

# 松阪市上下水道等営業関連業務委託仕様書

松阪市上下水道部

## 目次

### 第1部 総則

- 第1章 総則
- 第2章 一般事項

### 第2部 営業関連業務

- 第1章 窓口受付業務
- 第2章 検針業務
- 第3章 調定・収納業務
- 第4章 滞納整理業務
- 第5章 開栓・閉栓・精算受付業務
- 第6章 その他

### 第3部 料金等システム関連業務

- 第1章 委託概要
- 第2章 計画・進捗管理
- 第3章 機器
- 第4章 セキュリティ
- 第5章 ネットワーク
- 第6章 システム
- 第7章 テスト
- 第8章 データ移行等
- 第9章 運用保守
- 第10章 機能要件

### 第4部 その他

- 第1章 経費の負担区分
- 第2章 貸与品及び支給品一覧
- 第3章 委託業務予定件数
- 第4章 帳票一覧

## 第1部 総則

### 第1章 総則

#### 1-1-1 目的

本仕様書は、松阪市上下水道部が委託する松阪市上下水道等営業関連業務委託の内容について、統一的な解釈及び運用を図るとともに必要事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るものである。

#### 1-1-2 用語の定義

本仕様書に使用する用語の定義は、次の各項に定めるところによる。

- (1) 「委託者」とは、松阪市上下水道部をいう。
- (2) 「委託業務」とは、委託者が委託する松阪市上下水道等営業関連業務をいう。
- (3) 「受託者」とは、委託業務の実施に関し、委託者と委託契約を締結した個人もしくは会社その他法人をいう。
- (4) 「検針業務」とは、水道メーター検針業務及び公共下水道私設メーターの検針業務をいう。
- (5) 「サブメーター」とは、公共下水道使用料算定用の私設メーターをいう。
- (6) 「下水道使用料」とは、公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料及び公共浄化槽使用料をいう。
- (7) 「上下水道料金」とは、水道料金（開栓手数料を含む）及び下水道使用料をいう。
- (8) 「収納業務」とは、上下水道料金の収納に関する業務をいう。
- (9) 「滞納整理業務」とは、納入義務者が滞納している上下水道料金の滞納整理業務をいう。
- (10) 「受益者負担金」とは、松阪市公共下水道事業受益者負担金・分担金をいう。
- (11) 「収納促進業務」とは、受益者負担金の収納を促進するための業務をいう。
- (12) 「開栓」とは、給水を開始することをいう。
- (13) 「閉栓」とは、給水を中止することをいう。
- (14) 「料金等システム」とは、委託業務に必要なシステム（給水装置工事管理システムを含む）をいう。
- (15) 「使用者」とは、水道及び下水道（公共下水道、農業集落排水処理施設及び公共浄化槽）又はそのいずれかを利用する者をいう。

#### 1-1-3 委託業務の内容

上下水道料金に係る委託業務は、次の各項に掲げるものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定・更正業務
- (4) 収納業務
- (5) 精算業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 収納促進業務
- (9) 給水停止業務
- (10) メーター交換業務（緊急時に対応するメーター交換分）
- (11) 料金等システム関連業務
- (12) 統計業務
- (13) 委託者に対する情報提供サービス
- (14) 事務引継

(15)(1) から(14)に付帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

#### 1-1-4 委託業務の区域

委託業務の区域は、松阪市の給水区域並びに農業集落排水処理施設及び公共浄化槽の処理区域を対象とする。これらの区域は、それぞれ松阪市水道給水条例に規定する給水区域、松阪市農業集落排水処理施設条例に規定する処理区域及び松阪市公共浄化槽の整備に関する条例の規定により告示した処理促進区域とする。

## 第2章 一般事項

### 1-2-1 業務の着手

受託者は、契約締結後直ちに、委託業務に着手すること。この場合において着手とは、委託業務の実施のため、委託者との打合せを開始し、委託業務を円滑に開始できるように実施計画を提出することをいう。

### 1-2-2 業務提案

受託者は、業務の効率化やサービスの向上のため技術提案や企画提案に努めるものとし、提案の都度、委託者と受託者で協議するものとする。特に、今回の契約から取り組む新しい試みに対しては、受託者から積極的な提案をするとともに、委託者からの相談に対しても誠意を持って対応すること。

### 1-2-3 委託期間等

- (1) 委託期間は、委託契約締結日から令和10年9月30日までとし、営業業務の開始期日は令和5年10月1日とする。
- (2) システム構築及びデータ移行については、第3部料金等システム関連業務によるものとする。
- (3) 契約の日から令和5年9月30日までの期間は、委託料は発生しないものとし、その際に発生する費用は、営業業務開始からの5年間に含めるものとする。
- (4) 委託業務に係る人員は、令和5年7月末までに確保すること。

### 1-2-4 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、第4部 第3章 委託業務予定件数の通りとする。

### 1-2-5 事務所の設置

- (1) 受託者は、松阪市内に委託業務を行うための事務所を設置すること。
- (2) 事務所は、2箇所設置すること。設置場所は、松阪市殿町1317番地8地内の松阪市役所第三分館近辺（松阪市役所第三分館から半径1.5キロ圏内）（松阪事務所）及び松阪市飯高町宮前180番地内の飯高地域振興局内（飯高事務所）とする。
- (3) 松阪事務所の設置にあたっては、事前に所在地、その他必要事項を書面により委託者に提出し、承認を得ること。また、令和5年6月末までに当該事務所を確保し、業務開始までに全ての設置を完了すること。
- (4) 松阪事務所には、最低でも3台以上お客様が駐車できる駐車場を確保すること。
- (5) 事務所の名称は、「松阪市上下水道お客様センター」（以下「お客様センター」という）とし、受託者は当該事務所にその名称を表示した看板を掲げること。
- (6) お客様センター松阪事務所の電話回線は、一般回線とフリーダイヤルを設置すること。なお、フリーダイヤルについては、市内一般回線からの着信を対象とする。
- (7) 委託者の都合により、事務所の移転の必要が生じた場合は、受託者は誠意をもって対応すること。移転費用等については、委託者と受託者で別途協議する。

### 1-2-6 営業日及び営業時間

- (1) お客様センターの営業日及び営業時間は以下のとおりとする。
  - ①お客様センター（松阪事務所）の実施体制（祝日及び年末年始は除く）  
営業日及び営業時間：月曜日～金曜日 午前8時30分～午後7時  
土曜日 午前9時～午後5時
  - ②お客様センター（飯高事務所）の実施体制（祝日及び年末年始は除く）  
営業日及び営業時間：月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- (2) 受託者は、前項に規定するお客様センターの営業時間の時間外であっても、使用者等からの依頼がある場合、必要に応じて対応すること。
- (3) 受託者は、緊急連絡体制を整備し、委託者へ報告すること。変更があったときは速やかに委託者に報告すること。
- (4) 受託者は感染症対策を万全にし、事務所での感染者発生に対する業務継続計画を作成すること。

### 1-2-7 委託業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務を履行する上で、委託業務に従事する者（以下「委託業務従事者」という）を確保すること。
- (2) 受託者は、事業遂行に十分な知識と能力を有する者をもって委託業務に従事させること。
- (3) 受託者は、委託業務を遅滞なく処理できる十分な人員をもって業務にあたること。
- (4) 委託業務に従事する者は、地域雇用を促進するため、住民票を松阪市に有する者を雇用するよう努めること。
- (5) 受託者は、委託業務従事者全員の名簿を作成し、速やかに委託者に提出すること。委託業務従事者に異動があった場合も同様とする。また、届け出た者以外の者を、受託者の承認を得ずに業務に従事させてはならない。
- (6) 受託者は、営業関連業務に関する事務処理のため、委託者から委託者の事務所に委託者の営業時間中に委託業務従事者派遣の要請があった場合は、誠意をもって要請に応じること。
- (7) 委託業務従事者に欠員や欠席が出た場合に、同等の能力及び経験を有する人員を迅速かつ柔軟に補完できること。
- (8) 委託業務を担うものとして、ふさわしいお客様対応や立ち振る舞いであるよう、身だしなみ・接遇には細心の注意を払うこと。

### 1-2-8 身分証明書

- (1) 受託者は、委託業務従事者に対する身分証明書を作成し、委託者の承認を得ること。
- (2) 委託業務従事者は、委託業務に従事するときは常に前項に規定する身分証明書を携帯し、委託者及び使用者等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。
- (3) 受託者は委託業務従事者がその職を離れた時は、速やかに身分証明書を回収し、委託者へ返却しなければならない。

### 1-2-9 責任者の指定

- (1) 受託者は、委託業務従事者の中から委託業務について一切の管理を行う責任者（以下「委託業務責任者」という）及び給水装置工事主任技術者を松阪事務所に配置し、1-2-7（5）の名簿に明記すること。名簿提出の際には給水装置工事主任技術者の資格証及び健康保険証の写しを添付すること。
- (2) 委託業務責任者は、受託者と直接雇用関係を有しているものであり、契約の内容を十分理解しておかなければならない。
- (3) 委託業務責任者は、委託業務の適正な履行を確保するため、業務の実施にあたっては次の各号に掲げる諸事項を適切に行わなければならない。

- ①委託業務従事者の指揮・管理監督を行うこと。
  - ②契約書、仕様書、その他関係書類等を把握し、業務を遂行すること。
  - ③使用者等に対する応対等の指導及び教育を行うこと。
  - ④委託者が指定する本業務と関連のある委託業務の受託者と十分に協議の上、相互に協力し、業務の円滑な遂行に努めること。
- (4) 委託業務の履行期間中は原則として委託業務責任者を交代させないこと。ただし、やむを得ず交代が必要になった場合は、あらかじめ委託者と協議し、同等の能力及び経験を有するものをもって後任に充てる等、業務の履行に支障が生じないようにすること。

#### 1-2-10 届出の変更

- (1) 受託者は、受託者の名称・所在地・電話番号・代表者等に変更があった場合は、速やかに委託者に届け出なければならない。
- (2) 前項の事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるときも同様とする。

#### 1-2-11 委託業務実施計画書

- (1) 受託者は、年度末までに翌年度分の委託業務実施計画書を委託者に提出し、承認を受けること。委託業務実施計画書には、下記事項を記載すること。また、委託者が補足を求めた場合には追記すること。
- ①業務概要
  - ②実施方法
  - ③業務工程表
  - ④業務組織計画
  - ⑤連絡体制（緊急時含む）
  - ⑥自社研修計画
  - ⑦安全管理計画
  - ⑧セキュリティ対策
  - ⑨感染症予防対策
- (2) 受託者は、毎月10日までに、委託者の指定する内容について前月に実施した委託業務に係る報告書（月報）を委託者に提出し確認を受けるとともに、委託業務の実施に伴う事項の報告及び翌月分の委託業務実施計画書を委託者へ提出して確認を受けること。
- (3) 受託者は、委託業務の実施にかかる委託者との打合せを、委託者事務所内又はオンラインにて毎月1回以上開催しなければならない。オンライン会議を実施する際の設備については完備しておくこと。また、業務の円滑な遂行のために必要があれば、適宜開催すること。

#### 1-2-12 事務連絡及び日報の提出

受託者は、その日に実施した委託業務に係る報告書（日報）をその翌営業日の事務連絡で、委託者に提出しなければならない。

#### 1-2-13 統計資料等の提出

- (1) 受託者は、毎月8日（1月は10日）までに前月の統計資料を委託者に提出しなければならない。  
なお、提出する書類については、「帳票一覧」（第4部第4章）の大分類の統計資料とする。
- (2) 資料は必要事項が網羅されていれば、書式には特にこだわらないものとする。
- (3) 資料についてはデータも併せて格納し、委託者からの必要な指示に応じて編集すること。
- (4) 受託者は、委託者から依頼のあった帳票については、帳票一覧以外のものであっても誠意を持って対応し、速やかに委託者に協力すること。

#### 1-2-14 立ち入りについて

受託者は、野外で行う委託業務を実施するため、国有地、公有地または私有地に立ち入る場合は、委託者及び関係者と十分な協調を保ち、委託業務が円滑に進捗するよう努めること。なお、やむを得ない理由により現地への立ち入りが不可能となった場合には、ただちに委託者に報告し指示を受けること。

#### 1-2-15 貸与品及び支給品

- (1) 委託者が受託者に貸与及び支給する委託業務の実施に必要な物品等（以下「貸与品及び支給品」という）は、「貸与品及び支給品一覧表」（第4部第2章）の通りとする。
- (2) 受託者は、貸与品及び支給品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を委託者に提出し、善良なる管理者の注意をもって貸与品及び支給品を管理すること。また、定期的に状況を報告すること。

#### 1-2-16 文書保存及びデータの授受

- (1) 委託者は、受託者と協議の上、委託業務の実施に必要な文書及びデータを受託者に提出すること。
- (2) 受託者は、前項の文書及びデータを委託者の指示に従い、翌年度末まで保存すること。
- (3) 受託者は、前項の保存期間が満了したときは、委託者の指示に従い、当該文書及びデータを委託者に引き継ぐこと。
- (4) 受託者は、委託業務に関する文書及びデータの作成、保存においては、当該文書及びデータの漏えい、亡失、き損及び盗難等防止のために必要な措置を講じなければならない。
- (5) 受託者は、委託業務の実施に伴い発生した当該文書及びデータを廃棄処分する場合は、裁断、焼却その他の確実な方法により処分すること。

#### 1-2-17 費用負担

- (1) 委託業務の実施に伴う経費は、第4部第1章 経費の負担区分によるものとする。
- (2) 本仕様書による委託業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とする。

#### 1-2-18 順守事項

受託者は、委託業務の実施にあたり、次の各号に掲げる事項を順守しなければならない。

- (1) 受託者は、常に親切丁寧を基本とし、使用者に対し不快感不信感を与えぬよう心がけること。
- (2) 受託者は、いつでも提示できるように常に身分証明書を携帯するとともに、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 受託者は、委託業務の実施に際し第三者に損害を与えたときは、受託者の責任でこれを賠償すること。
- (4) 早朝及び夜間に使用者等に対し、訪問または電話連絡をする場合は、相手の了解及び指定が無い限り常識を超えるような時間帯を避けなければならない。
- (5) 使用者等から上下水道料金及び受益者負担金その他上下水道事業に係る支払い以外の金品その他の物を収受してはならない。
- (6) 業務時間外における災害等緊急事態に備え、常に緊急連絡体制を整備し、これを委託者に報告すること。また、緊急連絡体制に異動があった場合も同様とする。

#### 1-2-19 委託業務に関する苦情処理

- (1) 委託業務に関して受託者に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、必要に応じて営業時間外においても対応すること。
- (2) 受託者は苦情及び問い合わせ等については、自己の責任において解決するまで誠意をもって処理すること。また、その内容について速やかに委託者に報告しなければならない。

