

日向市水道料金収納等業務委託仕様書

令和 8 年 9 月
日向市上下水道局

目 次

第1章 一般事項

1 委託業務名	1
2 目的	1
3 法令の遵守	1
4 委託業務対象地域	1
5 委託業務監督者	1
6 委託業務監督者の役割	1
7 履行期間及び移行準備期間	1
8 委託業務の範囲	1
9 事務所の設置	2
10 委託業務の予定件数	2
11 委託業務の日程	2
12 委託業務時間等	2
13 委託料の支払い	2
14 業務従事者	3
15 業務責任者	3
16 届出の変更	3
17 個人情報保護	3
18 再委託の禁止	4
19 損害賠償義務	4

第2章 委託業務の内容

1 料金窓口業務	4
2 検針管理業務・検針業務	4
3 開閉栓業務	5
4 調定業務	5
5 収納業務	5
6 滞納整理業務	6
7 検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業	6
8 水道施設等業務	6
9 臨時及び新規量水器管理業務	7
10 指定給水装置工事事業者指定・更新等業務	7
11 排水設備工事業務	7
12 排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務	8
13 浄化槽設備業務	8

第3章 委託業務の履行

1 従事者の数	9
2 制服の着用	9
3 身分証明書の携行	9
4 現地訪問の対応	9
5 事故発生時の報告書の提出及び処理	9
6 事務連絡及び業務報告	9
7 貸与品等の取扱	10

8	収納率の確保	10
9	緊急時の対応	10
10	業務遂行の移行準備	10
11	事務引継	10
12	履行義務	10
【資料1】	経費負担区分	11
【資料2】	年間処理予定件数(令和7年度実績)	13
【資料3】	業務の日程	15
【資料4】	貸与品	17

第1章 一般事項

1 委託業務名

日向市水道料金収納等業務委託

2 目的

日向市水道料金収納等業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）は、日向市（以下「市」という。）が委託する日向市水道料金収納等業務（以下「本委託業務」という。）に必要な事項について定め、市民サービスの向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

受託事業者（以下「受注者」という。）は、市民から安心と信頼を得られるような常に適切かつ誠実な業務の履行に努めなければならない。

3 法令の遵守

受注者は、本委託業務の遂行にあたり日向市水道事業給水条例、日向市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。

4 委託業務対象地域

令和9年4月1日における日向市給水区域全域とする。

5 委託業務監督者

市は、受注者又は第15項に掲げる業務責任者を監督するため、委託業務監督者を選任する。

6 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）受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- （2）仕様書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- （3）仕様書等に基づく業務履行状況の報告及び検査
- （4）その他、市が指示する業務の連絡調整

7 履行期間及び移行準備期間

履行期間は、契約締結の日から令和14年3月31日までとする。ただし、業務の開始日は令和9年4月1日とし、契約締結の日から令和9年3月31日までは、業務開始の移行準備期間とし、受注者は自己の責任において、本委託業務を履行するために、必要となる人員の研修及び準備を完了するものとする。また、移行準備期間に係る人件費等と経費については受注者の負担とする。

8 委託業務の範囲

- （1）料金窓口業務
- （2）検針管理業務・検針業務
- （3）開閉栓業務
- （4）調定業務
- （5）収納業務
- （6）滞納整理業務
- （7）検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務
- （8）水道施設等業務
- （9）臨時及び新規量水器管理業務

- (10) 指定給水装置工事事業者指定・更新等業務
- (11) 排水設備工事業務
- (12) 排水設備指定工事店及び排水設備工事責任技術者指定・更新等業務
- (13) 浄化槽設備業務

