

つくばみらい市上下水道料金徴収等業務委託
仕様書

令和6年10月

つくばみらい市 都市建設部 上下水道課

<目 次>

第1章 一般事項 ······ P 1

- 第1条 目的
- 第2条 委託業務の区域
- 第3条 委託業務の期間
- 第4条 委託業務の範囲
- 第5条 委託業務の業務量
- 第6条 受託者の事前措置
- 第7条 受託者変更に伴う周知
- 第8条 業務場所及び業務時間
- 第9条 法令の遵守義務
- 第10条 委託業務監督者の選任
- 第11条 委託業務監督者の役割
- 第12条 業務従事者
- 第13条 業務責任者
- 第14条 業務責任者の役割
- 第15条 業務体制
- 第16条 現金取扱者
- 第17条 業務使用印等の届出
- 第18条 届出の変更
- 第19条 日報・月報等報告書の提出
- 第20条 秘密の保持
- 第21条 個人情報保護
- 第22条 経費の負担
- 第23条 委託料の相殺
- 第24条 委託料の請求
- 第25条 委託料の支払い
- 第26条 準備期間
- 第27条 準備期間における業務引継
- 第28条 再委託の禁止
- 第29条 その他遵守事項

第2章 委託業務の内容 ······ P 7

- 第1節 上下水道料金徴収等業務
- 第30条 窓口、受付業務
 - 第31条 検針業務
 - 第32条 検算業務
 - 第33条 開栓、閉栓業務
 - 第34条 精算業務
 - 第35条 調定、更正業務
 - 第36条 収納業務
 - 第37条 滞納整理業務
 - 第38条 給水停止業務

第39条	不納欠損に伴う処理業務	
第40条	上下水道使用等に係る統計資料の作成業務	
第41条	上下水道に関する広報業務	
第42条	電子計算システムに関する端末処理業務	
第43条	検定満期を迎えるメーター交換に関する業務	
第44条	開栓業務に伴う検定満期等のメーター交換及び異常作動メーター交換業務	
第45条	隔測メーター切換に関する調査業務	
第46条	その他関連する附帯業務	
第2節 給水装置工事受付等業務		P 13
第47条	給配水管網図等照会業務	
第48条	給水装置工事受付等業務	
第49条	給水管分岐検査業務	
第50条	給水装置工事検査業務	
第51条	その他関連する附帯業務	
第3節 排水設備工事受付等業務		P 15
第52条	公共下水道事業排水設備受付業務	
第53条	農業集落排水事業排水設備受付業務	
第54条	コミュニティ・プラント事業排水設備受付業務	
第55条	公共下水道事業排水設備等検査補助業務	
第56条	農業集落排水事業排水設備等検査補助業務	
第57条	コミュニティ・プラント事業排水設備等検査補助業務	
第58条	その他関連する附帯業務	
第4節 システム関連		P 17
第59条	インターネット受付システムの構築	
第60条	電子計算システムに関するデータ保管等業務	
第61条	その他関連する附帯業務	
第3章 業務従事者の厳守事項		P 21
第62条	制服の着用	
第63条	業務従事者証の携行	
第64条	名札の着用	
第65条	現場訪問時の言動	
第66条	業務専念義務	
第67条	目的外使用及び外部提供の禁止	
第4章 収納率		P 19
第68条	収納率の厳守	
第5章 その他		P 19
第69条	事故発生時の報告書の提出	
第70条	事故等の処理	
第71条	その他の報告	
第72条	苦情等の対応	

第 73 条	損害賠償責任
第 74 条	契約の保証
第 75 条	履行保証
第 76 条	業務関連文書の保存及び破棄
第 77 条	業務状況報告会議の実施
第 78 条	業務状況の検査
第 79 条	事務引継
第 80 条	谷和原庁舎の施錠及び開錠について
第 81 条	定めのない事項
別紙 1	業務量の見込み
別紙 2	経費の負担区分について
別紙 3	水道事業概況
別紙 4	業務実績
別紙 5	月間業務予定表

P 23
P 26
P 28
P 30
P 34

第1章 一般事項

(目的)

第1条 この仕様書は、つくばみらい市（以下「市」という。）が、受託事業者（以下「受託者」という。）に委託する水道事業、公共下水道事業、農業集落排水事業、コミュニティ・プラント事業、取手地方広域下水道事業に係る上下水道料金徴収等業務（以下「委託業務」という。）に適用する。

(委託業務の区域)

第2条 委託業務の区域は、市内及び市が定めた区域とする。

(委託業務の期間)

第3条 委託業務の期間は契約締結日翌日から令和12年3月31日までとする。ただし、委託業務開始日は令和7年4月1日とする。

2 前項の委託業務の期間において、契約締結日翌日から令和7年3月31日までは受託者の研修等の準備期間とする。なお、この準備に要する費用は、受託者の負担によるものとする。

(委託業務の範囲)

第4条 市が受託者に委託する業務は次の各号に掲げるものとし、受託者は別に定める業務委託契約書及び本仕様書に従い、履行するものとする。

【上下水道料金徴収等業務】

- (1) 窓口、受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 開栓、閉栓業務
- (5) 精算業務
- (6) 調定、更正業務
- (7) 収納業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 検定満期を迎えるメーターの交換に関する業務
- (11) 閉栓業務に伴う検定満期等のメーター交換及び異常作動メーター交換業務
- (12) 隔測メータ一切換に関する調査業務
- (13) 不納欠損に伴う処理業務
- (14) 上下水道使用等に係る統計資料の作成業務
- (15) 上下水道に関する広報業務
- (16) 電子計算システムに関する端末処理業務
- (17) その他、関連する附帯業務

【給水装置工事受付等業務】

- (1) 紙配水管網図等照会業務
- (2) 紙水装置工事受付等業務
- (3) 紙水管分岐検査業務
- (4) 紙水装置工事検査業務
- (5) その他、関連する附帯業務

【排水設備工事受付等業務】

- (1) 公共下水道事業排水設備受付等業務
- (2) 農業集落排水事業排水設備受付業務
- (3) コミュニティ・プラント事業排水設備受付業務
- (4) 公共下水道事業排水設備等検査補助業務
- (5) 農業集落排水設備等検査補助業務
- (6) コミュニティ・プラント排水設備等検査補助業務
- (7) その他、関連する附帯業務

【システム関連】

- (1) インターネット受付システムの構築
- (2) 電子計算システムに関するデータ保管等業務

(委託業務の業務量)

第5条 委託業務の業務量は、別紙1「業務量の見込み」のとおりとする。

2 市及び受託者は委託業務期間中に業務量の増減等変更が生じても、委託料については変更しないものとする。ただし、災害等避け難い事故により変更する必要が生じたときは、市と受託者は協議して変更することができるものとする。

(受託者の事前措置)

第6条 受託者は、委託業務の実施前に次の各号に掲げる事前措置を講じなければならない。

- (1) 市が指定する場所を業務場所とすること
- (2) 事務所に従業員を配置すること
- (3) 委託業務の実施計画書を市に提出し承認を得ること

2 前項第3号の実施計画書には次の各号に掲げる事項を記載するものとする。

- (1) 現受託者との業務引継方法に関すること
- (2) 委託業務の処理方法に関すること
- (3) 電子計算システムの端末処理に関すること
- (4) データ保管等業務に関する遠地保管方法等
- (5) 準備期間中における業務実施場所
- (6) 受託者変更に伴う周知方法
- (7) 受託者が使用する帳票類に関すること

- (8) 業務従事者名簿
- (9) 業務責任者届
- (10) 業務支援者名簿
- (11) その他市が指示する事項

- 3 受託者は、第1項の事前措置について、契約締結後1か月以内に市に提出し、市の承認を受けなければならない。
- 4 市は、第1項の事前措置について、不適当と認めたときは、受託者に対してこれを改善させることができる。
- 5 第3項の規定は、受託者が前委託契約から引き続き受託者となった場合は、省略できるものとする。

(受託者変更に伴う周知)

- 第7条 全ての上下水道使用者（以下「使用者」という。）に対し、混乱及びトラブルを防ぐため、受託者変更の周知文書を作成し、市の承認を得なければならない。
- 2 受託者変更の周知文書の配付方法は現地投函又は郵送とし、もれなく配付すること。
 - 3 周知は委託業務開始前及び開始後の2回行うこととし、時期及び内容については市の承認を得たうえで実施するものとする。
 - 4 第1項から第3項の実施に伴う費用は、受託者が負担するものとする。

(業務場所及び業務時間)