### 1-2-20 委託業務従事者の教育

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務従事者に対して委託業務の効率的な実施に必要な教育を行わなければならない。
- (2) 特に委託業務開始前には、委託業務従事者に対して必要な研修を受託者の責任において行い、円滑に業務を開始できるようにしなければならない。
- (3) 受託者は、各業務について1-2-11の計画に基づき定期的に社員（集金員、開閉栓員、検針員を含む）研修を行わなければならない。また、実施後はその結果を委託者に報告すること。

### 1-2-21 報告義務

受託者は、次の各項に掲げる事項を発見したときは、速やかに委託者に報告すること。

- (1) 使用者等に異変を感じたとき
- (2) メーターの亡失、破損
- (3) メーターボックス内及びメーターボックスから一次側（道路側）における漏水
- (4) その他、報告の必要があると認められるとき

### 1-2-22 関係法令等

受託者は業務の実施にあたり、水道法、下水道法、地方公営企業法、地方自治法、民法、労働基準法、松阪市水道給水条例、松阪市公共下水道条例、松阪市公共下水道使用料条例、松阪市公共下水道事業受益者負担に関する条例、松阪市農業集落排水処理施設条例、松阪市公共浄化槽の整備に関する条例、松阪市税外収入金に対する督促手数料等に関する条例、松阪市個人情報保護条例等、これらに付随する施行規則・規程・要綱等を熟知し、順守すること。なお、条例等の違反を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。また、業務の遂行にあたっては、受託者は善良なる管理者の注意をもって本業務を遂行するものとする。

債権の管理については、国税徴収法等法令及び各条例等の規定並びに松阪市の債権管理事務マニュアルを順守すること。なお、特段の事情がある場合には、別途協議の上決定するものとする。

### 1-2-23 事務用品及び印刷物

業務に必要な事務用品等の費用負担及び調達は全て受託者において行う。また、業務に必要な印刷物についても、全て受託者において費用を負担し、作成、管理すること。

### 1-2-24 帳簿等の検査

- (1) 委託者は、受託者の業務に関する帳簿、書類その他の物件について、定期的に検査を行うことができるものとする。
- (2) 受託者は、前項の検査に関して関係書類等を委託者から求められたときは、速やかに提出しなければならない。

### 1-2-25 事務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の開始にあたり、当初から支障なく円滑に委託業務が履行できるように、前受託者から委託業務に関する一切の引き継ぎを受け、習熟した状態で業務を開始しなければならない。なお、本業務に関する一切の費用は委託料に含むものとする。
- (2) 受託者は、委託業務の契約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が指定する者へ委託業務に支障が生じないように、また円滑に履行できるように引き継がなければならない。なお、本業務に関する一切の費用は受託者の負担とする。
- (3) 料金等システム更新（令和5年10月1日運用開始）にともない、令和5年8月上旬から同年9月末までを料金等システムの試用期間とし、適宜旧システムから新システムへのデータ移行やそれに

ともなう必要なバッチ処理を行うことで、受託者の責任において新システムの確実な稼働を確認すること。なお、データ授受のタイミングや回数は、別途協議の上決定するものとする。

#### 1-2-26 委託料の支払い

- (1) 委託料は、入札価格（税抜き）に100分の110を乗じて得た額（1円未満の端数がある場合は切り捨て）とし、当該委託料を60等分した金額（その金額に千円未満の端数が生じる場合は、その端数を切り捨て、これら端数の合計額を営業開始月分に加える。）を営業開始月からの月額委託料として支払うものとする。
- (2) 受託者は各月の業務完了報告（月報）を委託者に提出し、委託者が業務の履行を確認後、委託者に各月の委託料を請求できるものとする。

#### 1-2-27 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務上知り得た事項については、委託期間中及び契約期間終了後においても決して第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務に関する情報を善良なる管理者の注意をもって、保管するものとし、他の目的に使用、または第三者に提供してはならない。

#### 1-2-28 個人情報の保護

- (1) 受託者は、委託業務を遂行するにあたり、個人情報の保護に関する法律、松阪市個人情報保護条例及び同条施行規則等を順守し、安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めること。
- (2) 受託者は、業務外での情報・機器の持ち出し等、許可を得ないシステム使用機器での処理、ネットワークの接続及びデータの持ち出し等、その他情報漏えいの恐れのある行為を行ってはならない。
- (3) 受託者は、個人情報について、委託者及び第三者に損害を与えたときは、受託者の責任により、これを解決しなければならない。

#### 1-2-29 セキュリティポリシー

受託者は、松阪市情報セキュリティポリシーを順守すること。

#### 1-2-30 暴力団からの不当介入の排除

この委託業務を遂行するにあたり、松阪市暴力団排除条例第2条に規定する暴力団、暴力団員等また暴力団経営支配法人等に該当する者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求または契約の適正な履行を妨げる行為を受けた場合は、遅延なく委託者に報告し、かつ、所管警察署に通報するとともに捜査上必要な協力をしなければならない。

#### 1-2-31 環境管理

受託者は、委託者が取り組んでいる環境マネジメントシステム（Matsusaka-EMS）について積極的に取り組むこと。

#### 1-2-32 災害時への対応

災害等が発生した場合は、委託者に協力すること。業務は双方の協議によって実施するものとする。また、接客中に災害が発生したときは、お客様の安全確保に努めること。

#### 1-2-33 福祉行政への協力

孤立死未然防止に係る見守り等活動への協力のため、高齢者等にかかる見守り等活動に対応すること。

#### 1-2-34 障害を理由とする差別の解消に関する法律

受託者は、松阪市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員の対応に関する要綱及び厚生労働省による障害者差別解消法衛生事業者向けガイドラインに基づき、障がい者に対し不当な差別的取扱いをしないこと。また必要かつ合理的配慮をしなければならない。

#### 1-2-35 業務における新型コロナウイルス等感染症の拡大防止措置等に関する事項

本業務における新型コロナウイルス等感染症の拡大防止措置等については、以下により徹底を図るものとする。

- (1) 業務の円滑な履行確保を図る観点から、業務の現場等のみならず関係する会社・事務所等も含め、現場状況などを勘案しつつ、アルコール消毒液の設置や不特定の者が触れる箇所の定期的な消毒、手洗い・うがいなど、感染予防の対応を徹底するとともに、すべての作業従事者等の健康管理に留意すること。
- (2) 新型コロナウイルス等感染症については、特に、①密閉空間、②密集場所、③密接場面という3つの条件（以下「三つの密」という。）が同時に重なる場では、感染を拡大するリスクが高ことから、事務所等における各種の打合せ、更衣室等における着替えや食事・休憩など、多人数が集まる場面や密室・密閉空間における作業などにおいては、他の作業従事者と一定の距離を保つことや作業場所の換気の励行など、三つの密の回避や影響を緩和するための対策に万全を期すこと。
- (3) 新型コロナウイルス等感染症の感染拡大防止のため、「業務の一時中止や履行期間の延長」が必要な場合には、委託者と協議を行うこと。
- (4) 作業従事者等が新型コロナウイルス等感染症の感染者及び濃厚接触者（以下「感染者等」という。）であることが判明した場合は、速やかに委託者に報告すること。また、保健所等の指導に従い、感染者等の自宅待機などの適切な措置を講じること。  
なお、感染者等であることが判明した場合は、本業務のみならず、受託者が本市と契約中の全ての業務について、一時中止の措置を行う場合がある。

#### 1-2-36 その他

- (1) 本契約に関する訴訟については、委託者の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
- (2) この仕様書に定めのない事項や仕様の解釈に疑義が生じた場合は、委託者、受託者が協議の上、決定するものとする。
- (3) 仕様書に定めのない事項であっても関係法令に基づき業務の実施に関し当然に必要とするものについては、業務の範囲に含めるものとする。

## 第2部 営業関連業務

### 第1章 窓口受付業務

#### 2-1-1 窓口受付業務

- (1) 委託業務（検針業務・開閉栓業務・収納業務・滞納整理業務等）に関する問い合わせ、苦情、申し込みに対応すること。
- (2) 上下水道料金の収納・保管・出納取扱金融機関への納入を行うこと。
- (3) 水道使用水量等のお知らせ（以下「検針票」という）・納入通知書等書類の発行及び再発行をすること。
- (4) 各種証明書の申請を受付し証明書を発行すること。ただし、公印管理は委託者が行うものとする。
- (5) 委託業務以外での問い合わせ、苦情等があった場合、必要に応じて担当課へ引き継ぐこと。
- (6) 業務実施時間中は、常に3人程度の業務従事者が事務所内に滞在していること。なお、繁忙期には電話の受電状況や窓口の来客状況に応じた増員を行い、滞りなくお客様に対応すること。
- (7) 業務に必要な領収日付印及びつり銭の管理を行うこと。
- (8) 上下水道料金の減免申請書、口座振替依頼書等の配付及び受付を行うこと。
- (9) クレジットカード上下水道料金の継続払いを希望された場合は、登録方法の案内を行うこと。
- (10) 来客者の増加が予想される日（連休明けの週始めの日、年金受給日、生活保護費支給日）には、松阪市役所第三分館窓口には事務員1人を配置すること。
- (11) 生活排水区域によっては、農業集落排水処理施設に係る手続きや公共浄化槽に係る手続きを案内すること。
- (12) その他、委託業務に附帯する業務を行うこと。

### 第2章 検針業務

#### 2-2-1 ハンディターミナル等

- (1) ハンディターミナルまたは同様の機能を有するスマートフォンなどの機器（以下ハンディターミナル等）を利用して検針業務を行うこと。ハンディターミナル等は受託者側が用意して、運用保守を行うこと。また、ハンディターミナル等に依らない検針方法（スマートメーター等）で取り組む場合は、別途協議の上決定するものとする。
- (2) 円滑な委託業務を行うのに必要な台数を準備すること。

#### 2-2-2 データ出力

- (1) 検針業務計画に基づき検針データを作成し、ハンディターミナル等に取り込み、検針・再検針・調査等を委託者の指示する日までに全て完了すること。
- (2) 検針済データを料金等システムへ転送し、ハンディターミナル等での受入数と転送件数の一致を確かめること。
- (3) 未検針データを確認し、検針調定漏れのないようにすること。

#### 2-2-3 検針

- (1) 受託者は、委託者が指示する検針の流れに沿い、検針業務計画（データ收受、検針日、調定計上等、検針員研修）を策定しなければならない。
- (2) 受託者は、検針業務計画で策定した検針員研修を実施し、検針員の技術向上に努めなければならない。研修では、問題事例の報告や、業務手順の確認等を行い、研修結果を委託者に報告することとする。

- (3) 検針は委託業務の区域とし、「奇数月検針」と「偶数月検針」に区分し、検針を行うこと。ただし、管理者が必要があると認めるときは、毎月検針を行うこと。
- (4) 検針実施期間は、検針月の初旬から中旬までとし、特別な理由がない限り前回実施日の前後2日の範囲を超えない範囲で検針すること。検針実施期間の詳細は、契約後に協議の上決定するものとする。
- (5) 検針時には、メーター番号を確認し、指示数を正確に確認し、ハンディターミナル等に間違いがないよう入力すること。
- (6) 誤検針となった場合は、使用者に説明を行い、受託者の責任において解決するまで処理すること。
- (7) ハンディターミナル等で「検針票」を出力し、これを現地の使用者の郵便ポスト等に投函すること。なお、無人の施設やマンション等の場合で検針票を別の場所への送付または配付を希望する場合はこれに対応すること。
- (8) 親メーターと子メーターが設置されている集合住宅等は、同日に両方の検針を行い、子メーターに対する検針票を送付または配付すること。なお、親メーターの水量と各戸の子メーターの水量合計に差異があり、漏水の疑いある場合は、委託者へ報告すること。
- (9) 共用栓に子メーターが設置されていない集合住宅等は、親メーターの水量と各戸の子メーターの合計水量から差水量計算を行い、差水量を共用栓使用水量として料金計算し請求すること。
- (10) メーターの設置場所が悪く（家屋内、車庫、車の下、自動販売機の下、メーター本体が深い場所にある等）検針に支障をきたす場合は、再検針のお知らせを投函するなど使用者に連絡を取り、受託者にて対応すること。
- (11) 次の場合は、特に委託者に連絡すること。
  - ①家屋取壊し及び建替（下水道の廃止・休止・再開）
  - ②メーターボックス内漏水
  - ③メーターの故障
  - ④メーター逆付及び指示数の減
  - ⑤メーターボックス外周囲の漏水
  - ⑥盗水が疑われるもの
  - ⑦その他連絡を必要とするもの
- (12) 使用者から検針票の再発行依頼を受けた場合は、再発行し使用者へ送付または配付すること。
- (13) 新規検針分は、所在地及び地図等により検針区を確認し、担当検針員に振分け検針すること。
- (14) 集合住宅等で検針を実施するために鍵・暗証番号等が必要な場合は、物件管理者等との間で文書の取りかわしを行い、鍵・暗証番号等を借用すること。
- (15) メーターに外的要因による破損等が確認できた場合は、使用者等に対して損害額の弁償が必要となることを説明し、「メーターの亡失、損傷届出書」の記入を依頼し、委託者に提出させること。

#### 2-2-4 汚水量の認定

水道使用水量によらない公共下水道の汚水量の認定に関する事務に関して、以下の通りとする。

- (1) 使用者が水道水以外の水（井戸や雨水利用等）を排除する時は、汚水排除量変更申告書の提出を求めるとともに、使用の態様を勘案した上で条例等に基づき汚水量を認定すること。また、水道水との併用の場合は、その認定水量と水道使用量を比較して水量の多いほうを認定すること（以下「追加認定」という）。
- (2) 営業用で水道水等の使用水量が排除した公共下水道の汚水量と著しく異なると認められる製氷業、飲料水製造業等から汚水量の減量について相談があったときは、使用期間単位で製氷業等汚水排除量申告書の提出を求め受理した上で、その申告書に基づき汚水量を減量認定すること（以下「減量認定」という）。
- (3) 追加、減量認定の場合で、使用者がサブメーターを設置した時は、検針が可能な場合には検針を行うこと。また、サブメーター水量を水道使用量に追加・減量して公共下水道使用水量を算出し、料金

請求すること。なお、サブメーターの定期検針が困難で使用者等からの申告により追加・減量を行う場合でも、最低年に一度は使用者等に立ち入り調査を依頼し検針すること。

- (4) 追加、減量認定並びに料金分割請求の為に設置されたサブメーターの取扱については、設置当初及び交換等があった場合に現地確認を必ず行い、メーター番号や検定満了期間等を確認した上で測定機器設置申請書の提出を求め受理すること。なお、測定機器の管理について、計量法施行令（平成5年政令第329号）第18条の規定に基づく検定期間の超過や故障等により性能が適正と認められない場合は、交換や修理等、適切に指導すること。
- (5) 水道水以外の水（井戸や雨水利用等）の排除の廃止または、サブメーターを廃止するとき、公共下水道使用変更届または測定機器設置申請書の提出を求め受理すること。また、必ず受託者にて現地調査を行うこと。

