

野田市水道料金等関連業務包括委託
仕 様 書

令和3年4月9日

野 田 市 水 道 部

目次

I 総則

第1 一般事項

1	目的	1
2	委託業務の区域	1
3	委託業務期間	1
4	委託業務の範囲	1
5	法令の遵守	1
6	水道事業公契約について	2
7	業務の執務場所	2
8	窓口開設時間（営業時間）	2
9	委託業務監督者	2
10	委託業務監督者の役割	2
11	業務責任者	2
12	業務従事者	2
13	現金取扱者	3
14	委託者への届出	3
15	届出の変更	3
16	収納日計・月の収納等報告書の届出	3
17	収納率	3
18	秘密の保持	4
19	個人情報の保護	4
20	個人情報保護マニュアルの作成	4
21	経費の負担	4
22	基準業務量	4
23	帳票類及び現金の取り扱い	4
24	貸与品の管理	4

第2 業務従事者の遵守事項

1	着用被服	5
2	身分証明書等の携行	5
3	現場訪問時の言動	5
4	その他の遵守事項	5

第3 その他の事項

1	事故発生時の報告書の提出	6
2	事故等の処理	6
3	電子データ及び関連文書の保存	6
4	業務状況報告会議の実施	6
5	定めのない事項	6

II 委託業務の範囲

1	野田市水道部お客様センターの運営	7
2	受付業務	7
3	給水管等問合せ対応業務	8
4	検針業務	9
5	開栓業務	11
6	閉栓業務	11
7	調定賦課業務	12
8	収納業務	13
9	未収金収納業務	13
10	給水停止業務	14
11	給水装置工事申込書等受付業務	14
12	占用申請等受付業務	16
13	検定期間満了水道メーター交換管理業務	17
14	給水装置等管理関連業務	17
15	臨時用水管理精算業務	19
16	電子計算処理業務	19
17	事務引継	20
18	上記に関する付帯業務	21

III 電子計算処理システムの内容

第1 電子計算システムの内容

1	処理業務概要	22
2	電子計算処理の内容	22
3	帳票及び資料の作成	23
4	電子計算処理システムの準備及びその他の事項	24

第2 電子計算処理の設備等

1	業務の執行場所	24
2	電子計算処理システムの機器等（データセンター設備機器）	24
3	電子計算処理システム端末等	25
4	通信回線	26
5	データセンター等サーバールーム	26

第3 電子計算処理システムの稼働等

1	端末の使用場所	26
2	電子計算処理システム稼働時間	26

第4 電子計算処理システムの機能

1	上下水道料金システム等の全般に関する事項	27
2	受付業務に関する事項	27
3	検針業務に関する事項	28

4	調定業務に関する事項	29
5	収納業務に関する事項	29
6	未収金収納業務に関する事項	30
7	検定期間満了水道メーター交換管理に関する事項	31
8	給水装置工事台帳管理システムに関する事項	31
9	統計業務等に関する事項	32
10	下水道に関する事項	32
11	資料作成に関する事項	33
12	その他の機能	33
第5	その他	
1	協議・協力	34
2	稼働準備	34
3	状況報告	34
4	その他	34
別記1	経費の負担区分について	35
別記2	基準業務量	38

野田市水道料金等関連業務包括委託仕様書

I 総 則

第 1 一般事項

1 (目的)

本仕様書は、野田市水道部（以下「委託者」という。）が委託する野田市水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の関連業務（以下「委託業務」という。）に関する必要な事項を定める。

2 (委託業務の区域)

委託区域は、野田市水道事業給水区域とする。

3 (委託業務期間)

委託業務実施期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとし、受託者は契約締結日の翌日から令和4年3月31日までに業務開始準備を行うものとする。

なお、当該準備費用に要する経費については、受託者の負担により実施するものとする。

4 (委託業務の範囲)

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）の定めに従い実施するものとする。

- (1) 野田市水道部お客様センターの運営
- (2) 受付業務（窓口・インターネット受付・電話・照会・相談・郵送等）
- (3) 給水管等問合せ対応業務（窓口・電話・FAX・郵送）
- (4) 検針業務（下水道単独分含む）
- (5) 開栓業務
- (6) 閉栓業務
- (7) 調定賦課業務
- (8) 収納業務
- (9) 未収金収納業務
- (10) 給水停止業務
- (11) 給水装置工事申込書等受付業務
- (12) 占用申請等受付業務
- (13) 検定期間満了水道メーター交換管理業務
- (14) 給水装置等管理業務
- (15) 臨時用水管理精算業務
- (16) 電子計算処理業務
- (17) 事務引継
- (18) 上記に関する付帯業務

5 (法令の遵守)

受託者は委託業務の実施に当たっては、関係する法令及び野田市水道事業給水条例、野田市下水道条例、野田市水道事業管理者の所管に係る野田市公契約条例施行規程並びに関係規程等（以下「条例等」という。）を遵守しなければならない。

6 (水道事業公契約について)

(1) 業務の履行に当たって、野田市水道事業管理者の所管に係る野田市公契約条例施行規程の本旨に従い、労働者の労働条件確保について、適正に取り扱わなければならないものとする。

(2) 受託者は別紙「水道事業公契約に係る特記事項」を遵守しなければならない。

7 (業務の執務場所)

業務の執務場所は、「野田市水道部お客様センター（野田市水道部敷地内）」とする。

8 (窓口開設時間 (営業時間))

原則として次のとおりとする。

(1) 月曜日～金曜日は、8時30分から20時00分までとする。ただし、一部の受付業務は17時15分までとする。

(2) 土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日～1月3日まで）は休日とする。

(3) 上記以外の開設は、委託者・受託者が協議するものとする。

9 (委託業務監督者)

(1) 委託者は、受託者及び後記「11 業務責任者」に掲げる業務責任者を指示、監督するため、委託業務監督者を置く。

(2) 委託業務監督者は、野田市水道部業務課長とし、給水管等問合せ対応業務、給水装置工事申込書等受付業務、占用申請等受付業務、検定期間満了水道メーター交換管理業務、給水装置等管理業務、臨時用水管理精算業務に係る業務については、野田市水道部工務課長とする。ただし、業務課長及び工務課長は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

10 (委託業務監督者の役割)

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

(1) 受託者または後記「11 業務責任者」に定める業務責任者に対する指示、承諾及び協議

(2) 本仕様書等に基づく委託業務実施のために受託者が作成した帳票類の承認

(3) 本仕様書等に基づく委託業務実施状況の検査

(4) その他必要な事項についての指示、承諾及び協議

11 (業務責任者)

(1) 受託者は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理に当たり、委託業務を管理実施するため業務責任者を選任しなければならない。

(2) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の実施及び運営管理等の取り扱いを行わなければならない。

12 (業務従事者)

(1) 受託者は、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、増員及び補充については、受託者において募集し、採用するものとする。

(2) 受託者は、委託業務の実施に当たり、業務従事者を委託者に届け出なければならない。

(3) 受託者は、業務従事者に身分証明書を携行させるため、委託者に身分証明書の交付申請をし、委託者から身分証明書の交付を受けなければならない。

(4) 受託者は、業務従事者が業務を遂行する上で、必要な知識や技術を習得させ、業務の効率化に努めなければならない。

(5) 委託者は、受託者の業務従事者が業務の実施につき著しく不適格と認めるときは、理由を明示して委託業務からの除外を受託者に要求することができる。

1.3 (現金取扱者)

受託者は、委託業務を実施するに当たり、業務従事者の中から現金取扱者を指定するものとし、領収日付印（以下「日付印」という。）を調整し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱者の指定を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

1.4 (委託者への届出)

受託者は、次の各号に定める届出書を委託者へ届け出るものとする。また、届出内容に変更が生じた場合、その他業務の実施上、委託者が必要と認めるときも同様とする。

- (1) 事務所設置届
- (2) 業務責任者届
- (3) 業務従事者届
- (4) 現金取扱者指定・解除届出書
- (5) 業務使用印鑑届出書
- (6) 日付印使用届

1.5 (届出の変更)

受託者は、次に該当する事項について、変更があった場合は直ちに委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託期間中に受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑及び日付印等に変更があったとき。
- (2) (1) に定める事項のほか、業務の遂行上、委託者が必要と認めるとき。

1.6 (収納日計・月の収納等報告書の届出)

受託者は、業務委託に係る収納日計・月の収納等報告書を委託者が指定する期限までに提出しなければならない。

1.7 (収納率)

(1) 受託者は、民間活力を発揮し受託前の収納率を上回る数値を確保するため、さらなる収納率等の向上を目指さなければならない。

(2) 収納率の算出方法（計算式）は、次のとおりとする。

$$\begin{aligned} & \text{「当該年度水道料金収納分」} \div \text{「当該年度水道料金調定分」} \times 100 \\ & = \text{「当該年度収納率」} \quad \text{※小数点第3位を四捨五入する。} \end{aligned}$$

(3) 目標収納率は、次のとおりとする。

ア 現年度分

毎年3月末現在において、当該年度12月調定までの収納率を99.00%とする。

イ 不納欠損対象年度分

毎年3月末現在において99.90%とする。

(4) 受託者は、前項の収納率を達成するため最大限の努力をしなければならない。ただし、この収納率には、無断転居、法人の倒産等、その他受託者がやむを得ないと認めたものを除く。なお、この収納率が達成されなかった場合は、受託者は委託者に対し違約金を払うものとし、違約金の額については委託者と受託者が協議して定めるものとする。

1 8 (秘密の保持)

- (1) 受託者は、委託業務の実施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。
この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電子計算処理システムに入力されている情報、野田市水道管路台帳システムに入力されている情報、申請書に記載されている情報及びこの契約を実施するために用いた資料並びにその結果等（第3項において「情報等という。」）について、委託者の許可なく第三者に複写、転写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、委託業務完了後、委託者の指定により保管を要するとされたものを除き、情報等を抹消、焼却、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。

1 9 (個人情報の保護)

受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、野田市個人情報保護条例等に基づき、適正に取り扱い、個人の権利利益を侵害することがないようにしなければならない。