- 第8条 委託業務にかかる業務場所は、市が指定する場所とし、名称を「水道料金お客様センター」とする。
- 2 受託者の業務営業日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する日並びに年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く月曜日から金曜日までとする。
 - 3 営業時間は、原則として、つくばみらい市職員の業務時間（午前8時30分から午後5時15分）とする。ただし、給水停止執行日、滞納整理及び開閉栓等委託業務履行のため必要があると認められるときは、業務時間を延長するものとする。
 - 4 業務営業日以外に中止・現地精算、滞納整理及び開閉栓等委託業務履行のため必要があると認められるときは、対応するものとする。

(法令の遵守義務)

- 第9条 受託者は、委託業務の履行にあたり、水道法及びその他関係法規並びにつくばみらい市水道事業給水条例（以下「給水条例」という。）、つくばみらい市下水道条例、つくばみらい市農業集落排水処理施設条例、つくばみらい市コミュニティ・プラント条例、取手地方広域下水道組合下水道条例及びその他関係法令等を遵守しなければならない。

(委託業務監督者の選任)

- 第10条 市は、受託者を指示監督するために、委託業務監督者を選任する。

(委託業務監督者の役割)

第 11 条 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者の業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく委託業務履行のための受託者が作成した帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく委託業務履行状況の検査
- (4) その他、市が指示する業務の連絡調整

(業務従事者)

第 12 条 受託者は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な人数の業務従事者（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についても受託者において募集し採用するものとする。

- 2 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者届を市に提出すること。また、その業務従事者に変更があったときも同様とする。
- 3 市は、受託者より業務従事者証の交付申請があったときは、業務従事者証を作成し、受託者に交付するものとする。また、業務従事者が辞めた場合は、受託者は業務従事者証を市へ返還すること。
- 4 受託者は、給水装置工事、排水設備工事の申請受付に精通した業務経験 3 年以上を有する者、また、給水装置工事主任技術者、茨城県排水設備主任技術者の資格を有する者を、業務従事者として 1 名以上配置しなければならない。

(業務責任者)

第 13 条 受託者は、業務を管理履行するために、業務従事者の中から業務責任者を選任し、業務責任者届を市に提出しなければならない。また、その業務責任者に変更があったときも同様とする。

- 2 業務責任者は、同等職務の経験年数が 5 年以上ある者とする。

(業務責任者の役割)

第 14 条 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行及び運営管理等の取締りを行わなければならない。

- 2 業務責任者は、業務従事者の指導及び監督を行うものとする。

(業務体制)

第 15 条 受託者が変更となった場合、新規受託者は、確実に業務を履行するため、委託業務開始から最低 4 か月間は委託業務の業務従事者のほかに、業務に精通する支援要員を複数常駐させ、バックアップ体制・応援体制を確保すること。また、支援要員については名簿を提出すること。

(現金取扱者)

第 16 条 市は、委託業務の履行にあたり、受託者からの申請に基づき現金取扱者を指定するとともに、領収目付印（以下「目付印」という。）を調製し、受託者へ貸与しなければならぬ

い。また、現金取扱者を解除した場合は、受託者は日付印を市へ返還しなければならない。

- 2 受託者は、適切に金品及び日付印の管理及び保管をしなければならない。
- 3 委託業務に必要な金品は、受託者において用意する。

(業務使用印等の届出)

第 17 条 受託者は、業務使用印鑑届出書及び現金取扱者（指定・解除）届出書をあらかじめ市に提出しなければならない。

(届出の変更)

第 18 条 受託者は、次に該当する事項において、直ちに市に届けなければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、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、業務の履行上必要があると認められるとき

(日報・月報等報告書の提出)

第 19 条 受託者は、日報・月報等の報告書を期限までに、市に提出しなければならない。

- 2 日報については、次の各号に掲げるものとし、該当日の翌日の営業日に提出しなければならない。

- (1) 収納金集計表
- (2) ゆうちょ銀行分管理簿
- (3) 引き受け確認表
- (4) 開閉栓管理簿
- (5) C V S 受信管理簿
- (6) 収納金管理簿
- (7) 日計消し込み管理簿
- (8) その他、市に報告が必要と思われるもの

- 3 月報については、次の各号に掲げるものとし、該当月の翌月 10 日までに提出しなければならない。

- (1) 返送管理簿
- (2) 上下水道料金充当管理簿
- (3) 口座登録管理簿
- (4) 納入通知書、お知らせ票発送管理簿
- (5) 仮消し込み分管理簿
- (6) 上下水道異動書兼作業書件数集計表
- (7) 検針チェックリスト件数集計表
- (8) メーター交換報告書
- (9) 給水装置工事申請管理簿
- (10) その他、市に報告が必要と思われるもの

- 4 当該年度の 3月末日における当年度調定の未収状況について、受託者が未収簿（明細）を作成し、4月 10 日までに提出しなければならない。

(秘密の保持)

第 20 条 受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の履行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。なお、本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 電子計算システムに入力されている情報及び本契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、市の許可なく自己の目的又は第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 業務上知り得た事項について、業務完了後、市が指定した保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(個人情報保護)

第 21 条 受託者は、業務の履行に伴い個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、つくばみらい市個人情報の保護に関する法律施行条例等を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報を扱う上で必要な個人情報保護方針及び情報セキュリティ基本方針を定め、プライバシーマークや ISMS 情報セキュリティマネジメントシステム等と同等の公的認証資格を取得していなければならない。
- 3 受託者は、個人情報保護を徹底するために、検針員を含む業務従事者全員について個人情報保護に関する教育、研修を行わなければならない。

(経費の負担)

第 22 条 経費の負担は、別紙 2 「経費の負担区分について」に従うものとする。ただし、本仕様書に明示していない経費であっても、受託者がこの委託業務を履行するに当たって負担することが社会通念上当然負担すべきものは、受託者において負担するものとする。

- 2 前項のほか、委託業務の性質上必要と認められるものについては、市と協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、市の指示するところによる。

(委託料の相殺)

第 23 条 委託業務に係る委託料のうち、賃料・光熱費等については、別紙 2 のとおりあらかじめ双方により相殺されているものとし、業務委託契約金額から除外されるものとする。

(委託料の請求)

第 24 条 受託者は、業務委託契約書に定める委託料を別紙 6 「委託料の月額支払額について」のとおり毎月末日に市所定の手続きに従い、翌月 10 日までに委託料を請求するものとする。

(委託料の支払い)

第 25 条 市は、受託者から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

(準備期間)

第 26 条 契約締結日から委託業務開始日までの期間は準備期間とし、円滑に業務を行うことができるよう、受託者は自らの責任において準備を行うものとする。また、当該期間に係る経費は、受託者の負担とする。

(準備期間における業務引継)

第 27 条 準備期間における業務の引継は、受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑な業務が履行できるようにしなければならない。

- 2 受託者は、前受託者に業務引継を依頼するものとし、業務に支障のないように調整したうえで行うものとする。
- 3 前項に規定する引継ぎに係る経費の負担については、受託者と前受託者の間で決め、市は一切関与しないものとする。
- 4 市では準備期間における作業場所を確保できないため、受託者の負担と責任により、市上下水道課近隣に用意すること。また、個人情報を扱うことから万全なセキュリティを施した施設とし、市の承認を受けなければならない。

(再委託の禁止)

第 28 条 受託者は、委託する業務の処理を他に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、書面にて市の承諾を得たときはこの限りではない。

(その他遵守事項)

第 29 条 受託者は、業務の実施にあたり、上下水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

- 2 受託者は、委託業務の実施のため個人の敷地内に立ち入るときは、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意をはらわなければならない。

第 2 章 委託業務の内容

第 1 節 上下水道料金徴収等業務

(窓口、受付業務)

第 30 条 窓口、受付業務は、各種届出の受付及び電算入力処理並びに各種問合せ対応等を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 開始、中止並びに廃止等に関する受付及び電算入力処理をすること
- (2) 所有者、使用者、郵送先等の変更に関する受付及び電算入力処理をすること
- (3) 口座振替の推進及び口座振替の受付並びに金融機関等への連絡調整及び電算入力処理をすること

- (4) 納入証明書の発行に関する受付及び電算入力処理をすること
- (5) 減免申請に関する受付及び確認と、電算入力処理をすること
- (6) 納入通知書再発行に関する受付及び電算入力処理をすること
- (7) 使用者からの苦情処理に関すること
- (8) インターネット受付業務に関すること
 - ア 申込み情報メールを受信すること
 - イ 申込み者への連絡及び内容の確認並びに確認後の受付処理をすること
- (9) その他、受付業務に関連する附帯業務

(検針業務)

