

姫路市上下水道局営業関連業務包括委託要求水準書

I 総 則

1 業務名

姫路市上下水道局営業関連業務包括委託

2 目 的

姫路市上下水道局（以下「局」という。）の営業に関連する業務を一括して処理し、水道料金及び下水道使用料徴収の業務効果を上げることを目的とする。

3 履行期間

契約を締結した日から令和12年（2030年）9月30日までとする。

ただし、業務の開始日は令和7年（2025年）10月1日とし、契約を締結した日から令和7年（2025年）9月30日までは業務開始の準備期間とする。当該期間中に、必要な場合は、業務の引継ぎ、システムの開発、データの移行及び営業所の設置等を完了するものとする。

4 委託業務

委託業務は次のとおりとする。各業務の仕様はⅡからⅧにおいて記す。

(1) 検針業務

局の設置する水道メーター（以下「メーター」という。）を検針し、使用水量を計量する業務（検針後の再調査とこれに伴う更正業務を含む。）。

(2) 収納業務

水道料金を算定・調定し、収納を管理する業務。

(3) 未納整理業務

水道料金及び下水道使用料の未納分を徴収する業務（給水停止業務を含む。）。

(4) 開閉栓及び受付等業務

給水装置の使用開始又は中止の届出受付及び現地処理業務。

その他、利用者からの各種届出の受付及び処理業務。

(5) 料金システム（電算）等の処理管理業務

姫路市上下水道局営業関連業務を支援するコンピューターシステム（以下「電算システム」という。）・メーターの所在等の情報管理を行うメーター管理システムを設置し、運用する電子計算処理業務及びメーター管理システム処理業務。

(6) 下水道使用料の収納等業務

下水道使用料を算定・調定し、収納を管理する業務。

(7) その他上記に付随する業務

上記各業務を処理又は一括的に処理する上で付随するその他の業務。

5 業務予定件数

前項の各業務に係わる業務予定件数は別表 1 のとおりとする。

6 業務対象地域

- (1) 姫路市の給水地域（以下「姫路市地域」という。）。
- (2) 局が対象地域を変更するときは、協議する。

7 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する関係法令並びに姫路市給水条例（昭和 36 年市条例第 21 号）及び関係規程等を遵守すること。

8 情報管理

- (1) 受託者は、業務の処理上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。委託期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電磁的記録、帳票、手書の書類及び担当者のメモ類など業務に伴い作成した記録物（以下「記録物」という。）は業務の処理上必要となる場合を除き、第 10 項に規定する営業所及び営業窓口以外の場所へ局の許可なく持ち出さないこと。
- (3) 受託者は、記録物を汚損、亡失、盗難及び流出などがないよう厳重に管理しなければならない。特に電磁的記録は、セキュリティ区画を設けるなど措置を講ずること。
- (4) 受託者は、記録物を処分するときは、抹消、焼却又は切断などの方法により使用不可能な状態にした上で処分すること。

9 業務実施計画書

- (1) 受託者は、第 4 項の業務を実施するために業務実施計画書を作成し、局の承認を受けること。業務実施計画は、本業務の目的が達成できるよう、本要求水準書に記載のない事項についても想定し、綿密に作成されていること。
- (2) 業務実施計画のうち、督促、催告の通知の処理期間、停水の日程等標準的な処理日程は、局が指示する。

10 姫路市水道料金センター（営業所）の設置

- (1) 受託者は市内に営業所を設置し、その名称を「姫路市水道料金センター」（以下「料金センター」という。）とし、その看板を掲げること。
- (2) 料金センターは、受託業務に関する市民の総合的な窓口として機能するよう図ること。

- ア 料金センターは、窓口業務及び局との連絡に適切な場所（別表 2 に示す範囲）に設置され、事務所及び駐車場等が適切であること。
 - イ 料金センター設置に際しては、事前に局の承認を受けること。
 - ウ 料金センターの所在地等を変更しようとするときも同様とし、変更に際しては、市民に周知するための適切な処置を講じること。
- (3) 第 4 項の業務を実施するために料金センターにおいて使用する電話番号等については、別途局より指示する。

1 1 料金センターの営業時間

料金センターの窓口営業日及び営業時間は次のとおりとし、窓口関係以外の受託業務の実施日及び実施時間についても同様とする。

(1) 営業日

1 月 1 日から 1 月 3 日までを除く日

(2) 営業時間

午前 8 時 35 分から午後 7 時までとする。ただし局営業日以外の、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日並びに 12 月 29 日～12 月 31 日までの間にあっては、午前 9 時から午後 5 時までとする。

1 2 業務従事者

- (1) 受託者は、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保し、業務従事者の名簿を局に届け出ること。また、異動が生じたときは速やかに届け出ること。
- (2) 受託者は、業務従事者に対し、法令等の遵守、情報の管理、業務中の遵守事項及び委託業務を適正に履行するために必要な研修を実施すること。
- (3) 受託者は、営業所に知識と能力を備えた職員（実務経験 3 年以上の者）を 6 名以上配置するとともに、給水装置主任工事技術者を 1 名以上配置すること。

1 3 業務従事者の遵守事項

受託者は、業務従事者を指導、監督し、次の項目を遵守させるものとする。なお、業務従事者の行為により、水道の利用者又は管理人など（以下「利用者等」という。）からの苦情及び利用者等に損害を与えた場合は、受託者の責任において対応すること。

- (1) 第 7 項及び第 8 項の規定
- (2) 業務中は、局が承認し、受託者が証した身分証明書を常に携帯し、利用者等から掲示を求められた場合は、速やかに掲示すること。
- (3) 委託業務の遂行にあたっては、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、利用者等の誤解を招く言動をしないこと。
- (4) 業務中は、受託者が定める制服を着用すること。