2 0 (個人情報保護マニュアルの作成)

- (1) 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、取り扱う個人情報の取得、利用または提供の方法などを定めた、個人情報保護マニュアルを作成して個人情報を適切に保護しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護マニュアルを契約時に1部、委託者に提出しなければならない。

2 1 (経費の負担)

- (1) 経費の負担は、別記1「経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 上記(1)に定めるほか、委託業務の性質上必要と認められるものについては、委託者と受託者が協議のうえ、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。

2 2 (基準業務量)

基準業務量は、別記2の「基準業務量」のとおりとする。

2 3 (帳票類及び現金の取り扱い)

受託者は、次の事項に留意し、帳票類及び現金を取り扱わなければならない。

- (1) 委託者から交付を受けた帳票類等を、汚損または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。
- (2) 収納した未収金等の現金を払込みまでの間、紛失・盗難等の事故のないよう厳重に保管しなければならない。
- (3) 料金の現金收受については慎重に行い、つり銭などのやり取りでトラブルが発生した場合は受託者が処置に当たるものとする。
- (4) (1) 及び (2) について、汚損または盗難等の事故が発生した場合は、速やかに委託者へ届出を行い、委託者の指示に従い修復その他の処置をしなければならない。

2 4 (貸与品の管理)

- (1) 受託者は、委託者からの貸与品については、慎重に取り扱い、故障等のないように努め、管理しなければならない。
- (2) 受託者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を委託者に報告しなければならない。

(3) 受託者は、貸与品を亡失若しくは著しく破損またはその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に代品を納め、若しくは現状に復しまたは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

(4) 委託者からの貸与品については、追加の補充はしない。なお、必要が生じた場合には、受託者が補充し対応するものとする。

第2 業務従事者の遵守事項

1 (着用被服)

(1) 受託者は、業務従事者に統一的な制服を支給するものとし、業務従事者は支給された制服を委託業務実施のときは必ず着用しなければならない。

(2) 給水装置等管理関連業務に係る作業のため宅地内に立ち入る時はその目的を告げ、作業等を実施しなければならない。

2 (身分証明書等の携行)

(1) 業務従事者は、委託業務を実施する場合において、委託者が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、水道使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。

(2) 水道使用者等と接する時は、常に名札を着用しなければならない。なお、名札は顔写真付とし、当人と判別できるようなものとする。

3 (現場訪問時の言動)

(1) 現場訪問で水道使用者等の土地または建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(2) 委託業務の遂行に当たっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに水道使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

4 (その他の遵守事項)

(1) 業務従事者は、水道使用者等に対し公平公正な対応で委託業務に従事するように努めなければならない。

(2) 委託業務の実施に当たり、他の営業行為に類することをしてはならない。また、事務処理に遺漏のないように努めなければならない。

(3) 委託業務の実施に関連して、いかなる理由でも水道使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

(4) 委託業務の実施に当たり、個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。また、受託者の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。

(5) 委託業務期間中に起こった事故や住民等とのトラブル等については、受託者の責任において処理するものとする。

第3 その他の事項

1 (事故発生時の報告書の提出)

受託者は、次の事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (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及び盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) その他必要があると認めるもの

2 (事故等の処理)

前記1に規定する事故等の処理については、委託者と受託者が協議のうえ行うものとする。

ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において必要な措置を行い、速やかに委託者に報告するものとする。

3 (電子データ及び関連文書の保存)

受託者は、電子データ及び関連文書を、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

4 (業務状況報告会議の実施)

- (1) 委託者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者は、必要があると認めるときは、受託者と業務に係る会議を開催することができる。

5 (定めのない事項)

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

II 委託業務の範囲

1 (野田市水道部お客様センターの運営)

(1) 委託業務の執務場所は次のとおりとする。

ア 受託者は、委託業務処理の円滑かつ迅速化を図るため、水道使用者等の利便性及び委託者との連絡体制を考慮したうえで、野田市水道部が貸与する事務所において委託業務を実施するものとする。

イ 前号の事務所の名称は「野田市水道部お客様センター」（以下「お客様センター」という。）とする。

(2) 営業時間は、原則として次のとおりとする。なお、受託者は業務上の必要に応じて、また、緊急時や委託者からの指示があった場合は柔軟に対応するものとする。

ア 平日 8時30分から20時00分までとする。ただし、給水管等問合せ対応業務、給水装置工事申込書等受付業務、占用申請等受付業務、臨時用水管理精算業務は17時15分までとする。

イ 土曜・日曜・祝祭日・年末年始（12月29日から1月3日まで）は休日とする。

2 (受付業務)

(1) 受付業務の内容は、次の事項のとおりとする。

ア 水道料金等に関する問い合わせ及び苦情等の対応

イ 水道利用に関する届出の受付及び処理（使用開始、使用者（所有者）変更、使用中止、口座振替及びクレジットカード払い関係、漏水減免、その他）

ウ 届出情報の上下水道料金システムへの登録または変更処理

エ 下水道接続に伴う上下水道料金システムへの登録または変更処理

オ 指定給水装置工事事業者からの水道メーター新設、改造等の水栓情報の給水工事管理台帳システムへの登録または変更処理

カ 水道料金等の収納（窓口）

キ 水道料金等についての入金の日報、月報の集計及び報告

ク 納入済通知書による入金データの取込み（消し込み）

ケ 納入済通知書等の再発行

コ 郵送不着の納入通知書等に係る原因の調査、宛名の修正及び送付

サ 検針票持ち帰り分・別送分の郵送

シ インターネット受付業務（開栓、閉栓、開閉栓の同時申込（市内転居）、名義変更、各種申込書の送付）

ス 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 問い合わせに関する確認作業及び届出の処理は正確かつ速やかに行うこと。

イ 登録に関する入力作業は正確かつ速やかに行うこと。

ウ 登録に関する入力作業で誤入力した場合は、適切に処理すること。

エ 誤入力で調定を賦課した場合は、委託者の指示のもと適切に処理すること。

オ 口座振替不能の利用者に関しては、委託者の指示のもと適切に処理すること。

カ つり銭等でトラブルのないよう注意すること。

キ 収納金の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納入するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。

(3) 受託者は、その他料金等関連業務の実施に当たり、次の事項に留意しなければならない。

ア 業務の実施に当たっては、使用者に好感を持たれる態度で接しなければならない。

イ 使用者等に対し不当に利益、または不利益を与えてはならない。

3 (給水管等問合せ対応受付業務)

(1) 給水管等問合せ対応業務は、次の事項のとおりとする。

ア 配管調査等に関する問い合わせの対応

イ 漏水に関する問い合わせの対応

ウ 開発行為に関する問い合わせの対応

エ 赤水発生に関する問い合わせの対応

オ その他苦情等に関する問い合わせの対応

カ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 配管調査等の問い合わせに関する受付作業の処理は正確かつ速やかに行うこと。

イ 漏水に関する問い合わせは誠意をもって速やかに対応すること。

ウ 開発行為に関する問い合わせは丁寧に対応すること。

エ 赤水発生に関する問い合わせは誠意をもって丁寧に対応すること。

オ その他苦情等に対しては誠意をもって速やかに対応すること。

(3) 受託者は、当該業務の実施について、問い合わせ内容の区分に応じ、次の手順に従わなければならない。

ア 配管調査等に関する問い合わせ

(ア) 場所を確認したうえで野田市水道管路台帳システム（以下「台帳システム」という。）により配管台帳を交付すること。交付する配管図については、ゼンリンの地図に管、管路注記が記載されたものとし、給水装置については、乙止水栓までの配管、口径、管種、メーターの口径を手書きで記入すること。

(イ) 電話・FAXまたは郵送での問合せについては、電話またはファックスでの回答とする。

(ウ) 宅地内の配管図については、所有者または代理人（所有者からの委任状を提出してもらうこと）のみに交付すること。

(エ) 配管調査の対象が野田市営水道事業宅地開発に係る給水取扱基準第3条に該当する場合には、事前協議が必要なことを説明すること。

(オ) 配管調査の対象について新規に取出しを行うまたはメーターを増径する等により配水管の水量不足が見込まれる場合は、配水管の布設替えが必要なことを説明すること。水道部の工事が必要な場合は速やかに委託者に報告すること。

(カ) 配管調査の対象が野田市水道配水管布設組合負担金要綱に該当する場合は要綱内容を説明すること。詳細な説明が必要な場合は速やかに委託者に報告すること。

(キ) 配管調査等の窓口対応内容について、台帳システムに記載すること。また、対応記録簿を作成し、週1回委託者への納品を速やかに行うこと。

イ 漏水に関する問い合わせ

乙止水栓から宅内の配管までの部分における漏水に関する問い合わせがあった場合には、委託者の指示による指定給水装置工事業者を紹介すること。対応記録簿へ記録すること。配水管から乙止水栓までの部分における漏水及びメーター交換に起因する漏水の場合には、速やかに委託者に報告すること。

ウ 開発行為に関する問い合わせ

問い合わせがあった場合は速やかに委託者に報告すること。

エ 赤水発生に関する問い合わせ

赤水に関する問い合わせがあった場合には、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従い問い合わせに対応すること。また、委託者の指示により水量を減免する場合には、問い合わせのあった使用者の氏名、お客様番号、減免水量を一覧表にして委託者へ納品し、委託者による一覧表の確認後に、使用者に減免の水量、調定額を文書で送付すること。

オ その他苦情等に関する問い合わせ

苦情等に関する問い合わせがあった場合には、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従い問い合わせに対応すること。

(4) 受託者は、委託者の指定する日に、可搬式記録媒体を用いて、次に掲げる作業を実施するものとする。

ア お客様センター内にある台帳システムに受託者が入力したデータを、可搬式記録媒体へ出力し、委託者の事務所内にある台帳システムにデータを入力すること。

イ 委託者の事務所内にある台帳システムに委託者が入力したデータを、可搬式記録媒体へ出力し、お客様センター内にある台帳システムにデータを入力すること。

4 (検針業務)

