

郡山市水道料金等包括業務委託 業務要求水準書

郡山市上下水道局 お客様サービス課

目 次

○ 郡山市水道料金等包括業務委託 業務要求水準書

第1章 一般事項

1 事業名称	1
2 事業の目的	1
3 第三者委託	1
4 業務委託の区域	1
5 対象業務	1
6 業務委託の期間	2
7 業務の執行場所等	2
8 受注者の営業日及び営業時間	2
9 経費の負担	3
10 貸与品の取扱い	3
11 環境に配慮した業務の実施	3
12 業務内容の変更	3
13 定めのない事項	3

第2章 実施体制

1 業務従事者	4
2 統括責任者	4
3 受託水道業務技術管理者	4
4 給水装置工事主任技術者	5
5 業務責任者	5
6 現金取扱員	5
7 業務使用印等の届出	5
8 監督員	5
9 監督員の役割	5
10 届出の変更	5
11 業務従事者の指導・研修	6
12 業務の第三者への委託	6

第3章 遵守事項

1	法令等の遵守	6
2	業務従事者の遵守事項	6
3	秘密の保持	7
4	受注者の連絡体制	7
5	収納金の取り扱い	8
6	電子データ及び関連文書の保存	8

第4章 履行確認・検査・評価

1	提出書類	8
2	人事体制に係る指針	9
3	徴収業務等に係る指針	9
4	給水装置業務に係る指針	10
5	検査等	10
6	業務状況報告会議	11
7	発注者による受注者の評価	11

第5章 委託料の支払い等

1	委託料の請求	11
2	委託料の支払	11

第6章 危機管理業務に係る要求水準

1	災害時応急対策業務に関する協定	12
2	感染症への対応	12
3	リスク分担	12

第7章 その他

1	受注者の債務不履行等による契約の解除	12
2	契約期間満了等による事務引継等	13
3	事故発生時の報告書の提出	13
4	事故等の処理	13

○ リスク分担表

○ 経費の負担区分について

○ 水道料金徴収業務・給水装置業務 要求水準書

第1章 管理支援業務に係る要求水準

1 総務関連補助業務	1
2 立入検査等対応業務	1
3 研修講師等対応業務	1
4 データ入力及び文書管理業務	1

第2章 水道料金等徴収業務に係る業務水準

1 窓口等受付業務	2
2 開栓・閉栓業務	3
3 検針業務	3
4 集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱業務	4
5 調定・更正業務	6
6 収納業務	6
7 滞納整理業務	7
8 精算業務（臨時メーターを含む。）	7
9 給水停止業務	8
10 下水道使用料・農業集落排水施設使用料に関する業務	8
11 クラウドサービスに関する業務	8
12 スマートメーターに関する業務	9

第3章 給水装置業務に係る業務水準

1 窓口等受付・入力業務	10
2 給水装置設計審査・検査等業務	10
3 指定事業者に係る業務	10
4 水道メーター管理業務	11
5 水道メーター取替等業務	11
6 小規模貯水槽水道に係る業務	11
7 給水施設寄付採納に関する業務	12
8 需要者等対応業務	12
9 臨時メーター業務	12

○ 電算処理業務 要求水準書

1 目的	1
2 基本方針	1

3	調達範囲	1
4	システムの前提要件	2
5	機器関連	3
6	システムの基本条件	3
7	セキュリティ対策	4
8	システムの構築	4
9	データ移行	6
10	運用・保守・障害対応	7
11	法令等の改正への対応	9
12	本システムに関する機能水準	9
13	契約終了時に関すること	9
14	その他	10
○ 機器関連水準書			
1	サーバ等機器	1
2	ハンディターミナル等機器	2
3	その他機器類	2
○ 上下水道料金システム・給水装置台帳管理システム 機能水準書			
1	基本的事項	1
2	受付事務に関する事項	1
3	検針業務に関する事項	2
4	HT等に関する事項	3
5	集合住宅等の取扱い業務に関する事項	3
6	調定業務に関する事項	4
7	収納業務に関する事項	5
8	滞納整理・給水停止業務に関する事項	7
9	精算処理	8
10	臨時給排水に関する事項	8
11	下水道に関する事項	9
12	クラウドサービス連携構築作業に関する事項	9
13	クラウドサービス導入作業に関する事項	11
14	クラウドサービスのテストに関する事項	12
15	スマートメーター連携構築作業に関する事項	13
16	スマートメーター導入作業に関する事項	13
17	スマートメーターのテストに関する事項	13

18	水道メーター管理業務に関する事項	・・・・・・・・・・	14
19	給水装置台帳管理に関する事項	・・・・・・・・・・	14

郡山市水道料金等包括業務委託 業務要求水準書

第1章 一般事項

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

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

1 事業名称

郡山市水道料金等包括業務委託

2 事業の目的

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

3 第三者委託

本事業のうち、給水装置業務（「水道料金徴収業務・給水装置業務要求水準書」における「第3章給水装置業務に係る業務水準」の業務及びそれに付随する電算処理業務）については、水道法（昭和32年法律第177号（以下「法」という。）第24条の3に規定する第三者委託とする。

4 業務委託の区域

郡山市上下水道事業の設置等に関する条例（平成28年郡山市条例第68号）第4条に定める水道事業及び簡易水道事業の給水区域、流域関連公共下水道・特定環境保全公共下水道・農業集落排水事業の処理区域の範囲内、及び、業務履行に必要な場所とする。

5 対象業務

業務委託の対象業務は、別添「水道料金等徴収業務・給水装置業務要求水準書」「電算処理業務要求水準書」に記載のとおりとする。

なお、現在発注者が行っている仕様にに基づき、安全・安心・安定的に、地域の利用者等に配慮し、実施するものとするが、委託期間中において、受注者の創意工夫等による業務の改善提案があった場合には、協議の上取り入れることも可能とする。

6 業務委託の期間

(1) 委託の期間

委託の期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

(2) 業務開始準備期間

ア 委託契約締結日から令和7年3月31日までの間は、研修及び業務開始準備期間、並びに、上下水道料金システム及び給水台帳管理システムの再構築及び試験運用のための期間とし、本期間中に準備を完了させるものとする。

イ 業務開始準備期間内における受注者の業務従事者の事務引継等業務開始準備にかかる経費については、受注者の負担とする。(既存システムからのデータ抽出にかかる費用を除く。)

また、業務開始準備期間についての委託料は発生しないものとする。

ウ 受注者は、発注者または発注者の指定する者から業務マニュアル等の必要資料及び技術指導等の提供により、本業務に関する一切の事務を正確に引き継ぐこと。

また、受注者は、業務開始準備期間内に業務フロー及び業務マニュアルを作成し、発注者の承認を得た上で、業務従事者に周知すること。

エ 発注者は、移行準備期間内に統括責任者の承認、業務委任者及び業務従事者の確認、業務実施体制の審査等を行う。審査等の結果、発注者が適正でないと認めたときは、受注者は発注者の指示に従い、速やかに改善しなければならない。

オ 業務開始準備期間内のスケジュール及び内容については、発注者と受注者の協議によるものとする。

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

7 業務の執行場所等

(1) 受注者は、郡山市上下水道局庁舎1階に事務所を置き、お客様サービスセンター(約251㎡部分※来庁者待合スペースを含む)において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

(2) 業務従事者が、営業時間外にお客様サービスセンターへ出入りする事は原則可能とするが、詳細は、発注者と受注者の協議によるものとする。

8 受注者の営業日及び営業時間

本業務における受注者の営業時間及び営業時間外の対応は次のとおりとする。

(1) 営業時間

窓口等の営業時間は、原則、月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までとする。(国民の祝日に関する法律(昭和23年7月20日法律第178号)に規定する休日、12月31日から1月3日までの年末年始を除く。)

(2) 営業時間外の対応

ア 窓口等業務関連

(ア) 3月の最終土曜日、日曜日は、8時30分から17時15分まで窓口を開設するものとする。

(イ) 月末（12月にあっては28日まで）の平日2日間は、時間外窓口を19時30分まで開設する。

ただし、給水装置に関する窓口業務は除く。

イ 開閉栓・給水停止解除等業務関連

開閉栓・給水停止解除等の対応については、業務や電話問合せ・苦情等の内容によって、受注者の状況判断でもって適切に対応し処理する。

ウ メーター取替・修繕、給水装置工事業務関連

給水装置の施工、修繕、メーター取替、出水不良、濁水、凍結・破裂等に関する使用者等や道路管理者等からの苦情や指示等に対して、24時間365日（閏年は366日）受注者の判断で適正に対応・処理する。

9 経費の負担

発注者及び受注者の費用負担は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。なお、受注者は、要求水準書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、必要なものは発注者と協議のうえ、対応するものとする。

10 貸与品の取扱い

受注者が貸与を受けた施設及び物品等の取扱いは、次のとおりとする。

(1) 汚損又は亡失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。

(2) 受注者は、貸与された施設及び物品等を汚損又は亡失させた場合は、速やかに発注者に届け、発注者の指示に従うものとする。この場合において、その原因が故意又は受注者の責めに帰する場合は、修復、代用品の納入又は賠償をしなければならない。

11 環境に配慮した業務の実施

(1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。特に、発注者からの支給品については必要最小限の使用に努め、経費の削減に努めること。

(2) 環境に関する法令及び条例等を順守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

12 業務内容の変更

(1) 受注者から業務内容変更について申出があった場合、及び、発注者が業務内容変更の必要があると認める場合は、発注者と受注者は協議を開催するものとする。

(2) 契約内容又は契約金額に変更が生じるときは、書面により変更内容について双方で確認すること。ただし、契約内容の変更が軽微な場合は、契約金額の変更は行わない。

13 定めのない事項

本要求水準書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議のうえ決定するものとする。ただし、特別な事由及び緊急を要する場合において、発注者が受注者に対し口頭による指示等を行った場合は、受注者はその指示等に従うものとする。発注者は、その指示等を行った後7日以内に、受注者に書面でその内容を通知するものとする。

第2章 実施体制

本業務は、適正な料金徴収等や維持管理を実施するため、法上の責任を含め設備の維持管理を包括的に委託するものであり、使用者が安全で安心して飲める水道水を安定して供給できる体制を確立すること。

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

1 業務従事者

(1) 受注者は、自己の責任において、業務委託に従事する業務従事者（臨時に雇用する場合を含む）を確保しなければならない。可能な限り地域雇用を図ること。

なお、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し採用するものとする。

(2) 配置した従事者の名簿（以下「従事者名簿」という。）及び組織体系図は、業務開始準備期間中に発注者に提出すること。

(3) 発注者は、業務従事者証を作成し受注者に交付する。

業務従事者が業務に従事しなくなった場合、受注者は速やかに該当従事者の業務従事者証を回収し、発注者に返却すること。

2 統括責任者

(1) 受注者は、従事者の中から、業務を確実に管理運営するための統括責任者を配置するとともに、準備期間中に発注者に届出書を提出すること。また、統括責任者に変更があった場合は、直ちに発注者に届け出ること。

(2) 統括責任者は、常時雇用関係があり、公共料金収納業務について2年以上統括責任者として実務経験を有する者または3年以上統括責任者代理として実務経験を有する者であること。

(3) 統括責任者は、受託業務全般について一切の管理を行い、受託業務の適正な執行及び運営管理、並びに業務従事者の指導・監督を行うこと。

3 受託水道業務技術管理者

(1) 受注者は、従事者の中から、法第24条の3第3項に規定する受託水道業務技術管理者を配置するとともに、準備期間中に発注者に届出書を提出すること。また、受託水道業務技術管理者に変更があった場合は、直ちに発注者に届け出ること。

(2) 受託水道業務技術管理者は、常時雇用関係があり、水道法施行令（昭和 32 年政令第 336 号（以下「施行令」という。）第 7 条に規定する水道及び簡易水道の資格を有する者であること。

4 給水装置工事主任技術者

受注者は、従事者の中から、常時雇用関係があり、給水工事主任技術者の資格を有する者を 1 名以上配置するとともに、準備期間中に発注者に届出書を提出すること。また、給水装置工事主任技術者に変更があった場合は、直ちに発注者に届け出ること。

5 業務責任者

受注者は、従事者の中から、各業務の履行及び運営管理を行う業務責任者を配置すること。また、業務責任者変更があった場合は、直ちに発注者に届け出ること。

6 現金取扱員

受注者は、業務委託の履行にあたり、従事者の中から、現金取扱員を指定するとともに、準備期間中に「現金取扱員指定・解除届出書」を提出すること。また、現金取扱員に変更があった場合は、直ちに発注者に届け出ること。

7 業務使用印等の届出

受注者は、業務履行のために使用する業務使用印及び領収日付印等について、「業務使用印届出書（任意様式）」を準備期間中に発注者に提出し、承認を得ること。

8 監督員

発注者は、受注者又は統括責任者等を指示監督するため、監督員を定めることとする。

9 監督員の役割

監督員は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は統括責任者等に対する指示、承諾及び協議
- (2) 要求水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 要求水準書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、発注者との業務の連絡調整

10 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項について、直ちに発注者に届け出て、承認を得るものとする。

- (1) 受託期間中に、受注者の名称、所在地、代表者氏名、電話番号、統括責任者、受託水道業務技術管理者、給水装置工事主任技術者、業務責任者、現金取扱員、業務使用印、領収日付印、又は従事者名簿等に変更があったとき。

(2) 上記に定める事項のほか、業務委託の履行上、発注者が必要であると認められるとき。

11 業務従事者の指導・研修

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

12 業務の第三者への委託

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

第3章 遵守事項

1 法令等の遵守

受注者は、業務委託の履行にあたっては、郡山市公契約条例等業務委託に関する関係法令、郡山市水道事業給水条例（以下「給水条例」という。）等上下水道関係法令及び働き方改革推進関連法、並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

