

総社市水道事業料金等関連業務（第2期）

仕 様 書

令和6年9月6日

総社市上水道課

目次

I 総則

第1 一般事項

1	目的	4
2	委託業務の区域	4
3	委託業務期間	4
4	委託業務の範囲	4
5	法令の遵守	5
6	業務の執務場所	5
7	営業時間	5
8	再委託の禁止	5
9	委託業務監督者	5
10	委託業務監督者の役割	5
11	業務責任者等	6
12	業務従事者	6
13	公金の収納及び現金取扱員	6
14	発注者への届出	6
15	収納日計表・月の収納等報告書の提出	7
16	収納率の算出	7
17	個人情報等の取り扱い	7
18	経費の負担	7
19	基準業務量	8
20	帳票類及び現金の取り扱い	8
21	貸与品の管理	8

第2 業務従事者の遵守事項

1	一般的事項	8
2	着用被服	9
3	身分証明書等の携行	9
4	現場訪問時の言動	9

第3 その他の事項

1	電子データ及び関連文書の保存	9
2	業務状況報告会議の実施	9
3	事故発生時の報告書の提出	9

4	事故等の処理	1 0
5	定めのない事項	1 0
II 委託業務の範囲		
1	受付業務	1 0
2	給水管等問合せ対応業務	1 1
3	検針業務	1 2
4	開栓業務及び開栓作業に伴うメーター交換業務	1 3
5	閉栓業務及び閉栓作業に伴うメーター撤去業務	1 4
6	調定賦課業務	1 5
7	収納業務	1 5
8	滞納整理業務	1 6
9	給水停止業務	1 6
10	メーター管理業務, 一斉メーター交換業務に付随する業務	1 6
11	給水装置工事申請対応業務	1 7
12	統計資料等作成業務	1 8
13	下水道関連業務	1 8
14	事務引継	1 8
15	上記に関する付帯業務	1 9
別記1	経費の負担区分について	2 0
別記2	基準業務量	2 2

総社市水道料金等関連業務（第2期）仕様書

I 総 則

第1 一般事項

1（目的）

総社市（以下「発注者」という。）では、「総社市水道事業料金等関連業務（第2期）」（以下「委託業務」という。）において、水道事業に関する経験と優れた能力を持つとともに、水道維持管理等においても相当の知識を有する者（以下「受注者」という。）を選定し、水道事業の安定運営と効率化、お客さまへのサービスの向上を図ることを目的とし、水道料金、公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料及び浄化槽使用料（以下「水道料金等」という。）の関連業務（以下「委託業務」という。）に関する必要な事項を定める。

2（委託業務の区域）

委託業務の区域は、原則総社市全域とする。

3（委託業務期間）

委託業務実施期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとし、受注者は契約締結日の翌日から令和7年3月31日までに業務開始準備を行うものとする。

なお、当該準備期間に要する経費については、受注者の負担とする。

4（委託業務の範囲）

委託業務の範囲は次のとおりとし、受注者は業務委託契約書及び本仕様書及び特記仕様書（以下「仕様書等」という。）の定めに従い実施するものとする。なお、本委託業務で使用する上下水道料金システム、ハンディターミナル、マッピングシステムは原則として発注者が準備したものを使用すること。なお、本仕様書では水道メーターは「メーター」という。

- (1) 総社の水お客様センター（以下「お客様センター」という。）の運営
- (2) 受付業務（窓口・電子申請・メール・電話・f a x・郵送等）
- (3) 給水管等問合せ対応業務（窓口・メール・電話・f a x・郵送等）
- (4) 検針業務
- (5) 開栓業務及び開栓作業に伴うメーター交換業務
- (6) 閉栓業務及び閉栓作業に伴うメーター撤去業務
- (7) 調定賦課業務
- (8) 収納業務
- (9) 滞納整理業務
- (10) 給水停止業務

- (11) メーター管理業務, 一斉メーター交換業務に付随する事務作業
- (12) 給水装置工事申請対応業務 (水道法 24 条の 3 第 1 項の規定に該当する業務ではない)
- (13) 統計資料等作成業務
- (14) 下水道関連業務
- (15) 事務引継
- (16) 上記に関する付帯業務

5 (法令の遵守)

受注者は、業務の遂行にあたり、水道法 (昭和 32 年法律第 177 号)、下水道法 (昭和 33 年法律第 79 号) 及び関係法令並びに総社市給水条例, 総社市公共下水道条例及び関係規定等 (以下「条例等」という。) を遵守しなければならない。

6 (業務の執務場所)

業務の執務場所は、総社市役所本庁舎内とする。なお、本庁舎の建て替えの都合で令和 7 年 4 月 18 日までは総社市清音出張所内を執務場所とする予定である。事務所移転の詳細は別途指示する。

7 (営業時間)

原則として次のとおりとする。

- (1) 月曜日～金曜日は、8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。
- (2) 土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始 (12 月 29 日～1 月 3 日まで) は休日とする。
- (3) 受注者は業務上の必要に応じて、また緊急時や発注者からの指示があった場合は柔軟に対応するものとする。その他の営業は、発注者と受注者が協議するものとする。

