

# 盛岡市水道料金等徴収業務委託

## 要求水準書

令和6年11月

盛岡市上下水道局

## 第1章 一般事項

### 1 目的

本業務は、盛岡市水道料金等徴収業務（以下「委託業務」という。）を性能規定に基づき、複数年契約で包括的に委託し、実施する民間事業者（以下「事業者」という。）の業務遂行能力と創意工夫が最大限発揮されることにより、業務の効率的かつ効果的な管理運営及びお客さまサービスの向上を図ることを目的とする。

### 2 要求水準について

- (1) この要求水準書は、盛岡市上下水道局（以下「上下水道局」という。）が事業者に対し、満たすべき最低限の要件及び性能規定を示すものである。
- (2) 事業者は、創意工夫を発揮し、本業務の目的を成就する委託業務の実施を実現するため、具体的内容・手法等について要求水準を上回る提案を行うものとする。

### 3 要求水準の変更について

#### (1) 要求水準の変更事由

上下水道局は、下記の事由により、契約期間中に要求水準を変更する場合がある。

ア 法令等の変更により、契約期間中に業務が著しく変更されるとき

イ 災害・事故等により、特別な業務内容が継続的に必要なとき、又は業務内容が著しく変更されるとき

ウ その他業務内容の変更が特に必要と認められるとき

- (2) 上下水道局は、要求水準を変更する場合、事前に事業者と協議の上、通知する。要求水準の変更に伴い、契約書の変更が必要となる場合は、契約変更を行うものとする。

### 4 委託業務の履行区域及び履行場所

委託業務の履行区域は、盛岡市内全域及び上下水道局の定めた区域とし、履行場所は、盛岡市上下水道局本庁舎（住所：盛岡市愛宕町6番8号、以下「本庁舎」という。）とする。

### 5 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、事業者は別に定める業務委託契約書（以下「契約書」という。）及び本要求水準書に定める「第3章委託業務の内容」に従い履行するものとする。

なお、委託業務の予定数等については、別紙7「事業規模の概要」及び盛岡市上下水道局ホームページにて公開している「上下水道事業概要」を参照のこと。

#### (1) 窓口業務

- (2) データ入力及び文書管理業務
- (3) 開栓・閉栓業務
- (4) 検針業務
- (5) 調査業務
- (6) 調定業務
- (7) 収納業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 電子計算機処理業務
- (10) 帳票及び資料作成業務
- (11) 夜間・休日対応業務
- (12) 貯水槽水道管理確認業務
- (13) その他の業務

## 6 契約期間等

- (1) 契約期間  
契約締結日から令和13年3月31日まで
- (2) 履行準備期間  
契約締結日から令和8年3月31日まで
- (3) 業務履行期間  
令和8年4月1日から令和13年3月31日まで
- (4) その他  
履行準備期間については、委託料は支払わないものとする。

## 7 業務実施日及び業務実施時間の要求水準

- (1) 業務実施日及び各業務の業務実施時間については、「第3章委託業務の内容」にあるそれぞれの業務内容中「業務実施日及び業務実施時間の要求水準」を基本とする。ただし、提案内容における営業時間及び業務体制を制限するものではない。  
なお、水準書における休日の定義は、盛岡市の休日に関する条例（平成元年12月21日条例第37号）第1条に規定する休日とする。
- (2) 各業務内容中に要求水準の明示が無い業務の業務実施日及び業務実施時間については、事業者からの提案を基に上下水道局と協議の上、定めるものとする。
- (3) 業務上必要な場合は、要求水準に掲げる時間を超えて業務を行っても差し支えないものとする。

## 8 法令の遵守

事業者は、委託業務の履行にあたり、別紙8「委託業務に関する関係法令及び規程等」及び上下水道局が必要に応じて指示する事項等を遵守すること。

## 9 情報の取り扱い

事業者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 事業者は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し又は解除された後においても同様とする。
- (2) 事業者は、各事業の委託業務を行うための電子計算組織（以下「電算システム」という。）に入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、上下水道局の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。また、委託業務完了後は上下水道局の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却又は切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

## 10 個人情報の保護

事業者は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは「盛岡市個人情報の保護に関する条例」のほか、盛岡市情報セキュリティ対策に関する規定等関係規定を十分に理解し遵守しなければならない。また、個人情報の漏洩等、不適切な取り扱いがあった場合、直ちに上下水道局へ報告するとともに事業者がその責任を負うものとする。

## 第2章 業務の履行

事業者は、委託業務の社会的重要性を認識し、本要求水準書のほか契約書及びその他の関係法令等に基づき、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。

### 1 業務履行の要求水準

- (1) 事業者は、常に問題意識をもって業務の履行にあたり、さまざまな取り組みや創意工夫により業務の効率化を図るよう努めること。
- (2) 事業者は、業務の安定した運用を行い、お客さまサービス及び収納率についてその水準の向上を図ること。
- (3) 事業者は、労働安全衛生法等の災害防止関係法令の定めるところにより、常に安全衛生の管理に留意し労働災害の防止に努めること。
- (4) 事業者は、委託業務の公益性を理解し、地域住民と協調を保ち、危機管理や環境への取り組みについて十分配慮し業務を行うこと。
- (5) 事業者は、委託業務履行に係る使用者からの苦情や問合せについては、事業者の責任におい

て対処するものとし必要に応じてその内容を速やかに上下水道局に報告すること。

## 2 業務実施体制

### (1) 業務従事者

ア 事業者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、可能な限り本市在住者又は本市在住予定者を優先して雇用するように配慮するものとする。

イ 事業者は、業務の履行にあたり、業務従事者を定めた場合または変更した場合は、業務従事者（変更）届を上下水道局へ提出しなければならない。

ウ 事業者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合には、上下水道局の承認を要するものとする。

エ アに掲げるもののほか、各業務に長年従事した経験を持つ者を雇用するよう配慮するものとする。

### (2) 業務責任者及び副業務責任者の配置

ア 事業者は、業務従事者の中から契約書及び水準書に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理運営のため業務責任者及び副業務責任者を配置しなければならない。

イ 業務責任者及び副業務責任者は、公共料金徴収業務及び検針業務について過去に3年以上の実務経験を有し、かつ常時雇用関係にある者とする。

### (3) 業務責任者の要件及び役割

ア 業務責任者は、業務の指揮・監督を行うとともに、効率的な業務の履行及び事故の防止に努めなければならない。

イ 業務責任者は、契約書、水準書等により業務の目的や内容を理解し、上下水道局と連絡をとりながら適性かつ円滑な業務の遂行に努めなければならない。

ウ 業務責任者は、本庁者に常駐すること。ただし、都合により不在となる場合は、副業務責任者等を代理とすることができる。

### (4) 副業務責任者の要件

副業務責任者は、契約書、水準書等により業務の目的や内容を理解し、業務責任者の補助及び代行が可能な者であることとする。

### (5) 業務使用印鑑の調製及び印影の届出

事業者は、委託業務の履行のために使用する業務使用印鑑及び領収日付印を調製し、印影（任意様式）をあらかじめ上下水道局へ届け出なければならない。また、変更、紛失した場合も同様とする。

### (6) 現金取扱者の指定

事業者は、業務従事者の中から委託業務の履行のため現金を取り扱う現金取扱者を指定し、調製した領収日付印を貸与しなければならない。また、現金取扱者を解任した場合は、貸与し

た領収日付印を返還させなければならない。

#### (7) 給水装置工事主任技術者の配置

事業者は、開栓・閉栓作業（水道メーターの取付・撤去・交換含む）を円滑に履行できるよう、本庁舎に給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置しなければならない。

