

安城市水道事業窓口業務等包括業務委託 仕様書

安城市水道事業

目 次

安城市水道事業窓口業務等包括業務委託仕様書

第1条	総則
第2条	目的
第3条	法令遵守
第4条	本業務の履行期間等
第5条	委託業務の範囲
第6条	対象区域及び執務場所
第7条	業務実施日及び時間
第8条	緊急時等の連絡体制
第9条	情報セキュリティに関する要件
第10条	業務責任者等
第11条	業務従事者
第12条	業務使用印
第13条	届出事項
第14条	業務専念義務
第15条	金品等の収受の禁止
第16条	再委託の禁止
第17条	事故等発生時の報告
第18条	損害賠償義務
第19条	現場訪問時の注意事項
第20条	監督員
第21条	業務改善提案
第22条	業務報告
第23条	委託料の請求及び支払
第24条	業務に関する費用負担及び貸与品の管理
第25条	目標収納率
第26条	モニタリング実施及び評価
第27条	業務マニュアルの作成
第28条	業務引継ぎ等に関する事項
第29条	緊急応援要請
第30条	協力事項
第31条	定めのない事項

業務1	窓口等受付業務
業務2	検針業務
業務3	開閉栓業務
業務4	調定・収納業務
業務5	滞納整理業務
業務6	メーター管理業務
業務7	その他付帯する業務

- 別表 1 費用負担区分一覧表
- 別表 2 令和 6 年度業務実績表
- 別表 3 営業所設置図
- 別表 4 月間スケジュール

(総則)

第1条 この仕様書は、安城市水道事業（以下「発注者」という。）が委託する安城市水道事業窓口業務等包括業務委託（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものである。

2 受託者（以下「受注者」という。）は、業務委託契約書（以下「契約書」という。）のほか本仕様書に基づき、本業務を適正に履行しなければならない。

(目的)

第2条 本仕様書に定める業務を一括して委託することにより、その分野における受注者の専門的な知識と技術を用いて一元管理し、発注者の上下水道事業の効率的な運営に資するとともに、行政サービスの増進に寄与することを目的とする。

(法令遵守)

第3条 受注者は、本業務を履行するに当たり、上下水道事業の公共性に鑑み、次の各号に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法
- (2) 下水道法
- (3) 計量法
- (4) 地方公営企業法
- (5) 地方自治法
- (6) 個人情報の保護に関する法律
- (7) 安城市水道事業給水条例
- (8) 安城市公共下水道条例
- (9) 安城市債権の管理に関する条例
- (10) その他関係法令、要綱、規則、基準等

(本業務の履行期間等)

第4条 本業務の履行期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

なお、契約締結日の翌日から令和8年3月31日までの間は移行準備期間とし、業務責任者をはじめ必要な人員は駐在し引継ぎを実施すること。また、その期間に係る経費等は受注者の負担とする。

(委託業務の範囲)

第5条 委託する業務の範囲は次のとおりとし、水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）に係る業務が含まれる。

なお、本業務の詳細については、業務1～7に定める本業務細目に明記する。

- (1) 窓口等受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 調定・収納業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) メーター管理業務
- (7) その他付帯する業務

(対象区域及び執務場所)

第6条 本業務の対象区域と執務場所は次のとおりとする。

- (1) 対象区域は、安城市水道事業給水区域の全域とする。
- (2) 本業務の主な執務場所は安城市役所西庁舎1階水道業務課内とする。ただし、収納業務及び滞納整理業務については日本国内とする。

(業務実施日及び時間)

第7条 本業務を実施する時間は次のとおりとする。

- (1) 原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。ただし、業務時間外において、やむを得ない事情により開栓依頼があった場合は対応する。また、給水停止実施日においては、発注者と協議の上、営業時間を延長することができる。
- (2) 上記以外の時間を変更する場合は、受発注者間で協議するものとする。
- (3) 業務実施日及び業務時間外であっても、上下水道使用者（以下「使用者等」という。）への対応ができる体制を構築し、出動が必要な事態が発生した場合は速やかに対応しなければならない。

(緊急時等の連絡体制)

第8条 受注者は、緊急時等における業務従事者の連絡体制を整え、業務の履行に支障がないようにしなければならない。また、緊急連絡網をあらかじめ発注者に届け出るものとする。連絡体制に変更があった場合も同様とする。

(情報セキュリティに関する要件)

第9条 受注者は、本業務の実施において個人情報を取り扱うときは、個人の権利及び利益を侵害することがないように個人情報を適正に取り扱うとともに、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、業務の実施に際し個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報を他人に漏らしてはならない。本業務が終了又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- (4) 受注者は、本業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。
- (5) 受注者は、本業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (6) 受注者は、本業務にかかわる上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）等に保存されている情報及び業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (7) 発注者は、受注者の個人情報の取扱いが適切に行われていることを年1回確認するものとする。
- (8) 発注者は、必要と認めるときは、受注者の個人情報の取扱い状況について監査及び検査を行い、受注者に報告を求め、指示をすることができるものとし、受注者は、これに応じなければならない。

- (9) 検針用端末を本業務外に使用することを禁止する。
- (10) 受注者は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。
- (11) 受注者は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を、本業務が終了又は契約が解除された後、速やかに発注者に返還しなければならない。
- (12) 受注者は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかかつ確実にこれを廃棄しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報の取扱いにより発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- 3 受注者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である ISO27001（日本産業規格「JISQ27001」）又は日本産業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」（プライバシーマーク）の認証を取得している法人であるものとする。

（業務責任者等）

- 第10条 受注者は、本業務について一切の管理監督を行う者（以下「業務責任者」という。）及び業務責任者を補佐する者（以下「副業務責任者」という。）、日常業務の進行を管理する者（以下、「業務主任者」という。）を受注者の正社員より選任する。なお、業務責任者及び副業務責任者（以下、「業務責任者等」という。）は、あらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。
- 2 業務責任者は、水道料金等検針徴収業務の実務経験を5年以上かつ副業務責任者としての経験がある者とする。
 - 3 副業務責任者は、水道料金等検針徴収業務の実務経験を3年以上有する者とする。
 - 4 業務主任者は、検針・開閉栓担当、滞納整理担当で各1名以上配置する。
 - 5 業務責任者等は、専任とし、業務時間内において安城市に常時配置するものとする。
副業務責任者は、業務責任者が従事できない場合は、その業務を代行する
 - 6 業務責任者等のうちどちらかは個人情報保護士を配置するものとする。
 - 7 業務責任者等をやむを得ず変更する場合は、理由を付して届出し、事前に発注者の承認を得なければならない。
 - 8 業務責任者等は、本仕様書に定められた事項を円滑に処理し、業務従事者の管理運営及び指導をしなければならない。また、業務従事者及び検針員への研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。
 - 9 業務責任者等は必要に応じ発注者の職員に対し、業務に必要な知識及び技術の向上に協力するものとする。

