

三田市水道料金徴収等業務処理要領

第1章 目的

- 1 本処理要領は、三田市上下水道部（以下「発注者」という。）が、受託事業者（以下「受注者」という。）に委託する三田市水道料金徴収等業務委託（以下「業務委託」という。）の実施方法等について、本市の標準的な業務内容を示すものである。

業務委託は、処理要領のほか、実施要項、仕様書等に提示された条件並びに受注者の提案内容に基づいて行うこと。なお、受注者は業務の改善や効率化など、本処理要領の業務内容に限らず、お客さまサービス及び収納率の向上につながる提案を行うものとする。

第2章 水道料金及び下水道使用料に関する業務

1 窓口電話受付・収納業務

- (1) 上下水道料金等の説明に関すること。
 - ア 上下水道料金等についての問い合わせがあった場合は、親切・丁寧に対応し、苦情等につながることをしないよう留意すること。
 - イ 窓口電話受付は日本語以外の英語等の言語に対応できる体制を整備すること。
- (2) 水道の使用開始・中止及び名義変更、口座振替の届出受付に関すること
 - ア 窓口、電話、FAX、電子メール、電子申請等で対応を行い、上下水道使用（開栓・中止・名義変更）の届出で受付けた使用者データを受注者が構築する水道料金等電子計算処理システム（以下「料金システム」という。）に登録をするとともに、依頼内容に合わせた適切な事務処理を行うこと。
 - イ 水道の使用開始・中止及び名義変更等の利便性を高めるため、インターネット回線を用いた受付システムの構築及び運用をすること。
- (3) 各種届出受付に関すること。
 - ア 漏水減免申請
三田市漏水による水道料金減免に関する取扱規程及び下水道使用料及び生活排水処理使用料減免処理要綱に基づき、減免申請を受付・審査する。申請受理後、決裁資料を作成し発注者の決裁を得る。
 - イ 水道料金等口座振替・自動振込利用申込書の受理及びデータ入力
 - ウ 水道料金等納付済証明書の発行
交付申請に基づき、証明書を発行する。発行手数料1通300円を徴収する。ただし、市の発行手数料に変更のあった場合は、それに準じて変更すること。
 - エ 共同栓使用戸数異動届（集合住宅等の戸数申請（料金計算の特例））の受付・申請受理
※新築の集合住宅等についてはマンション戸数申請の案内文書を送付する。
- (4) 上下水道料金の収納に関すること。
 - ア 水道料金等の窓口収納
水道料金等を収納したときは、納入通知書の領収日付印欄に領収印を押印し、小切手で収納を行った場合は、領収書に証券受領印も併せて押印

し、領収書を支払い者へ確実に手渡すこと。

イ 銀行への入金整理

窓口で収納した現金は、納入済通知書と現金の照合を行い、入金票を作成し、金庫等で安全確実に保管し、翌営業日に三田市水道事業出納取扱金融機関に入金する。

(5) 料金以外（前受金・分担金・手数料）の受領に関すること。

営業前受金・加入分担金・工事分担金・検査手数料の受領について、水道料金等と同様に三田市水道事業出納取扱金融機関に入金する。

(6) 水道料金等の消込処理に関すること。

ア 水道料金納入済通知書によるもの

(ア) 三田市水道事業出納取扱金融機関から送付される納入済通知を分類し、消込処理をする。

(イ) 消込処理の終了後、収納日・収入・金融機関等区分別収入を整理した「上下水道料金等振替内訳明細表」を作成し、入金額と照合する。

(ロ) 納入済通知書と「上下水道料金等振替内訳明細表」を発注者に翌営業日までに提出する。

イ 口座振替による収納

(ア) 毎月15日の振替日の4営業日前に水道事業出納取扱金融機関に依頼した口座振替データが振替後2営業日後に返却されるので、料金システムに取り込みを行う。

(イ) システム取り込み時に次の処理を行う

a 残高不足の理由による口座振替不能分については、使用者等に「口座振替不能のお知らせ(再振替通知書)」を送付すると共に、その月の27日（その日が休業日にあたる場合は翌営業日）に再振替を行い、料金システムで再振替依頼データを作成する。

b 再振替は料金システム上、残高不足のみ対象となるため、残高不足以外の理由による口座振替不能分は、実態を調査し、必要に応じて納入通知書を発行し送付する。

c 「上下水道料金等振替内訳明細表」を作成し発注者に報告する。

(ロ) 水道事業出納取扱金融機関からの入金確認後、口座振替済収納データを料金システムに消込処理を行う。過年分の口座振替済データがあった場合は、振替結果を発注者に報告する。

(ハ) 再振替後2営業日後に再振替結果データが返却されるので、料金システムに結果データの取り込みを行う。

(ニ) システム取り込み後に、「上下水道料金等振替内訳明細表」を作成し発注者に報告する。

(ヒ) 水道事業出納取扱金融機関からの入金確認後、口座再振替済収納データを料金システムに消し込み処理を行う。過年分の口座振替済データがあった場合は、振替結果を発注者に報告する。

