

鹿角市水道料金等徴収業務仕様書

目 次

- 第1章 一般事項（第1条～第21条）
- 第2章 窓口業務（第22条～第30条）
- 第3章 開閉栓業務（第31条～第41条）
- 第4章 検針業務（第42条～第51条）
- 第5章 水道メーター情報管理業務（第52条～第57条）
- 第6章 調定更正業務（第58条～第63条）
- 第7章 収納業務（第64条～第74条）
- 第8章 滞納整理、水道給水停止業務（第75条～第81条）
- 第9章 電子計算処理業務（第82条～第100条）
- 第10章 下水道受益者負担金等事務に係る補助業務（第101条～第103条）
- 第11章 事務引継ぎ業務（第104条～第105条）
- 第12章 その他付随業務（第106条～第110条）
- 第13章 参考業務量及び委託概要等（第111条～第118条）
- 第14章 その他（第119条～第123条）

第1章 一般事項

（目的）

第1条 この仕様書は、鹿角市水道事業（以下「発注者」という。）の委託する水道料金等徴収業務（以下「委託業務」という。）についての内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものとする。

（委託業務の区域）

第2条 委託業務の区域は、鹿角市一円とする。

（委託業務の範囲）

第3条 委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、業務を履行するものとする。

- (1) 窓口業務
 - (2) 開閉栓業務
 - (3) 検針業務
 - (4) 水道メーター情報管理業務
 - (5) 調定更正業務
 - (6) 収納業務
 - (7) 滞納整理、水道給水停止業務
 - (8) 電子計算処理業務（システム構築、維持管理を含む）
 - (9) 下水道受益者負担金等事務に係る補助業務
 - (10) 事務引継ぎ業務
 - (11) その他付随業務
- 2 前項各号に掲げる業務については、第2章から第12章に定めるところにより行うものとする。
- 3 受注者は、この仕様書及び設計図書に定めのない事項であっても、委託業務遂行上必要である事項については、契約金額の範囲内で実施するものとする。
- 4 この仕様書及び設計図書により難しい事項が生じた場合は、発注者と受注者とで協議して定めるものとする。

る。

(業務の執行場所)

第4条 受注者の執務場所は、鹿角市役所内の発注者が指定する場所とする。

(窓口営業時間)

第5条 委託業務の営業時間及び休業日は、次のとおりとする。

- (1) 営業時間は、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、発注者が特に指示する場合は、上記に掲げる営業時間以外であっても業務を行うものとする。
- (2) 休業日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに12月29日から翌年1月3日までとする。ただし、発注者が特に指示する場合は、上記に掲げる休業日であっても業務を行うものとする。

(委託業務の期間)

第6条 委託業務の期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までの5年間とする。なお、契約締結日から令和8年9月30日までは業務の準備期間とする。

2 受注者は、前項に定める業務の準備期間に係る経費を負担するものとする。ただし、発注者が必要と認めた場合には、受注者と協議するものとする。

(委託業務の予定件数)

第7条 委託業務の予定件数は、第13章 参考業務量及び委託概要等を参照すること。

(成果品)

第8条 本委託業務の成果品は、第107条第1項に定める報告会議で使用する業務報告書とし、数量については発注者の指示によるものとする。

2 成果品の仕様は、令和3年度から令和8年度（以下「第3期」という。）の水道料金等徴収業務委託で提出された業務報告書に倣うこととし、特に報告を要する事項については必要に応じて追記するものとする。

(委託料の請求及び支払)

第9条 本業務委託料のうち、年度別の委託金額は別表のとおりとする。

2 委託料の請求及び支払は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める方法によるものとする。

(1) 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、委託料の契約金額を60で除した額の月額委託料を、発注者の指示による手続きに従い請求するものとする。なお、60で除した額において1円未満の端数が生じる場合は、各年度の最後の月の支払に合算するものとする。

(2) 委託料の支払

発注者は、成果品が納入され委託業務の履行内容を確認し、受注者から請求を受けたときは、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

(業務従事者)

第10条 受注者は、自己の責任において、次の各号に掲げる委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。この場合、受注者が業務の一部を第三者に再委託する場合は、発注者の承諾を受けるものとする。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。また、業務従事者は、雇用の拡大を図るため、原則として鹿角市在住の市民を採用すること。

(1) 水道開閉栓業務従事者及び開閉栓主任者

給水装置工事主任技術者の資格を有する者で、受注者の採用基準による。

(2) 検針業務従事者

受注者の採用基準による。

(3) 料金業務等従事者

受注者の採用基準による。

2 受注者は、委託業務の実施にあたり前項に規定する業務従事者の人員配置及び雇用形態が記載された従事者名簿を作成し、委託業務開始前に発注者に届け出なければならない。また、委託業務開始後、業務従事者

の採用、異動及び退職等により変更があった場合も速やかに発注者に届け出なければならない。

(証明書等)

第11条 発注者は、業務従事者に事務従事者身分証明書を交付する。

- 2 受注者は、業務従事者に身分を証明する証票（以下「受注者身分証明書」という。）を交付しなければならない。
- 3 前項の受注者身分証明書は、顔写真付きとする。
- 4 業務従事者は、第1項の事務従事者身分証明書及び前項の受注者身分証明書を常に携帯し、使用者等から提示を求められたときは、その都度提示しなければならない。
- 5 受注者は、業務従事者の異動及び退職等があった場合は速やかに事務従事者身分証明書を発注者に返還しなければならない。

(業務責任者)

第12条 受注者は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、委託業務を管理遂行するための業務責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。

- 2 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の実施及び運営管理等の取締りを行わなければならない。

(現金の取扱等)

第13条 受注者は、委託業務に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱員及び現金取扱責任者を指定し発注者に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

- 2 受注者は、現金取扱員が使用する領収印の印影をあらかじめ発注者に届け出なければならない。
- 3 受注者は、収納した水道料金等にその内訳を示す書類を添えて午後2時30分までに収納した場合は当日、午後2時30分より後に収納した場合は翌営業日に発注者が指定する口座に払い込みしなければならない。

(変更の届出)

第14条 受注者は、次の各号に該当する事項に変更がある場合、直ちに発注者へ届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱員、業務使用印鑑、領収印又は業務従事者。
- (2) 前号に定めるほか、委託業務の実施上必要があると認められる事項。

(行動規範)

第15条 受注者は、次の各号を遵守し、業務を執行しなければならない。

- (1) 業務従事中、業務従事者は、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。
- (2) 業務従事者は、現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (3) 業務従事者は、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。
- (4) 現地訪問は原則営業時間内に行うものとし、営業時間外であっても社会通念上許容される時間帯であること。ただし、時間指定があった場合又は緊急の依頼があった場合は、柔軟な対応をとらなければならない。

(業務専念義務)

第16条 業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等を行ってはならない。

(収納率の確保)

第17条 受注者は、民間活力を発揮し、毎年発注者が設定する目標収納率以上の数値を確保するほか、前年度の収納率を上回るよう努めなくてはならない。

- 2 令和8年度の目標収納率は、令和6年度及び令和7年度の2箇年度の平均収納率とする。なお、収納率の計算基準日は、3月31日を基準とする。
- 3 令和9年度以降の目標収納率は、過去の収納率を基に発注者がその都度決定する。

(収納率低下に対する違約金及び契約解除)

第18条 受注者は、収納率が目標収納率を著しく下回った場合は、発注者に違約金を支払うものとする。なお、違約金の算出については、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

- 2 受注者は、前項に該当する場合であっても災害、事故及びその他事由により発注者がやむを得ないと認めた場合は、前項に定める違約金を発注者に支払う必要がないものとする。
- 3 発注者は、受注者による収納率の低下により、妥当性のある収納率確保が困難と判断した場合は委託契約を解除することができる。この場合、委託契約の解除により発生した費用については、受注者が負担するものとする。

(事故等発生時の処理及び賠償)

第19条 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) 領収書及び領収印の紛失等
 - (2) 事務従事者身分証明書の紛失等
 - (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
 - (4) 委託業務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) 作業中の事故等（開閉栓及び検針作業中の事故、車両による事故、使用者の所有物の損壊等）
 - (6) その他、発注者へ報告する必要があると認められたもの
- 2 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議の上行うものとする。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。
- 3 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。
- 4 業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって解決にあたり、その内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

(経費の負担)

第20条 経費の負担は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 発注者が負担する経費は、次のとおりとする。

経費区分	明 細
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
光熱水費	庁舎の水道・下水道料金、電気料金
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
受注者駐車場	庁舎の駐車場を利用
お客様駐車場	庁舎の駐車場を利用
収納手数料	以下の手数料は、発注者が金融機関へ直接支払う。 ①口座振替手数料（自動払込手数料を含む。） ②郵便振替手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料等 ④クレジット収納手数料 ⑤Web口座振替受付サービス手数料
通信費	固定電話料金（現在上下水道課内で使用している電話を使用する場合。） コンビニ収納の速報及び確報データの受信機器及びこれに係る通信費 口座振替データの送信機器及びこれに係る通信費 Web口座振替受付サービスのデータの受信機器及びこれに係る通信費

- (2) 受注者が負担する経費は、次のとおりとする。

経費区分	明 細
人件費	業務期間中に係る一切の人件費
準備期間に係る経費	①人件費等

	②その他業務開始までに必要な費用
電子計算機システム関連費	①サーバー、パソコン、プリンタ等のハードウェア費用 ②上下水道料金システム、検針システム、収納システム、メーター管理システム（以下「電算システム」という。）の構築に係る費用 ③ハンディターミナル等検針用機器（以下「検針機器」という。）及び周辺機器及び、バッテリー、ロール紙等の消耗品 ④ネットワーク機器 ⑤データの移行に係る費用 ⑥電算システムの改修費用 ⑦ハードウェア、ソフトウェアの維持管理に係る保守費用 ⑧その他、受注者が必要と思われる電算システムに関連する費用の一切
事務用機械器具類の購入	貸与備品以外で受注者が業務に必要な事務機械備品
印刷製本費	①窓口業務関連帳票 ・鹿角市水道・下水道・農集排使用料等口座振替依頼書兼自動振込利用申込書（以下「口座振替依頼書」という。） ・手書き用納付書 ・収入金日報 ②料金システム関連帳票 ・水道等使用量のお知らせ（以下「検針票」という。） ・水道料金等納入通知書（コンビニ用・単票） ・水道料金等督促状及び催告書 その他業務に必要な帳票
車両維持経費	営業車両に係る全経費 ①車両費 ②車検及び定期点検整備費用 ③燃料費及び維持経費 ④自動車保険料 ⑤その他車両に係る付属品
保険料	水道料金等収納業務に伴う自動車任意保険料、その他各種保険料等
通信費	①携帯電話料（購入・契約費用及び通話料） ②クレジット収納データの送受信機器及びこれに係る通信費 ③必要に応じてインターネットの回線利用料
被服費	従事者用の制服、検針員の作業被服、名札等
事務用品	電子レジスタ、コピー機、手提げ金庫、耐火金庫、その他受注者が業務に必要と思われる備品 （次条に掲げる貸与品等を参照のこと）
事務用消耗品	納入書等を印刷するためのプリンタトナー、事務用品、領収印、その他業務に必要な消耗品
後納郵便物等郵送料	①水道料金等納入通知書 ②水道料金等督促状及び催告書 ③給水停止予告通知書 ④その他委託業務に係る一切の郵送料