(1) 検針業務の内容は、次の事項のとおりとする。

ア ハンディターミナルによる検針（以下「検針」という。）及び「使用水量・料金等のお知らせ」（以下「検針票」という。）等の交付

イ 再検針等の処理（検算・精査業務）

ウ 使用水量の認定

エ 検針についての問い合わせ対応

オ 配布業務

カ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 検針は、条例等の定めにより実施するものとする。（下水道使用量算定を目的とした私設メーターを含む。）

イ 検針は給水区域を二分して各々を隔月（偶数月、奇数月）に実施する。

ウ 検針期間は、原則として再検針を含め毎月1日から10日までとする。

- エ 検針日は、前回検針日を基準に原則として前後2日の範囲を超えないものとする。
- オ 検針は、ハンディターミナルを使用して業務を行うものとする。なお、ハンディターミナルの使用・保管については十分注意しなければならない。また、ハンディターミナルのシステムは、受託者において構築及び保守運用を行うものとする。

(3) 業務実施手順は、次の事項のとおりに行うこと。

- ア 水道メーター番号、使用者名等を確認したうえで指針を読み取ること。
- イ 閉栓中の水道メーターも検針をすること。
- ウ 指針値をハンディターミナルに入力し、検針票等を出力し、使用者に交付するものとする。なお、入力の際は水道メーター番号、使用者名等を確認したうえで指針を読み取ること。また、使用者から検針票の持ち帰り指示があるときはこれに従い、再発行の依頼があった場合は、再発行し使用者へ送付すること。
- エ 使用水量が著しく変動した場合（異常水量）は、原因調査を行い、必要に応じて使用者への連絡・調整を行うものとする。
- オ 無届使用があった場合は、その者の氏名及び使用開始年月日等の調査を行い、連絡を取ったうえで、水道使用開始届（以下「開始届」という。）を受理し、開栓処理をすること。
- カ 条例等の違反行為を発見した場合は、速やかに委託者に報告すること。
- キ 委託者が指定する使用者等の調査を行うものとする（家屋取壊し、漏水等）。
- ク 新設分の水道メーター等については、調査及び検針順路の決定をする。
- ケ 検針時に水道メーターの不進行及びガラスの破損等を見つけた場合は、速やかに委託者に報告すること。

(4) 検算・精査業務の内容は、次の事項のとおりとする。

- ア 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査
- イ 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果内容が不十分、または不備なものについての再調査
- ウ 委託者の指示、または使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）
- エ 検針内容についての必要に応じた現場確認（異常水量、使用水量ゼロ等）
- オ 委託者からの依頼及び指示に応じた調査
- カ アからオまでに係わる委託者への報告
- キ 関連帳票の受領及び返納
- ク 委託者の指示による検針従事者への指導
- ケ 異常データに係る検算業務月報等の委託者への提出書類の作成
- コ 上記に関する付帯業務

(5) 使用水量の認定は、次の事項のとおりとする。

- ア 検針において、何らかの理由で使用水量を計量することができない場合は、使用者の承諾の下で平均水量を認定する。使用者の承諾が取れない場合は委託者に報告し、指示を仰ぐこと。

イ 使用水量の認定は、やむを得ない場合のみ行い極力これによらない方法で行えるよう努力すること。

(6) 配布業務は、次の事項のとおりとする。

受託者は、検針時に委託者の指示及び依頼に応じて、委託者の指定した広報誌及び資料を配布するものとする。

5 (開栓業務)

(1) 水道使用開始及び使用者変更に関する業務（以下「開栓業務」という。）は、次の事項のとおりとする。

ア 水道使用開始及び使用者変更等の受付（インターネット受付業務を含む。）

イ 丙止の開栓

ウ 給水契約及び変更届の作成

エ 水道料金等の説明

オ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、開栓業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 届出の水栓地に赴き、丙止にて止水されている水栓を開栓する。（やむを得ない場合を除く。）

イ 給水契約、変更届に署名及び捺印させる。

ウ 口座振替及びクレジットカード払いを促進するため、使用者等に対し水道使用に係る料金等の説明をする。

(3) 受託者は、原則として、水道使用開始日の前営業日に開栓業務を実施する。ただし、やむを得ない場合は委託者と協議のうえ、処理するものとする。

6 (閉栓業務)

(1) 給水装置の中止及び廃止精算に関する業務（以下「閉栓業務」という。）は、次の事項のとおりとする。

ア 転居等の受付（インターネット受付を含む。）

イ 給水の中止及び廃止等の受付（中止受付のインターネット受付を含む。）

ウ 水道メーター指針値の読み取り及び料金の算出

エ 水道料金等の未納有無調査

オ 検針及び精算に係る水道料金等の収納

カ 「納入通知書兼領収書」または「水道料金、下水道使用料、手数料領収書」（以下「領収書」という。）等の発行

キ 丙止め及び乙止めによる止水

ク 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、閉栓業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 水道メーターの検針を行い、使用水量を算出する。

イ 閉栓時の精算は、現地精算及び口座振替、クレジットカード払いまたは納入通知書の発送により処理する。現地精算の場合は、現地にて水道料金等及び閉栓手数料を収納し、領収書を発行する。

ウ 精算時に未納がある場合は、これを収納する。ただし、やむを得ない場合はこの限りではない。

エ 水道メーターボックス内の丙止で止水する。ただし、乙止のみの場合は止水しない。なお、乙止めによる止水を行う場合は、委託者と受託者が協議のうえ、行うものとする。

オ 見込み精算を行う場合は、後日閉栓することを原則とする。

カ 閉栓作業が終了後、次の入居者の連絡用に「水道ご利用のご案内」、「給水契約申込書」、「口座振替依頼書」等を郵便受け等に入れる。

(3) 受託者は、原則として、水道使用中止日の翌営業日に現地にて閉栓業務を実施する。ただし、やむを得ない場合は委託者と協議のうえ、処理するものとする。

(4) 受託者は、閉栓業務における現地精算の実施に当たり、次の事項に留意しなければならない。

ア つり銭等でトラブルのないよう注意すること。

イ 収納金の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納入するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。

7 (調定賦課業務)

(1) 調定賦課業務は、次の事項のとおりとする。

ア 毎月、委託者が指定する日まで、検針・中止精算結果に基づく調定賦課データの作成及び委託者への提出

イ 調定の変更・更正の必要が生じたものの理由を記した資料の作成及び委託者への報告

ウ 臨時調定の作成

エ 重複入金等の還付の還付連絡票及び対象者リストの作成、委託者への報告及び充当処理等

オ 金融機関への口座振替データの作成及び送達

カ ヤフー株式会社へのクレジットカード払いに必要なデータの作成及び送達

キ 毎月、委託者が指定した日までの納入通知書、督促状等の作成、抜き取り及び発送

ク 宛て先不明分の納入通知書等の調査及び配付

ケ 不納欠損に係る資料の作成

コ 水道使用者の破産手続開始通知等に係る現地調査等の資料作成

サ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、キッコーマン株式会社の工場内水栓地の調定賦課業務を実施する場合は、次の事項に従い処理を行うものとする。

ア キッコーマン株式会社の工場内水栓地は、キッコーマン株式会社の社員が毎月末に水道メーター確認をしているため、その報告（指針）をもとに、調定を起票し納付書及び報告書を作成する。

イ 納付書と報告書の授受は手渡しとする。

- (3) 受託者は、調定賦課業務の実施に当たり、次の事項に留意しなければならない。
- ア 料金の賦課は使用者へ直接請求するものであるため、細心の注意を払わなければならない。
 - イ 調定賦課に付随して発生する帳票は、内容を十分理解し適切に処理しなければならない。
 - ウ 発行物（納入通知書等）の発送は、条例に則し期日を遵守しなければならない。
 - エ 誤入力により調定を賦課した場合は、委託者の指示のもと適切に処理すること。

8 (収納業務)

収納業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 窓口収納及び収納消し込み、過誤納金が生じたときの還付充当連絡票の作成、委託者への報告及び充当処理等（収納金の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納入するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。）
- (2) コンビニエンスストア収納処理と集計表の作成
- (3) 納入通知書のバーコード仕様は、GS1-128（44桁固定長）とする。
- (4) 口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）
- (5) 口座振替不能の使用者に関しては、委託者の指示のもと適切に処理すること。
- (6) 再口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）ができること。
- (7) 口座振替入金データの消し込み、口座振替済通知書の作成と発送。
- (8) クレジット収納処理及び集計表の作成
- (9) クレジット収納不能の使用者に関しては、委託者の指示のもと適切に処理すること。
- (10) 収入整理日報（精算分・未収金分）の作成と委託者への報告を行うこと。
- (11) 調定収入簿の作成（金融機関等からのデータ受け取りを含む。）
- (12) 上記に関する付帯業務

9 (未収金収納業務)

未収金収納業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 未収金整理個票（未納整理票）の作成
- (2) 水道料金等未納者への電話、または現地訪問等による未納告知・納付指導及び水道料金等未収金の収納もしくは留守宅への催告書類の投函もしくは発送
- (3) 日付印・領収書等帳票類の管理
- (4) 収納状況の確認
- (5) 未収金収納業務に伴う日報（対象日翌日に提出）、月報（対象月翌月5日までに提出）の作成
- (6) 未収金回収分の委託者への納入
- (7) 転居先調査及び未収金の督促及び収納
- (8) 無断転居及び法人使用者の倒産等が判明した場合の速やかな委託者への報告及び委託者の指示による調定更正
- (9) 原則として上下水道料金システムにおいて2年時効に対応できること。
- (10) 上記に関する付帯業務

10 (給水停止業務)

給水停止業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 給水停止予告該当者リスト等の作成、並びに給水停止予告書の作成及び配布または送付
- (2) 給水停止通知書の交付及び停止該当者リスト等の作成、並びに委託者への上申（通知書の交付に伴う決裁は、委託者が行う。）
- (3) 給水停止処理は、原則として全件実施すること。
- (4) 給水停止の解除及び未収金の収納（給水停止実施当日は、20時まで待機し必要に応じ解除する。なお、20時以降も緊急要件については、柔軟に対応するものとする。）
- (5) 給水停止報告書の作成及び委託者への報告
- (6) 収納金の納入
- (7) 上記に関する付帯業務

