

【資料 1】

# 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

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 宝塚市上下水道局料金業務等包括委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、宝塚市上下水道局（以下「委託者」という。）が、料金業務等を円滑かつ適正に運営することを目的として、受託事業者（以下「受託者」という。）に委託する「宝塚市上下水道局料金業務等包括委託」（以下「業務委託」という。）に係る必要事項を定めるものである。

### (適用)

第2条 受託者は、本仕様書に定める事項を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができる。

2 受託者が提出する提案については、委託者、受託者双方が協議を行った上で、その内容を本業務の履行に十分に反映させることができる。

### (業務の履行)

第3条 受託者は、本仕様書及び関係法令並びに本市の条例・規則等の規定を遵守し、誠実かつ適正に業務を履行しなければならない。

2 受託者は、常に公営企業としての公共性を認識し、水道及び下水道の使用者（以下「使用者」という。）に対して親切、丁寧かつ公平・公正な対応を行い、サービスの向上に努めるものとする。

### (委託期間)

第4条 業務期間は、令和9年（2027年）4月1日から令和14年（2032年）3月31日までとする。なお、契約締結日から令和9年（2027年）3月31日までは準備期間とし、当該期間に要する費用は受託者の負担とする。

2 受託者は、準備期間に自己の責任において当該業務委託に従事する者（以下「業務従事者」という。）の確保及び研修並びに委託者及び前受託者からの業務引継を行い、万全の準備をするものとする。

### (業務の対象区域)

第5条 業務委託の対象区域は、委託者の給水区域全域（川西市満願寺地域を含む。）とする。

### (業務委託の範囲)

第6条 業務委託の内容は、次の項目に掲げる業務及び関連業務とする。

- (1) 窓口受付業務、収納業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 滞納整理業務、給水停止業務
- (4) 検針業務
- (5) 料金計算・調定業務
- (6) 料金システムの開発、運用、保守及び管理業務
- (7) 下水道事業関連業務
- (8) その他付帯する業務

(業務委託の予定件数)

第7条 業務委託の予定件数は、別表1「業務委託予定件数一覧表」(令和5年度及び令和6年度の実績値等)によるものとする。

(業務委託の履行場所及び専用回線の布設)

第8条 受託者は、委託者の指定する場所(宝塚市役所第二庁舎1階。図面は別紙1を参照。)にお客さまセンターを設置し、業務を行うものとする。なお、業務委託に必要な専用回線は、受託者の負担で布設すること。

2 前項に掲げる業務委託の履行場所及びこれに付随する休憩室等は無償で提供する。ただし、業務期間中に受託者の責任において汚損等があった場合は受託者の負担により原状回復しなければならない。

3 このほか、賃貸借可能な駐車場等については別表2のとおりとし、別途有償での契約とする。

(業務日及び時間)

第9条 お客さまセンターの開設時間(営業時間)は、宝塚市の休日を定める条例(平成3年3月22日条例第3号)第2条第1項に規定する市の休日以外の日の午前9時から午後5時までとする。ただし、業務の状況に応じ、時間外や休業日に勤務を必要とする場合はこの限りでない。

2 前項の営業時間については、市の業務時間に変更があった場合等、双方協議の上変更できるものとする。

(業務体制)

第10条 受託者は、自己の責任において、業務従事者を確保しなければならない。

2 業務従事者の概ね半数以上は、実務経験を有している者とする。

3 受託者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を業務開始日以降1名以上配置または派遣しなければならない。

4 受託者は、業務に支障が出ない体制を維持しなければならない。

5 受託者は、業務遂行にあたって、業務従事者について、書面により委託者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。

6 委託者は、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。

7 受託者は、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。

(業務責任者)

第11条 受託者は、業務従事者の中から、業務について一切の責任を行う業務責任者を定め、委託者に届け出なければならない。なお、業務責任者を変更するときも同様とする。

2 業務責任者は、常時雇用関係にあり、本業務委託内容と同種又は類似の業務について3年以上の実務経験のある者とし、業務委託全般について一切の管理を行い、業務委託全般の円滑な実施に努めなければならない。

3 業務責任者は、業務従事者を対象に研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

(現金取扱者)

- 第12条 受託者は、委託者が必要と認める期間において、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、現金取扱者を変更するときも同様とする。
- 2 現金取扱者の変更にあたって、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。

(服装及び業務受託者証明書)

- 第13条 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、委託者が交付する「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。

(貸与品等)

- 第14条 委託者は、業務委託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、別表3「貸与品一覧」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委託者に支払うものとする。
- 3 貸与に際しては、委託者及び受託者の双方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委託者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委託者に報告し、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、又は当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品を速やかに委託者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、委託者との協議による場合は、この限りではない。

(使用物品等の負担区分)

- 第15条 別表4「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、次の項目に要する費用を負担するものとする。
- (1) 車両関係に関する諸費用(駐車場、駐輪場)
  - (2) 料金システム及びH/Tに関する費用
  - (3) 使用者との料金徴収の全般に係る郵送代及び電話代

(4) その他、委託者の負担によるものを除く一切の費用

(苦情処理等)

第16条 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委託者に報告するものとする。

2 業務遂行にあたっては、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。

3 業務遂行にあたって、夜間及び早朝に使用者宅を訪問する、電話業務を行うなどの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。

4 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。

(事故等発生時の処理)

第17条 受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

(1) 領収書その他の書類の紛失

(2) 業務受託者証明書の紛失

(3) 収納した上下水道料金等の紛失・盗難

(4) 貸与品の紛失・毀損

(5) 業務委託に関するデータの紛失・毀損

(6) その他、委託者に報告する必要があると認めるもの

2 受託者は業務委託の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、委託者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。

(緊急連絡体制の整備)

第18条 夜間・休日及び災害等緊急事態に備え、委託者と受託者で緊急連絡体制を整備するものとする。

(秘密の保持)

第19条 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委託者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。

(個人情報の保護)

第20条 受託者は、受託業務のために個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律その他の関係法規及び宝塚市の情報セキュリティポリシーの内容を遵守し、「秘密保持等に関する特記仕様書」(別紙2)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。

(偽装請負契約の防止)

第21条 業務従事者は、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、委託者があらかじめ指定する担当者と協議するものとする。

2 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、業務従事者と委託者の職員と

の間では決して直接協議をしてはならない。ただし、前項において委託者があらかじめ指定する委託者側担当者（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、業務従事者と委託者の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。

#### （報告）

- 第22条 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、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回会議を開催して委託者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、委託者へ提出するものとする。
  - 3 苦情等が発生した際は、委託者に報告するものとする。
  - 4 報告様式・内容等の詳細は委託者と受託者で協議するものとする。

#### （指定公金事務取扱者）

- 第23条 受託者は、本市の指定公金事務取扱者の指定を受けるものとし、契約締結までに「指定公金事務取扱者指定に係る申出書」及び委託者が指定する資料を提出すること。
- 2 上記指定を受けられない場合は、契約できないものであること。また、契約期間中において、地方公営企業法第33条の2において、地方自治法第243条の2の3（指定公金事務取扱者の指定の取消し）により、委託者が指定公金事務取扱者の指定を取り消した場合には、契約は終了するものとする。

#### （事務引継）

- 第24条 受託者は、業務委託の開始前に必要なマニュアル等の引継ぎを委託者又は委託者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、業務委託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、速やかに業務委託に関する一切の事務を委託者又は委託者が指定する者に無償で引継がなければならない。
  - 3 前項の引継ぎを行う場合、各システム内容及び電子データは、委託者が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。

#### （市内業者の活用等）

- 第25条 業務委託の実施に際し、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。
- 2 業務委託の円滑な実施にあたり、継続性が求められる検針業務等については、前受託者の被雇用者で希望する者の継続雇用について可能な限り配慮すること。

#### （その他留意事項）

- 第26条 令和9年度にeL-QRの導入や臨時用メーターに対する前納金の廃止、給水停止期間の短縮、漏水する規程変更などこれまでの仕様からの変更を予定している項目があるため、準備期間において対応を行うこと。

#### （疑義）

- 第27条 この仕様書に定めのない事項については、委託者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、委託者の指示するところによるものとする。

## 第2章 業務の内容

### 【1】窓口受付業務、収納業務

(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)

第1条 窓口、電話、FAX、電子メール、電子申請等に対応を行い、上下水道使用（開栓・中止・名義変更等）の届出で受付けた使用者データを受託者が構築する水道料金等電子計算処理システム（以下「料金システム」という。）に登録するとともに、依頼内容に合わせた適切な事務処理を行うこと。

2 上下水道の使用開始・中止及び名義変更等の利便性を高めるため、「eひょうご」などインターネット回線を用いた受付システムの運用を行うこと。

(各種届出受付に関すること)

第2条 漏水減免申請については、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、決裁資料を作成し委託者の決裁を得る。

2 上下水道料金等口座振替依頼については、ペイジー口座振替受付サービスの利用又は金融機関窓口へのお客様からの申請書提出を依頼し、できない場合は受託者が口座振替依頼書を受領した後、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）については、交付申請に基づき納付証明書を発行する。また、発行手数料を徴収すること。

4 集合住宅等の料金計算の特例申請の受領と適用については、申請書を受付し、決裁資料を作成し委託者の決裁を得る。決裁後にデータを更新すること。

(上下水道料金等の説明に関すること)

第3条 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、苦情等につながらることのないよう留意すること。

2 日本語以外の言語についても、受託者の責任において対応すること。

(上下水道料金の収納に関すること)

第4条 水道料金等を窓口で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、領収書を納入者へ確実に手渡すこと。

2 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、翌営業日に同出納取扱金融機関に入金することとする。なお、上下水道局内の同出納取扱金融機関派出窓口が閉鎖された場合も、原則として同様の取扱いとするが、「午後3時以降」は「午後0時45分以降」と読み替える。

(上下水道料金以外（分担金・手数料等）の受領に関すること)

第5条 上下水道事業会計に属する分担金・手数料等の納付があった場合、上下水道料金と同様に納入取扱金融機関に入金すること。

(水道料金等の消込処理に関すること)

第6条 水道料金納入済通知書(OCR)によるものについては、以下のとおり。

- (1) 上下水道局経営企画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。
- (2) 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については以下のとおり。

- (1) 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に送付する。あわせて金融機関別事業別収納合計表を作成し委託者に報告すること。
- (2) 振替後2営業日後に依頼した口座振替データの結果が返却されるので、料金システムに取り込みを行う。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こと。
- (3) 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込処理を行うこと。
- (4) 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こと。

## 3 コンビニエンスストアによる収納については以下のとおり。

- (1) 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こと。
- (2) 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こと。
- (3) 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こと。
- (4) コンビニエンスストアの収納代行業務は、委託者が指定する業者のシステムを使用すること。

## 4 現金書留により送金を受けた場合は、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者に送付する。なお、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こと。

## 5 eL-QRによる収納については、令和9年4月からの導入に向け、地方税共同機構の公開仕様書等に基づく具体的な処理方法・処理の流れ・スケジュールを委託者に提案すること。

## 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」を作成し、後述の還付・充当処理を行うこと。

（収納日計表の作成に関すること）

第7条 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、委託者へ提出すること。

（水道料金等の還付・充当処理に関すること）

第8条 以下の還付・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委託者の決裁を得ること。委託者の決裁完了後、還付通知等決定通知書を使用者へ送付する。