8 (再委託の禁止)

受注者は、委託業務の全部または一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。

9 (委託業務監督者)

- (1) 発注者は、受注者及び後記「11 (業務責任者等)」に定める業務責任者にかかる指示、監督をするため、委託業務監督者を置く。
- (2) 委託業務監督者は、総社市環境水道部上水道課長とする。ただし、上水道課長は、必要に応じて他の職員を選任することができる。

10 (委託業務監督者の役割)

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者及び後記「1 1（業務責任者等）」に定める業務責任者に対する指示，承諾及び協議
- (2) 本仕様書に基づく委託業務実施のために受注者が作成した帳票類の承認
- (3) 本仕様書に基づく委託業務実施状況の検査
- (4) その他必要な事項についての指示，承諾及び協議

1 1（業務責任者等）

- (1) 受注者は，仕様書等に定められた事項の処理に当たり，委託業務の管理運営のために業務責任者及び副業務責任者をそれぞれ1名配置しなければならない。
- (2) 業務責任者は，委託業務全般について一切の管理を行うこと。
- (3) 副業務責任者は，業務責任者を補佐し，業務責任者に事故があるとき，または業務責任者が欠けたときは，その職務を代理する。

1 2（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（臨時に雇用する者を含む）を確保しなければならない。なお，増員及び補充については，受注者において募集し，採用するものとする。執務スペースに限りがあるため，増員等を行う場合は，事前に発注者と協議すること。
- (2) 受注者は，業務従事者に身分証明書を携行させるため，発注者に身分証明書の交付申請をし，発注者から身分証明書の交付を受けなければならない。なお，身分証明書の様式は別途協議とする。
- (3) 受注者は，業務従事者が業務を遂行する上で，必要な知識や技術を習得させ，業務の効率化に努めなければならない。
- (4) 発注者は，受注者の業務従事者が業務の実施にあたり著しく不適格と認めるときは，理由を明示して委託業務からの除外を受注者に要求することができる。
- (5) 受注者は，給水装置工事申請の審査及び完工検査のための現地調査業務等のため，少なくとも1人は給水装置工事主任技術者の登録をしている者を置くこと。
- (6) 受注者は，新たに業務従事者の確保・増員を行う場合は，総社市内に住所を有する者の雇用に配慮すること。

1 3（公金の収納及び現金取扱員）

受注者は，地方公営企業法第33条の2の規定に基づく本業務に係る公金の徴収及び収納事務の一部を行うにあたって，業務従事者の中から現金取扱員を指定すること。また，領収日付印（以下「日付印」という。）を作成し，発注者へ届け出たうえで，その者に貸与すること。現金取扱員の指定を解除した場合は，日付印を返還させること。

1 4（発注者への届出）

受注者は、契約締結日または異動後、速やかに次の各号に定める届出書を発注者へ届け出るものとする。また、届出内容に変更が生じた場合、その他業務の実施上、発注者が必要と認めるときも同様とする。

- (1) 事務所設置届
- (2) 業務責任者等届
- (3) 業務従事者届
- (4) 現金取扱員指定・解除届出書
- (5) 業務使用印鑑届出書
- (6) 日付印使用届

1 5 (収納日計表・月の収納等報告書の提出)

受注者は、業務委託に係る収納日計表及び月の収納等報告書を発注者が指定する期限までに提出しなければならない。本報告書の内容は、次の事項とする。

- (1) 調定に関する事
- (2) 二重納付に関する事
- (3) 還付や充当に関する事
- (4) その他発注者が必要とする料金に関する事

1 6 (収納率の算出)

- (1) 受注者は民間活力を発揮し、収納率等の向上のため最大限の努力をすること。
- (2) 収納率は水道料金(旧簡易水道料金の内訳を含む)、公共下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料、浄化槽使用料について調定年度ごとに毎月集計し、報告すること。
- (3) 収納率の算出方法(計算式)は、次のとおりとする。

「当該年度収納分」／「当該年度調定分」×100
＝「当該年度収納率」※小数点第3位を四捨五入する。

なお、無断転居、法人の倒産等、その他発注者がやむを得ないと認めたものは別計上とすること。

- (4) 受注者は、発注者から指示があったときは、業務改善計画を作成し、または業務内容の改善方法を提案すること。なお、業務改善計画、または業務内容の改善方法の提案は任意に提出することができる。

1 7 (個人情報等の取り扱い)

別記「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

1 8 (経費の負担)

経費の負担は、別記1「経費の負担区分について」によるものとする。

19 (基準業務量)

基準業務量は、別記2「基準業務量（令和5年度実績）」のとおりとする。

20 (帳票類及び現金の取り扱い)

