

水道料金収納等業務委託

要求水準書

令和8年6月

宮城県大崎市上下水道部

目 次

I 総 則.....	4
第1 一般事項.....	4
1 目的	
2 業務委託の範囲	
3 履行区域及び履行場所	
4 履行期間及び準備期間	
5 法令の遵守	
6 営業日及び営業時間	
7 業務従事者	
8 業務責任者の選任	
9 現金取扱者	
10 業務使用印等の届出	
11 届出の変更	
12 日報・月報・年報等の報告書の提出	
13 経費の負担等	
14 個人情報保護	
15 損害賠償責任	
16 検査	
17 業務の引継ぎ	
18 委託料の支払い	
19 再委託の禁止	
20 暴力団等の排除	
21 定めのない事項	
第2 業務従事者の厳守事項.....	8
1 服装	
2 業務従事者証の携行	
3 現場訪問時の対応	
4 その他の遵守事項	

第3	収納率等	9
1	収納率等の向上	
第4	その他	9
1	事故発生時の報告書の提出	
2	事故等の処理	
3	電子データ及び関連文書の保存	
4	業務状況報告会議の実施	
5	苦情等の対応	
II	業務委託の範囲	10
第1	業務委託の内容	10
1	受付業務	
2	給水開始・休止業務	
3	検針業務	
4	調定及び更正業務	
5	収納業務	
6	滞納整理業務	
7	附帯業務	
第2	電子計算処理システム遵守事項	17
1	システム	
2	データ	
3	セキュリティ	
III	電子計算処理システムの内容	18
第1	システムの構成	18
1	水道料金システムの機器等	
2	水道料金システム端末の機器等	
3	検針用ハンディターミナル等	
4	通信回線等	

第2 システムの機能.....	20
1 システムの全般に関する事項	
2 受付業務に関する事項	
3 調定及び更正業務に関する事項	
4 収納業務に関する事項	
5 滞納整理業務に関する事項	
6 付随する業務に関する事項	
7 その他に関する事項	
第3 その他.....	23
1 協議・協力	
2 稼働準備	
3 状況報告	
4 データ所有権の帰属	
(別紙1) 大崎市都市機能誘導区域.....	25
(別紙2) 経費の負担区分.....	26
(別紙3) 個人情報取扱特記事項.....	28
(別紙4) 基準日程.....	29
(別紙5) 基準業務量.....	30

I 総則

第1 一般事項

1 目的

本要求水準書は、大崎市上下水道部（以下「甲」という。）が委託する水道料金及び公共下水道、農業集落排水処理施設、浄化槽整備事業、地域下水処理場等に係る使用料（以下「水道料金等」という。）の収納等業務（以下「業務委託」という。）の履行に必要な事項を定めるものである。

2 業務委託の範囲

業務委託の範囲は次のとおりとし、業務委託の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、別に定める業務委託契約書及び本要求水準書（以下「水準書等」という。）に定める水準等に従い執行するものとする。

- (1) 受付業務（窓口・電話対応、郵送等）
- (2) 給水開始・休止業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定及び更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務（給水停止業務を含む。）
- (7) 電子計算処理業務（料金調定システムの構築及び電算処理業務）
- (8) その他上記に付随する業務

3 履行区域及び履行場所

- (1) 履行区域は、大崎市給水区域全域とする。
- (2) 乙は、業務を行うために、「大崎市水道お客様センター」（以下「センター」という。）を開設するものとする。
- (3) センターは、大崎市都市機能誘導区域内（別紙1参照）に設けること。
- (4) センター内に営業所を設置しても構わない。

4 履行期間及び準備期間

- (1) 業務委託の履行期間は令和9年4月1日から令和14年3月31日とする。
- (2) 業務委託の契約日から令和9年3月31日までは、業務引継及び準備期間とする。
- (3) 乙は、準備期間中に受託業務を円滑に行うことができるよう自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を負担するものとする。ただし甲が必要と

認める場合は、経費の負担に関し乙と協議するものとする。

5 法令の遵守

乙は、業務委託の履行にあたっては、関係法令・規則及び大崎市水道事業給水条例・大崎市下水道条例ならびに関係規程等（以下「条例等」という。）を遵守しなければならない。

6 営業日及び営業時間

センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、業務状況により甲乙協議のうえ変更することができる。

- (1) 営業時間は平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。また受付時間は 9 時 00 分から 17 時 00 分とする。なお、給水停止実施日においては、19 時 00 分まで料金収納及び給水停止の解除（開栓）等を行うものとする。
- (2) 土曜・日曜・祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）は休日とする。
- (3) 時間外は甲乙協議のうえ決定する。
- (4) 3～4月、その他給水開始・休止等の繁忙期において必要な業務は、休日等の対応を柔軟に実施するものとする。
- (5) 営業時間外であっても必要な業務については柔軟に対応すること。

7 業務従事者

- (1) 乙は、自らの責任において、業務委託に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し、採用するものとする。
- (2) 乙は、業務の実施にあたり、業務従事者を甲に届け出なければならない。
- (3) 甲は、乙より業務従事者証の交付申請があったときは、業務従事者証を作成し、乙に交付するものとする。

8 業務責任者の選任

- (1) 乙は、業務委託及び業務従事者を管理監督するため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、甲に届け出なければならない。
- (2) 業務責任者は、3年以上の実務経験者とし、業務委託全般について一切の管理を行わなければならない。

9 現金取扱者

乙は、業務委託に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、甲に届け出なければならない。

10 業務使用印等の届出

乙は、業務使用印鑑及び領収日付印の印影をあらかじめ甲に届け出なければならない。

11 届出の変更

乙は、次に該当する事項について、直ちに甲に届け出なければならない。

- (1) 受託期間中に乙の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収日付印、業務従事者等に変更があったとき。
- (2) 前項のほか、業務の履行上、必要があると認められるとき。

