

小田原市水道料金等徴収業務委託仕様書

小田原市上下水道局

目 次

第1章 一般事項	1
第2章 委託業務の内容	8
2. 1 受付業務	8
2. 2 検針業務	11
2. 3 中止等精算業務	15
2. 4 収納業務	17
2. 5 滞納整理業務	20
2. 6 電子計算機処理業務	22
2. 7 各種統計資料作成業務	24
2. 8 下水道事業に関する業務	25
2. 9 事務引継ぎ業務	27
2. 10 その他付随する業務	28
第3章 電子計算機処理業務について	29
3. 1 電算機処理業務の内容	29
3. 2 電算機処理の設備等	31
3. 3 システムの稼動等	33
3. 4 システムの機能	33
3. 5 その他	39

(別紙1) 水道料金収納率による調整率

(別紙2) 経費の負担区分について

小田原市水道料金等徴収業務委託仕様書

第1章 一般事項

1.1 目的

- 1) この仕様書は、小田原市を発注者とし、受託業者を受注者として、委託業務の内容、実施基準等、必要な事項を定めるものとする。

1.2 業務委託の目的

- 1) 水道料金及び下水道使用料等（以下「料金等」という。）の徴収業務を一括して委託することで、市民サービスの向上、経営の合理化及び収納率の向上を図ることを目的とし、この目的に添って委託業務を実施するものとする。

1.3 委託の期間

- 1) この仕様書により委託する期間は、契約締結日から令和9年9月30日までとする。ただし、業務の開始は令和4年10月1日とし、それまでの期間は準備期間とする。なお、準備期間において委託料は発生しないものとする。

1.4 法令等の遵守

- 1) 受注者は、委託業務の実施にあたり、関係法令並びに小田原市条例等（以下「法令等」という。）を遵守し、発注者の指示に従わなければならない。また、小田原市上下水道事業（以下「上下水道事業」という。）の窓口にあたる業務であることを十分に理解し、上下水道事業の品位、及び信用を失墜しないように誠意をもってこれにあたらなければならない。
- 2) 受注者は、小田原市個人情報保護条例を遵守するものとし、いかなる場合であっても委託業務の実施に関連して得られた全ての情報を、第三者に対して伝達あるいは開示等をしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

1.5 委託業務の範囲

- 1) 発注者がこの仕様書により受注者に委託する業務の内容は、以下のとおりとする。
 - ア) 受付業務
 - イ) 検針業務
 - ウ) 中止等精算業務
 - エ) 収納業務
 - オ) 滞納整理業務
 - カ) 電子計算機処理業務
 - キ) 各種統計資料作成業務
 - ク) 下水道事業に関する業務
 - ケ) 事務引継ぎ業務
 - コ) その他付随する業務
- 2) 1.5 1) に定める業務の実施内容及び履行方法等については、第2章にこれを

定める。

1.6 業務委託の区域

- 1) 本仕様書により委託する業務の区域は、以下のとおりとする。
 - ア) 収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。
 - イ) 上記以外の業務については、県営水道の給水区域を除く小田原市内とする。

1.7 営業所の設置

- 1) 受注者は、委託業務を円滑に実施するにあたり、発注者と協議の上、営業所を発注者の指定する場所に設置しなければならない。なお、営業所の規模及び業務従事者の数は、料金改定時など、問い合わせ等が集中する場合でも、十分に対応できるものでなければならない。
- 2) 営業所の名称は発注者の指示によるものとし、営業所には来所者がすぐに分かるよう、その名称を受注者の負担にて掲げなければならない。
- 3) 営業所には、来所者の訪問に対応するための窓口を設置しなければならない。また、当該窓口は、来所者が不便を感じない程度の規模及び設備を要するとともに、個人情報保護及び漏えい防止に十分配慮されたものでなければならない。

1.8 営業時間

- 1) 受注者は、営業所の営業時間を、平日は午前8時30分から午後7時まで、土曜日、日曜日は午前8時30分から午後5時までとする。国民の祝日に関する法律に規定する休日（振替休日を含む。）、及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は休業することを認める。
- 2) 1.8 1) の規定にかかわらず、発注者の承認のもとに、受注者が自己の責任において1.8 1) の規定を超えて営業所の窓口を開設することを妨げない。

1.9 業務従事者

- 1) 受注者は、委託業務が円滑に実施されるために必要な業務従事者（臨時に雇用するものを含む。）を受注者の責任において雇用し営業所におくものとする。また、業務従事者届を遅滞なく発注者に提出しなければならない。
- 2) 受注者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置しなければならない。
- 3) 受注者は、委託業務の一切を管理し、業務の実施及び運営管理を総括するために、業務従事者の中から業務責任者及び業務責任者を補佐する副業務責任者を選任し、発注者に報告しなければならない。
- 4) 業務責任者については、水道料金徴収業務の実務を5年以上経験した正社員であることを要し、副業務責任者については水道料金徴収業務の実務を3年以上経験した正社員であることを要す。
- 5) 受注者は、委託業務を円滑に実施するため、業務従事者に対し、受注者の負担により定期的に研修を実施し、業務従事者にその研修を受けさせなければならない。
- 6) 発注者は、1.9 5) の研修について、必要に応じ発注者の職員を参加させることができるものとする。

- 7) 業務従事者は、委託業務の実施にあたり、受注者指定の制服を着用するものとし、また、常に発注者が発行する身分証明書を携帯し、上下水道事業の使用者等（以下「使用者等」という。）から求めがあった場合はこれを提示しなければならない。
- 8) 業務従事者は、委託業務の実施に係る業務中に他の営業行為をしてはならない。また、上下水道事業の信用を失墜させる一切の行為をしてはならない。
- 9) 発注者が不相当と認めた場合は、受注者に対して業務従事者の交代を指示できるものとする。

1.10 金品等の收受の禁止

- 1) 受注者は、委託業務の実施に関して、いかなる理由でも第三者から本仕様書の規定にない金品、その他の物品を收受してはならない。

1.11 報告事項

- 1) 受注者は別に定めるところにより、各種報告書を発注者に提出しなければならない。
- 2) 受注者は、委託業務の実施にあたり、事故があった場合は直ちに発注者にその状況を報告し、事故報告書を発注者へ提出しなければならない。
- 3) 受注者は、委託業務の実施にあたり、次に掲げる事項を発見した場合は、速やかに発注者に報告するものとし、その他必要な処置を講ずることを要する。
 - ア) 法令等に違反する行為
 - イ) 水道メーターの毀損又は紛失
 - ウ) 公道上の漏水等
 - エ) 水道メーターより道路側の宅地内の漏水
 - オ) その他、上下水道事業に関する異常な事項

1.12 業務状況等報告会議の実施

- 1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする。
- 2) 受注者は、1.12. 1) の会議において委託業務の実施に係る年次及び月次スケジュール（以下「スケジュール」という。）を提示し、発注者の承認を得るものとする。
- 3) 発注者は、必要と認めたときは、受注者と業務に係る会議を随時開催するものとする。

1.13 届出の変更

- 1) 次に該当する場合は、速やかに発注者に届出なければならない。
 - ア) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、副業務責任者、業務使用印鑑、領収印、又は業務従事者に変更があった場合。
 - イ) 1.13 1) ア) に定める事項のほか、委託業務の実施上必要があると認められる場合。

1.14 業務上の留意事項等

- 1) 受注者は、委託業務の実施に際し、個人の宅地等に立ち入るときは、個人の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- 2) 受注者は、委託業務の実施にあたり、夜間及び早朝に使用者宅を訪問したり、電話連絡を行ったりする場合は、相手方の了解又は指定がない限り、社会通念を逸脱してこれを行ってはならない。
- 3) 受注者は、第三者に損害を与えた場合は、受注者の負担によりこれを賠償しなければならない。
- 4) 休日、夜間及び年末年始等の営業時間外における災害等緊急事態の発生に備えて、受注者は常に緊急連絡網を整備し、これを発注者に報告しなければならない。
- 5) 受注者は、委託業務の実施に際し使用者等との間に問題が生じた場合は、受注者の責任と負担のもと、弁護士への法律相談を行うなど、問題解決に向けて対応しなければならない。
- 6) 受注者は、1.14 5) の対応にあたり、発注者に速やかに報告するとともに、必要に応じて発注者の指示を受けるものとする。また、折衝記録等を電子計算機（以下「電算機」という。）において、発注者がいつでも参照できるようにしておかななければならない。
- 7) 受注者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）」を遵守し、厚生労働省が定める対応指針を参考に、必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならない。
- 8) その他業務の実施にあたっては、上下水道事業に関する品位の保持及び信頼の確保を常に念頭におき、これにあたらなければならない。

1.15 秘密の保持

- 1) 受注者は、次に定める事項を厳守するものとする。
 - ア) 委託業務の実施に際して知り得た情報は、第三者に漏らしてはならない。
 - イ) 電算機等に入力されている情報、及び委託業務の実施に際して用いた資料及びその結果 等について、転写、複写、閲覧、貸し出し、及びこれらに類する行為一切をしてはならない。
 - ウ) 委託業務完了後は発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却及び裁断等再生使用が不可能な方法により処分しなければならない。

1.16 検査

- 1) 発注者は、委託業務について受注者の業務状況を審査するため、月 1 回発注者の指定する関係書類及びその他の業務実施状況を検査する。
- 2) 発注者は、1.16 1) の規定のほか、随時必要な書類及びその他の業務実施状況を検査することができるものとし、受注者は、これに協力するものとする。

1.17 委託業務の前受注者からの引継

- 1) 受注者は、委託業務の実施に関し、前受注者と次に掲げる規定により円滑な引継を実施しなければならない。ただし、受注者が前委託契約から引き続き受注者となった場合には、発注者との協議により、引継に関する事項について省略することができるものとする。

- ア) 引継期間は、委託契約締結日から令和4年9月30日までとする。
- イ) 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の担当者を交えて実施するものとする。
- ウ) 受注者は、委託業務範囲における各業務について引継にあたっての責任者をそれぞれ配置し、その旨発注者に届け出るものとする。
- エ) 受注者は、1.19 3) ア) の引継期間にかかわらず受注者変更のチラシを作成し、全ての使用者に対して、令和4年11月30日までに個別配布又は郵送等により周知を行わなければならない。
- オ) 引継により発生する経費は、受注者の負担とする。

