

# I 総 則

## 第 1 一般事項

### 1 目的

本水準書は、流山市上下水道局（以下「委託者」という。）が委託する流山市上下水道料金徴収等業務委託（以下「業務委託」という。）について、当該業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）が履行する上下水道料金徴収等業務（以下「徴収業務」という。）及び電子計算処理業務（以下「料金システム」という。）等に関する必要な事項を定める。

なお、水準書は、委託者が要求する最低限の水準を示すものであり、お客様サービスの向上、業務効率の向上の推進方法等の提案を求める。

### 2 業務委託の区域

委託区域は、流山市給水区域（松戸市根木内の一部を含む。）及び委託者の定めた区域（流山市前ヶ崎の一部等。）とする。

### 3 業務委託期間

#### (1) 業務委託の履行期間

令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

#### (2) 業務委託の準備期間

契約日の翌日から令和 3 年 3 月 3 1 日までとし、当該準備に係る費用は受託者の負担とする。

### 4 委託料の請求及び支払い

(1) 委託料は月払いとし、受託者は、委託者の所定の手続に従い請求すること。

(2) 委託者は、受託者から月の委託業務完了届を受理したときに業務の履行内容を検査確認し、請求書を受理した日から 30 日以内に委託料を支払う。

### 5 業務の執務場所等

- (1) 業務の執務場所は、流山市上下水道局庁舎1階お客様センター（以下「お客様センター」という。）とする。
- (2) 業務従事者の休日や営業時間外の出入りは原則可能とするが、詳細は、委託者・受託者が協議するものとする。
- (3) 委託者は、執務場所を無償で貸与するものとするが、受託者は、適正な管理のもと使用するものとする。
- (4) 前項に伴う光熱水費は、原則として委託者が負担するものとするが、これらの使用に当たり受託者は、節約に努めなければならない。ただし、委託者が予め設置しているものを除き、水準書別紙1「経費の負担区分」によるものとする。

## 6 窓口開設時間（営業時間）

原則として次のとおりとする。

- (1) 月曜日～土曜日は、8時30分から17時15分までとする。
- (2) 日曜日、祝祭日及び年末年始（12月30日から1月3日まで）は休日とする。
- (3) 上記以外の開設は、委託者・受託者が協議するものとする。

## 7 業務委託の範囲

業務委託の範囲は次のとおりとし、受託者は、別に定める業務委託契約書及び本水準書（以下「水準書等」という。）に定める仕様等に従い実施するものとする。

- (1) 受付業務（窓口・電話・郵送等）
- (2) 検針業務（下水単独分を含む。）
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正業務に係る資料作成業務
- (5) 収納業務
- (6) 精算業務
- (7) 開栓・閉栓業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 検定期間満了水道メーター等管理業務
- (11) 上下水道料金システム

- (12) 委託者に対する情報提供
- (13) その他の入力・発行業務
  - ア 給水装置工事台帳管理業務
  - イ 上下水道臨時給水関連業務
  - ウ メーター出庫返納処理業務
- (14) 業務引継
- (15) (1)から(14)までに附帯する業務で委託者が必要があると判断した場合は、委託者・受託者が協議の上実施する。

## 8 法令の遵守

受託者は、業務委託の実施に当たっては、流山市水道事業給水条例(以下「給水条例」という。)、流山市下水道条例(以下「下水道条例」という。)及び労働基準法はもとより労働関係法令等を遵守しなければならない。

## 9 業務委託監督員

- (1) 委託者は、受託者又は「12 業務責任者及び役割」に掲げる業務責任者を指示、監督するため、業務委託監督員を選任する。
- (2) 業務委託監督員は、流山市上下水道局経營業務課長(以下「経營業務課長」という。)とする。ただし、経營業務課長は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

## 10 業務委託監督員の役割

業務委託監督員は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者又は「12 業務責任者及び役割」に定める業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 水準書等に基づく業務実施のため、受託者が作成した帳票類の承認
- (3) 水準書等に基づく業務実施状況の検査
- (4) その他必要な事項

## 11 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務委託に従事する業務従事

者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。

なお、増員及び欠員の補充は、受託者において募集し、採用するものとする。

- (2) 受託者は、業務の実施に当たり、業務従事者を委託者に届け出なければならない。
- (3) 委託者は、受託者から業務従事者に対する証明書の交付申請があったときは、業務受託者証を作成し、受託者に交付するものとする。
- (4) 受託者は、別紙2「流山市上下水道局発注契約に係る労働環境確認に関する要綱」に基づき、労働環境の確認書類を提出し、委託者の確認を受けなければならない。

## 1.2 業務責任者及び役割

- (1) 受託者は、業務従事者の中から水準書等に定められた事項の処理に当たり、業務を管理執行するため業務責任者を選任し、委託者へ報告しなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務委託全般について一切の管理を行い、業務委託の施行及び運営管理等の取りまとめを行わなければならない。
- (3) 業務責任者は、窓口開設時間（営業時間）中は、原則、執務場所に常駐しなければならない。

## 1.3 現金取扱者

受託者は、徴収業務の実施に当たり、現金取扱者を指定するものとし、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ない。

また、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。

## 1.4 業務使用印等の届出

受託者は、徴収業務に使用する日付印及び現金取扱者の届出書を、あらかじめ委託者に提出しなければならない。

## 1 5 届出の変更

受託者は、次に該当する事項について、変更があった場合は直ちに委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託期間中に受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者業務使用印及び日付印等に変更があったとき。
- (2) (1)に定める事項のほか、業務の施行上、委託者が必要と認めるとき

## 1 6 収納日計・月の収納等報告書の提出

受託者は、業務委託に係る収納日計・月の収納等報告書を、委託者が指定する期限までに提出しなければならない。

## 1 7 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別紙1の「経費の負担区分」とする。
- (2) 業務に使用する消耗品等は、受託者の負担とする。
- (3) (1)のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、委託者・受託者協議の上、定めるものとする。