12 日報・月報・年報等の報告書の提出

乙は、日報・月報・年報等の報告書を、甲が定めた期限までに甲に提出しなければならない。

13 経費の負担等

- (1) 経費の負担は、別紙2「経費の負担区分」に従うものとする。
- (2) 業務に使用する消耗品等は、乙の負担とする。
- (3) (1)のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、甲乙協議のうえ、定めるものとする。ただし緊急を要する場合は甲の指示するところによる。
- (4) 甲は、業務委託にあたり必要と認められる物品を、乙に対し無償貸与することができる。

14 個人情報保護

- (1) 乙は、業務委託の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、大崎市個人情報保護条例等を遵守しなければならない。(別紙3「個人情報取扱特記事項」)
- (2) 乙は、電算システムに入力されている情報ならびにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧、または貸出等を行ってはならない。
- (3) 乙は、業務完了後は甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、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。

15 損害賠償責任

乙の責任に帰する理由により、甲及び第三者に損害を与えた場合、甲が行う時間外に関する費用や、その全ての責任を負わなければならない。

16 検査

- (1) 甲は必要に応じ、乙の業務に関する帳簿・書類・その他を検査する請求を行うことができる。
- (2) 乙は、前項に係る請求があった場合、速やかに関係書類等を提出しなければならない。

17 業務の引継ぎ

- (1) 受託者が交代する場合は、乙は甲の指示により乙の責任において、後任の受託者に対し、後任の受託者と交代するまでに、業務が支障なく円滑にできるよう、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) 受託完了後の撤去及び移行するデータの抽出、作成等事務引き継ぎに要する費用は、乙の負担とする。ただし、後任の受託者に帰属する費用は含まないものとする。

18 委託料の支払い

委託料の支払いは、年間委託料総額の12分の1を月額委託料とし、翌月払いとする。(千円未満の端数が生じる場合は、最終月に調整する。)

19 再委託の禁止

乙は、業務委託の全部または一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

20 暴力団等の排除

- (1) この契約の履行期間中に大崎市入札契約暴力団排除措置規則(平成25年6月1日施行。以下「排除規則」という。)の措置要件に該当すると認められたときは、契約を解除することがある。
- (2) 本市から指名停止の措置を受けている者にこの契約の全部または一部を下請負させ、若しくは受託させてはならない。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、排除規則の措置要件に該当すると認められるときは、当該下請契約等の解除を求めることがある。
- (3) この契約の履行にあたり暴力団員または暴力団関係者等(以下「暴力団員等」という。)から不当要求または妨害を受けたときは、速やかに警察への通報を行い、捜査上必要な協力を行うとともに、甲へ報告すること。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、暴力団員等から不当要求または妨害を受けたときは、同様の措置を行うよう指導すること。

なお、暴力団員等から不当要求または妨害を受け、適切に警察への通報、捜査協力及び甲への報告が行われた場合で、これにより、履行遅延等が発生すると認められるときは、必要に応じて、工程の調整または履行期限の延長等の措置を講じる。

21 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、甲乙協議する。なお、特別な理由及び緊急を要するときは、甲の指示するところとする。

第2 業務従事者の厳守事項

1 服装

業務に従事するときは、清潔清楚な服装を着用し、常に名札を着用すること。

2 業務従事者証の携行

業務に従事するときは、甲が交付した業務従事者証を常に携行しなければならない。また、水道使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。

3 現場訪問時の対応

- (1) 現地訪問は、原則としてセンターの営業時間内に行うものとし、営業時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯であること。
- (2) 現地訪問で水道使用者等の土地または建物等に立ち入るときは、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) 業務の履行にあたっては、言動に十分注意するとともに水道使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

4 その他の遵守事項

- (1) 業務の実施にあたり、水道料金等以外の金品その他のものを受領してはならない。
- (2) 業務の実施にあたり、個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 乙の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに甲へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。

第3 収納率等

1 収納率等の向上

乙は、水道料金について毎年甲が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。

第4 その他

1 事故発生時の報告書の提出

乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲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
- (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
- (5) その他必要があると認めるもの

2 事故等の処理

1に規定する事故等の処理については、甲乙協議のうえ行うものとする。ただし、乙において、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、乙の責任において必要な措置を行うものとする。

3 電子データ及び関連文書の保存

乙は、電子データ及び関連文書を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

4 業務状況報告会議の実施

- (1) 甲は、乙の業務内容及び帳簿ならびにその他の事項について、定期的に乙と報告会議を開催するものとする。
- (2) 甲は、必要と認めるときは、乙と業務に係る会議を随時開催するものとする。

5 苦情等の対応

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、必要に応じてその内容を速やかに甲に報告しなければならない。

Ⅱ 業務委託の範囲

第1 業務委託の内容

1 受付業務

受付業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 給水契約に関する業務の内容は、次のとおりとする。

① 給水開始または休止の申込は、窓口または電話等により次の事項を聴取し申込書を作成するものとする。

ア 使用者等の氏名または名称及び連絡先

イ 給水開始または休止する水栓所在地

ウ 給水開始または休止の日時

エ 料金等の請求方法または精算方法

オ その他必要とする事項

② 給水開始または休止の申込書の作成後、速やかに現地作業の指示をすること。

③ 給水開始または休止の現地作業完了の報告（開始または休止時のメーター指針等）に基づき、電算システムに登録すること。

④ 給水開始の申込の受付にあたっては、使用者に係る水道料金等の未納金について確認し、未納金がある場合は、支払いについて協議すること。

⑤ 給水休止の申込において、水道料金等の未納金がある場合は、精算方法について協議すること。

(2) 甲から給水装置の新設等、下水道使用開始等（下水道用子メーター（以下「子メーター」という。））及び臨時水栓の情報登録依頼があった場合は、電算システムへ登録すること。

(3) 甲から給水装置及び公共下水道、農業集落排水処理施設、浄化槽整備事業、地域下水処理場等（以下「下水道設備」という）に関する所有者変更届の情報登録依頼があった場合は、電算システムへ登録すること。

