

伊丹市上下水道局営業関連業務委託仕様書

令和 7 年 12 月

伊丹市上下水道局

目 次

1.	総則・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	03
2.	窓口受付業務・・・・・・・・・・・・・・・・	08
3.	開栓・休栓・精算業務・・・・・・・・	09
4.	計量・調定業務・・・・・・・・	11
5.	収納・還付業務・・・・・・・・	14
6.	滞納整理業務（給水停止及び解除を含む）・・	16
7.	メーター管理業務・・・・・・・・	18
8.	下水道関連業務・・・・・・・・	20
9.	工業用水道関連業務・・・・・・・・	21
10.	料金等徴収システム構築運用業務・・	22

別紙一覧

別紙 1	委託業務参考件数表
別紙 2	貸与品・支給品等一覧
別紙 3	機密保持及び個人情報取扱特記事項
別紙 4	他市分水箇所一覧
別紙 5	水道料金等滞納整理事務手続要領
別紙 6	直結止水栓等修理及び水道メーター取替業務委託仕様書
別紙 7	水道メーター取替予定個数一覧表(参考)
別紙 8	小型メーター返却時対応フローチャート
別紙 9	水道メーターに係る鉛管等難取替業務委託仕様書

伊丹市上下水道局営業関連業務委託仕様書

1. 総則

(1) 目的

本仕様書は、伊丹市上下水道局（以下「上下水道局」という。）が、受託事業者（以下「受託者」という。）に委託する「伊丹市上下水道局営業関連業務委託」に関する業務の範囲、内容等について定めるものである。

(2) 委託業務の履行

受託者は、本仕様書のほか関係法令及び伊丹市条例等の規定を遵守し、お客さまサービスのより一層の向上を念頭に合理的かつ能率的に業務を遂行するものとする。なお、受託者は業務の改善や効率化、お客さまサービスの向上、収納率の向上等につながる提案を行うこと。また、業務の遂行にあたっては、正確かつ誠実に行うものとする。

(3) 委託業務期間

委託業務実施期間は、令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日までとし、受託者は契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日までに業務開始のための準備を行うものとする。

なお、当該委託業務の準備に要する経費については、受託者の負担により実施するものとする。

(4) 委託業務の対象区域

委託業務の対象区域は、主に上下水道局の給水区域全域（他市分水を含む）とし、その他上下水道局が必要と認めた区域とする。

(5) 委託業務の内容

委託業務の主な内容は、以下のとおりとする。

ア 窓口受付業務（電話、FAX 及びインターネット受付含む）

イ 開栓・休栓・精算業務

ウ 計量・調定業務

エ 収納・還付業務

オ 滞納整理業務（給水停止業務も含む）

カ メーター管理業務（取替業務も業務含む）

キ 下水道関連業務

ク 工業用水関連業務

ケ 料金等徴収システム構築運用業務

(6) 委託業務の参考件数

委託業務の参考件数は、「委託業務参考件数表」（別紙 1）のとおりとする。

(7) 委託業務の履行場所等

業務の履行場所（伊丹市昆陽 1 丁目 1-2）及び更衣室は、上下水道局内に設置した「水道サービスステーション」、「メーター室」と同局内に設置されている更衣室とする。

(8) 業務時間等

水道サービスステーションでの営業時間は、次のとおりとする。

- ア 平日9時00分から17時30分までとする。ただし、電話受付業務は19時00分まで対応するものとする。
- イ 土曜、日曜及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）の規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を休業日とする。
- ウ 業務時間外及び休業日においても、各業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。
- エ 業務時間及び業務内容については、上下水道局と受託者との協議により変更することができるものとする。

（9）業務従事者

- ア 受託者は、業務遂行にあたって、業務責任者1名及び業務副責任者1～2名、この他業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）について、書面により上下水道局に速やかに届け出るとともに、承認を得るものとする。また、変更する場合についても、同様とする。
- イ 業務副責任者は、業務責任者が不在の場合に、その職務を行うものとする。
- ウ 上下水道局は、業務従事者として不適格と認める場合、理由を明示してその交替を申出ることができるものとする。
- エ ハンディターミナル（以下「HT」という。）、電子計算機、各種OA機器操作について技能・経験及び知識を有する者を配置するものとする。

（10）現金取扱者

受託者は、業務遂行にあたって、現金取扱者を指定し、書面により上下水道局へ届け出るものとする。また、領収日付印（以下「日付印」という。）を調製し、その者に貸与しなければならず、現金取扱者を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

（11）服装・業務受託者証明書

- ア 業務従事者は、業務に応じ統一した被服を着用し、清潔かつ作業内容に適した服装とするものとする。
- イ 業務従事者は、業務遂行中、上下水道局が交付する「伊丹市上下水道局営業関連業務受託者証明書」（以下「業務受託証明書」という。）を常にお客さまから見えやすい箇所に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。
- ウ 「業務受託証明書」は、受託者からの申請に基づき交付するが、受領後は、受託者の責任において厳正に管理するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度申請し、変更前の業務受託証明書を返還するものとする。
- エ 業務従事者は、業務委託契約終了時に業務受託証明書を上下水道局へ返還するものとする。

（12）貸与品、支給品及び受託者の負担品

- ア 上下水道局は、委託業務遂行上必要とする機器及び設備等を受託者に貸与・支給する。
- イ 提供・貸与品、支給品及び受託者の負担品については、「貸与品・支給品等一覧」（別紙2）のとおりとする。
- ウ 貸与・支給に際しては、上下水道局、受託者の両者立会いのもと行うものとし、受託者は、確認後、貸与品については、貸与品受領書を上下水道局に提出するものとする。貸与品の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとする。なお、受渡時期、場所は別途

指示する。

- エ 貸与品については、台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、数量、機能、使用状況又は保管状態を確認し、滅失や破損等したときは速やかに上下水道局に報告し、その指示に従うものとする。
- オ 支給品については、台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、適切な在庫管理をするものとする。また、補充の必要があるときは速やかに上下水道局に書面にて報告するものとする。
- カ 盗難や紛失、過失による毀損があった場合は、速やかに上下水道局へ書面にて報告し、受託者の責任において賠償するものとする。
- キ 受託者は本仕様書に変更があったとき、若しくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品等を速やかに上下水道局に返還するものとする。
- ク 前項の定めにより、受託者が貸与品等を返還するときは、受託者が提出した貸与品受領書と照合し、貸与品等の現状について確認するものとする。なお、貸与品等に損傷などがあった場合の処理は、「カ」によるものとする。
- ケ 受託者の負担品について、必要な費用はすべて委託料に含めること。
- コ その他必要な物品等は原則として受託者が用意するものとするが、上下水道局との協議による場合は、この限りではない。

