

鈴鹿市水道料金等包括業務委託仕様書

第1章 総則

(目的)

第1 この仕様書は、鈴鹿市上下水道局（以下「委託者」という。）が委託する水道料金等包括業務委託（以下「委託業務」という。）について、内容を定めるものとする。

(委託業務の内容)

第2 委託者は受託する事業者（以下「受託者」という。）に次の業務を委託する。

- (1) 受付窓口業務
- (2) 検針（再検針調査を含む。）及び調定業務
- (3) 開閉栓、メーター管理、定期交換管理及び受水槽に関する業務
- (4) 受益者負担金及び区域外流入分担金に関する業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理（給水停止を含む。）・債権管理業務
- (7) 電算システム（料金システム、給水装置工事台帳システム）の構築及び運用業務
- (8) 電算処理業務
- (9) 給水装置工事申請受付、審査、検査業務
- (10) 排水設備工事申請受付、審査、検査業務
- (11) 合併処理浄化槽補助金に関する業務
- (12) 給水装置（委託者管理部分）の故障等に関する業務
- (13) その他、(1) から (12) までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

(委託業務の区域)

第3 委託業務の区域は、鈴鹿市給水区域全域及び委託者が必要と定めた区域とする。

(法令の遵守)

第4 受託者は、委託業務の遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、下水道法、個人情報保護に関する法律、鈴鹿市水道事業給水条例、鈴鹿市公共下水道条例、鈴鹿市農業集落排水処理施設条例、鈴鹿市公共下水道事業受益者負担に関する条例、鈴鹿市公共下水道区域外流入分担金の徴収に関する条例その他関係法令を熟知し、遵守しなければならない。

(委託期間)

第5 委託期間は、契約締結日から令和13年3月31日までとする。ただし、契約締結日から令和8年3月31日までは準備期間（移行期間）とし、その期間に要する経費は受託

者の負担とする。

(業務履行期間)

第6 業務履行期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とする。

(委託業務の業務量)

第7 委託業務の業務量は、別紙1「鈴鹿市水道等事業概要」を参照するものとする。

(事務所の設置)

第8 受託者は、委託業務を実施するための事務所を鈴鹿市上下水道局に設置するものとする。

(業務日及び業務時間)

第9 受託者の業務日及び業務時間は、原則として、次のとおりとする。

- (1) 業務日は、土・日曜日、祝日及び年末年始を除く月曜日から金曜日までとする。
- (2) 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要な場合には、時間外であっても水道使用者（以下「使用者」という。）等からの依頼に柔軟に対応できるものとする。
- (3) 受託者が、時間外に、上下水道局庁舎内で業務を行う場合は、使用日時等について、事前に委託者に届け出るものとし、第13により届け出られた統括責任者の管理責任において業務を遂行するものとする。
- (4) 上下水道局庁舎外で業務を行う場合は、特に業務時間等は定めないが、使用者等の理解が得られる範囲内とする。

(業務従事者)

第10 受託者は、業務の履行に支障のないように受託者の責任において、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を直接雇用し適切に配属させなければならない。

- 2 受託者は、業務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ものとする。
- 3 受託者は、業務従事者の名簿をあらかじめ作成し、委託者に提出しなければならない。
- 4 受託者は、前項で届け出た以外の者を、委託者の承認を得ずに業務に従事させてはならない。
- 5 メーター取付け、取外し作業等を行う場合は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配属させ、適正に実施しなければならない。

(身分証明書)

第11 委託者は、受託者に対し委託業務の業務従事者であることを示す顔写真付きの身分証明書を交付するものとする。

- 2 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要求があったときは、これを提示しなければならない。
- 3 受託者は、業務従事者がその職を離れたときは、速やかに身分証明書を回収し、委託者に返却しなければならない。

(制服の着用)

第12 業務従事者は、委託業務に従事するときは、身だしなみに注意し受託者が定めた服装を着用しなければならない。

(統括責任者の選任及び役割)

第13 受託者は、統括責任者を選任し、契約締結後速やかに書面により委託者に届け出なければならない。

2 統括責任者は、仕様書に基づいた業務運営の管理を行わなければならない。

3 統括責任者は、業務運営について協議が必要なときは、委託者と協議を行うものとする。

(現金取扱者及び領収日付印使用者の届出)

第14 受託者は、業務従事者の中から現金取扱者及び領収日付印の使用者を委託者に届け出なければならない。また、領収日付印を適正に管理するとともに、現金取扱者及び領収日付印の使用者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。

(届出の変更)

第15 受託者は、受託者の名称、所在地、電話番号、代表者、統括責任者、業務従事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場合も同様とする。

(再委託の禁止)

第16 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、電算システムに係る業務及び委託者があらかじめ承認したものについては、この限りでない。

(委託業務実施計画書等)

第17 受託者は、毎年度末までに翌年度分の実施計画書を委託者に提出し確認を受けるとともに、実施計画書に沿って業務を遂行しなければならない。

(業務履行の報告)

第18 受託者は、毎月10日までに前月に実施した委託業務の履行について、下記に示す報告書を作成し、委託者に提出しなければならない。

(1) 収納事務(日計・月計)

(2) 還付・充当(月計・月報明細)

(3) 給水停止執行予定及び実施件数(月2回以上)

(4) 水道使用開始・中止・名義変更受付(月報)

(5) 給水開始申請書(月計・月報明細)

(6) 調定変更(月計・月報明細)

(7) 検針結果報告書(月報 ただし、未検針・無断使用・異常水量・誤検針等を含む。)

(8) 口座振替投函件数(月計)

(9) 水道使用開始・中止等に伴うメーター取付け、取外し件数(月報)

- (10) 下水道使用料・農業集落排水処理施設使用料調定統計表（月計）
- (11) 下水道使用料・農業集落排水処理施設使用料合計表（月計）
- (12) 債権放棄・不納欠損処理調書（年計、年報）
- (13) 給水装置工事受付件数及び排水設備等計画確認申請件数（月計・月報明細）
- (14) 給排水業務竣工検査件数（月計・月報明細）
- (15) 分担金、手数料等の収納事務（月計・月報明細）
- (16) 受益者負担金及び区域外流入分担金の収納事務（月計）
- (17) 合併処理浄化槽補助金の申請件数及び処理状況（月計）
- (18) 給水装置の故障等の処理件数（月計）

2 委託者は、前項に掲げた書類以外に必要な応じて受託者に報告書の提出を求めることができる。

（収納率の確保）

第19 受託者は、委託者が年度当初に設定した現年度及び過年度別目標収納率の達成に努めるものとする。ただし、収納率は翌年3月31日現在のものとする。

（委託料の請求及び支払い）

第20 受託者は、契約書に定める方法により、委託料を毎月請求するものとし、委託者は受託者から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

（経費負担）

第21 委託者及び受託者の経費負担は、別紙2「経費負担区分一覧表」のとおりとする。

2 受託者は、貸与品及び支給品等を自らの責任において適正に管理し、亡失、き損及び盗難等が発生した場合は、速やかに委託者に届出し、委託者の指示を仰がなければならない。

（文書及びデータの授受）

第22 受託者は、委託者と協議の上、定めた期日までに委託業務の実施に必要な文書及びデータを委託者に提供するものとする。

（文書及びデータの保存）

第23 受託者は、委託者の指示に従い委託業務に関する文書及びデータを、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

2 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がなければならない。

3 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。

4 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しなければならない。

(遵守事項)