- (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

2 還付金等の振込は委託者が行う。還付金等の振込データは受託者が振込口座等の内容を確認の上、全銀データ形式で委託者に提供すること。料金システムに当該機能がない場合は、受託者がデータ作成のための環境を用意すること。

(口座情報の管理(登録、変更等)に関すること)

第9条 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。

(口座振替の促進に関すること)

第10条 電話等で開栓、名義変更等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ていくこと。窓口における場合には、ペイジー口座振替受付サービスでの切り替えを勧奨すること。

2 新規の開栓で納付書払いとなっている使用者に対して、口座振替の案内等の促進を行うこと。

(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)

第11条 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、上下水道局工務課担当係等関係部署に報告を行うこと。

(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)

第12条 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。

(その他の必要な事項)

第13条 その他必要な事項は委託者と受託者の双方で協議し定めることとする。

## 【2】 開閉栓業務

(開栓業務に関すること)

- 第14条 使用者からの届出に基づき、1次側止水栓止めとなっている場合には、記載されている所在地、メーター番号等を確認・記録し、使用開始日の前日（前日が休業日の場合はその前日）に1次側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。なお、現状が1次側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。なお、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1次側バルブを閉める。
  - 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ため、1次側バルブを閉栓し「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、受託者で新しいメーターを取り付け、止水栓を開栓する。
  - 5 使用者・連絡先・送付先・口座・開栓時指示数等を料金システムに入力する。

(閉栓業務に関すること)

- 第15条 使用者からの届出に基づき、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・請求先・閉栓時指示数を料金システムに入力する。
  - 5 次期使用者への開栓案内を、お知らせ文書の投函等により行う。

(名義変更に伴うメーター指示数の確認に関すること)

- 第16条 使用者からの届出に基づき、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。

(閉栓に伴う現地精算業務に関すること)

- 第17条 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。

(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)

- 第18条 新規給水装置工事に係る水栓番号、使用者情報等の登録手続きを行うこと。
- 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手続きを行うこと。
  - 3 給水装置の廃止に係る水栓番号、使用者情報等の廃止手続きを行うこと。
  - 4 水道の使用用途の変更に伴う料金区分の変更手続きを行うこと。
  - 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、廃止の手続きを行うこと。

(その他の必要な事項)

第19条 受託者は、開閉栓業務時は、委託者が交付した身分証明書を常に携帯し、使用者やその他関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

2 開閉栓の際に携帯する帳票及び工具等は、受託者において準備することを基本とし、その保守も同様とする。

3 開閉栓作業において破損等が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。  
なお、破損等の原因が受託者にあることが明らかである場合は受託者の責任において復旧させること。

4 開閉栓業務に必要な帳票及び物品等は以下のとおり

- (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】 滞納整理業務、給水停止業務

(滞納整理計画の作成に関すること)

第20条 給水停止、督促等の滞納整理についての年間計画を年度当初に作成し、委託者に報告する。

(滞納者情報の管理に関すること)

第21条 受託者は、滞納者等の状況について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、料金システムの約束折衝等に入力し、詳細に記録する。

3 滞納者の状況については、毎月末に委託者に報告すること。

(督促状の作成及び発送に関すること)

第22条 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。

(催告及び訪問徴収(現地調査)に関すること)

第23条 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。

2 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2回は必ず実施すること。

3 第2項に該当する者については計画的に訪問徴収(現地調査)実施し、委託者に報告する。

4 出張に要する費用は、受託者の負担とする。

(水道料金等の時効管理及び不納欠損処理に関すること)

第24条 滞納者については、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適正に管理し、収納率の向上に努めること。

2 水道料金については、最新の民法の内容を充分理解し、料金システム等での管理に十分対応すること。

3 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は、委託者の債権管理マニュアルに基づいて整理のうえ、委託者が指定する帳票の様式で、指定する期限までに不納欠損処理に関する資料を作成し、提出すること。

4 委託者が指定する時期までに、料金システムにおいて適切に不納欠損処理を完了させること。

(給水停止に関すること)

第25条 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、2期以上の者、1期の滞納金額が100,000円以上の者又は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

① 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

書を発送する。

- ② 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。
- ③ 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、委託者の承認（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

- ① 「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。
- ② 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料金の全額を支払ったときとする。ただし、滞納料金の半額以上を支払い、かつ分納誓約をした場合その他一定の場合には給水停止を保留することができる。
- ③ 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。
- ④ 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ポスト等に投函する。
- ⑤ 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

- ① 受託者は給水停止執行日の午後6時まで事務所で待機するものとする。午後6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。
- ② 給水停止の解除は原則として滞納料金の全額を支払った時とする。ただし、使用者等が滞納料金の半額以上を支払い、かつ分納誓約をした場合その他一定の場合には給水停止を解除することができる。
- ③ 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、報告書を委託者に提出する。

(7) 給水停止保留者の管理

給水停止の執行を保留した者について、その分納誓約の履行状況を管理し、不履行者については委託者の承認（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。

(分割納付に関すること)

第26条 滞納料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 納付相談時に委託者が指定する様式で分納誓約書の提出を求め、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とともに、委託者へ報告を行う。

- 3 常に分割納付者の納付状況について料金システムを用いて確認し、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、給水停止の手続きに則って処理する。なお、委託者から分割納付不履行者について、リストの提供を求められた場合は、速やかに提供すること。
- 4 郵送納付者に対しては同条第1項に準じて分納誓約書の納付計画に従って納付書を郵送する。

（閉栓分の催告に関すること）

第27条 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。

（市外徴収に関すること）

第28条 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、委託者へ報告を行う。出張に要する費用は、受託者の負担とする。

（郵便物の返戻調査に関すること）

第29条 納付書、督促、停水予告郵便物の返戻分の調査を行い、結果を委託者に報告する。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、委託者へ提出する。

（その他必要な事項）

第30条 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。

## 【4】 検針業務

(検針日程表の作成に関すること)

第31条 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。

(検針データの作成に関すること)

第32条 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。

(H/Tに関すること)

第33条 H/Tの管理は、受託者が行うものとする。

2 H/Tの記録用紙(「水道・下水道使用水量等のお知らせ」)は受託者が在庫等について管理する。

3 H/T及び付属品の取扱いには細心の注意を払って扱い、盗難、紛失、破損等しないようにする。

4 H/Tはパスワード設定及びデータ暗号化等によるセキュリティ対策を講じ、個人情報の管理をすること。また、複数回のパスワード入力により使用不可(ロック状態)になること。

5 H/Tは施錠等のできる場所で管理を行い、盗難や情報漏えい対策を講じること。

(検針作業に関すること)

第34条 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)において、午前8時から午後5時までの間に行う。やむを得ない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 受託者は、検針時は委託者が交付した身分証明書を常に携帯し、使用者その他関係者から請求のあったときは、これを提示しなければならない。

3 検針の時に携帯するH/T及び付属品は、受託者において準備することを基本とし、その保守も同様とする。なお、検針の際に携帯するものは以下のとおり。

(1) H/T

(2) 身分証明書

(3) 「水道・下水道使用水量等のお知らせ」

(4) 検針棒

(5) 筆記具

(6) 「漏水のお知らせ」等の案内

(7) 検針報告書(漏水・無断使用等の報告書)

(8) ボックス内水抜き用ひしゃく等

(9) 予備のバッテリーパック等

(10) その他必要なもの

4 検針は、メーター設置場所に赴き、水栓所在地、水栓番号、使用者名、メーター番号、メーター口径、建物名、部屋番号等をH/Tの情報と照合・確認した上で、検針値を正確に読み取り、H/Tに確実にかつ正確に入力するものとする。

5 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こと。

6 「水道・下水道使用水量等のお知らせ」を作成し、ポストに投函する。ポストがない場合又はふさがれている場合は、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、お知らせはがきを郵送する。

7 検針時の水量が異常水量（漏水等）の場合の対応は以下のとおりとする。

- (1) 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。
- (2) 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。また必要に応じて、宝塚水道工事業協同組合の紹介を行うこと。
- (3) メーターより一次側の漏水の場合は、上下水道局工務課担当係に連絡を行うこと。
- (4) 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、委託者へ報告のうえ、受託者側で取替を行い、指示数の訂正等速やかに対応を行う。

（無断使用に関すること）

第35条 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。

（検針データの料金システムへの取り込みに関すること）

第36条 検針終了後、検針データを料金システムに取り込み、エラー等を確認する検針データチェックリストを作成する。

（検針結果のチェックリストの確認に関すること）

第37条 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等の場合については、使用者に閉栓手続きの案内文書を送付する。

（未検針及び誤検針などの処理に関すること）

第38条 検針終了後、検針員は必ずH/Tで未検針がないか確認する。

- 2 検針データを料金システムに取り込んだ後、再度未検針がないかを確認する。
- 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、調定更正、還付等の対応を行うこと。

（使用水量の認定に関すること）

第39条 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）」をポスト等に投函し、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、委託者が定めた規定によって認定する。また、認定が2期以上続く場合は委託者に報告をすること。

- 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、委託者に確認を行い処理する。

（その他の必要な事項）

第40条 使用者等からの問合せや苦情等は受託者において対応し、対応結果を委託者に書面にて報告する。

- 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。

## 【5】 料金計算・調定業務

(水道料金の調定に関すること)

第41条 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、委託者へ報告する。

4 水道料金等の納入通知書の発送にあたっては、収納済使用者等の納入通知書を抜き取るとともに、同一の利用者や送付先が同じ納入通知書は、まとめて郵送すること。

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「水道・下水道使用水量等のお知らせ」を作成し送付する。

(調定更正に関すること)

第42条 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 毎月初に前月調定更正額、還付額等を委託者に報告する。またその際、財務会計システムと料金システム上の収入額・未収額の整合を取ることを。

(減免処理に関すること)

第43条 漏水減免については、受託者は、漏水減額申請書を受取り、委託者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 火災減免については、火災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 濁水減免については、委託者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。

(その他の必要な事項)

第44条 納入通知書等の宛先不明等による返戻分に関する調査及び公示送達に係る資料を作成し、委託者に提出する。

2 その他必要な事項は、委託者と協議し定めることとする。

## 【6】料金システムの開発、運用、保守及び管理業務

### （料金システム開発に関する基本的事項）

- 第45条 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法令・条例、規程や要領等の制度改正があった場合は、委託者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、委託者と協議して決定すること。なお、本業務委託期間中に見込まれる料金改定（水道・下水道それぞれ2回まで）及び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。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、原則として委託者の負担とするが、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、統計等、委託者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。

### （開発業務の実施に関する事項）

- 第46条 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、委託者の承認を得ること。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、以下の書類を提供すること。
    - (1) システム基本設計書及び詳細設計書、カスタマイズ一覧
    - (2) システム構成リスト（ハード及びソフト）
    - (3) データ構成テーブル
    - (4) 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、委託者はその内容について、適宜、確認できるものとする。