#### 2-2-5 閉栓メーターの対応

- (1) 閉栓メーターについて、委託者から指示があったときは検針を行うこと。
- (2) 閉栓中にも関わらず届出なく無断で水道を使用していることが発覚した場合、使用者等と連絡を取り、開栓申込書を受受理し開栓処理をすること。必要に応じ、開栓依頼の文書を投函する、家主や管理会社に連絡するなど、使用者等の把握に努めること。なお、状況は随時委託者に報告すること。また、使用者不明の場合（更地、未入居、漏水等）は状況を委託者に連絡すること。

#### 2-2-6 異常水量の調査

- (1) 異常水量（多量）が認められ漏水が疑われる場合、または漏水が確認された場合につき、使用者に対し漏水の確認方法や漏水修繕の依頼先（指定給水装置工事事業者）漏水減免制度等について説明または案内文書を投函すること。
- (2) 使用者等から漏水についての問合せがあった場合、修繕指導を行い、上下水道料金の軽減の手続きを説明し、必要に応じて現地確認すること。
- (3) 漏水等の減免申請書を受付け、水道料金の軽減免除措置に関する要綱、公共下水道使用料の軽減免除措置に関する要綱等に基づき内部審査を行った上で、必要書類を受託者にて作成して委託者の決裁の上、調定更正及び還付の手続き等処理すること。
- (4) 異常水量（少量）が認められる場合、その原因（無断転居・メーターの故障等）を調査し対応すること。メーターの性能が疑われるときは、メーター性能試験等を行うこと。その結果、メーターに異常が認められたもので、口径25mmまでの小口径は受託者が交換するものとし、それ以外の遠隔メーター及び大口径は委託者へ連絡すること。
- (5) 使用者からメーター異常の疑いに関して相談があったときは、速やかにメーター性能試験を行い、その結果を委託者に報告すること。(6) 使用者からの問合せは誠意を持って対応し、十分な説明を行い合意が得られるよう解決すること。

#### 2-2-7 未検針処理

- (1) 工事等でメーターが埋没、足場の下、鉄板の下の場合及び業者がメーターを取り付けていない場合は、使用者等に状況を確認し、受託者にて対応すること。なお、状況が改善されないときは委託者に連絡すること。
- (2) 屋内にメーターがある場合等で検針できないときは、受託者にて使用者等に連絡を取り対処すること。
- (3) 未検針の処理期限は、当該調定処理日の前日までとする。

#### 2-2-8 検針順路

検針区ごとに検針順路を管理すること。

#### 2-2-9 連絡調整

検針業務上の疑義が生じた場合は、委託者の指示に従い、受託者が解決すること。

### 第3章 調定・収納業務

#### 2-3-1 上下水道料金調定

- (1) 松阪市水道給水条例等、公共下水道使用料条例等、松阪市農業集落排水処理施設条例等及び公共浄化槽の整備に関する条例等の規定に基づき上下水道料金を算出すること。なお、飯高地区においては、簡易水道の統合にともない激変緩和期間が存在するため、これに対応すること。
- (2) 調定に伴う一連の資料を作成すること。

#### 2-3-2 納入通知書等の出力及び送付

- (1) 受託者は、委託業務実施計画書に基づき、納入通知書、口座振替済通知書、上下水道料金請求書、水量のお知らせ等を出力し、経済的・合理的に分類し送付または配付をすること。また、検針時に検針票兼納付書を現地で発行できること。ただし、検針時の現地での納付書発行のために用いる機器の調達が業務開始に間に合わない場合は、あらかじめ委託者、受託者が協議の上、機器納入までの間は現地での納付書発行としない方式も認めるものとする。なお、この場合に生じる納付書発行方法の変更の周知・納付書の発行・発送等に関する費用について、契約金額の変更は行わない。
- (2) 返戻された納入通知書は、住所等を調査の上送付または配付すること。また、その履歴を料金等システムに残すこと。
- (3) 上下水道料金について、松阪市税外収入金に対する督促手数料等に関する条例等に基づき、一部納付による再計算にも対応した延滞金等を算定及び請求を行うこと。
- (4) 水道料金の請求が無く、下水道使用料のみ請求している使用者に対して督促状を発する場合は、1通につき80円の督促手数料を請求すること。また、水道料金の督促手数料請求にも対応できること。
- (5) 請求書等に関しては、令和5年10月1日より導入開始となるインボイス制度（適格請求書等保存方式）に対応した様式とすること。また、交付したインボイスの写しを保存できること。なお、調定更正等により金額に変更があった場合も同様とする。

#### 2-3-3 口座振替納付依頼書等の処理

金融機関で確認済の口座振替納付依頼書等については、記載内容を確認の上、料金等システムに登録すること。使用者から直送された口座振替納付依頼書等については、受付を記録の上各金融機関へ届け、承認を受けること。

#### 2-3-4 収納率の向上

- (1) 予定収納率は、「前年度収納率」、最低収納率は「99.55%」とする。収納率は、現年度の調定内容につき、年度毎に翌年度6月末現在において確定し算出する。なお、収納率は、現年度全調定金額を分母とし、これに対する収納額を分子として算定し、パーセント表示の小数点第二位止め（小数点第三位切り捨て）とする。受託者は前年度収納率の維持、向上に努めること。また、取り組みについて具体的な提案を行い実行すること。
- (2) 最低収納率「99.55%」を下回った場合は、改善策を委託者に提示し、承認を得なければならない。

#### 2-3-5 料金収納・徴収

- (1) お客様センターで上下水道料金の窓口収納を行うこと。

- (2) 受託者が必要と判断した場合は、訪問により集金すること。
- (3) 受託者が上下水道料金を収納した場合は、領収書を発行すること。
- (4) 小切手・手形等により受領した場合は、預り書を発行すること。
- (5) 窓口・訪問先での収納の際には、上下水道料金の着服等の不正がないような仕組みとすること。
- (6) 上下水道料金以外の上下水道事業に係る支払いについてもお客様センターで窓口収納が出来ること。

#### 2-3-6 入金処理

- (1) 受託者事務所での窓口入金があった場合は、重複納入がないよう処理すること。
- (2) 受託者が上下水道料金を収納した場合は、入金一覧表と金額を照合して、委託者が指定する金融機関へ現金及び納入通知書を指定する納入払込書により納入すること。出納取扱金融機関の出納取扱時間外及び休日にあつては、受託者の責任において一時保管し、翌営業日に入金すること。
- (3) 使用者から現金書留を受領した場合は、収納し領収書の発行及び送付を行うこと。また、過不足がある場合については、使用者に連絡し還付または徴収すること。
- (4) 収納金や関係書類等に紛失等の事故が発生した場合は、受託者の責任において解決しなければならない。

#### 2-3-7 上下水道料金収納消し込み

- (1) 収納のあった上下水道料金は、収納消し込みを行うこと。読込処理関連機器は受託者が用意し、管理運営すること。
- (2) コンビニ収納は、委託者が指定する収納代行業者と電話回線等を使用し、収納データを取り込み、消し込み処理を行うこと。
- (3) 口座振替収納は、3営業日後に指定金融機関から送付されたデータより収納データを取り込み、即日に消し込み処理を行うこと。
- (4) クレジット収納は、委託者が指定する収納代行業者から受信したデータによる収納消し込み処理を即日に行うこと。
- (5) 消し込みを行う度にシステムから日計表を出力し、委託者が集計した領収済通知書等の集計表と照合し、消し込みに誤りが無いか確認した上でその日計表を委託者へ提出すること。
- (6) 前項の日計表の提出は、領収済通知書並びに領収済通知書等の集計表等を受託者に預けた翌営業日とする。
- (7) キャッシュレス導入した場合は、委託者が指定する収納代行業者から受信したデータによる収納消し込み処理を即日に行うこと。

#### 2-3-8 口座振替等データの作成

- (1) 委託業務実施計画書に従い、料金等システムにより口座振替データを作成した上で、委託者が指定する金融機関毎に伝送データと口座請求依頼書(兼振替報告書)を作成し、振替日の5営業日前までに各金融機関へ引き渡すこと。なお、口座伝送機器は委託者の会計管理課(設置場所の移動があった場合は、その移動場所)に設置の機器を使用すること。
- (2) 委託者が指定する収納代行業者へ送信するクレジットカード決済(継続払い)データ等を作成し送信すること。
- (3) キャッシュレス決済を導入した場合は、委託者が指定する収納代行業者へ送信するキャッシュレス決済データ等を作成し送信すること。

#### 2-3-9 再振替の通知

受託者は、残高不足等により口座振替できなかった使用者等に対して、再振替の通知をするために、再振替のお知らせ等を作成し、直近の収納状況を確認の上、使用者等に送付すること。なお、再振替は翌月の

振替日とすることを想定しているが、詳細については契約後に協議の上決定する。なお、再振替のデータ作成・消込については、2-3-8に準ずる。

#### 2-3-10 口座振替不能のお知らせ

下記の場合は、口座振替不能のお知らせ及び納入通知書の作成及び送付を行うこと。

- (1) 預金口座の取引が無い場合
- (2) 口座振替納付依頼書が不備の場合
- (3) 預金者の都合による振替停止依頼がある場合
- (4) 委託者及び受託者の都合による振替停止依頼をする場合
- (5) その他口座振替不能の場合

#### 2-3-11 口座振替の停止

口座振替データ作成後、何らかの理由により口座振替を中止する必要がある場合は、金融機関へ口座振替日の3営業日前までに報告すること。

#### 2-3-12 金融機関別件数金額一覧表

口座振替入金後、金融機関別件数、金額を毎月1回作成し委託者へ提出すること。

#### 2-3-13 調定変更並びに還付・充当について

- (1) 受託者にて使用者等に還付方法を確認した上で、還付先口座の照会等を行い還付または充当処理すること。
- (2) 災害や漏水等による減免は受託者にて受付け、調定減額や還付金等の明細書を作成し、委託者の承認を受けた上で、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。
- (3) 過誤納に伴う還付・充当は、受託者にて還付方法を確認した上で、過誤納の理由、還付金額等の明細書により委託者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者へ通知すること。
- (4) 誤検針等の受託者側の過ちにより調定額を変更するときは、受託者は使用者に対しお詫びした上で、その理由や調定変更額の明細書により委託者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。

### 第4章 滞納整理業務

#### 2-4-1 滞納整理

- (1) 上下水道料金を滞納している使用者等を訪問し、上下水道料金の請求及び収納を誠意、努力を持って行うこと。また、滞納分については、不納欠損まで追跡調査及び料金徴収を行うこと。なお、使用者等との交渉経過について、その都度料金等システムに入力処理すること。
- (2) 受益者負担金を滞納している受益者を訪問し、受益者負担金の収納促進を誠意、努力を持って行うこと。また、必要に応じて受益者負担金を集金すること。

#### 2-4-2 督促状の処理及び送付

- (1) 委託業務実施計画書に基づき、直近の収納状況を確認の上、滞納者に督促状の送付または配布すること。
- (2) 督促状発送については、松阪市税外収入金に対する督促手数料等に関する条例の規定に基づく督促手数料80円を付し、料金等システムにおいて付与及び管理ができること。また、督促手数料付きの再発行納付書を発行できること。
- (3) 督促状発送対象者については、料金等システムにより、延滞金等計算を行い、延滞金等について適

切に管理ができること。また延滞金等付きの再発行納付書を発行できること。

(4) 住所等が不明で返戻された場合は、居住先調査を行い、再送付または再配布すること。

#### 2-4-3 催告書の処理及び送付

(1) 入金確認を行った上で、督促状の納期限までに納めなかった未納者に催告書を作成し、送付または配布すること。

(2) 住所等が不明で返戻された場合は、居住先調査を行い、再送付または再配布すること。

#### 2-4-4 給水停止予告書

(1) 委託業務実施計画書に基づき、滞納者に給水停止予告書を送付または配布すること。

(2) 給水停止対象者一覧表を委託者に提出し承認を得ること。

(3) 給水停止予告書は、執行10日前までに送付または配布すること。

#### 2-4-5 給水停止作業

(1) 給水停止作業は、委託業務実施計画書に基づき毎月1回以上実施すること。

(2) 給水停止執行時に、給水停止通知書を投函すること。

(3) 給水停止方法は、通常は閉栓キャップを基本とし、状況に応じその他バルブ・メーター撤去等、適切な方法を採用すること。

(4) 給水停止を実施しなかった使用者は、料金等システムで管理し、更なる計画をたて徴収に努めること。

(5) 給水停止執行対象者の一覧表を作成し、執行当日に委託者に提出すること。

(6) 結果報告を給水停止執行一覧表に記入し、委託者へ提出して決裁を得ること。

#### 2-4-6 給水停止入力

料金等システムに、給水停止までの使用者との交渉経過と給水停止の結果を入力すること。

#### 2-4-7 給水停止解除作業

(1) 未納の上下水道料金を全額納入したときは、開栓（停止解除）すること。

(2) 未納の上下水道料金のうち1期分に相当する額を納入し、かつ、その残金について、上下水道料金納入誓約書を管理者に提出したときは、開栓（停止解除）すること。

(3) 新たな使用者により開栓届が提出された場合は、開栓（停止解除）すること。

(4) 給水停止解除した使用者については、そのことを料金等システムに入力すること。

(5) 給水停止執行日の開栓（停止解除）作業については、午後9時までは事務所で待機し、午後9時以降は、連絡が取れる体制を整えること。

(6) 給水停止作業後、無断使用または無断転居の現地調査をすること。

#### 2-4-8 納入誓約書

(1) 分割納付等を約束した場合は、使用者等と納入誓約書を取り交わし、料金等システムで管理し、履行に至るまで対応すること。

(2) 新たに発生する上下水道料金は別納付として適切に納付を指導すること。ただし、特別の事情により指導が困難な場合は、別途協議の上決定するものとする。

(3) 誓約の支払期限を過ぎても納付がない場合には、使用者等に電話または現地訪問等催促を行い、応じない場合には給水停止措置等の対応をすること。

#### 2-4-9 給水停止者の実施報告等

(1) 給水停止対象者の給水停止状況や収納状況を整理し、月単位で成果を委託者へ報告すること。

- (2) 給水停止後の使用者には、定期的に現地を訪問して料金催告を続けること。無断転居者・市外転居者等は住所等を調査し未収金回収に努めること。

#### 2-4-10 法的手続き等の資料

- (1) 受託者は、委託者の要求があれば、法的手続き等に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を委託者に提出すること。
- (2) 受託者は、委託者から破産・競売等に関する連絡があった場合は、その内容を料金システムに入力処理すること。また、納付催告については、法令に従った対応を行うこと。