第24 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遵守しなければならない。

- (1) 常に親切丁寧を基本とし、使用者等に対し不快感及び不信感を与えぬよう心がけること。
- (2) 検針及び収納等の業務のために個人の宅地内等に立ち入る場合は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、個人等の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払うこと。なお、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解決すること。
- (3) 早朝及び夜間に使用者等に対し、訪問又は電話連絡をする場合は、相手の了解及び指定がない限り、常識を超えるような時間帯を避けなければならない。
- (4) 使用者等から委託者が取り扱う収納金及びその他業務上必要な書類等を除き收受してはならない。
- (5) 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しなければならない。また、緊急連絡体制に異動があった場合も同様とする。

(委託業務に関する苦情処理等)

第25 受託者は、委託業務に関しての問い合わせ、苦情等については、誠意をもって対処し、解決にあたらなければならない。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。

(業務従事者の教育)

第26 受託者は、自己の責任において、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 受託者は、新任及び現任の業務従事者に対して業務の実施に必要な研修を計画的に実施すること。

(その他の報告)

第27 受託者は、次の事項を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。

- (1) 鈴鹿市水道事業給水条例等に違反する行為
- (2) 鈴鹿市公共下水道条例及び鈴鹿市農業集落排水処理施設条例等に違反する行為
- (3) メーターの亡失、破損等
- (4) メーターボックス内及びメーターボックスより本管側（道路側）における漏水
- (5) その他、報告の必要があると認められるとき。

(事故等発生時の対応)

第28 受託者は、委託業務において次の各号に掲げる事故等が発生したときは、直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。

らない。

- (1) 領収書その他の書類及び領収日付印の亡失等
- (2) 第 11 に規定する身分証明書の亡失等
- (3) 第 21 に規定する貸与品及び支給品の亡失、破損等
- (4) 収納した金銭等の亡失、盗難等
- (5) 委託業務内容に関するデータ及び管理文書等の亡失、盗難等
- (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られるもの。

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。ただし、受託者において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

3 受託者は、委託業務の履行に伴い、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任により解決しなければならない。

(郵送料)

第 29 受託者は、同一送付先の名寄せを行うなど、郵便料金等を軽減するよう努めなければならない。

(帳票等の取扱い)

第 30 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、定期的及び臨時的に検査を行うことができる。

2 受託者は、水道料金等(水道料金及び下水道使用料(井戸水のみも含む)並びに農業集落排水処理施設料)をいう。以下同じ。)に関する帳票類等は汚損又は亡失し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。

3 受託者は、前項について、汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに委託者に届出し修復その他の措置を講じなければならない。

(収納金の取り扱い)

第 31 受託者は、委託者が取り扱う収納金を収納したときは、収納金の内訳を示す書類を添え収納した日に鈴鹿市上下水道事業出納・収納取扱金融機関(以下「出納取扱金融機関」という。)に預け入れなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、受託者の厳重な管理の下で保管し、翌営業日に預け入れることができる。なお、収納金や関係書類等に紛失等の事故がある場合は、受託者の責任において解決しなければならない。

(事務引き継ぎ)

第 32 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき又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業務を委託者又は委託者が指定する者へ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引き継がなければならない。

(守秘義務)

第 33 受託者は、委託業務の履行に際して知り得た事項を第三者に知らせ、又は不当な

目的で利用してはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の保護)

第34 受託者は、委託業務の実施に当たり個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律を遵守し、安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

2 受託者は、業務外での情報・機器の持出し等、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、委託者の指示に従い、次の各号について届出をしなければならない。

(1) 個人情報処理の再委託先(別途許可が必要。)

(2) 個人情報取扱いの作業場所

(3) 個人情報の保管場所

(4) 個人情報の保管方法と安全対策

(5) 個人情報取扱いの従事者

(6) 個人情報複写又は複製(別途許可が必要。)

(7) 個人情報受渡しの方法と頻度

4 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。

(環境管理)

第35 受託者は、鈴鹿市が取り組んでいる環境マネジメントシステム(Suzuka-EMS)について、積極的に取り組むものとする。

(暴力団からの不当介入の排除)

第36 受託者は、委託業務を遂行するに当たり、鈴鹿市暴力団排除条例を遵守し、暴力団員から不当要求行為又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、警察署に通報するとともに捜査協力をしなければならない。

第2章 受付窓口業務

(業務の内容)

第37 受付窓口業務は、次のとおりとする。

(1) 委託業務に係る問い合わせ、苦情に対応すること。

(2) 委託者が取り扱う収納金の収納・保管・出納取扱金融機関への納入を行うこと。

(3) 使用水量等のお知らせ通知(以下「お知らせ通知」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人程度以上の業務従事者が事務所内に滞在していること。
- (7) その他、(1) から (6) までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務。

第3章 検針及び調定業務

(検針)

第38 検針に関しては、次のとおりとする。

- (1) 検針実施区域は、鈴鹿市給水区域全域とし、「奇数月検針」と「偶数月検針」の区域に区分し、交互に隔月検針を行う。ただし、委託者が指示するものについては、毎月検針とする。
- (2) 検針実施期間は、隔月検針は検針月の1日から15日まで、毎月検針は検針月の1日から9日までとし、特別な理由がない限り前回実施日の前後3日の範囲を超えない日で検針すること。
- (3) 受託者にて用意したハンディターミナルで検針業務を行い、未検針が生じないようにすること。
- (4) 検針時には、メーター番号、メーター指示数及びパイロットマークの停止を確認後、ハンディターミナルに正確に入力すること。
- (5) ハンディターミナルで、お知らせ通知、納入通知書若しくは口座振替済領収書を出力し、使用者等の郵便ポスト等に投函すること。ただし、無人の施設や共同住宅等の場合で、お知らせ通知等を別の場所へ発送や配布する必要がある場合はこれに対応すること。
- (6) 貯水槽水道を設置する共同住宅等の各戸検針及び各戸徴収に関する契約を締結している共同住宅等の場合は、建物全体の使用水量を計量するメーター（以下「総括メーター」という。）と各戸の使用水量を計量するメーター（以下「各戸メーター」という。）の両方の検針を同日に行い、各戸メーターに対するお知らせ通知等を各部屋の郵便ポスト等に投函すること。
- (7) メーターの埋没等、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等に連絡を取ること。
- (8) 次の場合は、委託者に報告すること。
 - ① 家屋取壊し等でメーターが見当たらない場合
 - ② メーターボックス内及びメーターの本管側（道路側）から漏水している場合

- ③ メーターの逆付及び指示数が減少している場合
 - ④ メーター異常（故障・ガラス破損・計量不可能等）が確認された場合
 - ⑤ 鈴鹿市水道事業給水条例等違反行為を発見した場合
 - ⑥ メーター番号が登録と異なる場合
 - ⑦ 下水道及び農業集落排水処理施設（以下「下水道等」という。）の使用料が賦課されているが、現地在更地等で明らかに下水道等を使用していない場合
 - ⑧ その他報告を必要と判断する場合
- (9) 新規検針分は、所在地及び地図等により、検針箇所を確認し、担当検針員に振り分け検針すること。
 - (10) 共同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、共同住宅等の管理者等との間で文書を取り交わし、鍵・暗証番号等を借用すること。
 - (11) 下水道等使用料の算定用に設置された私設メーターについては、委託者の指示により検針するとともに、必要に応じて使用者に指針の報告を求めること。
 - (12) (11) で検針した私設メーター、使用者からの報告、井戸水・下水道等で認定した水量を基に、加算・減算等を行い使用者に料金の案内通知等を行うこと。
 - (13) 委託者が指示する検針区域について、隔月検針後に水量等のデータを作成すること。
 - (14) 委託者が水道スマートメーターの導入を決定した場合、対応に協力を行うこと。