(4) 給水装置及び下水道設備に関する名義変更届は、窓口または電話等により次の事項を聴取し届出書を作成するものとする。

ア 変更後の氏名または名称及び連絡先

イ 変更日

ウ 変更事由（相続、名称変更等以外の事由の場合は、変更事由が確認できるものを添付させること。）

(5) 請求先等その他の変更は、窓口または電話等により必要な事項を聴取し受付するものとする。

- (6) 給水証明書及び収納証明書は、窓口にて申請者に身分証明書等の提示を求め、給水装置の使用者との関係が明確な場合のみ発行するものとする。
- (7) 口座振替の申込は、別に定める依頼書または金融機関が指定する申込用紙を受理することとし、金融機関の承認と記載内容に誤りが無いことを確認し電算システムに登録すること。
- (8) 水道料金等を収納する場合は、金額を確認し、領収書に領収印を押印し支払者に交付すること。
- (9) 納入通知書等の再発行の依頼があった場合は、事情を聴取し再発行が適当と認められるときは速やかに作成し発送すること。
- (10) 漏水調査、メーター異常等の業務に係る問合せの場合は、担当者に取り次ぐこと。
- (11) 使用者等からの問合せ等は、その内容をよく聴取し、誠意を持って原則乙において対応すること。また特殊な内容の問合せ等は、甲と協議のうえ対応すること。
- (12) その他付帯する業務については、条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

2 給水開始・休止業務

給水開始・休止業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 開始作業は、原則として水道使用者等の指定する日時に、メーターを取り付けて行う（盗水防止型メーターユニットでメーターが取り付けられているものは、防止装置を解除し通水を確認すること）。また、口径 50mm 以上は仕切弁で開栓する。ただし、開始作業に伴うメーターの有効期限切れ・不回転・凍結破裂が確認された場合は、メーターの交換作業も行う。
- (2) 休止作業は、原則として水道使用者等の指定する日時に、メーターを取り外して行う（盗水防止型メーターユニットが設置してあるメーターについては、防止装置を操作し完全止水を確認し、取り外しを省略することができる）。また、口径 50mm 以上は仕切弁で閉栓する。ただし、休止作業に伴うメーターの有効期限切れ等、取り外しを要する場合は、地域に関係なくメーターの取り外し作業も行う。
- (3) 甲からの依頼または水道使用者等から停水解除申請書を受理した場合は、停水処分の解除（開栓）作業、不回転及び凍結破裂等メーターの交換を行う。
- (4) 営業時間内に受付した当日の開始・休止については、営業時間内に対応できるものは当日の開栓・閉栓の作業を行うこと。
- (5) 緊急やむを得ない場合は、営業日以外及び営業時間外も業務を行う。
- (6) 業務に従事する者は、水道工事の実務経験がある者とする。

(7) 業務日報・月報は、甲に提出すること。

(8) 開始業務の現地処理方法

① 給水開始請求書確認

水栓番号、メーター口径・番号、有効年月、開始時指針を確認し開栓する。又、給水開始請求書に記入してあるメーターの内容と異なる場合は、現地に取り付けてあるメーターの情報を記入する。

② メーター(パイロット)の確認

パイロットが完全に止まるのを確認する。水道使用者等が在宅の場合は、蛇口から水が出るのを確認する。基本的には蛇口を開ければ水が出る状態にしなければならない。

③ メーター (パイロット) が止まらない場合

水洗トイレでない場合は蛇口等が開いているか、あるいは漏水が考えられるので、至急止水する。水洗トイレの場合、ロータンクへの給水のためメーターが回ると思われるタンク容量は8～15リットル程度であるので、それ以上回る場合は蛇口が開いているか、または漏水が考えられるので至急止水する。上記、メーター (パイロット) が止まらない場合により止水した場合は、お知らせ(「入居なされたお客様へ」)に止水した状況を記載し、玄関先等の目に付き易い場所に置いてくる。更に給水開始請求書にこの旨記載すること。

④ 開栓不可能の場合

止水栓の不良により開栓が不可能なとき、または開栓後、止水栓等に漏水が発生した場合は、その旨を給水開始請求書に記載する。

⑤ 冬期間の開栓

冬期、特に寒波到来時期は、できるだけ水道使用者等に立ち会いを求め開栓するようにする。水道使用者等が不在の場合は、水抜栓等で止めて置く等の作業を行い、その際はお知らせ(「入居なされたお客様へ」)に止水した状況を記載し、玄関先等の目に付き易い場所に置いてくる。なお、既に凍結していると思われる場合は、給水開始請求書にこの旨記載する。

⑥ メーターの取り付け

メーター取り付け作業は、メーターボックス内の汚泥等を除去し、新しいメーターパッキンを使用して、メーター本体が水平になるように取り付けること。また、取り付け後、逆取り付けしていないか、メーターソケット等からの漏水がないか確認すること。

⑦ 報告

給水開始請求書の所定の場所に、開始時メーター指針、処理方法を記載し報告すること。

(9) 休止業務の現地処理方法

① 給水休止請求書確認

水栓番号、メーター口径・番号、有効年月、休止時指針、さらにメーターが回っていないかを確認して閉栓する。水道使用者等が不在の場合でも、メーターパイロットが回る場合は、蛇口が開いているか、漏水が考えられるので、閉栓処理後、その旨を給水休止請求書に記載する。

② まだ使用している場合の休止

休止作業時、水道使用者等がまだ在宅している場合は、閉栓してよいか確認し、引き続き使用を希望された場合は、時間等を確認し閉栓作業を一時見送る。

③ 既に新しい方が入居していた場合

休止予定の物件で、現地で新たに給水申込された場合は閉栓作業は行わず、その場で、給水開始請求書に新使用者と連絡先の電話番号を記入させ、メーター指針を確認するとともに、至急センターに給水申込の連絡をするよう指導し、業務日報の特記事項欄にもその旨を記載する。