(ヘ) 三田市水道事業出納取扱金融機関の口座振替のデータ伝送方法は、発注者が指定する方法を使用すること。

ウ コンビニエンスストアによる収納

(ア) 収納データについては、収納代行業者から報告のある毎月のスケジュール表に基づき処理する。

(イ) 収納代行業者から送信される速報・確報データをインターネットにより毎日ダウンロードし（午後2時以降）、料金システムに取り込み処理

- をする。
- (ウ) 収納代行業者からの収納金の振込予定日の前日までに、水道事業出納取扱金融機関に振込日予定日、振込金額等を指定の様式により報告する。
- (エ) 水道事業出納取扱金融機関からの入金確認後、料金システムに収納金の消し込み処理を行う。
- (オ) コンビニエンスストアの収納代行業務は、発注者が指定する業者のシステムを使用すること。
- エ 現金書留による収納
- 現金書留により送金を受けた時は、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者に送付する。送金された額に過不足があるときは使用者に連絡し処理する。
- オ ATM入金等による収納
- 水道事業の口座にATM等から直接振り込まれた場合は、三田市水道事業出納取扱金融機関から連絡があるので、該当する納付書を作成し、三田市水道事業出納取扱金融機関に翌営業日までに届ける。
- カ 収納消し込み処理を行った際に二重入金等があれば料金システムから「還付金明細書」が出力されるので後述の還付・充当処理を行うこと。
- (7) 収納日計表(「上下水道料金等振替内訳明細表」)の作成に関すること。
納入済通知書、口座振替、コンビニ収納等による消し込み処理終了後、「上下水道料金等振替内訳明細表」を作成し発注者へ提出すること。
- (8) 水道料金等の還付・充当処理に関すること。
漏水減免、二重入金、調定更正等で還付・充当処理が必要となった場合は、処理に関する資料を作成し発注者の決裁を得ること。発注者の決裁完了後、通知を使用者へ送付する。(還付金等の振込は発注者が行う。)
- (9) 口座振替の促進に関すること。
ア 電話等で開栓、名義変更の届出があった場合や料金滞納者への接触時には上下水道料金の口座振替への切り替えを積極的に勧めていくこと。
イ 新規の開栓で納付書払となっている使用者に対して、口座振替の案内等の促進を行うこと。
- (10) 漏水やメーターボックスの破損等の問い合わせの対応(業者紹介等)に関すること。
漏水の問い合わせには、簡易な漏水の調べ方等を説明し、早急に修理を行うよう依頼し、三田市上下水道工事業協同組合や三田市指定給水装置工事業業者の紹介を行うこと。
宅内・メーターボックス1次側の漏水、その他・路面漏水等については、現地確認のうえ、市上下水道部上水道課及び関係部署に報告を行うとともに、漏水修繕工事の実施支援(組合への指示ほか)を行うこと。
使用者からメーターボックス蓋割れや破損等の相談があった場合は、業者等に連絡し引き継ぎを行うこと。
- (11) 上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること。

上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等に関して、受託業務の範囲内であれば懇切丁寧に説明を行い、受託業務以外の内容であれば関係部署に確実に引継ぎを行うこと。

2 開閉栓業務

(1) 開栓業務に関すること。

- ア 使用者からの届出に基づき、記載されている所在地、メーター番号等を確認・記録し、使用開始日の前日（前日が休業日の場合はその前日）に1次側止水栓の開栓作業を行う。ただし、使用者の都合により、立会い開栓を希望する場合はその指定する日時とする。
- イ 止水栓を開いた後、パイロットの静止を必ず確認する。集合住宅等で遠隔メーターのためにパイロットの確認が出来ないものは、宅内漏水を防止する為に2次側止水栓を閉め、玄関扉等に「2次側止水栓の開け方」のお知らせ票をくくりつけておく。
- ウ パイロットが静止しないときは、漏水もしくは宅内の蛇口が開いている可能性があるため、2次側止水栓を閉栓し「バルブ開栓のお願い」を差し置く。
- エ メーターが撤去されている場合は、受注者で新しいメーターの取り付けを行い、1次側止水栓を開栓する。
- オ 開栓時指示数等を料金システムに入力する。

(2) 閉栓業務に関すること。

- ア 使用者からの届出に基づき、記載されている所在地、メーター番号等を確認・記録し、使用中止日の翌営業日に止水栓の閉栓を行う。ただし、使用者の都合により、立会い閉栓を希望する場合はその指定する日時とする。
- イ 止水栓がないもの、あるいは止水栓の止水キーにより閉栓できないものについては、閉栓キャップ止めもしくは、メーター撤去の方法で止水（閉栓）を行う。
- ウ 次期使用者への開栓案内を、お知らせ文書の投函等により行う。
- エ 閉栓時指示数等を料金システムに入力する。

(3) 名義変更に伴うメーター指示数の確認に関すること。

- ア 使用者からの届出に基づき、記載されている所在地、メーター番号等を確認し、名義変更日（名義変更日は休業日を含む）にメーターの指示数確認・記録作業を行う。使用者の都合により、立会いを希望する場合はその指定する日時とする。
- イ 「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」等に名義変更時メーター指示数を記録する。
- ウ パイロットの静止を確認し漏水等の異常がないか確認する。
- エ 名義変更時指示数等を料金システムに入力する。

(4) 閉栓に伴う現地精算業務に関すること。

現地での料金等の支払精算を希望された場合は水量、水道料金等を計算のうえ、現金と引き替えに領収書を発行する。

(5) その他の必要な事項

- ア 受注者は、開閉栓業務時は発注者が交付した身分証明書を常に携帯し、使用者やその他関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- イ 開閉栓の際に携帯する帳票及び工具等は、受注者において準備することを基本とし、その保守も同様とする。
- ウ 開閉栓作業において破損等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受注者にあることが明らかである場合は、受注者の責任において復旧させること。

3 滞納整理業務

(1) 滞納整理計画の作成に関すること

給水停止、督促、催告等の滞納整理についての年間計画を年度当初に作成し発注者に報告する。

(2) 滞納者情報の管理に関すること

- ア 滞納者等の状況及び交渉内容等は、料金システム等に入力し、記録をすること。
- イ 高額または長期滞納者については、滞納整理の約束折衝等を記録・整理し、管理するものとする。
- ウ 発注者が指定する時期に滞納者情報を作成し、発注者へ提出する。