#### 2-4-11 滞納一覧

滞納金を収納したものは、日報・月報にて管理すること。

#### 2-4-12 不納欠損処理資料

- (1) 受託者は、不納欠損までの滞納管理を行い、上下水道料金の時効について月1回以上確認すること。
- (2) 受託者は、安易に時効到来とならないよう、時効到来日について適切に管理し、債権の確保に努めること。
- (3) 受託者は、委託者の指示に従い、不納欠損処理に必要な情報（氏名、住所、滞納期及び滞納金額、不納欠損理由、交渉経過等）をまとめた資料を作成し、毎年度1月末日までに委託者に提出すること。
- (4) 水道料金については、私債権であることから、債権放棄事由別に整理するとともに、時効未到来債権については、徴収停止対象有無を判断し、一覧表として整理し報告すること。
- (5) 公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料、公共浄化槽使用料については、公債権として、執行停止対象及び不納欠損処理対象の債権を一覧表として整理し、報告すること。

### 第5章 開栓・閉栓・精算受付業務

#### 2-5-1 開栓受付業務

- (1) 開栓申込を窓口、電話等にて受付した時は、開栓申込者の水道番号、水栓番号、所在地、方書、氏名、現住所地、連絡先等を確認し、開栓申込書に必要事項を記入すること。また法人の場合は、代表者名及び代表者の住所地を確認すること。
- (2) 開栓の申込があった際は、メーター指示数を開栓申込書に記録し、使用開始日に開栓すること。また、「松阪市上下水道部からのお願い」冊子等必要な内容を使用者に配布すること。
- (3) 開栓日の翌月までに検定満了をむかえるメーターで、口径25ミリ以下のものであれば、メーター交換を行うこと。口径30ミリ以上のものであれば、委託者に報告すること。
- (4) 名義変更、送付先変更、戸数変更等を受付処理すること。
- (5) 水道の「開栓申込書」に基づき、異動処理（開栓）を料金等システムに入力すること。また、申込書に不備がある場合は使用者へ電話確認等を行い処理すること。
- (6) 開栓依頼時に、下水道使用料が発生する場合には説明し、理解を得ること。
- (7) 開栓と同時に農業集落排水処理施設又は公共浄化槽を利用する場合は、市の手続き窓口を案内すること。
- (8) 市内転居の場合、上下水道料金の支払状況を確認し、未納がないか確認すること。
- (9) 開栓作業時に漏水等の確認を行い、宅内の蛇口が開いている等何らかの理由により、パイロットマークが回転しているときには、止水栓を閉じ使用者等に文書または電話によりその旨を通知すること。

(10) 閉栓申込の際には、使用者に必ず口座振替を推奨すること。

#### 2-5-2 閉栓受付業務

- (1) 閉栓申込を窓口・電話等にて受付した時は、閉栓届出者の水道番号、水栓番号、所在地、方書、氏名、連絡先等を確認し、以下の事項を聞き取り閉栓・精算申込書に必要事項を記入すること。
  - ①閉栓日、精算区分（現地精算、別請求、口座振替）
  - ②現地精算も可能とし、精算日時の確認
  - ③転居先住所（建物名称等方書）、連絡先の電話番号
- (2) 閉栓・精算申込書に基づき、異動処理（閉栓・精算）を料金等システムに入力すること。また、申込書に不備がある場合は使用者へ電話確認等を行い処理すること。
- (3) 閉栓方法は、閉栓時にメーター指針を読み取り、状況に応じて閉栓キャップ・バルブ外し等で止水すること。なお、メーターの取外しにより閉栓作業を行う場合もある。
- (4) 無断転居が判明した場合には、閉栓処理を行うこと。また、未納者の所在調査を行い、未収金回収に努めること。
- (5) 閉栓時に現地にて料金等の支払いがあった場合は、ハンディターミナル等を使用して収納し領収書を発行できることが望ましい。
- (6) 閉栓申込者が農業集落排水処理施設使用者又は、公共浄化槽使用者の場合は、市の手続き窓口を案内すること。

#### 2-5-3 メーター撤去時の取り扱い

委託者がメーターの撤去を受理した場合は、メーター撤去後に撤去日を料金システムに登録すること。

#### 2-5-4 下水道の使用開始入力等の業務

排水設備設置等による下水道使用料の請求に関する処理は以下のとおりとする。

- (1) 委託者で受理した公共下水道使用開始届により、公共下水道使用料が請求できるよう料金等システムへデータを入力すること。
- (2) 委託者で受理した農業集落排水処理施設に係る排水設備使用開始届、排水設備使用者変更届により、農業集落排水処理施設使用料が請求できるよう料金等システムへデータを入力すること。
- (3) 委託者で受理した公共浄化槽に係る浄化槽使用開始届により、公共浄化槽使用料が請求できるよう料金等システムへデータを入力すること。
- (4) 委託者が行う排水設備検査時に公共下水道使用料の算定に必要な井戸の使用・廃止やサブメーターが確認されたとき等は、委託者からの指示に従い現地調査等、対応すること。
- (5) 無断接続等の理由により遡り調定を行う時は、原則委託者が使用者に対して説明するが、理解を得た後の請求行為は、委託者の指示に従い対応すること。

#### 2-5-5 下水道の使用休止・廃止等の業務

建築物の取壊し等による排水設備の撤去に対する処理は、以下の通りとする。

- (1) 検針や現地調査により公共下水道の排水設備の撤去等が確認されたものは、使用者等に公共下水道使用開始（休止、廃止、再開、変更）届を提出させ、料金等システムへ公共下水道使用料の請求がされないようデータを入力すること。
- (2) 農業集落排水処理施設に係る排水設備の撤去等が確認されたものは、使用者等に農業集落排水処理施設に係る排水設備使用（休止、廃止）届を提出させ、料金等システムへ農業集落排水処理施設使用料の請求がされないようデータ入力すること。
- (3) 公共浄化槽の撤去等が確認されたものは、使用者等に公共浄化槽に係る使用休止届又は、使用廃止届を提出させ、料金等システムへ公共浄化槽使用料の請求がされないようデータ入力すること。
- (4) 前項で、過去に排水設備が撤去され、遡って下水道使用料の調定を削除することとしたときは、建

築物解体等の証明となる書類（コピー可）を使用者等に提出させた上で、委託者の指示に従い対応すること。

#### 2-5-6 開閉栓のメーター確認等の業務

- (1) 開栓・閉栓・精算申込書にメーター指示数を記録し、料金等システムで管理すること。
- (2) 閉栓中にメーター指針が進んでいることが確認されたときは、委託者の指示に従い対応すること。

#### 2-5-7 開栓・閉栓・精算収納区分別件数表

毎月、開栓・閉栓・精算収納区分別件数表（送付、現地精算、口座振替）を作成し、委託者の指示があった際には提出すること。

#### 2-5-8 メーター交換及び管理

メーターの交換及び管理は以下の通りとする。

- (1) メーターの検定満了等に伴う交換作業については、別途委託者が委託する業者が行うが、受託者は検定期限切れ一覧表を基に使用者に通知する「量水器取替えのお知らせ」ハガキ、並びに「検定期限切れ量水器取替異動票」を出力し、委託者へ提出すること。
- (2) メーター交換した後の処理として、受託者は「検定期限切れ量水器取替異動票」に基づき料金等システムへ入力すること。

## 第6章 その他

#### 2-6-1 事故発生時の処置

- (1) 受託者は、委託業務において下記の事故等が発生したときは、ただ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しなければならない。
  - ① 領収書その他の書類の亡失等
  - ② 身分証明書の亡失等
  - ③ 貸与品及び支給品の亡失、破損等
  - ④ 納入された上下水道料金の亡失、盗難等
  - ⑤ 委託業務に関するデータの滅失、破損等
  - ⑥ 前各号に掲げるもののほか、委託者に報告する必要があると認めるもの。
- (2) 前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議の上、行うものとする。但し、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当該措置を行うこと。

#### 2-6-2 事故等に対する措置等

委託者は、受託者による事故等が発生したことにより、委託業務の実施に支障を来すと認めるときは、受託者に対して、委託業務の実施状況についての立入調査、委託業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決をはかるために必要な措置を指示することができ、受託者はこれに従わなければならない。

#### 2-6-3 企画の提案

受託者は、業務の効率化やサービスの向上のため技術提案や企画提案に努めるものとし、提案の都度、委託者と受託者で協議するものとする。

#### 2-6-4 飯高区域における料金の特例

飯高区域の料金統合に係る激変緩和期間の水道料金については、松阪市水道給水条例附則により算出す

ること。

#### **2-6-5 補則**

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上、処理するものとする。但し、緊急を要する場合については、委託者の指示するところによる。

## 第3部 料金等システム関連業務

### 第1章 委託概要

#### 3-1-1 業務内容

- (1) 営業業務の効率的な遂行に必要な上下水道料金システム（開栓手数料含む）、給水装置工事システム、ハンディターミナル等システム、コンビニシステム、クレジットシステム、キャッシュレス決済システム、督促状の管理、延滞金の管理等のソフトウェアを備えていること。
- (2) パッケージソフトの適用を基本に構築すること。
- (3) 計画・設計・開発・移行・稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理、及びドキュメント整備を行うこと。ドキュメント整備の目的は、次の通りである。
  - ①委託者と受託者の間で、ドキュメントに記載した内容をもって設計仕様の合意が行えること。
  - ②試行運用時や稼働開始後に、委託者において瑕疵かどうかの切り分けが行えること。
  - ③委託者において設計仕様の確認ができ、システム構造やデータ項目の詳細を把握できること。
- (4) 料金等システム稼働に必要なハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク環境を受託者にて調達・構築・納入し、契約期間内に安定稼働させるための適切な保守を行うこと。
- (5) 料金等システムの安定稼働を確保するために必要となる問い合わせ対応、障害時の調査及び障害対応等の対策を講じること。

#### 3-1-2 各種期日

- (1) 契約日は令和4年10月頃を想定しており、契約日から令和10年9月30日までを委託期間とする。
- (2) 運用開始日は令和5年10月1日とし、令和5年8月上旬～9月末までを試用期間とする。
- (3) 試用期間中は、旧システムから新システムへ適宜データ移行やそれともなうバッチ処理を必要十分に行うことで、新システムの確実な稼働を確認する期間とする。期間中は受託者の責任において新システムの確実な稼働を確認すること。なお、データ授受のタイミングや回数は、委託者と受託者にて別途協議の上決定するものとする。
- (4) 運用開始日から令和6年3月31日までは、運用確認期間とする。
- (5) 運用確認期間は、導入されたシステムの本稼働における、安定稼働を確認する期間とする。受託者側の瑕疵が認められる場合は、委託者と受託者間で協議の上、運用確認期間を延長する。
- (6) 令和5年9月に3-1-6に示す納入物件が適正に納入され、料金等システムの安定稼働を委託者が運用確認期間終了（令和6年3月末）までに確認した時点をもって、検査完了とする。

#### 3-1-3 業務履行場所

- (1) 受託者にて用意するデータセンターとそのバックアップセンター（メインデータセンターは速やかに対応が可能な近隣に設置すること。）
- (2) お客様センター松阪事務所（第三分館近辺）、お客様センター飯高事務所（飯高地域振興局内）、松阪市役所第三分館、北部上下水道事務所（三雲地域振興局内）、西部水道浄化槽事務所（飯高地域振興局内）

#### 3-1-4 費用負担

委託業務に係る以下の費用負担は委託業務契約金額に含まれるものとする。

- (1) 受託者の人件費、出張旅費等の費用。
- (2) 各種会議等で使用する印刷物作成、成果物の納品に関わる消耗品（電子媒体、用紙等）の費用。
- (3) 委託者との連絡調整に必要な電話・郵便等の通信運搬費について、受託者から委託者に向け、

発信、発送する費用。

- (4) 料金等システムの稼働に係る機器の搬入、設定、設置の費用。
- (5) システム構築、データ移行及びシステムテストに係る、受託者が構築する環境整備費用。
- (6) 設計開発着手後の要件確認の結果により当初想定機能レベルと同等レベルの別機能への置き換えや、設計・開発・テスト段階において明らかになる詳細な機能要件への対応及び必要性が認められる機能追加等については、委託業務の範囲とし、追加費用はないものとする。
- (7) 料金等システムの使用に係るネットワーク回線の通信運搬費。
- (8) その他費用が発生した場合については、別途協議とする。

### 3-1-5 成果物及び納入物

- (1) 委託業務作業実施報告書…各1部
  - ①システム仕様書
  - ②システム構成図（ハード・ソフト・ネットワーク）
  - ③システム操作マニュアル及び管理マニュアル
  - ④データ移行結果報告書
  - ⑤システムテスト結果報告書
  - ⑥打ち合わせ記録簿類
  - ⑦運用設計書（3-2-1にて示すもの）
- (2) ハードウェア等…一式
- (3) 稼働システム（実行プログラム等）…一式
- (4) 研修テキスト類…必要部数
- (5) その他必要に応じて

※すべての資料の基本用紙サイズは、A4とすること（図面などは除く）。様式については指定しない。

※提出する書類については、あわせて電子データの入った媒体を2部、納品すること。

### 3-1-6 契約の満了または契約の解除等に伴う業務引継ぎに関する事項

- (1) 本契約満了に伴い、料金等システムから次期別システムへのデータ移行が発生する場合、受託者は委託者に誠意を持って協力するものとし、移行作業で発生する費用については、委託料に含むものとする。
- (2) 委託契約の履行期間の満了、契約の全部もしくは一部の解除またはその他理由の如何を問わず委託業務が終了する場合（以下、「本契約満了」という）は、受託者は委託業務終了日までに委託業務が継続して遂行できるよう誠意をもって協力すること。
- (3) 本契約満了時の機器撤去・データ消去については、委託料に含むものとする。

### 3-1-7 その他

- (1) 委託者からの料金等システムに関する各種問い合わせに対応すること。
- (2) 委託業務に関する不明な事項については、すべて委託者と協議すること。
- (3) 受託者は、報告・連絡・相談を徹底し、委託者と情報共有を密に行うこと。
- (4) 料金等システムの所有権及び著作権は受託者とし、委託者は使用権及びデータを保有する。
- (5) 利用開始日までに施行及び適用されている関係法令等について対応していること。

## 第2章 計画・進捗管理

### 3-2-1 導入計画について

- (1) 導入スケジュールは、令和5年6月上旬に試行運用を開始し、令和5年10月1日に本番運用を開始するが、各工程に要する期間等は、契約後速やかに具体的に提示すること。
- (2) 契約後、速やかに工程ごとに要件のヒアリングを十分に行った上で、計画、設計、構築、テスト、納入などについての開発計画書を作成し、委託者の承認を得て実施すること。特に運用設計に関しては、運用担当者、運用内容、年間・月間の運用スケジュール、ハードウェア・ソフトウェアや機器の点検検査、障害発生時の対応、バックアップ方法などの運用方法や内容等を記載した詳細な運用設計書を作成すること。