④ メーターの取り外し

メーター取り外し作業は、メーターボックス内の汚泥等を除去し、メーターを外し閉栓プラグで止める(漏水防止式止水栓が設置してあるメーターについては、防止装置を操作し完全止水を確認し、取り外しを省略することができる)。止水栓や継ぎ手等からの漏水がないか確認すること。

⑤ 休止開始が同時に発生した場合

休止と開始が同時に発生した場合は、閉栓作業は行わず、メーター指針を確認し、給水休止・開始請求書に記載のうえ、お知らせ(「入居なされたお客様へ」)を玄関先等の目に付きやすい場所に置いてくる。また、止水栓、水抜栓が開いているか確認すること。

⑥ 報告

給水休止請求書の所定の場所に、休止時メーター指針、処理方法を記載し報告すること。

3 検針業務

検針業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 検針は2ヶ月に1回、奇数月と偶数月に検針する地区を別に定めて実施する。

(2) 検針用ハンディターミナル等(以下「HT」という。)に検針データを作成後、あらかじめ定められた期間内に検針業務を完了しなければならない。また、乙は、検針業務終了後(未検針なしの状態)、速やかに検針済みデータと検針日報等を甲に提出しなければならない。

- (3) 検針日程は、奇数月・偶数月ともに毎月6日から13日とする。
- (4) 検針順は、常に開栓状況を把握し、作業効率が図られるよう作成すること。
- (5) HTへのデータ入力は、基準日に開栓中のメーターのみとし、1台につき1回あたり平均1,200件程度入力すること。
- (6) 検針作業
 - ① メーターの指針をHTに入力する。
 - ② 「使用水量のお知らせ」を郵便受け等に確実に投函する。
 - ③ 「使用水量のお知らせ」を別途郵送する場合は、確実にセンターに持ち帰ること。
- (7) 異常水量等の対応（漏水・ゼロ検針含む）は、水道使用者等または近所等で使用状況の聞き取り調査を行い、内容を日報に記載する。水道使用者等が不在の場合は、「使用水量のお知らせ」のほか「異常水量の連絡票」も投函し、緊急を要する場合は、その旨を随時センターに報告する。メーターボックス内の水溜り等、漏水と思われる場合は速やかに調査を行い、その旨を水道使用者等及びセンターに報告する。
- (8) 再検針は、毎月の定例検針日に何らかの理由により検針不能の場合、あらかじめ定められた検針期間内に再検針を行い、極力認定や未検針をなくすように努める。なお、検針を妨げる行為が認められる場合は、その解決のための対応に当たる。
- (9) 未検針は、検針期間内に再検針を行っても検針不能の場合、条例等に基づき水量を認定する。

4 調定及び更正業務

調定及び更正業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 毎月、甲が指定する日までに、検針した結果に基づき、水道料金等を計算すること。また下水道使用料の変更がある使用者より子メーターの指針の報告を受け、それに基づき下水道等使用水量変更連絡表を作成し、更正処理を行うこと。
- (2) 誤検針等により、検針した結果の修正が必要な場合は、(1)で指定する日までに更正処理を行うこと。
- (3) 毎月、甲が指定する日までに、調定に係る統計資料を提出すること。
- (4) 減免申請書を受理した場合は、別に定める規程に基づく審査及び計算を行い、計算結果は甲に報告し承認を得ること。また審査結果は、速やかに電算システムに登録し使用者等に通知すること。
- (5) 減免や重複納入により過誤納金が発生した場合は、水道料金等へ充当または還付を実施し、速やかに電算システムに登録し使用者等に通知する。

- ① 水道料金等の充当は、翌月分以降または未納月の水道料金等へ充当する。
 - ② 水道料金等の還付は、乙が使用者等に連絡して還付口座を確認し、甲へ依頼し、甲が還付を実施する。
- (6) その他付帯する業務については、条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

5 収納業務

収納業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 収納した水道料金等は、営業日ごとに取りまとめ、甲が指定する方法で指定金融機関へ入金すること。
- (2) 収納消込は、次のとおりとする。
 - ① 窓口及び集金等で使用者等から直接受領した納入済通知書は、営業日ごとに取りまとめ、収納消込を行うこと。
 - ② 金融機関が受領した納入済通知書は、甲から受領し収納消込を行うこと。
 - ③ コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）が領収した収納データは、専用端末にて受信し収納消込を行うこと。
 - ④ 地方税統一QRコードで領収した収納データを受信し収納消込を行うこと。
 - ⑤ 口座振替済データは甲が専用端末にて受信し、乙が収納消込を行うこと。
 - ⑥ 収納消込終了後、営業日ごとに収入集計表を作成し、甲へ提出すること。
- (3) 納入通知書は、別に定める日程に従い作成し、使用者等へ送付すること。また複数の納付書を取りまとめて送付を希望する使用者（以下「収納団体」という。）に対しては、対象の納入通知書を取りまとめて送付すること。
- (4) 口座振替データは乙が別紙4に定める日程に従い作成し、甲が専用端末にて各金融機関へ送信する。
- (5) 口座振替の取扱いについては伝送によるものとするが、障害によりデータ伝送できない場合は、甲と金融機関等が協議し、また甲乙協議の上対策を講ずる。
- (6) 業務に必要な納入通知書、封筒、通知等については、様式変更に対応できるよう1年度ごとに作成することとし、作成する前に様式等について甲の承認を得ること。
- (7) その他付帯する業務については、条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