(3) 督促状の作成・発送に関すること

- ア 納期限が過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、該当者一覧表等を発注者に提出し、承認（決裁）を得た後、当初の納期限後20日以内(毎月15日頃)に督促状を発送するものとする。
- イ 督促状は、送付直前まで入金確認を行い送付する。
- ウ 納付はあったが料金システムに反映していない場合や漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合など、抜き取り分を確認し送付する。

(4) 催告及び訪問徴収に関すること

- ア 督促状納期限を過ぎて未納となっている使用者については、催告（文書・訪問・電話等）を行う。なお、催告書の発送については、該当者一覧表等を発注者に提出し、承認（決裁）を得た後、発送すること。
- イ 電話・訪問徴収は、積極的に行い早期の未収金の解消に努める。
- ウ 催告による入金状況を管理し、定期的に発注者に報告する。
- エ 滞納者の転出先の追跡調査及び送付先変更データの入力を行うこと。

(5) 不納欠損対象債権の整理に関すること

ア 滞納者の時効期間の管理

滞納者について、上水道料金（2年、5年、10年）、下水道使用料（5年）の時効期間を適正に管理し、収納率の向上に努めること。

- イ 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付や誓約が得られず時効の更新が図れなかった債権（時効完成債権）及び居所不明、死亡、破産等の滞納者について、別途発注者が指示する回収不能債権の整理方針に基づいて、滞納者ごとに下記の項目を整理すること。

(ア)滞納となった理由

- (イ)時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）
 - (ウ)滞納者の支払能力の有無
 - (エ)滞納者の現況
- ウ 発注者が指定する時期にイにより整理された滞納者リストを作成し発注者へ提出すること。

(6) 給水停止に関すること

納入期限までに納入しない料金(以下「滞納料金」という。)が、2期以上又は、滞納料金の総額が50,000円以上の者、分割納付誓約が不履行となった者に対し給水停止予告通知書を送付し、予告通知書の支払期日までに納入しない使用者を対象に給水停止措置を行う。

ア 給水停止予告通知書の作成及び送付

(ア)料金システムから給水停止予告対象者を抽出し、給水停止予告通知書を作成した後、発注者の承認(決裁)後通知書を発送する。

(イ)発送直前まで入金状況を確認し、納入済者へ発送することのないよう注意する。

(ウ)電話等で次回入金約束を申し出ている者について、約束日前に発送することのないよう注意する。

(エ)給水停止予告通知書の発送は特定記録郵便で発送する。

イ 予告通知書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いがあれば、その状況を料金システムに記録する。

ウ 給水停止の執行

(ア)「給水停止執行通知書」に記載された日に給水停止を執行する。

(イ)給水停止の中止は、原則として使用者が滞納料金の全額又は一部を支払ったときとし、滞納料金の支払いを誓約した場合には、給水停止を保留することができる。

(ウ)給水停止の執行は1次側止水栓を専用工具による閉栓又はキャップ止めにより行う。

(エ)給水停止を行った場合には、必ず給水停止執行通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合はポスト等に投函する。

(オ)止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し、給水停止時メーター指示数を記録する。

エ 給水停止の解除

(ア)受注者は給水停止執行日の午後8時まで事務所で待機し対応するものとする。なお、午後8時以降の受付は原則として取り扱わないが、別途発注者と協議の上、対応可能な体制を整えるものとする。

(イ)給水停止の解除は原則として滞納料金の全額を支払った時とするが、使用者等が滞納料金の一部支払いまたは分納誓約をした場合は給水停止を解除することができる。

(ウ)給水停止を解除する場合は、1次側止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確認するものとする。

オ 給水停止執行状況の報告

給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を発注者に提出する。

カ 給水停止保留者の管理

支払い約束等により給水停止の執行を保留した者について、その履行状況を管理し、不履行者については発注者の承認(決裁)を得て給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、1次側止水

栓の開栓を行う。

(7) 分割納付に関すること

- ア 滞納金の一括納付ができない使用者については、分割納付による計画的な納付を促すこととする。また、分割納付の計画は生活状況等を踏まえ、適宜見直すこと。
- イ 分納誓約については必ず債権者(契約者)本人から徴収すること。また、新たに滞納金が発生した場合は、生活状況等を踏まえて計画策定を行ったうえで、改めて分納誓約を行うこと。
- ウ 分納誓約は発注者の承認(決裁)を得て、使用者に分割納付誓約(控)や納付書等を交付し、誓約内容を料金システムへ入力する。
- エ 常に分割納付者の納付状況を確認し、納付計画が履行されていない場合は催告(電話・文書)を行うこと。
- オ 催告を行っても納付がない場合は給水停止予告通知の対象とし、以後給水停止の手続きに則って処理する。
- カ 郵送納付者に対しては、分納誓約書の納付計画に従って納付書を郵送する。

(8) その他必要な事項

- ア 支払督促等に関する必要な資料を作成し、発注者に提出する。
- イ 破産債権の届出等に必要な資料を作成し、発注者へ提出する。
- ウ 滞納者の所有不動産競売事件について、配当要求に必要な資料を作成し、発注者へ提出する。
- エ 支払督促等の裁判行為に関し、手続き上必要な書類の作成し、発注者へ提出する。

4 検針・検量業務

(1) 検針日程表の作成に関すること

検針は地区により奇数月・偶数月の隔月検針とし毎月の日程表等を作成する。

(2) 検針データの作成に関すること

料金システムから検針データの作成を行う。

(3) ハンディ・ターミナル(以下「H/T」という。)に関すること

- ア H/Tの管理は、受注者が行うものとする。
- イ H/Tの記録紙(「ご使用水量等のお知らせ」)は、受注者が在庫等について管理する。
- ウ H/T及び付属品の取扱いには細心の注意を払って扱い、盗難、紛失、破損等しないようにする。
- エ H/Tはパスワード設定及びデータ暗号化等によるセキュリティ対策を講じ、個人情報の管理をすること。また、複数回のパスワード入力により使用不可状態(ロック状態)になること。
- オ H/Tは施錠等のできる場所で管理を行い、盗難や情報漏えいの対策を講じること。