1.18 収納率

- 1) 受注者は本契約期間中の各年度における水道料金の収納率を99.3%以上とするように努めなければならない。
- 2) 水道料金の収納率の算定方法は、1.19 3) に規定する算定方法に準ずるものとする。
- 3) 受注者は本契約期間中の各年度における下水道使用料の収納率を85.3%以上とするように努めなければならない。
- 4) 下水道使用料の収納率の算定方法は、当該年度の4月1日から3月31日までに収納した下水道使用料の収納額を、当該年度の4月分から3月分までの調定額で除したものである。

1.19 調整額

- 1) 本業務の委託料は、水道料金の収納率を加味した、調整額による精算を行うものとする。
- 2) 調整額の精算は、年度毎に年度末及び契約完了月分の支払い時に行うものとし、税抜の委託料に、調整額を増減するものとする。
- 3) 調整額の算定に用いる収納率は、収納額（4月1日から3月31日までに収納したもののうち、現年度については4月調定分から1月調定分、過年度については4月1日現在の過去5箇年分の未納分の合計を合わせた額）を、調定額（現年度については4月分から1月分までの調定額、過年度については4月1日現在の過去5箇年分の未納額の合計を合わせたもの）で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したものである。ただし、令和4年度及び令和9年度については、「水道料金収納率による調整率」（別紙1）に定める。
- 4) 調整額の算定基準等については、「水道料金収納率による調整率」（別紙1）に定める。
- 5) 1.19 3) の規定にかかわらず、小田原市水道給水条例第29条の規定により水道料金の減額を行ったとき、又は免除したとき、その他発注者が特別に認めるときは、収納率を算定するための調定額から控除するものとする。

1.20 経費負担

- 1) 経費負担は「経費の負担区分について」（別紙2）に従うものとする。明記されていない経費が発生した場合は発注者及び受注者で協議の上処理するものとする。

- 2) 受注者は、「経費の負担区分について」(別紙2)において発注者の負担として区分した、事務所の光熱費や料金後納郵便郵送料等の経費についても、可能な限り節減するよう努めなければならない。

1.21 債務不履行

- 1) 受注者は、仕様書上の義務を履行しないことにより発注者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。
- 2) 事業者提案書における「地域経済への効果額」が未達となった場合、受注者は違約金として「小田原市水道料金等徴収業務委託 公募型プロポーザル実施要領」に定める算定式により算定した金額を発注者に支払うものとする。

1.22 契約の解除

- 1) 受注者が本仕様書に違反した場合、及び法令等に違反した場合は、発注者は当該契約を一方的に解除するとともに、すでに支払った委託料について、違反した時点に遡及して返還を求めることができるものとする。
- 2) 1.22 1) の解除により受注者に損害が発生しても、受注者は発注者にその損害を請求できないものとする。
- 3) 受注者の責に帰すべき事由により発注者に損害が発生した場合、その損害の種類、発生理由等を問わず、受注者は発注者にその損害を賠償しなければならない。

1.23 緊急応援要請

- 1) 受注者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴って、発注者から緊急応援要請があった場合は、協力するものとする。なお、詳細については、発注者及び受注者で協議の上、別途協定を締結するものとする。
- 2) 1.23 1) にかかる経費は、発注者が負担するものとする。ただし、本業務委託契約に基づく業務時間内における経費負担については、発注者及び受注者で協議の上定めるものとする。

1.24 行政への協力

- 1) 受注者は、小田原市が行う施策等への協力を行うものとする。また、障がい者の雇用に配慮するとともに、「若者・女性活躍」の視点から、30歳未満の小田原市民の正規雇用や「小田原Lエール」に認定されている地元企業との連携などに努めるものとする。なお、詳細については、発注者及び受注者で協議の上、別途協定を締結するものとする。

1.25 市内経済活性化への寄与

- 1) 受注者は、委託業務の実施にあたり、市内事業者との業務連携の実施に努めるものとする。
- 2) 受注者は、委託業務に従事する従業員を新たに雇用するときは、市内に在住する者を雇用するよう努めるものとする。
- 3) 受注者は、委託業務の実施にあたり物品を調達し又は役務の提供を受けようとするときは、市内の団体・法人等から調達等をするよう努めるものとする。

1.26 その他

- 1) この仕様書に定めのない事項については、当該契約に先立って、受注者より提案された提案書の内容を考慮し、発注者及び受注者ともに信義のもと、誠意を持って協議し解決するものとする。ただし、緊急を要する場合は、発注者の指示するところによるものとする。

第2章 委託業務の内容

2.1 受付業務

1) 受付業務の内容

- ア) 受付業務の内容は、各種申請書、届出書等の受付及び処理業務、また、電話等による問い合わせに対応する業務とする。
- イ) 受注者は、上下水道事業に対する使用者の信頼を損なわないように、細心の注意を払って対応しなければならない。

2) 受付業務

- ア) 受注者は、次による受付業務を行うときは、それぞれ小田原市水道給水条例施行規程に定める様式（以下「様式」という。）によるものとする。
 - ①給水装置の使用開始 給水装置使用開始届（様式第9号）
 - ②給水装置の使用再開始 給水装置使用再開始届（様式第10号）
 - ③給水装置の使用中止又は廃止 給水装置中止・廃止届（様式第11号）
 - ④給水装置の種別又は用途の変更 給水装置種別・用途変更届（様式第12号）
 - ⑤給水装置使用者の名義変更 給水装置使用者名義等変更届（様式第14号）
 - ⑥給水装置所有者の名義変更 給水装置所有者名義・住所変更届（様式第16号）
- イ) 受注者は、2.1 2) ア) ①から③、⑤及び⑥の受付を行った場合には、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。ただし、発注者が処理方法を別途指示するものについては、この限りではない。
- ウ) 受注者は、長期間に渡り中止中である水道メーターに係る2.1 2) ア) ②の受付時には、当該水道メーターの検定満了日を確認するとともに、再開日が検定満了日以降である、またはまもなく検定満了日である場合は、速やかに発注者に報告し、指示を受けるものとする。
- エ) 受注者は、次の要件をすべて満たす場合において、使用者の口述を筆記することにより2.1 2) ア) に定める様式を調製することができる。
 - ①使用者に様式を作成させることが、使用者の利便性を著しく損なう場合
 - ②受注者により様式を調製することについて、使用者が明確に合意している場合
 - ③口述を筆記することについて、あらかじめ発注者と協議し承認を得ている場合
- オ) 受注者は、2.1 2) ア) に定める受付をしたときは、必要に応じて給水装置の種別又は用途の変更の有無を確認しなければならない。
- カ) 受注者は、2.1 2) ア) に定める様式について、営業所の窓口にも備えるとともに、必要に応じて給水装置の設置場所にも備えておくものとする。

3) 給水装置の種別又は用途の変更に係る付帯業務

- ア) 受注者は、2.1 2) ア) ④の受付をしたときは、その設置場所に赴き、現況を確

認の上、必要事項を添えて発注者に当該届を提出し、発注者の承認を得るものとする。
イ) 受注者は、2.1 3) ア) の承認を受けた場合、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。

4) 口座振替申込書の受付

- ア) 受注者は、金融機関に承認された口座振替申込書により、水道料金及び下水道使用料の口座振替の申込を受け付けるものとする。
- イ) 2.1 4) ア) の受付を行った場合は、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。
- ウ) 使用者が転居後も引き続き小田原市水道事業の給水区域内に居住する場合で継続して水道等を使用する場合に限り、水道料金及び下水道使用料の口座振替の継続を求められた場合は、従前に使用していた口座から、新たな水道料金及び下水道使用料の引き落としの依頼を受けたものとする。
- エ) 受注者は、使用者から営業所において口座振替申込書を受け付けたときは、取りまとめて金融機関に送付し、受注者の責任において所要の調整を行う。
- オ) 受注者は、使用を中止した給水装置の設置場所に口座振替申込書を備えておくものとする。

5) 受付システムの運用等

- ア) 受注者は、使用者の利便性を高めるためインターネット回線等を用いた受付システムを構築及び運用するものとする。
- イ) 2.1 5) ア) の受付システムは、次に掲げる要件をすべて満たすものとし、その構築（仕様を含む。）及び運用にあたっては、事前に発注者と協議の上、承認を得ることを要する。
 - ① 2.1 2) ア) ①から③及び⑤の受付業務すべてに対応できること。
 - ② 利用料は無償であること。
 - ③ 原則として年間を通じ、24 時間体制で受付業務を行うことができること。
 - ④ スマートフォン等の携帯端末から利用できること。
 - ⑤ 口座振替申込書等の送付依頼が行えること。
 - ⑥ 日本語以外の言語に対応できるよう検討すること。

6) 報告

- ア) 受注者は、2.1 2) から 2.1 5) に定める各受付業務について、月報を作成し、翌月初めに発注者に提出しなければならない。
- イ) 受注者は、各受付業務で処理した内容を電算機に記録し、発注者の指示により容易にその内容を検索できるものとし、統計等の資料等が作成できる状態にしておかなければならない。

7) 帳票類の調達

- ア) 各受付業務で使用する帳票類については、受注者が調達・在庫管理等を行うものと

する。

イ) 帳票等の様式を変更する場合は、発注者の承認を得なければならない。

8) 料金後納郵便差出票の作成

ア) 受注者は、上下水道局の業務日の午前 10 時までに料金後納郵便物を集計し、料金後納郵便差出票を作成した上で、発注者に提出するものとする。大量の郵便物を差し出す場合は、各割引制度を積極的に利用するなど、郵便料金の節減に努めるものとする。

イ) 発注者は、2.1 8) ア) で作成した料金後納郵便差出票に記載されている数量と郵送を依頼する料金後納郵便物の数量が一致していることを確認し、郵便局へ持ち込むものとする。ただし、発注者と受注者で協議の上、受注者において郵便局へ持ち込むことができるものとする。