## 1 8 秘密の保持

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、業務委託の実施に際して知り得た事項を一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電子計算機に入力されている情報（以下「電子データ」という。）並びにこの契約を実施するために用いた資料及びその結果等について、委託者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務完了後は委託者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、消却、切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

## 1 9 個人情報保護

受託者は、業務委託の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、別紙3の「個人情報取扱事項」及び流山市個人情報保護条例等を遵守しなければならない。

## 2 0 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部を再委託することはできない。
- (2) 業務の一部を他の者に再委託する場合は、委託者の承認を受けなければならない。
- (3) 委託者は、再委託をすることが適当でないと判断した場合には、再委託を承認しないものとする。

## 2 1 債務不履行への対応

業務の継続が困難となった場合は、次のとおりとする。

### (1) 受託者の債務不履行による場合

ア 受託者の提供するサービスが、契約に定める水準を下回る場合、受託者の責に帰すべき事由による債務不履行及びその疑いが生じた場合、法令等を遵守しない場合、委託者は受託者に対して改善の勧告を行い、一定の期間に改善策の提出及び実施を求め、受託者が当該期間内に改善をすることができなかつたときは、委託者は契約を解除することができる。

イ 受託者が、倒産又は財政状況が著しく悪化し、業務の継続が困難であると認められるときは、委託者は契約を解除することができるものとする。

ウ ア又はイにおいて、委託者が契約を解除したことにより生じた損害の賠償請求を受託者にすることができるものとする。また、受託者は、業務に支障のないよう業務を委託者に引き継ぐものとする。

### (2) 委託者の債務不履行による場合

ア 委託者の責に帰すべき理由により業務の受託が困難になった場合は、受託者は契約を解除することができる。

イ アにおいて、受託者が契約を解除したことにより生じた損害の賠償請求を委託者にすることができるものとする。

### (3) 不可抗力その他、委託者及び受託者の責に帰することができ

ない事由により業務の継続が困難な場合、委託者及び受託者双方は、業務の継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わないときは、相手方に事前に書面によりその旨通知することにより、契約を解除することができるものとする。

## 2.2 リスク管理

本業務におけるリスク管理は、適正にリスクを分担することを目的とするもので、業務遂行上の責任は原則として、受託者が負うものとする。ただし、委託者の責に帰すべき合理的な理由がある場合には、受託者と協議し、委託者がこれを負うものとする。

## 2.3 保険等への加入

受託者は、委託期間において受託者の責に帰すべき事由により生じる損害等に対する保険等に参加するものとする。また、委託者に参加を証する書面の写しを提出するものとする。

## 2.4 定めのない事項

水準書等に定めのない事項については、委託者・受託者協議の上、定めるものとする。

なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

## 第2 業務従事者の厳守事項

### 1 着用被服

業務中及び水道使用者等（以下「使用者等」という。）と接するときには、制服を着用し、使用者等から批判や誤解を招くことのないようにすること。

### 2 業務受託者証の携行

(1) 使用者等を訪問するときは、委託者が交付した業務受託者証を常に携行しなければならない。

また、使用者等から業務受託者証の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。

(2) 使用者等と接するときは、常に名札を着用することとし、名札は顔写真付とし、当人と判別できるようにしなければならない。

### 3 現場訪問時の言動

(1) 現場訪問で使用者等の土地、建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(2) 現場訪問においては、言動に十分注意するとともに、使用者等の誤解を招くことを避けること。

### 4 その他の遵守事項

(1) 業務の実施に当たり、水道料金他本業務委託で収納する料金等（以下「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを收受してはならない。

(2) 業務の実施に当たり、個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

(3) 受託者の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、受託者の責任において損害を賠償しなければならない。

(4) 業務従事中は、他の営業等行為をしてはならない。

## 第3 収納率等

### 1 収納率等の向上

受託者は、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、さらなる収納率等の向上を目指さなければならない。

## 第4 その他

### 1 事故発生時の報告書の提出



受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 業務受託者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書の紛失、滅失、毀損等
- (5) その他、必要があると認めるもの

## 2 事故等の処理

前項に規定する事故等の処理については、委託者・受託者協議の上行うものとする。

ただし、受託者において、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、受託者の責任において必要な措置を行い、速やかに委託者に報告するものとする。

## 3 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、電子データ及び関連文書を、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

## 4 業務状況報告会議の実施

委託者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的又は随時、受託者と報告会議を開催するものとする。

## Ⅱ 業務委託の範囲

### 第1 業務委託の内容

#### 1 受付業務

- (1) 給水開始に関する事。
- (2) 各種証明書の発行に関する事。
- (3) 還付金に関する事。
- (4) 開栓・閉栓及び精算に関する事。
- (5) 利用者等の郵送先等の変更に関する事。
- (6) 口座振替の推進及び口座振替の申し込みに関する事。
- (7) 水道料金等に係る漏水及び生活保護世帯に係る減免申請に関する事。
- (8) 下水道使用料の汚水排除量申告書に関する事。
- (9) 納入通知書の再発行に関する事。
- (10) 水道料金等に関する事。
- (11) 苦情に関する事。
- (12) その他受付業務に関する事。

#### 2 検針業務

- (1) 検針は、給水条例の定めにより実施するものとする（下水道使用量算定を目的とした私設メーターを含む。）。
- (2) 検針日は毎回定例日とする。  
ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回定例日を基準に原則として前後3日の範囲を超えないものとする（休止中のメーターも検針をする。）。
- (3) 使用水量が著しく変動した場合は、原因調査を行い、必要に応じて利用者等への連絡・調整を行うものとする。
- (4) 無届利用者等の氏名、使用開始年月日等の調査を行い、速やかに水道給水（開始）届を受理し、開栓処理をするものとする。
- (5) 給水条例及び下水道条例の違反行為を発見した際は、速やかに委託者に報告するものとする。
- (6) 委託者が指定する利用者等の調査を行うものとする（家屋取壊し、漏水等）。