（業務従事者）

- 第11条 受注者は、本業務を履行するために必要な業務従事者を確保し、その全員についてあらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。また、異動及び変更等があった場合も速やかに発注者に届け出るものとする。
- 2 業務従事者は、業務にふさわしい服装及び受注者が準備した名札を着用しなければならない。
 - 3 業務従事者は、委託業務証明書（以下、「業務従事者証」という。）を常に携帯しなければならない。また使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、これに応じなければならない。
 - 4 受注者は、業務従事者に対し、市民サービス向上のため接遇等のふさわしい教育と十分な訓練を実施しなければならない。また、従業員が交代する場合には、引継ぎに伴う

使用者等とのトラブルを起こさないよう、新従業員に十分な教育を行うとともに、旧従業員に業務内容等の引継ぎを遺漏なくさせなければならない。

- 5 受注者は、業務従事者証を交付された従業員が業務に従事しなくなった場合は、速やかに当該従業員の業務従事者証を回収し、発注者に返還しなければならない。
- 6 受注者は、業務従事者に欠員が生じたときは、業務に支障がないように速やかに欠員補充を行わなければならない。
- 7 発注者は、業務従事者が本業務の実施に当たり不相当と認められる場合は、受注者に対しその理由を明示し、必要な措置を取るよう要求することができる。

（業務使用印）

第12条 受注者は、本業務で使用する領収日付印（以下、「領収印」という。）をあらかじめ書面により発注者に届け出るものとする。また、領収印の変更等があった場合も速やかに発注者に届け出るものとする。

（届出事項）

第13条 受注者は、次の事項を発注者へ届け出なければならない。また、届出内容に変更があった場合も速やかに発注者に届け出るものとする。

- （1）業務責任者・副業務責任者選任届
- （2）業務従事者届
- （3）業務使用印鑑届
- （4）緊急連絡体制届
- （5）上記のほか、本業務の履行上必要があると認められる場合

（業務専念義務）

第14条 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

（金品等の収受の禁止）

第15条 受注者は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者等から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。

（再委託の禁止）

第16条 受注者は、業務委託の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、再委託申請書等による書面において発注者の承諾を得たときにはこの限りではない。

（事故等発生時の報告）

第17条 受注者は、次の各号に掲げる事故等が発生又は発生する恐れがあるとき、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、指示があった場合は、速やかに報告書を作成し提出すること。

- （1）本業務に係る電子データ及び関連書類等を紛失、滅失、毀損
- （2）交通事故、作業中の事故等
- （3）業務従事者証を紛失等
- （4）収納した現金等の紛失、盗難等
- （5）料金システム等システムの運用不調、故障等による停止
- （6）その他発注者が必要と認めるもの

- 2 上記の事故等の処理、使用者等とのトラブルや苦情があった場合については、発注者と受注者が協議のうえ適切な措置を講じるものとする。ただし、緊急性のあるものについては、受注者の責任において適切な措置を講じること。

(損害賠償義務)

第18条 受注者は、本業務の履行に伴い、受注者の責任において発注者又は第三者に損害を与えた場合は、全て賠償しなければならない。ただし、天災事変、不測の事故等、受注者の責任によらない場合は、この限りでない。

(現場訪問時の注意事項)

第19条 現場訪問時は以下の事項に留意すること。

- (1) 使用者等の土地又は建物に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) 業務の実施にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。また、態度及び言葉使いに十分に注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (3) 受注者は、本業務に使用する営業車両に、発注者から本業務の受託及び受注者の社名を明示しなければならない。また、駐車場所及び交通事故に注意する。
- (4) 貸与される集合住宅のオートロックキー等について、収受簿に明記して所持人を明らかにしなければならない。また、貸与品を紛失した場合、受注者の責任により、紛失により生ずる損害を賠償しなければならない。

(監督員)

第20条 発注者は、監督員を定め、書面により受注者に通知するものとする。これを変更したときも、同様とする。

2 監督員は、本仕様書及び契約書に定めるところにより、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 本業務を実施するための帳票類の承認
- (3) 本業務の進捗の確認、仕様書の記載内容と履行内容との照合、その他契約の履行状況の調査
- (4) その他必要な事項

(業務改善提案)

第21条 受注者は、本業務の履行に最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を発注者に行うものとする。

(業務報告)

第22条 業務報告について、次のとおりとする。

- (1) 受注者は、本業務の前月の履行状況及びその他事項について、毎月1回は発注者と業務定例会議を開催するものとする。
- (2) 受注者は、本業務の履行に係る業務報告書を作成し、指定する期日までに発注者に提出しなければならない。なお、業務中に発注者と受注者とで協議を行った事項があれば、業務報告書に添えて書面にて発注者に報告するものとする。
- (3) 受注者は、処理できない事項が発生したときは速やかに発注者に連絡する。なお、

発注者は受注者の処理を確認するため、発注者の指定する事項について受注者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

(委託料の請求及び支払)

第23条 本業務の委託料の請求及び支払いは、次のとおりとする。

- (1) 委託料は、毎月の均等払いとし、事業の一部完了報告書を提出後に、請求書により支払うものとする。なお、1回あたりの支払額を算定するにあたり1万円未満の端数が生じる場合は、その端数を各年度の第1回目の請求に加えるものとする。
- (2) 受注者は、当月分の委託料を翌月10日までに発注者に請求する。
- (3) 発注者は、前号による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

(業務に関する費用負担及び貸与品の管理)

第24条 本業務に係る費用の負担区分については、別表1のとおりとする。

- 2 前項に定めのない物品等については、発注者にしか調達できない特殊な物品等を除き、原則して受注者が負担するものとする。
- 3 受注者は、発注者の貸与品について慎重に取り扱い故障等のないように努め、管理をしなければならない。
- 4 受注者は、貸与品が故障等により正常に使用できないとき、盗難、紛失又は受注者の過失により破損したときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。なお、破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、発注者が指定した期間内に原状に復し、困難な場合は代替品を納めるか、復旧に係る金額を賠償しなければならない。
- 5 受注者は、業務を履行するに当たり、貸与品等、受注者が収集し、又は作成した業務目的物等について、本業務の契約が更新されなかったとき又は本業務の契約が解除されたときは、貸与品等の目録を添えて速やかに返還しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときはその方法に従うものとする。

(目標収納率)

第25条 受注者は、各年度末日における水道料金等の収納率について、目標値を確保した上で、さらなる収納率の向上に努めなければならない。なお、現年度収納率は90.00%以上、過年度収納率は99.95%以上を目標とする。ただし、下記計算式により算出される収納率は、小数点第3位を四捨五入するものとする。

計算式： 収納率 = (収納額／調定額－調定減額) × 100

- 2 受注者は、前項に規定する各年度の収納率が目標値に達しなかったときは、その要因を分析したうえで発注者に報告しなければならない。発注者は、受注者に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