### 3-2-2 進捗管理について

- (1) 契約後は、委託者との定例会を月1回以上開催し、進捗状況、課題の検討状況について報告し、プロジェクトを円滑に進行すること。また、委託者から追加打合せの要請があった場合は応じること。
- (2) 契約締結後速やかにWBS（作業細分化構成図）と、WBSに基づき進捗管理できるスケジュール予定表（イナズマチャート）を作成し、委託者の承認を得ること。また、細分化作業ごとにきめ細かいマイルストーン（チェックポイント）を設け、進捗率・完了予測日を定例会にて報告すること。また、新たな作業項目や進捗の遅れ等を必要に応じて随時更新すること。
- (3) 課題については早期発見・早期対策に努め、インシデント管理表（課題対応の履歴、質問回答表等）を運用し、定例会にて委託者に提出・報告すること。また有効な解決策を随時提案すること。
- (4) 打合せ・定例会等の各会議に際しては、議事内容・資料を事前に提示すると共に、会議後は議事録を速やかに提出すること。

### 3-2-3 マネジメントについて

- (1) 運用確認期間終了までの間、知識・能力・経験のあるプロジェクトマネージャーを業務担当者とは別に設置すること。
- (2) プロジェクトマネージャーは、プロジェクトが遅延しないよう、プロジェクトメンバーの知識・能力・経験に応じた組織体制を当初に構築し、遅延した場合は体制の見直しを行うこと。
- (3) プロジェクトマネージャーは、各ドキュメントやソフトウェアについて、整合性を保ちつつ、適正な変更管理を行うこと。
- (4) 3-2-2に示す進捗管理については特に重要と考えているため、プロジェクトマネージャーは社内関係者に十分な聞き取りを行い、適正な管理・報告をすること。

### 3-2-4 稼働前研修

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務従事者に対して委託業務の効率的な実施に必要な教育をシステム面においても行わなければならない。
- (2) 料金等システムの稼働前研修は、料金等システムを利用する委託者職員に対して実施すること。委託者側の研修参加人数は25人程度を想定している。なお、人数が多いため同日中に複数回同じ内容にて行うことを想定している。
- (3) 内容は、システム全体、端末操作、注意事項の説明等を想定している。研修テキストを必要部数作成し、研修を実施すること。なお、研修には料金等システムに精通した講師及び補助員を配置すること。
- (4) 稼働前研修場所は委託者にて用意する。受託者は稼働前研修に必要な機器の準備・設置・設定を行うこと。その際、本番用機器を使用することを可とするが、テスト・データ移行等の作業に影響がある場合は、受託者の責任において研修用機器を用意すること。なお、研修場所の予約に支障のないよう、事前に実施スケジュールを委託者へ提出すること。

## 第3章 機器

### 3-3-1 サーバー

- (1) 料金等システムのメインサーバー・バックアップサーバーは将来に十分な余裕をもって運用でき、冗長性に配慮した機器構成とすること。
- (2) バックアップサーバーは、南海トラフ地震における震度6以上を想定されていない地域に設置すること。
- (3) 設置場所には停電時に対応できるバックアップ電源を備えていること。24時間以上対応できることが望ましい。
- (4) 自然災害等への対策を業務の継続が可能ないように必要十分に備えていること。物理的に災害の可能性が低い場所に存在していることが望ましい。
- (5) 設置施設は耐災害、耐障害性を考慮し、日本データセンター協会（J D C C）のティア3に対応すること。
- (6) 物理的な不正侵入防止策を実施しており、またサーバーの運転に最適な環境であること。
- (7) システムの拡張・変更等に容易に対応できること。

### 3-3-2 機器数量

- (1) お客様センター松阪事務所とお客様センター飯高事務所に設置する機器とその数量については、業務遂行に支障が無いよう機器数量を確保すること。
- (2) 委託者の敷地内に設置する機器については、下記の通りの台数を確保すること。
  - ・松阪市役所第三分館 …端末7台、窓口用モノクロプリンタ1台、窓口用カラープリンタ1台（A3とA4用紙のトレイ及び手差しトレイを有していること。）
  - ・北部上下水道事務所 …端末2台、窓口用モノクロプリンタ1台
  - ・西部水道浄化槽事務所 …端末1台、窓口用モノクロプリンタ1台

### 3-3-3 構築の基本方針

- (1) OS・ソフトウェアについては適宜アップデートを行うとともに、必要に応じてサーバー・端末機の更新によりシステムの信頼性、セキュリティ面を向上させること。
- (2) バッチ処理がオンライン処理に実務上影響しないような機器構成とすること。
- (3) 料金等システムに係るハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等全般について、契約期間中の使用に耐えうる構成とし、維持保守を保証できること。
- (4) 料金等システムの稼働に必要なハードウェア・ソフトウェア製品を調達し設置・調整を行うこと。
- (5) システムを構成するハードウェア・ソフトウェア・ミドルウェアは、可能な限り業界標準とする。
- (6) 委託者からシステム構成図等の承認を得た後、サーバー機器の購入、設置、設定を実施すること。
- (7) 試用期間を経て本番稼働となるため、試用期間中の機器の設置やネットワーク設定については、委託者と別途協議し決定すること。

### 3-3-4 性能要件・信頼性要件

- (1) 前提条件として料金等システムへのアクセスピークとしては、全台で更新処理を行う状況においても業務上支障のないレスポンスを有すること。また、契約期間中の使用におけるデータ増加にもレスポンス悪化を招かない構成で、必要に応じて増設できるような構成とすること。
- (2) 信頼性要件として、安定稼働するために、CPU、メモリ、ネットワークアダプタ、ディスク装置、電源装置などの障害対策として、冗長化や多重化などの十分な対策を講じること。

### 3-3-5 ハードウェア・ソフトウェア仕様

- (1) サーバー機器に関しては、本章に示す各種要件を満たし、業務遂行に支障が無い性能を有すること。
  - ①委託者の環境において十分な性能、容量を有する機器を使用・納入すること。
  - ②CPU、メモリ、HDD容量は契約期間中の利用に耐えうる能力・容量を確保すること。
  - ③メーカーの5年保証を付けること。また、保証期間満了後、契約期間が残っている場合は、延長保証等により継続して保守・故障対応を行うこと。
  - ④本稼働後5年間の運用に支障のないバージョンとすること。
  - ⑤ストレージについては、冗長化等考慮すること。
  - ⑥バックアップ装置を搭載すること。
  - ⑦ファイルサーバーは業務に支障のない容量を確保し、導入に必要なハードウェア・ソフトウェアを納入すること。
- (2) クライアント端末については別紙機器仕様と同等又はそれ以上の要件を満たすこと。
- (3) データについては必ずファイルサーバーに格納する等クライアント端末が盗難されてもデータ流出がないような対策・管理をすること。
- (4) その他の業務に必要な機器については、作業環境を考慮し必要台数を用意すること。

### 3-3-6 注意事項

- (1) 機器の納入等を行う際には、事前に委託者と協議の上、現行システム、現行ネットワークに対する影響がないように、休日での作業を前提にすること。
- (2) 納入機器等に伴うマニュアル、技術資料等については、必要部数を提供すること。
- (3) 納入の際、梱包材など委託者が不要と判断する付属品やマニュアル等は受託者にて処分すること。
- (4) 物品を納入するまでの間に生じた一切の損害は受託者の負担とする。
- (5) 納入機器、コンソール及びその他全ての付属品は中古品であってはならない。
- (6) 納入物品は、数量が2以上の場合、その製造者、製品型番を同一とすること。
- (7) 納入物品の設置・稼働に必要な物品（ラック取付け金具やケーブル類等の接続物品等）については、本書記載の有無に関わらず納入すること。
- (8) 見積時点より日時が経過し、納入時点での製品状況が変わった場合は、最新の製品状況とそれらの製品の信頼性を考慮し、委託者の承認を得た上で最適な物品を納入すること。
- (9) 稼働当初では想定できないデータ量の増加及び業務システムの追加等に伴う機器追加などの際に、柔軟に対応可能な機器構成であること。

## 第4章 セキュリティ

### 3-4-1 個人情報の保護

料金等システムで取り扱う画面・帳票等には様々な個人情報が含まれるため、プライバシー保護の観点からすべてのシステム環境において、セキュリティについては万全の対策を行うこと。

### 3-4-2 クライアント端末のセキュリティ対策

- (1) 委託者との協議により、USBメモリの使用制限の設定が行えること。委託者管理の下、必要時のみUSBポートの開放が出来ること。
- (2) クライアント端末が盗難された場合でも、個人情報漏洩を防止出来るよう対策を講じること。

### 3-4-3 マルウェア対策

- (1) マルウェア侵入に備え、料金等システム関連機器については対策ソフトウェアを搭載すること。対

- 策ソフトウェアについては本委託業務内で用意し、関連機器へのインストール及び設定を行うこと。
- (2) 関連機器にてマルウェアを検知した場合には駆除を実施する措置を講じること。
  - (3) 定期的に定義ファイル更新作業を行うこと（目安としては週1回）。

#### 3-4-4 不正アクセス防止（サーバー関連機器）

- (1) 不要なサービスの停止や不要なポートの閉鎖を行うこと。
- (2) 特定のIPアドレスからのみデータ入出力を行う等、セキュリティに配慮した設定を行うこと。
- (3) 料金等システムの利用者アカウントは個人別のアカウントで運用し、システムへのログインは異なる種類の方法を組み合わせた二要素認証を必須とすること。
- (4) 人事異動等に伴うID・パスワード作成・配布は受託者が行い、管理は委託者が行うものとする。
- (5) 個人アカウントはグループに属し、グループにて機能の利用、データの参照等の権限コントロールができること。

#### 3-4-5 監査証跡（サーバー関連機器）

- (1) サーバー機器へのアクセスログをすべて取得すること。
- (2) 業務アプリケーションサーバーへのアクセスログ、操作ログ（個人アカウント、クライアント端末、時間、操作の対象、操作手順や操作結果等）をレポート出力できること。

## 第5章 ネットワーク

### 3-5-1 ネットワーク回線について

- (1) 不特定多数の一般利用者と隔絶されていることが条件であるため、特定利用者（法人や自治体のみ等）で共同利用している「閉域回線」であること。（論理的に隔絶されていればよい）
- (2) 冗長化は必要でなく、また帯域保障も必要ではない。
- (3) 松阪市役所庁内ネットワークとは物理的に隔絶すること。
- (4) 各拠点間の回線速度について、業務上支障のない速度を有すること。

### 3-5-2 その他

- (1) 構築に際して必要な機器や回線の調達・設定・設置についても委託業務に含む。
- (2) VPN機能を有するネットワーク機器を使用し、データの暗号化を行うこと。
- (3) LANケーブルは、上下水道料金システム端末と分かるように色分けを行い、管理用タグをつけること。

## 第6章 システム

### 3-6-1 システム構築

- (1) 機能要件は本仕様書の通りとするが、パッケージにて対応できない機能は、適切な代替案を用意し、委託者と十分に協議すること。また、その内容については、3-2-2と同等の報告を行うこと。
- (2) 開発業務着手後に、設計レビュー、テスト等の工程において、必要性が明らかになった機能に関してはそれらも含めて再度設計開発を行うこと。
- (3) 機能要件の中で料金等システムに実装を行う機能範囲と必要な機能の詳細については、設計時に最終確定を行うものとする。

### 3-6-2 システムについて

- (1) サーバー・クライアント端末のOS及びブラウザはシステム利用開始日において一般的流通ルートで入手可能なものを採用し、本稼働後5年間の運用に支障のないバージョンとすること。稼働時点で最新バージョンを使用していることが望ましい。なお、メーカーのサポートが終了しているバージョンは使用してはならない。
- (2) 操作画面はG U I（グラフィック・ユーザー・インターフェイス）を採用し、頻繁に選択・入力する項目については、プルダウン方式を採用すること。
- (3) 料金等システムを用いて大量バッチ処理、大量出力などの作業が容易にできること。
- (4) 消費税率、料金単価、料金体系、年号、上下水道事業管理者名、組織名などの改定にあたっては、追加費用なく提供されること。
- (5) オンラインサービスを停止する必要があるバッチ処理がある場合は、夜間自動処理にて行うこと。また、バッチ処理の負荷がオンラインに悪影響を及ぼさないこと。

### 3-6-3 外字

- (1) 外字情報の登録・修正・削除が可能であること。
- (2) ネットワーク上のサーバーやクライアント端末へ配信ができること。
- (3) 受託者にて移行時に現行システムから外字を引継ぐこと。
- (4) 外字は、クライアント端末・ハンディターミナル等において表示・印刷できること。

### 3-6-4 データ抽出機能

- (1) 委託者・受託者がクライアント端末にて、必要な情報をC S V形式等で任意に抽出し出力するE U C機能を実装すること。
- (2) 各マスタを紐付けることで、複数マスタからの結合抽出ができること。
- (3) 定型的なデータ抽出の雛形登録ができること。
- (4) コードについては、キーであるコード番号ではなく、コード内容（文字）を直接出力出来ること。

### 3-6-5 システム機能改善

- (1) 委託者単独の依頼ではなく、メーカーとして実施するシステム機能の強化（追加・修繕）については、追加の費用なく提供されること。
- (2) 機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。
- (3) システムへの導入時期、作業日については、委託者と協議の上進めること。

## 第7章 テスト

### 3-7-1 テスト

料金等システムの品質確保のため、十分なテストを実施すること。特に下記のテストは重要なポイントと考えているため、受託者にて主体的に行い、その計画・準備・実施結果を委託者に報告すること。

- (1) 基盤テスト  
冗長化が有効に働くことを確認する。バックアップデータにより回復できることを確認すること。
- (2) 性能テスト  
設計した性能が十分に出ていることを確認する。また性能限界値について実績を持って把握すること。
- (3) システム試行運用  
機器の運用について、委託者により実機を使用して、運用手順等を確認すること。

#### (4) ユーザー試行運用

委託者が参加し、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認及びシステムに関連する実際の操作及び運用を確認すること。

#### (5) 外部連携テスト（各金融機関、コンビニ収納代行業者、クレジット収納代行業者）

外部機関とのデータ等の連携機能について、各外部機関と共同テストを行い、ファイル受け渡し確認、業務動作、例外処理対応等について本番処理前の試用期間中に事前確認すること。