- (7) 新設分のメーター等の調査及び検針順路の決定をするものとする
- (8) 検針時に検定期間満了水道メーターの確認、メーターの不進行、ガラスの破損等を見つけた場合は、速やかに委託者に報告するものとする。
- (9) 検針業務は、ハンディターミナルを使用して行うこととし、ハンディターミナルシステムは、受託者において構築及び保守運用を行うものとする。
- (10) ハンディターミナルを使用して「水道使用水量等のお知らせ票」を出力し、使用者等へ交付を行うものとする（再発行の依頼があった場合は、再発行し使用者等へ送付すること。）。  
また、流山市の水道を使用していない下水道使用者等（松戸市給水区域の水道使用者、井戸水使用者等）に、お知らせ票を送付するものとする。
- (11) その他検針業務に関すること。

### 3 検算業務

- (1) 検針後のデータ、提出書類等の記載内容の確認及び審査
- (2) 検針後のデータ、提出書類等の確認及び審査の結果内容が不十分又は不備なものの再調査
- (3) 委託者の指示又は使用者等からの苦情等があった検針内容の再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）
- (4) 検針内容の現場確認
- (5) 関連帳票の受領及び返納
- (6) 委託者の指示による検針従事者への指導
- (7) 異常データに係る委託者への提出書類の作成
- (8) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成
- (9) その他検算業務に関すること。

### 4 調定・更正に係る資料作成業務

- (1) 毎月、委託者が指定する日までに、調定賦課に関する資料を提出すること。
- (2) 還付の原因が生じたときは、速やかに還付連絡票及び対象者リ

ストを作成し、委託者に提出すること。

- (3) 調定更正の必要が生じたものについては、理由を記した資料を速やかに委託者に提出すること。
- (4) 毎月、委託者が指定する日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替データの作成を行うこと。
- (5) 不納欠損に係る資料の作成に関すること。
- (6) 使用者等の破産手続開始通知等に係る資料の作成に関すること。
- (7) その他必要と認められる事項

## 5 収納業務

- (1) 窓口収納及び収納消込重複納付並びに過誤納付が生じたときは、速やかに還付充当連絡票を作成し、委託者に報告すること。
- (2) 納入通知書、督促状、催告状等の作成、抜き取り及び発送
- (3) あて先不明分の納入通知書等の調査及び配付
- (4) コンビニエンスストア収納処理（スマートフォン等の端末を利用しての収納を含む。）及び集計表の作成
- (5) 口座振替データの作成（金融機関とのデータ交換及び下水道単独分のお知らせを含む。）
- (6) 再口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）
- (7) 口座振替済通知書の作成及び発送
- (8) 口座振替停止依頼票の作成
- (9) クレジット収納処理及び集計表の作成
- (10) クレジット収納不能処理
- (11) 収納日報（精算分・滞納分）を作成し、委託者が指定する日までに報告すること。
- (12) 調定収入簿の作成（金融機関からのデータ受け取りを含む。）
- (13) その他収納業務に関すること。

## 6 精算業務

- (1) 使用者等からの転居等の受付
- (2) 水道料金等の未納有無調査
- (3) メーター指針値の読取及び料金の算出
- (4) 水道料金等の収納（未納分含む。）

- (5) 日付印の管理
- (6) 精算金等の収納
- (7) その他精算業務に関する事。

## 7 開栓・閉栓業務

- (1) 開栓については、原則として、使用者等が自ら開栓するよう依頼し、水道給水（開始）届（ハガキ）の送付を依頼すること。  
なお、メーター位置が不明等の場合は、速やかに現地に赴き開栓するものとする。
- (2) 閉栓時の精算は、現地精算又は口座振替、クレジット若しくは納入通知書の発送により処理すること。
- (3) 閉栓時は、メーター指針値を読取り、原則としてバルブ等を閉栓すること。また、水道使用開始届セット（ひも付きビニール袋）を設置すること。
- (4) その他開栓・閉栓業務に関する事。

## 8 滞納整理業務

- (1) 滞納整理個票の作成（未納者整理票）
- (2) 現地訪問及び水道料金等未収金の収納業務は、ハンディターミナルを使用して行うこととし、ハンディターミナルシステムは、受託者において構築及び保守運用を行うものとする。
- (3) 日付印の管理
- (4) 収納状況の確認
- (5) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (6) 収納金の委託者への納入
- (7) 納入通知書付催告状の作成（リスト含む。）、抜き取り及び発送
- (8) 原則として料金システムにおいて5年時効に対応できること。
- (9) 転居先の調査
- (10) その他滞納整理業務に関する事。

## 9 給水停止業務

- (1) 給水停止予告書、予告該当者リスト等の作成、配布及び送付
- (2) 給水停止通知書、停止該当者リスト等の作成及び交付（ただし、

通知書の交付に伴う決裁は、委託者で行う。)