受注者は、次の事項に留意し、帳票類及び現金を取り扱わなければならない。

- (1) 汚損または亡失することのないよう、細心の注意を払うこと。
- (2) 収納した水道料金等の現金は払込みまでの間、紛失・盗難等の事故のないよう厳重に保管しなければならない。
- (3) 現金収受については慎重に行い、収受にかかるトラブルが発生した場合は受注者が処置に当たるものとする。
- (4) (1)及び(2)について、汚損または盗難等の事故が発生した場合は、速やかに発注者へ届出を行い、発注者の指示に従い修復その他の処置をしなければならない。

21 (貸与品の管理)

- (1) 受注者は、発注者からの貸与品については、慎重に取り扱い、故障等のないように努め、管理しなければならない。
- (2) 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は、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。
- (3) 受注者は、貸与品を亡失若しくは著しく破損またはその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に代品を納め、若しくは現状に復しまたは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

第2 業務従事者の遵守事項

1 (一般的事項)

- (1) 業務従事者は、水道使用者等に対し公平公正な対応で委託業務に従事するように努めなければならない。
- (2) 委託業務の実施に当たり、他の営業行為に類することをしてはならない。また、事務処理に遺漏のないように努めなければならない。
- (3) 委託業務の実施に関連して、いかなる理由で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。
- (4) 委託業務の実施に当たり、家人の所有物を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。また、受注者の過失により、家人の所有物に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。
- (5) 委託業務期間中に起こった事故や住民とのトラブル等については、受注者の責任において対応するものとする。

- (6) 自宅等の訪問時家人が不在だった場合は、訪問の目的、訪問時間、作業を行った場合は作業内容などをわかりやすく記載した通知を投函するなどし、不審を抱かせないように配慮すること。

2 (着用被服)

受注者は、業務従事者に統一的な制服を支給するものとし、業務従事者は委託業務実施中、支給された制服を必ず着用しなければならない。

3 (身分証明書等の携行)

- (1) 業務従事者は、委託業務を実施する場合において、発注者が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、水道使用者等から身分証明書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) 水道使用者等と接する時は、常に名札を着用しなければならない。

4 (現場訪問時の言動)

- (1) 現場訪問で水道使用者の土地または建物等に立ち入るときは、家人に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) 委託業務の遂行に当たっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに水道使用者等に誤解を招く言動をしてはならない。

第3 その他の事項

1 (電子データ及び関連文書の保存)

受注者は、発注者が指定する期日まで電子データ及び関連文書を保存しなければならない。

2 (業務状況報告会議の実施)

- (1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要があると認めたときは、受注者と業務に係る会議を随時開催することができる。

3 (事故発生時の報告書の提出)

受注者は、次の事項が生じた場合、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しなければならない。

- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失及び盗難等

- (4) 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、滅失及び毀損等
- (5) その他必要があると認めるもの

4 (事故等の処理)

前記3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うえ行うものとする。

ただし、受注者において、事故発生時に緊急に何らかの措置を行う必要があると判断した場合には、受注者の責任において必要な措置を行い、速やかに発注者に報告するものとする。

5 (定めのない事項)

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議のうえ定めるものとする。ただし、特別な理由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。

II 委託業務の範囲

1 (受付業務)

(1) 受付業務の内容は、次の事項のとおりとする。

- ア 水道料金等に関する問い合わせ及び苦情等の対応
- イ 上下水道利用に関する届出等の受付及び処理（使用開始（開栓）、使用者（所有者）変更、使用中（閉栓）、漏水減免申請、その他）
- ウ 届出情報の上下水道料金システムへの登録または変更処理
- エ 総社市指定給水装置工事業業者（以下「指定工事業業者」という。）からのメーター新設、改造等の水栓情報の給水工事管理台帳システム及びマッピングシステム（以下「台帳システム」という。）への登録または変更処理
- オ 窓口での水道料金等の収納
- カ 水道料金等についての収納の日報、月報の集計及び報告
- キ 納入済通知書による入金データの取り込み（消し込み）
- ク 納入済通知書等の再発行
- ケ 郵送不着の「納入通知書」または「水道料金等の納入通知書」（以下「納入通知書」という。）等に係る原因の調査、宛名の修正及び送付
- コ 検針票持ち帰り分・別送分の郵送
- サ 委託範囲外の電話及び来庁者の各課への取次ぎ
- シ 上記に関する付帯業務

(2) 受注者は、当該業務を実施するにあたり、次の事項に従い行うものとする。また、入力作業は常に細心の注意を払い、複数人でチェックするなどミスが発生しないよう努めること。

- ア 問い合わせに関する確認作業及び届出の処理は正確かつ速やかに行うこと。
- イ 登録に関する入力作業は正確かつ速やかに行うこと。
- ウ 登録に関する入力作業で誤入力した場合は、適切に処理すること。

- エ 誤入力で水道料金等を賦課した場合は、発注者の指示のもと適切に処理すること。
- オ つり銭等でトラブルのないよう注意すること。

2 (給水管等問合せ対応業務)