#### (6) 毎月検針・毎月請求から隔月検針・隔月請求への移行テスト

毎月検針・毎月請求から隔月検針・隔月請求へ、正確に移行できるよう、必要十分なテストを実施し委託者に報告すること。

#### (7) データ反映及び移行テスト

旧システムから新システムに確実にデータが移行されるかを確認すること。また、新たに入力反映したデータが正しく反映されているかを確認すること。

## 第8章 データ移行等

### 3-8-1 現行システム等からのデータ移行（概ね令和4～5年度の作業）

- (1) 料金等システム稼働に際しての初期データ整備に関しては、現行システムから移行を行うこととする。受託者は、移行スケジュールを委託者に対して提示し、移行用データを現行業者から受取すること。また、移行用データの十分な精査・検証を早期から行い、料金等システムへ格納すること。なお、本作業は原則受託者が主体的におこなうが、必要に応じて委託者もこれに協力するものとする。
- (2) 移行用データの解析、変換、料金等システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、また、移行処理の結果検証などは委託業務範囲内とする。着手にあたっては、委託者及び現行システム業者と作業分担等を含め十分に調整を行うこと。
- (3) 現行システムのデータに限らず今後の導入作業の中でシステムに必要なデータが判明した場合は、それらを含めて全てあらかじめ格納すること。
- (4) 移行用データは、原則、現行システムからすべてのデータを引き継ぐものとするが、料金等システムの構成上、困難なものがある場合は、委託者と協議の上、決定するものとする。
- (5) 現行システムから料金等システムへの移行には、必ずデータコンバートが発生するが、変換を行う項目全てにおいて、必ず委託者へ変換内容の詳細と、変換適用の許可を得ること。
- (6) データ移行テストを早期から行うものとし、テストの回数制限は設けないこととする。
- (7) 本番移行の計画について、本稼働開始直前の1回を想定している（令和5年9月下旬）。ただし、委託者と受託者が協議の上必要と判断した場合は、回数制限なく令和5年10月からシステムが安定稼働することを最優先に対応することとする。
- (8) 農業集落排水処理施設使用料、公共浄化槽使用料の過去データについては、現行システムとは別に管理しているため、委託者から提示する対象者の過去5年分の調定・収納等データをシステムに反映・移行すること。また、移行用データの十分な精査・検証を早期から行い、料金等システムへ格納すること。
- (9) 令和5年8月からは現行業者と並行でお客様センターで業務試行を開始すること。
- (10) 検針業務は令和5年8月から現行検針員から滞りなく引き継ぐこと。

### 3-8-2 料金等システムからのデータ移行（概ね令和9年度～10年度の作業）

- (1) 料金等システムからの移行データの出力は、委託業務の範囲内とし、回数制限を設けないこととする。また、出力時期は委託者と協議し定めるものとする。
- (2) 料金等システムからの移行の際は、移行データをCSV等のデータに出力し、EXCEL等で確認できるような方策を講じること。レイアウト表・コード定義書についても、データ納品と同時に納品

すること。

- (3) 1-2-25のとおり契約満了時の本移行作業についても業務の範囲内とする。

## 第9章 運用保守

### 3-9-1 オンラインサービス時間帯

- (1) 常時使用できることが望ましいが、最低でも平日と土曜日の8:00~22:00は利用可能とすること。また、委託者からの要請があれば日曜日・祝日も利用可能とすること。
- (2) 機器や非常用電源等のメンテナンス等の際はこの限りでない。オンラインサービスが利用できない場合は、必ず委託者に事前に連絡すること。

### 3-9-2 運用保守について

- (1) 料金等システムで使用しているすべてのソフトウェア製品に関する、バグフィックス、セキュリティ対応等のパッチやサービスパックに関しては、その内容の調査及び適用判断のための調査検討を行い、委託者と協議の上、必要が認められた場合は適用作業を行うこと。また、適用に際してシステム全体に影響がないことを確認し、影響がある場合は委託者と協議し、必要に応じて対策を施すこと。
- (2) システム管理テーブルやマスタテーブル等に関して、マスタ保守画面等で対応できないデータの変更追加削除や、パラメータ設定等を必要に応じて行うこと。
- (3) スケジュール調整及びジョブ登録など、システムの定常運用に必要な作業を行うこと。
- (4) 委託者からの料金等システムに関する各種問い合わせに対応すること。
- (5) 期間内の対応として、本稼働後、業務アプリケーションごとに稼働時に、正常動作を確認すること。また障害等に対応可能なSEや運用保守要員による迅速な対応が可能な体制を確保すること。

### 3-9-3 初回稼働時の対応

- (1) 処理ごとに初回稼働の際に、正常稼働を確認すること。
- (2) システム改修が行われた後の初回稼働時においても、稼働前の社内環境による確認と本番処理において、正常稼働を確認すること。
- (3) 障害等に対応が可能なSEや運用保守要員を準備し、迅速に対応が可能な体制を確保すること。

### 3-9-4 障害時・災害時対応

- (1) 受託者が開発・納入したシステムの障害については、ハード・ソフトウェアを問わず、委託者との連絡窓口は一本化し、障害個所の切り分け、影響範囲調査、即時対処、根本対応を速やかに行うこと。
- (2) ハードウェア障害復旧後に各種ソフトウェアやデータ復旧作業を行うこと。
- (3) 障害対応の内容・状況について、随時、委託者に報告・協議を行うこと。
- (4) 障害対応の時間帯・速度については次の要件を満たすこと。

#### ①連絡体制の時間帯

原則、受託者の営業時間内とするが、窓口業務に影響が出るなど緊急性の高い場合は、夜間休日を問わず対応すること。

#### ②障害対応期限

オンラインサービス時間帯において障害が発生した場合、障害検知から初期対処策提示までの所要時間は1時間以内とする。上記以外の時間帯に障害が発生した場合には、基本的に翌営業日の午前8:30までに初期対処策を提示すること。

#### ③ハードウェアの障害対応期限

緊急性の高い場合は、障害検知後概ね2時間以内に現地へ到着し、保守作業が開始できること。

なお、修繕に時間を要する場合は、同等能力を有する代替機を設置すること。

#### (5) 障害事後対応

- ①収集した障害情報より原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。
- ②対策の結果を運用マニュアルに反映し、委託者に対処方法を解説すること。

### 3-9-5 維持管理業務

- (1) ライブラリは、バージョン管理、リリース管理、世代管理を行い、旧戻し運用を可能とすること。
- (2) 料金等システムの導入に伴い調達する機器及び基本ソフトウェア、業務アプリケーション等についての構成管理を行うこと。ハードウェアの修理・変更・追加・更新・メンテナンス等を必要とする場合に、構成管理情報の更新を行うこと。
- (3) バックアップ内容と媒体を関連付け、媒体管理を行うこと。

### 3-9-6 保守業務

- (1) 保守対象は受託者が納入した全てのハードウェア・ソフトウェアとし、本番稼働後5年間は料金等システムが常に正常な機能を保つよう、対象の保守を行うこと。
- (2) 保守内容
  - ①障害時保守及び定期保守はオンサイトにて行うこと。オンサイト保守が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段・経路を確保しておくこと。
  - ②障害時保守は、障害個所の特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害回復後の正常動作確認を行うこと。なお、修繕に時間を要する場合は、同等能力を有する代替機を設置すること。

### 3-9-7 バックアップ要件

- (1) バックアップは、システム全体、プログラム、データの3種類を想定する。また、多重のバックアップをすること。
- (2) データバックアップは毎日行い、スケジューリングにより処理を自動化すること。
- (3) システム全体バックアップ及びプログラムのバックアップについては、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、変更の都度、バックアップを取得すること。
- (4) データバックアップからのリストアによるデータ復旧を4時間以内で完了できることを要件とし、そのために必要なバックアップ形態（媒体種類、容量等）を考慮したシステム構成を提案すること。なお、データ復旧はできる限り短時間で完了できることが望ましい。
- (5) データ復旧の際、最低でも1日前の情報を復旧できること。なお、できる限り直近のデータを復旧できることが望ましい。
- (6) バックアップは、外部媒体等を使用して複数世代を保存、管理すること。媒体の不具合によるデータ消失を避けるために、複数世代のバックアップを同一の媒体に保存しないこと。また媒体のサイクル管理を可能とすること。
- (7) テープ媒体を採用する場合にはクリーニングについても、自動化サイクルに組み込み、使用制限回数を超えた場合、受託者が交換を行うこととする。

### 3-9-8 運用管理

- (1) 料金等システムのサーバー関連機器すべてについて時刻同期を行うこと。
- (2) 機器監視やオペレーションを専任で行う受託者側の体制は想定していないため、システム運用及びバックアップ運用については可能な限り自動化し、無人運用が可能な仕組みを提案し構築すること。

## 第10章 機能要件

### 3-10-1 検索機能

- (1) 検索機能において、検索結果が多数の場合は、処理を続行するかどうかの警告メッセージを表示させること（目安として100件程度）。
- (2) 画面展開において、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でき、前の画面等を再度検索することなく閲覧できること。
- (3) 管理する主な情報は次の通り（名称が異なっても同一の意味するものであれば問題ない）。

水道番号、水栓番号、給水装置設置場所、使用者名（カナ氏名も）、電話番号、統計用途、開栓日、開栓指針、閉栓日、閉栓指針、メーター口径、メーター番号、メーター位置メッセージ、メーター区分、メーター形式、メーカー、交換業者、使用者番号（＝検針順路）、担当検針員、注意事項メッセージ、メーター交換日、検定満了年月、引上時指針、取付時指針、親子メーターの検針対象の有無・料金計算の有無・督促手数料の有無・延滞金等の有無・親子区分、新設工事業者、新設日、開栓予定日、水道用途・簡易水道用途・下水用途（公共下水道料金表区分、農業集落排水処理施設・公共浄化槽の別）、共同住宅扱い料金の入居戸数と最大入居戸数、下水開始日、下水調定方法選択（上水水量、井戸認定水量、または比較水量等）、井戸認定水量の場合の算定人数、下水供用開始情報、下水処理分区、徴収区分（送付、口座、集金、クレジット等）、請求先住所・方書・郵便番号、金融機関・預金種別・口座番号・口座名義人（カナ氏名も）、クレジット用お客様確認番号、担当徴収員、受水槽有無  
農業集落排水処理施設の有無、該当エリア、算定世帯数  
公共浄化槽の人槽情報、浄化槽番号
- (4) 住所情報の入力については、住所コードにより住所、郵便番号等を自動入力する等、入力処理の負担を軽減する機能を備えていること。また、マンション名等の方書も容易に入力できること。
- (5) 管理する情報は全ての項目が権限者により修正できること。
- (6) 水道番号は自動符番、自由入力の両方が設定可能であり、切換出来ること。またどちらの場合も、水道番号が重複しないようなチェック機能があること。
- (7) 開閉栓を伴わない使用者の変更に対応できること。
- (8) 検索履歴からの再検索を可能とすること（目安として50件程度）。
- (9) 検索機能として、電話番号（携帯番号含む）、氏名（漢字・カナ）、住所、方書、水道番号、水栓番号、個人番号、使用者番号、メーター番号、クレジット用番号、町名（番地）、口座番号からの機能を有すること。また、住所地番による範囲指定や、検索条件を複数指定して、情報の絞込みができること。
- (10) 必要な情報を一元管理し、オンラインにより即時にデータ検索登録が可能なこと。
- (11) 電話等での申請照会等では、画面を見ながら容易に対応できること。
- (12) 検索時に、未納件数・未納金額・延滞金等金額・督促手数料の合計数が容易に確認できること。
- (13) 検索時に、前住所地の未納情報が容易に確認できること。
- (14) 検索時に、開栓手数料の未納情報が容易に確認できること。
- (15) その他必要な項目については、委託者と協議の上、可能な限り対応すること。

### 3-10-2 基本機能

- (1) 開栓、閉栓や口座番号等の全ての異動処理については、異動理由、処理日、処理者を履歴で残すことができること。また、変更箇所を着色する等、画面上ですぐ判別できるような表示方法が望ましい。
- (2) 調定収納状況は、過去10年間の確認が出来ること。また、時効中断した未収金については、過去10年を超えて確認出来ること。
- (3) 時効中断日の管理ができること。

- (4) 利用者側が意識せずとも的確な排他制御処理が出来ること（同一者に対して複数ユーザーから同時に異動入力をした場合に禁止メッセージが表示される等）。
- (5) 異動入力の際は、項目間の論理チェックを行い、不整合データの入力を防止する機能があること（不整合とはシステム内だけでは無く、業務全体においてという意味）。
- (6) 照会画面を開いたまま、異動画面を操作できるなど、複数画面を同時に表示し参照出来ること。
- (7) メモ機能があること。
- (8) 開閉栓の予約管理ができること。
- (9) PCからハンディターミナル等への送信、受信が容易に行えること。
- (10) 郵送する帳票の発行に関して、カスタマバーコードに対応できることが望ましい
- (11) 請求方法は、納付書、口座、クレジット、集金であり、これに対応できること。なお、請求書を郵送するケースもあり、発行フラグにより打出す使用者を管理し、これに対応すること。
- (12) 上水と下水の請求方法が異なる場合もあることから、これに対応すること。

### 3-10-3 調定処理

- (1) 水道料金、公共下水道使用料は、検針水量により、料金表に基づき料金計算が一括処理できること。また、水道料金、公共下水道使用料については、使用期間に応じて基本料金の計算（0.5か月、1.0か月、1.5か月、2.0か月）に対応し、自動で計算できること（日数は、開栓日（前回検針日）の翌日から今回検針日（閉栓日）の期間）。
  - ①水道料金…松阪市水道給水条例別表第2
  - ②下水道使用料…松阪市公共下水道使用料条例別表
- (2) 農業集落排水処理施設使用料は、松阪市農業集落排水処理施設条例第13条及び別表第2の規定に基づき基本料金及び加算料金を算定し、料金計算が一括処理出来ること。また世帯員の増減に伴い、料金の調定更正が必要になったときは、自動計算が出来ること。また、農業集落排水処理施設使用料については、使用期間に応じて基本料金の計算（1.0か月、2.0か月）に対応し、自動で計算できること。（1.0か月以下は1.0か月とし、1.0か月より多く2.0か月以下の場合は2.0か月とする。）
  - ①農業集落排水処理施設使用料…松阪市農業集落排水処理施設条例別表第2
- (3) 公共浄化槽使用料は、松阪市公共浄化槽使用料条例第8条に規定する人槽区分に基づき算定し、料金計算が一括処理出来ること。また、公共浄化槽使用料については、使用期間に応じて基本料金の計算（1.0か月、2.0か月）に対応し、自動で計算できること。（1.0か月以下は1.0か月とし、1.0か月より多く2.0か月以下の場合は2.0か月とする。）
  - ①公共浄化槽使用料…松阪市公共浄化槽の整備に関する条例第8条
- (4) 水道料金の使用水量、調定額（基本料金、従量料金、消費税、合計額）と、公共下水道使用料の使用水量、調定額（基本料金、従量料金、消費税、合計額）の各それぞれの情報を持つこと。
- (5) 農業集落排水処理施設使用料の、調定額（基本料金、加算料金、消費税、合計額）の各それぞれの情報を持つこと。
- (6) 井戸水等を使用しており、サブメーターが設置（単独・複数）されている場合の公共下水道使用料の算定は、そのサブメーターの設置状況により水道水量に加算・減算・サブメーターの指針をそのまま適用（これらの組み合わせも含む）等に対応できること。また、検針票に出力できるようハンディターミナル等と連携できること。
- (7) 井戸水等を使用しており、サブメーターが設置されていない場合の公共下水道使用料の算定は、認定水量による調定と水道水量と認定水量による比較による調定に対応できること。また、検針票に出力できるようハンディターミナル等と連携できること。
- (8) 委託者で受理した公共下水道使用開始届により、公共下水道使用料が請求できるよう料金等システムへデータを入力すること。基本料金は使用日数により自動計算できること。その際、水道使用量より公共下水道使用量が大きくなった場合はエラーメッセージ等に対応すること。

