

那覇市上下水道局お客様センター業務委託仕様書

はじめに

本仕様書は、那覇市上下水道局お客様センター業務委託（以下「本業務」という。）について、委託者である那覇市上下水道局（以下「委託者」という。）と受託者である〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇（以下「受託者」という。）の協議に基づき、業務履行に必要な事項を定めるものである。

第 1 章 総則

1 委託業務の名称

那覇市上下水道局お客様センター業務委託

2 本業務の履行

- (1) 受託者は、本仕様書のほか、関係法令及び那覇市条例等の規定を遵守し、お客様サービスの向上と事務の効率化を念頭に本業務を履行するものとする。
- (2) 受託者は、本仕様書に明示されていない事項でも、本業務と密接に関連する事項については、自らの判断と責任においてこれを履行し解決するものとする。

3 履行期間

本業務の履行期間は、令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日まで（5 年間）とする。

4 移行準備期間

- (1) 本業務の移行準備期間は、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。
- (2) 移行準備期間において受託者が行う引継ぎや研修、物品の準備、その他一切の費用については、受託者の負担とする。

5 本業務の対象区域

那覇市が行う上下水道事業の区域内とする。

6 本業務の内容

本業務の内容は次に掲げるとおりとし、詳細は第 2 章で定める。

- 1 受付業務
- 2 公金収納業務
- 3 検針業務
- 4 開閉栓等業務
- 5 請求等業務
- 6 滞納整理業務
- 7 各戸検針制度に関する業務
- 8 下水道及び再生水に係る認定業務

- 9 納付書等印刷業務 ※一部業務について契約期間中に対象外となる予定
- 10 水道メーター取替業務 ※一部業務について契約期間中にデジタル化へ移行する予定
- 11 再生水メーター取替業務
- 12 貯水槽水道の管理関連業務
- 13 その他の業務

7 電算システム

受託者は、本業務の履行にあたり、別紙「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守するとともに、委託者が使用する料金調定システム及びマッピングシステムを使用するものとする。

8 本業務の実績件数

本業務の参考実績件数は、別紙1「業務実績件数表」のとおりとする。

9 本業務の履行場所

本業務の履行場所は、那覇市上下水道局庁舎1階に設置されているお客様センター（以下「センター」という。）で行うものとする。

10 本業務の業務日等

(1) 業務日

業務日は、月曜日から土曜日までとする。

(2) 休業日

休業日は、次に掲げる日とする。

- ① 日曜日
- ② 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(以下「国民の祝日」という。)
- ③ 12月29日から翌年の1月3日までの日(②に掲げる日を除く。)
- ④ 6月23日(慰霊の日)

(3) 業務時間

ア 本業務の業務時間は、原則午前8時30分から午後6時までとする。

イ 給水停止を執行した日の終業時刻は、給水停止解除等に対応するため午後7時とする。

ウ 国民の祝日及び12月29日、並びに6月23日(慰霊の日)の前日の終業時刻は、午後7時とする。

(4) その他

ア (1)から(3)までの規定にかかわらず、業務時間外及び休業日における緊急事態の発生に備えて、受託者は常に応急可能な体制を整備するものとする。

イ (2)に掲げる休業日に、繁忙期等により本業務を履行する必要がある場合においては、委託者と受託者の協議により業務日とすることができる。

ウ 暴風雨時等の業務日及び業務時間については、委託者の定めを準用するものとする。

11 委託業務監督者

- (1) 委託者は、本業務が適正に履行されるよう委託業務監督者を置くものとする。
- (2) 委託業務監督者は、那覇市上下水道局料金サービス課の課長級のうち事務担当者とする。

12 業務責任者等

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり、業務統括責任者を配置し、業務統括責任者が不在のときに代理を務める業務統括副責任者を指定しておかなければならない。
- (2) 業務統括責任者及び業務統括副責任者（以下「業務責任者等」という。）は、本業務を履行するにあたり十分な知識と判断力を備え、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に対し、適切な指示・指導を行える者であること。なお業務統括責任者は正社員でなければならない。
- (3) 業務統括責任者は、本業務全般を管理し、委託者へ必要な業務報告をしなければならない。
- (4) 受託者は、業務統括責任者又は業務統括副責任者のいずれかをセンターに常駐させなければならない。