### （データ移行に関する事項）

- 第47条 現行料金システムから新規で料金システムを構築する場合は、本仕様書等の業務委託を実現できるものとし、以下の事項を満たすこと。
- 1 現行料金システムからのデータ移行を行う場合、全データを漏れなく移行し、移行後の使用に支障が生じないようにすること。また、テスト移行を1回以上は実施すること。
  - 2 システム構築にあたっては、ハードウェア及びソフトウェアがともに複雑になることを避け、パ

パッケージシステムを基本とすること。その際、業務上必要な機能は、システム改修して構築するものとするが、代替機能等の運用により改修が回避できる場合は、代替機能等による運用の提案も可とする。

- 3 現行料金システムのデータを新料金システムに移行する費用は、受託者の負担とする。
- 4 新料金システムは、本稼働の前2か月以上をテスト稼働期間とすること。なお、テスト稼働を行う作業場所等については、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。
- 5 データ移行にあたっては、現行料金システムから提供されたデータが仕様に適合しているかを確認し、新料金システムで不具合を起こす恐れのあるデータについては、その修正を行うこと。
- 6 各種マスターのデータ変換等については、委託者と受託者は十分な協議及び検証をもって、新料金システムへの移行を行うこと。

(運用、保守及び管理業務に関する基本的事項)

第48条 業務委託に関するデータの入力、管理等の電算処理等、業務委託全般を一元的に管理、処理できるように料金システムを運用すること。また、料金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。
- 3 年間の料金システムの処理スケジュールを作成し、委託者へ提出すること。

(ハードウェアに関する事項)

第49条 受託者は、料金システム導入後の運用に際し、業務委託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H/T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、業務委託に関連する各部署において、照会等に用いるために、料金システムを設置し、その稼働を可能とすること。設置及び稼働を要する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)。

- (1) 上下水道局経営企画課 …… 料金端末機6台、プリンター1台
- (2) 上下水道局給排水設備課 …… 料金端末機2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、上下水道局経営企画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こと。また、給排水設備課設置の端末においては、「照会処理」のみを可能とすること。
- 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、故障及び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。

(バックアップ体制の確立に関する事項)

第50条 不測の事故に備え、1日1回以上のバックアップの実施や復旧手順書を作成するなど、安全対策を講じること。また、バックアップの実施状況に関して、委託者により適宜、確認ができるものとする。

(セキュリティ体制の確立に関する事項)

第51条 ネットワークの環境設定、管理及び料金システムと関連機器の運用、管理については、常にウイルスパターンファイルを最新の状態に保ち、外部への情報漏えい対策及びウイルス対策を十分に行うこと。

- 2 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こと。
- 3 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受託者は業務従事者に対して十分な研修を行うこと。
- 4 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。
- 5 端末の操作ログが保存され、万が一、業務従事者等による不正が発覚した場合に、その操作ログの確認ができること。
- 6 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できないこととする。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、事前に委託者及び市情報政策課との協議を要する。
- 7 「宝塚市情報セキュリティ規則」を遵守すること。

(受託業務終了時のデータ移行に関すること)

- 第52条 受託者は、契約期間が満了したとき、又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、委託者が指示する形式により返還すること。
- 2 受託者は、受託期間内で委託者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（データ移行用のプログラム開発、テスト、データ提供作業等）に協力すること。
  - 3 上記の第1項及び第2項の作業に要する費用は受託者の負担とする。

(情報システム機器類の廃棄等に関する事項)

- 第53条 受託者が調達した機器、器具、工具及び設備等で電子機器等の記憶媒体を含むものについては、契約期間満了時又は解除時にデータを復元できないように消去しなければならない。
- 2 廃棄するハードディスク等については、物理破壊、磁気破壊、又は消去ソフトウェア（米国国防省規格等準拠等）による消去によって復元不可能な状態に消去し、データ消去証明書を発行すること。

## 【7】 下水道事業関連業務

(下水道事業関連業務)

- 第54条 下水道開始届・異動届等のシステムへの入力については、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ついては、水道料金と合わせて下水道使用料がある場合は、下水道使用料にかかる減免申請を受付し、決裁資料を作成して委託者の決裁を得た後、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委託者が行う。)
  - 3 認定排水汚水量のシステムへの入力については、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。また、水量・金額の増減に関する資料を作成し、申告書とともに委託者の決裁を得る。
  - 4 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・発送については水道料金に準ずる。
  - 8 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 分割納付については、水道料金に準ずる。
  - 10 その他、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「水道・下水道使用水量等のお知らせ」を作成・送付する。

(メーター法定取替について)

第55条 検定有効期間満了(以下「検満」という。)に伴うメーター取替については、以下の業務を受託者において行う。なお、メーター取替に従事する職員は、業務受託者証明書を携帯し、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。

- (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などメーターを出庫するまでの全般的な業務
- (2) 「量水器取替のお知らせ」の印刷・配布
- (3) 取替対象者からの問い合わせに関する真摯な応対
- (4) 取替後の漏水、その他苦情等に関する真摯な応対
- (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、委託者へ報告
- (6) 旧メーターの入庫点検
- (7) メーター取替に付帯する消耗品の発注(パッキン、オーリング等)

(検満メーター取替に係る在庫管理業務等)

第56条 検満のメーター取替は、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。

- 2 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てメーター購入計画を作成するとともに、委託者へ報告し、メーター購入を依頼する。
- 3 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、その結果について委託者へ報告を行うとともに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 メーターの出庫の際は、交換メーター、メーター取替一覧表、メーター出庫番号表、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)の準備を行うこと。
- 5 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、委託者へ報告を行うこと。
- 6 取替後のメーター保管については、委託者が定める期間、所定の場所に取替済メーターを保管すること。
- 7 取替メーターに関する料金システムへのデータ入力については、料金システムに量水器取替異動票から取替データを取り込み、正確に料金計算に反映させること。

(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)

第57条 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、経営企画課と受託者との業務区分を以下のように定める。なお、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) 債権管理事務

- ① 当該年度の賦課決定台帳作成までを経営企画課が行い、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経営企画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経営企画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。

（2）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。

(3) 管理台帳・滞納整理簿・交渉記録簿の整備

管理台帳は経営企画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。

(4) 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経営企画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	経営企画課
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～	経営企画課
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	経営企画課
6	申告書作成、送付	7月初旬（返送期限7月20日ごろ）	経営企画課
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	経営企画課 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 経営企画課

（宝塚市水洗便所改造資金貸付金債権管理に関すること）

第58条 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。なお、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) 債権管理事務

- 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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

（その他付帯する業務）

第 59 条 その他付帯する業務については以下のとおり。

(1) 決算・予算関係資料の作成に関すること

決算・予算にあたって、委託者が指定する必要なデータ・帳票を委託者に提出する。

(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、委託者へ提出する。

(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・決算等に必要な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。

(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

①破産債権の届出等に必要な資料を作成し、委託者へ提出する。

②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、委託者へ提出する。

③委託者が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

委託者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

委託者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

①委託者が指定する様式で、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。

②委託者が指定する様式で、国税徴収法等に規定する滞納処分に関する帳票を作成し提出する。

別表Ⅰ 業務委託予定件数一覧表

項目		令和5年度実績値	令和6年度実績値
	給水人口	228,635人	227,503人
	給水戸数	107,199戸	107,608戸
	メーター数(開栓中) ①～⑨計	112,194件	112,934件
	① 口径13mm	16,055件	16,067件
	② 口径20mm	91,780件	92,491件
	③ 口径25mm	3,274件	3,269件
	④ 口径30mm	47件	49件
	⑤ 口径40mm	607件	616件
	⑥ 口径50mm	282件	293件
	⑦ 口径75mm	123件	124件
	⑧ 口径100mm	23件	22件
⑨ 口径150mm	3件	3件	
窓 口 ・ 収 納 業 務	開栓受付(作業件数)	9,184件/年	9,399件/年
	閉栓受付(作業件数)	9,276件/年	9,412件/年
	口座振替申込	3,223件/年	3,477件/年
	証明書等交付	79件/年	86件/年
	漏水減免受付	691件/年	725件/年
	消込処理①～③計	552,563件/年	557,127件/年
	① OCR分	22,175件/年	21,700件/年
	② コンビニ収納	136,803件/年	143,030件/年
	③ 口座振替	393,585件/年	392,397件/年
還付処理	2,174件/年	1,992件/年	
滞 納 整 理 業 務	督促状送付	29,297件/年	28,997件/年
	滞納件数	66,259件/年	59,155件/年
	分納誓約	59件/年	72件/年
	給水停止	627件/年	586件/年
	① 予告通知発送	4,650件/年	4,845件/年
	② 執行	195件/年	196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	99.37%	99.27%
② 過年	95.79%	96.79%	
検 針	検針地区	市全域 + 川西市満願寺町	
	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	25名	25名
	検針件数 ①+②	95,286件/月	95,937件/月

	① 奇数月	54,598 件/月	55,141 件/月
	② 偶数月	40,688 件/月	40,796 件/月
	再検針	15,166 件/年	16,388 件/年
	使用水量お知らせ票送付	34,944 件/年	40,066 件/年
調定	調定件数	534,401 件/年	540,042 件/年
	納付書発送件数	153,646 件/年	158,442 件/年
	口座振替依頼件数	393,523 件/年	392,380 件/年
	口座振替依頼件数（再請求）	7,778 件/年	7,693 件/年
メーター取替	取替件数（1年当たり） ①～⑨計	13,228 件/年	11,867 件/年
	① 口径 13 mm	1,941 件/年	1,287 件/年
	② 口径 20 mm	10,583 件/年	10,382 件/年
	③ 口径 25 mm	480 件/年	120 件/年
	④ 口径 30 mm	0 件/年	0 件/年
	⑤ 口径 40 mm	156 件/年	6 件/年
	⑥ 口径 50 mm	43 件/年	52 件/年
	⑦ 口径 75 mm	19 件/年	18 件/年
	⑧ 口径 100 mm	5 件/年	2 件/年
	⑨ 口径 150 mm	1 件/年	0 件/年
	取替指示票（取替済のお知らせ）	13,228 件/年	11,867 件/年

	項目	令和5年度実績値	令和6年度実績値
その他	受益者負担金		
	督促状送付	0 件/年	0 件/年
	滞納件数	0 件/年	0 件/年
	水洗便所改造資金貸付金		
	督促状送付	0 件/年	0 件/年
	滞納件数	0 件/年	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	DELL Windows 11 Pro
OCR機器一式	HT-4165-28
ハンディターミナル	Panasonic F2-X1

検満メーター交換予定件数

口径別交換 予定件数	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	令和13年度	各口径合計
口径13mm	2,764	1,825	1,715	2,065	1,737	10,106
口径20mm	10,925	11,721	10,174	12,851	12,003	57,674
口径25mm	566	484	674	475	185	2,384
口径30mm	24	7	1	1	1	34
口径40mm	94	77	81	132	45	429
口径50mm	38	31	40	73	28	210
口径75mm	12	9	21	20	15	77
口径100mm	6	2	1	4	2	15
口径150mm	0	0	2	0	0	2
各年度合計	14,429	14,156	12,709	15,621	14,016	70,931