1 4 業務責任者及び副責任者の選任

- (1) 受託者は、局との連絡調整、業務従事者の指導等及び委託業務の履行について管理を行う業務責任者を選任し、また、業務責任者の補佐をするとともに実務上の管理を行う業務副責任者を選任し、料金センターに配置すること。
- (2) 前号により業務責任者及び業務副責任者を選任したときは、局に届出し承認を受けなければならない。業務責任者、業務副責任者を変更したときも同様とする。
- (3) 業務責任者及び業務副責任者は、委託業務の適正かつ確実な執行のために必要な知識と能力を備えた者でなければならない。
- (4) 業務責任者は、第 1 1 項の営業日及び営業時間にかかわらず、局との連絡体制及び緊急の業務を処理する体制を整えておくこと。

1 5 事務連絡・業務日報

- (1) 受託者は、事務連絡のため、局の就業時間内に毎日 2 回以上来局すること。
- (2) 受託者は、業務日報及び月次報告書を作成し、できる限り速やかに局の確認を受けること。

1 6 費用負担

本要求水準書及び業務実施計画書における業務にかかわる費用は、すべて受託者の負担とする。ただし、次の各号にかかわるものは除く。

- (1) 次項第 1 号に定める局から貸与又は支給する物品等の調達費用
- (2) 金融機関等の収納業務に伴う手数料
- (3) 姫路市上下水道局浄水課家島分室内のハンディーターミナル保管用キャビネット、第 6 0 項 2 号イに定める電算周辺機器の場所の使用

1 7 貸与及び支給品

- (1) 局が受託者に貸与又は支給する、業務に必要な物品及びデータ等（以下「物品等」という。）は別表 3 のとおりとする。
- (2) 受託者は、物品等の引き渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を局に提出し、善良な管理者の注意をもって物品等を管理すること。

1 8 業務実施における基本事項と収納率

- (1) 受託者は、業務の実施にあたっては、次の基本事項を遵守すること。
 - ア 使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、市民の信頼を損なわないようにすること。
 - イ 迅速、適切、かつ正確に業務を遂行し、局の決定によることとなっている事項以外は、受託者において責任をもって業務を完結すること。
 - ウ 業務遂行に支障が生じたときは、自らの責任と負担により、直ちに正常な状態に

復すること。

エ 本要求水準書に記載のない事項を想定するとともに、予期しない事態に対して
も、自らの責任と負担により対処すること。

オ 業務を実施する上で発生した苦情、懸案事項又は損害等に対しては、受託者の責
任で処理すること。

カ 第15項の連絡による以外に業務上必要な場合は、局との連絡、報告を行うこと。

(2) 受託者は、本要求水準書に定める収納率を確保し、かつ、定める収納率以上の収
納率となるよう努めること。

1.9 委託料の請求等

(1) 委託料

委託料の金額は、開栓調定1件あたりの単価と閉栓中の検針1件あたりの単価
に、それぞれの調定件数を乗じたものに、消費税及び地方消費税相当額を加えたも
のとする。

(2) 委託料の請求

受託者は、10月1日から翌年9月30日までを1年度とする各年度を四半期に
分割した期間につき、業務が完了した際は速やかに、業務完了届、業務委託精算
書、納品書、精算基礎内訳を局へ提出するものとする。局が行う委託業務の履行検
査に合格したときは、当該期間の委託料を算定し、速やかに請求すること。

(3) 委託料の加算及び減算

局は、委託業務の適正な履行の確保及び受託者の履行意欲の向上を図るため、別
表4のとおり、委託料の加算及び減算を行うものとする。

2.0 その他の報告

受託者は、本要求水準書に定めるもののほか、次の各号事項を発見したときは、速や
かに局に報告すること。

- (1) 水道法（水道法14条）及び本市給水条例に違反した行為又は給水装置
- (2) メーターの遺失、破損等
- (3) 使用状況データと著しく異なる使用状況
- (4) 事故または危険が予想される給水装置
- (5) 道路上における漏水
- (6) その他本市の水道事業に重大な影響を及ぼす事態

2.1 業務上の支障、事故等の発生時の処置

(1) 受託者は、次に掲げる支障、事故等が発生したときは、直ちに局に報告し、速やか
に、書面により対応処理等を併せて記載した報告書を提出すること。

ア 業務にかかわるデータの忘失、盗難、棄損等

イ 料金システムの運用不調、事故による停止等

- ウ 領収書その他の書類の忘失等
 - エ 収納した現金の忘失、盗難等
 - オ 第13項の身分証明書及び第17項の貸与又は支給した物品の忘失、棄損等
 - カ その他、業務に支障を及ぼす事態の発生又は発生が予想されるとき、及び第三者に影響を与える事態の発生又は発生が予想されるとき
- (2) 前号の各場合において、局と協議の上、処理すること。ただし、緊急に処理する必要のあるものについては、受託者の責任において初動の処理を講じること。

2.2 検査等

- (1) 局は、受託者の業務実施状況について、定期的に検査することができる。
- 検査は、本業務にかかわる帳簿、書類その他の物件について行う。また、局が必要と認めたときは、臨時に検査をすることとする。
- (2) 局は、第18項に定める業務実態及び収納率を評価するための検証を行うこととする。