- 第31条 検針業務は、上下水道料金等の算定の基礎となる使用水量を算定する業務であり、次の各号に掲げるものとする。
- (1) 定例検針は、全給水区域を偶数月の原則15日から末日までの間に検針が終了するよう検針員毎にその検針対象件数を分配して、検針予定表を作成し市に提出すること
 - (2) 定例検針は、検針予定表の日程に従って確実かつ正確に実施すること
 - (3) 定例検針は、休止、給水停止を含める全てのメーターを実施すること
 - (4) メーター及び下水道単独分の指針値の読み取りを検針機器により行うこと
 - (5) 「上下水道使用量のお知らせ」の出力及び交付をすること
 - (6) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者へ知らせること
 - (7) メーターより室内側の漏水を発見した場合は、使用者等に対し、市の指定給水装置工事事業者による修繕を行うよう伝えること。この場合は検針員の憶測等による自己診断については厳に慎み、状況により受託者の業務責任者又は市の指示に従うこと
 - (8) メーター異常等により状況証拠が必要と判断した際は、その状況がわかるように検針機器による写真撮影を行うこと
 - (9) 検針により物品の移動・門の開閉をした場合は、検針前の状態に原状回復すること
 - (10) 無届使用者の氏名、使用開始年月日等の調査をすること
 - (11) 無届転居者の転居日、転居先等の調査をすること
 - (12) 市が指定する使用者等の調査をすること
 - (13) 新設分の調査及び検針順路の決定をすること
 - (14) メーターの異常、メーターより本管側の漏水等を見つけた場合は速やかに市に報告すること
 - (15) 検針異常データに関する資料の作成をし、市に報告をすること
 - (16) その他、検針業務に関連する附帯業務

(検算業務)

- 第32条 検算業務は、検針済データの内容を報告事項等と照合し、入力漏れや誤りがないかを確認する業務であり、次の各号に掲げるものとする。
- (1) 検針後のデータ及び異常データ報告書等の記載内容の確認並びに審査をすること
 - (2) 検針後のデータ及び異常データ報告書等の確認並びに審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査をすること

- (3) 異常データ等のチェックリストの出力をすること
- (4) 市の指示又は使用者等からの問合せ、苦情等があった検針内容についての再調査をすること（再調査対象は、当該検針以前のものも含む）
- (5) 検針内容について、必要があると認める際は、随時現場の確認をすること
- (6) 使用水量等の認定を必要とするときは、給水条例第25条（使用水量の認定）の規定に基づき処理し、市へ報告すること
- (7) メーターの指針が4か月以上不動の状態にあり、かつ給水装置を使用する見込みがない状態にあると認められるとき、受託者は速やかに市に報告しその指示に従って処理すること
- (8) 市が指定する使用者等の調査（通常業務の範囲を除く）をすること
- (9) 給水停止処分中のメーターを点検した場合において、メーターの指針が進んでいることを発見したときは、その原因を調査し、その調査結果を市に報告し指示を受けて処理すること
- (10) その他、検算業務に関連する附帯業務

(開栓、閉栓業務)

第33条 開栓、閉栓業務は、使用者等からの届出に基づき、開栓・閉栓の受付及び処理等を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 開栓、閉栓の受付は届出書によるが、電話連絡でも受付し、その場合には必ず受付票を作成し、開閉栓業務に確実に引き継ぐこと。また、使用者の電話番号及び法人の代表者氏名等は必ず聞き取り、使用者の特定を確実に行うこと
- (2) 開栓時は、メーターの指針値を読み取しパイロット停止の確認をすること
- (3) 閉栓時は、メーターの指針値を読み取し、止水栓等で閉栓し、止水栓で対応できない場合は閉栓キャップで施錠すること
- (4) 開栓するにあたり、使用者に対して使用開始届や口座振替手続き等の書類を配付すること
- (5) 閉栓するにあたり、使用者の転居先や電話番号が必要な場合は、本人からの聞き取り又は調査をすること
- (6) 営業時間外の対応について連絡体制を整え、市へ報告すること
- (7) その他、開栓、閉栓業務に関連する附帯業務

(精算業務)

第34条 精算業務は、使用者等からの届出に基づきメーターの設置場所に赴き、指針値の読み取り及び料金の算出を行い、上下水道料金等の精算を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 使用者から精算方法を確認すること（口座振替、納付書、現地精算等）
- (2) 精算対象者の上下水道料金等の収納状況を確認すること
- (3) メーターの指針値の読み取り及び料金の算出をすること
- (4) 上下水道料金等の精算（未納分を含む）をすること
- (5) 現地精算実施に伴う日報、月報及び年報の作成をすること
- (6) 口座振替停止依頼票の作成をすること
- (7) その他、精算業務に関連する附帯業務

(調定、更正業務)

第35条 調定、更正業務は、検針の結果に基づき、毎月、上下水道料金等の収入を調定するために必要な資料を作成し、市が調定した金額をもって、使用者へ納入の通知を行うとともに取扱金融機関へ口座振替依頼を行う業務等であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 每月、上下水道料金等を算定したときは、上下水道調定報告書を作成のほか、上下水道料金等の算定状況を明確にし、付属資料を添えて速やかに市に提出すること
- (2) 納入通知書を作成した時は、当該納入期限日の10日前までに、使用者に送達するよう送付すること
- (3) 宛先不明分の納入通知書の調査及び再発送すること
- (4) 口座振替依頼データの作成及び口座振替集中業務委託金融機関へ依頼すること
- (5) クレジット収納データの作成及び収納代行業者へ依頼すること
- (6) 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報告し、市の承認を得て処理すること
- (7) 上下水道料金の減免に係る処理及び資料の作成並びに報告・発送すること
- (8) その他、調定業務に関連する附帯業務

(収納業務)

第36条 収納業務は、各種徴収方法により正確かつ確実に収納するとともに、収納された上下水道料金等を市の出納取扱金融機関の口座に納金する業務及び各種収納データに基づき消込処理等を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 窓口等における収納すること
- (2) 収納金の出納取扱金融機関への納金すること
- (3) 上下水道料金等を窓口及び集金で収納したときは、収納金集計表により、速やかに市に報告すること
- (4) ゆうちょ銀行から簡易書留で届く郵便局窓口受付分の納入済通知書について、仮消込を行い、翌日までに会計課へ提出すること
- (5) コンビニ収納回収データ、口座振替回収データ及びクレジット収納回収データについて、消込処理を行うこと
- (6) 毎月、前号で収納した上下水道料金等を、料金等収納報告書により、翌月の5日までに市に報告すること
- (7) 市の依頼に基づき上下水道料金等の消込処理を行い、確認作業を行った後、収納日ごとの上下水道収納簿等の帳票を、原則、消込処理日の翌日までに市に提出すること
- (8) 上下水道料金等が重複して納入された場合又は賦課誤謬及び漏水等により調定を減じた上下水道料金等が調定額を超えて納入された場合、重複納入該当者等に連絡を取り、還付方法を確認のうえ、過誤納金還付請求書を作成し、市に提出すること
- (9) 前項の場合、過誤納金リストを作成し、還付の手続きが完了に至る状況を明らかにすること
- (10) その他、収納業務に関連する附帯業務

(滞納整理業務)

第37条 滞納整理業務は、納入期限を経過した上下水道料金等について納付促進を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受託者は、委託期間中の毎年度4月1日に当該年度の滞納整理計画書を市へ提出し、上下水道料金等の早期収納に努めること
- (2) 督促状の作成及び送付をすること
- (3) 催告状の作成及び送付をすること
- (4) 未納通知書の作成及び送付をすること
- (5) 電話及び訪問等による納付指導をすること
- (6) 納付相談の実施及び分割納入計画（分納誓約書）の作成をし、市に報告及び管理をすること
- (7) 納入通知書による納入者に対し、口座振替の推進に努めること
- (8) 収納状況、交渉経過等の記録及び管理をすること
- (9) 転居した未納者の転居先調査・訪問及び電話等による催促をすること
- (10) 滞納整理実施に伴う滞納状況及び交渉経過等の資料を作成すること
- (11) その他、滞納整理業務に関連する附帯業務

(給水停止業務)

第38条 給水停止業務は、納入の指定期限を経過し、十分な滞納整理業務を行っても支払いがない場合に給水の停止を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 給水停止予告通知書、給水停止実施通知書の作成及び市の決裁を受け、交付をすること
- (2) 給水停止対象者の抽出及び該当者一覧を作成し市へ報告をすること
- (3) 給水停止執行の際は、給水停止実施通知書により通知すること
- (4) 滞納料金が完納した時は速やかに給水停止を解除すること
- (5) 給水停止処分者名簿等の報告書を作成し、市へ報告をすること
- (6) その他、給水停止業務に関連する附帯業務

(不納欠損に伴う処理業務)