### 3 委託業務監督者

(1) 上下水道局は、事業者を指示監督するため、委託業務監督者を定めることとし、経営企画課長をもって充てる。

(2) 委託業務監督者を補助するため、経営企画課職員を補助者に充てる。

### 4 委託業務監督者の役割

委託業務監督者の役割は次のとおりとする。

(1) 事業者又は業務責任者にとの協議及び実施及び提案等の承認

(2) 契約書及び水準書に基づく業務履行のための帳票類のうち、様式が定められていない帳票類の承認（事業者からの提案様式の承認）

(3) 定期監査等による契約書及び水準書に基づく業務履行状況の検査

(4) その他、上下水道局が指示する業務の統制及び連絡調整

### 5 届出の変更

事業者は、次の各号に該当する事項において、速やかに上下水道局へ届け出なければならない。

(1) 事業者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、給水装置工事主任技術者、業務使用印鑑、領収日付印又は業務従事者等に変更があったとき。

(2) (1)に定める事項のほか、委託業務の履行上、上下水道局が必要であると認めたとき。

### 6 遵守事項

事業者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 委託業務の履行にあたり、いかなる理由においても使用者等から水道料金等以外の金品、その他の物を收受してはならない。

(2) 委託業務の履行にあたり、第三者の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

(3) 事業者の過失により第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに上下水道局へ報告するとともに事業者が損害を賠償しなければならない。

(4) 業務従事者は、使用者等に対し親切丁寧な対応を心掛け、態度及び言動に十分注意するとと

もに、信頼を得るよう努めなければならない。

- (5) 業務従事者は、業務従事中は制服・名札を着用し、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。
- (6) 業務従事者は、現地訪問（検針業務含む）で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、使用者等から不信感を抱かせるような行動は厳に慎み、業務に必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (7) 業務従事者は、業務従事中は他の営業行為等をしてはならない。

## 7 身分証明書の携行

業務従事者が使用者等を訪問する際には、事業者が証明した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。

## 第3章 委託業務の内容

委託業務の内容は、水道事業・公共下水道事業・農業集落排水事業及び公設浄化槽事業に係る各業務について、事業者が最低限度満たすべき業務の内容及び水準であり、上下水道局の定める手法がある場合を除き、その具体的手法については事業者の企画提案によるものとする。また、以下に掲げる業務を行うことはもとより、効率的事務の履行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

### 1 窓口業務

事業者は、当該業務について、適正かつ効率的な履行体制を整備し、顧客満足度の向上につながるよう創意工夫に努めること。

#### (1) 業務実施日及び業務実施時間の要求水準

ア 営業時間は、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、電話による対応は午後5時45分までとする。

なお、休日及び年末年始は営業時間外と同じ対応とする。

イ 土曜日は午前8時30分から午後5時45分まで、各種届出・申請及び問合せ等の電話受付対応を実施することとする。

ウ 営業時間外に使用開始申込・使用中止届及び問合せ等の受付対応の必要が生じた場合は事業者にて対応するものとする。

#### (2) 各種届出・申請等の受付（電話、インターネット及び郵送による届出を含む。）

ア 使用開始申込・使用中止届、各種変更届の受付及び受付結果報告

イ 臨時給排水の使用開始申込・使用中止届の受付

ウ 口座振替に係る届出の受付

エ 各種集合住宅の水道料金、公共下水道使用料及び農業集落排水施設使用料の算定に係る認定の適用申請（契約更新を含む。）の受付及び調査

オ 漏水調査及び減免申請（漏水修理報告書の收受含む）の受付

カ 過誤納金の還付に係る申請の受付

キ 公設浄化槽事業に係る各種届出の玉山事務所への送付

(3) 来庁者又は電話等による問合せ対応

ア 外線電話の初期対応及び電話交換業務

イ 利用者からの各種問合せに対する対応

ウ 窓口対応等に係る利用者からの苦情等は事業者の責任において対処するものとする。

(4) 各事業に係る公金の受領

(5) 納入通知書の再発行

(6) 納入証明書の発行

(7) 水道メーター箱蓋の販売

(8) その他、窓口業務に関する附帯業務

## 2 データ入力及び文書管理業務

事業者は、当該業務について、電算システム等を使用し、正確かつ速やかに処理すること。また、業務に必要な帳票類については適切に保管すること。（公設浄化槽事業分は除く。）

(1) データ入力処理

ア 各種届出・申請等の受付に基づき正確かつ速やかに処理すること。

イ 各業務に係るデータ入力を正確かつ速やかに処理すること。

(2) 帳票類の保管及び廃棄

ア 処理を終えた入力原票や帳票等は、上下水道局が指定した区分等に基づき整理し保管すること。また事業者が一時保管する書類は、適切に管理すること。

イ 保管している書類を廃棄する場合は、あらかじめ上下水道局の承認を得ること。

(3) 電子データの保存及び文書管理

電子データ及び関連文書を、上下水道局が指定する期日まで保存すること。

(4) その他、データ入力及び文書管理業務に関する附帯業務

## 3 開栓・閉栓業務

事業者は、当該業務を円滑に実施するために給水装置工事主任技術者を含む十分な技術を有する者を、必要な人数配置すること。

(1) 業務実施日及び業務実施時間の要求水準

ア 業務実施時間は月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

なお、休日及び年末年始は営業時間外と同じ対応とする。

イ 土曜日は午前8時30分から午後5時30分まで、使用開始申込・使用中止届に基づく開栓・閉栓及び水道メーター取付作業、使用中止時の現地精算を実施することとする。

ウ 営業時間外に開栓・閉栓及び水道メーター取付作業、使用中止時の現地精算の必要が生じた場合は事業者にて対応するものとする。

(2) 使用開始申込・使用中止届、その他水道使用に関わる開栓・閉栓作業（水道メーターの取付・撤去・交換含む。）

(3) 学校プール及び公園等、スケジュールに基づく盛岡市の公共施設にかかる開栓・閉栓作業

(4) 検定満期交換に係る水道メーターの交換・撤去作業（検定満期交換時に中止中のもので上下水道局が指定したものに限る。）

(5) 使用中止時の現地精算

(6) 開栓・閉栓に係る電算システム処理業務

(7) その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務

#### 4 検針業務

事業者は、当該業務について円滑に実施できる技術を有する者を、必要な人数配置すること。

(1) 業務実施日及び業務実施時間の要求水準

ア 業務実施日は平日・休日にかかわらず上下水道局作成の検針日程表に定められた日とする。

イ 業務実施時間は事業者と上下水道局の協議の上、決定することとする。

(2) 定例検針の実施

区分による、上下水道局が設置した水道メーター及び承認した私設水道メーターの検針

ア 一般検針（隔月検針）

奇数月及び偶数月について、上下水道局の指定した区域を検針

イ 特定検針（毎月検針）

大口使用者（原則として口径30mm以上で月平均 200m<sup>3</sup>以上の使用水量があるもの）及び官公庁等で上下水道局が指定したものの検針

ウ 集合住宅検針（毎月検針）

上下水道局が指定する集合住宅の親メーター及び子メーターの検針

エ 井戸水検針（毎月検針）

盛岡市下水道条例第25条に規定する汚水排出量認定のための水道メーターの検針

(3) 再検針の実施

水道メーター上への物の積載、使用者不在などの理由により検針できなかった場合の検針

(4) 「使用水量・料金等のお知らせ」の投函及び送付

- ア 「使用水量・料金等のお知らせ」の各使用者のポスト等へ投函
  - イ ポスト等が分かりにくい場合、間違えて投函するおそれがある場合、投函先又は郵送先が指定されている場合等の情報管理
  - ウ 誤投函が発生した場合の対応
  - エ 点字の検針のお知らせの発送
- (5) 検針データの処理
- ア 検針予定データの作成は、検針日程表に基づき処理すること。
  - イ 実施した検針済みデータの電算システムへの取込は、検針日程表に基づき処理すること。
- (6) 学校プール及び公園等、盛岡市の公共施設の検針水量報告
- (7) 各種検針情報等（水栓番号、水道メーター番号、氏名、住所、水道メーター位置、その他注意事項等）の適正管理（確認及び調査・報告を含む。）
- (8) 検針エリアや水道メーター位置、その他必要な事項を記載した検針地図の整備
- (9) 検針に係る電算システム処理業務
- (10) その他、検針業務に関する附帯業務