9 事務所の設置

- (1) 受注者は、日向市上下水道局内に日向市上下水道料金センター（以下「料金センター」という。）を設置し、本委託業務を行うものとする。
- (2) 受注者は、本委託業務を実施するにあたり【資料1】のとおり必要な事務用品、情報通信機器、業務用車両、情報回線等の備品・機器を準備しなければならない。なお、「印刷製本費A」の④～⑧にかかる印刷業務は、日向市内業者を最優先に依頼することとする。
- (3) 受注者は、本委託業務を実施するにあたり不足する業務スペース、業務用駐車場及び職員用駐車場を局外に自己負担で設けなければならない。ただし、業務用車両3台分は局内に駐車することができる。また、個人情報とは原則、上下水道局内の業務スペースから持ち出ししてはならない。業務実施のために持ち出しが必要な場合は、事前に市と協議し、承認を得なければならない。
- (4) 受注者は、料金センター設置にあたって、市民や使用者等への周知のための広報等を実施し、利便性を維持しながら市民や使用者等へ不利益を与えないよう本委託業務に関する総合的な窓口として機能するよう図らなければならない。
- (5) 料金センターが使用する電話番号のうち1回線は、現在使用中の番号 0982-52-5228を引き続き使用しなければならない。また、上下水道に関する問い合わせや局内各課への電話転送等を行わなければならない。
- (6) データ送受信に使用する通信回線は、セキュリティ確保が実現できる通信回線を使用しなければならない。

10 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、【資料2】のとおりとする。

11 委託業務の日程

委託業務の日程は、【資料3】のとおりとし、受注者は、月ごとの実施スケジュールを事前に市に提出するものとする。

12 委託業務時間等

料金センターの業務時間は、平日（月曜日から金曜日まで）の午前8時30分から午後5時15分まで（給水停止執行日は午後8時00分まで）を原則とする。ただし、業務時間外であっても必要な業務については柔軟に対応するものとする。

また、窓口開庁時間は、午前8時45分から午後4時30分までとする。ただし、本庁の窓口開庁時間が変更された場合は、これに合わせて随時変更するものとする。

土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は休業日とする。ただし、繁忙期の3月末から4月初めの土曜日及び日曜日は、本庁の開庁日に合わせて業務を行うこと。

13 委託料の支払い

- (1) 受注者は、令和9年4月分から翌月5日（3月分については3月31日）までに、前月分の業務完了届及び当該月分の請求書を市に提出することとする。
- (2) 市は、業務完了届により本委託業務を履行したことを確認した後、受注者の請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

- (3) 委託料は、契約金額を60か月で除したものを月払いとする。なお、100円未満の端数が生じた場合は、最終月で調整する。ただし、消費税及び地方消費税に変更が生じた場合は別途協議するものとする。

14 業務従事者

- (1) 本委託業務を実施する業務従事者は、受注者において確保することとし、業務従事者については、日向市内に居住する者の採用に努めること。
- (2) 業務従事者は、心身共に壮健にして、業務責任者の指示命令に従い、適切に委託業務を履行する能力を有する者であること。また、上下水道料金システム運用に十分対応可能な者であること。
- (3) 受注者は、業務従事者の中から現金等を取り扱う現金取扱者を定め、他の業務従事者名簿とともに市に届出し承認を受けること。また、異動等変更が生じたときは速やかに届出し市の承認を受けなければならない。
- (4) 業務従事者は、市が交付する身分証明書を携帯し、業務中に使用者等から提示を求められたときはこれを提示しなければならない。
- (5) 受注者は、本委託業務を効率的かつ円滑に履行するため、自己の責任において業務従事者への業務内容の教育指導はもとより、次の内容の研修を適宜実施し、常に能力向上に努めなければならない。
- ①日向市上下水道局の事業全般に関する研修
 - ②日向市上下水道局水道課及び下水道課の業務に関する研修
 - ③人権研修
 - ④情報セキュリティ研修
 - ⑤個人情報保護研修
 - ⑥接遇研修
 - ⑦交通安全研修等
- (6) 受注者は、仕様書に記載している業務内容を十分に把握し総合的に考慮した上で、各々の本委託業務について必要人員を配置すること。
- (7) 受注者は、年間を通じて業務従事者の配置及びシフト編成等には十分に配慮するものとし、労働条件等が関係法令等に抵触しないよう体制を組むものとする。

15 業務責任者

- (1) 受注者は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務責任者を置くものとする。
- (2) 業務責任者は、業務委託内容と同種または類似の業務について3年以上の実務経験を有する正社員とし、業務従事者を監督及び指導し、困難な課題に対応できる能力を有するものとする。
- (3) 業務責任者は、営業時間にかかわらず、市との連絡体制及び緊急の業務を処理できる体制をとらなければならない。

16 届出の変更

受注者は、名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、現金取扱者、業務従事者などに変更があったとき、速やかに市に届けなければならない。また、本委託業務の履行上、変更の必要があると認められた事項についても速やかに市に届けなければならない。

