

**ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託
業務要求水準書**

令和7年度

習志野市企業局 業務部 営業料金課

目 次

○ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託業務要求水準書

第1章 一般事項	
1 委託業務の名称	4
2 委託業務の対象区域	4
3 委託業務の対象業務	4
4 委託業務の期間	4
5 委託業務の執務場所等	5
6 受注者の営業日及び営業時間	5
7 経費の負担	5
8 貸与品の取扱い	5
9 環境に配慮した業務の実施	6
10 業務内容の変更	6
11 定めのない事項	6
第2章 実施体制	
1 業務従事者	7
2 業務責任者	7
3 現金取扱員	7
4 業務使用印等の届出	7
5 監督員	7
6 監督員の役割	8
7 作業場所及びデータ保管場所	8
8 届出の変更	8
9 業務従事者の指導・研修	8
10 第三者への委託	8
第3章 遵守事項	
1 法令等の遵守	9
2 業務従事者の遵守事項	9
3 秘密の保持	10
4 収納金の取扱い	10
5 電子データ及び関連文書の保存	10
第4章 履行確認・検査・評価	
1 提出書類	11
2 徴収業務等に係る指針	11
3 運用会議	12
4 例月検査	12
5 指定公金事務取扱者関連	12
第5章 委託料の支払等	
1 委託料の請求	13
2 委託料の支払	13
3 委託料の調整	13
第6章 危機管理業務に係る要求水準	
1 災害発生時の業務対応	14
2 感染症への対応	14
3 リスク分担	14
第7章 その他	

1 契約解除に伴う措置	15
2 委託業務の引継ぎ	15
3 事故発生時の報告書の提出	15
4 事故等の処理	15
別表第1 経費費用負担区分内訳表	16
別表第2 リスク分担表	19

○ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務要求水準書

1 受付業務(窓口及び電話等)	20
2 検針業務	20
3 調定・更正に関する業務	21
4 精算業務	21
5 収納業務	22
6 滞納整理業務	22
7 電子計算処理業務	23
8 各種資料作成業務	24
9 納入通知書、督促状等の発行・発送業務	24
10 メーター管理業務	24
11 検針時高齢者声かけサービス実施業務	24
12 開閉栓業務受注者への説明	25
13 業務引継	25
14 その他	25
15 別表第1 各種資料作成抽出項目	26

○料金システム要求水準書

1 概要	30
2 基本方針	30
3 料金システムの設置・準備	30
4 料金システムの運用・保守	31
5 危機管理対策	33
6 電磁的記録媒体の処分	33

○料金システム機能水準書

1 基本的事項	34
2 受付業務に関する事項	34
3 検針業務に関する事項	37
4 調定業務に関する事項	37
5 納入通知書の発行に関する事項	38
6 収納業務に関する事項	38
7 滞納整理・給水停止業務に関する事項	40
8 下水道使用料の延滞金に関する事項	41
9 メーター管理業務に関する事項	41
10 他システムとの連携	41
11 データ移行	42
12 セキュリティに関する事項	42
13 法令等の改正に関する事項	42
14 インボイスに関する事項	42

ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託業務要求水準書

第1章 一般事項

本業務要求水準書(以下「水準書」という。)は、習志野市企業管理者(以下「発注者」という。)が委託するガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託(以下「委託業務」という。)について、業務内容、業務実施に必要な要件等、実施事業者(以下「受注者」という。)が満たすべき業務の水準を示すものである。

なお、水準書は、発注者が要求する最低の水準を示すものであり、受注者は、具体的な内容・手法等について水準書を上回る提案を行うものとする。

ただし、提案にあたっては、業務の改善や効率化、お客様サービスの向上及び収納率の向上に繋がる視点を含めた内容とするものとする。

1 委託業務の名称

ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託

2 委託業務の対象区域

習志野市給水条例施行規程第1条の2に定める給水区域、習志野市ガス供給規程第3条で定める供給区域及び習志野市の下水道供用開始済区域とする。

3 委託業務の対象業務

委託業務の対象業務は、ガス・水道料金、下水道使用料の徴収業務及び委託業務を円滑に行うための電算システム(以下「料金システム」という。)の導入とする。詳細については、別添「ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務要求水準書」、「料金システム要求水準書」、「料金システム機能水準書」に記載のとおりとする。

なお、委託期間中において、受注者の創意工夫等による業務内容の改善提案があった場合には、協議の上取り入れることも可能とする。

4 委託業務の期間

(1) 履行期間

委託業務の履行期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

(2) 準備期間

ア 契約締結日から令和9年3月31日までの間は、研修及び業務開始準備期間並びに料金システムの導入及び試験運用のための準備期間とする。

イ 準備期間内における受注者の業務従事者の事務引継等業務開始準備に係る経費については、既存システムからのデータ抽出に係る費用を除き、受注者の負担とする。準備期間中についての委託料は発生しないものとする。

ウ 受注者は、発注者又は発注者の指定する者から必要資料の提供等により、本業務に関する事務を正確に引き継ぐものとする。

- エ 発注者は、準備期間内に業務責任者の承認、業務従事者の確認、業務実施体制の審査等を行う。審査等の結果、発注者が適当でないと認めたときは、受注者は発注者の指示に従い、速やかに改善しなければならない。
- オ 準備期間内のスケジュール及び内容等については、発注者と受注者の協議によるものとする。
- カ 受注者は、準備の進捗状況について、発注者の要請により随時報告するものとする。

5 委託業務の執務場所等

- (1) 受注者は、習志野市企業局内の発注者が指定する場所に、収納・相談窓口及び電話受付所(以下「料金センター」という。)を設けなければならない。発注者が提供できるスペースは約35㎡とし、営業所の名称は「習志野市企業局料金センター」とする。なお、料金センターは、令和12年度に新局舎への移転を予定している。
- (2) 受注者は、必要に応じ習志野市内に業務スペース(以下「事務所」という。)を自己負担で設けること。

6 受注者の営業日及び営業時間

本業務における受注者の営業時間及び営業時間外の対応は次のとおりとする。

- (1) 料金センターについて
 - ① 窓口時間は、平日の午前8時30分から午後5時00分までとする。
 - ② 電話受付時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
 - ③ 休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。
- (2) 供給停止日の営業時間外対応について

毎月の供給停止日の3日間についての営業時間外の対応については窓口を開庁せず、供給停止解除等の電話受付を行うものとする。
- (3) 3月の繁忙期の土日対応について

3月の2週目の土曜日から最終週の土曜日及び最終週の日曜日の営業時間は午前8時30分から午後5時15分まで窓口は開庁せず、料金センターで開閉栓等の電話受付を行うものとする。

7 経費の負担

- (1) 経費の負担は、「別表第1 経費費用負担区分内訳書」によるものとする。
- (2) 委託業務において使用する消耗品等は、受注者の負担とする。
- (3) その他業務の性質上必要と認められる経費等については、発注者・受注者協議の上、定めるものとする。

8 貸与品の取扱い

受注者が貸与を受けた施設及び物品等の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 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。
- (2) 貸与された施設及び物品等を汚損又は亡失させた場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この場合において、その原因が故意又は受

注者の責めに帰する場合は、修復、代用品の納入又は賠償をしなければならない。

9 環境に配慮した業務の実施

- (1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。
- (2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

10 業務内容の変更

発注者が業務内容変更の必要があると認めた場合又は、受注者から事業内容変更について申出があった場合は、発注者と受注者において協議を行うものとする。

11 定めのない事項

水準書に定めのない事項については、発注者と受注者協議の上決定するものとする。

第2章 実施体制

1 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者(臨時に雇用する場合を含む。)を確保するものとする。その際、地域雇用を図り、最小の人数で最大の効果を出せるように努めなければならない。また、増員及び欠員の補充についても同様とする。
- (2) 受注者は、個人情報取扱特記事項第4条に基づき、「個人情報の取扱いに係る業務責任者及び業務従事者に関する届出書」により業務従事者について、準備期間中に発注者に提出するものとする。
また、当該業務従事者から秘密保持に関する誓約書を徴取し、写しを発注者に提出するものとする。
- (3) 発注者は、検針・収納等業務委託受注者従事者証(以下「従事者証」という。)を作成し、受注者に交付するものとする。
- (4) 受注者は、業務従事者が業務に従事しなくなった場合、速やかに当該従事者証を回収し、発注者に返却しなければならない。

2 業務責任者

- (1) 受注者は、業務従事者の中から、業務を確実に履行するために業務責任者を配置するとともに、個人情報取扱特記事項第4条に基づき、「個人情報の取扱いに係る業務責任者及び業務従事者に関する届出書」により業務責任者について、準備期間中に発注者へ提出するものとする。また、業務責任者に変更がある場合は、速やかに発注者に届け出るものとする。
さらに、当該業務従事者から秘密保持に関する誓約書を徴取し、写しを発注者に提出するものとする。
- (2) 業務責任者は、受託業務全般について一切の管理を行い、受託業務の適正な執行及び運営管理、並びに業務従事者の指導及び監督を行うものとする。

3 現金取扱員

受注者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者の中から現金取扱員を指定するとともに、準備期間中に現金取扱員の届出をすること。また、現金取扱員に変更があった場合は、速やかに発注者に届け出るものとする。

4 業務使用印等の届出

受注者は、委託業務の履行において使用する業務使用印及び領収日付印等について、準備期間中に業務使用印について発注者に届出し、承認を得るものとする。

5 監督員

- (1) 発注者は、業務責任者等を指示監督するため、監督員を定めるものとする。

- (2) 受注者は、営業時間内において、監督員との連絡体制を整えなければならない。また、営業時間外においても、営業時間内に準じた連絡体制を整え、常に業務責任者と連絡が取れるようにしなければならない。

6 監督員の役割

監督員は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 業務責任者等に対する指示、承諾及び協議
- (2) 水準書に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 水準書に基づく業務履行状況の検査
- (4) 前各号に掲げるもののほか、委託業務に係る連絡調整

7 作業場所及びデータ保管場所

- (1) 受注者は、個人情報取扱特記事項第5条に基づき、「個人情報の取扱いに係る作業場所等に関する届出書」により、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）及びデータを保管する場所（以下「データ保管場所」という。）を業務着手前に発注者に提出するものとする。なお、作業場所及びデータ保管場所を変更する場合は、事前に書面で発注者に申請しその承認を得なければならない。

8 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項について、速やかに発注者へ届け出るものとする。

- (1) 契約期間中に、受注者の名称、所在地、代表者氏名、電話番号、業務責任者、現金取扱員、業務使用印、領収日付印、又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、発注者が必要であると認めるとき。