2 前項のほか、業務の性質上、当然必要と認められるものについては、受注者の負担とする。

（貸与品等）

第21条 発注者は、委託業務の実施にあたり次に掲げる物品を、受注者へ無償貸与することができる。

区 分	明 細
-----	-----

<p>事務用備品、事務用機器等の貸与</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務用机 必要数 ・事務イス 必要数 ・キャビネット 2台程度 ・ハガキシーラー圧着器（デュプロ製） 型式 EX-4150 1台 ・エアジョガー紙さばき器（デュプロ製） 型式 NJ-400 1台 <p>ただし、保守会社は以下のとおりとし、保守費用は受注者負担とする。</p> <p>デュプロ株式会社秋田営業所 〒010-0003 秋田県秋田市東通2-14-2-102 電話番号： 018-884-7778</p>
------------------------	---

2 受注者は、貸与品について故障その他の理由により発注者が貸与できない状況になった場合は、必要に応じて用意しなければならない。その場合の費用は、協議するものとする。

第2章 窓口業務

（窓口業務の定義）

第22条 窓口業務とは、来庁したお客様等（お客様等からの電話、FAX等を含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金等の収納及び問合せに対応する業務をいう。

（営業時間等）

第23条 営業時間は、第5条に定める窓口営業時間のとおりとする。

2 受注者は、営業時間外及び休業日に業務を実施する場合は、事前に発注者と協議するものとする。

（窓口業務の準備）

第24条 受注者は、窓口業務に必要な次のものを準備する。

- (1) つり銭
- (2) 領収印（発注者が承認した領収日付印）

（届出等の受付）

第25条 受注者は、届出等を受付する場合は、必要事項等の内容を確認し、親切かつ丁寧な対応で行わなければならない。

2 各種届出の受付では、次の事項を確認する。

(1) 書面によるもの

ア 水道使用開始等届については、給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、使用開始日等、メーター指針、変更事項等の確認を行う。なお、使用休止の場合は、上記に併せて未納料金を確認し、精算料金及び未納料金の支払方法を確認する。また、廃止の場合はさらに撤去メーターも併せて受け取る。

イ その他必要とする書類

(2) 口頭、電話、FAX等によるもの（水道、下水道、農業集落排水に係る届出）

ア 使用の開始、入居、再開、名義変更及びその他については、給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、連絡先、使用開始日、変更事項等の確認を行う。

イ 退去、閉栓（一時中止等）、退去及び閉栓、その他については、給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、連絡先、使用開始日、未納料金を確認し、精算料金及び未納料金の支払方法等の確認を行う。なお、廃止の場合はさらに撤去メーターの回収についても確認を行う。

ウ ア及びイに掲げるものの他、水道等の使用に関する受付を行う。

(3) 処理票及び一覧表の作成

使用の開始、退去及び名義変更等の使用者等情報に変更が生じる受付をした際は、処理票及び一覧表を作成し整理する。また、必要に応じその内容を料金システムへ入力する。

(窓口収納)

- 第26条 受注者が収納する料金等は、水道料金、下水道使用料、農業集落排水使用料（以下「水道料金等」という。）、開閉栓手数料、その他設計審査手数料等の発注者が納入通知書を発行したもの（以下「その他収入金」という。）とする。
- 2 水道料金等及び開閉栓手数料の収納については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 納入通知書又は督促状等を持参してきた場合
 - ア 料金システムで納入状況を確認する。
 - イ 未納がある場合は、重複納入にならないように持参した納入通知書等又は再発行の納入通知書等により水道料金等及び開閉栓手数料を収納する。
 - ウ 収納の際は、納入通知書等の金額と受領した現金を確認する。
 - (2) 納入通知書等を持参しない場合
 - ア 住所、氏名、使用者番号等を確認し、料金システムで納入状況を確認する。
 - イ 未納がある場合は、重複納入にならないように納入通知書を再発行し、水道料金等及び開閉栓手数料を収納する。
 - ウ 収納の際は、納入通知書等の金額と受領した現金を確認する。なお、未納額全額の収納が困難な場合は、古い未納分を優先して収納する。
 - (3) 調定前に検針票を持参した場合
 - ア 手書きによる納入通知書を発行し、水道料金等を前受金として収納する。
 - イ 収納の際は、納入通知書等の金額と受領した現金を確認する。
 - (4) 上記第1号から第3号の方法で収納した場合、収納後は、重複納入の発生を防ぐため納入通知書、督促状等の発送を差し止める。
 - (5) 収納額が1箇月に満たない分割納入の際は、納入通知書に領収内容等を記載し、受領した現金を確認し収納する。
 - (6) その他収入金の収納
 - ア 発注者が発行した納入通知書等を持参した場合は、記載された金額と受領した金額を確認する。
 - イ 納入通知書等を持参しない場合は、その旨を発注者へ連絡し、発注者において再発行した納入通知書等に記載された金額と受領した金額を確認する。
 - 3 領収書の発行については、水道料金等、開閉栓手数料及びその他収入金を収納したときは、納入通知書等の領収印欄へ領収日を確認後押印し、確実に領収書を支払者へ渡す。
 - 4 納入通知書等の再発行については、使用者等から、紛失等の理由により納入通知書等の再発行の依頼があった場合は、料金システムで納入状況を確認し、未納がある場合は再発行を行い使用者等へ交付する。
 - 5 上下水道料金納付済証明書の発行については、次の手順で行うものとする。
 - (1) 使用者等から水道料金等を納付済みであることの証明を依頼されたときは、水道料金等の納付状況を確認後、水道料金等納入証明書を作成し、発注者へ報告する。
 - (2) 発注者は、受注者から報告を受けた際は水道料金等納入証明書へ公印を押印し、受注者へ手渡す。

(取出し以降の漏水、修理等に関する問合せへの対応)

第27条 取出し以降の漏水の発見又は使用者等からの問合せがあった場合は、現地で水道メーター及び漏水の状況を確認し、漏水の疑いがある場合は使用者等へ市指定給水工事業業者による再調査及び修理を行うよう依頼する。

(口座振替依頼書等処理)

- 第28条 受注者は、口座振替による水道料金等の支払いを希望する使用者等に対して、口座振替依頼書に記入後金融機関に提出を促すか、インターネットで手続きするよう案内する。前者での手続きを希望する場合は、口座振替依頼書を手渡し又は郵送により交付する。後者での手続きを希望する場合は、鹿角市Web口座振替受付サービスのURLやQRコードが記載された案内の手渡し又は郵送や、納入通知書の裏面に記載されている事を説明する。
- 2 前項の希望者のうち、ゆうちょ銀行で自動払込を希望する使用者等には、ゆうちょ銀行備え付けの専用用

紙に記入する必要があることを説明する。

- 3 金融機関で受付された口座振替依頼書を、受領後、記載内容を料金システムに入力する。
- 4 不備のある口座振替依頼書を受領したときは、調査及び照会等を行い処理するものとする。
- 5 Web口座振替についても、前2項に倣って処理するものとする。

(苦情及び問合せの対応)

第29条 受注者は、使用者等からの各種苦情及び問合せに対して誠意を持って対応するとともに、苦情については発注者へ報告し、発注者が指示した場合はその指示に従う。

- 2 受注者は、苦情内容等をデータベース化し、必要に応じて発注者へ提出するものとする。

(その他付帯業務)

第30条 受注者は、第22条から前条までの業務のほか、窓口業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第3章 開閉栓業務

(開閉栓業務の定義)

第31条 開閉栓業務とは、使用者等からの使用開始、再開、その他の事情による止水栓の開栓業務、一時中止、退去、その他の事情による止水栓の閉栓業務、入居又は退去による水道メーターの検針業務、閉栓等に伴う現地等での水道料金等の精算を行う業務をいう。

(開閉栓日)

第32条 開閉栓日とは、実際に使用者等が水道の使用を開始又は中止する日をいう。ただし、使用者等の了解が得られている場合においては、実際に使用を開始又は中止する日と開閉栓作業日が異なっても構わない。

- 2 開閉栓業務は、原則営業時間内に行うものとし、お客様から漏水、葬祭等による緊急の依頼があった場合は受注者の対応できる範囲で配慮するものとする。この場合において、対応が不可能な場合は、市指定給水工事業者を紹介するなどの対応をする。

(開閉栓準備)

第33条 受注者は、開閉栓業務に必要な次の帳票等を準備する。

- (1) 開栓処理票、閉栓精算処理票、異動処理票（以下「各種処理票」という。）
 - (2) 納入通知書
 - (3) つり銭
 - (4) 領収印（発注者が承認した領収日付印）
 - (5) 第11条に定める身分証明書
 - (6) 開閉栓器具、地図等
- 2 受注者は、開閉栓業務を支障なく行うため、現地訪問前に地図及び給水メーター・止水栓取付位置図等により訪問先、水道メーター及び止水栓の位置を確認する。

(開栓業務)

第34条 開栓業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 開栓処理票に記載されている、最終確認時の水道メーターの指針を確認する。
- (2) 乙止水栓等を開いた後、遠隔表示板等により水が流れていないことを確認する。
- (3) 不在で水が流れている場合は、乙止水栓等を閉栓し速やかにその旨を使用者等に連絡する。ただし、使用者等に連絡がとれない場合は、閉栓状態のままでその旨を文書等により通知する。
- (4) 使用者等の立会いがある場合は、現地で開栓手数料を収納できるものとし、収納した場合はその場で領収書を発行する。
- (5) 新規に使用開始する場合は、上下水道ガイドブック又は新規使用者向けのチラシ等を手渡し又は投函する。この場合、新規使用者に対して、鹿角市水道事業給水条例等が契約内容にあたることを書面で通知するものとする。

(閉栓業務)

