No	事務項目（フロー順）	実施時期	業務区分
1	申請者からの相談、助成の申請受付	通年受付	給排水設備課
2	書類審査、現地調査及び助成の決定	貸付金条例に基づく	給排水設備課
3	申請者に対して水洗便所改造資金助成（貸付金貸付け）の決定通知書送付	同上	給排水設備課から申請者
4	工事着手	通知後 2 ヶ月以内	申請者
5	給排水設備課に対して工事完了届、助成支払い請求書提出	工事完了時	申請者から給排水設備課
6	完了検査実施、合格後に申請者に対して助成（貸付）	工事完了後	給排水設備課から申請者
7	申請者の台帳・リストを受託者へ送付、納付書作成依頼	助成時	給排水設備課から受託者
8	申請者に対して納付書作成、送付	助成後	受託者から申請者
9	債権管理開始（徴収計画、収納等）	助成後、翌月から	受託者
10	過去滞納分の不納欠損、及び滞納状況等給排水設備課へ年度末報告	3 月	受託者から給排水設備課

第 55 条 その他付帯する業務

① 決算・予算関係資料の作成に関すること。

決算・予算の算出にあたって、上下水道局が指定する必要なデータ・帳票を上下水道局に提出する。

② 電子計算処理スケジュールの作成に関すること。

年間及び月次の電算処理スケジュールを作成し、上下水道局へ提出する。

③ 料金システムデータ及び文書データ等のバックアップに関すること。

料金システムについては統計・決算等に必要データをバックアップしておくこと。文書データ等についても定期的にバックアップを行うこと。

④ 契約期間終了による業務データ等の保管等に関すること。

委託契約期間終了による次期事業者への業務引継ができるよう上記のデータを保管、整理すること。

⑤ 破産債権届出書等の法的手続きに必要な資料の作成に関すること。

ア 破産債権の届出等に必要な資料を作成し、上下水道局へ提出する。

イ 滞納者の所有不動産競売事件について、配当要求に必要な資料を作成し、上下水道局へ提出する。

ウ 上下水道局で支払督促を行う場合に必要滞納者の状況等の資料を作成し提出する。

⑥ その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること。

上下水道局が必要に応じて提出を求める統計、分析等の資料を作成し提出する。

⑦ 官公庁又は司法関係者からの照会に必要な資料の作成に関すること。

上下水道局が指示する使用者に関する資料を作成し提出する。

⑧ 下水道使用料の滞納者に対する財産調査又は滞納処分に係る帳票の作成に関すること。

- ア 料金システムを用いて上下水道局が指定する様式で、銀行預金や生命保険解約返戻金等の照会文書を作成し提出する。
- イ 料金システムを用いて上下水道局が指定する様式で、国税徴収法等に規定する滞納処分、（同条第⑤項を含む）に関する帳票を作成し提出する。

委託業務一覧表（令和 2 年度実績値）

項目		実績
	給水人口	233, 194 戸
	給水戸数	106, 115 戸
	メーター数（開栓中）①～⑨計	110, 123 件
	① 口径 13 ミリ	16, 181 件
	② 口径 20 ミリ	90, 168 件
	③ 口径 25 ミリ	2, 969 件
	④ 口径 30 ミリ	34 件
	⑤ 口径 40 ミリ	482 件
	⑥ 口径 50 ミリ	201 件
	⑦ 口径 75 ミリ	74 件
	⑧ 口径 100 ミリ	11 件
	⑨ 口径 150 ミリ	3 件
窓 口 ・ 収 納 業 務	開栓受付（作業件数）	8, 527 件／年
	閉栓受付（作業件数）	8, 228 件／年
	口座振替申込	3, 670 件／年
	口座振替開始通知（はがきシーラー）	3, 670 件／年
	証明書等交付	50 件／年
	漏水減免受付	749 件／年
	消込処理①～③計	539, 012 件／年
	① OCR 分	22, 853 件／年
	② コンビニ収納	122, 569 件／年
	③ 口座振替	393, 590 件／年
	還付処理	1, 311 件／年
滞 納 整 理 業 務	督促状送付	26, 184 件／年
	催告書送付	13, 974 件／年
	滞納件数	60, 747 件／年
	分納誓約	55 件／年
	給水停止	442 件／年
	① 予告通知発送	4, 587 件／年
	② 執行	124 件／年
	給水停止の方法	専用工具による止水栓止め・停栓キャップ止め
	徴収率	
	① 現年	99. 35%
	② 過年	96. 90%
検	検針地区	市全域 + 川西市満願寺町