(モニタリング実施及び評価)

第26条 本業務の委託にあたっては、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。

- 2 モニタリングの実施にあたっては、発注者と受注者であらかじめ取り決めた評価調書に基づき、四半期ごとに受注者が自己評価を行い、発注者は受注者から提出された評価調書に基づいて実績評価を行うこととする。なお、年度末に当該年度における受注者の履行結果を評価し、その結果を通知する。
- 3 発注者は、評価により適切でないと認めるときは、受注者に改善又はその他の措置を

命ずることができる。この場合、受注者は速やかに改善等を行わなければならない。

- 4 発注者は、必要な書類の検査、提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は速やかに提出する。

(業務マニュアルの作成)

第27条 受注者は、本業務を履行するために必要な具体的処理手順及び注意事項等を記載した業務マニュアルを作成し、発注者の承認を受け、業務従事者に周知しなければならない。

- 2 受注者は、履行中、業務マニュアルにない事象が生じた際等、必要に応じて業務マニュアルを更新するものとする。
- 3 受注者は、業務マニュアルを年1回は、発注者へ提出しなければならない。なお、当該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当に権利を取得した第三者に対し、当該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 受注者が作成した業務マニュアルは、発注者及び受注者で共有して使用することとし、業務期間終了後には最新版を電子データ（Excel又はWord形式）で発注者に提出する。

(業務引継ぎ等に関する事項)

第28条 業務引継ぎ等に関する事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 本業務の契約期間の満了、契約の解除等、事由のいかんに関わらず、本業務が終了した場合、速やかに本業務に関する一切の事務、電子データ及び必要帳票類を整理し、発注者又は発注者の指定する者に引継がなければならない。ただし、継続して委託を締結した場合は、この限りでない。
 - (2) 受注者は、業務を他の者に引継ぐとき、発注者の水道事業及び下水道事業等に係る業務が、業務内容及び履行手順等について、綿密かつ円滑に遂行され、業務の停滞及び支障がないよう、誠意をもって業務を引継ぐこと。
 - (3) 業務引継ぎに伴い発生する必要な費用は、すべて受注者の負担とする。
- 2 受注者は、本業務の契約満了後に発注者と受注者の間で契約が更新されなかったとき、又は契約の解除のときは、発注者の認める範囲を除き、事務所を原状回復し、返還するものとする。
 - 3 受注者は、本業務終了後、令和13年9月30日までは、発注者の必要に応じて、受注者の資料及びデータの提出をするものとする。なお、経費等は受注者の負担とする。

(緊急応援要請)

第29条 受注者は、天災事変及び水道事故等の発生に伴い発注者から要請があったときは、できるかぎりこれに応じものとする。なお、緊急応援の内容については、発注者と受注者で協議する。また、接客中に災害が発生したときは、お客様の安全確保に努める。

(協力事項)

第30条 受注者は、本業務の履行に係る業務活動を通じて、市民から支援や保護を求められたとき、または現地訪問等で異変等を発見したときは、関係機関へ通報するなど、発注者の求めに応じ、発注者が実施する取組みに協力しなければならない。

(定めのない事項)

第31条 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議する。なお、特別な理由がある場合及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

業務 1 窓口等受付業務

- 1 窓口等受付業務は次のとおりとする。
 - (1) 総合的な窓口案内を行うため、本業務だけでなく発注者が行う業務についても、知識習得及び情報共有に努める。また、様々な事情を持った来庁者に配慮し、改善を常に意識したサービスを提供する。
 - (2) 受注者は、水道料金等の納入状況等について問い合わせがあったときは、個人情報の取扱いに十分注意した上で適切な対応を行わなければならない。なお、納税課からの滞納情報等の問合せに対しても内線番号を確認の上、回答を行う。
 - (3) 安城市の公式ウェブサイトが届く使用者からの質問等に対応する。
 - (4) 料金システムの入力方法を統一する基準を発注者に確認し、個人番号の統一に努める。
 - (5) 開閉栓は電話、ファクシミリ、窓口、郵送、インターネットにより受付をし、作業指示書を作成する。また、再開栓依頼時に、下水道が接続済の水栓は下水道も同時に開栓することを伝える。
 - (6) 受注者は、開閉栓の申込みの受付について、使用者へのサービス向上を目的として作業日当日の午前中までに連絡を受けた申込については原則当日作業を受け付ける。
 - (7) 開閉栓、又は使用者及び所有者の名義や連絡先、請求先、その他登録内容の変更を受付するときは、業務遂行に必要な情報も合わせて料金システムを更新する。また、受付時の聞き取り及び記録の徹底を図る。
 - (8) 給水装置所有者（使用者）変更届の受付は次のとおりとする。
 - ア 使用者変更及び所有者変更を料金システムへ入力する。ただし、不備のあったものについては、届出者に確認する。
 - イ 所有者変更の入力後、原本は発注者の水道工務課給水係へ提出する。
 - (9) 口座振替の受付は次のとおりとする。
 - ア 口座振替の申込みは、所定の口座振替依頼書（複写紙、ダウンロード紙）又はインターネットを利用した申込みをもって受け付け、適正（取扱金融機関、お届け印等）及び記載漏れを確認し、取扱金融機関へ送付する。
 - イ 取扱金融機関による審査及び登録終了後、口座振替依頼書の内容を料金システムへ入力する。ただし、不備のあったものについては、入力せず、理由を明記し使用者に戻す。また、次の内容も料金システムへ入力する。
 - (ア) 市内転居者の口座引継ぎも含む口座情報。
 - (イ) 金融機関の合併等も含む金融機関等マスタ管理。
 - (10) 集合住宅等適用申請があった場合、集合住宅等の特例計算について説明をし、適正及び記載漏れをその場で確認する。料金システムへの入力と関係書類を整えて発注者に提出する。
 - (11) 納付証明書又は使用証明書の申請があった場合、本人確認の実施（2名以上で対応）及び記載漏れを確認し、発行する。関係書類を整えて発注者に提出する。
 - (12) 受注者は、電話受付等において納入通知書の再発行を依頼されたときは、重複納入のないよう説明し、納入期限を確認のうえ、再発行しなければならない。
 - (13) 一時給水・給水契約申込、又は口径変更によるメーター出庫依頼は次のとおりとする。
 - ア 一時給水・給水契約申込書の給水受付担当印及び記載漏れがないか確認する。
 - イ 口径変更の場合、料金システムから口径変更届を出力する。

ウ メーターの検満年月を申込書に記入し、メーターを出庫する。

エ 料金システムへ新設開栓を入力する。口径変更は旧メーターの返却後に入力する。

(14) 漏水減免申請の受付は次のとおりとする。

ア 漏水減免の申請又は問合せがあった場合、「水道料金の減免に関する事務取扱要綱」に基づき説明をし、適正（未知漏水、修理前後の写真等）及び記載漏れをその場で確認する。

