

座間市
水道料金及び下水道使用料徴収等業務要求水準書

令和7年10月

座間市上下水道局

目 次

◇座間市水道料金及び下水道使用料徴収等業務要求水準書

I 総 則

第1章 一般事項	1
1 事業名称	1
2 事業の目的	1
3 業務委託の区域	1
4 対象業務	1
5 業務委託の期間	2
6 業務開始準備期間における業務引継ぎ	2
7 受注者変更に伴う周知	2
8 事務所の設置	3
9 業務の執務場所	3
10 窓口等の実施時間	3
11 貸与品の取扱い	3
12 バックアップ体制	3
13 業務専念義務	4
14 定めのない事項	4
第2章 実施体制	4
1 事務従事者	4
2 現金取扱者及び領収日付印	4
3 業務使用印等の届出	5
4 業務従事者の身分証	5
5 帳票類及び現金等の取扱い	5
6 業務従事者の指導・研修	5
7 業務の第三者への委託	6
第3章 遵守事項	6
1 法令等の遵守	6
2 業務従事者の遵守事項	6
3 秘密の保持	7
第4章 履行確認等	7

1	提出書類	7
2	人員体制に係る指針	8
3	徴収業務等に係る指針	8
4	業務状況報告会議	9
第5章	委託料の支払い等	9
1	委託料の請求	9
2	委託料の支払	9
第6章	危機管理業務に係る要求水準	9
1	災害時応急対策業務に関する協定	9
2	感染症への対応	9
第7章	その他	9
1	受注者の責務不履行等による契約の解除	9
2	契約期間満了等による事務引継等	10
3	事故発生時の報告書の提出	10
4	事故等の処理	10
5	経費の負担区分	11
◇	水道料金等徴収業務内容要求水準書	12
第1章	業務委託の内容	12
1	受付業務	12
2	検針業務	12
3	請求業務	13
4	収納業務	13
5	精算業務	14
6	滞納整理業務	14
7	メーター管理業務	14
8	検定期間満了メーター交換対応業務	14
9	メーター仕分け業務	15
10	給水装置管理業務	15
11	情報処理業務	15
12	情報処理機器運用管理業務	15
13	井戸水等使用水栓管理業務	16

14	各種統計資料作成業務	16
◇情報処理技術要求水準書		
第1節	基本要件	17
1	原則及び定義	17
2	権利	17
3	稼働時間	17
4	データの移行	17
5	操作教育	17
6	改修・加工	18
7	履行完了	18
第2節	構成要件	18
1	基本配置	18
2	クラウドサービスを提供するデータセンター	19
3	ネットワーク	20
4	セキュリティ	20
5	検針機器	21
6	基幹システム	22
7	基幹システムの操作性	22
8	データの利活用	22
9	他業務システムとの連携	23
第3節	共通機能要件	23
1	共通事項	23
2	下水道使用料に関する情報	24
3	その他	24
第4章	業務別機能要件	25
1	基本的事項	25
2	受付業務に関する事項	25
3	検針業務に関する事項	25
4	請求業務に関する事項	26
5	収納業務に関する事項	26
6	精算業務に関する事項	26

7	滞納整理業務に関する事項	2 6
8	メーター管理業務に関する事項	2 6
9	検定期間満了メーターに関する事項	2 6
10	メーター仕分け業務に関する事項	2 6
11	水量認定業務に関する事項	2 6
12	各種統計資料作成業務に関する事項	2 7
13	機器運用管理業務に関する事項	2 7
14	井戸水等管理業務に関する事項	2 7

(別紙1) 貸与品一覧

(別紙2) 業務結果一覧

(別紙3) 日報月報一覧

(別紙4) 経費の負担区分

(別紙5) 出力帳票一覧

座間市水道料金及び下水道使用料徴収等業務要求水準書

第1章 一般事項

本業務要求水準書は、座間市上下水道局（以下「発注者」という。）が、座間市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託（以下「業務委託」という。）を実施するにあたり、業務委託する業務内容、業務実施に必要な要件等及び事業者（以下「受注者」という。）が満たすべき業務の水準を示すものである。

なお、本要求水準書は発注者が要求する最低の水準を示すものであり、受注者は、具体的内容・手法等について要求水準書を上回る提案を行うものとする。提案にあたっては、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進による利用者へのサービスの向上及び事務の効率化の視点を含めた内容とすること。

1 事業名称

座間市水道料金及び下水道使用料徴収等業務委託

2 事業の目的

本事業は、業務の効率性や民間の独創性、業務遂行能力を最大限に生かし、水道使用者等（以下「使用者」という。）への上下水道サービスの維持向上を図るため、包括業務委託を実施するものである。

3 業務委託の区域

座間市内全域及び座間市上下水道局の指定する区域。ただし、請求業務、収納業務、精算業務及び滞納整理業務については日本国内とし、座間市に隣接する自治体については臨戸訪問を原則とする。

4 対象業務

業務委託の対象業務は、別添「水道料金等徴収業務内容要求水準書」「情報処理技術要求水準書」に記載のとおりとし、受注者は、別に定める業務委託契約書及びこの要求水準書に従い執行するものとする。

なお、受注者の創意工夫等による業務の改善提案があった場合には、協議の上取り入れることも可能とする。

5 業務委託の期間

(1) 履行期間

令和9年4月1日から令和13年9月30日までとする。

(2) 業務開始準備期間

ア 委託契約締結日から令和9年3月31日までの間は、研修及び業務開始準備期間、並びに上下水道料金システムの構築及び試験運用のための期間とし、本期間中に準備を完了させるものとする。

イ 業務開始準備期間内における受注者の業務従事者の事務引継等業務開始準備にかかる経費については、受注者の負担とする。

また、業務開始準備期間についての委託料は発生しないものとする。

ウ 業務開始準備期間の進捗状況については、受注者は発注者の要請により随時報告すること。

6 業務開始準備期間における業務引継ぎ

(1) 引継方法は、前受注者の各事務担当者と受注者による個別引継等によるものとし、必要に応じて発注者を交えて実施するものとする。

(2) 受注者と前受注者間で引継ぎ、打ち合わせを行った場合は、引継ぎ内容を日報とし、前受注者の承認の上、発注者に提出し承諾を得ること。

(3) 受注者と発注者で打ち合わせを行った場合は、会議録を作成し、発注者に提出し、承諾を得ること。

(4) 受注者は、業務を実施する上で本水準書に基づき必要となる準備品等について前受注者から引継ぐ場合は、業務開始日までに前受注者と協議の上、譲渡手続き等を行うものとする。

