

新居浜市水道料金収納等包括業務委託 要求水準書

令和7年1月

新居浜市市上下水道局

第1章 総則

1 目的

この業務要求水準書は、新居浜市上下水道局（以下「甲」という。）が委託する新居浜市水道料金収納等包括業務委託について、甲が受託者（以下「乙」という。）に対して、性能発注方式により求める業務要求水準を示すものである。

2 法令等の遵守

乙は、業務の実施に当たり、当該業務に関する法令、条例、規則等を遵守しなければならない。

なお、これら諸法規の運用・適用は、乙の負担と責任において行うものとする。

3 用語の定義

本水準書で定義する用語は、次のとおりとする。

- (1) 性能発注方式とは、受託者のノウハウや技術力を生かした創意工夫が発揮されることを目的とし、乙が満たすべき水準や必要事項等の性能を詳細に規定し、委託者が要求する一定の性能を確保している限り、受託者の自由裁量とする考えのもと発注する方式をいう。
- (2) 水道料金等とは、水道料金、督促事務費、下水道使用料、督促手数料をいう。
- (3) 検定満期メーターとは、甲が設置するメーターで、計量法に定める有効期限を迎えるため取替を行ったメーターをいう。

4 委託期間等

委託期間は、契約締結の日から令和13年3月31日までとする。ただし、契約締結の日から令和8年3月31日までの期間は業務準備期間（引継期間）とし、その期間に要する経費は乙の負担とする。

5 業務履行期間及び場所

- (1) 業務履行期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。
- (2) 業務履行場所は、新居浜市上下水道局別館1階（以下、「お客様センター」という。）内及び新居浜市消防防災合同庁舎（以下「合同庁舎」という。）4階の上下水道局事務室内宿日直業務に必要なスペースとする。

6 業務の内容

甲は、業務について、次のとおり乙に委託するものとする。業務分担は「資料1 事務分担表」のとおりとする。

- (1) 料金関連業務（第4章）

- (2) 料金システム業務（第5章）
- (3) 下水道関連業務（第6章）
- (4) 倉庫物品管理関連業務（第7章）
- (5) 宿日直業務（第8章）
- (6) 業務内容の改善提案業務（第9章）

7 業務実施日及び時間

業務実施日及び時間は、次のとおりとする。ただし、業務状況等により、甲乙協議の上、変更することができる。

(1) お客様センターの営業日及び営業時間

①営業日：平日（土曜日、日曜日、祝日及び甲が休日扱いとする日（新居浜市の休日定める条例（平成3年新居浜市条例第18号）に定める日を除く日）

②営業時間：午前8時30分から午後5時15分までの間

ただし、給水停止後の対応、その他緊急性の高い業務については、柔軟に対応できる体制をとること。

(2) 宿日直業務に係る業務日及び業務時間

①業務日：平日及び土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始の休日を含むすべての日

②業務時間

ア 平日 午後5時から翌日の午前8時30分までの間

イ 平日以外の日 午前8時30分から翌日の午前8時30分までの間

（上記ア、イともに、仮眠及び休憩時間を含む。）

なお、宿日直の業務時間中に、お客様センターでの業務に係る問合せや依頼があった場合は、必要に応じてお客様センターとの連携により柔軟に対応できる体制をとること。

8 届出事項

乙は、指定の期日までに、「資料2 提出書類一覧」による書類を甲が指定する監督員に提出しなければならない。なお、変更が生じたときも同様とする。

9 業務の実績

業務の実績は、「資料3 業務実績」のとおりとする。

10 業務経費

(1) 業務経費の負担区分は、「資料4 経費の負担区分」のとおりとする。

(2) 乙は、業務の実施に必要なものについては、業務履行期間までに調達し、その費用の全額を負担する。

1.1 業務の責任

業務に関するリスクの内容とその責任分担は、「資料5 リスクの責任分担」のとおりとする。

1.2 甲と乙の責務

- (1) 甲は、関係法令等で定めるところによる法律上の管理責任を負い、乙は、この業務の契約に伴う業務履行上の責任を負う。
- (2) 乙は、業務履行中に災害が発生した場合又はお客様センター等を利用する者に事故があった場合は、迅速かつ適切な対応を行ったうえ、直ちに甲に報告し、甲の指示に従う。
- (3) 乙は、業務の継続が困難となった場合又はその恐れが生じた場合は、その状況について、直ちに甲に報告し、甲の指示に従う。
- (4) 乙は、甲が関係機関等との間で締結した協定書、合意書等に定められた事項を遵守する。また、新たに関係機関等との間で協定書、合意書等が締結された場合は、甲は乙に対してその内容を通知する。