17 個人情報の保護

- (1) 受注者は、日向市個人情報保護条例を遵守し、業務の履行に際して知り得た情報は、第三者に漏らしてはならない。委託期間の満了後又は契約解除後も同様とする。

- (2) 受注者は、上下水道料金システム及びその他のシステムが保有する情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、転写、複写、閲覧又は貸出をしてはならない。ただし、市が認めた場合はこの限りでない。
- (3) 受注者は、業務完了後、市の指示により保管を要するものを除き、使用した情報等を抹消、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。
- (4) 受注者は、業務を履行した電子機器等の修理及び破棄等をする場合においては、(3)の方法により処分するものとし、処分完了後は市へ証明書を提出しなければならない。

18 再委託の禁止

受注者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合は、この限りではない。

19 損害賠償義務

- (1) 受注者の故意又は過失等により市若しくは第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を補償するものとする。
- (2) 市は、受注者に重大な過失があった場合には、契約を解除することが出来る。契約解除に伴い受注者が被る損害を市は補償しない。

第2章 委託業務の内容

1 料金窓口業務

上下水道事業等に関する窓口及び電話等の対応を行い、内容に合わせた適切な事務処理を行うものとする。

- (1) 水道（簡易水道含む）及び下水道（農業集落排水を含む）の使用開始（開栓）、中止（閉栓）の受付及びシステムへの入力。
- (2) 使用者、水栓情報等の変更受付及びシステムへの入力
- (3) 水道料金等（水道料金、下水道使用料、農業集落排水施設使用料、工事負担金、手数料）の納入通知書の発行、発送及び収納
- (4) 口座振替届書の受付、金融機関への印鑑照合及びシステムへの入力
- (5) 水道料金等の支払いに関する相談や納入誓約書の受付
- (6) 納入証明書等の受付及び発行
- (7) 苦情等の対応及び対応経過の報告
- (8) 委託業務以外の問い合わせに関する各課への取次ぎ
- (9) その他上記に付随する業務

2 検針管理業務・検針業務

検針管理業務（上水道区域、簡易水道区域及び丸山地区）

検針前後の管理業務として下記の業務を行うものとする。

- (1) 検針データの作成及び機器の準備
- (2) 異常水量等の確認、対応及び使用者への連絡
- (3) 検針済データのシステムへの取り込み、確認及び対応
- (4) 再検針及び調査
- (5) 検針に関する問い合わせ及び苦情の対応
- (6) 使用者又は請求者の申出等による希望先への「水道料金等のお知らせ」（検針票）の郵送
- (7) 無届使用・退去の確認及び対応

- (8) 検針順路台帳及びゼンリン地図（水栓番号記入）の管理
- (9) その他上記に付随する業務

検針業務(簡易水道区域、上水道区域の一部(鵜毛、田の原)及び丸山地区)

上記の検針管理業務と併せて、検針業務として下記の業務を行うものとする。

- (1) 簡易水道区域の検針実施（偶数月 15 日まで）、「水道料金等のお知らせ」の発行及び投函
- (2) 上水道区域の一部（鵜毛、田の原）及び丸山地区の検針実施（奇数月 15 日まで）、「水道料金等のお知らせ」の発行及び投函
- (3) その他上記に付随する業務

3 開閉栓業務

水道の使用開始又は中止による止水栓又はバルブの開閉栓、量水器指針の確認、量水器取付及び撤去並びに精算による料金等の収納を行うものとする。

- (1) 水道使用の中止（閉栓）に伴う量水器最終指針確認及び上下水道使用開始届等の投函
- (2) 量水器が取り付けられていないところの開栓に伴う量水器取付。ただし、口径 30mm 以上の量水器については市にて実施する。
- (3) 使用者が閉栓届の際に希望した場合等の量水器撤去
- (4) 無届転出（転居）に伴う使用中止に関する処理
- (5) 閉栓時の精算料金の現地集金
- (6) 精算通知書の送付
- (7) その他上記に付随する業務

4 調定業務

料金の算定（船舶給水を含む）、請求等の調定に係る事務処理を適切に行うとともに、予算、決算及び監査等に係る資料を作成するものとする。また、更正に係る報告をするものとする。