(5) 前受注者から受注者に引き継がれるデータのファイル形式等は、受注者と前受注者との間で協議し、円滑なデータ移行を実施するものとする。

(6) 引継ぎに要する費用は委託料の算定対象から除き、委託料の支払いは行わない。

また、当該経費の負担については、受注者と前受注者との間で協議するものとし、発注者は関与しない。

7 受注者変更に伴う周知

(1) 受注者は、前受注者から変更となった場合には、使用者の混乱及びトラブルを防ぐため、当該変更について全ての使用者に周知するものとする。

(2) 周知は受注開始後1回行うこととし、周知時期、周知方法及び周知内容については、発注者の承認を得た上で実施するものとする。

- (3) 受注者変更に伴う周知に係る費用は受注者の負担とする。

8 事務所の設置

- (1) 受注者は、市が指定する座間市上下水道局庁舎（以下「局庁舎」という。）内 2 階に業務委託を行うための事務所（以下「事務所」という。）を受注者の経費により設置すること。
- (2) 事務所には、業務の遂行に必要な設備等を確保すること。

9 業務の執務場所

- (1) 受注者は、市が指定する局庁舎内 1 階に使用者の来訪用窓口（以下「窓口」という。）を設けることとし、業務遂行に必要な人員を配置するものとする。
- (2) 名称は「座間市上下水道局水道料金お客様センター」とする。

10 窓口等の実施時間

- (1) 窓口の営業時間は、平日及び土曜日の午前 8 時 30 分から午後 6 時までとする。
- (2) 窓口の休業日は、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日とする。
- (3) 業務委託の実施時間は、第 1 号及び第 2 号に準じるものとする。ただし、業務の日程や使用者からの申し出等の内容により必要があると認められるときは、窓口の営業時間以外及び窓口の休業日においても業務を実施することができる。

11 貸与品の取扱い

受注者が貸与を受けた施設及び物品等の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 貸与品は、発注者及び受注者双方立会いのもとに数量等を確認した後、借用書と引換えに貸与する。また、受注者は、貸与品が正常な状態でないと認められるときは、その旨を発注者に申し出なければならない。
- (2) 貸与品の品目及び数量は、別紙 1「貸与品一覧」による。
- (3) 汚損又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。
- (4) 受注者は、貸与された施設及び物品等を汚損又は亡失させた場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この場合において、その原因が故意又は受注者の責めに帰する場合は、修復、代用品の納入又は賠償をしなければならない。

12 バックアップ体制

災害や事故等、本業務委託の継続に影響を及ぼす事案の発生に対応できる体制を整備す

ること。

13 業務専念義務

業務従事中は他の営業行為に類することをしてはならない。

14 定めのない事項

本要求水準書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議のうえ決定するものとする。ただし、特別な事由及び緊急を要する場合において、発注者が受注者に対し口頭による指示等を行った場合は、受注者はその指示等に従うものとする。

第2章 実施体制

本業務は、適正な料金徴収等を実施するため、包括的に委託するものであり、使用者が安全で安心して飲める水道水を安定して供給できる体制を確立すること。

また、発注者の求める要求水準を満たし、安定的かつ適切な方法を用いて事業運営するため、本事業実施に必要な能力・資質・経験を有する人員を配置して、業務遂行に必要な装備を整えること。

1 業務従事者

(1) 受注者は、業務従事者を自己の責任において確保すること。

なお、可能な限り本市在住者又は本市在住予定者を優先して雇用するように配慮するものとする。

(2) 契約において定める委託業務現場主任者は、事務所及び現場における業務のみならず、システムに関すること等、委託業務全体を管理すること。

(3) 給水装置管理業務に配置する者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者とし、当該業務経験年数1年以上の者を1名以上配置すること。

(4) 受注者は、事務所内に排水設備工事責任技術者の資格を備えたもの又は同等の知識及び能力を備えた者を1名以上配置すること。

(5) 発注者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示して業務交代を指示することができる

2 現金取扱者及び領収日付印

(1) 受注者は、業務従事者の中から現金取扱者を任命し、予め発注者に届け出ること。

また、現金取扱者を解除するときも同様とする。

(2) 受注者は領収日付印を調製し、予め発注者に届け出ること。また、領収日付印を変更

するときも同様とする。

- (3) 現金取扱者は、受注者が調製及び貸与する領収日付印を管理すること。
- (4) 現金取扱者を解任した場合は、貸与した領収日付印を直ちに返納させること。

3 業務使用印等の届出

受注者は、業務において使用する印は、発注者に予め届け出て承認されたものとする。

4 業務従事者の身分証

- (1) 受注者は、電子認証が可能な身分証明書を業務従事者に発行し、携行させること。
- (2) 受注者は、発注者の発行する業務従事者証を業務従事者に携行し、使用者から求めがあったときは、これを提示しなければならない。

5 帳票類及び現金等の取扱い

- (1) 業務従事者は、業務委託に係る帳票類を汚損又は亡失することの無いよう、細心の注意を払い、取り扱うこと。
- (2) 業務従事者は、収納した現金等を出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失又は盗難等の事故が無いよう、厳重に保管すること。
- (3) 業務従事者は、現金等の収受は慎重に行い、トラブル等の発生しないようにする。トラブル等が発生したときは、受注者が責任をもってその処置に当たるものとする。
- (4) 受注者は、上記(1)～(3)に規定する事故等が発生したときは、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従い解決、その他の処置をすること。

6 業務従事者の指導・研修

- (1) 受注者は、自己の責任において、業務従事者に対し、業務内容の指導・教育及び水道事業全般に関する研修等を適宜実施し、適正かつ効率的な業務履行と使用者へのサービスの向上に努めること。
- (2) 受注者は、業務従事者が交代する場合には、新業務従事者に十分な研修を行うとともに、旧業務従事者に業務内容等の文書及び補足説明による引継を遺漏なく実施させ、引継ぎに伴う処理漏れ等を事前に防ぐこと。
- (3) 受注者は、準備期間中に業務の具体的処理手順を記載したマニュアルの作成を行い、発注者の承認を得た上で業務従事者に周知すること。また、作成したマニュアルは、業務内容の変更等に伴い随時改訂を行い、発注者の承認を得た上で業務従事者に周知すること。

7 業務の第三者への委託

- (1) 受注者は、業務委託の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承認を受けたときは、この限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を順守させるとともに、発注者に対して責任を負うこと。

第3章 遵守事項

1 法令等の遵守

受注者は、業務委託の実施にあたっては、業務に関する法令規則及び座間市水道事業給水条例、座間市下水道条例並びに関係規程等及び発注者が指示する事項を遵守すること。

また、業務従事者の雇用については、労働基準法及び最低賃金法等の労働に関する法令を遵守すること。

2 業務従事者の遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

なお、受託業務に関して、使用者からの苦情が発生した場合は、受注者の責任において対応すること。ただし、苦情内容によっては、発注者への報告を口頭のみならず、報告書により行わなければならない。