ウ) 料金後納郵便物の郵送料については、「経費の負担区分について」(別紙 2)において受注者の負担として区分したものを除いて発注者の負担とし、発注者が直接日本郵便株式会社等に支払う。

2.2 検針業務

1) 検針業務の内容

ア) 検針業務は、全ての給水装置の設置場所に赴き、水道メーターの指針値に基づく使用水量を、ハンディーターミナルを使用して算定し、使用者へ小田原市上下水道使用水量のお知らせ等（以下「検針票等」という。）を交付する業務、及びそれに付帯する業務とする。

イ) 検針業務においては、水道メーターの指針値をハンディーターミナルに入力し、水道料金及び下水道使用料を算定した上、検針票等を使用者に交付する。ただし、検針票等を使用者の指示により別に送付する場合及び発注者が送付を指定するものについては、速やかに適切な措置を講じるものとする。

ウ) 検針業務における個人情報の取り扱いには、細心の注意を払うものとする。特に納入通知書を現地にて投函する場合は、受注者の負担により納入通知書を封筒等に入れるなどの措置を講じるものとする。

エ) 次に規定する場合で、2.2 2) ア) に定める検針業務期間中に複数回訪問したにもかかわらず検針業務を行うことができない場合は、2.2 9) に定めるところにより、事務処理を行うものとする。

①水道メーターの上に物が載っており、かつ移動が困難で水道メーターの指針が読めない場合。

②水道メーターの内部に水滴等が付き、水道メーターの指針が正確に読めない場合。

オ) 受注者は、中止中の水道メーターについて検針業務を行った際に水道等の使用が認められた場合は、所有者、管理者等を調査し、使用者等の特定に努めるものとする。ただし、特定できなかった場合は、発注者へ報告し協議するものとする。

カ) 受注者は、検針業務の際に、給水装置の現況に変化が認められた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、経過を記録しなければならない。

キ) 検針業務を行うにあたり、検針マニュアルを作成し、発注者に提出するとともに、業務従事者に十分周知し、円滑な業務の実施に努めるものとする。なお、使用者等との問題が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに、受注者の責任において当該問題の解決まで処理を行うものとする。

2) 定例検針

ア) 検針業務のうち、定例検針は毎月1日から15日までにを行うものとし、前回検針日に対して前後3日を超えないよう配慮するものとする。

イ) 定例検針は、対象区域を奇数月に検針する「甲地区」と偶数月に検針する「乙地区」の2地区に区分して交互に実施する隔月方式により行うものとし、内訳は発注者が指定する。ただし、発注者は必要がある場合は定例検針以外にも、受注者に検針業務の実施を指示することができるものとする。

3) 使用状況の調査

ア) 受注者は、検針業務に際して、次に該当する場合には、速やかにこれに基づく調査及び使用者への事情確認を行い、その結果を発注者に報告するとともに、調査内容等

を記録し、過年度 20 箇年分を保存しなければならない。

- ①前回又は前年同期の使用水量と比較して大差が生じている等、使用水量に疑義がある場合。
- ②使用水量が急激に減少又は、0 立方メートル（メーターの故障、無断転居等）の場合。
- ③漏水（パイロットの回転・使用水量の増加）が疑われる場合。
- ④給水停止中である給水装置について、水道を使用している疑いがある場合。
- ⑤届出のある種別・用途と現況が異なっている場合。

4) プレートの貼付

ア) 受注者は、新たな給水装置の設置場所において、需要者番号を付したプレートを貼り付ける場合は、使用者の許可を得た上で貼り付けるものとする。また、既設のプレートの貼り替えが必要なものについても、同様とする。

5) ハンディーターミナル

ア) 使用するハンディーターミナルは、次に規定する性能を有しなければならない。

- ①検針業務の際、事前に発注者に承認を得た様式の検針票等を同時に印刷し、使用者に交付することができるもの。
- ②納入通知書は、収納処理を行う際に支障がないレベルの印刷であるもの。
- ③2.2 3) ア) ①から⑤に該当する場合において、その内容等を使用者に伝えるため、検針票に注意を促す文言が表示されること。
- ④電算機等を介して、各検針月毎の全データを一括してチェックし、また、集計を行うことができること。
- ⑤盗難、遺失及び故障等の不測の事態に際しても、ハンディーターミナル内のデータの保護、漏えい防止等のセキュリティ対策が確実に施されていること。

イ) 使用するハンディーターミナルは、2.2 5) ア) ①から⑤のほか、次に規定する機能を有するものとする。ただし、業務開始から 6 箇月間については運用準備期間とし、これらの機能を検証・調整するものとする。

- ①通信機能により、業務データの送受信を行う機能
- ②GPS/GIS機能
- ③遠隔操作により、ハンディーターミナルのデータを消去する機能
- ④現地調査等の調査内容をその場で記録する機能

6) ハンディーターミナル用紙

ア) ハンディーターミナル用紙は、発注者の指示するところにより、受注者が受注者の負担により作成するものとする。

イ) 2.2 6) ア) の規定にかかわらず、発注者が使用時期及び使用地域を指定したハンディーターミナル用紙を受注者に提供するときは、受注者は当該指定に基づいて、提供されたハンディーターミナル用紙を使用しなければならない。

7) 検針済データの作成

- ア) 検針データを取りまとめ、異常が認められる給水栓等については「エラーリスト」及び「未検針リスト」を作成するものとする。
- イ) 2.2 7) ア) で作成したリストにより、必要に応じて速やかに再検針及び現地調査等を行い、適正な検針済データを作成するものとする。また、現地調査等の調査内容は電算機に記録して、その結果は発注者に報告するものとする。

8) 誤検針等

- ア) 未検針による検針済データの作成は絶対にしてはならない。
- イ) 誤検針、未検針により発生した損害及び、連帯して発生した問題等については、受注者の責任と負担において処理しなければならない。なお、誤検針、未検針の判断は発注者が行うものとする。

9) 使用水量の認定に伴う事務処理

- ア) 受注者は、発注者の指示により小田原市水道給水条例、小田原市水道給水条例施行規程、及び小田原市水道使用水量の認定要綱に基づき、次による使用水量の認定に伴う事務処理を行うものとする。
 - ①給水管の地中漏水
 - ②水道メーターの異常
 - ③検針不能
- イ) 2.2 9) ア) ①の認定に伴う事務処理にあたり、発注者は使用者から水道使用水量認定申請書の受付を行う。
- ウ) 2.2 9) イ) の受付をした場合は、水道使用水量認定通知書または水道使用水量不認定通知書、及びその他必要な資料を発注者に提出するものとする。
- エ) 受注者は、2.2 9) ウ) による資料提出の後、発注者からの指示を受けて、当該受付に係る経緯等の情報を電算機に入力するとともに、発注者が調製する水道使用水量認定通知書等を、速やかに使用者に送付するものとする。
- オ) 2.2 9) ア) ②及び③の認定に伴う事務処理にあたり、受注者は発注者が別途指示する書類を、発注者に提出するものとし、その後の処理は2.2 9) エ) を準用する。

10) 新設親子メーターの立会い検査

- ア) 受注者は、発注者の指示により新設親子メーターの立会い検査に同行し、親メーターの立会い精算並びに、子メーターの給水装置使用再開始届、口座振替申込書及び料金早見表（以下「給水装置使用再開始届等」という。）を設置するものとする。
- イ) 受注者は、立会い検査の日までに、2.2 10) ア) の書類を準備しておかなければならない。

11) 報告事項

- ア) 各月ごとに全ての検針が終わり、最終の検針済データが完成後、受注者は当該デー

タを電算機で集計し、次に定める事項を事前に発注者に承認を得た様式で報告しなければならない。なお、提出期限は検針月の発注者の最終営業日とする。

- ①大字毎のメーターの口径別、用途別による検針数とそのうちの中止分の件数の内訳
- ②受水槽を有する給水栓の親メーターと子メーターの水量のチェックリストと、その差が 100 立方メートル以上ある場合の調査内容
- ③検針票等の郵送数
- ④その他、調定処理に係る各種統計資料

12) 事故発生時の処置

ア) 受注者は、検針業務中に事件・事故等が発生した場合は、直ちに発注者に連絡するとともに、報告書を作成の上、発注者へ速やかに報告しなければならない。

13) 個人情報の取扱

- ア) 受注者は、検針業務において、全ての個人情報の取扱について細心の注意を払い、個人情報が漏えいしないようにしなければならない。
- イ) 受注者は、2.2 13) ア) の規定を遵守するため、定期的に検針業務に関連する業務従事者に対して、研修等を行わなければならない。なお、発注者の指示により、発注者の職員をその研修に同席させることができるものとする。
- ウ) 受注者は、2.2 13) イ) の研修等を行った場合は、遅滞なく報告書を作成し、発注者に報告しなければならない。

2.3 中止等精算業務

1) 精算検針

ア) 受注者は、使用者から使用中止の連絡を受けたときは、受注者が単独で精算検針を行うものとする。ただし、使用者が次に該当する者である場合は、原則として使用者立会いのもと水道メーターの精算検針を行う。

- ① 転出先が市外、または未定である者
- ② 転出先を秘匿する者
- ③ 未納料金のある者
- ④ その他、過去の折衝記録等から立会いが必要と認められる者

イ) 給水栓の廃止の連絡を受けたときは、廃止時の水道メーターの指針をもって精算を行う。

ウ) 精算検針時に1立方メートル以下の端数が生じた場合は、切り上げるものとする。

2) 書類の設置

ア) 2.3 1) の規定により使用中止の精算検針を行った場合は、受注者は次使用者のため給水装置使用再開届等を給水装置の設置場所に設置するものとする。

3) 精算料金請求

ア) 精算検針を行った場合は、受注者は使用水量を算定し、発注者が規定する料金表に基づき水道料金及び下水道使用料を算出するものとする。

イ) 精算検針による料金の支払い方法は、口座振替、または納入通知書を郵送することにより行う。ただし、使用者の立会いのもと現地で精算検針を行った場合には、その料金を現地で収納することができるものとし、またほかに未納料金がある場合はこれを合わせて収納するものとする。