イ 関係書類を整えて発注者に提出し承認を得る。時期が来たら減免処理を料金システムへ入力し、申請者に減免内容を通知する。

(15) 中高層集合住宅の各戸検針申請の受付は次のとおりとする。

ア 申請があった場合、裏面の給水受付担当印及び記載漏れをその場で確認する。

イ メーター出庫前までに、申請者から必要事項の聞き取りを行い、料金システムへ新設開栓を入力する。なお、下水道が繋がっていれば下水道課へ入力を依頼する。

ウ 完了検査1週間前までにメーター出庫の準備を行い、メーターの検満年月を申込書に記入し、メーターを出庫する。

エ 完了検査に立合い、提出書類に基づき、各部屋とメーター番号の相違や逆付けがないか確認する。検査後、親子メーターともに料金システムでの精算等の処理をする。

オ 契約に関わる資料を整え、発注者の承認後、契約書を所有者に送付する。

(16) 臨時用水栓の受付は次のとおりとする。

ア 水道工務課給水担当にて臨時用の申込が完了していることを確認後、給水装置臨時使用申請書を受付し、記載漏れ及びメーター出庫予定日をその場で確認する。

イ 料金システム上に新しく水道番号を作成し、申請書を基に料金計算する。

ウ 関係書類を整えて発注者の承認後、申請者へ前納金の納付書を窓口で受け渡す。前納金の収納確認後メーターを出庫する。

エ 定例検針を実施し、都度前納金を充当する。ただし、初回検針時のみ調定更正する。

オ 前納金が終了した場合、都度納入通知書を発行する。

カ メーターの返却をもって精算処理をし、前納金のうち預り金となったものは還付をする。閉栓する際は「廃止」入力をする。

2 おくやみ窓口共有ファイルへの入力は次のとおりとする。

(1) 市内在住者が死亡した場合、市役所の手続きを一括で取りまとめる『おくやみ窓口』を市民課に設置しており、事前に共有ファイルへの情報入力を関係部署にメールで展開している。

(2) 該当者情報から水道の使用状況を調査し、共有Excelファイルに水道使用状況及び提出が必要な書類等を入力する。また、料金システム上で下水道区分に「井戸」「認定」表示があれば下水道課へ連絡する。

3 その他窓口等受付に付随する業務

業務 2 検針業務

- 1 検針業務は次のとおりとする。
 - (1) 検針区域は、安城市水道事業給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に区分し、交互に隔月で行う。
 - (2) 検針期間は、検針月の1日から10日までの間に行うこと。ただし、1月は4日から13日を検針期間とする。
 - (3) 原則として午前8時30分から午後5時15分までとし、年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。
 - (4) メーター番号を確認後、指針を読み取り、発注者が貸与するタブレット検針システムへの登録を行う。なお、新設の場所は、口径と水道メーター番号の確認に注意を払うこと。
 - (5) 検針用プリンターから打ち出された「使用水量のお知らせ」を使用者へ配布する。
 - (6) メーターのパイロットマーク又は集中検針盤の漏水マーク等を確認し、漏水の有無を確認する。また、メーターボックス内の漏水確認を行う。
 - (7) 使用水量が著しく変動した場合、又は過多水量において漏水が疑われる場合は、使用者へ連絡し原因を調査する。
 - (8) 以下の場合、速やかに業務主任者以上及び発注者へ報告をする。
 - ア メーターボックス内及びボックスより道路側の漏水。
 - イ メーターの逆付け、不進行及び破損等。
 - ウ 不正使用（安城市水道事業給水条例違反）の発見。
 - エ 使用者の苦情、問合せ等。
 - (9) 未検針箇所、検針困難箇所、検針誤り等の場合は、再検針を行い正しい使用水量を決定しなければならない。使用水量が不明の場合は、発注者の承認を得たうえで認定を行う。
 - (10) メーター相違を発見した場合、原因追及を行い、再発防止対策を講じる。また、書面にて発注者に報告する。
 - (11) 検針業務の効率化のため、検針困難箇所の環境整備をする。
 - ア 検針員への検針困難箇所の調査。
 - イ 検針の支障となる障害物が常態化している使用者への改善依頼。
 - ウ 4か月以上未解消の推定検針一覧を発注者へ報告。
 - (12) スマートメーターは、Webブラウザより指針データを取得し、料金システムへ入力する。また、通信機器故障などの要因により指針が取得できない場合は、その旨を発注者へ報告し修繕を求めること。ただし、修繕までの期間は目視で検針を実施し、業務に支障が出ないように努めることとする。
 - (13) 集合住宅で親メーターと子メーターとの間で差水量が生じたときは、所有者等へ状況を報告するとともに差水量の請求を行う。
 - ア 定例検針後、親子メーターチェックリストを印刷し、発注者へ差水量の一覧表を提出。
 - イ 発注者の指示に従い、定めた水量以上の差水量の場合は、閉栓中も含めて全件再検針する。
 - ウ 差水量のお知らせ及び納入通知書を発送。
 - (14) 調定確定後に誤検針が発覚した場合、速やかに発注者へ報告し、必要な処置及び対策を講じる。

- (15) メーターの盗難、盗水確認のため、年1回は閉栓メーターの現地確認を行う。
- (16) 現地の口径とメーター番号が料金システムの登録と相違ないか、年1回は全メーターの現地確認を行う。

2 下水道の汚水量認定の加算・除外は次のとおりとする。

- (1) 毎月10日までに、汚水量認定者より私設メーターにおける数値の報告を受ける。
なお、報告がない場合は、受注者から汚水量認定者に対して電話、メール及びファクシミリで聞き取りを行う。
- (2) 報告を受けた数値を、発注者が用意するエクセルファイルAへ入力し、その数値を発注者が用意するエクセルファイルBの個別シートに再入力し、汚水量を算出する。
算出した数値は、料金システムへ入力する。
- (3) 下水道課が確認するため、算定資料を提出する。
- (4) 必要な使用者へ個別に下水道使用料の連絡をメール等で実施する。

3 検針員への管理として次のとおりとする。

- (1) 検針地区及び検針順路を決定し、適切に運用管理を行う。
- (2) 検針期間に検針員が不在となる不測の事態が生じた場合、代替人を選任し、発注者に届けるとともに、速やかに検針順路地図等を作成し、業務の停滞及び支障がないようにしなければならない。
- (3) 検針員に対し、苦情及び事故の防止策として接遇の研修、業務知識及び技術の向上を図るための研修を定期的に行わなければならない。