2.3 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

(1) 契約解除に伴う措置

受託者は、この契約が解除された場合においては、契約書に定めるほか次に掲げる措置をとること。

- ア 局の指定する日までに、契約解除日までの受託者が履行した業務に係る報告書を局に提出するとともに、収納した水道料金等を局の出納取扱金融機関に払い込むこと。
- イ 受託者が保管する記録物は、速やかに局に引渡し又は処分すること。
- ウ 前号の規定により処分する記録物は、第8項第4号により処分すること。
- エ 電算処理業務に必要なデータ及びデータ移行の説明書等を速やかに局に引き渡すこと。
- オ 新規の受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及びシステム運用に関する情報の引継ぎを無償で行うこと。
- カ オまでに掲げる受託者が措置しなければならない資料等の運搬及び処分は、受託者の責任において行うものとし、その経費は受託者が負担すること。

(2) 契約期間満了に伴う措置

前号の規定は、契約期間満了後において局と受託者との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」とそれぞれ読み替えるものとする。

2.4 要求水準書等に定めのない事項

この要求水準書に定めのない事項及び業務の履行について疑義が生じた場合は、局と

受託者が協議の上決定するものとする。ただし、軽微なものについては、局の指示によるものとする。

Ⅱ 検針業務

2 5 検針業務（目的等）

- (1) 検針業務では、検針員の安全を確保するとともに、局の設置するメーターについて検針の対象となるメーターごとに使用水量を確実に計量すること。
- (2) 誤検針・未検針は許されない。受託者において、誤検針・未検針を回避するための方策を講じるとともに、当該事例が発生した場合には、局に対してその損失額を受託者が賠償するものとする。
- (3) 中高層集合住宅等の所有者等から、親メーター検針から各戸検針への切替申し出があった際は、各戸検針に必要なデータを作成すること。
- (4) 家島諸島の中の西島では、29箇所の検針業務に関して現行受託者が自動検針により実施しているが、引き続き自動検針による検針を行う場合は業務開始日までに自動検針環境の整備を行うものとし、自動検針による検針の実施が困難な場合は船の借上げ等により現地での検針を行うこと。
- (5) 検針業務に伴う本要求水準書外の業務については、局と協議し、その指示に従うと。

2 6 検針対象メーター

検針対象は、開閉栓を問わず市が設置しているすべてのメーターとする。

2 7 定例検針日及び検針計画

- (1) 定例検針の周期及び期日は次のとおりとする。
 - ア 各メーターの定例検針は、局が定めた区域の区分に基づき対象地域を偶数月検針区域と奇数月検針区域に区分し、2箇月ごとに行うこと。
 - イ 検針は、前記それぞれの月の15日までに完了すること。
 - ウ 各メーターの定例検針期日は、今回検針日を前回検針日から2箇月後にあたる日の前後2日の範囲内とすること。（ただし、消費税率改正時に検針の対象となる期間が改正法の施行日をまたぐ場合は、施行日の属する月の翌月の検針については前回検針日から2箇月後にあたる日以前に実施すること。）
- (2) 受託者は、検針経路を効率的に策定し、これを基に検針計画を作成すること。

2 8 検針データの作成

受託者はその使用する電算システムにより検針データを作成し、検針すること。

2 9 検針

- (1) 検針の実施においては、メーターごとにその口径及び番号を確認し、その指示数を正確に入力すること。
- (2) メーターごとの検針により算出した使用水量に基づき、姫路市給水条例に定める

水道料金及び第64項に規定する下水道使用料（以下「水道料金等」という。）を算定すること。

- (3) メーターごとに指示数、使用水量及び水道料金等その他の必要な事項を記載した「水道使用水量のお知らせ」（以下「検針票」という。）を作成し、使用者に手渡すか入手しやすい箇所に置くこと。ただし、使用者からの届出又は局の指定により別途送付等の措置が必要なものについては、速やかに適切な措置を講じること。
- (4) 納付制による使用者に対しては、水道料金等その他の必要な事項を記載した納入通知書を作成し、検針票と同時に使用者に手渡すか入手しやすい箇所に置くこと。
ただし、使用者からの届出又は局の指定により別途送付等の措置が必要なものについては、適切な措置を講じること。
- (5) 検針済データは、遅滞なく電算システムに転送すること。特に、前号の納入通知書による入金管理に支障がないようにすること。

30 納入通知書

前項において作成する納入通知書は、コンビニエンスストアにおける支払いが可能なものであること。また、郵送による納入通知書も同様とする。

31 使用状況等の調査

- (1) 検針時において次のア又はイに該当する場合は、調査及び使用者、所有者又は関係者等（以下「使用者等」という。）との面談等の方法によりその原因を明らかにすること。
ア 使用水量が過去の使用実績等と比較して異常な場合
イ 給水装置からの漏水が疑われる場合
- (2) 前号の場合は、それぞれの事由に適した内容の連絡票を作成し、面談にて使用者等に手渡す若しくは入手しやすい箇所に置く、又は別途の方法にて早急かつ確実に使用者等に必要な事項を通知すること。また、この場合は第29項第4号の納入通知書の発行を停止すること。
- (3) 前各号のほか、使用者等に特段の説明等を行う必要がある場合は事後の対応も含め、それぞれの事由に適した措置を適宜講じること。

32 検針に支障が生じた場合等の対応

検針時において次の各号の事態が発生した場合は、使用者等と面談等の方法により連絡を取り、必要な措置を講じること。

- (1) メーターの破損、埋没等により検針に支障が生じた場合
使用者等と面談し、検針が可能な状態に復するよう促すこと。
- (2) 閉栓中及び停水中の水栓について使用水量が認められる場合
使用者等を調査し特定した上で、使用量に応じた水道料金等の請求を行うとともに、正規の使用状態に復するよう促すこと。

3.3 検針済データの精査

検針済データについてその結果を適宜精査し、より適正な検針データの確定に努めること。

また、貯水槽水道において各戸検針制度を採用している中高層集合住宅等において親メーターと子メーターの間に一定以上の差水量（概ね８％以上）が生じた場合、使用者等と面談等の方法により必要な措置を講じること。

