

(三田市水道料金徴収等業務委託仕様書別紙)

三田市 水道料金徴収等業務委託処理要領

令和2年7月
三田市上下水道部

I 目的

本処理要領は、三田市上下水道部（以下「甲」という。）が、受託事業者（以下「乙」という。）に委託する三田市水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）に関する必要な事項を定める。

II 窓口電話受付・収納業務

- 1 水道の使用開始・中止及び名義変更の届出受付に関すること。
窓口、電話、FAX、電子メール、電子申請(予定)で受付し、「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に必要な事項を記載する。
- 2 各種届出受付に関すること。
 - (1)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に基づき、減免申請を受付する。申請受理後、決裁資料を作成し甲の決裁を得る。
 - (2)水道料金等口座振替・自動振込利用申込書の受理
 - (3)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。
 - (4)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）)を受付し、申請受理をする。
※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。
- 3 上下水道料金等の説明に関すること。
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ないように留意すること。
- 4 上下水道料金の収納に関すること。
 - (1)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。
 - (2)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、入金伝票を作成し、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。
市上下水道部工務担当係で作成した前受金・分担金・手数料の納付書について、窓口にて収納し、水道料金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。
 - (1)水道料金納入済通知書によるもの
 - ①三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、読取機等により消込処理をする。

- ②読込処理の終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、入金額と照合する。
- ③納入済通知書と「収納日・収入区分別収入合計表」を甲に提出する。
- (2)口座振替による収納
- ①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。
- ②システム取り込み時に次の処理を行う
- ア 振替済み者に対しては、「口座振替済通知書」を作成し送付する。
- イ 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「水道料金等の口座振替（再振替）のお知らせ」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ときは翌営業日）に再振替を行うので、料金システムで再振替依頼データを作成する。
- ウ 再振替は料金システム上、残高不足のみ対象となるので、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。
- エ 金融機関別事業別収納合計表を作成し甲に報告する。
- ③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、振替結果を甲に報告する。
- ④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。
- ⑤システム取り込み時に次の処理を行う
- ア 再振替済み者に対しては、「口座振替済通知書」を作成し送付する。
- イ 金融機関別事業別収納合計表を作成し甲に報告する。
- ⑥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、振替結果を甲に報告する。
- (3)コンビニエンスストア、スマートフォン決済アプリによる収納
- ①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。
- ②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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤コンビニエンスストア及びスマートフォン決済アプリの収納代行業務は、甲が指定する業者（（株）電算システム）のシステムを使用すること。
- (4)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。
- (5)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届ける。

- (6) 上記(1)～(3)の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、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し甲へ提出すること。

- 8 水道料金等の還付・充当処理に関すること。

下記の還付・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甲の決裁を得ること。甲の決裁完了後、「上下水道使用料減免申請の決定について(通知)」を使用者へ送付する。(還付金等の振込は甲が行う。)

ア 漏水減免による還付・充当

イ 二重入金による還付・充当

ウ 調定更正による還付・充当

- 9 口座振替の促進に関すること。

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。

- 10 宅内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。

宅内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事業者の紹介を行うこと。

宅内以外の漏水については、市上下水道部工務担当係等関係部署に報告を行うこと。

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。

Ⅲ 開閉栓業務

- 1 開栓業務に関すること。

- (1) 「上下水道使用(開栓・中止・名義変更)届」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、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。

- (2)「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に開栓時のメーター指示数を記録する。
- (3)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為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。）
- (4)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ので、2次側止水栓を閉栓し「漏水のお知らせ」を差し置く。
- (5)メーターが撤去されている場合は、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。
- (6)開栓時指示数を料金システムに入力する。

2 閉栓業務に関する事

- (1)「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に記載されている所在地、メーター番号等を確認し、使用中止日の翌営業日に1次側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。
- (2)「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に閉栓時メーター指示数を記録する。
- (3)止水栓がないもの、あるいは止水栓が不備なもの（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。
- (4)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。
- (5)閉栓時指示数を料金システムに入力する。

3 名義変更に関する事

- (1)「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に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。
- (2)「上下水道使用（開栓・中止・名義変更）届」に名義変更時メーター指示数を記録する。
- (3)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。
- (4)名義変更時指示数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事