別表 2 賃貸借可能な駐車場等（令和 8 年 3 月現在）

内 容
上下水道局内駐車場（1 台分）有償
上下水道局内駐輪場（8 台分）有償

別表 3 貸与品一覧

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
お客さまセンター執務室・机・椅子	業務全般	必要数
身分証明書	全職員	

別表 4 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	200,000 セット
口座振替申込書	5,000 セット
水道・下水道使用水量等のお知らせ（ロール紙）	4,000 セット
閉栓札（針金付き）	10,000 セット
督促状（圧着はがき、連続帳票）	36,000 セット
使用水量のお知らせ（一般用）	60,000 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
量水器取替異動票（連続帳票）	17,000 セット
給水停止予告通知書（連続帳票）	8,000 セット
給水停止執行通知（郵送分）	2,000 セット
給水停止執行済通知書（現地分）	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	17,000 セット
窓付き横長	6,000 セット
長3縦長	6,000 セット
窓付きはがき用封筒	20,000 セット

※1 適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応



## 別紙2 [秘密保持等に関する特記仕様書]

受託者は、業務の一部を再委託した事業者や、本契約における料金システムの構築及び保守並びに運用業務を実施する事業者がある場合は、当該事業者の本特記仕様書の各項目を受託者同様に遵守させること。また、受託者は、業務上行った行為及び業務上の事故については当該事業者と連帯して責任を負うものとする。

1. 受託者（以下「乙」という。）及び乙の作業要員は、個人情報の保護に関する法律その他の関係法規及び委託者（以下「甲」という。）の情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。
2. 乙及び乙の作業要員は、業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務が完了した後も、また同様とする。
3. 乙及び乙の作業要員は、連名により、甲の指定する様式の守秘義務に関する誓約書を作成し、甲に提出しなければならない。また、作業要員は、名札または身分証明書を分かり易い箇所に身につけて作業を実施すること。
4. 乙は、甲に無断で業務の再委託を行ってはならない。再委託を行う際は、甲の承諾を得ること
5. 乙は、甲から提供を受けた、秘密を含む資料（プログラムリスト、ドキュメント、外部記憶媒体の記録その他の資料をいう。以下「提供資料」という。）を甲の許可なく宝塚市庁舎又は指定された場所内より持ち出してはならない。また、本契約における業務以外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。
6. 乙は、提供資料を複写し、又は複製してはならない。ただし、業務の円滑な遂行又は正確性確保のため、乙が申し出た場合において、甲が許可したときは、この限りではない。
7. 乙は、提供資料及びその複写・複製物について、その内容が第三者に漏れることのないよう安全に保管し、提供資料の内容が第三者に利用されることのないよう厳重な注意をもって処理しなければならない。また、盗み見や盗難等によって第三者へ漏洩する可能性がある場所や国外の法令が適用される場所で取り扱わないこと。
8. 乙は、業務を遂行する過程で、提供資料の安全管理に関して事故が発生したときは、提供資料の内容が第三者に漏れないよう、適切な応急の措置を講じるとともに速やかに甲に報告し、その指示に従い、復旧に努めなければならない。
9. 甲は、乙の業務の処理状況及び提供資料の保管状況を確認するために、随時に甲の職員を立ち入らせて調査し、若しくは必要な報告を求め、又は必要な指示を乙に与えることができるものとする。
10. 乙は、提供資料を宝塚市庁舎又は指定された場所内より持ち出す場合は、その内容、取扱者、持ち出し年月日、持ち出し先、持ち出し方法、返却・廃棄方法について申し出、甲の許可を得なければならない。また、乙は、搬送中における提供資料の紛失、盗難、き損等事故のないよう安全確保に万全の対策を講じなければならない。
11. 乙は、業務完了に際し、保管する提供資料及びその複写・複製物について甲の指示に従い廃棄又は甲に返還し、廃棄又は返還の状況について甲に報告しなければならない。
12. 乙は、作業要員に対し、個人情報の保護及び秘密保持等に関して年1回以上の研修、教育等を実施すること。
13. 乙は、本契約の履行中において、乙の責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償するものとする。
14. 甲は、乙が本特記仕様書に違反し、その違反により契約の目的を達することができないことが明らかであるときは、直ちにこの契約を解除することができる。

別紙3 導入機器の要件（現状仕様ベースでの参考）

機能要求項目	
<b>I 導入機器要件</b>	
※	※製造メーカー名は問わないが、機器については国内メーカーで且つ現地にて保守作業が可能なもの
<b>(1) 基本ソフトウェア</b>	
1	サーバのOSの制限はないが、業務に支障がなく5年間使用可能なものとする
2	データベース、SQLServerなどの稼働実績が十分あるものとし、安定稼働が図れるもの
3	サーバ機は、自動運転ができ、セキュリティ対策やネットワーク管理を含め運用が容易であり、システムの安定稼働が可能であること トラブル時のシステムダウンを回避するため、必要な機器を多重化する等の対策をすること
4	サーバがハウジング可能な仕組みになっており、サーバのメンテナンスがアウトソーシングでき、定期保守など業務時間外で対応できること
5	想定される端末台数で円滑に業務を行うために必要な仕様及び台数であること バッチ起動によりオンライン系の速度低下や機能制限で業務が中断しないこと バッチの起動数に極力制限のないこと
6	最低5年間は機器の更新・追加が発生しない最適な構成であること 法改正や業務の追加等で万一機器の更新・追加が必要になった場合でも、容易に行える汎用性・可用性の高い構成であること
7	移行データを含め、最低10年分のデータを保持できること
8	トラブル時のシステムダウンを回避するため、必要な機器の多重化やバックアップ等の対策がされていること
9	万一の障害に備え、バックアップ装置によるデータバックアップ機能を有し、データの回復も容易であること
10	その他、オプション構成は、システムの内容等により、提案者にて選定すること
<b>(2) ハンドヘルドターミナル(HTT) ※スマートフォンタイプも可</b>	
1	必要ソフトウェアについては、パッケージ導入業者にてインストールすること
2	回線経由またはメモリーカードを介してサーバとのデータの送受信ができること
3	個人認証、置き忘れ防止の対策がとられていること
4	長期放置等で内蔵メモリからソフトウェアが消失した場合でも、ソフトウェアの自動復元ができること
5	LANアダプタ（データ送受信用）など通信に必要な機器類を含むこと
6	スマートフォンタイプを採用するに当たっては、必要と思われる付属品は、提案者において示し、見積りに考慮すること
<b>(3) OCRスキャナ（1台）</b>	
1	現行システムの納付書・メータ取替異動票を読み込めること
<b>(4) その他</b>	
1	その他必要機器等があれば、提案者において示し、見積りに考慮すること

別紙 4 上下水道料金システム機能要件（現状仕様ベースでの参考）

機能要求項目	
<b>I 新料金システム要求機能詳細</b>	
(I)	<b>システム全般共通、運用</b>
	<b>(i) システム全般</b>
1	「水道法及び関連法」、「地方公営企業法」、「地方公営企業法施行令・施行規則」、「宝塚市条例・施行規程・要綱」等関係法令等に基づいたシステムであること
2	データベースをサーバで一元管理するシステムであること
3	サーバの電源投入や切断、バックアップ処理などは自動処理できること
4	適用するパッケージソフトは、人口増や合併等による将来の規模増加に対応できること
5	適用するシステムは、システムダウンに対する対策が取られた構成に対応できること
6	システムの稼働時間は、管理者が任意に設定できること
7	照会や検索など、窓口や電話対応において必要不可欠な機能は、ストレスなく快適に動作する応答速度を確保できること
8	想定される端末台数で円滑に業務を行うことができること バッチ起動によりオンライン系の速度低下や機能制限で業務が中断しないこと バッチの起動数に極力制限のないこと
9	ユーザ ID/パスワード毎に各画面及び業務の使用限定ができ、セキュリティ管理が可能なこと
10	すべての操作ログ、更新履歴をサーバで保持管理できること
11	必要に応じて、任意の条件でデータを抽出し、EUCによる処理ができること 定例的なものについては、あらかじめメニュー等に登録されていること
12	全てのデータを追加・修正・削除した場合には、履歴を作成すること
13	履歴として異動日、担当者、処理項目、異動前後などの情報を持ち、画面表示できること
14	誤更新、不正更新を速やかに確認できるよう、全異動履歴を入力日範囲や担当職員などの条件で串刺し検索し、一覧表示できること
15	一覧表示画面では、表示項目を選んで並び替えができること
16	一覧表示画面から選んで画面を展開した場合、その一覧画面に戻れること
17	一覧表示させた内容を Excel シート等に出力できること
18	メモ機能等により、連絡事項・交渉経過を管理し、職員の情報共有が図れること
19	給水工事関連のデータ入力を行わなくても、他の機能が問題なく利用できること
	<b>(ii) 帳票の処理</b>
20	各業務で発行する帳票は基本 A 判 (A3・A4・A5) でカット紙レーザープリンタへの出力が可能なこと
21	全帳票が出力前にプレビューでき、印刷の必要性を判断できること
22	出力ページの任意指定、印刷の保留・再開の管理ができること
23	各帳票は、データとして保存され、そこからプレビューや再印刷ができること
24	再印刷時は、最初の印刷時に保存したデータから印刷できること（再処理は不可）
25	帳票の印字内容を XML データ化し、Excel 等で再利用できること
26	大量出力用のデータ（納入通知書、口座振替）を抽出でき、容易に記憶媒体に保存可能であること

27	送付先情報の更新・名義変更は、以後出力されるすべての帳票に反映されること
28	納付書や口座振替済通知書等お客様宛の帳票は、調定単位・使用者単位で発行を制御できること
29	検針のお知らせについては、HHTで現地へ・お知らせハガキを送付先へ・両方必要・両方不要を選択できること
30	以下の通知書等の郵送物は、3つ折り圧着はがきを使用すること ①納入通知書 ②督促通知書 ③水道・下水道使用水量等のお知らせ
31	以下の帳票は、専用紙を使用すること ①停水予告通知書                      用紙サイズは納付書と同封しやすいものとする ②停水執行通知書 ③メーター取替異動票通知書 ②はセンターでは出力しない
32	郵送物について、全てカスタマーバーコードが印字されること
33	帳票類の様式の変更に早急に対応できること
	<b>(iii) バッチ (一括) 処理</b>
34	バッチ処理のスケジューリング、自動運用に対応していること また、バッチ処理は日中でも処理でき、オンライン処理に極力影響を及ぼさないこと
35	バッチ処理の自動運用中にエラーが発生した場合は、ログにエラーメッセージを記録できること
36	バッチ処理のエラーが発生しても次処理に影響が無い場合は、後続するバッチ処理を引き続き自動運用できること
37	バッチ処理結果は、処理名称、処理起動/終了時刻、入力件数、出力件数、更新件数、出力頁数、エラーコード、エラー内容などをログとして管理できること
38	バッチ処理が異常終了した場合は、ログから原因を解消後、再実行が容易にできること
39	バッチ処理の処理履歴を管理し、過去に遡って処理日時等を確認できること
	<b>(iv) データの保持、出力</b>
40	給水装置・使用者データは10年以上の保存ができること
41	調定収納データは10年以上の保存ができること
42	調定更正履歴、請求履歴、入金履歴の情報は過去10年以上を保存できること
43	未納データを全件保持できること
<b>(2)</b>	<b>調定年度・期別・回等について</b>
1	2カ月検針2カ月請求とし、1年度6期とする
2	給水区域を8ブロックに分け、日をずらして検針を行う 検針は月の1日、5日、15日、20日から各3日間で行う 1月1日分のみ年末に前倒し。他は土日祝に無関係に検針を行う
3	1日・5日検針分を10日にエラーチェックして15日に調定を行う 15日・20日検針分を25日にエラーチェックして、月末に調定を行う 非営業日の場合は前倒しとする
4	偶数月の15日調定を1回目として、以降調定毎に回目を1増やし、1期4回とする