- (1) 調定確定処理
- (2) 調定月報に係る資料作成
- (3) 調定更正、追加調定及び減額調定に係る資料作成及び報告
- (4) 予算及び決算等に関する資料作成（用途・口径別の調定件数、使用水量、現年度と過年度の調定額・収納額等、上下水道料金システムより抽出して作成するもの）
- (5) 公共下水道使用料等減免申請書に基づく調定更正及び報告
- (6) 農業集落排水施設使用料（寺迫地区に限る。）の調定更正及び報告
- (7) 井水メーター（加算・減免）交換、廃止に関するシステム入力処理
- (8) その他上記に付随する業務

5 収納業務

上下水道事業等（臨時給水・船舶給水を含む）に関する収納処理を適切に行うとともに、市の指示に従い、予算、決算及び監査等に係る資料を作成するものとする。また、還付処理に係る報告をするものとする。

- (1) 納入通知書の作成及び発送
- (2) 口座振替処理（定例振替・再振替）
- (3) 口座振替申込受付、データ入力
- (4) 窓口収納料金の出納取扱金融機関への払込
- (5) コンビニ収納データ受信、入金処理及び収納消込
- (6) 収納消込処理及び収納日計表作成
- (7) 過誤納料金の還付充当処理及び報告
- (8) 収納月報及び決算等に関する資料作成

- (9) 口座振替の推進
- (10) 水道料金等の集金による収納
- (11) その他上記に付随する業務

6 滞納整理業務

水道料金等が未納となっている使用者(臨時給水・船舶給水を含む)に対し、関係法令等に基づき納入を促し、収納率向上に努めるものとする。

- (1) 督促状及び催告書の作成及び送付
- (2) 納入相談、納入誓約書の授受及び誓約に伴う納入管理
- (3) 給水停止予告書の作成及び送付
- (4) 給水停止通知書の作成及び投函
- (5) 給水停止執行書の作成、給水停止執行及び解除作業
- (6) 給水停止台帳の作成
- (7) システムへの給水停止等の滞納整理情報の入力
- (8) 無届転出者及び転出未納者への調査及び催告
- (9) 支払督促等の法的措置の補助事務
- (10) 差押等の滞納処分の補助事務(財産調査及び滞納処分そのものを除く。)
- (11) 債権放棄、不納欠損処理を行うための資料作成
- (12) その他上記に付随する業務

7 検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務

検定満期量水器の取替について、市が発注した取替施工業者から提出された取替情報をシステムへ入力、確認を行うとともに量水器の管理を行うものとする。

- (1) 検定満期量水器の一覧表等出力
- (2) 量水器交換の資料作成及び調整
- (3) 取付け又は取り外した量水器情報のシステムへの入力及び確認
- (4) 出庫伝票・在庫管理表・量水器交換データの確認
- (5) その他上記に付随する業務

8 水道施設等業務

水道課が管理する配水管の布設状況や個人給水設備等に関する窓口及び電話等の問い合わせに対する情報提供、各種申請等に関する受付業務を行うものとする。

- (1) 水道施設等情報提供業務

水道課が管理を行う配水管の布設状況等及び給水設備等の問い合わせ等があったときは、マッピングシステム等の既存資料により情報提供を行い、提供した内容は記録する。
- (2) 給水設備工事等に関する窓口等業務
 - ① 給水設備工事に関する各申込書等の受付
 - (ア) 次の工事申込書及び申請書等(以降、工事申込書等)が提出された場合は、提出書類(添付資料を含む)の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - 1. 給水装置工事申込書(給水装置工事申込書、給水(流末)装置検査申請書、流末装置に関する誓約書、誓約書、位置図、給水管平面図、使用資材一覧)
 - 2. 給水装置公道工事申込書(給水装置(公道)工事設計清算書、位置図、掘削平面図、掘削断面図、復旧断面図)
 - 3. 臨時給水装置工事申込書(誓約書、使用資材一覧、位置図、給水装置平面図)
 - 4. 臨時給水申請書(給水装置工事を伴わないもの)
 - (イ) 書類が整い次第、市へ審査依頼を行う。
 - (ウ) 市の審査完了後工事申込書については、申請者に返送する。

- ② 工事申込書等に係る手数料及び新設負担金の収納
工事申込書等の受付時に、審査手数料及び検査手数料のほか必要な新設負担金の収納を行い、申請者に収納領収書を発行する。
- ③ 給水装置工事竣工届及び給水装置公道工事竣工届（以降、竣工届）の受付
（ア）竣工届及び添付書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
（イ）書類が整い次第、市へ検査依頼を行う。
- （３）その他上記に付随する業務