- (1) 本要求水準書等に定める事項
- (2) 業務委託履行の際は、発注者が承認した服装及び名札を常に着用し、使用者と接するときは、みだしなみに注意し、使用者からの批判を受けないようにしなければならない。
- (3) 使用者を訪問するときは、発注者が作成した業務従事者証を常に携帯しなければならない。また、使用者から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。
- (4) 業務従事者は、営業時間内外を問わず、信用失墜行為（疑念を持たれるような行為を含む。）をしてはならない。
- (5) 業務従事中は、他の営業行為（疑念を持たれるような行為を含む。）をしてはならない。
- (6) 業務委託の履行にあたり、いかなる理由においても水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (7) 受注者は、業務の履行により収納した水道料金等の現金、領収書及び関係書類を適正に管理し、保管しなければならない。
- (8) 受注者は、使用者の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者及び第三者の所有物件等を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

- (9) 受注者の過失により使用者及び第三者の所有物件等に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、受注者が損害を弁償しなければならない。
- (10) この業務履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、使用者の誤解を招くことがあってはならない。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、業務の従事にあたり必要な事項。

3 秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 本業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 本業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、また不当な目的に使用してはならない。本業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 本業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (4) 本業務により知り得た個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- (5) 業務責任者等に対し、在職中及び退職後においても、当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。
- (6) 発注者の指示がある場合を除き、本業務によって知り得た個人情報を当該業務以外の目的に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。
- (7) 本業務を処理するために発注者から得た個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。
- (8) 本業務を処理するため、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、業務の完了後直ちに当局に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。
- (9) 本業務に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

第4章 履行確認等

1 提出書類

受注者は、次の各号に掲げる業務の実施に関する書類を発注者に提出すること。

- (1) 業務委託実施計画書

受注者は、業務委託実施計画書を作成し、この契約締結後速やかに発注者に提出して、

その承認を得なければならない。業務委託実施計画書には、委託期間の業務履行に係る概要及び実施工程のほか、業務開始準備期間における業務引継、上下水道料金システムの構築に係る概要と実施工程、その他必要な事項を明示すること。

(2) 業務継続計画書（BCP）

受注者は、水道事業の継続に影響を与えるような地震等大規模災害及び感染症発生を想定した業務継続計画書（BCP）を発注者に提出し、業務開始準備期間内に発注者の承認を得ること。

(3) 業務フロー及び業務マニュアル

受注者は、発注者または発注者の指定する者から本業務に関する一切の事務を正確に引き継ぎ、業務フロー及び業務マニュアルを作成し、業務開始準備期間内に発注者の承認を得ること。

また、本業務を実施する中で見直しを行った場合は、適宜該当箇所の更新を行い、その更新内容について発注者の承認を得ること。

(4) 業務計画書

受注者は、業務委託を履行するための各年度の業務計画及び検針並びに納入通知書発行等の作業日程（以下「作業スケジュール」という。）を立案し、各当該年度の前年度1月末日まで発注者に提出し、承認を得ること。

(5) 業務実績報告書

受注者は、各年度の業務実施終了後速やかに、業務委託実績報告書を提出し、業務の実績報告をするものとする。

(6) 委託業務完了届

受注者は、業務月報と併せて委託業務完了届を提出するものとする。

(7) 受注者は、その他、発注者が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

2 人員体制に係る指針

受注者は、本事業実施に必要な能力・資質・経験を有する人員を配置し、安定的かつ適切な事業運営努めること。

3 徴収業務等に係る指針

受注者は、別紙2「業務結果一覧」の水準を達成するよう業務の遂行に努めること。

また、業務結果については、業務状況報告会議において報告すること。

なお、別紙3「日報月報等一覧」に掲げる図書及びその他発注者が指示する図書については、発注者の定める期日までにその成果を報告すること。

4 業務状況報告会議

- (1) 発注者及び受注者は、毎月1回、発注者並びに受注者の統括責任者及び発注者が求めた者の出席により、業務状況報告会議を開催し、受注者の業務進捗及び成果の報告及びその他の事項について報告を受けるとともに、相互の問題点及び課題解決等について協議するものとする。
- (2) 業務の実施状況等必要に応じて、(1)以外に臨時に業務調整会議を開催することができるものとする。
- (3) 受注者は会議において協議された内容について議事録を作成し、連絡会議の終了後原則7日以内に発注者に提出すること。

第5章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

受注者は、毎月の業務実施状況について、発注者の検査に合格したときは、速やかに月額としてあらかじめ契約により定めた額を発注者に請求するものとする。

2 委託料の支払

支払いは54回以内とする。

第6章 危機管理業務に係る要求水準

1 災害時応急対策業務に関する協定

大規模な災害発生に備え、災害時応急対策業務に関する協定を交わすものとする。

2 感染症への対応

感染症の発生又は発生するおそれがある場合、発注者と連携を図りながら、使用者の健康被害を未然に防ぐため、感染症対策及び健康管理対策を講じること。

第7章 その他

1 受注者の債務不履行等による契約の解除

発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、受注者に対して書面により通知した上で本契約を解除することができる。

- (1) 正当な理由がなく、業務に着手すべき期日が過ぎても業務に着手しないとき。
- (2) 受注者の業務の履行が不相当と認められるとき。
- (3) 受注者の責めに帰すべき事由により、契約期間内の業務が完了しないと明らかに認め

られるとき。

- (4) (1)から(3)に掲げる場合のほか、この契約に違反し、その違反により契約の目的を達成することができないと認められるとき。
- (5) 契約の締結及び履行について不正な行為があったとき。
- (6) 発注者の債務不履行によらないで受注者が契約の解除を申し出たとき。
- (7) 受注者が破産、会社更生、民事再生若しくは特別清算のいずれかの手続きについて、取締役会でその申し立てを決議したとき又は第三者によってその申し立てがなされたとき。

2 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 受注者は、業務委託の期間が満了する場合は、発注者の指定する日から業務委託期間満了日までの間に、発注者及び発注者の指定する者に対し、支障なく円滑に業務ができるよう、速やかに引き継ぐものとする。
- (2) 次期受注者との並行運用期間を設けること。なお、期間は6か月を基本とする。
- (3) 受注者は、業務委託で作成し、保存された全てのデータ等を発注者が指定する期日までに、発注者が指定する形式で発注者へ引き渡すものとする。

3 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注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) 領収証書及び領収日付印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) その他、発注者に報告する必要があると認めたもの

4 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者が協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、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、受注者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

5 経費の負担区分

本要求水準書、水道料金等徴収業務内容要求水準書及び情報処理技術要求水準書並びに別紙4「経費の負担区分」によるものとし、記載の経費負担については、追加の費用は認めない。

第1章 業務委託の内容

1 受付業務

(1) 受付業務は、各種届出等の受付及び処理、料金の収納、各種問合せ等の対応を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- ア 水道、下水道の使用開始、中止等に関すること。
- イ 使用者の住所、氏名等の使用者情報の変更に関すること。
- ウ 口座振替に関すること。
- エ 納入証明書の受付に関すること。
- オ 過誤納金に関すること。
- カ 減免に係る申請に関すること。
- キ 使用水量の認定に関すること。
- ク 納入通知書再発行に関すること。
- ケ 水道料金等の収納に関すること。
- コ 支払相談に関すること。
- サ 分納誓約に関すること。
- シ 水道メーターの入出庫に関すること。
- ス 検定期間満了水道メーター交換に関すること。
- セ 給水装置用途変更届に関すること。
- ソ その他給水装置に関すること。
- タ 苦情等に関すること。
- チ 水道、下水道事業に関する問合せ及び照会
- ツ 警察署等からの照会に係る資料の作成及び提出
- テ その他の受付業務に関する附帯業務