6 滞納整理業務

- (1) 納入期限を経過しても未納となっている者には、督促状を作成し、送付す

ること。

- (2) 督促状を送付し、なお納入期限を経過しても未納となっている者には催告状を作成し、送付すること。
- (3) 催告状を送付し、なお納入期限を経過しても未納となっている者には給水停止処分通知書を作成し、甲の承認を得て送付すること。
- (4) 給水停止処分通知書を送付し、給水停止執行期日までに水道料金の納入または納入の約束がなかった者には、甲の承認を得て給水を停止すること。給水停止の執行は、次のとおりとする。
 - ① 現地でメーター番号及び指針を確認し、止水栓等を閉とし、停水装置を用いハンドル等を封印する。なお停水装置は甲が調達し、乙へ貸与する。
 - ② 給水停止執行通知書を使用者等に交付する。
- (5) 給水停止を執行した場合は、作業結果を営業日ごとに取りまとめ甲へ報告すること。
- (6) 給水停止を猶予する場合は、水道料金の一部を納付させ、かつ、残額について納付誓約書を提出させること。ただし、納付誓約書が不履行な場合、(4)の手続きに従い速やかに給水停止を執行すること。
- (7) 給水停止執行後、水道料金の完納または水道料金の一部を納入し、かつ、その残額について納付誓約書の提出があった場合は、停水解除申請書を提出させ、給水停止を解除する。
- (8) 給水停止執行の翌月の検針結果、不正使用が認められるときは、停水装置等を使用し、再度止水栓を閉とし、使用者等へ警告を行うこと。なお場合によってはメーターを取り外してもかまわない。
- (9) その他上記以外の給水停止については、大崎市水道事業給水停止に関する規程に従うこと。
- (10) 未収金の管理は、次のとおりとする。
 - ① 給水停止を猶予している者の水道料金は、状況に応じて柔軟な対応を行い、早期収納に努めること。
 - ② 未納となっている水道料金の一括支払いが困難な場合は、納付誓約書を作成し分割による収納を認めること。
 - ③ 納付誓約書を作成した使用者に対しては、誓約書に沿った納入を促すとともに、定期的に収納状況を確認し遅延の防止に努めること。
 - ④ 納付誓約書ならびに交渉履歴の情報は、整理及び分類し、保管しておくこと。
- (11) 宛所不明等の理由により納入通知書等が不着だった場合は、使用者等に確認を行い可能な限り再送付すること。また現地調査等のうえ、無断退去等と認められる場合は、休止扱いとして処理すること。

- (12) 常に交渉履歴の情報は、電算システムに登録しておくこと。
- (13) 法的手段が必要と判断される債権については、経緯を記した書類を添付して甲に報告すること。
- (14) 水道料金等の時効等、債権の放棄に関する資料の提出を甲から求められた場合は、資料を作成し提出すること。
- (15) 甲から債権の放棄に関するデータを受領した場合は、電算システムに登録し、処理結果を甲へ報告すること。
- (16) その他付帯する業務については、条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

7 附帯業務

- (1) メーター不良等によりメーター交換を行った場合は、電算システムへ登録すること。
- (2) メーター定期交換は、次のとおりとする。
 - ① 甲の指示により交換対象リストと交換票を作成し、担当者へ提出する。
 - ② 交換実施後、担当者から交換票を受領し電算システムへ登録し、甲へ報告すること。
- (4) 災害等緊急時の対応は、甲乙協議により決定する。
- (5) その他当該業務委託に関連する業務で、本要求水準書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ対応する。

第2 電子計算処理システム遵守事項

1 システム

使用する端末の設置場所は、甲が指定する場所とする。また、データバックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにしておくこと。システムの構築等に関しては、『Ⅲ 電子計算処理システムの内容』に従うこと。

2 データ

- (1) 現行システムのデータを新システムに移行する場合は、漏れなく移行しシステム移行後に水道使用者等に支障が発生しないようにすること。また、移行時は甲乙十分な協議を行い、システムを移行すること。
- (2) 現行システムにおいてJIS・標準外文字（拡張漢字，拡張非漢字及び外字）を利用しており、外字作成等の対応に努めること。

3 セキュリティ

- (1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をすること。
- (2) 情報セキュリティ実施マニュアルを作成すること。また実施マニュアルを遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと。
- (3) ネットワーク内の通信データは全て暗号化しセキュリティを確保すること。

Ⅲ 電子計算処理システムの内容

第1 システムの構成

1 水道料金システムの機器等

水道料金システム（以下「システム」という。）は、原則として情報セキュリティ対策（24時間365日監視体制）及び災害対策を講じたデータセンター等に設置し、機器の構成は次のとおりとする。

- (1) 甲の所有するデータ（現有の調定データ及び未納データ等）を管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの（サーバ等）とする。
- (2) 原則としてハードディスクの二重化を行うこと。
- (3) 障害発生時に早期に切替えて稼働できるバックアップサーバ等を用意すること。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を用意すること。
- (7) テスト機及び代替機を常時設置すること。
- (8) ウイルス対策や侵入者対策を施すこと。

2 水道料金システム端末の機器等

水道料金システム端末（以下「システム端末」という。）の設置場所及び構成は、次のとおりとする。

- (1) センターに設置するシステム端末・プリンタの台数は、乙が円滑な業務を行うのに必要な台数とする。
- (2) センターのほかに、上下水道部にシステム端末4台・レーザプリンタ2台（うち1台ずつ給水装置等関連業務で使用）

3 検針用ハンディターミナル等

検針用ハンディターミナル等の設置場所及び構成は、次のとおりとする。

- (1) 検針用ハンディターミナル等の台数は、乙が円滑な業務を行うのに必要な台数とする。
- (2) 検針用ハンディターミナル等は、次の事項に対応するものとする。
- ① 未検針分のデータのチェックが行えること。また検針もれの有無が判断できること。
 - ② 水量チェック（前3ヶ月・前年同時期など）が容易にできること。
 - ③ 水栓番号、メーター番号等で容易に検索できること。
 - ④ 親子メーター（子メーターを含む）の計算ができること。
 - ⑤ 検針用ハンディターミナル等でお知らせ票の印刷ができ、使用水量が異常数値を示した場合、システム端末より調査対象水栓のチェックリストが出力できること。
 - ⑥ 検針用ハンディターミナル等に複数の冊を取込み、検針場所により検針データの切替えが可能なこと。
 - ⑦ 検針用ハンディターミナル等で今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。
 - ⑧ 検針不能の場合は水量を認定し、認定理由をお知らせ票に印刷できること。
 - ⑨ お知らせ票に、今回検針時の2ヶ月分の請求金額、前回検針時の2ヶ月分の請求額の口座振替結果を同時に出力できること。
 - ⑩ 休止検針が可能であること。
 - ⑪ 検針用ハンディターミナル等から、メーター位置等を確認できること。
 - ⑫ 検針用ハンディターミナル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。
 - ⑬ お知らせ票の再印刷が検針用ハンディターミナル等で容易にできること。
 - ⑭ 検針用ハンディターミナル等の紛失に備えて、パスワード等のセキュリティ対策がなされていること。また、パスワード等の入力ミスを複数回行った場合にはロックするなどの対策を取ること。