(13) 留意事項

- ア 受託者は、業務遂行にあたって、関係法令及び伊丹市水道事業給水条例、伊丹市下水道条例、伊丹市工業用水道条例並びに関係規程、その他上下水道局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。
- イ お客さまの宅地内等に立入る場合は、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立入ってはならない。また、お客さまの所有物件を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。
- ウ 受託者が、上下水道局又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償するものとする。
- エ 夜間及び早朝にお客さま宅を訪問することや、電話業務等を行う場合は、お客さまの了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した態様で行ってはならない。
- オ 上下水道事業に関する品位の保持と信頼の確保を常に念頭において、業務にあたるものとする。
- カ 業務従事者は、業務内容に関して、質問及び不明な点があった場合は、業務責任者に問い合わせること。業務責任者は要点をまとめ、上下水道局担当者と協議するものとする。また、お客さま等からの依頼や問い合わせがあった場合も同様とし、業務従事者と上下水道局職員の間では決して直接協議してはならない。
- キ 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。
- ク 業務実施にあたり、いかなる理由においても、水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- ケ 業務責任者は、各業務において、正確に事務が行えるよう体制を整えるものとする。なお、誤りが生じた場合、上下水道局に報告書を提出するとともに、必要に応じた再発防止の改善策を講じるとともに、改善報告書を提出するものとする。

コ 夜間、休日及び災害等緊急事態に備え、上下水道局と受託者間で緊急連絡体制を書面にて報告するものとする。

サ 受託者は、上下水道局より質問・調査依頼等があった場合、誠実かつ速やかに口頭または書面にて回答しなければならない。

(14) 事故等発生時の処理

ア 受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を上下水道局に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

(ア) 領収書その他の書類の紛失等

(イ) 業務受託証明書の紛失等

(ウ) 収納した水道料金等の紛失、盗難等

(エ) 貸与品の紛失、毀損等

(オ) 委託業務に関するデータの紛失、毀損等

(カ) その他、上下水道局に報告する必要があると認めるもの

イ 受託者は委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、上下水道局又は第三者に損害を与えたときはすべて受託者の負担とし、その賠償の責を負うものとする。ただし、上下水道局の故意若しくは重大な過失に起因する場合、又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合はこの限りではない。

(15) 報告

ア 受託者は、各業務の実施結果を整理した業務日報を作成し、上下水道局へ翌営業日までに書面にて報告するものとする。

イ 受託者は、毎月の業務実施結果（徴収率及び給水停止業務等）を整理した業務月報を作成し、原則翌月10日までに取りまとめるとともに、毎月1回以上、会議を開催して上下水道局に報告するものとする。また、会議の議事録については、会議後原則5日以内に受託者が作成し、上下水道局へ書面にて提出するものとする。なお、上下水道局は必要事案が有る場合、随時、会議を開催し、その議事録についても毎月1回の会議と同様にする。

ウ お客さまから苦情又は問い合わせがあった場合は、受託者の責任において対応するものとし、内容及び対応結果について書面等により速やかに上下水道局へ報告するものとする。

エ 受託者は、事故・トラブル及び重大なミスがあった発生した場合、速やかに報告するものとする。なお、報告の際その事象の発生状況と対応内容、今後の対応について書面で提出するものとする。

エ 前項の報告様式、内容等の詳細は、上下水道局と受託者で協議するものとする。

オ 受託者は、予算決算資料及び月例監査資料等を作成するための資料を適宜作成し、上下水道局が求める形式で提出するものとする。なお、上下水道局が指示した場合は、根拠となるデータも併せて提出するものとする。

カ 受託者は、郵便物を発送する際、取扱種類や量目ごとに集計して「料金後納郵便差出票」等に記入すること。その際、区内特別などの割引制度が活用できる場合は利用すること。

(16) 再委託

受託者は、受託した業務を第三者に委託し、又は代理させてはならない。ただし、上下水道局が承認した場合は、この限りではない。なお、ただし書きの場合において、業務の一部を

再委託しようとするときは、あらかじめ再委託承認申請書を提出して上下水道局の承諾を得なければならない。

(17) 秘密の保持

受託者は、業務を遂行するにあたり、知り得た一切の情報を上下水道局が指示する目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。委託契約終了後もまた同じとする。

(18) 個人情報の保護

受託者は、受託業務のために個人情報を取扱う場合は、個人情報の保護に関する法律第66条（安全管理措置）の規定を遵守し、「機密保持及び個人情報取扱特記事項（特定個人情報を含む）」（別紙3）に掲げる事項についての安全確保の処理を行い、個人情報の保護に努めるものとする。

(19) 危機管理対応

- ア 受託者は、風水害・地震その他の自然災害等により上下水道局等が被災した場合においても原則として、委託業務を継続して行えるようにしておくものとする。
- イ 受託者は、業務時間中に不審物を見つけたとき、脅迫電話等を受けたときは、その他身の危険を感じたときは、直ちに上下水道局へ報告するものとする。

(20) モニタリング・審査の実施

- ア 上下水道局は、本業務の委託にあたり、本業務が本仕様書等に沿って適切に履行されているかを継続的に確認・評価し、必要に応じて指示、改善等を行うモニタリングを実施することとする。また、必要に応じて受託者の業務状況、関係書類等を審査することができる。
- イ 受託者は、上下水道局のモニタリング・審査の実施があった場合は、これに応じるものとし、可能な限り関係書類等を提示又は提出するものとする。
- ウ 受託者は、モニタリング・審査に伴い指摘事項等があった場合は、速やかに是正するものとし、指摘事項、是正内容、確認事項などを簡潔にまとめて書面で提出するものとする。

(21) 事務引継ぎ

- ア 受託者は、委託契約の開始前に必要なマニュアル等の引継ぎを上下水道局又は上下水道局が指定する者から受けて研修を行うなど、業務の遅延やサービスの低下を招いてはならない。
- イ 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を上下水道局又は上下水道局が指定する者に無償でマニュアル等により引継ぎをしなければならない。
- ウ 前項の引継ぎを行う場合においては、各システム内容及び電子データは上下水道局の指定する仕様により、記録媒体に複写の上、データが保存されているフォルダの一覧と説明書を添えて、正副2部を提出するものとする。

(22) 委託料

- ア 委託料は、年度ごとに見積った額を12回に分けたものを1月ごとに支払うものとし、1月ごとの支払額に1円未満の端数があるときは、これを切り捨て最終月の委託料に加算するものとする。
- イ 受託者は、毎月の業務について上下水道局の履行確認を受けたときは、速やかにその月分にかかる委託料を上下水道局に請求する。

ウ 上下水道局は、受託者から適法な委託料の請求を受けたときは、30日以内にこれを受託者に支払うものとする。

(23) 疑義

この仕様書に定めのない事項については、上下水道局と受託者双方で協議の上定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、上下水道局の指示するところによるものとする。