13 業務従事者

- (1) 受託者は、本業務を遺漏なく履行できるよう、業務従事者を適切かつ安定的に配置しなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者を直接雇用するものとし、私人委託や派遣社員の活用はできないものとする。
- (3) 法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行わなければならない。また、法令等により業務を行う者の資格が定められていない場合であっても、受託者は本業務を履行するうえで、必要な経験等を有する者を業務従事者として配置するものとする。

14 業務従事者の兼務

業務従事者については、本業務が適正に履行できると認められる範囲内において兼務することができる。

15 業務従事者の研修

- (1) 受託者は、本業務を履行する上で必要な能力を習得させるため、業務従事者研修を実施するものとする。
- (2) (1)の研修において、次に掲げる項目を業務従事者に習得させ、本業務に従事させるものとする。
 - ア 本業務の内容に関すること
 - イ 接遇に関すること
 - ウ 電算システム及び周辺機器の操作に関すること

- エ 個人情報の適切な管理及び守秘義務に関すること
- オ その他、受託者が必要とするもの

16 名簿の届出

- (1) 受託者は、毎年度初めに業務従事者の名簿を作成し、委託者へ届出るものとする。
- (2) 業務従事者の退職など、変更が生じた場合は当該従事者のみ届出るものとする。

17 身分証

- (1) 受託者は、本業務の受託事業者であることを証する身分証を作成し、業務従事者に、はい用させるものとする。
- (2) 本業務の契約期間中及び契約終了後における身分証の取扱いは、受託者が定める規則によるものとする。

18 業務使用印

受託者は、水道料金、下水道使用料及び再生水料金（以下「水道料金等」という。）並びに証明手数料の受領の際に発行する領収書に押印する領収日付印の印影を、あらかじめ委託者に届出るものとする。また、変更するときも同様とする。

19 服装

受託者は、業務従事者に対して、自らの負担で清潔かつ業務内容に適した制服を支給し、本業務履行中は着用させるものとする。

20 公金事務等従事者

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり水道料金等公金の徴収並びに収納事務に従事する者（以下「公金事務等従事者」という。）を指定しなければならない。
- (2) 受託者は、公金事務等従事者について「那覇市上下水道局公金事務委託規程」に基づき、氏名、住所、生年月日を事前に書面により委託者へ届出るものとする。
- (3) 委託者は、(2)の届出に基づき、公金事務等従事者証（以下「従事者証」という。）を受託者へ交付し、受託者は従事者証を受領後、自らの責任において厳正に管理するものとする。
- (4) 受託者は、公金事務等従事者をして徴収事務等に従事させるときは、常に従事者証をはい用させなければならない。
- (5) 受託者は、契約満了等により本業務の委託が終了したとき、あるいは公金事務従事者が退職したときは、自らの責任において当該公金事務等従事者から従事者証を回収し、委託者へ返還しなければならない。

21 水道メーター取替業務従事者及び再生水メーター取替業務従事者

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり水道メーター取替及び再生水メーター取替に従事する者（以下「取替業務従事者」という。）を指定しなければならない。
- (2) 受託者は、取替業務従事者について、氏名、住所、生年月日を事前に書面により委託者

へ届出るものとする。また、取替業務従事者に変更が生じた場合も同様とする。

- (3) 受託者は、給水装置工事主任技術者（以下「主任技術者」という。）について書面により委託者へ届出るものとする。また、主任技術者に変更が生じた場合も同様とする。
- (4) 委託者は、(2)、(3)の届出に基づき、水道メーター取替業務従事者証及び再生水メーター取替業務従事者証（以下「メーター取替業務従事者証」という。）を受託者へ交付し、受託者はメーター取替業務従事者証を受領後、自らの責任において厳正に管理するものとする。
- (5) 受託者は、取替業務従事者をしてメーター取替業務に従事させるときは、常に取替業務従事者証をはい用させなければならない。
- (6) 受託者は、契約満了等により本業務の委託が終了したとき、あるいは取替業務従事者が退職したときは、自らの責任において取替業務従事者からメーター取替業務従事者証を回収し、委託者へ返還しなければならない。