（給水中止中メーターの対応）

第39 給水中止中メーターの対応に関しては、次のとおりとする。

- (1) 奇数月検針地区は、7月・11月・3月に、偶数月検針地区は、6月・10月・2月に、毎月検針水栓は、6月・7月・10月・11月・2月・3月に通常検針と合わせて行うこと。ただし、各戸メーターについては、隔月検針とする。
- (2) 給水中止中にもかかわらず使用水量が2 m³以上あった場合には、その原因（無断使用・漏水等）を調査すること。なお、無断使用を発見した場合には、使用者等へ連絡を取り開始申請手続きを行わせ、開栓処理を行うこと。ただし、無断使用が長期間の場合は、止水栓のレバー撤去等の対応を行うこと。

（異常水量の調査）

第40 異常水量の処理に関しては、次のとおりとする。

- (1) 検針時に異常な水量増が認められる場合は、水量増を指摘した文書又は再検針のお知らせ通知を投函し、必要に応じて速やかに使用者等に状況を説明し確認を行うこと。
- (2) 検針時に異常な水量減が認められる場合には、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。

（未検針処理）

第41 未検針の処理に関しては、次のとおりとする。

(1) 工事や障害物等により、検針が不可能の場合は、使用者等に状況を確認し、対応すること。

(2) メーターが屋内に設置されている場合等検針が不可能の場合については、使用者等に連絡を取り対処すること。

(漏水対応及び減免処理)

第4-2 検針時に漏水が疑われる場合は、漏水の可能性を指摘した文書を投函し、使用者等に状況を説明し対応すること。

2 使用者等から漏水についての問い合わせがあった場合、修繕指導を行い、水道料金等の軽減措置の手続きを説明し、必要に応じて現地確認すること。なお、確認時に増し締め等の簡易な修繕作業を行う場合がある。

3 漏水等の減免申請書を受け付け、鈴鹿市水道料金の軽減又は免除取扱要綱に基づき内容審査を行った上で、水道料金等の過年度分を含む調定更正及び還付の手続き等処理すること。

4 減免に伴う決裁は、委託者が行うものとする。

(調定・更正業務)

第4-3 調定を行う前に検針漏れ・異常水量・漏水等が無いを検針結果を精査すること。

毎月、調定・更正に関する資料を報告すること。ただし、決裁は委託者が行うものとする。

2 毎月22日頃までに再検針・再調査を完了し、すべてのデータを調定すること。

3 「共同住宅等に係る水道料金の計算の特例に関する取扱要綱」に基づき、特例適用を受けている共同住宅等については、一戸建て住宅と共同住宅の料金格差を是正する特例措置に対応した調定を行い、これに係る問い合わせ、苦情に対応すること。

4 貯水槽水道を設置する共同住宅等の各戸検針及び各戸徴収に関する契約を締結している共同住宅等については、共同住宅等の総括メーターの水量が、各戸メーターの合計使用水量と各戸検針を行う戸数の数に1m³を乗じた水量との合計を超える場合、その超える水量が総括メーターの使用水量の8%を超えるときは差水量を計算し、異常がある場合は調査を行う。また、委託者の指示により、所有者等にその旨を通知し、次回の検針でも改善されない場合は、調定を行うこと。

5 使用者等に請求予定額を通知した後に調定更正する場合は、調定更正票を作成し、委託者の承認を得た後、調定更正処理を行い、必要に応じて使用者等に文書等で通知すること。また、調定更正により還付が生じたときは、速やかに還付処理をするものとする。

6 受託者は、検針の際にメーターの異常、障害物又は施錠不在等やむを得ない場合に限り、使用水量を推定し調定処理することができる。その場合は、推定した水量であることを履歴で残し、使用者等へ次回の検針ができるよう改善指導すること。ただし、連続して推定した水量で調定処理することは、原則できないものとする。

(検算)

第44 検算に関しては、次のとおりとする。

- (1) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査
- (2) 委託者の指示又は使用者等から問い合わせ、苦情があった検針内容についての再調査
- (3) その他検算を必要とする事項
(連絡調整)

第45 検針業務上の疑義が生じた場合、委託者と受託者で調整を行い受託者が解決するものとする。なお、解決できない場合は、委託者の指示に従うものとする。

(共同住宅各戸検針に係る通水確認)

第46 共同住宅各戸検針に係る通水確認に関する業務は、次のとおりとする。

- (1) 現地で実施する通水確認の日時について、工事事業者等と調整を行うこと。
- (2) 現地で各部屋の通水を実施し、水栓番号、水道メーター番号及び部屋番号について、給水開始申請書共同住宅用及び配置図等の不備がないか確認を行い、不備があった場合は、第102に基づき必要な修正を行うこと。

(貯水槽水道を設置する共同住宅等の各戸検針受付審査業務)

第47 貯水槽水道を設置する共同住宅等の各戸検針及び各戸徴収に関する要綱に基づく受付審査業務は、次のとおりとする。

- (1) 申請書等の関係書類の受付
- (2) 記載内容の確認及び審査
なお、必要に応じて現地調査を行うこと。
- (3) 審査結果を委託者に報告するとともに、委託者に関係書類を提出すること。

(共同住宅等の水道料金計算特例に係る受付審査業務)

第48 共同住宅等に係る水道料金の計算の特例に関する取扱要綱に基づく受付審査業務は、次のとおりとする。

- (1) 申請書等の関係書類の受付
- (2) 記載内容の確認、私有水道メーターの現地確認（口径、個数）及び審査
- (3) 審査の結果を委託者に報告するとともに、委託者に関係書類を提出すること。

第4章 開閉栓、メーター管理、定期交換管理及び受水槽に関する業務

(開栓受付業務)

第49 給水開始（以下「開栓」という。）受付業務は、次のとおりとする。

- (1) 開栓依頼を窓口・電話等にて受け付けたときは、給水装置場所、使用者氏名、連絡先等必要事項を確認し水道使用開始申請書を作成すること。
- (2) 給水開始申請書の内容に従い新設メーター及び増減径後のメーターについて、必要事項を確認し登録すること。

- (3) 開栓の申請があったときは、使用開始日時までに開栓し、メーター指針を確認すること。その際に、定型約款に関するお知らせ表を投函すること。なお、メーターの取付けにより開栓作業を行う場合もある。ただし、制水弁操作は、委託者が開催する制水弁操作の講習会を受講した者に限る。
- (4) 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、開栓できないときには、止水栓を閉じ使用者等に文書又は電話によりその旨を通知すること。
- (5) 宿日直業務をしている業者から届く日誌の処理については、1件ずつ確認をし、必要に応じては、申請者に連絡をとり内容を聞き取ること。

(閉栓受付業務)

第50 給水中止（以下「閉栓」という。）受付業務は、次のとおりとする。

- (1) 閉栓依頼を窓口・電話等にて受け付けたときは、給水装置場所、使用者氏名、連絡先等必要事項を確認し水道使用中止届出書を作成すること。
- (2) 閉栓方法は、閉栓時にメーター指針を読み取り、閉栓作業を行う。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。ただし、制水弁操作は、委託者が開催する制水弁操作の講習会を受講した者に限る。
- (3) 使用者等の申し出により受託者が必要と判断するものについては、現地精算を行うこと。
- (4) 無断転居が判明した場合には、閉栓処理を行うこと。なお、未納者の所在調査を行い、収納処理に努めること。
- (5) 使用者等から制水弁操作を必要とする閉栓を伴わない申し出について、給水装置場所、使用者氏名、連絡先等必要事項を確認し、日時調整のうえ、制水弁操作を行うこと。ただし、制水弁操作は、委託者が開催する制水弁操作の講習会を受講した者に限る。