9 業務従事者の指導・研修

- (1) 受注者は、自己の責任において、業務従事者に対し、業務内容の指導・教育及び研修等を適宜実施し、適正かつ効率的な業務履行と使用者へのサービス向上に努めるものとする。
- (2) 受注者は、業務従事者が交代する場合には、新たな業務従事者に十分な研修を行うとともに、旧業務従事者に業務内容等の引継を遺漏なく実施させなければならない。

10 第三者への委託

- (1) 受注者は、あらかじめ発注者の書面による承認を得たときは、委託業務の全部又は一部を第三者に再委託することができる。
- (2) 受注者は、再委託先の業務履行に関しても、発注者に対して責任を負うものとする。

第3章 遵守事項

1 法令等の遵守

受注者は、委託業務の実施に当たり、委託業務に関連する法令、条例、関連規程等並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

下記に委託業務に関連する法令を参考列挙する。

【関連法令等】

地方自治法、地方公営企業法、ガス事業法、水道法、下水道法、計量法、個人情報の保護に関する法律、行政不服審査法、民法、消費税法等

【関連条例、規程等】

(1) 水道

習志野市給水条例、習志野市給水条例施行規程等、習志野市水道事業使用水量認定取扱要綱

(2) ガス

習志野市ガス供給条例、習志野市ガス供給規程、習志野市ガス大口供給に関する規程、習志野市ガス託送供給規程、習志野市ガス最終保障供給規程、習志野市ガス供給条例及び習志野市ガス供給規程実施要綱、習志野市ガス導管等業務に係る中立性の確保に関する基準、適正なガス取引についての指針、ガスの小売営業に関する指針等

(3) 下水道

習志野市下水道条例、習志野市下水道条例施行規程等

(4) その他

習志野市水道料金等及び下水道使用料減免要綱、習志野市公営企業会計規程

2 業務従事者の遵守事項

業務従事者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 水準書に定める事項

(2) 業務従事中は、発注者が承認した服装及び名札を常に着用しなければならない。

(3) 使用者等を訪問するときは、発注者が指定した従事者証を常に携帯しなければならない。また、使用者等から従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。

(4) 営業時間内外を問わず、信用失墜行為(疑念を持たれるような行為を含む。)をしてはならない。

(5) 業務従事中は、他の営業行為(疑念を持たれるような行為を含む。)をしてはならない。

(6) 業務従事中は、いかなる理由においてもガス、水道料金及び下水道使用料(以下「料金等」という。)及び習志野市企業局の工事代金等の手数料以外の金品その他のものを収受してはならない。

(7) 使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者等及び第三者の所有物件等を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

3 秘密の保持

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、委託業務の履行に際し、個人情報を取り扱うときは、個人情報関連法令及び本市の条例、関連規程並びに発注者が定める個人情報保護措置等の内容を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、委託業務の履行に際し知り得た情報をいかなる場合も第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。
- (3) 受注者は、委託業務の履行のために用いた資料及び情報等について、発注者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

4 収納金の取扱い

- (1) 受注者は、収納した料金等の収納金について、入金日計表及び現金取扱明細書等関連書類と併せ照合の上、善良なる管理者の注意をもって保管し、当該営業日中に収納した収納金を、翌営業日に出納取扱金融機関に納めなければならない。
また、現金取扱明細書については、翌営業日までに、入金日計表については、入金確認後、速やかに監督員に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、業務の履行により収納した料金等の現金、領収証書及び関連書類を適正に管理し、保管しなければならない。

5 電子データ及び関連文書の保存

- (1) 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するものとする。
- (2) 関連文書の保管場所については、原則、受注者の倉庫にて保管するものとし、受注者の倉庫が満杯になったときは、発注者の承認を得た場所に保管するものとする。
- (3) 指定する期日を経過した電子データ及び関連文書については、受注者は発注者に報告を行い、発注者の指示に従って処分するものとする。
- (4) 受注者が委託業務の履行にあたり作成した電子データの著作権は発注者に帰属し、委託業務以外での使用は認めない。

第4章 履行確認・検査・評価

1 提出書類

受注者は、次の各号に掲げる業務の実施に関する書類を発注者に提出するものとする。

(1) 委託業務実施計画書

受注者は、委託業務実施計画書を作成し、契約締結後速やかに発注者に提出し、その承認を得なければならない。委託業務実施計画書には、委託期間の業務履行に係る概要及び実施工程の他、業務開始準備期間における業務引継、料金システムの構築に係る概要と実施工程、その他必要な事項を明示すること。

(2) 業務継続計画書(BCP)

受注者は、ガス事業、水道事業、下水道事業の継続に影響を与えるような地震等大規模災害及び感染症発生を想定した業務継続計画書(BCP)を発注者に提出し、業務開始準備期間内に発注者の承認を得ること。

(3) 業務フロー及び業務マニュアル

受注者は、発注者又は発注者の指定する者から本業務に関する一切の事務を正確に引継ぎ、業務フロー及び業務マニュアルを作成し、業務開始準備期間内に発注者の承認を得ること。また、本業務を実施する中で見直しを行った場合は、適宜該当箇所の更新を行い、その更新内容について発注者の承認を得ること。なお、当該フロー及びマニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。また、受注者は、発注者及び発注者から正式に権利を取得した第三者に対し、当該フロー及びマニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。

(4) 月間スケジュール表

受注者は、各月の発注者が指定する運用会議の日までに、翌月の各業務の月間スケジュール表を提出するものとする。

(5) 業務報告書及び業務完了報告書

受注者は、当月の業務履行後、その翌月の発注者が指定する日までに業務実績を記載した業務報告書及び業務完了報告書を発注者に提出するものとする。

(6) その他資料等

受注者は、上記に掲げるほか発注者が指示する書類・資料等について、速やかに作成し提出しなければならない。

2 徴収業務等に係る指針

受注者は、以下の項目について、業務効率の向上を目指し、業務の遂行に努めなければならない。

(1) 収納率の向上について

受注者は、民間活力を発揮し、受託前の収納率を上回る数値を確保するため、収納率の更なる向上を目指さなければならない。

(2) 使用者等へのサービスに関する苦情について 検針や料金徴収、接客態度等に関する苦情について、使用者等へのサービスに対する満足度が図れるよう、業務の履行に努めるものとする。

(3) 誤検針について

正確な検針業務の実現のため、誤検針の発生を防ぐよう業務の履行に努めるものとする。

(4) 誤請求について

使用者等の信頼を失うことのないよう、誤請求の発生を防ぐよう業務の履行に努めるものとする。

3 運用会議

発注者及び受注者は、毎月、運用会議を開催し、委託業務に係る問題点及び課題解決等について協議を行うものとする。

4 例月検査

- (1) 受注者は、業務報告書及び業務完了報告書提出後、また、発注者が必要と認めた場合において、業務実施状況や提出書類等について発注者の検査を受けるものとする。
- (2) 発注者が検査等に必要な書類の提出、説明等を求めた場合は、受注者はこれに協力しなければならない。
- (3) 受注者は、発注者が行う検査等において指摘を受けた場合は、速やかにこれを是正するとともに、是正内容を記載した報告書を発注者に提出するものとする。

5 指定公金事務取扱者関連

本業務の受注者は、地方公営企業法第33条の2において読み替えて準用する地方自治法第243条の2の指定公金事務取扱者として指定するため、発注者からの求めに応じ下記について、協力しなければならない。

- (1) 地方自治法施行規則第12条の2の12第3項の規定により準用する同条第1項の規定に基づく申出書の提出をすること。
- (2) 名称、住所又は事務所の所在地を変更しようとするときは、あらかじめ発注者に届出をすること。
- (3) 地方自治法施行令第173条の2に基づき、徴収した歳入又はその収納した歳入等を、その内容を示す計算書を添えて、指定金融機関に払い込むこと。
- (4) 発注者からの求めに応じで公金事務の状況の検査に協力し、必要な措置を講ずべきことを求められた場合は、改善をしなければならない。

第5章 委託料の支払等

1 委託料の請求

受注者は、毎月の業務実施状況について、発注者の検査に合格したときは、速やかに月額としてあらかじめ契約により定めた額を発注者に請求するものとする。

2 委託料の支払

発注者は、前項の規定により受注者が提出した委託料の支払請求書を受理したときは、その日から起算して 30 日以内に当該請求金額を受注者に支払うものとする。

3 委託料の調整

受注者は下記に記載の3事業会計を合計して算出した収納件数率(99.38%)を最低限維持するものとし、収納件数率 99.38%を基準に 0.38%以上下落した場合には、当該年度の委託料の 3%を調整し、減額する。調整月は翌年度の7月分の委託料とする。契約最終年度については年度末時点での収納状況を考慮し、両社協議のうえ決定する。その場合、調整の対象月は最終支払い月である3月とする。

なお、天災地変その他受注者の責任によらない理由により委託料の調整が生じた場合において、発注者がやむを得ないと認めた場合は、委託料の調整を適用しない又は委託料の調整の減額をすることができる。

【収納件数率】

対象年度	ガス会計	水道会計	下水道会計	3事業平均
令和4年度	99.53%	99.36%	99.28%	99.39%
令和5年度	99.56%	99.38%	99.31%	99.41%
令和6年度	99.49%	99.31%	99.24%	99.34%
3力年平均	99.52%	99.35%	99.27%	99.38%

※収納件数率は対象年度末から2か月が経過した5月末で集計した数値を使用しています。

【収納率 0.01%あたりの件数・金額】

対象年度	ガス会計	水道会計	下水道会計
令和4年度	約 89 件 78 万円	約 54 件 18 万円	約 47 件 30 万円
令和5年度	約 90 件 64 万円	約 55 件 17 万円	約 48 件 30 万円
令和6年度	約 90 件 69 万円	約 55 件 17 万円	約 48 件 30 万円
3力年平均	約 89 件 70 万円	約 54 件 17 万円	約 47 件 30 万円

第6章 危機管理業務に係る要求水準

1 災害発生時の業務対応

- (1) 受注者は、災害発生時においても、発注者と連携を図りながら可能な限り、委託業務を実施できるよう対策を講じなければならない。
- (2) 受注者は、大規模な災害の発生に備え、災害時における復旧応援に関する覚書を発注者と締結するものとする。

2 感染症への対応

受注者は、感染症の発生又は発生するおそれがある場合、発注者と連携を図りながら、感染拡大を未然に防ぐため、感染症対策及び健康管理対策を講じること。

3 リスク分担

本業務における責任分担は「別表第2 リスク分担表」のとおりとする。なお、リスク分担表に定めのないリスクが発生した場合は、発注者と受注者が協議し決定するものとする。