4 その他検針に付随する業務

業務3 開閉栓業務

1 開閉栓業務は次のとおりとする。

- (1) 使用者等からの届出に基づき、水栓番号、メーター番号、メーター指針及び漏水等によるパイロット回転の有無を確認の上、止水栓を開栓及び閉栓する。
- (2) メーターボックスの場合は止水栓のビスを「長ビス」又は「短ビス」に交換し、メーターユニットの場合は開閉栓器具を着脱する。丸形ハンドル式の場合は、副弁を専用器具にて開閉栓作業を行う。
- (3) 「水道（下水道）開始のお知らせ」又は「水道中止のお知らせ」と発注者の指定する書類をポスト等に投函する。また、開栓時は口座振替促進案内等を合わせて配布する。
- (4) 開閉栓に係る作業結果を料金システムに入力（予約入力の確定）する。
- (5) 開閉栓に係る持ち出し等の照合管理を行う。
- (6) 開栓時、次の条件が揃った場合は、乙止水栓を確認し開栓する。また、開栓する際は、配管等が破損しないよう慎重に対応する。ただし、故意でない破損については、発注者が修理を行う。なお、丙止水栓の開閉栓時も同等とする。
 - ア 口径25mm以下のメーターでパイロットが回転しない。
 - イ 原則、戸建てでの開栓。ただし、すべて閉栓している集合住宅等を開栓する場合は対象とする。
- (7) 使用者が不在の場合、蛇口の閉め忘れ等によりメーターのパイロットの回転が確認され、開栓が適当でないと認められたときは、丙止水栓止めとし、ポスト等にその旨

を通知する書類を投函し、業務責任者等に報告する。業務責任者等は電話等で使用者に丙止水栓止めとした事実を連絡する。

- (8) 該当する止水栓の前後の配管が老朽化など劣化していることで破損の恐れがある又は開閉できない場合は、発注者に報告し必要な対応措置をとる。
- (9) メーターの検定有効期限切れ又は、期限の残りが1年未満の場合及びメーターが取り付けられていない場合、建物の取壊し等の理由により申込み者からメーターの取り外し依頼があった場合は次のとおりとする。
 - ア 口径25mm以下のメーターは、業務従事者が交換する。
 - イ 口径40mm以上のメーターは、事前に発注者に交換を依頼する。
- (10) 閉栓時の現地精算は、現地（閉栓場所）において水道料金を算出し現金で徴収する。なお、未納があるときは、合わせて徴収する。
- (11) 宅内で漏水を発見した場合は、丙止水栓止めとし、使用者へ通知する。
- (12) 作業指示書以外の新たに必要とする報告・通知文書、帳票等の様式については発注者の承認を得て作成するものとする。

2 その他開閉栓に付随する業務

業務4 調定・収納業務

1 調定業務は次のとおりとする。

- (1) 検針及び認定結果に基づき、水道料金等を適正に算出する。
- (2) 調定確定前に調定漏れ者リスト、異常水量チェックリスト、未検針チェックリストを確認する。
- (3) 定例及び精算調定確定後、「納入通知書」及び「使用水量のお知らせ（葉書）」を作成し発送する。同一の発送先については事前に取りまとめ、封入封緘作業を行う。なお、印刷とメールシーラーは本庁舎で作成する。
- (4) 定例及び精算調定の資料（調定額集計表、工事・口径別集計表、工事完成一覧表等）を作成し、発注者の承認を得る。
- (5) 使用水量及び調定額の更正を行う場合は、使用者に対し十分な説明を行い、システムより出力される伺い書を作成し、更正の理由を明確に示す書類を添えて発注者の承認を得る。

2 収納業務は次のとおりとする。

(1) 窓口収納業務

- ア 水道料金等の納入通知書及び給水装置の布設分担金を収納し、領収書を支払者へ手渡す。また小切手で収納を行った場合は、「証券受領」と明記し、小切手の裏面は裏書しない。
- イ 収納した料金は、領収済通知書と現金を照合し、金庫等安全な場所で保管する。翌営業日に発注者の出納取扱金融機関へ入金する。
- ウ 受注者は、業務遂行に必要なつり銭を準備し、領収印の適切な管理を行う。

(2) 水道料金等の収納消し込み

- ア コンビニ等及び口座振替の収納消し込みデータを受信し、料金システムへ入力をする。
 - (ア) コンビニ等のデータ受信は、インターネット上の専用サイトよりダウンロード

する。

(イ) 口座振替のデータ受信は、基幹系端末を介して会計課より受信するため、指紋認証USBを使用する。

イ 発注者の出納取扱金融機関より、日計内訳書及び各金融機関等で支払われた納入通知書等を受け取る。納入通知書はハンディバーコードリーダーで情報を読み取り、給水装置布設分担金は給水受付システムへ入力し、消し込みをする。

ウ 料金システムより収納日計表の出力を行い、発注者の出納金融機関から受領した日計内訳書と金額の一致を確認したうえで発注者へ提出する。

(3) 口座振替の入力及びデータ作成

ア 当月振替分と再振替分のデータを作成する。また、当月と再振替の合計件数が送信する口座振替データと同数であることを確認する。

イ 口座振替データは、基幹系端末を介して会計課へ送信するため、指紋認証USBを使用する。

ウ 口座振替分のうち発注者が使用している施設の水道料金等について、会計課提出用の一覧表等を作成する。

エ 口座振替データ作成後、使用者より口座振替停止依頼があった場合は、金融機関へ振替停止依頼する。

オ 口座振替不能者に対して要因調査し、納入通知書を送付する等必要な処置を実施する。なお、調査の結果、口座振替を継続しても振替の見込みがない使用者に対しては、通知を送付し納入通知書払いに変更する。

(4) 還付及び充当処理

ア 重複納付又は過誤納金が生じたときは、使用者に連絡し、発注者に必要な書類を提出して承認を得た上で、還付及び充当手続きを行う。ただし、未納がある時は還付処理をせずに充当処理の手続きを行うものとする。

イ 還付について使用者等と連絡が取れない場合、期日までに返送がなければ充当する旨を記載した「水道料金のお返しについて」を送送する。

3 その他調定・収納に付随する業務

業務5 滞納整理業務

1 滞納整理業務は次のとおりとする。

(1) 滞納整理は、水道料金等の債権消滅時効期間（2年または5年）に合わせて、現年度分及び過年度分の未納分について、不納欠損まで追跡調査及び請求行為を行う。

(2) 当初納入通知書の納入期限後も未納である使用者へ督促状を作成し発送する。また、督促状の納入期限後も未納である使用者へは催告書を作成し発送する。なお、発送する直前まで入金確認を行い、発送不要分の抜き取りを行う。

(3) 口座振替にて残高不足により振替ができなかった者には、再振替のお知らせ兼督促状を作成し発送する。

(4) 催告書の発送以外にも電話及び文書等により催告を行い、早期に未収金の回収に努める。また、滞納情報がある使用者から閉栓連絡を受けた際は、転居先を確認し、できる限り現地精算に努める。