- (1) 給水管等問合せ対応業務は、次の事項のとおりとする。
 - ア 給水管調査等に関する問い合わせ対応
 - イ メーターより2次側の給水管に関する問い合わせ対応
 - ウ メーター及びメーターより1次側の給水管に関する問い合わせ対応
 - エ 水質異常発生に関する問い合わせの対応
 - オ その他苦情等に関する問い合わせの対応
 - カ 上記に関する付帯業務
- (2) 開発行為、直結止水栓不良、給水不良、水質異常に関する問い合わせは、内容、氏名、住所、図面等の資料を取りまとめ、直ちに上水道課に連絡すること。
- (3) 受注者は、当該業務の実施について、問い合わせ内容の区分に応じ、次の事項のとおりを行うこと。
 - ア 給水管調査等に関する問い合わせ及び窓口の対応
 - (ア)場所を確認したうえでマッピングシステムにより管路図を交付すること。
 - (イ)問い合わせへの回答は、原則受付業務の問い合わせと同じ方法とする。ただし、図面の確認が必要となる場合等は、来庁するよう促すこと。
 - (ウ)宅地内の給水管（給水装置工事申請書の写し）については、所有者または代理人（所有者からの委任状を提出してもらうこと）のみに交付すること。
 - (エ)配管調査の対象において、メーターを新設及び増径する等により配水管の水量不足の可能性がある場合は、速やかに発注者に報告すること。
 - (オ)配管調査等の対応内容について、台帳システム等に対応内容の記載をすること。
 - イ メーターより2次側の給水管に関する問い合わせ対応
 - メーターより2次側の給水管部分における漏水に関する問い合わせがあった場合には、指定工事業者の一覧を案内するなど適切に案内すること。
 - ウ メーター及びメーターより1次側の給水管に関する問い合わせ対応
 - メーターより1次側での漏水に関する問い合わせがあった場合には、漏水箇所や図面等を準備し、速やかに発注者に報告すること。
 - なお、メーター交換が原因と考えられる場合は、速やかにメーター交換を行った業者に連絡を行い、連携して対応すること。対応結果は発注者に報告すること。
 - エ 水質異常に関する問い合わせ
 - 水質異常に関する問い合わせがあった場合は、水質異常の発生源が給水管か配水管か確認したうえ、速やかに発注者に報告すること。また、発注者の指示により水量を減免する場合には、発注者の指示に従うこと。

オ いずれの問い合わせも内容を取りまとめ、毎月末に発注者に報告すること。

3 (検針業務)

(1) 検針の対象は開栓中のメーターとし、業務内容は次の事項のとおりとする。

ア 検針及び「使用水量・料金等のお知らせ」(以下「検針票」という。)等の交付

イ 再検針等の処理(検算・精査業務)

ウ 使用水量の認定

エ 検針についての問い合わせ対応

オ 検針計画、検針結果(異常水量と判定された検針の明細含む)の提出

カ 発注者からの指示、依頼、本仕様書に基づく確認、調査、その他受注者が任意に行った調査事項等の報告

キ 上記に関する付帯業務

(2) 受注者は、当該業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 検針は、条例等の定めにより実施するものとする。

イ 検針期間は、原則として再検針を含め毎回5日から25日までとする。

ウ 検針日は、原則として前回検針日を基準に前後2日の範囲を超えないものとする。

エ 検針計画(検針データの作成から調定確定まで)は検針を実施する月の前の月の15日までに提出し、承認を受けること。

オ ハンディターミナルの使用・保管については十分注意すること。

カ 検針時に次の状態を確認した場合は、直ちに発注者に報告し、指示を受けること。

(ア) 家屋の取壊し

(イ) メーターボックス内の漏水

(ウ) 指針の不進行、計器ガラスの破損等、メーターの故障

(エ) メーターの逆付け又は指示数の減少

(オ) メーターボックスの不良

(3) 検針業務は、次の事項のとおりに行うこと。

ア 指針はメーター番号、使用者名等をハンディターミナルと照合したうえで読み取ること。

イ 指針値をハンディターミナルに入力し、ハンディターミナルから出力される検針票等を使用者に交付すること。なお、使用者から検針票の持ち帰り指示があるときはこれに従い、再発行の依頼があった場合は、再発行し使用者へ交付すること。

ウ 使用水量が著しく変動した場合等の異常水量が確認されたときは、使用者への聞き取り等を行い、原因の調査をすること。また、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料(人数制で農業集落排水処理施設使用料を算出している地区を除く。)が賦課されている場合は、井水の利用状況の変更の有無についても確認すること。