1.3 監督員

- (1) 甲は、本業務における監督員を定め、乙に通知する。また、監督員を変更したときも同様とする。
- (2) 監督員は、本業務の実施状況の確認又は貸与品の受渡し若しくは返納の確認を行う。
- (3) 監督員は、乙に対して、指示、承諾、協議等を行う。

1.4 責任者及び従事者

- (1) 乙は、責任者を選任の上、契約締結後7日以内に、監督員に選任届を提出し、甲の承認を受けなければならない。また、責任者を変更したときも同様とする。
- (2) 責任者は、料金関連業務等の各業務に精通し、各業務の統括、計画立案、指導等を行い、実務経験5年以上を有する者とする。なお、経歴書等により業務経歴及び関連する資格を記載し、恒常的な雇用関係が確認できるもの（健康保険証の写し等）を添付しなければならない。また、従事者については、その過半が1年以上の類似業務の実務経験者であることを要する。

1.5 現金取扱者

乙は、現金取扱者を指定した場合は、速やかに監督員に指定届を提出し、承認を受けなければならない。また、現金取扱者を変更したときも同様とする。

1.6 地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方

- (1) 積極的に地元経済への貢献を行うこと。

(2) 従事者、検針作業員及び宿日直に関しては、地元の経験者を中心に構成すること。

1.7 一括再委託等の禁止

(1) 乙は、本業務の全部若しくは主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(2) 乙は、本業務の一部を第三者に請け負わせる場合は、事前に監督員に委託業務再委託申出書を提出し、甲の承諾を得なければならない。

1.8 個人情報の保護等

(1) 乙は、個人情報を取り扱う場合は、委託業務の実施に必要な最小限の範囲とし、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条の規定に基づき、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。また、乙が委託を受けた業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせる又は不当な目的に利用してはならない。

(2) 乙は、委託業務の実施に当たり第三者に個人情報を取り扱わせてはならない。ただし、甲が必要と認める場合は、個人情報の全部又は一部を第三者に取り扱わせることができる。

(3) 乙は、個人情報を利用目的以外の目的に利用してはならない。また、個人情報を第三者に提供してはならない。

(4) 乙は、みだりに個人情報を複写及び複製してはならない。

(5) 乙は、個人情報の取扱いに関する事故が発生したときは、漏えい、滅失、毀損等した個人情報の項目、内容、事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって速やかに甲に報告し、甲の指示に従う。

(6) 乙は、委託業務の実施のため甲から引き渡された個人情報を業務終了後、速やかに甲に返還する。

(7) 乙は、個人情報を収集する場合は、適法かつ公正な手段により収集する。

(8) 乙は、個人情報が記載された資料等を搬送するときは、漏えい、紛失等の防止のため必要な措置を講ずる。

(9) 甲は、乙の個人情報の保護に関する管理体制について必要に応じて検査をし、又は報告を求めることができる。

1.9 措置要求

(1) 甲は、責任者がその業務の実施につき著しく不適当と認められるときは、乙に対して、その理由を記載した書面を提示し、必要な措置をとるべきことを請求することができる。この場合、乙は当該請求があった日から10日以内に、甲にその請求に対する対

応を通知する。

(2) 乙は、監督員がその職務の執行につき著しく不相当と認められるときは、甲に対して、その理由を記載した書面を提示し、必要な措置をとるべきことを請求することができる。この場合、甲は当該請求があった日から10日以内に、乙にその請求に対する対応を通知する。

20 損害

本業務の実施に当たり、乙の責めに帰する事由により生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、乙がその費用を負担する。ただし、それ以外の損害のうち甲の責に帰する事由により生じた損害については、甲がその費用を負担し、その額は、甲乙が協議して定める。