2 業務従事者の遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

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

- (1) 本要求水準書等に定める事項
- (2) 業務委託履行の際は、発注者が承認した服装及び名札を常に着用し、利用者等と接するときは、みだしなみに注意し、利用者等からの批判を受けないようにしなければならない。
- (3) 利用者等を訪問するときは、発注者が作成した業務従事者証を常に携帯しなければならない。また、利用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、

これを拒んではならない。

- (4) 業務従事者は、営業時間内外を問わず、信用失墜行為（疑念を持たれるような行為を含む。）をしてはならない。
- (5) 業務従事中は、他の営業行為（疑念を持たれるような行為を含む。）をしてはならない。
- (6) 業務委託の履行にあたり、いかなる理由においても水道料金・下水道使用料・農業集落排水施設使用料・水道加入金・手数料・水道メーター等の弁償費（以下「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (7) 受注者は、業務の履行により収納した水道料金等の現金、領収書及び関係書類を適正に管理し、保管しなければならない。
- (8) 受注者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者等及び第三者の所有物件等を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (9) 受注者の過失により使用者等及び第三者の所有物件等に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、受注者が損害を弁償しなければならない。
- (10) この業務履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、業務の従事にあたり必要な事項。

3 秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、業務を行うにあたっては、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及びその関連法令並びに、「郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年郡山市条例第 31 号）」及びその関連条例等に規定する個人情報に準じた取扱いを行うこと。
- (2) 受注者は、業務委託の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。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。
- (3) 受注者は、電算システム（上下水道料金システム及び給水装置台帳管理システム、その他業務遂行上使用するシステム）に入力されている情報及びこの契約を施行するために用いた資料並びにその結果等について、発注者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (4) 受注者は、業務委託完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。
- (5) 秘密保持に関して、別途秘密保持契約書を取り交わすものとする。
- (6) 秘密保持契約書は発注者が作成するものとする。

4 受注者の連絡体制

受注者は、営業時間（第 1 章「8 受注者の営業日及び営業時間」による）内において、

監督員との連絡体制を整えなければならない。また、営業時間外においても、営業時間内に準じた連絡体制を整え、常に統括責任者及び受託水道業務技術管理者と連絡が取れるようにしなければならない。

5 収納金の取り扱い

収納した水道料金等の収納金について、当該営業日に収納したものは、水道料金等払込日計表及び関係書類と併せ照合のうえ、監督員に報告し、善良なる管理者の注意をもって保管しなければならない。また、当該営業日中に収納した収納金を、翌営業日に発注者指定の金融機関に納めなければならない。

6 電子データ及び関連文書の保存

- (1) 受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保存しなければならない。
- (2) 文書等は、発注者が指定する場所に保管すること。
- (3) 指定する期日を経過した文書等については、受注者が発注者に報告を行い、発注者の指示に従って処分すること。

第4章 履行確認・検査・評価

1 提出書類

受注者は、次の各号に掲げる業務の実施に関する書類を発注者に提出すること。

(1) 委託業務実施計画書

受注者は、委託業務実施計画書を作成し、この契約締結後速やかに発注者に提出して、その承認を得なければならない。委託業務実施計画書には、委託期間の業務履行に係る概要及び実施工程のほか、業務開始準備期間における業務引継、上下水道料金システム及び給水装置台帳管理システムの再構築に係る概要と実施工程、その他必要な事項を明示すること。

(2) 業務継続計画書（BCP）

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

(3) 業務フロー及び業務マニュアル

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

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

なお、当該フロー及びマニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。また、受

注者は、発注者及び発注者から正式に権利を取得した第三者に対し、当該フロー及びマニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。

(4) 業務計画書

受注者は、各年度の業務実施 30 日前までに、業務委託を履行するための業務体制及び業務履行計画工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。

(5) 業務実績報告書

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

(6) 月間日程表

受注者は、各月の 20 日までに、翌月の各業務の月間スケジュールを記載した月間日程表を提出するものとする。

(7) 業務月報

受注者は、月の業務履行後、その翌月の 15 日までに、業務月報を発注者に提出するものとする。

(8) 委託業務完了届

受注者は、業務月報と併せて委託業務完了届を提出するものとする。

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

2 人員体制に係る指針

受注者は、本事業実施に必要な能力・資質・経験を有する人員を配置し、安定的かつ適切に事業運営するため、以下の項目について目標となる指数を定め、目標値の達成及び更なる向上を目指すよう努めること。

また、目標値は業務計画書に、実績値は業務実績報告書に記載するものとする。

(目標値及び実績値を記載する項目)

人員数、業務経験者数、研修（事業内容、コンプライアンス等）の内容及び回数、地域雇用者数及び割合

3 徴収業務等に係る指針

受注者は、以下の項目について目標となる指数を定め、目標値の達成及び更なる向上を目指し、業務の遂行に努めなければならない。

また、目標値は業務計画書に、実績値は業務実績報告書及び業務月報に記載するものとする。

(1) 収納率の向上について

ア 受注者は、民間活力を発揮し受託前の収納率を上回る数値を確保するため、目標となる収納率（現年度）の指数を定め、更なる向上を目指さなければならない。

イ 目標値は、前項の目標となる収納率の指数を過去 5 年間の最高収納率を基準とし、これを上回る数値とする。

(2) 利用者等へのサービスに関する苦情について

検針や料金徴収、接客態度等に関する苦情は、サービスの質が一定の水準を確保されていることのチェック機能として、重要な役割を果たしており、業務委託に係る苦情について目標とする苦情割合の指数を定め、利用者等へのサービスに対する満足度が図れるよう、業務の履行に努めるものとする。

(定義)

利用者等へのサービスに対する苦情割合 = (サービス苦情件数 / 給水件数) × 1000

(3) 検針誤りについて

水道料金等の算定にあたっては、公正な使用水量を把握するために、定例検針に努めるとともに、検針業務の正確性が当然求められており、誤検針は、水道事業に対する信頼性を損ねる大きな原因となるため、目標とする誤検針割合の指数を定め、業務の履行に努めるものとする。

(定義) 検針誤り割合 = (誤検針件数 / 検針総件数) × 1000

(4) 料金請求誤りについて

利用者は、正確な検針はもとより、その水道料金計算にあたっては、間違いのない処理を当然のこととして求めており、料金請求の誤りは、利用者等の信頼を著しく損ねるものであるため、目標とする請求誤り割合の指数を定め、業務の履行に努めるものとする。

(定義) 料金請求誤り割合 = (誤料金請求件数 / 料金請求総件数) × 1000

4 給水装置業務に係る指針

(1) 窓口対応について

給水装置に関する相談、事前協議、設計審査・工事検査について、法令や「給水装置工事設計施行基準」に基づき説明・協議を行い、適切に対応・指導に努めるものとする。

(定義) 給水装置に関し誤った説明・協議に対する苦情件数

(2) 現場対応について

給水装置工事や水道メーター取替等に伴う苦情について、現場状況や原因等を把握し、利用者等や施工者に対し、丁寧に説明・指導し対応するよう努めるものとする。

(定義) 現場対応への誤った説明・指導に伴う件数

(3) 関係機関・部署との連絡調整等について

給水装置工事に伴う事故等のトラブルが発生した場合、速やかに関係機関・部署に連絡し協議を行い、対応に努めるものとする。

(定義) トラブル対応に伴う関係機関・部署からの苦情件数

5 検査等

(1) 受注者は、業務月報及び委託業務完了届提出後、また、発注者が必要と認めた場合において、業務実施状況や提出書類等について発注者の検査を受けるものとする。

(2) 発注者が検査等に必要な書類の提出、ヒアリング、立入検査及び同行検査等を求めた

際は、受注者はこれに応じなければならない。必要な書類を提出するとともに、発注者に協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに情報の保管方法等について説明すること。

(3) 受注者は、検査等に伴う指摘事項等を受けた場合は、速やかにこれを是正するとともに、是正内容を記載した報告書を発注者に提出すること。

6 業務状況報告会議

- (1) 発注者及び受注者は、毎月1回、発注者並びに受注者の統括責任者及び発注者が求めた者の出席により、業務状況報告会議を開催し、受注者の業務内容、帳簿及びその他の事項について報告を受けるとともに、相互の問題点及び課題解決等について協議するものとする。
- (2) 業務の実施状況等必要に応じて、(1)以外に臨時に業務調整会議を開催することができるものとする。

7 発注者による受注者の評価

- (1) 発注者が履行状況を確認するとともに、業務内容を適正に評価することにより、受注者の更なる業務精度の向上を図るため、委託業務評価を実施する。
- (2) 委託業務評価は、毎年度実施するものとする。
- (3) 発注者は、上記「2 人事体制に係る指針」については年毎、「3 徴収業務等に係る指針」及び「4 給水装置業務に係る指針」の各項目については月毎の各指数により業務内容を検証し、受注者の評価の参考にする。
- (4) 受注者は、発注者が委託業務評価に必要な資料の提出、ヒアリング、立ち入り検査及び同行検査等を求めた際は、これを受けなくてはならない。必要な書類を提出するとともに、発注者に協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに情報の保管方法等について説明すること。
- (5) 発注者は、評価の結果、必要があると認めるときは、書面により受注者に指導・指示を行うものとする。受注者は、発注者の指導・指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を発注者に提出すること。

第5章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

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

2 委託料の支払

発注者は、前項の規定により受注者が提出した委託料の適正な支払請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に当該請求金額を受注者に支払うものとする。

第6章 危機管理業務に係る要求水準

1 災害時応急対策業務に関する協定

大規模な災害発生に備え、災害時応急対策業務に関する協定を交わすものとする。

2 感染症への対応

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

3 リスク分担

本業務における責任分担は別添「リスク分担表」のとおりとする。なお、リスク分担表に定めのないその他のリスクが発生した場合は発注者と受注者が協議して決定するものとする。

第7章 その他

1 受注者の債務不履行等による契約の解除

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

ア 正当な理由がなく、業務に着手すべき期日が過ぎても業務に着手しないとき。

イ 受注者の業務の履行が明らかに不相当と認められるとき。

ウ 受注者の責めに帰すべき事由により、契約期間内の業務が完了しないと明らかに認められるとき。

エ 統括責任者、受託水道業務技術管理者、給水装置工事主任技術者を配置しなかったとき。

オ アからエに掲げる場合のほか、この契約に違反し、その違反により契約の目的を達成することができないと認められるとき。

カ 契約の締結及び履行について不正な行為があったとき。

キ 発注者の債務不履行によらないで受注者が契約の解除を申し出たとき。

ク 受注者が破産、会社更生、民事再生若しくは特別清算のいずれかの手続きについて、取締役会でその申し立てを決議したとき又は第三者によってその申し立てがなされたとき。

ケ 発注者が委託を継続する必要がないと判断したとき。

(2) 受注者は、前項ア～クによりこの契約が解除された場合は、履行期間中の契約金額の総額の10分の1に相当する金額を違約金として発注者に支払わなければならない。また、当該解除により受注者に損害が生じても、発注者はその損害を賠償しない。ただし、受注者の申し出に正当な理由があると発注者が認めるときは、発注者はこの規程を適用しないことができる。

(3) 発注者は、(1)のケによりこの契約を解除しようとするときは、受注者に対し、その旨を1か月前までに通知しなければならない。

2 契約期間満了等による事務引継等

(1) 受注者は、業務委託の期間が満了する場合は、発注者の指定する日から業務委託期間満了日までの間に、また、業務委託期間中に契約が解除された場合は発注者の指定する期間までに、発注者及び発注者の指定する者に対し、支障なく円滑に業務ができるよう、速やかに業務引継に係るマニュアル等の整備を行い、発注者の承認を得た上で、業務委託に関する一切の事務を正確に必要な資料の提出及び技術指導により引き継ぐものとする。

(2) 事務引継にかかる経費については受注者の負担とする。ただし、新たな受注者に帰属する費用は含まないものとする。

(3) 受注者は、各々の電算システム等の内容及び電子データを発注者の指定した仕様により無償で引継ぎをしなければならない。(現行システムからのデータ抽出に係る費用を除く。)

なお、引継ぎの際にデータ加工等が必要となった場合は、その費用は受注者の負担とする。

(4) 受注者は、業務委託期間中に契約が解除された場合は、契約期間内の発注者が指定する日まで機器及び電算システム等を原則として無償で貸し出しするものとする。

(5) 受注者は、発注者の指示により保管していた文書及び帳票等について、発注者の指示する方法により引継ぎもしくは処分すること。

(6) 契約期間完了時の物件撤去に要する費用は、受注者の負担とする。

3 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

(1) 領収証書及び領収日付印の紛失等

(2) 業務従事者証の紛失等

(3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等

(4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等

(5) その他、発注者に報告する必要があると認めたもの

4 事故等の処理

(1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者が協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において当該措置を行うものとする。

(2) 受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

リスク分担表

リスクの種類	リスクの内容	発注者	受注者
事業範囲変更	業務委託の範囲の縮小、拡大等	○	
法令等の変更	業務委託に直接関係する法令等の変更	○	
第三者への賠償	発注者の責任によるもの	○	
	受注者の責任によるもの		○
事故・災害	発注者の責任による事故の発生	○	
	受注者の責任による事故の発生		○
	不可抗力（天災等）による事故の発生	○	
	施設・設備の劣化等による事故	○	
契約不履行	受注者の作成する業務計画書等の不備によるもの		○
	発注者の指示書等の内容の不備によるもの	○	
	受注者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力（天災等）によるもの	○	
財務	発注者の支払遅延、不払等	○	
	受注者の倒産等		○
業務従事者の不正、犯罪	情報漏えい、横領等		○
事業の中止	発注者の指示によるもの	○	
	受注者の事業放棄、破綻によるもの		○
計画変更	発注者の指示によるもの	○	
	受注者の都合によるもの		○

