

津市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

津市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

第1章 一般事項

1 目的

この業務委託仕様書は、津市（以下「発注者」という。）が、受託者に委託する津市上下水道事業営業関連業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務

業務の内容は次のとおりとし、委託業務の実施方法については第2章及び第3章においてこれを定める。なお、業務の詳細については別紙1「上下水道事業営業関連業務要件書」も参照すること。

- (1) 受付（窓口・電話対応）に関する業務
- (2) 開栓、閉栓等に関する業務
- (3) 水道料金、再開栓手数料、工業用水道料金、下水道使用料、市営浄化槽使用料、農業集落排水処理施設使用料、共同汚水処理施設使用料及び附帯金（以下「上下水道料金等」という。）の調定・収納に関する業務
- (4) 下水道受益者負担金、分担金及び公共下水道・農業集落排水処理施設新規加入金、市営浄化槽分担金（以下「下水道受益者負担金」という。）の調定・収納に関する業務
- (5) 検針に関する業務
- (6) 納付指導等に関する業務
- (7) 給水停止に関する業務
- (8) 電子計算機の端末処理に関する業務
- (9) 給水申込に関する業務
- (10) 窓口現金収納に関する業務
- (11) 下水道使用料、市営浄化槽使用料、農業集落排水処理施設使用料及び共同汚水処理施設使用料（以下「下水道使用料等」という。）に関する業務
- (12) 上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）の構築、運用及び保守業務
- (13) 旧津市簡易水道事業における上記の(1)から(3)及び(5)から(10)並びに(12)の業務
- (14) 水道メーター管理業務
- (15) その他(1)から(14)に付帯する業務

3 委託業務の区域

業務対象区域は津市給水区域全般及び公共下水道区域、市営浄化槽区域、農業集落排水処理施設区域、共同汚水処理施設区域（以下「公共下水道等区域」という。）並びに発注者が定めた区域とする。

4 委託期間

委託期間は、契約締結日から令和14年3月31日までとする。

また、業務開始日は令和9年4月1日とするが、契約締結日から令和9年3月31日までは準備期間とし、受注者は、準備期間内に料金システムの構築と発注者、受注者の研修及び物品の準備等を完了するものとする。

5 事務所等及び使用期間

(1) 事務所等

事務所については、津市上下水道庁舎（以下「上下水道庁舎」という。）1階の津市上下水道サービスセンター内とし、その他、発注者が指定する場所を使用し業務を行うこと。

なお、上下水道庁舎等の使用にあたっては津市上下水道管理局（以下「上下水道管理局」という。）の運用に従うこと。

(2) 使用期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

6 業務時間及び休業日

(1) 業務時間

発注者の業務時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とするが、業務上必要な場合には、時間外であっても柔軟に対応するものとする。

また、業務時間外において業務を行う場合は、発注者へ報告すること。

なお、受付（窓口・電話対応）に関する業務時間については、津市役所本庁舎及び上下水道庁舎の開庁時間等が変更となる場合は、発注者の指示する時間とする。

(2) 休業日

発注者の休業日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律第2条に規定する休日及び発注者が休日扱いとする日。）とする。ただし、年末年始、ゴールデンウィーク等の長期休業日は、事前に発注者と協議し、開閉栓の受付及び作業・窓口収納対応等のための必要な人員を配置し業務を行う。

また、年度末等の繁忙期についても同様とする。

7 業務体制及び業務従事者の管理等

(1) 受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施体制図及び業務従事者の名簿を提出すること。

また、業務従事者に変更があった場合も同様とする。

(2) 受注者は、上記(1)で届け出た以外の者を、発注者の承諾を得ないで業務に従事させてはならない。

(3) 本業務内容にはメーター取付け、取外し作業を含むため給水装置工事主任技

術者を業務従事者とすること。

- (4) 受注者は、業務従事者を対象に下記の研修等を定期的に行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めること。

ア 本業務を遂行する上で、必要な能力の維持向上を図るための研修

イ マナー、コミュニケーション等、本業務を円滑に遂行するための研修

ウ 接遇、倫理、コンプライアンス等の研修

8 業務担当責任者の選任及び役割

- (1) 受注者は、本業務を管理執行するため、業務従事者の中から業務担当責任者を選任し、発注者に届け出ること。

なお、業務担当責任者を変更する場合も同様とする。

- (2) 業務担当責任者は、仕様書に基づいた業務運営の管理を行うこと。

- (3) 発注者から受注者へ業務運営について協議が必要な場合は、業務担当責任者が対応すること。

9 現金取扱者の指定

受注者は、委託業務履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、適正な金銭管理を行うこと。

10 法令の遵守

受注者は、本業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、下水道法、労働基準法、個人情報保護に関する法律、津市水道事業給水条例、津市工業用水道事業給水条例、津市公共下水道条例、津市公共下水道受益者負担に関する条例、津市営浄化槽条例、津市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例、津市共同汚水処理施設の設置及び管理に関する条例、津市公共下水道事業区域外流入受益者分担金に関する条例、津市上下水道事業会計規程、津市会計規則、津市庁舎管理規則、津市個人情報の保護に関する法律施行条例及びその他関係法令を遵守すること。

また、受注者は上記諸法令にかかる研修の実施等により、業務の遂行に努めること。

11 守秘義務

受注者は、委託業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、または不当な目的で利用してはならない。委託業務の完了若しくは中止、または業務委託契約が解除された後においても同様とする。

12 個人情報保護

- (1) 受注者は、委託業務の実施に際し個人情報の処置等を行う場合には、個人情

報の保護に関する法律及び別紙４「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

- (2) 受注者は、業務外へのネットワーク接続、データの持ち出し、指定した使用機器以外での処理、その他情報の漏洩の恐れがある行為は行ってはならない。
- (3) 発注者は、受注者に対して必要があると認めるときは、受注者の個人情報保護に関する取扱い等について調査を求めることができる。

第２章 委託業務内容

１ 受付（窓口・電話対応）に関する業務

- (1) 上下水道の使用開始、使用中止、名義変更、使用者変更、口座振替の受付と作業伝票の作成及び料金システムの入力処理を行う。
- (2) 水道メーター新設、改造に係る月別、メーター口径別資料の作成及び報告を行う。
- (3) 窓口における上下水道料金等の収納・保管・出納取扱金融機関への預入を行う。
- (4) 上下水道料金等の支払い等に関する相談を行う。
- (5) 上下水道料金等の納入通知書の発行及び再発行を行う。
- (6) 上下水道料金等の減免申請書、納付誓約書、口座振替依頼書などの受付を行う。
- (7) 共同住宅等の料金の特例及び貯水槽以下の装置の料金特例、戸数変更、代表者変更等に関する案内、受付及び料金システムの入力処理を行う。
- (8) ポルトガル語、中国語、英語等の案内文書等を作成し、外国人使用者への対応を行う。
- (9) 漏水に関して、次の相談を行う。
 - ア 二次側漏水の調査方法や修理までの処置の説明。
 - イ 漏水箇所が判別できない場合の漏水調査受付。
 - ウ 二次側での漏水箇所が判明した場合の修理業者依頼方法の説明。
 - エ 一次側及び量水器付近の漏水受付及び水道維持課等への修理依頼。
- (10) 関係書類の管理保管を行う。
- (11) 各種証明書発行の申請を受付し証明書の発行を行う。ただし、公印の押印が必要な場合は発注者が行う。
- (12) その他受付に係る付帯業務を行う。

２ 開栓、閉栓等に関する業務

- (1) 開栓、閉栓、名義変更等に伴うメーター指針確認及び止水栓操作（口径４０mm以下）による開閉栓作業を行う。
 - また、現場の状況に応じてメーターの取付け又は取替を行う。
 - なお、必要に応じて料金システム等で現場状況の確認を行う。
- (2) 開栓作業時の通水確認、漏水等の確認作業及び使用者への連絡を行う。

- (3) 開栓、閉栓、名義変更作業に伴う結果処理の料金システム入力を行う。
- (4) 開栓、閉栓、名義変更に係る作業件数（月別・地区別）の報告書の作成及び提出を行う。
- (5) 止水栓のハンドル未設置個所の取付け作業を行う。
- (6) 開閉栓希望日が休業日である場合は、基本的に平日での作業となることを説明し開閉栓希望者の理解を求めること。ただし、開閉栓希望者の理解を得ることができなかった場合や、発注者からの突発的な連絡時においては業務時間外及び休業日であっても柔軟に対応すること。
- (7) その他開閉栓に係る付帯業務を行う。

3 上下水道料金等の調定・収納に関する業務

- (1) 上下水道料金等の調定・収納に係る発注者の補助業務を行う。
- (2) 閉栓、名義変更に伴う結果処理の料金システム入力後、口座等精算の利用者には「検針票」（ハガキ）を、納付書精算による利用者には納入通知書を送付する。
- (3) 水道の使用を開始した利用者には再開栓手数料の調定に係る発注者の補助業務を行う。
- (4) 発注者が指定する形式による口座振替データ（再振替及び出金伝票分も含む）の作成及び金融機関（ゆうちょ銀行分を含む）への送信等（専用端末からの送信処理及び出金伝票の郵送による）を行う。
- (5) 上下水道料金等の口座振替結果データを専用端末での受信処理、料金システムでの消込処理及び口座振替手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
- (6) 上下水道料金等の収納済通知書及び納入済通知書による入金消込を行う。
- (7) 郵便局収納の納付収納消込及びそれに伴う事務処理を行う。
- (8) コンビニエンスストア収納の入金消込及び収納代行手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
- (9) クレジットカード収納、電子決済等、新たな収納方法が追加された場合においても利用時の各種手続き、入金消込及び収納代行手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
- (10) 収入整理日報・月報の作成と報告を行う。（上下水道料金等、新規給水加入金、手数料について作成）
- (11) 収納金額、充当及び減額に伴うデータを発注者が指定する形式で企業会計システムへデータ引き渡しを行う。
- (12) 口座振替等の新規登録、廃止、名義変更等に伴うデータ入力を行う。
- (13) 郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
- (14) 納入通知書の作成及び発送、否発送分の抜き取りを行う。（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）
- (15) 納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。

- (16) 中止、名義変更に伴う上下水道料金等の現地精算を行う。
- (17) 収納状況の確認、収納に関する諸帳簿類などの作成を行う。
- (18) 上下水道料金等の過誤納に対する還付・充当に関する処理を行う。
- (19) 無断転居による未納者の所在調査及び収納を行う。
- (20) 領収日付印の管理及びつり銭の用意を行う。
- (21) 個別対応による集金に関する業務を行う。
- (22) 収納金の納入、収納結果報告書、月計、年計等の作成及び提出を行う。
- (23) 上下水道料金等に関する苦情処理を行う。
- (24) 上下水道事業の調定増減額簿の作成及び提出を行う。
- (25) 上下水道事業の漏水減免等に関する業務を行う。
- (26) 発注者が指定する収納状況報告書の月計、年計等の作成及び提出を行う。
- (27) 窓口の現金還付金の管理に関する業務を行う。
- (28) 予算、決算等に関する帳票を必要に応じて作成及び提出を行う。
- (29) その他上下水道料金等の収納に係る付帯業務を行う。

4 下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務

(日次業務)

- (1) 下水道受益者負担金の調定に係る発注者の補助業務を行う。
- (2) 下水道受益者負担金及び附帯金の窓口等における収納を行う。
- (3) 下水道受益者負担金の納付の確認を行う（電話・窓口対応）。
- (4) 下水道受益者負担金の収納消込を行う。
- (5) 下水道受益者負担金の過誤納に対する還付・充当に関する処理を行う。
- (6) 下水道受益者負担金の受益者の登記情報の調査及び現地確認に係る業務を行う。
- (7) 納入通知書等の作成及び発送（再発行含む。）を行う。
- (8) 郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
- (9) 個別対応による集金を行う。
- (10) 下水道受益者負担金の徴収猶予地の現地確認を行う。
- (11) 納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。
- (12) 各種補助金の現地確認に係る発注者の補助業務を行う。