2. 窓口受付業務

(1) 窓口受付業務の内容

ア 受託者は、「水道サービスステーション」において、窓口受付に関する次の業務を行うものとする。

(ア) 水道の使用開始又は中止の届出

(イ) その他の各種届出

(ウ) 水道料金等の収納

(エ) 問い合わせ等の対応

(オ) 口座振替の促進

(カ) 水道料金等領収済証明書の交付

(キ) マンホールカードの配布

(ク) その他窓口受付業務に関連する業務

イ 前項の受付については、窓口、電話、FAX 及びインターネットにおける届出や問い合わせを含むものとし、件数や内容についてはその都度記録しておくものとする。

ウ インターネットでの受付については、上下水道局から指示があったものについて手続きを行うものとする。

(2) 水道使用開始の届出

ア 受託者は、窓口、電話、FAX 及びインターネット等による「使用開始届」にてお客さまから水道の使用開始の届出があった場合は、所定の手続きに基づき開栓手続きを行うものとする。

イ 受託者は、お客さま氏名、住所、連絡先電話番号、使用開始日、支払い方法、伊丹市水道事業給水条例に料金が定められていること等をお客さまに確認し、「開栓伝票」に必要事項を記入するものとする。

ウ 「開栓伝票」に基づき現地確認を行い、その結果水栓番号（お客さま番号）、水道メーターに刻印された番号（以下「メーター番号」という。）、口径及び指示数等を速やかに水道料金システム（以下「システム」という。）に入力するとともに、お客さまの使用開始日までに使用できるようにするものとする。

(3) 水道使用中止の届出

ア 受託者は、窓口、電話、FAX 及びインターネット等にてお客さまから水道の使用中止の届出があった場合は、所定の手続きに基づき中止手続きを行うものとする。

イ 受託者は、お客さま氏名、住所、連絡先電話番号、使用中止日、転居先住所（連絡先）等をお客さまに確認し、「閉栓伝票」に必要事項を記入する。その際、精算区分（現地精算、

口座振替等)についても確認を行い、現地での精算を積極的に勧奨するものとする。

- ウ 「閉栓伝票」に基づき現地確認を行い、その結果(水栓番号(お客さま番号)、メーター番号、指示数等)及び現地精算時の水道料金について速やかにシステムに入力するとともに、お客さまの中止処理を行うものとする。

(4) 各種届出

- ア 受託者は、窓口又は電話等にてお客さまから各種届出(名義変更、水道料金等領収済証明書の発行等)があった場合は、所定の手続きを行うものとする。
- イ 届出内容及び処理結果は、速やかにシステムに入力するものとする。

(5) 水道料金等の収納

- ア 受託者は、窓口にて水道料金、下水道使用料、口径別納付金、給水装置修繕料等の収納を行うものとする。
- イ 水道料金等を収納した場合は、領収書に日付印を押印し、納入者に交付するものとする。
- ウ 収納した現金及び領収書は受託者の責任において上下水道局が貸与する金庫にて保管するものとする。
- エ 受付窓口で収納した水道料金等は、書面にて集計し上下水道局から指示があれば速やかに提出するものとする。
- オ 当日収納した料金等(現地精算、滞納整理分含む)をとりまとめ、上下水道局内の出納取扱金融機関へ、翌営業日の指定時間までに納付するものとする。

(6) 問い合わせ等の対応

- ア 受託者は、窓口、電話、FAX 及びインターネット等にてお客さまからの問い合わせ、納入相談、苦情等があった場合は、誠意をもって対応し、内容、対応結果等を記録し、必要に応じて上下水道局に書面にて報告するものとする。
- イ 受託業務以外の問い合わせについては、必要に応じて上下水道局各課担当に取次ぐものとする。

(7) 口座振替の促進

- ア 受託者は、窓口での水道料金等の支払時又は水道使用の開始受付時等に、口座振替の促進を図るものとする。
- イ 上下水道局と受託者が協議した上で実施する口座振替推進月間においては、上下水道局が提案する口座振替勧奨活動に協力するものとする。

(8) その他

- ア 受託者は、上下水道局より窓口受付業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

3. 開栓・休栓・精算業務

(1) 開栓・休栓・精算業務の内容

受託者は、お客さまからの届出に基づき、次の業務を行うものとする。

- (ア) 水道使用開始に伴う開栓作業
- (イ) 水道使用中止に伴う休栓作業

(ウ) 水道使用中止に伴う現地精算業務

(エ) その他開栓・休栓・精算業務に関連する業務

(2) 使用開始に伴う開栓作業

ア 受託者は、お客さまからの水道使用開始の届出に基づきデータ作成し、現地にて水道メーター（以下「メーター」という。）の指示数を確認し、HTへ入力する（以下「開栓作業」という。）。特にお客さまから希望があった場合は、夜間・休業日についても可能な限り柔軟に対応するものとする。

イ 開栓作業を行う現地にメーターが設置されていない場合は、上下水道局に書面にて報告するとともに新しくメーターを設置するものとする。

ウ 開栓作業にあたっては、原則としてお客さま立会いのもと行うものとする。

エ 漏水等異常が認められた場合は、お客さまにお知らせし、必要に応じて止水栓を閉操作するとともに、必要に応じて上下水道局に連絡するものとする。

オ 開栓作業において、休栓期間中に水道の使用が確認された場合は、家主・管理人等に連絡・調査し使用者を特定した上で料金調定を行い、請求・収納するものとする。

(3) 使用中止に伴う休栓作業

ア 受託者は、お客さまからの水道使用中止の届出に基づきデータ作成し、現地にてメーター指示数を確認してHTへ入力するものとする（以下「休栓作業」という。）。

イ 休栓作業時には、次に使用されるお客さまのために「水道使用届出のお願い」等を配付するものとする。

ウ 休栓作業で異常が認められた場合は、必要な処置を行うとともに必要に応じて上下水道局へ書面にて報告することとする。

(4) 使用中止に伴う現地精算業務

ア 受託者は、水道使用中止の届出に基づきデータ作成し、原則としてお客さま立会いのもと現地にてHTで精算業務を行うものとする。なお、滞納がある場合は、併せて収納するように努めるものとする。

イ お客さまの申し出等やむを得ない場合は、口座振替等により精算することができるものとする。

(5) 使用中止に伴う入金確認

受託者は、使用中止者リストを作成し、納入期限までに入金されているかを確認するものとする。また、納入期限を経過しても入金が確認できない場合は使用中止者に納入を催促するものとする。

(6) 無届転居への対応

受託者は、調査により無届転居が確認された場合、給水停止処理を行うものとする。なお、転居先不明の場合は、近隣住民・家主・管理人等に調査をした上でリストを作成し、上下水道局に状況を書面にて報告するものとする。