ウ) 2.3 3) イ) の規定により、精算後の水道料金及び下水道使用料の納入通知書を郵送する場合は、精算検針日の翌営業日までに納入通知書を発送しなければならない。ただし、繁忙期（概ね3月から5月の間）については、遅くとも受注者の3営業日後までには発送するものとする。

4) 給水栓の閉栓

ア) 精算検針を行った場合は、必要に応じ給水栓の閉栓を行うものとする。また、発注者から指示のあった場合は、その一覧表を発注者に提出するものとする。

イ) 閉栓作業を行った場合は、給水装置の設置場所に給水装置使用再開届等とあわせ「水道開栓のお願い」の文書を設置するものとする。

5) 報告

ア) 受注者は、中止等精算業務の月報を作成し、翌月初めに発注者に提出しなければならない。

イ) 受注者は、中止等精算業務で処理した内容を電算機に記録し、発注者の指示により容易にその内容を検索できるものとし、統計資料等が作成できる状態にしておかなければならない。

ればならない。

6) 直結切替による検針

ア) 受水槽を有する親子メーターを設置している建物が、受水槽を廃し直結給水に切り替える場合で、検針、現地確認、及び現地処理が必要な場合は、受注者は少なくとも1名の担当者を派遣し、現地にて処理を行い、あわせて当該業務に必要な電算機処理等を行うものとする。

2.4 収納業務

1) 収納業務

- ア) 受注者は、収納業務として、受注者の設置する営業所の窓口、現地、及びその他必要と認められる場所において、2.4 1) イ) ①から⑤に定める料金等を収納するものとする。
- イ) 収納方法は、次によるものとする。
- ①口座振替による収納
 - ②納付書による窓口収納（市施設、金融機関）
 - ③納付書による窓口収納（発注者が指定するコンビニエンスストア（以下「コンビニエンスストア」という。））
 - ④スマートフォンアプリによる収納（LINE Pay、PayPay、はま Pay、ゆうちょ Pay 等）
 - ⑤その他
- ウ) 受注者は、料金等を窓口で収納した場合、速やかに支払い者に発注者の承認を得た領収印を押印した領収書を発行するものとする。

2) 料金等

- ア) 受注者が収納する料金等は次に規定するものとする。ただし、法令等により徴収不可能となったものについては、収納することができない。
- ①水道料金
 - ②下水道使用料
 - ③水道利用加入金
 - ④設計審査手数料
 - ⑤その他発注者が請求したもの
- イ) 料金等を窓口で収納する場合は、現金又は小切手をもって収納するものとする。なお、小切手で収納する場合は、記載事項をよく確認し、確実に換金するものとする。
- ウ) 受注者の瑕疵により、収納した料金等（以下「公金」という。）を正しく発注者の指定する口座に納入できなかった場合は、受注者の責任においてこれを補てんするものとする。

3) 請求

- ア) 受注者の瑕疵による未調定、未請求が発生した場合、理由の如何を問わず、受注者の責任においてこれを補てんするものとする。
- イ) 使用者が口座振替により水道料金及び下水道使用料の納付を希望する場合は、該当者の水道料金及び下水道使用料のデータを必要な形に加工し、発注者が指定する期日に、金融機関へ確実に提供することを要する。また、口座振替に付随する業務及び必要な物品等の調達は、受注者がこれを行う。
- ウ) 2.4 3) イ) の処理をするにあたり、受注者は、USB等により記録した媒体を作成しなければならない。なお、必要に応じ、発注者は当該記録媒体の変更を指示できるものとし、当該変更にあたって、受注者は受注者の負担においてシステム改修等

必要な措置を講じるものとする。

エ) 使用者から納入方法の変更の依頼があった場合は、受付及び電算機処理を行い、その結果を発注者に報告しなければならない。

4) 預り金

ア) 重複納付や納付後の料金等の減額などにより、使用者に還付すべき預り金が生じたときは、受注者は、別に発注者と協議して定める様式により発注者に報告するとともに、発注者において還付通知書を送付することを決定した者に対して当該通知を送付するものとする。

イ) 2.4 4) ア) の規定にかかわらず、未納額のある使用者に対しては還付すべき預り金を当該使用者の未納額に充当することができるものとし、受注者は、別に発注者と協議して定める様式により発注者に報告するとともに、発注者において充当通知書を送付することを決定した者に対して当該通知を送付するものとする。

ウ) 還付通知書の送付後、使用者から請求があった場合は、記載された口座に預り金を還付するため、受注者は別途発注者が指示する資料を作成し、発注者に提出するものとする。

エ) 還付通知書の送付を受けた使用者が、預り金の還付のため営業所窓口にて請求に来た場合、受注者が用意する窓口の釣銭等で還付の対応を行ったのち、すみやかに発注者へ還付のあった旨を報告する。発注者は還付があったことを確認したのち、発注者の用意する預り金にて精算を行う。この場合、受注者は、別途発注者が指示する書類を作成しなければならない。

オ) 2.4 4) ア) の還付通知書を送付したにもかかわらず請求がなく、預り金を還付できない使用者については、適宜電話連絡等により、また少なくとも年1回は文書により、還付のための手続きを促すものとする。

カ) 受注者は、預り金を還付できない使用者についての明細表を作成し、年度末に発注者へ提出するものとする。

5) データの保存、管理

ア) 収納情報、預り金の情報及び発注者の指示する事項を電算機に過年度20箇年分を保存するものとし、発注者が容易に検索及び統計資料の作成等(以下「検索等」という。)ができる状態にしておかなければならない。

6) データの入力及び検索

ア) 口座振替により水道料金及び下水道使用料を収納した場合は、電算機に速やかにそのデータを入力するとともに、口座振替以外によるものについては、その領収書等を集計して電算機に速やかにデータを入力するものとし、いつでも発注者が容易に検索等ができるようにしておかなければならない。

イ) 受注者は、コンビニエンスストア等において支払われた水道料金及び下水道使用料について、別途発注者が指定する収納代行業者から送られる収納情報を用いて、2.4 6) ア) に準じた処理を行わなければならない。

7) 公金の振込み

ア) 公金は、金融機関の翌営業日の正午までに、発注者の指定する口座に納入しなければならない。

8) 公金の取扱い

ア) 受注者は、公金を善良なる管理者の注意をもって適正に保管しなければならない。

イ) 公金を取り扱う際には、次に掲げる規定を厳守すること。

①公金の管理は、必ず複数の業務従事者が確認を行い、その状況を記録すること。

②公金は堅牢な金庫等に保管するとともに、保管に必要な鍵、書類等は厳重に管理すること。

ウ) 受注者は、2.4 8) イ) に掲げる規定に留意して、公金を取り扱う事務の手順及びチェックに関するマニュアルを作成し、その処理内容について発注者の承認を受けた後、業務従事者に周知しなければならない。

9) 報告

ア) 受注者は、公金について当日に日報を作成し、発注者の直近の営業日までに発注者に提出しなければならない。

イ) 受注者は、公金について月報を作成し、翌月の発注者の5営業日までに提出しなければならない。

10) 口座振替の勧奨

ア) 受注者は、水道料金及び下水道使用料の口座振替利用の促進を図るため、次のとおり勧奨策を講じるものとする。

①口座振替を周知する文書、口座振替申込書及び返信用封筒の配布

②口座振替の利用を促す声かけ

③発注者の取扱金融機関全てに対応する統一した口座振替申込書の導入を始めとした口座振替関係書類の様式見直し

④その他発注者が指示する事項

イ) 2.4 10) ア) の勧奨策は、概ね年1回程度実施すること。ただし、発注者から別途指示がある場合は、この限りではない。

ウ) 口座振替の勧奨により発生する経費は、受注者の負担とする。

11) その他

ア) その他収納業務に必要な業務の実施については、発注者の指示のもと、受注者がこれを行うものとする。

2.5 滞納整理業務

1) 滞納整理業務の内容

ア) 滞納整理業務は、水道料金及び下水道使用料の未納がある使用者に対する当該未納金の収納までの一連の業務をいう。

2) 滞納整理の日程

ア) 受注者は、滞納整理業務の日程について、事前にスケジュールを定め、発注者の承認を得ることを要する。

イ) 2.5 2) ア) の承認を得た場合、受注者は必要に応じ、速やかにスケジュールを周知するものとする。なお、周知する範囲は発注者の指示によるものとする。

3) 督促状の発送

ア) 受注者は、納期限までに水道料金及び下水道使用料を納付せず未納金を生じた使用者（以下「滞納者」という。）に対して、発注者の承認を得て、次により督促状を送付する。

①口座振替により水道料金及び下水道使用料を納付している滞納者のうち、口座振替日に振替ができなかった者に対して、発注者が指定する期日に再度口座振替を行う旨を記載した督促状を送付する。

②口座振替以外の方法により水道料金及び下水道使用料を納付している滞納者のうち、納入通知書に記載された期日までに納付しなかった者に対して、発注者が指定する期日を納期限とする督促状を送付する。

イ) 2.5 3) ア) ①により督促状を送付した滞納者に対する再度の口座振替は、2.4 3) イ) 及びウ) を準用する。

4) 催告書の発送

ア) 2.5 3) の規定により督促状を送付してもなお未納金が納付されないとき、受注者は発注者の承認を得た上で催告書を送付する。

イ) 催告書の納付期日を過ぎてもなお未納金が納付されないとき、受注者は電話及び訪問等の方法により滞納者に未納金の納付を促すものとする。

ウ) 受注者は、早期に滞納者に対して未納金の納付を促す必要があると認めるときは、2.5 4) ア) 及びイ) の規定にかかわらず、滞納者へ納付を促すことができる。

5) 給水停止予告

ア) 2.5 4) の規定により催告書を送付してもなお未納金が納付されず、今後も未納金の納付が見込めないときは、受注者は事前に発注者の承認を得て、滞納者へ給水停止予告書を送付する。