９ 臨時及び新規量水器管理業務

臨時及び新規量水器の管理業務を行うものとする。

- （１）量水器在庫（新設・臨時）の保管及び管理
- （２）出庫伝票の作成及び量水器の出庫
- （３）量水器の出庫及び回収情報のシステムへの入力及び確認
- （４）在庫管理表の作成
- （５）その他上記に付随する業務

１０ 指定給水装置工事事業者指定・更新等業務

指定給水装置工事事業者の申請等に関する業務を行うものとする。

- （１）指定給水装置工事事業者指定申請書の受付
 - ① 指定給水装置工事事業者に関する申請（指定（更新）、変更、廃止等）が提出された場合は、申請書及び添付書類の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - ② 書類が整い次第、市へ審査依頼を行う。
 - ③ 各申請内容を台帳に入力する。
- （２）指定（更新）申請に係る手数料の収納
指定給水装置工事事業者指定申請書の受付時に、手数料の収納を行い、申請者に収納領収書を発行する。
- （３）指定給水装置事業者証（新規・異動・更新）の交付
市が公印を押印した指定給水装置事業者証を受け取り、申請者に交付する。
- （４）その他
 - ① （１）から（３）について、問い合わせや、登録状況の確認、各種照会について対応する。
 - ② 水道協会が行う給水装置工事主任技術者試験・受験講習・更新講習等の申込受付業務（申込に係る受付名簿の更新、作成、申込書類の県水道協会への発送等）や案内業務を行う。
- （５）その他上記に付随する業務

１１ 排水設備工事業務

下水道管の布設状況や排水設備等の問い合わせに対する情報提供、各種申請等に関する受付、お客様等からの電話対応等を行うものとする。

- （１）排水設備等情報提供業務
下水道管の布設状況等の問い合わせ等があったときは、マッピングシステム等の既存資料により情報提供を行い、提供した内容は記録する。
- （２）下水道排水設備窓口等業務
 - ① 下水道排水設備（新設・増設・改築）計画確認申請書の受付
 - （ア）排水設備等新設等計画確認申請書が提出された場合は、申請書（排水設備工事設計精算書、位置図、平面図、縦断図、配管立図）及び添付書類（誓約書等）の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。変更確認申請についても同様とする。
 - （イ）書類が整い次第、市へ設計審査依頼を行う。

- (ウ) 市の審査完了後、市が公印を押印した排水設備確認申請確認通知書を申請者に送付する。
- ② 確認申請審査手数料及び検査手数料の収納
排水設備等新設等計画確認申請書受付時に、確認申請審査手数料及び検査手数料の収納を行い、申請者に収納領収書を発行する。
- ③ 排水設備完成届書及び下水道等使用開始届の受付
(ア) 排水設備完成届書及び添付書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
(イ) 書類が整い次第、市へ検査依頼を行う。
(ウ) 下水道等使用開始届に基づき、料金システムに登録する。
- ④ 公共ます設置等申請書の受付
(ア) 公共ます設置等申請書が提出された場合は、申請書及び関係書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
(イ) 書類が整い次第、市へ審査依頼を行う。
(ウ) 市の審査完了後、市が公印を押印した決定通知書を申請者に送付する。
- (3) その他上記に付随する業務