(7) その他

受託者は、上下水道局より開栓・休栓・精算業務に関連する指示があった場合、協力するものとする。

4. 計量・調定業務

(1) 計量・調定業務の内容

ア 受託者は、給水区域（他市送受水箇所含む）における計量業務に関し、次の業務を行うものとする。

- (ア) 計量計画の作成
- (イ) 計量データ出入力
- (ウ) 計量
- (エ) 使用状況の調査
- (オ) 水量の認定・確認
- (カ) 他市分水に関する業務
- (キ) その他計量業務に関連する業務

イ 計量結果により、下記の調定業務を行うものとする。

- (ア) 水道料金等の調定
- (イ) バッチ処理業務
- (ウ) 漏水認定
- (エ) 調定更正
- (オ) その他調定業務に関連する業務

(2) 計量計画の作成

ア 受託者は、定期計量業務として対象地区を「偶数月計量地域」と「奇数月計量地域」の2地域に区分して、交互に実施する隔月方式により行う。また、定期計量時以外に計量の必要がある場合、上下水道局はその計量の実施を指示することができるものとする。

イ 定期計量を実施する場合は、計量予定表（以下「予定表」という。）を作成し、必要に応じて速やかに上下水道局に書面にて提出するものとする。

ウ 予定表は、毎月12日間で業務が終了するよう、その業務量を分配して作成するものとする。

エ 予定表の作成にあたっては、当月分の計量日が、前回計量日を基準日とし、その基準日の前後2日の範囲を超えないよう努めるものとする。

オ 提出した予定表を変更する場合は、前項の日数の範囲内で行うものとする。

(3) 計量データの出入力

ア 受託者は、前条において作成した予定表に従って、計量対象内容のデータ作成し、HTによる計量を実施できるよう準備するものとする。

イ 各HTに入力された計量データを取りまとめ、システムに入力し、異常の認められる計量箇所等については、エラーリスト、未計量リスト等を作成するものとする。

ウ 前項において作成されたリストを精査し、必要に応じて遅滞なく再計量及び現地調査等を行い、適正な内容の計量済データを作成するものとする。

エ 前項において実施した調査等により、「水道ご使用量のお知らせ」等に記録された数値に誤りがないことが確認されたときは、水量が過大又は過小となった原因等をシステムに記録するとともに、必要に応じて上下水道局に書面にて報告するものとする。

オ 受託者は、お客さまから誤計量等の苦情及び問い合わせがあった場合は、現地調査を実施して原因を特定し、お客さまに事情説明を十分に行って理解を得た上で、速やかにその結果を上下水道局に書面にて報告するものとする。

(4) 計量

ア 受託者は、定期計量の業務を前条の規定に定められた予定表の日程に従って、確実に実施するものとする。

イ 計量を実施する場合、水栓番号（お客さま番号）、メーター番号及び口径を確認してから、メーターの指針を正確に HT に入力し、「水道ご使用量のお知らせ」等を交付又は投函する。ただし、お客さまの指示により別途送付が必要なもの及び、上下水道局が送付を指定するものについては、速やかに発送等適切な処理を行うものとする。

ウ 調査等で持ち帰った「水道ご使用量のお知らせ」等は、調査後適正な内容へ修正し、再作成後、郵送又は投函するものとする。

エ 使用状況にパイロットの回転、使用水量の大幅な増減、メーター故障及び逆取付等の異常がある場合、お客さまにお知らせするとともに HT に異常内容を選択・入力し、お客さまに注意を促す「水量増加」「無断使用」等の文言を記載した「水道ご使用量のお知らせ」等を現地に投函するものとする。

オ 休栓中又は給水停止中のメーターについても指示数を確認し、漏水、盗水の確認を行うものとする。

カ 休栓中のメーターを計量した場合において、そのメーターの指示数に異常があるときは、無断使用又は漏水であるか等を調査し、必要に応じてその処理内容を上下水道局に書面にて報告するものとする。

キ 給水停止中であるお客さまのメーターを計量した場合において、水道を使用していることが判明したときは、当該お客さまに対して、現在給水停止中であることを説明して納入を促し、必要に応じて交渉内容等の状況を上下水道局に書面にて報告するものとする。

ク 未計量、誤計量、データ異常等があった場合は、速やかに再計量や現場調査等を行うものとする。

ケ 計量時、各戸の門標等に貼付されている水栓番号（お客さま番号）を確認する。また、水栓番号のはがれに気づいた場合は水栓番号の確認を行い、水栓番号の貼付に努めるものとする。

コ 集合住宅の各戸検針・各戸徴収の契約を締結している集合住宅について計量後、親メーターの水量と各子メーターの合計水量の差が著しく大きい場合は所有者又は管理会社等に報告し、速やかに調査するように促すものとする。

(5) 使用状況の調査

ア 受託者は、計量時において、次の各号に該当する場合は、これに基づく調査及びお客さまへの事実確認を行い、その結果を上下水道局に報告するとともに、お客さまから下記に該当する漏水の疑義に関する質問等があった場合は、現地確認の上、適切な処理を行うものとする。

(ア) 使用水量が前回から3回前、及び前年同期に比較して大幅な増減が生じている場合、又は使用水量に疑問（メーターの故障、逆取付、不使用、無届転居等）がある場合

(イ) 漏水（パイロットの回転・使用水量の増加）が疑われる場合

(ウ) 無断使用・不正使用の場合

(エ) 計量ができない場合

(オ) 上下水道局が、調査のため対象を指示して内容調査を命じた場合

イ 漏水、不使用、その他お客さまへ通知すべき内容については、少なくとも期内に1回はお客さまへ通知し、訪問等必要な措置を講ずるものとする。

ウ 戸数変更等の水道料金算定の基礎となる事項については、お客さまからの変更届出を待つだけでなく、少なくとも年度内に1回は、戸数変更の有無の確認を取るものとする。

エ 無届転居又は開栓状態維持が不適当と認められる事由が確認された場合は必要に応じて、上下水道局に書面にて報告し、給水停止処理を行うものとする。

(6) 水量の認定・確認

ア 受託者は、次の各号に掲げる理由により、使用水量の認定・確認を必要とするときは、速やかに上下水道局に書面にて報告するとともに、上下水道局の指示を受けて処置を講ずるものとする。