第35条 閉栓業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 閉栓精算処理票に記載されている最終確認時の水道メーターの指針と水道メーターの指針を確認し、漏水の有無も併せて確認する。その際に漏水の疑いがある場合は、速やかに使用者又は管理者に漏水の事実を伝え、今後の対応を確認する。
- (2) 閉栓精算処理票に精算指針を記録し、乙止水栓等により閉栓する。現地精算の場合は併せて第38条に定める精算業務を行う。
- (3) 使用者等の立会いがある場合は、現地で閉栓手数料を収納できるものとし、収納した場合はその場で領収書を発行する。
- (4) 閉栓は、原則乙止水栓で行うが、共同栓等の理由により物理的に止水が不可能な施設は、その旨を使用者又は管理者に伝え、閉栓手数料は徴収しない。

(使用開始時の検針業務)

第36条 使用開始時における水道メーターの検針業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 入居の場合は、異動処理票に記載されている最終確認時の水道メーターの指針と水道メーターの指針を確認する。
- (2) 遠隔表示板等により漏水等の確認を行う。
- (3) 漏水等の場合は、乙止水栓等を閉栓し速やかにその旨を使用者等に連絡する。ただし、使用者等に連絡がとれない場合は、閉栓状態のままその旨を文書等により通知する。
- (4) 新規で開始される場合は、第34条第5号の例による。

(精算時の検針業務)

第37条 精算時における水道メーターの検針業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 閉栓精算処理票に記載されている最終確認時の水道メーターの指針と水道メーターの指針を確認し、漏水の有無も併せて確認する。その際に漏水が確認された場合は、速やかに使用者又は管理者に漏水の事実を伝え、今後の対応を確認する。
- (2) 閉栓精算処理票に精算指針を記録する。現地精算の場合は、併せて次条に定める精算業務を行う。

(精算業務)

第38条 精算業務に係る使用水量の算出については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 精算にあたっては、精算訪問時の水道メーターの指針を閉栓精算処理票へ記入し精算する。
 - (2) 無断転居の状況で新たな使用者等からの使用開始の届け出があった場合は、開始日の水道メーターの指針で前使用者の精算を行う。
- 2 精算料金の計算及び請求については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 水道料金等は、鹿角市水道事業給水条例（平成29年鹿角市条例第11号）、鹿角市公共下水道条例（平成6年鹿角市条例第35号）、鹿角市農業集落排水施設に関する条例（平成12年鹿角市条例第42号）及び関係規程に基づき計算する。
 - (2) 使用者等又は支払者に、精算料金及び未納料金等を請求し収納する。
- 3 現地での精算については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 現地での精算料金等の支払い希望があった場合は、検針した水量により納入通知書を作成して、領収印を押印し、現金と引替えに領収書を交付する。
 - (2) 現地精算の約束をしたにもかかわらず不在の場合は、受付時に確認した電話番号へ連絡して、使用者等に現地に来るよう連絡する。なお、再訪問しても不在の場合は、納入通知書を投函又は転居先への送付等を行う。

(整理業務)

第39条 整理業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 開閉栓業務担当者は、帰社後各種処理票の内容を確認し、入力担当者へ渡す。
- (2) 入力担当者は、各種処理票の内容を料金システムへ入力する。中途精算により当月分の料金に変更が生じた場合は、精算料金で納入通知書の再発行等を行い請求する。

(閉栓確認業務)

第40条 閉栓確認業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 概ね3年以上閉栓となっている施設（以下「長期閉栓施設」という。）は年に1回以上、給水停止施設は年に数回訪問し、確実に閉栓されていることを確認する。
- (2) 無断使用が確認された場合は、発注者に報告するとともに、長期閉栓施設については、第46条第4項第4号に準じ、給水停止施設の場合は、再度速やかに給水停止の措置を講じる。

(その他付帯業務)

第41条 受注者は、第31条から前条までの業務のほか、開閉栓業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第4章 検針業務

(検針業務の定義)

第42条 検針業務とは、給水装置等の設置場所に赴きメーターの指針値を読み取り、使用水量と使用状況を確認し、使用者等へ検針票により通知することに併せて、メーター等の状態の調査及び異常水量があった場合に使用者へ漏水又は水道水の使用による異常水量発生の原因を調査し報告することをいう。

2 前項に定める業務において、メーターとは下水道使用施設の地下水メーターを含む。

(定例検針の実施)

第43条 受注者は、検針を毎月22日ごろから定例日に実施するものとする。

- 2 定例日とは、料金算出の基準となる日をいい、料金を正確に算定するため毎月一定の日を維持するものとする。ただし、令和9年度から隔月検針を予定しているため、令和9年4月の検針は行わず令和9年5月から隔月で検針を行う予定である。
- 3 閉栓施設の検針は実施しないものとする。

(検針機器)

第44条 検針に使用する機器は、第20条に定める検針機器とする。ただし、変更する場合は、発注者と協議すること。

(検針前の準備)

第45条 受注者は、検針業務の前に検針データを作成し、検針時に携帯する次の各号に掲げるものを用意しなければならない。

- (1) 第11条に定める身分証明書
- (2) 検針機器
- (3) バッテリーパック
- (4) 検針票
- (5) 漏水の疑いのお知らせ
- (6) その他必要なもの

2 受注者は、受注者が採用する検針業務従事者（以下「検針員」という。）に対して、次の各号に掲げる内容に留意させなければならない。

- (1) 検針機器のデータ及び帳票類は、汚損又は亡失のないように細心の注意を払って取り扱うこと。
- (2) 機器等は、破損又は亡失のないように十分注意して取り扱うこと。

(検針業務)

第46条 検針の取扱いについては、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 使用者の下記項目について、検針機器情報と照合する。
 - ア 水栓所在地
 - イ 使用者名

ウ 前回指針

- (2) 正確に指針値を読み取り、検針機器に入力する。その際、1 m³未満は切り捨てる。
 - (3) 検針票を作成し、使用者に渡す。不在の場合は、投函する等確実に使用者が確認できるようにする。また、使用者に現地で渡すことが不可能な場合はそのまま持ち帰り、郵送等により確実に使用者に届けるものとする。
 - (4) 発注者が依頼するパンフレット及び各種お知らせがある場合は、前号と同様に確実に使用者等に届けるものとする。
 - (5) 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかに発注者に報告する。
- 2 前項第4号に掲げる業務のうち、検針期間中に併せ行う業務については受注者負担として当該業務委託料に含むものとし、発注者都合により検針期間以外に行う業務については発注者負担として、掛かる費用を別に支払うものとする。
- 3 未検針の取扱いについては、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 施錠等によりメーター指針を確認できない場合は、検針を行わず未検針として取扱い、使用者又は管理者に連絡し再検針を行う。
 - (2) メーター位置が不明等の場合は、配管図面等の確認を行い、再訪問し検針を行う。再訪問でも不明な場合は、発注者へ報告する。
 - (3) メーターの故障、破損及び撤去を発見した場合は、発注者へ報告する。
- 4 異常水量の取扱いについては、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 算出された使用水量が前回使用水量と比較して著しく増加又は減少するものは、再度メーター指針を確認し、異常の場合はその原因を調査し、使用者等に連絡を行う。
 - (2) 漏水を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し修理の依頼をする。
 - (3) メーター故障及び逆取付メーターを発見した場合は、使用者等にその旨を連絡するとともに速やかに発注者へ報告する。
 - (4) 無届使用又は転居を発見した場合は、使用開始又は精算の手続きを行う。悪質な場合は発注者へ報告する。

(水量確認)

第47条 水量確認については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 検針済みデータを料金システムに取り込む。
- (2) 使用水量の大幅な増減について検針員から聞き取り調査を行うとともに、疑問があるものは再検針を行って使用水量を確認する。
- (3) 再検針の結果、漏水又は出しっ放しによる使用水量の増加と思われるものはその旨を使用者等に報告し、誤検針によるものは再検針した使用水量で検針票を再度作成し、使用者等へ郵送等により届ける。

(条例等違反の報告)

第48条 検針時に鹿角市水道事業給水条例等の違反を発見した場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、発注者の指示に従い処理する。

(使用者等の調査)

第49条 発注者が使用者等の各種調査を依頼した際は、その使用者等の使用状況及び支払状況等について調査し報告する。

(検針員の指導及び監督)

第50条 受注者は、検針員の指導及び監督を確実にを行い、誤検針及び使用者等とのトラブルが生じないように努めなければならない。

- 2 受注者は、検針員の技術向上のため、前回指針を隠して水道メーターを読針させる目隠し検針や無作為に抽出した使用者を対象とした抜き打ち検針を定期的に行うよう努めるものとする。

(その他付帯業務)

第51条 受注者は、第42条から前条までの業務のほか、検針業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第5章 水道メーター情報管理業務

(水道メーター情報管理業務の定義)

第52条 水道メーター情報管理業務とは、料金システムにおいて、設置済みである水道メーターの個数、口径、計量法に基づく検定期限満了時期の情報等を管理することをいう。

2 前項に定める水道メーター情報管理業務には、設置済みである地下水メーターの情報を含むものとする。

(管理する水道メーター情報)

第53条 受注者は、次の各号に掲げる水道メーター情報を管理しなければならない。

- (1) 使用者名等
- (2) 設置場所
- (3) 個数
- (4) 口径
- (5) メーター番号
- (6) メーカー
- (7) 検定期限満了時期
- (8) その他必要な情報

(新規取付メーター)

第54条 受注者は、新規で取付した水道メーターについて、取付後に設置業者の届出を基に料金システムへの入力を行う。

(廃止撤去メーター)

第55条 受注者は、廃止により撤去となった水道メーターについて、撤去業者の届出を基に料金システムへ入力を行う。なお、精算が伴う場合は、廃止日等を入念に確認しなければならない。

(検満メーター)

第56条 受注者は、検定期限満了時期について、毎年行う交換時期を基に交換すべき水道メーターの使用者名等、設置場所、個数、口径、満了する年月等を発注者へ報告する。

2 検定期限満了により水道メーターを交換した場合は、交換業者が提出する交換時の旧メーターの指針と検針時の新しいメーターの指針を計算し検針票を作成し、使用者等へ通知する。

(その他付帯業務)

第57条 受注者は、第52条から前条までの業務のほか、水道メーター情報管理業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第6章 調定更正業務

(調定更正業務の定義)

第58条 調定業務とは、検針した使用水量を基に実際に水道料金等を算定し請求する業務をいう。

2 更正業務とは、一度確定した水道料金等について、漏水による減免等により更正する業務をいう。

(調定業務)

第59条 調定業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 検針業務で確定となった使用水量及び届出使用人数に基づき、水道料金等を調定する。
- (2) 水道料金については、地区別、用途別の件数、使用水量及び料金を集計したもの（以下「集計表」という。）を作成し、発注者へ提出する。