11 (給水装置工事申込書等受付業務)

(1) 給水装置工事申込書等受付業務は、次の事項のとおりとする。

- ア 給水装置工事申込書及び給水装置工事施行承認申請書の用紙配布
- イ 給水装置工事申込書の受付
- ウ 給水装置工事申込書への記載
- エ 給水装置工事台帳管理システムへの入力
- オ 納入通知書兼領収書の作成
- カ 納入通知書兼領収書の交付
- キ 納付金の督促、納付状況管理票作成
- ク 給水装置工事台帳管理システムの消込
- ケ 給水装置工事台帳の綴冊
- コ 給水装置工事施行承認申請書の審査・受付
- サ しゅん工検査の受付・管理
- シ 関係帳票の作成・出力・納品
- ス しゅん工検査の督促
- セ しゅん工検査後の書類のデータ化・整理
- ソ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、給水装置工事申込書等受付業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

- ア 給水装置工事申込書（以下「申請書」という。）については、次に掲げる事項を確認し、申請内容を台帳システムに記載すること。
 - (ア) 位置図が添付されていること。
 - (イ) 新たに建物を建築する場合には、建築確認書類の写しが添付されていること、及び建築主と申請書の申請人が一致していること。
 - (ウ) 取出し管の有無、及び取出し管がある場合には当該取出し管からの水圧に不足がないこと。

- (エ) 事前に臨時用の給水装置工事の申込みがなされている場合には、当該臨時用の給水装置工事に関してしゅん工検査が終了していること。
- (オ) 野田市営水道事業宅地開発に係る給水取扱基準第3条に該当する場合には、事前協議を行っていること。
- イ 申請書は、工事区分等の内容に基づき分類し、申請書に必要事項を記載し、業務責任者が審査した後に受付印を押す（このときに申請書の写しを作成すること）。申請書の内容に基づき、給水装置工事台帳管理システム（以下「給水システム」という。）に入力し台帳を作成するものとする。
- ウ 入力情報に基づき納入通知書兼領収書（以下「納付書」という。）を作成する。
- エ 作成した納付書の内容を受託者が確認した後に、納付書及び申請書の写しを指定給水装置工事事業者に交付すること。納付状況確認表を作成し、交付状況を確認すること。なお、申請者から納付書の紛失等により再発行の申出があった場合は、再交付申請書を提出させて納付書の再発行を行うこと。
- オ 受理した申請書は、台帳システムを印刷したものを添付し（改造の場合は旧申請書も添付）、納付状況確認表と合わせて委託者の指定する日に納品すること。
- カ 納付書の納付期限が過ぎた場合には、申請者の代理人である指定給水装置工事事業者へ納付の督促をすること。
- キ 申請書は区分ごとに委託者の指定するファイルに保管すること。
- ク 委託者から納入済通知書の写しを受領し、給水システムに消込をすること。納入済通知書の写しは委託者へ返却すること。
- ケ 給水装置工事施行承認申請書（以下「施行承認申請書」という。）は、給水申込納付金等が納付されていること及び施行承認申請書の記載内容が野田市給水装置工事施行基準等に基づいていることを確認し受け付けること。受け付けた施行承認申請書は、申請書と合わせてホチキス止めした上で、指定するファイルに保管すること。
- コ しゅん工検査は、しゅん工検査申請書により受け付け、検査予定表を作成すること。検査日は委託者の指定する日とすること。しゅん工検査の申請を受け付けた場合には、申請書の写し、施行承認申請書の写し等をホチキス止めし、申請書及び施行承認申請書の原本と合わせて検査用書類としてまとめ、検査日時ごとに整理して保管しておくこと。
- サ 受付台帳、納付書作成台帳、納付状況確認表、作業日報、検査予定表、しゅん工検査申請書、検査用書類を委託者の指定する日に納品すること。
- シ 申請書記載のしゅん工予定日が過ぎた場合には、指定給水装置工事事業者へ検査の督促をすること。
- ス 委託者がしゅん工検査をした後、申請書を受領し、申請書、位置図、施行承認申請書、念書等をスキャンし、指定するパソコンにデータを保存すること。スキャンが完了した申請書は、委託者が指定する場所に収納保管すること。
- セ 受託者は、次の関係帳票を作成し、毎月1回委託者への納品を速やかに行うこと。
- a 工事受付簿
 - b 口径変更区分件数集計表

- c 形態別申込件数集計表
- d 大字別申込件数集計表
- e 業者別・口径別集計表

ソ 関係書類の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納品するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。

1.2 (占有申請等受付業務)

(1) 占有申請等受付業務は、次の事項のとおりとする。

- ア 国道・県道・市道・河川等において取出し管の占有を行う場合に、占有許可申請、着手届、完了届等の受付
- イ 給水申込み申請に先立って取出しを行う場合に、給水装置分岐先行工事届出書、工事完成届出書及び寄付申込書の受付
- ウ 道路工事届出書の受付
- エ 上記に関する付帯業務

(2) 受託者は、占有申請等受付業務を実施するに当たり、前項の業務区分に応じ、それぞれ次の事項に従い行うものとする。

ア 占有許可申請、着手届、完了届等の受付

(ア) 占有許可の申請については、占有土被り、舗装復旧方法等に注意して受け付け、完了届については、工事写真の内容について不備がないか確認して受け付けること。

(イ) 受付をした場合には占有申請管理台帳を作成すること。

(ウ) 受け付けた占有申請書類等は速やかに委託者に納品すること。公共施設管理者への占有申請書類等の提出は委託者がおこなう。

(エ) 占有許可書を委託者から受領し、許可書の写しを作成し、写しを指定給水装置工事事業者に交付すること。

(オ) 占有申請書類等は委託者が指定する場所に保管すること。

(カ) 占有許可書の工事期間が経過しても完了届が提出されない場合には、指定給水装置工事事業者へ完了届の督促をすること。

イ 給水装置分岐先行工事届出書類等

(ア) 給水装置分岐先行工事届書を受け付ける際には、給水申込みを先行して取出しを行う必要性を確認すること。

(イ) 工事完成届出書を受け付ける際には工事写真が添付されていること、写真の内容に不備がないことを確認すること。また、工事完成届出書と合わせて、寄付申込書の受付も行うこと。

(ウ) 受付をした場合には、給水装置分岐先行工事管理台帳を作成すること。

(エ) 受け付けた給水装置分岐先行工事届出書類等は速やかに委託者に納品すること。

(オ) 分岐先行工事の工事期間が経過しても完了届が提出されない場合には、指定給水装置工事事業者へ工事完成届の督促をすること。

ウ 道路工事届出書の受付

(ア) 道路工事届出書は配水管の有無の内容を確認し受け付けること。

(イ) 受け付けた道路工事届出書は配管図を添付し速やかに委託者に納品すること。

1.3 (検定期間満了水道メーター交換管理業務)

検定期間満了水道メーター交換管理業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 委託者の指示に従い、検定期間満了水道メーターのリストを発行し、委託者へ提出するものとする。
- (2) 委託者の指示に従い、検定期間満了水道メーター交換に関する通知書を送付すること。
- (3) 検定期間満了水道メーター交換後に、水道部にて水道部職員立会のもとメーター指針を読上げること。
- (4) 検定期間満了水道メーターのリスト以外に随時でメーター交換が発生した場合は水道メーター出庫伝票を作成し委託者へ提出すること。
- (5) 上記に関する付帯業務

1.4 (給水装置等管理関連業務)

給水装置等管理関連業務は、次の事項のとおりとする。

(1) 水道メーター出庫業務

ア 水道メーター出庫業務の内容は、次の事項のとおりとする。

納付金収納を確認できるものと水道使用開始届及び申請書の写しを受理し、水道メーターの出庫及び登録、管理を行う。

イ 受託者は、当該業務を実施するに当たり次の事項に従い行うものとする。

(ア) 全口径に関して取り扱うものとし、水道メーターの受け渡しについては、委託者の事務所または水道部倉庫で行う。運搬及び管理において紛失または毀損等したときは、その損害は受託者の負担とする。

(イ) 収納済み納入通知書兼領収書（コピーも可）、水道使用開始届、申請書の写し及び取出し工事がある場合は分岐部分の写真とサドル分水栓、取出し管への耐圧試験の写真を確認し水道メーターを出庫する。

(ウ) 出庫後、水道使用開始届に必要事項を記入する。給水システムのメーター出庫画面にも同様に入力する。ただし、収納日に日付が入力されていない場合は登録ができないので入金日に日付を入力する。

(エ) 受託者は、口径変更や用途変更等で水道メーターを出庫する場合、指定給水装置工事事業者に既設水道メーターを速やかに返却させること。受託者から委託者への返却についても速やかにすること。

(オ) 受託者は、関係帳票を作成し、月1回委託者への納品を速やかに行うこと。ただし、年度末3月分及び年集計表については委託者が指示する。

a 貯蔵品月別集計表（市内全体）

b 貯蔵品月別内訳表（市内全体）

c 水道メーター出庫伝票控え（コピー）

(2) 水道メーター取付け確認業務

ア 水道メーター取付け確認業務の内容は、水道メーター取付け工事の完了を現地に赴き、取付け状況の確認を行うものとする。

- イ 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。
- (ア) 出庫日を含め3日以内に取付けるように指示していることから、出庫後4日目を基準に委託者より受理した水道使用開始届出等の書類により申請地へ確認に赴き取付け状況の確認を行うこと。
 - (イ) 取付け確認後、必要事項を水道使用開始届、申請書及び写しに記載すること。
 - (ウ) 現地で取付けの不備や違反行為等を発見した場合は速やかに委託者に報告すること。