経費の負担区分について

経費の負担区分については、以下のとおりとし、以下の記載以外の経費負担については、発注者と受注者が協議するものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受注者が設置した物品は受注者の責任においてすべて撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。

また、発注者から貸与された物品が、経年劣化等により使用に耐えない状態になった場合は、発注者と受注者が協議するものとする。

○ 発注者が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
事務用機械器具類の保守点検費	発注者が貸与する端末・プリンター等貸与備品の保守点検に係る経費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	庁舎の電話及びFAX使用料（受注者の携帯電話を除く。）
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
受注者使用営業車両駐車場	庁舎の駐車場を利用
業務従事者用駐車場	庁舎の駐車場を利用
使用者（お客様）駐車場	庁舎の駐車場を利用
手数料	以下の経費は、発注者と金融機関等の契約締結のうえ支払う。 ① 水道料金等口座振替手数料（郵便局、銀行等） ② 口座振替依頼データ伝送手数料 ③ Web 口座振替受付サービス手数料 ④ 口座振替代行事業者収納取扱手数料 ⑤ コンビニエンスストア収納取扱手数料 ⑥ クレジットカード収納取扱手数料 ⑦ キャッシュレス決済収納手数料（PAYSLE、PayPay） ⑧ 廃棄文書処分手数料
事務用備品 （貸与とする）	机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫、金庫、電話機、FAX 等 （注）事務用備品については、発注者と受注者との間で協議をする。
現場用備品 （貸与とする）	乙棒、開栓器（耳かき）、音聴棒、スコップ、つるはし、鍵式止水栓の鍵、停水用キャップ、停水用キャップ鍵、ボールバルブ、ハンドル、甲バルブ

区 分	備 考
郵送料	<p>以下の郵便物の郵送料については、発注者が、直接日本郵便株式会社等に支払う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 使用水量通知書郵送料 ② 水道料金等納入通知書郵送料 ③ 水道料金等督促状・催告書郵送料 ④ 水道料金等給水停止予告通知書郵送料 ⑤ 給水停止催告書郵送料 ⑥ 領収証（口座）郵送料 ⑦ 口座開始通知書郵送料 ⑧ 受取人払（開栓時口座振替等） ⑨ 漏水連絡通知郵送料 ⑩ 減免通知郵送料 ⑪ 更正通知郵送料 ⑫ 還付通知郵送料 ⑬ 各戸検針郵送料 ⑭ 口座振替依頼書発送郵送料 ⑮ 水道開栓届出者に対する郵送料 ⑯ その他発注者が業務上必要と認める郵便物郵送料

○ 受注者が負担するもの

区 分	備 考
現金	窓口用及び集金用つり銭
図書費	新聞、住宅地図等
消耗品費	委託業務に必要な事務用・現場用消耗品
印刷製本費	委託業務に必要な帳票・封筒等の印刷製本費
車両維持経費	営業車両（社名入り）に係る全経費 ① 車両購入費又はリースに係る費用 ② 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検を含む。） ③ 燃料費 ④ 損害保険料 ⑤ その他車両に係る付属品や消耗品等
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等傷害保険、業務従事者の各種保険、等
システム関連費	① 電算システム一式（ハードウェア及びソフトウェア、周辺機器及び消耗品等を含む）に係る費用、ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器、保守点検、OCR装置、印刷機、裁断機、メールシーラー ※端末・プリンターは発注者負担とする。 ② 当初データ移行に係る費用（既存システムからの抽出に係る費用を除く。） ③ 電算システムに係る専用回線装置・使用料、インターネット回線設置・使用料 ④ フルセルフレジを設置する場合、その設置に係る費用（連携構築作業、導入作業、テスト） ⑤ クラウドサービスに係る費用（連携構築作業、導入作業、テスト） ⑥ スマートメーターに係る費用（連携構築作業、導入作業、テスト） ⑦ 法令、条例の改正によるシステム改修費 ⑧ 他業務システムとの連携に要する費用 ⑨ 次期システムへのデータ移行に係るデータ抽出に要する費用 ⑩ 契約期間終了後の物件撤去に要する費用 ⑪ その他システムの構築・運用に係る経費

区 分	備 考
通信費	庁舎の電話使用料を除く受注者の携帯電話等
被服費	業務従事者の被服、名札等
事務用備品	発注者が貸与する備品以外の備品
事務機器等の保守点検費	発注者が貸与する備品以外の備品の保守点検に係る経費
事務用消耗品	現金取扱員領収日付印、文具類、コピー用紙、その他業務用消耗品
現場用備品	発注者が貸与する備品以外の備品に係る費用
旅費交通費	出張旅費等
雑費	研修費等

○その他

発注者及び受注者は、貸与品について別途確認書を締結するものとする。

水道料金徴収業務・給水装置業務 要求水準書

第1章 管理支援業務に係る要求水準

次に掲げる業務の実施に当たっては、発注者と協議のうえ、対象業務を十分理解し、適切な実施体制でのぞむものとする。

1 総務関連補助業務

受注者は、下記に掲げる発注者が行う総務業務の補助を行うこと。また、補助を行うに当たっては、発注者と連絡を取り合い協力して実施すること。

- (1) 例規改廃案の作成
- (2) 広報・広聴に関すること
- (3) 監督官庁への各種報告
- (4) 普及・啓発活動
- (5) 議会对策に必要な資料の提出
- (6) 予算・決算に必要な資料の提出
- (7) 発注者が所有するシステムの更新等に係る助言
- (8) その他、総務関連補助に附帯する業務

2 立入検査等対応業務

水道法第39条第1項及び第2項並びに第3項に定める立入検査について、受注者が実施する業務について対応するとともに、その他の業務については、発注者が受ける立入検査対応の補助を行う。

3 研修講師等対応業務

指定給水装置工事事業者（以下「指定事業者」という。）や外部団体等及び発注者が自らの職員に対し、本業務に関する研修を実施する際は、受注者は講師の派遣や資料作成等を行うこと。

4 データ入力及び文書管理業務

受注者は、当該業務について、電算システム等を使用し、正確かつ速やかに処理すること。

また、業務に必要な帳票等については、適切に保管すること。

- (1) データ入力処理
 - ア 各種申請・届出等の受付に基づき正確かつ速やかに処理すること。
 - イ 各業務に係るデータ入力を正確かつ速やかに処理すること。
- (2) 帳票類の保管及び廃棄
 - ア 処理を終えた入力原票や帳票等は、発注者が指定した区分等に基づき整理し保管す

ること。また、受注者が一時保管する書類は、適切に管理すること。

イ 保管している書類を廃棄する場合は、あらかじめ発注者の承認を得ること。

(3) 電子データの保存及び文書管理

電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保存すること。

(4) その他、データ入力及び文書管理業務に関する附帯業務

第2章 水道料金等徴収業務に係る業務水準

1 窓口等受付業務

受注者は、次に掲げる各種届出及び申請や現金等の収納について、窓口業務の一元化（特に、電話での問合せにおける受付業務の一元化）を図り、適正な手順と管理体制を定めるとともに、専門的な知識・経験をもつ人材配置によって使用者等へのサービスの向上に努めること。

また、ウィズコロナ・ポストコロナ時代に対応したカウンターレスの推進を図ること。

(1) 水道料金等、水道加入金、各種手数料の収納業務（収納時のつり銭は受注者が用意する。）

カウンターレス推進の一環として、セルフレジを受注者負担にて設置する。

セルフレジはフルセルフレジ・セミセルフレジどちらでも可とするが、現金のほか、クレジットカード、QR・バーコード、電子マネー等による支払が可能であること。

(2) 収納金の管理（金庫に保管等）、報告業務（各種資料の作成）

(3) 徴収簿及び各種証明書の申請受付及び発行業務（証明に伴う決裁は発注者が行う。）

(4) 水道使用異動届（水道使用開始、中止届等）受付業務

(5) 閉栓時の水道使用開始申込書等投げ込み書類の作成と在庫管理

(6) 使用者名義、使用者郵送先等変更業務

(7) 受付内容のお知らせ通知発送業務（データの締処理、引き抜き含む。）

(8) 不動産協会に対する水道使用の手続き方法等の周知

(9) 開栓、閉栓作業時に発見した漏水の使用者又は所有者への連絡

(10) 冬期間前の閉栓中で止水されていない箇所の調査とその処理

(11) 作業報告書等の確認作業

(12) 漏水調査受付及び減免申請受付業務

(13) 集合住宅等の各戸検針申請受付、集合住宅の水道料金特例申請受付

(14) 口座振替申込受付及びデータ入力業務（集金代行業者が行う、出納取扱金融機関・収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）

(15) 使用者等からの苦情、問合せ等の対応

(16) 毎月の窓口受付に係る報告等書類の作成

(17) 窓口等受付業務に係る月報及び年報の作成

(18) その他、窓口等受付業務に関する附帯業務

2 開栓・閉栓業務

受注者は、当該業務を円滑に実施するため、給水装置工事主任技術者を含む十分な技術を有する者を、必要な人数配置すること。

- (1) 水道使用異動届（水道使用開始、中止届等）等に伴う開閉栓業務
- (2) 開栓・閉栓に伴う検針及びパイロット停止の確認
- (3) 開栓・閉栓業務に係る異常検針データ等の調査及び水量認定
- (4) 開栓・閉栓業務に係るメーターの取付及び撤去作業
 - ア 開栓場所のメーターが検定満了、故障のため、開栓作業と併せて新しいメーターに取り替える必要がある場合
 - イ 建物はあるが、メーター廃止により撤去されている場所の開栓により、開栓作業と併せてメーターを取付する場合
 - ウ 更地となっている場所や長期不在等の理由によりメーター廃止する場所の開栓に伴い、閉栓作業と併せてメーターを撤去する場合
 - エ その他開閉栓業務に関連し、発注者の指示によりメーター取付、撤去を行う場合
- (5) 閉栓時における「水道使用手続きのお知らせ（水道使用開始申込書等）」の郵便ポスト又は玄関のドアの新聞受け口等への投函
- (6) 緊急時（火災発生時等）閉栓等の対応
- (7) 利用者からの「水が出ない」等の原因調査
- (8) 開栓・閉栓業務に係る電算システム処理業務
- (9) 開栓・閉栓業務に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (10) 開栓・閉栓業務に係る苦情、問合せ等の対応
- (11) その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務

3 検針業務

水道メーターの検針について、適正な手順・人材・機器の整備により、業務の効率化を図るとともに、異常検針・検針遅れ・漏水等についても迅速に対応できるよう努めるものとする。

なお、本市の検針は全て隔月検針とする。

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナル等（以下「HT等」という。）機器の準備等）
- (3) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (4) 検針データ入力処理
- (5) 水道メーター（閉栓中、停水中、中止中等メーターを含む。）検針
検針日は、毎回定例日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回定例日を基準に原則として前後1日程度の範囲とする。
- (6) 「水道料金・下水道等使用料のお知らせ」（検針票）は、検針時にHT等より発行する。また、再発行の依頼があった場合は再発行を行う。

- (7) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力並びに検針票の発行、使用者等への説明・指導
- (8) メーターの運動、不動等及び破損等の報告
- (9) メーター破損等に伴うメーターの交換依頼
- (10) 宅地内止水栓、メーターボックス等整備依頼
- (11) 冬季検針及び認定処理
- (12) 無届使用者、無届転出者、発注者が指示する使用者等の調査及び処理
- (13) 給水条例等違反の発見、是正指導及び報告
- (14) 各種検針情報等（水栓番号、水道メーター番号、氏名、使用場所、水道メーター位置、その他注意事項等）の適正管理（確認及び調査、報告を含む。）
- (15) 検針業務に係る電算システム処理業務
- (16) 検針業務に係る月報及び年報等、集計・報告資料の作成
- (17) 検針等に係る苦情、問合せ等の対応
- (18) その他、検針業務に関する附帯業務

4 集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱業務

集合住宅等に設置される子メーター及び私メーターは、一次側の給水装置の一部とみなした取扱いとする。

受注者は、当該業務を円滑に実施するため、給水装置工事主任技術者を含む十分な技術を有する者を、必要な人数配置すること。

(1) 子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収に係る業務

子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収に係る業務とは、建物所有者と契約を締結し、親メーター及び子メーターの管理及び検針を行い、水道料金等を徴収する業務である。

「郡山市水道事業包括委託要求水準書」第3章第1項に定める法令のほか、「郡山市子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収取扱要綱」（以下「子メーター取扱要綱」という。）「郡山市子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収取扱に係る子メーター設置基準（以下「子メーター設置基準」という。）」に基づき業務を行うこと。

ア 申請書類の受付、事前相談等への対応（新規・変更）

イ 申請内容の審査

ウ 契約書作成（契約の決裁は発注者が行う。）

エ 子メーターの貸与

オ 子メーターによる各戸検針・水道料金等徴収

カ 子メーターの管理及び維持に係る指導（使用者等による亡失・故意の損傷による弁償金徴収を含む。）

キ 契約解除に係る対応及び通知文の作成（通知文の決裁は発注者が行う。）

ク 子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る電算システム処理業務

ケ 子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る月報・年報等、集計・報

告資料の作成

- コ 子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る苦情・問合せ等の対応
- サ その他子メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に関する附帯業務

(2) 私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収に係る業務

私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収に係る業務とは、建物所有者と契約を締結し、親メーターについては管理及び検針を、私メーターについては検針を行い、水道料金等を徴収する業務である。