(開栓・閉栓・現地精算件数)

第51 毎月、開栓及び閉栓作業を完了した水道使用開始申請書及び水道使用中止届出書を整理し、委託者に提出すること。また、開栓、閉栓を行った件数、現地精算の件数についても報告すること。

(メーター管理)

第52 メーターの管理に関しては、次のとおりとする。

- (1) メーターの出庫作業及び在庫管理を行い、毎月末在庫数の報告を委託者に行うものとする。
- (2) 委託者からメーターの支給を受けた場合は、受領日、メーター番号、受領個数等を伝票に記入するものとする。
- (3) 指定給水装置工事事業者がメーターを取付けるために、メーターを希望した場合は、給水開始申請書等と引き換えに、メーターを指定給水装置工事事業者へ手

渡すものとする。

(4) メーター定期交換等による交換及び撤去済メーターの在庫管理を行い、在庫数を委託者に報告するものとする。

(5) 排水量算定のための私設メーター設置等の相談に対応すること。

また、私設メーターについて、検定期限までに交換の連絡及び確認を行うこと。

(随時のメーター交換管理)

第53 開栓時の検定満了切れメーター及び故障等があった場合のメーター交換、メーターが撤去されている給水栓の開栓申請があった場合のメーター取付け、又は使用者等からメーターの撤去依頼があった場合については、次のとおりとする。

(1) 申請等を受けた場合、必要書類を作成し、委託者と契約している業者へ交換依頼を行う。なお、受託者が交換等を行う場合もある。

(2) メーター交換等を行った後、受託者が交換内容を記した伝票の電算入力作業を行う。

(3) 電算入力後、伝票を整理・保管し、委託者の指示に従い委託者へ返却する。

(メーター定期交換管理)

第54 メーターの検定満了に伴う交換作業については、委託者が作成したメーター定期交換計画（毎月の交換対象の地区を示したもの）に基づき、(1)から(8)までについては、次のとおり毎月処理を行うものとする。なお、閉栓中のメーターは交換対象としない。

(1) 検針時に交換対象者で現地投函できない使用者に発送する、通知のデータ作成を前月下旬に行い月初めに発送すること。使用者から交換に関する希望日等の問い合わせがあった時は、内容をリストにまとめ定期交換委託業者（以下「業者」という。）に渡すこと。

(2) 当月の定期交換のための取替票及び取替対象者の一覧を作成・管理し、業者へリストのコピー、取替票及びメーターを渡すこと。

(3) 交換時の問い合わせ、苦情等の対応について使用者に説明をすること。必要に応じて交換に関する通知文書等を作成し送付すること。

(4) 定期交換完了後、取替票を業者から受領したときは、OCR機器により読み取り、データ更新すること。その際、記入漏れ、汚損等確認し必要に応じては新しい取替票に転記すること。

(5) データ更新完了後、更新結果一覧表（エラーチェックリスト）を作成し、メーター番号重複等のエラーにより更新できなかったデータについては、交換時に撮影された写真及び返却されたメーター等を確認し適正な処理をすること。また、現地確認が必要となる場合は業者に連絡し報告を求めるものとする。

(6) 返却されたメーターは、業者・口径別など分別して保管し、改造等発注できるよう選別を行い委託者に報告をすること。

(7) 返却されたメーターのうち、選別時に改造発注が出来ないメーターについては

売却を行うため、数量、重さ等測り委託者に報告すること。

- (8) 交換に必要なメーターの数を把握し、改造発注を基本とするが賄いきれないときは、新品のメーターを購入するため、必要個数を委託者に報告をすること。
- (9) 大型メーター（口径 40mm以上）の定期交換については、委託者が指示する日までに交換時の参考資料となる給水台帳等を準備すること。

（受水槽情報管理）

第55 受水槽情報管理に関しては、次のとおりとする。

- (1) 受水槽（貯水槽）に係る情報について入力、変更及び削除等の管理を行うこと。
- (2) 簡易専用水道に係る報告書の受付及び確認を行うこと。
- (3) 貯水槽水道（受水槽）調査票を年1回作成し、発送すること。
- (4) (3)に係る調査票を受理し、内容を確認の上、修正箇所等について入力を行うこと。

第5章 受益者負担金及び区域外流入分担金に関する業務

（受付等業務）

第56 受益者負担金等（「受益者負担金及び区域外流入分担金」をいう。以下同じ）の受付に関しては、次のとおりとする。

- (1) 納付確認等の問い合わせに対応すること。
 - (2) 土地明細書、受益者住所等変更届出書等の受付を行うこと。
 - (3) 委託者からの指示により、受益者負担金システムへの入力や修正等を行うこと。
- 2 令和9年度新規賦課については、通常分に加えて集中型浄化槽からの切替えによる約1,500件を予定しているため、問い合わせ等に対応すること。

第6章 収納業務

（納入通知書等の出力及び送付）

第57 納入通知書等の出力及び送付に関しては、次のとおりとする。

- (1) 水道料金等
納付管理の流れを考慮した計画に従い、納入通知書・口座振替済通知書・お知らせ通知等を作成し、発送又は配布すること。
- (2) 受益者負担金
委託者が提供する納付通知書等を封入封緘し、発送すること。
- (3) 返戻された納入通知書等の居住先調査を行い、再発送又は再配布すること。

（納入通知書の納期限）

第58 納入通知書の納期限は、水道料金等及び受益者負担金について、次のとおりとする。

る。

(1) 水道料金等

隔月検針の場合は、検針月の翌月 10 日とし、納期限が土・日曜日、祝日にあたる場合は、翌営業日とする。毎月検針の納期限は、検針月の月末とし、納期限が土・日曜日、祝日にあたる場合は、前営業日とする。

(2) 受益者負担金

第 1 期 4 月末、第 2 期 7 月末、第 3 期 10 月末、第 4 期 1 月末とし、納期限が土・日曜日、祝日にあたる場合は、翌営業日とする。

(口座振替依頼書等の処理及び勧奨)

第 5 9 金融機関で確認済の口座振替依頼書等については、記載内容を確認の上、入力処理すること。また、口座振替利用の勧奨を行うこと。

(窓口収納)

第 6 0 委託者が取り扱う収納金の窓口収納に関しては、次のとおりとする。

- (1) 窓口収納は原則、事務所で行うものとする。なお、受託者が必要と判断した場合は、訪問により未収金を集金することができる。
- (2) 委託者が取り扱う収納金を収納した場合は、領収書を納付者に発行し、出納取扱金融機関へ納入済通知書により納入すること。なお、手書納付書（領収書）綴りは、受託者の責任において保管・管理するものとする。
- (3) 現金書留により受領した場合は、受付簿に記入の上、収納し領収書を発行すること。
- (4) 小切手により受領した場合は、領収書に証券受領印を押印し領収書を発行又は預り書を発行すること。

(窓口収納等の消込処理)