Ⅲ 収納業務

3 4 収納業務（目的・収納率）

- (1) 検針業務において計量した水量に基づき、水道料金等を洩れなく算定・請求し、収納業務を処理すること。

算定及び請求の過誤、遺漏、遅延及びその他の不都合は認められない。当該不都合が生じた場合は、直ちに局に連絡するとともに、その指示により適切な処置を受託者の負担により講じること。

- (2) 受託者は、収納率の向上を図ること。

3 5 水道料金等調定

- (1) 検針業務により算定した内容に基づき、姫路市給水条例等に定める水道料金等を調定すること。
- (2) 局が指示する様式により調定集計表を作成、提出すること。

3 6 水道料金等調定後の更正

水道料金等調定後に使用水量の認定及び更正並びに調定額の更正を行う場合には、すべての案件について必要な書類を添えて局に伺い書を提出し、局の承認を得た上で行うこと。

- (1) 使用水量の認定

次のアからエにおける使用水量の認定を行う場合は、局が規定する「使用水量認定基準」に基づき水量の算定等の事務処理を行うこと。

ア メーターに異常があった場合

イ 給水装置の破損のため多量に漏水した場合

ウ 使用水量が不明の場合

エ その他使用水量を認定する必要がある場合

- (2) 使用水量及び調定額の更正

使用水量及び調定額を更正する場合は、更正の理由を明確に示すこと。

- (3) 局承認後の処理

前各号の処理について局の承認を受けた後、水量及び金額の変更処理を行い、その結果を局の定める様式その他の方法により使用者に通知すること。

- (4) 前各号の処理においては、その内容について使用者に対し十分な説明を行うこと。

3 7 納入の通知

- (1) 第 3 5 項で調定した使用者毎の水道料金等を、納付制による使用者には納入通知書により通知すること。

口座振替による使用者への通知は、口座振替利用者用の検針票をもって通知とする。

- (2) 納入通知書は、第29項第4号により検針の際に納入通知書を配付することができることとし、これによる以外のものについては、郵送等の方法により納入通知書を届けること。

また、納入通知書が返戻されたときは住所等を調査の上、再発送又は配付すること。

3.8 納入通知書による収納処理

- (1) 領収済通知書により収入消し込み（OCR処理）を行うこと。

収納金融機関の領収済通知書集計（送票）と収入消し込み集計（以下「収入日計表」という。）を照合し、消し込みに誤りがないか確認すること。

収入消し込み処理後の領収済通知書等の書類は、局が指示する期間料金センターで保管し、期間経過後局へ移管すること。

収入日計表は、翌営業日に局へ提出すること。

- (2) コンビニ収納分（キャッシュレス決済収納分含む）は、局が指定する収納代行業者から電話回線等を使用し収納データを取り込み、仮消し込み処理を行うこと。

本消し込みは、収納代行業者の代金振込スケジュール表に基づき局の指示により消し込み処理を行うこと。

3.9 納入通知書による収納処理（窓口入金等の場合）

- (1) 次の場合は、現金の直接収納を行うこと。

ア 料金センターにおいて、窓口支払いがある場合

イ 閉栓依頼により現地における精算・支払いがある場合

ウ 納入者の都合又は受託者の判断で、訪問先等で収納する場合

- (2) 前号アの場合は、電算システム処理により仮消し込みを行い、領収書を発行すること。イ・ウの場合は、局が指定する領収書を発行し、当日中に電算システム処理を行うこと。

- (3) 収納された水道料金等は、翌営業日の正午までに納入通知書を用い金融機関で入金すること。

- (4) 現金の収納においては、直接収納票（受付簿）、領収書の控え、入金簿記録等を作成し、厳正な管理を行うこと。

4.0 口座振替による収納処理

- (1) 口座振替データを、毎月10日の5営業日前までに送付書を添付の上、伝送又は電磁的記録媒体で金融機関に引き渡すこと。

- (2) 金融機関から振替完了届けとともに返却されたデータにより、収入済処理を行うこと。収入済処理に基づき振替結果集計表を作成し、振替完了届けの内容と照合、確認をすること。

- (3) 口座振替不能になった使用者に対する再振替は、次回（翌月）処理とすること。

この場合、口座再振替のお知らせを発送すること。

再振替が不能となった分については、振替から除外し、第４５項の催告により処理すること。

４１ 口座振替に関する業務

- (1) 受託者は、口座振替利用の推奨を行い、口座振替利用者の増加を図ること。
- (2) 受託者は、金融機関で受理後送付されてきた口座振替依頼書を電算システムに登録すること。

使用者の口座振替依頼書を直接受領したときは、受付を記録し、速やかに金融機関に提出すること。

- (3) 受託者は、口座振替に必要な情報をＣＳＶ形式により電算システムに取り込める体制を構築すること。

４２ 収納状況の報告

- (1) 収入集計表（月計）を局の指示する区分により作成し、局の指定する期日に提出すること。
- (2) 収入日計表を局の指示する区分により作成し、提出すること。

IV 未納整理業務

4 3 未納整理業務（目的等）

- (1) 水道料金等が未納となっている使用者等に対して、納入を促し収納を図ること。
- (2) 未納整理の対象は、受託した時点における未納分を含むものとする。
- (3) 未納分の整理業務（徴収と管理）は、債権の消滅まで継続的に行うこと。

4 4 督促

- (1) 納入通知書による使用者等において、期限内の納入がないとき、局の指定する期日に、当該期日直近の納入状況を確認の上、督促状を作成し、送付すること。
- (2) 口座振替利用者において、口座振替不能のとき、局の指定する期日に再振替通知書により督促すること。
- (3) 督促状及び再振替通知書の発送にあたっては、発送伺いを局に提出し、その了承を得ること。