21 疑義の解釈

本水準書に疑義が生じた場合又は本水準書に定めのない事項については、甲乙協議して定める。

第2章 業務の履行

1 身分証明書の携帯

(1) 乙は、業務を行うに当たり事前に、監督員に交付申請書を提出し、身分証明書の交付を受けなければならない。

(2) 乙は、業務を行うに当たり、身分証明書を携帯しなければならない。

(3) 乙は、身分証明書の紛失、毀損又は記載内容の変更が生じたときは、直ちに監督員に再交付申請書を提出し、身分証明書の再交付を受けなければならない。

(4) 乙は、本業務が完了したとき又は委託期間の変更若しくは契約解除となったときは、直ちに身分証明書を返納しなければならない。

2 制服の着用

乙は、制服の着用及び名札の装着をしなければならない。

3 業務専念義務

乙は、本業務の実施に当たり、他の営業行為に類することをしてはならない。また、いかなる理由でも給水装置の使用者、所有者又は管理会社から水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

4 備品等の貸与

- (1) 備品及び物品の貸与については、監督員と乙双方立会いのもとに数量等を確認した後、受領書又は借用書と引き換えに貸与する。また、乙は、貸与品が正常な状態でない場合、その旨を監督員に報告する。
- (2) 乙は、貸与品を善良な管理者の注意義務をもって使用し、滅失又は毀損した場合は、直ちにその旨を監督員に報告し、その指示を受けなければならない。なお、滅失又は毀損の責任が乙に帰する場合は、賠償又は原状回復を行わなければならない。

5 業務スケジュール表

- (1) 乙は、本業務に係る月間業務スケジュール表を当該月の前月 25 日までに、監督員に提出しなければならない。
- (2) 乙は、本業務に係る業務マニュアルを契約締結後から 3 か月以内に、甲に提出し承認を受けなければならない。

なお、業務マニュアルの内容等については、監督員と協議し、「第 1 章 総則 6 業務の内容」に分類された業務区分ごとに作成する。

6 料金の徴収率

乙は、水道料金及び下水道使用料の徴収率について各年度当初に目標値を設定し、その目標を達成するように努める。

7 定例会議

- (1) 甲と乙は、毎月 1 回、定例会議を開催する。
- (2) 乙は定例会議において、当月の実施状況と業務課題に関する報告及びその解決に向けた提案を行う。
- (3) 甲は、乙の報告及び提案に対し、必要に応じて適切な助言等を行う。
- (4) 乙は、定例会議終了後、速やかに議事録を作成し、甲に提出する。

8 業務報告

- (1) 乙は、業務状況の確認ができるよう監督員に日報を提出する。
- (2) 乙は、本業務に係る月報及び業務年報等の報告書を、甲が指定する期限までに監督員に提出する。
- (3) 乙は、甲から業務内容の調査のために必要な書類の提出を求められた場合は、速やかに書類を提出する。
- (4) 乙は、業務を実施するに当たり、暴力団員等（新居浜市暴力団排除条例（平成 23 年条例第 29 号）第 2 条第 3 号に規定する暴力団員等をいう。）から不当介入を受けた場合、速やかに甲に報告し、その指示に従う。なお、再委託業者が不当介入を受けた場合についても同様とする。

9 その他の報告

乙は、業務実施に当たり、次号の事態が発生した場合、直ちに甲又は当番管理職に報告し、その指示に従う。

- ①事故等が発生した場合。ただし、緊急を要する場合は初動の後に報告を行う。
- ②上下水道事業に関する法令に違反する行為、又は管路、給水装置及びメーター等の破損の発見若しくは連絡を受けた場合
- ③建物、設備等に故障又は異常が発生した場合
- ④その他、急病人又は負傷者等が発生し、応急処置及び消防等関係各所に要請をした場合

10 支払

- (1) 検針業務委託料については、検針単価に実施件数を乗じた金額を月払いで支払う。また、検針業務を除く委託料については、当該業務年間委託料の12分の1の金額を月払いで支払う。なお、乙は委託業務を履行した翌月の10日までに、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。）の支払請求書を甲に提出する。
- (2) 甲は、乙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。

11 使用者等からの問合せに対する説明

使用者等からの問合せについては、乙が説明を行う。また、説明の際、誠意をもってわかりやすく説明を行う。

12 災害等への対応

- (1) 乙は、災害等の発生によって業務の実施が困難となった場合は、直ちに状況を甲に報告しその指示に従う。
- (2) 乙は災害等の発生時に本業務に関する情報の保全及び復旧に向けた措置を講ずる。
- (3) 乙は、新居浜市水道事業の区域内において水道施設に関する災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、甲の災害対応に協力するよう災害時における応急措置等の協力に関する協定を締結する。