(月次・年次業務)

- (1) 下水道受益者負担金の新規賦課に係る発注者の補助業務を行う。
 - ア 受益者負担金賦課地の現地調査を行う。
 - イ 受益者負担金賦課地の登記簿情報の入力を行う。
 - ウ 受益者申告書等の発送を行う。
 - エ 受益者申告書等の内容確認を行う。
- (2) 下水道受益者負担金の決定通知書・減免通知書及び猶予通知書の発送を行う。
- (3) 納入通知書の作成及び発送等に係る発注者の補助業務を行う。

- (4) 督促状の発送に係る発注者の補助業務を行う。
- (5) 催告状の発送に係る発注者の補助業務を行う。
- (6) 下水道受益者負担金の未納者に対する電話等による納付相談の業務を行う。
- (7) 滞納処分に係る発注者の補助業務を行う。
- (8) 普及率算定システムの入力に係る発注者の補助業務を行う。

5 検針に関する業務

- (1) 検針は、津市水道事業給水条例により実施する。
- (2) 検針は、発注者が定める「偶数月検針」「奇数月検針」に区分された地区に基づき実施する。
- (3) 検針期間は、前項で区分された地区に基づき各検針とも1日から6日まで、10日から16日まで、20日から26日までの間で土曜日、日曜日を問わず実施する。
- (4) 検針は、受注者の準備する携帯端末を使用して業務を行う。
また、検針時に異常を発見した場合、発注者へ報告をする。
- (5) 携帯端末及び関連機器の管理及び保守運用を行う。
なお、破損した場合は受注者の責任において修理を行う。
- (6) 検針データの受信及び送信作業を行う。
- (7) 使用水量に異常が生じた場合は、地下漏水等の確認を行い、使用者、発注者への連絡及び異常数値等の把握を行う。
- (8) 携帯端末より検針票を出力し、使用者へ発行（現地投函）を行う。ただし、検針票を現地投函できない場合及び郵送による発行を希望する使用者には、検針後料金システムにて検針票（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）。
また、使用者から検針票の再発行の申し出があった場合は料金システムにて検針票（ハガキ）を再発行する。さらに、検針票（ハガキ）未着分の調査及び送付先の修正を行う。
- (9) 検針において、未検針箇所及び多量水量となった場合等は、再調査を行い、データの修正及び認定処理を行う。
- (10) 発注者が指定する使用者の水量更正業務及び報告をする。
- (11) 無届使用が判明した時は、現地調査し発注者に報告をする。
- (12) 発注者が指定する上下水道等使用者の調査（使用状況の確認、止水栓調査等）及び報告を行う。
- (13) 検針業務に関する苦情処理を行う。
- (14) 検針順路の変更及び新設分の調査を行う。
- (15) 発注者が指定するチラシ（メーター取替、料金改定等）の配布を行う。
- (16) 共同住宅の各戸検針・各戸徴収の取扱契約を締結している共同住宅について、検針終了後、親メーターと子メーターの差水量を集計（上半期、下半期）し、異

常がある場合はその原因の調査（漏水、無断使用、メーター故障など）を行う。

- (17) 水道メーターの位置について、検針等を通して料金システム等で把握している位置に誤りがあることが判明した場合は発注者に報告を行う。
- (18) その他検定満期を超過した水道メーターがないか確認するなど、検針に係る付帯業務を行う。
- (19) 閉栓中や給水停止中の全メーターについても年1回以上検針を行い、指針に異常があると認められた場合は、無断使用状況を調査し、開栓依頼のお知らせを投函するなど、所有者や管理人等に連絡して開栓手続きを依頼し、その状況を発注者に報告を行うこと。

6 納付指導等に関する業務

上下水道料金等の納付指導業務等は、下記の内容にて行い、当初納付書の納付期限後も未納である納入義務者への督促に係る発注者の補助業務とし、未納分については、上下水道料金等の時効が成立するまで追跡調査及び収納を行うこと。

また、上水道を使用せず下水道のみを使用している使用者についても納付指導を実施し、同様の業務を行い、未納者への未収金の納付に係る電話及び現地訪問など、納付の呼びかけを行うこと。

なお、指示した目標に対する成果及び改善策の資料を作成し報告すること。

- (1) 督促状の作成及び発送（督促不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
- (2) 催告状の作成及び発送（催告不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
- (3) 閉栓後の未収金納付の指導（転居先が確定している者）を行う。
また、転居先が不明の場合は、発注者へリストを作成し提出すること。
- (4) 土曜日、日曜日のいずれかで、月1回は滞納者に対し電話等による納付の指導、口座振替登録の勧奨及び着信履歴等による滞納者からの折返し電話の対応を行う。
- (5) 上記(4)の対応記録の作成及び実施結果の報告（日報、月報）を行う。
- (6) 収納金の納入及び領収日付印の管理を行う。
- (7) 給水停止対象者リスト（未納者状況調書）の作成及び提出を行う。
- (8) 滞納者、分納者等の状況データの作成を行う。
- (9) 悪質滞納者、停水できない者等のデータ蓄積を行う。
- (10) 支払督促時の資料作成及び事前通知書の発送に係る発注者の補助業務を行う。
- (11) 納付指導等に出向く場合は、原則として複数人で対応すること。
- (12) 収納については毎年度指示する目標の達成に努めること。目標に達しない場合は、原因の分析や改善を書面にて報告し、発注者の承認次第改善措置を講じること。
- (13) その他納付指導に係る付帯業務を行う。

7 給水停止に関する業務

- (1) 津市水道事業給水停止事務取扱要綱の規定により実施するものとする。
- (2) 給水停止対象者の一覧表を作成し、発注者の承認を得る。
- (3) 給水停止執行までに未納のお知らせや停水通知書等の投函または訪問で通知を行う。
- (4) 給水停止執行日までに、原則2回以上の訪問または電話による納付の呼びかけを行う。
- (5) 給水停止執行時における書類の作成（給水停止通知、実施調査）を行う。
- (6) 給水停止執行時における未収金の回収や納付確認及び結果報告を行う。
- (7) 給水停止執行及び停止解除（執行は月2回以上）を行う。
- (8) 給水停止に係るデータの作成、集積及び報告を行う。
- (9) 給水停止実施後の継続的な納付状況の把握、現地調査及び報告を行う。
- (10) その他給水停止に係る付帯業務を行う。

8 電子計算機の端末処理に関する業務

- (1) 受注者が構築した料金システムを使用すること。ただし、下水道受益者負担金システム、普及率算定システム、企業会計システムについては発注者が提供するシステムを使用すること。
- (2) データの出入力、照会、異動（新規・変更・削除）、発行処理を行う。
- (3) 上下水道料金等に関する各月、4半期、上半期、下半期、年間等に係る各種統計資料作成を行う。（料金システムで抽出した資料等に基づきデータで集計管理を行う。）
- (4) 発注者が指定する各種統計資料の作成をデータで行う。
- (5) 水道メーターの工事申請受付時のデータ入力処理を行う。
- (6) 水道メーター取替に係るデータ入力処理を行う。
また、異常な水量を確認した場合、発注者へ報告をする。
- (7) その他電子計算機の端末処理に係る付帯業務を行う。

9 給水申込に関する業務

- (1) 給水装置（新設・改造・撤去・廃止）工事申請の受付業務（データ入力処理を含む）を行う。
- (2) 上記(1)の受付簿の作成を行う。
- (3) 企業会計システムを使用して設計審査手数料及び給水装置工事検査手数料の納付書の発行、管理を行う。
- (4) 新規給水加入金納付書の発行を行う。
また、新規給水加入金に係る収納データを発注者が指定する形式で企業会計システムへデータ引き渡しを行う。

- (5) 給水装置工事竣工届の受付を行う。
- (6) 水道使用申請の受付を行う。
- (7) 日計・月計・年度集計の作成を行う。
- (8) 水栓登録業務を行う。
- (9) 給水装置所有者変更届の受付を行う。
- (10) その他給水申込に係る付帯業務を行う。

10 窓口現金収納に関する業務

- (1) 窓口で現金（小切手を含む。）により納付を希望される材料売却収益、証明手数料、設計審査手数料、給水装置工事検査手数料、指定事業者登録手数料（新規・更新分）、下水道排水設備指定工事店指定手数料（新規・更新分）及び契約保証金等（以下「公金」という。）について、企業会計システムを使用し納付書の発行を行う。
- (2) キャッシュレジスターを用いた窓口現金管理を行う。
- (3) 納付書により納入された公金及び新規給水加入金の収納及び領収書の発行を行う。
- (4) 収納した公金について、収納日計表及び払込書の作成を行う。
- (5) 収納日計表を当日経営企画課へ提出し、払込書により収納した公金を翌日出納取扱金融機関へ払込みを行う。
- (6) 出納取扱金融機関から返送された納入済通知書により、企業会計システムへの消込データの作成及び収入伝票の起票を行い、返送された当日にデータの引き渡しを行う。
- (7) 企業会計システムで出力する納付書の用紙については、発注者が支給する専用用紙を使用し、保管を行う。
- (8) 納付書使用簿により発行枚数と残枚数の管理と報告をする。
- (9) 量水器ボックスのふたを販売（企業会計システムにより納付書を発行）し毎月残個数を発注者に報告をする。
- (10) その他窓口現金収納に係る付帯業務を行う。

11 下水道使用料等に関する業務

- (1) 下水道使用料等に係る開始届に伴うデータ入力を行う。
- (2) 下水道使用料、市営浄化槽使用料及び共同污水处理施設使用料に係る排除汚水量の認定業務（井戸水等利用の場合）、排除汚水量検針報告の受付及び報告に基づく排除汚水量の入力を行い、調定を実施する。排除汚水量入力後、料金システムにて検針票（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する。
- (3) 下水道使用料等に係る休止届を送付し、休止届が提出された場合、建物の取り壊し状況の確認及びメーター指針の確認等について現地調査を実施し報告をする。

- (4) 水道と井戸水等の併用又は井戸水等のみの使用者について使用状況に変更があった場合、井戸水等の使用状況（使用人数の変更、使用水栓の確認等）を確認し報告をする。
また、井戸水等を使用している水栓の使用者が変更になった場合も同様とする。
- (5) 市営浄化槽の帰属が決定した使用者については、決定をした日の属する月の翌月の初日（但し、休日の場合は翌営業日）に水道メーターの検針を行うとともに、必要な初期データの入力作業を実施する。
- (6) 農業集落排水処理施設使用料については、人数割使用料に基づく調定を行う。
なお、人数変更が生じた場合には農業集落排水処理施設使用人数変更届等の送付及び人数データの入力を行い、調定を実施する。
- (7) 共同汚水処理施設の各供用開始日において、水道メーターの検針を行うとともに、システムセットアップに必要な初期データの入力作業も実施する。
- (8) 給水装置（新設・改造・撤去・廃止）工事申請に伴い水道使用申請の受付を行った水栓箇所について、料金システム等で下水道接続調査を行い、使用の疑いがある場合は、その状況を発注者に報告すること。
- (9) その他、発注者が指定する各種統計資料の作成を行う。

12 料金システムの構築、運用及び保守業務

第3章「料金システムの構築、運用及び保守業務」による。

13 旧津市簡易水道事業における上記の1から3及び5から10並びに12の業務

14 水道メーター管理業務

検定有効期間が満了する予定の水道メーターについては、年度当初に取替予定リストを作成し、発注者の承認を得た後、発注者が指定する取替業者（発注者が別途契約する取替業者）毎の取替伝票を作成し提出する。

また、発注者が購入した水道メーターを料金システムに登録を行う。その他、水道メーター管理に係る付帯業務を行う。

第3章 料金システムの構築、運用及び保守業務

1 料金システムの基本事項

- (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) 料金システムについては、「料金システム水準書」のとおりとする。
- (3) 料金システムは、令和9年4月1日から運用開始すること。
- (4) 構築された料金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。
- (5) クライアントのOSは、Windowsとする。