5	開栓遅れ等により、当該ブロックの調定日後に調定を起こす場合は、正規の回目に4を加えた回目とする（5～8回） （4月1日検針のブロックは通常調定では1回目。4月16日以降に4月1日検針の調定を作成する場合は5回目）
6	調定毎に納付書発行・口座請求を行う
7	口座引落については、磁気データによる請求分は2回、紙による請求分は1回行うこととする
8	閉栓調停については、検針ブロックとは無関係に、閉栓日以降直近調定の回目とする ただし、閉栓処理が調定日後になった場合は、正規の回目に4を加えた回目とする。 （4月1日閉栓を4月15日までに処理すれば1回目。4月16日以降に処理すれば5回目）
(3)	<b>各種マスター・主要キーの考え方</b>
1	マスターの項目設定の詳細に関しては、システム全体を構築する上で必要なものを協議して決定すること
	<b>①水栓番号</b>
2	桁数は7桁以上とし、英数が使用できること
3	親子メーターの場合、親子関係が把握できること
4	親子メーターの子メーター分には総務課で仮附番しているが、直圧に変更され、正式に附番された場合の水栓番号変更に対応できること（水栓番号自体の変更、または料金に影響が出ない形で情報の引き継ぎ等）
	<b>②メーター番号</b>
5	口径とメーター番号の組合せで管理できること（メーター番号に重複有）
6	下水のみ分や私設メーター（局未管理のため番号不明）での利用ができること
7	桁数は6桁以上とし、英数が使用できること
8	メーター項目として、メーター番号、桁数、口径、計算口径、取付日、検満年月、位置情報、状態（開栓中・バルブ止・止水止・撤去・停水キャップ等）が管理できること
	<b>③使用者番号</b>
9	1水栓番号に対し、1使用者番号を附番する。枝番を使って、履歴を管理する 現行は検針ブロックと住所を組み合わせで設定している（10桁+履歴2桁） 採番は手動でよい
10	現在使用している使用者番号をそのまま移行、または別に管理し、検索・帳票への表示ができること 現行は町丁4桁（先頭1桁は検針ブロック1～9）+番地2桁+号4桁+履歴2桁
	<b>④使用者情報</b>
11	納付書送付先以外に連絡先を管理できること。所有者、管理人等を管理できること
12	電話番号は2つ以上管理でき、検索できること
13	料金の支払い方法は、納付書・口座引落・スマートフォン決済が可能であること
14	同一名義同一送付先の納付書を、1枚にまとめる（要明細）、または連続で出力する等、郵送時の事務の効率化や経費の節減を図る仕組みをもつこと
15	市内転居の場合、または過去に市内で水道の契約があった場合、未納等の情報を参照する仕組みがあること

15-2	生活保護受給者、及び窓口サービス課から個人情報提供の制限の通知があった使用者（DV、ストーカー被害者）については、フラグを立てることで、画面上の氏名欄に色をつけるなどして、操作員の注意を喚起できるようにすること
	<b>⑤住所</b>
16	市内及び市外給水区域の水栓所在地の町丁名は、コード管理され、コード入力及び一覧表示からの選択ができること
17	市内住所の町丁名コード体系については、現行システムのコード体系(4桁)に合わせることができること（川西市満願寺町・西宮市仁川町を含める） もしくは、漏れなく新コードに置き換えること
18	市内住所コードと郵便番号がリンクしていること
19	市内住所を管理しているマスターは住所変更追加を容易に行えること
20	市外の住所の入力については、日本郵便（郵便事業株式会社）の郵便番号辞書のデータを利用できること 郵便番号と住所の相互変換ができること
21	郵便番号簿は日本郵便が提供しているものを基本とするので郵便番号簿のデータが変更された場合、容易に最新に更新できること
	<b>⑥検針順路</b>
22	検針順路が個別・一括に随時変更できること
	<b>⑦金融機関</b>
23	金融機関マスターに容易に新規金融機関を登録できること 統廃合等による名称変更があった場合、時期に合わせた金融機関名が使われること
	<b>⑧口座情報</b>
24	使用者名と異なる口座名義を登録できること。
25	口座変更の場合、開始期分までは旧口座で引落ができること。再振替時にも同じ口座を使用すること
26	未納分を口座請求する場合等に、最新の口座情報を利用できること
	<b>⑨料金・消費税・減免率・水道水以外の水量認定に係る値等</b>
27	料金、消費税率等、適用開始期について、システムを大幅に改修することなく設定変更できること 改定の前後で、正しく計算できること。
	<b>⑩組織名等の設定</b>
28	水道事業管理者名や組織名をデータベースに保持し、納付書等の帳票への出力に使用できること 内容変更時のシステム改修は不要であること 職務代理者の設置に対応できること
	<b>⑪事由コード等</b>
29	事由等のコードの設定変更は、システム改修が不要であること
<b>(4)</b>	<b>使用者等の検索機能</b>
1	検索キーとして以下の項目が存在すること 使用者番号、水栓番号、メーター番号、使用者カナ氏名、水栓住所（町名一番（地）一号）、水栓方書（カナ）、電話番号、支払い方法、金融機関、支店、口座名義人カナ、名寄番号、検針担当、検針地区、検針順路、未納件数（何件以上）、未納金額（何円以上）、送付先住所、送付先宛名、メーター口径、メーター検定満期（年月以前）、用途種別、使用状態、屋号、親子メーター

	複数画面、別メニューからの検索でも可とする。
2	検索項目（使用者番号・氏名等）の一部でも該当者の検索が漏れなくできること
3	水栓住所・金融機関・検針担当等について、コード入力及び一覧からの選択ができること
4	検索は前方一致・部分一致などの部分検索と複数項目を指定して絞込み検索ができること
5	複数該当する場合は該当者一覧で表示しその中から該当者を選択できること
6	選択した使用者から検索結果の該当者一覧に戻ることができること
7	現使用者のみの表示と全該当者表示とを簡単に切り替えることができること
8	使用者情報表示時に、過去の水栓使用者を前後にたどるように切り替えて表示できること
<b>(5)</b>	<b>使用開始・中止等の予約受付</b>
1	受付業務の状況が開栓、閉栓、異動情報入力、窓口対応（交渉経過）の更新履歴として把握できること
2	当日以前分の申込みあることから、メーター指示数を入力することで開栓や閉栓の処理を完了できること
3	市内転居の場合、または過去に市内で水道の契約があった場合、情報を複写して入力を簡素化できること 口座情報については、引き継ぐ・引き継がないの選択ができること
4	誰が連絡してきたかを管理できること
	<b>(i) 新規水栓登録</b>
5	使用者番号、水栓番号、水栓所在地、水栓登録日、用途種別、メーター口径、メーター番号、検定満期、メーター取付日、受水槽容量、親子メーター適用 等を入力することができること
6	新規水栓について、未開栓、メーターなしでも登録することができること 同時開栓の場合は、使用者情報を入力できること
7	集合住宅等の新規水栓を連続して登録する際、同様の情報がある場合は、共通する内容を何度も入力せずに作成できること
8	親子メーターの集合住宅に対し、各戸検針各戸徴収、差水計算ができること
	<b>(ii) 既存の水栓情報がある場合</b>
9	開閉栓の受付者と入力者が異なることから、受付票兼メーター指示書を出力できること
10	予約入力時に予定日を入力することから、予定日を指定するとその日の予定内容を出力できること
11	予定日を経過していても、異動処理が完了していない場合、注意を促す表示ができること
12	予定日が変更等になる場合があることから修正及び削除することができること
13	開栓予約→閉栓予約や閉栓予約→開栓予約など連続した予約受付ができること
14	開栓中の開栓受付及び閉栓中の閉栓受付は注意を促す表示をすること
15	開栓予定入力時に、用途種別の変更や下水の登録ができること
16	異動完了前に予約受付入力がある使用者を表示した場合、受付内容の表示ができること
17	住所等で検索したとき、予約受付がある使用者も表示できること
18	水道・下水と一括して開栓・閉栓処理ができること
19	下水道は上水道と別に開栓処理（下水のみ中途開始処理）ができること
	<b>(iii) 使用開始・中止の予約受付の閲覧</b>
20	使用開始・中止の予約受付情報は、受付日、予定日等の条件を指定して検索し、画面に一覧表示できる

	こと
21	期間を指定して開閉栓の受付件数が月毎に把握できること その際、指定した検針ブロックごと、新設既設別（開栓分）に集計できること
22	受付登録した一覧を開閉栓一覧表に出力できること
<b>(6)</b>	<b>開閉栓</b>
1	予約分を開閉栓する際に、予約時に入力した内容を再度入力する必要がないこと
2	閉栓中の開栓受付については予定日に自動更新で開栓すること
3	閉栓処理時、閉栓日と指示数で閉栓調定を行うこと。その際、年度・期別・回目を自動判別し、表示すること ただし、手動で変更できること
4	閉栓指示数については、端末入力・HHT から読み込みに対応すること
<b>(7)</b>	<b>名義変更異動入力・修正（閉開栓を伴わない）</b>
1	名義変更となった変更履歴がわかること
2	（相続や名称変更を想定しているため）料金の精算を伴わずに使用者の変更ができること
<b>(8)</b>	<b>下水道の登録</b>
1	下水供用開始登録を独立した画面から入力でき、不必要な情報を閲覧することなく下水道担当者が下水開始登録を行なえること
2	下水供用開始情報として、供用開始日、開始指示数、統計用途、排水系等を管理できること
3	井戸のみを使用している場合など、下水のみの使用者も管理でき、下水のみの調定を作成できること。
4	報告書による水量増・減、報告水量による請求、世帯人数で計算、上限水量設定等が管理でき、報告書以外の分は自動計算できること
<b>(9)</b>	<b>検針用ハンドヘルドターミナル(HHT)とのデータエクスポート及びインポート</b>
1	現行 HHT で表示・使用している情報をエクスポートできること 検針順序については、サーバーで指定した順序で出力されること
2	あらかじめ次回検針用の修正水量等の登録を行えること
3	検針ブロック別または検針定例日別で検針予定のデータを抽出作成し、検針員毎の HHT に振分けてデータを渡すことができること
4	HHT から検針結果をインポートし異常水量や無断使用、無断転出、未検針、再検針等のエラーチェックリストを作成できること
5	検針結果を元に、調定日前であっても予定調定情報を確認できること
6	上記の検針結果は検針データとして使用者毎に履歴が管理され、その検針データに基づき調定が作成されること
7	検針対象は基本的に下水のみ、メーター撤去済み以外とし、検針結果については履歴として管理できること
8	未検針等の場合 検針の結果、未検針またはエラーチェックで再検針となったデータは、使用者や水栓の最新情報で自動的に検針データ再作成されること
9	検針員の日毎検針件数集計等により、作業状況や作業効率の管理ができること
10	月次報告として検針員毎の検針地区別の検針件数等の報告件数を集計表にまとめ、作業状況の管理ができること