第3章 契約期間満了又は契約解除

1 契約期間満了に伴う措置

- (1) 乙は、契約期間が満了した場合においては、次の各号に掲げる措置をとらなければならない。

- ①貸与品を監督員と乙の双方立会いのもと速やかに返還する。
 - ②契約期間満了の日まで乙が実施した業務に係る報告書を、甲の指定する日までに提出するとともに、速やかに収納した水道料金等を甲に納める。
 - ③甲の指示に基づき乙が保管することとされた資料及び帳票類並びに料金システム内のデータ情報は、甲の指示するところにより速やかに引き渡す。
- (2) 前各号に掲げる乙が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、乙の責任において行うものとし、その経費は乙が負担する。

2 契約解除

- (1) 乙が、業務を履行しない場合において、甲が相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、契約の解除をすることができる。ただし、その期間を経過した時における業務の不履行が軽微であるときは、この限りでない。
- (2) 乙が、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を催告することなく解除することができる。
 - ①乙が契約書等に基づいて実施する業務の一部又は全部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合
 - ②乙の責めに帰すべき事由により、乙が履行期間内に業務を完了する見込みが明らかでない認められる場合
 - ③契約の締結又は履行について不正な行為があった場合
- (3) 前各号に掲げる解除に伴って、乙に損害が発生しても、甲にその損害を請求できない。
- (4) 履行期間内において、甲が指定する期日まで、乙は料金システムを甲に無償貸与する。

3 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、契約期間の満了又は契約期間の変更若しくは契約が解除される場合は、甲が指定する引継期間に、甲又は甲が指定する者に本業務に関する一切の事項を引き継がなければならない。
- (2) 乙は、引継ぎ後、業務に疑義が生じた場合は、本契約が満了又は契約解除後であっても、引継ぎに協力しなければならない。
- (3) 引継期間に係る経費は、乙が負担する。

第4章 料金関連業務の内容

- 1 料金関連業務は、次のとおりとする。
 - (1) 窓口受付業務
 - (2) 開閉栓業務

- (3) 検針業務
- (4) 料金調定業務
- (5) 料金収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 現況調査報告業務

2 料金関連業務の令和6年4月の業務スケジュールを例示すれば、別紙資料6のようになる。

3 乙は、料金関連業務の実施に際し、各種届出等の書類等に関して、後日の料金算定基礎資料とするため、文書の電子化に努めるなど、適切な文書保存を行う。

4 乙は、料金関連業務の実施に際し、要折衝注意者や悪質行為を行う者に係る折衝記録を詳細に記録する等の必要な処理を行う。

5 窓口受付業務

(1) 乙は、利用者等から窓口、電話、郵便、電子メール又は現地において、次の各号に掲げる問合せ等を受けた場合は、遅滞なく必要な処理を行う。

- ①上下水道の使用開始・中止（終了）・利用者変更等の届出の受付に関する事。
- ②水道料金等の支払いの届出、問合せに関する事。
- ③水道料金等の減免の申請、問合せに関する事。
- ④水道料金等の納入通知書の発行、再発行に関する事。
- ⑤水道料金等の納入済証明書の発行に関する事。
- ⑥水道料金等の還付の問合せに関する事。
- ⑦上下水道事業全般の問合せに関する事。
- ⑧その他の問合せまたは委託業務に係る苦情等に関する事。

