

弘前市上下水道事業
水道料金等徴収業務及び
水道料金等システム構築運用業務
仕様書

弘前市上下水道部

弘前市上下水道事業水道料金等徴収業務及び水道料金等システム構築運用業務仕様書 内訳

本仕様書は、次のとおり構成する。

- 第1章 共通事項
- 第2章 水道料金等徴収業務仕様書
- 第3章 システム構築運用業務仕様書

第1章 共通事項

水道料金等徴収業務（以下「徴収業務」という。）の円滑な処理を行うため、
本仕様書を基に業務を遂行する。

1 業務時間について

- (1) 業務時間は、来庁者の対応として午前8時30分から午後5時までとする。
- (2) 給水停止執行日は、急な解除（開栓）依頼等に柔軟に対応しなければならないため、午後5時まで待機する。

2 現金等の取扱

- (1) 訪問徴収等における現金の取扱には、つり銭誤りのミス、盜難等の事故に遭わないよう細心の注意を払わなければならない。
- (2) 小切手による収納については、小切手の内容等をよく確認して受け取らなければならない。

3 苦情等への対応

- (1) 使用者等から業務に関する苦情等を受けた場合は、親切・丁寧・迅速な対応を心がけるものとする。
- (2) 苦情等については、その内容を記録し発注者に報告するものとする。
- (3) 使用者宅等へ訪問した際の苦情等についても、(1)、(2)と同様とする。

4 文書等の郵送

- (1) 納入通知書、督促状、催告書等委託業務の処理上、使用者等に送付する郵便物は、受注者が発送するものとする。
- (2) 発送した件数は、月末に集計後、業務月報と一緒に発注者へ報告するものとする。

5 文書の保管

- (1) 徴収業務に関する文書の保管は、年度別（月別）に日々整理し、所定の場所に保管しなければならない。保管文書は、常に正確な情報を記した状態にして

おくものとする。

- (2) 廃棄に当たっては、弘前市文書等管理規程を準用するものとする。

6 業務責任者及び業務主任者

- (1) 本業務に業務責任者及び業務ごとに業務主任者を置くものとする。ただし、

関連する業務について、兼務することを妨げないものとする。

- (2) 業務責任者及び業務主任者の責務は、以下のとおりとする。

① 業務責任者は、徴収業務の履行について、業務間の調整を図り、円滑な管理・運営を行わなければならない。

② 業務責任者は、毎月の業務報告書を翌月の13日までに発注者に提出しなければならない。

③ 業務主任者は業務体制を整え、業務従事者を監督するとともに徴収業務の各業務との連絡調整をとらなければならない。

- (3) 受注者は、業務責任者及び業務主任者を定めたときは、遅滞なく発注者に書面をもって届け出なければならない。それぞれを変更した場合も同様とする。

7 身分証明書

- (1) 受注者は、事前に発注者から業務に従事させる者の身分証明書の交付を受けなければならない。

- (2) 業務に従事する者は、身分証明書を常時携帯し、業務に關係する土地の所有者等の関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

- (3) 身分証明書を紛失した場合は、速やかに報告し、再交付を受けなければならない。

- (4) 受注者は、委託期間が満了し又は契約解除されたときは、遅滞なく身分証明書を発注者に返納しなければならない。

8 土地の立入り等

受注者は、宅地（公有又は私有の土地）に立入るときは、あらかじめ所有者又は占有者に対して立入り目的を告げ、了解を得なければならない。ただし、不在等の場合は、この限りでない。

9 業務執行上の注意

- (1) 受注者は、給水停止業務等の実施に当たっては、近隣の居住者に迷惑を及ぼさないよう十分注意しなければならない。

- (2) 受注者は、地上・地下の既設構造物を破損しないよう、埋設物の確認や適切な処置を講じる等、未然に事故防止を図るものとする。

10 業務状況報告会議の実施

- (1) 受注者は、業務内容、帳簿及びその他の事項について、発注者と定期的に報告会議を開催しなければならない。

- (2) 発注者は、必要に応じ業務統括責任者又は業務責任者に臨時会議の開催

を要請することができる。

- (3) 当該会議に係る資料については、その都度協議し決定する。

11 環境配慮に係る取り組みへの協力

受注者は、発注者が実施する環境配慮に係る取り組みへの協力要請に対して、可能な限りこれに協力するものとする。

12 業務従事者の指導・研修

- (1) 受注者は、業務を適正に履行するために、業務従事者への業務内容の指導・教育はもとより、上下水道事業全般に関する研修等を適宜に実施し、常に能力向上に努めなければならない。
- (2) 受注者は(1)の目的遂行のため業務に関するマニュアル又は業務フロー(以下「マニュアル等」という。)の作成を行い、業務従事者に周知しなければならない。
- (3) 受注者は、マニュアル等の作成時には、発注者に提出しなければならない。
- (4) 受注者は、1年に一度マニュアル等の見直し、更新を行い、発注者に提出しなければならない。