(2) 使用開始となる水栓が閉栓中であった場合、速やかに開栓すること。

2 検針業務

- (1) 定例検針は、給水区域を奇数月に検針する地区と偶数月に検針する地区の二つの地区に区分し、交互に検針する隔月方式によるものとする。ただし、発注者が指示するものについては、毎月検針とする。
- (2) 検針は、利用区分が使用中、中止中等に関わらず、設置された全ての水道メーター（以下、「メーター」という。）について実施する。
- (3) 定例検針は、原則毎月1日から15日までに行うものとし、前回の検針日を基準に前後3日以内を原則とする。

- (4) 検針機器に関すること。
- (5) 検針票に関すること。なお、記載内容は使用水量、前回口座振替の結果及び次回口座振替の案内等とし詳細は別途協議とする。
- (6) 使用水量の変化に関すること。
- (7) 無断使用及び無断転出に関すること。
- (8) 臨時検針に関すること。
- (9) メーター異常に関すること。
- (10) 検針における苦情、陳情対応に関すること。
- (11) 発注者が指示する文書等（料金改定に伴うお知らせ等を含む）の配布に関すること。
- (12) その他検針業務に関する附帯業務。

3 請求業務

- (1) 検針結果並びに福祉に係る減免、排除汚水量、使用水量の認定結果及び発注者が指定する内容等に基づき調定すること。
- (2) 請求保留に関すること。
- (3) 調定更正に関すること。
- (4) 請求に関すること。なお請求方法は納入通知書、口座振替、クレジットカード（継続払い）及び発注者が指定する方法による。
- (5) 納入通知書に関すること。なお、宛先不明の納入通知書等は、調査し再送すること。
- (6) 口座振替に関すること。
- (7) クレジットカード払いに関すること。
- (8) 遡及請求に関すること。
- (9) その他請求業務に関する附帯業務

4 収納業務

- (1) 収納（窓口、集金、金融機関（銀行等）、口座振替、コンビニエンスストア及びクレジットカード）に関すること。
- (2) 口座振替依頼書等に関すること。
- (3) 金融機関及び収納代行業者等との連絡調整に関すること。
- (4) 過誤納金の処理に関すること。
- (5) その他収納業務に関する附帯業務

5 精算業務

- (1) 中止日の受付及び調整に関すること。
- (2) 精算にかかる検針に関すること。
- (3) 集金に関すること。
- (4) 転居先の調査に関すること。
- (5) 次使用者に向けた資料の配布に関すること。
- (6) その他精算業務に関する附帯業務。

6 滞納整理業務

- (1) 督促状に関すること。
- (2) 催告状に関すること。
- (3) 給水停止に関すること。
- (4) 分納誓約に関すること。
- (5) 電話及び現地訪問等による納付指導及び滞納料金の収納に関すること。
- (6) 不納欠損に関すること
- (7) 法的措置に関すること。
- (8) 債権管理台帳に関すること。
- (9) 遅延損害金及び延滞金に関すること。
- (10) その他滞納整理業務に関する附帯業務

7 メーター管理業務

- (1) メーターの在庫管理に関すること。
- (2) メーターの保管に関すること。
- (3) メーターの交換及び回収に関すること。
- (4) その他メーター管理業務に関する附帯業務

8 検定期間満了メーター交換対応業務

- (1) メーター交換の管理に関すること。
- (2) 交換計画に関すること。
- (3) 交換対象メーターのデータ作成及びお知らせに関すること。
- (4) 使用者、管理会社、所有者等からの問合せに関すること。
- (5) 検定期間満了メーターの受け渡しに関すること。
- (6) メーター交換業者との調整に関すること。
- (7) その他検定期間満了メーター交換対応業務に関する附帯業務

9 メーター仕分け業務

- (1) 検定期間満了に伴い回収した使用済みメーター及び発注者が所有している在庫メーターについて、次のとおり仕分けをすること。

ア 口径別

イ 修理回数別

ウ 材質別

エ 種別（ショート、ロング、インチ、ミリ、矢印マークのもの、矢羽マークのもの等）

（ア）仕分けしたメーターを発注者の指定するコンテナ及び倉庫内に収納すること。

（イ）仕分けしたメーターの一覧表を作成すること。

（ウ）その他メーター仕分け業務に関する附帯業務

10 給水装置管理業務

- (1) 給水装置工事申込及び施工承認願の申請に係る情報を発注者の指定する機器に入力すること。
- (2) 給水装置工事完成検査において、検査の補助をすること。
- (3) 給水装置工事完成検査に係る情報を発注者の指定する機器に入力すること。
- (4) 水栓の基礎情報（台帳）を作成すること。
- (5) 水栓番号シールの作成、管理をすること。
- (6) その他給水装置管理業務に関する附帯業務

11 情報処理業務

- (1) 発注者が受ける電子申請、その他の方法で受け付けた水道及び公共下水道の使用開始連絡等の処理に関すること。
- (2) 金融機関との収納情報の伝送化に関すること。
- (3) コンビニ、QRコード決済、クレジットカード等収納代行業者並びに金融機関とのデータの送受信に対応すること。
- (4) その他情報処理業務に関する附帯業務

12 情報処理機器運用管理業務

- (1) 受注者が導入した機器（ソフトウェア含む）（以下「使用機器」という。）の保守及び管理に関すること。

- (2) 使用機器の改修及び更新に関すること。
- (3) 使用機器の操作に伴う発注者への支援に関すること。
- (4) その他機器運用管理業務に関する附帯業務

13 井戸水等使用水栓管理業務

- (1) 井戸水等使用水栓（以下「I 水栓」という。）の検針、請求及び収納等に関すること。
- (2) 検定満了による私設メーターの交換を促すこと。
- (3) 新たに I 水栓の登録に関すること。
- (4) その他 I 水栓管理業務に関する附帯業務

14 各種統計資料作成業務

- (1) 月次資料に関すること。
- (2) 決算資料に関すること。
- (3) その他資料に関すること。
- (4) 料金改定シミュレーションに関すること。

なお、過去の使用水量（実績水量）をもとに、基本水量、基本料金、水量段階ごとの従量料金を口径別用途別に指定した改定額で再計算した試算資料を作成すること。

- (5) その他各種統計資料作成業務に関する附帯業務

第1章 基本要件

1 原則及び定義

業務委託において使用する情報処理技術とは、情報を処理するための電子計算機器等及び処理手順等（以下「ソフトウェア」という。）によって合理的に構成された組織（以下「システム」という。）を基幹とし、その利活用技術を含む一式とする。