4 5 催告

- (1) 督促後も納入のないとき及び再振替処理後も振替不能であるときは、局の指定する期日に、当該期日直近の納入状況を確認の上、催告書を作成し送付すること。
- (2) 催告書の発送にあたっては、発送伺いを局に提出し、その了承を得ること。

4 6 未納整理

- (1) 催告書の納入期限後においてなお未納の使用者に対して、電話等による催告、訪問または夜間徴収等により、迅速な収納に努めること。
- (2) 前号の場合以外の未納者にあっても、状況に応じ、同様の処理を行い、徴収に努めること。
- (3) 督促状及び催告書については、誤発送がないよう確実にを行うとともに、返送されたものについても調査の上再発送する等、確実に実施すること。

4 7 無断転出等による未納の整理

- (1) 無断転出等による未納者に対しては、転出先等現住所又は連絡先を調査し、可能な限り収納に努めること。
- (2) 無断転出等に伴う使用状況の変更が明らかな場合の処理は、局が指示する。

4 8 給水の停止（停水）

催告の期限後になお納入がないときは、次の手順により給水を停止（停水）すること。

- (1) 「給水停止対象者リスト」を作成し、局の承認を得て、予告対象者に停水予告書を発送すること。
- (2) 停水予告書に記載された停水期限までに、徴収の努力を継続すること。

- (3) 前号によっても、納入がないときは、局の承認を得た後、予定期日に給水を停止すること。また停水の際には、停水票を対象者宅に投函すること。
- (4) 前号における局の承認と予定期日の間においても、徴収の努力を継続すること。
- (5) 停水実施後、局に報告すること。

4 9 停水の猶予又は延期等

次の場合は、停水を猶予又は延期すること。

- (1) 対象者が、料金等を分割して納入する申し出を行い、納入誓約書を提出し、局の承認を得たとき。
- (2) 対象者が、支払い期日以後の支払い期日を明示し確約したとき。
- (3) 対象者が前各号の誓約書又は確約に反したときは、改めて給水を停止する。

5 0 停水の解除と留意事項

- (1) 停水を受けた使用者等が、料金を納入したときは、速やかに停水を解除すること。
- (2) 前号の解除は、円滑・迅速に実施できるよう図ること。
- (3) 停水を伴う使用者等との交渉事項は、確実に電算システムに記録すること。
- (4) 停水中は、その装置の状況とその居住確認等対象者の状況に留意し、必要な場合は局に報告し指示を受けること。

V 開閉栓及び受付等の業務

5.1 開閉栓及び受付等の業務

- (1) 開閉栓業務は、使用者等からの水道の使用開始又は使用中止の申し込みに対して、これを受け付け、現場処理し、電算システムに登録すること。
その際、WEB受付などを活用し、使用者等にとって各種手続きが申し込みやすくなるよう努めること。
- (2) 受付等の業務は、使用者からの各種届出を受け付け、電算システムに登録すること。
- (3) 受託者は、前各号の業務を迅速、確実に実施するとともに、使用状況、水栓情報の現況を把握すること。

5.2 開栓業務

給水を休止している使用者等から給水を開始したい旨の申し込みがあるとき、受託者は、次の方法により、着実、円滑に給水を開始するよう図ること。

(1) 開栓の受付

ア 開栓を受け付けたときは、開栓の予定日等に関し、必要な事項を記載した帳票及び記録簿を作成すること。

イ 前記の記録簿等には、メーター指示数等を記載し、料金の算出が確実に行われるようにすること。

(2) 開栓作業

ア 漏水の有無及び給水装置の適正について確認すること。

イ メーターが取り外されているものについては、これを設置すること。

また、既存のメーターが満期となっているもの及び1年以内に満期となるものについては、新たなメーターと取替えること。

ウ メーターを逆付けした場合は局の指示により取替え、受託者の費用をもってメーター代を弁償すること。

エ 取替え、取付けが困難なものについては、局と協議の上対応すること。

- (3) 次の場合には、それぞれ適切に処置するとともに、必要な場合は局に報告し、指示を受けること。

ア 漏水の疑いのあるものについては、開栓申込者に連絡し、修理が必要なことを説明し、漏水がなくなったことを確認の上、開栓すること。

イ 蛇口がない等給水装置に支障がある場合は、上記と同様に説明を行い、支障がなくなったことを確認の上、開栓すること。

ウ 新たに給水を受けようとする使用者に対する開栓については、給水装置の改造工事の完了を確認して、開栓すること。

5.3 閉栓業務

(1) 閉栓の受付

閉栓の申し込みがあったときは、閉栓作業の予定と完了等に関し、必要な事項を記載した帳票及び記録簿を作成し、業務管理を適切に実施するとともに、確実にシステム登録を実施すること。

(2) 閉栓作業

ア 申込者と日時等を合意した上で、遅滞なく止水栓を閉めること。

イ メーターの指示数を確認し、閉栓時の使用水量及び水道料金等を算出すること。

ウ 次の使用に向けて、局の指示により受託者が作成した「水道開栓手続きのお知らせ」を配布すること。

(3) 閉栓に伴う精算

ア 閉栓に際して、現地において前号のイで算出した料金を徴収すること。

イ やむをえない場合は、口座振替又は納入通知書により徴収する。また、未納があるときは、これを併せて徴収すること。

ウ 前記により徴収した現金は、第39項の直接収納の仕様に従い厳重に管理し処理すること。

(4) メーターの撤去

ア 局の指示する建物解体又は閉栓についてメーター撤去を行うこと。

イ 撤去したメーターは善良な管理者の注意をもって保管するものとし、紛失又は損傷した場合は、局が定める損害額を弁償しなければならない。

(5) 取外し困難箇所

ア 取外しが困難なものについては、局と協議の上対応すること。

5.4 受付業務

受託者は、使用者等から、開栓及び閉栓を除く、使用者名の変更その他電算システムに登録された水栓データの変更の届け出があるときは、直ちにシステム登録し、最新データによる業務管理を行うこと。