- (6) 電算システムの変更に当たっては、事前に発注者と協議し承認を得ること。
- (7) 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。

2 料金システムの水準書

本市の概要

- (1) 給水戸数等（令和 7 年 3 月 3 1 日現在、令和 6 年度実績）

項目	内容
給水人口	2 7 8 , 3 9 6 人
給水戸数	1 3 6 , 8 5 2 戸（うち工業用水 1 件）
下水道水洗化	戸数 7 5 , 2 9 5 戸 人口 1 6 1 , 2 8 8 人
水道について	上水道（ただし、旧簡水の区分あり）、工業用水道
下水道の種類	公共下水道、市営浄化槽、農業集落排水処理施設及び共同汚水処理施設

- (2) 料金システム利用の状況

項目	内容
料金システムを使用する部署	営業課、水道維持課、下水道工務課、一志事業所
利用端末	クライアント端末
利用台数（受注者を除く）	営業課 1 1 台（電算室 2 台含む）、水道維持課 6 台、下水道工務課 1 台、一志事業所 1 台

- (3) 運用スケジュール

項目	内容
検針サイクル	3 回／月（市内全域で隔月検針）
検針日	（1 回目）1 日～6 日、（2 回目）1 0 日～1 6 日、（3 回目）2 0 日～2 6 日
納期限	（2 回目）8 日、（3 回目）1 8 日、（1 回目）2 8 日（ただし、休日の場合は翌営業日）
調定確定日	（1 回目）1 3 日、（2 回目）2 3 日、（3 回目）月末（ただし、休日の場合は翌営業日）
納付書発送日	上記調定確定日の翌営業日
口座振替日	納期限と同様
督促状発送日	納期限の 7 ～ 1 0 日後
督促状の納期限	8 日納期限→当月 2 8 日

	18日納期限→翌月 8日 28日納期限→翌月 18日
催告状発送日	督促状納期限の7～10日後
催告状の納期限	8日納期限→翌月 18日 18日納期限→翌月 28日 28日納期限→翌々月 8日

3 料金システムの構築

(1) システムの構築

受注者は、第1章、第2章の業務を円滑に遂行できるシステムを構築しなければならない。収納方法については、窓口収納、口座振替、コンビニエンスストア収納等に加え、クレジットカード収納、電子決済等に対応できること。

また、金融機関の増減等にも対応できること。

なお、料金等改定及び水道料金の遅延損害金、下水道使用料の延滞金、水道料金基本料金無料化、濁水事故等による放水時の一括減免等に対応できること。

その他、システムの機能については別紙2「上下水道料金システム機能要件書」を参照すること。

(2) インボイス制度

インボイス制度に対応し、各納付書等に適用できること。

(3) セキュリティポリシー

料金システムは、総務省が公表している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和6年10月版）」及び津市情報セキュリティポリシー（令和7年度改正予定）に対応すること。

(4) サーバー

受注者は、メインサーバーとバックアップサーバーを用意すること。両サーバーは直線距離で400キロメートル以上の遠隔地にあること。

(5) 機器の配置

受注者職員用の料金システムに係る端末等の機器を業務上必要な場所に配置するものとし、プリンターについても、窓口用とその他の業務に分けて適切な台数を配置すること。

また、発注者職員用については発注者と協議し、配置するものとする。

(6) 回線及び通信機器

受注者は電話や料金システム、送受信端末に必要な通信回線や通信機器を設備し業務に支障が生じないよう維持管理すること。

(7) 危機管理

受注者は、料金システムや送受信端末（以下、「料金システム等」という。）のウイルス等対策、設置場所の天災などに備えた対策を講じること。

また、情報漏洩に対する対策を万全に講じること。

(8) データフィールド

受注者は、今後の料金システムの改修等を想定し、十分なデータフィールドを確保すること。

(9) システムの運用

料金システムは保守等の時間（バックアップ時を含む）を除き、24時間稼働すること。

(10) 記録

受注者は、料金システムの保守や、端末移設等の作業履歴の記録をしておくこと。

また、発注者から請求があった場合、作業履歴を提出すること。

(11) ID 管理

受注者は、料金システム利用者全員にユーザーID、パスワード及び生体認証の設定を行う。

また、料金システム利用者の異動等が発生した場合、適宜迅速にユーザーID及びパスワードの追加、削除を行うこと。

(12) 消耗品

受注者は、料金システムに係る消耗品の在庫を常に把握し、管理しなければならない。

また、消耗品の購入費用は受注者の負担とする。

(13) 機器の設置変更

受注者は、料金システム等の機器の設置、増設、撤去、設置場所の移動などを行うこと。

(14) 電磁的記録媒体の処分

受注者は、不要となった電磁的記録媒体の処分については、確実な方法で完全に処分し、その内容を発注者に報告を行うこと。

(15) 契約満了及び契約途中での契約解除時の機器の全撤去

受注者は、契約満了及び契約解除が発生した場合は、受注者の負担で機器の撤去を行うこと。

(16) 料金システムに関する問い合わせ

受注者は、発注者からの料金システムの運用に関する問い合わせに対して、速やかに対応すること。

(17) 保守体制

受注者は、システム障害などで発生したデータ破損など、トラブルが発生した場合は、24時間体制で責任をもって速やかに復旧を行える体制をとること。

また、トラブルが発生した場合、速やかに発注者に報告を行い、原因調査、復旧作業を行い復旧後はシステム障害報告を発注者に提出することとし、再発防止に努めること。

(18) データ保管

受注者は、全てのデータのバックアップを毎日行い、天災等においてもデータの破損、紛失や情報漏洩等がないように適切に保管管理しなければならない。

(19) ウイルス対策

受注者は、料金システムを使用する上で必要なすべてのパソコン、サーバー、送受信端末に対してウイルス対策ソフトを導入し、適切に動作させなければならない。

また、ウイルス対策ソフトの期限に注意し、更新を行うこと。

(20) システム機能改善

発注者単独の依頼ではなく、受注者として実施するシステム機能の強化（追加・修繕）については、追加の費用なく提供すること。

4 現行システムからのデータ移行

(1) 料金システム稼働に際しての初期データ整備

現行システムからデータの移行を行うこと。具体的には、発注者が現行システム業者に、移行用データをそのデータレイアウト等の情報とともに出力させるものとし、受注者においては移行用データの十分な精査・検証を早期から行い、料金システムへ格納すること。

(2) 委託業務範囲

移行用データの解析、変換、料金システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、または移行処理の結果検証などは委託業務範囲内とする。着手にあたっては、発注者及び現行システム業者と作業分担等を含め十分に調整を行うこと。

(3) データの格納

現行システムのデータの他、今後の導入作業の中でシステムに必要なデータが判明した場合は、それらを含めて全てあらかじめ格納すること。

(4) 移行用データ

原則、現行システムからすべてのデータを引き継ぐものとするが、料金システムの構成上、困難なものがある場合は、発注者と協議の上、決定すること。

(5) データコンバーター

現行システムから料金システムへの移行には、必ずデータコンバートが発生するが、変換を行う項目全てにおいて、必ず発注者へ変換内容の詳細と、変換適用の許可を得ること。

(6) データ移行テスト

早期から行うものとし、テストの回数制限は設けない。

(7) 本番移行の計画

並行稼働開始直前のみの1回を想定している。(令和9年2月中旬)並行稼働に際して、普段自動採番されている項目については、本番稼働前まで手動採番

とし、並行稼働期間中は定期的に新旧システム間のマッチングを行う。そのため、令和9年3月末日の移行は不必要であり、これは移行データ切り出しから取り込みまでの期間に発生する異動処理を軽減する目的もある。ただし、発注者と受注者が協議の上、2月中旬以降に再移行が必要と判断した場合は、回数制限なく令和9年4月からシステムが安定稼働する事を最優先に対応すること。

5 稼働テストについて

料金システムの品質確保のため、十分なテストを実施すること。特に下記のテストに関しては、その計画・準備・実施等について行うこと。

(1) 基盤テスト

冗長化が有効に働くことを確認する。バックアップデータにより回復できることを確認する。

(2) 性能テスト

設計した性能が十分に出ていることを確認する。

また、性能限界値について実績を持って把握する。

(3) システム試行運用

機器の運用について、発注者が実機を使用して、運用手順等を確認する。

(4) ユーザー試行運用

発注者が参加し、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認及びシステムに関連する実際の操作及び運用を確認する。

(5) 金融機関連携テスト

金融機関との口座引落データ等の連携機能について、各金融機関と共同テストを行い、ファイル受け渡し確認、業務動作、例外処理対応等について本番処理前の並行稼働中に事前確認する。

第4章 委託業務の履行

受注者は次の事項を厳守し、業務の履行をしなければならない。

1 スケジュールの確定については年度毎に発注者、受注者協議のうえ決定する。

また、下水道受益者負担金システムに関する年間スケジュールについては、各年度の初めに発注者が提供するものとする。

2 会議の開催

業務状況等の報告及び業務改善報告を毎月開催すること。

3 業務従事者の研修

受注者は、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接遇研修及び業務に必要な研修を計画的に実施すること。

4 業務従事者証の携行

現地訪問をするときは、発注者が発行した業務従事者証を常時携帯し、上下水道使用者から提示を求められた時は、速やかに提示すること。

5 制服の着用

業務従事者は、業務中は制服及び名札を着用すること。

6 業務専念の義務

委託業務履行中の業務従事者は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。

7 業務使用領収書の貸与及び領収印の届出

- (1) 発注者は、業務に使用する領収証書（手書用）を受注者に貸与する。
- (2) 領収日付印は受注者において、費用負担及び作成するものとし、その使用者及び印影を発注者に届出ること。
- (3) 受注者は、領収証書及び受領日付印を自らの責任において適正に管理する。

8 事故の対応

- (1) 受注者は、本業務において盗難、紛失、交通事故、開閉栓作業時・給水停止解除等による漏水事故等が発生した場合は、受注者の責任において必要な措置を講じるとともに、発注者に速やかに事故報告書を提出すること。
- (2) 受注者は、委託業務の履行に伴い、発注者または第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任により賠償するとともに再発防止策を講じること。
- (3) 不測の事態に備え、賠償保険や受託業務に係るその他諸種保険について加入し、関係書類を提出すること。

9 苦情等の対応

受注者は、本業務の遂行において上下水道使用者等から苦情または業務上のトラブルが発生した場合は、受注者が自己の責任において処理すること。

なお、トラブルの内容については、速やかに発注者に報告をするとともに、発注者への引き継ぎが必要なものは、業務責任者から発注者へ引き継ぐこと。

また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、発注者へ報告をする。

10 緊急応援要請

受注者は、自然災害及び水害事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとし、その内容についてはその都度、発注者と協議するものとする。

11 電子計算機システムの使用時間

別紙2の発注者が提供するシステムについては1月1日から3日を除く毎日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、時間外において業務上必要な場合は発注者と協議すること。

12 収納金の取扱い

受注者は、窓口での収納金、納付指導による収納金等について、その内訳を示す書類を添えて収納した日に発注者の出納取扱金融機関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は、受注者の厳重な管理のもとで保管し翌営業日に預け入れることができる。収納金や帳票に紛失等の事故があった場合は、受注者の責任とする。

13 帳簿類等の取り扱い

- (1) 受注者は、上下水道料金等に関する帳簿類等を汚損または亡失しないよう細心の注意を払って取り扱うこと。
- (2) 前記について、汚損、破損、亡失などが発生した場合は、受注者は速やかに発注者に届け出し、修復その他の措置を講じること。
- (3) 発注者は、本業務に関する受注者の帳簿類について、定期及び臨時的に検査を行う。
- (4) 受注者が発行した帳簿類は発注者に帰属するものとし、作成資料は契約期間終了時において発注者に提出すること。

14 貸与及び使用許可

発注者は、受注者に業務の実施に必要な次の施設及び物品を貸与及び使用許可するものとし、その使用料及び使用に係る付帯経費は無償とする。

- (1) 業務の実施に必要な事務スペース（約170㎡）及び共用スペース（湯沸室、食堂、便所等）。

なお、事務スペースのレイアウト及び配置については、受注者が行うこと。

- (2) 発注者が提供するシステムに係る端末装置一式。
- (3) 発注者の業務において共用して使用する物品。
- (4) 上下水道庁舎内において使用する備品。