エ 施錠等で検針ができない場合は、使用者に検針への協力を求めること。

オ 無届使用があった場合は、その者の氏名及び使用開始年月日等の調査を行い、水道使用開

始手続きをするよう促すこと。なお、使用者が不明の場合は、近隣住民等に聞き取り等を行う等、使用者の特定に努めること。

カ 新設メーターを確認したときは、検針順路を決定すること。

キ メーターの位置等のマッピングシステムの誤りを確認したときは都度マッピングシステムのデータを修正すること。

ク 長期間にわたり水量0 m³が続く場合は、必要に応じて使用者に状況を確認すること。

ケ その他不適切な使用等を発見した場合は、速やかに発注者に報告すること。

(4) 検算・精査業務の内容は、次の事項のとおりとする。

ア 検針にかかるデータ及び書類等の確認

イ 確認の結果内容が不十分、または不備なものについての再調査

ウ 発注者の指示、または使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）

エ 検針内容についての必要に応じた現場確認、使用者等への聞き取り

オ 発注者からの指示、依頼事項の調査

カ 関連帳票の受領及び返納

キ 検針計画表と検針数、再検針数、検針データ取込数等の突合

ク 上記に関する付帯業務

(5) 使用水量の認定は、次の事項のとおりとする。

ア 検針において、何らかの理由で使用水量を計量することができない場合は、使用水量を認定する。使用者の承諾が得られない場合は発注者に報告し、指示を仰ぐこと。

イ 使用水量の認定は、やむを得ない場合のみ行い極力これによらない方法で行えるよう努力すること。

4（開栓業務及び開栓作業に伴うメーター交換業務）

(1) 水道使用開始及び使用者変更に関する業務（以下「開栓業務」という。）は、次の事項のとおりとする。

ア メーターが撤去されている場合のメーターの取付

イ 止水栓及び仕切弁による開栓

ウ 給水契約及び変更届の作成

エ 水道料金等の説明

オ 開栓に伴う検定満期切れ及び間近のメーター交換業務

カ 上記に関する付帯業務

(2) 受注者は、開栓業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。

ア 届出の水栓地に赴き、直結止水栓又は第1止水栓又は仕切弁を開栓する。

イ 使用者から要求があれば水道料金、下水道使用料の説明、払込方法について説明をする。

ウ 開栓をした際に検定満期等の関係からメーター交換をする必要がある場合は、開栓にあわ

せてメーター交換を行うこと。

- (3) 受注者は、原則として、水道使用開始日の直前の営業日に開栓業務を実施する。ただし、やむを得ない場合は発注者と協議のうえ、処理するものとする。
- (4) 開栓作業は、原則2営業日以上前に連絡のあったものを対象とするが、開栓希望までの時間が短いものであっても、発注者と協議のうえ柔軟に対応すること。

5 (閉栓業務及び閉栓作業に伴うメーター撤去業務)

- (1) 給水装置の中止及び廃止精算に関する業務（以下「閉栓業務」という。）は、次の事項のとおりとする。
 - ア 転居等の受付（インターネット受付を含む。）
 - イ 給水の中止及び廃止等の受付（インターネット受付を含む。）
 - ウ メーター指針値の読み取り及び料金の算出
 - エ 水道料金等の未納有無調査
 - オ 検針及び精算に係る水道料金等の収納
 - カ 納入通知書等の発行
 - キ 止水栓及び仕切弁による止水
 - ク 止水栓がある場合はハンドル又はレバーを外し、密閉プラグの取付
 - ケ メーターの撤去（短期間で次の開栓が予測される場合は、撤去の必要はない）
 - コ 上記に関する付帯業務
- (2) 受注者は、閉栓業務を実施するに当たり、次の事項に従い行うものとする。
 - ア メーターの検針を行い、使用水量を算出する。
 - イ 閉栓時の精算は、現地精算又は納入通知書の発送により処理する。現地精算の場合は、現地にて水道料金等を収納し、領収書を発行する。
 - ウ 精算時に未納がある場合は、これを収納する。ただし、やむを得ない場合はこの限りではない。
 - エ 届出の水栓地に赴き、直結止水栓又は第1止水栓又は仕切弁を閉栓する。
- (3) 受注者は、原則として、水道使用中止日の翌営業日に現地にて閉栓業務を実施する。ただし、やむを得ない場合は発注者と協議のうえ、処理するものとする。
- (4) メーター撤去
 - ア 閉栓する際は、原則メーターを撤去すること。（短期間で次の開栓が予測される場合は、撤去の必要はない）
 - イ 撤去しなかった場合でその後1年以上使用されていないメーターは、原則撤去すること。
 - ウ メーターを撤去した場合は、量水器閉栓プラグの取付を行うこと。
 - エ メーターの撤去の際は、必要事項を上下水道料金システム等に登録すること。
 - オ 技術的に撤去が難しい場合は発注者に報告すること。
 - カ 毎月末に撤去したメーターの状況を発注者に報告すること。また、撤去後のメーターは、

検定満期が満了となるまで、適切に保管し、できる限り再利用すること。

6 (調定賦課業務)