針	検針サイクル	奇数月地区・偶数月地区による隔月検針
	検針員数	24 名
	検針件数 ①+②	93,857 件／月
	① 奇数月	53,937 件／月
	② 偶数月	39,920 件／月
	再検針	13,699 件／年
	使用水量お知らせ票送付	27,156 件／年
調 定	調定件数	523,471 件／年
	納付書発送件数	134,817 件／年
	口座振替依頼件数	389,879 件／年
	口座振替依頼件数（再請求）	6,855 件／年
	振替済通知	17,654 件／年
メ ー タ ー 取 替	取替件数（1 年当たり）①～⑨計	13,334 件／年
	① 口径 13 ミリ	3,123 件／年
	② 口径 20 ミリ	9,533 件／年
	③ 口径 25 ミリ	527 件／年
	④ 口径 30 ミリ	16 件／年
	⑤ 口径 40 ミリ	100 件／年
	⑥ 口径 50 ミリ	26 件／年
	⑦ 口径 75 ミリ	9 件／年
	⑧ 口径 100 ミリ	0 件／年
	⑨ 口径 150 ミリ	0 件／年
	取替指示票（取替済のお知らせ）	13,334 件／年
給排水設備課関連業務	受益者負担金	
	督促状送付	10 件／年
	催告書送付	4 件／年
	滞納件数	12 件／年
	水洗便所改造資金貸付金	
	督促状送付	0 件／年
	催告書送付	0 件／年
	滞納件数	0 件／年

（参考）現行料金システム等の概要

システム名	製品名
上下水道料金システム	第一環境(株)上下水道システム AQUA-V
端末機器	D E L L Windows 8.1Pro
OCR 機器一式	H T - 4165 - 28
ハンディターミナル	Panasonic F2-X1

賃貸借する事務室等（令和 3 年 3 月現在）

事 務 所 等 内 容
上下水道局仮設庁舎内事務室（187.58㎡） 光熱水費及びお客さまセンター執務室部分の清掃費、保安管理費を含む
上下水道局内駐車場（1 台）
上下水道局内駐輪場（8 台）

（注）令和 5 年（2023 年）1 月以降、新庁舎移転後の使用面積は変わる予定。また、新庁舎ではお客さまセンター執務室の清掃は行わない予定である。

貸与品一覧

貸与品

品 名	内 容	貸与予定数
閉栓キャップ等給水停止用具	未納整理業務用	必要数
机・椅子	業務全般	必要数
駐車場・駐輪場	業務全般	必要数
身分証明書	全職員	

個人情報保護に関する特記事項

(基本的事項)

- 1 受託者は、受託した業務を執行するにあたり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

- 2 受託者は、受託した業務を執行するため個人情報を収集するときは、この業務の目的を達成するために必要な範囲内で適正かつ公正な方法により行わなければならない。

(目的外利用・提供の制限)

- 3 受託者は、上下水道局の指示ある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約業務の執行目的以外に利用し、又は上下水道局の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏洩・滅失及び毀損の防止)

- 4 受託者は、受託した業務を執行して知り得た個人情報について、個人情報の漏洩・滅失及び毀損の防止を図り、適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(破棄)

- 5 受託者は、受託した業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、上下水道局に申し入れ承諾を得た後、廃棄等を行わなければならない。

(秘密の保持)

- 6 受託者は、受託した業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約を終了し、又は解除された後においても同様とする。

(複写又は複製の禁止)

- 7 受託者は、受託した業務を処理するために上下水道局から渡された個人情報が記録された資料等を上下水道局の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(従事者への周知)

- 8 受託者は、受託した業務に従事するものに対して、在職中及び退職後においても業務執行中に知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(資料等の返還等)

- 9 受託者は、受託した業務を処理するために上下水道局から提供、又は業務上知り得た個人情報が記録された資料等は、契約完了後直ちに上下水道局に返還し引き渡すものとする。ただし、上下水道局

が指示したときは当該方法によるものとする。

(立ち入り調査)

- 10 上下水道局は、受託者が業務執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告義務)

- 11 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに上下水道局に報告し、指示に従うものとする。

(事故発生時における対応及び損害賠償)

- 12 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じ、第三者に損害を与えたときは、被害者へ損害を賠償するものとする。また被害者への対応は受託者が直接行なう。

(契約解除及び損害賠償)

- 13 上下水道局は、受託者がこの特記事項の項目に違反していると認めた場合は、契約を解除することができる。この場合は、契約に定める違約金とは別に損害賠償を請求することができる。

(その他)

- 14 受託者は、業務を執行するにあたり、宝塚市個人情報保護条例を理解した上で執行すること。

受託者において発注・在庫管理する帳票類等

帳 票 名	必要部数（12カ月分：目安）
納入通知書（圧着はがき、連続帳票）※1	180,000セット
領収書（手書き）※1	36,000セット
口座振替申込書	10,000セット
口座振替開始通知はがき	20,000セット
水道下水道使用水量等のお知らせ	4,000セット
閉栓札（針金付き）	16,000セット
使用開始届	8,000セット
督促状（圧着はがき、連続帳票）	36,000セット
催告状	20,000セット
お知らせ汎用はがき（圧着はがき、連続帳票）	64,000セット
オンライン用納入通知書（圧着はがき、単票）	20,000セット
オンライン用お知らせ汎用はがき（圧着はがき、単票）	6,000セット
量水器取替移動票（連続帳票）	16,000セット
給水停止予告通知書（連続帳票）	8,000セット
給水停止執行済通知書	1,000セット
閉栓プラグ	400セット
メーター取り替えお知らせ用封筒	16,000セット
窓付き横長	5,000セット
長3縦長	5,000セット
窓付きはがき用封筒	20,000セット

※1 令和5年10月1日からは適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応できるものであること。