第7章 その他

1 契約解除に伴う措置

受注者は、この契約が解除された場合は、次に掲げる措置をとること。

- (1) 発注者からの貸与品がある場合、これを速やかに返還すること。この場合において、発注者の貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又はき損したときは、代品を納め若しくは現状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償すること。
- (2) 契約解除の日まで受注者が実施した本業務に係る各種報告書を、発注者が指定する日までに発注者に提出するとともに、収納した料金等を発注者の指定する日までに発注者の出納取扱金融機関に払い込むこと。
- (3) 発注者の指示に基づき、受注者が保管することとされた資料及び帳票類は、発注者の指示に従い速やかに発注者に引き渡すか処分すること。
- (4) 前各号に掲げる受注者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、受注者の責任において行い、その経費は受注者が負担すること。

2 委託業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、受託候補者の決定日から発注者が必要と認める期間において前受注者より技術指導を受け、業務の遂行に支障を来たすことのないようにすること。
- (2) 受注者は、委託業務の契約期間が満了したとき、または契約が解除(倒産等を含む)されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を発注者が指定する次回受注者へ委託業務に支障が生じないように業務引継ぎを行うこと。
- (3) 前項の費用は、技術指導を受ける者の負担とする。

3 事故発生時の報告書の提出

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するものとする。

- (1) 領収証書及び領収日付印の紛失等
- (2) 従事者証の紛失等
- (3) 収納した料金等の紛失、盗難等
- (4) 個人情報等の漏洩等
- (5) 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
- (6) 前各号に掲げるもののほか、発注者に報告する必要があると認めたもの

4 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者が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。
- (2) 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。

別表第1 経費費用負担区分内訳表

経費の負担区分について

経費の負担区分については、以下のとおりとし、以下の記載以外の経費負担については、発注者と受注者が協議し決定するものとする。なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受注者が設置した物品は受注者の責任においてすべて撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。また、発注者から貸与された物品が、経年劣化等により使用に耐えない状態になった場合は、発注者と受注者が協議し決定するものとする。

発注者が負担するもの

○発注者が提供・貸与するもの

区 分	内 容
執務場所(料金センター)	習志野市企業局の一部(約 35 m ²)
窓口従事用事務機・イス	8セット以下
固定電話機 ※内線転送機能含む	料金センター用 8台以下 ※直通ダイヤルイン番号は 047-475-3320 とする。
委託業務に必要な備品等	閉栓キャップ 必要数

○発注者が交付・支給するもの

区 分	内 容
印刷製本費	①検針時のお願い ②ガス・上下水道をご使用になるお客さまへ ③ガスに関する供給条件説明書 ④閉栓中荷札 ⑤供給停止中荷札 ⑥閉栓中ステッカー ⑦開栓中ステッカー ⑧口座振替依頼書 ⑨指定ガスサービス店等収納金納入通知書 ⑩閉栓中荷札(災害用) ⑪返信用封筒 ⑫上水道をご使用の皆さまへ ⑬水道ホームメモ ⑭下水道をご使用の皆さまへ ⑮精算時ビニール袋 ⑯証明書原紙

区 分	内 容
郵送料	①料金受取人払郵便料及び手数料 ②納入通知書(使用場所以外の送付先) ③ご使用量のお知らせ(以下「検針票」という。) (使用場所以外の送付先) ④督促状 ⑤口座登録のお知らせ ⑥還付通知書・減免通知書・更正通知書等各種通知 ⑦使用証明書、納入済証明書 ⑧ガスメーター取替のお知らせ ⑨水道メーター取替のお知らせ ⑩取扱い金融機関への口座振替依頼書等の郵送料 その他、受注者が必要に応じて郵送するものの支払方法については、発注者と受注者が協議し決定する。
手数料	口座振替手数料 料金受取人払手数料 コンビニエンスストア決済収納手数料 その他収納業務に係る手数料
料金システム関連費	この水準書に定める事項以外に新たに発生した業務に伴う料金システム改修に係る経費
通信費	料金センターの固定電話機に係る費用
建物維持管理費	料金センターの維持管理に係る費用
光熱費	料金センターの空調・照明等に係る費用
その他の費用	発注者が必要と認める経費

(1) 受注者が負担するもの

区 分	内 容
事務所費	事務所に係る経費
通信費	通信に係る経費(料金センターの固定電話機以外)
車両等維持管理費	営業車両等の維持管理に係る経費

区 分	内 容
印刷製本費	①納入通知書原紙 ②検針票(圧着加工含む) ③督促状(圧着加工) ④口座登録のお知らせ(圧着加工) ⑤供給停止予告状 ⑥供給停止通知書 ⑦下水道使用料延滞金納入通知書 ⑧入金(振替)報告書 ⑨ガスメーター取替のお知らせ(圧着加工) ⑩水道メーター取替のお知らせ(圧着加工) ⑪各種郵送等に使用する封筒 その他委託業務に必要な印刷物、帳票、報告書等
保険料	現金輸送賠償責任保険、損害賠償責任保険等各種保険
料金システム関連費	委託業務の実施に当たり必要となる料金システム等の構築及び維持管理に係る経費 委託業務開始時及び終了時のデータ移行に係る経費 その他料金システムの運用に係る経費
事務用品等	パソコン及び周辺機器、金庫、ロッカー、書庫、業務従事者の被服、現金取扱領収日付印、その他消耗品
委託業務に必要な備品等	検針棒、スコップ、その他業務に必要な備品

※ 令和 9 年度～令和 12 年度に新局舎の建設・令和 12 年度に新局舎への移転を計画しており、駐車場を確保できない場合は、受注者側で駐車場を確保してもらう必要があります。

別表第2

リスク分担表

リスクの種類	リスクの内容	発注者	受注者
事業範囲変更	業務委託の範囲の縮小、拡大等	○	
第三者への賠償	発注者の責任によるもの	○	
	受注者の責任によるもの		○
事故・災害	発注者の責任による事故の発生	○	
	受注者の責任による事故の発生		○
	不可抗力(天災等)による事故の発生	○	
	施設・設備の劣化等による事故	○	
契約不履行	受注者の作成する業務計画書等の不備によるもの		○
	発注者の指示書等の内容の不備によるもの	○	
	受注者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力(天災等)によるもの	○	
財務	発注者の支払遅延、不払等	○	
	受注者の倒産等		○
業務従事者の不正、犯罪	情報漏えい、横領等		○
事業の中止	発注者の指示によるもの	○	
	受注者の事業放棄、破綻によるもの		○
計画変更	発注者の指示によるもの	○	
	受注者の都合によるもの		○

ガス料金・水道料金・下水道使用料徴収業務等委託業務要求水準書

本業務要求水準書(以下「水準書」という。)は、習志野市企業管理者(以下「発注者」という。)が委託する料金等徴収業務(以下「委託業務」という。)について、満たすべき業務内容の水準を示すものである。

1 受付業務(窓口及び電話等)

各種届出の受付及び処理のほか、窓口におけるガス料金、水道料金及び下水道使用料(以下「料金等」という。)の収納、各種問い合わせ対応等を行う業務であり、受注者は、専門的知識・経験をもつ人材を適正に配置することによって、お客様サービスの向上に努めること。

- (1) 使用開始(ガスの使用開始を伴うものは開閉栓業務の受注者が行う)の受付
- (2) 使用中止の受付
- (3) 使用者名義、送付先住所、支払方法等の変更の受付
- (4) 各種証明書(納入済証明書、使用状況証明書)の申請受付及び発行(証明に伴う決裁は発注者が行う。)
- (5) 減免申請の受付、減免額の計算、減免決定通知書の送付に関すること(減免に関する決裁は発注者が行う。)
- (6) 還付・充当に関すること(還付の原因に応じ、報告書を作成し、発注者へ報告すること)
- (7) 精算に関すること
- (8) 口座振替に関すること
- (9) 納入通知書、督促状等の再発行に関すること
- (10) 料金等に関する照会、問い合わせに関すること
- (11) 窓口収納に関すること(工事代金等含む)
- (12) 苦情等の処理に関すること
- (13) 納入相談に関すること
- (14) 各種届出の收受
- (15) その他、受付業務に関する附帯業務

2 検針業務

受注者は、ガスメーター及び水道メーター等の検針について、適正な手順により業務の効率化を図るとともに、異常水量・漏水等についても迅速に対応できるよう努めること。

なお、千葉県企業局の給水区域での下水道使用量については、発注者と千葉県企業局で検針の協定を締結しているため、千葉県企業局の水道メーターで検針を行うこと。

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 新設分の調査及び検針順路の決定、入力
- (3) 各戸検針作業
- (4) 使用量等のお知らせ(検針票)の配布
- (5) 検針データ取込処理
- (6) 検針時のメーター不良、破損等を発見した場合の発注者への報告

- (7) 定例検針不能時の再検針
- (8) 定例検針後の再調査(使用実績が著しく変動した場合の原因調査等)及び再入力
- (9) 漏水等の調査(パイロット確認等)及び使用者等への通知
- (10) 異常量の調査及び使用者等への通知
- (11) 検針不能事由による推定検針及び水量認定
- (12) 習志野市給水条例に違反する給水装置を発見した場合の発注者への報告
- (13) 無断使用者及び無断転出者等の調査を行い、速やかに、使用者より開始届を受理し、開栓処理を行うこと
- (14) 検針に係る苦情処理等の対応
- (15) 検針後のデータ精査及び関連書類等の確認
- (16) 検針時に下水道の賦課漏れ等、使用区分と違う疑いがある場合は、速やかに、発注者へ報告を行うこと
- (17) ガスメーターの検針時にデマンド計のあるお客様は上記の対応の他、下記を行う。
 - ・定例検針日が本水準書第1章6(1)③で規定する休業日の場合は前営業日に行う。
 - ・デマンド計の指針値、全日量、時間最大、時間最大日時、夜間使用量等の読み、書き写し(写真撮影含む)及びリセットを行う。
 - ・監督員へ検針票の提出を行う。
 - ・検針値をもとに監督員へ速やかに、検針値及び託送料金の報告を行う。
 - ・監督員へ毎月の時間最大値(実績値)の報告を行う。
 - ・上記検針結果をもとに料金システムに託送料金等の調定情報の入力を行い、監督員の承認により、料金システムに反映させる。
 - ・その他、個別に対応が必要なお客様については、発注者、受注者協議の上、決定する。
- (18) ガスの消費機器に関するチラシ等の各戸配布(原則として毎年9月の定例検針時)
- (19) ガスの危険発生防止の周知に関するチラシ等の各戸配布(原則として2年に1回2月の定例検針時)
- (20) その他、検針業務に関する附帯業務

3 調定・更正に関する業務

受注者は、検針から調定までの流れを適正に管理し、調定漏れ・賦課漏れの防止に努めること。

- (1) スケジュールに基づく関連資料の提出
- (2) 更正金額の計算資料作成、提出、更正通知書の発送
理由を記した資料を速やかに発注者に提出すること。
- (3) 減免決定金額の計算資料作成、提出、減免決定通知書の発送
- (4) その他、調定・更正に関する業務の附帯業務