「郡山市水道事業包括委託要求水準書」第3章第1項に定める法令のほか、「郡山市私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収取扱要綱」（以下「私メーター取扱要綱」という。）「郡山市遠隔量水器及び集中検針装置設置基準（以下「遠隔量水器等設置基準」という。）」に基づき業務を行うこと。

- ア 申請書類の受付、事前相談等への対応（新規・変更）
- イ 申請内容の審査
- ウ 契約書作成（契約の決裁は発注者が行う。）
- エ 私メーターによる各戸検針・水道料金等徴収
- オ 私メーターの維持管理に係る指導
- カ 契約解除に係る対応及び通知文の作成（通知文の決裁は発注者が行う。）
- キ 私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る電算システム処理業務
- ク 私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- ケ 私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に係る苦情・問合せ等の対応
- コ その他私メーターによる各戸検針及び水道料金等徴収業務に関する附帯業務

(3) 集合住宅の水道料金等特例に係る業務

集合住宅の水道料金等特例に係る業務とは、建物所有者と契約を締結し、各世帯それぞれのメーター口径を13mmとみなし、かつ使用水量を各世帯それぞれ均等とみなして水道料金等を徴収する業務である。

「郡山市水道事業包括委託要求水準書」第3章第1項に定める法令のほか、「郡山市集合住宅の水道料金等徴収取扱要綱」（以下「集合住宅取扱要綱」という。）に基づき業務を行うこと。

- ア 申請書類の受付、事前相談等への対応（新規・変更）
- イ 申請内容の審査及び使用世帯数の認定
- ウ 承認・不承認に係る通知文の作成（通知文の決裁は発注者が行う。）
- エ 水道料金等徴収
- オ 承認取消に係る対応及び通知文の作成（通知文の決裁は発注者が行う。）
- カ 集合住宅の水道料金等特例に係る電算処理業務
- キ 集合住宅の水道料金等特例に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- ク 集合住宅の水道料金等特例に係る苦情・問合せ等の対応
- ケ その他集合住宅の水道料金等特例業務に関する附帯業務

5 調定・更正業務

水道料金等の検針から調定までの流れを適正に管理し、未調定防止の対策を講じるものとする。

- (1) 毎月、調定・賦課に関する資料の作成、報告（調定に伴う決裁は、発注者が行う。）
- (2) 調定更正処理（水道メータークロス、下水道使用料未賦課等に伴う遡及賦課を含む。）及び該当者への文書発送（調定更正に伴う決裁は、発注者が行う。）
なお、減免申請（漏水に係る修理証明書等関係書類一式の提出を含む。）が、オンラインで受付できること。
- (3) 還付（窓口での過誤納金の返納を含む。）処理、充当処理、及び該当者への文書発送（還付処理等に伴う決裁は、発注者が行う。）
- (4) 調定確定処理及び調定確定後の納入通知書の作成・引抜・発送
- (5) 水道料金等の口座振替依頼データの作成・金融機関への送達
- (6) 水道料金等のクレジット収納依頼データの作成・代行事業者への送達
- (7) 調定・更正業務に係る電算システム処理業務
- (8) 調定・更正業務に係る月報及び年報の作成、集計・報告資料の作成
- (9) 調定・更正業務に係る苦情・問合せ等の対応
- (10) その他、調定・更正業務に関する附帯業務

6 収納業務

水道料金等の収納について、適正な管理を行うとともに、口座振替の推進等により収納率向上に努めるものとする。

- (1) 収納消込
- (2) 宛先不明等による返戻分の納入通知書等の調査及び再発送
- (3) コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ等キャッシュレス決済に係る処理
- (4) 口座振替及び再振替に係る金融機関との連絡調整（金融機関との口座振替データ受渡しを含む。なお、集金代行業者が行う、出納取扱金融機関・収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）
- (5) 口座振替不能対象者への納入通知書の発送（集金代行業者が行う、出納取扱金融機関・収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）
- (6) 口座振替依頼（新規・変更・停止等）に係る処理（集金代行業者が行う、出納取扱金融機関・収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）
- (7) クレジットカード収納に係る処理（収納代行事業者とのデータ受け渡しを含む。）
- (8) 調定収入簿の作成
- (9) 収納金の発注者指定口座への入金（出納取扱金融機関）
- (10) 口座振替の推進
- (11) 領収証書の発送

(12) 収納業務に係る電算システム処理業務

収納データ取込及び窓口収納分の仮消込等については、毎営業日処理すること。

(13) 収納業務に係る日報、月報及び年報の作成、集計・報告資料の作成

(14) 収納業務に係る苦情・問合せ等の対応

(15) その他、収納業務に関する附帯業務

7 滞納整理業務

収納率向上のため効率的な収納計画を立て、経過を管理するとともに、債権管理簿を作成し、時効等について適正に管理するものとする。また、滞納整理に関する十分な知識を有する者を必要な人数配置すること。

(1) 滞納整理の交渉等の記録及び管理

(2) 納入相談及び分納誓約への対応、分納誓約の履行及び収納状況の管理

(3) 多重債務者及び生活困窮者等への対応（郡山市役所関係部署等との連携を含む。）

(4) 督促状、給水停止予告通知書の作成・引抜・発送

(5) 現地訪問及び電話等による水道料金等未収金の催告、徴収、領収証書の交付

(6) 収納状況の管理

(7) 未納者の転居先の追跡調査（戸籍謄本の公用請求を含む。）

(8) 水道料金の支払督促等の民事執行及び下水道使用料の滞納処分、交付要求、破産等に伴う書類作成及び届出

(9) 債権管理簿の作成とデータ管理

(10) 不納欠損対象者の管理及び対象者の抽出（不納欠損に伴う決裁は、発注者が行う。）

(11) 滞納整理業務に係る電算システム処理業務

(12) 滞納整理業務に係る日報、月報及び年報の作成、集計・報告資料の作成

(13) 滞納整理業務に係る苦情・問合せ等の対応

(14) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

8 精算業務（臨時メーターを含む。）

移転精算については、適正な手順で行うものとする。また、現地精算については、無届転居に対する対策を講じるものとする。

(1) 水道料金等の未納確認

(2) メーター指針値の読み取り及び料金の算出

(3) 検針票、及び、納入通知書又は口座振替通知書の発送

(4) 水道料金等の収納（閉栓時の精算は、口座振替又は納入通知書の発送を原則とする。ただし、海外転出等やむを得ない場合、移転先通知拒否の滞納者等については、現地精算により処理する。）

(5) 転居先調査

(6) 精算業務に係る電算システム処理業務

(7) 精算業務に係る月報及び年報の作成、集計・報告資料の作成

- (8) 精算業務に係る苦情・問合せ等の対応
- (9) その他、精算業務に関する附帯業務

9 給水停止業務

給水停止予告通知書に記載されている支払期日を過ぎても、対象月の支払いが確認できなかった未納者に対し、給水停止全般に係る業務を行う。執行の際は、的確な対応がとれる体制で臨むものとする。

- (1) 給水停止通知書及び対象者リストの作成
- (2) 給水停止作業処理
- (3) 給水停止解除と未収金の収納
- (4) 給水停止報告、分納誓約書の作成及び発注者への報告
- (5) 給水停止業務に係る苦情処理等の対応
- (6) 給水停止業務に係る電算システム処理業務
- (7) 給水停止業務に係る日報、月報及び年報の作成、集計・報告資料の作成
- (8) 給水停止業務に係る苦情・問合せ等の対応
- (9) その他、給水停止業務に関する附帯業務

10 下水道使用料・農業集落排水施設使用料に関する業務

- (1) 新規接続者等データ（住所、氏名、接続等）の入力
- (2) (1)に係る料金の更正等
- (3) 新設・改造の下水道接続確認
- (4) 地下水・製氷業等の汚水量認定に関する業務
- (5) 下水道使用料・農業集落排水施設使用料の賦課誤りに係る調査
- (6) 下水道使用料・農業集落排水施設使用料に係る電算システム処理業務
- (7) 下水道使用料・農業集落排水施設使用料に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (8) 下水道使用料・農業集落排水施設使用料に係る苦情・問合せ等の対応
- (9) その他下水道使用料・農業集落排水施設使用料に係る附帯業務

11 クラウドサービスに関する業務

クラウドサービスプラットフォームからインターネットを通じて、スマートフォンアプリによる使用水量、料金照会、各種通知等の機能を利用できるサービス（以下、「クラウドサービス」という。）の運用のため、電算システムとクラウドシステムとの間のデータ連携処理を行うものとする。

- (1) 日次データ連携処理（配信）

電算システムが作成する利用者向け通知データ（検針データ、請求データ等）を受け取り、クラウドサービスを提供するクラウドシステムへ送付する。

- (2) 日次データ連携処理（集信）

クラウドシステム及び収納代行業者の専用サイトから申込みデータ、キャッシュレス

収納データ等をダウンロードして、電算システムに渡す。

(3) 稼働報告

月次でクラウドサービスの稼働状況を発注者に報告すること。報告に次の内容を含めること。

- ア 利用者登録数
- イ 利用件数、利用サービスの内容
- ウ 障害発生状況
- エ 残課題状況
- オ 前回議事内容の確認
- カ その他発注者が必要とするもの

(4) 随時処理

発注者の指示による利用者へのお知らせ等の発信

(5) 発注者からの問合せ対応

- ア 発注者からの問合せに回答を行うこと。
- イ 本サービスの利用にあたり障害が発生した場合は対応を行うこと。

(6) クラウドサービスに係る苦情・問合せ等の対応

(7) その他クラウドサービスに係る附帯業務

(8) 成果物は次のとおりとする。

- ア 月次稼働報告書
- イ 残課題一覧
- ウ 議事録

12 スマートメーターに関する業務

スマートメーターを導入した場合は、スマートメーターに関する一連の処理を行うこと。

(1) 日次データ連携処理

スマートメーターシステムから検針値、各種アラーム等のデータをダウンロードして、電算システムのデータとの連携ファイルを作成し、クラウドサービスを提供するクラウドシステムへ送付する。

(2) 月次データ連携処理

スマートメーターシステムから検針値等をダウンロードして、電算システムに渡す。

(3) 発注者からの問合せ対応

- ア 発注者からの問合せに回答を行うこと。
- イ 本サービスの利用にあたり障害が発生した場合は対応を行うこと。

(4) スマートメーターに係る苦情・問合せ等の対応

(5) その他スマートメーターに係る附帯業務

第3章 給水装置業務に係る業務水準

1 窓口等受付・入力業務

営業日の営業時間において、給水装置台帳管理システムや管路管理システム等进行操作し、日常的に発生する次の業務を速やかに遂行すること。

なお、管理管路システムは発注者が所有するシステム进行操作すること。

- (1) 函面照会等対応業務
- (2) 水道加入金、設計審査・工事検査手数料及び指定給水装置工事事業者指定・更新手数料の納入通知等業務
- (3) 水道加入金の還付業務
- (4) 給水装置工事申込書の受付・入力業務
- (5) 給水装置所有者変更届の受付・入力業務
- (6) 給水装置工事竣工届出書の受付・入力業務
- (8) 窓口等受付に係る電算システム処理業務
- (9) 窓口等受付に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (10) 窓口等受付に係る苦情・問合せ等の対応
- (11) その他、窓口等業務に関する附帯業務

2 給水装置設計審査・検査等業務

使用者等が必要とする水量・水質の水道水を安全かつ安定的に給水するため、給水装置に関する一連の業務を、関係法令、給水装置工事設計施行基準（平成 20 年 4 月制定、その後の改正を含む）及び給水装置工事検査実施要綱等に基づき適切に実施する。

- (1) 給水装置に関する相談・協議等業務
- (2) 事前協議業務（中高層建物・受水槽水道）
- (3) 給水装置工事設計審査業務
- (4) 給水装置工事検査業務
- (5) 給水装置工事申込書、竣工図等の給水装置台帳管理システムへの入力業務
- (6) 国・県・市道、河川等占用申請に関する事務手続き業務
- (7) 給水装置設計審査・検査等に係る電算システム処理業務
- (8) 給水装置設計審査・検査等に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (9) 給水装置設計審査・検査等に係る苦情・問合せ等の対応
- (10) その他、給水装置設計審査・検査等に関する附帯業務

3 指定事業者に係る業務

水道法第 25 条の 2、第 25 条の 3 の 2 及び第 25 条の 7 に定める指定の申請・更新等の受付や指定給水装置工事事業者証発行等の事務手続きを行う。

また、違反行為があった指定事業者に対し、水道法第 25 条の 11 や「郡山市指定給水装置工事事業者の違反行為に関する処分要綱」に基づき、適切に対応し迅速に事務手続きを行う。

- (1) 指定事業者の新規・更新の指定に関する事務手続き業務

- (2) 指定事業者の指定事項変更に関する事務手続き業務
- (3) 指定事業者の廃止・休止・再開に関する事務手続き業務
- (4) 指定事業者の名簿作成及び加除修正業務
- (5) 違反行為のあった指定事業者に関する報告書の作成等業務
- (6) 指定事業者に関する電算システム処理業務
- (7) 指定事業者に関する利用者等からの苦情・問合せ等の対応
- (8) その他、指定事業者に関する附帯業務

4 水道メーター管理業務

水道メーターは、給水装置（「子メーター」については給水施設）に取付け需要者が使用する水量を積算する計量器であるため、在庫状況の把握、保管や出入庫の管理を適切に行う。

- (1) 水道メーターの在庫管理及び取得・売却に関する資料作成（購入及び売却は発注者が行う。）
- (2) 水道メーター倉庫の整理整頓
- (3) 使用済メーターの窓口受取及び水道料金等発生の確認
- (4) 水道メーター管理業務に係る電算システム処理業務
- (5) その他水道メーター管理業務に関する附帯業務