6) 給水停止作業

ア) 2.5 5) の給水停止予告書に記載された納付期日を経過してもなお未納金が納付されず、今後も未納金の納付が見込めないときは、受注者は、別に発注者と協議して

定める様式により、当該滞納者を給水停止の対象者として発注者に報告するものとする。

- イ) 発注者は、2.5 6) ア) の対象者に対する給水停止の実施決定を行うものとし、受注者は、発注者の指示のもと、速やかに給水停止作業を行う。
- ウ) 給水停止作業は、止水栓又は副止水栓を操作することによって行うものとする。また、必要な場合は、発注者が貸し出す給水停止補助具を使用する。
- エ) 給水停止作業に際し、滞納者から支払いの猶予について申し出があった場合で、発注者が必要と認めた場合は、当該作業の実施を申し出の期日まで猶予するものとする。
- オ) 受注者は、給水停止作業を行った場合は、電算機に発注者の指定する情報を入力し、予め発注者に承認を得た様式で報告書を作成し、発注者の翌営業日の午前中に報告しなければならない。

7) 水道料金及び下水道使用料の分納

- ア) 受注者は、使用者から水道料金及び下水道使用料の支払いについて分割による支払いを相談された場合は、発注者が必要と認めた場合に限り、発注者あてに誓約書を提出させた上で、分割による支払いに応じるものとする。
- イ) 2.5 7) ア) において、使用者が給水停止を受けている場合は、当該分割による支払約束が履行されている限りにおいて、受注者は給水停止を中断するものとする。

8) 解除

- ア) 給水停止を受けている滞納者の未納金が納付された場合は、受注者は速やかに給水停止を解除するとともに、その旨を遅滞なく発注者に報告しなければならない。

9) 給水停止時の対応

- ア) 受注者は、給水停止作業を行った当日午後8時まで営業所にて待機し、水道料金及び下水道使用料の収納及び、給水停止の解除に対応する。
- イ) 2.5 9) ア) による待機中に営業所を訪れた使用者等に対しては、営業所の営業時間について誤解を与えないよう配慮する。
- ウ) 受注者は、営業時間外及び待機時間外の給水停止の解除に対応するため、別途発注者が契約する委託業者に、給水停止の情報及び解除の情報を書類にて引き継ぐものとし、当該文書は、受注者の責任において回収並びに処分しなければならない。
- エ) 滞納者との円滑な問題解決を図るため、営業時間外及び待機時間外も含め、受注者は当該委託業者との連絡体制を常に整えておくものとする。

10) 支払督促等に係る補助

- ア) 受注者は、発注者が未納金の収納のために行う支払督促等（支払督促から発展する訴訟及び強制執行等に係る一連の手続きを含む。）に係る補助を行うものとする。

11) 報告

- ア) 受注者は、月ごとに行った滞納整理業務の内容を集計して月報を作成し、翌月の10日までに発注者へ報告しなければならない。

2.6 電子計算機処理業務

1) 電算機の使用

ア) 受注者は、委託業務の実施にあたり、その全てを一元で処理できる能力を有する電算機を使用することを要する。

2) 電算機の能力

ア) 2.6 1) の電算機は、発注者の指定する全ての給水栓等の情報を瞬時に検索できる能力を有すものでなければならない。また、そのハードウェアについては、他事業体で使用済みのものを当該業務において、再度使用することはできないこととする。
イ) その他電算機及び運用について必要な事項は別途定める。

3) データの検索、保存

ア) データの検索については、使用者からの問い合わせに速やかに対応できるように、複数の項目で検索することができるものとする。
イ) データは、複数種類の媒体により保存することとし、さらに遠隔地保管を行うとともに、災害などでデータが滅失しないよう必要な手段を講じなければならない。
ウ) データの保存期間は、調定情報については過年度5箇年分、収納情報、預り金の情報及び発注者の指示する事項については過年度20箇年分とする。ただし、調定情報のうち時効中断分については、過年度20箇年分とする。

4) 端末、周辺機器

ア) 営業所に設置する端末及び周辺機器は、その明細を事前に発注者に提出しなければならない。
イ) 受注者は、専用線で接続された端末を、発注者の事務所等に設置しなければならないものとし、その台数及び仕様は別途定める。

5) 印刷等

ア) 営業所では、納入通知書、督促状など委託業務の実施にあたり必要な印刷物が随時発行できる体制を有し、発注者が指定する各種帳票、統計資料が遅滞なく作成できることを要する。

6) データの出力

ア) 受注者は、発注者が随時指定する各データベース内のデータを、CSV形式等により速やかに出力するものとする。
イ) 2.6 6) ア) のデータの出力方法は紙媒体及び電子媒体とし、データごとに発注者が指定する。

7) 統計作成及びシステム改良

ア) 発注者が指定する帳票、各種統計資料などの作成のため、システムの改良などを随時行えるような体制を保持しなければならない。

イ) 2.6 7) ア) にかかる経費については、その体制を保持するための経費、及び簡易なシステムの修正の経費については委託料に含むものとし、その他のものについては別途協議する。

ウ) システム仕様書、及びコードレイアウト表等の関係資料は、常に最新の状態に整備しておき、変更があった場合は関係資料を速やかに発注者に提出するものとする。

8) 水道料金及び下水道使用料改定への対応

ア) 水道料金及び下水道使用料の改定を行う場合においては、発注者の指示に従い、業務が円滑に実施されるために必要なシステムの変更を行わなければならない。

イ) 2.6 8) ア) にかかる経費については、簡易な変更で対応できる場合は委託料に含むものとし、その他の場合については、別途協議する。

9) 消費税法の改正等への対応

ア) 受注者は、消費税法の改正等、発注者に起因しない社会全般の状況の変化により、システムの変更が必要になった場合は、受注者の負担により必要なシステムの変更を行わなければならない。

10) 電算機の更新

ア) 電算機本体は、必要に応じ、受注者の負担により最新機種に更新され、稼動保障を受注者によりなされることを要す。

11) 下水道事業との調整

ア) 電算機処理においては、下水道事業の業務（「小田原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例」に定める負担金の賦課を含む）及び関係法令等にも十分配慮し、それらを勘案したシステムを使用し、委託業務が円滑に実施されるように努めなければならないものとする。

12) データの返還等

ア) 委託業務の実施にあたり作成され、保存されたデータは全て発注者の所有とする。

イ) 委託業務の終了に際して、受注者は、発注者の業務を実施するにあたり保有した全てのデータを、発注者の指定する形式、及び日時に発注者に返却し、その後、発注者から特別な指示がない限り、自己が有するデータ等は全て消去し、以後、守秘義務を負うものとする。

2.7 各種統計資料作成業務

1) 定例業務

ア) 受注者は、定例的な日報、月報、年報、予算、決算、及び事業年報等を作成するための資料を、発注者が指定する日までに提出しなければならない。

イ) 2.7 1) ア) に規定する資料の内容は、別途協議の上定める。

2) 随時業務

ア) 2.7 1) に規定する資料の他、発注者が国、県、他水道事業体等から依頼された資料を作成するため、また、料金改定等の資料作成や各種計画等の資料作成のために発注者が要求する各種統計資料等を、受注者の負担において速やかに提出しなければならない。

3) 資料の形式

ア) 各種統計資料については、印刷物による提出のほか、発注者の指示により、CSV形式等で提出しなければならない。

2.8 下水道事業に関する業務

1) 内容

ア) 受注者は、小田原市下水道事業に係る下水道使用料の賦課及び徴収並びに「小田原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例」に定める負担金等の収納に関する業務を行うものとする。特に指示の無い項目については、2.1から2.7の業務に準じて行うこととする。

2) 各種届出の受け付け

- ア) 受注者は、発注者が指示をした下水道の新設、中止、廃止、及び内容の変更等について速やかに電算機に入力するなど、必要な処理をしなければならない。
- イ) 受注者は、使用者から下水道の中止、廃止、及び内容の変更の届け出があった場合には、速やかに2.8 2) ア) の処理を行う。また、対応状況について発注者へ報告するものとする。

3) 検針

- ア) 受注者は、検針で得られた水道の使用水量を基に、下水道使用料を算定、調定し、水道料金と合わせて検針票、納入通知書等を作成し、交付又は発送すること。
- イ) 井戸水使用者などで、汚水排水量の認定を行っている場合は、使用者から提出された書面等に基づき、検針月の発注者が指定する日に下水道使用料を算定、調定し、検針票、納入通知書等を作成及び発送すること。
- ウ) 受注者は、発注者が指定する水道の水以外の水を計量するために設置された水道メーター等について検針を行うとともに、検針によりがたい場合は指針値の聴取を行い、その水量を基に、検針月の発注者が指定する日に下水道使用料を算定、調定し、検針票、納入通知書、別に定める内訳書等を作成し、交付又は発送すること。ただし、使用水量について、前回または前年同期と比較して大差が生じているなど、疑義がある場合は、速やかに調査及び使用者への事情確認等を行い、その結果を発注者に報告するとともに、納入通知書等の発送について発注者の承認を事前に得るものとする。検針結果については内訳書の写し及び別に定める報告書を毎月末に発注者へ提出すること。
- エ) 同一の使用者が同一の建物で水道水と水道水以外の水を使用する場合において、使用者からそれぞれの使用水量の合算値で下水道使用料を算定することを求められた場合は、水道水の水量による水道料金と、合算水量による下水道使用料とを一本化して使用者に請求できるようにすること。

4) 使用状況の調査

ア) 受注者は、検針時に、新築、改築等で下水道を使用していると推測されるのにもかかわらず、下水道使用料が賦課されていない場合、又は解体等で家屋が滅失しているにもかかわらず下水道使用料が賦課されている場合、同じ建物内で下水道使用料が賦課されている世帯とそうでない世帯が混在している場合など、下水道使用料の賦課状況に疑義がある場合は、遅滞なく発注者に連絡し、その状況を発注者に文書で報告すること。

5) 井戸水等使用実態の調査

ア) 計量装置以外により下水道使用水量の認定を行っている井戸水使用者に対し、年度に1度、使用人数、使用箇所等の使用実態の調査(以下「実態調査」という。)を行い、変更があった場合のみ井戸水使用者から書面による回答を収受し、その結果を基に下水道使用料の算定を行うこと。ただし、令和5年度の実態調査は、使用実態の変更の有無にかかわらず井戸水使用者から書面による回答を収受し、変更があった場合は、その結果を基に下水道使用料の算定を行うこと。