机、椅子、書庫、電話機等とし委託業務以外での使用を禁止する。

その他必要な物品については受注者で準備すること。

- (5) 受付等で使用する電話回線は、5回線とする。
- (6) 業務上で使用する自動車及び二輪車の駐車場。
- (7) 開閉栓業務に伴う器具一式。
- (8) その他業務の実施に必要な受注者の所有物等で発注者が適当と判断するものに必要なスペース（別途書面で提出すること）。

15 業務使用物品の負担区分

費用負担は、別紙3経費負担一覧表のとおりとする。

16 委託業務に関する施設及び物品等の使用の取扱い

- (1) 発注者から貸与された物品などは、破損及び紛失しないよう十分注意して取り扱うこと。
- (2) 受注者は、施設及び貸与物品について、自らの責任において適正に管理し、貸与物品等が汚損、破損、盗難及び亡失などが発生したときは、速やかに発注者に届出し、発注者の指示により、受注者は修復その他の処置をすること。
- (3) 受注者は発注者の承諾なく貸与物品等を庁舎外に持ち出し、または受託業務に必要としないものを持ち込んで서는ならない。

17 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いは令和9年度以降とし、受注者は委託業務を履行した翌月の10日までに毎月報告が必要な書類を添付した委託業務実績報告書を発注者に提出し、当該委託業務の内容について、発注者の完了検査に合格したときは、委託金額のうち、当該月分の委託料（消費税及び地方消費税相当額を含み、1円未満の端数は切り捨てる。）の支払請求書を発注者に提出するものとする。
- (2) 発注者は、受注者から適法な支払請求書を受理したときは、その日から30日以内に委託料を支払うものとする。
- (3) 契約締結日から令和14年3月31日までの期間で、業務の引き継ぎ、準備、研修等にかかる経費は受注者の負担とする。

18 環境管理

受注者は、発注者が取り組んでいる環境マネジメントシステムについて、積極的に取り組むものとする。

19 引継ぎ期間

本業務における現受注者からの引継ぎ期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

20 その他

- (1) 法令等の改正により事業の拡大が発生する場合は、受注者は発注者と協議のうえ、当該委託業務に係る適用範囲の業務を履行するものとする。
- (2) 契約期間が終了したとき又は契約の解除をしたときは、全ての資料、データ及び物品を発注者に返還するとともに速やかに引継ぎ書を作成し、発注者が設定した引継ぎ期間に、発注者及び発注者が指定する者の委託業務に支障が生じないよう、円滑に引継ぎを行うこと。

なお、引継ぎ業務に関する一切の費用は受注者の負担とする。

- (3) この仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者協議のうえ、決定する。

別紙 3（仕様書 19 ページ第 4 章 1.5 業務使用物品の負担区分関係）

経費負担一覧表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記の記載以外の経費負担については、発注者の指示に従うものとする。

1. 発注者が負担するもの

区 分	内 容
建物維持管理費	①庁舎に係る維持管理費 ②消防機器点検に係る経費
消耗品費	①閉栓キャップ、止水栓ハンドル、止水栓キャップ等の開閉栓器具 ②量水栓ボックスのふた
電子計算機システム関連費	①下水道受益者負担金システム維持管理に係る経費 ②企業会計システム維持管理に係る経費 ③普及率算定システム維持管理に係る経費 ④上記システムの回線費用
光熱水費	電気料金、ガス使用料金、水道料金
手数料	口座振替手数料 コンビニ収納取扱手数料 クレジット、電子決済収納取扱手数料
通信費	電話使用料（受注者が設置した固定電話及び受注者の携帯電話を除く）
清掃費	庁舎の清掃に係る経費
後納郵便物等郵送料	発注者が業務上必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	受益者負担金（分担金）納入通知書、督促状、催告書 受益者負担金（分担金）再発行納付書 企業会計システム用納付書、その他データ管理用帳簿 改ざん防止用証明書紙
事務用品 （貸与とする）	①下水道受益者負担金システム用ノートパソコン 2 台 ②企業会計システム用ノートパソコン 1 台 ③下水道受益者負担金システム用プリンター 1 台 ④ファックス 1 台（共用） ⑤電話 5 台 ⑥机・椅子 必要数

2. 受注者が負担するもの

車輛維持経費	営業車輛に係る全経費 車輛の維持管理費経費一式
保険料	検針員及び集金員の賠償責任保険料等
通信費	受注者が設置した固定電話及び受注者の携帯電話等(携帯端末) (発注者が負担するものを除く) 受注者が用意したシステム機器等の通信費
被服費	業務従事者用の制服・防寒具・帽子・名札等
事務用備品	コピー機、ファックス機、事務所案内板、ロッカー、 キャビネット、書庫、金庫、机、椅子、つい立 集金用かばん等訪問時の用具一式等
消耗品費	現金取扱領収日付印、筆記用具などの業務用消耗品、 プリンタートナー、業務に必要なコピー用紙等
印刷製本費	開栓のお知らせⅠ、開栓のお知らせⅡ、水道使用中止票、水道局 からの（漏水）お知らせⅠ、水道局からの（漏水）お知らせⅡ、 検針のお知らせ（ロール紙） 検針のお知らせ（ハガキ）、水道料 金等納付通知書、口座督促状、督促状、催告状、水道料金等納付 通知書（口座用）、口座振替用領収書、水道料金再発行用納付書、 停水実施予告通知書、停水予告通知書、新規加入金納付書
事務用品 （料金システム用 パソコン等）	料金システム用パソコン 事務局 19台 一志事業所用 1台 受注者用 必要数 上下水道料金プリンター 事務局 6台 一志事業所用 1台 受注者用 必要数 納付書発行プリンター（大量印刷用）及び関連機器 受注者用 必要数 帳票等印刷用プリンター 受注者用 必要数 検針ハンディーターミナル 受注者用 必要数 各種配線及び設置
その他	料金システム 窓口用及び集金用のつり銭

資料 1

上下水道事業（令和6年度）実績

項目	業務名	件数等	備考
受付・開 閉栓・検 針業務	開閉栓業務	開栓 10,868 件 閉栓 11,234 件 名義変更 3,994 件	
	検針サイクル	隔月（3サイクル）	1日～6日 10日～16日 20日～26日
	年間検針数	767,313 件／年	
	中止等水栓数	約 16,000 件／年	
	検針のお知らせハガキ	発送件数 約 7,124 件／月 85,496 件／年	3回／月
	集合住宅等の料金特例 計算受付件数	77 件／年	
	平日時間外・休日等の開 閉栓業務件数	平日時間外 431 件／年 休日 492 件／年	
調定業務	年間調定件数及び金額	調定 773,904 件／年 7,245,535,760 円／年	水道
		調定 447,272 件／年 2,861,799,174 円／年	下水 （4事業合計）
		申告件数 558 件／年 調定 1,456 件／年 104,213,590 円／年	下水道受益者負担 金（負担金）及び 加入金
	調定更正件数	1,010 件／年	
納入通知 書による 収納関係	納入通知書	発送件数 約 5,741 件／年 172,718 件／年	定例納付書月3回 及び中止清算含む
	口座振替による登録件 数	処理件数 7,502 件／年	
滞納整理 （納付指 導）	督促状発送	約 4,018 件／月 48,216 件／年	3回／月
	催告状発送	約 2,027 件／月 24,324 件／年	3回／月督促状送 付時に併せて発送
給水申込	給水装置工事申請	新設 872 件 改造 1,066 件	

		撤去 廃止	14 件 79 件	
	新規給水加入金納付書	発行件数	約 77 件／月 993 件／年	
水道メーター	位置図修正、追加 取替入力件数		3,000 件／年 20,069 件／年	

資料 2

令和 7 年 4 月、5 月分検針地区実績

検針サイクル	4 月検針		5 月検針	
	実施地区	件数	実施地区	件数
1 回目 1 日～6 日	津	8,013	津	10,711
	芸濃	3,916	河芸	7,954
	白山	4,615		
	美杉	1,740		
2 回目 10 日～16 日	津	21,135	津	12,786
	工業用水道	1	久居	19,565
3 回目 20 日～26 日	津	13,697	津	8,992
	美里	1,406	安濃	2,016
	安濃	2,192	一志	6,578
	香良洲	1,936		

	中分類名称	NO	業務要件
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	1	上下水道の使用開始、使用中止、名義変更、使用者変更、口座振替の受付と作業伝票の作成及び料金システムの入力処理を行う。
水道維持課	受付（窓口・電話対応）に関する業務	2	水道メーター新設、改造に係る月別、メーター口径別資料の作成及び報告を行う。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	3	窓口における上下水道料金等の収納・保管・出納取扱金融機関への預入を行う。
営業課	受付（窓口・電話対応）に関する業務	4	上下水道料金等の支払い等に関する相談を行う。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	5	発注者の補助業務として、上下水道料金等の納入通知書の発行及び再発行を行う。
営業課	受付（窓口・電話対応）に関する業務	6	上下水道料金等の減免申請書、納付誓約書、口座振替依頼書などの受付を行う。
営業課	受付（窓口・電話対応）に関する業務	7	共同住宅等の料金の特例及び貯水槽以下の装置の料金特例、戸数変更、代表者変更等に関する案内、受付及び料金システムの入力処理を行う。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	8	ポルトガル語、中国語、英語等の案内文書等を作成し、外国人使用者への対応を行う。
水道維持課	受付（窓口・電話対応）に関する業務	9	漏水に関して、次の相談を行う。 ア 二次側漏水の調査方法や修理までの処置の説明。 イ 漏水箇所が判別できない場合の漏水調査受付。 ウ 二次側での漏水箇所が判明した場合の修理業者依頼方法の説明。 エ 一次側及び量水器付近の漏水受付及び水道維持課等への修理依頼。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	10	関係書類の管理保管を行う。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	11	各種証明書発行の申請を受付し証明書の発行を行う。ただし、公印の押印が必要な場合は発注者が行う。
全般	受付（窓口・電話対応）に関する業務	12	その他受付に係る付帯業務を行う。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	13	開栓、閉栓、名義変更等に伴うメーター指針確認及び止水栓操作（口径 40 mm 以下）による開閉栓作業を行う。また、現場の状況に応じてメーターの取付け又は取替を行う。なお、必要に応じて料金システム等で現場状況の確認を行う。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	14	開栓作業時の通水確認、漏水等の確認作業及び使用者への連絡を行う。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	15	開栓、閉栓、名義変更作業に伴う結果処理の料金システム入力を行う。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	16	開栓、閉栓、名義変更に係る作業件数（月別・地区別）の報告書の作成及び提出を行う。

	中分類名称	NO	業務要件
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	17	止水栓のハンドル未設置個所の取付け作業を行う。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	18	開閉栓希望日が休業日である場合は、基本的に平日での作業となることを説明し開閉栓希望者の理解を求めること。 ただし、開閉栓希望者の理解を得ることができなかった場合や、発注者からの突発的な連絡時においては業務時間外及び休業日であっても柔軟に対応すること。
営業課	開栓、閉栓等に関する業務	19	その他開閉栓に係る付帯業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	20	上下水道料金等の調定・収納に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	21	閉栓、名義変更に伴う結果処理の料金システム入力後、口座等精算の利用者には「検針票」（ハガキ）を、納付書精算による利用者には納入通知書を送付する。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	22	水道の使用を開始した利用者には再開栓手数料の調定に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	23	発注者が指定する形式による口座振替データ（再振替及び出金伝票分も含む）の作成及び金融機関（ゆうちょ銀行分を含む）への送信等（専用端末からの送信処理及び出金伝票の郵送による）を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	24	上下水道料金等の口座振替結果データを専用端末での受信処理、料金システムでの消込処理及び口座振替手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	25	上下水道料金等の収納済通知書及び納入済通知書による入金消込を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	26	郵便局収納の納付収納消込及びそれに伴う事務処理を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	27	コンビニエンスストア収納の入金消込及び収納代行手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	28	クレジットカード収納、電子決済等、新たな収納方法が追加された場合においても利用時の各種手続き、入金消込及び収納代行手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	29	収入整理日報・月報の作成と報告を行う。（上下水道料金等、新規給水加入金、手数料について作成）
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	30	収納金額、充当及び減額に伴うデータを発注者が指定する形式で企業会計システムへデータ引き渡しを行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	31	口座振替等の新規登録、廃止、名義変更等に伴うデータ入力を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	32	郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	33	納入通知書の作成及び発送、否発送分の抜き取りを行う。（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）