- (3) 下水道使用料については、地区別、用途別の件数、排水水量、使用料を集計したものを作成し、発注者へ提出する。
 - (4) 農業集落排水使用料については、地区別の件数、使用料を集計したものを作成し、発注者へ提出する。
- 2 水道料金について、親子メーターの場合は使用水量に留意し算定すること。
 - 3 下水道使用料について、地下水メーター又は控除排水量がある場合は排水水量に留意し算定すること。

(認定処理)

第60条 冬期間の降雪等のため、検針業務を行うことができない場合は、使用水量を認定する。

- 2 使用水量の認定については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 認定水量は原則、直近3箇月の平均水量とする。
 - (2) 認定水量とする場合は、使用者等に認定の方法及び給水設備の管理等について説明すること。
 - (3) 雪解け等により検針業務が可能となった場合は、正規のメーター指針から精算処理を行い、その結果、認定水量を上回る使用があった場合には、追加請求し、反対に認定水量よりも下回る使用の場合には、検針業務を再開した最初の月の料金から差し引いて請求する。差し引き残がある場合は、翌月以降も同様の処理とする。

(通知書類の作成及び発送)

第61条 受注者は、毎月、調定の確定後、発注者の承認を得て納入通知書を作成し、郵送等により確実に使用者等へ届けなければならない。

- 2 受注者は、毎年4月に下水道使用者及び農業集落排水使用者のうち人数割使用者へ1年間の各月の使用料、振替日のお知らせを作成し郵送等により届けなければならない。また、新規又は変更があった人数割使用者へはその都度お知らせを作成し郵送等により届けなければならない。
- 3 支払い方法が口座振替又は自動払込となっている場合は、第65条第2項の取扱いによるものとする。

(更正業務)

第62条 漏水減免又は誤検針等により、前月以前の水道料金等に更正が生じた場合は、調定を更正する。

- 2 調定の更正については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 誤検針又は誤入力等により生じた更正は、更正処理票を作成し、発注者の承認後、更正を行う。
 - (2) 漏水減免等による更正は、鹿角市水道事業給水条例施行規程（平成10年鹿角市水道管理規程第1号）及び鹿角市公共下水道条例施行規程（令和2年鹿角市企業管理規程第4号）に従い認定を行い、発注者の承認後、更正処理票を作成し更正を行う。
 - (3) 更正業務により水道料金等に変更が生じた場合は、更正後の水道料金等を使用者等に通知するとともに、発注者に対しても併せて報告する。
- 3 受注者は、料金システム等により更正前と更正後、更正額を集計し、毎月、月末に発注者に報告する。

(その他付帯業務)

第63条 受注者は、第58条から前条までの業務のほか、調定更正業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第7章 収納業務

(収納業務の定義)

第64条 収納業務とは、調定された水道料金等及び発注者が発行した納入通知書に係る収入金の収納及び水道料金等の消込業務をいう。

(収納業務)

第65条 窓口における収納は、第2章 窓口業務による。

- 2 口座振替及び自動払込による収納については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 鹿角市水道事業預金口座振替に関する契約書、水道料金、下水道使用料及び農業集落排水使用料の自動払込みの取扱いに関する覚書、及びその他関係契約に基づき処理をする。

- (2) 預金不足による口座振替不能分については、使用者等に水道料金等口座振替不能通知書を送付し、翌月の振替日に再振替を行うため、預金残高の確認を依頼する。
- (3) 預金不足以外による口座振替不能分については、その原因を調査し処理を行う。
- 3 現金書留については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 現金書留で送金されたときは、第2章 窓口業務に準じて処理し、領収書を使用者へ送付する。
 - (2) 送金された金額に不足がある場合は、内金処理として使用者へ不足分を再度請求する。
 - (3) 送金された金額に余剰がある場合は、充当又は還付の準備を行い使用者へその旨を連絡する。
- 4 郵便振替による収納については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 郵便振替により送金を受けたときは、第2章 窓口業務に準じて処理する。ただし、使用者等へ領収書を送付する必要はないものとする。
 - (2) 送金された金額に不足がある場合は、内金処理として使用者へ不足分を再度請求する。
 - (3) 送金された金額に余剰がある場合は、充当又は還付の準備を行い使用者へその旨を連絡する。
- 5 やむを得ない事情により集金による収納を行う場合は、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 受注者は、集金に必要な次に掲げる帳票及び物品等を事前に用意する。
 - ア つり銭
 - イ 領収印（発注者が承認した領収日付印）
 - ウ 第11条に定める身分証明書
 - エ 納入通知書
 - オ その他必要な物品
 - (2) 受注者は、納入通知書により使用者から水道料金等を収納後、領収書を手渡す。
 - (3) 収納した現金、納入済通知書を整理する。
 - (4) 銀行への入金 は 次条に定める口座入金処理による。
- 6 クレジット収納については、水道料金等クレジットカード継続払い収納業務委託契約書及びその他関係契約に基づき処理をする。

(口座入金処理)

第66条 口座入金処理については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 窓口及び集金で収納した現金及び小切手は、当日の午後5時までに納入済通知書（原符）と現金を照合後、収入金日報を作成し、水道事業口座または入出金機に入金する。
- (2) 午後5時以降に収納した現金及び小切手は、営業時間終了前に納入済通知書と現金に間違いがないことを確認後、現金及び小切手を金庫に保管し、翌営業日に前号に準じて入金処理を行う。
- (3) 当日の窓口収納及び集金での収納分については、営業時間終了前に収納日報により、発注者へ報告する。

(消込処理)

第67条 納入済通知書による消込処理については、OCR又は手入力等により処理を行う。なお、集計額が入金額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。

- 2 口座振替及び自動払込による消込処理については、出納及び収納取扱金融機関から返送される振替済データで消込処理を行い、口座振替報告書の額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。
- 3 コンビニ収納については、発注者が取得した速報データで仮収納の消込処理を行い確報データで本収納の消込処理を行う。なお、集計額が入金額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。
- 4 クレジット収納については、決済代行会社から返送される結果データで消込処理を行い、集計額が入金額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。

(集計業務)

第68条 集計業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 収入金日報、納入済通知書、口座振替依頼書及び通帳の写しを基に、収納日計表を作成する。
- (2) 通帳の入金金額と収入金日報、納入済通知書及び口座振替依頼書の金額を照合する。一致しない場合は、その原因を精査し、必ず集計額と入金額を一致させる。

- (3) 収納日計表の作成にあたっては、入金日報別に作成した水道料金等の日計集計、金融機関別に作成した口座振替分の日計集計、手数料及びその他の日計集計、通帳の写しを確認し記載金額と一致した全体の日計集計を取りまとめるものとする。
- (4) 収納日計表について、発注者からの確認の結果、不備があった場合は発注者の指示に従い訂正する。

(督促業務)

第69条 督促業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 納期限が過ぎても水道料金等及び手数料等の納入がない利用者等については、発注者の承認を得て督促状又は水道料金等口座振替不能通知書（以下「督促状等」という。）を発行する。
- (2) 督促状の納期限については、口座振替の場合は送付月の口座振替実施日とし、納入通知書払いの場合は送付日から10日以内とする。
- (3) 受注者は、水道料金等及び手数料等の督促状に対して、送付直前まで収納を確認し、当該請求月分の収納後に送付することのないように注意しなければならない。

(催告業務)

第70条 受注者は、督促状等に指定した納期までに納入のない利用者等に対し、水道料金等催告書（以下「催告書」という。）を作成し、送付するものとする。

(調査業務)

第71条 納入通知書、督促状等及び催告書等を郵送した際に返戻された場合は、正確な送付先を調査し、確実に利用者等に届けるものとする。ただし、調査の結果、無届転居又は無届退去と判断された場合は、精算処理を行う。

(時間外対応)

第72条 水道料金等の収納は、原則営業時間内とする。ただし、急を要する場合又はやむを得ない事情で収納等が発生したときは、営業時間外において対応できるものとする。

(充当還付業務)

第73条 過誤納金等により水道料金等を調定金額を超えて収納した場合は、充当又は還付処理をする。

- 2 前項における還付処理は、発注者が口座振込により行う。
- 3 充当処理業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 重複納入、誤検針及び漏水減免等により過誤納付金が発生した場合は、過誤納付金が発生した原因等が記入された充当・還付処理票を作成し、発注者の承認を得て処理する。
 - (2) 充当対象者に過誤納付金の金額、理由等を明記した通知を送付する。
 - (3) 充当対象者に充当の通知後、料金システムでの充当処理を行う。
- 4 還付処理業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 重複納入、誤検針及び漏水減免等により過誤納付金が発生した場合は、過誤納付金が発生した原因等が記入された充当・還付処理票を作成し、発注者の承認を得て処理する。
 - (2) 還付対象者に過誤納付金の金額、理由等を明記した通知を送付する。なお、還付先口座の確認も併せて行う。
 - (3) 受注者は、還付口座を確認した後、発注者へ還付口座の報告を行う。
 - (4) 発注者は、報告を受けた後、還付口座へ振込を行う。
 - (5) 受注者は、発注者から振込完了の連絡を受けた後に料金システムへの登録を行う。

(その他付帯業務)

第74条 受注者は、第64条から前条までの業務のほか、収納業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第8章 滞納整理、水道給水停止業務

(滞納整理・水道給水停止業務の定義)

第75条 滞納整理とは、期限内に納入のない使用者等の元に訪問等を行い、水道料金等及び手数料等の請求、収納を行うことをいう。

2 水道給水停止業務とは、長期間にわたり水道料金の未納が生じた場合に、当該使用者等に対して水道の給水停止を実施する業務をいう。

(滞納整理又は水道給水停止の準備)

第76条 受注者は、滞納整理又は水道給水停止業務を行う前に、次の各号に掲げる帳票及び物品等を用意しなければならない。

- (1) つり銭
- (2) 領収印（発注者が承認した領収日付印）
- (3) 第11条に定める身分証明書
- (4) 未納一覧表（以下「名簿」という。）
- (5) 納入通知書
- (6) 開閉栓器具、地図等
- (7) 給水停止執行通知書
- (8) その他滞納整理、水道給水停止業務に必要なもの

(滞納整理業務)