5 水道メーター取替等業務

計量法（昭和 26 年法律第 207 号、平成 4 年法律第 51 号）に基づき、検定有効期間（8 年）を満了する水道メーターを計画的に取り替えるとともに、水道メーターの故障等の連絡を受けた場合は、受注者が現地確認を行い、速やかに水道メーター取替を行う。

また、水道メーター取替に伴い、止水栓の不良や水道メーター周辺の漏水等を発見し修繕を行う必要がある場合は、事前に協議を行い、発注者の指示に従う。

- (1) 検定満了水道メーター取替業務
- (2) 不働・運動等の故障水道メーター取替業務
- (3) 開閉栓に伴う水道メーターの取付・取外し業務
- (4) 給水装置修繕
- (5) 需要者等から取替等に関する苦情や問合せ等の対応処理業務
- (6) 水道メーター取替等業務に係る電算システム処理業務
- (7) 水道メーター取替等業務に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (8) その他、水道メーター取替等業務に関する附帯業務

6 小規模貯水槽水道に係る業務

郡山市水道事業給水条例第 36 条の 2、受水槽以下設備の指導基準に規定する貯水槽水道に関する局の職責等に係る対応をとる。

なお、業務に実施にあたっては、貯水槽水道の設置者に対し適切な情報提供を行うとと

もに、必要に応じて指導・助言・勧告を行い、郡山市保健所等関係機関と連携して取り組むこと。

- (1) 小規模貯水槽水道の設置者に対する指導・助言等
- (2) 小規模貯水槽水道台帳の管理
- (3) 小規模貯水槽水道に係る苦情・問合せ等の対応
- (4) その他、貯水槽水道に関する附帯業務

7 給水施設寄附採納に関する業務

郡山市上下水道局給水施設寄附採納取扱い要綱に則り、寄付申込者、水道施設を管理する担当課（以下「担当課」という。）と事前協議を行い、必要書類が整い次第、担当課へ提出する。

新規に設置する給水装置の全部又は一部を寄付行為前提で給水装置工事を申込む際は、事前に担当課と協議を行い、設計審査を行い適正に対応処理する。

- (1) 給水装置工事設計審査業務
- (2) 給水装置工事検査業務
- (3) 給水施設寄付採納に係る苦情・問合せ等の対応
- (4) その他、給水施設寄附採納に関する附帯業務

8 使用者等対応業務

受注者は、要求水準書にある業務の遂行にあたっての苦情や問合せ等について誠意をもって原因究明にあたり、迅速な対応に努め、必要に応じて発注者にその内容や中間報告、最終報告を行う。

指定事業者が施工する給水装置工事や 修繕、メーター取替（子メーターを含む）に関すること等の給水施設に係る濁水・出水不良、凍結・破裂等の使用者等や関係機関等の苦情等に対し連絡体制を構築し、現場対応を含め 24 時間 365 日迅速に対応処理する。

9 臨時メーター業務

工事中や一時的に給水装置を設置する給水管の仮配管工事を行い、水道メーターを使用する給水装置工事の申込みがあった場合は、施行基準に則り、適切に対応する。

- (1) 給水装置工事申込書（臨時）受付・入力業務
- (2) 給水装置工事（臨時）設計審査業務
- (3) 給水装置工事（臨時）検査業務
- (4) 臨時メーターの出庫・返却業務
- (5) 撤去済メーターの指針確認及び精算処理
- (6) 臨時メーター業務に係る電算システム処理業務
- (7) 臨時メーター業務に係る月報・年報等、集計・報告資料の作成
- (8) 臨時メーター業務に係る苦情・問合せ等の対応
- (9) その他、臨時メーター業務に関する附帯業務

電算処理業務 要求水準書

1 目的

以下の事項の実現を目的としてシステムを導入する。

水道料金等賦課・徴収及び給水装置工事台帳に係る情報の管理を行い、また、蓄積した情報を分析・活用することにより使用者等へのサービス向上を図ることを目的とする。

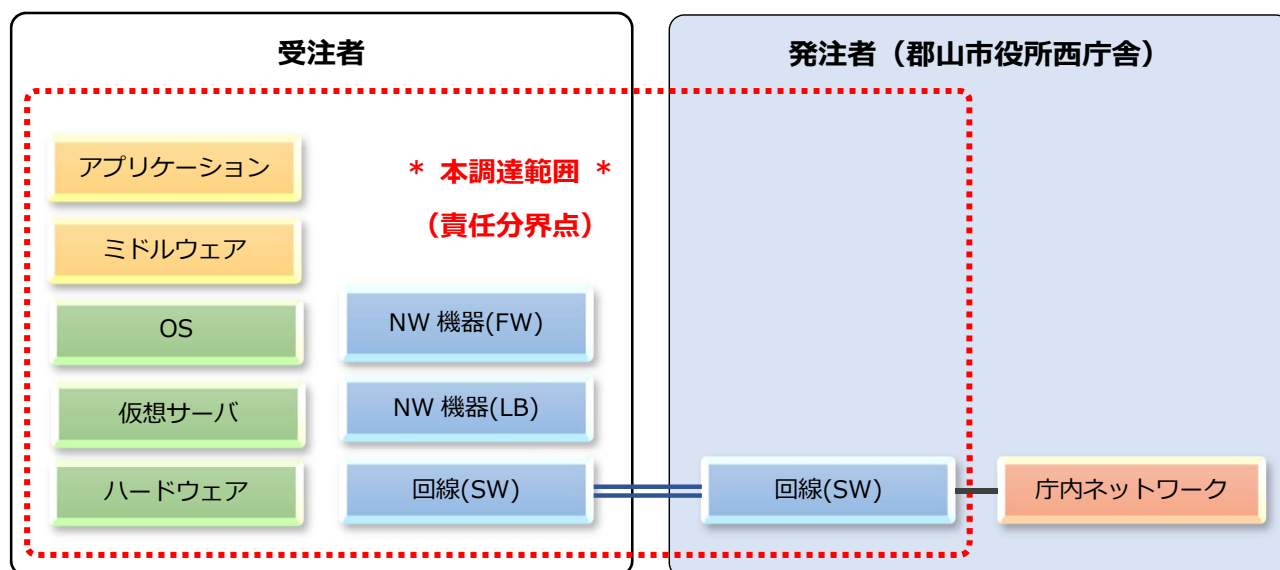
2 基本方針

- (1) 発注者と同規模以上（中核市又は人口 30 万人以上の市）の自治体 3 箇所以上で稼働実績のあるパッケージソフトであり、導入費用及び維持費用の抑制を図れるシステムであること。
- (2) 本システムの稼働開始は令和 7（2025）年 4 月 1 日からとし、令和 12（2030）年 3 月 31 日までの利用を想定している。この期間における要求水準書を満たすシステムの構築と性能維持に必要な保守、改修等の対応を提供すること。
- (3) 構築及び保守期間内での法制度改正を見据えながら、システム構築を図ること。
- (4) 本システムの構築は、稼働日を厳守し、スケジュールを設計し、発注者のシステム運用に影響を与えないようにすること。
- (5) 簡易なパラメータ設定等シンプルな条件設定で抽出、分析等が可能なシステムであること。
- (6) 発注者が所有する全てのデータを蓄積できること。
- (7) 本システムは上下水道料金システム及び給水装置台帳管理システムで構成するが、共通で使用できる機器等については、両システムで共通で使用するものとし、最小限の構成とすること。

3 調達範囲

- (1) 上下水道料金システム
(水道事業・簡易水道事業・下水道事業・農業集落排水事業)
- (2) 給水装置台帳管理システム
(水道事業・簡易水道事業)

(責任分界点) 発注者と受注者の責任分界点は下図のとおりとする。



4 システムの前提要件

- (1) 本システムはオンライン運用とし、保守等でやむを得ない場合を除き、原則として24時間365日(閏年は366日)の稼働が可能とすること。
- (2) 受注者が提供するデータセンターに環境を構築し、専用回線を用いて必要なサービスを提供すること。なお、回線については、以下の条件を全て満たすこと。

ア 専用回線の条件

- (ア) データセンターとの接続回線は、LGWAN、専用線、イーサネット VPN、IP-VPNのいずれかとすること。
 - (イ) 帯域については、データセンターから発注者イントラネット接続拠点までの間を、帯域保障100Mbps以上で接続すること。
 - (ウ) データセンターとの通信については、転送データの暗号等を行う等、高いセキュリティレベルを保つこと。
 - (エ) 発注者イントラネットと接続を行う際は、発注者のネットワーク運用事業者等と十分に調整して実施すること。
 - (オ) 契約後、データセンターで発注者の他業務システムが稼働することになった際は、必要に応じて回線の共用が可能であること。
 - (カ) データセンターまでの通信費については、受注者で負担すること。
- (3) 想定される運用期間において、十分な処理能力及び記憶能力が確保されるようなシステムを構築すること。

また、システム構築の際はOS等における各種サービスのサポート終了に留意

した構築を行うこと。

なお、障害対応マニュアル等を作成し、障害発生時の窓口、業務等への影響を最小限にすること。

(4) 発注者庁内システム等とのデータ連携（CSV データの抽出・取込を含む）、運用が可能であること。

(5) 原則として、既存システムで行っている全ての処理が本システムで運用できることとするが、発注者との協議により代替対応や変更対応ができるものとする。

システムより出力される帳票等の様式については、原則として既存システムと同じ様式とするが、発注者との協議により適宜変更できるものとする。

なお、必要な帳票等については、受注者が調達及び加工処理等を行うものとする。

(6) 発注者が必要とする統計資料が出力できること。

通常使用する資料以外でも、複合検索等により、発注者が随時必要とするシステム内の条件付きデータ抽出が容易に行えること。

なお、出力する資料・データは CSV 形式及び PDF ファイルで出力できること。

(7) 稼働開始前に操作研修等を複数回実施すること。

(8) 本要求水準書に記載された機能については、稼働までに全て実現すること。

また、受注者は、本要求水準書に記載されていない事項でも業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行すること。

(9) システム移行後の1年間は、無償修繕期間とすること。

5 機器関連

本システム稼働における機器等については、発注者の規模にあった性能と環境を提供するものとし、信頼性や拡張性、セキュリティを十分考慮すること。

端末及びプリンタは発注者が貸与するが、以下に示す項目等、必要な調整は受注者が行うこと。また、その費用は本調達に含めること。

なお、端末・プリンタ以外の各機器に関する具体的な水準は、別紙「機器関連水準書」に示す。

(1) 必要な設定等については、発注者と受注者の協議のうえ、発注者が提供する設定を適用させること。

(2) プリンタによる納付書等印刷における印字位置調整等を適切に行うこと。

6 システムの基本条件

(1) 変更履歴について、処理内容、処理日及び処理者等を端末上で確認することができること。

- (2) 入力ミスを回避するため、論理的なエラーのチェック機能を有すること。
- (3) 操作画面は、原則として GUI（グラフィック・ユーザー・インターフェース）メニュー選択等の採用により容易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作の習得が可能であること。
- (4) 画面展開においては、原則として、業務の流れに応じ必要な複数（2つ以上）の処理画面を同時に立ち上げることができ、前の画面等を再度検索することなく閲覧できること。
- (5) 料金端末には検索履歴を残しておくことができ、再度画面に入力することなく、履歴を活用して同じ情報が閲覧できること。
- (6) 要件定義の確立に当たっては、パッケージシステム機能を十分説明の上、発注者が求める要件に対する実現方法に乖離が生じないようにすること。
- (7) 画面のハードコピーが容易に出力できること。

7 セキュリティ対策

- (1) 本業務の実施に当たっては、発注者が定める郡山市情報セキュリティ要綱（平成 15 年 3 月 11 日策定）及び郡山市情報セキュリティ対策基準（平成 15 年 3 月 11 日策定）に準拠すること。
- (2) 本業務の実施において、有効とされる物理的、技術的及び人的セキュリティ防御手段を備え、それぞれの防御手段が効率的に機能するようにセキュリティ対策を取ること。
- (3) 不正なデータの出力、持ち出しを防止するための対応策又は抑止策を講じること。
- (4) 実施した作業、作成したシステムでセキュリティに関する問題が発見された場合には、発注者へ報告の上、速やかな対策を講じること。
- (5) 本業務の実施に当たり、必要に応じて、セキュリティ対策について書類として内容を整理し、発注者に提出すること。
- (6) 本システムのアプリケーション及びデータはサーバで集中管理させ、クライアント端末にはデータを常駐させないこと。
- (7) 本システムの起動には、ID 及びパスワード等個人単位の認証機能があること。

なお、ID 及びパスワードについては、英数（小文字大文字）を組み合わせ設定できること。

- (8) ユーザー別に使用制限、閲覧制限を設定することができること。

8 システムの構築

(1) 作業内容

ア 実施計画の策定

イ 郡山市総合行政ネットワークへの接続確認

ウ 運用テスト及び発見された不具合の修正

受注者は、稼働前に、本業務で敷設した実際のネットワーク環境において実負荷でシステムのテスト及び検証を行うこと。

テストは事前にテスト計画を策定し、関連事項を一連の流れとして通して実施すること。また、本番環境、バックアップ環境、テスト環境等全ての環境や、障害復旧からの手順としてのサーバ切り替えやバックアップデータからの復旧等、考えうる全ての業務を網羅したテストを実施すること。

また、テストで発見された不具合は速やかに修正し、稼働後に支障が出ないようにすること。

エ 金融機関等とのデータ送受信等への対応

(ア) 発注者が契約する金融機関（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）と口座振替データの媒体及び伝送による相互の読み取りテストを調整及び実施すること。

(イ) Web 口座振替受付サービスの受託事業者が提供する口座振替申込データの受信及び CSV データ（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）による取り込みに係るテストを調整及び実施すること。