13 暴力団等による不当介入に対する通報・報告義務

受注者は、暴力団又は暴力団関係者等による不当介入があった場合には、警察及び発注者へ通報・報告しなければならない。

14 その他

この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議してこれを定めるものとする。

第2章 水道料金等徴収業務仕様書

I 受付業務

1 給水装置使用開始・中止・廃止届受付

- (1) 電話、窓口、FAX、現場、郵便で受付し、必要事項を聞き取り記載する。窓口に来庁した場合は、申請者に記載するよう依頼する。
- (2) 水道料金等調定収納電算システム(以下「システム」という。)に必要事項を入力し、「開始」「中廃止」の伝票を作成する。
- (3) 伝票を整理のうえ、止水栓開閉業務担当へ渡す。
- (4) 止水栓開閉業務担当から、必要事項を記載した伝票を受け取る。
- (5) 検針結果を入力(中廃止の場合は、精算調定及びチェック後にお知らせを郵送)後、入力チェックをする。
- (6) 毎月の受付件数(開始、中廃止、変更)及び届出方法の件数を把握する。

2 給水装置変更届受付業務

- (1) 申請者に給水装置変更届の記載（添付書類もあり）を依頼する。
- (2) システムに入力するとともに、給水台帳並びに受付一覧へ記入する。

3 漏水調査受付業務

- (1) 1の(1)と同じ。
- (2) 現地調査票を印刷し、必要事項を記入する。
- (3) メーター場所等を給水図面・地図で確認する。
- (4) 調査結果をシステムに入力後、伝票整理する。

4 使用料金減額受付業務

- (1) 1の(1)と同じ。
- (2) 修理業者に修繕内容を確認する。
- (3) 認定基準により使用水量、金額を確定し、調定更正をシステムに入力する。
- (4) 使用者へ通知後、伝票整理する。

5 排除汚水量申告書受付

- (1) 1の(1)と同じ。
- (2) システムに入力後、入力チェックをする。
- (3) エクセルで作成した一覧表に入力する。
- (4) その後、伝票整理する。

6 下水道使用状況現況調査業務

- (1) システムから対象となる使用者を抽出し、調査票を郵送する。回答内容に不備があれば、使用者等へ電話等で聞き取りする。場合によっては、発注者に住民基本台帳の閲覧、調査業務担当へ現地調査を依頼する。
- (2) システムに入力後、入力チェックをする。
- (3) エクセルで作成した一覧表に入力する。新規及び認定水量に変更がある使用者へ「下水道排除汚水量の認定について（通知）」を作成し、郵送する。その後、スキャンしてデータ保存及び伝票整理する。
- (4) 回答がない使用者については、電話等で催促をする。

7 公共下水道使用開始等届受付

- (1) 1の(1)と同じ。
- (2) 水道水以外の使用がある場合は、添付資料として「使用状況（変更）申告書」（以下「申告書」という。）の記載を依頼し、内容を確認する。
- (3) システムに入力後、入力チェックをする。
- (4) 申告書の提出がある使用者へ「下水道排除汚水量の認定について（通知）」を作成し、郵送する。
- (5) その後、伝票整理する。申告書が添付されている場合は、一式をスキャンしてデータ保存もする。

8 集合住宅における各戸検針及び水道料金等徴収の特例に関する協定締結に係る受付等業務

- (1) 集合住宅の所有者等から協定締結の申し入れがあった際に、要綱及び協定書の内容について説明する。
- (2) 協定締結に必要な書類の提出があったときは、その内容を精査する。
- (3) 集中検針盤及び受水槽の手前に設置した市のメーターの下流側に各戸ごとに設置するメーター（子メーター）の位置、止水栓取付の有無を現地で確認する。
- (4) 集合住宅の所有者等から提出された書類一式及び協定書を発注者に提出し、発注者へ決裁を依頼。
- (5) 所有者が、設置した子メーターの検定満期が過ぎても交換しない場合は、交換をするよう所有者へ催促をする。
- (6) 給水装置の変更や、子メーターの不交換など、協定書の内容に不適合となつた場合は、発注者へ報告する。