(3) 水道メーター取付け及び交換業務

- ア 水道メーター取付け及び交換業務の内容は、次の事項のとおりとする。
- (ア) 委託者の指示に従い、緊急を要する場合に水道メーターの取付け及び交換作業を行う。
 - (イ) 検針時及び所有者等の連絡により水道メーターの破損・不進行等が判明した場合は、交換作業を行う。

- イ 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

- (ア) 委託者より受託者に取付け及び交換を依頼する水道メーターの口径については、13mmから25mmまでとする。
- (イ) 委託者は受託者に対し、水道メーターの取付け及び交換を依頼する場合、受託者の営業時間内に限定し依頼するものとする。また受託者は依頼のあった水道メーターの取付け及び交換作業は、即日対応し行うこと。
- (ウ) 委託者は受託者に対し、緊急取付け及び交換用として随時水道メーターを貸与しておくこととする。受託者は貸与された水道メーターの在庫状況確認について責任を持って行わなければならない。

(4) 水道メーター撤去業務

- ア 水道メーター撤去業務内容は、次の事項のとおりとする。
- 定例検針、転居精算（閉栓）等の際に現地が更地になっている場合や所有者等からの連絡により、明確に再開栓の見込みがないと判断されるものについては、水道メーター撤去作業を行う。また、併せて委託者より指示があった場合も同様とすること。

- イ 受託者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

- (ア) 水道メーターを撤去する場合は、必ず乙止水栓が閉められる場所とする。
- (イ) 委託者より受託者に撤去を依頼する量水器の口径については、13mmから25mmまでとする。（遠隔式も含む）
- (ウ) 委託者は受託者に対し水道メーターの撤去を依頼する場合、受託者の営業時間内に限定し依頼するものとする。また、受託者は依頼のあった水道メーターの撤去作業は3日以内に行うこと。
- (エ) 受託者は撤去した水道メーターを早委託者に速やかに返却をすること。

(5) 水道メーター返却受付業務

- ア 使用していない水道メーターや臨時使用した水道メーターの返却を受付けること。

イ 臨時で使用した水道メーターの返却を受付けた際には臨時メーター返却報告書を作成すること。

ウ 受託者は返却された水道メーターの内、検定期間満了したものについては委託者に返却をすること。

(6) その他

本仕様に記載のない事項については委託者と受託者が協議の上、委託者の指示に従うものとする。

1.5 (臨時用水管理精算業務)

臨時用水管理精算業務は、次の事項のとおりとする。

(1) 量水器出庫伝票、臨時メーター返却報告書、水道使用開始届を基に臨時用水使用処理一覧表を作成し、委託者の指定する日に関係書類と一緒に納品すること。

(2) 委託者が審査をした臨時用水使用処理一覧表を受領し、臨時調定の作成、納入通知書の作成、発送をすること。

(3) 臨時メーター出庫から6ヶ月が過ぎた臨時申請者に対し、精算を促すこと。

(4) 上記に関する付帯業務

1.6 (電子計算処理業務)

(1) 電子計算処理業務の内容は、次の事項のとおりとする。

ア 電子計算処理システムの構築・設置・運用・保守・管理（附属機器を含む。）

イ 電子計算処理システムに係る電子データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）

ウ 水道料金等（下水道単独及び井戸水併用分含む）、閉栓手数料等の計算及び消し込み（口座振替、コンビニエンスストア収納、クレジット収納含む。）

エ 処理内容等に関しては、「Ⅲ 電子計算処理システムの内容」に従うこと。

オ 受託者は、電子計算処理スケジュール（以下「スケジュール」という。）を作成し、毎月委託者が指定する日までに提出しなければならない。

カ 各種帳票の出力及び発送

キ データの入力

(ア) 水道メーターの取替え（検定期間満了水道メーター取替えを含む）があった場合は必要なデータの入力及び帳票出力すること。

(イ) その他、委託者が指示する入力

ク 機器の台数については、委託業務の円滑な運営及び処理に必要な十分な台数を適宜設置し運営すること。

ケ システムデータのバックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにしておくこと。

コ 上記に関する付帯業務

(2) 委託者に対する情報提供は、次の事項のとおりとする。

ア 委託者において、次の作業ができること。

(ア) 照会処理

(イ) 異動処理

(ウ) 出力処理（帳票の打出し）

(エ) 消込処理

イ 委託者において、必要なデータを容易に引き出せること。

ウ 受託者は、前号の作業のための機器等を準備し、「Ⅲ 電子計算処理システムの内容」において記載のある台数を委託者が指定する場所に設置しなくてはならない。

エ その他必要な事項

(3) ハードウェアについては、次の事項のとおりとする。

ア 使用する端末の設置場所は、委託者が指定する場所とする。また、納入通知書再発行等の出力、開始・休止等異動作業及び状況確認等照会作業ができることとする。

イ データバックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにしておくこと。

(4) 電子計算処理システムの構築等に関しては、「Ⅲ 電子計算処理システムの内容」に従うこと。

(5) システムデータの移行については、次の事項のとおりとする。

ア 現行システムデータを新システムに移行する場合は、漏れなく移行し、システム移行後に水道使用者等に支障が発生しないようにすること。（委託者から提供された現行データの新システムへの移行費用については、受託者の負担とする。）

イ 現行システムにおいて J I S・標準外文字（拡張漢字、拡張非漢字及び外字）を利用しており、外字作成等の対応に努めること。

ウ 現行システムからの移行時には、口座、コンビニ、クレジットのデータ変換等、委託者・受託者は十分な協議を行い、システム移行を行うこと。

(6) セキュリティについては、次の事項のとおりとする。

ア 受託者は、ネットワークについて外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をすること。

イ 受託者は、情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと。

ウ 受託者は、ネットワーク内の通信データについて、暗号化などによるセキュリティ対策を講じ、万全を期すこと。

1.7 (事務引継)

1 受託者は、当該委託契約を締結する場合、委託者の仲介により従前の委託会社と業務の引継ぎを行い順調に業務の履行ができるようにしなければならない。

2 受託者は、委託業務の期間が満了したとき、また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委託者、または委託者の指定する者に引き継がなければならない。また、引き渡しする各々の電子計算処理システム内容及び上下水道データは、委託者の指定した仕様によるものとする。

3 受託者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の委託者が指定する期日まで機器及び電子計算処理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 その他事務引継について、疑義が生じた場合は、委託者・受託者協議して定めるものとする。

18（上記に関する付帯業務）

上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ委託者・受託者協議して定める。

Ⅲ 電子計算処理システムの内容

第1 電子計算処理システムの内容

1 (処理業務概要)

処理業務概要については、次の事項のとおりとする。

(1) 維持管理業務

- ア 電子計算処理システムの維持管理
- イ 上記システム、システムに係るネットワーク環境の設定
- ウ ウィルスパターンファイルの更新
- エ システム・ログの保存及び検査

(2) 電子計算処理業務

- ア 日次及び月次の電子計算処理
- イ 大量印刷処理及び圧着加工処理
- ウ 日次、月次集計表及び報告書等の作成処理
- エ 年次集計表及び報告書等の作成処理
- オ 成果品チェック作業

(3) 集配業務

- ア 納品準備 (数量チェック等)
- イ 成果品の配送及び発送作業
- ウ 入力資料等の収集作業

(4) システムデータ及び帳票管理業務

- ア 上下水道料金システム等のデータの管理
- 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)
- エ バックアップデータの保管及び管理
- オ システム及びバックアップデータの保管 (遠地とする。)

(5) 支援業務

- ア 業務に係るQ&A対応
- イ 障害対応
- ウ 委託者の職員に対する操作研修
- エ 業務改善提案等

2 (電子計算処理の内容)

電子計算処理の内容については、次の事項のとおり処理すること。

(1) 受付業務に関する電子計算処理

システムデータ等の更新、チェックは随時処理すること。

(2) 検針業務に関する電子計算処理

- ア 検針予定データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。
- イ ハンディターミナルで実施した検針済みデータの回収は、スケジュールに基づき処理すること。

(3) 調定業務に関する電子計算処理

- ア 仮調定は、スケジュールに基づき処理すること。
- イ 本調定は、スケジュールに基づき処理すること。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ クレジットカード払い用のデータ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。

(4) 収納業務に関する電子計算処理

- ア コンビニエンスストア収納データ集信については、毎日処理すること。
- イ バーコード若しくはOCRで処理した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
- ウ 未収金収納用ハンディターミナルで実施した収納済みデータのシステムへの取り込みは、毎日処理すること。
- エ 仮入金処理は毎日処理すること。
- オ 入金処理は毎日処理すること。
- カ 口座振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- キ 入金日計及び収納状況集計処理は、毎日処理すること。
- ク クレジットカード払い処理は、スケジュールに基づき処理すること。

(5) 未収金収納業務に関する電子計算処理

- ア 督促状、催告状等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。
- イ 口座振替不能分の再振替処理ができること。
- ウ 給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- エ 不納欠損処理は、スケジュールに基づき処理すること。

(6) 水道メーター管理に関する処理

- ア 水道メーターの新規登録、メーター交換処理等は随時処理すること。
- イ 検定期間満了に伴う水道メーター交換処理等は、スケジュールに基づき処理すること。

(7) 統計業務に関する電子計算処理

- 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 委託者から依頼した資料。

(8) その他、上記各号に付帯する業務

3 (帳票及び資料の作成)

受託者は、電算処理業務等に当たり、次の業務に付随する帳票及び資料を作成するものとする。又、(1) から (5) については、市内全体、旧野田市分、旧関宿町分それぞれの資料を作成すること。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開栓業務
- (4) 閉栓業務
- (5) 調定賦課業務