4 精算業務

受注者は、適正な手順により精算業務を行うこと。また、無断転居の防止対策を十分講じること。

- (1) 使用者からの転出・転居の受付
 - ※ 使用中止(閉栓)の受付は受注者で行い、現地のメーター指針値読取及び現地の精算金の受領については開閉栓業務受注者にて行う。
- (2) 料金等の未納有無調査
- (3) 使用者の転居・転出先調査
- (4) その他、精算業務に関する附帯業務

5 収納業務

受注者は、収納業務に関し、適正な管理を行うとともに、戸別徴収の実施や口座振替の推進等により、収納率の向上に努めること。

- (1) 料金等(工事代金等含む)の窓口収納、現地収納及び収納消込み
- (2) 収納金(納入書添えて)の出納取扱金融機関への入金処理(収納日翌営業日)
- (3) 発注者が依頼する書類等の出納取扱金融機関への持込み及び出納取扱金融機関からの書類等の受け取り(毎営業日)
- (4) 出納取扱金融機関の窓口での資金前渡金の受け取りと発注者への引き渡し。(資金前渡金発生時)
- (5) 料金等の還付・充当処理
 - ※ 還付が生じた場合は、還付の原因に応じ、報告書を作成し、速やかに発注者に提出すること。
- (6) 納入通知書の作成及び発送
- (7) 宛先不明分の納入通知書等の調査及び発送又は配布
- (8) コンビニエンスストア収納処理及び集計表の作成
- (9) 口座振替処理
 - ① マルチペイメント運用業務の受注者とのデータ伝送
 - ② 口座振替停止依頼票の作成
 - ③ 口座振替済通知書の作成及び発送
- (10) eLTAX 用の納付情報登録
 - ① eLTAX 用の納付書情報登録ファイルを料金システムから抽出し、地方税共通納税 IFS にアップロードできるようにする。
 - ② 地方税共通納税 IFS より納付情報ファイル等をダウンロードし、料金システムに取り込み収納消込処理を行う。
 - ③ 料金システムから本消込み情報を抽出し、地方税共通納税 IFS へ本消込情報の登録を行う。
- (11) 入金日計表及び現金取扱明細書の作成
- (12) 調定入金状況表の作成
- (13) その他、収納業務に関する附帯業務

6 滞納整理業務

受注者は、法令に基づく範囲内で受注者の創意工夫により、滞納整理業務を行い、収納率の向上に努めること。

滞納整理業務の対象は、ガス・水道料金、下水道使用料、ガス・水道料金に伴う遅収加算金並びに下水道使用料の延滞金とする。

- (1) 督促状の作成及び発送(全件郵送する)
- (2) 供給停止予告状、予告該当者リスト等の作成、配布及び発送
- (3) 供給停止通知書、停止該当者リスト等の作成及び交付(ただし、事前に停止該当者リストを発注者へ提出し、決裁をとること。)
- (4) 供給停止の執行及び解除
 - ア 供給停止の執行及び停止時の現地収納は受注者が行う。
 - イ 供給停止実施期間(原則毎月3日間)は、窓口開設時間に関わらず、原則午後8時まで電話受付をし、必要に応じて解除する。(供給停止の解除については、受注者は停止解除に伴う電話対応のみとし、現地の停止解除については、開閉栓の業務受注者が行う。)
- (5) 滞納整理における交渉等の記録簿の作成及び管理
- (6) 現地訪問及び電話催告等による料金等未収金の徴収
- (7) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更データの入力
- (8) 分納誓約等に係る業務
- (9) 破産・倒産及び免責状況に関する確認及び料金システムへの情報入力
- (10) 不納欠損処理に係る資料作成
- (11) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

7 電子計算処理業務

その他電子計算処理業務に関する附帯業務

(検針業務に関する電子計算処理)

- ・検針対象データ作成及び検針済データの回収処理

(調定業務に関する電子計算処理)

- ・スケジュールに基づいた料金等の計算処理
- ・納入通知書の出力及び圧着加工処理
- ・口座振替データ伝送及び結果データの受信処理(精算調定に係るデータを含む)
- ・コンビニエンスストア用データ伝送及び結果データの受信処理(精算調定に係るデータを含む)
- ・eLTAX 用データ伝送及び結果データの受信処理(精算調定に係るデータを含む)

(収納業務に関する電子計算処理)

- ・コンビニエンスストア収納の速報・確報データの受信及び反映処理
- ・バーコード及び OCR で処理した収納データの反映処理
- ・eLTAX 収納の納付情報ファイル(納付日)、納付情報ファイル(入金日)の受信及び反映処理
- ・口座振替収納の処理
- ・入金日計表及び現金取扱明細の処理

(滞納整理業務に関する電子計算処理)

- ・督促等の各データ収集及び通知書作成処理
- ・督促状等の作成
- ・口座振替不能分の納入通知書の作成処理
- ・不納欠損処理のデータ処理

(精算業務に関する電子計算処理)

- ・精算検針予定データの作成及び精算検針済データの回収と反映処理
- ・精算に伴う納入通知書、口座振替の作成
- ・精算に伴う納入通知書の出力

(受付業務に関する電子計算処理)

- ・開栓(再開栓)及び閉栓処理
- ・異動処理

(下水道使用料の調定に関する電子計算処理)

- ・下水道使用料の調定及び各種登録等の処理
- ・遡及請求、還付等の処理
- ・汚水排除量の減量認定等の処理
- ・井戸水等に係る下水道使用料等の調定及び各種登録等の処理

(メーター管理に関する電子計算処理)

- ・新規登録、交換及び取付け・取外しデータの処理
- ・検満に伴う交換対象メーターの抽出及びリストの出力
- ・検満交換後データの更新及びデータチェック処理
- ・ガスメーター及び水道メーター取替に係る通知の作成
- ・ガスメーター及び水道メーター取替履歴の管理

8 各種資料作成業務

(1) 各種資料作成

各種資料作成等で必要な抽出項目は、「別表第1 各種資料作成抽出項目」を参照
なお、統計資料のファイル名と資料中に何月分の資料か明記すること。

(2) 前号のほか、料金改定に関する資料、ガス、水道、下水道事業の実績に関する資料、 その他各種計画等に関する資料で、発注者が要求するもの

9 納入通知書、督促状等の発行・発送業務

(1) 納入通知書、督促状の発行及び発送

(2) その他、納入通知書、督促状の発行及び発送業務に関する附帯業務

10 メーター管理業務

受注者は、メーター管理業務(メーター取替を除く)について、料金システムを活用し、
各種データの反映その他必要な処理を行うこと。

(1) 発注者の指示により、メーター取替えのお知らせ(ハガキ)の印刷をし、監督員へ 渡す。

(2) 発注者の指示により、メーター取替え結果を料金システムへ反映させる。 前各号のほか、メーター管理業務に関する資料で発注者が要求するもの

11 検針時高齢者声かけサービス実施業務

(1) 申込みのあった使用者に対して、検針時に検針員が直接、検針票を手渡しすること。

なお、検針時に直接検針票を渡せなかった場合は、予め申し出のあった連絡者へ電話又はメールにて連絡すること。

- (2) 申込書のシステム内への開始登録・変更・停止に関すること。
- (3) 毎月の実施結果を発注者に書面にて報告を行うこと。
- (4) その他、高齢者声かけサービスに関すること。

12 開閉栓業務受注者への説明

ガス・水道開閉栓及び料金収納等業務(北側)及びガス水道開閉栓及び料金収納等業務(南側)の受注者に対して、料金システム等の操作説明等に応じなければならない。ただし、操作説明に係る費用は無償とする。

13 業務引継

- (1) 受注者は、業務委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を発注者又は発注者の指定する者に引き継がなければならない。ただし、引継ぎに係る費用は無償とする。
- (2) 受注者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の発注者が指定する期日まで機器及び料金システム等を原則として無償で貸し出すものとする。
- (3) その他、業務引継に関する附帯業務

14 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、発注者・受注者協議の上、定めるものとする。

別表第1 各種資料作成抽出項目

項目	提出期限	作成資料名	抽出項目
各種報告データ抽出	毎月第2営業日午前中	夏期空調データ	世帯番号、使用者名、住所、使用者方書、調定年月、供給量、請求金額(税込み)、請求金額(消費税等)
		小型空調データ	世帯番号、使用者名、住所、使用者方書、調定年月、供給量、請求金額(税込み)、請求金額(消費税等)
		大口・時B・夏期・小型空調託送データ	世帯番号、調定年月、ガス契約区分、供給量、使用者名
他事業体報告データ抽出	毎月第2営業日午前中	船橋市データ	出力するデータ項目は以下のとおりとする。(テキストデータ) 水栓番号、世帯番号、調定年月、検針区分、町名、簿冊番号、用途区分、戸数、徴収区分、電話番号、郵便番号、使用者住所、方書、使用者名、検針日、使用月数、水量、認定区分、算定、閉栓、閉栓理由、送付先住所、氏名、今回指針、量水器番号、メーター番号 エラーリストの項目は以下のとおりとする。(CSV) 作成日、調定年月、水栓番号、世帯コード、氏名、住所、方書、徴収区分、隔月、指針、使用量、エラーメッセージ、開栓日、閉栓日、検針日、使用月数、送付先郵便番号、送付先住所、送付先方書、送付先宛名
統計資料作成	毎月第2営業日	01.共同使用世帯一覧表	下記項目を抽出し、資料作成する。 口径コード、世帯番号、使用者名、使用量、料金、世帯数、世帯平均(大.使用量、大.世帯数、小.使用量、小.世帯数)、検針月区分、備考
		02-1.ガス料金調定総括リスト(8%) 自社小売分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・早収料金:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金:当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-1.ガス料金調定総括リスト(8%) 自社+他社託送分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・自社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・他社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-1.ガス料金調定総括リスト(10%) 自社小売分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・早収料金:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金:当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-1.ガス料金調定総括リスト(10%) 自社+他社託送分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・自社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・他社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-1.ガス料金調定総括リスト 自社小売分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・早収料金:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金:当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-1.ガス料金調定総括リスト 自社+他社託送分	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・自社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・他社託送:当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・金額計:当月分・年度累計の調定金額
		02-2.水道料金調定総括リスト(8%)	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】・メーター登録件数 ・隔月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・毎月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・合計 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金 当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計 当月分・年度累計の調定金額 ・納入通知書請求額 前月前受金・当月前受金の件数・金額 ・納入通知書請求金額 当月分・年度累計の発行枚数・発行金額