22 貸与品・支給品等

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり必要な機器、設備、消耗品等については、別紙2を参考として自ら調達するものとする。ただし別紙3「貸与品・支給品一覧」に定める品目は、委託者が受託者に貸与又は支給することができるものとする。
- (2) 別紙3に定める品目の貸与又は支給に際しては、委託者と受託者立会のもと行い、受託者は貸与品受領証を委託者へ提出するものとする。
- (3) 受託者は、貸与品の使用、管理にあたっては、数量や機能、使用状況及び保管状況などを記録した台帳を作成し、善良な管理に努めるものとする。
- (4) 貸与品及び支給品について、盗難、紛失又は毀損があったときは、受託者の責任において賠償するものとする。
- (5) 受託者は、貸与品の借用の必要がなくなったときは、速やかに委託者へ返還するものとする。
- (6) 委託者は、(5)に基づき受託者から貸与品の返還を受けたときは、貸与品受領証と照合し、貸与品の現状について確認するものとする。

23 遵守事項

- (1) 受託者は、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。
 - ア 水道法（昭和32年 法律第177号）
 - イ 下水道法（昭和33年 法律第79号）
 - ウ 地方自治法（昭和22年 法律第67号）
 - エ 地方公営企業法（昭和27年 法律第292号）
 - オ 那覇市水道給水条例（平成9年 那覇市条例第37号）
 - カ 那覇市下水道条例（1969年 那覇市条例第6号）
 - キ 個人情報保護に関する法律（平成15年 法律第57号）
 - ク 那覇市個人情報保護に関する法律施行条例（令和5年 那覇市条例第5号）
 - ケ 那覇市上下水道局庁舎等管理規程（平成26年 上下水道局規程第5号）

コ 労働安全衛生法（昭和 47 年 法律第 57 号）

サ 労働基準法（昭和 22 年 法律第 49 号）

シ 最低賃金法（昭和 34 年 法律第 137 号）

ス その他関係法令及び委託者が定める要綱、要領等

(2) 受託者は、本業務履行中は、本業務に専念しなければならない。

(3) 受託者は、上下水道事業に対する信頼の確保を常に念頭におき、本業務を履行しなければならない。

(4) 受託者は、本業務に関連する料金以外の金品その他のものを収受してはならない。

(5) 受託者は、許可なく電子媒体（USB メモリー等）を上下水道局内に持ち込んではいない。

(6) 受託者は、事故の防止及び犯罪行為の抑止を図るために必要な対策を講じるものとする。

24 業務従事者の報酬確認

受託者は、委託者の定める様式に基づき年に 1 回は、正当報酬受領書を業務従事者（被雇用者）から委託者へ提出させること。

25 留意事項

(1) 受託者は、本業務の履行にあたり、水道使用者及び所有者等の関係者（以下「使用者等」という。）に対して親切丁寧な対応を行い、問い合わせやクレームについては、誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得られるよう努めるとともに適正に処理しなければならない。

(2) 受託者は、本業務の履行にあたり、個人の住宅地内等に立ち入るときは、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。また、個人の所有物を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。

(3) 受託者は、使用者等の了解又は指定がない限り、夜間及び早朝に訪問又は電話をしてはならない。

(4) 受託者は、夜間及び休業日における業務従事者との連絡体制を整備しなければならない。

(5) 受託者は、業務時間外にセンターに出入りするときは、守衛に目的を告げ身分証を提示しなければならない。

(6) 受託者は、委託者が負担する物品等及び庁舎内の水道光熱費の使用にあたっては、常に節約節減に努めなければならない。

26 他の受託事業者との連携

受託者は、本業務の履行にあたり、他の受託事業者（局庁舎守衛等）と密接に連携、協力し本業務の円滑な履行に努めなければならない。

27 業務手順書

(1) 受託者は、契約締結に向けた委託者との協議内容に基づき、本業務を履行するために必要な業務手順書を新たに作成し、履行開始前までに委託者へ提出するものとする。

なお、業務の運用変更等が生じた場合は業務手順書を修正して速やかに委託者へ提出するものとする。

- (2) (1)で受託者が作成した業務手順書の著作権は委託者に帰属するものとし、受託者は、委託者及び委託者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該業務手順書に係る著作者人格権を行使しないものとする。