第77条 訪問集金については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 名簿に記載されている住所、氏名、使用者番号等を照合及び確認し、水道料金等の徴収に訪問した旨を伝える。
 - (2) 名簿に表示されている水道料金等の金額全額を使用者等に請求し、支払いの了解が得られた後、領収書を作成し、領収日付印を押印して現金と引き替えに使用者等に手渡す。滞納分の一部納付の場合は、残額をいつ支払うかの確認を併せて行う。また、訪問時に支払いが困難な場合については、支払日の約束をする。
 - (3) 不在等の理由により訪問時に収納できなかった場合は、訪問した旨が分かるように連絡票を作成し、投函する等確実に使用者等に届く方法により処理する。
 - (4) 無届での転出、転居等を発見したときは、精算の手続きをするとともに、転居日、転居先等を調査する。
 - (5) 訪問後の処理については、次のとおりとする。
 - ア 訪問後、日報に訪問先、訪問月日、訪問時の内容、収納件数及び収納金額等を整理する。
 - イ 収納した現金及び納入済通知書の金額等を確認する。
 - ウ 水道事業口座への入金については第66条に則る。
 - (6) 受注者において解決できない問題が生じたときは、発注者へ報告し、発注者の指示により滞納整理にあたる。
- 2 水道給水停止業務については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 水道料金等について、督促状等を送付しても期限内に納入のない使用者等を対象に給水停止予告通知書を作成する。
 - (2) 受注者は、給水停止予告通知書の送付について、発送の直前まで収納状況を確認し、納入済の使用者等へ発送することのないようにしなければならない。
 - (3) 給水停止予告通知書発送後に使用者等から水道料金等の納付について連絡及び相談があった場合は、納入方法、納入日を確認し給水停止の執行を保留する。ただし、連絡及び相談した内容等が不履行となった場合は、給水停止の執行を行う。
 - (4) 受注者は、給水停止予定者名簿について、発注者から指示がある場合を除き、連絡等がなかった使用者等のうち期限内に滞納分全額の支払いがない使用者等を対象に作成する。
- 3 受注者から給水停止予定者名簿が提出された場合、名簿対象者を承認した後、発注者が給水停止執行通知書を交付する。
- 4 給水停止執行に伴う閉栓作業については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
- (1) 給水を停止する日は、給水停止予告通知書の納入期限以降とする。
 - (2) 給水停止のための閉栓作業は、乙止水栓等の閉栓で行う。

- (3) 給水停止の中止は原則、閉栓作業に訪問した際に、滞納金額全額を支払った場合のみとする。ただし、使用者等が、滞納金額の一部支払い及び支払誓約をしたものについては、給水停止を保留することができる。この場合、使用者等から分納誓約書を提出させるものとする。
- (4) 給水停止を執行した場合は、使用者等に給水停止執行通知書を交付しなければならない。
- 5 給水停止の解除については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。
 - (1) 給水停止の解除は、原則滞納金額全額の支払いがあったときとする。
 - (2) 使用者等が滞納金額の一部支払い（原則2分の1以上）及び分納誓約書の提出をしたときは、給水停止を一時的に解除することができる。
 - (3) 止水栓の開栓にあたっては、水道メーターの静止を確認する。
 - (4) 給水停止の解除は、営業日で対応し、土日祝日及び年末年始は対応しないものとする。
 - (5) 給水停止当日の解除は、やむを得ない事情がない限り午後3時までとする。
- 6 受注者は、給水停止又は解除の作業を行った場合、発注者へ報告書を提出しなければならない。

(誓約書の期日管理)

第78条 受注者は、誓約書の支払期日を管理し、不履行者については発注者に報告する。

2 発注者は、前項により受注者から報告を受けた場合、給水停止執行通知書を交付する。

(債権内訳の作成)

第79条 債権内訳の作成を要する場合については、次の各号に掲げる例による。

- (1) 受注者は、裁判所から債権届出の催告書等が届いた場合、該当する使用者等について交付要求通知書等の債権内訳を作成し、発注者へ提出する。
- (2) 受注者は、発注者が使用者等の預貯金等の差押を実施する場合、債権差押調書の債権内訳を作成し、発注者へ提出する。
- (3) 受注者は、発注者が少額訴訟を実施する場合、対象者の申立書類を作成し、発注者へ提出する。

(滞納者の資料作成)

第80条 滞納者の資料作成については、次の各号に掲げる手順で行うものとする。

- (1) 長期未納者については、個別の整理票を作成し滞納額、支払状況及び誓約書の履行状況等を常に確認する。
- (2) 発注者が指示するときは、発注者が指示する内容で滞納者の一覧を作成し、提出する。
- (3) 受注者は、年度末に水道料金等の不納欠損調書を作成し、発注者に提出する。

(その他付帯業務)

第81条 受注者は、第75条から前条までの業務のほか、滞納整理及び水道給水停止業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第9章 電子計算処理業務

(電子計算処理業務の定義)

第82条 電子計算処理業務とは、事務処理の迅速な対応と情報の確かな把握を図るため、コンピューター機器の運用管理、ネットワーク管理、料金システムの運用保守管理、データの保守管理、データの入力処理（照会、発行処理、異動処理等）及び水道料金等の算定、納入通知書、調定資料等の各種資料の出力を行う業務をいう。

(業務の執行場所)

第83条 受注者は、納入通知書等の例月一括印刷処理等を含む電子計算処理業務について、鹿角市役所上下水道課内に設ける受注者の執務スペース内で行うものとする。

2 データを格納するサーバー類は、原則として受注者の執務スペース内に設置し、施錠されたラック内にマウントしなければならない。

- 3 前項の規定にかかわらず、クラウドサーバー等を利用し庁舎外でデータを保管する場合は、セキュリティ対策を万全に施すものとし、事前に発注者と協議しなければならない。

(電子計算処理の機器等)

第84条 機器の性能については、発注者が所有し、第3期に受託している者が管理する平成28年からの全てのデータを管理でき、安全かつ安定的に処理できるサーバー等でなければならない。なお、全てのデータには、第3期に保有していた調定データ、収納データ及び未納データを含むものとする。

- 2 第3期で保有していた平成27年度以前のデータについては、システム又は別の方法により参照できること。
- 3 執務スペース内に設置されるサーバーは、サーバーラック等に格納し施錠できること。また情報漏えい、データの棄損などを防止するため無停電電源装置及びバックアップ装置を備えなければならない。
- 4 受注者は、印刷装置について、納付書等を大量印刷する場合の高速印刷機と窓口対応用の印刷機等を適宜に備えるものとする。なお、本市ではコンビニ収納、郵便局のマル公収納及びクレジット収納を実施済であることから、これにかかる様式承認及びバーコードテストを含めた検証日程を考慮すること。
- 5 受注者は、検針機器について、代替機を含め、円滑な業務を遂行するに必要な十分な台数を準備するものとする。

(電算システム端末等)

第85条 受注者は、電算システム端末（以下「料金端末」という）及びプリンタ等について、参考業務量及び委託概要等を元に第3期の使用数量を参照し、次の各号に掲げるとおり用意するものとする。

- (1) 受注者は、執務スペースで使用する設備について、委託業務を円滑に行うために必要な台数を準備するものとする。
- (2) 受注者は、検針業務に使用する検針機器について、委託業務を円滑に行うのに必要な台数を準備するものとする。
- (3) 受注者は、バーコード消込に対応した収納装置について、必要な台数を用意するものとする。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、受注者がシステム運用に必要なと思われる機器を用意すること。

(通信回線)

第86号 受注者は、クラウド運用又は庁舎外にバックアップサーバー等を設置する場合の接続回線について、LGWAN若しくはLGWANと同等以上にセキュリティが厳格に保護されているセキュアな回線を使用し行わなければならない。

- 2 クラウド運用する場合は、電算システムを最適に稼働できる通信速度及び帯域を確保すること。

(料金端末の使用場所)

第87条 料金端末の使用場所は、鹿角市役所上下水道課内に設ける受注者の執務スペース内とする。

- 2 受注者は、市の機構改革や組織再編により使用場所が変更となった場合について、対応しなければならない。

(電算システムの運用)

第88条 電算システムの運用について、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 稼働時間は、原則として受注者の営業時間内とする。ただし、データバックアップ等のスケジュール運転、システムのメンテナンス及びハードウェアの保守作業等を行う場合は、受注者の判断により適宜運用すること。
- (2) 受注者は、システムについて、常に通常運用ができるようサポートするものとする。また、緊急を要する場合には、通年で、サポートできる体制を整えなければならない。

(電算システム等の機能に関する共通事項)

第89条 電算システムは、検針情報、調定情報、収納情報及び滞納情報等を一元的に管理できるものとし、水道事業と下水道事業のそれぞれの業務特性及び法令等に配慮し、両者の特性を十分に勘案したものでなければならない。

- 2 電算システムについては、次に掲げる事項が対応可能であるものとする。

- (1) 上下水道に対応していること。
- (2) セキュリティを考慮し、電算システムのアプリケーション及びデータはサーバーで集中管理させ、料金端末にはデータを常駐させないこと。
- (3) 料金端末は、インターネットの閲覧やメールの送受信を含むインターネット接続ができない仕様とすること。なお、業務上インターネット接続が必要な場合は、別のパソコンを用意し、当該パソコンは料金端末とLAN構築をしないこと。
- (4) 電算システムを円滑に運営するため、最良なOS及びデータベースで動作すること。
- (5) 電算システムについて、発注者の指定する職員及び業務従事者ごとに使用制限を付加することができること。
- (6) 変更履歴について、処理内容、処理日及び処理者等を料金端末上で確認することができること。
- (7) 操作画面は、GUI（グラフィカル・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簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作を習得することが可能なものであること。
- (8) 料金端末には検索履歴を残しておくことができ、再度検索画面に入力することなく、履歴を使用してすぐに同じ情報が閲覧できること。
- (9) 法令の改正、料金等の改正、制度の新設及び見直し等に伴うシステムの拡張、改造等は無償で対応し、拡張性、柔軟性を考慮したシステム構築に努めること。また、準備期間における発注者からのシステム改造の要求にも対応し、その改造に伴う経費についても受注者負担とすること。
- (10) マッピングシステム等の発注者が運用するシステムに対して、指定されたフォーマットでデータを渡すことができること。また、これにかかる経費は無償とすること。