2 権利

- (1) 業務委託によって導入したシステム一式の所有権、著作権及び使用権は、受注者に帰属する。
- (2) 業務委託によって導入したシステムを発注者が使用する場合の使用権は、受注者が確保して発注者に帰属する。
- (3) 業務委託によって取得し保有することとなったデータの所有権、著作権及び使用権は、発注者に帰属する。

3 稼働時間

発注者が受注者の情報処理技術を利用可能な時間は、原則7時から22時とする。ただし、事前連絡の上で時間外の利用は可能なものとする。

4 データの移行

- (1) 既存のシステムが保有するすべてのデータを新たなシステムへ移行し、システムの移行後に支障が生じないようにすること。
- (2) データの移行に当たり、外字については、正字化等の対応をすること。
- (3) データの移行に当たっては、十分にテストを行い実施すること。

5 操作教育

- (1) 業務委託において使用するシステムの各機能について、その操作方法に関する操作手順書が用意されていること。
- (2) 発注者がシステムを使用する際には、その操作方法の習得に必要な操作教育を実施すること。また、当該教育の実施後においても、発注者の要請に基づき操作教育を実施すること

6 改修・加工

- (1) 情報漏えいの恐れ又は円滑な業務遂行に支障が生じて発注者がシステムの改修を命じた場合は、速やかにシステムの改修を行うこと。
- (2) 発注者が料金改定又は料金体系の変更をしようとするときは、業務委託によって導入したシステムが保有するデータを用いて、その検討に必要となる資料及びシミュレーションの結果等が作成できること。
- (3) 発注者が料金改定又は料金体系の変更をする場合は、それらに附帯する業務全般について、速やかにシステムの改修を行うこと。
- (4) 発注者に所有権、著作権又は使用権が帰属するデータは、発注者の要請により発注者の求める媒体、形式及び配置に加工して、発注者の用に供すること。
- (5) その他、法令等の改正、消費税率等の改正、元号の改正、住所の変更等により改修が必要となった場合は、それらに附帯する業務全般について、速やかにシステムの改修を行うこと。

7 履行完了

(1) データの消去

受注者は、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、発注者へ引き渡したデータを論理削除や物理破壊等を実施し復元できないよう処理をすること。また、実施した内容について証明する文書を、当該作業終了後、発注者に遅滞なく提出すること。

(2) 管理体制

受注者は、本調達機器返還後から廃棄等全ての作業が終了するまでは、受注者の責任において保管状態が確認できる整備体制をとること。

第2章 構成要件

1 基本配置

- (1) 業務委託において使用者の対応及び検針結果の入出力等、基幹システムの利用に供する装置（以下「パソコン」という。）は、事務所に設置するものとする。なお、発注者が使用するパソコン5台及び印刷機1台についても、受注者の費用で用意し、設置するものとする。
- (2) 業務委託において使用するユーザーインターフェースは、業務委託に係る発注者の電子計算機器等にも必要なプログラムを投入し、配信すること。
- (3) 業務委託において発行する納入通知書等の大量印刷は、受注者の責任において速やかに実施するものとする。
- (4) 業務委託において必要となる使用者情報等の印刷装置は、事務所に設置するものとする。

る。

- (5) 業務委託において発注者が使用するシステムの情報保護等の安全対策（以下「セキュリティ」という。）に用いる装置は、発注者の指定する場所に設置するものとする。
- (6) 業務委託において発注者が使用するシステムのネットワークは、発注者の指定する環境とする。
- (7) 業務委託において発注者が使用するシステムはクラウドサービスであることとする。
- (8) クラウドサービス及び事務所に導入するシステムのセキュリティ及びネットワーク環境は、発注者の承諾を得て、受注者が構築するものとする。
- (9) 受注者は、クレジットカード払いを希望する使用者が登録手続きを行うための、インターネット環境の整った端末を1台以上窓口に設置すること。

2 クラウドサービスを提供するデータセンター

(1) 全般

優先交渉事業者決定後にデータセンターの視察、またはヒアリングによる実施状況の確認ができること。稼働後、発注者が、データセンターの運用状況を確認するため、データセンターに立ち入り等の調査を求めた場合には対応すること。

(2) 敷地及び建物・室等

ア データセンターは、カメラ、センサー等により敷地内及び建物への不正侵入を防止できること。

イ データセンターは、日本国内に設置されたデータセンターであること。

ウ 現行建築基準法（昭和25年法律第201号）で規定されている耐震性能を満足すること。

エ サーバ室は風水害・火災等の災害に対処できる構造及び設備を有すること。

(3) 電源設備

ア 法定点検や工事等の際にも電力供給を止めることなく電力供給ができる冗長構成を有すること。

イ 停電時に非常用発電機が起動するまでに瞬断することなくサーバ機器等に十分な電力供給が可能な無停電電源装置が設置されており、本サービスが継続できること。

ウ 無停電電源装置には瞬電・電圧降下・突入電源・サージ等の電源トラブル対策を講じていること。

エ 商用電力の供給が停止した場合、サーバやその他データセンター設備に影響を及ぼさない非常用発電機が設置されていること。

オ 非常用発電機は、停電の際に無停電電源装置から電力供給されている間に電力供給を開始できること。

カ 非常用発電機は業務に支障の無い程度の燃料を備蓄していること。

キ 非常用発電機は独立した部屋に設置されており、サーバ室を通らずに保守が可能なこと。

(4) 空調設備

ア 機器、設備等の安定稼動に影響を及ぼさないように一定の温度・湿度を保つための空調設備を有していること。

イ 空調機排水回りの水漏れ検知を行うこと。

(5) 防火設備

ア サーバ室は機器、設備に影響を与えないよう、水を使用しないガス系（窒素等）の消火設備を設置していること。

イ 火災を自動的に検出する熱感知器、煙感知器等とともに自動又は手動通報設備を備えていること。

ウ 消火設備の集中監視が可能であること。

(6) 防犯・セキュリティ対策

ア 入退者を識別・記録できるセキュリティ設備により許可された者のみ入退室が可能なこと。更にサーバ室への入室はＩＣカードや生体認証システム等を採用していること。

イ 防犯設備により、出入口等の常時監視を行っていること。

3 ネットワーク

(1) 事務所（発注者の執務場所を含む。以下同じ。）からデータセンターへのネットワークは、業務を円滑に行うことができる通信速度を確保した専用回線とする。

(2) 事務所内のネットワークとデータセンターへのネットワークとの間の仕様は、発注者の承諾を得ること。

(3) 事務所内のネットワークは、業務を円滑に行うことができる通信速度を確保した有線接続とする。

(4) 発注者の執務場所内のネットワークにおけるＩＰアドレスの仕様はＩＰｖ４とし、発注者が割り当てたＩＰアドレスを機器毎に固定化させ使用すること。

(5) 第三者が、ネットワークに流通する情報を容易に入手解読できない対策を講じること

4 セキュリティ

(1) 業務委託において使用する情報処理技術は、座間市情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに準拠するよう構築すること。