## 5 調査業務

事業者は、当該業務について円滑に実施できる知識と技術を有する者を、必要な人数配置すること。

### (1) 業務実施時間の要求水準

ア 業務実施時間は月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分までとする。

なお、休日及び年末年始は営業時間外と同じ対応とする。

イ 土曜日は午前8時30分から午後5時30分まで、異常水量等の調査業務を実施することとする。

ウ 営業時間外に異常水量等の調査の必要が生じた場合は事業者にて対応するものとする。

### (2) 定例検針後のデータ確認及び調査（使用量が過去実績等と比較し著しく変動した場合の原因調査）

(3) 異常水量については、調査を行い速やかに上下水道局に報告し、使用者等へ通知する。

(4) 漏水については、調査を行い速やかに上下水道局に報告し、使用者等へ通知する。

(5) 盛岡市水道事業給水条例、盛岡市下水道条例及びその他関係条例等違反の発見及び調査

(6) 調査の経緯及び結果については、速やかに上下水道局に報告を行い、電算システム等に記録し情報共有を図ること。

(7) その他、調査業務に関する附帯業務

## 6 調定業務

事業者は、当該業務について正確かつ速やかに処理するよう努めること。また、業務に必要な帳票類については適切に保管すること。

(1) 調定

- ア 定例検針分の調定に係る処理業務
- イ 中止検針分の調定に係る処理業務
- ウ 臨時給排水の調定に係る処理業務
- エ 温泉水使用料、他市町給水、汚水排水、洗管及び濁水等に係る認定処理業務
- オ 各種集合住宅の調定処理に係る業務
- カ 水道料金、公共下水道使用料、農業集落排水施設使用料及び公設浄化槽使用料（以下、「水道料金等」という。）の遡及賦課に係る業務（水道メーター交差、下水道使用料未賦課等）
- キ 調定に係る電算システム処理業務
- ク 調定簿等、上下水道局が指定する調定に関する資料作成・報告（調定更正分を含む。）

(2) 調定更正等

- ア 調定更正の必要が生じた案件については、理由を付記した資料を速やかに上下水道局に提出し、使用者等へ通知する。
- イ 調定及び水量認定に伴う減免の調定に係る書類作成及びデータ作成
- ウ 漏水等による水量認定の調査と書類作成及びデータ作成
- エ 調定更正に係る電算システム処理業務

(3) 納入通知

- ア 水道料金等の納入通知書の作成・抜き取り・発送
- イ 臨時給排水の納入通知書の作成・抜き取り・発送
- ウ 加入金・修繕料の納入通知書の作成・抜き取り・発送

(4) 口座振替

- ア 口座振替依頼データの作成
- イ 口座振替依頼データの金融機関への電子データ記録媒体の送達（伝送を含む。）
- ウ 口座振替結果データの金融機関からの電子データ記録媒体の受取（伝送を含む。）
- エ 口座振替停止依頼票の作成及び金融機関への送達
- オ 上下水道局が指定する口座振替に関する資料作成・報告

(5) 調定業務に関する処理

- ア 調定は、スケジュールに基づき処理すること。
- イ 納入通知書の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。その際、遠隔地からの発送となる場合については、郵送にかかる期日について勘案して対応すること。
- ウ 金融機関への口座振替データ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。

(6) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

7 収納業務

事業者は、当該業務について正確かつ速やかに処理するよう努めること。また、業務に必要な帳票類については適切に保管すること。

(1) 窓口収納

- ア 各事業に係る公金の収納
- イ 収納金の管理
- ウ 上下水道局の指定する口座への納金
- エ 現金収納にかかる日次の資料作成及び報告

(2) 収納消込

- ア 上下水道局の指定する金融機関からの納入済通知書等（OCR等）の集配業務
- イ コンビニエンスストア（スマートフォン決済を含む。）取り扱い分及びクレジットカード決済の収納処理(営業日ごと)及び集計表作成
- ウ 収納消込に係る電算システムへの処理業務
- エ 日計表、収納簿等上下水道局が指定する収納に関する資料作成・報告

(3) 口座振替

- ア 口座振替に係る電算システムへの処理業務
- イ 口座振替済領収書の作成及び送付
- ウ 再振替のお知らせの作成及び送付
- エ 口座振替の推進

(4) 還付

- ア 公金の過誤納による還付が生じた場合の関係書類（還付調書等）の作成
- イ 還付対象者への通知及び受付業務
- ウ 還付金の充当に係る業務
- エ 還付金の口座還付に係る業務
- オ 還付に係る電算システムへの処理業務
- カ 還付発生件数・金額、還付未済件数・金額、還付済件数・金額等のデータ管理
- キ 上下水道局が指定する還付に関する資料作成・報告

(5) 収納業務に関する計算処理

- ア コンビニエンスストア収納データについては、毎営業日処理すること。
- イ バーコードもしくはOCRで処理した収納済みデータの上下水道料金システムへの取込は、毎営業日処理すること。

ウ 現地精算で実施した場合の収納済みデータの上下水道料金システムへの取込は、毎営業日処理すること。

エ 上下水道局の窓口収納分について、料金システムへの仮消し込み処理は毎営業日処理すること。

オ 口座振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。

カ 口座振替不能分（残高不足）の再振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。

キ 入金日計・収納状況集計処理は、毎営業日処理すること。

(6) その他、収納業務に関する附帯業務

## 8 滞納整理業務

事業者は、水道料金等について、収納率向上のため、関係法令等を遵守し業務を履行すること。下水道事業受益者負担金、下水道事業分担金については、上下水道局が必要とする滞納整理業務の補助業務を行うこと。また、滞納整理に関する十分な知識を有する者、給水停止履行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を必要な人数配置すること。

### (1) 滞納整理

ア 未納水道料金等の収納（収納率は、前年の収納率を下回らないよう努力すること。）

イ 納入相談及び分納誓約の対応

ウ 多重債務者及び生活困窮者等への対応（盛岡市消費生活センター、福祉事務所等との連携を含む。）

エ 上下水道局の指示に基づく督促状の作成及び発送

オ 催告書の作成及び発送

カ 現地訪問及び電話等による催告並びに収納業務

キ 滞納整理業務の履行に伴う日報・月報・年報の作成

ク 上下水道局が指定する滞納整理に関する資料作成及び報告

ケ 上下水道局が実施する滞納処分に関する補助等

### (2) 債権管理

ア 水道料金等の収納状況を管理すること。

イ 分納誓約の履行及び収納状況管理

ウ 未納者の転居先の追跡調査及び送付先変更入力業務

エ 使用者の破産等に係る債権管理及び資料の作成

オ 上下水道局が指定する不納欠損に関する資料作成及び報告

カ 時効の確定について、催告日及び債務承認等、事項の中断に留意し適正に処理すること。

### (3) 給水停止

ア 給水停止予告書作成及び発送

- イ 給水停止履行通知の作成及び配布
- ウ 上下水道局の指示に基づく給水停止履行及び解除に係る開栓・閉栓作業
- エ 給水停止に伴う苦情等は事業者の責任において対処するものとする。
- オ 上下水道局が指定する給水停止履行に関する資料作成・報告