第39条 不納欠損に伴う処理業務は、市が実施する不納欠損に附隨する業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 市が、料金等の不納欠損を行うときは、未収金情報により不納欠損明細資料を提出すること
- (2) 前項により作成した不納欠損明細書は、出力後速やかに市に提出すること
- (3) 受託者は、市の指示により当該不納欠損情報を電算システム上より削除すること
- (4) 使用者の破産手続開始通知等に係る資料の作成をすること
- (5) 不納欠損及び債権放棄に係る資料の作成をすること
- (6) その他、不納欠損に伴う処理業務に関連する附帯業務

(上下水道使用等に係る統計資料の作成業務)

第40条 上下水道使用等に係る統計資料の作成については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 上下水道調定報告書

- (2) 上下水道調定総括表
- (3) 水道調定総括表
- (4) 下水道調定総括表
- (5) 水道段階別使用量一覧表
- (6) 下水道段階別使用量一覧表
- (7) その他、上下水道使用等に係る統計資料の作成に関連する附帯業務

(上下水道に関する広報業務)

第41条 上下水道に関する広報業務は、上下水道事業情報の正確な伝達が必要と認められる際に文書等の配布により市民に周知する業務であり、市から受託者に協力要請があった場合は対応するものとする。

(電子計算システムに関する端末処理業務)

第42条 電子計算システムに関する端末処理業務は、業務を履行するために必要なシステムを市が用意し、これを使用して業務に係る事務を遂行する業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 各受付に関する電算入力処理すること
- (2) データの管理すること
- (3) 上下水道料金等の計算すること
- (4) 各種帳票の出力処理（圧着を含む）をすること
- (5) その他、電子計算システムに関する端末処理業務に関連する附帯業務

(検定満期を迎えるメーター交換に関する業務)

第43条 検定満期を迎えるメーター交換に関する業務は、検定満期のメーター交換データの抽出、対象地区振分け、通知及びメーターの交付等を行う業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受託者は、市から検定満期対象者の抽出条件を確認し、「検定満期対象者及び交換担当業者一覧表」を市に提出すること
- (2) 受託者は、「量水器交換のお知らせ」を作成し、使用者に送付すること
- (3) 当年度検定満期対象者を伊奈地区、谷和原・みらい平地区の交換業者ごとに振分けを行うこと
 - 伊奈地区・・・・・・・・受託者が振分けを行う
 - 谷和原地区・・・・・・・・交換業者が振分けを行う
 - みらい平地区・・・・・・・・受託者又は交換業者が振分けを行う
- (4) 「交換リスト」「交換伝票」等の資料を作成し、交換業者へ配付すること
- (5) 交換業者ごとにメーター（隔測式メーターの場合は、スコッチキャストを含む）・逆止弁パッキンの振分けを行うこと
- (6) 交換業者へメーターの交付を行うこと
- (7) 交換業者又は使用者等から問合せがあった場合は、受託者が対応すること
- (8) 交換したメーターの返納について対応すること

- (9) 「交換リスト」「交換伝票」「交換工事写真」と返納されたメーターの指針値等が一致しているか確認すること
- (10) 受託者は、「量水器交換伝票」を基に電算入力処理を行うこと
- (11) その他、検定満期を迎えるメーター交換業務に関連する附帯業務

(開栓業務に伴う検定満期等のメーター交換及び異常作動メーター交換業務)

第 44 条 開栓業務に伴う検定満期等メーター交換及び異常作動メーター交換業務は、メーターの交換が必要と判断した場合に実施する業務であり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 交換対象メーターは口径が 13mm、20mm、25mm のものとし、次のとおりとする。
 - ア 開栓時、検定期限満了日を経過しているメーター
 - イ 異常作動メーター等により交換が必要であると判断したメーター
- (2) メーター及び支給材料の引渡し請求に関すること
- (3) 支給された材料及び引き上げされたメーターの管理に関すること
- (4) メーター交換作業時は、関係する法令等を遵守し保安衛生等に万全の措置を講じること
- (5) その他、開栓業務に伴う検定満期等のメーター交換及び異常作動メーター交換業務に関連する附帯業務

(隔測メータ一切換に関する調査業務)

第 45 条 隔測メータ一切換に関する調査業務については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 隔測メータ一切換の対象となるデータの抽出を行うこと
- (2) 抽出したデータを基に戸別訪問にて切換の可否状況を把握すること
- (3) メーターの切換について使用者に説明をして承諾をとること
- (4) 承諾、未承諾別のデータ及び承諾書等の書類を市に提出すること
- (5) その他、隔測メータ一切換に関する調査業務に関連する附帯業務

(その他関連する附帯業務)

第 46 条 上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者が協議して定める。

第 2 節 給水装置工事受付等業務

(給配水管網図等照会業務)

第 47 条 給配水管網図等照会業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 給水管マッピングシステム等により、給水管網図等の照会に対応すること
- (2) コピ一代金の収納に関する事項（指定用紙仕様）
- (3) その他、給水管網図等照会業務に関連する附帯業務

(給水装置工事受付等業務)

第 48 条 給水装置工事受付等業務に関する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 給水装置工事申請書兼工事設計書及び添付書類の受付、審査を行うこと

- (2) 道路占用関係書類及び添付書類の受付、審査を行うこと
- (3) 加入分担金、工事負担金及び各種手数料の算定を行うこと
- (4) 加入分担金、工事負担金及び各種手数料の納付書の作成、配付及び収納の確認に関すること
- (5) 過誤納金還付請求書の作成、送付に関すること
- (6) 工事台帳システムへの入力と給水受付簿への入力を行うこと
- (7) 給水番号の取得を行うこと
- (8) 工事台帳システム及び料金システムへのマスタデータ入力を行うこと
- (9) 工事台帳システムへ手数料等の調定作成を行うこと
- (10) 給水装置台帳兼竣工票の受付と管理表へのデータ入力を行うこと
- (11) 工事事業者との日程調整及び竣工検査日程表への入力を行うこと
- (12) 使用開始届（本設及び仮設）の受付及び確認を行うこと
- (13) 仮設メーターの出庫・返却の受付確認を行うこと
- (14) 本設メーターの出庫の受付確認を行うこと
- (15) 仮設の開始、中止の入力及び本設開始日の入力を行うこと
- (16) 入庫された新規メーターのメーター番号、個数を確認し管理簿に登録すること
- (17) 新規メーターの申請を受付したときはメーターの出庫を行うこと
- (18) 廃棄申請を受付したときは工事台帳システムに廃棄登録を行うこと
- (19) その他、給水装置工事受付等業務に関連する附帯業務

(給水管分岐検査業務)

第 49 条 給水管分岐検査業務に関する業務については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 給水管分岐検査の立ち合いを行うこと
- (2) 分岐部から止水栓までの耐圧検査を行うこと
- (3) 本管・給水管の口径・管種及び土被り・オフセットが申請書と相違がないか確認すること
- (4) 穿孔後の切片の確認を行うこと
- (5) 残留塩素濃度を試験薬で確認すること
- (6) テストポンプによる常圧数値の確認をすること
- (7) 防触フィルムが設置されているか確認すること
- (8) その他、給水管分岐検査業務に関連する附帯業務

(給水装置工事検査業務)

第 50 条 給水装置工事検査業務に関する業務については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 竣工検査は、毎週火曜日及び木曜日に実施すること
- (2) 検査内容は竣工検査確認書に沿って行うこと
- (3) 検査終了後、市へ検査調書を提出すること
- (4) その他、給水装置工事検査業務に関連する附帯業務

(その他関連する附帯業務)

第 51 条 上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者が協議して

定める。

第3節 排水設備工事受付等業務

(公共下水道事業排水設備受付業務)

第 52 条 公共下水道事業排水設備受付業務に関する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 排水設備計画等確認申請書の受付及び必要添付書類の確認を行うこと
- (2) 工事台帳システムへの入力と排水受付簿への入力を行うこと
- (3) 排水設備計画等確認通知書の作成を行うこと
- (4) 排水番号の取得を行うこと
- (5) 工事台帳システム及び料金システムへのマスタデータ入力を行うこと
- (6) 排水設備工事完了届の受付と管理表へのデータ入力を行うこと
- (7) 仮設の開始、中止の入力及び本設開始日の入力を行うこと
- (8) その他、公共下水道事業排水設備受付業務に関連する附帯業務

(農業集落排水事業排水設備受付業務)

第 53 条 農業集落排水事業排水設備受付業務に関する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 排水設備計画等確認申請書の受付及び必要添付書類の確認を行うこと
- (2) 工事台帳システムへの入力と排水受付簿への入力を行うこと
- (3) 排水設備計画等確認通知書の作成を行うこと
- (4) 排水番号の取得を行うこと
- (5) 工事台帳システム及び料金システムへのマスタデータ入力を行うこと
- (6) 排水設備工事完了届の受付と管理表へのデータ入力を行うこと
- (7) 仮設の開始、中止の入力及び本設開始日の入力を行うこと
- (8) その他、農業集落排水事業排水設備受付業務に関連する附帯業務