(ウ) コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ等キャッシュレス決済代理業者とのテストとして、納付書に印字されたバーコードの読み取り及び収納データ受信テストを調整及び実施すること。

(I) クレジットカード収納代理事業者が提供する契約者データ及び収納データ受信テストを調整及び実施すること。

オ 郡山市の他システムとの連携及び連携テスト

発注者が提供する住民基本台帳データと本システムデータの突合及び修正に係るテストを調整及び実施すること。

カ 移行データの分析及び修正

キ データ移行結果の検証及び発見された不備の是正（対応策の提案・協議等）

ク 外字等調整作業

ケ 本局職員に対する操作・運用研修

コ パッケージに合わせた業務改善支援

サ その他、システム稼働前に必要な作業

(2) 提出書類等

ア 実施計画書

「郡山市水道事業包括委託業務要求水準書」第4章第1条第1項に規定する「委託業務実施計画書」と一体化して提出してもよいが、以下の項目及び

その他必要な事項を記載すること。

(ア) 業務概要

(イ) 業務実施体制

(ウ) 業務工程表（システム移行計画、データ移行計画を含む。）

(I) システム設計書等

(オ) システム各種機器及びソフトウェア等の規格、仕様、設定等一覧

イ 業務履行進行管理資料

(ア) 打合せ内容及び議事録

(イ) 業務工程進捗管理表

(ウ) 課題管理整理表

(I) その他必要な書類

ウ テスト計画書及びテスト実施結果報告書

エ 変換済み移行データ

オ 各種マニュアル（操作・運用）

完成図書4部、記録メディア（CD-ROM 又は DVD-ROM）1式にて提出すること。

(ア) システム概要説明書

(イ) システム操作説明書

(ウ) 料金計算等仕様書

(I) 情報セキュリティ実施手順書

カ 運用管理要領

キ 運用実施計画書

ク 業務継続計画書（BCP）

9 データ移行

(1) 既存システムから抽出されたデータについては、受注者が必要な変換を行い、本システムに移行、取り込みを行うこと。

(2) 既存システムから抽出するデータは履歴を含む全件とするが、受注者は、移行の範囲、方法、不足項目の補填手段等について提案し、発注者と協議の上、移行作業を実施すること。

(3) エラーデータの洗い出し等、データ整備を十分に行うこと。

なお、データのエラーが発見された際には、速やかに補正をかけること。

(4) 既存システムで管理されていない項目で、本システム稼働時から必要となるデータについては、CSV データ等により取り込める機能を付けること。

(5) 外字については、正字化または片仮名対応等、発注者との協議のうえ対応すること。

(6) 本契約終了後は次期システムへのデータ移行が想定される。この際には、発

注者又は発注者が指定する者に対し、2～3回程度のデータ抽出にて履歴を含む全件のデータを引き渡すこと。

また、次期システム構築事業者との2～3回程度の打合せに出席すること。

なお、この際の費用は受注者の負担とする。

(7) 次期システムへデータを移行する際には、汎用的なデータレコード形式で、全件分を出力すること。

また、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表等必要となるドキュメントを提出すること。

10 運用・保守・障害対応

(1) 受注者は、本システムに関する問合せ窓口を一本化し対応すること。

また、担当部署、責任者、主要担当者及び作業者を記載した体制表を提出すること。

(2) 本システム保守等の作業を行う主要な保守要員には、本システムに精通し、本システムの導入に携わったシステムエンジニアを配置すること。

(3) システムの操作等に関する問合せは、電話又はメール等により対応すること。

No	項目	内容
1	電話による問合せ	受付時間：(平日) 8：30～17：15 ※土日祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く。 受付時刻から24時間以内(土日祝日及び年末年始の期間は除外する)に回答(1次回答も可)とすること。
2	メールによる問合せ	受付時間：24時間365日(閏年は366日) 受付時刻から24時間以内(土日祝日及び年末年始の期間は除外する)に回答(1次回答も可)とすること。
3	障害受付等に伴うシステムの修復	障害発生後30分以内に対応を開始し、復旧を7時間以内に行うこと。 ※時間を要する場合は、復旧見込みの報告等の1次回答を行い、発注者の承認を得ること。

(4) システムの構築時に実施する操作・運用研修のほか、年1回以上、本局職員に対し、システムの操作技術向上のための研修を実施すること。

(5) 運用上必要となるバッチ処理や困難なデータ抽出、通常操作で修正できないデータ修正が発生した場合には対応すること。

また、その他発注者が単独で処理しきれない案件が発生した場合には、可能な限り協力を行うこと。

- (6) 受注者は、必要に応じて機能強化のバージョンアップを行い、発注者に報告書を提出すること。また、保守点検等については年1回以上行い、発注者に報告書を提出すること。

なお、バージョンアップ作業は、発注者の業務時間外に行うこと。

- (7) 保守期間においては、定期的に性能検査を実施し、安定したサービスレベルを維持すること。性能や機能が低下した場合は、その原因を調査し、性能維持回復に向けて新たなバージョンのシステムを入れ替える等を含め、対応すること。

- (8) OS及びブラウザのバージョン又は端末が更新となった場合は、保守運用に係る軽微な設定変更については保守運用費に含めること。

- (9) バックアップは、システム全体、プログラム、データとも行うこと。

システム全体、プログラムのバックアップは、変更の都度、変更前後のバックアップを行うこと。

データのバックアップは外部記録媒体へ行い、バックアップしたデータは厳重に保管すること。

- (10) プリンタ等更新の際の帳票の出力テスト及び設定変更に、必要に応じて対応すること。

- (11) 法令等の改正に対応すること。

- (12) 消費税等率等の改正に対応すること。

- (13) 元号の改正に対応すること。

- (14) 水道料金等、水道加入金、各種手数料等の改定に対応すること。

- (15) 町名地番変更等に伴う設置住所の変更に対応すること。

- (16) 管理者氏名変更等に対応すること。

- (17) システム稼働後も、本番環境に影響を及ぼさない検証環境を用意し、プログラムテストや操作確認等に利用できるようにすること。

- (18) 発注者のネットワーク構成等に変更が生じ、本システムに軽微な変更等がある場合には対応すること。

- (19) 各種マニュアル等については、常に最新の状態で整備し、変更があった場合は、速やかに発注者に提出すること。

- (20) 運用・保守・障害対応に係る提出書類は以下のとおりとする。

ア 運用実施計画書

年度の実施スケジュール・実施内容・業務体制等について記載し、運用期間中の各年度前までに提出すること。

イ 運用・保守・障害対応内容結果報告書

各作業を実施した場合は、速やかに報告書を作成し発注者に提出すること。

と。また、システム監視等恒常的に実施している作業については、月次報告とし、「郡山市水道事業包括委託業務要求水準書」第4章第1条第5号に規定する「業務月報」と併せて業務履行月の翌月20日までに発注者に提出すること。

ウ 電算業務スケジュール

毎月20日までに、翌月の電算業務スケジュールを作成し、発注者に提出すること。

11 法令等の改正への対応

- (1) 国・県等の情報を常に収集し、発注者に対し、システムでの対応方法及び改修箇所について、可能な限り早い段階で書面により通知すること。
- (2) 法令等改正への対応（軽微なものに限る）は、本業務の範囲で行い、特別な費用は一切発生しないこと。

ただし、大規模な法令等改正や、軽微な改正においてもシステムの大規模な改修を要する場合は、この限りでない。

なお、本システムに搭載される機能については、全て法令等改正の対象として対応するものとし、初期構築においてパッケージを一部改修していた場合においても、改修部分も含めた全てのシステム領域を対象範囲として対応すること。

※ここでいう「大規模な法令等改正」とは、法制度の新設あるいは抜本的な改正に伴い、通常のバージョンアップでは更新が実施できない程度的大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合、及び、全国的に補助金・交付金等の地方財政措置が適用される改正に限ることとする。

- (3) 上記(2)に該当しない大規模な法令等改正への対応、又は、水道料金等、加入金、各種手数料等の改定等発注者の判断でその対応を行うとしたものは、別途協議し決定するものとする。その場合において、受注者がその対応に要する見積書を発注者に提示する際には、類似した対応が人口30万人以上の自治体において実績（見積作成の実績を含む）として存在する場合は、最低2件以上の実績を参考対応額として発注者に提示すること。

12 本システムに関する機能水準

本システムに関する具体的な機能水準は、別紙「上下水道料金システム・給水装置台帳管理システム機能水準書」に示す。これら機能水準書を上回るよう、工夫し提案すること。

13 契約終了時に関すること

- (1) 本調達により導入した機器については、契約期間満了後に撤去すること。
- (2) 撤去に係る費用は本調達に含むこと。

- (3) 本調達により導入した機器については、契約期間満了後データの削除及び HDD 等の物理的な処理を行うこと。
- (4) データ消去及び物理的処理に係る費用は本調達に含むこと。
- (5) データ消去及び物理的処理後、発注者に対してデータ消去の証明書を提出すること。

14 その他

- (1) 特許又は実用新案、その他第三者の権利の対象となっている部品及び工法等を使用する場合は、その使用に関する一切の責任は受注者にあるものとする。
- (2) 全ての成果物、システム、説明資料、マニュアル等が第三者の著作権、その他の権利を侵害していないことを保証すること。

もし、権利を侵害していた場合には、損害賠償責任を始めとする全ての責任は、受注者が負うものとする。

- (3) 本業務の実施にあたり、受注者以外に著作権等があるものの利用については、発注者が業務を遂行できるよう、使用权または使用許諾権等の権利が発生し、問題なく利用できるようにすること。
- (4) 発注者は、作成した成果品（使用者等へ送付する通知、調定・決算資料等システムから排出される資料）に対し、受注者が取得する著作権及び所有権について発注者に無償で譲渡するものとする。
- (5) 受注者は、著作人格権を行使する場合は、発注者の承認を必要とするものとする。
- (6) 受注者は、発注者へ無償で譲渡する著作権及び所有権について、その都度発注者から承諾を受け、発注者の秘密情報を侵害しない場合に限り、無償で使用、複製、改変し、第三者に使用許諾、賃貸、販売することができる。
- (7) この要求水準書に記載されている内容に係る費用については、全て含むものとし、追加の費用は認めない。
- (8) 契約後の要求水準書に定めのない内容が生じた場合及び記載された内容について仕様の変更が余儀なくされた場合は、発注者と受注者が協議の上対応すること。

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

機器関連水準書

1 サーバ等機器

- (1) サーバ機器は本業務専用の構成とすること。
- (2) サーバは、ハードディスクの二重化を行うこと。
- (3) サーバ機器は、本番サーバ、バックアップサーバ、テスト兼研修用サーバを設置すること。
- (4) 障害時のシステムダウンを回避する措置を講じていること。
- (5) 本番サーバに障害が発生した場合は、業務に支障がない範囲で遅滞なくバックアップサーバに切り替えられること。
- (6) データ保持については、既存システムからの全件データ移行（平成6年度以降）及び運用期間及び運用期間終了後引き続き5年（本稼働開始後10年）分のデータを保持し、安全かつ安定的に処理できることとする。
- (7) バッチ起動数に極力制限がかからない措置を講ずること。
また、バッチ起動等による速度低下や機能制限で業務が中断しないこと。本業務上必要なバッチ処理がやむを得ず速度低下や機能制限を招くことになる場合は、システム稼働時間内にそのバッチ起動ができない措置を講じた上で、稼働時間外にバッチ起動ができること。
- (8) クライアントからサーバへのファイル交換等で直接アクセスが必要な場合は、特定フォルダ及び特定ユーザーのみがアクセスできるような措置を講じること。
- (9) サーバ等は、セキュリティ対策やネットワーク管理を含め運用が容易であり、システムの安定稼働ができること。
- (10) バックアップ装置は、ハードディスクの総容量を確実に保管できること。
また、自動スケジュール運転による自動バックアップ処理ができること。バックアップ及び再起動は日時処理を原則とするが、スケジュール・運用方法は、発注者及び受注者の打合せにより決定した内容が設定でき、その実施内容は発注者も随時確認できるようにすること。
- (11) バックアップを媒体に保存する場合は、媒体不良による消失を防ぐため、複数媒体を用いること。
- (12) 障害時にバックアップデータを用いて復旧を行う場合は、迅速に復旧できるようにデータの回復が容易に行える措置を講ずること。
- (13) 本業務で使用するイメージデータや EUC データ等が利用できる共有フォルダを準備すること。また、共有フォルダは各業務に区分し権限に応じて

使用できるようにすること。

(14)不正アクセスやウイルス等の脅威に対して対策ツールを導入すること。

(15)特定の IP アドレスからのみデータ入出力を行い、不要なサービスの停止や不要なポートの閉鎖を行うこと。

2 ハンディターミナル（以下、「HT」という。）等機器

HT は 50 台以上設置すること。

HT の水準は以下のとおりとする。

(1) HT は全て同一機種であること。

(2) 感熱式等で幅 80mm 以上の検針票がストレスなく印字できること。

(3) HT は、スマートフォンタイプ、タブレットタイプも可とするが、堅牢で耐環境性に優れ、表示部は、日中の明るい屋外においても見やすく、操作が容易であること。

(4) HT として使用するための必要ソフトウェア等のインストールや設定は、受注者が行うこと。

(5) 業務遂行に必要となる HT の関連機器や付属品は受注者が準備すること。

(6) HT の全てのパーツを組み上げ、専用保護カバーに格納して納品すること。また、バッテリーは、充電が完了した状態で納品すること。

(7) セキュリティペンダントによる個人認証を行う等、置き忘れ防止の対策を講じること。

(8) 検針済データが機器の障害等により消失した場合に、容易に復元できる対策を講じること。

(9) 長期間の放置等により内蔵メモリからソフトウェアが消失した場合に、容易に復元できる対策を講じること。

3 その他機器類

以下の機器等について、必要な周辺機器を含め、調達・設定及び設置すること。

また、以下の機器以外に業務遂行上必要となる機器等がある場合は、受注者において提示し、導入すること。

(1) ドライシーラー 1 台以上

ア 三つ折封書 (Z 折り・C 折り) : 68 通/分以上、POSTEX (縦型・横型) : 120 通/分以上、控え紙付 POSTEX : 68 通/分以上とすること。