(3) 給水停止処理は原則として全件実施すること。

(4) 給水停止の解除及び未収金の収納

※給水停止実施日は、窓口開設時間にかかわらず、原則午後8時まで待機し、必要に応じて解除する。

(5) 給水停止報告書の作成及び委託者への報告

(6) 収納金の納入

(7) その他給水停止業務に関すること。

#### 1 0 検定期間満了水道メーター等管理業務

(1) 検定期間満了水道メーターのリストを発行し、委託者へ提出するものとする。

(2) 検定期間満了水道メーター交換に関する通知書を発行し、委託者へ提出するものとする。

(3) 検定期間満了水道メーター取替結果を、料金システムに入力すること。

(4) その他、検定期間満了水道メーター等の管理業務に関すること。

#### 1 1 料金システム

(1) 受託者は、料金システムの構築、運用、保守及び管理（附属機器を含む。）を行うものとする。

(2) 料金システムの構築等に関しては、『Ⅲ上下水道料金計算処理業務等』によるものとする。

(3) 料金システムスケジュールの報告

受託者は、料金システムスケジュール（以下「スケジュール」という。）を作成し、毎月あらかじめ定められた日までに提出しなければならない。

(4) データの入力

ア 委託者から給水装置工事承認申込書（新設及び改造）が受託者に送付された場合は、必要なデータを入力すること。

イ 委託者から排水設備等工事完了届（下水道使用開始用検針票）が受託者に送付された場合は、公共下水道使用料の賦課に必要なデータを入力（下水道単独分を含む。）すること。

ウ 委託者から公共下水道使用開始等届（休止・廃止等）が受託者に送付された場合は、下水道情報に必要なデータを入力すること。

エ 受託者から公共下水道の供用開始区域一覧リスト等が受託者に送付された場合は、下水道情報に必要な供用開始日及び処理区分データを入力すること。

オ メーターの取替があった場合は、必要なデータを入力すること。

カ その他、委託者が依頼した入力業務（ただし、委託業務範囲内に限るものとし、入力の業務量、内容に応じて委託者・受託者協議することができるものとする。）

(5) その他必要と認められる事項

## 1 2 委託者に対する情報提供

(1) 業務委託監督員権限により、オンライン端末において次の作業ができること。

ア 照会処理

イ 異動処理（区画整理事業に伴う字名変更に対応するための新旧住所の突合等）

ウ 出力処理（帳票の打出し）

(2) 業務委託監督員権限により、必要なデータを容易に引き出せること。

(3) 受託者は、(2)の作業のための機器等を準備し、委託者が指定する場所へ設置しなければならない。

(4) その他必要と認められる事項

## 1 3 その他の入力・発行業務

(1) 給水装置工事台帳入力業務

ア 給水装置工事台帳入力、必要帳票等の提出

イ 給水申込納付金等納入通知書の発行、消込、必要帳票等の提出

ウ 受水槽（貯水槽）台帳入力及び必要帳票の提出

(2) 上下水道臨時給水関連業務（受付、納入通知書の発行、収納及

び消込)

上下水道臨時給水料金システム入力、必要帳票等の提出

(3) メーター入出庫管理

受託者は、メーターの納品、出庫及び返納があった場合は、メーター入出庫管理プログラムに必要なデータの入力を行うものとする。

(4) その他

ア 給水装置工事台帳添付書類管理（工事申請書類、完了図面その他添付書類取込）

イ 給水装置工事台帳の編綴

ウ 井戸水併用情報管理

(5) その他必要と認められる事項

#### 1 4 業務引継

(1) 受託者は、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、委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。

また、引き継ぎする各々の料金システム内容及び上下水道データは、委託者の指定した仕様によるものとする。

(2) 受託者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の委託者が指定する期日まで機器、料金システム等の貸し出しについて、委託者・受託者協議して定めるものとする。

(3) その他必要と認められる事項

#### 1 5 その他

上記のほか、業務委託に関連する附帯業務の内容については、必要に応じ委託者・受託者協議の上、定めるものとする。

## 第2 料金システム遵守事項

### 1 ハードウェア

(1) 使用する端末の設置場所は、委託者が指定する場所とする。



また、納入通知書再発行等の出力、開始・休止等異動作業、状況確認等の照会作業ができるものとする。

(2) データバックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにすること。

(3) ハード設置状況（受託者所有）

ア 上下水道局

(ア) P C 3台

(イ) レーザープリンター 1台

イ 上下水道センター

(ア) P C 2台

(イ) レーザープリンター 1台

ウ お客様センター

(ア) P C

(イ) ノートP C

(ウ) レーザープリンター

(エ) ドットプリンター

(オ) ハンディターミナル・プリンター

## 2 データ

(1) 現行料金システムのデータを新料金システムに移行する場合は漏れなく移行し、システム移行後に使用者等に支障が発生しないようにするものとする。

なお、委託者から提供された現行データの料金システムへの移行費用については、受託者の負担とするものとする。

(2) 現行料金システムにおいてJ I S・標準外文字（拡張漢字、拡張非漢字及び外字）を利用しており、外字作成等の対応に努めるものとする。

(3) 現行料金システムからの移行時には、口座のデータ変換等、委託者・受託者は、十分な協議を行うものとする。

## 3 セキュリティ

(1) 受託者が使用するネットワーク回線は、専用回線又はそれと同等のセキュリティ品質の高い回線を敷設すること。また、コンピ

ュータウィルス対策を十分に行い、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をするものとする。

- (2) 料金システム機器を廃棄する場合は、料金システム機器内に記録されたデータを復元不可能な状態にし、データを完全に破棄したことを書面にて報告するものとする。
- (3) 受託者は、情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、流山市情報セキュリティポリシーを遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うものとする。

### Ⅲ 上下水道料金計算処理業務等

#### 第1 料金システムの内容

##### 1 料金システムの概要

###### (1) 維持管理業務

- ア 料金システムの維持管理
- イ 上記システム及びネットワーク環境の設定
- ウ ウィルスパターンファイルの更新
- エ システムログの保存

###### (2) 計算処理業務

- ア 日次及び月次の計算処理
- イ 月次集計表、報告書等の作成処理
- ウ 年次集計表、報告書等の作成処理
- エ 成果品チェック作業
- オ 大量印刷処理及び圧着加工処理