(2) 乙は、前項に掲げる内容以外の受付で、甲が処理すべき内容の届出や問合せがあった場合は、速やかに甲へ取り次ぐ。

(3) 乙は、各種届出や現金收受について、適切な手順と管理体制を定めるとともに、専門的知識と経験を持つ人材配置により顧客サービスの向上に努める。

(4) 乙は、水道料金等の支払いに関して、口座振替による支払いを積極的に勧める。

6 開閉栓業務

(1) 乙は、上下水道の使用開始に伴い、メーター開栓の届出があった場合は、次の各号に掲げるとおり処理する。

- ①利用者等又は甲の指定する日に現地に赴く。

- ②使用者等の指定する水栓情報を確認し、止水バルブの開栓作業等を行う。
 - ③前号による屋内での蛇口の開放等がないことを確認し、甲の指定する案内文書及び水道料金等口座振替依頼書を必要に応じて投函する。
 - ④開栓当日中に料金システムに次に掲げる事項を入力する。
 - ア 開栓時の検針指示数
 - イ その他必要と思われる情報等
- (2) 乙は、上下水道の使用終了に伴い、メーター閉栓の届出があった場合は、次の各号に掲げるとおり処理する。
- ①使用者等又は甲の指定する日に現地に赴く。
 - ②使用者等の指定する水栓情報を確認し、止水バルブの閉栓作業等を行う。
 - ③閉栓当日中に料金システムに次に掲げる事項を入力する。
 - ア 閉栓時の検針指示数
 - イ その他必要と思われる情報等
- (3) 乙は、上下水道の使用開始に伴い、甲の指示する私設メーター開栓の届出があった場合は、次の各号に掲げるとおり処理する。
- ①使用者等又は、甲の指定する日に現地に赴く。
 - ②私設メーターの開栓時の検針指示数を確認する。
 - ③開栓当日中に料金システムに次に掲げる事項を入力する。
 - ア 開栓時の検針指示数
 - イ その他必要と思われる情報等
- (4) 乙は、上下水道の使用終了に伴い、私設メーター閉栓の届出があった場合は、次の各号に掲げるとおり処理する。
- ①使用者等又は甲の指定する日に現地に赴く。
 - ②閉栓時の検針指示数を確認する。
 - ③閉栓当日中に料金システムに次に掲げる事項を入力する。
 - ア 閉栓時の検針指示数
 - イ その他必要と思われる情報等
- (5) 乙は、水道メーターの取付、取外、故障によるメーター取替作業（以下「取替作業等」という。）の依頼を甲より受けた場合は、「量水器開閉栓伝票（以下「伝票等」という。）」に必要事項を記入し、甲が別に委託する業者に連絡を行う。取替作業等の実施確認後、甲が別に委託する業者から返却させた伝票を基に料金システムにデータ入力を行う。

7 検針業務

- (1) 乙は、メーター及び私設メーターの検針を、次の各号に掲げるとおり行う。
 - ①水道の使用水量及び下水道の汚水排除量を確定するため、定期的にメーター、私設メ

ーターの指示数を読み取り、検針用スマートフォンに入力し前回検針指示数等から当該使用期間中の水量を求める。

②奇数月検針区と偶数月検針区のそれぞれを隔月の5日から14日までの期間に検針を行う（使用中中止中のメーター、甲の指示した私設メーターを含む。）。ただし、災害等により5日から14日までの期間に検針ができない場合は、甲の定める監督員と協議のうえ、直近の実施可能な日に検針を行う。

③使用中中止等により精算を伴う検針については、前号に関わらずその都度検針を行う。

④検針時に「使用水量等のお知らせ」を配付する。

⑤検針当日中に料金システムに次に掲げる事項を入力する。

ア 検針指示数

イ その他必要と思われる情報等

⑥前号による検針データ入力後、当該データを精査する。

(2) 乙は、検針の際、次の各号に該当する場合は、請求金額確定期日までに、速やかに状況を調査し、必要な処理を行い、結果を甲に報告する。

①無届使用の疑いがある場合

②無届転居の疑いがある場合

③漏水の疑いがある場合

④検針により異常な使用水量であった場合

⑤メーター、甲の指示した私設メーターの異常（破損等）を発見した場合

⑥使用用途に変更があると思われる場合

⑦その他想定外の状態であった場合

(3) 乙は、第1項の規定による検針の際、誤検針、未検針、使用水量等のお知らせの誤配付等が発生しないように検針を実施する。

(4) 乙は、第1項の規定による検針の際、次の各号に該当する場合は、甲の示す使用水量認定基準に基づいて水量を認定（ただし、第1号及び第2号においては、事前に使用者等に対し、「水道メーター指示数記入のお願い」により、指示数を確認しておかなければならない。）する。また、その認定水量について、使用者等に通知するとともに、甲に報告する。