(4) 滞納整理業務に関する計算処理

次の業務については、上下水道局と協議の上スケジュールを作成し履行すること。

- ア 督促状・催告書等の出力及び圧着加工処理
- イ 給水停止処理
- ウ 不納欠損処理

(5) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

9 電子計算機処理業務

事業者は、委託業務を正確かつ速やかに履行するため、電算システムを構築し、準備すること。また、その運用に使用する端末（以下「料金端末」という。）を必要な場所に配備するとともに、適正な運用及び保守管理に努めること。

(1) 電算システムの準備等

- ア 電算システムの構築は、令和7年12月31日までに行うこととし、令和8年1月1日から令和8年3月31日までを試験運用期間とする。また、十分な試験処理を行い、整合性を確認の上、その結果について上下水道局に報告すること。
- イ 現行電算システムからスムーズに移行すること。
- ウ システム移行後、欠陥が判明した場合又は上下水道局の求める水準に達していない場合は、速やかに対応すること。その場合の費用は事業者の負担とする。
- エ システム移行後、無償修繕期間を1年間とすること。
- オ 電算システムの導入にあたり、運用管理の準備、運用要員の確保等を行い円滑な業務委託の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。
- カ 業務委託開始前に担当職員へ十分な操作研修会を実施すること。
- キ システム仕様書及び資料を作成し提出すること。

(2) 電算システムの仕様

電算システムの仕様等については、「電算システム水準資料」を元に、この水準を上回るよう、工夫し提案するものとする。

(3) 稼動時間

- ア 電算システムはオンライン運用とし、原則、稼動時間は24時間、365日対応とする。ただし、システムのメンテナンスを必要とするときはその限りではない。
- イ システムのサポートは、日・祝祭日・年末年始（12月30日から1月3日まで）を除く月曜

日から土曜日の8時30分から17時45分までとする。ただし、緊急を要する場合等、業務上必要である場合はその限りではない。

(4) 料金端末及び周辺機器の設置場所（組織再編等による配備場所の変更に対する対応を含む。）

- ア お客さまセンター
- イ 盛岡市上下水道局経営企画課
- ウ 盛岡市上下水道局給排水課
- エ 盛岡市上下水道局水道建設課
- オ 盛岡市上下水道局水道維持課
- カ 盛岡市上下水道局下水道整備課
- キ 盛岡市上下水道局玉山事務所

(5) 電算システム等維持管理

- ア 電算システムの維持管理
- イ ネットワークの維持管理
- ウ ウィルスパターンファイルの更新
- エ システムログの取得及び検査
- オ システム障害対応（復旧作業）

(6) 電算システムの保守・管理

- ア 電算システムによる情報処理及び導入機器について十分な知識及び経験を有する者を配置し、適正な管理を行うこと。
- イ 障害時は常時適切な部署で受付、対応できることとし、迅速に復旧すること。
- ウ バックアップデータの保管先は、原則として自然災害を被る可能性が低い遠地とすること。
- エ バックアップデータの保存期間は、上下水道局の指定する期間とすること。
- オ 電算システムの保守・管理等については、業務に影響を与えないよう事業者が行うこと。

(7) プログラム変更への対応

事務処理に変更が生じた場合（料金改定、収納方法の追加・変更等）、プログラムの変更が可能となるよう準備しておくこと。その場合、変更の内容及び金額については、その都度協議して決定することとする。

ただし、元号及び消費税率改正に伴うプログラムの変更については、初期費用に含むこと。

(8) システムデータ及び帳票管理業務

- ア システムデータの管理
- イ 帳票保管及び管理
- ウ システムデータのバックアップ作業（日次・月次・年次）並びに保管及び管理

(9) 支援業務

- ア 電算システム操作説明書類等の作成及び提出

イ 上下水道局担当職員に対する電算システム操作研修

ウ 新機能追加対応

エ 業務改善提案等

(10) その他

ア 本番稼働までの間、事業者は上下水道局の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。

イ 事業者は、本番稼働までに電算システム処理フロー図及び操作マニュアルを作成し、上下水道局に提出しなければならない。

ウ 仕様書に定めのない事項については、上下水道局及び事業者で協議、協力し、本番稼働までに対応できるようにするものとする。協議結果については、覚書等を交わすこととする。

(11) 契約完了後の物件撤去に要する費用は、受託事業者の負担とする。

10 帳票及び資料作成業務

事業者は、委託業務に係る帳票及び統計資料や台帳等の作成及び整理を行うこと。また、上下水道局が指定する仕様により提出を求めた場合には対応すること。

(1) 各種帳票（納入通知書を含む）・報告書の作成及び提出

ア 電子計算処理スケジュール資料の作成及び提出

イ 随時・日次・月次・年次の計算処理

ウ 日次集計表及び報告書等の作成処理及び提出

エ 月次集計表及び報告書等の作成処理及び提出

オ 年次集計表及び報告書等の作成処理及び提出

カ 成果品チェック作業

キ 大量印刷処理及び圧着加工処理

(2) 統計資料に関する計算処理

ア 月間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。

イ 年間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。

ウ 上下水道局が依頼した資料（予算・決算、料金等改定に係る資料を含む。）

11 夜間・休日対応業務

事業者は、当該業務について正確かつ速やかに処理できる体制を整備すること。また、関係課への引継ぎを適切に履行すること。

(1) 業務実施日及び業務実施時間の要求水準

ア 平日は午後5時45分から翌日の午前8時30分までとする。

イ 休日は午前8時30分から翌日の午前8時30分までとする。

(2) 宿日直業務

ア 受付業務等

- (ア) 電話の受付及び来客対応
- (イ) 文書及び物品の受領及び保管

イ 庁舎管理業務

- (ア) 本庁舎出入口の開閉と巡視
- (イ) ガス湯沸器、元栓の閉止
- (ウ) 事務室及び通路の消灯
- (エ) 非常用出入口を含む全出入口及び窓の施錠確認
- (オ) 本庁舎内への入退室者監視

ウ 報告及び引継ぎ事務

- (ア) 宿日直日誌、宿日直用書留受付簿の記載
- (イ) 上下水道局が管理する水道管漏水及び緊急時における所管部署への報告

エ その他、宿日直業務に関する附帯業務

(3) 初動調査業務

ア 市民等からによる連絡に基づく現地確認業務

イ 漏水、道路陥没など第三者への被害拡大防止に伴う安全確保

ウ その他附帯調査

12 貯水槽水道管理確認業務

事業者は、当該業務を円滑に実施するために十分な技術を有する者を、必要な人数配置すること。

- (1) 貯水槽水道（受水槽の有効容量が10立方メートル以下の施設に限る）の新設・変更・廃止等の情報管理
- (2) 貯水槽水道設置者等への維持管理の啓発
- (3) 貯水槽水道施設の現地調査及び設置者等からの聞き取り調査
- (4) 調査時における水道利用者への対応（採水等）
- (5) 調査結果に基づく設置者等への助言
- (6) 調査結果の記録整理
- (7) 調査結果の上下水道局への報告
- (8) その他、貯水槽水道管理確認業務に関する附帯業務

13 その他の業務

(1) 広報用印刷物等配布

- ア 上下水道局が依頼する広報用印刷物及び料金早見表等の配布
- イ 配布範囲は、委託業務の区域うち、上下水道局が指定した区域
- ウ 配布回数は、年4回以内とする。