(コミュニティ・プラント事業排水設備受付業務)

第 54 条 コミュニティ・プラント事業排水設備受付業務に関する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 排水設備計画等確認申請書の受付及び必要添付書類の確認を行うこと
- (2) 工事台帳システムへの入力と排水受付簿への入力を行うこと
- (3) 排水設備計画等確認通知書の作成を行うこと
- (4) 排水番号の取得を行うこと
- (5) 工事台帳システム及び料金システムへのマスタデータ入力を行うこと
- (6) 排水設備工事完了届の受付と管理表へのデータ入力を行うこと
- (7) 仮設の開始、中止の入力及び本設開始日の入力を行うこと
- (8) その他、コミュニティ・プラント事業排水設備受付業務に関連する附帯業務

(公共下水道事業排水設備等検査補助業務)

第 55 条 公共下水道事業排水設備等検査補助業務に関する業務については、次の各号に掲げる

ものとする。

- (1) 市の指示に従い、公共下水道事業排水設備等検査における補助を実施すること
- (2) 給水装置工事検査と同日同所で行う場所において、検査補助を行うこと
- (3) 公共下水道事業排水設備等検査補助業務は、原則として毎週火曜日及び木曜日に実施する
- (4) 市と受託者は、業務を実施するにあたり、実施場所及び日時について協議し、調整を図るものとする
- (5) 検査は、ミラー やライトを用いた管渠や樹の確認など排水設備業務確認書に沿って行うこと
- (6) 検査終了後、市へ検査調書を提出すること
- (7) その他、公共下水道事業排水設備等検査補助業務に関連する附帯業務

(農業集落排水事業排水設備等検査補助業務)

第 56 条 農業集落排水事業排水設備等検査補助業務に関する業務については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 市の指示に従い、農業集落排水事業排水設備等検査における補助を実施すること
- (2) 給水装置工事検査と同日同所で行う場所において、検査補助を行うこと
- (3) 農業集落排水事業排水設備等検査補助業務は、原則として毎週火曜日及び木曜日に実施する
- (4) 市と受託者は、業務を実施するにあたり、実施場所及び日時について協議し、調整を図るものとする
- (5) 検査は、ミラー やライトを用いた管渠や樹の確認など排水設備業務確認書に沿って行うこと
- (6) 検査終了後、市へ検査調書を提出すること
- (7) その他、農業集落事業排水設備等検査補助業務に関連する附帯業務

(コミュニティ・プラント事業排水設備等検査補助業務)

第 57 条 コミュニティ・プラント事業排水設備等検査補助業務に関する業務については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 市の指示に従い、コミュニティ・プラント事業排水設備等検査における補助を実施すること
- (2) 給水装置工事検査と同日同所で行う場所において、検査補助を行うこと
- (3) コミュニティ・プラント事業排水設備等検査補助業務は、原則として毎週火曜日及び木曜日に実施する
- (4) 市と受託者は、業務を実施するにあたり、実施場所及び日時について協議し、調整を図るものとする
- (5) 検査は、ミラー やライトを用いた管渠や樹の確認など排水設備業務確認書に沿って行うこと
- (6) 検査終了後、市へ検査調書を提出すること
- (7) その他、コミュニティ・プラント事業排水設備等検査補助業務に関連する附帯業務

(その他関連する附帯業務)

第 58 条 上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者が協議して定める。

第 4 節 システム関連

(インターネット受付システムの構築)

第 59 条 上下水道の使用開始・使用中止、納入通知書等の送付先変更の受付で使用するインターネット受付及びパソコン、プリンター等のハードウェア並びにインターネット回線等は受託者が用意し運用を行うものとする。

【インターネット受付システム機能要件】

- (1) 申込者が、市のホームページを経由して、受託者の準備するサイトでの使用開始・使用中止、納入通知書等の送付先変更の申込みの入力ができるものとする
- (2) 原則、24時間365日申込みの受付ができるものとする
- (3) 必須項目についての入力チェックができるものとする
- (4) 申込み可能な使用開始日・使用中止日は、申込み日の3営業日後から1ヶ月後までとする。
- (5) 個人情報保護のため、暗号化通信を行うものとする
- (6) 申込みがあった場合、申込み者への確認メールの即時送信ができるものとする
- (7) 申込みがあった場合、水道料金お客様センターへの申込み情報メールに即時送信ができるものとする
- (8) 管理者権限により、申込み情報が一括ダウンロードできるものとする

(電子計算システムに関するデータ保管等業務)

第 60 条 電子計算システムに関するデータ保管等業務は、災害及び障害対策としてデータを遠地保管することであり、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 電子計算システムよりデータのバックアップ処理を日々行うこと
- (2) 前項でバックアップしたデータを、データ保管センターへ専用の回線を介して送信すること
- (3) データ保管センターは、セキュリティーが確保された保管庫へ媒体により保管すること
- (4) 複数媒体を利用した履歴管理ができること
- (5) 前項に掲げるデータ保管センターの要件は次のとおりとする
 - ア 地震による液状化現象の可能性が小さい地域であること
 - イ 洪水や津波による被害を受ける可能性が小さい地域であること
 - ウ 震度7の地震に対する耐震性を有すること
 - エ つくばみらい市役所谷和原庁舎から50km以上離れた遠地であること
 - オ 施設の入退館と保管庫の入退室は、異なる管理体制であること
 - カ 情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度の認定を受けていること
 - キ 24時間365日の入退室管理、監視を実施していること
- (6) 上記で規定する、電子計算システムに関するデータ保管等業務に係るすべての経費は、受託者の負担とすること

(その他関連する附帯業務)

第 61 条 上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者が協議して定める。

第 3 章 業務従事者の厳守事項

(制服の着用)

第 62 条 業務履行のため、使用者と接するときは、制服を着用し身だしなみに注意するものとする。

(業務従事者証の携行)

第 63 条 業務に従事するときは、市が交付した業務従事者証を常に携行しなければならない。また、使用者等から業務従事者証の提示を求められた時は、速やかに提示しなければならない。

(名札の着用)

第 64 条 業務に従事するときは、常に名札を着用することとする。

(現場訪問時の言動)

第 65 条 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは立ち入り目的を必要に応じて告げ、目的以外の範囲を超えて立ち入ってはならない。

2 この業務の履行にあたっては、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があってはならない。

(業務専念義務)

第 66 条 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

(目的外使用及び外部提供の禁止)

第 67 条 受託者は、本契約の履行に必要な業務の内容を、他の目的のため及び外部提供のためにはしてはならない。

第 4 章 収納率

(収納率の厳守)

第 68 条 受託者は、市の毎事業年度末において、上下水道料金が次の各号に掲げる収納率を下回らないこと。なお、収納率計算に用いる収納額については、3月中に市の預金口座に入金された上下水道料金のほか、使用者が3月中に金融機関等で上下水道料金を支払いし（口

座振替済み額を含む) 未だ金融機関等から市の預金口座に送金されていないが、確実に入金される上下水道料金を含むものとする。

(1) 現年度 97.0%

(2) 過年度(当該調定年度の翌年度の末日) 99.8%

2 受託者は、前項に定める収納率に達しなかったときには直ちに業務分析に基づく業務改善計画書を策定し、4月末日までに市に提出しなければならない。

※収納率=収納額／調定額

第5章 その他

(事故発生時の報告書の提出)

第69条 受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を市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) 納入済通知書及び業務使用印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 収納した上下水道料金等の紛失、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等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) 使用者又は第三者に損害を与えたとき
- (6) その他、市に報告が必要と思われるもの

(事故等の処理)

第70条 前条に規定する事故等の処理については、市と受託者が協議して行うものとする。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当該措置を行うものとする。

2 受託者の責任により市又は第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(その他の報告)

第71条 受託者は、委託業務の実施中において、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに市に報告するものとする。

- (1) 給水条例及び給水条例施行規程等に違反する行為
- (2) メーター等の故障又は破損等
- (3) メーターより本管側の漏水
- (4) その他、水道の給水に関する異常な事項

(苦情等の対応)

第72条 業務履行にあたって使用者等からの苦情や問合せについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じ、その内容を速やかに市に報告するものとする。

(損害賠償責任)

第 73 条 受託者は、委託業務を履行するにあたり市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。

2 受託者は、委託業務の履行に関し第三者に損害を与えたときは、受託者がその賠償責任を負う。ただし、その損害が天災及びその他不可抗力に起因するときは、その責任について市と受託者で協議して定める。

(契約の保証)