項目	提出期限	作成資料名	抽出項目
統計資料 作成	毎月第2 営業日	02-2.水道料金調定総 括リスト(10%)	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・隔月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・毎月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・合計 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金 当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計 当月分・年度累計の調定金額 ・納入通知書請求額 前月前受金・当月前受金の件数・金額 ・納入通知書請求金額 当月分・年度累計の発行枚数・発行金額
		02-2.水道料金調定総 括リスト	【税込み・税抜き、税分毎に下記項目を集計】 ・メーター登録件数 ・隔月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・毎月検針分 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・合計 当月分・年度累計の調定件数、使用量、金額 ・遅収加算金 当月分・年度累計の調定件数、金額 ・金額計 当月分・年度累計の調定金額 ・納入通知書請求額 前月前受金・当月前受金の件数・金額 ・納入通知書請求金額 当月分・年度累計の発行枚数・発行金額
		02-3.下水道料金調定 総括リスト(8%)	【用途区分別、処理区毎、全処理区の下記項目を集計】 ・メーター登録件数、使用者数 ・県水区域・市水区域・井戸県水区域・井戸市水区域・工水県水区域・工水市 水区域、合計毎の当月分・年度累計の世帯数・調定件数・使用水量、金額(税 込み)・金額(税抜き)・内消費税額等
		02-3.下水道料金調定 総括リスト(10%)	【用途区分別、処理区毎、全処理区の下記項目を集計】 ・メーター登録件数、使用者数 ・県水区域・市水区域・井戸県水区域・井戸市水区域・工水県水区域・工水市 水区域、合計毎の当月分・年度累計の世帯数・調定件数・使用水量、金額(税 込み)・金額(税抜き)・内消費税額等
		02-3.下水道料金調定 総括リスト	【用途区分別、処理区毎、全処理区の下記項目を集計】 ・メーター登録件数、使用者数 ・県水区域・市水区域・井戸県水区域・井戸市水区域・工水県水区域・工水市 水区域、合計毎の当月分・年度累計の世帯数・調定件数・使用水量、金額(税 込み)・金額(税抜き)・内消費税額等
		03.ガス契約種別集計 リスト	小売分・自社託送分・自社+他社託送分のシートに分けて下記項目を抽出し、 資料作成をする。 一般・大口・夏期空調・小型空調契約区分毎、当月分と年度累計分の合計の 調定件数・使用量・金額(税抜き)
		04.ガス使用量段階別 集計リスト	小売分・託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成する。 【小売分】使用量の段階別に用途別毎、合計の当月分・年度累計分の 件数、使用量、金額(税抜き)、 【託送分】使用量の段階別に自社託送分・他社託送分毎、合計の 当月分・年度累計の件数、使用量、託送料金(税抜き)
		05-01.(毎月)水道使 用量段階別集計リス ト	使用量の段階別に口径毎、合計の当月分・年度累計の 当初件数、随時分件数、修正分件数、使用量、金額(税抜き)
		05-02.(隔月)水道使 用量段階別集計リス ト	使用量の段階別に口径毎、合計の当月分・年度累計の 当初件数、随時分件数、修正分件数、使用量、金額(税抜き)
		05-03.(毎月+隔月) 水道使用量段階別集 計リスト	使用量の段階別に口径毎、合計の当月分・年度累計の 当初件数(随時分件数)、修正分件数、使用量、金額(税抜き)
		06.地区別ガス使用量 集計リスト(自社+他 社託送分)	町丁名毎、合計の当月分・年度累計の登録数、調定件数、閉栓件数、託送量、 平均託送量、託送料金(税抜き)、税額、合計託送料金

項目	提出期限	作成資料名	抽出項目
統計資料 作成	毎月第2 営業日	07.地区別水道使用量 集計リスト	町丁名毎、合計の当月分・年度累計の登録数、調定件数、閉栓件数、使用量、 平均使用量、料金(税抜き)、税額、合計料金
		08.ガスメーター種類 別個数リスト(自社＋ 他社託送分)	ガスメーターの号数毎、町丁名毎、合計の登録件数、閉栓件数
		09.水道メーター種類 別個数リスト	口径毎、町丁名毎、隔月検針・毎月検針毎、合計の登録件数、閉栓件数
		10.ガス用途別集計リ スト	自社小売分・自社託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成す る。 大分類・中分類毎、契約区分毎、合計 当月・年度累計のメーター個数、調定 件数、使用量、平均使用量、金額(税抜き)
		11-1(一般分)ガス用 途別集計リスト	自社小売分・自社託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成す る。 大分類・中分類毎、一般契約区分毎、合計 当月・年度累計のメーター個数、 調定件数、使用量、平均使用量、金額(税抜き)
		11-2(大口)ガス用 途別集計リスト	自社小売分・自社託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成す る。 大分類・中分類毎、時B・大口契約区分毎、合計 当月・年度累計のメーター個 数、調定件数、使用量、平均使用量、金額(税抜き)
		11-3(空調夏期分)ガ ス用途別集計リスト	自社小売分・自社託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成す る。 大分類・中分類毎、夏期空調契約区分毎、合計 当月・年度累計のメーター個 数、調定件数、使用量、平均使用量、金額(税抜き)
		11-4(小型空調分)ガ ス用途別集計リスト	自社小売分・自社託送分のシートに分けて、下記項目を抽出して、資料作成す る。 大分類・中分類毎、小型空調契約区分毎、合計 当月・年度累計のメーター個 数、調定件数、使用量、平均使用量、金額(税抜き)
		12.上水道地区別口径 別販売量集計表	町丁名毎、口径毎、月毎、合計の件数、使用量
		13.ガス契約種別別金 種別集計リスト	契約種別毎、合計 当月分・年度累計の調定件数、使用量、基本料金(税抜 額、税額)、従量料金(税抜額、税額)、合計(税抜額、税額)
		14.水道大口径需要 家	大口径(50mm以上)需要家月別一覧表、中口径(40mm)需要家別一覧表の シートに分けて、下記項目を抽出し、資料作成する。 口径、世帯番号、履歴、住所、方書、使用者名、調定区分、月別・年度累計の 当初調定の使用量、更正による使用量
		T01.T02.ガス地区別メ ーター数&調定数	メーター取付数・調定件数・家庭用閉栓件数のシートに分けて、下記項目を抽 出し、資料作成する。 町名毎、合計の過年度毎、現年度月毎のメーター件数及び増減数、年度末の 前年増減数
		T03.ガス用途別集計	用途別毎、ガス契約種別毎、年度累計、月毎のメーター取付数、調定件数、販 売量、料金(税抜き)
		T04.ガス契約種別別 集計	ガス契約種別毎、年度累計、月毎の調定件数、使用量、金額(税抜き)
		T05.T06.ガス大口需 要家	大口契約区分、用途大区分、世帯番号、履歴、使用者名、方書、年度累計、月 毎の使用量、使用量累計、金額(税抜き)、金額累計(税抜き)、料金単価
		T07.ガス空調夏期需 要家リスト	契約種別、用途大区分、使用者名、住所、方書、件数、使用量、金額(税抜 き)、契約種別毎の件数、使用量、金額(税抜き)の総合計
		T08.ガス小型空調需 要家リスト	契約種別、用途大区分、世帯番号、使用者名、住所、方書、件数、使用量、金 額(税抜き)、契約種別毎の件数、使用量、金額(税抜き)の総合計

項目	提出期限	作成資料名	抽出項目
統計資料作成	毎月第2営業日	T09.ガス時間帯別B契約需要家リスト	契約種別、用途大区分、世帯番号、使用者名、住所、方書、件数、使用量、金額(税抜き)、契約種別毎の件数、金額(税抜き)の総合計
精算処理	毎月第6営業日	料金調定入金状況集計額	ガス・水道・下水道事業毎に当月入金額、当月過誤納額(重複納入分)、簿外入金額、当月精算額、未振替繰越額、当月過誤納額、当月還付済額、当月充当額、次月繰越未振替額
		調定入金状況	【ガス・水道・下水道事業毎に下記項目の件数、金額(税込み)、遅収加算額(税込み)を抽出】 過年度毎及び月毎の前月繰越額、当月調定額、当月更正額、うち入金済み更正額、当月調整額、当月収入額、当月充当額、当月未収額、合計
		過誤納未処理一覧表	過誤納日、世帯番号、履歴、使用者名、住所、方書、調定年月、調定種別、過誤納額(ガス、水道、下水道)、過誤納未処理額(ガス、水道、下水道)、作成理由、ガス閉栓日、上下閉栓日
追加統計データ作成	毎月第10営業日	01-1.地区別用途別口径別使用水量(毎月分)	町丁名毎、用途別毎、口径毎、合計の登録件数、調定件数、使用水量
		01-2.地区別用途別口径別使用水量(隔月分)	町丁名毎、用途別毎、口径毎、合計の登録件数、調定件数、使用水量
		02-1.地区別メーター取付撤去リスト(ガス)	町丁名、世帯番号、履歴、所在地、方書、使用者名、用途、号数、設置数、撤去数、差引数、設置数、撤去数、差引の総合計
		02-2.地区別メーター取付撤去リスト(水道)	町丁名、世帯番号、履歴、所在地、方書、使用者名、用途、口径、設置数、撤去数、差引数、設置数、撤去数、差引の総合計
		03.水道メーター取付件数	水道メーター取付件数、水道メーター取付件数(差引)のシートに分けて、下記項目を抽出し、資料作成する。 町名毎、月毎のメーター取付件数、差引数
		04.水道調定件数	町名毎、月毎の調定件数
		05.水道口径別給水量 水道使用量段階別	毎月分、隔月分のシートに分けて、下記項目を抽出し、資料作成する。 全口径、口径毎、月毎、使用量段階別の件数、使用量、料金(税込み)、合計、割合、全体割合
月別払出ガス量データ作成	毎月調定2回目確定日翌営業日	月別払出ガス量算出 習志野託送調定情報	検針月と翌検針月の世帯番号、履歴、調定年月、調定番号、計算開始日、計算終了日、供給量、日数、算定期間日数、算定期間供給量、調定件数、月別払出ガス量、合計
		月別払出ガス量算出 他事業者託送調定情報	検針月と翌検針月の世帯番号、履歴、調定年月、調定番号、計算開始日、計算終了日、供給量、日数、算定期間日数、算定期間供給量、調定件数、月別払出ガス量、合計
		月別払出ガス量算出 習志野(原料卸別)調定情報	原料卸毎、検針月と翌検針月の世帯番号、履歴、調定番号、計算開始日、計算終了日、供給量、日数、算定期間日数、算定期間供給量、調定件数、月別払出ガス量
調整単位料金の計算	貿易統計発表日	調整単位料金算出資料	LNG平均価格、LPG平均価格、平均原料価格、原料価格変動額、料金表B計算過程、契約種別毎の基本料金、流用基本料金、基本料金昼間、基本料金夜間、基準単位料金、調整額、調整単位料金
ガス料金早見表作成	月末最終営業日	ガス料金早見表	使用量毎の料金表名、税込料金、内消費税等
保安システム連携	週初め	ガス定期保安検査データ	世帯番号、住所、方書、氏名、電話番号、ガスメーター型式・号数・番号、使用区分、検定満期年月日、ガスメーター取替日、水道メーター口径・番号、水栓番号、水道メーター取替日、ガス開閉区分、ガス開閉栓年月日、水道開閉区分、水道開閉栓年月日、小売事業者、託送開始日、託送終了日
	毎月調定2回目確定日翌営業日	マッピングデータ	世帯番号、道順(検針)番号、住所、方書、氏名、電話番号、調定年月、 <ガス>使用状況、用途区分、メーター型式、号数、番号、検定満期年月日、取替日、開閉栓区分、開閉栓年月日、使用量、小売事業者、託送開始日 <水道>調定年月、使用状況、用途区分、メーター口径、番号、検定満期年月日、取替日、水栓番号、開閉区分、開閉栓年月日、使用量 <下水道>調定年月、使用状況、使用方法、用途区分、開閉区分、開閉栓年月日、使用量