(2) 基幹システムをインストールするクライアント端末には、システム脆弱性等に対応す

るためのウイルス対策ソフトをインストールすること。

- (3) 業務委託で使用するシステムは、情報の漏洩又は破損を引き起こす原因となる不正なプログラム及び不正アクセスを防御する機構を備えること。
- (4) 業務委託で使用するシステムはユーザー I D 及びパスワードによる利用者の認証を行い、アクセス履歴、データの作成・更新・出力履歴及び障害履歴等の記録を管理する機能を備えること。
- (5) 業務委託で使用するシステム内にあるファイル及びフォルダには、業務の態様に合わせて、業務従事者毎のアクセス権を設定すること。なお、所属毎（係毎など）に実行可能な処理を制限することができること。その際、ユーザー毎の制限設定が優先されること。
- (6) 業務委託で使用するシステムは、物理的な障害及び損傷に備え機器を冗長化させる等の対策を講じること。
- (7) 業務委託で使用するシステムのソフトウェア及びデータの障害については、直ちに使用可能な状態に復旧すること。
- (8) 業務委託で使用するシステムは、センタークラウドサービスとする。またバックアップシステムを定期的に同期させること。
- (9) 業務委託で使用するシステムが保有するデータは、障害に備え毎日バックアップし、その記録した媒体を 2 箇所以上で保管する。
- (10) 媒体の保管にあたっては、その媒体に応じた最適な環境を有すること。
- (11) データセンターから事務所までの通信回線に障害が発生した場合の対策を講じること
- (12) 事務所には入退館の認証等、防犯のための対策を講じること。なお、当該対策について再委託をする場合は、事前に発注者の承認を得ること。
- (13) Microsoft Edge 最新バージョンに対応していること。
- (14) データベースの透過的な暗号化により、不正なアクセスやデータ紛失などによる情報漏えいからデータ資産を保護すること。また、統一されたセキュリティポリシーに基づいて運用することが可能なデータベースであること。

5 検針機器

- (1) 業務委託において主に屋外にて使用する検針機器は、検針時にプリンターを携行することができるものとする。
- (2) 検針機器は、障害に備えて機械的なバックアップが可能であり、保有するデータのリストを出力する機構を備えていること。
- (3) 検針機器は、使用者を認証する機能を備えていること。
- (4) 検針機器は、その供する業務に応じた水栓又は使用者の注意事項が表示できること。

- (5) 検針機器は、検針データを基幹システムへ検針後に速やかに反映できること。

6 基幹システム

- (1) 業務委託において使用する基幹システムとは、実施する各業務の情報を登録、修正、閲覧及び印刷出力をすることにより、業務効率を向上させ、合理的な情報管理を行うものとする。
- (2) 基幹システムは、クライアントサーバー方式又はWWWサーバー方式のいずれかとする。また、いずれの場合においても主体となるデータベースを保持しデータを供する側をサーバー、データを実際に業務で使用する側をクライアントとする。
- (3) サーバーが保持するデータベースは基幹システムの用に供するほか、発注者の求めに応じて容易に他のシステムにデータを供する機構を有すること。
- (4) クライアントは、その機能を使用する機器に搭載された他のソフトウェアに影響を及ぼさないこと。
- (5) 基幹システムで使用するオペレーティングシステム及びネットワークインターフェース等の基本技術の詳細仕様は、発注者受注者協議の上定めるものとする。
- (6) 基幹システムは、業務委託に供するデータの入出力及び抽出又は集計等の一括処理の起動等の処理についてG U Iを用いた操作ができること。
- (7) システムは、法改正や業務の追加等により、機能の追加・更新が必要になった場合でも、容易に改修を行うことができる汎用性の高い構成であること。

7 基幹システムの操作性

- (1) データの入力及び照会処理について、マウス操作若しくはキーボード操作のみでも操作をすることができること。
- (2) 全国銀行協会の金融機関マスターデータの更新（入替）に対応していること。
- (3) システムに表示された画面が印刷できること。また、印刷の際、プレビュー画面により印刷量を変更できること。
- (4) 郵便物のカスタマバーコードの出力ができること。
- (5) 全てのデータはPDF形式及びCSV形式で出力できること。
- (6) 使用するユーザー毎にシステムへのアクセス制限の設定及び使用ログの参照が柔軟にできること。

8 データの利活用

- (1) データの利活用をするために、受注者は発注者が要望するデータを速やかに提出すること。

- (2) 基幹システムは、各業務において成果を確認するための各種一覧及び集計表等の帳票が作成できること。（別紙5「出力帳票一覧」参照）
- (3) 基幹システムが保管するデータを、発注者が指定した条件で組み合わせ、CSVデータとして容易に出力できる機能を持たせること。また、指定した条件は保存が可能とする。対象データは、水栓、メーター、使用者及び調定に関連するもの等、基幹システムに保管された業務全般の項目とする。

9 他業務システムとの連携

- (1) 水道事業会計及び下水道事業会計の調定増減額、収納額、還付額、充当額及び不納欠損額について、会計毎に会計システムの伝票を作成するための元データを作成できること。
- (2) 発注者の使用する会計システムとのデータ連携を実現するための打合せ、データ提供、テスト作業、問合せ対応を十分に行うこと。
- (3) その他台帳システム等、他システムとの連携ができる拡張性を備えること。

第3章 共通機能要件

1 共通事項

- (1) 水栓情報、メーター情報、使用者情報、検針情報、料金計算、調定情報、収納情報、債権管理情報、滞納整理・給水停止情報、減免世帯情報、対応履歴情報等を一元管理できること。また、これらの情報をCSVデータ等として出力できること。
- (2) 画面展開においては、業務の流れに応じ、前の画面を再度検索することなく参照することができるなど、効率的であること。
- (3) 複数条件の指定で、絞り込み検索ができること。
- (4) 検索機能は、前方一致や部分一致、あいまい検索、カナ検索等の幅広い検索ができること。
- (5) 変更履歴について、その処理内容、処理日及び処理者を端末上で確認することができる。
- (6) 使用水量の履歴から水量増減等の確認ができること。
- (7) 漏水等による水量認定業務で使用する資料及び決定通知書等を基幹システムで作成し出力できること。
- (8) 同水栓で使用者の入退去があるケース等を考慮し、過去の全使用者の表示、最新の使用者のみの表示の両方ができること。
- (9) 水栓番号を指定し使用水量の入力をするだけで、「前回検針日」「用途」「口径」「下水情報」等の情報を入力することなく、使用水量に対する料金計算が容易にできるこ

と。また、料金計算の過程が分かるように表示すること。

- (10) 水栓番号は7桁(アルファベット1桁+数字6桁)を付番できることとし、履歴は3桁付番できること。
- (11) 要支援対象者等、取扱に注意すべき水栓であることが容易に判断できること。