28 業務工程表の提出

- (1) 受託者は、契約締結後、委託者の指定した期間内に水道メーター取替業務及び再生水メーター取替業務について業務工程表を作成し、委託者に提出しなければならない。
- (2) 委託者は、必要があると認めるときは、(1)の業務工程表を受理した日から7日以内に、受託者に対してその修正を請求することができる。
- (3) 契約書、仕様書により履行期間又は仕様書が変更された場合において、委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対して業務工程表の再提出を請求することができる。この場合において(1)中「契約締結後」とあるのは「当該請求があった日から」と読み替えて(2)を準用する。
- (4) 業務工程表は、委託者及び受託者を拘束するものではない。

29 緊急時等の対応

- (1) 受託者は災害等の緊急事態に備え、委託者との緊急連絡体制を整備するものとする。
- (2) 受託者は災害、事故等の緊急時には、委託者と連携し必要な対応を行うものとする。

30 現金の取扱い

- (1) 受託者は、水道料金等その他公金の収納業務に必要なつり銭を準備するものとする。
- (2) 受託者は、徴収した水道料金等その他公金について、紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管管理しなければならない。

31 事故等発生時の処置

受託者は、本業務履行中に次に掲げる事故等が生じたときは直ちに適切な処置を行い、その状況を委託者へ報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

- (1) 領収書その他の書類の紛失
- (2) 身分証や公金事務等従事者証の紛失
- (3) 本業務で取り扱う現金の紛失や盗難等
- (4) 使用者等の施設又は所有物への損害等
- (5) 交通事故又は事件や事故
- (6) 貸与品及び支給品の紛失や毀損等
- (7) その他、重大な過失及び不祥事

32 損害賠償責任

- (1) 受託者は、事故等又はその他本業務の履行により、委託者または第三者に損害を与えた

ときは、自らの責任において補償しなければならない。

- (2) 受託者は、(1)に定める補償の担保として、損害賠償責任保険に加入するなどの適切な措置を講じなければならない。

33 報告

- (1) 受託者は、各業務の実施結果を整理した日報及び月報（以下「日報等」という。）を作成すること。また、月報を委託者が指定する期日までに提出するものとする。
- (2) 受託者は、(1)で定めた日報等以外の本業務に関する資料等の提出を求められたときは、委託者へ速やかに提出するものとする。

34 調整会議

委託者及び受託者は、本業務について毎月、定例調整会議を開催するものとする。ただし、必要があるときは臨時調整会議を開催することができるものとする。

35 一括再委託等の禁止

- (1) 受託者は、委託業務の全部を一括して、又は委託業務の主たる部分を分離して第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面により委託者の承諾を受けなければならない。

36 秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務で知り得た一切の情報を業務目的以外に使用し、又は第三者に漏えいしてはならない。
- (2) (1)の規定は、委託契約終了後も同様の取り扱いとする。

37 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行において、個人情報を取り扱うときは、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利、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ものとする。また、「那覇市個人情報の保護に関する法律施行条例」、別紙「個人情報の取扱いを定める特約」、委託者の定める「情報セキュリティに関する特記事項」等の規定及びその他関係法令を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

ア 受託者は、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に必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。

イ 受託者は、本業務の履行に必要な個人情報を収集するときは、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。

ウ 受託者は、本業務に係る個人情報を本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

エ 受託者は、本業務に係る個人情報を本業務の目的以外のために複写し、又は複製してはならない。

オ 受託者は、業務従事者から個人情報保護の遵守に関する誓約書を徴取し、委託者に提出しなければならない。

カ 受託者は、個人情報の取扱いについて事故があったとき又は生じる恐れがあることを認識したときは、必要な措置を講じるとともに、速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。