第 6 1 委託者が取り扱う収納金の窓口収納等に伴う消込処理に関しては、次のとおりとする。

- (1) 水道料金等及び手数料等（「分担金、給水工事の設計審査及び工事監督検査手数料、承認工事審査手数料」をいう。以下同じ。）については納入済通知書の OCR 処理を行い、データを読み込み、OCR データ一覧表を委託者に提出すること。
- (2) OCR 処理関連機器は、受託者で管理運営すること。
- (3) コンビニエンスストア収納分は、委託者が指定する収納代行業者から通信回線を介して収納データを取り込み、消し込み等の処理をすること。
- (4) 受益者負担金等については納入済通知書の OCR 読取処理を行い、負担金消込業務に対応可能となるデータを作成し、当該データ等を受益者負担金システムに消し込み等の処理をすること。また、OCR 収納一覧表を委託者に提出するとともに、消し込み等の処理前には必ずバックアップを作成すること。

(口座振替による収納及び消込処理)

第62 口座振替による収納及び消込処理に関しては、次のとおりとする。

(1) 水道料金等

ア 口座振替日（以下「振替日」という。）は、隔月検針の場合は検針月の翌月 10 日とし、毎月検針の場合は検針月の 25 日とする。ただし、振替日が土・日曜日、祝日にあたる場合は、翌営業日とする。

イ 口座振替は、委託者と出納取扱金融機関との間で伝送データ交換により行うため、受託者は振替日の 6 営業日前に伝送データを作成し、委託者へ振替日の 5 営業日前までに記録媒体でデータ送付票と金融機関別集計表とともに引き渡しすること。

ウ 口座振替結果データは、振替日の 3 営業日後までに委託者より記録媒体で受け取り、結果集計表と照合し消込処理すること。

(2) 受益者負担金

ア 口座振替日（以下「振替日」という。）は、4 月、7 月、10 月、1 月の末日とする。ただし、振替日が土・日曜日、祝日にあたる場合は、翌営業日とする。

イ 口座振替は、委託者と出納取扱金融機関との間で伝送データ交換により行うため、受託者は振替日の 6 営業日前に伝送データを作成し、委託者へ振替日の 5 営業日前までに記録媒体でデータ送付票と金融機関別集計表とともに引き渡しすること。

ウ 口座振替結果データは、振替日の 3 営業日後までに委託者より記録媒体で受け取り、消込処理すること。

(再振替)

第63 残高不足により口座振替できなかった場合については、次のとおりとする。

(1) 水道料金等

再振替のお知らせを作成、発送し、隔月検針は同月の 25 日に、毎月検針は翌月 25 日に再振替を行うこと。ただし、再振替日が土・日曜日、祝日の場合は、翌営業日とする。次の場合は、納入通知書を作成し、発送すること。

ア 預金口座の取引が無い場合

イ 口座振替依頼書が不備の場合

ウ 預金者の都合による振替停止依頼がある場合

エ 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

オ その他口座振替不能の場合

(2) 受益者負担金

口座振替不能分の納入通知書のデータ作成及び発送を行うこと。

(口座振替の停止)

第64 口座振替データ作成後、口座振替を中止する必要がある場合は、振替日の 2 営業日前までに金融機関へ報告し、口座振替の停止を行うこと。

(クレジットカード決済データ作成等)

第65 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）データ等の作成及び収納代行業者から受信した伝送データによる収納消込処理をすること。

(過誤納の還付・充当)

第66 水道料金等及び受益者負担金等について、過誤納が発生した場合には、受託者が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又は充当処理すること。

第7章 滞納整理・債権管理業務

(滞納整理)

第67 水道料金等及び受益者負担金等の未収金について、収納に努めること。なお、使用者等との交渉経過について、その都度システムに入力処理すること。

(督促状)

第68 督促状の処理及び発送に関しては、次のとおりとする。

- (1) 納入通知書の納期限までに納めなかった未納者に督促状を作成し、発送（抜取りを含む。）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、再発送又は再配布すること。

(催告状)

第69 催告状の処理及び発送に関しては、次のとおりとする。

- (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状を作成し、発送（抜取りを含む。）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、再発送又は再配布すること。

(給水停止作業)

第70 給水停止作業に関しては、次のとおりとする。

- (1) 鈴鹿市水道事業給水停止規程に基づき、給水停止対象者の抽出及び一覧表を作成し、執行対象者及び執行日について委託者の承認を得た後、給水停止予告通知書を作成し、発送又は現地投函すること。また、給水停止執行予定の件数、滞納金額の集計を行うこと。
- (2) 給水停止執行日までに、2回以上の現地訪問又は電話催告し、施行作業前に入金確認を行うこと。
- (3) 給水停止作業は、月に2回以上の日を設定し、執行した場合には給水停止通知等を現地投函すること。
- (4) 給水停止方法は、通常はレバー撤去を基本とし、状況に応じ閉栓キャップ等適

切な方法を取ること。

(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) 給水停止した使用者については、そのことを料金システムに入力処理すること。

(7) 給水停止に関する統計資料及び実績報告書を作成し、委託者へ提出すること。

(給水停止解除作業)

第7 1 給水停止解除作業に関しては、次のとおりとする。

(1) 未納の水道料金等を全額納入若しくは分割納入等の約束がされた場合等、給水停止を解除する必要があるときは、速やかに給水停止の解除作業を行うこと。

(2) 給水停止執行日は、原則午後7時まで事務所で待機し、給水停止の解除作業等に対応すること。

(3) 給水停止解除した使用者については、そのことを料金システムに入力処理すること。

(4) 給水停止作業後、無断使用又は無断転居等の現地調査をすること。

(誓約書)

第7 2 分割納入等の約束をした場合は、誓約書を取り、その内容をシステムに入力処理すること。

2 誓約の支払い期限を過ぎても納付がない場合には、電話又は現地訪問等催促を行うこと。なお、水道料金等について納付に応じない場合には給水停止措置等の対応をすること。

(債権放棄・不納欠損処理)

第7 3 鈴鹿市債権管理条例に基づき行う債権放棄・不納欠損処理に必要な滞納状況等資料を提出すること。

(破産関係)

第7 4 受託者は、委託者から破産に関する連絡があった場合は、その内容をシステムに入力処理すること。

第8章 電算システムの構築及び運用業務

(基本事項)

第7 5 電算システム（料金システム、給水装置工事台帳管理システム）の基本事項に関しては、次のとおりとする。

なお、受益者負担金等に係る電算システムについては、委託者が提供するシステムのため第8章及び第9章の規定に含めないものとする。

(1) 電算システムの構築・運用・保守・管理（附属機器を含む。）を行うこと。

(2) 電算システムは、令和8年4月1日から運用開始すること。

- (3) 構築された電算システムの著作権は受託者に帰属し、委託者は使用権及びデータを保有する。
- (4) クライアントのOSは、Windowsとする。
- (5) 電算システムの変更に当たっては、事前に委託者と協議し承認を得ること。
- (6) 関係法令（個人情報保護に関する法律・著作権法等）を遵守した運用を行うこと。

(セキュリティ対策)

第76 電算システムのセキュリティ対策を講じ、次の機能及び運用体制を有すること。

- (1) データをバックアップし、障害発生時には、速やかにシステム運用が再開できること。また、システムサーバーに障害が発生した場合も、同様とする。
- (2) 常時最新のウィルス対策ソフトを用いるなど、コンピューターウィルス対策を実施していること。
- (3) 入力権限レベルに応じたアクセス制限機能を備えていること。
- (4) サーバー等重要なコンピューター・ネットワーク機器の設置場所には、不正侵入防止対策を実施していること。