(2) 検針世帯見守り活動

検針等の訪問時において対象世帯の異変を察知した場合の対応

(3) マニュアルの整備

「第3章委託業務の内容」の各業務についてマニュアルを作成し、上下水道局に提出すること。また、随時見直しと改善整備を行いその都度上下水道局に提出すること。

## 第4章 委託料の支払い等

### 1 委託料の請求

委託料は月払いとし、事業者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、上下水道局指定の手続きに従い請求するものとする。

### 2 委託料の支払

上下水道局は、事業者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。

## 第5章 その他

### 1 事故発生時の報告書の提出

事業者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を上下水道局に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) その他、上下水道局に報告する必要があると認めたもの。

### 2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、上下水道局及び事業者協議の上、行うものとする。ただし、事業者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、事業者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 事業者の責任により上下水道局又は第三者に損害を与えた場合は、事業者はその損害を賠償

しなければならない。

### 3 危機管理対応

- (1) 事業者は、災害や事故等の緊急の場合に備えて緊急連絡体制を整備し、速やかに必要な応急措置を行える体制を構築すること。
- (2) 緊急事態が発生した場合、事業者は必要な応急措置による対応を行うとともに、速やかに上下水道局に報告しなければならない。

### 4 年間業務計画の作成及び提出

事業者は、上下水道局が指定する業務について、実施体制や内容、スケジュール等、業務を適正に実施するために必要な事項を記載した年間計画書を作成し、業務開始の1か月前までに上下水道局へ提出することとする。

### 5 業務の報告

事業者は、上下水道局の指定する業務について、業務日報、月間業務報告書、年間業務報告書を作成し提出すること。

### 6 業務状況報告会議の実施

- (1) 業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に上下水道局及び事業者による報告会議を開催するものとする。
- (2) 上下水道局が必要と認めたときは、事業者との臨時会議を開催する。

### 7 委託業務評価の実施

上下水道局が履行状況を確認するとともに業務内容を適正に評価することにより、事業者の更なる業務の精度向上を図るため委託業務評価を実施する。事業者は上下水道局の指定する評価に必要な文書を提出するものとする。

### 8 資機材などの調達

委託業務の履行に必要な車両、備品等の資機材については、可能な限り本市に所在する者から購入するように配慮するものとする。

### 9 経費負担区分

- (1) 経費負担区分は、別表「経費負担区分表」に従うものとする。
- (2) その他業務の性質上、必要と認められるものについては、上下水道局及び事業者協議の上、

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による。

#### 10 貸与品の取り扱い

- (1) 上下水道局から貸与された貸与品は、破損や亡失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。また、管理台帳を作成し、適正に管理すること。
- (2) 破損又は亡失、盗難等により返還が不能となった場合は、速やかに上下水道局に報告するとともに、修理又は弁償しなければならない。

#### 11 委託期間終了時の引継ぎに係る要求水準

事業者は、業務委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたことにより委託期間が終了したときは、各業務の運営について円滑かつ支障なく遂行できるよう、上下水道局又は上下水道局の指定する者に無償で引継ぎするものとする。

- (1) 事業者は、その責任において速やかに業務委託に関する事務の一切を引継ぎのため指導しなければならない。その実施に係る費用は事業者の負担とする。
- (2) 事業者は、各々の電算システム等の内容及び電子データを上下水道局の指定した仕様により無償で引継ぎをしなければならない。

なお、引継ぎの際にデータ加工等が必要となった場合は、その費用は事業者の負担とする。

- (3) 事業者は、契約が解除されたことにより事業期間が終了したときは、履行期間内の上下水道局が指定する期日まで機器及び電算システム等を原則として無償で貸し出しするものとする。
- (4) 事業者は、上下水道局の指示により保管していた文書及び帳票等について、上下水道局の指示する方法により引継ぎもしくは処分すること。
- (5) 事業者は、委託期間完了時には、業務引継書を作成し、業務マニュアルと一緒に提出すること。
- (6) 委託期間完了時の物件撤去に要する費用は、事業者の負担とする。

#### 12 定めのない事項

この水準書に定めのない事項については、上下水道局及び事業者協議の上、定めるものとする。なお、特別な理由及び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。

# 電算システム水準資料

令和6年11月

盛岡市上下水道局

本資料は、「盛岡市水道料金等徴収業務委託要求水準書」の「第3章委託業務の内容 9 電子計算機処理業務」で示す電算システムの構築や運用、その他本業務の履行にあたり、現行システムの仕様を元に上下水道局の求める水準を示すものである。事業者の創意工夫が発揮された企画により、この水準を上回る提案を求めるものとする。

## 第1章 電算システムの開発範囲

- 1 料金システム（上下水道・臨時給排水）
- 2 OCR（光学式文字読み取り装置）収納システム
- 3 コンビニ収納システム
- 4 ハンディターミナル等（以下「HT等」という。）による検針・滞納・精算システム
- 5 メーター管理システム
- 6 給水工事管理システム
- 7 加入金システム
- 8 修繕料システム
- 9 貯水槽水道管理システム

## 第2章 電算システムの設備等

### 1 業務の執行場所

- (1) 電子計算処理業務（納入通知書等の例月一括印刷処理等を含む）は、原則として情報セキュリティ対策（24時間365日監視体制）及び災害対策を講じた場所（データセンター等）で行わなければならない。
- (2) データセンター等サーバールームへの入退室は、常時管理されていること。

### 2 電子計算処理の機器等（データセンター等設備機器）

- (1) 機器の性能については、上下水道局の所有するデータ（現有の調定データ・納入済データ・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（サーバ等）とする。
- (2) サーバはハードディスクの二重化を行うこと。
- (3) 障害発生時に早期に切替えて稼働できるバックアップサーバ等を用意すること。
- (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、メールシーラー、レジ及び裁断機を用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を設置し、24時間365日、障害監視をすること。
- (7) テスト機及び代替機を常時準備しておくこと。

### 3 電算システム端末等

電算システム端末（以下「料金端末」という）及び、プリンター等を次の各号により用意するこ

と。

- (1) 盛岡市上下水道局内に設置する料金端末及びプリンター等の数は、円滑な受託業務を行うために必要な台数とする。
- (2) 検針・滞納・精算等に使用するHT等は、円滑な受託業務を行うのに必要な台数を準備すること。
- (3) OCR装置を用意すること。
- (4) その他、必要な機器等を用意すること。

#### 4 通信回線（ネットワーク）

- (1) データセンター等を業務履行場所以外に設ける場合の接続回線は、専用回線で行うものとする。
- (2) 専用回線は電算システムを最適に稼働できる通信速度を確保すること。

### 第3章 電算システムの機能の一般事項

電算システムは、給水台帳を元に検針情報、認定情報、収納情報及び滞納情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。また、水道事業と下水道事業のそれぞれの業務特性及び法令等に配慮し、両者の特性を十分に勘案したものとすること。

- 1 上下水道に対応していること。
- 2 セキュリティを考慮し、電算システムのアプリケーション及びデータはサーバで集中管理させ、料金端末にはデータを常駐させないこと。
- 3 料金端末は、インターネット接続（閲覧・メール送受信）ができない仕様とし、業務上インターネット接続が必要な場合は、別のパソコンを用意し、そのパソコンは料金端末とLAN構築をしないこと。
- 4 電算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こと。
- 5 電算システムは、上下水道局職員及び業務従事者ごとに使用制限を付加することができること。
- 6 変更履歴について、処理内容、処理日及び処理者等を端末上で確認することができること。
- 7 操作画面は、原則としてG U I（グラフィック・ユーザー・インターフェース）メニュー選択等の採用により簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作を習得することが可能なこと。
- 8 画面展開においては、原則として、業務の流れに応じ必要な複数（3つ以上）の処理画面を残しておく事ができ、前の画面等を再度検索することなく閲覧する事ができること。
- 9 料金端末には検索履歴を残しておくことができ、再度検索画面に入力することなく、履歴を使用して、同じ情報が閲覧できること。
- 10 料金端末には既存のパーソナルコンピュータ（基本OS windows）も転用できること。
- 11 委託業務に関連するパッケージソフトウェアを有するときは、上下水道局と協議のうえ、そのパッケージソフトウェアをベースとしても差し支えないこととする。