キ 受託者は、本業務を履行するために取り扱う個人情報について、当該個人情報を使用する必要が無くなったとき、又は契約の満了等により本業務の委託が終了したときは、速やかに委託者に返還又は委託者の指示に従い迅速かつ確実にこれを破棄しなければならない。

ク 受託者は、本業務を履行するために取り扱う個人情報について、業務の必要上持ち出し又は搬送するときは、厳重に管理しなければならない。

(2) 委託者は、個人情報の取り扱いが適正に行われているか確認するため、受託者に調査又は報告を求めることができる。

(3) 受託者は、委託者から(2)の調査又は報告を求められたときは、これに応じなければならない。

(4) 受託者は、個人情報の漏えい等により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、その損害について補償しなければならない。

38 監査

(1) 委託者は、必要に応じて受託者の業務内容及び管理運営について、監査することができる。

(2) 受託者は、委託者が実施する監査に協力するとともに、監査に必要な資料及びデータを提供し説明を行うものとする。

(3) 受託者は、監査の結果、改善を求められた場合は、改善策を提示し、委託者と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに委託者へ報告するものとする。

39 業務の評価

(1) 委託者は、受託者の業務履行に関し、必要に応じて評価を行う。

(2) 受託者は、評価の結果、改善を求められた場合は、改善策を提示し、委託者と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに委託者へ報告するものとする。

40 事務引継等

(1) 受託者は本業務の委託契約が終了する場合(契約解除により終了する場合を含む。以下同じ。)、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行わなければならない。なお、受託者は本契約期間中に引継ぎを完了できない場合は、本契約期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

ア 次期受託者の業務履行に支障をきたさないよう、本業務のすべての事項を委託者又は委託者が指定した者に引き継ぐこと。

イ 貸与を受けた施設については原状回復の上、委託者に明け渡すこと。

ウ 貸与を受けた物品、資料等を遅滞なく委託者に返還しなければならない。その際、数量等の確認を受けるとともに、紛失又は自然消耗の範囲を超える損傷があると認められる物品については、損傷の範囲内で弁償すること。

(2) (1)の事務引継に要する費用は、受託者の負担とする。

41 業務提案

(1) 委託者又は受託者は、本業務に係る新たな提案を行うことができるものとする。

(2) (1)の提案の実施については、委託者と受託者が協議の上決定するものとする。

42 委託料の請求及び支払い

本業務に係る委託料の請求および支払いは、次に各号に掲げるとおりとする。

(1) 委託料は、各年度の額を 12 で除した額を月払いとし、1 円未満の端数が生じたときは、各年度の最終月分の支払額に繰り入れる。

(2) 受託者は、当該 1 か月の本業務が完了したときは、委託者へ委託料の支払いを請求しなければならない。

(3) 支払いは、受託者が提出する報告書等を委託者が検査し承認を行った後、委託者が正当な請求書を受理してから 30 日以内に支払うものとする。

(4) この契約の履行の開始日以後、消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)及び地方税法(昭和 25 年法律 226 号)に定める消費税及び地方消費税(以下「消費税等」という。)の税率に増減が生じた場合の委託料に係る消費税等の差額については、変更契約に基づき支払う。

43 協議

本業務の履行にあたり疑義が生じたとき又は本仕様書に定めがない事項については、委託者と受託者が協議の上決定するものとする。

第 2 章 本業務の内容

1 受付業務

- (1) 来客者の対応
- (2) 納入証明書及び完納証明書、その他各種証明書の交付
- (3) 水道等開栓の受付
- (4) 水道等使用中止の受付
- (5) 各種変更届の受付
- (6) メーター返却の受付
- (7) 他課業務に関する問い合わせ対応
- (8) 金融機関との書類受け渡しの対応
- (9) その他、受付業務に関連する業務

2 公金収納業務

- (1) 公金の収納
- (2) 水道料金等納付済通知書と受領現金の照合確認
- (3) 金融機関への公金の払い込み
- (4) 水道料金等の還付及び充当
- (5) その他、公金収納業務に関連する業務