###### (3) 集配業務

- ア 納品準備（数量チェック等）
- イ 成果品の配送及び発送作業
- ウ 入力資料等の収集作業

###### (4) データ及び帳票管理業務

- ア 上下水道データ等の管理
- イ 帳票の保管及び管理（流山市のファイリングシステムに準ずる。）
- ウ データのバックアップ作業（日次、月次及び年次）
- エ バックアップデータの保管及び管理
- オ 料金システム及びバックアップデータの保管（原則として遠地とする。）

###### (5) 支援業務

- ア 業務Q & A対応
- イ 障害対応
- ウ 担当職員に対する操作研修
- エ 業務改善提案等

###### (6) W e b 開閉栓受付業務

## ①Web受信データの管理

### 2 料金システムの詳細

#### (1) 受付業務に関する計算処理

上下水道データ等の更新及びチェックは随時処理とする。

#### (2) 検針業務に関する計算処理

ア 検針予定データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。

イ ハンディターミナルで実施した検針済みデータの回収は、スケジュールに基づき処理すること。

#### (3) 調定業務に関する計算処理

ア 仮調定は、スケジュールに基づき処理すること。

イ 本調定は、スケジュールに基づき処理すること。

ウ 納入通知書の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。

エ 金融機関への口座振替データ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。

オ 代理納付者へのクレジットカード決済データ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。

#### (4) 収納業務に関する計算処理

ア コンビニ収納（スマートフォン等の端末を利用したの収納を含む。）データについては、毎日処理すること。

イ バーコード若しくはOCRで処理した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。

ウ ハンディターミナルを使用して滞納整理を実施した場合の収納済みデータの料金システムへの取り込みは、毎日処理すること。

エ 仮入金処理は毎日処理すること。

オ 入金処理は毎日処理すること。

カ 口座振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。

キ クレジットカード決済処理は、スケジュールに基づき処理すること。

ク 入金日計・収納状況集計処理は、毎日処理すること。

#### (5) 滞納整理業務に関する計算処理

- ア 督促状・催告状等の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。
  - イ 口座振替不能分（残高不足）の再振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ウ 給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - エ 不納欠損処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- (6) メーター管理に関する計算処理
- ア メーターの新規登録、メーター交換処理等は、随時処理すること。
  - イ 検定期間満了水道メーターの交換処理等はスケジュールに基づき処理すること。
- (7) 統計業務に関する計算処理
- ア 月間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - イ 年間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ウ 委託者が依頼した資料
- (8) W e b 開閉栓処理業務
- W e b 開閉栓データの受信については毎日実施すること。
- (9) その他上記各号に附帯する業務

### 3 帳票及び資料の作成

前項の計算処理にあたり次に掲げる業務に付随する帳票及び資料を作成するものとする。

- (1) 受付業務（W e b 開閉栓を含む。）
- (2) 検針業務
- (3) 調定業務
- (4) 収納業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) メーター管理業務
- (7) 統計業務
- (8) その他、業務に必要とする帳票及び資料

### 4 料金システムの移行準備

- (1) 現在の料金システムからデータを新料金システムへ移行するこ

- と（原則として全データ）。
- (2) 業務委託開始前2ヶ月以上の期間、新料金システムの試験処理を行い、現在の料金システムと整合していることを確認すること。
  - (3) 業務委託開始前に担当職員へ十分な操作研修会を実施すること。
  - (4) 料金システム及び導入機器について知識を有する主任技術者を選出し、料金システム等のQ & Aに対応するとともに、緊急を要するシステム機能追加作業等に支障がないように準備すること。
  - (5) 障害時は常時適切な部署で受付、対応できることとし、迅速に復旧すること。
  - (6) 料金システム及びバックアップデータの保管先（原則として遠地とする）については、文書により報告すること。
  - (7) 契約完了後の物件撤去に要する費用は、受託者の負担とする。

## 第2 料金システムの設備等

### 1 業務の執行場所

- (1) 業務（納入通知書等の例月一括印刷処理等）は、原則として情報セキュリティ対策（24時間365日監視体制）及び災害対策を講じた場所（データセンター等）で行わなければならない。
- (2) データセンター等サーバールームへの入退室は、管理されていること。

### 2 料金システムの機器等（データセンター設備機器）

- (1) 機器の性能については、委託者の所有するデータ（現有の調定データ及び未納データ）を6年間分管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの（サーバ等）とする。
- (2) 原則としてサーバのハードディスクは、冗長構成とする。
- (3) 障害発生時に早期に切替えて稼働できるバックアップサーバ等を用意すること。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を設置し、24時間365日、障害監

視をすること。

(7) テスト機及び代替機を常備すること。

### 3 料金システムの端末等

料金システム端末(以下「料金端末」という。)、プリンタ等を次のとおり用意すること。

- (1) お客様センターに設置する料金端末、プリンター等の数は、円滑な受託業務を行うために必要な台数とする。
- (2) 原則として上下水道局には、料金端末3台及びプリンター1台、上下水道センターには、料金端末2台及びプリンター1台を設置する。
- (3) ハンディターミナルは、円滑な受託業務を行うのに必要な台数を準備すること。
- (4) その他、必要な機器等を用意すること。

### 4 通信回線

(1) 受託者が使用する回線は、料金システムを最適に稼働できる通信速度であること。

## 第3 料金システムの稼働等

### 1 料金システム端末の使用場所

料金システム端末の使用場所は次のとおりとする。

- (1) 流山市上下水道局経營業務課
- (2) 流山市上下水道局下水道建設課
- (3) 流山市上下水道センター
- (4) 流山市お客様センター

### 2 料金システムの稼働時間

料金システムはオンライン運用とし、原則として次のとおりとする。

(1) 稼働時間は24時間、365日対応とする。ただし、システム

のメンテナンスを必要とするときはその限りではない。

- (2) システムのサポートは、日・祝祭日・年末年始（12月30日から1月3日まで）を除く月曜日から土曜日の8時30分から17時15分までとする。ただし、緊急を要するときはその限りではない。