12 法令の改正、料金等の改正、制度の新設及び見直し等に伴うシステムの拡張、改造等に対応できるように拡張性、柔軟性を考慮したシステム構築に努めること。なお、拡張・改造等に係る経費については、上下水道局と協議するものとする。

ただし、元号及び消費税率改正に伴うプログラムの変更については、初期費用に含むこと。

13 財務会計システム及びマッピングシステム等の上下水道局の運用する各システムへ指定されたフォーマットでデータを渡すことができること。

14 料金改定（基本料金・従量料金単価及び従量料金区分の変更）シミュレーションを行う際に、料金システム内のデータを用いた料金及び使用料収入の推計データを提出すること。

#### 第4章 料金システムに関する事項

##### 1 受付業務に関する事項

###### (1) 開栓（再開栓を含む）処理

ア 新設の水栓番号の登録は、原則として給水台帳システムの竣工データとの連携による自動登録とすること。

イ 電話等での開栓（再開栓）受付が画面を見ながら容易にできること。

ウ 再開栓処理に必要な水栓情報を、旧使用者から新使用者に引き継ぐことができること。

エ 開栓（再開栓）作業等の予約管理ができること。

オ 検索結果から使用者情報等は、速やかな展開でできること。

カ 件数等の集計リスト出力ができること。

###### (2) 閉栓処理

ア 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報入力ができること。

イ 電話等での閉栓受付が画面を見ながら容易にできること。

ウ 閉栓作業等の予約管理ができること。

エ 過誤納金は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。

オ 検索結果から使用者情報等は、速やかな展開でできること。

カ 件数等の集計リスト出力ができること。

###### (3) 検索・照会処理

ア 複数検索条件（7項目以上及び複合検索）の指定で絞り込みができること。

イ 調定情報は、過年度10年間分が確認できること。

ウ 収納情報は、過年度10年間分が確認できること。

エ 過誤納金は、還付情報及び充当情報が詳細に分かること。

オ 検索結果から使用者情報等は、速やかな展開でできること。

###### (4) 異動処理

ア 使用開始情報、使用中止情報、使用者・水栓情報の変更等の登録ができること。

イ 異動処理画面への展開または実行には、パスワードが必要であること。

- ウ 異動前の情報は、画面等で確認できること。
- エ 全ての項目について修正ができること。
- オ 給水開始申込書、水道使用中止届を印刷できること。

(5) 納入通知書等再発行処理

- ア 各種納付書、通知書等が出力でき、発行日・納入期限等の履歴管理ができること。
- イ 発行件数等のリスト出力ができること。

(6) その他

- ア 納入済証明書等の発行ができること。

(7) 受付業務に関する計算処理

- ア 上下水道データ等の更新、チェックは随時処理とする。
- イ Web開始中止申込データの受信については毎営業日実施すること。

2 検針業務に関する事項

(1) 検針処理

- ア 検針データを容易に作成することができ、HT等へのデータ送信ができること。
- イ HT等から検針結果データが受信できること。
- ウ 検針結果の一覧表及び異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。
- エ 検針結果データの精査ができ、料金更正が可能なこと。但し、パスワードの付加等により、更正が可能な者を限定できること。
- オ 料金端末からも「使用水量の「使用水量・料金等のお知らせ」」が出力できること。

3 調定業務に関する事項

(1) 調定処理

- ア HT等から受信した検針結果データに基づいて調定することができること。
- イ 手入力により調定入力ができること。
- ウ 調定の年度管理が可能であること。
- エ 納入通知書（大量印刷・単票印刷）の出力ができること。
- オ 納入通知書を送付先単位にも出力できること。
- カ 納入通知書の発行及び再発行並びに発行日・納入期限の履歴管理ができること。また、本調定以前に発行した場合は、スケジュールに基づく納入通知書印刷は不要にできること。
- キ 水道料金・公共下水道使用料の減免等の調定更正が調定した年度を問わず可能なこと。但し、パスワードの付加等により、更正が可能な者を限定できること。更正方法については、上下水道局が指定する方法とすること。
- ク 同一調定月に同一水栓に対して複数の調定を作成できること。
- ケ 使用状況等により認定処理ができること。
- コ 事由ごとの認定一覧リストが出力できること。

- サ 複数の子メーターを合算した調定ができること。
- シ 督促手数料、延滞金、遅収料金の管理ができること。
- ス 未賦課による追徴、誤調定等による一部追徴などが発生した場合、遡及賦課調定をすることができること。また、遡及賦課のうち、当初賦課から年度をまたいで遡及賦課したものは、過年度分として集計できること。
- セ 前年度以前にされた調定が未収となっており、その調定が減額され、未収金が減額される場合は、減額分を集計できること。

#### 4 収納業務に関する事項

##### (1) 収納消込処理

- ア 調定に対して収納消込み処理ができること。
- イ 分納収納消込みが原則12回以上できること。
- ウ コンビニエンスストア、スマートフォン、クレジットカード、eLTAX収納に対応していること。コンビニエンスストア収納データを受信でき、仮入金処理ができること。
- エ HT等による滞納整理システムは、HT等より収納済みデータを受信でき、仮入金処理ができること。
- オ バーコードもしくはOCRでの消込み処理が可能なこと。
- カ 口座振替済データでの消込み処理が可能なこと。
- キ 手動での消込み処理が可能なこと。
- ク 二重入金及び調定額を超える入金について消込み処理ができ、過誤納金処理を同時に行えること。
- ケ 現システムで作成された納入通知書（バーコードもしくはOCR）の消し込みが行えること。
- コ 過年度分として調定されたものについては、上下水道局の運用する財務会計システムへのデータ受渡しの際、過年度分として消し込む事が可能であること。

##### (2) 過誤納金処理

- ア 還付及び充当の処理ができ、通知書、リスト等の出力ができること。
- イ 還付及び充当の情報（発生日、対象金額、連絡日等）を画面で照会できること。
- ウ 還付発生件数と金額、及び、処理済件数と金額の管理が年度毎にできること。処理済件数と金額については、充当処理と使用者への還付の内訳がわかること。
- エ 還付及び充当処理の入力日の相違等によって、上下水道局の運用する財務会計システムと上下水道料金システムの間で、収納金額、未収金額等に差異が生じないこと。
- オ 過年度の収納済調定が誤調定等により減額され、還付及び充当される場合は、減額分を過年度損益修正損として集計できること。

##### (3) 口座処理

- ア 口座振替と納付制を調定月毎に選択できること。
- イ 再振替ができること。
- ウ 口座振替依頼、口座再振替依頼等のデータを作成することができること。
- エ 磁気媒体等及び納入通知書等で口座振替のデータ受け渡しができること。
- オ 口座振替依頼、口座振替済、口座振替不能、口座再振替の各通知書の出力ができること。
- カ 口座振替依頼、口座振替済、口座振替不能、口座再振替の処理件数、処理金額（税込・税抜）等のリスト、銀行ごとの集計表が出力できること。
- キ 口座振替分の領収書の発行及び発行履歴管理ができること。