(1) 水道料金等の調定賦課業務は、次の事項のとおりとする。

- ア 毎月、発注者が指定する日までに、検針・中止精算結果等に基づく調定賦課データの作成及び発注者への提出
- イ 作成したデータから納入通知書の印刷、圧着、発送
- ウ 調定の変更・更正の必要が生じたものの理由を記した資料の作成及び発注者への報告
- エ 重複入金、過誤納金等の還付にかかる連絡票及び対象者リストの作成、発注者への報告及び充当処理等
- オ 金融機関への口座振替データの作成及び発注者への提出
※媒体への書き込みは別途指示があるまでは、市で行う。
- カ 毎月、発注者が指定した日までの納入通知書、督促状等の作成、抜き取り及び発送
- キ 宛て先不明分の納入通知書等の調査及び配付
- ク 不納欠損に係る資料の作成
- ケ 水道使用者の破産手続開始通知等に係る配当要求書等の資料作成及び上下水道料金システムへの入力
- コ 漏水減免申請等に対する審査及び回答資料の作成
- サ 上記に関する付帯業務

(2) 受注者は、調定賦課業務の実施に当たり、次の事項に留意しなければならない。

- ア 料金の賦課は使用者へ直接請求するものであるため、細心の注意を払わなければならない。
- イ 調定賦課に付随して発生する帳票は、内容を十分理解し適切に処理しなければならない。
- ウ 発行物（納入通知書等）の発送は、条例等に則し期日を遵守しなければならない。
- エ 誤入力により水道料金等を賦課した場合は、発注者の指示のもと適切に処理すること。

7 (収納業務)

水道料金等の収納業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 窓口収納及び収納消し込み、過誤納金が生じたときの還付充当連絡票の作成、発注者への報告及び充当処理等
- (2) コンビニエンスストア収納処理と集計表の作成
- (3) 口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）
- (4) 口座振替不能の使用者に関しては、水道料金等口座振替不能通知書の作成、抜き取り及び発送。
- (5) 口座振替入金データの消し込み、口座振替済通知書の作成と発送。
- (6) 収入整理日報（精算分・未収金分）の作成と発注者への報告。
- (7) 調定収入簿の作成（金融機関等からのデータ受け取りを含む。）

- (8) 出納取扱金融機関又は収納取扱金融機関への日々の払込
- (9) 上記に関する付帯業務

8 (滞納整理業務)

水道料金等の滞納整理業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 給水停止、督促、催告等の滞納整理の年間計画の作成
- (2) 督促状、催告書の送付
- (3) 返戻文書の調査
- (4) 時効の管理
- (5) 分納の相談、及び分納誓約書の管理
- (6) 不納欠損資料の作成
- (7) 水道料金システムへの業務内容の記録
- (8) その他関連する業務

9 (給水停止業務)

給水停止業務は、総社市水道料金未納整理事務取扱規程を遵守し、次の事項のとおりとする。

- (1) 給水停止予告該当者リスト等の作成、並びに給水停止予告書の作成及び配布または送付
- (2) 給水停止通知書の交付及び停止該当者リスト等の作成、並びに発注者への報告（通知書の交付の決定は、発注者が行う。）
- (3) 給水停止の解除及び未収金の収納。なお、緊急の場合は業務時間外であっても、柔軟に対応すること。
- (4) 給水停止措置の結果をまとめ、発注者へ報告すること。
- (5) 上記に関する付帯業務

10 (メーター管理業務、一斉メーター交換業務に付随する業務)

メーター管理業務、一斉メーター交換業務に付随する業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 在庫管理
 - ア メーターは口径に関わらず、すべて在庫管理の対象とする。なお、運搬及び管理において紛失または毀損等したときは、その損害は受注者の負担とする。
 - イ 受注者は、口径変更や用途変更等でメーターを出庫する場合は、既設メーターを返却させること。
 - ウ 使用していないメーターの返却を受付けること。
 - エ 検定満期を過ぎたメーターや故障しているメーター等は発注者が指示する場所に保管しておくこと。
 - オ 在庫状況についての照会に速やかに回答できるよう管理すること。
- (2) 入出庫管理

ア メーターの購入は、受注者からの連絡に基づき発注者が必要に応じて行う。受注者は発注者から納品の連絡を受けたときは、搬入作業を行い、搬入個数等を管理すること。

イ 出庫は原則として小口径のものは窓口で行い、大口径のものは発注者が指定する倉庫で行う。なお、給水装置工事申請による出庫の場合は、手数料等の納付を確認した後に行うこと。

(3) 一斉メーター交換業務に付随する業務

ア 受注者は、発注者が指定する期日までに検定満期による交換対象のメーターのリストを作成し、発注者に提出すること。なお、検定満期に伴うメーターの交換の仕様は別途発注者から指示する。なお、翌年度以降の交換予定数についても併せて提出すること。

イ 毎年2月後半～3月前半を目途に、交換対象の使用者に対し、検定満期によるメーター交換に関する通知書を印刷し、送付すること。

ウ メーター交換リスト（紙及びデータ）、メーター交換票及びメーター交換のお知らせ、腕章等メーター交換業務に必要な材料等と合わせて、別途発注者が指示するメーター交換業者に渡すこと。なお、メーターについては、交換業者に直接納品する場合がある。