9 下水道事業受益者負担金等（弘前都市計画下水道事業受益者負担金・弘前市農業集落排水事業分担金・弘前市常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金）の申告書受付及び賦課支援業務について

- (1) 弘前都市計画下水道事業受益者負担金・弘前市常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金賦課支援業務
 - ① 賦課対象者の調査のため、毎年2月に受益者について発注者に確認する。賦課状況等に判断が必要なものについては発注者に確認する。
 - ② 受益者負担金等の寄付物件については賦課金額と相殺になるため、寄付先の情報を受益者負担金システムに入力する。
 - ③ 賦課対象区域の公告資料を作成する。
 - ④ 受益者負担金システムに賦課情報等を入力する。
 - ⑤ 新規賦課対象者へ申告書、徴収猶予・減免申請書を作成し発送する。
 - ⑥ 賦課対象者を確認する。（生活保護かどうかを最新の情報により確認する。）
 - ⑦ 賦課対象者へ賦課決定通知書・納入通知書を作成し発送する。
 - ⑧ 賦課後に入金状況を確認し、前納報奨金の交付状況を確認する。
 - ⑨ 前納報奨金の交付が必要な対象者へ交付資料を作成し、送付する。
 - ⑩ 対象者からの回答（返送資料）を確認後、企業会計システムに交付情報を入力し、「支出調書兼振替伝票」を作成・出力する。
 - ⑪ 前納報奨金の交付通知を作成し対象者に送付する。
 - ⑫ 延滞金の利率を確認し、受益者負担金システムに入力する。
- (2) 弘前市農業集落排水事業分担金賦課支援業務

(1)に準ずる

(3)その他下水道事業受益者負担金等に係る業務

- ① 公共下水道事業受益者負担金・農業集落排水事業分担金・常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金パンフレットの校正を行う。

② 賦課状況照会

土地の所有者等から依頼を受けた不動産業者からの賦課状況の照会について回答する。

- ③ 不明な部分についてはその都度発注者に問い合わせする。

10 臨時給水のこと

(1) 弘前さくらまつり及び弘前城雪燈籠まつり

- ① 公園緑地課より提出される出店者リストを基に、業種ごとの使用水量を認定し、水道料金等を算出する。
- ② システムで調定を作成し、納入通知書を出力する。
- ③ 受付場所にて集金作業を行う。
- ④ 集金後、集金額を集計し、収納作業を行う。集金日当日に金額や出店者数の変更があった場合は、システムの調定額を修正する。

(2) その他臨時給水

- ① 「臨時給水願」を受理したときは、提出された書類を基に使用水量を認定し、水道料金等を算出する。
- ② 「臨時給水の許可（通知）」を作成し、使用者へ交付する。
- ③ 「臨時給水願」に記載された使用期間後、納入通知書を使用者へ送付する。

11 その他受付のこと

(1) 納入通知書再発行業務

お客様コード、使用者名、使用場所、いずれかの聞き取りにより、納入通知書を作成のうえ、窓口来庁者へ交付し、近くの金融機関等で納付するよう案内する。

(2) 水道料金等口座振替依頼書の受付

- ① 所要項目の記入を確認し、「お客様控」に受付印を押印し返却する。金融機関控を当該金融機関へ郵送する。
- ② ダウンロード用口座振替依頼書による郵送受付分については、一部コピーを保存し、原本を金融機関へ郵送する。

(3) 水道料金等納付証明書の発行

- ① 交付申請に基づき、納付証明書を発行する。
- ② 手数料納入通知書（1件300円）を発行し、弘前市上下水道部料金収納窓口に収納させる。

12 水道料金等の収納に関すること

- (1) 水道料金等の収納（窓口受付業務時間内においては、受注者は納入通知書の再発行のみを行うこととし、近くの金融機関等で納付するよう案内するものとする。）

① 使用者等が水道料金等の支払いに来庁した場合

　ア　お客様コード等の聞き取りにより、重複納付が起こらないようシステムで納入確認を行う。

　イ　未納がある場合は、納入通知書を再発行する。

　ウ　収納に当たっては、原則古い未納のものから順次納付することを促す。

② 検針後の「水道使用量のお知らせ」（検針票）だけを持参して支払いに来庁した場合

　納入通知書を発行し、水道料金等を納付することを促す。（口座振替納付者である場合は、注意する。）

II 収納業務

1 水道料金等の消込処理に関するこ

- (1) 水道料金等納入済通知書によるもの

 - ① 弘前市上下水道事業出納取扱金融機関（株式会社青森みちのく銀行）から送付される納入済通知書を分類し、読み取り機により読み込み処理をする。
 - ② 読込み処理の終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、入金額と照合する。
 - ③ 納入済通知書と「収納日・収入区分別収入合計表」を発注者に提出する。