(4) 検針作業に関すること

- ア 検針は、原則1日から20日までの定例日（前回検針より2か月を経過した同日）までの間に行う。やむを得ない理由により定例日を変更する場合は、原則として定例日の前後3日以内とする。
- イ 受注者は、検針時は発注者が交付した身分証明書を常に携帯し、お客さまその他関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- ウ 検針の際に携帯するH/T及び付属品は、受注者において準備することを基本とし、その保守も同様とする。
- エ 検針は、メーター設置場所に赴き、水栓所在地、水栓番号、メーター番号、使用者名、建物名、部屋番号等を確認した上で、指針値を正確に読取り、H/Tに确实かつ正確に入力するものとする。
- オ 現地で指針値をH/Tに入力後、「ご使用水量等のお知らせ」を作成し、ポストに投函する。ポストがない場合・ふさがれている場合は転居調査等を行い、确实に届く方法により使用者に通知する。
- カ 検針時の水量が異常水量の対応は下記のとおりとする。
 - (ア) 検針時はメーターのパイロットの動きに気を配り、漏水の有無を確認する。
 - (イ) 異常水量を発見した場合は、使用者に漏水の可能性等を説明または通知すること。また、使用者が不在の場合、電話等で漏水の可能性等を説明すること。
 - (ウ) 宅内側の漏水である場合は、使用者側において修理してもらう必要があることを伝え、市内の三田市指定給水装置工事事業者について説明するとともに、漏水減免の制度があることを説明しておく。
 - (エ) 宅内・メーターボックス1次側の漏水については、市上下水道部上水道課に報告を行うとともに、漏水修繕工事の実施支援（組合への指示、お客さまとの連絡調整等）を行うこと。
- キ メーター故障（メーターの逆取付けを含む。）を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し、受注者側で取替を行い、指示数の訂正等速やかに対応する。

(5) 不正使用に関すること

無断使用を発見した場合または、発注者が依頼する無断使用者及び無断転出者等について、使用者に連絡を取り使用開始・中止の手続きを行うよう依頼する。また、クロスコネクション等、三田市給水条例等に違反する行為を発見したときは、速やかに発注者に報告すること。

(6) 検針結果の料金システムへの取り込みに関すること

検針終了後、H/Tの検針データを料金システムに取り込み、エラー等を確認するチェックリストを作成する。

(7) 検針結果のチェックリストの確認に関すること

- ア 算出された使用水量が前回水量もしくは前年同期に比較し著しく増加、減少する場合は、再度メーター指示数を確認し、使用者への聞き取りなど状況調査を実施し、理由に応じた措置をとる。
- イ チェックリストにより、水量ゼロ等の場合については、使用者に「水道のご使用について（閉栓手続きの案内文書）」を送付する。

- (8) 未検針及び誤検針などの処理に関すること
 - ア 検針終了後、検針員は必ず H/T で未検針がないか確認する。
 - イ 検針データを水道料金システムに取り込んだ後、再度未検針がないかシステムで確認する。
 - ウ 再検針等により誤検針が発覚した場合は、直ちに使用者に連絡を取り、調定更生、還付等の対応を行うこと。

- (9) 使用水量の認定に関すること
 - ア 犬、施錠、積載等により検針できない場合は、「水道検針にご協力をお願い」をポスト等に投函し、再訪問を行い検針する。ただし、検針締切日までに検針できない場合は、前3回又は昨年同期の平均使用水量を基に認定することができる。ただし、前記の方法により認定が困難な場合については、発注者が認めた水量によって認定する。
 - イ メーター位置不明のものは、マッピングデータ等で確認を行い、再訪問し検針を行う。
 - ウ メーターが設置されていない場合は、発注者に確認を行い処理する。

- (10) その他の必要な事項
 - ア 使用者等からの苦情、トラブル等は、受注者において対応し、対応結果を必要に応じて内容及び対応結果を発注者に書面にて報告すること。
 - イ 受注者は、検針に従事する者の技術面や接遇マナー、個人情報保護等について指導教育するものとする。

5 料金計算・調定業務

- (1) 水道料金の調定に関すること
 - ア 使用水量に基づき、月1回（月初）料金調定を行う。
 - イ 料金調定の後、上下水道料金納入通知書を作成する。作成日は原則、調定日の翌営業日とする。（納入期限は月末、ただし、月末が休業日の場合は翌営業日）
 - ウ 調定賦課に関する資料を作成し、発注者へ報告する。
 - エ 水道料金等の納入通知書の発送
 - (ア) 収納済使用者等の納入通知書を抜き取る。
 - (イ) 同一の使用者や送付先が同じ納入通知書は、まとめて郵送する。
 - オ 前月中に閉栓した使用者及び下水のみ使用者について「ご使用水量等のお知らせ」を作成し送付する。

- (2) 調定更正に関すること
 - ア 検針誤りや認定水量の調整等で、調定後に使用水量に変更が生じた場合は調定更正を行い、発注者へ報告すること。
 - イ 還付又は再請求が必要となった場合は、速やかに使用者に連絡し、処理を行うこと。
 - ウ 受注者の料金システムと発注者の公営企業会計システム上の調定額に差異がある場合、差額についての明細表を作成し、両システムの整合を図ること。