12 排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者指定・更新等業務

排水設備指定工事店及び排水設備責任技術者の申請等に関する業務を行うものとする。

- (1) 排水設備指定工事店関係申請書の受付
 - ① 排水設備指定工事店に関する申請（指定（更新）、異動、辞退等）が提出された場合は、申請書及び添付書類の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - ② 書類が整い次第、市へ審査依頼を行う。
 - ③ 各申請内容を台帳に入力する
- (2) 排水設備責任技術者関係申請書の受付
 - ① 排水設備責任技術者に関する申請（指定（更新）、異動、辞退等）が提出された場合は、申請書及び添付書類の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - ② 書類が整い次第、市へ審査依頼を行う。
 - ③ 各申請内容を台帳に入力する
- (3) 確認申請審査手数料及び検査手数料の収納
排水設備指定工事店関係申請書及び排水設備責任技術者関係申請書の受付時に、手数料の収納を行い、申請者に収納領収書を発行する。
- (4) 排水設備指定工事店証（新規・異動・更新）、排水設備責任技術者証（新規・異動・更新）の交付
 - ① 市が公印を押印した排水設備指定工事店証を受け取り、申請者に交付する。
 - ② 市が公印を押印した排水設備責任技術者証を受け取り、申請者に交付する。
- (5) その他
 - ① (1) から (4) について、問い合わせや、登録状況の確認、各種照会について対応する。
 - ② 県下水道協会が行う下水道排水設備工事責任技術者試験・受験講習・更新講習等の申込受付業務（申込に係る受付名簿の更新、作成、申込書類の県下水道協会への発送等）や案内業務を行う。
- (6) その他上記に付随する業務

13 浄化槽設備業務

浄化槽設備に関して、各種申請等に関する受付業務を行うものとする。

- (1) 浄化槽設置届の受理
 - ① 浄化槽設置届が提出された場合は、届出書及び添付書類の内容を確認し、誤りがあれば

訂正を指導する。

- ② 内容を確認後、不備等が無ければ市の受付印を押印し、届出書を届出人に返却する。
(関係書類は4部提出される。3部は返却し、1部は、市が保管する。)

(2) 浄化槽設置整備補助金申請書の受付

- ① 浄化槽設置整備補助金申請書が提出された場合は、申請書及び添付書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
- ② 市が公印を押印した浄化槽設置整備補助金決定通知書を受け取り、申請者に送付する。

(3) 浄化槽設置整備補助金実績報告書の受付

- ① 申請者から浄化槽設置整備補助金実績報告書が提出された場合は、報告書及び添付書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
- ② 書類が整い次第、市へ検査依頼を行う。

(4) その他上記に付随する業務

第3章 委託業務の履行

受注者は、次の事項を厳守し、本委託業務を履行しなければならない。

1 従事者の数

本委託業務を履行するための従事者の数は、業務責任者を含む業務に支障のない人数とする。そのうち本委託業務時間内（昼休み時間内も含む）における窓口及び電話対応をする者は、業務に対応するのに必要な人数とする。

2 制服の着用

受注者は、業務従事中、同一業務に従事する者は統一された服装を着用しなければならない。

3 身分証明書の携行

受注者は、市が発行した身分証明書を常時携帯し、水道使用者などから提示を求められたときは、速やかにこれを提示しなければならない。

4 現地訪問の対応

現地訪問は、原則本委託業務時間内に行うものとする。ただし、時間指定があったとき又は至急の依頼があったときは、営業時間外においても柔軟に対応をしなければならない。

5 事故発生時の報告書の提出及び処理

受注者は、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、市と協議のうえ、適切に対処し、速やかに書面により対応処理等を併せて記載した報告書を提出しなければならない。ただし、緊急に処理する必要のあるものについては、受注者の責任において適切に処理するものとする。

- (1) 領収書、その他の書類の亡失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 本委託業務中の交通事故、業務従事者等の違法行為
- (5) その他、業務に支障を及ぼす事態の発生又は発生が予想されるとき、第三者に影響を与える事態の発生又は発生が予想されるとき

6 事務連絡及び業務報告

- (1) 受注者は、事務連絡がある場合は指定する時間内に市に報告を行うこと。ただし、業務

上必要な場合には、適宜担当職員へ連絡又は報告を行うこと。

- (2) 受注者は、業務実施に関する報告書(業務日報・月報等)を作成し、市の確認を受けること。
- (3) 市は、履行状況の確認の結果、必要があると認めるときは、受注者に指示を行うものとし、受注者はその指示に従い速やかに是正するとともに、是正内容を明記した報告書を市に提出しなければならない。
- (4) 受注者は、上記報告書等のほか市が指示する書類・資料等についても速やかに作成し、提出しなければならない。また、提出書類等の内容に変更があったときは、遅滞なく届け出を行うものとする。

7 貸与品等の取扱

- (1) 市が受注者に貸与又は支給する本委託業務に必要な物品及びデータ等（以下「物品等」という。）は、【資料4】のとおりとする。
- (2) 受注者は、物品等の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を市に提出し、善良な管理者の注意をもって管理すること。
- (3) 受注者は、市から貸与又は支給を受けたものをき損、紛失し又は盗難にあった場合は、速やかに市に報告し、指示に従うものとする。また、受注者の責めに帰すべき理由による場合は、その損害を賠償するものとする。