#### (4) 分納処理

- ア 分納の納入通知書の出力ができること。
- イ 分納情報リストの出力ができること。
- ウ 分納した場合の消費税額を画面上で確認できること。

### 5 滞納整理業務に関する事項

#### (1) 督促・催告処理

- ア 督促状・催告書の出力ができること。
- イ 督促状・催告書の発行管理ができ、画面で参照できること。
- ウ 発行件数等のリストが出力できること。

#### (2) 給水停止処理

- ア 給水停止予告について、給水停止予告書の出力、発行管理等ができること。
- イ 給水停止について、給水停止執行通知書の出力、発行管理等ができること。また、月例処理以外でも出力ができること。

#### (3) 滞納整理及び債権管理

- ア 調定年度、科目ごとに未納者及び退去済未納者のリストの照会、出力ができること。
- イ 滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録及び照会できること。
- ウ 交渉記録情報を日付別で管理し、一覧リストが出力できること。
- エ 原則として、HT等へ滞納データ及び収納データの送受信ができること。
- オ 納付書送付予定等が容易に管理できること。
- カ 滞納整理の進捗に応じた時効日と債権状態の適正管理が可能であること。

#### (4) HT等に関する事項

- ア 電算システムとのデータの送受信が容易にできること。
- イ 滞納データは、第三者に参照や改ざんできないように全て暗号化されていること。
- ウ 交渉経過を簡単（選択方式等）に即時入力できること。
- エ 領収書等はナンバーリング管理し、紛失及び不正防止等の対策を行うこと。
- オ 明示的な画面構成により、操作が簡単であること。

- カ 予定・約束管理が細かなレベルで行え、過去の交渉経過も容易に参照可能であること。
- キ 特定の未納者を訪問したい場合、住所・氏名やお客番号等の複数の方法により検索が可能なこと。
- ク 滞納データの作成及び収納データの吸い上げについては、複数かつ同時に実行できること。

#### (5) 不納欠損処理

- ア 不納欠損処理ができること。その際、水道料金のみ、または、公共下水道使用料のみの不納欠損が可能であること。
- イ 欠損予定、欠損確定のリストを出力できること。
- ウ 年度途中で時効となった調定は、不納欠損処理までの間、画面上に時効である旨を明示し、納付書発行ができないようにすること。納付があった場合については、収納消込時にエラーとし、過納状態とすること。

### 6 臨時給排水に関する事項

臨時給排水については、上下水道料金システムを使用し、料金区分を臨時用とすることで対応することを原則とする。

#### (1) 臨時給排水に関する業務

- ア 調定、収納、還付等の事項については、上下水道料金システムと同様とすること。
- イ 長期間（3ヶ月以上）の臨時使用の場合にも対応できること。
- ウ 臨時給排水に使用した水栓番号について、臨時給排水中止後に次期使用者がいなくとも自動で検針リストに記載され、使用中止中の水栓として検針を行えること。
- エ 臨時給排水使用中止後、次使用者の料金区分が一般用である場合でも、臨時給排水使用分は臨時用として統計資料へ集計されること。
- オ 臨時給排水の中止予定日を過ぎた使用者のリストが出力されること。
- カ 中止精算処理ができること。
- キ 上下水道料金システムを使用せず、臨時給排水のみのシステムを構築・運用する場合は、一般使用時期と臨時使用時期が重複しない対策をシステムにおいて講ずること。

### 7 下水道（農業集落排水及び公設浄化槽を含む。）に関する事項

- (1) 水栓番号により検索できること。
- (2) 下水道開始日、水栓番号等の下水道情報の異動処理ができること。
- (3) 下水道情報は、排水設備計画確認申請書を提出した指定工事店のコードを入力できること。
- (4) 下水認定水量、下水世帯人員データで公共下水道使用料及び農業集落排水施設使用料を自動料金計算ができること。
- (5) 前回検針日と今回検針日の間に下水道に接続した使用者の公共下水道使用料について、自動料金計算ができること。

- (6) 公共下水道使用料の減免は、汚水排除量を個別入力することで自動料金計算ができること

## 第5章 HT等による検針・滞納・精算システムに関する事項

### 1 各システムに、操作マニュアルを用意すること。

### 2 HT等による検針システム

- (1) 未検針分のデータのチェックが行えること。
- (2) 検針もれの有無が判断できること。
- (3) 水量チェック（前回・前年同時期など）が容易にできること。
- (4) お客様氏名、お客様番号、水栓番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
- (5) 親子メーターの計算に対応していること。
- (6) HT等で「使用水量・料金等のお知らせ」の印刷ができること。
- (7) HT等に複数の検針ブロックを取り込み、検針場所により検針データの切替えが可能なこと。
- (8) HT等で今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。
- (9) 検針不能の場合は、その理由を「使用水量・料金等のお知らせ」に印刷できること。
- (10) 「使用水量・料金等のお知らせ」には、今回の請求料金、前回及び前々回の口座引き落としのお知らせを同時に出力できること。
- (11) 使用中止中の水栓についても、検針が可能であること。
- (12) HT等から、メーター場所、メーター位置等を確認できること。
- (13) HT等で指針入力値の異常データや操作ミスの際には警告音等を発すること。
- (14) 原則として、HT等で検針員への注意事項は、ポップアップ等で画面表示できること。
- (15) 検針済一覧、未検針一覧、「使用水量・料金等のお知らせ」再印刷がHT等で容易にできること。
- (16) 難検針場所においては、HT等で容易に検針が行える仕組みがあること。

### 3 HT等による滞納整理システム

- (1) お客様名、お客様番号、水栓番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
- (2) HT等で領収書の印刷ができること。
- (3) 収納済一覧、訪問済一覧、領収書再印刷がHT等で容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

### 4 HT等による精算システム

- (1) お客様名、お客様番号、水栓番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
- (2) 水量チェック（前回・前年同時期などを基準に日割算出）ができること。
- (3) HT等で領収書の印刷ができること。

(4) 収納済一覧、訪問済一覧、領収書再印刷がHT等で容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

#### 5 HT等のセキュリティについて

(1) HT等による検針システム、滞納整理システム、精算システムにおいて、HT等の紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合にはロックするなどの対策をとること。

(2) HT等内のデータは全て暗号化されていること。

### 第6章 メーター管理システムに関する事項

1 上下水道料金システム及び給水工事管理システムと連携できる水道メーター管理システムによる情報の一元管理ができること。

2 交換履歴の管理ができること。

3 検定期限満了水道メーター、メーター一覧リストの出力ができること。

4 メーター交換のお知らせ（ハガキ）が印刷できること。

5 検定期限前に引き上げたメーターの有効期限を管理できること。

6 メーターの在庫管理が出来ること（口径別、メーカー別 等）。

7 入出庫個数管理が出来ること。

8 入庫・出庫伝票が出力できること。

9 メーター管理に関する計算処理機能について

(1) メーターの新規登録、メーター交換登録等は随時処理及び即時反映が可能であること。

(2) 検定期限満了に伴うメーターの交換登録等はスケジュールに併せて処理が可能であること。

また、その結果については即時反映ができること。

### 第7章 給水工事管理システム、加入金システム、修繕料システム、貯水槽水道管理システムに関する事項

#### 1 給水装置工事台帳管理

(1) 給水装置の各工事（新設、改造、修繕、撤去）における受付から竣工までの進捗管理ができること。

(2) 給水装置工事の登録・修正・照会・更新ができること。（臨時工事含む）

(3) 加入金・修繕料の調定・消込・還付・督促処理ができること。

(4) その他機能。

#### 2 指定給水装置工事事業者管理

(1) 指定給水装置工事事業者情報の登録・修正・検索・照会及び更新管理ができること。

(2) 主任技術者の登録・修正・照会・更新・解任ができること。

(3) 指定の休止・廃止処理ができること。

(4) 登録情報について抽出及び帳票出力が可能であること。

(5) その他機能

### 3 メーター管理

(1) メーターの登録・照会・更新ができること。

(2) その他機能

### 4 貯水槽管理

貯水槽情報の登録・修正・照会・更新ができること。（親栓番・子栓番等情報）

### 5 給水工事管理、加入金、修繕料、貯水槽水道管理に関する計算処理機能について

(1) 給水工事管理、指定給水装置工事事業者管理に関する登録等は、随時処理及び即時反映が可能であること。

(2) 加入金、修繕料についての登録等は、随時処理及び即時反映が可能であること。

(3) 貯水槽水道施設の調査結果等は、随時処理及び即時反映が可能であること。

### 6 その他

(1) コード管理ができること。

(2) 新規水栓番号の竣工データを料金システムへ伝送し、給水装置場所等の情報を自動登録することができること。その際、新規水栓番号が確実に検針リストへ記載されるようにすること。