11	詳細については局と協議の上対応できること
<b>(10)</b>	<b>HHTによる閉栓業務</b>
	<b>[HHTによる閉栓機能概要について]</b>
1	閉栓受付した使用者を、閉栓予定日・地区または担当者等でHHTに抽出し、現地で指示数を入力することにより閉栓分料金計算ができること
2	必要があれば未納分の調定データを持ち出しし、現地で領収書を発行できること
3	HHTで現地徴収した料金の領収書発行ができること
4	閉栓分料金計算データはサーバーにインポートして、閉栓分調定を作成できること
5	サーバーにインポートしたあと、閉栓分検針のお知らせ票の出力が出来ること
	<b>(i) HHTにエクスポートするデータを管理する</b>
6	抽出条件に合致した使用者が画面に表示できること
7	HHTにエクスポートする使用者を選択し担当者番号を指定できること
8	持出中のデータは、どの担当者がどの使用者データを持ち出しているか照会できること
	<b>(ii) HHTからの返却データをサーバーに反映する</b>
9	閉栓分検針担当者のHHT毎に閉栓分調定データを取り込めること
10	返却データの取込処理毎に以下の帳票を出力し訪問状況を確認できること 「検針チェックリスト」、「調定明細」、「料金アンマッチリスト」
11	閉栓分検針担当者毎に「日報」を出力できること
	<b>(iii) 閉栓業務 HHT の機能</b>
12	パスワードを入力してからでないと操作ができないこと
13	指定した時間（10分等）を超えても何ら操作されない場合電源がOFFとなること
14	HHT画面に検針対象使用者を一覧表示し、該当者を選択して処理ができること
15	検針対象使用者は、使用者番号、水栓番号、メーター番号で検索ができること
16	未検針使用者を表示できること。
17	各使用者毎に閉栓分調定の他に過去未納分調定を複数選択して、収納し領収書を作成できること
18	収納金額の初期値には、選択した調定の請求合計額が表示され入力を省略できること
19	単独調定または複数調定に対し、収納金額を入力し内入れ入金処理ができること
20	単独調定または複数調定に対し、収納金額が多い場合はお釣りを計算して表示できること
21	徴収した調定の領収書は正副の二枚作成し、副を持ち帰る運用に対応できること
22	電源OFFからの復帰時にもパスワードを入力しないと操作ができないようセキュリティが確保されていること
23	HHT内のデータについて、暗号化による個人情報保護対策が施されていること
24	外部メモリと内蔵メモリの二重化により、電池消耗時や故障時にも検針データの保護ができること
<b>(11)</b>	<b>料金計算</b>
1	水道料金と下水道使用料を一緒に徴収できること
2	用途・口径・水量・日数に応じて金額計算できること（推定水量、認定水量などでも計算できること）

3	消費税の総額表示に対応できること（円未満の端数調整等）
4	下水道で井戸水併用の水量を認定し加算して料金算定する水栓があるので、水栓毎に上水量に認定水量の加減算による下水量の算出に対応していること
5	上水量・下水量を個別に管理することができ、それぞれの値で料金計算が行なえること
6	井戸のみを使用している場合など、下水のみの使用者も管理し料金計算できること
7	上水用途・下水用途を個別に管理することができ、それぞれの用途で料金計算が行なえること
8	現行は、使用期間に応じて、0.5ヶ月計算、1ヶ月計算、1.5ヶ月計算、2ヶ月計算、2.5ヶ月計算（閉栓のみ）で料金を算定しているが、初回検針・閉栓精算については日割計算にも対応できること
9	使用期間中にメーター取替があった場合、取替時水量が自動的に加算されること
10	開栓日から検針日までの使用日数が基準日数より小さい場合、調定を作成しないなどの仕組みがあり、その基準日を指定できること
11	HHTとサーバーとで料金計算結果が異なる場合、調査用のリストが出力されること
12	将来の料金改定を考慮し、改定時按分計算を想定し、局と協議の上、按分計算仕様を組み込み、改定時にプログラム変更の必要がないようにすること
	<b>①特殊計算処理</b>
13	親子メーターの差水量を調査するリストが作成できること
14	実際のメーター口径とは異なる計算用の口径を登録し、その口径で料金計算ができること
15	集合住宅等で戸別検針しない集合住宅等については、戸数を登録することにより、戸数割の料金計算ができること
16	当市の条例および規定等に基づき、料金計算ができること
	<b>②調定</b>
17	検針データに基づき、水量の修正等を加味して調定データを作成すること
18	15日、月末（それぞれ非営業日の場合は前営業日に前倒し）に対象となる検針地域の調定を作成し、納付書納期・口座引落日を一括設定すること
19	各調定日の納期限・口座引落日を事前に設定できること また、使用者によっても設定を変更できること。
20	使用者別の調定内容を印字した調定明細リストが作成できること
21	当月の調定漏れがないかを確認できるリストが作成できること
22	大口使用水量者・大口使用料金者を調査するリストが出力できること
	<b>③減免処理</b>
23	条例に則った減免（火災・濁水・漏水等）ができること 火災・濁水減免は、事由と減額する水量または金額を登録することによるものとする。
24	定例調定及び随時調定時に、登録された減免情報を元に正しく料金計算ができること
25	漏水による減免の場合は減額パターンに対応して認定する水量を減免できること
26	減免による事由と処理年月日などから減免対象者のリスト等を作成できること
27	給水量分析をするため 有収水量 無収水量の数字を管理できること
	<b>④料金更正</b>

28	誤検針や減免等により水量が変更になった場合料金の更正ができること
29	調定確定日前でも調定変更できること
30	変更前と変更後の水量及び金額をリストで出力すること
31	異動事由及び年月日を登録できること
32	画面から指示数を更正して水量を計算した金額で調定を即時作成または更正ができること
33	画面から直接入力した水量から計算した金額で調定を即時作成または更正ができること
34	画面から直接入力した金額で調定を即時作成または更正ができること
35	個別の調定毎に過去の更正履歴すべてを画面で確認できること
36	更正は起案→決裁処理の流れとし、起案中は画面上で起案中状態であることが表示されること
	<b>⑤閉栓調定処理</b>
37	閉栓予約受付をしたものに、メーター指示数を入力またはHHTからの入力により閉栓調定を作成できること
38	閉栓画面で入力した指針から計算した水量・金額で閉栓調定を即時作成することができること
39	閉栓画面で直接入力した水量から計算した金額で閉栓調定を即時作成することができること
40	閉栓画面で直接入力した金額で閉栓調定を即時作成することができること
41	閉栓処理後、即時に請求画面に移って納入通知書発行・口座振替依頼の請求処理ができること
	<b>⑥過去調定の挿入</b>
42	無届出使用者や開栓日の変更等に対応するため、過去年度期回の調定を作成できること 同様にすでに存在する調定よりも古い調定を作成できること
43	上記の調定がある場合、調定額の集計表未収金等に反映させること
(12)	<b>納入通知書等及び口座振替依頼データ作成</b>
1	局からのスケジュールに従い、対象地域使用者分の印字・用紙カット・圧着・納品までアウトソーシングできること
2	事前調定等で納入通知書等を発行済みの場合は、一括処理による印刷から除外できること。
3	納入通知書等でハガキサイズ出力するものは、メールシーラーを利用し圧着して内容が外部から見えない形で送付できること
4	これらの郵送物について、全てカスタマーバーコードが印字されること
5	窓口での納入通知書等再出力は卓上プリンタで出力できること 用紙はカットして窓口用として納入すること
6	通知発行日、納期限、口座引落日の年間スケジュールを設定できること
7	納入通知書等及び口座振替依頼データの再作成についても対応できること
8	納付書の印刷から送付までの間に入金等のあった調定について、引抜きリストが作成できること
9	納付書や口座請求の作成時点で、請求から除外する必要のある調定については請求対象外とし、対象外リストを作成できること
10	納入通知書の出力順が指定できること（その他の区別、名寄せの有無、使用者番号順等）
11	納入通知書の一部ページの再出力ができること
12	口座制の登録時には、金融機関の本支店コード直接入力のほか、金融機関の一覧画面からの選択ができること

13	口座情報の異動を行った場合、異動を確認するリストが出力されること
14	口座伝送のデータ送信／受信処理は操作が簡単で、送信／受信件数のチェックや二重送信／受信時の警告などの操作ミス対策が施されていること
15	金融機関を指定して、口座振替依頼者一覧表を発行できること
	<b>(i) 納入通知書の構成</b>
16	<p>納入通知書の構成</p> <p>送付先関係</p> <p>送付先住所、カスタマバーコード、送付先氏名、発行日、使用者番号</p> <p>収納済通知書(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)に対応できること。)</p> <p>OCR用文字、使用者氏名、水栓番号、使用者番号、口径、用途、</p> <p>戸数、使用月分、水道料金、下水道使用料、上水消費税相当額、</p> <p>下水消費税相当額、督促手数料、合計料金、合計納付額、バーコード</p> <p>納入期限</p> <p>納入通知書兼領収書(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)に対応できること。)</p> <p>使用者氏名、使用場所、水栓番号、使用者番号、使用月分、</p> <p>前回検針日、今回検針日、水道使用水量、汚水排除量、水道料金、</p> <p>下水道使用料、上水消費税相当額、下水消費税相当額、督促手数料</p>
17	<p>①表示する検針日の考えかたは以下のようにすること</p> <p>開栓し、最初に請求する場合 前回検針日は開栓日</p> <p>閉栓し、最後に請求する場合 今回検針日は閉栓日</p> <p>通常は検針した日</p> <p>メーター取替した後で最初に検針した場合、前回検針日はメーター取替日ではなく HHT で検針した日にする・・・期間の水量を請求の基礎とするため</p>
18	②レイアウトの詳細については協議するものとする
	<b>(ii) 納入通知書再発行</b>
19	バーコード情報が同じ(同一調定・同一納期限)納付書が発行できないこと
20	納入通知書の再発行は通常、使用者を特定してから処理を行うことを想定すること
21	未納状態にあるものを一覧で表示しそこから選択することによって再発行できること
22	未納状態にあるものを複数選択し、一括して発行できること
23	口座振替の登録がある使用者であっても未納状態であれば納入通知書を作成し出力できること
24	過年度滞納分の納入通知書も再出力できること
25	再発行する際に一部入金用も金額を入力し納入通知書を作成できること
	<b>(iii) 一部入金用納付書作成処理</b>
26	未納状態にあるものに対して、請求する金額を入力することによって納入通知書を作成できること このとき上水料金、下水道使用料を入力することによって上水道及び下水道に按分して請求金額を計算できること
27	按分金額を修正することが可能であり、修正すると自動的に請求合計額が再計算できること
28	一部納入があった場合に生じる残額も未納額であることから、同様の処理を行うが、通常の再発行と同じように金額を入力しなくても出力することができること