	中分類名称	N0	業務要件
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	34	納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	35	中止、名義変更に伴う上下水道料金等の現地精算を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	36	収納状況の確認、収納に関する諸帳簿類などの作成を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	37	上下水道料金等の過誤納に対する還付・充当に関する処理を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	38	無断転居による未納者の所在調査及び収納を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	39	領収日付印の管理及びつり銭の用意を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	40	個別対応による集金に関する業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	41	収納金の納入、収納結果報告書、月計、年計等の作成及び提出を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	42	上下水道料金等に関する苦情処理を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	43	上下水道事業の調定増減額簿の作成及び提出を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	44	上下水道事業の漏水減免等に関する業務を行う
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	45	発注者が指定する収納状況報告書の月計、年計等の作成及び提出を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	46	窓口の現金還付金の管理に関する業務を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	47	予算、決算等に関する帳票を必要に応じて作成及び提出を行う。
営業課	上下水道料金等の調定・収納に関する業務	48	その他上下水道料金等の収納に係る付帯業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	49	下水道受益者負担金の調定に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	50	下水道受益者負担金及び附帯金の窓口等における収納を行う。

	中分類名称	NO	業務要件
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	51	下水道受益者負担金の納付の確認を行う（電話・窓口対応）。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	52	下水道受益者負担金の収納消込を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	53	下水道受益者負担金の過誤納に対する還付・充当に関する処理を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	54	下水道受益者負担金の受益者の登記情報の調査及び現地確認に係る業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	55	発注者の補助業務として、納入通知書等の作成及び発送（再発行含む。）を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	56	郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	57	個別対応による集金を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	58	下水道受益者負担金の徴収猶予地の現地確認を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	59	納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (日次業務)	60	各種補助金の現地確認に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	61	下水道受益者負担金の新規賦課に係る発注者の補助業務を行う。 ア 受益者負担金賦課地の現地調査を行う。 イ 受益者負担金賦課地の登記簿情報の入力を行う。 ウ 受益者申告書等の発送を行う。 エ 受益者申告書等の内容確認を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	62	発注者の補助業務として、下水道受益者負担金の決定通知書・減免通知書及び猶予通知書の発送を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	63	納入通知書の作成及び発送等に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	64	督促状の発送に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	65	催告状の発送に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	66	下水道受益者負担金の未納者に対する電話等による納付相談の業務を行う。

	中分類名称	NO	業務要件
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	67	滞納処分に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	下水道受益者負担金の調定・収納に関する業務 (月次・年次業務)	68	普及率算定システムの入力に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	検針に関する業務	69	検針は、津市水道事業給水条例により実施する。
営業課	検針に関する業務	70	検針は、発注者が定める「偶数月検針」「奇数月検針」に区分された地区に基づき実施する。
営業課	検針に関する業務	71	検針期間は、前項で区分された地区に基づき各検針とも1日から6日まで、10日から16日まで、20日から26日までの間で土曜日、日曜日を問わず実施する。
営業課	検針に関する業務	72	検針は、受注者の準備する携帯端末を使用して業務を行う。 また、検針時に異常を発見した場合、発注者へ報告をする。
営業課	検針に関する業務	73	携帯端末及び関連機器の管理及び保守運用を行う。 なお、破損した場合は受注者の責任において修理を行う。
営業課	検針に関する業務	74	検針データの受信及び送信作業を行う。
営業課	検針に関する業務	75	使用水量に異常が生じた場合は、地下漏水等の確認を行い、使用者、発注者への連絡及び異常数値等の把握を行う。
営業課	検針に関する業務	76	携帯端末より検針票を出力し、使用者へ発行（現地投函）を行う。ただし、検針票を現地投函できない場合及び郵送による発行を希望する使用者には、検針後料金システムにて検針票（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）。 また、使用者から検針票の再発行の申し出があった場合は料金システムにて検針票（ハガキ）を再発行する。さらに、検針票（ハガキ）未着分の調査及び送付先の修正を行う。
営業課	検針に関する業務	77	検針において、未検針箇所及び多量水量となった場合等は、再調査を行い、データの修正及び認定処理を行う。
営業課	検針に関する業務	78	発注者が指定する使用者の水量更正業務及び報告をする。
営業課	検針に関する業務	79	無届使用が判明した時は、現地調査し発注者に報告をする。
営業課	検針に関する業務	80	発注者が指定する上下水道等使用者の調査（使用状況の確認、止水栓調査等）及び報告を行う。
営業課	検針に関する業務	81	検針業務に関する苦情処理を行う。
営業課	検針に関する業務	82	検針順路の変更及び新設分の調査を行う。

	中分類名称	N0	業務要件
営業課	検針に関する業務	83	発注者が指定するチラシ（メーター取替、料金改定等）の配布を行う。
営業課	検針に関する業務	84	共同住宅の各戸検針・各戸徴収の取扱契約を締結している共同住宅について、検針終了後、親メーターと子メーターの差水量を集計（上半期、下半期）し、異常がある場合はその原因の調査（漏水、無断使用、メーター故障など）を行う。
営業課	検針に関する業務	85	水道メーターの位置について、検針等を通して料金システム等で把握している位置に誤りがあることが判明した場合は発注者に報告を行う。
営業課	検針に関する業務	86	その他検定満期を超過した水道メーターがないか確認するなど、検針に係る付帯業務を行う。
営業課	検針に関する業務	87	閉栓中や給水停止中の全メーターについても年1回以上検針を行い、指針に異常があると認められた場合は、無断使用状況を調査し、開栓依頼のお知らせを投函するなど、所有者や管理人等に連絡して開栓手続きを依頼し、その状況を発注者に報告を行うこと。
営業課	納付指導等に関する業務	88	督促状の作成及び発送（督促不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	89	催告状の作成及び発送（催告不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	90	閉栓後の未収金納付の指導（転居先が確定している者）を行う。 また、転居先が不明の場合は、発注者へリストを作成し提出すること。
営業課	納付指導等に関する業務	91	土曜日、日曜日のいずれかで、月1回は滞納者に対し電話等による納付の指導、口座振替登録の勧奨及び着信履歴等による滞納者からの折返し電話の対応を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	92	対応記録の作成及び実施結果の報告（日報、月報）を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	93	指示した目標に対する成果及び改善策の資料を作成し報告すること。
営業課	納付指導等に関する業務	94	収納金の納入及び領収日付印の管理を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	95	給水停止対象者リスト（未納者状況調書）の作成及び提出を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	96	滞納者、分納者等の状況データの作成を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	97	悪質滞納者、停水できない者等のデータ蓄積を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	98	支払督促時の資料作成及び事前通知書の発送に係る発注者の補助業務を行う。
営業課	納付指導等に関する業務	99	納付指導等に出向く場合は、必要に応じて複数人で対応すること。

	中分類名称	NO	業務要件
営業課	納付指導等に関する業務	100	収納については毎年度指示する目標の達成に努めること。目標に達しない場合は、原因の分析や改善を書面にて報告し、発注者の承認次第改善措置を講じること。
営業課	納付指導等に関する業務	101	その他納付指導に係る付帯業務を行う。
営業課	給水停止に関する業務	102	津市水道事業給水停止事務取扱要綱の規定により実施するものとする。
営業課	給水停止に関する業務	103	給水停止対象者の一覧表を作成し、発注者の承認を得る。
営業課	給水停止に関する業務	104	給水停止執行までに未納のお知らせや停水通知書等の投函または訪問で通知を行う。
営業課	給水停止に関する業務	105	給水停止執行日までに、原則 2 回以上の訪問または電話による納付の呼びかけを行う。
営業課	給水停止に関する業務	106	給水停止執行時における書類の作成（給水停止通知、実施調査）を行う。
営業課	給水停止に関する業務	107	給水停止執行時における未収金の回収や納付確認及び結果報告を行う。
営業課	給水停止に関する業務	108	給水停止執行及び停止解除（執行は月 2 回以上）を行う。
営業課	給水停止に関する業務	109	給水停止に係るデータの作成、集積及び報告を行う。
営業課	給水停止に関する業務	110	給水停止実施後の継続的な納付状況の把握、現地調査及び報告を行う。
営業課	給水停止に関する業務	111	その他給水停止に係る付帯業務を行う。
全般	電子計算機の端末処理に関する業務	112	受注者が構築した料金システムを使用すること。ただし、下水道受益者負担金システム、普及率算定システム、企業会計システムについては発注者が提供するシステムを使用すること。
営業課	電子計算機の端末処理に関する業務	113	データの出入力、照会、異動（新規・変更・削除）、発行処理を行う。
営業課	電子計算機の端末処理に関する業務	114	上下水道料金等に関する各月、4 半期、上半期、下半期、年間等に係る各種統計資料作成を行う。（料金システムで抽出した資料等に基づきデータで集計管理を行う。）
営業課	電子計算機の端末処理に関する業務	115	発注者が指定する各種統計資料の作成をデータで行う。
営業課	電子計算機の端末処理に関する業務	116	水道メーターの工事申請受付時のデータ入力処理を行う。

	中分類名称	NO	業務要件
水道維持課	電子計算機の端末処理に関する業務	117	水道メーター取替に係るデータ入力処理を行う。 また、異常な水量を確認した場合、発注者へ報告をする。
水道維持課	電子計算機の端末処理に関する業務	118	その他電子計算機の端末処理に係る付帯業務を行う。
営業課	給水申込に関する業務	119	給水装置（新設・改造・撤去・廃止）工事申請の受付業務（データ入力処理を含む）を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	120	受付簿の作成を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	121	企業会計システムを使用して設計審査手数料及び給水装置工事検査手数料の納付書の発行、管理を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	122	新規給水加入金納付書の発行を行う。 また、新規給水加入金に係る収納データを発注者が指定する形式で企業会計システムへデータ引き渡しを行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	123	給水装置工事竣工届の受付を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	124	水道使用申請の受付を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	125	日計・月計・年度集計の作成を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	126	水栓登録業務を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	127	給水装置所有者変更届の受付を行う。
水道維持課	給水申込に関する業務	128	その他給水申込に係る付帯業務を行う。
全般	窓口現金収納に関する業務	129	窓口で現金（小切手を含む。）により納付を希望される材料売却収益、証明手数料、設計審査手数料、給水装置工事検査手数料、指定事業者登録手数料（新規・更新分）、下水道排水設備指定工事店指定手数料（新規・更新分）及び契約保証金等（以下「公金」という。）について、企業会計システムを使用し納付書の発行を行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	130	キャッシュレジスターを用いた窓口現金管理を行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	131	納付書により納入された公金及び新規給水加入金の収納及び領収書の発行を行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	132	収納した公金について、収納日計表及び払込書の作成を行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	133	収納日計表を当日経営企画課へ提出し、払込書により収納した公金を翌日出納取扱金融機関へ払込みを行う。