- (3) 口座情報の管理（受付、登録、変更等）に関すること。
 - ア 取扱金融機関で照合された「水道料金口座振替・自動払込利用申込書」

- を料金システムへ入力する。
- イ 使用者から市内転居等で旧使用場所の口座振替継続の申し出があった場合は、新使用場所の登録情報に口座情報を引き継ぐこと。
- ウ 前月末までの口座登録（新規・変更）者に対して、「口座振替開始通知」（ハガキシーラー）を送付する。
- (4) 口座振替依頼データの作成に関すること。
- ア 口座振替指定日は検針月の翌月 15 日とし、その日が休業日にあたる時は翌営業日とする。また、変則的な振替日等が発生する場合は、年度当初に年間の口座振替日について口座振替取扱金融機関との調整を行うこと。
- ※以下のフローは「第 2 章 1 (6) 水道料金等の消込処理に関すること。」の「イ 口座振替による収納」を参照。
- (5) 減免処理に関すること。
- ア 漏水減免等の減免処理は、発注者の決裁が完了した後、料金システムに更正情報を入力し、還付又は料金更正後の再請求について、速やかに使用者に通知する。
- (6) その他の必要な事項
- ア 納入通知書等の宛先不明等による返戻分に関する調査及び公示送達に係る資料を作成し、発注者に提出する。
- イ その他必要な事項は発注者と協議し定めることとする。

6 検定満了メーター取替業務

- (1) メーター取替計画の作成に関すること。
- ア 検定満期のメーター取替は一戸建て住宅・親メーターに関しては、7 年目毎（検定満期が取替実施年の翌年 1 月から 12 月のメーターを抽出）に取替を行うこととし、取替年間計画を作成すること。ただし、冬場（12 月～3 月）の取替は原則行わないこと。
- イ 取替対象メーターの抽出は、料金システムからメーター取替を集計した「検定期限満了量水器取替リスト」を作成する。
- (2) メーター購入計画の作成に関すること。
- 翌年度の検満取替メーター必要個数、年度当初メーター必要個数を類推し、発注者へ報告し、メーター購入を依頼する。
- (3) メーターの在庫管理に関すること。
- メーターの在庫管理は、毎月末に棚卸を行い、その結果を発注者へ報告を行うこと（リサイクルメーター及び廃棄メーターの分別作業は除く）。
- また、Φ 13、20、25、30、40 のメーターはすぐに業者に支給できるように適当個数を事務所に確保しておくこと。
- (4) 取替一覧表、取替指示票、取替お知らせハガキの作成・送付及びお客さまとの日程調整等に関すること。
- 検満に伴うメーター交換のお知らせは、該当者に対し取替前の概ね 1 週間前までに取替お知らせハガキ等で連絡し、取替時に断水などで事前の

打ち合わせが必要な場合は相手方と適切に協議すること。

- (5) メーターの出庫、取替作業、取替済メーターの回収に関すること。
- ア メーター出庫の際は、交換メーター、検定期限満了量水器取替リスト、取替指示票、位置図等の準備を行うこと。
 - イ メーター取替作業は、現場の保安衛生等に万全の措置を講じ作業を行い、事故防止に努めること。
 - ウ 使用者が在宅の場合は必ず作業開始前に声をかけ、敷地内には無断で立ち入らないこと。作業完了後は終了の旨を連絡し、「取替完了済通知」を手渡す。(不在の場合は「取替完了済通知」をポスト等に投函)
 - エ メーター取替の際に雑物等が給水管に入らないように注意し、メーターの取付方向の間違い(逆付)が無いこと、漏水が無いことを確認すること。
 - オ 回収したメーターの指示数等を「メーター取替指示票」に記載し、回収メーター現物と「メーター取替指示票」の取替時指示数等に誤りがないかを再度確認すること。
 - カ 大口(Φ50mm以上)メーターの取替については特に注意を払い、取替手順等を順守し、必要に応じて市上下水道部上水道課整備係の立会を要する。
 - キ 取替トラブル事の対応
 - (ア) 建物の増改築や外構工事、2次側の漏水等で水道メーターの取替が出来ない場合は、使用者に修繕を依頼し、修繕後にメーターの取替を行うこと。
 - (イ) 2次側の洗管作業、受水槽への赤水等の流入に留意すること。
 - (ウ) 仕切弁の開閉作業に伴う近隣付近への水衝撃、赤水等の対応(流量調整弁の確認ミス)、急な仕切弁の開栓作業により影響が水道本管にでた場合等、その他メーター取替に起因する影響がでた場合は、発注者と連携し対応すること。
 - ク マンション等のメーター取替時に市が把握していない違法・無届改造等が判明した場合は、発注者へ報告を行うこと。
- (6) 取替メーターに関するデータの料金システムへの入力に関すること。
料金システムに「メーター取替指示票」からの取替データを取り込み、正確に反映させること。
- (7) メーター取替業務に関する苦情、問い合わせ等への対応に関すること。
メーター取替に関する苦情には誠意をもって対応し、受注者で責任を持って対応すること。
- (8) メーター取替を起因とする漏水等の事故等への処理及び復旧に関すること。
- ア 受注者の責による漏水等の相手方への費用弁償は、受注者で対応し、解決すること。
 - イ メーター取替時に1次側の止水栓の不良、漏水等を発見した場合は、緊急修繕を行うこと。また、管路等の保全のための補修や故障した止水栓の修理及び交換を行うこと。
 - ウ メーター取替作業において破損等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受注者にあるこ

とが明らかであると認めるときは、受注者の責任において復旧させること。

第3章 料金システムの導入、運用、保守及び管理業務

1 料金システムの導入業務に関すること

(1) 料金システム導入に関する基本的事項

料金システムについては、本仕様書の業務委託を実現できるハードウェア、ソフトウェア等を備え、各業務に対応した端末処理ができること。

ア 原則クラウド方式によるものとし、端末機とデータセンターは、専用線または IP-VPN 等の閉域網により外部に情報が漏えいしない方法で接続すること。

イ 料金システムのアプリケーション及びデータは、サーバーで集中管理させ、端末機には、アプリケーション及びデータは常駐させない構成とすること。

ウ 料金システムは、保守等でやむを得ないときを除き、原則として、24 時間 365 日の稼働を可能とすること。また、システムダウン、データ消去等の不測の事故に対応するため、日次(随時)のバックアップの実施や復旧手順書を作成すること。