2 下水道使用料に関する情報

- (1) 下水道使用料徴収業務に対する機能は、本要求水準書における水道を下水道に読み替えて準用する。なお、その際に水栓番号は検査番号に読み替えると同時に、検索項目（検索条件）は水栓番号と検査番号のいずれも備えていること。
- (2) 下水の排水量は、水道使用量、井戸水使用量等の合計から除外水量を減算した水量とすること。
- (3) 下水排水量の算出対象とする使用量（水道、井戸水除外）は、施設ごとに設定ができること。
- (4) 下水排水量から減免する水量を個別に指定できること。

3 その他

- (1) 特許又は実用新案、その他第三者の権利の対象となっている部品及び工法等を使用する場合は、その使用に関する一切の責任は受注者にあるものとする。
- (2) 全ての成果物、システム、説明資料、マニュアル等が第三者の著作権、その他の権利を侵害していないことを保証すること。もし、権利を侵害していた場合には、損害賠償責任を始めとする全ての責任は、受注者が負うものとする。
- (3) 本業務の実施にあたり、受注者以外に著作権等があるものの利用については、発注者が業務を遂行できるよう、使用権または使用許諾権等の権利が発生し、問題なく利用できるようにすること。
- (4) 発注者は、作成した成果品（使用者へ送付する通知、調定・決算資料等システムから排出される資料）に対し、受注者が取得する著作権及び所有権について発注者に無償で譲渡するものとする。
- (5) 受注者は、著作人格権を行使する場合は、発注者の承認を必要とするものとする。
- (6) 契約後の要求水準書に定めのない内容が生じた場合及び記載された内容について仕様の変更が余儀なくされた場合は、発注者と受注者が協議の上対応すること。

なお、発注者に過失がないにも関わらず、契約後の要求水準書の内容を満たさない場合は、速やかに対応すること。その場合の費用は受注者の負担とする。対応不能の場合は、双方協議の上で、その都度に応じた契約金額の一部を返還するものとする。

第4章 業務別機能要件

1 基本的事項

受注者は、業務委託の各々の業務特性及び法令等に配慮し、各々の特性を十分に勘案し日次作業が軽減されるよう円滑な業務遂行及び確実な情報管理ができる仕様とすること。

2 受付業務に関する事項

受付業務の実施に当たり円滑な業務遂行及び確実な情報管理ができること。

なお、次に掲げる帳票出力は必須とする。

- (1) 受付票
- (2) 使用者に係る情報開示票
- (3) 水栓に係る情報開示票
- (4) 納入通知書
- (5) 納入証明書
- (6) 異動処理票
- (7) 分納計画納入通知書
- (8) 督促状
- (9) 催告状
- (10) 給水停止事前通知書
- (11) 給水停止執行書
- (12) 水量／口座振替済のお知らせ
- (13) 口座再振替のお知らせ
- (14) 口座振替済領収書
- (15) 還付・充当のお知らせ
- (16) 還付通知書
- (17) 充当通知書
- (18) メーター交換のお知らせ
- (19) メーター取替票

3 検針業務に関する事項

検針業務の実施に当たり円滑な業務遂行及び確実な情報管理に加え、事務所外に情報を持ち出す際の情報保護対策が施されていること。また、スマートメーター検針

データの管理もできること。

4 請求業務に関する事項

請求業務の実施に当たり、確実な情報管理及び柔軟な対応ができること。

また、地方税統一QRコード（eL-QR）に対応すること。

5 収納業務に関する事項

収納業務の実施に当たり日次作業が軽減されるよう簡便な操作性を有すると同時に円滑な業務遂行及び確実な情報管理ができること。

6 精算業務

精算業務の実施に当たり日次作業が軽減されるよう簡便な操作性を有すると同時に円滑な業務遂行及び確実な情報管理ができること。

7 滞納整理業務に関する事項

滞納整理業務の実施に当たり日次作業が軽減されるよう簡便な操作性を有すると同時に確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

8 メーター管理業務に関する事項

メーター管理業務の実施に当たり円滑な業務遂行及び正確な管理ができること。

また、スマートメーターに対応すること。

9 検定期間満了メーターに関する事項

検定期間満了メーター交換対応業務の実施に当たり確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

10 メーター仕分け業務に関する事項

メーター仕分け業務の実施に当たり確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

11 水量認定業務に関する事項

水量認定業務で使用する帳票等を基幹システムで作成し、出力できること。

12 各種統計資料作成業務に関する事項

各種統計資料作成業務の実施に当たり確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

13 機器運用管理業務に関する事項

機器運用管理業務の実施に当たり確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

14 井戸水等（I 水栓等）管理業務に関する事項

井戸水等（I 水栓等）管理業務の実施に当たり確実な情報管理及び正確な情報提供ができること。

(別紙1) 貸与品一覧

貸与品については、次のとおりとする。

	品 名	寸法	数量
1	回転スツール	475×450	1
2	片袖机 3 段袖	1200×720	4
3	背付きベンチ	1500×600×710×425	1
4	背付きベンチ	1800×600×710×425	1
5	フロストパーティション	1000×400×1500	1
6	ミーティングチェア	590×560×800×440	6
7	ミーティングテーブル	750×600×720	1
8	ミーティングテーブル	1200×750×700	1
9	事務椅子 肘なし	460×540×825×385-480 825-915	5

(別紙2) 業 務 結 果 一 覧

業務結果一覧については、次のとおりとする。

番号	結果項目	結果水準
1	収納率	現年度（翌年度4月末締め） 97.0%
		過年度（4月末締め） 99.0%
2	未検針件数	15件／月 以内
3	未調定件数	0件／月
4	誤検針件数	5件／月 以内
5	誤調定件数	5件／月 以内
6	誤請求件数	5件／月 以内
7	給水停止通知発送件数	
7	無届使用者件数	20件／月 以内
8	無届転居者件数	20件／月 以内
9	業務効率改善提案	6件／年 以上
10	業務委託に関する苦情件数	5件／日 以内

(別紙3) 日 報 月 報 一 覧

帳票については、次のとおりとする。なお、提出はPDF、紙面ともに提出可能とすること。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
1	調定回議書	当該月の翌月7日まで（但し、期限までの提出が困難な月については、協議の上、決定するものとする。）
2	受付業務月報	受付内容、受付方法を受付時間帯別に集計
3	精算業務月報	
4	催告（滞納整理）月報	
5	収納金額日計表	
6	メーター管理月報	メーターの入出庫数を集計 使用、未使用、所在不明メーター数を集計
7	検針業務月報	
8	給水停止業務月報	
9	下水道使用状況月報	分区域に水栓数、世帯数、水量を集計
10	不明水月報	
11	クレジット登録月報	
12	配布物管理月報	

(別紙4) 経費の負担区分

経費の負担区分については、次のとおりとする。

発注者が負担する経費（委託に含まれないもの）

番号	区 分	備 考
1	収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニエンスストア収納代行手数料 (3) その他収納に関する手数料
2	その他の費用	発注者が必要と認める経費