- (6) 収納業務
 - (7) 未収金収納業務
 - (8) 給水停止業務
 - (9) 検定期間満了水道メーター交換管理業務
 - (10) 給水装置等管理関連業務
 - (11) その他、業務に必要とする帳票及び資料
- 4 (電子計算処理システムの準備及びその他の事項)
- 電子計算処理システムの準備及びその他の事項については、次のとおりとする。
- (1) 現行の電子計算処理システムからデータを新電子計算処理システムへ移行すること。(原則として全データ)
 - (2) 委託業務開始前3ヶ月以上の期間、新電子計算処理システムの試験処理を行い、現行の電子計算処理システムと整合していることを確認すること。
 - (3) 委託業務開始前に職員へ十分な操作研修会を実施すること。
 - (4) 委託業務の実施に当たっては、電子計算処理システム及び導入機器について知識を有する主任技術者を選出し、電子計算処理システム等のQ&Aに対応するとともに、緊急を要する場合の電子計算処理システム機能追加作業等に支障がないように準備対応すること。
 - (5) 電子計算処理システムの障害時はコールセンター等で受け付けし、迅速に復旧すること。
 - (6) 電子計算処理システム及びバックアップデータの保管先(遠地とする。)については、あらかじめ文書により報告すること。
 - (7) 契約完了後の物件撤去に要する費用は、受託者の負担とする。

第2 電子計算処理の設備等

1 (業務の執行場所)

電子計算処理業務(納入通知書等の例月一括印刷処理等)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データセンター等で行わなければならない。

2 (電子計算処理システムの機器等(データセンター設備機器))

- (1) 機器の性能については、委託者が所有するデータ(現有の調定データ及び未納データ)を6年間分以上管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの(サーバー等)とする。
- (2) ハードディスクの二重化を行うこと。
- (3) 電子計算処理システムの障害発生時に、早期に切替えて稼働できるバックアップサーバー等を用意すること。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を用意し、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設置すること。
- (8) ウィルス対策や侵入者対策を施すこと。

3 (電子計算処理システム端末等)

電子計算処理システム端末（以下「端末」という。）及びレーザープリンタ等を次のとおり用意すること。

(1) お客様センターに設置する端末等の数は、円滑な受託業務を行うために必要な台数を配置すること。また、クレジットカード払いの申し込み専用端末を1台設置すること。

(2) 上記の他、水道部には端末4台及びプリンタ3台を、下水道担当課には端末1台及びプリンタ1台を、それぞれ配置する。また、必要に応じて収納金の消し込み機器についても配置するものとする。なお、モニターの大きさは15インチ以上とする。

(3) 検針用ハンディターミナルは円滑な業務実施に必要十分な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。

ア 未検針分のデータのチェックが行えること。検針漏れの有無が確認できること。

イ 水量チェック（前回、前年同時期など）が容易にできること。

ウ お客様名、お客様番号、水道メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。

エ 親子水道メーターの計算に対応していること。

オ 検針用ハンディターミナルでお知らせ票の印刷が可能であること。また、使用量が異常数値を示した場合、端末より調査対象水栓のチェックリストが出力できること。

カ 検針用ハンディターミナルに複数の冊を取り込み、検針場所により検針データの切り替えが可能であること。

キ 検針用ハンディターミナルで今回分の使用量を計算し、料金表示が可能であること。

ク 検針不能の場合は、検針員等が使用水量を認定し、異常の理由を選択した後に、お知らせ票を印刷できること。

ケ お知らせ票には、今回請求料金及び前回口座振替済のお知らせまたはクレジットカード払いのお知らせを、同時に出力できること。

コ 休止検針が可能であること。

サ 検針用ハンディターミナルから水道メーター場所、水道メーター位置等を確認できること。

シ 指針入力値の異常データや操作ミスの際には、検針用ハンディターミナルから警告音等を発すること。

ス 検針用ハンディターミナルにより、検針員への注意事項がポップアップ等で画面表示できること。

セ 検針済一覧、未検針一覧、お知らせ票の再印刷が、検針用ハンディターミナルで容易にできること。

(4) 未収金収納用ハンディターミナルは、業務実施に必要十分な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。

ア お客様名、お客様番号、水道メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。

イ 未収金収納用ハンディターミナルで領収書の印刷ができること。

ウ 収納済一覧、訪問済一覧、領収書再印刷が未収金収納業務用ハンディターミナルで容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

(5) 精算用ハンディターミナルは、業務実施に必要な十分な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。

ア お客様名、お客様番号、水道メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。

イ 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。

ウ 精算用ハンディターミナルで領収書の印刷ができること。

エ 収納済一覧、訪問済一覧、領収書再印刷が精算用ハンディターミナルで容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

(6) 検針用、未収金収納用及び精算用ハンディターミナルについては、紛失に備えて、パスワードの誤入力を複数回行った場合にはロックするなど個人情報漏洩などのセキュリティに対し万全の対策を講ずること。

(7) その他、必要な機器等を用意すること。

4 (通信回線)

(1) データセンターとお客様センター及び水道部、下水道担当課への接続回線は閉鎖網（専用回線）の光通信等で行うこと。

(2) 回線は、電子計算処理システムを最適に稼働できる通信速度であること。

5 (データセンター等サーバールーム)

(1) システムデータの保管場所は、24時間空調管理されていること。

(2) データセンター等、サーバールームへの入退室については、適切に管理されていること。

第3 電子計算処理システムの稼働等

1 (端末の使用場所)

端末の使用場所は、次のとおりとする。

(1) 野田市水道部

(2) 野田市下水道担当課

(3) 野田市水道部お客様センター

2 (電子計算処理システム稼働時間)

電子計算処理システムはオンライン運用とし、稼働時間等は次のとおりとする。

(1) 稼働時間には制限を設けないが、お客様センターが稼働する日の8時00分から20時30分までは稼働可能であること。

(2) 上記以外の稼働に関しては、委託者・受託者協議のうえで稼働させるものとする。

(3) システムエンジニアの待機については、土曜、日曜、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時30分までとする。

(4) システムサポートは、土曜、日曜、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時30分までとする。ただし、緊急を要するときはこの限りではない。

第4 電子計算処理システムの機能

1 (上下水道料金システム等の全般に関する事項)

上下水道料金システムは、水栓情報を基に検針情報、認定情報、収納情報、未収金情報等を一元管理できるものとし、次の事項に対応すること。

- (1) 上下水道に対応していること。
- (2) コンビニエンスストア収納 (GS 1-128) に対応していること。
- (3) クレジット収納に対応できること。
- (4) 消費税率の変更に対応できること。
- (5) 現行システムで作成された納入通知書 (OCR) の消し込みが行えること。
- (6) セキュリティを考慮し、上下水道料金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化させ、端末にはアプリケーション及びデータを常駐させない構成とすること。
- (7) 上下水道料金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し、メーカーのサポートがあるものとする。
- (8) 将来の拡張性 (データの即時性等) を考慮し、各ハンディターミナルシステムのOSは、本体システムと互換性があり、メーカーのサポートがあるものを採用すること。
- (9) 委託者の職員及び業務従事者単位で使用制限を付加できること。
- (10) 各システム及び使用者権限ごとに、操作マニュアルを用意すること。
- (11) 変更履歴について、処理内容・処理日・処理者を端末上で確認できること。
- (12) 操作画面は、GUI (グラフィック・ユーザー・インターフェイス) 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ができること。
- (13) 画面展開においては、業務の流れに応じ必要な複数の処理画面を残しておくことが可能であり、前の画面等を再度検索することなく閲覧ができること。
- (14) 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。
- (15) 基本的には、現行システムで使用している用紙・様式を使用すること。但し、野田市水道事業給水条例施行規程に定められている様式を除き、委託者・受託者とで協議し、変更できるものとする。

2 (受付業務に関する事項)

受付業務に関する事項は、次の処理が可能であること。

- (1) 開栓処理
 - ア 新設 (給水台帳) の登録ができること。
 - イ 電話等での開栓受付が画面を見ながら容易にできること。
 - ウ 開栓予約等の予約管理及びリスト出力ができること。
 - エ 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 閉栓予約等の予約管理及びリスト出力ができること。

エ 件数等の集計リスト出力ができること。

オ 閉栓手数料の収納処理ができること。

(3) 再開栓処理

ア 再開栓処理に必要な水栓情報を、旧水道使用者等から新水道使用者等に引き継ぐこと。

イ 電話等での再開栓受付が、画面を見ながら容易にできること。

ウ 再開栓予約等の予約管理及びリスト出力ができること。

エ 件数等の集計リスト出力ができること。

(4) 検索処理

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6年間分及び時効中断分（10年分）が確認できること。

ウ 収納情報は、過年度6年間分及び時効中断分（10年分）が確認できること。

エ 過誤納金は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。

オ 使用者情報等は、速やかに展開できること。

カ 年間（期日指定）で使用水量の集計一覧（使用者ごと）が確認できること。

(5) 異動処理

ア 当該時点において検索した情報が継続されること。

イ 異動処理を行うための専用画面（口座登録、クレジットカード払い登録、水道メーター交換等）が用意されていること。

ウ 原則として異動処理画面への展開または異動処理の実行には、パスワードの入力が必要であること。

エ 異動前の情報は画面等で確認できること。

オ 使用者情報処理は、全ての項目が修正できること。

(6) 納入通知書等発行処理

ア 各種納入通知書等が容易に出力できること。

イ 発行件数等のリスト出力ができること。

3 (検針業務に関する事項)

検針業務に関する事項は、次の処理が可能であること。

(1) 検針処理

ア 検針データを容易に作成することができ、検針用ハンディターミナルへのデータ送信・受信が容易にできること。

イ 検針用ハンディターミナルから検針結果のデータが受信可能なこと。

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 検針データの訂正及び料金更正が可能なこと。

オ 端末からも検針票が出力可能なこと。

(2) 検針用ハンディターミナルに関する事項

ア 検針用ハンディターミナルの機能については本仕様書に定めた業務を漏れなく、滞りなく処理できることを基本とし、委託者・受託者で十分な協議により詳細仕様を策定し、開発を行うものとする。