4 通信回線等

- (1) データセンターとセンター、上下水道部への通信回線は専用回線とし、システムを最適に稼働できる通信速度であること。
- (2) 通信回線の契約は、乙がするものとする。

第2 システムの機能

1 システムの全般に関する事項

システムは、給水台帳を元に検針情報、調定情報、収納情報、滞納情報等を一元

管理できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。

- (1) 水道料金等に対応していること。
- (2) コンビニ収納に対応していること。また、甲が別に定めるバーコードの体系及び表示に対応していること。
- (3) クレジット収納及び地方税統一QRコードデータ収納に対応できること。
また、甲が別に定めるバーコードの体系及び表示に対応していること。
- (4) 現行システムで作成された納入通知書（OCR等）の消込が行えること。
- (5) 料金改定に対応できること。
- (6) 地区別、会計区分（上水道、簡易水道、公共下水道、地域下水道、農業集落排水、浄化槽等）で水栓を管理できること。
- (7) 水道料金等に対し、督促手数料及び延滞金の計算ができること。
- (8) セキュリティを考慮し、システムのアプリケーション及びデータはサーバ等で集中化させ、システム端末にはデータを常駐させないこと。
- (9) システムを円滑に運用する上で、最良なOS及びデータベースで動作すること。
- (10) ソフトウェアは、導入時点で安定稼動の実績のある最新バージョンを用いること。
- (11) 職員及び業務従事者単位でユーザ管理（パスワード・使用者権限）することができること。
- (12) 各システム及び使用者権限ごとに、操作マニュアルを用意すること。
- (13) 変更履歴について、処理内容・処理日・処理者を端末上で確認することができること。
- (14) データのバックアップ、ログ管理ができること。
- (15) 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簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作することができること。
- (16) 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の処理画面を残しておくことができ、前の画面等を再度検索することなく閲覧することができること。
- (17) システムに登録している全てのデータを、CSV形式等で出力できること。

2 受付業務に関する事項

- (1) 開栓・閉栓処理
 - ① 電話等での受付が画面を見ながら容易にできること。
 - ② 作業等の予約管理及びリスト出力ができること。

- ③ 件数等の集計リスト出力ができること。

(2) 検索処理

- ① 複数の条件指定で絞り込み検索ができること。
- ② 調定情報・収納情報は、過年度 10 年間分以上確認できること。
- ③ 過誤納金は、充当・還付情報が詳細に分かること。
- ④ 利用者情報等は、速やかな展開ができること。
- ⑤ 納付書、通知書等が容易に出力できること。

(3) 異動処理

- ① それまで検索した情報が継続されること。
- ② 原則として異動処理を行うための専用画面が用意されていること。
- ③ 給水装置の新設及び下水道設備の使用開始情報登録処理が容易にできること。
- ④ 異動前の情報を、画面等で確認できること。

3 調定及び更正業務に関する事項

(1) 検針処理

- ① 検針データを容易に作成することができ、検針用ハンディターミナル等への送信・受信が容易にできること。
- ② 検針結果一覧表及び異常水量一覧等の帳票出力が可能なこと。
- ③ システム端末から「使用水量・料金等のお知らせ票」が出力できること。
- ④ 検針簿冊、検針順序等の作成、変更が容易にできること。
- ⑤ 隔月検針に対応できること。

(2) 調定処理

- ① 会計区分（上水、簡易水道、下水道等）を設定できること。
- ② 納入区分（直送、口座、収納団体）を設定できること。
- ③ 使用状況等により認定処理ができること。

(3) 更正処理

- ① 利用者情報処理は、全ての項目修正ができること。
- ② 納入区分の変更予約ができること。
- ③ 検針データ及び料金の更正が可能なこと。
- ④ 更正・減免結果の通知書等の出力ができること。
- ⑤ 充当・還付処理ができること。
- ⑥ 充当・還付結果の通知書等の出力ができること。

(4) 統計処理

- ① 調定確定時及び月末の諸統計が容易にでき、帳票の出力ができること。
- ② 統計データを CSV 形式等で出力できること。

- ③ 収納団体の収納状況の統計が可能なこと。

4 収納業務に関する事項

(1) 収納処理

- ① 納入通知書（大量印刷・単票印刷）の出力ができること。
- ② 納入通知書を送付先単位（収納団体単位）にも出力できること。
- ③ 納入通知書の発行及び再発行ができ、発送日・納入期限の履歴管理ができること。また、例月の納入通知書作成以前に該当月の納入通知書を発行した場合、例月の納入通知書作成を不要にできること。
- ④ 分納の納入通知書が作成できること。
- ⑤ 口座振替データは磁気媒体での作成及びデータ送信が可能なこと。
- ⑥ 口座振替再振替ができること。

(2) 消込処理

- ① 納入済通知書による消込は、OCRで消込が可能なこと。
- ② コンビニ収納データ及び地方税統一QRコード収納データを受信し、速報及び確報データ消込処理が可能なこと。
- ③ 磁気媒体及び口座振替済データによる消込が可能なこと。
- ④ 二重消込及び調定額を超える消込については、過誤納金処理ができ、過誤納金一覧表の出力ができること。
- ⑤ 会計区分別収入日計表・月計表等の帳票が出力できること。
- ⑥ 分納情報が画面で照会できること。