6) 使用水量の認定

ア) 受注者は、漏水による使用水量の認定申請を受けた場合は、発注者に遅滞なく文書にて連絡し、その指示を受けて、下水道使用料について処理を行うこと。

7) 更正処理

ア) 受注者は、認定変更、漏水、その他により汚水排水量及び下水道使用料を更正するときは、発注者の指示に基づき、処理するものとする。

8) 電算機処理に関すること

ア) 統計に必要なデータをCSV形式等で出力できること。

イ) 水洗化指導に必要なデータをCSV形式等で出力できること。

2.9 事務引継ぎ業務

1) 契約の終了

ア) 受注者は、本契約期間が満了した場合、又は契約解除になった場合（以下「契約の終了」という。）は、以下に定める措置をとらなければならない。

2) 貸与品の返還

ア) 発注者から貸与された品を目録を付けて速やかに返還すること。この場合、当該貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損した場合は、代品を納める若しくは原状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

3) 公金の納入

ア) 契約の終了した日までの公金を、発注者の指定する日までに、発注者の取扱金融機関に払い込むこと。

4) 報告書の提出

ア) 契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を、発注者の指定する日までに発注者に提出すること。

5) 資料等の返還

ア) 委託業務の実施にあたり作成した資料及び帳票類は、発注者の指示するところにより速やかに発注者に引き渡すか、処分すること。

イ) 電算機処理に使用した次に掲げるもので、発注者の指示により作成したものは、速やかに発注者に引き渡すこととし、これらのものについて、契約の終了後も発注者が無償で使用、変更することができるものとする。

①電算機処理に必要なファイル及びデータ

②データファイル説明書

③その他電算機処理に必要となる資料

ウ) 資料等の運搬は受注者の責任において行うものとし、その経費は受注者が負担するものとする。

6) その他

ア) 契約の終了となる場合、受注者は、委託業務に係る事務引継ぎが、円滑に実施できる体制を整えて、発注者の指示する期間内に、資料作成等を含め、事務を引き継ぐものとする。

イ) 事務引継ぎ業務において、疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議の上解決するものとする。

2.10 その他付随する業務

1) 証明書等の発行等

- ア) 受注者は、法令等の規定に基づく依頼のあった場合には、各種証明書の発行、調定内容の閲覧、警察等からの照会対応等に係る事務を、発注者の指示のもとに行うものとする。
- イ) 2.10 1) ア) の事務を行ったときは案件ごとに内容を記録し、営業日ごとに取りまとめて、翌月の初めに当月分を発注者に提出しなければならない。
- ウ) 2.10 1) イ) の記録は、処理日時、相手方等発注者の指示する事項を電算機に記録し、発注者が容易に検索等ができる状態にしておかなければならない。

2) 料金表の作成

- ア) 受注者は、受注者の負担において水道料金及び下水道使用料の料金表を作成し、必要に応じて使用者に配布するものとする。

3) 広報文書等の配布等

- ア) 受注者は、発注者の依頼により、使用者等に対し上下水道事業に関する広報文書等の配布を行うものとする。
- イ) 2.10 3) ア) にかかる経費は、発注者が負担するものとする。

4) 不納欠損

- ア) 法令等により徴収不可能となった水道料金及び下水道使用料については、発注者の指示により不納欠損処理を行うものとする。
- イ) 2.10 4) ア) に係る処理を行った場合は、発注者の指定する方法により、遅滞なく発注者に報告しなければならない。

第3章 電子計算機処理業務について

3.1 電算機処理業務の内容

1) 電算機処理業務の概要

ア) 維持管理業務

- ①システムの維持管理
- ②ネットワーク環境の設定
- ③ウィルスパターンファイルの配信
- ④システムログの検査

イ) 電算機処理業務

- ①日次及び月次の電算機処理
- ②大量印刷処理及び圧着加工処理
- ③日次、月次集計表及び報告書等の作成処理
- ④年次集計表及び報告書等の作成処理
- ⑤成果品チェック作業

ウ) システムデータ及び帳票管理業務

- ①システムデータ等の管理
- ②帳票保管及び管理
- ③システムデータのバックアップ作業（日次、月次、年次）
- ④バックアップデータの保管及び管理
- ⑤バックアップデータの遠隔地保管

エ) 電算機処理業務に係る支援業務

- ①業務に係るQ&A対応
- ②障害対応
- ③発注者職員に対する操作研修
- ④業務改善等提案

2) 電算機処理業務の内容

ア) 受付業務に関する電算機処理

- ①システムデータ等の更新、チェックは随時処理すること。

イ) 検針業務に関する電算機処理

- ①検針予定データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。
- ②ハンディーターミナルで実施した検針済みデータの回収は、スケジュールに基づき処理すること。

ウ) 調定業務に関する電算機処理

- ①調定はスケジュールに基づき処理すること。
- ②納入通知書の出力及び加工は、スケジュールに基づき処理すること。
- ③金融機関への口座振替データ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。

エ) 収納業務に関する電算機処理

- ①コンビニエンスストア収納データ集信については、毎日処理すること。
- ②バーコードもしくはOCRで処理した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
- ③ハンディーターミナルで実施した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
- ④仮入金処理は毎日すること。
- ⑤入金処理は毎日すること。
- ⑥口座振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ⑦入金日計、収納状況集計処理は、毎日処理すること。

オ) 未収金収納業務に関する電算機処理

- ①督促状、催告書等の出力及び加工は、スケジュールに基づき処理すること。
- ②口座振替不能分の再振替処理はスケジュールに基づき処理すること。
- ③給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ④不納欠損処理は、各年度終了後速やかに処理すること。

カ) 検定満期メーター管理に関する電算機処理

- ①検定満期メーター交換関連業務は、随時処理すること。

キ) 統計業務に関する電算機処理

- ①月間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ②年間統計処理は、各年度終了後速やかに処理すること。

ク) その他、(7)に付帯する電算機処理業務

3) 帳票及び資料の作成

ア) 受注者は、3.1 2) の電算機処理業務等にあたり、次に掲げる業務に付随する帳票及び資料を作成するものとする。

- ①受付業務 (窓口・電話)
- ②検針業務 (下水単独分を含む。)
- ③開栓業務
- ④中止精算業務
- ⑤調定賦課、収納データ処理、各種統計処理業務
- ⑥未収金収納業務、給水停止業務
- ⑦検定満期メーター交換管理業務
- ⑧統計業務
- ⑨その他、業務に必要とする帳票及び資料

4) システムの準備及びその他の事項

ア) 前受注者のシステムに係るシステムデータを、委託業務で使用する受注者のシステム (以下「新システム」という。) へ移行すること。

イ) 新システムは、本稼動前に2箇月以上のテスト稼動期間を設けること。

ウ) テスト稼動期間中に前受注者のシステムとの数値照合及び出力帳票の確認を受注者において行うこと。

- エ) 新システムの本稼動前に、業務従事者に十分な操作研修会を実施すること。併せて、発注者に対しても説明すること。
- オ) 委託業務の実施にあたっては、新システム及び機器について知識を有する主任技術者を選出し、システム等のQ & Aに対応するとともに、緊急を要する場合のシステム機能追加作業等に支障がないように準備対応すること。
- カ) 新システムの障害発生時は迅速、適切な対応（復旧作業）をすること。
- キ) 新システム及びバックアップデータの遠隔地保管先については、あらかじめ文書により報告すること。
- ク))契約満了後の物件撤去に要する経費は、受注者の負担とする。

3.2 電算機処理の設備等

1) 業務の実施

- ア) 電算機処理業務を実施する場所はセキュリティ対策及び災害対策を講じること。

2) システムの機器等

- ア) 機器の性能については、発注者が所有するデータについて、調定情報については過年度5箇年分（時効中断分については過年度20箇年分）、収納情報、預り金の情報及び発注者の指示する事項については過年度20箇年分を、安全かつ安定的に処理できるもの（サーバー等）とする。
- イ) サーバーは、ハードディスクの二重化を行うこと。
- ウ) システムの障害発生時に、早期に切り替えて稼動できるバックアップサーバー等を用意すること。
- エ) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- オ) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- カ) 障害対応用の監視用端末を用意すること。
- キ) テスト機及び代替機を常時設置すること。
- ク) ウィルス対策や侵入者対策を施すこと。

3) システム端末

- ア) 端末及びレーザープリンター等を次により用意すること。
 - ①受注者の営業所に設置する端末の数は、円滑な受託業務を行うために10台以上を配置する。
 - ②発注者の事務所等に次のとおり端末等を配置するとともに、それぞれの端末には盗難防止対策を講じることとする。
 - ・小田原市上下水道局給排水業務課
端末3台及びレーザープリンター2台
 - ・小田原市市民部戸籍住民課マロニエ住民窓口
納入通知書が発行できるプリンター1台
 - ・小田原市市民部戸籍住民課アークロード市民窓口
納入通知書が発行できるプリンター1台

- ・小田原市市民部戸籍住民課いずみ住民窓口
納入通知書が発行できるプリンター1台
 - ・小田原市総務部資産税課
納入通知書が発行できるプリンター1台
- ③ハンディーターミナルは円滑な業務実施に必要な十分な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。
- ・未検針分のデータのチェックが行えること。検針漏れの有無が確認できること。
 - ・水量チェック（前回、前年同期など）が容易にできること。
 - ・お客様番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
 - ・親子メーターの計算に対応していること。
 - ・使用水量が異常数値を示した場合、端末より調査対象給水栓のチェックリストが出力できること。
 - ・ハンディーターミナルで今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。
 - ・検針票には、今回請求料金及び前回口座引落しの領収書を、同時に出力できること。
 - ・検針票には、配水池系統ごとに水質検査結果を表示できること。なお、表示する項目及び数値等については、月に一度、発注者が別途指示するものとする。
 - ・検針時に請求書（納入通知書）が発行でき、現地で投函できること。
 - ・中止の精算検針が可能であること。
 - ・メーター場所、メーター位置等をハンディーターミナルから確認できること。
 - ・指針入力値の異常データや操作ミスの際には、ハンディーターミナルから警告音等を発すること。
 - ・ハンディーターミナルで、検針員への注意事項が、画面表示できること。
 - ・検針済み一覧の印刷や印刷物の再印刷が、ハンディーターミナルで容易にできること。
 - ・ハンディーターミナル紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合には、パスワードロックなどの対策を講じること。
 - ・未収金収納業務用のハンディーターミナル、精算業務用のハンディーターミナルについても、業務実施に必要な十分な台数を用意すること。
 - ・その他、必要な機器（ルータ）等を用意すること。
 - ・通信機能により業務データの送受信を行う機能、GPS/GIS機能、遠隔操作によりハンディーターミナルのデータを消去する機能、現地調査等における調査内容をその場で記録できる機能を有すること。ただし、業務開始から6箇月間の運用準備期間においては、検証・調整を行うものとする。