（受付業務に関する料金システムの仕様等）

第90条 開栓処理等に対する料金システムの仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受注者は、新設の水栓番号の登録について、発注者の指示する付番表に従い行うものとする。
 - (2) 電話等での開栓又は再開栓依頼に対して、画面を見ながら受け付けることが容易にでき、かつ開栓処理票等が印刷できること。
 - (3) 再開栓処理に必要な水栓情報について、旧使用者から新使用者に引き継ぐことができること。
 - (4) 開栓、再開栓及び閉栓等の予約管理ができ、照会画面で受付履歴を時系列で確認できること。
 - (5) 使用者情報等が、検索結果からスムーズに展開できること。
 - (6) 開栓件数等の集計リスト出力ができること。
 - (7) 開栓手数料について、開栓手数料納付書として発行できること。
 - (8) 開栓手数料について、初回の水道料金等の請求時の納付書と合わせて発行可能なこと。この場合、口座振替にも対応していること。
- 2 閉栓処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 閉栓理由、閉栓方法（乙止水栓、丙止水栓等）、納付区分、転居先等の情報が入力できること。
 - (2) 電話等での閉栓依頼に対して、画面を見ながら受け付けることが容易にでき、かつ閉栓精算処理票が印刷できること。
 - (3) 閉栓作業等の予約管理ができ、照会画面において開栓予約も含めた受付履歴の受付状況を時系列で一覧して確認できること。
 - (4) 閉栓及び再開栓等の予約管理ができ、照会画面で受付履歴を時系列で確認できること。
 - (5) 使用者情報等が、検索結果からスムーズに展開できること。
 - (6) 閉栓件数等の集計リスト出力ができること。
 - (7) 閉栓手数料について、閉栓手数料納付書として発行できること。
 - (8) 閉栓手数料について、最後の水道料金等の請求時の納付書と合わせて発行可能なこと。この場合、口座振替にも対応していること。
- 3 検索及び照会処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 複数検索条件（AND、ORの複合検索）の指定で絞り込みができること。
 - (2) 調定情報について、平成28年度からのデータが確認できること。
 - (3) 収納情報について、平成28年度からのデータが確認できること。
 - (4) 過誤納金について、過誤納対象調定の抽出、還付充当処理後の還付情報及び充当情報の詳細を確認できること。
 - (5) 検索した履歴を記録し、一度検索したデータを再度照会する際は、検索履歴から検索ができ、速やかに

情報照会ができること。また、検索履歴について、使用する料金端末ごとの履歴並びに全ての料金端末の検索履歴を共有した履歴の2つのモードで切替ができること。

- (6) 使用者別に自由なメモの記録ができること。
 - (7) 水栓ごとに水栓の修理情報等が記録できる自由なメモ記録ができること。
 - (8) 同一水栓施設で使用者ごとの履歴が世代別に管理でき、水栓番号を指定することにより一覧表示し、世代の履歴が容易に確認できること。
- 4 異動処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 使用開始情報、使用中止情報、使用者・水栓情報の変更等について、登録できること。
 - (2) 異動処理画面への展開又は実行について、ログイン時の業務権限により可能であること。
 - (3) 異動前の全ての項目を記録し、履歴情報から照会画面で確認できること。
 - (4) 全ての項目について修正ができ、修正した履歴（日時、ログインユーザー名）及び修正前のデータを自動保存し、万一の誤操作に対しても元のデータに戻すことができること。
- 5 納入通知書等再発行処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 各種納付書、通知書等が出力でき、発行日の履歴管理ができること。
 - (2) 発行件数等のリスト出力ができること。
 - (3) 内金支払い時の一部納付に対応した納付書が発行できること。
 - (4) 分割支払誓約書に対応し、支払計画に沿った分割納付書が発行できること。
 - (5) 納付書について、コンビニ収納及び郵便局のマル公納付書に対応していること。
- 6 前5項のほか、次の各号についても料金システムで対応できるものとする。
- (1) 水道料金等納入証明書の発行ができること。
 - (2) 給水証明書の発行ができること。

（検針業務に関する料金システムの仕様等）

第91条 検針処理に対する料金システムの仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 検針データを容易に作成することができ、検針機器へのデータ送信ができること。
 - (2) 検針機器から検針結果データが受信できること。
 - (3) 検針結果の一覧表及び異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。
 - (4) 検針結果データの精査ができ、料金更正が可能なこと。ただし、ログイン時の業務権限により更正が可能な者を限定できること。
 - (5) 検針票について、料金端末からも三つ折りハガキシーラー用紙又はA4白紙のコピー用紙に印刷できること。
 - (6) 検針順路を容易に追加、変更及び削除できること。
 - (7) 検針票について、使用者ごとに異なったメッセージと全ての使用者共通のメッセージを同時に印字できること。
 - (8) 冬期間において推定検針を実施し、その後検針が可能となって実指針を検針した時は、検針機器で料金精算を行うことができ、精算金額が記載された検針票が出力できること。
 - (9) 冬期精算の結果、推定期間中の調定額の累計が精算額を上回り、結果、精算月の調定額がマイナスとなるような場合は、検針票に0円と印字することができること。
 - (10) 同一施設で、複数のメーター検針により下水道使用料の減算や地下水の加算ができ、メーターごとに検針票を出力し、かつ最後の検針票で料金を印字できること。
 - (11) 毎月検針及び隔月検針、毎月調定に対応していること。
 - (12) 再検針業務において、対象の施設をまとめて1台の検針機器に送信し、再検針ができること。
 - (13) 検針途中で検針機器の故障等、何らかの事情で使用不能となった場合にも、メモリーカード等を入れ替えることにより、すぐに継続して検針ができるようにすること。
- 2 検針業務に関する計算処理に対する料金システムの仕様は、次に掲げるとおりとする。
- (1) 検針データの作成について、条例に基づき使用日数を考慮した料金算定ができるように処理し、検針機器へ送信できること。
 - (2) 検針機器で実施した検針済みデータをホスト側の上下水道料金システムへ取込む際は、検針機器で計算した料金と受信したデータからホスト側で再計算した料金を照合し、整合性を確認できる機能があること。

(調定業務に関する料金システムの仕様等)

第92条 調定処理に対する料金システムの仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 検針機器から受信した段階では仮調定とし、検針水量の変更ができること。また、調定が確定した後は本調定とし、これ以降は調定を変更した履歴の記録が残る仕様とすること。
 - (2) 手入力により調定の追加入力ができること。
 - (3) 調定の年度管理が可能であること。また、日付による調定額の遡及機能を有し、遡った日付での集計もできること。
 - (4) 大量印刷及び単票印刷に対応した納入通知書の出力ができること。
 - (5) 納入通知書を送付先単位に名寄せしたグループ印刷ができること。
 - (6) 納入通知書の発行及び再発行日を記録できること。また、本調定以前に発行した場合は、スケジュールに基づく納入通知書印刷を不要にできること。
 - (7) 水道料金及び下水道使用料の減免等の調定更正について、調定年度を問わず可能であること。なお、更正する際は、発注者に調定更正何書で承認を取ること。
 - (8) 引越精算に対応するため、同一調定月に同一水栓に対して最大2回の調定を作成できること。
 - (9) 認定水量による認定処理ができること。
 - (10) 調定を更正した場合は、更正差額、更正事由を記録でき、いつでも一覧リストが出力できること。
 - (11) 複数の子メーターを合算して、親メーターの使用水量から差引した調定計算ができること。また、地下水の加算メーターや減算メーターがある場合においても下水道使用料を自動的に調定計算できること。
 - (12) 開閉栓手数料の調定管理ができ、水道料金等と合算での納入通知書が作成できること。
 - (13) 下水道使用料及び農業集落排水使用料については令和7年3月31日以前に発生した督促手数料の調定及び収納管理ができること。
 - (14) 水道料金、下水道使用料等の債権について、調定債権ごとに時効管理を備えていること。時効管理については、督促状の発行や一部収納等により時効の更新がされる処理が行われた場合には更新事由と更新日を、新たに時効が進行する場合は完成時効日をシステムが自動的に更新する機能を有していること。
 - (15) 不納欠損した債権についてもデータを削除せず、どの債権を欠損したかがわかるように照会ができる仕様とすること。
 - (16) 未賦課による追徴、誤調定等による一部追徴などが発生した場合、遡及賦課調定をすることができること。また、遡及賦課の集計ができること。
 - (17) 前年度以前の調定が未収となっている場合において、その調定が減額されて未収金が減額される場合は、滞納繰越分の減額を集計できること。
 - (18) 調定額集計表や調定更正額集計表について、過去日付による遡り集計ができること。また、日付による遡及集計機能を有していること。
 - (19) 冬期精算の結果、精算月の調定額がマイナスとなる場合は、自動的に0円調定とし、それ以降の使用月においても調定額に残額を自動充当できること。また、自動充当させないこともできること。
- 2 調定業務に関する計算処理については、次の各号に掲げる処理を行うものとする。

- (1) 調定については、市の業務スケジュールに基づき処理すること。
- (2) 納入通知書の発行及び圧着加工については、スケジュールに基づき処理すること。
- (3) 金融機関への口座振替データ作成処理については、スケジュールに基づき処理すること。

(収納業務に関する料金システムの仕様等)

第93条 収納消込処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 調定に対して、収納消込処理ができること。
- (2) 分割納付書の収納もでき、収納照会の際に、何回目の収納であるかわかるように記録すること。
- (3) コンビニ収納及び郵便局のマル公収納に対応していること。なお、コンビニ収納の速報、確報データを受信した場合は、それぞれ仮収納、本収納で区分し入金処理ができること。
- (4) バーコードでの消込処理が可能なこと。
- (5) 口座振替データでの消込処理が可能なこと。
- (6) 手動での消込処理が可能なこと。
- (7) 営業窓口において収納した場合でも、仮収納として入金処理ができること。
- (8) 簿外管理債権の収納ができること。
- (9) 未納額の集計をする場合は、過去日付時点での集計ができ、日付による遡及集計機能を有していること。

と。

- (10) アンサーデータポートに対応していること。
 - (11) クレジット収納に対応していること。
 - (12) 消費税のインボイス制度に対応できる仕様であること。
- 2 前項第3号において、受信に係る回線費用及び端末については発注者負担とする。
 - 3 過誤納金処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 還付及び充当の処理が可能であり還付及び充当処理票及び一覧表等の出力ができること。
 - (2) 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。
 - (3) 還付発生件数と金額並びに処理済件数と金額の管理が年度ごとにできること。なお、処理済件数と金額については、充当処理と使用者への還付の内訳が確認できること。
 - (4) 過誤納金の一覧表が作成できること。
 - (5) 還付充当更正何書が発行できること。
 - 4 口座処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) アンサーデータポートに対応可能であること。
 - (2) 当月調定及び再振替の合計3調定分のデータが作成できること。
 - (3) フラッシュメモリ等の記憶媒体で口座振替のデータ受け渡しができること。
 - (4) 金融機関へ提出する口座振替依頼、口座振替済、口座振替不能及び口座再振替の各通知書の出力ができること。
 - (5) 口座振替依頼、口座振替済、口座振替不能及び口座再振替の処理件数、処理金額（税込・税抜）等のリスト、銀行ごとの集計表が出力できること。
 - (6) 口座振替分の領収書の発行及び発行履歴管理ができること。
 - 5 分納納付処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 支払計画に沿って、分割納付の納入通知書を作成できること。
 - (2) 分割納付誓約書を作成できること。この際、支払回数や支払金額に応じた支払計画書が作成でき、この支払計画に沿って誓約書が作成されること。
 - (3) 支払計画書に沿った支払いの履行及び不履行の管理ができること。
 - (4) 分納誓約者の一覧表の出力ができること。
 - 6 収納業務に関する計算処理については、次の各号に掲げる処理を行うものとする。
 - (1) コンビニエンスストア収納データについては、毎営業日処理すること。
 - (2) 営業窓口収納の上下水道料金システムへの仮消込処理は毎営業日処理すること。
 - (3) 入金日計・収納状況集計処理は、毎営業日処理し、発注者の承認を得ること。