8 収納率の確保

受注者は、上下水道使用者の負担の公平性を確保するとともに、経営の安定化のため、収納率の目標数値を上回るように努めなければならない。

9 緊急時の対応

災害、渇水、断水、停電等緊急事態が発生した場合は、市の指示により事務補助を行う。

10 業務遂行の移行準備

- (1) 受注者は、移行準備期間中に、料金窓口の設置及び必要な業務の引継ぎ等を完了しなければならない。
- (2) 仕様書に定める業務に関する各種業務マニュアルを市と協議のうえ作成しなければならない。
- (3) 移行準備に要する経費等は、すべて受注者の負担とする。

11 事務引継

- (1) 受注者は、本委託業務が完了するとき、又はこの契約の一部又は全部が解除されたときは、市が指定する日までに本委託業務に関する一切の業務を整理し、市及び新たな委託先に引き継ぐものとする。
- (2) (1) 号の引継ぎに関する費用は、受注者の負担とする。

12 履行義務

仕様書定めのない事項については、市及び受注者で協議のうえ処理するものとする。ただし、緊急を要する場合は、市の指示により処理しなければならない。

【 資料1 】
経費負担区分

区分	内容	市	受注者
執務室費	①維持管理費 ②光熱水費 ③セキュリティ費 ④消防機器 ⑤清掃費等	○	
事務用備品 A	①システムに係る経費 ②パソコン及び周辺機器（OCR等）経費 ③保守費用	○	
事務用備品 B	①電話機 ②コピー機 ③プリンター ④レジスター及び自動釣銭機 ⑤事務机等	○	
事務用備品 C	受注者の内部作業に使用する機器		○
通信費 A	①電話使用料 ②回線費用（コンビニ収納との専用回線分）	○	
通信費 B	社内間通信費		○
郵便料	以下の郵便物の郵便料は、市がゆうちょ銀行へ振込む ①水道料金等納入通知書 ②水道料金等督促状 ③給水停止予告書 ④その他市が業務上必要と認める郵便物	○	
収納手数料	以下の経費は、市が金融機関等と契約締結のうえ支払う。 ①指定金融機関での窓口収納手数料 ②口座振替手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料等	○	
印刷製本費 A	①定例納付書 ②督促状 ③窓口納付書 ④使用開始届 ⑤使用開始届に同封するチラシ ⑥返信用封筒 ⑦長 3 封筒（窓付※重要） ⑧口座振替依頼書（A 5・緑）		○

区分	内容	市	受注者
印刷製本費 B	①お知らせ票ロール紙 ②負担金領収書 ③手数料領収書 ④長 3 封筒（窓なし・水色） ⑤船舶給水使用書 ⑥適格請求書用紙（A 4・ミシン目）	○	
広告費	市民へチラシ等での広告	○	
車輜維持経費 受注者使用業 務車輜駐車場	営業車輜に係る経費 ①車輜リース代 ②燃料費 ③損害保険料 ④その他車輜に係る付属品 庁舎内の駐車場を貸与		○
事務消耗品	受注者から市への業務報告等のコピー代等		○

【 資料2 】年間処理予定件数(令和7年度実績)

		内 容		件 数
料 金 窓 口 業 務	1	使用開始届受付（下水道及び農集排含む）		2,689
	2	閉栓（廃止）受付（下水道及び農集排含む）		2,170
	3	変更受付（下水道及び農集排含む）		609
	4	口座振替届書受付		1,689
	5	窓口料金収納		10,622
	6	苦情受付		約 20
	7	納付相談受付		約 2,600
	8	納入証明書発行		約 50
検 針 業 務	1	量水器検針		193,419
	2	異常水量に伴う再検針及び調査		2,992
	3	苦情処理		約 15
開 閉 栓 業 務	1	使用開始届に伴う開栓		406
	2	閉栓に伴う指針確認		1,907
	3	閉栓に伴う現地精算		0
調 定 業 務	1	調定作成		193,479
	2	調定更正（例・漏水等による料金減額）及び追加調定（例・無届使用による遡及）		396
	3	還付調定（例・漏水減免、二重納付）		190
	4	下水道減免申請に基づく調定更正		8
	5	農集排使用料（寺迫）の報告に基づく調定更正		180
	6	井水メーターに関するシステム入力処理		7
収 納 業 務	1	納付書発送		44,014
	2	口座振替処理		312,035
	3	収納件数	金融機関等（窓口、コンビニ）納付分	53,509
			口座振替分	296,647