(5) 無届転居や送付先不明による未納者については、他市も含めた所在調査（発注者による住所照会を含む）をし、催促を行う。

- (6) 受注者は、滞納整理方法について積極的に改善を行い、事前に発注者に報告する。
- (7) 各課より特定の使用者について問合せがあった場合の対応を行う。
- (8) 催告書の納入期限を経過してもなお、納付のない者について給水停止処分を行うため、給水停止対象者リストを作成する。給水停止対象者のリストを基に現地訪問をし、給水停止通知書（最後通告）を交付する。なお、安城市内に転居した滞納者には、以前の使用先の未納分も併せてリストに含め、現使用先を給水停止する。
- (9) 納付相談を行い、未納金額を一括納付ができない場合は、分納等による納付を促す。滞納者が分納を希望する場合は、必要に応じて分納誓約書を提出させ、承認を得た後で使用者に分納納入通知書を送付する。
- (10) 受注者は、滞納者への交渉記録を作成しその管理を行う。また、悪質滞納者や停水できない者等が発生した場合は、発注者に報告し指示を得る。
- (11) 給水停止執行予定日までに給水停止対象者から全額入金があった場合は、給水停止を中止する。全額納入が難しいため一部入金をし、残額の支払いについて分納誓約した場合は、給水停止を保留する。
- (12) 受注者は、分納等の管理を行い、分納や支払猶予により支払日等を誓約したにもかかわらず、料金を滞納しあるいは電話等による催告を行っても応じない場合は、発注者の承認を得て誓約不履行による給水停止執行を行うものとする。
- (13) 給水停止執行予定日までに入金もしくは、納入相談等の連絡がなかった者に対して、給水停止執行対象者リストを作成し、交渉記録等関係書類を添付し発注者に提出、承認を得る。承認後、給水停止を実施するとともに、給水停止執行通知書を速やかに手渡し又は現地ポストへ投函する。
- (14) 給水停止実施後、当日中に給水停止者一覧表を速やかに発注者に報告し、当直に提出する。
- (15) 給水停止執行後に全額入金があった場合は給水停止を解除する。なお、特別な事情により相談があった場合は、一部入金後、給水停止を解除する。ただし、残額の支払いが誓約期日までになかった場合、再度、給水停止を実施する。
- (16) 給水停止執行後、1ヶ月を経過しても支払いのないものに対しては、現地にて給水停止時と指針が変更してないか確認し、料金システムへ閉栓入力を行うものとする。
- (17) 受注者は、水道料金等の破産債権等（交付要求等を含む）の書類提出に必要な資料の作成を行う。また、発注者からの求めに応じて裁判所への支払督促申立てのための資料を作成し、事前通知書の発送を行う。

2 不納欠損及び債権放棄は次のとおりとする。

- (1) 不納欠損は、債権消滅期間を迎える2年目に、2年と5年の対象者を抽出し、全ての対象者に電話及び文書等により催告を行う。なお、令和8年度の対象者は次のとおりとする。
 - ア 令和5年度及び令和6年度の2年と5年のすべての対象者。
 - イ 令和3年度及び令和4年度の5年の対象者。
- (2) 受注者は、不納欠損事由の認定後、必要な滞納状況の資料を作成し、発注者の承認を得た後、料金システムにて不納欠損一括処理を行う。また、過年度の時効中断対象者も催告を行い、事由認定後、当年度と時期をずらして不納欠損処理する。
- (3) 受注者は、不納欠損後、債権放棄までの簿外債権を管理する。
- (4) 債権消滅期間5年の債権について、債権放棄の決裁用資料を作成する。

3 その他滞納整理業務に付随する業務

業務 6 メーター管理業務

1 メーター管理は次のとおりとする。

- (1) 受注者は、発注者が保管するメーターの管理を行う。なお、メーターの入出庫は料金システムを含めた管理簿等を利用する。
- (2) メーターは別住所にある現業事務所（以下、「現業」という。）の倉庫に保管されているため、出庫するメーターが足りない場合は、事前に発注者に営業所へのメーターの移動を申出る。
- (3) メーターの紛失・破損等が発生した際は、発注者へ速やかに申出る。
- (4) 料金システム内に登録されている口径と料金口径が相違ないか、毎月突合する。
- (5) 料金システム内に登録されている料金口径と給水システム内に登録されている口径を突合し、料金の賦課誤りが無いことを年1回確認する。
- (6) 検定満期切れを起こさないように細心の注意をもって業務に取り組むこと。また、全ての検定満期交換が終わったら、交換漏れがないか確認する。万が一そのような事態が発覚した際は、速やかに発注者へ申出をするとともに、発注者と協議の上必要な措置を講じること。

2 検定満期によるメーター交換は次のとおりとする。

(1) 口径 20mm 以下メーター

- ア 翌年度の交換対象全件リスト（計量法に基づく検定満了分）を12月末までに作成する。
- イ 発注者が別途契約する交換業者（以下、「業者」という。）と、検針業務に支障がない期間での交換地域及び交換件数の事前調整を行い、毎年2月上旬頃までに交換予定リストの作成をする。
- ウ 5月から11月末までの交換月ごとに、メーター取替票兼完了通知書及びメーター取替のお知らせ葉書を作成する。なお、受注者はメーター取替票兼完了通知書及び必要書類を事前に現業に提出する。
- エ 業者とのメーターの受渡しは、発注者が現業にて実施する。その際、業者に受渡しメーター数を報告し、受領書をもらう。
- オ 業者からメーターの位置等について問合せがあった時は、水道管路情報システムを使用し、対応すること。
- カ メーター交換後、現業を介して業者からメーター取替票及び取替個数報告書をもらう。
- キ 受注者は、交換完了件数及び交換不能件数についての書面を発注者へ提出する。
- ク メーター交換困難箇所及び位置不明箇所等により未交換で返却された場合は、現地調査とともに受注者で交換を実施する。なお、発注者が契約した業者と同単価で、受注者と別途単価契約する。ただし、受注者で交換困難であると判断した場合は、発注者に申出ること。

(2) 口径 25mm 以上メーター

- ア 翌年度の交換対象全件リスト（計量法に基づく検定満了分）を12月末までに作成する。
- イ 現業と検針業務に支障がない期間での交換地域及び交換件数の事前調整を行い、毎年4月中旬までに交換予定リストの作成をする。
- ウ 5月から11月末までの交換月ごとの前月に、交換対象者に対して書面等で事前

に交換予定の通知をするとともに合意を取る。また、使用者の要望に応じて集合住宅の掲示板に貼り紙等の断水告知をし、交換業務に支障が出ないように対応する。

エ 受注者は、交換対象についてメーター取替指示書を作成し、裏面にメーターの位置図を印刷した上で現業へ提出する。

オ 受注者はメーター交換に関する使用者の要望及び日程変更の連絡を随時、現業へ申出し業務が円滑に行われるよう努める。

(3) メーター交換後は次のとおりとする。

ア メーター取替票及び取替指示書を基に交換時データ情報を料金システムへ入力し、チェックリストによる入力内容の確認を行う。その結果、指針の読違い等の恐れがあるものに関しては、現業に返却された実物メーターの確認等を実施する。また、業者に問合せ、正しく情報が入力されるように努め、料金システム更新処理を行う。