5 滞納整理業務に関する事項

(1) 督促・催告処理

- ① 督促状・催告状の出力ができること。
- ② 発行履歴が管理でき、画面で参照できること。
- ③ 督促状の発送日が、債権管理に反映すること。

(2) 給水停止処理

- ① 停水予告状の出力ができること。
- ② 停水通知の出力ができること。
- ③ 停水予告状及び停水通知を個別にも発行できること。
- ④ 発行履歴が管理でき、画面で参照できること。
- ⑤ 停水執行処理ができること。

(3) 滞納整理処理

- ① 使用者ごとの未納額一覧の出力ができること。また、CSV出力ができること。

- ② 未納者一覧表の出力ができること。また、CSV出力ができること。
- ③ 収納状況の確認ができること。
- ④ 滞納整理に係る記録を登録・照会できること。
- ⑤ 日付別に管理し、一覧表が出力できること。
- ⑥ 徴収停止・不納欠損処理が可能なこと。なお、一部入金済調定分の欠損も処理可能なこと。

6 付随する業務に関する事項

(1) メーター交換処理

- ① メーター交換の登録が容易にできること。
- ② 検定期間満了メーター一覧表の出力ができること。
- ③ メーター定期交換用の交換伝票の作成ができること。
- ④ 交換伝票をOCR等で登録処理できること。

(2) 資料作成処理

以下の業務等に付随する資料が作成できること。

- ① 受付業務
- ② 調定及び更正業務（検針関係含む）
- ③ 収納業務
- ④ 滞納整理業務
- ⑤ 附帯業務
- ⑥ その他、業務に必要とする資料

7 その他に関する事項

- (1) 各種帳票に係る様式等は、甲乙協議のうえ定める。
- (2) 過大な投資をすることなく、将来のサービス拠点の増加などに伴うシステムの拡張・変更等に柔軟に対応できるよう努めること。
- (3) 保守・修正・機能追加が容易であるような工夫がなされていること。

第3 その他

1 協議・協力

本要求水準書に定めのない事項については、甲乙で協議、協力し、本番稼動までに対応できるようにするものとする。

2 稼働準備

乙は、業務委託に係る電子計算処理システムを用意し、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遺漏のないよう努めなければならない。

3 状況報告

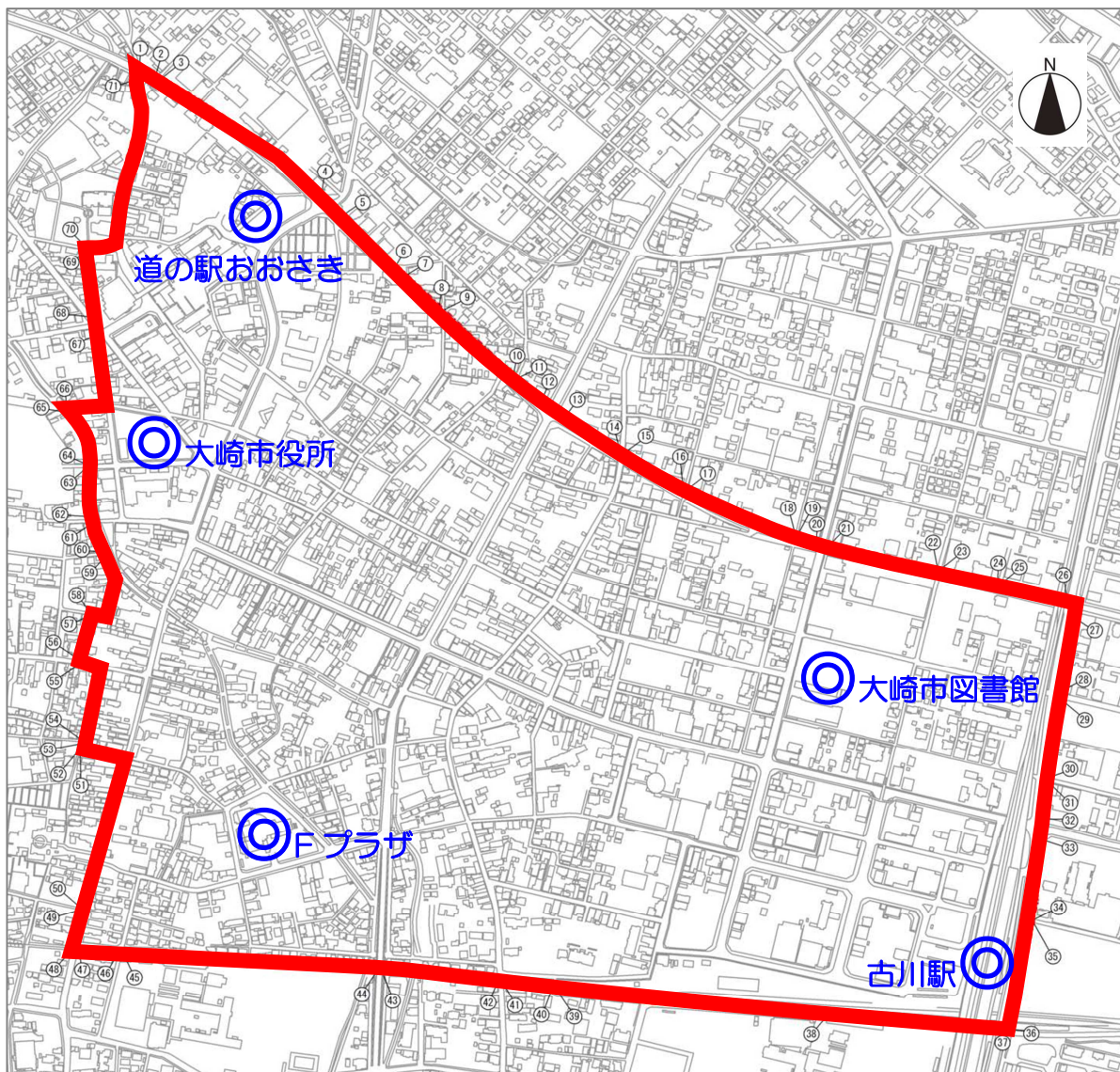
本番稼働までの間、乙は甲の要請により、随時進捗状況を報告するものとする。

4 データ所有権の帰属

本業務委託（システムを含む）で使用するデータ自体の所有権は、甲に帰属するものとする。

(別紙1)