(2) 現金書留による収納

現金書留により送金を受けたときは、「郵送現金受付整理簿」に所要事項を記入するとともに、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者等に郵送する。

なお、送金された額に過不足があるときは使用者等に連絡し、適宜処理する。

(3) コンビニエンスストア等による収納

- ① 収納データについては、収納代行業者（地銀ネットワーク）から報告のある毎月のスケジュール表に基づき処理する。
 - ② 収納代行業者から送信される速報・確報データを専用回線 PC を用いて毎日ダウンロード（午後 2 時以降）し、システムに取り込み処理をする。

③ 入金確認後、システムで収納金の消し込み処理を行う。

(4) 口座振替による収納

① 毎月 26 日（その日が休業日に当たるときは翌営業日）の振替日の 4 営業日前に弘前市上下水道事業収納取扱金融機関（以下「取扱金融機関」という。）に依頼した口座振替データが、振替後 2 営業日までに返却されるので、システムへの取り込みを行う。

② データ伝送化の金融機関は、データ伝送サービスを利用し口座振替データの伝送を行う。毎年、発注者からクライアント証明書を発行し更新の補助をする。

③ システム取り込み時に次の処理を行う。

ア 振替済の使用者等に対して、「口座振替済通知書」を作成し郵送する。

イ 残高不足による口座振替不能分については、使用者等に「水道料金等の口座振替（再振替）のお知らせ」を郵送するとともに、その翌月の 9 日（その日が休業日に当たるときは翌営業日）に再振替を行い、システムで再振替依頼データを作成し送付する。

ウ 再振替は、システム上、残高不足のみ対象となるので、残高不足以外の理由による口座振替不能分は、実態を調査し、必要に応じて使用者等に納入通知書を郵送する。

エ 金融機関別収納合計表を作成し発注者に報告する。

④ 再振替データの DVD は、再振替日の 4 営業日前に取扱金融機関に口座振替依頼書とともに送付する。

⑤ 取扱金融機関からの入金確認後、システムで口座振替済収納データの消込処理をする。

⑥ 再振替後 2 営業日までに再振替結果データが返却されるので、システムに結果データの取り込みを行う。

⑦ システム取り込み時に次の処理を行う。

ア 再振替済みの使用者等に対しては、「口座振替済通知書」を作成し送付する。

イ 金融機関別収納合計表を作成し、発注者に報告する。

ウ 取扱金融機関からの入金確認後、システムで口座再振替済収納データの消込処理をする。

(5) ATM 入金等による収納

上下水道事業の口座に ATM 等から直接振り込まれた場合は、株式会社青森みちのく銀行から連絡があるので、該当する納付書を作成し、株式会社青森みちのく銀行に提出する。

2 集金業務に関すること

(1) 受注者は、使用者等のうち、訪問集金による水道料金等の納付者について
は、口座振替への切り替えを推奨するものとし、集金業務を縮減させ、廃止す
る方向で取り組む。

(2) 訪問集金の新規での受付は、原則行わないものとする。

3 収納日計表の作成に関すること

納入済通知書、口座振替、コンビニエンスストア等収納による消し込み処理終
了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、発注者に提出する。

4 現金預金取支現在高日報の作成に関すること

収納日計表等を基に「現金預金取支現在高日報」を作成し、発注者に提出す
る。

5 収入伝票の作成に関すること

現金預金取支現在高日報を基に、企業会計システムを使用し「収入伝票」を作
成・出力し、発注者に提出する。

6 水道料金等の還付に関すること

(1) 過誤納が発生したときは、使用者である対象者に連絡する。または「水道料
金等過誤納付のお知らせ」を作成し、郵送する。

(2) 還付口座に関する情報を得たときは、「還付(充当)調書」を作成する。

(3) システムに入力し、「過誤納金還付伺」を出力、口座情報等を追記する。

(4) 企業会計システムを使用し、「振替伝票」、「支出調書兼振替伝票」を作成・
出力する。必要に応じて「振込依頼書（兼払戻請求書）」を記入し、(2)、
(3)で作成した書類とともに発注者に提出する。