第 74 条 受託者は、本契約の締結と同時に、次の各号のいずれかに掲げる保証を付さなければならぬ。ただし、第 5 号の場合においては、履行保証保険契約の締結後、速やかにその保険証券を市に、寄託しなければならない。

- (1) 契約保証金の納付
 - (2) 契約保証金に代わる担保となる有価証券等の提供
 - (3) この契約による債務の不履行により生ずる損害金の支払いを保証する銀行、市が確実と認める金融機関又は保証事業会社（公共工事の前払金保証事業に関する法律（昭和 27 年法律第 184 号）第 2 条第 4 項に規定する保証事業会社をいう。以下同じ。）の保証
 - (4) この契約による債務の履行を保証する公共工事履行保証証券による保証
 - (5) この契約による債務の不履行により生ずる損害をてん補する履行保証保険契約の締結
- 2 前項の保証に係る契約保証金の額、保証金額又は保険金額（第 4 項において「保証の額」という。）は、業務委託契約金額の 10 分の 1 以上としなければならない。
- 3 第 1 項の規定により、受託者が同項第 2 号又は第 3 号に掲げる保証を付したときは、当該保証は契約保証金に代わる担保の提供として行われたものとし、同項第 4 号又は第 5 号に掲げる保証を付したときは、契約保証金の納付を免除する。
- 4 業務委託契約金額の変更があった場合には、保証の額が変更後の業務委託契約金額の 10 分の 1 に達するまで、市は、保証金額の増額を請求することができ、受託者は、保証金額の減額を請求することができる。
- 5 契約の相手方が過去 2 年間に、市、国(公社、公団を含む。)又は他の地方公共団体と種類及び規模を同じくする契約を 2 回以上にわたって誠実に履行した実績を有する者であり、かつ、当該契約を確実に履行するものと認められるときは契約保証金を免除できるものとする。

(履行保証)

第 75 条 受託者が委託業務の継続が困難な状況等となった場合は、市が新規の業務委託体制を構築し、引き継ぐまでの間、受託者は責任を持って委託業務が継続できる措置を取らなければならない。

(業務関連文書の保存及び破棄)

第 76 条 受託者は、業務関連文書（受託者が作成又は加工した電子データを含む。以下「文書」という。）については、市が指定する期日まで保存しなければならない。

2 市が指定する期日を過ぎた文書は、市への返却、抹消、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。

(業務状況報告会議の実施)

第 77 条 受託者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、毎月、市と報告会議を開催するものとする。

2 報告会議に係る資料の作成については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 給水停止実施結果
- (2) 開閉栓及びメーター交換業務実施状況
- (3) 定例検針実施状況
- (4) 調定確定時の調定状況(件数・金額・前年比較)
- (5) 収納状況及び前年度との比較(現年度)
- (6) 収納状況及び前年度との比較(過年度)
- (7) 段階水量別比較表(水道)
- (8) 段階水量別比較表(下水道)
- (9) 段階水量別比較表(下水道内訳)
- (10) 口座普及率及びクレジットに関する状況
- (11) 未納者等対応状況
- (12) 給水工事申請等申請件数
- (13) 竣工検査等実施件数
- (14) 排水工事申請等申請件数
- (15) 排水検査補助等実施件数
- (16) その他、市に報告が必要と思われるもの

3 市は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催することができる。

(業務状況の検査)

第 78 条 市は、必要に応じて、受託者の業務状況、関係書類等を検査し、又は資料の提供を求めることができる。

2 受託者は市から前項の請求があったときは、これに速やかに応じなければならない。

(事務引継)

第 79 条 事務引継については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受託者は、本契約終了後、これまで実施してきた業務及びデータ等は次期受託者に遅滞なく確実に引継ぎしなければならない
- (2) 受託者は、業務委託期間中であっても次期受託者が決定したときは、次期受託者の求めに応じ適切な業務の履行ができるよう事前の引継期間を設け、業務に支障のないよう調整したうえで引継ぎを行うものとする
- (3) 引継ぎに係る経費の負担については、受託者と次期受託者との間で決め、市は一切関与しないものとする
- (4) その他、事務引継に関する附帯業務

(谷和原庁舎の施錠及び開錠について)

第80条 谷和原庁舎の施錠及び開錠については、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受託者は、委託契約締結後から委託契約終了後に至るまでの期間において、谷和原庁舎が閉庁時に受託者が登退庁する場合、受託者の退庁が最終となる場合又は登庁が最初となる場合は、当該施設の施錠及び開錠の管理を行わなければならない
- (2) 施錠及び開錠の管理方法等については、市の指示に従うものとする
- (3) 契約期間中に施錠及び開錠の管理に変更が生じた場合は、市の指示に従うものとする

(定めのない事項)

第81条 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ市と受託者で協議して定める。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、市の指示するところによる。

業務量の見込み

【上下水道料金等徴収業務】

(1) 定例検針の件数
令和 7年度 約 145,000 件 (見込)
令和 8年度 約 147,500 件 (見込)
令和 9年度 約 150,000 件 (見込)
令和 10年度 約 152,500 件 (見込)
令和 11年度 約 155,000 件 (見込)

(2) 再調査の件数
令和 7年度 約 5,000 件 (見込)
令和 8年度 約 5,400 件 (見込)
令和 9年度 約 5,800 件 (見込)
令和 10年度 約 6,200 件 (見込)
令和 11年度 約 6,600 件 (見込)

(3) 水道使用の開始、中止に関する業務 ※令和 7年度見込件数
ア 開栓業務 年間 約 2,500 件
(うち休日開栓 年間 約 35 件)
イ 閉栓業務 年間 約 2,500 件

(4) 調定件数 ※令和 7年度見込件数
上下水道 年間 約 277,000 件

(5) 請求に関する業務 ※令和 7年度見込件数
ア 納入通知書送付件数 年間 約 73,000 件
イ 口座振替件数 年間 約 175,000 件
ウ クレジット収納件数 年間 約 33,000 件

(6) 収納に関する業務 ※令和 7年度見込件数
ア 窓口収納件数 年間 約 2,100 件
イ 金融機関収納件数 年間 約 7,000 件
ウ 集金件数 年間 約 900 件
エ コンビニ収納件数 年間 約 63,000 件
オ 口座振替済み件数 年間 約 170,000 件
カ クレジット収納件数 年間 約 30,000 件

(7) 滞納に関する業務 ※令和 7年度見込件数
ア 督促状発行件数 年間 約 12,500 件

イ 催告状発行件数	年間 約	1,200 件
ウ 未納通知書発行件数	年間 約	3,300 件
エ 給水停止予告通知書発行件数	年間 約	1,200 件
オ 給水停止実施通知書発行件数	年間 約	600 件
カ 給水停止執行件数	年間 約	270 件

(8) 下水道認定に関する業務 ※令和7年度見込件数

下水道認定期数調査	年間 約	2,000 件
-----------	------	---------

【検定満期を迎えたメーター交換業務】

予定期数	令和 7 年度 約	3,000 件 (見込)
	令和 8 年度 約	3,400 件 (見込)
	令和 9 年度 約	3,000 件 (見込)
	令和 10 年度 約	4,400 件 (見込)
	令和 11 年度 約	3,400 件 (見込)

【給水管分岐検査業務】

予定期数	令和 7 年度 約	130 件 (見込)
	令和 8 年度 約	130 件 (見込)
	令和 9 年度 約	130 件 (見込)
	令和 10 年度 約	130 件 (見込)
	令和 11 年度 約	130 件 (見込)

【給水装置工事申請等受付業務】

予定期数	令和 7 年度 約	900 件 (見込)
	令和 8 年度 約	900 件 (見込)
	令和 9 年度 約	900 件 (見込)
	令和 10 年度 約	900 件 (見込)
	令和 11 年度 約	900 件 (見込)

【給水装置工事検査業務】

予定期数	令和 7 年度 約	360 件 (見込)
	令和 8 年度 約	360 件 (見込)
	令和 9 年度 約	360 件 (見込)
	令和 10 年度 約	360 件 (見込)
	令和 11 年度 約	360 件 (見込)

【排水設備受付業務】

予定期数	令和 7 年度 約	240 件 (見込)
	令和 8 年度 約	240 件 (見込)

令和 9 年度 約	240 件（見込）
令和 10 年度 約	240 件（見込）
令和 11 年度 約	240 件（見込）

【排水設備等検査補助業務】

予定期数	令和 7 年度 約	220 件（見込）
	令和 8 年度 約	220 件（見込）
	令和 9 年度 約	220 件（見込）
	令和 10 年度 約	220 件（見込）
	令和 11 年度 約	220 件（見込）