エ 端末機はインターネットが閲覧できない分離された環境で構築すること。業務上インターネットの閲覧が必要な場合は、別ネットワークの PC を使用すること。

オ 水道料金の改定やスマートフォン決済アプリ等による決済手段の拡大、消費税率変更、法令等の改正、統計データ抽出などに対応できるよう、拡張性、柔軟性を有した料金システムとし、変更内容については、その都度、発注者と協議、決定すること。

カ 随時のプログラム変更等に伴う費用は、受注者負担とするが、大規模なプログラム作成、改良等の費用負担については、発注者と協議のうえ、決定すること。

キ 発注者が、指示する様式により帳票類、通知書等を作成できること。なお、作成する帳票類等の内容、レイアウトについては、発注者と協議の上、決定すること。

ク 「ご使用水量等のお知らせ」「水道料金・下水道使用料請求書」に、消費税の適格請求書保存方式(インボイス)制度の記載事項の出力ができること。

ケ 本仕様書に関する諸集計、統計、発注者が臨時に指示する諸統計(口径メーターごとの使用水量データ、家庭用や営業用等の業態別データなど)が出力できること。

コ 口座振替依頼データの作成については、オンライン伝送に対応できるものとする。

サ 他システム(マッピングシステム等)とのデータ連携については、発注者が指定する CSV 形式等でデータ出力ができること。

(2) 料金システムを構築する場合の基本的事項

ア 受注者は、業務着手前に業務主任担当者を配置するとともに、システム導入作業計画書を作成し、発注者の承認を得ること。なお、業務主任担当者は、システム構築に関して十分な実務経験を有する者であること。

イ 受注者は、システム導入完了後に、次の書類を発注者に提供すること。

(ア)システム基本設計書及び詳細設計書、カスタマイズ一覧

(イ)システム構成リスト(ハード及びソフト)

- (ウ) データ構成テーブル
 - (エ) システム操作マニュアル
 - (オ) システム動作確認のチェックリスト
 - (カ) データ移行結果のチェックリスト
- ウ 業務の進捗管理は、受注者の責任において、行うものとし、発注者は、その内容について、適宜、確認できるものとする。
- (3) データ移行に関する事項
- 現行料金システムから新規で料金システムを構築する場合は、本仕様書等の業務委託を実現できるものとし、以下の事項を満たすこと。
- ア 現行料金システムからのデータ移行を行う場合、全データ漏れなく移行し、移行後の使用に支障が発生しないようにすること。また、テスト移行を1回以上は実施すること。
 - イ システム構築にあたっては、ハードウェア及びソフトウェアがともに複雑になることを避け、パッケージシステムを基本とすること。その際、業務上必要な機能は、システム改修して構築するものとするが、代替機能等の運用により改修が回避できる場合は、代替機能等による運用の提案も可とする。
 - ウ 現行料金システムのデータを新料金システムに移行する費用は、受注者の負担とする。
 - エ 新料金システムは、本稼働の前2か月以上をテスト稼働期間とすること。なお、テスト稼働を行う作業場所等については、発注者と受注者とが協議の上、決定するものとする。
 - オ データ移行にあたっては、現行料金システムから提供されたデータが仕様に適合しているかを検査し、新料金システムで不具合を起こす恐れのあるデータについては、その修正を行うこと。
 - カ 各種マスターのデータ変換等については、発注者と受注者は、十分な協議及び検証をもって、新料金システム移行を行うこと。

2 料金システム導入後の運用、保守及び管理業務に関すること

- (1) 運用、保守及び管理業務に関する基本的事項
- ア 業務委託に関するデータの入力、管理等の電算処理等、業務委託全般を一元的に管理、処理できるよう料金システムを運用すること。また、料金システムにおいて、常に正常な機能や能力を保持できるよう、必要な保守及び管理を行うこと。
 - イ システムログを取得し検査すること。
 - ウ 年間の料金システムの処理スケジュールを作成し、発注者へ提出すること。
- (2) ハードウェアに関する事項
- ア 受注者は、料金システム導入後の運用に際し、業務委託に使用する各種帳票類とその印刷機器、読取機器、検針に用いるハンディ・ターミナル機器等について、発注者が指定する場所及びお客さまセンター等に必要数を設置、用意すること。
 - イ 前号の他に、業務委託に関連する各部署において、照会等に用いるために、下記のとおり電算端末機器等を設置すること。
 - (ア) 三田市上下水道部経営管理課経営係・・・端末機2台、印刷機1台
 - (イ) 三田市上下水道部上水道課整備係・・・端末機1台、印刷機1台
 - ウ 前号により設置する電算端末のうち、(ア)によるものについては、次

の作業ができるものとする。なお、他の設置端末においては、「照会処理」のみできるものとする。

(ア)照会処理

(イ)出力処理（帳票の打ち出し）

エ 上記により、設置する機器等について、常に正常な機能、能力を保持できるよう、必要な保守及び管理を行うこと。また、故障及び障害等が発生し、復旧に長時間を要する等の有事に備えて、代替機器を用意する等の対策を講じ、業務に支障の出ないように努めること。