(5) 還付金振込日の3営業日前に、システムから出力した「過誤納金還付通知
書」を対象者に郵送する。ただし、上下水道部窓口での還付を希望する対象者
には、窓口還付処理が終了したあとに「過誤納金還付通知書」を送付する。

7 水道料金等の充当に関すること

(1) 対象者が充当を希望したときは、「還付（充当）調書」を作成する。

(2) システムに入力する。

(3) 「水道料金等充当通知」を作成する。年度をまたいで充当になる場合は、
企業会計システムを使用し、「振替伝票」を作成・出力し、「水道料金等充当通
知」とともに発注者に提出する。

8 口座振替の促進に関すること

電話等で開栓、名義変更の届け出があった場合や料金滞納者への接触時には、
水道料金等の口座振替への切り替えを積極的に勧めるものとする。

III 滞納整理業務

1 督促状の作成・発送に関すること

- (1) 納期限が過ぎても水道料金等の納入がない使用者については、納期限後20日以内に、督促状を発付するものとする。その場合、該当者一覧表等を発注者へ提出、決裁依頼。
- (2) 督促状を発付する際は、可能な限り発送直前まで入金確認を行い、納付確認できたものを抜取りするとともに、全出力件数、抜取件数、差引発送件数の合計を行うものとする。
- (3) 納付はあったがシステムに反映していない場合や、漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合は、督促状を抜取る等、必要な措置を講ずるものとする。

2 催告及び訪問徴収に関すること

- (1) 督促状の納期限を過ぎても未納となっている使用者については、催告（文書・訪問・電話）を行う。なお、催告書の発送もできることとするが、発送するときは、該当者一覧表等を発注者へ提出、決裁依頼。
- (2) 電話・訪問徴収については積極的に行い、早期の未収金の解消に努める。

3 督促状等返戻事案に係る対象者の転出先等の追跡調査に関するこ

- (1) 受注者は、住所不完全がないか現地調査を行い、必要に応じて近隣住民等への任意聞き取り等を行う。
- (2) 送付先が判明した場合は、再送付又は差置送達を行う。
- (3) 調査したが判明しないものは、調査顛末を付し発注者に回付する。

4 滞納者情報の管理等に関するこ

- (1) 滞納者の状況及び交渉内容等は、随時システムに入力し記録する。
- (2) 発注者が指定する時期に滯納者情報を作成し、発注者に提出する。

5 不納欠損対象債権の整理に関するこ

(1) 滞納者の時効期間の管理

滞納者については、水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業分担金及び常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金とも時効期間内に納付させる方法を取る等、収納率の向上に努めるものとする。
(ただし、水道料金の時効と援用申出に注意する。)

- (2) 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの納付や誓約が得られず、時効の中止が図れなかった債権（時効完成債権）については、滯納者ごとに下記の項目を整理しておくものとする。

- ① 滞納となった理由
- ② 時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）
- ③ 滞納者の支払能力の有無
- ④ 滞納者の現況

- (3) 発注者が指定する時期に、(2)により整理されたリストを作成し発注者に提

出する。

6 給水停止に関すること

督促状納期限が経過し、文書や電話による催告後も納付がない者、分割納付誓約が不履行となっている者に対しては、給水停止予告通知書（以下「停水予告書」という。）を送付し、停水予告書の支払期日を経過しても、なお納付がない者に対しては給水停止措置を行う。

（1）停水予告書の作成及び送付

- ① システムから給水停止予告対象者を抽出し、停水予告書を作成する。発注者の決裁後、停水予告書を発送する。
- ② この場合、滞納料金について発送直前まで入金状況を確認し、停水予告書の発送を保留すべき者に対しては発送しない。
- ③ また、電話等で次回入金約束を申し出ている者についても、約束日前には発送しない。
- ④ 停水予告書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いがある場合、その状況をシステムに記録する。
- ⑤ 予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、発注者の決裁後、給水停止執行通知書を作成する。