3 検針業務

- (1) 検針準備業務
- (2) メーター検針業務
- (3) 立会いによるメーター検針
- (4) 検針事務業務
- (5) 調定業務
- (6) 検針業務の付帯業務
- (7) 検針データ処理
- (8) 検針内容の通知
- (9) 検針管理業務
- (10) 誤検針等による水道料金等の更正
- (11) 水道料金等の追加徴収
- (12) 漏水等による水道料金等の減免
- (13) 差水量に関連する業務
- (14) 給水申込に関連する業務
- (15) その他、検針業務に関連する業務

4 開閉栓等業務

- (1) 水道及び再生水の使用開始に伴う開栓作業
- (2) 水道使用開始に伴うメーター取付作業
- (3) 水道及び再生水の使用中止に伴う閉栓作業
- (4) 水道及び再生水の使用の中止又は廃止に伴うメーターの撤去作業
- (5) 臨時検針作業
- (6) 現場精算業務
- (7) 現場調査業務
- (8) 撤去メーターの返却
- (9) その他、開閉栓等業務に関連する業務

5 請求等業務

- (1) 水道料金等納付通知書の送付準備
- (2) 水道料金等納付通知書（単票）の随時作成及び送付
- (3) 郵便局払込取扱票の送付
- (4) 返戻水道料金等納付通知書の処理

- (5) 口座振替依頼書の受付及び口座振替に関する業務
- (6) 納付通知書の送付
- (7) 水道料金等口座振替収納済証明書の送付
- (8) コンビニ収納事務ミスに係る対応
- (9) その他、請求等業務に関連する業務

6 滞納整理業務

- (1) 納付督促
- (2) 滞納者の追跡調査
- (3) 滞納者の管理情報（交渉記録）の作成
- (4) 督促状の送付
- (5) 給水停止予告通知書等の作成及び配付
- (6) 給水停止の執行、猶予及び解除
- (7) 給水停止情報の管理
- (8) 納付相談及び納付交渉
- (9) 納付誓約書の徴取及び履行管理
- (10) その他、滞納整理業務に関連する業務

7 各戸検針制度に関する業務

- (1) (全体)各戸検針制度に関する問い合わせ対応
- (2) (全体)各戸検針契約に係る事前協議
- (3) (全体)各戸検針契約及び各種申請書に係る受付
- (4) (新規)各戸検針契約関連の書類審査
- (5) (新規)各戸検針契約の現場検査
- (6) (新規・既存)各戸検針契約完了後の契約書の返却
- (7) (新規・既存・改造)各戸検針契約後のシステム入力処理
- (8) (既存)子メーターの取替に関する各種通知書の作成及び送付
- (9) (既存)子メーターの取替に関する督促業務
- (10) (既存)子メーターの取替に関するシステム入力処理
- (11) (既存)子メーターの取替に関する現場確認作業
- (12) 各戸検針契約書、各種申請書等の返却
- (13) 各戸検針物件及び連合栓（共同住宅）等の鍵の受領、返却及び管理業務
- (14) (既存)各戸検針物件の子メーター調査業務
- (15) (既存)各戸検針物件の子メーター調査後対応業務【修繕なし】
- (16) (既存)各戸検針物件の子メーター調査後対応業務【修繕あり】
- (17) (既存)各戸検針の子メーター取替業務
- (18) (改造)連合専用から各戸検針への現場調査業務
- (19) (改造)連合専用から各戸検針への現場調査結果通知書作成業務
- (20) (変更)各戸検針契約の子メーター個数変更の書類審査

- (21) (変更) 各戸検針契約の子メーター個数変更の現場検査
- (22) (その他) 各戸検針契約書及び要綱並びに制度説明書の増刷
- (23) その他、各戸検針制度の運用に関連する業務