4) 通信回線

- ア) データセンターと受注者の営業所及び発注者の事務所等への接続回線は閉鎖網（専用回線等）の光通信で行うこと。
- イ) 営業所とハンディーターミナルへの接続回線は閉鎖網（専用回線等）により通信を

行うこと。

ウ) コンビニエンスストア収納に使用する電話回線等を用意すること。

エ) 回線はシステムを最適に稼働できる通信速度であること。

5) サーバルーム

ア) データセンター等サーバールームへの入退室は管理されていること。

3.3 システムの稼働等

1) 端末の設置場所

ア) 端末の設置場所は次のとおりとする。

①小田原市上下水道局給排水業務課 小田原市高田 401 番地

②受注者営業所

2) システム稼働時間

ア) システムはオンライン運用とし、稼働時間は次のとおりとする。

①システムの稼働は、原則として年間を通じ、24 時間体制であること。

②メンテナンス等でシステムを停止する場合は、事前に発注者に連絡をし、なるべく営業所が開いている時間を避けるようにすること。

3.4 システムの機能

1) システム等の全般に係る事項

ア) システムは、給水栓情報を元に検針情報、認定情報、収納情報、未収金情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項に対応すること。

①上下水道に対応していること。

②コンビニエンスストア収納 (G S 1-128) に対応していること。

③前受注者のシステムで作成された納入通知書 (O C R) の消し込みが行えること。

④郵便物にはカスタマーバーコードが印刷でき、郵送料の料金割引が受けられること。

⑤セキュリティを考慮し、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化させ、端末にはアプリケーション及びデータを常駐させない構成とすること。

⑥端末はインターネットが閲覧できない仕様とし、業務上インターネットの閲覧が必要な場合は、端末とは別の P C を用意すること。

⑦システムを円滑に運営する上で、最良な O S 及びデータベースで作動すること。

⑧発注者の職員及び業務従事者単位で使用制限を付加することができること。

⑨変更履歴について、処理内容、処理日、処理者を端末上で確認することができること。

⑩操作画面は簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作することができること。

⑪帳票類については、発注者及び受注者で協議し、レイアウトの変更ができること。

- ⑫受注者は、委託業務に関連するパッケージソフトウェアを有するときは、発注者及び受注者で協議の上、そのパッケージソフトウェアをベースとして使用することができるものとする。
- ⑬受注者は、原則として前受注者のシステムで作成、使用していた帳票類については、新システムにおいても作成、使用できなければならない。ただし、小田原市上下水道事業の財務に関する規程、小田原市水道給水条例施行規程、水道料金等滞納整理及び給水停止処分事務取扱要綱及び小田原市水道使用水量の認定要綱に定められている様式を除き、受注者及び発注者で協議の上、変更できるものとする。
- ⑭受注者は、システムエラー等に伴い受注者と発注者の把握する数字に差異が生じた場合は、システム改修等により原因の究明、解決に努めなければならない。

2) 受付業務に関する事項

ア) 使用開始処理

- ①新設の登録ができること。
- ②電話等での使用開始受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③使用開始予約等の予約管理及びリスト出力ができること。
- ④件数等の集計リストが出力できること。

イ) 使用中止処理

- ①使用中止理由、納付区分、転居先等の情報が入力できること。
- ②電話等での中止受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③使用中止予約管理及びリスト出力ができること。
- ④件数等の集計リストが出力できること。

ウ) 使用再開始処理

- ①使用再開始処理に必要な給水栓情報を、旧水道使用者から新水道使用者等に引き継ぐこと。
- ②電話等での使用再開始受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③使用再開始予約等の予約管理ができ、リスト出力ができること。
- ④件数等の集計リストが出力できること。
- ⑤長期間に渡り中止中の水道メーターについて、検定満期に係るエラー判断を行うこと。

エ) 廃止処理

- ①給水装置の廃止理由等の情報が入力できること。
- ②件数等の集計リストが出力できること。

オ) 検索処理

- ①複数検索条件の指定で絞込み検索ができること。
- ②調定情報は、過年度5箇年分（時効中断分は過年度20箇年分）が確認できること。
- ③収納情報、預り金の情報及び発注者が指示する事項は、過年度20箇年分が確認できること。ただし、CSV形式等、容易に検索可能な形式により別途管理することは

差し支えない。

- ④過誤納は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。
- ⑤使用者情報等の情報の展開は速やかにできること。

カ) 異動処理

- ①異動処理を行うための専用画面が用意されていること。
- ②異動処理画面への展開または、異動処理の実行には、パスワードの入力が必要であること。
- ③異動前の情報は画面で確認できること。

キ) 納入通知書等発行処理

- ①各種納入通知書等が容易に出力できること。
- ②発行件数等のリスト出力ができること。

3) 検針業務に関する事項

ア) 検針処理

- ①検針データを容易に作成することができ、ハンディーターミナルへのデータの送信・受信が容易にできること。
- ②ハンディーターミナルから検針済みデータが受信できること。
- ③検針結果の一覧表及び異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。
- ④検針データの訂正が可能なこと。
- ⑤検針票が再出力できること。

イ) ハンディーターミナル

- ①システム機能については本電算機処理業務について定めた業務を漏れなく、滞りなく処理できることとし、発注者及び受注者の十分な協議により詳細仕様を定め、開発を行うものとする。
- ②システムとのデータの送受信が容易にできること。
- ③検針時に請求書（納入通知書）が発行できること。
- ④第三者が照会及び改ざんできないように、データは全て暗号化されていること。
- ⑤特定の使用者を、検針地区やメーター番号等、複数の方法により検索が可能なこと。
- ⑥検針票に、口座振替済のお知らせ（振替結果）の出力が可能であること。
- ⑦検針票に、使用者への通知等、自由に打ち出すことができること。
- ⑧業務データの作成及び業務実施後のデータの吸い上げについて、複数かつ同時に実行できること。

4) 調定業務に関する事項

ア) 調定処理

- ①水道料金、下水道使用料それぞれの調定処理を行うことができること。
- ②水道及び下水道を使用している場合において、上水水量と下水水量が異なるときでも、一括して調定処理を行うことができること。

- ③納入通知書の出力ができること。
- ④納入通知書の発行及び再発行ができ、発送日、納入期限の履歴管理ができること。
- ⑤調定更正が現年度、過年度でできること。
- ⑥同一調定月に同一栓に対して複数の調定を作成できること。
- ⑦使用者情報処理は全ての項目修正ができること。
- ⑧使用状況等により認定処理ができること。
- ⑨認定一覧が出力できること。

5) 収納業務に関する事項

ア) 収納消込処理

- ①通常収納消込及び分納収納消込ができること。
- ②支払日と入金日が別々に管理できること。
- ③コンビニエンスストア収納データを集信でき、仮消込（金銭は受領しているが、本入金されていない状態）ができること。
- ④ハンディーターミナルより収納データを集信でき、仮入金処理ができること。
- ⑤バーコードもしくはOCRでの消込処理が可能なこと。
- ⑥二重消込及び調定額を超える消込額については、過誤納処理を同時に行えること。
- ⑦法令等により徴収不可能となった料金等の入金の取り扱いについて、エラー判断ができること。

イ) 過誤納処理

- ①還付、充当処理が画面で入力でき当該通知書が出力できること。
- ②還付、充当情報（発生日、対象金額、連絡日等）が画面で照会でき、かつ当該リストが出力できること。
- ③還付、充当した件数と金額が管理できること。

ウ) 口座処理

- ①口座振替制と納付制を、調定月毎に選択できること。
- ②再振替ができること。
- ③USB等で口座振替のデータ受渡しができること。
- ④金融機関ごとに口座振替、口座振替済、口座振替不能、再振替、各通知書及びリストの出力ができること。
- ⑤処理件数等のリストが出力できること。

エ) 分納処理

- ①分納の納入通知書の出力ができること。
- ②分納情報が、画面で照会できること。

6) 未収金収納業務に関する事項

ア) 督促、催告処理

- ①督促状、催告書、給水停止予告書の出力ができること。

②発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。

③発行件数等のリストが出力できること。

イ) 給水停止処理

①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通知書が発行できること。

③発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。

ウ) 未収金管理処理

①未納者一覧等の参照及びリスト出力ができること。

②未収金収納業務の訪問記録や交渉記録を登録、参照できること。

③日付別で管理し、一覧リストが出力できること。

④ハンディーターミナル用の未収金データが抽出できること。

⑤ハンディーターミナルに未収金データが送信できること。

⑥ハンディーターミナルから収納データが受信できること。

エ) ハンディーターミナルに関する事項

①システム機能については、本仕様書に定める業務を漏れなく、滞りなく処理できることとし、発注者及び受注者の協議により詳細仕様を策定し、開発を行うこと。

②システムとデータの送受信が容易にできること。

③第三者が照会、改ざんできないよう、未収金データは全て暗号化されていること。

④交渉の経過が即時入力できること。

⑤領収書等はナンバーリング管理し、紛失及び不正防止等の対策を行うこと。

⑥明示的な画面構成により、操作が簡単であること。

⑦特定の未納者を訪問する場合、住所、氏名等複数の方法により検索が可能なこと。

⑧未収金データの作成及び収納データの吸い上げについては、複数かつ同時に実行できること。

7) 給水栓の管理に関する事項

ア) 検定満期メーター交換

①交換伝票の作成ができること。

②交換データの入力がOCRにより処理できること。

③交換履歴の管理ができること。

④地域別にメーター満期、メーター一覧リストが出力できること。

イ) 新設メーターの入力

①新設のメーターのデータを画面より入力できること。

②新設メーターの情報の一覧表を、日々出力できること。

③工事の施行業者を管理できること。

ウ) 改造メーター

①改造メーターの情報が画面より入力できること。

②工事の施行業者を管理できること。

エ) 廃止メーター

- ①廃止メーターの情報を管理できること。
- ②地域別に一覧リストが出力できること。

オ) 受水槽管理

- ①受水槽情報の登録、照会、更新ができること。
- ②地域別に一覧リストが出力できること。

カ) その他

- ①配水池系統の情報が管理できること。
- ②使用中止給水栓の現況を、コード別に管理できること。

8) 統計業務等に関する事項

- ア) 各種統計資料を出力できること。
- イ) 下水道普及率及び水洗化率の統計資料が出力できること。
- ウ) 水洗化指導の資料が出力できること。
- エ) 統計データをテキスト形式、及びCSV形式等で出力できること。