経費の負担区分について

経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、市と受託者で協議し決定するものとする。

<市が負担するもの>

番号	区 分	備 考
1	事務所賃料	市の指定する場所に設置した事務所の賃料
2	建物維持管理費	事務所のある建物に係る維持管理費
3	光熱水費	事務所の電気、ガス、上下水道料
4	セキュリティー費	事務所の防犯警備に係る経費
5	清掃費	事務所内清掃に係る経費
6	廃棄物処分費	業務による一般廃棄物の処分に係る経費
7	消防機器点検費	事務所内に設置してある消防機器点検に係る経費
8	使用者（お客様）駐車料	市の指定する駐車場を利用
9	後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、市が直接、日本郵便㈱等に支払う (1) 口座振替依頼書・自動払込利用申込書 (2) 納入通知書（納付書） (3) 上下水道料金督促状 (4) 給水停止実施通知書 (5) その他市が業務上必要と認める郵便物
10	事務用備品	事務所案内看板、机、椅子、コピー／ファックス機、キャビネット、更衣用ロッカー、受付用カウンター、電話機、閉栓キヤップ、領収印付印、メーターパッキン、交換用メーター（13mm、20mm、25mm） （注意）事務用物品の必要な数量については、市と受託者で協議すること
11	収納手数料	以下の経費は、市が金融機関等との契約締結のうえ支払う (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 (4) クレジット収納手数料
12	通信費	(1) 電話、ファックス等通信の使用に係る経費 (2) コンビニ収納に伴う回線の使用に係る経費
13	印刷製本費 (大量印刷物)	お知らせ票、納入通知書、封筒、口座申込書等業務で必要なもの

14	コンピュータ機器費	サーバ、端末機器、プリンター及び検針機器等の使用に係る経費（附属機器及び消耗品等を含む）
15	コンピュータシステム費	電子計算処理システム（検針機器等のシステムソフト費用を含む）の使用に係る経費
16	システム修正費	電子計算処理システムのソフト修正に伴う経費
17	保守点検費	コンピュータ機器及びコンピュータシステムの保守点検に係る経費

<電子計算処理システム等の貸与品（予定台数）>

区分	備考
料金システム端末、プリンター、圧着機一式	端末7台、プリンター 2台、圧着機 1台
検針機器一式	検針機器 27台 他
水道台帳管理システム端末	端末 1台
残留塩素計	残留塩素計（試薬含む） 1台

*貸与品台数については受託決定後協議とします。

<受託者が負担するもの>

番号	区分	備考
1	業務車両	業務車両の調達に係る経費
2	通信費	(1) 専用電話等通信使用に係る経費 (2) データ保管等業務に係る経費 (3) インターネット使用に係る経費
3	業務車両維持管理費	業務車両の点検、点検等維持管理に係る経費
4	印刷製本費	社内用印刷物
5	燃料費	業務車両に係るガソリン代
6	保険料	上下水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
7	事務用備品	パソコン等OA機器（データ保管業務用機器含む）、手提げ金庫、書庫等 *市が負担する物品以外の備品
8	事務用消耗品	事務用消耗品（プリンタートナー等含む）
9	データ保管費	データ保管維持管理に係る経費
10	業務従事者駐車場代	業務従事者の車両に係る駐車場代
11	上記以外の経費	上記以外で委託業務に必要な経費

水道事業概況

1. 業務総括事項

事 項	令和4年度	令和5年度
年度末行政区域内人口（人）	53,177	53,441
年度末給水人口（人）	50,309	50,573
年度末給水戸数（戸）	21,013	21,287
年間総配水量（m³）	5,228,366	5,294,692
1日平均配水量（m³）	14,324	14,466
年間総有収水量（m³）	4,834,727	4,866,784
1日平均有収水量（m³）	13,246	13,297
有収率（%）	92.47	91.92

2. 検針関係

検針員	23名
検針サイクル	偶数月検針
検針期間	原則15日から末日
休止中メーターの検針	定例検針時に実施
井戸メーター検針	年 約100件（定例検針時に実施）
お知らせ票郵送件数	年 約15,000件

3. 収納関係

請求方法	上下一括	
下水道単独請求	有り 年 約4,000 件	
収納区分と普及率	納付書	20.89%
	口座振替	67.23%
	クレジット収納	11.88%
口座再振替	未実施	
口座振替データの依頼・回収方法	データ伝送により依頼・回収 (常陽コンピューターサービス株式会社)	
クレジット収納データの依頼・回収方法	専用ツールにより依頼・回収 (株式会社エフレジ「F-REGI公金支払い」)	
納入通知書の発行	受託者	
納入通知書の形式	圧着ハガキ	
督促状の発行	受託者	
督促状の形式	圧着ハガキ	
コンビニエンスストア収納	実施	
集金対応	年 約900件	

4. 調定関係

請求月	毎月請求
調定確定日	7日頃
口座振替依頼日	20日頃
口座引落日	末日
納入通知書発送日	13日頃
納入通知書納入期限	末日
クレジット収納日	15日頃
督促状発送日	20日頃
督促状納入期限	末日
未納料金通知書発送日	月末
未納料金通知書納入期限	10日頃

※納入期限日が休日等の場合は翌営業日になります。

5. 開閉栓関係

閉栓実施方法	止水栓、閉栓キャップ
開栓手数料	無し
閉栓手数料	無し

6. 給水停止関係

給水停止予告通知書発送	給水停止実施の2週間前
給水停止実施方法	止水栓、閉栓キャップ

業務実績

1. 上下水道料金収納状況

令和6年3月31日現在

調定年度	調定 (円)		収納 (円)		収納率	
令和 元年度	件数	448,787	件数	448,313	件数	99.89%
	金額	1,742,620,839	金額	1,741,433,408	金額	99.93%
令和 2年度	件数	457,427	件数	456,966	件数	99.90%
	金額	1,841,000,472	金額	1,839,705,931	金額	99.93%
令和 3年度	件数	465,917	件数	465,354	件数	99.88%
	金額	1,853,381,574	金額	1,852,074,604	金額	99.93%
令和 4年度	件数	477,317	件数	476,733	件数	99.88%
	金額	1,842,204,529	金額	1,840,588,750	金額	99.91%
令和 5年度	件数	487,354	件数	446,315	件数	91.58%
	金額	1,849,322,629	金額	1,688,115,227	金額	91.28%

30

2. 不納欠損

調定年度	不納欠損額 (円)	件数	条件等
令和 3年度	342,329	159	破産：80件 死亡： 0件 転居先不明： 0件 回収不能： 0件 時効：79件
令和 4年度	1,971,555	324	破産：36件 死亡： 0件 転居先不明：214件 回収不能： 0件 時効：74件
令和 5年度	2,313,884	483	破産：55件 死亡： 0件 転居先不明： 0件 回収不能： 0件 時効：200件

3. 検針件数（井戸メーター検針含む）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和 4年度	22,739		22,801		23,086		23,173		23,287		23,349		138,435
令和 5年度	23,387		23,673		23,312		23,361		23,362		23,449		140,544

4. 開閉栓件数

4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開栓	280	202	189	203	179	174	183	158	168	173	215	314	2,438
閉栓	247	208	186	193	178	173	184	178	163	196	198	247	2,351
精算					1			1	1	1	1		5

5年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開栓	247	201	201	173	158	165	204	150	182	196	215	284	2,376
閉栓	236	221	193	174	157	159	208	144	199	216	202	223	2,332
精算		1	1	1			2	4	2	2	2	1	19

5. 口座振替申請受付件数

	件数
4年度	788
5年度	674

6. 納入通知書送付件数

	件数
4年度	59,692
5年度	67,194

7. 督促状送付件数

	件数
4年度	12,289
5年度	12,211

8. 未納料金通知書送付件数

	件数
4年度	2,703
5年度	3,170

9. 催告状送付件数

	件数
4年度	701
5年度	1,039

25年度より運用方法変更

10. 給水停止予告通知書送付件数

	件数
4年度	968
5年度	1,106

11. 給水停止実施件数

	件数
4年度	152
5年度	141

12. 閉栓業務に伴うメーター交換件数

	件数
4年度	36
5年度	20

13. 検定満期メーター交換件数

	件数
4年度	2,963
5年度	2,696

14. 隔測メータ一切換調査件数

	件数
4年度	70
5年度	87

15. 給水装置漏水調査件数

	件数
4年度	42
5年度	33

16. 閉開栓インターネット受付件数

	件数
4年度	333
5年度	344

17. クレジット収納受付件数

	件数
4年度	563
5年度	556

18. 給水装置工事関係受付状況（令和5年度実績）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
申請件数	32	30	25	21	19	26	29	21	12	29	16	24	284
メーター出庫	22	24	39	16	25	35	16	19	28	27	15	38	304
申請調定件数	111	38	49	41	78	65	86	37	47	194	87	79	912
合計	165	92	113	78	122	126	131	77	87	250	118	141	1,500