(1) 受付業務について

受託者は、本業務を遂行する上で、使用者等から料金その他本委託業務に関する問い合わせ等があるときは、これに適切に対応すること。

また当該対応中、給水装置に関する事項、水質に関する事項及びその他委託業務外の事項があるとき、軽易なものに関しては別に指示する方法により応対すること。

(2) 口座振替について

ア 受託者は、使用者が納付制から口座振替に、又は口座振替から納付制に移行する際に必要な受付、電算システムへの登録等の業務を一貫して行うこと。

イ 口座振替利用の推奨に努めること。

VI 料金システム（電算）・メーター管理システム等の処理管理に関する業務

5.5 電算機の使用

受託者は、電子計算機により、本受託業務全般を一元的に管理し、処理すること。

5.6 電算システム運用の範囲

姫路市地域における電算システム処理に関する業務は本要求水準書によるものとする。

5.7 電算処理

- (1) 電算機は、本要求水準書の業務を実施できる能力、容量、プログラム等を保有し、各業務に即応した端末処理をすること。
- (2) 電算機は、本要求水準書における各業務の集計・統計を、局の指示する様式により出力すること。
- (3) 電算機は、本要求水準書における各業務の帳票類、通知書類等を、局の指示する様式により発行すること。
- (4) 電算機は、本要求水準書に掲げる業務、集計・統計及び帳票等の書類の作成等の他に、局の指示により、随時プログラムの作成、改良を行い、必要な業務処理を行うとともに、局が指示する集計・統計及び帳票等の書類の作成・発行をすること。
- (5) 電算機は、姫路市給水条例、姫路市下水道条例その他の関連法令の改正に伴う水道料金等の変更に対応すること。
- (6) 前各号に要する費用は、受託者の負担とする。なお、想定を超える大規模なプログラム作成、改良の費用負担については、協議の上決定する。

5.8 データの検索・保存

- (1) 局が指定するデータは、電算機に常時保存・管理され、各業務に照合して適宜抽出でき、容易に検索できること。
- (2) データは適宜バックアップされ、2以上の媒体により、遠隔地へも保存されていること。

データの保存期間は、当初調定から10箇年以上とする。ただし、未収分については局の指示する年数とする。

5.9 システムの運用

- (1) 電算システムは、受託者の責任により運用し、料金センターの営業中は稼働を停止しないこと。
- (2) 電算システムの支障及び停止は認められない。万一支障又は停止状態がやむなきにいたったときも、業務に支障のない体制をとるか、支障のない時間内に復旧すること。

6 0 電算周辺機器

- (1) 料金センターには、電算機端末が必要数設置されていること。また、各種書類、帳票類の印刷機器、OCR処理機器を有していること。
- (2) 前号の他に、本業務に関連する各部署に電算周辺機器を下記のとおり設置すること。

ア 姫路市上下水道局上下水道サービス課・・・電算機端末9台、プリンター機3台

イ 姫路市上下水道局浄水課家島分室・・・電算機端末1台、プリンター機1台

6 1 新規登録及び使用者番号登録等

- (1) 新たに設置した給水装置は、局が提供するデータに基づき、受託者が新規登録し、画面設定すること。また、施設情報画面は、新規登録の際に設定すること。
- (2) 新規登録の際、受託者において、使用者番号及び検針経路の設定を行うこと。
- (3) 現行の基本コード及び使用者番号は、変更せず、同一番号で引き継ぐこと。

6 2 受託業務終了時の対応

- (1) 受託業務が終了したときは、受託者は、業務を遂行するにあたり保有した全てのデータを、局の指定する日時に局が指示する形式により局に返還すること。
- (2) 受託者は、受託期間内で局の指定する期間内に、次期受託業務を受けた者に対して、データを移行する業務に協力すること。
- (3) 前号に要する費用は、受託者の負担とする。

6 3 各業務の基本的仕様（概括事項）

各業務における概括的な基本的仕様は次のとおりとする。

(1) 電算システムの基本的仕様

ア 必要な情報を一元管理し、オンラインにより検索・登録等のデータ処理ができること。

イ 給水装置（水栓）の基本コードを基に構成され、他の項目（データ）が権限者によりすべて修正可能であること。

ウ 本要求水準書にかかわる諸集計・統計、又は臨時に局が指示する諸統計が出力できること。

エ 端末画面は、業務に対応したレイアウトであること。また、操作性に優れ、画面展開が効率的で、電話等での対応に即応したものであること。

オ 作成帳票の一覧については、別表5のほか別途局が指示する帳票類等を作成すること。

(2) 検針業務の処理

ア 水量入力に即応して、水道料金が自動計算処理され、算定されること。

イ 水量変更とこれに伴う料金の更正が容易に行えること。また、漏水減額等の更正が容易にでき、更正伺い、更正通知書等の業務支援が行えること。

- ウ 親子メーターの管理、差水量計算と調定の確認ができること。
- エ 検針票、連絡票、納入通知書等において、発行日、納入期限、前期分領収通知等の局が指示する事項を記載したものが印刷・発行できること。