		内 容	件 数
滞納整理業務	1	督促状発送	16,532
	2	催告書発送	883
	3	給水停止予告書発送	5,629
	4	給水停止通知書発送	1,290
	5	給水停止執行（定例・再停水・未届停水）	494
	6	訪問集金	115
水道施設等業務	1	水道管布設状況等問い合わせ	約 1,200
	2	給水装置工事申込書受付	315
	3	給水装置公道工事申込書受付	105
	4	臨時給水装置工事申込書受付	183
	5	臨時給水申請書受付	87
	6	指定給水装置工事事業者指定申請書受付	22
排水設備工事関係業務	1	下水道管布設状況等問い合わせ	約 250
	2	排水設備（新設・増設・改築）計画確認申請書受付	157
	3	排水設備完成届書受付	157
	4	公共ます設置等申請書受付	30
	5	排水設備指定工事店関係申請書受付	20
	6	責任技術者関係申請書受付	90
設備業務 浄化槽	1	浄化槽設置届受理件数	117
	2	浄化槽設置補助金申請書受付	21
	3	浄化槽設置補助金実績報告書受付	21

【 資料3 】

①業務の日程(料金系)

項 目	実施日（目安）	備 考
検針（簡水・鵜毛・田の原・丸山地区）	1 日～15 日	奇数月・偶数月で検針地区を分けている
※検針（上水）	1 日～20 日	※検針業務受託業者が実施している
調定月報作成	5 日	
調定確定	21 日	
検針データ作成	ハンディ渡し前日	
ハンディターミナル渡し	月末	
納付書発行	7 日	
納付書発送	9 日	
定例口座データ作成	15 日	
定例口座振替	25 日	
定例口座消込	28 日～29 日	
再振替データ作成	翌月 6 日	
再振替	翌月 13 日	
再振替消込	翌月 15 日～16 日	
督促状発行・発送	19 日	
給水停止予告発行	20 日	
給水停止予告発送	22 日	納入期限：翌月 2 日
給水停止通知投込み	翌月 5 日～7 日	
給水停止対象者抽出	翌月 12 日	
給水停止執行書発行	翌月 13 日	
給水停止	翌月 14 日	
還付	30 日	
催告状発行	随時	年 3 回程度
量水器交換伝票入力	1 日～20 日	検針データ作成までに入力
量水器在庫管理	5 日	
検定満期量水器の一覧表出力	5 月末	年 1 回
届書受付、入力	随時	
料金収納	随時	
相談業務	随時	
各種様式の印刷	随時	定例・窓口納付書 各 40,000 枚/年 督促状 25,000 枚/年 開始届・封筒・チラシ 各 3,000 枚/年

②業務の日程(水道施設系)

項 目	実施日（目安）	備 考
水道施設等情報提供	随時	
給水設備工事申込書受付	随時	
指定給水装置工事事業者関連業務	随時	
臨時及び新規量水器管理	随時	
手数料収納	随時	

③業務の日程(下水道施設系)

排水設備工事関係

項 目	実施日（目安）	備 考
排水設備等情報提供	随時	
排水設備（新設・増設・改築）計画確認申請書受付	随時	
排水設備指定工事店及び工事責任技術者関連業務	随時	
排水設備完成届書及び下水道等使用開始届受付	随時	
公共ます設置等申請書受付	随時	
手数料収納	随時	

浄化槽設備関係

項 目	実施日（目安）	備 考
浄化槽設置届受理	随時	
浄化槽設置補助金申請書受付	随時	
浄化槽設置補助金実績報告受付	随時	

【 資料4 】

貸与品

	品 名
1	システム 1 式
2	ノートパソコン（12台）、プリンター（2台）、FAX、コピー機、圧着機、OCR、レジスター及び自動釣銭機
3	検針用スマホ（検針用3台、予備2台）
4	検針用プリンター（検針用3台、予備2台）
5	金庫（1個）
6	机、椅子、書類棚
7	固定電話
8	ロッカー