- イ 上下水道料金システムとのデータの送受信が容易にできること。
- ウ 上下水道料金システムとのデータの送受信は、原則としてLAN上等でやり取りができること。
- エ 第三者が閲覧及び改ざんができないように、データは全て暗号化されていること。
- オ 特定の使用者を検針したい場合、検針地区、お客様名、お客様番号、水道メーター番号、電話番号等の複数の方法により検索が可能なこと。
- カ 検針票に、口座振替済のお知らせ（口座振替結果）またはクレジットカード払いのお知らせの出力が可能であること。
- キ 検針票には、使用者への通知等を自由に打ち出すことができる欄があること。
- ク 検針データの作成及び検針後のデータの送受信は、複数かつ同時に実行できること。

4（調定業務に関する事項）

調定業務に関する事項は、次の処理が可能であること。

（1）調定処理

- ア 納入通知書（大量印刷・単票印刷）の出力ができること。
- イ 納入通知書を送付先単位にも出力できること。
- ウ 納入通知書の発行及び再発行（画面上に再発行済の表示（発行年月日等含む））ができ、発送日及び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、例月の納入通知書印刷は不要にできること。
- エ 調定更正（減免等）が現年度、過年度でできること。
- オ 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。
- カ 使用者情報処理は全ての項目修正ができること。
- キ 使用状況等により認定処理ができること。
- ク 認定一覧がリスト出力できること。

（2）不納欠損処理

- ア 不納欠損処理ができること。
- イ 欠損予定、欠損確定者のリストを年、調定月等の範囲指定で出力できること。

5（収納業務に関する事項）

収納業務に関する事項は、次の処理が可能であること。

（1）収納消込処理

- ア 通常収納消し込み及び分納収納消し込みが、原則12回以上できること。
- イ 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。
※仮入金とは、金銭は受領しているが、本入金されていない場合
- ウ 未収金収納用ハンディターミナルを導入する場合には、ハンディターミナルより収納データを集信でき、仮入金処理ができること。
- エ バーコード若しくはOCRでの消し込み処理が可能なこと。
- オ 二重消込及び調定額を超える消込額については、過誤納金処理を同時に行えること。
- カ 一つの料金について、請求先を複数にし、料金を分割した納入通知書の出力ができること。

(2) 過誤納金処理

- ア 還付及び充当処理が画面で入力でき当該通知書等のリスト出力ができること。
- イ 還付及び充当情報（発生日、対象金額、連絡日等）が画面で照会、かつ当該リストが出力できること。
- ウ 還付及び充当した件数と金額が管理できること。
- エ 複数の調定に充当処理ができ、かつ当該通知書及びリスト等が出力できること。

(3) 口座処理

- ア 口座振替制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 口座振替のデータ受渡しは伝送扱いができること。
- エ 金融機関ごとに口座振替、口座振替済、口座振替不能、口座再振替、各通知書及びリストの出力ができること。
- オ 処理件数等のリストが出力できること。

(4) クレジット処理

- ア クレジットカード払いと納付制を調定月毎に選択できること。
- イ クレジットカード払い不能一覧の出力ができること。
- ウ 処理件数のリストが出力できること。
- エ クレジット手数料の上下水道の負担割合が明確に区分できること。

(5) 分納処理

- ア 分納の納入通知書の出力ができること。
- イ 分納情報が、画面で照会できること。
- ウ 発行件数等のリストが出力できること。

6 (未収金収納業務に関する事項)

未収金収納業務に関する事項は、次の処理が可能であること。

(1) 督促・催告処理

- ア 督促状、催告状の出力ができること。
- イ 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。
- 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ができること。
- イ 給水停止について、給水停止通知書及び給水停止執行通知書の出力ができること。
- ウ 月例処理以外でも給水停止執行通知書が発行できること。
- エ 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。
- オ 発行件数等のリストが出力できること。

(3) 未収金管理処理

- ア 未納者一覧等の照会及びリスト出力ができること。
- イ 未収金収納の訪問記録や交渉記録を登録及び照会できること。
- ウ 日付別で管理し、一覧リストが出力できること。
- エ 未収金収納用ハンディターミナル用の未収金データが抽出できること。

オ 未収金収納用ハンディターミナルへ未収金データが送信できること。

カ 未収金収納用ハンディターミナルから収納データが受信できること。

(4) 未収金収納用ハンディターミナルに関する事項

ア 未収金収納用ハンディターミナルの機能については、本仕様書に定める業務を漏れなく、滞りなく処理できることを基本とし、委託者・受託者協議により詳細仕様を作成し、開発を行うこと。

イ 電子計算システムとのデータの送受信が容易にできること。

ウ 電子計算システムとのデータの送受信は、原則としてLAN上等でやり取りができること。

エ 第三者が閲覧及び改ざんができないように未収金データは、全て暗号化されていること。

オ 未納者の実態把握が容易にでき、検索（日付等）で分類リスト出力ができること。

カ 交渉経過を簡単な方法（選択方式等）で即時入力できること。

キ 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。

ク 明示的な画面構成により、操作が簡単であること。

ケ 予定及び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。

コ 特定の未納者を訪問する場合、住所・氏名や約束日等、複数の方法により検索が可能なこと。

サ 未収金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。

7 (検定期間満了水道メーター交換管理に関する事項)

検定期間満了水道メーター交換管理に関する事項は、次の処理が可能であること。

(1) 交換伝票の作成ができること。

(2) 交換履歴の管理ができること。

(3) 地域別に検定期間満了水道メーター、水道メーター一覧リストの出力ができること。

(4) 水道メーター交換のお知らせ（はがき）が印刷できること。

8 (給水装置工事台帳管理システムに関する事項)

給水装置工事台帳管理システムは、給水装置の各申請工事（新設、改造、修繕、撤去など）における受付から竣工までの進捗管理ができ、それに伴う給水申込納付金及び各種手数料等の調定・収納情報等を一元管理できるものとし、次の処理が可能であること。

(1) 給水装置工事台帳管理

ア 給水装置工事承認申請書の登録、照会、更新ができること。

イ 加入金及び各種手数料の調定、消込、還付、督促処理ができること。

ウ 工事進捗状況及び収納状況を照会、出力できること。

(2) 指定給水装置工事事業者管理

ア 指定給水装置工事事業者情報の登録、照会、更新ができること。

イ 工事事業者別の各集計が可能であること。

(3) 水道メーター管理

ア 水道メーターの登録、照会、更新ができること。

(4) 親メーター管理

ア 親メーター情報の登録、照会、更新ができること。(親水栓番号・子水栓番号等情報)

(5) 帳票印刷機能

ア 給水装置工事台帳管理

(ア) 納入通知書兼領収書(給水申込納付金・各種手数料等)

(イ) 納入通知書発行一覧表

(ウ) 期限超過未納者リスト

(エ) 給水装置工事未竣工台帳

(オ) 月報(工種別件数集計表)

(カ) 統計表(給水申込納付金、各種手数料、水道施設負担金)

(キ) その他帳票

(6) その他

ア システム間のデータ連携ができること。(新設情報の上下水道料金システムへの移行、調定及び収納データの会計システムへの移行)

イ ユーザ管理(パスワード・使用者権限)ができること。

ウ コード管理ができること。

エ 更新履歴管理ができること。

オ ログ管理ができること。

カ データのバックアップができること。

キ ヘルプ機能(マニュアル閲覧含む)があること。

ク 料金改定の対応ができること。

9 (統計業務等に関する事項)

統計業務等に関する事項は、次の処理が可能であること。

(1) 各種統計資料を出力できること。

(2) 下水道普及率及び水洗化率の統計資料を出力できること。

(3) 統計データをテキスト形式で出力できること。

10 (下水道に関する事項)

下水道に関する事項は、次の処理が可能であること。

(1) 下水道番号により検索できること。

(2) 下水道開始日、下水道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、下水区分を3桁とし、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) 下水道認定水量、下水道人口データで下水道使用料が自動料金計算できること。

(5) 下水道途中接続の下水道使用料について、自動料金計算ができること。

(6) 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。

- (7) 下水道のみの使用者のお知らせ票を出力できること。
- (8) 下水道のみの使用者についても、異動処理及び自動料金計算等の処理ができること。
- (9) 帳票印刷及びデータ抽出機能
 - ア 下水道使用料調定表
 - イ 下水道使用料収納表
 - ウ 用途別・段階別統計表
 - エ 未収金状況表
 - オ 流域下水道関連公共下水道処理区域における水洗化人口等調書
 - カ 公共下水道汚水量
 - キ 下水道井戸のみ使用者全件リスト
 - ク 使用者開栓リスト
 - ケ 下水道高額未納者リスト
 - コ 特定排除量リスト
 - サ 下水道使用者開始リスト
 - シ 下水道未接続等情報検索リスト
 - ス 使用開始受付データ
 - セ 下水道所在地住所データ
 - ソ その他帳票

1 1 (資料作成に関する事項)

次の業務等に付随する資料が作成できること。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開栓業務
- (4) 閉栓業務
- (5) 調定賦課業務
- (6) 収納業務
- (7) 未収金収納業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 検定期間満了水道メーター交換管理業務
- (10) 給水装置等管理関連業務
- (11) その他、業務に必要とする帳票及び資料

1 2 (その他の機能)

その他機能については、次の処理が可能であること。

- (1) 支払済証明書等の発行ができること。
- (2) 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。
- (3) 通常の帳票及びリスト以外も、容易にデータベースからデータを取り出し、表計算ソフト等で各種統計資料の作成ができること。
- (4) 料金改定等のマスターデータ変更が容易にできること。

- (5) データを適宜バックアップでき、故障時にはリロードして運用できること。
- (6) 銀行等の合併等による利用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。
- (7) 消費税の変更に対応できること。
- (8) 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。
- (9) 保守、修正、機能追加が容易にできるような工夫が施されていること。

第5 その他

1 (協議・協力)

本仕様書に定めのない事項については、委託者・受託者で協議、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。また、稼動後において、軽微な修正を除くプログラムの追加・変更等についても同様とする。

2 (稼動準備)