受注者が負担する経費

番号	区 分	備 考
1	事務所費	(1) 事務所の借上げに係る経費（機械警備費を含む。） (2) 事務所の内装、仕切りの設置に係る経費 (3) 照明、給水及び空調の設置及び維持に係る経費 （注）事務所の借上げに係る契約等は、受注者と建物所有者（㈱大和リース横浜支店）との間で決定するものとする。
2	光熱水費	事務所の電気に係る経費（事務手数料を含む。）及び上下水道に係る経費
3	通信費	発注者が提供する以外の通信使用に係る経費 （注）インターネット及び金融機関との専用回線の使用に係る初期費用及び運用費を含む。
4	営業車両等維持管理費	営業車両の調達、車検、半年点検、維持修理及び保管に係る経費
5	燃料費	営業車両使用に係るガソリン、軽油代等
6	情報処理技術費	情報処理技術要求水準書に係る経費

7	印刷製本費	(1) 納入通知書（窓口発行用を含む。） (2) 督促状 (3) 催告状 (4) 水量認定通知書 (5) 還付通知書 (6) 口座振替済通知書 (7) 給水停止予告書 (8) 給水停止通知書 (9) 検定期間満了メーター交換のお知らせ（はがき）、作業票 (10) 使用水量のお知らせ (11) 検針機器収納領収書 (12) 水道使用開始届 (13) 水道料金等口座振替・自動振込利用申込書 (14) 分納誓約書 (15) 通知用封筒（縦型・横型） (16) 検針機器検針のお知らせ票 (17) メーター検定満期取替施工票 (18) その他必要な帳票等
8	郵便物等郵送料	(1) 水道使用開始届 (2) 納入通知書（窓口発行用を含む。） (3) 口座振替・自動払込利用申込書 (4) 口座振替済通知書及び使用水量のお知らせ (5) 督促状 (6) 催告状 (7) 水量認定通知書 (8) 還付通知書 (9) 検定期間満了メーター交換のお知らせ（はがき）、作業票 (10) 減免措置決定通知書等 (11) その他業務上必要と認める郵便物郵送料
9	保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等 水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等
10	事務用備品	事務所案内看板、パソコン等OA機器、金庫、書庫等、パーテーション、机、椅子、その他これらに類するもの
11	事務用消耗品	文房具、現金取扱領収日付印、その他これらに類するもの
12	現場用備消耗品	現場用工具、音聴棒、水栓用鍵付きキャップ、水栓番号シール、その他これらに類するもの
13	事務引継費	契約期間満了等による事務引継等にかかる経費及び物件撤去に要する費用

(別紙5) 出力帳票一覧 1 / 5

出力帳票については、次のとおりとする。

なお、出力形式はCSV形式及びPDF形式とし、表計算ソフトを用いて加工しやすいフォーマットとする。内容等については別途協議とする。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
1	使用水量のお知らせ・前回口座振替の結果及び次回口座振替の案内	検針機器又は付属する機器
2	納入通知書兼領収書	検針機器又は付属する機器
3	検針データ一覧表	検針結果 未検針水栓 異常検針水栓 無届使用水栓
4	未請求・請求保留一覧表	
5	親子メーター水量差一覧表	
6	調定明細書	口径別に日毎の調定内容を上下別に記載
7	調定一覧表・集計表	上下別・口径別・水量段階別・料金体系別・用途別・支払区分別
8	調定更正一覧表・集計表	上下別・口径別・水量段階別・料金体系別・用途別・支払区分別
9	口径別水量別調定集計表	
10	福祉減免対象者管理表	
11	福祉減免調定一覧表・集計表	
12	納入通知書	
13	督促状	

(別紙5) 出力帳票一覧 2/5

出力帳票については、次のとおりとする。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
1 6	催告状	
1 7	使用水量のお知らせ	再発行
1 8	納入証明書	
1 9	中止証明書	
2 0	送付物発行履歴一覧表	納入通知書、督促状、催告状
2 1	日計表	
2 2	日別日計表	
2 3	入金一覧表	
2 4	収納額集計表	口径別・水量段階別・料金体系別・支払方法別
2 5	口座登録一覧表	
2 6	金融機関別収納明細一覧表	請求、収納、口振不納
2 7	クレジット登録・請求結果一覧表	
2 8	過誤納整理簿	
2 9	過誤納金充当・還付通知書	
3 0	過誤納金処理一覧表・集計表・未処理一覧表	口径別・水量段階別・料金体系別・還付/充当別
3 1	未払残高集計表	口径別・水量段階別・料金体系別

(別紙5) 出力帳票一覧 3 / 5

出力帳票については、次のとおりとする。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
3 2	債権管理台帳	
3 3	給水停止対象者一覧表	
3 4	給水停止執行予告書・執行書	
3 5	分納誓約一覧表	提出状況・履行状況・分納誓約個票
3 6	滞納整理に係る図書一式	支払督促の申立て・差押え・小額訴訟に係る裁判所提出用
3 7	未収残一覧表・集計表	
3 8	メーター一覧表・入出庫表・集計表・たな卸し表	地区別、種別、検定満了期間別
3 9	メーター取替票	
4 0	検満メーター交換のお知らせ	
4 1	検定期間満了メーター交換通知書	
4 2	漏水に係る使用水量認定決定書	
4 3	水栓情報一覧表	
4 4	更新履歴一覧表	
4 5	排水情報未入力一覧表	
4 6	下水道接続開始一覧表	
4 7	下水道分区域水栓数世帯数水量集計表	

(別紙5) 出力帳票一覧 4 / 5

出力帳票については、次のとおりとする。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
4 8	使用者に係る帳票	検針結果等の使用状況及び収納状況
4 9	届出件数口径別内訳	
5 0	給水契約に係る内訳	口径別用途別・用途別・口径別・再開休止別件数
5 1	口径別検満等件数表	口径別メーター取替件数内訳
5 2	水栓別使用水量一覧表	上下別
5 3	多量給水者・排水者一覧	CSV 日付、期間指定可
5 4	料金改定前後調定比較一覧表	CSV 口径別水量段階別用途別
5 5	不納欠損対象一覧	CSV 上下別
5 6	給水停止の状況と停止後の納入状況	エクセル
5 7	郵送物（納入通知書、督促状、催告状）発送、再発送及び戻り件数	エクセル
5 8	上下水道局 1F ローソン、お客様センター窓口入金分集計表	エクセル
5 9	督促・催告状に関する調書	エクセル 上下別
6 0	電話窓口受付件数	エクセル
6 1	土日祝日、電話問い合わせ、窓口、現場対応件数一覧表	エクセル
6 2	電話催告対象者一覧表	エクセル
6 3	電話催告結果集計表	エクセル

(別紙5) 出力帳票一覧 4 / 5

出力帳票については、次のとおりとする。

番号	名 称	備 考 (内 容 等)
6 4	市外対応対象者一覧表	エクセル
6 5	市外対応結果集計表	エクセル
6 6	漏水認定一覧表	CSV
6 7	雑収入（簿外管理分）一覧表	CSV
6 8	水量認定通知書	PDF