## 第4 料金システムの機能

### 1 料金システムの全般に関する事項

料金システムは、給水台帳を元に検針情報、認定情報、収納情報、滞納情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。

- (1) 上水道・下水道のいずれにも対応していること。
- (2) 口座振替に対応していること。
- (3) コンビニ収納（スマートフォン等の端末を利用したの収納を含む。）に対応していること。
- (4) Web開閉栓受付に対応していること。
- (5) クレジット収納（都度払い・継続払い）に対応していること。
- (6) 現行料金システムで作成された納入通知書（バーコードもしくはOCR）の消し込みが行えること。
- (7) セキュリティを考慮し、料金システムのアプリケーション及びデータはサーバで集中管理させ、料金端末にはデータを常駐させないこと。
- (8) 料金システムを円滑に運営する上で、最良なOS及びデータベースで動作すること。
- (9) 料金システムは、職員及び業務従事者単位で使用制限を付加することができること。
- (10) 変更履歴について、処理内容・処理日・処理者を端末上で確認することができること。
- (11) 操作画面は、原則としてGUI（グラフィック・ユーザー・インターフェース）メニュー選択等の採用により簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作を習得することが可能なこと。



- (12) 画面展開においては、原則として、業務の流れに応じ必要な複数の処理画面を残しておくことができ、前の画面等を再度検索することなく閲覧することができること。
- (13) 料金端末には既存のパーソナルコンピュータ（基本 OS windows）も転用できること。
- (14) 基本的には、現行料金システムで使用している別紙4「システム帳票一覧」及び参考「用紙等一覧」を使用すること。ただし、流山市水道事業給水条例施行規程に定められている様式を除き、委託者・受託者とで協議し、変更できるものとする。
- (15) 将来の拡張性（データの即時性等）を考慮し、ハンディターミナルシステムは、汎用性の有る言語で作成すること。
- (16) 料金システムとハンディターミナルとの送受信ができること。
- (17) ハンディターミナルシステムは、お客様氏名、お客様番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
- (18) 各ハンディターミナルシステムに、操作マニュアルを用意すること。
- (19) ハンディターミナル検針システム
- ア 未検針分のデータのチェックが行えること。検針もれの有無が判断できること。
  - イ 水量チェック（前回・前年同時期など）が容易にできること。
  - ウ 親子メーターの計算に対応していること。
  - エ ハンディターミナルでお知らせ票の印刷ができること。
  - オ 使用水量が異常数値を示した場合、アラーム等が鳴り注意を促すこと。
  - カ ハンディターミナルに複数のブロック（町冊）を取り込み、検針場所により検針データの切替が可能なこと。
  - キ ハンディターミナルで今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。
  - ク 検針不能の場合は、異常の理由をお知らせ票に印刷できること。
  - ケ お知らせ票には、今回の請求料金、前回及び前々回の口座引き落としのお知らせを同時に出力できること。
  - コ 休止検針が可能であること。

サ ハンディターミナルから、メーター場所、メーター位置等を確認できること。

シ ハンディターミナルで指針入力値の異常データや操作ミスの際には、警告音等を発すること。

ス 原則として、ハンディターミナルで検針員への注意事項は、ポップアップ等で画面表示できること。

セ 検針済一覧、未検針一覧、お知らせ票再印刷がハンディターミナルで容易にできること。

#### (20) ハンディターミナル滞納整理システム

ア ハンディターミナルで領収書の印刷ができること。

イ 収納済一覧、訪問済一覧、領収書再印刷がハンディターミナルで容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

#### (21) ハンディターミナル精算システム

ア 水量チェック（前回・前年同時期などを基準に日割算出）ができること。

イ ハンディターミナルで領収書の印刷ができること。

ウ 収納済一覧、訪問済一覧及び領収書再印刷がハンディターミナルで容易にでき、領収書発行・取消し枚数の確認ができること。

#### (22) ハンディターミナルのセキュリティについて

ハンディターミナルシステムにおいて、ハンディターミナルの紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合にはロックするなどの対策を取ること。

## 2 受付業務に関する事項

### (1) 開栓（再開栓を含む）処理

ア 新設（給水台帳）の登録（下水道単独分を含む）ができること。

イ 電話等での開栓（再開栓）受付が画面を見ながら容易にできること。

ウ 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。

エ 開栓（再開栓）作業等の予約管理ができること。

- オ 件数等の集計リスト出力ができること。
- カ Web 閉栓受付データを受信し、予約処理ができること。

#### (2) 閉栓処理

- ア 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報入力ができること。
- イ 電話等での閉栓受付が画面を見ながら容易にできること。
- ウ 閉栓作業等の予約管理ができること。
- エ 件数等の集計リスト出力ができること。
- オ Web 閉栓受付データを受信し、予約処理ができること。

#### (3) 検索処理

- ア 複数検索条件（7項目以上及び複合検索）の指定で絞り込みができること。
- イ 調定情報は、過年度5年間分及び時効中断分（10年分）が確認できること。
- ウ 収納情報は、過年度5年間分及び時効中断分（10年分）が確認できること。
- エ 過誤納金は、還付情報及び充当情報が詳細に分かること。
- オ 検索結果から使用者情報等は、速やかな展開でできること。

#### (4) 異動処理

- ア それまで検索した情報が継続されること。
- イ 原則として異動処理画面への展開又は実行には、パスワードの入力が必要であること。
- ウ 異動前の情報は、画面等で確認できること。
- エ 使用者情報処理は、全ての項目で修正ができること。

#### (5) 納入通知書等発行処理

- ア 各種納付書、通知書等が容易に出力できること。
- イ 発行件数等のリスト出力ができること。

### 3 検針業務に関する事項

#### (1) 検針処理

- ア ハンディターミナルとのデータ送受信ができ、検針データを容易に作成することができること。
- イ 検針結果の一覧表、異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。