受託者は、電算処理及び運用業務を実施するに当たり、次に掲げる措置を速やかに実施しなければならない。

- (1) スケジュールを作成し、委託者に提出しなければならない。
- (2) システム説明書類及びマニュアル等を作成し、委託者に提出しなければならない。
- (3) 自己の負担と責任により、委託業務に係る設備及び電子計算処理システム（上下水道料金システム、検針用ハンディターミナルシステム、未収金収納用ハンディターミナルシステム、精算用ハンディターミナルシステム、給水装置工事台帳管理システム等）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委託業務の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。なお、電子計算処理システムは、受託者が開発したものとし、受託者の責任において管理及び対応ができるものとする。

3 (状況報告)

本番稼動までの間、受託者は委託者の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。

4 (その他)

受託者は、本番稼動までに委託業務に係る電子計算処理フロー図及び業務説明書を作成し、委託者に提出しなければならない。

別記 1

経費の負担区分について

経費の負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、委託者の指示に従うものとする。

委託者が負担する経費

番号	区 分	適 用
1	電話料	お客様センター代表電話の料金（水道部契約の電話のみ）
2	収納手数料	（1）口座振替手数料 （2）郵便局払込手数料 （3）コンビニエンスストア収納代行手数料 （4）クレジットカード払い手数料
3	事務所経費	スピーチプライバシーシステム設置費用
4	野田市水道管路台帳システム関連費用	（1） 端末及びネットワーク用周辺機器 （2） スキャナー （3） プリンタ （4） 保守費用
5	施設の備品修繕費	適正な使用以外での備品修繕
6	その他の費用	委託者が必要と認める経費

受託者が負担する経費

番号	区 分	適 用
1	営業所経費	お客様センターの運営に係わる諸経費、管理費、光熱水費
2	施設運営管理費	お客様センター機械警備等（1, 418千円）
3	営業車両等維持管理費	営業車両の調達、車検等、維持修理に係る経費
4	燃料費	営業車両使用に係るガソリン、軽油代等
5	社員等の駐車場	受託者の社員等の駐車場
6	受託者営業所通信費、携帯電話の通信費	電話（代表電話を除く）、ファックス等通信に係る経費 （注）インターネット使用に係る経費を含む。
7	保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料、水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等 従業員等に係る各種保険料等
8	営業所事務用備品	パソコン等OA機器、金庫、書庫、パーテーション、机、椅子等
9	事務用消耗品	現金取扱領収日付印、その他の業務用消耗品
10	システム関連費用	電子計算システム等に関する費用 （1） オンライン端末及び周辺機器（OCR等） （2） 帳票印刷機器

		<ul style="list-style-type: none"> (3) ハンディターミナル及び周辺機器、バッテリー・ロール紙等の消耗品 (4) 回線費用（水道部・下水道担当課への設置工事費及び使用料含む） (5) 保守費用
1 1	印刷製本費	<ul style="list-style-type: none"> (1) 水道使用開始届 (2) 給水契約申込書 (3) 給水契約・変更届 (4) 給水装置（中止・廃止）届 (5) 検針票（使用水量・料金等のお知らせ） (6) 精算票（水道料金・下水道使用料・手数料領収書） (7) 口座振替依頼書 (8) 水道料金等納入通知書（窓口発行用を含む） (9) 水道料金等口座振替済通知書 (10) 水道料金等督促状 (11) 水道料金等催告状 (12) 給水停止予告状 (13) 使用水量のお知らせ（下水道使用料通知書） (14) 口座振替開始のお知らせ (15) クレジットカード払い申込情報のお知らせ (16) クレジット請求除外等のお知らせ (17) 検定期間満了水道メーター取替のお知らせ (18) 水道メーター取替票 (19) 水道料金の案内 (20) 給水装置工事申込書 (21) 給水装置工事施行承認申請書 (22) 納入通知書兼領収書 (23) その他必要な帳票等
1 2	郵便物等郵送料	<ul style="list-style-type: none"> (1) 水道使用開始届 (2) 水道料金等納入通知書（窓口発行用を含む） (3) 水道料金等督促状及び催告状 (4) 給水停止予告状 (5) 水道料金等口座振替・自動払込利用申込書 (6) 口座振替開始のお知らせ (7) 使用水量のお知らせ（下水道使用料通知書） (8) 水道料金等口座振替済通知書 (9) 水道料金等変更、還付及び充当に関する通知書 (10) 検定期間満了水道メーター取替のお知らせ（はがき） (11) クレジットカード払いに関するお知らせ

		(12) その他、委託者が業務上必要と認める郵便物
1 3	配布業務費	委託者の指定した資料及び広報誌の配布に係る費用
1 4	その他	水栓門標

別記 2

基 準 業 務 量

(令和元年度実績)

項 目	内 容	詳 細	備 考	
受付・開閉栓・検針業務	受付件数	窓口来訪者 一日あたり 約 5 人～30 人 電話 一日あたり 約 100 件～200 件		
	開閉栓業務	開栓 5,091 件 (再開栓) 閉栓 4,215 件		
	検針サイクル	隔月の 1 日から 10 日まで (再検針含む)	令和 2 年 2 月検針数 35,554 件 令和 2 年 3 月検針数 30,198 件	
	年間検針数	392,532 件	閉栓中含む	
	使用戸数	60,488 件		
給水管等問合せ受付業務	給水管調査受付・宅地内漏水の工事店紹介等	受付件数 年間 2,900 件 (3 年平均) 一日あたり 12 件		
収納・未収金収納業務	年間調定件数・金額 (上水 現年度)	364,638 件 2,955,403,746 円		
	調定更正件数	94 件	漏水 75 件/年 (3 年平均) その他 1 件/年 (3 年平均)	
	収納額 (上水)	年 間	364,638 件 2,960,429,873 円	口座振替 233,215 件/年 コンビニ納付 99,019 件/年 クレジット納付 17,940 件/年 その他の納付 14,464 件/年
		現年度	352,802 件 2,882,582,162 円 ※当年度 3 月口座振替分含む	
過年度	11,836 件 77,847,711 円 ※前年度 3 月口座振替分含まず			
納入通知書による収納関係	納入通知書	発送 検針月の 20 日頃 納期限 検針月の末日	98,164 件/年 (発送件数)	
	督促状	発送 検針月の翌月 20 日頃 納期限 検針月の翌月末日	26,456 件/年 (発送件数)	
口座振替による収納関係	振替日	検針月の末日		
	領収書発送	発送 検針月の翌月 20 日頃 (希望者のみ)	2,044 件/年	
未収金収納	催告書	毎年 6 月、11 月の 20 日頃	6 月 1,917 件 11 月 1,828 件	
	窓口・集金収納	4,767 件 39,817,072 円		
給水停止関係	予告状発送	発送 検針月の翌々月 20 日	9,874 件	
	給水停止通知書配布	配布 予告状発送の翌月中旬	4,732 件/年	
	給水停止	毎月 25 日前後の 2 日間	執行件数 1,274 件/年	
	臨時給水停止	毎月 10 日前後の 1 日間	執行件数 198 件/年	

	(給停保留者)		
納入場所	金融機関	千葉銀行 りそな銀行 三井住友信託銀行 千葉興業銀行 埼玉りそな銀行 武蔵野銀行 みずほ銀行 常陽銀行 東京ベイ信用 金庫 三菱UFJ銀行 京葉銀行 中央労 働金庫 三井住友銀行 東日本銀行 ちば 東葛農業協同組合 ※三菱 UFJ 銀行、三井住友銀行は口座振替 のみの取り扱い	
		ゆうちょ銀行 郵便局	口座振替 全国本支店 納入通知書 (関東近県のみ取扱)
	コンビニエンス ストア	契約先	ファミリーマート コミュニティ・ス トア ポプラ ハセガワストア ミニストップ ローソン ローソン ストア100 スリーエイト 生活 彩家 ハマナスクラブ 暮らしハウ ス セブン-イレブン MMK設置 店 セイコーマート デイリーヤマ ザキ タイエー ヤマザキデイリー ストアー ヤマザキスペシャルパー トナーショップ ニューヤマザキデ イリーストア
	クレジットカード	取り扱いできるカード会社 ただし、 ・口径25ミリ以下の水道メーターを使用 する者 ・1回の合計金額が10万円以下の者 ・継続払い方式のみとする	下記のブランドのロゴが入っている カード J C B M a s t e r C a r d V I S A アメリカン・エクスプレス ダイナースクラブ
給水装置工事申 込書等受付業務	給水装置工事申込書 受付	1,598件/年(新規 改造 臨時 撤去)	
	給水装置工事施行承 認申請書受付	1,598件/年(新規 改造 臨時 撤去)	
	しゅん工検査受付	1,598件/年(新規 改造 臨時 撤去)	申請書スキャン・収納保管含む
占用申請等受付 業務	占用申請書受付	251件/年(3年平均)	

	給水装置分岐先行工事届受付	36件/年(3年平均)	
	道路工事届出書受付	89件/年(3年平均)	
メーター管理・ 工事台帳入力	検満該当件数	7,176件/年(定例 随時 故障)	
	給水装置工事申込件数	1,598件/年(新規 改造 臨時 撤去)	
	納付書発送件数	1,387件/年	
	水道メーター出庫件数	1,488件/年	
	水道メーター取付確認件数	1,052件/年	
	水道メーター取付交換件数	10件/年	
	水道メーター撤去件数	126件/年	
臨時用水管理精 算業務	臨時用水精算	415件/年(3年平均)	
郵便発送件数	納付書	98,164件/年(定例 抜取後) 5,435件/年(再交付)	
	督促状	26,456件/年(定例 抜取後)	
	給水停止予告状	9,274件/年(定例 抜取後)	
	使用水量のお知らせ	10,896件/年(定例) 1,664件/年(随時)	
	口座振替依頼書	931件/年	
	口座振替済通知書	2,044件/年(定例)	
	口座振替開始日 お知らせ	1,973件/年(定例)	
	特別催告	3,745件/年(定例 抜取後)	
	還付、充当通知書	1,733件/年	
	クレジット払い申込 情報	785件/年	
	その他の通知	415件/年	
配布業務	啓發文書配布 (検針時に配布)	2回/年	内容：水道料金(基本料金)免除いつ いて