- (9) 水道料金、下水道使用料の減免等により調定更正が必要となったときは、水量変更に伴い料金の自動計算ができること。また、使用水量、料金調定の数値の直接入力にも対応できること。
- (10) 農業集落排水処理施設使用料の減免等により調定更正が必要となったときには、委託者からの情報により料金の自動計算ができること。
- (11) 公共浄化槽使用料の減免等により調定更正が必要となったときには、松阪市公共浄化槽の整備に関する条例施行規則第10条の規定に基づく減免規定により料金自動計算ができること。
- (12) 開栓により、松阪市水道給水条例第29条第4号に基づき決められた開栓手数料の調定処理ができること。
- (13) 指示値、水量等の変更で自動料金計算ができること。
- (14) 開栓・閉栓日の変更で日数判定を訂正し自動料金計算ができること。
- (15) 開栓・即閉栓で日付が同日の場合は1日分とし調定を自動料金計算できること。
- (16) 上下水道料金の調定更正が、現年度及び過年度でできること。
- (17) 遡って上下水道料金の調定ができること。
- (18) 調定状況を委託者が指定する期日まで確認できること。
- (19) 委託者の指定する共同住宅において、親子メーターを連動させ差水を算出し、差水分を共用栓料金として請求できること。
- (20) 上下水道料金は、使用年月のほか、調定年月の情報を持つこと。また、更正があったときは、その履歴が残せること。
- (21) 督促手数料及び延滞金等について自動料金計算ができること。

#### 3-10-4 納入通知書関連機能

- (1) 納入通知書の出力（大量印刷・単票印刷）ができること。
- (2) 納入通知書の発行及び再発行ができ、発行日・納入期限の履歴管理ができること。
- (3) 定期請求分（毎月23日前後を予定）の納付書作成は、1円以上の調定に対し、一括して作成処理できること。
- (4) 納付書発行履歴（納付期限も）を残すとともに、前項の納付書作成一括処理までに納付書を発行した際は、二重に請求しないよう発行制御できること。また、誤発行の履歴は消せること。
- (5) 納付書は、コンビ二用のバーコード（GS1-128コード）に対応すること。
- (6) 料金納付書の表示内容について、松阪市水道給水条例施行規程第10号様式で定める内容を印字できること。また、開栓手数料は、松阪市水道給水条例施行規程第12号様式で定める内容を印字できること。
- (7) 領収書には消費税額および適用税率、適格請求書発行事業者の登録番号を表記すること。
- (8) 納期限が手入力できること。
- (9) 分割納付に対応できること。
- (10) 納入通知書の送付に伴う時効管理が適切に行えること。

#### 3-10-5 口座振替関連機能

- (1) 調定確定後に口座振替データが作成でき、作成日・口座振替日等も確認できること。
- (2) 口座振替データ作成時、すでに納付書を打出している調定に対しては口座請求止めの自動制御ができること。なお、これにより自動制御で口座請求止めしたものを個別に解除できること。
- (3) 過去の調定であっても口座請求できること。
- (4) 金融機関毎に、口座振替納付依頼書（振替報告書）の帳票が出力できること。
- (5) 口座振替領収書については、「検針票の記載」と「口座領収書ハガキ」で選択できるようにすること。なお、領収書には料金内訳（水道料金及び下水道使用料、うち消費税）、適用税率、適格請求書発行事業者の登録番号が記載できること。

### 3-10-6 クレジット関連機能

- (1) Yahoo公金払い(継続払いのみ)又は他の公金のクレジット支払いに対応していること。委託者の都合によりクレジット収納代行会社を変更する場合は、費用負担・導入時期等の詳細は両者協議の上決定すること。
- (2) クレジット請求について、お客様確認番号(クレジット用)を自動付番できるように対応すること。この番号は、納付書、検針票に表記できること。また、お客様確認番号は重複しないような仕組みとすること。なお、領収書については、市からは発行しないため、対応は不要とする。
- (3) クレジット請求で上限金額を超える場合、またはクレジット会社が信用補完できない使用者の請求は、納付書発行できること。

### 3-10-7 キャッシュレス決済機能

- (1) キャッシュレス決済を導入する場合に適切に対応できること。委託者の都合によりキャッシュレス決済代行会社を決定又は導入後変更する場合は、費用負担・導入時期等の詳細は双方で協議することとする。

### 3-10-8 減免関連機能

- (1) 減免の認定入力と同時に、上下水道料金の内容も表記した減額決定通知書が発行できること。
- (2) 減免の月別、年間の調定件数、金額等の統計資料が作成できることが望ましい。

### 3-10-9 共同住宅制度関連機能

- (1) 共同住宅制度に基づき、上下水道料金が自動で計算し調定が作成できること。また部屋数・入居者数の変更に対応できること。
- (2) 共同住宅の親メーターの一覧表について下記項目をまとめた帳票が作成できること。  
水道番号、所在地、共同住宅名、所有者名、所有者住所、郵便番号、方書、親メーター請求またはメーター請求
- (3) 共同住宅等の子メーターで料金請求している場合、親子間の漏水・盗水等の確認のため親メーターも検針することから、親子メーターのデータを連動させ、差水を確認できること。なお、これを確認できる帳票を出力できること。
- (4) 水道の用途が共同住宅等の場合、下水道の用途も共同住宅等となるように、エラーメッセージ等に対応すること。

### 3-10-10 収納・消し込み関連機能

- (1) 収納日は、実支払日(コンビニやクレジットは速報、口座は引落日)と引上げ日の双方の日付が登録できること。
- (2) コンビニ入金分は仮消し込み、本消し込みができること。
- (3) クレジット継続払いによる代理納付入金分は、仮消し込み、本消し込みができること。
- (4) キャッシュレス決済を導入した場合による代理納付入金分は、仮消し込み、本消し込みが出来ること。
- (5) 二重収納及び調定額を超える収納額については、過誤納状態で消し込みができ、エラー表として出力できること。
- (6) 欠損処理した水道料金の調定額に対し収納があったときは、システム上、消し込みした上でエラー表として出力できること。
- (7) 欠損処理した下水道使用料の調定額に対し収納があったときは、消込できない仕組みとすること。また、受託者にて還付・充当のために必要な確認を行い処理すること。
- (8) 消込み情報(金額、件数)は、収納日(引上日)毎に、料金種別に水道(料金)、水道(開栓手数料)、下水(公共・松阪)、下水(公共・嬉野)、下水(公共・三雲)、下水(農集・小野)、下水(農

集・高木)、下水(農集・嬉野)、下水(浄化槽・飯南)、下水(浄化槽・飯高)別に、更に調定年度別に仕分けした集計表が出力できること。また、一覧表も出力できること。

- (9) コンビニ、口座、クレジット、キャッシュレス決済の手数料の支払いを上水会計、下水会計別に行うため、月単位で次の通り件数(金額も)を仕分けした帳票が出力できること。料金の区分けは、「上水単独」「上下併用(公共・松阪)」「上下併用(公共・嬉野)」「上下併用(公共・三雲)」「上下併用(農集・小野)」「上下併用(農集・高木)」「上下併用(農集・嬉野)」「上下併用(浄化槽・飯南)」「上下併用(浄化槽・飯高)」「下水単独(公共・松阪)」「下水単独(公共・嬉野)」「下水単独(公共・三雲)」「下水単独(農集・小野)」「下水単独(農集・高木)」「下水単独(農集・嬉野)」「下水単独(浄化槽・飯南)」「下水単独(浄化槽・飯高)」の17種類である(開栓手数料の区分は「上水」)。なお、口座は金融機関別に帳票が出力できること。
- (10) コンビニ入金分は、外部媒体を通して入金データを取り込めること。

### 3-10-1.1 過誤納処理関連機能

- (1) 過誤納金が発生した場合は、還付、充当処理ができること。なお、充当にあたっては、水道料金・下水道使用料・開栓手数料をまたいで充当できるよう対応できること。
- (2) 前項の還付、充当処理について、処理日や還付日が登録・照会できること。また、データ処理した際は、その処理済確認書が出力できること。
- (3) 統計資料として、月単位で還付、充当リストが出力できること。
- (4) 還付・充当通知書等の作成ができること。
- (5) 納付書発行対象の調定誤りのように重複納付とまらない場合でも更生による還付・充当処理ができること。

### 3-10-1.2 滞納整理等関連機能

- (1) 滞納者の実態把握が容易にでき、滞納者一覧表・督促状・催告状の出力ができること。また、発行日、納期限等が確認できること。
- (2) 滞納者との分納誓約に、効率的に管理・対応ができること。
- (3) 一部納付に対応できること。
- (4) 未収金を窓口でまとめてお支払いされる場合を想定し、納付書の打ち出しにあたっては、調定月の範囲指定により、まとめて発行できること。
- (5) 未収金一覧が出力できること。また、徴収区分別や調定月の範囲指定により絞り込み、未納リストが出力できること。
- (6) 滞納整理の交渉経過、日付の登録、照会ができ、個人単位の一覧表が出力できること。
- (7) 上下水道料金の時効に対し、督促状発送時や誓約時の時効中断を管理できること。
- (8) 破産等の法的な届出を管理できること

### 3-10-1.3 給水停止関連機能

- (1) 給水停止予告通知書及び給水停止通知書の出力ができること。また、発行日、納期限等が確認できること。
- (2) 給水停止、給水停止解除の登録ができること。
- (3) 使用者検索時に給水停止されていることがすぐ確認できること。

### 3-10-1.4 執行停止等関連機能

- (1) 上下水道料金の執行停止・徴収停止処理については、調定毎に決議年月日と理由(倒産、死亡、困窮、不明、その他)が登録できること。なお、登録処理が容易にできるよう、調定月の範囲指定により、一括登録できること。
- (2) 使用者毎に、執行停止した調定と執行停止理由詳細を任意に入力して、執行停止決議書(決裁用)・

徴収停止決議書（決裁用）として印刷できること。

- (3) 決議年月日毎に執行停止処理又は徴収停止処理の未収金一覧（調定月、理由等が必要）を出力できること。

### 3-10-15 不納欠損関連機能

- (1) 水道料金、公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料及び公共浄化槽使用料ごとに不納欠損処理ができること。
- (2) 水道料金の不納欠損登録については、範囲指定等により容易にできること。また、欠損日、欠損理由（倒産、死亡、困窮、不明、その他）理由詳細を任意に入力ができ、不納欠損決議書（決裁用）として印刷できること。
- (3) 下水道使用料の不納欠損登録については、範囲指定等により容易にできること。また、欠損日、欠損理由（倒産、死亡、困窮、不明、その他）、理由詳細を任意に入力ができ、不納欠損決議書（決裁用）として印刷できること。なお、欠損理由は、執行停止理由を引用できることが望ましい。
- (4) 不納欠損処理したものは、欠損処理年月別一覧を出力できること（使用者、調定年月、金額、欠損理由の情報が必要）。

### 3-10-16 メーター情報関連機能

- (1) メーター交換の計画を立てるため、また、検定満了期限切れを確認するために、検定満了年月と口径、メーター形式等を範囲指定し、一覧表及び集計表が出力できること。
- (2) 「量水器取替えのお知らせ」ハガキが作成できるよう、検定満了年月、口径、検針地区等の範囲指定により、打ち出し出来ること（出力内容は、宛名、宛先、郵便番号等の送付先情報）。なお、お知らせ通知の発行停止制御ができること。
- (3) メーター交換のための「検定期限切れ量水器取替異動票」が出力できること。なお、各種範囲指定により使用者番号順（＝検針順路）に出力できること。
- (4) メーター交換チェックのため、量水器取替え異動一覧表が出力できること。
- (5) メーター交換に関するメモ欄があること。
- (6) メーター位置情報の管理ができること。

### 3-10-17 開栓・閉栓関連機能

- (1) 開栓登録に必要な水道・下水基本情報を、旧使用者から新使用者に引き継げること。
- (2) 開閉栓申込書（開閉栓伝票）が出力できること。
- (3) 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報が入力できること。

### 3-10-18 ハンディターミナル等関連機能

- (1) 料金システムとのデータの送受信が容易にできること。
- (2) 訪問による集金及び閉栓時の現地清算等をハンディターミナル等で対応できることが望ましい。随時分の検針及び現地清算では、収納状況の確認等をし、検針票・領収書の出力ができること。また、訪問先で集金をする際には、不正のできない仕組みとすること。
- (3) 上水水量によらない下水道使用料の特殊な計算方法（サブメーター、井戸併用等）に対応でき、検針票にその内容を反映できること。
- (4) 指針入力値の異常水量や操作ミスの際には、警告等を発すること。
- (5) 水量チェック（前回、前々回、前年同時期）が容易にできること。
- (6) 前項の検針票の通信欄には、案内文（20文字程度）を印字できること。また容易に文面変更が可能なこと。
- (7) 検針票の再出力ができること。
- (8) 盗難、紛失等で個人情報漏洩しないように、容易に第三者がアクセスできないようロックするな

ど措置を講じること。

- (9) 検針票の印字内容は、次の内容とする（但し、様式にはこだわらない）。

給水装置設置場所、使用者名、水道番号、水栓番号、使用者番号、確認番号、口径、メーター番号、調定月、検針日、使用期間（前回検針日～今回検針日）、今回指針、前回指針、メーター取替え加算水量、水道使用水量、汚水排除量（公共下水道のみ）、請求予定金額（上下合算）、請求予定金額内訳〔上水額、うち消費税額、下水額（公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料及び公共浄化槽使用料の別がわかること）、うち消費税額〕、通信欄、前回使用水量、前々回使用水量、前年同月使用水量、検針員氏名、口座振替済領収書

### 3-10-19 検針関連機能

- (1) 検針データの訂正及び料金更正ができること。
- (2) 未検針分チェックのため、検針済み一覧、未検針一覧の出力ができること。
- (3) 異常水量の再チェックが出来るよう、一覧表が出力できること。

### 3-10-20 その他機能

- (1) 金融機関の合併等による口座番号等の変更用データの作成及び更新が容易にできること。
- (2) 支払い確認書（納入確認書）が出力できること（徴収区分を問わず、使用期間の範囲指定をし、納入分に対して出力できること）。また、使用開始日及び使用中止日を出力できること。
- (3) 水道使用証明書が出力できること。
- (4) 各種通知書の再発行ができること。
- (5) 各種通知書の発行履歴確認ができること。
- (6) 通常の帳票及び一覧以外も容易にデータを取り出し、表計算ソフト等で加工ができること。