エ メーター交換業者から提出された交換結果データを上下水道料金システムへ取り込み、検証すること。

オ メーター交換業者からメーターの場所等の照会があった場合は、図面等で確認し、必要に応じて図面を無償で交付すること。

カ メーター交換業者からメーターの場所が図面と異なっていることを確認したときは、マッピングシステムの図面を修正すること。

キ メーター交換業者から仕切弁操作の依頼があった場合は、日程を調整の上、メーター交換に立会、仕切弁操作を行うこと。

1 1 (給水装置工事申請対応業務)

給水装置工事申請対応業務は、次の事項のとおりとする。

- (1) 給水装置工事申請の受付、審査、手数料等の記載
- (2) 給水装置工事申請にかかる分担金、工事負担金及び手数料の納入通知書の作成、交付
- (3) 給水装置工事申請にかかる手数料の受領、消込
- (4) 給水装置工事申請にかかる工事立会受付、日程調整及び穿孔立会
- (5) 給水装置工事完了届の受付、完工検査のための現地調査
- (6) 台帳システムへの関係情報の入力
- (7) 完工検査後の書類のデータ化・整理
- (8) 給水装置工事申請の状態に応じた申請者への進捗確認
- (9) 給水装置工事申請書の整理・保存
- (10) 関係帳票の作成・出力・納品
- (11) 手数料の督促、納付状況管理票作成
- (12) 上記に関する付帯業務

1 2 (統計資料等作成業務)

受注者は、発注者からの依頼及び指示に基づき、必要な調査を行い、資料を作成すること。

また、次の業務に付随する帳票及び資料を作成すること。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 調定賦課収納業務
- (5) 給水停止業務
- (6) 検定期間満了メーター交換管理業務
- (7) 給水装置等管理関連業務
- (8) その他、業務に必要とする帳票及び資料

1 3 (下水道関連業務)

- (1) 下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料の賦課

ア 「1 1 (給水装置工事申請対応業務)」で排水設備に給水するメーターを出庫したときは、給水装置設置場所が公共下水道事業、特定環境保全公共下水道事業及び農業集落排水事業の供用開始区域内であるかどうかを下水道のマッピングシステムで確認すること。

イ 給水装置設置場所が公共下水道事業、特定環境保全公共下水道事業及び農業集落排水事業の供用開始区域内である場合は、出庫したメーターで下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料を賦課すべきかどうか工事申請者等に確認した上で、賦課の決定を行うこと。

- (2) 認定水量による下水道使用料の算出

ア 検針月に参考メーターの使用水量で認定を行っている使用者から参考メーターの数値を収集し、下水道使用料を算出すること。

イ 参考メーター以外で使用水量の認定を行っている使用者は、発注者が定める方法で使用水量を算定し、下水道使用料を算出すること。

- (3) 認定水量で下水道使用料を賦課している使用者の実態調査

使用人数で下水道使用料を賦課している使用者と使用人数以外の方法で下水道使用料を賦課している使用者に対し、隔年で聞き取り又は現地確認(参考メーターを設置している使用者のみに実施し、参考メーターの指示数及び検定満期の超過の有無を確認すること)等を実施し、賦課状況と相違がないか確認すること。なお、業務の予定量は、使用人数で下水道使用料を賦課している使用者が16世帯、使用人数以外の方法で下水道使用料を賦課している使用者が47世帯である。

1 4 (事務引継)

- (1) 受注者は、当該委託契約を締結する場合、発注者の仲介により従前の委託会社と業務の引継ぎを行い順調に業務の履行ができるようにしなければならない。

- (2) 受注者は、委託業務の期間の最終年、また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発注者、または発注者の指定する者に引き継がなければならない。
- (3) その他事務引継について疑義が生じた場合は、発注者・受注者協議して定めるものとする。

15（上記に関する付帯業務）

- (1) 本業務において受注者がとった対応については、業務手順書としてまとめ、年度末に発注者に提出すること。
- (2) 上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ発注者・受注者協議が協議の上、発注者の指示に従うものとする。

別記1

経費の負担区分について

経費の負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、発注者の指示に従うものとする。

発注者が負担する経費

番号	区分	摘要
1	電話料, f a x 使用料	お客様センターの事務所の電話料及び発注者が管理の f a x の使用料
2	収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) 郵便局払込手数料 (3) コンビニエンスストア収納代行手数料
3	事務所経費	書類保存用キャビネット, 光熱水費
4	施設の備品修繕費	適正な使用下での備品修繕
5	印刷製本費	発注者側が指定する封筒類, 口座振替申出書類
6	O A 機器	上下水道料金システム用のパソコン (人数分), 業務に必要なプリンター, スキャナー
7	郵券料	事務に必要な郵券料全般 (料金後納に係る費用含む)
8	事務用消耗品	発注者が管理するプリンターのトナー代, コピー用紙代
9	その他の費用	発注者が必要と認める経費