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

開閉栓業務に必要な帳票及び物品等

- ①身分証明書
- ②上下水道使用届の写し
- ③検針棒、開栓器具、地図等
- ④漏水のお知らせ
- ⑤2次側止水栓の開け方

- ⑥取付けメーター
- ⑦その他必要な工具等

IV 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甲に報告する。
- 2 滞納者情報の管理に関すること
 - (1)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すること。
 - (2)高額または長期滞納者については、滞納整理の交渉等の記録となる滞納者毎の管理台帳（個票）を作成し、管理するものとする。
 - (3)甲が指定する時期に滞納者情報を作成し、甲へ提出する。
- 3 督促状の作成・発送に関すること
 - (1)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、該当者一覧表等を甲に提出し、承認（決裁）を得た後、毎月15日頃に督促状を発行するものとする。
 - (2)督促状は、送付直前まで入金確認を行い送付する。
 - (3)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
 - (1)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）を行う。
なお、催告書の発送については、該当者一覧表等を甲に提出し、承認（決裁）を得た後、発送すること。
 - (2)電話・訪問徴収については、積極的に行い早期の未収金の解消に努める。
 - (3)催告による入金状況を管理し、定期的に甲に報告する。
 - (4)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
 - (1)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。
 - (2)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中断が図れなかった債権（時効完成債権）等について、別途甲が指示する回収不能債権の整理方針に基づいて、滞納者毎に整理すること。その際、下記の項目をまとめておくこと。
 - ①滞納となった理由
 - ②時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）
 - ③滞納者の支払能力の有無
 - ④滞納者の現況

(3)甲が指定する時期に(2)により整理された滞納者リストを作成し甲へ提出する。

6 給水停止に関する事

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。

(1)給水停止予告通知書の作成及び送付

- ①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、甲の承認(決裁)後通知書を発送する。
- ②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。
- ③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。
- ④給水停止予告通知書の発送は特定記録郵便で発送する。

(2)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、その状況を記録する。

(3)給水停止執行通知書の作成

予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、甲の承認(決裁)後、給水停止執行通知書を作成する。

(4)給水停止の執行

- ①「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。
- ②給水停止の中止または保留
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するが、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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。

(5)給水停止の解除

- ①受託者は給水停止執行日の午後8時まで事務所で待機するものとする。午後8時以降の受付は原則として取り扱わないが、給水停止解除要件を満たす場合に限り解除対応を行うものとする。
- ②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及び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。
- ③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。

(6)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、報告書を甲に提出する。

(7)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甲の承認（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。

(8)給水停止の執行状況について料金システムに入力する。

7 分割納付に関すること

- (1)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。
- (2)分納誓約については、甲の承認（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。
- (3)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。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。
- (4)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

- (1)支払督促等に関する必要な資料を作成し、甲に提出する。
- (2)破産債権の届出等に必要な資料を作成し、甲へ提出する。
- (3)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、甲へ提出する。
- (4)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、甲へ提出する。
- (5)その他必要な事項は甲と協議し定めることとする。

V 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

- (1)H/T の管理は、受託者が行うものとする。
- (2)H/T の記録紙（「ご使用水量等のお知らせ」）は、受託者が在庫等について管理する。
- (3)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。
- (4)H/T はパスワード設定等を行い、個人情報の管理をすること。
- (5)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

- (1)検針は、原則 1 日から 20 日までの定例日（前回検針より 2 カ月を経過した同日）午前 9 時～午後 5 時までの間に行う。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。
- (2) 検針の際に携帯するもの
- ① H/T
 - ② 身分証明書
 - ③ ロール紙（「ご使用水量等のお知らせ」）
 - ④ 検針棒
 - ⑤ 筆記具
 - ⑥ 「漏水のお知らせ」等の案内
 - ⑦ 検針報告書（漏水・不正使用等の報告書）
 - ⑧ ボックス内水抜き用ひしゃく等
 - ⑨ 予備のバッテリーパック等
 - ⑩ その他必要なもの
- (3) 現地使用者の下記①～③の項目について、H/T 情報と照合する。
- ① 水栓所在地
 - ② 使用者名
 - ③ メーター番号
- (4) 開閉栓の有無に関係なく H/T に登録された全てのメーターについて正確に指針値を読み取り入力する。
- (5) 「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、確実に届く方法により使用者に通知する。
- (6) 検針時の漏水発見時の対応は下記のとおりとする。
- ① 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。
 - ② 漏水を発見した場合は使用者に漏水の有無を確認してもらい、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一覧表を手渡し、あわせて漏水減免の制度があることを説明しておく。
 - ③ メーターより手前の漏水の場合は、市上下水道部の工務担当係に連絡を行うこと。
- (7) 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、受託者側で取替を行い、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、甲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。
- 6 検針データの料金システムへの取り込みに関すること
- 検針終了後、検針データを料金システムに取り込み、検針データ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
- (1) 算出された使用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。

(2)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

- (1)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。
- (2)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リストで確認する。
- (3)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、訂正を行うこと。

9 使用水量の認定に関すること

- (1)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、甲が認めた水量によって認定する。
- (2)メーター位置不明のものは、配管図等の確認を行い、再訪問し検針を行う。
- (3)メーターが設置されていない場合は、甲に確認を行い処理する。