### 3-10-21 帳票関連機能

- (1) 水道料金に関するすべての帳票は、管内（松阪、嬉野、三雲、飯南、飯高）別に集計でき、かつ管内範囲指定でも集計できること。
- (2) 下水道使用料に関するすべての帳票は、公共下水道は3負担区（松阪、嬉野、三雲）、農業集落排水処理施設は3地区（小野、高木、嬉野）、公共浄化槽は2地区（飯南、飯高）別に集計でき、かつ管内範囲指定でも集計ができること。
- (3) 水道料金・公共下水道使用料・農業集落排水処理施設使用料・公共浄化槽使用料の統計資料として、月末時点毎に、当月に調定した調定件数、調定金額の帳票ができること。また、この資料には、使用期が現年過月で、当月に調定更正したものも反映できること。合わせて、現年分の累計、使用月が年度を遡って調定した過年度使用分（現年調定）も集計し、かつ再掲でも表示できること。
- (4) 水道料金・公共下水道使用料とも、料金用途別、口径別の調定件数、使用水量、調定金額（基本料金、従量料金又は算定料金、消費税、合計額）の帳票ができること。
- (5) 水道料金・公共下水道使用料とも、検針地区別、口径別の調定件数、使用水量、合計調定金額の帳票ができること（公共下水道で井戸水等使用により口径情報のないものは、口径別の欄に「井戸水等」を入れる）。（地区別口径別使用水量調という）。また、町別の帳票ができること（町別口径別使用水量調という）。
- (6) 水道料金・公共下水道使用料とも、使用料金水量従量段階別表の帳票ができること。
- (7) 水道料金・公共下水道使用料・農業集落排水処理施設使用料・公共浄化槽使用料統計資料として、過年度未収金の年度繰越分（4月1日現在の過年度未収金）について、月末時点毎に減額調定した調定更正一覧表と調定年度別集計表が年度別過年度未収金の把握のため出力できること。
- (8) 水道料金・公共下水道使用料・農業集落排水処理施設使用料・公共浄化槽使用料統計資料として、現年・過月調定を調定更正（プラス、マイナス）した一覧表と集計表の作成ができること。
- (9) 水道料金、公共下水道使用料とも月単位での使用水量の上位50位までのリストが出力できるこ

と。

- (10) 水道料金は、口径別に給水戸数の集計表が出力できること。
- (11) 下水道使用料は、排水戸数の集計表が出力できること。なお、給水（排水）戸数は、月末時点での開栓数とする。
- (12) 下水道関連で処理分区分別、調定月別水量一覧が出力できること。
- (13) 水道・下水とも、使用年月別収納未収集計表が出力できること。

### 3-10-22 給水装置管理システム

- (1) 給水装置の新設にあたって、料金システムに必要な基本情報が登録でき、料金システムに選択して反映できること（ただし、水道番号・クレジット用番号は自動符番）。
- (2) 給水装置の撤去に対し、廃止登録が出来ること。
- (3) 給水装置工事申込書の登録、照会、更新ができること。また、料金システムに必要な情報をそのまま料金システムの新設開栓データへ送信できること。
- (4) 前項の手数料等の調定、消し込み、還付処理ができること。
- (5) メーターの登録、照会、更新が容易にできること。
- (6) 給水開始時（メーター番号等入力）に分担金のみ納付書を発行できること。
- (7) 松阪市水道給水条例第6条別表第1の給水装置の分担金、同条例第9条の設計審査手数料及び工事検査手数料について、松阪市水道給水条例施行規程第12号様式で定める納付書にあわせ印字できること。
- (8) 分担金後払いチェック欄にチェックを入れると、手数料のみの納付書が発行できることが望ましい。

## 第4部 その他

### 第1章 経費の負担区分

経費の負担の区分については、以下のとおりとする。なお、本仕様書による委託業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とするものとする。

#### 4-1-1 委託者が負担するもの

区分	内容
手数料	クレジット取扱手数料、口座振替手数料（金融機関）、コンビニ取扱手数料、キャッシュレス取扱手数料
受益者負担金	受益者負担金収納促進業務に必要とする帳票

#### 4-1-2 受託者が負担するもの

区分	内容
営業所賃料	お客様センター営業所賃料
光熱水費	営業所にかかる光熱水費
セキュリティ費	営業所の防犯に係る経費
清掃費	営業所の清掃に係る経費
消防機器点検費	営業所に設置してある消防機器点検に係る経費
営業車両維持管理費	営業車両に係る全経費、車両の維持管理に係る経費
被服費	事務従事者用の制服・防寒具・名札等
通信費	営業所の電話（フリーダイヤル料金を含む）、FAX、電話回線料金等
郵送費	業務上必要とする郵便物送料
印刷製本費	口座振替依頼書（3枚複写・ハガキ・目隠しシール）、コンビニ水道料金等納入通知書（督促・分納含む）、手書き納付書（2枚複写）領収書（口座振替払い用）・次回口座振替のお知らせ、水道使用水量等のお知らせ、手数料等納入通知書、閉栓中カード、（耐水性）検定満期予定量水器取り換え異動票・量水器のお知らせ、量水器取替について（ハガキ）、封筒（6種類）及び業務上必要とする印刷物
備用品費	机、椅子、ロッカー、キャビネット、カウンター、車庫、コピー機、ファックス機、レジスタ、電話、金庫、印刷機、事務所案内板、立て看板及び業務上必要とする備用品等
広告費	看板の設置、登録費用
システム関連費	第3部に示す費用負担及び機器

## 第2章 貸与品及び支給品一覧

### 4-2-1 貸与品

区分	貸与品名	数量
検針	集中検針盤開閉キー	15
収納	領収印	20
開閉栓	開閉栓解除キー	10

### 4-2-2 支給品

区分	支給品名	数量	備考
開閉栓	閉栓キャップ SⅡ型「φ13・20用」	100	
	閉栓キャップ SⅡ型「φ25用」	100	
	ステンレスチェーン	20	大型メーター閉栓用
	南京錠	20	大型メーター閉栓用

※数量は予定個数であり、必要個数を支給する。

### 第3章 委託業務予定件数

水道料金・公共下水道使用料（隔月検針時の件数・令和3年度） ※現行システムで管理している。

区分	No.	業務内容	単位	数量等
検針関係	1	検針件数	件/年	442,000
	2	調定件数	件/年	450,000
	3	開栓件数	件/年	5,282
	4	閉栓件数	件/年	5,381
	5	精算件数	件/年	2,631
	6	新設入力（給水装置）	件/年	478
	7	メーター交換入力	件/年	11,019
	8	メーター交換作業 （緊急時に対応するメーター交換分）	件/年	300
	9	公共下水道開始・休止届入力	件/年	852
	10	漏水・異常水量調査	件/年	230
	11	再調査の件数	件/年	500
	12	名義変更等受付件数	件/年	1,239
料金関係	13	督促状発送件数	件/年	14,398
	14	催告書発送件数（徴収員対応督促状）	件/年	6,810
	15	現年度分の滞納件数（令和3年3月末時点）	件	5,000
	16	減免処理件数（漏水等）	件/年	268
	17	過誤納付件数	件/年	334
	18	調定異動件数	件/年	269
	19	送付先変更受付件数	件/年	1,284
	20	口座振替等登録件数	件	57,000
	21	口座振替申込書受付件数	件/年	2,639
	22	クレジット登録件数	件	6,923
	23	水道料金・公共下水道使用料収納率 （令和2年度調定 令和3年6月末時点）	%	99.81
	24	給水停止予告通知	件/年	3,088
		うち給水停止執行件数	件/年	468
25	窓口収納枚数	枚/年	4,069	
受益者負担金	26	収納促進依頼受益者数	人/年	280
			回数/年	420
その他	27	給水人口	人	157,550
	28	給水戸数	戸	72,950

※給水人口、給水戸数は令和4年3月31日現在

**農業集落排水処理施設使用料（毎月請求・令和3年度） ※現行システムと別管理している。**

区分	No.	業務内容	単位	数量等
使用料関係	1	調定件数	件/年	3,844
	2	排水設備使用開始・休止届入力	件/年	3
	3	名義変更等受付件数	件/年	12
	4	督促状発送件数	件/年	96
	5	現年度分の滞納件数（令和4年3月末時点）	件	36
	6	過誤納付件数	件/年	1
	7	口座振替等登録件数	件	309
	8	口座振替申込書受付件数	件/年	12
	9	農業集落排水処理施設使用料収納率	%	99.00
その他	10	区域内人口	人	972
	11	区域内戸数	戸	374

**公共浄化槽使用料（毎月請求・令和3年度） ※現行システムと別管理している。**

区分	No.	業務内容	単位	数量等
新設関係	1	新設入力（浄化槽）	件/年	24
	2	公共浄化槽開始・休止届入力	件/年	27
	3	名義変更等受付件数	件/年	64
使用料関係	4	調定件数	件/年	25,318
	5	督促状発送件数	件/年	320
	6	現年度分の滞納件数（令和4年3月末時点）	件/年	24
	7	減免処理件数	件/年	3,473
	8	調定異動件数	件/年	211
	9	口座振替等登録件数	件/年	2,100
	10	口座振替申込書受付件数	件/年	95
	11	公共浄化槽使用料収納率 （令和2年度実績）	%	99.72
	12	窓口収納枚数	枚/年	199
その他	13	実稼働数	基	2,136

## 第4章 帳票一覧

- (1) 帳票は上下水道別・月別に作成できること。  
 (2) 上水道については、旧行政区別に作成できること。  
 (3) 下水道については、公共下水道3負担区、農業集落排水処理施設3地区、公共浄化槽2地区別に作成できること。

番号	大分類	小分類	帳票名
1	統計資料	調定	月例統計表
2	統計資料	調定	調定簿（一覧表）
3	統計資料	調定	利用区分別口径別水道利用状況調
4	統計資料	調定	町別口径別使用水量調
5	統計資料	調定	使用料金水量従量段階別表
6	統計資料	調定	年度繰越未収金調定更正集計表
7	統計資料	調定	年度繰越未収金調定更正一覧表
8	統計資料	調定	現年過月の調定更正集計表
9	統計資料	調定	現年過月の調定更正一覧表
10	統計資料	調定	使用水量順位表（上位50位）
11	統計資料	調定	給水戸数（排水戸数）集計表
12	統計資料	調定	下水道処理分区分別、調定月別水量集計表
13	統計資料	調定	統計用途区分別、調定月別水量（金額）一覧
14	統計資料	集計表	使用年月別収納未収集計表
15	請求処理	請求書	請求書（*納付書とは異なります。）
16	請求処理	納付書	料金納付書（規程第10号様式）
17	請求処理	納付書	手数料納付書（規程第12号様式）
18	請求処理	納付書	納付書不能処理一覧表
19	請求処理	口座	口座振替請求書集計表兼振替報告書
20	請求処理	口座	金融機関別、支店別口座振替依頼件数集計表
21	請求処理	口座	金融機関別、支店別口座振替件数結果集計表
22	請求処理	口座	口座不能処理一覧表
23	請求処理	口座	口座振替領収書（次回振替のお知らせ）
24	収納消込	収納日報	収納日報集計表（収納引き上げ簿）
25	収納消込	収納日報	収納日報一覧表
26	収納消込	過誤納	過誤納付一覧表
27	収納消込	手数料	口座手数料支払い集計表
28	収納消込	手数料	コンビニ手数料支払い集計表
29	収納消込	手数料	クレジット手数料支払い集計表
30	過誤納処理	還付・充当	還付・充当処理済確認書
31	過誤納処理	還付・充当	還付・充当リスト
32	滞納整理	未収一覧	未納者一覧表
33	滞納整理	未収一覧	長期滞納者リスト
34	滞納整理	滞納者情報	滞納整理経過一覧
35	滞納整理	滞納者情報	未納一覧表（窓口用）
36	滞納整理	下水執行停止	滞納処分執行停止決議書

37	滞納整理	下水執行停止	滞納処分執行停止決議年月別一覧
38	滞納整理	欠損	欠損処理年月別一覧
39	検針業務	開閉栓	開閉栓申込書・使用者変更届（伝票）
40	検針業務	検針票	水道使用水量等のお知らせ（検針票）
41	検針業務	一覧表	検針済一覧表、未検針一覧表
42	検針業務	一覧表	異常水量一覧表
43	メーター	メーター交換	メーター検定期限切れ地区別集計表
44	メーター	メーター交換	メーター期限切れ検針地区別一覧表
45	メーター	メーター交換	メーター交換のお知らせハガキ
46	メーター	メーター交換	検定期限切れ量水器取替異動票
47	メーター	メーター交換	量水器取替え異動一覧表
48	メーター	親子メーター	親子メーター差水確認表
49	窓口業務	証明書	支払い確認書
50	窓口業務	証明書	水道使用証明書交付申請書・水道使用証明書
51	請求処理	口座	口座振替処理中止依頼書
52	請求処理	口座	手書き納付書（2枚複写）
53	滞納整理	給水停止	水道料金納入の督促状
54	滞納整理	給水停止	水道供給停止予告書
55	滞納整理	給水停止	水道供給停止通知書
56	滞納整理	給水停止	職権停止措置 伺書
57	滞納整理	給水停止	水道給水停止実施報告書
58	滞納整理	納付誓約	上下水道料金納入誓約書
59	検針業務	検針	検針結果（過大・過少等）
60	検針業務	検針	検針順路変更
61	検針業務	検針	現場調査票
62	検針業務	開閉栓	閉栓中カード（耐水性）
63	窓口業務	窓口業務	開栓予約一覧表
64	窓口業務	窓口業務	窓口入金一覧表
65	窓口業務	窓口業務	口座振替依頼書（3枚複写）
66	窓口業務	通知書	減免決定通知書（漏水）
67	窓口業務	通知書	減免決定通知書（火災）
68	窓口業務	通知書	減免決定通知書（公共浄化槽）
69	窓口業務	通知書	上下水道料金の調定更正通知
70	窓口業務	通知書	上下水道料金の過誤納還付・充当通知
71	窓口業務	証明書	水道使用証明手数料納付書
72	請求処理	クレジット	クレジット請求件数一覧
73	請求処理	クレジット	クレジット不能処理一覧表
74	統計資料	調定	激変緩和統計一覧表

別紙機器仕様

項目	詳細項目	機能
クライアント端末 (デスクトップパソコン)	ディスプレイ	ワイド液晶ディスプレイ 24 型 (実効解像度 1920x1200) 以上
	CPU	第 10 世代以降の インテル® Core™ プロセッサー
	メモリ	8GB 以上
	HDD容量	内蔵 SSD 400GB 以上
	OS	Windows10 pro 64bit 日本語版以上
	USBポート	4 個以上
	ネットワークインターフェース	1000BASE-T 1 ポートを有すること
	マウス	USB 接続光学式 3 ボタンマウス
	キーボード	USB 接続日本語フルキーボード (JIS 標準配列準拠)
	保守対応	契約期間中はメーカー修理対応を受けられること
ソフトウェア	MicrosoftOffice2021 以上	
窓口用プリンタ	モノクロプリンタ カラープリンタ	データ処理解像度 1200dpi 以上 A4 カセットから片面・両面同速印刷 38 ページ/分以上 グリーン購入法適合であること
電話機器	IP 電話機 通話録音装置	通話録音機能を有すること

※OS、ソフトウェアについては、サポート期間内のものを使用すること。またサポート終了となる場合は、後継となるOS、ソフトウェアに更新すること。