（滞納整理業務に関する料金システムの仕様等）

第94条 督促及び催告処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 督促状及び催告書の出力ができること。
 - (2) 督促状及び催告書の発行日管理ができ、画面上で確認できること。
 - (3) それぞれの発行一覧表が作成できること。
- 2 給水停止処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 給水停止予告について、給水停止予告書の発行日管理ができること。
 - (2) 給水停止処分について、給水停止執行通知書の発行日管理ができること。
 - 3 滞納管理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 調定年度、科目ごとに未納者の一覧表の照会、出力ができること。また、集計に際して、過去日付による遡及集計機能を有すること。
 - (2) 滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録及び照会できること。
 - (3) 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。
 - 4 不納欠損処理に対する料金システムの仕様は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 不納欠損処理ができること。その際、水道料金のみ又は下水道使用料のみの不納欠損がそれぞれ個別にできること。
 - (2) 欠損予定リストが出力できること。

（検針機器による各種システムの仕様等）

第95条 検針機器のシステムの仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 未検針分のデータのチェックを行えること。
- (2) 検針漏れの有無が判断できること。
- (3) 前回又は前年同時期等との比較による水量チェックが容易にできること。
- (4) お客様氏名、お客様番号、水栓番号及びメーター番号等で容易に検索ができること。
- (5) 親子メーターの計算に対応していること。
- (6) 検針不能の場合について、その理由を検針票に印刷できること。
- (7) 検針票について、今回の請求料金並びに前回及び前々回の口座引き落としのお知らせを記載し、同時に出力できること。
- (8) 使用を中止している水栓についても、検針が可能であること。
- (9) 検針機器からメーターの大まかな設置場所が確認できること。
- (10) 指針入力値の異常データや操作ミスの際には、検針機器で警告音等が発せられる仕様であること。
- (11) 原則として、検針機器における検針員への注意事項は、ポップアップ等により画面表示できること。
- (12) 未検針一覧、検針票再印刷について、検針機器で容易にできること。
- (13) 検針機器で推定検針明けの精算処理を行うことができること。
- (14) 下水道の控除メーター又は地下水の加算メーターと水道メーターの併用施設においても、検針ができること。

2 検針機器のセキュリティについての仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 検針機器の紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合には自主ロックされる等の対策が講じられていること。
- (2) 検針機器内のデータについて、全て暗号化されていること。

(メーター管理システムに関する事項)

第96条 メーター管理システムの仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 上下水道料金システムで水道メーター及び下水道メーターの管理ができること。
- (2) 交換履歴の管理が1回以上できること。
- (3) 検定期限満了水道メーター、メーター一覧リストの出力ができること。
- (4) 検定期限満了のメーターデータをエクセル出力し、交換業者との電子データでのやり取りができること。
- (5) 口径別等による設置済みメーターの管理が出来ること。
- (6) メーター管理に関して、計量法に基づく秋田県提出様式の統計処理ができること。
- (7) メーターの新規登録、交換登録処理等について、随時処理すること。

(統計業務等に関する事項)

第97条 統計業務等に関する事項についての仕様等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 各種統計資料を出力できることとし、発注者から統計資料を求められた場合は、遅滞なく提供すること。
- (2) 定例的に必要な統計資料について、システムの処理メニューに追加すること。
- (3) 統計データについて、CSV形式で出力でき、かつデータの二次加工が可能であること。
- (4) 調定額、収納額及び未納額について、過去日付による遡及集計機能を有していること。

(帳票の様式)

第98条 各種帳票の様式について、原則第3期のシステムで使用している帳票等と同一の様式とする。ただし、協議により発注者から承認を得た場合は、この限りでない。

(その他の機能等に関する事項)

第99条 受注者は、第82条から前条に定める電算システム等に関する機能及び対応のほか、次の各号に定めるシステム対応を行うものとする。

- (1) 料金改定時の料金計算マスターの変更について、発注者の指示を得て受注者の責任により行うこと。
- (2) データを適宜バックアップでき、障害発生時には速やかに対応し通常業務を運用可能とすること。
- (3) 銀行等の合併等による使用者の口座情報の変更について、金融機関からの変更用データに基づき更新が

できること。

(電算システムの準備等に関する事項)

第100条 受注者は、業務委託に係る設備及び電算システムを用意し、運用管理の準備、運用要員の確保、研修等を行い、円滑な業務委託の実施に向けて遺漏のないよう努めなければならない。

2 受注者は、電算システムの移行及び準備にあたっては、次の各号に掲げる事項に従うものとする。

(1) 電算システムを移行する場合は、十分な試験処理を行い、第3期のシステムと整合していることを確認し、その検証結果を報告書としてまとめ、業務開始前までに発注者に提出し、承認を得ること。

(2) システム移行後に、システムに欠陥が判明した場合は、遅滞なく速やかに対応すること。また、当該仕様に達していないと認められた場合には、一定期間を猶予し、猶予期間内においても当水準に達することができなかつた場合には、本委託契約を解除できるものとする。なお、契約解除に伴い発生する費用及び損害は、受注者が負担するものとする。

(3) データ移行、システム移行に関する一切の費用と準備に係る一切の費用は、受注者の負担とする。

(4) 新システム稼働前に、上下水道課の担当職員に対して十分な操作研修会を実施すること。

(5) 新システム稼働1箇月前には全ての移行作業が完了し、並行稼働の状態であること。

(6) 電算システムの保守管理についても、業務に影響を与えないように受注者又は受注者が再委託した事業者が行う等万全を期すこと。

(7) 契約終了後の物件撤去に要する費用は、受注者の負担とする。

3 受注者は、業務開始までの間、プロジェクト管理を行う管理責任者を置き、稼働までの日程表、作業表、問題点の抽出及び電算システム処理フロー図の作成を行い、発注者に提出しなければならない。

4 受注者は、業務開始までの間、発注者からの要請により随時進捗状況を報告するものとする。

5 当該仕様に定めのない事項については、発注者と受注者で協議し、協力して業務開始までに対応できるようにするものとする。なお、協議結果については、覚書を交わす等、双方で記録を残すものとする。

第10章 下水道受益者負担金等事務に係る補助業務

(下水道受益者負担金等事務に係る補助業務の定義)

第101条 下水道受益者負担金等事務に係る補助業務とは、下水道受益者負担金及び農業集落排水受益者分担金に係る消込業務をいう。

(消込業務)

第102条 当該補助業務については第67条に定める消込処理の例によるものとする。

(その他付帯業務)

第103条 受注者は、第101条及び前条の業務のほか、下水道受益者負担金等事務に係る補助業務に関連する業務を併せ行うものとする。

第11章 事務引継ぎ業務

(準備及び業務引継期間)

第104条 受注者は、準備及び業務引継期間内に発注者及び第3期に受託している者から委託業務に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。

2 準備及び業務引継期間内における、受注者及び業務従事者の事務引継ぎ等業務習熟にかかる経費については、受注者の負担とする。

(契約期間満了等による事務引継等)

第105条 受注者は、委託業務の期間が満了した場合又は契約が解除された場合は、発注者及び発注者の指定す

る者若しくは次期受注者に対し、発注者の指定する日から委託期間満了日までの間に、また、委託業務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、支障なく円滑に業務ができるよう、委託業務に関する一切の事務並びに発注者から貸与を受けた各種備品、機器類及び業務遂行に使用した各種データ並びに帳票類等を必要資料の提出及び技術指導により、次期受注者に正確に引き継がなければならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、契約期間の満了後において契約の更新がなされた場合は、必要事項のみ発注者へ引継ぐこと。
- 3 事務引継ぎにかかる経費については、受注者の負担とする。ただし、次期受注者に帰属する費用は含まないものとする。
- 4 受注者は、原則として次期受注者決定日から契約期間終了時までの業務引継期間において次期受注者に対して、全電子データ及び関連図書等を無償にて引継ぎ、各業務の遂行に支障がないようにすること。

第12章 その他付随業務

(日報・月報等の報告書提出)

第106条 受注者は、日報、月報等の報告書を発注者へ提出しなければならない。

(報告会議等の実施)

第107条 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者の報告会議を開催するものとする。

- 2 発注者は、必要と認めるときは、前項の報告会議とは別に受注者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

(電子データ及び関連文書の保存)

第108条 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。

(検針票裏面広告掲載)

第109条 受注者は、発注者が各年度に指定する1種類の広告原稿を1年間、検針票の裏面に掲載するものとする。

(その他付帯業務)

第110条 受注者は、前4条及び第2章から第11章までの業務のほか、料金徴収業務委託全体に関係する必要な業務を併せ行うものとする。

第13章 参考業務量及び委託概要等

(業務内容一覧)

第111条 第3条及び第2章から第11章に定める業務内容のうち、第3期に行っている業務は次の各号のとおりである。

- (1) 窓口、電話対応
- (2) 開閉栓業務(手数料収納業務を含む)
- (3) お客様からの水量調査、漏水疑調査依頼への対応
- (4) 再検針業務、お客様事情の聞き取り
- (5) 異動入力(開始、中止)下水、農集を含む
- (6) 名義、用途、口径変更、方書変更、口座情報等登録
- (7) 収納消込処理(口座データ、前受金等全般)
- (8) 調定確定事務(調定確定、更正、納付書等発行)
- (9) 還付、充当処理