(ア) メーターの異常があったとき

(イ) 使用水量が不明のとき

(ウ) 前条の規定による再計量でメーターに異常が無く、かつ水量を認定する必要があるとき

(エ) その他、何らかの事故の発生等により、適切な業務・運営の支障となるおそれがあるとき

イ 前項の認定・確認においては、お客さまに十分な説明を行い、お客さまから合意を得た上で実施するものとする。

ウ 開栓使用者の認定が継続して3期以上に達した場合は、原因を調査するとともに上下水道局へ書面にて報告するものとする。

(7) 他市分水に関する業務

ア 受託者は「他市分水箇所一覧」(別紙4)に沿って、他市分水業務を行うものとする。

イ 受託者は他市分水の契約箇所について計量を行うものとする。また、受水量送水量の報告を対象市と調整し、資料作成の上、上下水道局へ提出するものとする。また、対象市に対して受水量送水量を報告し、上記の資料に基づき財務会計システムへ調定入力を行い、納入通知書兼領収書を作成の上、上下水道局へ翌月3営業日以内に提出するものとする。

ウ 上下水道局にて内容確認を受けた後、納入通知書兼領収書を対象市へ送付するとともに、適切に収納管理等を行うものとする。

エ 新しく契約箇所が増えた場合も同様に業務を行うものとする。

オ 伊丹市のメーターについては、計量法による検定証印等の有効期間満了（以下「検満」という）の管理等を行うものとする。

(8) 水道料金等の調定

ア 受託者は計量結果により、水道料金等の調定を行うものとする。

イ 調定処理（仮調定及び一括調定）後、各種電算リスト等により調定の妥当性・整合性を確認する。ただし、必要に応じて現地調査等を実施するものとする。

ウ 同一の納入義務者の納入通知書等は取りまとめたうえで一括して送付するものとする。

- エ 非郵送の市役所等宛納入通知書については配付するものとする。
- オ お客さまより納入通知書再発行の依頼があった場合は、再発行するものとする。
- カ 郵送物の返戻があった場合は現地調査及び転居先調査を行った上で、再発送又は再配付するものとする。それでもなお返戻等により送付先が不明の場合は、上下水道局へ送付先不明リストを作成し報告するものとする。

(9) 漏水認定

- ア 受託者は、「使用水量の認定に関する取扱い要綱」に基づき、「水道料金等減免申請書兼修繕証明書」が提出された場合は、内容を十分に精査し不備がなければ、報告書を作成し必要な書類を添えて、上下水道局に報告するものとする。また、内容不備の場合はお客さまに訂正項目を指示の上、再提出するよう説明するものとする。
- イ 次の各号に掲げる事項については、お客さまに十分な説明と理解を得た上で、その内容を上下水道局に書面にて報告するものとする。
 - (ア) お客さまから漏水等の減免申請があった場合
 - (イ) 指定業者等経由で漏水の減免申請があった場合
- ウ 上下水道局の定める「使用水量の認定に関する取扱い要綱」に定める基準に従って処理した「料金更正（還付）決議書」等により減免額等を算定した上で、報告書に添付するものとする。
- エ 上下水道局は、速やかに報告書の内容を審査し、減免の適否を決定し、受託者はその結果をお客さまに通知するものとする。

(10) 調定更正

- ア 受託者は、水道使用期間変更や認定水量変更および上下水道局から指示等により調定に更正が生じた場合は「料金更正（還付）決議書」等により更正金額等を算定した上で、上下水道局に提出するものとする。
- イ 上下水道局は、速やかに「料金更正（還付）決議書」等の内容を審査し、更正の適否を決定し、受託者はその結果をお客さまに通知するものとする。

(11) その他

受託者は、上下水道局より計量・調定業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

5. 収納・還付業務

(1) 収納業務の内容

受託者は、収納業務として次の業務を行うものとする。

- (ア) 口座情報の管理
- (イ) 水道料金等の消込処理
- (ウ) 水道料金等の還付・充当
- (エ) その他収納業務に関連する業務

(2) 口座情報の管理

- ア 受託者は、お客さまからの口座振替申込・変更または廃止の各届出を受理し、金融機関と

調整の上、システムに入力するものとする。

- イ 受託者は、金融機関から登録情報の変更等の通知があった場合は、速やかにシステムに入力するものとする。
- ウ 受託者は、口座情報を新規登録又は変更した時は、お客さまに「口座振替開始通知書（水道料金等）」等を送付するものとする。
- エ 受託者は、口座振替実施後、金融機関から口座振替結果の報告を F A X 等で受けるものとする。
- オ 受託者は、金融機関から口座振替済水道料金等の上下水道局指定出納金融機関口座への入金を確認し、上下水道局に書面にて報告するものとする。
- カ 受託者は、口座振替不能である場合、金融機関へ理由を確認し、システムに入力するものとする。
- キ 受託者は、口座振替不能が続く者について、上下水道局と協議の上、口座振替廃止としてシステムに入力し、お客さまへ通知するものとする。

(3) 水道料金等の消込処理

- ア 受託者は、次に掲げるデータにより、消込データを作成するものとする。
 - (ア) 上下水道局指定出納金融機関より受け取る「納入済通知書」等から読み取ったデータ
 - (イ) 収納代行業者から取得したコンビニ収納データ
 - (ウ) 口座振替データ
 - (エ) HT での集金データ
 - (オ) 地方税共同機構から取得した地方税統一 QR コード（以下、「eL-QR」という）データ
- イ 受託者は、消込処理を行い、消込日計表を作成し、必要に応じて上下水道局へ書面にて報告するものとする。

(4) 水道料金等の還付・充当

受託者は、過誤納・調定更正減により、水道料金等の過払いが発生した場合は、上下水道局へ「過誤納金充当決議書」等資料を添えて報告し、承認を得た上で、還付・充当処理を行うものとする。

(5) 納入通知書等の郵送について

受託者は、納入通知書、水道使用量のお知らせ、口座振替済のお知らせ及び督促状等を受取人の郵便区番号ごとに区分するものとする。その際、区分郵便物※の割引適用を受けられるよう処理し、同一発送先の郵便物はまとめて封筒に入れて発送するものとする。

なお、納入通知書及び水道使用量のお知らせについては、原則毎月第 1 営業日に発送するものとする。

なお、郵送に係る郵送費用は上下水道局の負担とし、納入通知書等のバッチ処理で作成する令書類及び封筒などの作成費用は受託者が負担する。

※区分郵便物・・・定形郵便物、定形外郵便物およびはがきのうち、事前に郵便区番号ごとに区分された郵便物のこと。

(6) その他

受託者は、上下水道局より収納業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

6. 滞納整理業務（給水停止及び解除を含む）

（1）滞納整理業務の内容

受託者は、水道料金等を滞納しているお客さま（以下「滞納者」という。）に対して次の業務を行うものとする。

- （ア） 納付勧奨・徴収
- （イ） 督促・催告
- （ウ） 給水停止
- （エ） 分割納付等の履行監視
- （オ） 滞納関係資料の作成
- （カ） 不納欠損準備業務
- （キ） その他滞納整理業務に関連する業務