	中分類名称	NO	業務要件
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	134	出納取扱金融機関から返送された納入済通知書により、企業会計システムへの消込データの作成及び収入伝票の起票を行い、返送された当日にデータの引き渡しを行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	135	企業会計システムで出力する納付書の用紙については、発注者が支給する専用用紙を使用し、保管を行う。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	136	納付書使用簿により発行枚数と残枚数の管理と報告をする。
上下水道管理課	窓口現金収納に関する業務	137	量水器ボックスのふたを販売（企業会計システムにより納付書を発行）し毎月残個数を発注者に報告をする。
経営企画課	窓口現金収納に関する業務	138	その他窓口現金収納に係る付帯業務を行う。
営業課	下水道使用料等に関する業務	139	下水道使用料等に係る開始届に伴うデータ入力を行う。
営業課	下水道使用料等に関する業務	140	下水道使用料、市営浄化槽使用料及び共同污水处理施設使用料に係る排除汚水量の認定業務（井戸水等利用の場合）、排除汚水量検針報告の受付及び報告に基づく排除汚水量の入力を行い、調定を実施する。排除汚水量入力後、料金システムにて検針票（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する。
営業課	下水道使用料等に関する業務	141	下水道使用料等に係る休止届を送付し、休止届が提出された場合、建物の取り壊し状況の確認及びメーター指針の確認等について現地調査を実施し報告をする。
営業課	下水道使用料等に関する業務	142	水道と井戸水等の併用又は井戸水等のみの使用者について使用状況に変更があった場合、井戸水等の使用状況（使用人数の変更、使用水栓の確認等）を確認し報告をする。また、井戸水等を使用している水栓の使用者が変更になった場合も同様とする。
営業課	下水道使用料等に関する業務	143	市営浄化槽の帰属が決定した使用者については、決定をした日の属する月の翌月の初日（但し、休日の場合は翌営業日）に水道メーターの検針を行うとともに、必要な初期データの入力作業を実施する。
営業課	下水道使用料等に関する業務	144	農業集落排水処理施設使用料については、人数割使用料に基づく調定を行う。なお、人数変更が生じた場合には農業集落排水処理施設使用人数変更届等の送付及び人数データの入力を行い、調定を実施する。
営業課	下水道使用料等に関する業務	145	共同污水处理施設の各供用開始日において、水道メーターの検針を行うとともに、システムセットアップに必要な初期データの入力作業も実施する。
営業課	下水道使用料等に関する業務	146	給水装置（新設・改造・撤去・廃止）工事申請に伴い水道使用申請の受付を行った水栓箇所について、料金システム等で下水道接続調査を行い、使用の疑いがある場合は、その状況を発注者に報告すること。
営業課	下水道使用料等に関する業務	147	その他、発注者が指定する各種統計資料の作成を行う。
営業課	旧津市簡易水道事業に関する業務	148	旧津市簡易水道事業特別会計における上記の1から48及び69から138の業務。

	中分類名称	NO	業務要件
水道維持課	水道メーター管理業務	149	検定有効期間が満了する予定の水道メーターについては、年度当初に取替予定リストを作成し、発注者の承認を得た後、発注者が指定する取替業者（発注者が別途契約する取替業者）毎の取替伝票を作成し提出する。 また、発注者が購入した水道メーターを料金システムに登録を行う。その他、水道メーター管理に係る付帯業務を行う。
料金システムの構築、運用及び保守業務	全体	150	受注者は、第1章、第2章の業務を円滑に遂行できるシステムを構築しなければならない。収納方法については、窓口収納、口座振替、コンビニエンスストア収納等に加え、クレジットカード収納、電子決済等に対応できること。 また、金融機関の増減等にも対応できること。 なお、料金等改定及び水道料金の遅延損害金、下水道使用料の延滞金、水道料金基本料金無料化、漏水事故等による一括減免等に対応できること。 その他、システムの機能については「上下水道料金システム機能要件書」を参照すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	インボイス	151	インボイス制度に対応し、各納付書等に適用できること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	セキュリティポリシー	152	料金システムは、総務省が公表している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和6年10月版）」及び津市情報セキュリティポリシー（令和7年度改正予定）に対応すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	サーバー	153	受注者は、メインサーバーとバックアップサーバーを用意すること。両サーバーは直線距離で400キロメートル以上の遠隔地にあること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	機器の配置	154	受注者職員用の料金システムに係る端末等の機器を業務上必要な場所に配置するものとし、プリンターについても、窓口用とその他の業務に分けて適切な台数を配置すること。 また、発注者職員用については発注者と協議し、配置するものとする。
料金システムの構築、運用及び保守業務	回線及び通信機器	155	受注者は電話や料金システム、送受信端末に必要な通信回線や通信機器を設備し業務に支障が生じないよう維持管理すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	危機管理	156	受注者は、料金システムや送受信端末（以下、「料金システム等」という。）のウィルス等対策、設置場所の天災などに備えた対策を講じること。 また、情報漏洩に対する対策を万全に講じること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	データフィールド	157	受注者は、今後の料金システムの改修等を想定し、十分なデータフィールドを確保すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	システムの運用	158	料金システムは保守等の時間（バックアップ時を含む）を除き、24時間稼働すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	記録	159	受注者は、料金システムの保守や、端末移設等の作業履歴の記録をしておくこと。 また、発注者から請求があった場合、作業履歴を提出すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	ID管理	160	受注者は、料金システム利用者全員にユーザーID、パスワード及び生体認証の設定を行う。 また、料金システム利用者の異動等が発生した場合、適宜迅速にユーザーID及びパスワードの追加、削除を行うこと。
料金システムの構築、運用及び保守業務	消耗品	161	受注者は、料金システムに係る消耗品の在庫を常に把握し、管理しなければならない。 また、消耗品の購入費用は受注者の負担とする。
料金システムの構築、運用及び保守業務	機器の設置変更	162	受注者は、料金システム等の機器の設置、増設、撤去、設置場所の移動などを行うこと。
料金システムの構築、運用及び保守業務	電磁的記録媒体の処分	163	受注者は、不要となった電磁的記録媒体の処分については、確実な方法で完全に処分し、その内容を発注者に報告を行うこと。

	中分類名称	N0	業務要件
料金システムの構築、運用及び保守業務	契約満了及び契約途中での契約解除時の機器の全撤去	164	受注者は、契約満了及び契約解除が発生した場合は、受注者の負担で機器の撤去を行うこと。
料金システムの構築、運用及び保守業務	料金システムに関する問い合わせ	165	受注者は、発注者からの料金システムの運用に関する問い合わせに対して、速やかに対応すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	保守体制	166	受注者は、システム障害などで発生したデータ破損など、トラブルが発生した場合は、24時間体制で責任をもって速やかに復旧を行える体制をとること。 また、トラブルが発生した場合、速やかに発注者に報告を行い、原因調査、復旧作業を行い復旧後はシステム障害報告を発注者に提出することとし、再発防止に努めること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	データ保管	167	受注者は、全てのデータのバックアップを毎日行い、天災等においてもデータの破損、紛失や情報漏洩等がないように適切に保管管理しなければならない。
料金システムの構築、運用及び保守業務	ウイルス対策	168	受注者は、料金システムを使用する上で必要なすべてのパソコン、サーバー、送受信端末に対してウイルス対策ソフトを導入し、適切に動作させなければならない。 また、ウイルス対策ソフトの期限に注意し、更新を行うこと。
料金システムの構築、運用及び保守業務	機能改善	169	発注者単独の依頼ではなく、受注者として実施するシステム機能の強化（追加・修繕）については、追加の費用なく提供すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	旧システムからのデータ移行	170	現行システムからデータの移行を行うこと。具体的には、発注者が現行システム業者に、移行用データをそのデータレイアウト等の情報とともに出力させるものとし、受注者においては移行用データの十分な精査・検証を早期から行い、料金システムへ格納すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	旧システムからのデータ移行	171	移行用データの解析、変換、料金システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、または移行処理の結果検証などは委託業務範囲内とする。着手にあたっては、発注者及び現行システム業者と作業分担等を含め十分に調整を行うこと。
料金システムの構築、運用及び保守業務	旧システムからのデータ移行	172	現行システムのデータの他、今後の導入作業の中でシステムに必要なデータが判明した場合は、それらを含めて全てあらかじめ格納すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	旧システムからのデータ移行	173	原則、現行システムからすべてのデータを引き継ぐものとするが、料金システムの構成上、困難なものがある場合は、発注者と協議の上、決定すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	旧システムからのデータ移行	174	現行システムから料金システムへの移行には、必ずデータコンバートが発生するが、変換を行う項目全てにおいて、必ず発注者へ変換内容の詳細と、変換適用の許可を得ること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	データ移行テスト	175	早期から行うものとし、テストの回数制限は設けない。
料金システムの構築、運用及び保守業務	データ移行テスト	176	並行稼働開始直前のみの1回を想定している。（令和9年2月中旬）並行稼働に際して、普段自動採番されている項目については、本番稼働前まで手動採番とし、並行稼働期間中は定期的に新旧システム間のマッチングを行う。そのため、令和9年3月末日の移行は不要であり、これは移行データ切り出しから取り込みまでの期間に発生する異動処理を軽減する目的もある。ただし、発注者と受注者が協議の上、2月中旬以降に再移行が必要と判断した場合は、回数制限なく令和9年4月からシステムが安定稼働する事を最優先に対応すること。
料金システムの構築、運用及び保守業務	稼働テスト	177	冗長化が有効に働くことを確認する。バックアップデータにより回復できることを確認する。
料金システムの構築、運用及び保守業務	稼働テスト	178	設計した性能が十分に出ていることを確認する。また、性能限界値について実績を持って把握する。

	中分類名称	NO	業務要件
料金システムの構築、運用及び保守業務	稼働テスト	179	機器の運用について、発注者が実機を使用して、運用手順等を確認する。
料金システムの構築、運用及び保守業務	稼働テスト	180	発注者が参加し、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認及びシステムに関連する実際の操作及び運用を確認する。
料金システムの構築、運用及び保守業務	稼働テスト	181	金融機関との口座引落データ等の連携機能について、各金融機関と共同テストを行い、ファイル受け渡し確認、業務動作、例外処理対応等について本番処理前の並行稼働中に事前確認する。

名称	N0	業務要件
全体	1	年間スケジュールの登録ができ、各バッチ処理時にスケジュール上の日付を索引してデータ作成できること。
全体	2	マウス操作だけでなくファンクションキーまたはキーボードによる処理選択が可能なこと。
全体	3	水栓・使用者・調定・収納等の更新履歴については全て、異動日、担当者、処理項目、異動前後の情報を一定期間（処理内容によって保存期間は任意に設定）保存できること。また項目ごとの検索ができ、一覧表示ができること。
全体	4	更新処理については、全ての項目に対して強制入力の設定ができること。
全体	5	各事業別（上水道、簡易水道、工業用水道、公共下水道、農業集落排水、共同汚水、市営浄化槽）の判定ができ、それぞれの統計資料及び各種資料が作成できること。 各種資料については帳票とは別にExcelで出力（又はCSVへの変換）ができること。対象の統計資料及び各種資料については協議のうえ決定すること。
全体	6	各画面毎の特定した項目を最終修正した更新者の表示ができること。
使用者情報	7	水栓の開栓・閉栓の使用者からの異動申請に対し、窓口及び電話で受付けた時点で端末から処理が行えること。（出力伝票含む）。農業集落排水使用者及び下水認定水量登録者については、出力伝票に分かるように文字または記号等に表示すること。
使用者情報	8	口座振替新規申込み及び窓口及び電話での口座振替継続申込みを受付けた時点で端末から処理が行えること。（出力伝票含む）
使用者情報	9	使用者情報について、漢字及びカナで登録・管理・照会できること。
使用者情報	10	給水台帳（給水申請受付）と使用者台帳（水道料金の使用・料金に関する受付）と別で管理できること。
使用者情報	11	水栓情報と使用者情報を分けて管理できること。
使用者情報	12	主画面及び水栓情報画面において、水道、旧簡易水道名、工業用用水、下水道区分を表示できること。
使用者情報	13	同一市内転居者の口座情報の引継ぎ・照会が行えること。
使用者情報	14	開栓や閉栓、徴収方法の変更について、お客様から事前の届け出があった場合は、その日を待たずにシステムに予約入力できること。
使用者情報	15	使用者の連絡先を複数登録できること。
水栓管理	16	水栓の新設・改造・廃止等の使用者からの異動申請に対し、窓口で受付けた時点で端末から処理が行えること。