※申請手数料・分担金 調定金額

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
調定金額	9,169,500	2,198,000	3,208,000	1,639,000	4,534,000	6,752,000	8,505,500	2,299,000	2,872,000	4,416,000	10,956,000	2,835,000	59,384,000

19. 給水装置工事検査件数

	竣工検査	給水管分岐検査
令和3年度	369	133
令和4年度	460	120
令和5年度	284	117

32

20. 排水設備工事関係受付状況（令和5年度実績）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
申請	20	23	9	13	17	18	17	15	9	13	9	14	177
完了	27	14	20	18	14	19	19	23	12	13	11	26	216
合計	47	37	29	31	31	37	36	38	21	26	20	40	393

21. 排水設備工事検査件数

	検査件数
令和3年度	173
令和4年度	381
令和5年度	177

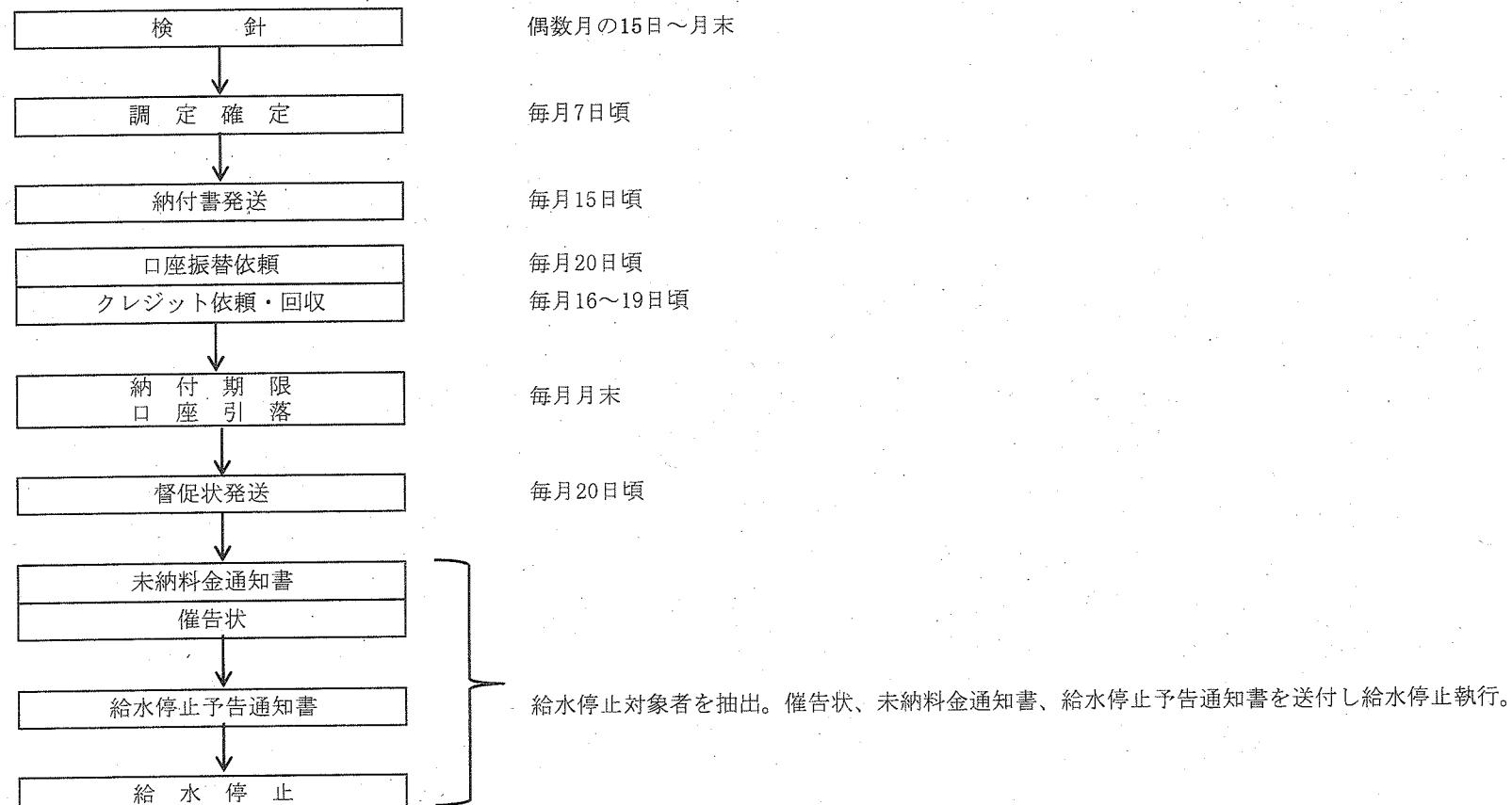
22. 検針用機器貸与品等

メーカー	貸与検針機器	その他貸与品
パナソニック㈱	タフパッド	バッテリー、附属機器、周辺機器

23. 料金システム貸与品等

契約先	貸与品	システム稼働時間
大崎データテック㈱	業務用端末、プリンター等業務用一式	基本：7時30分から23時00分

24. 徴収スケジュール



2024年7月 月間業務予定表 奇数月例

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)
上下水道料金業務例	保留調査	口座伝送（回収）	未納通知発送（7/14期限）	納通印刷（口振不能6月期限7/15）	口座入力締め	→	調定確定日	調定更正、充当日（7/11）	定例登録、精算登録	納付書印刷	納付書庄着	納付書発送	CR伝送（登録）	未納通知期限日			CR伝送（依頼）給水停止予告状発送	臨時休止確認	CR伝送（回収）	督促状印刷・発送	口座伝送（依頼）	給水停止	→							口納座入期替限日	
給排水受付	○	○		○			○	○	○	○							○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○		
竣工検査		○	○					○	○								○	○				○	○					○			
取り出し	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時		隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時				隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時	隨時		

その他業務例: 日計消込、CVS受信、窓口入金、CR登録受付受信、ゆうちょ分消込、引き受け処理、郵便物発送処理、仮設・本設登録処理、異動書仕分け、開閉栓作業

2024年8月 月間業務予定表 偶数月例

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
曜日	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	
上下水道料金業務例					8 / 納通印刷(口振不能7月分・期限 1 / 5)	口座入力締め	調定確定日	調定更正、充当日(8 / 9)					納付書庄着	検針データ作成	H T 授受	納付書発送	C R 伝送(登録)	定期検針	C R 伝送(依頼)	臨時休止確認	C R 伝送(回収・不能納通発送)	督促状印刷・発送	口座伝送(依頼)	社員検針						保留調査		
給排水受付		○			○	○	○						○	○	○			○			○	○	○			○	○	○				
竣工検査	○				○		○						○	○	○			○			○	○				○	○					
取り出し	隨時	隨時			隨時	隨時	隨時	隨時					隨時	隨時	隨時	隨時	隨時		隨時	隨時	隨時	隨時			隨時	隨時	隨時	隨時	随时			

※その他業務例：日計消込、CVS受信、窓口入金、CR登録受付受信、ゆうちょ分消込、引き受け処理、郵便物発送処理、仮設・本設登録処理、異動書仕分け、開閉栓作業

別紙6

委託料の月額支払額について(提案見積限度額による)

令和7年度				
月	委託料	消費税率	消費税等額	委託料(税込み)
4月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
5月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
6月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
7月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
8月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
9月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
10月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
11月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
12月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
1月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
2月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
3月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
委託料合計	67,746,000	10%	6,774,600	74,520,600

令和8年度				
月	委託料	消費税率	消費税等額	委託料(税込み)
4月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
5月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
6月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
7月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
8月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
9月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
10月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
11月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
12月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
1月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
2月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
3月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
委託料合計	67,746,000	10%	6,774,600	74,520,600

令和9年度				
月	委託料	消費税率	消費税等額	委託料(税込み)
4月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
5月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
6月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
7月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
8月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
9月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
10月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
11月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
12月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
1月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
2月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
3月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
委託料合計	67,746,000	10%	6,774,600	74,520,600

令和 10 年度				
月	委託料	消費税率	消費税等額	委託料（税込み）
4 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
5 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
6 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
7 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
8 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
9 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
10 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
11 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
12 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
1 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
2 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
3 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
委託料合計	67,746,000	10%	6,774,600	74,520,600

令和 11 年度				
月	委託料	消費税率	消費税等額	委託料（税込み）
4 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
5 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
6 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
7 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
8 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
9 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
10 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
11 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
12 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
1 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
2 月	5,645,500	10%	564,550	6,210,050
3 月	5,643,500	10%	564,350	6,207,850
委託料合計	67,744,000	10%	6,774,400	74,518,400