9) 下水道に関する事項

- ア) 下水認定水量、計量水量で下水道使用量が自動計算できること。
- イ) 水道使用水量と下水道使用水量が個別のデータとして持てること。
- ウ) 下水道単独使用者（井戸水等）についても、検針票等が出力できること。
- エ) 下水道単独使用者（井戸水等）についても、異動処理及び自動計算ができること。

10) 資料作成に関する事項

- ア) 以下の業務等に付随する資料が作成できること。
 - ①受付業務
 - ②検針業務
 - ③開栓業務
 - ④中止精算業務
 - ⑤調定賦課、収納データ処理、各種統計処理業務
 - ⑥未収金収納業務、給水停止業務
 - ⑦給水栓の管理に関する業務
 - ⑧統計業務
 - ⑨その他、業務に必要とする帳票及び資料

11) 不納欠損処理

- ア) 不納欠損処理ができること。
- イ) 分納等の理由による、水道料金または下水道使用料どちらかの不納欠損処理に対応できること。
- ウ) 欠損予定、欠損確定者のリストは、年・調定月等の範囲指定で出力でき、分納及び年度等の区別ができること。

12) その他の機能等

- ア) 納付証明書等の発行が、仮入金も含めてできること。
- イ) 口座振替分の領収書の発行ができること。
- ウ) 通常の帳票及びリスト以外にも、業務従事者が容易に、CSV形式等により統計資料を作成できること。
- エ) 料金改定等のマスターデータ変更が容易にできること。
- オ) データを適宜バックアップでき、故障時にはリロードして運用できること。
- カ) 銀行等の合併等による利用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。
- キ) 水道料金及び下水道使用料の改定を想定した収入見込みの算出が可能であること。
- ク) システムの拡張、変更等に最小の経費で柔軟に対応できるように努めること。
- ケ) 保守、修正、機能追加が容易にできるような工夫が施されていること。

3.5 その他

1) 協議、協力

- ア) 本電算機処理業務について定めのない事項については、発注者及び受注者で協議し、本稼動までに対応できるようにするものとする。

2) 状況報告

- ア) 本稼動までの準備期間中、受注者は発注者の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。

水道料金収納率による調整率

調整率は、収納率の区分を定め、その区分ごとに調整率を定めるものとする。

収納率の区分は、99.90%以上を上限とし、97.00%未満を下限として、0.10%ごととする。

調整率は「過去3ケ年の平均収納率」に該当する収納率の区分を0%とし、収納率の区分が1つ上下するごとに、1.25%ずつ増減するよう定める。

(参考)

現年度分・過年度分			
収納率(各年度末)			調整率
99.90	%以上		8.75 %
99.80	%以上	99.90 %未満	7.50 %
99.70	%以上	99.80 %未満	6.25 %
99.60	%以上	99.70 %未満	5.00 %
99.50	%以上	99.60 %未満	3.75 %
99.40	%以上	99.50 %未満	2.50 %
99.30	%以上	99.40 %未満	1.25 %
99.20	%以上	99.30 %未満	0.00 %
99.10	%以上	99.20 %未満	-1.25 %
99.00	%以上	99.10 %未満	-2.50 %
98.90	%以上	99.00 %未満	-3.75 %
98.80	%以上	98.90 %未満	-5.00 %
98.70	%以上	98.80 %未満	-6.25 %
98.60	%以上	98.70 %未満	-7.50 %
98.50	%以上	98.60 %未満	-8.75 %
98.40	%以上	98.50 %未満	-10.00 %
98.30	%以上	98.40 %未満	-11.25 %
98.20	%以上	98.30 %未満	-12.50 %
98.10	%以上	98.20 %未満	-13.75 %
98.00	%以上	98.10 %未満	-15.00 %
97.90	%以上	98.00 %未満	-16.25 %
97.80	%以上	97.90 %未満	-17.50 %
97.70	%以上	97.80 %未満	-18.75 %
97.50	%以上	97.60 %未満	-20.00 %
97.40	%以上	97.50 %未満	-21.25 %
97.30	%以上	97.40 %未満	-22.50 %
97.20	%以上	97.30 %未満	-23.75 %
97.10	%以上	97.20 %未満	-25.00 %
97.00	%以上	97.10 %未満	-26.25 %
		97.00 %未満	-27.50 %

《収納率による調整額の算出方法》

当年度末調定額 × (当年度末収納率－過去3年間平均収納率) × 調整率 = 調整額

・当年度末調定額

令和4年度の取扱い

当該年度の3月31日における、現年度については10月分から1月分までの調定額、過年度については10月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

令和5年度から令和8年度の取扱い

当該年度の3月31日における、現年度については4月分から1月分までの調定額、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

令和9年度の取扱い

当該年度の9月30日における、現年度については4月分から7月分までの調定額、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

・当年度末収納率

令和4年度の取扱い

当該年度の10月1日から3月31日までに収納した水道料金（現年度については10月調定分から1月調定分にかかる収納金、過年度については10月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したもの）を当該年度末調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

令和5年度から令和8年度の取扱い

当該年度の4月1日から3月31日までに収納した水道料金（現年度については4月調定分から1月調定分にかかる収納金、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したもの）を当該年度末調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

令和9年度の取扱い

当該年度の4月1日から9月30日までに収納した水道料金（現年度については4月調定分から7月調定分にかかる収納金、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したもの）を当該年度末調定額で除して得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

・過去3ヵ年の平均収納率

令和4年度については、令和3年度、令和2年度、令和元年度の同時期における平均収納率

令和5年度については、令和4年度、令和3年度、令和2年度の平均収納率

令和6年度については、令和5年度、令和4年度、令和3年度の平均収納率

令和7年度については、令和6年度、令和5年度、令和4年度の平均収納率

令和8年度については、令和7年度、令和6年度、令和5年度の平均収納率

令和9年度については、令和8年度、令和7年度、令和6年度の同時期における平均収納率

※ 調整額は千円未満を切り捨てるものとする。

(参考)

水道料金収納率

単位:円

	平成30年度		令和元年度		令和2年度		3カ年平均	
	調定額	収納額	調定額	収納額	調定額	収納額	調定額	収納額
現年度調定額 (4月～1月)	2,387,518,426	2,380,315,719	2,353,956,289	2,347,056,541	2,393,438,604	2,387,145,138	2,378,304,440	2,371,505,799
前年度未納額	166,518,354	163,307,171	169,548,534	167,026,392	166,085,785	163,395,280	167,384,224	164,576,281
前年度減修正額	△ 923,832	0	△ 76,183	0	△ 201,629	0	△ 400,548	0
前々年度未納額	1,940,600	272,356	2,287,351	211,671	2,445,959	155,180	2,224,637	213,069
前々年度減修正額	0	0	△ 19,213	0	0	0	△ 6,404	0
3年度前未納額	2,109,178	75,227	1,668,244	73,250	2,056,467	40,619	1,944,630	63,032
3年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
4年度前未納額	2,358,959	51,851	2,033,951	23,871	1,594,994	24,499	1,995,968	33,407
4年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
5年度前未納額	2,041,057	54,471	2,307,108	39,743	2,010,080	7,521	2,119,415	33,912
5年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
合計調定額	2,561,562,742	2,544,076,795	2,531,706,081	2,514,431,468	2,567,430,260	2,550,768,237	2,553,566,361	2,536,425,500
収納率	99.32%		99.32%		99.35%		99.33%	

下水道使用料収納率（4月分～3月分の調定額に対する3月末時点の収入済額の割合）

	調定額	収入済額	当年度収納率
平成30年度	3,639,518,264	3,122,515,028	85.79%
令和元年度	3,634,621,521	3,098,977,705	85.26%
令和2年度	3,651,110,368	3,100,507,990	84.91%
平均収納率			85.32%

保険料		○	従業員等に係る各種保険料等
事務用備品		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務所案内看板 ・ O A 機器 ・ 金庫 ・ 書庫 ・ パーテーション ・ 机、いす、ロッカー類 ・ その他業務に必要な備品
事務用消耗品		○ ○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 筆記用具等 ・ 転出精算用ビニール袋（紐付き） ・ コピー用紙 ・ O A 機器消耗品 ・ その他業務用消耗品
電話機		○	子機使用の場合はデジタル盗聴防止機能付きに限る（回線は4回線分発注者が用意）
サーバー関連機器経費		○ ○ ○ ○ ○	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーバー ・ オンライン端末及び周辺機器（OCR 読取機等） ・ 帳票等印刷機器 ・ 各種回線経費（下水道総務課との回線を含む） ・ 保守経費
ハンディーターミナル		○	・ ハンディーターミナル及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品

サーバー関連機器経費については以下の端末設置経費を含むものとする。

上下水道局給排水業務課（上下水道局庁舎1階）

端末装置（Microsoft Word、Microsoft Excel を搭載したもの）3台

レーザープリンター 2台

資産税課（市役所本庁舎2階）、市民部戸籍住民課マロニエ住民窓口、

市民部戸籍住民課アークロード市民窓口、市民部戸籍住民課いずみ住民窓口

納入通知書が印刷できるプリンター 各1台

専用回線使用料 4箇所分