	<b>(iv) 口座振替依頼データ作成</b>
29	局からのスケジュールに従い、対象引落日の口座振替データを作成できること
30	口座振替依頼は全銀フォーマットデータをデータセンターで回線を経由して送信を行うことができること
31	口座制使用者の未納調定に対し、画面から個別に口座随時請求指示を行なえ、通常調定分の請求の他に当月度の口座振替データに追加できること
32	口座振替請求用のデータ作成から口座引落日までに入金等のあった調定について、金融機関用振替停止依頼書が出力できること
33	口座振替の残高不足に対しては再振替依頼データの作成ができること (再振替は1回のみ) 随時請求分については、再振替を行うかどうかを予め指定できること
34	初回の振替結果が残高不足以外の振替不能(口座解約など)の場合は、チェックリストに出力し督促料なしの納付書を作成すること 振替結果コードにより次回請求以降も口座を継続するか納付書とするかを指定できること
35	口座振替依頼をする金融機関毎に依頼する件数と金額を集計し、出力すること
36	伝送による口座引落ができない金融機関に対しては、紙による口座振替依頼書を作成できること 振替結果も紙であることから、OCR用の消込カード等、消込作業を省力化する方法が用意されていること
<b>(13)</b>	<b>収納処理</b>
1	口座引落収納、口座再引落収納、OCR収納、コンビニ収納、入金画面からの直接収納ができること
2	コンビニ収納データの受信(毎営業日)を行うことができること また、正常受信後システムに仮消し(速報)・本消し(確報)として反映させること
3	発行した納付書や口座振替等の請求をすべて個別に管理し、コンビニ、口座振替や分納納付書も請求した時点の内容(上下水料金の内訳けや調定年月)で収納できること
4	収入データは二重納付や過誤納、分割納付の状況が管理でき、帳票および画面で確認できること
5	オンライン画面から収納状況として仮消しの表示が出来ること
6	収入日計表、収入月計表などの収納関連各種統計帳票が発行できること
7	収納は仮消状態であれば一括で取り消しができること
8	不納欠損済の調定に収納があった場合は雑収入として収納できること
	<b>(i) 口座振替による消込</b>
9	局からのスケジュールに従い口座振替結果の受信から消し込み処理までをアウトソーシングできること
10	金融機関からの口座振替データ返却後、金融機関ごとの振替依頼件数、金額および引落件数、金額を集計した振替結果集計表の発行ができること
11	複数金融機関・個別金融機関のいずれでも消し込み処理ができること
12	消込処理時に過誤納入のチェックを行い、口座消込チェックリストに出力されること
13	口座振り込み結果の消し込みを行うまでの間は、請求中データとして、二重請求を防ぐ仕組みがあること
14	再振替対象者に口座再振替のお知らせが発行できること

15	再振替によっても引落ができなかった使用者に対し、督促処理を行い、督促状を作成すること
	<b>(ii) 口座振替済通知書作成</b>
16	口座振替済通知書は、送付先登録者及び希望者に、口座振替済の内容を通知できること
17	使用者毎に口座振替済通知書を送付するかどうかの設定ができること
18	メールシーラーを利用し圧着して内容が外部から見えない形で送付できること
19	口座振替済のお知らせ、口座再振替のお知らせは再作成についても対応できること
	<b>(iii) 納入通知書による消込</b>
20	OCR方式により重複納入などの確認ができるリストを作成後、消込処理ができること
21	消し込み処理時に過誤納入のチェックを行い、OCR消し込みチェックリストに出力されること
22	調定金額と一致しない納付書についても内入・過誤納金として消し込み処理ができること
23	OCRは、新旧のシステムで発行した納付書等に対応できること
24	OCRで読み込んだ消込データをサーバに取り込む仕組みがあること
	<b>(iv) コンビニ収納</b>
25	納入通知書にバーコードを印字しコンビニエンス・ストアでの収納に対応できること
26	データ受信処理は受信件数のチェックや二重受信時の警告などの操作ミス対策が施されていること
27	スケジュール登録による自動伝送に対応できること
28	速報データを受信後、結果が仮消込として即時に反映され、二重請求を防ぐことができること
29	確報データでの消込処理時に過誤納入のチェックを行い、コンビニチェックリストに出力されること
30	請求金額が30万円を超える納付書については、「この用紙ではコンビニエンス・ストアでのお支払いはできません」と表示しバーコードを印字しないこと
31	バーコード上の有効期限は、納期限後2週間とする
32	コンビニ収納分については、納付書原本が局に残らないため、受信したデータを保存し、いつでも参照できること
	<b>(v) 収入状況の確認</b>
33	収入消込を行った結果は即時に反映され画面から確認できること
34	入金履歴、還付・充当履歴などの情報が照会できること
35	二重納付や過誤納、分割納付の状況が分かりやすく画面に表示できること
36	入金履歴画面では、支払日、収入日、入金額、(上下内訳)、収入区分(口座/銀行窓口/コンビニ)などの情報を確認できること
<b>(14)</b>	<b>還付・充当機能</b>
1	料金等の更正により、過誤納金が生じた場合は還付若しくは充当の処理ができること
2	二重納付により過誤納が生じた場合も同様に還付若しくは充当の処理ができること
3	画面から使用者を特定後、還付・充当処理ができること
4	還付金は時効まで10年間、管理できること
5	充当については、充当元、充当先の調定の確認が画面でできること
6	還付決議書や充当決議書、還付集計表を発行できること
7	還付通知書や充当済通知書、過誤納金の処理完了通知を使用者に発行できること

8	還付・充当履歴の画面では、使用月分、収入日、更正理由、調定金額、収入金額、過誤納金額などが確認できること
9	コンビニ収納分については、速報の段階では還付・充当を行えないこと
	<b>①過誤納未還付一覧画面</b>
10	過誤納発生日の範囲を指定して検索し、一覧表示できること
11	還付未処理分を検索し、一覧表示できること
12	還付・充当処理は、過誤納を選択し個別の還付・充当画面で処理ができること
13	還付は、還付決議中→決裁済→実還付済の3段階の状態を管理でき、一覧画面で状況確認できること
<b>(15)</b>	<b>督促通知書関係</b>
	<b>(i) 督促通知書等の発行</b>
1	局からのスケジュールに従い印字・用紙カット・圧着・納品までアウトソーシングできること
2	納入通知書と同じ内容が出力できること
3	調定年度・期・回を指定することにより該当者を抽出し督促状等の作成ができること
4	それぞれの発行一覧が出力できること
5	送付先が変更になった場合、納付書、督促状等の送付先住所は変更した日以降に送付する全てのものを新住所に送付できること(閉栓受付時に入力する送付先については閉栓処理完了までは反映させないこと)
6	督促状等について、全てカスタマーバーコードが印字されること
7	督促状等はバーコードを印字しコンビニエンス・ストアでの収納に対応できること
8	督促状等の印刷から送付までの間に入金等のあった調定について、引抜きリストが作成できること
9	督促状等の印刷時点で、請求から除外する必要がある調定については請求対象外とし、対象外リストが作成できること
10	使用者毎に「請求しない」「督促状以降請求しない」「停水通知書以降を発行しない」等の区分を登録でき、発行対象から除外できること。対象者は、各処理時に対象外リストに出力されること
11	上記の使用者毎とは別に、個別の調定ごとに請求の保留指定ができること
12	コンビニ収納の速報データなどによる仮消込で、会計収入前でも督促等の請求処理が抑止できること
	<b>(ii) 請求状況の確認</b>
13	調定状況照会画面には、該当調定が口座振替、納入通知書発行、督促状等の発行のどの段階まで進捗しているのかを調定毎に表示できること
14	上記の各請求および納入通知書再発行、口座随時請求指示は履歴として記録され、請求履歴画面に表示できること
15	請求履歴画面では、請求日、納期限日などの情報を確認できること
	<b>(iii) 督促手数料</b>
16	督促処理、催告処理等の一括処理時または、オンライン画面から督促手数料付納付書を発行した場合に督促手数料を納付書に印字し請求すること
17	督促手数料が完納の場合は、督促手数料請求の対象外とし本料のみの請求とすること

18	後述の分納誓約の対象金額は本料のみとする その場合の督促手数料については分割請求のいずれかに含めて請求できること
19	請求額の未納、完納、内入の判定は、本料（督促手数料は含まない）のみで行うこと
20	督促手数料の収入状態は、督促収入額で行うこと
(16)	<b>滞納整理関係</b>
	<b>[滞納整理機能概要について]</b>
1	水道料金を請求し、督促状の指定納期限日の翌日から時効がスタートするので、その時点の時効予定日で設定できること
2	設定した時効予定日は調定毎に変更できること
3	債務の承認等が行われない場合、時効期間経過後、時効予定日を過ぎたものは不納欠損の対象にできること
4	債務の承認がなされた場合（分納誓約書等取り交し）は 債務承認の翌日及び一部納入の翌日から新たに時効がスタートする 債務承認日と一部納入の日が記録され時効の進行が更新できること 納入誓約をしているフラグを表示するか一目でわかる状態であること
5	時効の期間を上下別に対応できるようにすること
6	滞納者との交渉経過、支払誓約の締結状況が画面から受付日、交渉日、担当者などで検索でき、上下水道局職員が状況を把握できること
7	担当者毎に、収納件数と金額、領収書発行枚数、再発行枚数、取消枚数を集計しハンドヘルドターミナルで発行した領収書（副）と突き合わせて確認できること
8	徴収担当者の徴収率、収納件数、訪問件数などの作業状況を管理できること
	<b>(i) 分納誓約作業手順</b>
9	使用者の最新の未納額を集計し明細がわかること
10	分納誓約する場合は、分納回数または均等支払い金額のいずれかを指定して、分納計画を作成できること
11	分納誓約書と内訳書が作成されること
12	納付状況を表示する画面では、分納誓約状態がわかるようにすること
	<b>(ii) 分納誓約書印刷</b>
13	分納誓約該当の部分を誓約書の内訳として出力できること
	<b>(iii) 分納誓約の変更</b>
14	分納誓約の履歴の管理ができること
15	分納誓約の取消ができること
16	分納誓約の再作成ができること
	<b>(iv) 分納誓約書内容と収納状況の管理</b>
17	分納計画の請求年月毎の納期限日や収入日を管理できること
18	画面で分納していることが確認でき、分納状況が表示できこと（別画面で可）
19	分納計画を登録した場合、欠損対象となる調定であっても欠損を保留できること