名称	N0	業務要件
水栓管理	17	給水工事業務の申請書入力画面に、旧簡水名の表示・入力ができること。
水栓管理	18	給水工事業務の台帳主画面に、旧簡水名の表示ができること。
水栓管理	19	給水工事業務の申請書情報画面に、旧簡水の項目の表示・変更、異動履歴の作成ができること。
水栓管理	20	給水工事業務の工事竣工情報画面に、旧簡水の料金連携ができること。
水栓管理	21	水栓情報画面に、旧簡水の項目の変更、異動履歴の作成ができること。
水栓管理	22	同日付の閉開栓については、継続使用（名義変更）として閉開栓確定業務が行え、再開栓手数料の有無についても対応できること。
水栓管理	23	閉開栓受付の作業日と装置場所町コード又は検針地区コードを範囲指定することにより、一覧表示できること。
水栓管理	24	貯水槽水道（受水槽や高架水槽）などの貯水槽について、容量の施設管理が行えること。
水栓管理	25	上水指定工事業者・下水道指定工事業者をマスタ化し管理できること。
水栓管理	26	上水指定工事業者について、住所、電話番号、FAX番号、携帯番号、指定年月日等が入力できること。またその一覧を一覧表及びExcelで出力できること。
水栓管理	27	出力条件を指定することで対象者にシステムから通知文等が出力できること。
水栓管理	28	給水受付で入力した全項目の情報を、Excelで出力できること。出力する際は、受付番号や受付日などの抽出条件を指定し一括出力とし、一覧での出力とすること。
水栓管理	29	給水受付時に設置場所や所有者、工事業者、竣工日、簡水コード、権利口径、止水種別、給水用途などの施設情報を登録できること。なお、改造の理由（増径・減径・増設・移設など）の登録もできること。また、加入金の納付書発行及び収納消込が行えること。
水栓管理	30	水栓番号は連番とし、システムで自動的に採番できること。
水栓管理	31	予定線管理が行えること。（開発行為等で引込工事のみ行なっている場所については、水栓番号を配番せずに仮登録ができ、加入金納付の有・無管理が行えること。）
水栓管理	32	下水のみ水栓や共同住宅の子メーターに対する水栓を特別水栓として管理が行えること。（水栓登録時に下水のみ水栓や子メーター水栓を指定し、特別水栓番号を登録できること。）

名称	NO	業務要件
水栓管理	33	給水加入金が水栓登録時に自動で計算され、増径改造の場合もパターン登録しそれぞれの加入金を計算ができること。また金額の変更もできること。
水栓管理	34	同一水栓番号であっても使用者単位で水栓所在地及び水栓方書が管理できること。
水栓管理	35	水栓登録時、下水区分登録時の施工業者の入力について、リストからの選択又は業者コードの直接入力の双方ができること。
水栓管理	36	所有者情報を登録する画面において、住所項目を必須入力ではなく、任意入力できること。
水栓管理	37	水栓データの登録について、登録前の仮登録扱いとして、受付番号を採番しない登録ができること。
照会	38	同姓同名者等の一覧表示が行えること。
照会	39	各事業ごとに使用状況・口座振替の状況・料金の納付状況等の照会が行えること。
照会	40	主画面で複数画面の情報が確認できること。水栓情報、使用者情報、口座情報、メーター情報、調定情報、収納情報など。各項目については協議のうえ決定できること。
照会	41	使用者台帳において以下の項目で複合検索できること。 なお、現行システムで管理する項目の中で、提案パッケージに対応する項目がない場合は予備項目として登録し、これを検索できること。また、使用者の調定情報や収納情報、その他関連情報を照会するため、使用者を再検索することなく画面展開できること。検索結果表示は、Max 1 0 0 0 件まで表示できること。 <検索項目一覧> ①使用者番号（台帳番号＋枝番号）②検針順路③水栓番号④使用者氏名（カナ）⑤水栓所在地（住所）（市内住所地区はカナ検索し該当の一覧が表示・選択できること。カナ検索は部分一致検索もできること。）⑥請求先（住所）⑦請求先氏名（カナ）⑧口径値⑨メータ番号⑩口座情報（金融機関コード、支店コード、口座番号、口座名義人カナ）⑪水栓方書カナ⑫所有者⑬電話番号⑭検針地区⑮検針担当⑯用途区分（一般用、一時用等）
照会	42	給水台帳において以下の項目で複合検索できること。 なお、現行システムで管理する項目の中で、提案パッケージに対応する項目がない場合は予備項目として登録し、これを検索できること。また、調定情報など、その他関連情報を照会するため、再検索することなく画面展開できること。 ①工事受付番号②水栓番号③氏名（申請者、所有者、使用者）④装置場所⑤指定業者（コードからの検索もできること）⑥電話番号⑦方書カナ⑧事業区分⑨用途区分（一般用、一時用、その他）
照会	43	最新水栓の使用者情報から過去の使用者情報へ画面展開ができること。また、最新使用者へ戻ることも可能なこと。
照会	44	水栓番号及びメータ番号での検索について、入力桁数が最大桁未満であった場合、自動で0埋めを行って検索ができること。
照会	45	該当者検索画面で検索した対象者の検索履歴が確認できること。
検針	46	携帯端末により、検針時の今回指針を入力すると同時に自動的に水量と料金を算出し即時に検針票を印刷・発行でき、使用者に使用水量（農業集落排水は人頭制のため検針票には表示しない）・使用料金（基本料金・従量料金・消費税）・口座振替済のお知らせ等が作成できること。下水認定水量の登録者については、認定水量を反映した水量を表示すること。下水自己財認定水量の登録者については、伏字等で対応し、表示しないようにすること。 また、インボイス制度に適した記載とすること。

名称	N0	業務要件
検針	47	現在の検針サイクル（隔月（偶数月・奇数月及び各月3回））に対応できるシステムであること。
検針	48	複数の料金区分に対応した検針票の発行、調定、請求を行えること。
検針	49	検針順序番号の一括再採番が行えること。
検針	50	料金システムから今回検針に必要なデータを携帯端末に検針地区個別指定及び検針地区範囲指定をして転送できること。携帯端末は、メータ指針の入力・使用量、料金の計算（自動計算）・水道検針票出力の3段階で検針処理を行うこと。（使用期間、口座振替結果等の印字も含む）
検針	51	携帯端末で過去（前月及び前年同期）の使用水量と二重の比較を機械的にチェックし、異常水量の警告表示により漏水の早期発見ができること。チェック範囲はパラメータにより任意に設定できること。
検針	52	使用者への共通の連絡事項（複数）を検針票に印刷できること。印刷する内容は画面から登録・変更できること。また、印刷対象を業種別や検針区分別で選択できること。
検針	53	漏水確認や障害物撤去など、お客様への個別の連絡事項を選択して検針票に印刷できること。印刷する内容は端末から容易に登録・変更できること。
検針	54	検針員ごとの検針の進捗状況（検針済件数、未検針件数等）をリアルタイムに一覧画面で確認できること。
検針	55	携帯端末の盗難等に備え、パスワード入力等によるセキュリティが掛けられること。また、GPS等でおおよその位置を検出することができること。
検針	56	検針票と同等の内容で、検針票（ハガキ）の一括印刷（検針地区の範囲指定）及び随時印刷（水栓番号指定）が行え、名寄せできること。発送対象者は、あらかじめマスタ上で印刷有無を設定できること。
検針	57	検針データは、検針地区内で中分類（ロット）管理ができ、検針順路番号が管理できること。（現状は5桁-1桁-4桁-3桁表示となっており、検針月区分は別管理している）検針地区及びロット等により管理すること。
検針	58	担当検針員の地区割りが管理できること。
検針	59	料金調定後でも過去の検針票（ハガキ）が印刷できること。
調定	60	無断使用が発覚した場合、過去に遡って使用者と調定情報の追加処理が行えること。
調定	61	検針終了後、携帯端末から受信した検針データをもとに調定処理ができること。必要に応じて修正や請求保留を行った後、一括処理で納付書が出力できること。
調定	62	再開栓手数料の賦課の有無が選択できること。再開栓手数料は、基本設計の中で協議した各種帳票の出力において水道料金とは別集計されること。

名称	N0	業務要件
調定	63	料金改定が発生した場合、改定日をまたぐ料金計算では、日割り計算ができること。携帯端末による検針票の計算も含む。
調定	64	各料金の調定の更新前に試算ができること。
調定	65	遅延損害金、延滞金、還付加算金の試算ができること。
調定	66	同月に複数の調定が可能なこと。（定例調定、随時調定等）
調定	67	調定更正入力ができること。また、入力時の誤入力をチェックできること。調定更正理由が選択できること。
調定	68	料金改定や消費税率、検針サイクルの変更があった場合でも、遡り調定作成や過去分の調定更正を行う際には元の設定で料金計算が行えること。
調定	69	減免申請の受付、調定更正、減免通知書等の発行を行えること。減免額の計算については、津市水道料金等減免取扱要綱に適した調定更正処理ができること。下水が認定水量の場合であっても、適正に下水水量、下水道使用料の計算が行えること。
調定	70	料金計算方法については、毎月検針・毎月請求、隔月検針・隔月請求に対応できること。また、検針地区や水栓ごとに設定できること。
調定	71	収納結果は「未納者・督促者一覧表」・「還付金対象者リスト」・「分納者履歴一覧表」・「収納金額日計表」・「不能欠損後収納リスト」等を各事業別に出力して確認できること。（料金・手数料別に出力）
調定	72	再開栓手数料、延滞金、遅延損害金については別管理とすること。
調定	73	共同住宅の特殊な料金計算に対応できること。 （上水用途＝一般用の場合、戸数＞1でも1とすること。下水認定水量×戸数ではなく認定水量をそのまま使用すること）
請求	74	臨時検針による精算額の即時計算・過去の未納分納付書の作成等が窓口の端末から即時に行え、精算調定後調定日及び納期限を選択し、直納対象者は納付書発行を行い、口座振替対象者は検針票を発行できること。
請求	75	差水量実績簿により、アパート毎の水量実績を把握できること。（親メータ使用水量及び子メータそれぞれ調定月の合計使用水量を表示する）
請求	76	納付書、督促状、催告状の各発行物において、その発行記録を管理でき、未発行の場合は随時発行できること。発行済みの場合には出力制限をかけたリ、再発行する場合は「再発行」の文字を印字するなどの対応ができること。
請求	77	各事業ごとの納期設定が行え、上下水道別々に納期ごとの納付書・督促・催告発送及び口座振替ができること。使用者全員ではなく希望者のみの対応ができること。

名称	NO	業務要件
請求	78	口座を利用する使用者の場合 ①金融機関との伝送交換をサポートしており、金融機関から返送された口座振替用結果から消し込みができること。なお、口座振替用データ作成後に口座振替請求一覧表を出力できること。さらに口座振替不能者分について、再振替を次回サイクルで行い（不能理由により設定できること）、再振替通知を督促状として作成でき、再振替後については催告状として納付書が作成できること。 ②その場合、督促状に口座振替不能理由を出力できること。 ③滞納者からの要請により過去の未納分を個別に選択して口座依頼用データに追加することで、定期振替分と纏めて口座振替ができること。 ④現行システムで将来振替予定日が入力されている調定金額については、新システムで引続き引落ができること。
請求	79	月3回の口座振替に対応できること。また再振替の日についてもあらかじめスケジュールで設定できること。
請求	80	納付書払い・集金払いの使用者には納付書を作成し送付できること。口座振替払いの使用者には口座振替データを作成し発注者の指定する形式で伝送データを送付できること。また、口座振替払いの使用者にも納付書の作成ができること。入金されるたびに該当者を消し込むかまたは、OCR装置又はバーコードリーダー等で納付書を一括して消し込みができること。
請求	81	納付書発行時、分納金額を指定し納付書に出力できること。OCR等による分納納付書の消込もできること。
請求	82	特定の水栓の請求書を抜き出しできるように、先抜き区分別の印刷や名寄せができること。
請求	83	調定額に対して、分納情報に基づき任意金額を口座振替スケジュールに対応させ、口座振替ができること。
請求	84	口座振替は、全銀協フォーマットによる口座振替データによる請求処理とする。データ作成後、上下水道管理局から金融機関へ伝送を行うことができること。
請求	85	督促状は検針周期、納期限、催告状は検針周期、納期限、督促状の発行の有無での抽出ができること。
請求	86	複数調定のまとめ納付書印刷が可能なこと。
収納	87	過去分の調定・請求・収納の照会処理が行えること。
収納	88	還付充当のデータ管理ができること。発注者が指定する形式でデータを出力できること。（登録口座の管理は、口座振替対象者のみ行う）
収納	89	コンビニ収納の速報中に重複納付や過誤納があれば画面に表示できること。
収納	90	公金収納金融機関ごとに集計が行えること。
収納	91	消込結果の集計結果を企業会計システムに渡すため発注者が指定する形式で出力ができること。
収納	92	払込区分別集計ができること。（直配、コンビニ、出金伝票等）