- (10) 口座振替データ作成及びデータの送受信
- (11) 口座振替不能者の調査と解決への対応事務
- (12) 直接納付書、集金用納付書の発行
- (13) クレジット収納データ作成及びデータの送受信
- (14) 督促状、催告書、振替不能通知書発行
- (15) 誓約者、口頭支払約束者の履行管理
- (16) 検針業務全般（検針データ作成、配布、取込）
- (17) 検針データの確定事務
- (18) 検針票、冬期推定明け料金精算書の発行と発送
- (19) 検針員との連絡調整
- (20) 滞納整理業務、訪問督促
- (21) 滞納者管理及び交渉折衝の記録
- (22) 退去未納者のチェックと対処
- (23) 債権調書の提出
- (24) 苦情処理
- (25) 給水停止予告通知対象者の抽出、伺い、発行
- (26) 給水停止処分の執行対象者の抽出、伺い、実施
- (27) 漏水減免申請の受付、書類審査、発注者への伺い
- (28) 業務報告書の作成、業務報告会の開催及び報告会議事録の作成
- (29) 収納状況調書の作成及び報告（10日ごと）
- (30) 下水道有収水量の作成及び報告
- (31) メーター交換及び廃止に係る登録事務
- (32) 検満メーター交換に係るデータの抽出及び報告事務
- (33) 検満メーターの交換業務に係る交換業者との連絡調整
- (34) 検満メーター交換に係る交換業者とのデータの送受信事務
- (35) 不納欠損の登録処理
- (36) 誤検針発生記録簿の作成と報告
- (37) 料金後納郵便物の発送管理
- (38) 下水道受益者負担金補助業務（収納消込事務）
- (39) 農業集落排水受益者分担金補助業務（収納消込事務）
- (40) 一斉減免に関連する業務（一斉減免処理、減免集計表、報告事務）
- (41) 異動処理データの登録後の再確認事務
- (42) 印刷物の在庫確認、発注業務
- (43) 検針順路図の作成事務
- (44) 検針順路変更処理
- (45) エラーメーターの報告
- (46) 不明メーターの報告
- (47) メーター位置変更要望の受付事務と業者指示
- (48) 漏水マーク等のメーターのリセット依頼への対応

（開閉栓業務）

第112条 受注者は、開閉栓業務について、原則乙止水栓を操作して実施する。なお、乙止水栓のオフセット図は、発注者保管の給水台帳図を参照するものとする。

2 前条第2号に定める開閉栓業務について、過去3年間の業務件数の実績は次のとおりである。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
開閉栓（件）	1,412	1,319	1,319
うち3月及び4月分（件）	387	359	361
うち8月分（件）	157	113	111

（検針業務）

第113条 第111条第16号に定める検針業務は、令和9年3月までは毎月検針とし、令和9年4月から隔月検針とす

る。

- 2 前項に定める検針について、令和8年2月の閉栓施設を含む検針件数は11,414件であり、過去3年間の閉栓施設を含む年間検針件数、推定検針件数及び再検針件数の実績は、次のとおりである。なお、次のうち閉栓施設の検針は毎月1,500件～1,600件程度である。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
定例検針 (件)	138,747	139,266	139,623
うち推定検針 (件)	1,513	713	2,667
再検針 (件)	1,191	1,143	1,009

- 3 前項に定める推定検針のうち、過去3年間における事由別の件数内訳は、次のとおりである。なお、冬囲い又は建物内に隔測メーターがあり、検針が不可能な場合を建物内とし、エラーにより検針が不可能な場合をメーターエラーとし、メーター不明の場合をその他とする。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
降雪 (件)	1,163	277	2,271
建物内 (件)	17	12	15
メーターエラー (件)	326	407	364
その他 (件)	7	17	17

- 4 メーターエラーの場合について、過去3箇月の使用量平均により水道料金等を算出する。
 5 概ね12月から3月までの期間において、降雪により隔測メーターが確認できない箇所については、推定水量により認定で検針を行う。
 6 第111条第19号に定める検針員について、令和6年度末現在の雇用形態と人数は次のとおりであり、その他に受注者の社員が八幡平の水沢、後生掛地区87件の検針を行っている。

雇用形態	雇用人数
個人委託	15人

- 7 受注者は、発注者において水道使用者に緊急のお知らせがある場合は、検針員による広報配布等の付帯業務を実施するものとする。この場合、当該付帯業務は不定期に行われるものとし、年2回から4回程度を想定するものとする。
 8 前項に定める付帯業務に係る費用について、検針期間中に併せ行う配布は受注者の負担とし、検針期間外に行う配布は発注者の負担とする。

(郵便後納料金)

第114条 第111条第37号に定める受注者が発送管理する料金後納郵便物について、過去3年間の支払実績は次のとおりである。なお、令和6年10月に料金改定が行われている。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
支払額 (円)	1,677,869	1,703,798	1,943,858
前年比 (%)	98.5%	101.5%	114.1%

(通知書類の印刷物)

第115条 第111条第42号に定める受注者が管理する通知書類の印刷物は、次のとおりとし、令和6年度実績に基づく年間使用枚数は次のとおりとする。

印刷物	色/形状	説明	年間使用枚数 (令和6年実績)
納入通知書	青	三つ折りシーラーはがき用紙 (両面) ※コンビニ納付、郵便局マル公対応	26,273枚
督促状	赤	三つ折りシーラーはがき用紙 (両面) ※コンビニ納付、郵便局マル公対応	3,723枚
口座振替予定通知書 口座振替開始のお知らせ 冬期の推定明けの料金精算書 水道使用量のお知らせ クレジット払い開始のお知らせ	青	三つ折りシーラーはがき用紙 (片面)	4,450枚

催告書 口座振替不能通知書兼督促状	赤	三つ折りシーラーはがき用紙（片面）	2,000枚
検針票	ロール	検針お知らせ票	1,061巻
口座振替依頼書	A 4 3枚複写	金融機関、各支所、市民サービス窓口 に配布	1,300セット
手書き領収証	B 7 3枚複写	50組/冊 各支所、市民サービス窓口 に配布	10冊
上水道事業収入金日報	B 6 4枚複写	300組/1冊 取扱金融機関、各支所、市民サービス 窓口などの収納機関に配布	100冊
その他	A 4	給水停止予告通知書、給水停止処分通知 書などの通知書類は、受注者が任意様式 で作成	1,000枚

2 前項に定める印刷物のうち口座振替依頼書については、発注者作成分の在庫を利用するものとし、無くなり次第受注者が発注するものとする。

(収納業務)

第116条 第3条第1項第6号に定める収納業務のうち、過去3年間の水道料金等に係る年間調定件数及び調定額の実績は、次のとおりである。なお、調定確定については、検針から17日後の毎月9日頃としている。

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
上水道	調定件数（件）	119,521	118,977	118,464
	調定額（円）	532,905,335	532,510,309	532,300,652
下水道	調定件数（件）	53,249	53,942	54,237
	調定額（円）	229,725,177	246,849,919	263,959,650
農業集落排水	調定件数（件）	5,074	5,081	5,064
	調定額（円）	20,402,177	21,825,571	23,242,146

2 収納業務のうち、過去3年間の収納種類別の収納件数に係る実績は、次のとおりである。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
口座振替（件）	98,461	97,687	97,120
コンビニ収納（件）	13,803	14,022	14,338
窓口・銀行（件）	8,715	8,526	7,818
クレジット（件）	4,714	4,910	5,102
合計（件）	125,693	125,145	124,378

3 収納業務のうち、過去3年間の督促状等の発行件数に係る実績は、次のとおりである。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
督促状（件）	3,467	3,500	3,571
催告書（件）	1,413	1,204	1,201
口座振替不能通知兼督促状（件）	918	1,057	1,118

4 収納業務のうち、過去3年間の給水停止予告及び執行件数に係る実績は、次のとおりである。なお、給水停止予告については、3箇月前の水道料金等に未納債権がある人に対して行い、給水停止処分については、給水停止予告通知に記載された納付期限日まで支払いがない場合に執行している。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
給水停止予告通知（件）	887	852	846
給水停止処分（件）	24	43	36

5 収納業務のうち、過去3年間の収納率に係る実績は、次のとおりである。なお、当該収納率については、コンビニ仮収納分を含む。

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
上水道料金収納率	現年度	99.27%	99.25%	99.09%
	過年度	96.68%	96.92%	99.13%
下水道使用料収納率	現年度	99.31%	99.32%	99.31%

	過年度	98.38%	94.09%	96.14%
農業集落排水使用料収納率	現年度	99.41%	99.45%	99.34%
	過年度	100.00%	100.00%	100.00%

(収納形態)

第117条 受注者は、鹿角市で実施済みであるコンビニ収納、マル公と呼ばれる郵便局での収納及びクレジット収納に対応しなければならない。

(業務サイクル)

第118条 第3期の月ごとの主な業務サイクルについては、次のとおりである。

日にち	業務内容
1日	還付・充当伺い書、還付充当通知書発送 収納状況表報告(前月21日～前月末日分)
9日頃	調定確定、納付書発送、クレジット請求データ送信、検針員委託費支払い
10日頃	業務報告会開催、クレジット結果データ受信
11日	収納状況表報告(当月1日～当月10日分)
14日頃	督促状、催告書、口座振替不能通知書の発送
17日頃	口座振替データ送信
21日頃	ハンディターミナル配布 収納状況表報告(当月11日～当月20日分)
22日～	定例検針開始 水沢、後生掛地区の検針(約100件)
24日	口座振替日
25日	口座振替結果データ受信
月末	納付期限日

第14章 その他

(法令の遵守)

第119条 受注者は、委託業務の遂行にあたっては、業務に関する関係法令規則及び、鹿角市の条例並びに関係規程等を遵守しなければならない。

(個人情報を含むデータ又は帳票類の取り扱い)

第120条 受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)のほか、その他の関係法令を遵守しなければならない。

- 2 受注者は、個人情報を含むデータ又は帳票類を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。
- 3 受注者は、前項について汚損、亡失又は盗難等が発生したときは、速やかに発注者へ報告するとともに、必要な措置を講じなければならない。
- 4 受注者は、個人情報の流出防止対策等について管理体制を整備し、業務従事者に対し指導教育を行わなければならない。
- 5 発注者は受注者が個人情報の取扱いを怠り、発注者に損害を与えた場合は、受注者に対して損害賠償を求めることができる。

(秘密の保持)

第121条 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、委託業務の遂行に際して知り得た事項は、一切第三者へ漏らしてはならない。なお、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。
- (2) 受注者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を遂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、閲覧または貸出等を行ってはならない。

- (3) 受注者は、委託業務完了後は委託者の指定により保管を要するとされたものを除き受注者の負担のもと委託業務に係る情報及び資料を抹消、消去及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。これら抹消、消去または廃棄に際し、発注者から作業の立会いまたは作業完了を確認することができる資料の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

(履行義務)

第122条 受注者は、仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上当然必要とされるものは受注者の負担で施行しなければならない。

(補足)

第123条 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ決定するものとする。ただし、緊急を要する場合については発注者の指示するところによるものとする。