(3) バックアップ体制の確立に関する事項

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

3 セキュリティ対策に関すること

- (1) ネットワークの環境設定、管理及び料金システムと関連機器の運用、管理については、常にウイルスパターンファイルの最新な状態を保ち、外部への情報漏えい対策及びウイルス対策を十分に行うこと。
- (2) 電算システムを設置するデータセンターが国内にあること。また、データセンターは、自然災害に対応できる耐震・耐火構造を備えるとともに。生体認証や管理カメラ等による厳重な入室管理が行われていること。
- (3) 業務従事者等によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督を徹底するものとし、万が一、業務従事者等による不正が発覚した場合に、処理者や処理日、変更履歴等の端末の操作ログの確認ができること。
- (4) ユーザー毎に、検索・照会・更新等の権限設定ができること。
- (5) 情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順書が遵守されるよう受注者は業務従事者に対し十分な研修を行うこと。
- (6) 端末に接続する外部記憶装置の利用可否を制御できること。
- (7) データ改ざん等が行われないよう、画面を介さずにデータの更新（データベースのデータを直接修正すること）が行えないような仕組みになっていること。
- (8) 端末機及び関連機器は、セキュリティワイヤー等で物理的なセキュリティ対策を講じること。
- (9) 「三田市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (10) 情報システム機器類の廃棄等に関する事項
 - ア 受注者が調達した機器、器具、工具及び設備等で電子機器等の記憶媒体を含むものについては、契約期間満了時または解除時に、データを復元できないように消去をしなければならない。
 - イ 廃棄するハードディスク等については、物理的破壊、磁氣的破壊、データ消去用ソフトの使用を用いた消去のいずれかの措置を講じ、発注者に対してデータ消去等の証明書を提出すること。

4 受託業務終了時のデータ移行に関すること

- (1) 受注者は、契約期間が満了したとき、又は契約が解除された場合は、業務を遂行するにあたり保有した全ての電子データを、発注者が指示する形式により返還すること。

- (2) 受注者は、受託期間内で発注者の指定する期間内に、次期受託業務を受けた者に対して、データを移行する業務(データ移行用のプログラム開発、テスト、データ提供作業等)に協力すること。
- (3) 前号に要する費用は受注者及び次期受注者による協議によって決定するものとする。

第4章 給水装置工事申請支援業務

1 給水装置工事申込の相談・受付に関すること

- (1) 関係法令及び三田市水道事業設計指針(給水装置工事施行基準)に基づき、給水装置工事申込に関する各種相談(分担金、手数料の説明、上水道台帳の照会ほか、電話相談を含む)に対応するとともに、給水装置工事申込書の受付から給水台帳システムへの入力までの以下の一連の受付業務を行うこと。
 - ア 給水装置工事申込に関する各種相談への対応をすること。
 - イ 給水装置工事申込書の記載漏れ、添付図書等の確認・訂正等の指示を行うこと。
 - ウ 給水装置工事申込書の受付・報告(給水台帳システムへの入力)をすること。
 - エ その他、給水装置工事申込の相談・受付に関する業務を行うこと。

2 給水装置工事申込の設計審査、検査の支援に関すること

- (1) 給水装置工事申込の設計審査、検査に関して、関係法令及び三田市水道事業設計指針(給水装置工事施行基準)に基づき、以下の業務支援を行うこと。
 - ア 給水装置工事申込書の審査事項の適合確認及び訂正等の指示をすること。
 - イ 給水装置工事申込書に対する施行承認書の交付を行うこと。
 - ウ 給水装置工事竣工届の提出に関する各種相談への対応をすること。
 - エ 給水装置工事竣工届の審査事項の適合確認及び訂正等の指示をすること。
 - オ 給水竣工検査の予約受付から竣工検査までの一連業務を行うこと。
 - カ 分岐穿孔工事等の現地立会に関する予約受付から現地立会までの一連業務を行うこと。
 - キ 給水装置工事申込書に係る竣工図書(給水装置工事申込書、竣工届等)のファイリング(PDF化)及びマッピングシステムに登録するためのデータ整理をすること。
 - ク その他、給水装置工事申込の設計審査、検査の支援に関する業務を行うこと。

3 給水装置工事申込等の手数料等の納付、還付、精算等に関すること

- (1) 三田市給水条例及び三田市水道事業分担金徴収条例等で規定する営業前受金、加入分担金、工事分担金、各種手数料(設計審査、検査ほか)について、別途、市が発行する納入通知書で収納を行うこと。
- (2) 工事分担金の収納にあたっては、三田市水道事業工事分担金に対する融資に関する要綱に基づき、必要に応じてあっせん制度の説明を行うこと。
- (3) その他、給水装置工事申込等の手数料の納付、還付・精算等に関する業務を行うこと。

- 4 給水台帳の管理に関すること
 - (1)給水装置に関する業務は、申請及び進捗等が管理できる給水台帳システムを構築すること。なお、発注者が使用する給水台帳システムを提供するが、業務委託の条件および水準を満たすものであれば、受注者が構築する給水台帳システムも可能とする。
 - (2)給水台帳システムに各種受付の都度、必要事項を入力・更新し、申請内容や手続き状況等の把握・管理を行うこと。
 - (3)その他、給水台帳の管理に関する業務を行うこと。

- 5 指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新手続き等の支援に関すること
 - (1)三田市指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新手続き等に関して、三田市上下水道部指定給水装置工事事業者規程に基づき以下の業務支援を行うこと。
 - ア 三田市指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新等の手続きについての、電話及び窓口での問い合わせに関する対応をすること。
 - イ 三田市指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新等の申請・届出が提出された場合の、記載事項及び添付書類の内容確認及び訂正の指示、受付から指定及びホームページ掲載資料の作成までの一連の業務を行うこと。
 - ウ 三田市指定給水装置工事事業者名簿の作成及び登録状況の照会、管理、更新を行うこと。
 - エ 三田市指定給水装置工事事業者証の更新時期や各種研修会の周知・案内をすること。
 - オ その他、指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新手続き等の支援に関する業務を行うこと。