イ ホッパー容量 : 高さ 150mm 以上、スタッカー容量 : 180mm 以上とすること。

ウ 機能として、1 枚処理、手差し、処理枚数カウンター、プリセットカ

- ウンター、自由電源オフ機能を有すること。
- エ 受注者は、ドライシーラーを使用する全ての用紙の加工テストを行い、発注者の承認を得ること。
- (2) OCR スキャナ 1台以上
- ア 処理速度について、OCR 処理時：380 枚/分（長さ 74mm 帳票・活字数字 10 文字）、OCR 処理時：210 枚/分（A4 横・手書数字 300 文字）、イメージ採取時：210 枚/分（A4 横カラー300dpi）以上とすること。
- イ 対象帳票について、寸法：52mm×74mm～305mm～458mm、紙質：OCR 用紙以外も選択可能、紙厚：40.7～209.3g/m²又は連量 35～180kg 紙までの帳票を読取可能とすること。
- また、片面読取が可能とすること。
- ウ 二枚送り検出機能を有すること。
- エ ドロップアウトカラーは、赤・青・緑の切替機能を有すること。
- オ 一般ボールペン、水性ボールペン等、鉛筆以外の筆記用具の使用が可能であること。
- カ 読取時に、読取連番を印字する機能を有すること。
- 印字機能として、使用と未使用の選択が可能であり、数字・英字・記号・二重読取防止チェックマークが印字可能であること。
- キ OCR-B フォント（JIS 規格）、一般プリンタ印字活字、手書き文字が読取可能であること。
- ク 認識に影響がある汚れを最大限排除できる機能を有すること。
- ケ 読取時に読取内容の妥当性をチェックする機能を有すること。
- コ カラー画像、納付書に押印されている領収印内の日付の読取機能を有すること。
- サ 上位システムへの連携ファイルを作成できること。
- シ 発注者が交付する納付書の読込が行えることのテストを行い、発注者の承認を得ること。
- (3) A3 対応カラー スキャナ 1台以上

上下水道料金システム・給水装置台帳管理システム

機能水準書

1 基本的事項

- (1) 受注者は、「郡山市水道事業包括委託業務要求水準書」第3章第1条に規定する法令等、及び、発注者が提供する既存システムのマニュアル等と差異のないよう、水道料金等計算の仕様を設計すること。
また、その仕様については、構築作業前に発注者の承認を得ること。
- (2) 水栓情報をもとに、メーター情報、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する。また、水道事業、簡易水道事業、下水道事業、農業集落排水施設事業の各々の業務特性及び法令等に配慮し、各々の特性を十分に勘案したものとする。

2 受付業務に関する事項

- (1) 開栓（再開栓を含む）処理
 - ア 新設の水栓番号の登録は、原則として給水装置台帳管理システムの竣工データとの連携による自動登録とすること。
 - イ 電話等での開栓（再開栓）が画面を見ながら容易にできること。
 - ウ 再開栓処理に必要な水栓情報を、旧使用者から新使用者に引き継ぐことができること。
 - エ 開栓（再開栓）作業等の予約管理ができること。
 - オ 検索結果から使用者情報等への展開が速やかにできること。
 - カ 件数等の集計リスト出力ができること。
- (2) 閉栓処理
 - ア 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報入力ができること。
 - イ 電話等での閉栓受付が画面を見ながら容易にできること。
 - ウ 閉栓作業等の予約管理ができること。
 - エ 過誤納金は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。
 - オ 検索結果から使用者情報等への展開が速やかにできること。
 - カ 件数等の集計リスト出力ができること。
- (3) 検索・照会処理
 - ア 複合検索にて対象者の絞り込みができること。
 - イ 調定情報は、既存システムから移行したデータ及び受託期間に作成された分が確認できること。

ウ 収納情報は、既存システムから移行したデータ及び受託期間に作成された分が確認できること。

エ 過誤納金は、還付情報及び充当情報が詳細に分かること。

オ 検索結果から使用者情報等への展開が速やかにできること。

(4) 異動処理

ア 使用開始情報、使用中止情報、使用者・水栓情報の変更等の登録ができること。

イ 異動処理画面への展開または実行にはパスワードが必要であること。

ウ 異動前の情報は、画面等で確認できること。

エ 全ての項目について修正ができること。

オ 水道使用開始申請書、水道使用中止申請書を印刷できること。

(5) 納入通知書等再発行処理

ア 各種納付書、通知書等が出力でき、発行日・納入期限等の履歴管理ができること。

イ 発行件数等のリスト出力ができること。

(6) その他発行処理

ア 納入証明書等の発行ができること。

イ インボイス制度対応として、検針票記載事項及び更正通知書等の再発行ができること。

(7) 受付業務に関する計算処理

ア 上下水道データ等の更新、チェックは随時処理とする。

イ 「かんたん電子申請」による水道使用・中止申請データの受付は毎営業日実施すること。

3 検針業務に関する事項

(1) 検針データを容易に作成することができ、HT等へのデータ送信ができること。

(2) HT等からの検針結果データを受信できること。

(3) 検針結果・異常水量・再検針等、業務に必要なリストを帳票出力できること。

(4) 検針結果データの精査ができ、水道料金等の更正が可能であること。ただし、パスワードの付加等により、更新が可能な者を限定できること。

(5) 端末からも検針票が出力できること。

(6) 検針員及び検針地区に係るデータを容易に管理できること。

(7) 検針員、検針地区及び口径毎に、予定検針件数及び実施の検針件数が集計できること。

(8) スマートメーターによる検針データを受信できること。

4 HT等に関する事項

- (1) 電算システムとのデータの送受信が容易にできること。
- (2) 検針データの作成及び検針済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。
- (3) HT等の紛失に備え、パスワード入力ミスを複数回行った場合にはロックする等、対策を講じてあること。
- (4) HT等内のデータは全て暗号化されていること。
- (5) 未検針分のデータのチェックが行えること。
- (6) 検針もれの有無が判断できること。
- (7) 水量チェック（前回・前回同時期等）が容易にできること。
- (8) 使用者氏名・お客様番号・水栓番号・メーター番号・電話番号等にて容易に検索できること。
- (9) 集合住宅等各種特例料金計算に対応していること。
- (10) HT等に複数の検針ブロックを取り込み、検針場所により検針データの切替が可能であること。
- (11) HT等で検針票の印刷ができること。
 - 検針票はインボイス制度対応とすること。
 - 検針不能の理由を検針票に印刷できること。
 - 検針票に今回の請求料金及び前回の領収証書（口座振替利用者のみ。）が印字できること。
 - 検針票には、目の不自由な方のための音声コード（Uni-Voice）が印字できること。なお、音声コードで読み上げる内容は、お客様番号、使用者名、使用月分、検針日及び使用水量、水道料金及び下水道等使用料並びに合計金額、振替予定日及び振替領収情報（口座振替利用者のみ。）、連絡先名称及び電話番号とする。
 - 検針票に使用者等への通知文を自由に印字できること。
- (12) 使用中止中の水栓についても、検針できること。
- (13) HT等から、メーター場所・メーター位置等が確認できること。
- (14) HT等で指針入力値の異常データや操作ミスの際には警告音等を発すること。
- (15) 検針員への注意事項を、ポップアップ等で画面表示できること。

5 集合住宅等の特別取扱い業務に関する事項

- (1) 制度毎の料金計算を設定すること。

- (2) 用途コードの設定等により、制度毎に対象者リスト・集計情報等の出力ができるよう項目設定を行うこと。
- (3) 親子メーターの管理ができること。また、対象水栓の関係が容易に把握できること。
- (4) 集合住宅情報の検索・登録・契約内容・特記事項等の入力ができること。
- (5) メーター設置・取替内容の一括入力ができること。
また、設置住所や特記事項等全戸共通となる情報について、一括入力もしくは連続入力用の補助ができること。
- (6) 親・子メーターの水量差が画面上で表示でき、差水計算が容易にできること。また、その一覧表が出力できること。

6 調定業務に関する事項

- (1) HT 等から受信した検針結果データに基づいて調定することができること。
- (2) 手入力により調定入力ができること。
- (3) 調定の年度管理が可能であること。
- (4) 納入通知書（大量印刷・単票印刷）ができること。
- (5) 納入通知書を送付先単位にも出力できること。
- (6) 納入通知書の発行及び再発行について、発行日及び納入期限の履歴管理ができること。また、本調定前に納入通知書を発行した者については、スケジュールに基づく納入通知書発行から除外できること。
- (7) 更正処理
 - ア 水道料金等の減免等に伴う調定更正は、調定した年度を問わず可能であること。ただし、パスワードの付加等により、更正可能な者を限定できること。
 - イ 漏水等による更正処理
 - (ア) 更正事由別に減免割合等を登録し、対象者毎の減免額が計算できること。
 - (イ) 更正通知書等の発行・再発行ができること。（インボイス制度対応とすること。）
また、更正処理の履歴管理ができること。
 - (ウ) 件数金額等のリスト出力ができること。
 - ウ 災害等による減免処理
 - (ア) 災害別及び種類別（り災証明・濁り水等）に減免方法等を登録し、対象者毎の減免額が計算できること。

- (イ) 災害毎にリストが出力でき、減免件数・金額を年度毎に抽出・出力できること。
- (ウ) 更正通知書等の発行・再発行ができること。(インボイス制度対応とすること。)
- (8) 使用状況等により認定処理ができること。
また、事由毎の認定一覧リストが出力できること。
- (9) 遅延損害金・延滞金の管理ができること。
- (10) 未賦課による追徴、誤調定等による一部追徴等が発生した場合、遡及賦課調定を行うことができること。また、遡及賦課のうち、当初賦課から年度をまたいで遡及賦課したものは、過年度分として集計できること。
- (11) 前年度以前にされた調定が未収となっており、その調定が減額され、未収金が減額される場合は、減額分を集計できること。
- (12) 更正処理後の調定データについて、当初の調定額・更正額・更正後額がシステム内に保持され、発注者の求めに応じて必要な額のデータが出力できること。
- (13) 調定データについて、発注者が運用する企業会計システムと連携できること。(CSV データ送受による連携を含む。)

7 収納業務に関する事項

(1) 収納消込処理

- ア 調定に対して収納消し込み処理ができること。
- イ 分納収納消し込みが原則 12 回以上できること。
- ウ コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ等キャッシュレス決済による収納 (GS1-128) に対応していること。各収納データを受信でき、仮入金処理ができること。
- エ バーコード又は OCR による消し込み処理ができること。
- オ 口座振替済データ (集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。) による消し込み処理ができること。
- カ クレジットカード収納結果データによる消し込み処理ができること。
- キ 手動での消し込み処理ができること。
- ク 二重入金及び調定額を超える入金について消し込み処理ができ、過誤納金処理を同時に行えること。
- ケ 既存のシステムで作成された納入通知書 (バーコードまたは OCR) の消し込みが行えること。
- コ 消し込み終了後、発注者が運用する企業会計システム用データを出力

できること。

(2) 過誤納金処理

- ア 還付及び充当の処理ができ、通知書・リスト等との出力ができること。また、還付データは、発注者が運用する企業会計システムと CSV データにて連携できること。
- イ 還付及び充当の情報（発生日、対象金額、連絡日等）を画面で照会できること。
- ウ 還付発生件数及び金額、並びに、還付処理済件数及び金額の管理が年度毎にできること。処理済件数及び金額については、充当処理と使用者への還付の内訳が分かること。
- エ 還付及び充当処理の入力日の相違等によって、発注者が運用する企業会計システムと上下水道料金システムの間で、収納金額・未集金額等に差異が生じないこと。
- オ 過年度の収納済調定が誤調定等により減額され、還付及び充当される場合は、減額分を過年度損益修正損として集計できること。
- カ 還付に係る延滞金等の管理、時効管理ができること。

(3) 口座処理

- ア 再振替ができること。
- イ Web 口座振替サービスによる口座振替申込データ（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）の取込ができること。
- ウ 口座振替依頼・口座再振替依頼等のデータ（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）の作成ができること。
- エ データ伝送・磁気媒体・納入通知書等により口座振替データ（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）の受け渡しができること。
- オ 口座振替開始・口座振替済・口座再振替等（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）の各通知書の出力ができること。
- カ 口座振替不能分の納入通知書を作成できること。
- キ 金融機関等の統廃合等による使用者情報の変更は、金融機関等（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）から提供される変更用データに基づき一括更新ができること。

(4) クレジットカード処理

- ア クレジットカード決済新規登録・登録内容変更・支払停止データの取込ができること。
- イ 収納依頼データの作成ができること。
- ウ 収納結果データの取込ができること。
- エ クレジットカード収納不能分の納入通知書を作成できること。

(5) 収納関係集計表

- ア コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ等キャッシュレス決済について、月別及び年度別に、収納店舗及びスマートフォンアプリ等の種類別の、処理件数及び処理金額（税込・税抜）等の集計表が出力できること。
- イ 口座振替（集金代行業者が行う出納取扱金融機関、収納取扱金融機関以外での取り扱いを含む。）について、月別及び年度別に、口座振替申込・口座振替依頼・口座振替不能・口座再振替の処理件数及び処理金額（税込・税抜）等のリスト、金融機関毎の集計表が出力できること。
- ウ クレジットカード収納について、月別及び年度別に、処理件数及び処理金額（税込・税抜）等のリストが出力できること。