①駐車位置、積載物及び家屋の施設等により、物理的に検針ができない場合

②飼犬等により妨害され、検針ができない場合

③その他甲が認める想定外の状態により、検針ができない場合

(5) 乙は、使用者から検針内容について疑義の申出を受けた場合は、調査等を行い疑義を解消するよう努める。

8 料金調定業務

(1) 乙は、水道料金等の請求を、次の各号に掲げるとおり行う。また、視覚障がい者用

点字についても対応する。

- ①検針結果データにより各水栓の請求額を算定し、期限までに調定額を確定させる。
- ②使用者等に対する水道料金等の請求額の通知は、納入通知書又は「使用水量等のお知らせ」により行う。
- ③乙は、次のアからウに掲げる場合は、「使用水量等のお知らせ」（はがき）を送付する。
 - ア 「使用水量等のお知らせ」（はがき）の送付を使用者が希望する場合
 - イ 検針期間中に使用者変更及び用途変更等のデータ変更が生じた場合
 - ウ はがきの送付以外に通知方法が無い場合
- ④乙は、料金の請求に当たり、次に掲げる事項を記載した書類を甲に提出する。
 - ア 納入通知書の発送日、発送件数、金額等
 - イ 口座振替の振替日、件数、金額等
- ⑤水道料金等の請求額の通知を行う前に、使用者等との分納誓約や充当等その他の条件により請求しないものを選別し、対象から抜き取る。
- ⑥調定の追加、更正等の必要が生じた場合は、理由を記載した書類を作成し、速やかに甲に報告する。
- ⑦宛先不明等により、納入通知書等が返送された場合は、電話連絡及び現地調査等を行い、再度処理する。

9 料金収納業務

- (1) 乙は、水道料金等の収納及び収入業務を、次の各号に掲げるとおり行う。
 - ①お客様センター窓口や現地にて収納した現金は、翌営業日の朝までに甲の指定する金融機関に収める。
 - ②収納金については、金融機関、コンビニエンスストア等からの各媒体での収納データにより、収納消込処理を行う。
 - ③乙は、次に掲げる事項を記載した書類を甲に提出する。
 - ア 金融機関毎、収納日毎の収納の件数、金額等
 - イ 調定月毎、収納日毎の収納の件数、金額等
- (2) 乙は、調定更正や過誤納により、過誤納金が発生した場合は、速やかに次号に掲げるとおり行う。
 - ①過誤納金が発生した使用者等に連絡し、充当若しくは還付を行うための必要事項について確認する。
 - ②過誤納金の発生した使用者等の一覧を書類にて甲へ提出する。
 - ③過誤納金等の支払に際して、支払金融機関からエラー等の報告があった場合は債権者等に対し確認を行う。

10 滞納整理業務

(1) 乙は、水道料金等の滞納が発生した場合は、次の各号に掲げるとおり滞納の回収に努める。

①滞納者に、督促状を送付する。

②前号による督促状を送付してもなお滞納が解消されない場合は、催告書を送付する。

③前号による催告書を送付してもなお滞納が解消されない場合は、滞納者に電話や訪問等を行い、回収に努める。

④前号による催告等にも応じず、甲の示す給水停止基準の規定に該当する場合は、甲の決裁を経たうえで、給水停止予告書により、滞納者に通知する。

⑤前号による給水停止予告書を送付してもなお滞納が解消されない場合は、甲の決裁を経たうえで、給水停止を行い、給水停止書により滞納者に通知する。また、給水停止実施日においては、19時30分まで待機する。

⑥前号による給水停止等の処分を受けた滞納者が、給水停止等の処分の原因となった滞納を解消した場合または甲が分割納付を認めた場合は、速やかに、給水停止解除に向けて柔軟な対応をする。

⑦長期滞納者の債権調書、折衝記録を作成する。また、当該長期滞納者が要折衝注意者や悪質行為を行う者である場合は、甲及び乙が当該長期滞納者に適切な対応を行えるように、より詳細に作成する。

⑧次に掲げる事項を記載した書類を甲に提出する。

ア 督促状の送付件数、金額等

イ 催告書の送付件数、金額等

ウ 給水停止予告書の送付件数、金額等

エ 給水停止の実施件数、金額等

⑨宛先不明等により、督促状等が返送された場合は、電話連絡及び現地調査等を行い、再度処理する。

11 現況調査報告業務

(1) 乙は、各種統計報告関係、不納欠損関係及びその他料金関連業務に係る事項等により、甲の要求があった場合は、水道料金等の情報として、水栓情報や顧客情報、調定収納情報等の各種情報を速やかに甲に提供する。