料金システム要求水準書

1 概要

受注者は、委託業務を円滑に行うためのガス料金、水道料金、下水道使用料に関する料金システム(以下「料金システム」という。)を用意しなければならない。

2 基本方針

受注者は、料金システムを用意するにあたり、次に掲げる基本方針を遵守しなければならない。

- (1) 料金システムは最新のパッケージ版を基本とし、カスタマイズは必要最小限に留めること。
- (2) お客様からの苦情、要望等を迅速に把握するため、過去の対応状況や留意事項などをシステム使用者間で共有できること。
- (3) 委託期間内の法令改正やガス料金、水道料金、下水道使用料の料金改定を想定し、対応できるシステムであること。
- (4) 委託業務の期間中において、料金システムの運用及び保守等の対応を提供すること。

ただし、履行開始の3か月前までに全ての機能が問題なく動作することを確認し、使用できる状態にしなければならない。また、履行期間終了後1年間は、発注者の求めに応じて引継ぎ事務に係る情報を提供すること。

3 料金システムの設置・準備

(1) 機器の配置

受注者は、料金システムに係る端末等の機器を、業務上必要な場所に配置するものとする。

また、発注者用及び開閉栓業務の受注者用に下表のとおり設置、配線等作業をしなければならない。

【発注者用設置機器及び設置場所】

設置場所	部署名	設置機器	数量
習志野市企業局本館1階	営業料金課	料金システム用端末 (生体認証器含む)	4 台
		料金システム端末用プリンター	1 台
習志野市企業局新館2階	ガス水道建設課	料金システム用端末 (生体認証器含む)	1 台
		料金システム端末用 UPS	1 台
		料金システム端末用プリンター	1 台
習志野市企業局別館2階	ガス水道保安課	料金システム用端末 (生体認証器含む)	1 台
		料金システム端末用プリンター	1 台
		料金システム端末用 UPS	1 台

設置場所	部署名	設置機器	数量
習志野市企業局新館3階	下水道課	料金システム用端末 (生体認証器含む)	1 台
		料金システム端末用プリンター	1 台
		料金システム端末用 UPS	1 台

【開閉栓業務受注者用設置機器及び設置場所】

設置場所	設置機器	数量
習志野ガス大久保センター(株) 習志野市本大久保 2-10-25	料金システム用端末 (生体認証器含む)	2 台
	料金システム端末用プリンター	1 台
	料金システム端末用 UPS	2 台
(株)習志野ガス設備工業 習志野市袖ヶ浦 3-5-3-2	料金システム用端末 (生体認証器含む)	2 台
	料金システム端末用プリンター	1 台
	料金システム端末用 UPS	2 台

(※1) モニターについては、21 インチ以上とする。

(※2) 料金システム用端末については業務が遅滞なく実施できる状態とする。

【参考】

プロセッサ: Intel(R) Core(TM) [i5-10500CPU@3.10GHz](#) 以上

実装 RAM: 8.00GB 以上

(※3) 受注者用の料金センター等に設置する台数については、業務の必要に応じて設置するものとする。

(2) 回線及び通信機器

受注者は発注者が用意するもののほか、業務に必要な通信回線や通信機器を調達し、業務に支障が無いよう維持管理しなければならない。

また、通信回線については IP-VPN を受注者が用意するものとする。なお、LGWAN 回線への接続は認めない。

(3) 機器の設置変更等

受注者は、機器の増設、移設、入替等が発生した場合は、機器の運搬、据付、撤去、廃棄などを行わなければならない。

また、必要に応じて料金システム等の設定作業等を行わなければならない。

4 料金システムの運用・保守

(1) 料金システムの稼働時間

料金システムは保守等の特別な理由がある場合を除き、24 時間稼働しなければならない。

(2) 運用管理

受注者は、料金システムの管理として次に掲げる事項を行うものとする。

ア 料金システムのユーザID、パスワード及び生体認証は利用者一人ずつ設定すること。

イ 利用者の異動等が発生した場合は、適宜ユーザID、パスワード及び生体認証の追加・削除をすること。

ウ システム利用者の使用制限機能(アクセス制御)が可能であること。

- エ 受注者は、料金システムの利用履歴を記録し、発注者の求めがあった場合、これを提出すること。
 - オ 受注者は、発注者からの料金システムの運用に関する問い合わせに対して、速やかに回答すること。
 - カ 法令等の改正に伴うシステム改修が生じた場合は、事前にテスト環境を準備し、本番環境に影響を及ぼさないこと。料金等の改定に伴うシステム改修が生じた場合も同様とする。
 - キ 受注者は、料金システム用端末の入れ替えやOSの変更があったときは速やかに再インストール等の対応をするものとする。
 - ク サーバーの起動、停止、バックアップの取得等は事前のスケジュールまたは定期的に行われること。
 - ケ システムリリースやアップデート、システムメンテナンスの作業時間は閉庁後の窓口営業時間外等に行うこと。
- (3) 保守管理
- ア 保守体制
 - 受注者は、システム障害（サーバ機のデータの破損・破壊、通信トラブル、機器の障害、プログラムのバグ等）が発生した場合は、24 時間体制で責任をもって速やかに復旧を行える体制をとらなければならない。
 - イ システム障害の対応
 - 受注者は、次の手順に従いシステム障害の対応を行うものとする。また、障害解消後は再発防止に努めなくてはならない。
 - (ア) システム障害の発生時、発注者に対する状況報告
 - (イ) 速やかなトラブルの原因調査及び復旧
 - (ウ) 復旧作業完了後の動作確認
 - (エ) 発注者へ復旧の連絡
 - (オ) 発注者へシステム障害の報告書を提出
- (4) データ管理
- ア データの保管
 - 受注者は、全てのデータのバックアップを日々作成し、天災等においてもデータの破損、紛失や情報漏洩等がないよう、保管先の複数化等、適切に保管しなければならない。
 - イ データの復旧
 - (ア) 受注者は、データに不整合が発生した場合は、速やかにその状況を発注者に報告し、修復しなければならない。
 - (イ) 受注者は、データの破損等が生じた場合は、作成したバックアップデータを元に、破損前のデータに復元すること。その際、復旧状況について逐次発注者に報告すること。

5 危機管理対策

受注者は、料金システムや関連機器の安全対策について、受注者の責任と負担において、十分な危機管理対策を講じなければならない。

(1) セキュリティ対策

ア 通信障害、ウィルス等ソフトウェアに係る対策

(ア) 一般の外部ネットワークと通信する場合は、不要な通信は遮断する設定を行うこと。

(イ) 受注者は、料金システムを使用する上でサーバ及び端末機器に対し、ウィルス対策ソフト等により、常に最新パターンのウィルス対策を行うこと。

イ 災害や事故等ハードウェアに係る対策

(ア) サーバについては、無停電電源装置等、地震や火災等の災害に備えた対策をとること。

(イ) 通信回線については、障害・災害等により回線が遮断された場合も考慮して対策をとること。

(ウ) 検針等に使用する機器については、検針データの暗号化等、紛失盗難の際に情報漏洩を防ぐ対策をとること。

(エ) 受注者は、受託業務の履行のため、個人情報の取扱いについては個人情報関連法令及び本市の条例、規則等並びに別記(個人情報取扱特記事項)を遵守しなければならない。

(2) セキュリティ事故

受注者は、業務を遂行する上でセキュリティ事故・事件及びセキュリティポリシー違反があった場合は、速やかに発注者に通知するとともに、原因及び被害を調査、報告し、事故等に対する最善の対策を講じなければならない。

6 電磁的記録媒体の処分

受注者は、不要となった電磁的記録媒体の処分にあたっては、確実な方法で完全に処分するとともに、実施後、処分方法(専用ソフトによるデータ消去、物理的破壊など)、時期、責任者等を記載した書面にて発注者に報告しなければならない。

料金システム機能水準書

本水準書は、習志野市企業管理者（以下「発注者」という。）が委託する、料金等徴収業務において、受注者が満たすべき料金システムの機能水準を示すものである。

1 基本的事項

- (1) 受注者は、水準書第3章第1条に規定する法令等と差異のないよう、料金等計算の仕様を設計すること。
また、その仕様については、構築作業前に発注者の承認を得ること。
- (2) 水栓情報をもとに、メーター情報、検針情報、調定情報、収納情報、未収金情報等を一元管理できるものとする。また、ガス事業、水道事業、下水道事業の各業務の特性及び法令等に十分配慮したものとする。
- (3) 本システムはシンプルな条件設定で抽出（CSV 等）、分析等が可能であること。
- (4) 本システムに登録するデータは、受注者が委託業務で作成するデータ並びに既存システムの未納データ全件及び過去 10 年分のその他のデータとする。
- (5) ガス・水道・下水道の3事業会計を一つの料金システムとして構築すること。
- (6) 各帳票類は事業会計毎に出力または表示できること。
- (7) 事後処理を行うことなく、登録結果が即時システムに反映されること。
- (8) 同時に複数のシステム利用者が同一のデータを参照可能であること。
- (9) 異動・変更の履歴管理を行い、履歴内容が参照できること。
- (10) ガス・水道・下水道の会計を個別に集計し、集計できること。
統計等の帳票についても会計毎に個別作成ができること。
- (11) 1 台の端末で複数の画面を立ち上げて業務運用を行うことが可能であること。
- (12) 使用者情報を閲覧システム利用者の閲覧年月日と時間が把握できる機能を有しており、必要な場合、出力（CSV等）できること。