イ メーター付近での漏水通報があった場合、現場確認を行い交換が原因による場合は、受注者において使用者に説明等対処し、修復改善を業者に指示する。

ウ 逆付けが判明した場合、受注者において説明等対処し、修復改善を業者に指示する。

エ メーター交換による問題が発生した場合、取替不備一覧表を作成し発注者に提出する。

オ 受注者は、返却メーターのうち13～40口径は刻印ごとの仕分けをし、別住所にある保管置場へ運搬を行う。

カ メーターの故障等の理由で交換が生じた場合、受注者は発注者に申出を行い、発注者が必要と判断するものについてメーター製造者に検査提出を行う。受注者は検査結果について使用者に通知を行い、必要に応じて使用水量の認定及び更正を行う。

3 集中検針の検定満期管理は次のとおりとする。

(1) 翌年度の交換対象全件リスト（計量法に基づく検定満了分）を年1回以上作成する。ただし、検定満期期限は1年以上猶予があることとする。

(2) 給水装置の管理者に対して、集中検針盤及び子メーターの交換期限の到来を知らせる書面を作成し、発送する。なお、必要に応じて交換期限について現地確認を行う。

(3) 管理者より通知に対する質問が来た際は、受注者が対応する。また、検定満期の期日までに交換が実施されるよう管理者と密に連絡を取り合うこととする。

(4) 受注者は、交換完了後に管理者から完了通知を受理し、料金システムに情報入力を行う。

(5) 検定満期を迎えても交換が実施されない場合は、発注者へ申出を行い、承認を得たうえで親となる水道に一括請求にする等の必要な措置を講じる。

4 その他水道メーター交換情報管理業務に附随する業務

業務7 その他附帯する業務

1 その他附帯する業務は次のとおりとする。

(1) 郵便物の発送及び仕分処理業務

ア 納入通知書、督促状、催告書、使用水量のお知らせ、メーター取替等の仕分けをし、発送準備を行う。また、大量発送分は、郵便局窓口へ郵便物の持ち込みを行う。

イ 返却された不着郵便物は、所在調査（発注者による住所照会を含む）をし、転居先へ再送する。なお、送付先不明等で徴収停止を行う場合は発注者へ一覧表を提出する。

（２）印刷物等の管理等

ア 受注者は、発注者から支給される印刷物を営業所内に保管し、管理簿等による管理を行う。また、印刷物の残数が少なくなった場合、３ヶ月前までに発注者に発注を要請する。

イ 受注者は、発注者から支給される印刷物以外の業務履行にかかる印刷物等を準備する。

（３）資料提供及び資料作成の協力

ア 委託業務における集計資料（随時）。

イ 委託業務の内容全般に関する問い合わせの回答作成。

ウ 市ホームページ掲載資料作成補助。

エ 決算資料・水道年報の資料提供。

オ 税務署等からの依頼されるインボイスの保存等に関するデータ、資料の作成。

カ その他、発注者が必要とする資料。

（４）書類の整理・簿冊管理

ア 本業務に係る書類は原則保管し、簿冊管理するとともに、業務内容、年月ごとに整理・整頓する。なお、保存期間や追加及び変更が必要な場合は、簿冊ごとに発注者から指示を受ける。

イ 保存期間が満了した書類は、個人情報の漏洩に配慮し、発注者の指示を受けて廃棄する。

（５）料金システムの管理

ア 万が一料金システムを誤操作した場合は、作業を中断し、速やかに発注者へ詳細を報告し指示を受ける。なお、システム誤操作により業務継続に支障を与えた場合は、受注者が全責任を負う。

イ 料金システムの年度更新前データを別途作成するために、年度末及び年度締め作業の事前準備処理を行う。

ウ 前年度１月末までに翌年度１年分の調定確定日、給水停止日、各種請求書の納期限及び発送日を設定し、発注者の承認を受け、料金システムに入力する。ただし、設定した情報を変更する場合は、２か月前までに発注者に申出をし、再度承認を得る。

（６）使用者等への説明・苦情対応等

ア 受注者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

イ 本業務で発覚したトラブル並びにエラーについて適切に対応し、再発防止策を講じる報告書を作成する。

別表 1 費用負担区分一覧表

区 分	内 容	負担
西庁舎(建物)	使用料	発注者
	維持管理費用	発注者
	受託業者を明示する看板等	<u>受注者</u>
光熱水費	電気料金等	発注者
開閉栓に係る資材	短・長ビス、止水栓ハンドル等	発注者
検満メーター交換費用	交換業務委託費	発注者
電算システム関連費	機器費用・維持管理・保守費用・収納手数料	発注者
事務機器	料金システム用ノートパソコン最大13台 プリンター3台、	発注者
	高速プリンター、メールシーラー（本庁舎共有）	発注者
	料金システム用以外のパソコン・周辺機器	<u>受注者</u>
	バーコードリーダー	<u>受注者</u>
	キャッシュレジスター（消耗品含む）	<u>受注者</u>
	シュレッダー	<u>受注者</u>
タブレット及び付属備品	機器費用・維持管理・保守費用 タブレット33台	発注者
管路図	管路図用パソコン1台 機器費用・維持管理・保守費用	発注者
コピー機・複合機（共有）	機器費用・維持管理・保守費用 トナー・用紙等	発注者
固定電話	機器費用及び回線費用 通信料、機器4台、1回線	発注者
営業車両	営業車両に係る全経費	<u>受注者</u>
車両駐車場	営業車両の駐車場	<u>受注者</u>
郵便料金	発注者が業務上必要と認める郵便物郵送料	発注者
印刷製本費	検針票、メーター交換のお知らせ、使用水量のお知らせ、メーター取替票兼完了通知書、開栓指示書、中止指示書、メーター取替指示書、納付書、督促状、催告書、各種封筒	発注者
保険料	賠償責任保険料等	<u>受注者</u>
被服費	業務従事者の制服等、名札、業務従事者証等	<u>受注者</u>
福利厚生費	更衣ロッカー（最大数）男性8個、女性8個	発注者
備品費	事務机11台、椅子11脚、キャビネット、金庫	発注者
	調査・訪問に必要な用具一式	<u>受注者</u>
消耗品費	委託業務に必要な文具・用紙等	<u>受注者</u>
	現金取扱領収日付印	<u>受注者</u>