（2）目標設定

- ア 受託者は、水道料金等の現年度分及び過年度分の収納率について前年度収納率等を考慮し、年度当初に目標を設定の上、その内容を上下水道局に書面にて報告するものとする。
- イ 受託者は、設定した目標を達成するために計画を定め、上下水道局の承認を得るものとする。
- ウ 受託者は、設定した目標及び計画に関する取組内容及び経過を上下水道局に毎月書面にて報告するものとする。当該年度を取組結果については、分析の上、年度終了後1ヶ月以内に、上下水道局へ書面にて報告するものとする。

（3）納付勧奨・徴収

- ア 受託者は、滞納者に対して納付勧奨を行い、収納率の向上及び滞納者の納付意識改善を図るものとする。また、時効管理として債権を保全する等、適切な債権管理に努めるものとする。
- イ 受託者は、お客さまから希望があり、且つやむを得ない場合は、夜間・休業日に徴収する等、柔軟に対応するものとする。

（4）督促・催告

- ア 受託者は、督促状・催告書の発送スケジュールに沿って、電算処理前後の納入状況を確認後、上下水道局の承認を得た上で、督促状・催告書を発送するものとする。
- イ 受託者は、郵便返戻された督促状・催告書等について、住所等を調査し、再発送又は再配付するものとする。

（5）給水停止

- ア 受託者は、「水道料金等滞納整理事務手続要領」（別紙5）に沿って、給水停止業務を行うものとする。
- イ 受託者は、給水停止執行計画を作成し、給水停止予定件数、未納（滞納）料金の集計表、給水停止執行予定者リストを添えて上下水道局に報告し承認を得るものとする。
- ウ 受託者は、「給水停止通知書」を給水停止実施の10日前までに滞納者に配付するものとする。
- エ 受託者は、上下水道局の承認を得た上で、対象区域について2カ月周期で給水停止を実施

- するものとする。また、給水停止は 9 時 00 分～20 時 00 分の間に実施するものとする。
- オ 受託者は、「給水停止執行通知書」を滞納者に手渡した後に給水停止を実施するものとする。滞納者が不在の場合は、「給水停止執行通知書」を投函した後に、給水停止を実施するものとする。
- カ 給水停止方法は原則止水栓による給水停止とし、状況に応じてその他キャップ・バルブ・閉塞パッキン等適切な方法によるものとする。
- キ 受託者は、給水停止実施の結果を、翌営業日に一覧表を作成して上下水道局に報告するものとする。
- ク 受託者は、給水停止している場所を常に把握し、上下水道局から依頼があれば、早急に報告するものとする。
- ケ 受託者は、給水停止実施当日は 20 時 00 分まで待機し対応するものとする。ただし、20 時 00 分以降については別途上下水道局と協議の上、対応可能な体制を整えるものとする。
- コ 受託者は、給水停止が継続している滞納者を別途管理し、訪問等にて生活実態の把握に努めるとともに、納入を促すものとする。

(6) 分割納付等の履行監視

- ア 受託者は、お客さまから水道料金等の分割納付（以下「分納」という。）の申し出があった場合は、原則「分納誓約書兼履行延期の特約申込書」等を作成し、お客さまの署名を受けた上で管理するものとする。
- イ 受託者は、分納履行状況を確認し、納付計画に従って納付書を交付するものとする。
- ウ 受託者は、分納不履行が確認された場合は、速やかに滞納者に連絡して納入を促すものとする。

(7) 滞納関係資料の作成

- ア 受託者は、上下水道局の指示により、滞納者に関する滞納状況・交渉経過等を記載した資料を作成するものとする。
- イ 受託者は、高額滞納又は約束不履行の常習者と認められる場合は、滞納者ごとにファイルを作成するものし、関連資料を一元的に管理するものとする。

(8) 不納欠損準備業務

不納欠損準備業務は、上下水道局が不納欠損処理を行うための資料を作成する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 受託者は、時効到来調定等の資料を作成に際し、伊丹市水道事業給水条例第 47 条に基づく理由ごとに集計し、上下水道局の指定する期日までにデータ形式で提出すること。
- イ 受託者は、個人の破産や企業の倒産等による支払不能者の調定資料を作成し、上下水道局の指定する期日までにデータ形式で提出すること。
- ウ 受託者は、不納欠損準備業務の資料を作成に際し、調定月・休栓日・債務の承認及び送付状況など上下水道局担当者と不納欠損の条件を調整し処理すること。

(9) その他

受託者は、上下水道局より滞納整理業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

7. メーター管理業務

(1) メーター管理業務の内容

受託者は、メーター管理業務として次の業務を行うものとする。

- (ア) 公設メーター（他市分水を含む）の検満管理全般
- (イ) 私設メーターの検満管理全般
- (ウ) メーター取替データ入力
- (エ) メーターに関する問い合わせ対応
- (オ) メーター窓口対応に関する業務
- (カ) メーター、止水栓、鉛管等修繕材料の在庫確認
- (キ) 故障メーターの修理依頼
- (ク) データ等の提出
- (ケ) メーターの発注依頼
- (コ) 鉛管等難取替業務に関する業務
- (サ) その他メーター管理に関連する業務

(2) 公設メーター（他市分水を含む）の検満管理全般

- ア 受託者は、上下水道局管理におけるメーター（以下「公設メーター」という。）の検満に伴う取替え及び直結止水栓等修理業務全般の年間取替計画を上下水道局と協議の上、作成するものとする。年間取替計画に基づいて適切かつ計画的に行うため、メーター取替業者との契約、取替地区の割振り及び取替期間の調整を含め、総合的な対応をするものとする。
- イ 私管理におけるメーター（以下「私設メーター」という。）から、公設メーター設置への変更の申請があった場合において、集合住宅等の各戸計量及び各戸徴収に関する取扱要綱に基づき、一定の設置要件を満たしているか等、主に次の各号について調査・検証し、書面にて報告を行うものとする。
- (ア) 上下水道局と各戸計量契約を締結していること
 - (イ) メーター前後の給水設備が、上下水道局の設置基準に適合していること
 - (ウ) 全てのメーターが、常時、安全かつ容易に取替えすることができ、各戸の住民等が不在でも使用水量の計量ができると認める場所に設置されていること
 - (エ) 設置されているすべての各戸メーターの検定有効期間が同申請の申請日の翌月から起算した月数が、検定有効月まで3か月以上1年未満であること
 - (オ) 伊丹市上下水道事業管理者に対して、必要な書類を提出できること
 - (カ) 第一止水栓二次側から受水槽までの給水管の直圧部分から分岐して専用メーターが設置され、メーター二次側に非常用給水栓又は散水栓が設置されていること。
- ウ メーター取替に関しては、原則、取替実績のある伊丹市の指定給水装置工事事業者（以下「取替業者」という。）において実施するものとし、上下水道局に対して完全出来高払いによるものとする。また、業務の詳細は「直結止水栓等修理及び水道メーター取替業務委託仕様書」（別紙 6）によるものとし、メーター取替年間予定件数は「水道メーター取替予定個数一覧表」（別紙 7）によるものとする。