2 受付業務に関する事項

(1) 開栓(再開栓を含む)処理

ア 開栓(再開栓)受付状況を確認できること。

イ 再開栓処理に必要な水栓情報を、旧使用者から新使用者に引き継ぐことができること。

ウ 日毎の開栓予約状況（現地訪問等）がわかるように、カレンダー方式等でスケジュールが把握できる機能を有すること。

エ 開栓件数等の集計リストの出力ができること。

オ 開栓作業に必要な事項の出力ができること。

カ 使用開始・中止に係る電子申請に対応できること。

※ 発注者が電子申請システム（ちば電子申請サービス）の用意、CSV ファイルによる管理データ（エクセル）の作成、申込書の抽出を行うので、受注者は、発注者、本業務受注者、開閉栓業務受注者に設置した料金システム端末内にデータを共有する環境を整備し、申込受付状況の管理を行う。

(2) 閉栓処理

- ア 閉栓受付状況を確認できること。
- イ 転居先等の情報を確認できること。
- ウ 日毎の閉栓予約状況(現地訪問等)がわかるように、カレンダー方式等でスケジュールが把握できる機能を有すること。
- エ 閉栓件数等の集計リストの出力ができること。
- オ 閉栓作業に必要な事項の出力ができること。

(3) 検索機能

- ア 複合検索にて対象者の絞り込みができること。
- イ 使用者の検索条件として、以下の項目に対応していること。
世帯番号、道順番号、水栓番号、住所、方書、使用者名、ガスメーター番号・ガスメーター号数、水道メーター番号・水道メーター口径、下水道メーター番号、電話番号等
- ウ 検索条件として最新の使用者のみを対象とするか過去分すべてを含むかを選択できること。
- エ 部分一致検索に対応していること。
- オ 検索条件に複数該当した場合には、該当者を一覧で表示し、その中から該当者を選択できること。
- カ 調定及び収納情報は、既存システムから移行したデータ及び受託期間に作成されたデータが確認できること。

(4) 照会機能

- ア 検索で特定された使用者情報について、下記の基本情報は最低限、常に表示していること。
世帯番号、顧客番号、水栓番号、供給地点特定番号、道順番号、使用者名、郵便番号、住所、方書、電話番号、使用区分、徴収区分、検針月、開栓予約、精算受付、開閉区分、ガス契約区分、水道用途区分、下水道用途区分、料金計算区分、閉栓方法、
- イ 検索で特定された使用者情報について、使用者が特別な対応を有する場合にはポップアップ等で必ず注意喚起等を行い、他のシステム利用者と情報共有ができるようにすること。
- ウ 使用者に関する下記の情報が照会できること
 - (ア) 使用者情報(氏名(読み方)、住所、方書、電話番号、ガス使用形態、水道使用形態、下水道使用形態、特記事項等)
 - (イ) 送付先情報(郵便番号、住所、方書)
 - (ウ) 開閉栓情報(開栓日、開栓実施日、閉栓日、閉栓実施日、閉栓理由区分)
 - (エ) 契約情報(料金計算区分、用途区分、ガス契約区分)
 - (オ) 請求情報(支払い方法、口座情報)
- エ メーターに関する以下の情報が照会できること。
 - (ア) 水栓番号
 - (イ) 所在地関連(住所、方書等)
 - (ウ) メーター情報関連
(メーター番号、口径(号数)、設置区分、設置場所、メーカー名、取付日、取付指針、修理回数、検定満期年月、交換日、旧取付口径(号数)、取外し指針、交換理由、親メーター・子メーターの関連情報、復旧ブロック情報等)
- オ 検針に関して、調定年月毎に一覧で以下の情報が照会できること。

調定年月、検針日、検針員、各指針、供給量(使用水量)、各請求金額
カ 調定・請求・収納に関して、調定年月毎に一覧で以下の情報が照会できること。

(ア) 共通事項

(調定年月、調定種別、請求合計金額、収納状況、収納方法、収納日、更正有無、時効年月日等)

(イ) ガス(供給量、早收料金、遅収加算金)

(ウ) 水道(使用水量、調定金額、遅収加算金、前納料金、請求金額)

(エ) 下水道(排出量、請求金額、延滞金)

キ 対応履歴について、以下の情報の照会ができること。

対応日、対応時間、対応担当者、対応状況

ク 各種帳票の発行履歴について、以下の情報の照会ができること。

発行日、発行者、帳票区分、納入期限、調定年月、請求金額等

ケ ガスの託送関連情報に関して、以下の情報が照会できること。

(但し、小売部門については、アクセス制限すること。)

契約ガス事業者、内管点検日、消費機器調査の有無、導管区分、託送開始日、託送終了日、託送契約区分、託送量、基本料金、流量基本料金、従量料金、低圧加算額、託送料金等、調整単位料金

(5) 異動処理

ア 開栓情報、閉栓情報の新規・変更等の登録ができること。

※ 使用区分(ガス・水道・下水道)毎の開閉栓登録が可能であること。

イ 使用者情報(送付先情報等含む)、水栓情報の新規・変更等の登録ができること。

ウ 支払方法の新規・変更等の登録ができること。

(ア) 調定月分を指定した変更予約が可能であること。

(イ) 使用者の振替口座情報の新規・変更等の登録が可能であること。

(ウ) 期間を指定して、金融機関ごとの振替登録件数が集計できること。

(エ) 口座振替について、金融機関・支店の新規・変更等の登録が可能であること。

(オ) 口座振替を行った使用者へのお知らせが出力可能であること。

エ 異動前の情報を、画面等で確認できること。

オ 全ての項目について修正ができること。

カ 全ての項目について、遡り日付、未来日付での登録が可能であること。

(6) 納入通知書等再発行処理

各種納付書、通知書等の出力ができ、発行日・納入期限等の履歴管理ができること。

(7) その他発行処理

ア 納入済証明書の発行ができること。

※ システム利用者が未納分を含めた場合でも完納分のみ証明書が発行されるか、または、エラー表示が出ること。

イ 使用状況証明書の発行ができること。

ウ ご使用量のお知らせ(検針票)等の再発行ができること。

(8) 受付業務に関する計算処理

ア ガス、上下水道データ等の更新、チェックは随時処理とする。

イ 電子申請による使用開始・中止に係る申請データの受付は毎営業日に実施できること。

3 検針業務に関する事項

- (1) 毎月検針、隔月（奇数月、偶数月）検針ができること。
- (2) 検針順の追加・修正・削除ができ、作業後に一括で通番設定ができること。
- (3) 日別・ハンディターミナル別に、検針作業を行う割り当て登録ができること。
- (4) 検針スケジュールに基づき、検針日に該当するデータの出力ができること。
- (5) 検針結果・異常水量・再検針等、業務に必要なリストの帳票出力ができること。
- (6) 検針結果データの精査ができ、料金等の更正が可能であること。
- (7) 使用中止中のガスメーター・水道メーターの指針についても確認ができること。
- (8) 受注者は、ご使用量のお知らせ（検針票）の記載内容について、本市監督員に確認し承諾を得たものを発行すること。
- (9) ご使用量のお知らせ（検針票）について、検針時に検針員等がハンディターミナルまたはモバイル端末に接続している印刷機器から出力ができること。

4 調定業務に関する事項

- (1) 調定の年度管理が可能であること。
- (2) 検針月毎の使用量の認定入力が可能であること。
- (3) 隔月検針毎月調定、毎月検針毎月調定が可能であること。
 - ア ガスを含む場合、上水道について隔月検針毎月調定が可能であること。
 - イ 上記の場合に、上水道について、検針月ではない場合、前検針月の調定金額の半分を前納料金として調定して請求が可能であること。
 - ウ 上水道について、前納料金として調定した料金については次回検針月の水道請求額から差し引いて使用者に請求できること。
- (4) 上下水道の場合、使用水量と汚水排出量を別々に管理し、調定することが可能であること。
- (5) 調定種別（ガス・水道・下水道）毎に、別々の料金体系及び単価による料金算出ができること。
- (6) ガス料金は基準単位料金を基準に、毎月の原料費調整額を計算し、従量料金として算出できること。
- (7) ガスの大口契約、時間帯別 B 契約、夏期空調契約、小型空調契約、託送供給料金の料金表 D（3部料金）の料金について、各々システム上で料金計算が行えること。
- (8) 上下水道について、共同使用（戸数計算）の調定が可能であること。
- (9) 下水道について、井戸使用（戸数計算）の調定が可能であること。
- (10) 水栓の口径や用途等の区分変更があった場合について、使用日数が多い方の区分に基づき、調定ができること。
- (11) 親子関係にある水栓で、親の使用量については、子の使用量の合計を調定として計算できること。この場合において、子については調定を表示せず、検針結果のみ表示・計算できること。
- (12) 調定種別（ガス・水道・下水道）毎に、税込み金額、内消費税額等、税抜き金額が算出できること。また、基本料金や従量料金等にも内消費税額等を計算できること。
- (13) 更正処理
 - ア 料金等の減免等に伴う調定更正は、調定した年度を問わず可能であること。
 - イ 調定結果の使用量、金額等の変更が可能であること。
 - ウ 調定の削除が可能であること。

エ 調定を変更した場合、調定変更伺書の出力ができること。

オ 漏水等による更正処理

（ア）更正事由が確認できること。

（イ）更正処理の履歴が確認できること。

カ 災害等による減免処理

（ア）災害別及び種類別（り災証明・濁り水等）の減免処理に対応できること。

（イ）更正通知の履歴が確認できること。

(14) 使用状況等により認定処理ができること。

(15) 更正処理後の調定データについて、当初の調定額・更正額・更正後額がシステム内に保持され、発注者の求めに応じて必要なデータが出力できること。

5 納入通知書の発行に関する事項

(1) 納入通知書の出力（一括印刷・単票印刷）ができること。

(2) 納入通知書を送付先単位で出力できること。

ア 検針員毎の道順（検針順）に出力が可能であること。

イ 郵送の場合は、市内・市外、会社毎のコード順で出力が可能であること。

(3) MPN標準帳票による納入通知書の発行が可能であること。

(4) eLTAX の収納に対応するためQR様式（カク公）作成基準及びゆうちょ銀行の払込書作成基準に基づく納入通知書の発行が可能であること。

(5) コンビニエンスストア収納用（GS1-128）のバーコードの印字が可能であること。

(6) 請求金額30万円以上の場合、バーコードを印字しないことができ、上限金額が変更可能であること。

(7) 納入通知書の納入期限とは別に、バーコードの有効期限を設定できること。

(8) 使用者が複数の調定種別（ガス・水道・下水道）をしている場合 1 枚の納入通知書で発行ができること。

(9) 分納の納入通知書の発行ができること

(10) 分納の納入通知書の場合は、調定の一部であることを明記できること。

(11) 納入期限を任意に設定できること。

(12) 納入通知書の発行及び再発行について、発行日及び納入期限の履歴管理ができること。また、本調定前に納入通知書を発行した者については、定例の納入通知書発行分から除外すること。