名称	N0	業務要件
収納	93	自動OCR等で仮消込処理が行え、本消込後には消込結果調書ごとに分類集計し、各事業ごとに収納報告書について出力すること。
収納	94	充当元、充当先の情報が明確に判別できること。
収納	95	コンビニエンスストアでの納付書払いができ、回線を利用して消し込みができること。速報データと確報データの区別ができること。
収納	96	コンビニエンスストア別・時間別・日毎に収納した件数等が画面および一覧表で出力できること。
収納	97	速報消し込み分（仮消分）について、納付書等の出力時に警告表示を行うことができること。各種帳票の集計において、未納又は収納それぞれ帳票に応じて自動で判別ができること。入金確定後は納付書の出力制限を解除する。
収納	98	コンビニ速報データを取り込んだ時点で、画面に反映し支払い状況を判断できること。
収納	99	コンビニ確報データの支払日が収納データに反映されること。
収納	100	コンビニエンスストアで支払える納付書について、納入期限から数日後以降は支払い不可能となる納付書にできること。
滞納管理	101	給水停止通知書の内部決裁用帳票を作成するための元データを出力できること。
滞納管理	102	複数の条件を指定して停水実施予告書・停水実施通知書が出力できること。
滞納管理	103	過年度分の収納状況の照会が行えること。未納額の合計及び各事業区分別の未納合計が表示できること。債権放棄または時効援用された水道料金、時効到来した下水使用料は未納額に含めないこと。
滞納管理	104	未収金について会計年度、会計月、調定年度、調定月ごとの集計ができ、集計単位ごとに発注者が指定する形式で提供できること。
滞納管理	105	未納一覧表について、過去日を含む日付を指定することで、該当日時点での帳票を出力できること。また、指定日時点での帳票も出力できること。
滞納管理	106	公営企業会計での会計年度に合致した未収金管理ができること。企業会計による未収金に一致する一覧表が出力できること。
滞納管理	107	滞納整理状況の管理（督促状発送日・給水停止日・訪問履歴等の管理）が受付業務や検針業務等とは別で行えること。
滞納管理	108	債権の種類ごと（水道料金、工業用水道料金、下水道使用料、農集使用料、共同汚水使用料、浄化槽使用料、再開栓手数料、遅延損害金、延滞金）に債権管理機能を持つこと。

名称	NO	業務要件
滞納管理	109	時効起算日、時効予定日、時効完成日、欠損額、時効理由、時効中断事由の管理が行えること。
滞納管理	110	時効予定日による不納欠損対象者リストの随時作成、一括不納欠損処理が行えること。
滞納管理	111	不納欠損処理が行われたものについて、即座に判断ができるように表示できること。
滞納管理	112	下水道使用料（公共、農集、共同、市営）に関して時効予定日が到来した調定については、請求行為が行えないこと。
メーター管理	113	計画的なメータ交換処理とメータ使用状況の正確な把握ができること。 地区別・口径別・検満年月別による抽出及び出力ができ、メーター種別については、構造または指示部形態の情報として管理できること。
メーター管理	114	年間及び月間のメータの異動状況（取付／取外など）を集計できること。
メーター管理	115	メータの検満年月を基に、当該年度中に交換すべきメータの一覧表及び検針地区単位でメータ交換票を一括して作成することができ、随時交換時には水栓番号を指定すれば個別に出力し、メータ交換を計画的に行えること。
メーター管理	116	口径・用途・検満年月・給水区・メータ種別・メーカー等をシステムで管理しメータの状況を計画的に把握できること。
メーター管理	117	メータ交換時の取外指針を入力した場合、取替水量が算出され次回調定や指針履歴等に反映されること。
メーター管理	118	メータ交換時メータ交換理由の管理と異常水量のチェックができること。
メーター管理	119	メータ購入時のメータ番号による一括登録ができ、在庫管理ができること。
メーター管理	120	メータ交換時に対象者の量水器取替伝票が一括及び個別出力でき、出力項目は水栓所在地、水栓方書、使用者名、検針番号、使用状況、使用開始日、検満年月、旧メーター種別、旧メーター番号、旧メーター口径、旧メーター前回指針、委託業者名、委託業者の電話番号、発行日、整理番号、取替理由、メーター位置、地区番号、担当課名等とすること。
メーター管理	121	上記量水器取替伝票を一括出力する際は、複数の条件（複数の連続しない検針地区、メーター区分、口径の範囲、複数の施工業者）を指定することができること。
メーター管理	122	検定満期取替票について、画面上で出力ができること。
統計関係	123	出力帳票は基本設計の中で協議すること。
統計関係	124	出力帳票は基本Aサイズに統一された仕様であること。

名称	N0	業務要件
統計関係	125	上水は払込区分別／地区別、または銀行別に調定の集計ができること。下水は下水処理施設別、農集及び市営浄化槽は旧市町村別、共同汚水は団地別に調定集計ができること。また各調定情報に各処理施設等の情報が保有されていること。
統計関係	126	調定月締め処理が可能なこと。また、該当月内に実施した調定の増減を、理由別、消費税別に調定集計表の形式で集計ができること。 また、調定増減理由別にExcel（又はCSV）形式で出力できること。
統計関係	127	使用者情報や調定収納データなどを切り出してエクセル等で使用できること。また、切り出す項目と項目の並び順、抽出条件を画面から指定できること。定例的な利用も想定して、これらのパターン登録でき呼び出しができること。
統計関係	128	旧市町村別の管理帳票（調定・収納集計等）を出力できること。
下水関係	129	下水道使用料（公共、市営、共同、農集）の計算について下水道の管理・料金計算・帳票等の機能がサポートされたシステムであること。
下水関係	130	下水道使用料のみの使用者の管理が可能であること。
下水関係	131	下水認定水量の計算は下記パターンに対応していること。 ①下水水量＝上水使用水量②下水水量＝上水使用水量＋認定水量（井戸水等申告水量）③下水水量＝上水使用水量－認定水量（井戸水等申告水量）④下水水量＝認定水量（井戸水等申告水量）⑤下水水量＝上水使用水量－自己財認定水量（井戸水等申告水量）⑥下水水量＝上水使用水量－自己財認定水量（井戸水等申告水量）⑦下水水量＝自己財認定水量（井戸水等申告水量）⑧下水水量＝上水使用水量と認定水量を比較し自動選択⑨下水水量＝人頭制水量⑩下水水量＝上水使用水量×下水水量率（端数は切捨て）
下水関係	132	下水道の中途開始の場合に、下水道開始指針からの使用水量で下水道使用料の計算ができること。また、下水道開始日からの日数による日割り計算もできること。
下水関係	133	各処理施設情報（下水処理施設、農集区域、団地浄化槽区域、市設置浄化槽区域）が登録でき、処理施設別に調定集計表が出力できること。
下水関係	134	下水道日割計算分（開始時）について検針票に金額表示ができること。また、日割していることを表示できること。
下水関係	135	上下水の水栓であっても下水のみ休止処理を行い、下水休止日に応じた日割り計算ができること。
農業集落排水	136	農業集落排水について、人頭制の計算は、月単位の人数による使用料で対応できること。
農業集落排水	137	農業集落排水の開始の場合、開始の属する日の月分から人頭料金を自動的に計算すること。また中止においても中止日が属する月の人頭料金を自動的に計算すること。なお、中止日が属する月の調定がすでに作成されている場合は、中止日精算時には請求しないこと。
農業集落排水	138	農業集落排水について、世帯人数と計算用世帯人数が別で管理できること。
市営浄化槽	139	市営浄化槽管理番号で管理できること。
システム管理	140	各課・係・担当者によってメニューの編成と、更新権限が明確に分けられること。それぞれの部署で必要な業務を別々に実施できること。

名称	NO	業務要件
システム管理	141	テーブルコードが登録できること。
システム管理	142	システムで使用するマスタの管理（変更・追加）を行えること。
その他	143	各種証明書には、電子公印が出力できること。また、各種証明書の内容については別途協議を行うこと。
その他	144	お客様へ送付する納付書等の郵便物についてはカスタマバーコードを出力できること。
その他	145	納付書に印刷するバーコードはコンビニ用バーコード(EAN-128)とカスタマバーコードとすること。
その他	146	地図システム等へ、連動できるデータ出力が可能なこと。
その他	147	外字の表示・新規登録ができ、住基システム登録の外字が運用できること。（現在登録済の外字データは移管すること）
その他	148	会計連携用データを、各事業別にデータ作成できること。また、対象データについては別途協議を行うこと。
その他	149	上下水道管理局及び上下水道事業局で情報提供の覚書を交わしている外部団体に対して、対象者の氏名・水栓所在地・調定水量・調定金額等のデータを外部提供が行えるCSVデータで一覧表の作成ができること。あらかじめ対象者の設定ができ（途中で追加もできる）、設定されている対象者のデータを一括抽出できること。
その他	150	改定後料金、給水件数等を元に、将来の調定収納額の予測ができること。
その他	151	検針票について、5年分のデータが保持できること。
その他	152	水道料金（上水・簡水別）、下水道使用料（公共下水道、農業集落排水、共同汚水、市営浄化槽）について、消費税改正に対応した調定別、収入別の消費税率の内訳が表示された帳票が出力できること。
その他	153	遅延損害金や延滞金を賦課する場合、水道料金等とは別管理（請求から収納）ができること。
その他	154	画面上等において、消費税率の表示ができること。
その他	155	今後、予想される収納方法（クレジット収納他）のシステムのカスタマイズに対応しておくこと。また、それに係る経費が多額の場合、別途発注者と協議すること。
その他	156	使用日数により、基本料金及び従量料金の日割り計算が可能なこと。

名称	NO	業務要件
その他	157	納付書、証明書等の発行物に記載される上下水道事業管理者等の職位名の変更が容易であること。また、管理者名等の氏名変更も同様に容易であること。

別紙 4（仕様書 3 ページ第 1 章 1 2 個人情報保護（1）関係）
個人情報取扱特記事項

（基本事項）

第 1 受注者は、この契約に基づき委託業務を実施するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（機密保持）

第 2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。

2 受注者は、この契約による業務従事者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容を他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。

3 前 2 項の規定は、この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

4 受注者は、業務従事者へ十分な情報セキュリティ研修の実施を行ない、不法行為が厳に行われないう周知、徹底しなければならない。

（厳重な保管及び搬送）

第 3 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

（再委託の禁止）

第 4 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

（委託目的以外の利用等の禁止）

第 5 受注者は、発注者の指示または承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、または第三者に提供してはならない。

（複写及び複製の禁止）

第 6 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、または複製してはならない。

（事故発生時の報告義務）

第 7 受注者は、個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、または生じるおそれがあることを知ったときは速やかに、発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(個人情報の返還または処分)

第 8 この契約が終了し、または解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を、速やかに発注者に返還し、または漏えいしない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第 9 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第 10 受注者は、前第 1 から第 9 に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。