大崎市都市機能誘導区域



(別紙2)

経費の負担区分

経費の負担区分については、次のとおりとします。なお、記載以外の経費については協議のうえ定めます。

○甲が負担するもの

区 分	詳 細
通信費	口座振替データ送受信専用回線使用料
後納郵便物等郵送料	次の郵便物の郵送料については、甲が直接、日本郵便株式会社等に支払う。 1 納入通知書郵送料 2 水道料金等督促状・催告状郵送料 3 停水予告状郵送料 4 各種お知らせ通知（検針結果，料金精算） 5 その他上下水道部が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	次の経費は、甲と金融機関等の契約締結の上、支払う。 1 口座振替手数料 2 コンビニ収納代行手数料
事務用備品	1 停水装置 2 口座振替伝送用ファームバンキングソフト 3 その他、甲が必要と認める経費

○乙が負担するもの

区 分	詳 細
営業所費	センターに係る賃料等，維持管理費（光熱水費，セキュリティ費，清掃費など）などの経費
営業車両	営業車両の調達に係る経費，燃料費及び維持管理費
車両駐車場使用料	来客用駐車場，営業車両及び業務従事者通勤用駐車場使用に係る経費
印刷製本費	<p>次の帳票類の発注は，乙で行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 事務用紙（A4，A3等） 2 業務に必要な帳票等（納入通知書，督促状，催告状，停水通知書，検針票，メーター交換票等を含む） 3 通知用封筒
通信費	<p>次の経費は，乙が通信事業者と契約締結の上，支払う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 コンビニ収納データ等受信専用回線使用料 2 電話（携帯電話含む），FAX等通信費に係る経費（インターネット使用に係る経費を含む。）
保険料	当該業務に伴う賠償責任保険料等
事務用備品	<ol style="list-style-type: none"> 1 机，椅子 2 金庫 3 FAX，コピー機 4 電話機（携帯電話含む） 5 委託業務に必要なパソコン・プリンタ及びHT 6 コンビニ収納等データ受信用端末 7 ロッカー 8 その他業務上必要な事務用品

※センターのほかにも営業所等を設ける場合，関連経費は乙の負担とする。

(別紙3)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の基本的人権を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、またはこの契約を解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4条 乙は、甲の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、または甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(紛失、破損及び漏えいの防止等)

第5条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の紛失、破壊、改ざん、き損、漏えいその他の事故を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(資料の返還等)

第6条 乙は、業務を処理するために、甲から提供を受け、または乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに甲に返還し、または引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写または複製の禁止)

第7条 乙は、業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写または複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(事故発生時における報告)

第9条 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、または生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(別紙4)

基準日程

項 目	基準日・対象
検針期間	6日～13日
給水停止(定期)予告発送日	中旬・下旬
閉 栓	15日締
調定確定日	15日
納入通知書作成, 発送日	16日
口座振替データ作成日	口座振替日の5営業日前
督促状・催告状作成, 発送日	20日
給水停止(定期)執行日	25日頃・翌8日頃
口座振替日	27日
納入通知書納期	発送月の末日
開 栓	月末締
督促状・催告状納期	発送月の末日
口座振替データ受け渡し	伝送方式
取扱金融機関	七十七銀行 岩手銀行 東北銀行 仙台銀行 杜の都信用金庫 宮城第一信用金庫 石巻信用金庫 古川信用組合 東北労働金庫 古川農協 新みやぎ農協 ゆうちょ銀行(口座のみ)
コンビニ収納代行	(株)電算システム

※ 上記日程は令和7年度のものである。

(別紙5)

基準業務量

項目		令和7年度	備考及び金額
事業規模	人口	119,615 人	R8.4.1 現在
	給水人口	117,080 人	R8.3.31 現在
	給水戸数	52,168 戸	
	面積	796.81 km ²	R6.10.1 現在
受付業務	開始受付	6,117 件	
	休止受付	6,914 件	
	停水解除受付	779 件	
	各種変更届等受付	4,238 件	名義・所有者・請求方法等
	口座振替申込	1,856 件	
	各種証明書発行	13 件	
	漏水・その他全般問合せ	766 件	
	減免申請受付	469 件	
	給水装置新設・改造	766 件	
	臨時水栓申込	302 件	
	下水道使用開始	517 件	
検針業務	検針件数	651,117 件	
	検針員数	48 人	
調定及び 更正業務	調定件数	649,131 件	3,489,212,385 円
	下水道使用水量変更件数	321 件	毎月 26 件程度
	更正件数	666 件	
	減免件数	515 件	
	充当処理件数	264 件	
	還付処理件数	177 件	
収納業務	窓口料金収納	7,062 件	
	金融機関収納	11,908 件	
	コンビニ収納	152,321 件	
	口座振替	466,842 件	

	納付書発送件数	183,703 件	
	使用水量・料金等のお知らせ発送件数	12,868 件	
滞納整理業務	督促状発送件数	37,949 件	
	催告状発送件数	11,006 件	
	停水予告状発送件数	3,934 件	
	停水執行件数	641 件	
	給水停止物件現地調査	370 件	
	現年度収納率	99.17%	R8.2 月調定まで 3 月末収納額
	過年度収納率	75.68%	
附帯業務	メーター交換（定期）	8,757 件	