- 6 指定給水装置工事事業者登録手数料の収納等に関すること。

市が発行する納入通知書で収納業務を行うこと。

第5章 貯水槽水道関連支援業務

- 1 簡易専用水道に係る対応に関すること
 - (1)簡易専用水道(受水槽容量 10 m³超)の設置者及び利用者に対し、適宜、情報提供、指導、助言及び勧告を行うこと。
 - (2)簡易専用水道の設置届、変更届、休止・廃止届等の届出の受付を行い、管理を行うこと。また、不備があった場合は適切に指導を行うこと。
 - (3)その他、簡易専用水道に係る対応を行うこと。

- 2 小規模貯水槽水道に係る対応に関すること
 - (1)小規模貯水槽水道(受水槽容量 10 m³以下)の設置管理に関して、設置者等に情報提供、指導、助言及び勧告を行うこと。
 - (2)その他、小規模貯水槽水道に係る対応を行うこと。

第6章 下水道関連業務

- 1 下水道開始届・異動届等のシステムへの入力に関すること
経営管理課より、下水の新規接続・中止等の異動届けのあったものについて

て料金システムに入力を行う。

- 2 井戸水等の汚水排除量に関すること
 - (1)汚水排除量申告書(新規・再開・廃止申請)
 - (2)生活排水処理施設使用休止届の処理(休止申請)
 - (3)井戸水等排除認定者を対象に汚水排除量変更申告書案内の送付(3年に1度)
- 3 下水道使用料減免申請の受付及び減免決定資料の作成に関すること。
水道料金と合わせて下水道使用料がある場合は、下水道使用料にかかる減免申請を受付し、決裁資料を作成し発注者の決裁を得た後、水道料金と合わせて下水道使用料の還付通知を行う。(還付金の振込処理は発注者が行う。)
- 4 認定排水汚水量のシステムへの入力に関すること
月初の調定日までに、経営管理課から報告のあった下水道使用量申告水量データを料金システムへ入力する。
- 5 納入通知書の送付に関すること
納入通知書の送付については水道料金に準ずる。
- 6 下水道使用料の収納・消し込みに関すること
下水道使用料の収納消し込みについては上水道料金に準ずる。
- 7 下水道使用料預り金支払いに関すること
預り金については前月分の集計を料金システムから作成し、毎月10日までに経営管理課に報告する。
- 8 下水道使用料還付・充当資料の作成及びシステムへの入力に関すること
下水道使用料の還付・充当については水道料金に準ずる。
- 9 督促状の作成・発送に関すること
督促状の作成・発送については水道料金に準ずる。
- 10 催告及び訪問徴収に関すること
催告及び訪問徴収については、原則、水道料金に準ずるが、下水のみ使用者にも対応すること。
- 11 分割納付に関すること
分割納付については、水道料金に準ずる。
- 12 下水道排水設備指定工事事業者の新規、変更、廃止、更新業務等支援に関すること
 - (1)三田市下水道排水設備指定工事店等の登録、変更、廃止、更新手続き等に関して、三田市下水道排水設備指定工事店規則に基づき以下の業務支援を行うこと。
 - ア 三田市下水道排水設備指定工事店等の登録、変更、廃止、更新等の手続きについての、電話及び窓口での問い合わせに関する対応
 - イ 三田市下水道排水設備指定工事店等の登録、変更、廃止、更新等の申

請・届出が提出された場合の、記載事項及び添付書類の内容確認及び訂正の指示、受付から指定及びホームページ掲載資料の作成までの一連の業務

ウ 三田市下水道排水設備指定工事店名簿の作成及び登録状況の照会、管理、更新

エ 三田市下水道排水設備指定工事店証等の更新時期や各種研修会の周知・案内

オ その他、三田市下水道排水設備指定工事店等の登録、変更、廃止、更新手続き等の支援に関する業務

13 指定工事店登録手数料・責任技術者登録手数料の収納等に関すること。
市が発行する納入通知書で収納業務を行うこと。

14 その他の必要事項

(1)前月分の事業別督促手数料収納内訳表を抽出し、10日までに経営管理課に報告する。

(2)月初の調定の際に下水道のみの使用者に対して料金の「ご使用水量等のお知らせハガキ」を作成・送付する。

第7章 その他付帯する業務

1 決算関係資料の作成にあたって必要なデータを発注者に提出すること。

2 予算関係資料の作成にあたって必要なデータを発注者に提出すること。

3 料金システムの利用者情報等を抽出し、マッピングシステムを更新するためのデータを作成し、作成したデータは発注者に提出すること。

4 委託契約期間終了による料金システムデータ及び文書データ等を適切に引継ができるように、データを保管、整理のうえ発注者へ返却すること。

5 受注者は、出納取扱金融機関への入金業務の訪問に際して、発注者の処理依頼物件をあわせて受領し、出納取扱金融機関との受渡を行うこと。

6 市長部局、他の官公省庁等からの照会に対して、必要な資料・回答を作成し、発注者に提出すること。

7 日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関すること。

(1)受注者は、業務における日報を翌営業日に、前月に実施した業務委託に係る月報を翌月5日までに発注者へ提出すること。なお、年報においては、翌年度の相当期間内に提出すること。

(2)受注者は、業務の執行に伴う報告及び翌月分の業務執行のため、発注者と月1回程度の定例会を開催するものとする。

8 発注者が必要に応じて提出を求める統計、分析、広報等の資料を作成し提出すること。

9 文書及びデータの保存に関すること

(1)受注者は、業務委託に関する文書及びデータ並びに経理を明らかにした

関係書類を整理し、保存を行うこと。また、関係書類の保存期間は三田市
上下水道部文書取扱規程に準じること。

(2) 文書データ等は、定期的なバックアップを行うこと。

(3) 受注者は、文書等を作成及び保存にあたっては、文書等の漏えい、紛失、
棄損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じること。