第5章 料金システム業務の内容

1 料金システム業務は、次のとおりとする。

(1) 料金システムの構築及び設置業務

(2) 料金システム運用及び保守業務

(3) データ管理業務

2 料金システムの構築及び設置業務

(1) 料金システムの構築及び設置業務は、次のとおりとする。

①料金システム構築

ア 乙は、各業務を円滑に遂行できる料金システムを構築し、情報セキュリティ対策を講じたうえ適正に運用管理する。

イ 金融機関及び収納代行業者とのデータ伝送は、十分なセキュリティレベルを確保して構築する。

ウ 乙は、法令等の改正、水道料金等の改定、その他制度の新設及び見直し等に伴う業務内容の変更に合わせて、料金システムの改修を行う。なお、乙は料金システム改修に伴う基本機能とオプション機能の区分表を事前に甲に提出する。

エ 業務履行期間中に料金等改定の実施及び料金等収納のデジタル化（eLTAX 等）に伴う料金システム改修の必要が生じた場合の取扱いについては、甲乙協議して定める。

②設置業務

ア お客様センター及び甲の事務所に料金システム機器を業務遂行に必要な台数を設置する。なお、設置台数および位置については、甲乙協議して定める。

イ 料金システムで使用する端末、プリンタ、検針用スマートフォン及びその他必要な周辺機器は、すべて乙の責任において設置する。

ウ 乙は、料金システム運用に必要なネットワークを甲のネットワークとは独立して構築し、ネットワークの拠点間通信については、暗号化等のセキュリティ対策を構じた上で、閉域網（専用回線）を使用する。

エ 料金システムのサーバー方式は、クラウド方式及びオンプレミス方式のいずれも採用することは可能であるが、いずれの方式を採用した場合においても情報セキュリティ対策が十分に講じられていることを甲が確認できることを条件とする。

(2) 料金システムの運用及び保守業務

①料金システムの運用

ア 基本機能

㊦ ユーザ ID 及びパスワードによるログイン管理をすること。

㊧ Windows11 及びその後継 OS で使用可能なこと。

㊨ 利用者定義文字（外字）が使用できること。

㊩ EUC 等による汎用データ抽出対応が可能であること。そのデータは EXCEL 等で自由に加工して資料を作成できること。

㊪ ログインするユーザごとの料金システム操作権限、機能要件及び運用管理方法等は、甲乙協議して定める。なお、乙は、導入した料金システムの最新の「料金システム要件定義書」または「操作マニュアル」を作成し、1部を甲に提出する。

イ 料金システム稼働時間

料金システムの稼働時間については、メンテナンス時間を除き制限を設けない。

②保守業務

乙は、次のデータ保守を行う。

- ア 金融機関の統廃合による金融機関コードの追加及び変更
- イ 住所コードの追加及び変更
- ウ 郵便番号の追加及び変更
- エ 料金システム付属の消耗品に関する適正な在庫管理
- オ その他、甲乙協議して定めた事項

③障害及び不具合対応

ア 乙は、料金システム等に障害が発生し、業務への影響が想定される場合は、直ちに監督員に状況を報告するとともに、その復旧にあたる。

イ 乙は、前項の場合における業務計画を事前に策定して提出する。

(3) データ管理業務

乙は、データ管理業務として次の各号に掲げるとおり行う。

ア 料金システムのデータは、引継期間に甲から提供を受けたデータの取込みを行う。

イ 乙は、料金システム稼働中は、常時最新のデータを画面上に反映させる。

ウ 乙は、常時又は日次単位でバックアップを行い、必要に応じて甲が指定する時点のデータ抽出を行う。また、災害時にデータ消失を防止する観点から週1回以上メインサーバーから遠く離れた場所にバックアップデータを保管する。

エ 契約終了時に全データを乙の負担において甲に返却する。なお、返却データは、移行時のデータ構造を基本とするが、返却方法も含めて甲乙協議して定める。また、返却の際、機器の廃棄等を行う場合は、機器の記憶装置から全データを消去の上、復元不可能な状態にして行う。