その他	窓口用及び集金用（現地精算含む）のつり銭	受注者
	検針に必要な鍵	発注者

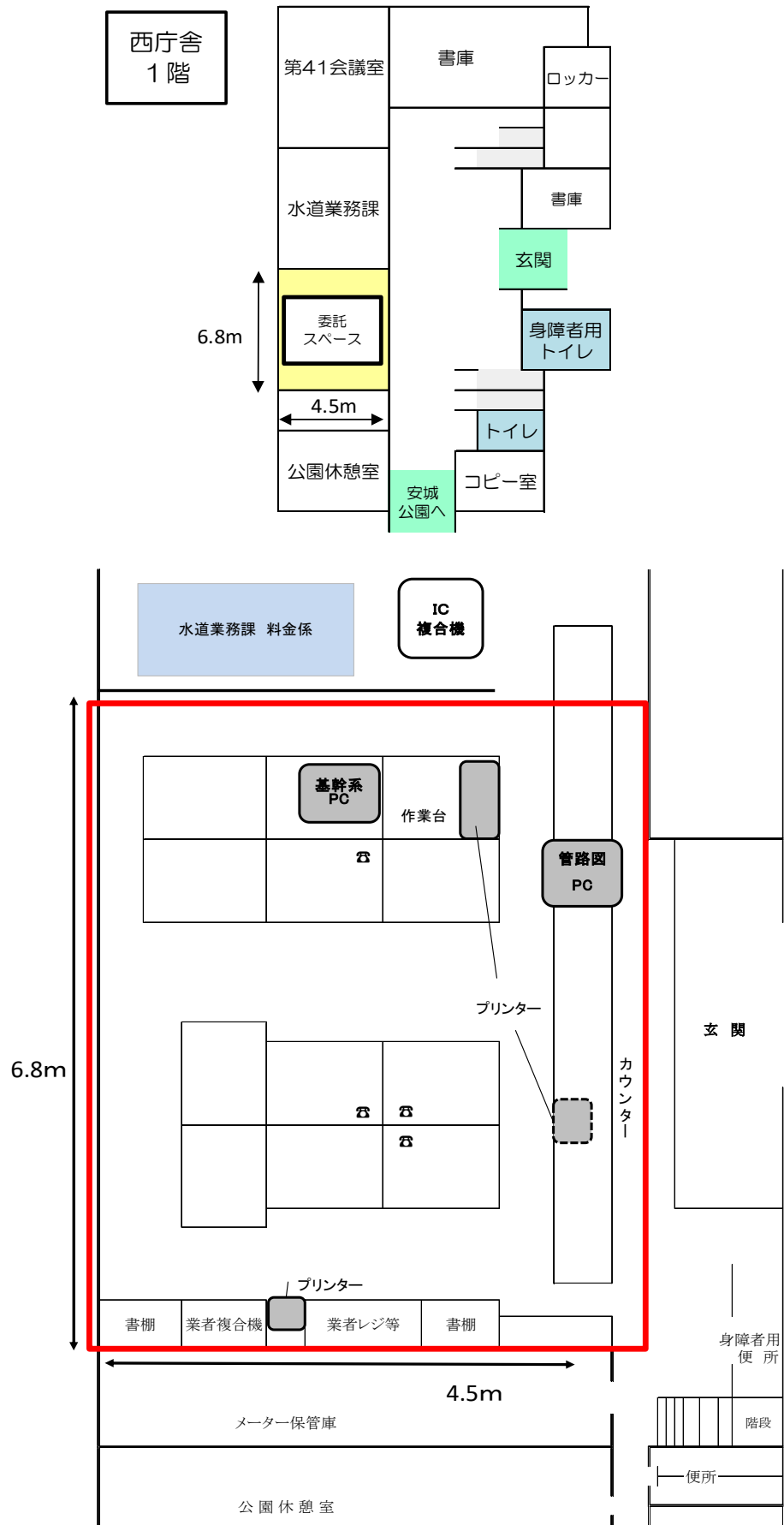
※ 上記項目の発注者負担のうち、受注者が契約の内容に適合しない事由により生じた破損等の修繕費は、受注者負担とする。

別表２ 令和６年度業務実績表

業務区分	内容	年間業務量	
窓口等受付業務	窓口収納来庁者	1,589	人
	開閉栓電話件数	7,648	件
	新設開栓	477	件
	口座情報入力	3,723	件
	漏水減免申請	146	件
	証明書交付	34	件
	おくやみ窓口入力件数	1,384	件
検針業務	検針数(偶数月)	179,328	件
	検針数(奇数月)	233,580	件
	うち集中検針（スマートメーター20 個含む）	9,250	件
	うち再検針	120	件
	うち使用者検針（推定検針含む）	54	件
	下水道の汚水量認定の加算・除外件数	633	件
開閉栓業務	開栓	6,598	件
	うち水道メーター交換・取付	480	件
	閉栓	6,811	件
	うち水道メーター取外し	524	件
	名義変更（指針確認のみ）	2,873	件
調定・収納業務	定例調定件数	419,739	件
	精算調定件数	9,653	件
	定例納入通知書発行件数	86,737	枚
	使用水量のお知らせ兼領収書発行件数	42,979	枚
	随時発行納入通知書発送件数	991	枚
	窓口現金収納金額	13,681,401	円
	還付	183	件
	うち過誤納金に係る還付	30	件
	充当	149	件

滞納整理業務	督促状発行件数	14,603	枚
	再振替のお知らせ兼督促の発行件数	3,756	枚
	催告書の発行件数	9,939	枚
	給水停止最後通告訪問件数	1,204	件
	給水停止実施件数	256	件
	不納欠損対象調定数（5年時効含む）	431	件
	不納欠損認定者入力件数（2年時効）	231	件
	不納欠損金額	867,898	円
メーター管理業務	検定満期による水道メーター交換件数（20mm以下）	49	件
	検定満期による水道メーター交換件数（25mm以上）	1	件
	故障等による水道メーター交換件数	7	件
	口径変更による水道メーター交換件数	124	件
	集中検針物件数	58	件

別表 3 営業所設置図



別表 4

月間スケジュール 〈6 月参照〉

	検針、請求対応	口座振替、滞納整理	メーター検定満期交換
1日	検針 1～10日 JR東海道線を以って検針 北：偶数月 南：奇数月	3 営業日目に 5 月分の口座振替データ受信 滞納整理対象者のデータ作成と訪問対応	2 営業日目にメーター取替のお知らせ、メーター取替票を作成、20口径以下は翌営業日に発送
16日	調定確定 定時調定の納入通知書を印刷		
17日	使用水量のお知らせ、再振替通知書、督促状、催告書を印刷		
18日	納入通知書等 発送 (同一送付先はまとめ発送)		25口径以上の翌月交換対象者へ取替通知を発送
19日		口座振替・再振替データ作成・送信	5月分 交換期限 交換分を料金システムへ順次取込
20日			
25日		給水停止日	交換個数集計表を25日までに作成
26日	7月の検針データを作成		
月末	6月分 納入期限	5月分再振替、6月分口座振替の引落日	