（2）給水停止の執行

- ① 停水予告書に記載された日に給水停止を執行する。
- ② 給水停止の中止又は保留
給水停止の中止は、使用者等が滞納料金の全額を支払ったときとするが、一部納付後、滞納料金の支払いを誓約した場合には、給水停止を一時保留することができる。
- ③ 給水停止の執行は、専用工具による止水栓の閉栓又はキャップ止めにより行う。
- ④ 給水停止を執行した場合には、必ず給水停止執行通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合は郵便受等に差置きする。
- ⑤ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し、給水停止時にメーターを検針し、指針を記録する。

（3）給水停止の解除

- ① 受注者は、給水停止執行日に給水停止解除要件を満たす状況が確認される場合には、午後5時以降においても解除対応を行うことができる。
- ② 給水停止の解除は、滞納料金の全額を支払ったときとするが、使用者等により滞納料金の一部納付後、滞納料金の支払いを誓約した場合には、給水停止を解除することができる。
- ③ 給水停止を解除する場合は、止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確

認するものとする。

(4) 給水停止執行状況の報告

給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を発注者に提出する。

(5) 給水停止保留者の管理

給水停止の執行を保留した者については、その履行状況を管理し、不履行者については発注者の決裁後、給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、止水栓の開栓を行う。

(6) 給水停止の執行状況について、システムに入力する。

7 分割納付に関すること

(1) 滞納金等の一括納付が困難な使用者等については、分割納付による計画的な納付を促すようとする。

(2) 分割納付誓約については、使用者等に分割納付計画書の控や、納付書等を交付し、誓約内容をシステムに入力する。

(3) 分割納付者の納付状況は常に監視し、納付計画が履行されていない場合は、催告（電話・文書）を行う。催告しても納付がない場合は、停水予告書発送の対象とするとともに、給水停止の手続きを開始する。

IV メーター交換及びメーター管理業務

1 メーター発注業務

(1) 契約締結以降、翌年度のメーター発注のため、前年度の8月末までに翌年度検定満期交換予定メーター及び故障用メーターの発注数を発注者に報告する。

(2) 発注数の報告は口径、メーターの種類ごとに発注者に報告する。

(3) メーター交換に伴う止水栓等の材料の出庫（以下「材料出庫」という。）分の残数を報告し、購入時期を提案する。

(4) 受注者はメーターの仕様書について改善すべき点について発注者に提案する。

2 メーター出庫業務

(1) 検定満期によるメーター交換業務に係る出庫

- ① システムで検定満期メーターの「メーター交換伝票」を作成する。
- ② 交換用メーター引渡し日を発注者及びメーター交換業務担当へ通知する。
- ③ 発注者へ交換用「メーター交換伝票」を提出する。
- ④ 受注者は検定満期に伴う材料出庫を行う。
- ⑤ 企業会計システムで材料出庫に伴う出庫伝票を作成し、発注者に提出する。
- ⑥ 発注者が指定する保管場所に取外しメーターを保管する。

(2) 新設によるメーター出庫

- ① 給水装置工事申込書に基づき、システムで新規マスタを作成する。
 - ② システムで「メーター交換伝票」を作成する。
 - ③ メーター交換施工業者等へメーター及び「メーター交換伝票」を引き渡す。
 - ④ 給水装置使用開始届等の受付及びシステムへの入力処理をする。
- (3) 口径変更、型式変更、故障及び再取付等によるメーター出庫
- ① システムで「メーター交換伝票」を作成する。
 - ② メーター交換施工業者等へメーター及び「メーター交換伝票」を引き渡す。
 - ③ メーター交換、メーター撤去による故障等に伴う材料出庫（丙止水栓上部等）を行う。
 - ④ 上記③について、材料については発注者と協議し、発注者が用意する。
 - ⑤ 企業会計システムでメーター出庫及び材料出庫に伴う出庫伝票を作成し、発注者に提出する。
 - ⑥ 給水装置使用開始届等の受付及びシステムへの入力処理をする。

3 取外しメーター入庫業務

- (1) メーター交換業務の取外しメーターの入庫
- ① 「メーター交換伝票」及び取外しメーターを受け取り、伝票と実際の個数、メーター番号に相違がないか確認する。
 - ② 「メーター交換伝票」に取外しメーターの指針及び廃棄番号（箱番号）を記入する。
 - ③ 発注者が指定する保管場所に取外しメーターを保管する。
 - ④ システムへの入力処理をする。
- (2) 檢定満期によるメーター交換業務以外の取外しメーターの入庫
- ① システムで「メーター交換伝票」を作成する。
 - ② メーター交換施工業者等より取外しメーターを受け取る。
 - ③ 「メーター交換伝票」に取外しメーターの指針及び廃棄番号（箱番号）を記入する。
 - ④ 給水装置使用廃止届等の受付及びシステムへの入力処理をする。