- エ 取替ができずに返却されたメーターの取扱いについては「小型メーター返却時対応フローチャート（別紙8）により対応するものとする。
- オ メーターの引上げ依頼がある場合に関しては、原則、取替業者において実施するものとする。
- カ 取替対象となる 40mm 以上の大型メーターは、取替実施年度の翌年度までを対象とするが、可能な限り検定有効期間満了間近に取替えるよう努めること。

(3) 私設メーターの検満における管理全般

- ア 受託者は、私設メーターの検満に伴うメーター取替通知の発送、適正な運用のために所有者及び管理組合等と調整を図る等、メーター取替を促すものとする。また、公設メーターを設置できる制度について、要件等を記した通知文をあわせて発送するものとする。
- イ 私設メーターの検定有効期限が近づく集合住宅の所有者に対して、計量法による適正な計量の実施のため、メーターの取替を促し今後の取替計画を確認し、取替の必要性を説明するものとする。
- ウ 公設メーターを設置できる制度についての条件を確認するため、現地にて計量が容易にできる集合住宅であること、オートロックの有無および鍵の届出、管理人の常駐状況、共有メーターの位置等、平型直読式メーターを設置することが可能かを確認するものとする。
- エ 平型直読式メーターの設置及び公設メーターの設置について申請があれば、速やかに現地確認を行い、設置することが可能な集合住宅に対して、承認書を発行するために上下水道局に必要な書類を提出するものとする。
- オ 上下水道局より受領した承認書は、速やかに申請者へ送付するものとする。
- カ 私設メーターの取替が終了し、指示数報告書等書類を受領後、速やかにシステムに入力するとともに、メーター取替が完了したことを上下水道局に書面にて報告するものとする。
- キすでに検定有効期間が満了しているメーターについて、速やかに取替を促すように所有者又は管理会社等と調整するものとする。

(4) メーター取替データ入力

受託者は、メーター取替データを入力する際、公設メーターの場合はメーター取替業者からデータを受取り、システムに入力するものとする。私設メーターの場合は所有者又は管理会社等から指示数報告書を受領し、システムに入力するものとする。また、メーター管理に必要なデータ、書類等の整理及びその他必要事項について適切に管理するものとする。

(5) メーターに関する問い合わせ対応

受託者は、公設メーター取替に関する時期、故障メーター及び私設メーターに関する説明並びにその他苦情等に関する問い合わせに対応するものとする。

(6) メーターに関する窓口対応業務

- ア 受託者は、窓口においてメーターを新規に出庫する際、指定給水装置工事事業者等から提出された必要書類を確認・受領し、メーターの出庫にかかる業務を行うものとする。また、メーターの取付けが必要となった場合は、速やかに対応するものとする。
- イ メーターの引上げ依頼を受けた場合、速やかに現地確認し、メーター引上げにかかる業務を行うものとする。

ウ 再開栓の場合、長期間使用していない場所に関して、出水の確認や現地にメーターが取付けられていることを指定給水装置工事事業者等に確認の上、再開栓するものとする。

エ 改造出庫の場合、給水装置工事申込受付表にて、口径別納付金の差額が支払い済みであるか等を確認の上、改造出庫するものとする。

(7) メーター、止水栓等修繕材料及び鉛管等難取替用材料の在庫管理

受託者は、メーター管理業務に係わるメーターの入出庫に関して、止水栓等修繕材料及び鉛管等難取替用材料の在庫管理も行うものとする。また、上下水道局が指示するメーター室にて毎日帳簿に記入し、定期的に棚卸しを実施して適切な在庫管理をするものとする。

(8) 故障メーターの修理依頼

受託者は、メーターの故障やガラス割れ及び結露等で計量が困難であると認められるときは上下水道局へ書面にて報告した上で、公設メーターの場合は速やかにメーターを取替え、私設メーターの場合は所有者又は管理会社等に取替依頼の連絡をするものとする。

(9) データ等の提出

受託者は、メーター管理日報、メーター取替スケジュール等のデータを上下水道局が指定する期間ごとに提出するものとする。また、メーター取替スケジュールはメーター取替に起因するトラブル対応が休日又は夜間になることも考慮し、上下水道局が指定する警備員室に印刷した状態で提出すること。

(10) メーターの発注依頼

受託者は、メーター在庫が不足する前に上下水道局に発注を依頼して、常に安全在庫は保持できるように努めること。ただし、必要以上に発注をすることや過剰在庫にならないよう適切に管理するものとする。

(11) 鉛管等難取替業務に関する業務

受託者は、検満によるメーター取替に関してメーター前後の配管が鉛管である場合は、「水道メーターに係る鉛管等難取替業務委託仕様書」(別紙9)により取替を実施するものとし、上下水道局に対して完全出来高払いによるものとする。

(12) その他

受託者は、上下水道局よりメーター管理業務に関する指示があった場合は、協力するものとする。

8. 下水道関連業務

(1) 下水道単独業務の内容

受託者は、下水道単独業務として次の業務を行うものとする。

(ア) 下水道使用開始、休止・廃止にかかるシステム入力業務

(イ) 井戸水利用者の受付

(ウ) 下水道汚水排除量認定業務

(エ) 他市への下水道使用水量の報告

(オ) 公衆浴場の一般会計繰入金額の算定

(カ) その他下水道使用料に関連する業務

(2) 下水道使用開始、休止・廃止にかかるシステム入力業務

受託者は、「公共下水道使用開始届」又は「公共下水道（休止・廃止）届」の提出があれば、速やかにシステムに入力するものとする。

(3) 井戸水利用者の受付

井戸水利用者における新規、変更、廃止及び現地確認等の受付を行う。新規申込の場合は、世帯人数を確認して使用水量を計算し、システムに入力するものとする。変更又は廃止の申請があった場合は、お客さまから提出された井戸水使用関係申請書の各事項を確認しシステムへ入力するものとする。