第6章 下水道関連業務の内容

1 下水道関連業務は、次のとおりとする。

- (1) 下水道使用料の賦課に関する実態調査業務
- (2) 下水道普及促進業務

2 下水道使用料の賦課に関する実態調査業務の内容

下水道使用料の賦課については、公共下水道に接続している水栓について賦課処理を行うことが原則であるが、乙の検針等を実施した際に下水道無断接続の疑いがある水栓を発見した場合、速やかに甲に報告し、その解消に向けた取組を行う。なお、地下水専用水栓について、無断使用の疑いのある水栓についても同様の取扱いとする。

3 下水道普及促進業務

乙は、料金システム等を活用し、下水道普及対象水栓を抽出し、ビラ配布等による接続促進を行い、必要に応じて接続を促すために水洗化工事資金利子補給制度等の説明を行う。

第7章 倉庫物品管理関連業務の内容

1 倉庫物品管理関連業務は、次のとおりとする。

- (1) メーター管理業務
- (2) 物品（メーター以外）管理業務
- (3) 倉庫内の維持管理

2 メーター管理業務

(1) 乙は、メーター管理業務として、次の各号に掲げるとおり行う。

- ①料金システムから検定満期メーター取替予定計画を策定するとともに、メーター出庫実績に基づいて、次年度必要とするメーター数を算出し甲にメーター購入計画を提出する。なお、検定満期メーター取替予定計画の作成に際しては、検針に支障が生じないように作成するとともに、検定満期メーターの有効期限に注意する。また、取替作業については、甲が別に委託する取替業者が行うが、甲からの指示がある場合は、その指示に従い作業を行う。
- ②甲が発注したメーターについて入庫時、納品確認を行う。
- ③甲の指示に従い、検定満期メーター取替後のメーターを改造修理可能メーターとそれ以外のメーターに分類し管理する。
- ④メーターの入庫及び出庫があった場合は、その都度、在庫数の確認を行い、倉庫管理日誌（資料7）を作成し甲に提出する。
- ⑤破損及び故障メーターを発見した場合は、甲に報告し、その指示に従う。
- ⑥メーター取替の結果を料金システムに入力する。その際、甲が別に委託する取替業者のデータに異常があった場合は、取替前のメーター指示数確認や取替業者への確認を行い、原因究明に努める。
- ⑦メーター取替に関する苦情及び問合せには、甲が別に委託する取替業者と連携して適切に対応する。

3 物品（メーター以外）管理業務

乙は、物品（メーター以外）管理業務として、次の各号に掲げるとおり行う。

- ①甲が発注した物品（メーター以外）の入庫時、納品確認を行う。
- ②物品（メーター以外）の入庫及び出庫があった場合は、在庫を確認した後、倉庫管理日誌（資料7）を作成し甲に提出する。
- ③物品（メーター以外）の在庫については、必要時に不足が生じないように適切な発注依頼を行う。

4 倉庫内の維持管理

倉庫内は、物品の適正な在庫管理が行えるよう整理整頓を行い、出入口の施錠については、十分な注意を払う。

第8章 宿日直業務の内容

宿日直業務は、次のとおりとする。

- (1) お客様センターでの業務（水道料金等、開閉栓業務等）に関する問合せを受けた場合は、責任者へその内容を報告し、適切な対応ができるように取次ぐ。
- (2) 新居浜市上下水道局が管理する施設等の事故の通報、漏水、火災、下水道排水管の閉塞、河川・水路に関すること等の問合せを受けた場合は、状況に応じて甲の担当者または甲が別に委託する業者に連絡し、適切な対応ができるよう取り次ぐ。
- (3) 合同庁舎4階及びお客様センター並びに車庫等の巡回時に、出入口等の施錠やシャッターの閉鎖、消灯、火気点検等の確認を行う。
- (4) 甲の職員の時間外勤務命令簿の確認、受渡し等を行う。
- (5) その他、電話や来客等全般にわたり、本業務以外の内容であっても、市長部局関係機関へ連絡または案内する等の適切な対応をする。
- (6) 当日業務の終了後、当直日誌（資料8）に必要事項を記入して甲に提出する。

第9章 業務内容の改善提案業務の内容

乙は、各業務の現状分析と課題を整理し、業務実施期間中に顧客へのサービス向上及び業務効率化の改善策を甲に提案する。

改善策のうち、大幅な改善が見込めると甲が判断したものについては、業務履行期間中に業務内容を変更することができる。この場合、変更する業務の内容、実施期間及び変更金額については、甲乙協議して定める。