20	分納誓約で発行した納入通知書で納付した場合でも、分納計画状況画面だけではなく、通常の納付状況画面でも一部入金として表示できること
21	収納履歴画面にも同様に一部入金として表示できること
	<b>(v) 分納誓約書の納入通知書発行</b>
22	分納計画に従った分納納付書や分納誓約書の印刷および再印刷が分納計画画面からできること
23	分納納付書はバーコードによるコンビニ収納ができること
24	分納誓約者全ての分納納付書について、分納計画の請求予定月ごとに一括で発行できること
	<b>(vi) 分納誓約者の納付状況リストの作成</b>
25	分納誓約者の一覧を出力できること
26	分納計画の不履行を発見するために、納期限日を指定して不履行者一覧を出力できること
27	分納計画に基づいた納付状況を帳票で確認できること
	<b>(vii) 滞納整理簿の管理</b>
28	過去の交渉記録や訪問状況を画面から記録し集中して管理ができること
29	交渉経過記録(日時、支払約束日、対応職員、発言・交渉内容等)が専用画面で照会し更新できること
30	誤って交渉経過を登録した場合に取消が行えること
31	滞納料金の徴収履歴、過去のトラブルの記録、その他業務上の情報について自由に記録できる項目があること
32	交渉経過は、処理日や担当職員などの項目で検索し、一覧表示できること
33	交渉経過記録が有る使用者かどうかを照会画面で明確に判別できること
34	使用者の給水停止の執行及び解除登録時に、自動的に交渉経過記録に記録が残ること
35	関係法令に従い、滞納金の時効の管理を適切に行えること
	<b>(viii) 不納欠損関係</b>
36	水道・下水道別に消滅時効が異なることから上水時効日、下水時効日を持ち不納欠損処理を別々にできること
37	上水道の場合不納欠損処分が直ちに債権放棄にはならないので債権放棄とは別に管理できること
38	債権放棄の処理を一括でできることとし債権放棄のフラグなどを立てること
39	徴収不能が確定した調定(倒産や使用者死亡等)に画面から個別調定単位に欠損処理ができること
40	不納欠損に該当するものや債権放棄に該当するものなど欠損理由別に集計ができること
41	不納欠損予定者および不納欠損確定の集計表が作成できること 地区等による抽出ができること
42	不納欠損予定者一覧および不納欠損一覧、決裁用帳票の作成ができること 地区等による抽出ができること
43	欠損となった調定に対して収納された場合、欠損データへの入金であることを確認できること
	<b>(ix) 未納明細書関係</b>
44	未納者一覧に調定年度・期別・回目の範囲を指定して以下の項目が出力できること 使用者番号、氏名、住所、調定年度・期別・回目、調定区分、使用水量、上水未納額、下水未納額、合計額

45	指定した期間の閉栓分の催告書および一覧表が作成できること
46	多額滞納者一覧表の出力ができること
	<b>(x) 停水予告通知および停水執行通知関係</b>
47	調定年度・期別・回目を指定することにより、当該年期回分が未納である者に、当該年期回以前分を含めて、停水予告通知または納付のお願いと、納付書を作成すること
48	未納件数または金額で、停水予告とするか納付のお願いとするかを変更できること。(別処理でも可)
49	それぞれの発行一覧が出力できること
50	督促状等と同様に、使用者毎と個別の調定毎に発行対象から除外できること
51	停水予告通知の印刷から送付までの間に入金等のあった調定について、引抜きリストが作成できること
52	停水予告通知の印刷時点で、対象から除外する必要がある調定について対象外リストが作成できること
53	給水停止の内部決裁用帳票(=伺い書)は対象を選択し一括出力できること
54	コンビニ収納の速報データなどによる仮消込で、会計収入前でも処理の抑止ができること
	<b>(xi) 停水執行の管理</b>
55	使用者の給水停止の執行及び解除が画面からできること
56	給水停止の履歴管理ができること
57	給水停止中の使用者であることが画面上で明確に判別できること
58	使用者の給水停止の執行及び解除登録時に、自動的に交渉経過記録に記録が残ること
	<b>(xii) 財産調査及び滞納処分</b>
59	銀行預金や生命保険解約返戻金等の照会に関する帳票の作成ができること
60	破産(競売)時における交付要求や配当要求に関する帳票の作成ができること
61	滞納処分に関する帳票の作成ができること
<b>(17)</b>	<b>HHTによる滞納業務</b>
	<b>[HHTによる滞納機能概要について]</b>
1	滞納情報をHHTに抽出して現地へ携行し、領収書の発行や交渉経過の登録ができること
2	HHTで現地徴収した料金の領収書発行ができること
3	HHTで入力した交渉経過はサーバにインポートできサーバの交渉経過一覧画面で参照できること
4	領収書発行管理と集計を電算化して、領収書発行管理の強化と作業軽減ができること
	<b>(i) HHTにエクスポートするデータを管理する</b>
5	現地徴収を約束した使用者と、検針地区や未納回数、未納金額、調定月範囲などを指定し抽出できること
6	条件に合致する使用者を表示すること
7	HHTにエクスポートする使用者を選択し担当者番号を指定できること
8	持出中のデータは、各担当者がどの使用者データを持ち出しているか照会できること
	<b>(ii) HHTからの返却データをサーバに反映する</b>
9	徴収担当者のHHT毎に滞納徴収データと交渉経過データを取り込めること
10	交渉経過データはサーバの交渉経過一覧画面で参照できること

11	返却データの取込処理毎に以下の帳票を出力し訪問状況を確認できること 「未訪問一覧」、「交渉経過更新一覧」、「訪問履歴一覧」
12	徴収担当者毎に「徴収日報」を出力できること
13	「徴収日報」には徴収できた調定明細、収納件数と金額、領収書発行枚数、再発行枚数、取消枚数を表示し、HHTで発行した領収書（副）と突き合わせて確認できること
14	1日または数日単位で、滞納徴収データの入金額を確定し、収入データとして入金処理を行えること
15	滞納徴収データの確定処理毎に以下の帳票を出力し入金状況を確認と報告ができること 「滞納徴収日報（集計表）」、「訪問履歴一覧」、「水道料金等滞納徴収入金票」
16	日付範囲を指定して「滞納徴収集計表」を出力でき徴収担当者の作業状況を集計できること
	<b>(iii) 滞納業務 HHT の機能</b>
17	パスワードを入力してから操作ができるようにすること
18	指定した時間（10分等）を超えても何ら操作されない場合電源をOFFにすること
19	各操作は数字キーとタッチパネルの何れでも入選択や入力ができること
20	HHT画面に徴収対象使用者を一覧表示し、該当者を選択して徴収できること
21	徴収対象使用者は、使用者番号、水栓番号、メーター番号で検索ができること
22	各使用者毎に徴収対象の調定を複数選択して、収納し領収書を一枚にまとめて作成できること
23	収納金額の初期値には、選択した調定の請求合計額が表示され入力を省略できること
24	単独調定または複数調定に対し、収納金額を入力し内入れ入金処理ができること
25	単独調定または複数調定に対し、収納金額が多い場合はお釣りを計算して表示すること
26	徴収した調定の領収書は正副の2枚作成し、副を持ち帰る運用に対応できること
27	現地で徴収できなかった場合や次回の訪問約束などの交渉経過情報を定型文から選択入力できること
28	現地に訪問したことのみHHTで記録できること
29	サーバで入力した交渉経過はHHTで参照できること
30	電源OFFからの復帰時にもパスワードを入力しないと操作ができないようにしセキュリティを確保すること
31	HHT内のデータについて、暗号化による個人情報保護対策が施されていること
32	外部メモリと内蔵メモリの二重化により、電池消耗時や故障時にもデータを保護できること
33	HHT本体は小型、軽量で防水対策などの対応がなされていること
<b>(18)</b>	<b>メーター取替関係</b>
	<b>(i) メーター取替対象となるリスト、メーター取替票の作成</b>
1	検満年月を基に、特定の年度中に交換すべきメーターの一覧表を一括して作成でき、メーター取替を計画的に行えること 次年度以降分を作成する場合は、検満年月を範囲指定する等、その年度までに交換されているであろうメーターを除くことができること
2	該当年度のメーター取替票をスケジュールに基づき、指定された地域・検満年月で印刷すること 帳票の出力順については局との協議の上決定すること
3	検定満期取替予定の年度別集計表が出力できること
4	検満年月、口径、検針地区別に対象データを抽出し、リスト化できること

5	メーター取替対象データは OCR 処理用帳票で作成できること 帳票レイアウトについては局との協議の上決定すること
	<b>(ii) メーター取替データの登録</b>
6	メーター取替時の取り外し指針を入力することによって交換時の水量を算定すること
7	メーター取替該当箇所が通常の検針された場合交換時の水量を加味して料金及び検針のお知らせ等に出力すること
8	メーター取替対象データは OCR 処理用帳票で取り込むことができ、異常水量などの確認リスト作成後、一括更新処理ができること 帳票が現行から変更になる場合は、新旧レイアウトに対応すること
9	メーター取替の集計表が出力できること
10	メーター番号の重複チェックができること
	<b>(iii) メーター取替データの画面での登録および修正</b>
11	水栓所在地の敷地内のメーター位置が、画面上で確認できること
12	水栓毎のメーター取替画面から口径変更、検満、破損などによる取替入力ができること
13	管理する情報として、口径、メーター番号、メーター型式、検満年月、取付日、引上日、取替（撤去）理由、取替業者、取付指針、引上指針、上水取替水量、・下水取替水量等の項目を有すること
14	誤って取替更新した場合に取消が行えること
15	水栓毎の過去のメーター取替情報を履歴として管理でき、画面に一覧表示できること
16	メーター取替画面は、その内容を Excel シート等にワンタッチで出力できること
17	メーターに関する情報のメモが残せること
<b>(19)</b>	<b>統計・集計関係</b>
1	市の指定する項目・条件で月次・年次の統計資料を作成できること 過年度分についても同様とする
2	年度末や出納閉鎖時点での照会に対応するため、特定時点にさかのぼっての集計ができること それが不可能であれば、特定時点のマスターの保管またはテキスト出力が可能であること
3	帳票は印刷前にプレビューでき、必要ページのみ指定して印刷できること
4	作表した帳票はサーバ上に保存しいつでも参照して再印刷ができること
5	帳票は後からデータとして再利用できるように、XML 形式でデータが取り出せること
6	権限のある担当職員が各自の端末から業務に関する帳票を直接出力処理できること
8	帳票作成等の処理の処理中、正常終了、異常終了等の経過状況が画面で確認できること
9	上記処理の結果通達（正常終了／異常終了）が各担当者に行えること
10	処理は、手動での起動以外にもスケジュール管理による自動起動が可能なこと
11	統計リスト等の作成に役立てるため、主要ファイルについて、項目を指定して、CSV ファイル形式でデータをダウンロードできることまた、抽出時に、条件を設定して、任意のレコードのみを出力できる機能を備えること
12	対象期別を選択し、督促発送停止者、督促返戻者、催告返戻者を抽出できること。
<b>(20)</b>	<b>証明</b>

1	収納済証明、開栓・閉栓・指定期間中の期別使用量等についての証明を作成できること
(21)	<b>料金設定シミュレーション機能</b>
1	上水・下水ともに料金改定案に基づき料金単価等を仮設定し現在の使用水量で料金を算定するとどのような調定金額になるかシミュレーションできること
2	シミュレーションで数値を変更する部分は、口径別、用途別の基本料金および段階料金部分であること
3	ここでのシミュレーションは経営計画のシミュレーションというのではなく、現在の使用者が現在の使用水量で料金に変更になった場合どうなるかをシミュレーションし集計するものであること