(4) 下水道污水排除量認定業務

ア 受託者は、上下水道局が指示する電算処理スケジュールに基づき、次のとおり業務を行うものとする。

(ア) 上水道使用量のシステム確認

(イ) 工業用水・地下水の使用量確認

(ウ) 上記(ア)・(イ)の水量表記入

(エ) 排除量申告書の精査及び水量表記入

(オ) 特殊排除量の報告及びシステム入力

(カ) 下水道使用料のテストデータチェック及び報告

(キ) 下水道使用料の調定

(5) 他市への下水道使用水量の報告

当該年度の1期から6期までの各下水道使用水量を対象市へ報告するものとする。

(6) 公衆浴場の一般会計繰入金額の算定

公衆浴場の対象となる下水道使用者の一般汚水用の下水道使用料と公衆浴場汚水用の下水道使用料との差額（公衆浴場の一般会計繰入金額）を毎期末に算定するものとする。

(7) その他

受託者は、上下水道局より下水道関連業務に対する指示があった場合は、協力するものとする。

9. 工業用水道関連業務

(1) 工業用水道関連業務の内容

受託者は、工業用水道関連業務として次の業務を行うものとする。

(ア) 工業用水計量、地下水計量

(イ) 記録紙等取替業務

(ウ) 使用水量通知書の作成・送付

(エ) 工業用水等の料金調定及び収納管理

(オ) 工業用井戸各社揚水量報告書の作成及び報告

(カ) その他工業用水使用料に関連する業務

(2) 工業用水計量、地下水計量

ア 受託者は、休日を除く毎月末2日以内において、計量を行うものとする。

- イ 工業用水計量については、基本使用水量と超過使用水量を計量の上、「工業用水検針カード」等にメーター指示数を記入するものとする。また、「使用水量お知らせ表」等を作成し、投函又は提出するものとする。
- ウ 地下水計量については、使用水量を計量の上、「工業用井戸量水器検針カード」等にメーター指示数を記入するものとする。
- エ 計量時には流量計等に異常等がないか確認を行うものとする。
 - (3) 記録紙等取替業務
記録紙の取替は毎月中旬に行うものとする。また、記録ペンが消耗した場合には、随時取替を行うものとする。
 - (4) 使用水量通知書の作成
計量結果等により基本料金及び超過料金等を算定し、使用水量等を記入した「使用水量通知書」を作成の上、関係資料とともに原則毎月第2営業日までに上下水道局へ提出するものとする。上下水道局にて内容の確認を受けた後、各工業用水使用企業への送付を行うものとする。
 - (5) 工業用水等の料金調定及び収納管理
受託者は、前条の提出資料に基づき、財務会計システムへ調定入力を行い、納入通知書兼領収書を作成の上、上下水道局へ提出するものとする。上下水道局にて内容確認を受けた後、納入通知書兼領収書を各工業用水使用事業所へ送付するとともに、適切に収納管理等を行うものとする。
 - (6) 工業用井戸各社揚水量報告書の作成及び報告
計量又は各地下水使用事業所からの申告を基に「工業用井戸各社揚水量報告書」を作成し、必要に応じて上下水道局へ提出するものとする。
 - (7) 工業用水等の料金調定及び収納管理
上下水道局より工業用水道事業に係る業務について指示があった場合は、協力するものとする。

10. 料金等徴収システム構築運用業務

- (1) 料金等徴収システム構築運用業務の内容
受託者は、別仕様書「伊丹市上下水道局料金等徴収システム運用業務委託要求仕様書」に基づいてシステムを構築するものとし、運用について次の業務を行うものとする。なお、バッチ処理により作成した令書や必要に応じて使用する封筒類の作成費用は受託者の負担とする。
 - (ア) 調定・収納報告書等の作成
 - (イ) 計量データの作成
 - (ウ) 口座データの作成
 - (エ) 口座精算通知データの作成
 - (オ) 給水停止予告通知書データの作成
 - (カ) メーター取替・案内データの作成

- (キ) 口座振替不納者データの作成
- (ク) 口座振替済通知書データの作成
- (ケ) 督促状データの作成
- (コ) メーター取替・給水停止等スケジュールの作成
- (サ) 仮調定データの確認
- (シ) 計量結果データの確認
- (ス) 差水リストデータの作成
- (セ) 一括調定データの確認
- (ソ) 納入通知書データの作成
- (タ) 使用水量のお知らせデータの作成
- (チ) 下水道汚水排除量認定通知書データの作成
- (ツ) マッピングデータの作成
- (テ) 休栓催告書データの作成
- (ト) 不納欠損データの作成
- (ナ) 支所分室負担金支払いデータの作成
- (ニ) 金融機関手数料支払いデータの作成
- (ヌ) その他データの作成

(2) 調定・収納報告書等の作成

原則、月初 5 営業日以内に例月監査資料を作成するためのデータを抽出し、分析結果と合わせて上下水道局に書面にて提出する。

(3) 計量データの作成

原則、月初 2 営業日以内に計量データを作成する。

(4) 口座データの作成

毎月 10 日・25 日（土日祝日の場合は翌日）に口座引き落としされるデータを作成する。

(5) 口座精算通知データの作成

休栓して最後の精算する対象者に通知書を作成・発送する。

(6) 給水停止予告通知書等データの作成

月 4 回以上地区を指定し対象者に対して、給水停止予告通知書等を作成・発送する。

(7) メーター取替・案内データの作成

メーターの取替やメーター取替制度の案内を作成・発送する。

(8) 口座振替不納者データの作成

口座振替不納者に対して、理由を確認する。

(9) 口座振替済通知書データの作成

口座振替が完了した対象者に通知書を作成・発送する。

(10) 督促状データの作成

対象者に対して、督促状を作成・発送する。

(11) スケジュールの作成

システム運用の為の月間スケジュールを作成する。

(12) 仮調定データの確認

- 調定を確定する前に、異常調定が無いか確認する。
- (13) 計量結果データの確認
計量した結果、異常計量が無いか確認する。
- (14) 差水リストデータの作成
親メーターの水量と子メーターの水量の合計で差水のデータを作成する。
- (15) 一括調定データの確認
調定を確定した後に、異常調定が無いか確認する。
- (16) 納入通知書データの作成
対象者に対して、納入通知書を作成・発送する。
- (17) 使用水量のお知らせデータの作成
対象者に対して、使用水量のお知らせを作成・発送する。
- (18) 下水道汚水排除量認定通知書データの作成
対象者に対して、下水道汚水排除量認定通知書を作成・発送する。
- (19) マッピングデータの作成
GIS の更新のために CSV データを USB メモリに作成する。
- (20) 休栓催告書データの作成
年 2 回以上対象者に対して、休栓催告書を作成・発送する。
- (21) 不納欠損データの作成
対象者に対して、不納欠損データを作成する。
- (22) 支所分室負担金支払いデータの作成
支所分室負担金支払いの為のデータを作成する。
- (23) 金融機関手数料支払いデータの作成
金融機関手数料支払いの為のデータを作成する。
- (24) その他
受託者は、上下水道局より料金等徴収システム構築運用業務に対する指示があった場合は、協力するものとする。