10 その他の必要な事項

- (1)使用者等からの問合せ、苦情等は、受託者において対応し、対応結果を甲に報告する。
- (2)受託者は、検針に従事する者の技術面や接遇マナー等について指導教育するものとする。

VI 料金計算・調定業務

1 水道料金の調定に関すること

- (1)使用水量に基づき、月 1 回（月初）料金調定を行う。
- (2)料金調定の後、上下水道料金納入通知書(ハガキシーラー)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、但し月末が休業日の場合は翌営業日)
- (3)調定賦課に関する資料を作成し、甲へ報告する。
- (4)水道料金等の納入通知書の発送
 - ①収納済使用者等の納入通知書を抜き取る。
 - ②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。
- (5)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（はがきシーラー）」を作成し送付する。

2 調定更正に関すること

- (1)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、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。
- (2)毎月初に甲から提示される前月末の財務会計上の調定額と、料金システムとの金額を照合し、差異がないか確認し、差額についての漏水減免等調定金額更正明細表を作成し甲へ報告し、財務会計との整合を行う。

- 3 口座情報の管理（受付、登録、変更等）に関すること。
 - (1)取扱金融機関で照合された口座振替依頼書データを料金システムへ入力する。
 - (2)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。
 - (3)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。
 - (1)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場合は翌営業日とする。また、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「Ⅱ 6 水道料金等の消込処理に関すること。」の(2)口座振替による収納を参照。
- 5 減免処理に関すること。
 - (1)漏水減免
甲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
 - (1)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、甲に提出する。
 - (2)その他必要な事項は甲と協議し定めることとする。

Ⅶ 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。
 - (1)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）の取替は行わないこと。
 - (2)取替対象メーターの抽出は、料金システムの「メーター取替一覧表」を作成する。
- 2 メーター購入計画の作成に関すること。

上記1のとおり、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、甲へ報告し、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には常に気を配り、毎月末に棚卸を行い、甲へ報告を行うこと（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、Φ13、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、該当者に対し概ね取替前の2週間前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。
 - (1)メーター出庫の際は下記の準備を行う。
 - ア 交換メーター
 - イ メーター取替一覧表
 - ウ メーター取替指示票
 - エ マッピング等のメーター位置図 ※公園等でメーター位置困難箇所
 - (2)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。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)
 - (3)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。
 - (4)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。
 - (5)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、原則として市上下水道部工務担当係の立会を要する。
 - (6)取替トラブル事の対応
 - ①2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。
 - ②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、市の技術部署と連携し対応すること。
 - (7)違法・無届改造への対応
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、甲へ報告を行うこと。
- 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、正確に料金計算に反映させること。
- 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、受託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。
 - (1)受託者の責による漏水等の相手方への費用弁償は、受託者で対応し、解決すること。

- (2)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、甲へ報告すること。

VII 電子計算処理システムの導入、運用、保守及び管理業務

1 水道料金等電子計算処理システムの導入業務に関すること

(1) システム導入に関する基本的事項

システムについては、本仕様書の委託業務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。

- ①クラウドシステムによるものも可とする。その場合は、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。
- ②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。
- ③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、バックアップの実施や復旧手順を作成すること。
- ④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。
- ⑤水道料金等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など甲の指示する内容による随時のプログラム作成、改良に備え、対応が可能なシステムとし、変更内容については、その都度、甲と協議、決定すること。

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

- ⑦甲が、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、甲と協議の上、決定すること。
- ⑧本仕様書に関する諸集計、統計、甲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。
- ⑨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。
- ⑩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、CSV形式等でデータ出力ができること。

(2) 業務の実施に関する事項

- ①受託者は、業務着手前に業務責任者を配置して、システム導入作業計画書を作成し、甲の承認を得ること。なお、業務責任者は、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。

- ②受託者は、システム導入完了後に、次の書類を提供すること。

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

- ③業務の進捗管理は、受託者の責任において、行うものとし、甲は、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

- ①現行システムからのデータ移行は、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。
- ②現行システムのデータを新システムに移行する費用は、乙の負担とする。ただし、現行システムからのデータ抽出にかかる費用は、除くものとする。
- ③現行システムからの移行に伴う、各種マスターのデータ変換等については、甲と乙は、十分な協議及び検証をもって、システム移行を行うこと。

2 電子計算処理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

- ①委託業務に関するデータの入力、管理等の電算処理等、委託業務全般を一元的に管理、処理できるようシステムを運用すること。また、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。
- ②システムログを取得し検査すること。

(2) ハードウェアに関する事項

- ①受託者は、電算システム導入後の運用に際し、委託業務に使用する電算端末領収書、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、お客さまセンター等に必要数を設置、用意すること。
- ②前号の他に、委託業務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 三田市上下水道部上水道課業務係・・・端末機1台
- イ 三田市上下水道部上水道課工務係・・・端末機1台、印刷機1台
- ウ 三田市上下水道部下水道課業務係・・・端末機1台
- ③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 異動処理