受注者が負担する経費

番号	区分	摘要
1	事務所経費	お客様センターの運営に係わる諸経費, 管理費 (発注者が負担する経費を除く)
2	営業車両等維持管理費	営業車両の調達, 車検, 保険等, 維持管理修理に係る経費
3	燃料費	営業車両使用に係るガソリン, 軽油代等
4	従業員等の駐車場	受注者の従業員等の駐車場
5	受注者営業所通信費, 携帯電話の通信費	総社市が設置した通信機器以外の通信費
6	保険料	水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等 従業員等に係る各種保険料等
7	営業所事務用備品	金庫, パーテーション, その他備品等

8	事務用消耗品	現金取扱領収日付印, 事務用消耗品, その他の業務用消耗品
9	印刷製本費	<ul style="list-style-type: none"> (1) 検針票 (使用水量・料金等のお知らせ) (2) 水道料金等納入通知書 (窓口発行用を含む) (3) 水道料金等口座振替済通知書 (4) 水道料金等口座振替不能知書 (5) 水道料金等督促状 (6) 給水停止通知用の色紙 (7) 検定期間満了メーター交換のお知らせ (8) メーター交換票 (9) 給水装置工事申請書 (若干数の窓口販売用) (10) 複数はがきの一括送付用封筒 (11) その他必要な帳票等

別記2

基準業務量 (令和5年度実績)

項目	内容	詳細	備考	
受付・開閉栓・ 検針業務	受付件数	窓口来訪者 約 20 人～ 30 人 / 日 電話 約 20 件～ 60 件 / 日		
	開閉栓業務	開栓 2,800 件 / 年 (再開栓含む) 閉栓 3,000 件 / 年		
	検針サイクル	偶数月の 1 日から 20 日まで		
	年間検針数	171,696 件 / 6 回	開栓中のみ	
	使用戸数	28,740 戸		
給水管等問合せ受付業務	給水管調査受付・宅 地内漏水の工事店紹介等	受付件数 270 件 / 年 1 件 / 日		
調定収納金額, 件数等	年間調定件数・金額 (上水 現年度)	171,074 件 1,055,732,692 円		
	調定更正件数	175 件	漏水 160 件/年	
	収納額 (上水)	年間	172,237 件 1,058,850,608 円	口座振替 134,090 件/年
		現年度	166,092 件 1,030,435,381 円	コンビニ収納 23,925 件/年
過年度		6,145 件 28,415,227 円	その他の収納 10,502 件/年	
納入通知書による 収納関係	納入通知書	発送 奇数月の 10～15 日頃 納期限 奇数月の月末	(発送件数) 33,102 件/年	
	督促状	発送 偶数月の 20 日頃 納期限 偶数月の月末	(発送件数) 8,879 件/年	
口座振替による 収納関係	振替日	奇数月の月末		
	領収書発送	発送 奇数月の 10～15 日頃	144,411 件/年	
未収金収納	催告書	偶数月の 25 日頃 (年 6 回)	5,742 件/年	
	窓口・集金収納	1,056 件 6,975,994 円		
給水停止関係	予告状発送	発送 偶数月の 15 日頃	1,637 件/年	
	給水停止書発送	配布 予告状発送の翌月上旬	717 件/年	
	給水停止	奇数月の 20 日頃の 2～3 日間	執行件数 265 件/年	

納入方法	金融機関	吉備信用金庫，中国銀行，百十四銀行，トマト銀行，中国労働金庫， 晴れの国岡山農業協同組合，中国5県の郵便局，ゆうちょ銀行	
	コンビニ収納	セブン-イレブン，ファミリーマート，ローソン，ローソンストア1 00，デイリーヤマザキ，ヤマザキデイリーストア，ニューヤマザ キデイリーストア，ヤマザキスペシャルパートナーショップ，ポプ ラ，セイコーマート，ミニストップ，ハセガワストア，タイエー，ス リーエイト，くらしハウス，生活彩家，ハマナスクラブ，MMK設置 店	
	スマホ収納	P a y P a y ， L I N E P a y ， 請求書支払， P a y B ， 支払秘書	
給水装置工事 受付業務	給水装置工事申請書 受付	1,155 件/年	新規,改造,臨時,撤去
	完工検査受付	689 件/年	新規,改造,臨時,撤去
	穿孔立会受付	237 件/年	新規
メーター管理 工事台帳管理	検満該当件数	2,558 件/年	定例,随時,故障
	給水装置工事	741 件/年	新規,改造,臨時,撤去
	納入通知書発送	741 件/年	新規,改造,臨時,撤去
	メーター出庫件数	417 件/年	
	メーター取付	29 件/年	
	メーター撤去	151 件/年	(閉栓時は原則取り外さない仕様のとき)
郵便発送業務	納入通知書	33,102 件/年	発送件数
	督促状	8,879 件/年	発送件数
	給水停止予告状	1,637 件/年	発送件数
	使用水量のお知らせ	700 件/年	定例
	口座振替依頼書	720 件/年	
	口座振替済通知書	144,411 件/年	定例
	特別催告	5,742 件/年	発送件数
	還付，充当通知書	363 件/年	