(3) その他機能

## 第8章 帳票及び資料、統計業務等に関する事項

1 電算システムの各システムにおいて、上下水道局が必要とする統計資料を出力できること。

2 統計データをCSV形式及びPDF形式で出力できること。（データの二次加工が可能であること。）

3 帳票及び資料の様式については、原則、現システムで使用している帳票等を使用すること。ただし、上下水道局及び事業者で協議し、変更できるものとする。

## 第9章 その他及び電算システムの準備等に関する事項

### 1 その他機能

(1) データを適宜バックアップでき、障害発生時には速やかに対応し通常業務を運用可能とすること。

(2) 銀行等の合併等による利用者情報の変更は、金融機関からの変更用データに基づき更新ができること。

### 2 電算システムの拡張性・柔軟性

(1) 過大な投資をすることなく、かつ将来の人口増、サービス拠点増等に伴う電算システムの拡張・変更等に柔軟に対応できるよう努めること。

(2) 保守・修正・機能追加が容易であるような工夫がなされていること。ただし、修正・機能追加については度合いにより、上下水道局及び事業者の協議にて行うものとする。

## 第10章 その他

- 1 仕様書に定めのない事項については、上下水道局及び事業者で協議、協力し、本番稼動までに対応できるようにするものとする。協議結果については、覚書等を交わすこととする。
- 2 事業者は、業務委託に係る設備及び電算システム（上下水道料金システム・臨時給排水料金システム・OCR収納システム・コンビニ収納システム・HT等による検針システム・HT等による滞納システム・HT等による精算システム・メーター管理システム・給水工事管理システム・加入金システム・修繕料システム・貯水槽水道管理システム）を用意し、運用管理の準備、運用要員の確保・研修等を行い円滑な業務委託の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。
- 3 本番稼動までの間、事業者は上下水道局の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。
- 4 事業者は、本番稼動までに業務委託に係る電算システム処理フロー図及び業務説明書を作成し、上下水道局に提出しなければならない。
- 5 委託期間完了時の引継ぎ
  - (1) 事業者は、各々の電算システム等の内容及び電子データを上下水道局の指定した仕様により無償で引継ぎをしなければならない。

なお、引継ぎの際にデータ加工等が必要となった場合は、その費用は事業者の負担とする。
  - (2) 料金端末及び周辺物件撤去に要する費用は、事業者の負担とする。

## 別表 経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、上下水道局及び事業者協議の上、定めるものとする。

### 上下水道局が負担する経費

番号	区 分	項 目
1	建物維持管理費	(1) 光熱費(電気料、水道及び下水道使用料、ガス料金) (2) 防犯対策費(委託業務に係る警備、防犯対策は除く) (3) 清掃費(上下水道局が定める庁舎管理に伴う清掃費用をいう) (4) 事務所地代家賃(庁舎内) (5) その他維持管理に必要な経費
2	通信運搬費	(1) 電話料金(新たに外線を引く場合は事業者負担とする) (2) 郵送料(納入通知書、督促状等お客さまへ送付する郵便物(事業者の責によるものを除く)に限る)
3	印刷製本費	水道ガイドもりおかの印刷(広報用ガイドブック)、料金早見表の印刷
4	収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニエンスストア収納代行手数料 (3) 郵便振替手数料 (4) その他収納に関する手数料
5	図面情報管理システム関連	(1) 図面情報管理システム等の維持管理に係る経費 (2) システム端末及び周辺機器に係る経費 (3) 図面情報管理システム等の保守に係る経費 (4) その他図面情報管理システムの運用に係る経費 ※図面情報管理システム端末及び周辺機器の設置台数(事業者使用分) 端末1台 プリンター1台
	その他の費用	上下水道局が必要と認める経費

### 事業者が負担する経費

番号	区 分	項 目
1	通信運搬費	(1) 上下水道局が提供する以外の通信使用に係る経費 (注)インターネット使用に係る経費を含む。 (2) 郵送料(納入通知書、督促状等お客さまへ送付する郵便物(事業者の責によるものを除く)を除く)
2	印刷製本費	(1) 水道使用申込書 (2) 水道使用中止届 (3) 開栓・閉栓・水道メーター撤去処理票 (4) 水道メーター交換票 (5) 水道料金等納入通知書(下水道事業受益者負担金及び公共下水道

		<p>事業分担金を除く)</p> <p>(下水道事業受益者負担金及び公共下水道事業分担金を除く)</p> <p>(7)水道料金等催告書 (下水道事業受益者負担金及び公共下水道事業分担金を除く)</p> <p>(8)使用水量・料金等のお知らせ</p> <p>(9)水道料金等口座振替済通知書</p> <p>(10)口座振替依頼書</p> <p>(11)給水停止予告通知書</p> <p>(12)給水停止履行通知書</p> <p>(13)窓付き封筒</p> <p>(14)その他必要な帳票等</p>
3	車両維持管理費	<p>(1)業務用車両の調達に係る経費</p> <p>(2)車検及び定期点検に係る経費</p> <p>(3)燃料費</p> <p>(4)損害保険料</p> <p>(5)その他車両の維持管理等に係る経費 (駐車場借り上げ代を含む)</p>
4	電算システム関連費	<p>(1)電算システム等の維持管理に係る経費 (HTを含む)</p> <p>(2)システム端末及び周辺機器 (OCR、メールシーラー等)に係る経費</p> <p>(3)電算システム等の保守に係る経費</p> <p>(4)その他電算システムの運用に係る経費</p> <p>※料金端末及び周辺機器の設置台数 (上下水道局使用分)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道局経営企画課 端末：4台 プリンター：1台</li> <li>・上下水道局給排水課 端末：13台 プリンター：2台</li> <li>・上下水道局水道建設課 端末：1台 プリンター：1台</li> <li>・上下水道局水道維持課 端末：1台 プリンター：1台</li> <li>・上下水道局下水道整備課 端末：1台 プリンター：1台</li> <li>・上下水道局玉山事務所 端末：1台 プリンター：1台</li> </ul>
5	保険料	委託業務従事者各種保険及び委託業務に伴う賠償責任保険等
6	事務用備品	上下水道局が貸出する備品以外の備品 (案内板、OA機器、携帯電話、コピー機等業務補助用具)
7	事務用消耗品	<p>(1)現金取扱領収日付印</p> <p>(2)電算システムに係る消耗品</p> <p>(3)プリンタートナー (上下水道局の貸与するプリンターを含む)</p> <p>(4)業務に必要なコピー用紙</p> <p>(5)その他業務用消耗品</p>
8	被服費	業務に係る従業員用被服 (制服、名札、雨具、防寒具等)
9	その他の経費	上下水道局及び事業者協議により必要と認める事務に係る経費