ウ 出力処理（帳票の打ち出し）

- ④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、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

- ①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に関して、甲により適宜、確認ができるものとする。

(4) セキュリティ体制の確立に関する事項

- ①ネットワークの環境設定、管理及びシステムと関連機器の運用、管理

については、ウイルスパターンファイルの更新等による、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督を徹底するものとする。

- ②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業務従事者に対し十分な研修を行うこと。
- ③ユーザー毎に、検索・照会・更新等の権限設定ができること。
- ④端末の操作ログが保存され、万が一、不正が発覚した場合にそのログの確認ができること。
- ⑤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。
- ⑥「三田市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

3 受託業務終了時のデータ移行に関すること

- (1)乙は、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、甲が指示する形式により返還すること。
- (2)乙は、受託期間内で甲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、乙の負担とする。

IX 下水道使用料関連業務

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

下水道課より、下水の新規接続や井戸水の中止等の異動届けのあったものについて料金システムに入力を行う。

2 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、決裁資料を作成し甲の決裁を得た後、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甲が行う。)

3 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。

4 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。

5 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日までに下水道課に報告する。

6 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。

7 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。

- 8 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。
- 9 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。
- 10 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日までに下水道課に報告する。
 - (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。

X 下水道関連業務

- 1 井戸水等の汚水排除量申告書の処理（受理・現地確認・実態調査・システム入力等）に関すること
井戸水等を下水道に排除する者から提出される「汚水排除量（変更）申告書」の受理・料金算定システムへの入力・下水道課への報告を行う。
井戸水等の排除を取りやめた旨の申告があった場合、下水道課が定める手順に従い現地確認と下水道課への報告を行う。
3年に1度、井戸水等排除認定者を対象に郵送による実態調査（変更申告書の提出催促）を行う（初回は令和5年3月に実施すること）。
- 2 認定排水量報告書の処理（受理・催促・集計・システム入力等）に関すること
水道使用水量と下水道に排除する水量が著しく異なる場合で、下水道課の認定を受けた者から水道検針月に合わせて提出される「下水道使用水量報告書」の受理・催促・集計ならびに料金システムへの入力・下水道課への報告を行う。
- 3 下水道使用料確定延滞金の算定・請求に関すること
「三田市分担金等の督促手数料及び延滞金徴収条例」に基づき確定延滞金が発生する者を把握し、下水道課に報告のうえ請求を行う。
- 4 家屋解体等に伴う公共汚水ますの閉塞作業に関すること
家屋解体等に伴い水道を散水のみを使用し、下水道への排除を行わない旨の申出を受けた場合は、下水道課が定める手順に従い公共汚水ますの閉塞を行い、料金システムへの入力と下水道課への報告を行う。
- 5 排水設備申請に伴う現地完了検査に関すること
下水道課が定める手順に従い排水設備の現地完了検査と報告を行う。

XI その他付帯する業務

- 1 決算関係資料の作成に関すること。

決算の算出にあたって必要なデータを甲に提出する。

- 2 予算関係資料の作成に関すること。
予算の算出にあたって必要なデータを甲に提出する。
- 3 マッピングシステム提供データの作成に関すること。
料金システムの使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する。作成したデータは甲に提出する。
- 4 電子計算処理スケジュールの作成に関すること。
年間及び月次の電算処理スケジュールを作成し、甲へ提出する。
- 5 料金システムデータ及び文書データ等のバックアップに関すること。
新料金システム供用開始まで貸与する、現行料金システムについては毎日データバックアップを行うこと。文書データ等についても定期的にバックアップを行うこと。
- 6 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の甲への返却に関すること。
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上記のデータを保管、整理のうえ甲へ返却すること。
- 7 甲における給水装置竣工検査後の料金システム処理に関すること。
甲における給水装置竣工検査後における開栓・閉栓等の料金システムの処理を行うこと。
なお、処理に必要な資料は、甲から提供するものとする。
- 8 市長部局、他の官公省庁等からの照会に対する回答作成に関すること。
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、甲に提出すること。
- 9 日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関すること。
乙は、業務における日報を翌営業日に、前月に実施した委託業務に係る月報を翌月5日までに甲へ提出すること。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。
乙は、業務の執行に伴う報告及び翌月分の業務執行のため、甲と定例会を開催するものとする。
- 10 その他、統計・分析・広報に必要な資料の作成に関すること。
甲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。
- 11 文書及びデータの保存に関すること
 - (1) 乙は、委託業務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備し、保存を行うこと。
 - (2) 乙は、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。

XII その他

この処理要領に定めのない事項及び疑義については、甲・乙協議のうえ定めるものとする。