(運用体制)

第77 電算システムの運用体制に関しては、次のとおりとする。

- (1) 委託者に電算システム運用の専任担当者を配置する必要がないこと。
- (2) 操作マニュアルを必要数作成し、委託者にシステム操作等の教示をすること。
- (3) 電算システムに起因する障害は、受託者が窓口になり速やかに復旧対応すること。
- (4) 電算システムが稼働するサーバーの運用・操作・保守記録を残すこと。

(拡張性及び仕様変更)

第78 料金システムの拡張性及び仕様変更に関しては、次のとおりとする。

- (1) 機能修正・追加が容易であること。ただし、委託業務の遂行に際し、支障がある場合の機能修正・追加等の費用は、全て受託者の負担とする。
- (2) 委託者が、地方税共同機構が提供する予定の公金収納について導入を決定した場合、導入に必要なシステム改修等を行うこと。なお、改修等に要する費用負担については、協議の上受託者に支払いを行うものとする。
- (3) 委託者が、水道スマートメーターの導入を決定した場合、導入に必要なシステム改修等を行うこと。なお、改修等に要する費用負担については、協議の上受託者に支払いを行うものとする。

(操作性)

第79 電算システムの操作性に関しては、次のとおりとする。

- (1) 操作画面はGUI（グラフィック・ユーザー・インターフェース）を採用し、頻繁に選択・入力する項目については、プルダウンメニュー方式に加え、コード

入力を可能とすること。

- (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することができること。

(機器構成及び性能)

第80 機器構成及び性能に関しては、次の機能を有していること。

- (1) 業務遂行に必要な十分な性能を備えた機器・設備・ネットワーク回線を供与すること。
- (2) 受託者の責任において委託する業務に見合ったシステム環境の維持をすること。

(機器等の設置)

第81 委託者において、照会、異動、出力処理（帳票等）の作業を行うため、次のとおり機器等を設置すること。なお、組織変更等による設置の変更及び維持管理に係る費用については、すべて受託者の負担とする。受託者においては、受託者の必要数を設置すること。

上下水道局	営業課	端末	7台
		プリンター	1台
	水道工務課	端末	1台
		プリンター	1台

(その他機能)

第82 電算システムは、次の機能を有していること。

- (1) 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・登録ができること。
- (2) 電話等での申請、照会等の際に画面を見ながら容易に内容把握ができ、かつ操作対応ができること。
- (3) 料金システム及び給水装置工事台帳管理システムの両システムが同一端末で使用でき、登録データの連携及び画面への反映ができること。
- (4) マッピングシステムで使用するデータ（TXTデータ）を出力できること。
- (5) あらゆる項目の検索条件を複数指定して、情報の検索・絞り込みができること。
- (6) 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。

第9章 電算処理業務

(検針処理)

第83 検針処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) ハンディターミナルへのデータ送信・受信が容易にできること。
- (2) ハンディターミナルから検針済データが受信できること。
- (3) 検針データの訂正及び料金更正ができること。

- (4) 検針結果の一覧表、異常水量の一覧表等の帳票出力ができること。
- (5) オンライン端末からも使用水量等のお知らせ通知が出力できること。

(調定処理)

第84 調定処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 納入通知書の出力（大量印刷、単票印刷）ができること。
- (2) 納入通知書が、送付先単位でも出力できること。
- (3) 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。
- (4) 水量等の変更時に、調定の自動料金計算を行い、更正処理内容を容易に確認できること。
- (5) 調定更正が、現年度及び過年度でできること。
- (6) 同一調定月に同一水栓に対して複数の調定処理ができること。
- (7) 使用者情報処理は、全ての項目修正ができること。
- (8) 使用者状況等により調定処理ができること。
- (9) 総括メーターと各戸メーターの情報管理を行い、差水量チェックリストが作成できること。
- (10) 鈴鹿市水道料金の軽減又は免除取扱要綱に基づいて、漏水減額等の調定更正が容易にできること。
- (11) 遡って水道料金等の調定ができること。
- (12) 調定状況を委託者が指定する期日まで確認できること。

(納入通知書発行処理)

第85 納入通知書発行処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 使用期間、上水道・下水道等別使用水量、検針日、指示数、使用料金、用途等が表示できること。
- (2) コンビニエンスストア用バーコード（GS1-128）に対応していること。
- (3) 納期限が手入力できること。
- (4) 分割納付に対応できること。

(口座振替処理)

第86 口座振替処理に関しては、次の機能を有していること。

- (1) 調定ごとに口座振替と納付書払いを選択できること。
- (2) データ伝送用の口座振替データが作成できること。

(クレジットカード決済処理)

第87 クレジットカード決済処理に関しては、次の機能を有していること。

- (1) 調定ごとにクレジットカード決済と納付書払いを選択できること。
- (2) クレジットカード決済の継続払いに対応していること。
- (3) クレジットカード決済のデータの受渡しができること。

(減免処理)

第88 減免処理に関しては、次の機能を有していること。

- (1) 減免の認定入力と同時に、水道料金等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、金額等の統計ができること。

(収納消込み処理)

第89 収納消込み処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 通常収納消込みと分割収納消込みが同時に処理できチェック機能があること。
- (2) OCRでの消込み処理ができること。
- (3) コンビニエンスストア等収納データの消込み処理ができること。
- (4) クレジットカード決済収納データの消込み処理ができること。
- (5) 二重消し込み及び調定額を超える消込み額については、過誤納処理を同時に行えること。
- (6) 収納状況を委託者が指定する期日まで確認できること。

(過誤納処理)

第90 過誤納処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 過誤納金が発生した場合に、発生日、対象金額、還付・充当の別等が登録・照会できること。
- (2) 還付処理は、支出科目、還付日、還付理由、還付方法、還付先口座等が選択又は手入力ができること。
- (3) 還付通知書等の作成ができること。
- (4) 日別、月別に、過誤納の発生件数と金額及び還付・充当・未還付の件数と金額が画面上で確認できること。

(滞納整理)

第91 滞納整理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (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。
- (2) 督促状、催告状の発行履歴が確認できること。
- (3) 滞納整理の交渉記録等を登録・照会できること。

(給水停止処理)

第92 給水停止処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (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。
- (2) 月例処理以外でも給水停止予告通知書及び給水停止通知書の発行ができること。

(債権放棄・不納欠損処理)

第93 債権放棄・不納欠損処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 不納欠損理由を登録し、メモ欄の入力ができること。

- (2) 水道料金等ごとに不納欠損処理ができること。
- (3) 債権放棄・不納欠損処理一覧表を年・調定月等の範囲指定で出力ができること。

(下水道等使用料処理)

第94 下水道等使用料に関する処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 下水道等の使用開始日、開始指針、排水番号、申請年度、処理分区、用途等の情報入力、異動処理ができること。
- (2) 下水道等の認定水量を入力することにより、水道の使用水量に加算した下水道等使用料を自動計算できること。
- (3) 使用月の途中から下水道等の使用を開始した場合の下水道等使用料について、使用開始日、開始指針を入力することにより、自動料金計算ができること。なお、水道の使用水量より汚水排除量が上回った場合に、異常水量としてエラーチェックができ、ハンディターミナル及び端末による納付書等の発行を中止できること。
- (4) 下水道等使用料の加算及び減額は、汚水排除量を個別入力することにより、料金計算ができること。
- (5) 下水道等算定用の私設メーターの指示数を入力することにより、自動で下水道等使用料の加算及び減額ができること。
- (6) 下水道等使用料の減免（基本使用料の免除等）に対応し自動計算できること。
- (7) 下水道等使用料賦課入力時に、料金免除を選択した場合には、更新時にメッセージを表示すること。
- (8) 下水道等使用開始日直後に検針が予定されている場合には、投函を中止し後日の発送に対応できること。
- (9) 下水道等使用料賦課入力時に、水道の用途が集合住宅用において、下水道等の用途が集合住宅用以外の場合は、エラーメッセージが表示され、料金計算ができること。