(13) 納入通知書を発行した一覧表が出力できること。

6 収納業務に関する事項

(1) 収納消込処理

ア 調定に対して収納消込処理ができること。

イ 分納収納消込処理ができること。

ウ 料金センター窓口で支払われた料金について、リアルタイムで料金システム画面に反映できるよう、バーコードによる読み込み、またはシステム上の簡単な操作で消込処理ができること。

エ 収納データの取りまとめ事業者の収納データ（速報・取消・確報データ）の消込処理ができること。

- オ コンビニエンスストア収納等による収納に対応していること。また、各収納データを受信でき、仮入金処理ができること。
- カ 出納取扱金融機関等の口座振替済データの消込処理ができること。
- キ eLTAX の納付情報ファイルによる消込処理ができること。
- ク 地方税共通納税 IFS へ本消込情報の登録ができるよう、料金システムより本消込データの抽出が行えること。
- ケ 既存システムで作成された納入通知書(バーコードまたは OCR)の消込が行えること。
- コ 収納データの取り込みリスト、エラーリスト等が出力できること。
- サ 供給停止している使用者から入金があった場合は、エラーリストとは別にリストが出力できること。

(2) 過誤納金処理

- ア 還付及び充当の処理ができ、通知書・リスト(還付・充当・過誤納金一覧)等の出力ができること。
- イ 還付及び充当の情報(発生日、対象金額、連絡日等)を確認できること。
- ウ 還付発生件数及び金額、並びに還付処理済件数及び金額の管理が年度毎にできること。処理済件数及び金額については、充当処理と還付処理の内訳が分かること。
- エ 収納済調定が誤調定等により減額され、還付及び充当される場合において、未処理分のリストが出力できること。
- オ 還付は発注者の別システムで行うため、発注者から提出される資料に基づき、還付日を料金システムに入力できること。
- カ 充当額が対象の調定金額を上回った場合、差額を預かり金として管理できること。

(3) 口座振替処理

- ア 検針日により21日と26日の2回に分けて口座振替データの出力が可能であること。
※ データ取りまとめ事業者へのデータ送信については、本市担当者が行う。
- イ 口座振替を停止する調定についての登録が行えること。
- ウ 金融機関に口座振替データを提出する前の場合は、停止対象を口座振替データから削除すること。
- エ 金融機関に口座振替データを提出した後の場合には、金融機関別に送付する停止依頼票を作成できること。
- オ 金融機関等の統廃合等による使用者情報の変更は、出納取扱金融機関等から提供される変更用データに基づき更新ができること。
- カ 口座振替収納不能分の納入通知書が作成できること。

(4) eLTAX 用の納付書情報の登録

料金システムより eLTAX 用の納付書情報登録ファイルを抽出し、地方税共通納税 IFS へアップロードできるようにすること。

(5) 収納関係集計表

- ア 全ての料金収入を収納区分別、金融機関別、会計別、調定月別に日計表として出力できること。
- イ コンビニエンスストア収納等について、入金日毎に、収納店舗等の種類別の処理件数及び処理金額(税込・税抜)等の集計表が出力できること。
- ウ 口座振替(出納取扱金融機関等)について、振替日毎に、口座振替申込・口座振替依頼・口座振替不能・口座再振替の処理件数及び処理金額(税込・税抜)等のリスト、金融機関毎の集計表が出力できること。

エ eLTAX による収納について、収納日毎に、処理件数及び処理金額(税込・税抜)等のリストが出力できること。

(6) 分納処理

ア 分納情報が画面で照会できること。

イ 一部調定の各会計(ガス・水道・下水道)の内訳金額が任意で設定できること。

ウ 分納情報リストの出力ができること。

エ 分納した場合の消費税額を画面で確認できること。

オ 処理件数・金額等の集計ができること。

7 滞納整理・供給停止業務に関する事項

(1) 督促処理

ア 督促状の出力ができること。

(ア) 納入通知書の発行日の翌日から50日が経過した未納調定について、一括出力ができること。

(イ) 該当する未納調定について、1回だけ督促状が発行されること。

イ 督促状の発行管理ができ、画面で確認できること。

ウ 発行件数等のリストが出力できること。

(2) 徴収猶予処理

ア 徴収猶予について管理できること。

イ 対象調定の指定により督促状や供給停止の対象者リストから除外することができること。

(3) 供給停止処理

ア 供給停止予告について、供給停止予告状の出力、発行管理等ができ、リストが抽出できること。

イ 供給停止について、供給停止通知書の出力、発行管理等ができ、画面で確認できること。

ウ 各通知書は、月例処理以外でも出力できること。

エ 発行件数及び金額のリストが出力できること。

オ 供給停止についての登録及び解除ができること。

カ 供給停止となったことがわかるよう使用者画面に表示がされること。

キ 供給停止の登録日及び解除日が記録され、確認ができること。

(4) 滞納整理及び債権管理

ア 調定年度、科目毎に未納者のリストの照会、出力ができること。

イ 滞納整理の電話・訪問記録や交渉記録の登録及び照会ができること。

ウ 滞納整理の進捗に応じた時効管理及び債権の種類に応じた適正管理が可能であり、リストの抽出ができること。

エ 名寄せ管理が可能であること。

オ 調定種別(ガス・水道・下水道)毎、調定毎の時効の管理が可能であること。

カ 不納欠損処理に対応でき、事由毎のリストが出力できること。

キ 会計毎(ガス・水道・下水道)に不納欠損処理ができ、債権管理機能と連動していること。

ク 破産等により、時効を待たず、個別に不納欠損の登録が可能であること。

ケ 不納欠損予定者、不納欠損確定者のリストが出力できること。

- コ 債権管理に関する使用者毎の情報については、関連規程に定める必要項目を満たしていること。

8 下水道使用料の延滞金に関する事項

- (1) 過去の未納分(時効済みの調定は除く)もすべて遡って調定できること。
- (2) 年度や期間によって年率を変更し、計算できること。
- (3) 延滞金を請求する金額に達していない場合でもシステム確認時点での金額が表示できること。
- (4) 納入通知書とは別の請求書をシステムから出力できること。
- (5) 延滞金について、発注者の指示により、更正・削除できること。

9 メーター管理業務に関する事項

- (1) メーターの登録・照会・更新ができること。
- (2) 交換履歴の管理ができること。
- (3) 検定期間満了のメーター等のデータが出力でき、一括登録ができること。

10 他システムとの連携

- (1) 既存システムと他関連システムとの連携データは本システムにおいても CSV 等による入出力が可能であること。
- (2) 連携データのファイル形式、データレイアウト、コード値については現行の状態を維持し、他関連システム側に修正が発生しないものであること。
- (3) 下記について、現在他システムとのデータ連携を行っているので下記の項目をデータ抽出できること。

ア 船橋市データ(毎月2営業日までに電子記録媒体に格納すること。)

(ア) (テキストデータ)

水栓番号、世帯番号、調定年月、検針区分、町名、簿冊番号、用途区分、戸数、徴収区分、電話番号、郵便番号、使用者住所、方書、使用者名、検針日、使用月数、使用水量、認定区分、算定、閉栓、閉栓理由、送付先住所、氏名、今回指針、メーター番号

(イ) エラーリスト(CSV)

作成日、調定年月、水栓番号、世帯コード、氏名、住所、方書、徴収区分、隔月、指針、使用量、エラーメッセージ、開栓日、閉栓日、検針日、使用月数、送付先郵便番号、送付先住所、送付先方書、送付先宛名

イ ガス定期保安検査データ(週一回データ送信すること。)

世帯番号、住所、方書、氏名、電話番号、ガスメーター型式・号数・番号、使用区分、検定満期年月日、ガスメーター交換日、水道メーター口径・番号、水栓番号、水道メーター交換日、ガス開閉区分、ガス開閉栓年月日、水道開閉区分、水道開閉栓年月日、小売事業者、託送開始日、託送終了日

ウ マッピングデータ(月一回データ送信すること。)

(ア) 共通

世帯番号、道順(検針)番号、住所、方書、氏名、電話番号、調定年月、使用状況、用途区分、開閉栓区分、開閉栓年月日、使用量

- (イ) ガス
メーター型式・号数・番号、検定満期年月日、交換日、小売事業者、託送開始日
- (ウ) 水道
メーター口径・番号、検定満期年月日、交換日、水栓番号
- (エ) 下水道
使用方法

11 データ移行

- (1) 既存システムから抽出されたデータについては、本システムに移行、取り込みを行うこと。
- (2) 既存システムから抽出するデータは未納データ全件、その他のデータについては最低 10 年分とする。
- (3) エラーデータの洗い出し等、データ整備を十分に行うこと。
なお、データのエラーが発見された際には、速やかに補正をかけること。
- (4) 既存システムで常用漢字に記載のない漢字を使用している場合は、外字もしくは常用漢字又は仮名に置き換えること。
- (5) 受注者は、本契約終了後の次期システムへのデータ移行に際しては、発注者又は発注者が指定する者に対し、発注者が指定する形式のデータ抽出にて履歴を含む全件のデータを引き渡すこと。
また、次期システム構築事業者との打合せを十分に行うこと。
なお、データ移行に係る費用は受注者の負担とする。

12 セキュリティに関する事項

- (1) 機器の紛失に備え、パスワードの入力ミスを複数回行った場合にはロックする等、セキュリティ対策に十分な対策を講じること。
- (2) 機器内のデータは全て暗号化されていること。
- (3) 料金システムの登録及び変更等の入力の際にはパスワードの入力が必要であること。

13 法令等の改正に関する事項

- (1) 法令等の改正に対応すること。
- (2) 消費税率のみの改正がある場合については、本契約にすべて含むものとする。
- (3) ガス料金、水道料金及び下水道使用料については、現在の料金体系を変更しない単価の改定のみの場合、本契約にすべて含むものとする。

14 インボイスに関する事項

- (1) 法令に基づくインボイスを発行することができること。
- (2) 代理交付によるインボイスとし、ガス料金、水道料金、下水道使用料について、1 枚のインボイスとすること。
- (3) インボイスについて再発行に応じることができること。
- (4) インボイス発行帳票について、業務開始前に本市監督員に確認し、承諾を得ること。

なお、現行のインボイスは納付書払いの使用者については、納入通知書、口座振替の使用者については、口座振替の使用者については、口座振替領収証書（次回検針票）、再発行インボイスについては納入済証明書としている。

また、更正した場合は更正通知書（エクセル）、減免した場合は減免通知書（エクセル）を発行している。

- (5) インボイスについて、電子帳簿保存法に基づく保存方法とし、本市の要請に基づいてインボイスを容易に出力（CSV 等）できるようにすること。
- (6) 本契約終了後の次期システムへのデータ移行に際しては、発注者又は発注者が指定する者に対し、本契約期間中の全件のインボイスデータを引き渡すこと。