- ウ 検針結果データの精査ができ、料金更正が可能なこと。
  - エ 料金端末からも「使用水量のお知らせ票」が出力できること。
- (2) ハンディターミナルに関する事項
- ア 第三者が閲覧、改ざんができないように検針データは、全て暗号化されていること。
  - イ 「使用水量等のお知らせ票」に口座振替済のお知らせ（口座振替結果）の出力が可能であること。
  - ウ 原則として「使用水量等のお知らせ票」には、利用者等への通知等、自由に打ち出すことができる欄があること。
  - エ 検針データ及び検針結果データの送受信は、複数かつ同時に実行できること。

#### 4 調定業務に関する事項

##### (1) 調定処理

- ア 納入通知書（大量印刷・単票印刷）の出力ができること。
- イ 納入通知書を送付先単位にも出力できること。
- ウ 納入通知書の発行及び再発行並びに発行日・納入期限の履歴管理ができること。また、本調定以前に発行した場合は、例月の納入通知書印刷は不要にできること。
- エ 水道料金等の減免等の調定更正が現年度、過年度ともできること。
- オ 同一調定月に同一水栓に対して複数の調定を作成できること。
- カ 使用状況等により調定処理ができること。
- キ 調定一覧がリスト出力できること。

#### 5 収納業務に関する事項

##### (1) 収納消込処理

- ア 通常収納消し込み及び分納収納消し込みが原則12回以上できること。
- イ 口座振替は、EB伝送（エレクトロニックバンキング）によりデータの送受信を行い、消し込み処理ができること。
- ウ コンビニエンスストア収納データ（スマートフォン等の端末を利用しての収納を含む。）を受信でき、仮入金処理ができること。

と。

- エ クレジット収納（都度払い・継続払い）データを受信でき、  
収納結果集計表及び消し込みチェックリストを出力できること。
- オ ハンディターミナル滞納整理システムは、ハンディターミナルから  
収納済みデータを受信でき、仮入金処理ができること。
- カ バーコードもしくはOCRでの消し込み処理が可能なこと。
- キ 二重消込み及び調定額を超える消込み額については、過誤納  
金処理を同時に行えること。

## (2) 過誤納金処理

- ア 還付及び充当の処理ができ、通知書等のリスト出力ができる  
こと。
- イ 還付及び充当の情報（発生日、対象金額、連絡日等）を画面  
で照会でき、かつ当該リストが出力できること。
- ウ 還付及び充当した件数と金額の管理ができること。

## (3) 口座処理

- ア 口座振替と納付制を調定月毎に選択できること。
- イ 再振替ができること。
- ウ 磁気媒体、納入通知書等で口座振替のデータ受け渡しができる  
こと。
- エ 口座振替、口座振替済、口座振替不能、口座再振替及び各通  
知書のリストの出力ができること。
- オ 処理件数等のリストが出力できること。

## (4) クレジット処理

- ア クレジット継続払いの停止のお知らせ、不能のお知らせ、不  
能分納入通知書、請求不能一覧及び登録結果チェックリストの  
出力ができること。
- イ クレジット都度払い結果チェックリストの出力ができること。
- ウ クレジット継続払いの請求停止のお知らせ、請求除外のお知  
らせ、請求対象外納入通知書及び請求データ作成対象外一覧の  
出力ができること。
- エ 処理件数等のリストが出力できること。

## (5) 分納処理

- ア 分納の納入通知書の出力ができること。

イ 分納情報がリストで出力できること。

## 6 滞納整理業務に関する事項

### (1) 督促・催告処理

ア 督促状・催告状の出力ができること。

イ 発行履歴が管理でき、画面で参照できること。

ウ 発行件数等のリストが出力できること。

### (2) 給水停止処理

ア 給水停止予告について、給水停止予告書及び執行についての出力、発行管理等ができること。

イ 給水停止について、給水停止通知書の出力ができること。

また、月例処理以外でも出力ができること。

### (3) 滞納管理処理

ア 未納者一覧等の照会及び退去済未納者リストの出力ができること。

イ 滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録及び照会できること。

ウ 交渉記録情報を日付別で管理し、一覧リストが出力できること。

エ 原則として、滞納整理ハンディターミナルへ滞納データ及び収納データの送受信ができること。

オ 滞納整理票の出力ができること。

### (4) ハンディターミナル滞納整理システムに関する事項

ア 滞納データは、第三者に参照や改ざんできないように全て暗号化されていること。

イ 交渉経過を簡単（選択方式等）に即時入力できること。

ウ 領収書等はナンバーリング管理し、紛失、不正防止等の対策を行うこと。

エ 明示的な画面構成により、操作が簡単であること。

オ 予定・約束管理が細かなレベルで行え、過去の交渉経過も容易に参照可能であること。

カ 特定の未納者を訪問したい場合、住所、氏名、お客様番号等の複数の方法により検索が可能なこと。

キ 滞納データの作成及び収納データの吸い上げについては、複

数かつ同時に実行できること。

(5) 不納欠損処理

ア 不納欠損処理ができること。

イ 欠損予定及び欠損確定のリストを出力できること。

ウ 不納欠損処分書及び債権管理台帳の出力ができること。

7 メーター管理に関する事項

(1) メーター入出庫システムへの入力が可能であること。

(2) 交換履歴の管理ができること。

(3) 検定期間満了水道メーター一覧リストの出力ができること。

(4) メーター交換のお知らせ（ハガキ）が印刷できること。

8 統計業務等に関する事項

(1) 各種統計資料を出力できること。

別紙4「システム帳票一覧」及び委託者の指示した帳票

(2) 統計データをCSV形式又はPDF形式で出力できること。

9 資料作成に関する事項

(1) 受付業務

(2) 検針業務

(3) 調定業務

(4) 収納業務

(5) 滞納業務

(6) メーター管理業務

(7) 統計業務

(8) その他、業務に必要とする資料

10 上下水道臨時給水料金システムに関する事項

上下水道臨時給水料金システムは、申請書の受付から検針情報、調定情報、収納情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が原則として可能であること。