(受水槽情報管理処理)

第95 受水槽情報管理に関して、受水槽(貯水槽)調書等の入力及び必要帳票等の作成ができること。

(給水装置工事台帳管理処理)

第96 給水装置工事台帳管理に関する処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- (1) 工事台帳の情報入力、照会ができること。
- (2) 一般的な新設工事のほか、改造・増減径、撤去、臨時工事の入力管理ができること。
- (3) 工事番号の採番・管理ができること。
- (4) 類似案件の照会画面を複写し必要部分のみを修正することにより新たな登録ができること。(複写機能)

- (5) 収納調定業務画面が用意されていること。
- (6) 分担金等の入力メニューから選択を基本とし、必要に応じて任意入力が可能であること。
- (7) 入力された金額を自動集計し、納入通知書が発行できること。
- (8) 入金・消込処理ができること。バーコードが印刷された納入通知書のスキャンによる処理等、正確で効率的な工夫がなされていることが望ましい。
- (9) 金融機関等で入金後、領収書持参の場合等、オンライン端末で入金が確認できない段階での対応が考慮されていること。
- (10) 更正処理ができ更正事由が入力できること。
- (11) リスト又は単票により還付対象を抽出の上、還付票を出力でき、処理確認後の消込みもできること。
- (12) 水栓・工事管理業務用画面が用意されており、量水器情報や工事・検査情報の入力・管理ができること。
- (13) 日付登録により、進捗・実施状況が管理できること。リストにより実施済・未実施確認、検査結果等が確認できること。
- (14) 専用画面でデータを選択し検索すると該当する候補がリスト表示され、対象をダブルクリックすると照会画面等が展開・表示されること。
- (15) 複数条件選択・絞り込み検索が可能であること。
- (16) 指定給水装置工事事業者の情報入力、照会ができること。
- (17) 工事スケジュール表が印刷できること。

(その他処理)

第97 その他、次の機能を有していること。

- (1) 水道使用証明書等の作成ができること。
- (2) 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) 民法改正等に伴う変更についての管理ができること。
- (4) 料金改定等のマスターデータ変更が容易にできること。
- (5) 消費税率の変更に対応していること。
- (6) 金融機関の合併等による利用者情報の変更に用データの作成及び更新ができること。

(帳票及び統計資料の作成)

第98 電算システムの帳票及び統計資料の作成に関しては、次のとおりとする。

- (1) 水道料金関連
 - 異動区分別（開閉栓、下水賦課）集計表（月別）
 - 行政地区別給水件数（月別）
 - 入金区分別集計表（月別）

- 金融機関別契約件数（月別）
- 納付区分別調定件数（月別）
- 口径別給水件数（月別）
- 用途区分別給水件数（月別）
- 料金調定統計表（用途別、口径別、徴収区分別）（月別）
- 大口使用者リスト（年報）
- メーター定期交換集計表（口径別、地区別）（随時）
- メーター定期交換明細表（口径別）（随時）
- コンビニエンスストア別入金一覧表（日別、時間別）（月別）
- クレジットカード決済収納一覧表
- 水道メーター設置状況表（月別）
- 未還付分削除リスト（年報）
- 受水槽（貯水槽）明細データ（随時）
- その他、業務に必要とする帳票及び資料
- (2) 下水道等使用料関連
 - 賦課入力一覧表（月報）
 - 使用水量範囲別集計表（年計）
 - 処理分区別町名別件数一覧表（月報）
 - 処理分区別調定金額及び水量集計表（年計）
 - 用途別集計表（年計）
 - 下水道等大口事業場調べ（年計）
 - 生活保護世帯減免リスト（月報）
 - その他、業務に必要とする帳票及び資料
- (3) 給水装置工事関連
 - 給水装置工事台帳
 - 給水装置工事受付簿
 - 各戸給水工事実施表
 - 月別給水工事集計表
 - 公道連絡リスト
 - 公道撤去リスト
 - メーター設置日報
 - 竣工データ未処理リスト
 - 未竣工リスト
 - 納入通知書（分担金、給水審査手数料、承認工事手数料）
 - 納入通知書発行一覧表
 - 分担金集計表

給水工事調定簿
入金確認リスト
未入金リスト
更正リスト
還付票

- (4) 帳票の出力内容、様式については、委託者と受託者が協議して決めるものとする。ただし、受託者の追加費用の要求は、認められないものとする。

(ハンディターミナルの機能)

第99 ハンディターミナルシステムに関しては、次の機能を有していること。

- (1) 円滑な委託業務を行うのに必要な台数を準備しなくてはならない。
- (2) 料金システムとのデータの送受信が容易にできること。
- (3) 特定の使用者等を検針地区、水栓番号、メーター番号等の複数の方法により検索が可能なこと。
- (4) 水量チェック（前回、前年同期等との比較）が容易にできること。
- (5) お知らせ通知の印刷ができ、異常水量の場合は、料金システムより調査対象水栓の一覧が作成できること。
- (6) お知らせ通知に、今回の請求金額、前回の口座振替済領収書を出力できること。
- (7) 検針時に、指針入力値の異常データや操作ミスがあった場合には、警告音等を発すること。
- (8) 紛失に備えて、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。

(データ移行)

第100 データ移行に関しては、次のとおりとする。

- (1) 現行の電算システム（第一環境株式会社：AQUA-V、給水台帳システム）から原則全てのデータを移行し、電算システムの移行後に委託業務及び使用者等に支障が生じないようにすること。
- (2) 現行の電算システムからのデータ抽出は、委託者の負担において前受託者が行うものとする。
- (3) データの移行に当たっては、データ変換等について、委託者と十分協議し、確実なデータ移行を行うこと。
- (4) この契約が期間満了又は解除された場合においては、無償で電算処理業務に必要なデータ（提供ファイル形式：CSV ファイル）及びデータ移行の説明書等を速やかに委託者に引き渡すとともに、新たな受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及び必要な情報の引継ぎを行うものとする。

第10章 給水装置工事申請受付、審査、検査業務

(埋設物調査)

第101 給水管埋設調査等の受付は、委託者が用意する「鈴鹿市水道管管理システム」を使用し必要な情報を提示すること。ただし、水栓番号など個人情報に係ることは提示しないこと。

(受付、審査)

第102 給水装置に係る受付、審査業務は、次のとおりとする。

- (1) 給水装置工事の事務手続きは、「鈴鹿市給水装置工事施工基準（以下「給水基準」という。）」に基づき、行うこと。
- (2) 委託者が用意する「鈴鹿市水道管管理システム」で配水管状況や給水台帳の整合を確認すること。
- (3) 設計内容が基準等に適合しない場合は、適合するよう訂正を指導すること。
- (4) 給水装置工事に伴い鈴鹿市水道管管理システムに追記・修正が必要な場合は、紙面にて必要事項を明記し委託者に提出すること。
- (5) その他、給水装置工事申請受付、審査に附帯する業務

(給水装置工事検査)