4 新規メーター等管理業務

- (1) 新規メーターを管理及び保管し、常に在庫数を把握する。
- (2) メーター関連備品（パッキン・止水栓等）を管理及び保管し、常に在庫数を把握する。
- (3) 発注者が購入した新規メーターの受け取り及び仕分け作業を補助する。
- (4) 新規メーターの在庫数と出庫数を勘案し、在庫に不足が生じる前に発注者へ報告する。

(5) システムへの入力処理をする。

5 メーター廃棄（除却）

- (1) 取外しメーターは、口径ごとに廃棄番号（箱番号）によって管理及び保管する。
- (2) 検定満期によるメーター交換業務の取外しメーターと、検定満期以外の取外しメーターを区別して管理及び保管する。
- (3) 取外しメーターの廃棄について、メーター保管庫のスペース等を勘案し、廃棄時期の提案を発注者に行う。
- (4) 口径別にメーター番号、取得年度、廃棄箱番号、廃棄理由、製造会社名、入庫年月を含んだ廃棄メーターリストを作成し、発注者へ年2回提出する。
- (5) 廃棄メーターリストに記載したメーターは翌年度用のメーターが入庫する前に廃棄できるようにする。
- (6) 廃棄メーターに疑義がある場合は発注者に対応を確認する。
- (7) 取外しメーターの廃棄作業を行う。
- (8) システムへの入力処理をする。

6 定例報告書及び資料の作成業務

月ごとに口径ごとの出入庫個数並びにお客様コード等を記録した「メーター出入庫報告書」及び資料を作成し、翌月13日までに発注者に提出する。（企業会計システムへの入力を含む。）

7 メーター等棚卸

年度末前に発注者から提供される企業会計システムのデータを利用し、メーター及び部材出庫分の棚卸を実施する。棚卸の期限については発注者より指示がある。

8 メーターの保管場所

メーターの保管場所は、弘前市役所岩木庁舎（弘前市大字賀田一丁目1番地
1）敷地内の発注者が指定する場所とする。

V 水道料金等の調定等業務

1 口座振替データの作成

- (1) 口座振替指定日は、検針月の翌月26日とし、その日が当該金融機関の休業日に当たるときは、翌営業日とする。
- (2) 月初めの料金調定終了後、システムから口座振替依頼書及びDVDを作成し、振替日の4営業日前に弘前市上下水道事業収納取扱金融機関（当該指定金融機関）に送致する。

2 受付業務に関する電子計算処理に関すること

- (1) 口座情報の管理（登録・変更等）

- ① 口座振替依頼のあった口座情報は、システムに入力する。
 - ② 使用者から、市内の転居等で旧使用場所の口座振替継続の申出があった場合は、新使用場所の登録情報に口座情報を引継ぐようとする。
- 3 水道料金・下水道使用料の調定に関すること
前月分の水道料金等の調定確定後、毎月13日をめどに水道料金・下水道使用料及び過年度料金更正分についての調定資料を作成し、発注者に提出する。(企業会計システムへの入力を含む。)

VI その他附帯する業務

- 1 予算・決算関係資料の作成に関すること
予算、決算に関する資料作成のため、発注者が求める必要なデータや資料を作成し発注者に提出する。
- 2 システムデータのバックアップに関すること
定期的にデータのバックアップを取るようにし、異常事態に対する安全対策を講じる。
- 3 契約期間終了によるシステムデータ等の返却に関すること
委託契約期間が満了し、又は解除したときは、これまで適正に管理してきたシステムデータ及び文書データを確実に引継ぎできるように、当該データを保管、整理のうえ発注者に返却する。
- 4 日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関すること
受注者は、システムデータにおける月報等(調定集計表等)の作成を行い、発注者に提出しなければならない。なお、年報は、原則として前年度の3月分月報作成と同時に発注者に提出する。
- 5 その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること
発注者が必要に応じて提出を求める統計、分析等の資料を作成し提出する。
- 6 公的機関からの照会について
 - (1) 公的機関(自治体・警察等)から水道料金等の照会があった際は、発注者に確認し、対象者のデータを精査する。
 - (2) 照会内容に疑義があった際は、発注者に確認する。
 - (3) 照会内容を基に、回答文書を作成し、発注者に提出する。
- 7 郵便発送・仕分け業務
営業課の郵便物の発送、仕分け業務を行う。
- 8 帳票・封筒・印刷物の管理及び使用見込の報告
お客様センターにて使用する帳票等の在庫管理をする。不足が見込まれる前に、保管場所の調整をし、過剰在庫とならない必要数を発注者に報告する。