ただし、連絡票については、業務方法により、印刷・発行がハンディターミナルに限定されることも可能とする。
- オ 前号の帳票の様式等が局の指示により変更できること。また、検針票の裏面を広告利用できるよう対応できること。
- カ 閉栓数、更正水量と件数等、各業務に応じた統計処理が行えること。
- キ 局が指示する検定満期メーターの取替票を印刷・発行すること。
- ク その他、検針業務に関連する支援・処理が行えること。
- (3) 収納業務の処理（調定・口座振替関係）
 - ア 算定したデータにより調定を行うこと。
 - イ 2以上の調定について、同一使用者の場合に、収入通知書の統合が行えること。
 - ウ 分割納付の場合には、これに対応できること。
 - エ 口座振替業務について、第40項の処理ができること。
- (4) 収納業務の処理（消し込み関係）
 - ア OCRにより効率的に収納消し込みができること。
 - イ 窓口入金等の場合の仮消し込み機能があること。
 - ウ コンビニ収納分について第38項の処理ができること。
 - エ 過誤納について還付充当等の処理ができること。
 - オ その他、収納業務に関連する支援・処理が行えること。
- (5) 未収整理業務の処理
 - ア 未収状況の把握が容易にでき、未納者一覧表、督促状、催告書の出力ができること。
 - イ 未収に関する事情、交渉経過等が入力でき、内容による分類とともに出力できること。
 - ウ 時効、破産、徴収停止等の処理が管理できること。
 - エ その他、未収整理に関連する支援・処理が行えること。
- (6) 債権管理業務の処理
 - ア 毎年度5月末現在における前年度以前の年度調定毎の未収分データを、局の指示する期間、別途保存すること。
 - イ 前述の保存するデータに基づき局の指示する集計・統計を出力すること。
 - ウ 局が放棄した債権について放棄後も管理すること。
- (7) 停水業務の処理
 - ア 停水予定者、停水対象者の状況が把握、管理でき、各リストが出力できること。
 - イ 停水予告書、停水通知書等の通知文書が発行できること。
 - ウ 停水状況に関する集計ができ、また停水業務に関する業務支援ができること。
- (8) 遅延損害金の処理

- ア システムに登録されている全ての調定データについて、局が行う支払督促等のため、遅延損害金の算出が必要な場合に、システムにおける計算・表示が行えるようにすること。また、法定利率の変更等があった時など、計算・表示の考え方に変更があった場合には対応できるようにすること。
 - イ 遅延損害金に係る統計データなどの各種帳票の作成・発行を行えるようにすること。
 - ウ 局が変更・追加などを申し出た場合は、変更・追加に係る負担などが過大になる時を除き、対応すること。
- (9) 開閉栓及び受付業務の処理
- ア 開閉栓の受付に伴い、受付日、開閉栓予約期日、内部連絡・確認フロー、担当者等の入力ができ、開閉栓作業に必要な業務支援ができること。
 - イ 開閉栓状況の日次管理ができ、集計（統計）ができること。
 - ウ 使用者名の変更等において、過誤のないように変更が容易にでき、水栓状況に関する記事が入力できること。
 - エ 開閉栓及び受付業務を支援するその他の処理が行えること。
- (10) メーター管理システムの情報管理業務
- 各口径別のメーターを管理番号で管理し、メーターの入庫から取付け返却までの所在等の情報管理業務を行うこと。
- (11) 下水道業務の処理
- ア 納入通知書、口座振替処理、督促状、催告書等において、水道料金と並立して下水道使用料を明記すること。
 - イ 各種集計、統計において、水道料金に関する事項と並立して、下水道使用料に関する事項が出力されること。
 - ウ 水道料金の更正と連動して、下水道使用料の更正が行われるとともに、下水道使用料のみを独立して、更正できること。
 - エ その他、下水道使用料の徴収に関する業務を支援する処理が行えること。
- (12) その他の処理
- ア 上水道使用証明書、水道料金等納付済証明書が発行できること。
 - イ 給水装置の所有者に関する事項を処理する施設情報画面を設置、管理できること。
 - ウ 納入通知書等の発行書類、各種集計書の再発行ができること。

Ⅶ 下水道使用料の収納等に関する業務

6.4 総則

姫路市下水道条例（昭和35年条例第32号）により、下水道使用料、コミュニティ・プラント使用料及び集落排水使用料（以下「下水道使用料」という。）の算定に関する事務、及び下水道使用料の徴収に関する事務を行うこと。

特に指示のない項目については、本要求水準書によること。

6.5 検針

- (1) 検針で得られた水道の使用水量を基に、下水道使用料を調定し水道料金と合わせて、検針票、納入通知書等を作成すること。ただし、井戸水使用者など汚水排出量の認定を行っている場合は、局より電算システムにデータを入力することにより、汚水排出量を通知するので、検針月に調定し、水道料金と合わせて検針票、納入通知書等を作成し、郵送すること。
- (2) 給水装置を設置していない者で汚水排出量の認定を行っている場合は、局より電算システムにデータを入力することにより汚水排出量を通知するので、調定月に調定し、納入通知書等を作成し、郵送すること。

6.6 使用状況の調査

検針時に、新築、改築等で下水道を使用していると推察されるにもかかわらず、下水道使用料が賦課されていない場合、及び解体等で家屋が滅失しているにもかかわらず、下水道使用料が賦課されている場合など、下水道使用料の賦課状況と、現場の状況が異なることを発見した場合は、その状況を局に文書で連絡すること。

6.7 漏水減免

下水道使用料の減免申請書類を受け取ること。

受け取った場合、申請書を局に送付すること。

6.8 更正処理

認定変更、漏水、解体等により、汚水排出量及び下水道使用料を変更する場合は、局から電算システムにデータを入力、または更正依頼書を局に提出するので、調定を変更し、未納の場合は納入通知書を作成すること。納付済みの場合で、減額の場合は還付請求書を、増額の場合は差額分の納入通知書を作成すること。