第103 給水装置工事検査業務については、次のとおりとする。

- (1) 給水基準に基づき書類検査及び現地検査を行うこと。
- (2) 完了後は、書類一式を委託者に引き継ぐこと。
- (3) その他、給水装置工事検査に附帯する業務

(指定給水装置工事事業者)

第104 指定給水装置工事事業者の申請受付業務については、次のとおりとする。

- (1) 新規・更新等の申請、事業の廃止・休止等の届出書類の受付をし、審査をすること。
- (2) 指定事項の変更届、給水装置工事主任技術者選任・解任届の受付をすること。
- (3) 水道料金システム及び指定給水装置工事事業者台帳入力処理をすること。
- (4) 無断工事の判明時には、現場状況の確認を行うとともに事業者に対し聞き取りし、委託者に報告をすること。
- (5) 新規・更新等において、指定給水装置工事事業者に対し必要に応じ講習を行うこと。
- (6) その他、指定給水装置工事事業者の申請受付業務に附帯する業務

(情報提供)

第105 法令及び判例等で取り扱いを変更する必要があるとき、又は他自治体の先進的な取り組みでサービス向上や業務効率化に寄与する内容については、情報提供を行うこと。

第11章 排水設備等工事申請受付、審査、検査業務

(埋設物調査等)

第106 下水管理設調査等の受付は、委託者が用意する「鈴鹿市下水道台帳システム」を使用し必要な情報を提示すること。ただし、個人情報に係ることは提示しないこと。

(受付、審査、検査)

第107 下水道事業（公共下水道及び農業集落排水）に係る受付、審査及び検査業務は次のとおりとする。

- (1) 排水設備に関する申請については、「鈴鹿市公共下水道排水設備基準等（以下「排水設備基準等」という。）」に基づき行うこと。
- (2) 排水設備の申請に関連し、水洗便所改造資金借入申請があれば申請書の受付及び内容確認をすること。
- (3) 農業集落排水施設への新規加入について、処理場の受け入れ容量等を確認し、申請書の受付を行うこと。
- (4) 特定施設等届出書・除害施設設置届出書の受付、審査及び設置事業場等に対する排水指導を行うこと。
- (5) 制限行為及び行為許可書等の受付・審査を行い、検査・立会いをすること。
- (6) 排水設備基準書等に基づき排水設備竣工検査を行い、検査済証の書類作成及び下水道使用料のシステム入力をする事。
- (7) 各申請書及び完了届受付後、システムの入力処理をすること。
- (8) 排水設備指定工事店への技術指導等をする事。
- (9) 公共ます設置申請受付業務及び現地確認、調査、測量等すること。
- (10) 公共ます設置申請受付業務にて、他の埋設物の調査を行うこと。
- (11) 農業集落排水事業新規加入時の公共ます設置費用補助金申請の受付及び内容確認をすること。
- (12) (1) から (11) までの項目の受付・審査・検査を行い、申請書及び現場等に相違がある場合は、指定工事店に修正を求め、指導をすること。
- (13) その他、排水設備等申請受付、審査、検査に附帯する業務

(排水設備指定工事店)

第108 排水設備指定工事店及び責任技術者に関する業務については、次のとおりとする。

- (1) 新規・更新等の申請、事業の廃止・休止等の届出書類の受付審査をすること。
- (2) 指定事項の変更届、下水道排水設備工事責任技術者選任・解任届の受付をすること。
- (3) 排水設備に関するテキスト等の更新をすること。
- (4) 公益財団法人三重県下水道公社が実施する下水道排水設備責任技術者試験及び下水道排水設備責任技術者更新講習に関し依頼等あれば対応すること。
- (5) 無断接続工事防止のため現場確認を行い、判明時には、事業者に対し聞き取り

し、委託者に報告をすること。

(6) 新規・更新等において、排水設備指定工事店に対し必要に応じ講習をすること。

(7) その他、排水設備指定工事店及び責任技術者に関する業務に附帯する業務
(情報提供)

第109 法令及び判例等で取り扱いを変更する必要があるとき、又は他自治体の先進的な取り組みでサービス向上や業務効率化に寄与する内容については、情報提供を行うこと。

第12章 合併処理浄化槽補助金に関する業務

(相談、受付、審査業務)

第110 鈴鹿市合併処理浄化槽設置整備事業補助金交付要領に基づく補助金に関する業務は、次のとおりとする。

(1) 補助金に関する問い合わせに対して対応すること。

(2) 補助金交付申請書、変更申請書、実績報告書及び請求書等の関係書類の受付を行うこと。

(3) 記載内容及び添付資料の確認を行うとともに、補助金交付申請書が提出された場合は、原則申請書受付日に速やかに未着工であることについて現地確認を行うこと。

記載内容又は添付資料に不備がある場合には、申請者等に修正をもとめること。

(4) 申請内容の審査を行うこと。

(5) 審査後、補助金交付可否等について、委託者に報告のうえ関係書類一式を委託者に提出すること。

(6) 実績報告書及び請求書の提出状況について把握のうえ、適宜申請者等に提出をうながすこと。

(7) 補助金の執行見込を把握するため、12月初旬に補助金の申請実績の多い工事業者に対し、年度末までの申請見込について確認を行い、委託者に報告を行うこと。

第13章 給水装置（委託者管理部分）の故障等に関する業務

(給水装置の故障等の対応)

第111 委託者の負担で修繕する必要があることが明らかな、止水栓不良及びメーターボックス内を含む一次側（配水管側）で発生した漏水（以下「給水装置の故障等」という。）の情報を把握した場合の対応については、次のとおりとする。

(1) 受託者は、速やかに委託者への報告及び委託者が契約している鈴鹿市宿日直等業

務及び量水器取替業務委託の受託者（以下「宿日直等受託者」という。）に連絡を行うこと。

- (2) 受託者は、委託者及び宿日直等受託者に必要な資料提供を行うこと。また、必要に応じて現場での引継ぎを行うこと。
 - (3) 受託者は、所有者や使用者等の関係者に必要な連絡等を行い、給水装置の故障等を早期に復旧するため協力を行うこと。
- 2 受託者は、給水装置の故障等の対応において疑義がある場合は、速やかに委託者に報告し指示を仰ぐこと。

第14章 災害対応

（災害等における協力体制）

- 第112 災害または事故が発生した場合に備え、災害時の協定書を交わすとともに、災害時には委託者の指示に従い給水等の応援対応をすること。なお、この場合において、協議のうえ、必要な費用負担については、受託者に支払いを行うものとする。

第15章 モニタリング

（業務実施状況の確認）

- 第113 受託者は、第18に記載の業務報告等に基づき、定期的に毎月、業務の実施状況について委託者に説明し、必要に応じ指示を受け、協議をすること。

（業務改善）

- 第114 受託者は、業務実施状況について、指摘を受けたり改善点がある場合は、速やかに改善を図り、委託者に報告をすること。また、受託者は、委託業務の遂行にあたりサービス向上又は、業務効率化に寄与する改善案について積極的に提案すること。

（委託料の減額等）

- 第115 仕様書で規定される業務水準を満たしていないことが判明した場合は、委託料の減額を行うことがある。ただし、やむを得ない事情により業務水準を満たすことができなかったと委託者が認めた場合は、この限りではない。
- 2 減額の要否及び額の決定に際しては、事前に受託者から業務水準を満たすことができなかった理由及び改善対策について聴取のうえ決定する。

第16章 定めのない事項

（補足）

第116 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が誠意をもって協議の上解決を図るものとする。