第3章 システム構築運用業務仕様書

I 基本仕様

- 1 受注者は、弘前市の上下水道料金、公共下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業分担金、常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金の調定・収納事務を円滑に執行することを目的に上下水道料金システム（以下「システム」という。）を構築し、第2章記載の業務の中で、システム対応が可能な業務に関しては、業務が滞りなく遂行できるシステムを導入しなければならない。
- 2 システムは日本国内にメインセンター及びバックアップセンターを設けるクラウド方式であること。また、システムは発注者と受注者が共同で使用するものとする。

II システムの構築運用業務について

- 1 受注者は、システムの構築運用業務に係る次の業務を行うものとする。
 - (1) システム構築・データ移行業務
 - (2) システム運用業務
 - (3) システム、端末機器及び周辺機器設置業務
 - (4) システム、端末機器及び周辺機器保守業務
 - (5) 個人情報保護及び管理業務
- 2 受注者は、システム構築の実施スケジュールについて、発注者と協議し、日程調整のうえ、実施スケジュール表を提出すること。
- 3 受注者は、別紙1記載の設置場所において設置機器が正常に動作するよう、保守管理を行うものとする。
- 4 受注者は、システム構築において、条例その他規程により様式が定められている別紙2記載の文書等については、必要なカスタマイズを行うこと。
- 5 本委託業務終了後の次期システムへのデータ移行において、今回構築するシステム（その時点においては現行システム）からのデータの取り出しを実施すること。取り出したデータのデータレイアウトコードマスター等のドキュメントを提供し次期システム事業者が分析できるようにすること。

別紙1

【設置機器及び設置場所・数量】

設置機器	設置場所	数量
システム用端末（※1）	弘前市上下水道部 (岩木庁舎1階)	30台
システム用端末用 モノクロプリンター	弘前市上下水道部 (岩木庁舎1階)	6台
システム用高速プリンター	弘前市上下水道部 (岩木庁舎1階)	2台
シーラー機	弘前市上下水道部 (岩木庁舎2階)	1台
本庁用システム用端末 (※1)	弘前市上下水道部 (弘前市役所1階)	2台
システム用端末用 モノクロプリンター	弘前市上下水道部 (弘前市役所1階)	1台
検針等端末仕様	弘前市上下水道部 (岩木庁舎1階)	30台 (検針用：25台 精算用：5台)

備考

- (1) デスクトップパソコンの場合は、省スペースタイプとし、モニターは20インチ以上とする。
- (2) ノートパソコンの場合は、テンキー付きとすること。
- (3) 企業会計システムとの連携が可能となった場合は、必要なカスタマイズを行うこと。

別紙 2

【条例その他規程により様式が定まっている文書等】

帳票名称
弘前市水道事業会計及び下水道事業会計に使用する様式を定める訓令 様式第 16 号 (水道料金・下水道使用料納入通知書)
弘前都市計画下水道事業受益者負担金に関する条例施行規程 様式第 1 号 (第 3 条第 1 項関係) (下水道事業受益者申告書)
弘前都市計画下水道事業受益者負担金に関する条例施行規程 様式第 3 号 (第 5 条第 1 項関係) (下水道事業受益者負担金決定通知書)
弘前都市計画下水道事業受益者負担金に関する条例施行規程 様式第 4 号 (第 5 条第 3 項関係) (下水道事業受益者負担金納入通知書)
弘前市農業集落排水事業分担金条例施行規程 様式第 2 号 (第 3 条関係) (弘前市農業集落排水事業分担金決定通知書)
弘前市農業集落排水事業分担金条例施行規程 様式第 3 号 (第 4 条第 2 項関係) (弘前市農業集落排水事業分担金納入通知書)
弘前市常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金条例施行規程 様式第 1 号 (第 3 条第 1 項関係) (下水道事業受益者申告書)
弘前市常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金条例施行規程 様式第 3 号 (第 5 条第 1 項関係) (下水道事業分担金決定通知書)
弘前市常盤野地区特定環境保全公共下水道事業分担金条例施行規程 様式第 4 号 (第 5 条第 3 項関係) (下水道事業分担金納入通知書)