また、それぞれ水道料金の当該文書と合わせて、適切な事務処理を行うこと。

6.9 統計処理

- (1) 月毎の下水道使用件数・水量・調定件数・調定金額・収入件数・収入金額等の統計資料を局の指示する種別毎に作成し、随時変更に対応すること。また、予算・決

算に必要な統計資料を作成すること。

- (2) 水洗化指導に必要な資料の作成については局の指示に対応すること。なお、その費用の負担に関しては局と協議すること。

7 0 問い合わせ、苦情処理

- (1) 下水道使用料に関して、問い合わせ及び苦情があった場合には、誠意をもって対応し十分に説明を行うこと。それでもなお、相手方の納得が得られない場合は局の指示を仰ぐこと。
- (2) 下水道使用料改定など、問い合わせ及び苦情が大量に集中する場合でも、十分に対応できる体制をとること。

7 1 電子計算処理に関すること

局に設置しているパソコンの端末（以下「端末」という。）で、以下の処理が行えること。また、端末の設定変更、ソフトウェアのインストール、LANの接続、セキュリティ対策等必要な措置を行い、正常稼動することを確認すること。

- (1) 水道及び下水道使用者の情報が検索、表示、印刷できること。
- (2) 下水道の使用開始・中止・廃止等のデータが端末から入力できること。また、端末から入力結果一覧表・賦課開始通知書等を出力できること。
- (3) 新規使用者で、井戸水等を使用しているため、水道使用者番号が無い場合は、端末からオンライン入力によって調定画面を作成できること。また、作成済のデータに対して変更入力ができること。
- (4) 汚水排出量の認定水量を端末から入力できること。定量認定・定量認定＋水道水量・報告認定の区分を設けること。また認定結果一覧表を出力できること。
- (5) 更正処理の汚水排出量及び下水道使用料を端末から入力できること。
- (6) 統計に必要なデータをCSV形式等で抽出できること。
- (7) 毎月末時点の滞納者の滞納額総額がわかるデータをCSV形式等で抽出できること。
- (8) 調定を行ったものについては、必ず納期限を設定すること。また当初の納期限までに納付がない場合は、納期限を設定の上督促及び催告を行うこと。
- (9) 不納欠損処理について、局が指示する調定を削除できること。
- (10) 延滞金の処理システムに登録されている全ての調定データについて、延滞金の算出が必要な場合に、システムにおける計算・表示ができるようにすること。また、関係規定の改正により利率の変更があった時など、計算・表示の考え方に変更があった場合には、対応できるようにすること。
延滞金に係る統計データなどの各種帳票の作成・発行を行えるようにすること。
- (11) 局がシステムの変更・追加などを申し出た場合は、その負担などが過大になるときを除き、対応すること。

Ⅷ その他付随する業務

7 2 証明書

- (1) 受託者は、使用者等からの依頼があるときは、上水道使用証明書及び水道料金等納付済証明書に関する業務を行うこと。
- (2) 前号の業務において、局の指示に基づき、証明記録、証明手数料控え等を作成、管理し、局に報告すること。
- (3) 証明手数料は、厳重に管理し、翌営業日の午前中までに、受付書類と入金額を局に引継ぐこと。

7 3 窓口業務等

- (1) 受託者は、受託業務に直接関連しない事項の問い合わせがあるときについても、軽易な事項については、局の指示に基づき、対応すること。
- (2) 受託者は、料金改定等、問い合わせ及び苦情が集中すると思われる時には、事前に対応できる体制を取ること。

7 4 検針票の裏面印刷

- (1) 検針票の裏面に、局が指示する期間、指示する内容の印刷を行うこと。
- (2) 前号の印刷内容が一般企業の営業広告である場合には、受託者は広告掲載企業に対してその必要な費用を請求することができる。

7 5 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、本業務の契約期間が終了するとき、次回の業務受託者が円滑に業務を遂行できるよう、業務の全般にわたり遺漏なく引き継ぐこと。
- (2) 前号の引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

7 6 その他の業務

- (1) 受託者は、本要求水準書に記載されていない事項で、本要求水準書の業務に伴う業務、自らの提案により行う業務、緊急の必要により行う業務等に関して、自らの責任で実施すること。
- (2) 姫路給水条例、姫路市下水道条例その他関連法令の改正に伴う水道料金等の変更点を周知する「お知らせチラシ」については、受託者が配布を行うこと。
- (3) 本要求水準書及び前号の業務を除き、特に必要となった業務の処理については、別に協議する。

7 7 業務遂行の準備等

- (1) 第3項に規定する準備について、受託業者は、令和7年（2025年）9月30日までに、準備を完了すること。

- (2) 第10項及び第78項から第80項までの準備に要する費用は、すべて受託者の負担とする。

78 電算システム関係

- (1) 電算システムは、本要求水準書に適合するとともに、局の確認を受け、指示があるときは、プログラム改造等を行うこと。
- (2) 帳票等出力する書類についても、局の確認を受け、指示があるときは、改良すること。
- (3) 現行データの移行については、現在取り扱っている事業者と協議し、円滑かつ正確に移行を図ること。なお、データの定義書は別表6のとおりである。

79 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、検針業務、収納業務、未納整理業務等本要求水準書に定める業務について引継ぎを受けること。
- (2) 受託者は、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても、正確な引継ぎを受けること。

80 その他の準備

受託者は、第10項、第78項及び第79項に定める準備の他に、受託業務開始までに、受託業務を円滑に遂行するためのすべての準備を完了させること。