(6) 分納処理

- ア 分納の納入通知書の出力ができること。
- イ 分納情報が画面で照会できること。
- ウ 分納情報リストの出力ができること。
- エ 分納した場合の消費税額を画面で確認できること。
- オ 処理件数・金額等の集計ができること。

8 滞納整理・給水停止業務に関する事項

(1) 督促・催告処理

- ア 督促状・催告書の出力ができること。
- イ 督促状・催告書の発行管理ができ、画面で確認できること。
- ウ 発行件数等のリストが出力できること。

(2) 徴収猶予処理

- ア 地震等の災害や新型コロナウイルス感染症に係る徴収猶予について、期別毎に管理し、画面で確認できること。
- イ 対象調定の指定により督促状・催告書や給水停止の対象者リストから除外することができること。
- ウ 徴収猶予実施件数及び金額のリストが出力できること。

(3) 給水停止処理

- ア 給水停止予告について、督促状兼給水停止予告書の出力、発行管理等

ができ、画面で確認できること。

イ 給水停止について、給水停止通知書の出力、発行管理等ができ、画面で確認できること。

ウ 各通知書は、月例処理以外でも出力できること。

エ 発行件数及び金額のリストが出力できること。

(4) 滞納整理及び債権管理

ア 調定年度、科目ごとに未納者及び退去済未納者のリストの照会、出力ができること。

イ 支払督促に関する手続き全般の管理及び帳票出力ができること。

ウ 滞納整理の電話・訪問記録や交渉記録を登録及び照会できること。

エ 交渉記録情報を日付別で管理し、一覧リストが出力できること。

オ 原則として、HT等へ滞納データ及び収納データの送受信ができること。

カ 納入通知書送付予定等が容易に管理できること。

キ 滞納整理の進捗に応じた時効管理及び債権の種類に応じた適正管理が可能であること。

ク 欠損処理に対応でき、事由毎のリストが出力できること。

ケ 名寄せ管理が可能であること。

コ 事業毎に不納欠損処理ができ、債権放棄に係る管理機能と連動していること。

サ 不納欠損予定者、不納欠損確定者のリストが出力できること。

9 精算処理

(1) 日付別で管理し、リスト等が出力できること。

(2) 精算処理はHT等を使用してできること。

10 臨時給排水に関する事項

臨時給排水については、上下水道料金システムを使用すること。例えば、項目「用途」に「臨時」を設定する等、発注者が臨時給排水の管理ができるようにすること。

(1) 調定、収納、還付等の事項については、上下水道料金と同様とすること。

(2) 長期間（3カ月以上）の臨時使用の場合にも対応できること。

(3) 臨時給排水中止後に次期使用者がいない場合でも、自動で検針リストに記載され、使用中止中の水栓として検針を実施できること。

(4) 臨時給排水使用中止後、次使用者の用途がその他の項目である場合で

- も、臨時給排水使用分は臨時用として統計資料へ集計されること。
- (5) 臨時給排水の中止予定日を過ぎた使用者のリストが出力されること。
 - (6) 中止精算処理ができること。
 - (7) 上下水道料金システムを使用せず、臨時給排水のみのシステムを構築・運用する場合は、一般使用時期と臨時使用時期が重複しない対策をシステムにおいて講じること。

11 下水道に関する事項

- (1) 下水道情報の異動処理ができること。
- (2) 排水設備確認申請書を提出した指定工事店のコードを入力できること。
- (3) 認定水量・世帯人数データで下水道使用料等を自動計算できること。
- (4) 新規で下水道接続した使用者の下水道使用料等について、自動計算できること。
- (5) 下水道使用料等の減免は、汚水排除量を個別入力することで、下水道使用料等の自動計算ができること。

12 クラウドサービス連携構築作業に関する事項

- (1) クラウドサービスと上下水道料金システム間で相互更新に対応できること。なお、連携ファイルのインタフェースや上下水道料金システムデータベースへの項目追加については協議を行うものとする。
- (2) 管理データとして以下の情報を保持すること。
また、これらの情報が上下水道料金システムで照会できること。
 - ア サービスの利用者を確認できる識別子
 - イ サービス利用開始日
 - ウ サービス利用終了日
 - エ 利用者 I D
 - オ メールアドレス
 - カ 連絡先の携帯電話の番号
- (3) 上下水道料金システムからクラウドサービスに送る連携ファイルを編集作成できるようにすること。なお、予定しているデータは、以下のとおりである。
 - ア 検針データ
 - イ 水量データ（最新水量、過去2年分水量）
 - ウ 料金データ（最新請求料金、過去2年分支払料金）
 - エ 口座振替予定日データ
 - オ 収納データ（過去2年分収納日、収納状態）

- (4) クラウドサービスから受け取った連携ファイルにより、上下水道料金システムの該当項目を更新する機能を構築すること。
また、更新された情報は上下水道料金システムで参照できること。
なお、予定しているデータは以下のとおりである。
- ア クラウドサービス申込みデータ
 - イ 開栓申込みデータ
 - ウ 閉栓申込みデータ
 - エ 名義変更、連絡先変更データ
- (5) クラウドサービス利用申込に対し許諾可能であるか審査する機能を画面で提供すること。
また、利用申込時に入力された次の情報が確認できること。
- ア 申込日
 - イ 利用者名
 - ウ 水道の使用場所
 - エ 水道使用者であることを示す情報として、支払方法、お客様番号など
- (6) 開閉栓申込について以下の機能を備えること。
- ア 開閉栓の申込に対する受領、否認の結果判定が画面で確認できること。
 - イ 開閉栓の申込に対する結果をクラウドサービスに送信できること。
 - ウ 市内転居（開栓と閉栓の同時申込）に対応できること。
- (7) 新たに検針を行った際に、クラウドサービスに表示する「水道料金等のお知らせ（検針票）」の明細情報を出力できること。
また、出力したデータをクラウドサービスに送信できること。
- (8) 連携ファイルから、上下水道料金システムを更新したときに、以下のリストを出力すること。
- ア 利用登録結果リスト
 - イ 開栓申込結果リスト
 - ウ 閉栓申込結果リスト
 - エ 連絡先変更結果リスト
- (9) クラウドサービス利用の表示
上下水道料金システム上で、クラウドサービス利用者であることを分かりやすく表示できること。
- (10) クラウドサービス利用者から登録解除を受け付けた場合、上下水道料金システムと連携し、解除データを更新できること。
- (11) 収納代行業者より提供される収納データを基に、仮消込処理及び本消込処理をバッチ処理により行うこと。

(12)クラウドサービス利用者は、原則、完全ペーパーレス化とするため、次の帳票データをクラウドサービスの通知機能で送信するために出力できること。また、出力したデータをクラウドサービスに送信できること。

- ア 納入通知書
- イ 口座再振替のお知らせ
- ウ 水道料金等のお知らせ（検針票）
- エ 督促状
- オ 停水予告通知書
- カ 口座振替開始のお知らせ
- キ 水道料金等領収書
- ク 給水停止通知書
- ケ 受付内容のお知らせ
- コ クレジット収納開始のお知らせ
- サ その他、発注者が必要とする帳票

(13)電子決済について以下の機能を備えること。

- ア クラウドサービス利用者で支払方法を電子決済としている使用者に対し、ペーパーレス、キャッシュレスによる電子決済の請求情報を作成できること。
- イ 作成した請求情報をクラウドサービスに送信できること。
- ウ 電子決済によって支払われた納付情報を取込み、消込ができること。
- エ 請求情報、納付情報は本市が契約する収納代行業者が指定するデータ形式に合わせること。
- オ 収納情報は、収納代行業者が指定する方法で受信し、上下水道料金システムに取込むことができること。

(14)その他、クラウドサービスと連携するために必要となる上下水道料金システムについて、以下の機能を備えること。

- ア クラウドサービス利用者には、HT から検針票は出力せず、クラウドサービス用検針票データを作成する。
- イ クラウドサービス利用者には、納入通知書作成処理の代わりにクラウドサービス用納入通知書データを作成する。ただし、30万円を超える場合は、バッチ処理により納入通知書データを作成する。
- ウ クラウドサービス利用者には、口座開始のお知らせ作成処理の代わりにクラウドサービス用開始通知用データを作成する。

13 クラウドサービス導入作業に関する事項

(1)クラウドサービスを発注者が利用できるよう環境設定作業を行うこと。

- (2) お客様向け、及び職員向け操作マニュアルを作成し局職員対象に操作説明会を実施すること。
- (3) クラウドサービスと上下水道料金システムのインタフェースの設計を行うこと。
- (4) 運用マニュアルを作成すること。
- (5) 発注者が定める収納代行業者と協議しインタフェースを構築すること。

14 クラウドサービスのテストに関する事項

- (1) クラウドサービスが問題なく稼働できることを検証するため、次のテストを行うこと。実施に当たっては、テスト計画書及びテスト仕様書を作成し、発注者に提出の上、承認を得ること。
- (2) 受注者は、各テストの結果報告書を作成し、発注者に提出すること。
- (3) 発注者は、プログラムの本番環境へのリリース前に、テスト結果報告書による検収に加えて、評価環境を利用して運用テストを行うので、受注者は発注者と協議の上で、運用テスト実施スケジュールの作成、環境設定、バッチ処理、テスト用データの作成等の支援を行うこと。また、受注者は、運用テストに関する発注者からの問合せに迅速に対応すること。
- (4) クラウドサービスの必須テスト項目
 - ア クラウドサービスのお客様側機能
 - イ クラウドサービスの職員側機能
 - ウ クラウドサービスと料金システムの連携機能
 - エ 局と収納代行業者との連携機能
 - オ 本稼働前のリハーサルとして本番環境を利用した動作検証を本稼働前に実施すること
 - カ 稼働前に本番環境のセキュリティ検証を行うこと
- (5) 成果物は次のとおりとする。
 - ア 設定諸元一覧
 - イ 職員向け運用マニュアル
 - ウ お客様向け操作マニュアル
 - エ 職員向け操作マニュアル
 - オ テスト計画書
 - カ テスト仕様書
 - キ テスト結果報告書
 - ク 作業進捗報告書
 - ケ 機能一覧表

15 スマートメーター連携構築作業に関する事項

(1) スマートメーターから取得したデータと上下水道料金システム間で相互更新に対応できること。なお、連携ファイルのインタフェースや上下水道料金システムデータベースへの項目追加については協議を行うものとする。

(2) 連携ファイルから、上下水道料金システムを更新したときに、以下のリストを出力すること。

ア 更新結果リスト

イ 欠測結果リスト

(3) スマートメーター利用の表示

上下水道料金システム画面のメーター情報が表示される箇所に、スマートメーター利用を表示させること。

16 スマートメーター導入作業に関する事項

スマートメーターシステムと上下水道料金システムのインタフェースの設計を行うこと。

17 スマートメーターのテストに関する事項

(1) スマートメーターが問題なく稼働できることを検証するため、次のテストを行うこと。実施に当たっては、テスト計画書及びテスト仕様書を作成し、発注者に提出の上、承認を得ること。

(2) 受注者は、各テストの結果報告書を作成し、発注者に提出すること。

(3) 発注者は、プログラムの本番環境へのリリース前に、テスト結果報告書による検収に加えて、評価環境を利用して運用テストを行うので、受注者は発注者と協議の上で、運用テスト実施スケジュールの作成、環境設定、バッチ処理、テスト用データの作成等の支援を行うこと。また、受注者は、運用テストに関する発注者からの問合せに迅速に対応すること。

(4) スマートメーターの必須テスト項目

ア スマートメーターと料金システムの連携機能

イ 本稼働前のリハーサルとして本番環境を利用した動作検証を本稼働前に実施すること

ウ 稼働前に本番環境のセキュリティ検証を行うこと

(5) 成果物は次のとおりとする。

ア 設定諸元一覧

イ テスト計画書

ウ テスト仕様書

- エ テスト結果報告書
- オ 作業進捗報告書

18 水道メーター管理業務に関する事項

- (1) 上下水道料金システムと給水装置台帳管理システムによる情報の一元管理できること。
- (2) メーターの登録・照会・更新ができること。
- (3) 交換履歴の管理ができること。
- (4) 検定期間満了水道メーター、メーター一覧リストの出力ができること。
- (5) メーターの在庫管理ができること
- (6) 入在庫個数管理ができること
- (7) 入庫・出庫伝票が出力できること
- (8) メーター管理に関する計算処理機能について
 - ア メーターの新規登録、メーター交換登録等は随時処理及び即時反映が可能であること。
 - イ 検定期間満了に伴うメーターの交換登録等はスケジュールに合わせて処理が可能であること。
また、その結果については即時反映できること。

19 給水装置台帳管理に関する事項

- (1) 給水装置工事台帳管理
 - ア 給水装置の各工事（新設、改造、撤去）における受付から竣工までの進捗管理ができること。
 - イ 給水装置の工事や所有者登録・修正・照会・更新ができること。
（臨時工事含む）
 - ウ 加入金の調定・取消し・還付処理ができること。
 - エ その他機能
- (2) 給水装置工事に関する計算処理機能
 - ア 給水装置工事管理に関する登録等は、随時処理及び即時反映が可能であること。
 - イ 水道加入金、手数料についての登録等は、随時処理及び即時反映が可能であること。
- (3) その他
 - ア 計本計量、お客様番号で管理ができること
 - イ 新設、改造等の計量番号が、給水装置工事竣工データが上下水道料金システムへ伝送し、お客様番号と自動登録することができること。その

際、検針リストへ記載されるようにすること。