(1) 更新機能

ア 申請情報の項目の追加・修正・削除ができること。

- イ 継続申請の入力ができること。
- (2) 照会機能
  - ア 臨時給水番号による照会検索ができること。
  - イ 指定工事店名別による照会検索ができること。
- (3) 料金算出機能
  - ア 臨時給水の使用期間、量水器の口径及び使用水量により、水道料金の算出ができること。
  - イ 臨時給水の使用期間及び汚水排除量により、下水道使用料の算出ができること。
- (4) 調定・収納処理
  - ア 調定処理（前受金分・後払い分）ができること。
  - イ 消し込み処理ができること。
  - ウ 還付処理ができること。
- (5) 中止精算処理
  - 精算金の入力ができること。
- (6) 年度末精算（前受金分）
  - 年度末に精算し、残った前受金の繰越及び追加徴収の入力処理ができること。
- (7) その他機能
  - ア ユーザ管理（パスワード・使用者権限）ができること。
  - イ コード管理ができること。
  - ウ 更新履歴管理ができること。
  - エ ログ管理ができること。
  - オ データのバックアップができること。
  - カ ヘルプ機能（マニュアル閲覧含む）があること。
  - キ 料金改定の対応ができること。
  - ク 不納欠損処理ができること。
  - ケ その他機能
- (8) 帳票印刷機能
  - ア 申請一覧表
  - イ 調定票
  - ウ 納入通知書兼領収書
  - エ 還付通知書



オ 入金表

カ 統計資料（月次・年次）

## 1 1 給水装置工事台帳管理システムに関する事項

給水装置工事台帳管理システムは、給水装置の各申請工事（新設、改造、修繕、撤去）における受付から竣工までの進捗管理ができ、それに伴う給水申込納付金、各種手数料等の調定・収納情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が原則として可能であること。

### (1) 給水装置工事台帳管理

ア 給水装置工事承認申込書の登録・照会・更新ができること。  
（臨時工事含む。）

イ 調定・消込・還付・督促処理ができること。

ウ その他機能

### (2) 指定給水装置工事事業者管理

ア 指定給水装置工事事業者情報の登録・照会・更新・解任ができること。

イ 主任技術者の選任・照会・更新ができること。

ウ 指定の休止・廃止処理ができること。

エ その他機能

### (3) メーター管理

ア メーターの登録・照会・更新ができること。

イ その他機能

### (4) 受水槽管理

受水槽情報の登録・照会・更新ができること（親栓番・子栓番等情報）。

### (5) その他

ア ユーザ管理（パスワード・使用者権限）ができること。

イ コード管理ができること。

ウ 更新履歴管理ができること。

エ ログ管理ができること。

オ データのバックアップができること。

カ 料金改定の対応ができること。

キ 料金システムとのデータ連携ができること。

ク その他機能

(6) 帳票印刷機能

(給水装置工事台帳管理)

ア 調定票 (給水申込納付金・各種手数料等)

イ 納入通知書兼領収書 (給水申込納付金・各種手数料等)

ウ 納入通知書発行一覧表

エ 収納調書

オ 期限超過未納金者リスト

カ 還付通知書

キ 収入更正票

ク 月報 (工種別件数集計表)

ケ 統計表 (給水申込納付金、各種手数料、水道施設負担金)

コ その他帳票

1 2 下水道に関する事項

(1) 下水番号により検索できること。

(2) 下水道開始日、下水番号等の下水道情報の異動処理ができること。

(3) 下水道情報は、下水区分を3桁とし、排水設備計画確認申請書を提出した指定工事店のコードを入力できること。

(4) 下水認定水量、下水世帯人員データで下水道使用料を自動料金計算ができること。

(5) 下水道途中接続の下水道使用料について、自動料金計算ができること。

(6) 下水道使用料の減免は、汚水排除量を個別入力することで自動料金計算ができること。

1 3 料金システムの拡張性・柔軟性

(1) 拡張性・柔軟性

ア 過大な投資をすることなく、かつ将来の人口増、サービス拠点増等に伴う料金システムの拡張・変更等に柔軟に対応できるよう努めること。

イ 保守・修正・機能追加が容易であるような工夫がなされていること。ただし、修正・機能追加については度合いにより、委託者・受託者協議の上行うものとする。

ウ 口座振替分の領収書の発行及び発行履歴管理ができること。

エ 料金改定等のマスターデータ変更については、委託者・受託者十分な協議の上詳細仕様を策定し、変更を行うものとする。

オ データを適宜バックアップでき、障害発生時には速やかに対応し通常業務を運用可能とすること。

カ 銀行等の合併等による利用者情報の変更は、金融機関からの変更用データに基づき更新ができること。

## (2) その他の機能

ア 松戸市との「個人情報の外部提供に関する覚書」に基づき、流山市給水区域である松戸市根木内の一部の水道利用者情報を出力できること。

イ 松戸市給水区域である流山市前ヶ崎の一部の水道利用者情報を、USBメモリ等の媒体から料金端末に取り込めること。

## 第5 その他

### 1 協議・協力

水準書に定めのない事項については、委託者・受託者で協議・協力し、本番稼働までに対応できるようにするものとする。

### 2 稼働準備

受託者は、業務委託に係る設備及び料金システムを用意し、運用管理の準備、運用要員の確保・研修等を行い、円滑な業務委託の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。

### 3 状況報告

本番稼働までの間、受託者は委託者の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。

#### 4 システムフロー図等の作成

受託者は、本番稼動までに業務委託に係る料金システム処理フロー図及び業務説明書を作成し委託者に提出しなければならない。