8 下水道及び再生水に係る認定業務

- (1) 下水道の使用開始、休止、廃止処理
- (2) 井戸水、雨水等の追加汚水量認定業務
- (3) 排出汚水量の定量認定業務
- (4) 排出汚水量の減量認定業務
- (5) 排出汚水量の概算認定業務
- (6) 協定に基づく市外使用者の排出汚水量認定
- (7) 再生水利用水量の認定業務
- (8) 随時更正処理
- (9) 臨時下水道使用に係る処理
- (10) 追加減量認定等の新規・変更申請に係る現場調査
- (11) 追加減量認定・定量認定使用者への年1回の文書通知による現場調査
- (12) その他、下水道及び再生水の認定に関連する業務

9 納付書等印刷業務 ※令和9年10月1日より、業務範囲を(1)及び(4)に変更予定

- (1) 印刷データ作成(納付書、督促状、臨時検針分納付書、口座振替収納済通知書)
- (2) 印刷処理(納付書、督促状、臨時検針分納付書、口座振替収納済通知書)
- (3) 圧着業務
- (4) その他、納付書等印刷業務に関連する業務

10 水道メーター取替業務 ※(2)、(5)は令和9年度中にデジタル化へ移行する予定

- (1) 取替予告通知書作成と送付
- (2) 取替施工伝票発行
- (3) 水道メーター取替業務
- (4) 水道メーター保管(年度末実地たな卸を除く)
- (5) 水道メーター取替に関するシステム入力処理
- (6) 水道メーター取替に関する問い合わせ対応
- (7) その他、水道メーター取替業務に関する業務

11 再生水メーター取替業務

- (1) 再生水メーター取替予告連絡及び日程調整
- (2) 再生水メーター取替業務
- (3) 再生水メーター取替に関するシステム入力処理
- (4) 再生水メーター取替に関する問い合わせ対応
- (5) その他、再生水メーター取替業務に関する業務

12 貯水槽水道の管理関連業務

- (1) 小規模貯水槽水道に関する情報提供

13 その他の業務

- (1) 各種届出事項の変更処理
- (2) 住居表示の変更に伴う処理
- (3) 料金調定システム障害時の対応
- (4) 各種資料の作成

別紙 1-1 業務実績件数表

	業 務 名	内 容	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
調定	調定件数	上水	1,338,648 件	1,347,406 件	1,340,795 件
		下水	1,251,603 件	1,261,712 件	1,275,331 件
		再生水	5,680 件	5,609 件	5,702 件
受付業務	受付業務 (電話含む)	開栓受付	781 件/月	794 件/月	865 件/月
		閉栓受付	679 件/月	701 件/月	722 件/月
		臨時検針受付	445 件/月	429 件/月	452 件/月
		口座振替入力	484 件/月	520 件/月	534 件/月
		窓口公金収納 件数	25,491 件	25,824 件	26,127 件
	証明書交付業務	証明書交付	1,768 件/月	1,907 件/月	1,945 件/月
	各種変更受付業務	各種変更受付 (名義等)	537 件/月	542 件/月	508 件/月
検針業務	検針業務	月平均	59,657 件	60,048 件	60,909 件
		検針不能メー ター	32 件	58 件	3 件
		再生水検針	3,375 件	3,378 件	3,378 件
	異常水量確認業務	確認業務	12,799 件	5,455 件	3,589 件
	減免 (調定件数)	漏水減免等	234 件	173 件	140 件
	新規登録業務	新築等	792 件	708 件	986 件
開閉栓業務	止水栓操作 ※再生水含む	開栓作業	9,143 件	9,336 件	10,182 件
		取付開栓作業	222 件	194 件	208 件
		閉栓作業	8,130 件	8,394 件	8,671 件
		撤去作業	784 件	838 件	683 件
	現地調査	無届使用等	467 件	592 件	1,090 件
	臨時検針	臨時検針	5,342 件	5,152 件	5,428 件
	現場精算 (調定件数)	現地集金 (臨検・閉栓)	443 件	378 件	593 件
滞納整理業務	給水停止業務	給水停止予告 通知書配付	11,494 件	16,147 件	18,877 件
		給水停止	2,371 件	2,538 件	2,560 件
		給水停止解除	2,168 件	2,332 件	2,385 件
	納付相談	窓口納付相談	104 件/月	82 件/月	76 件/月

下水道、再生水業務	下水道開始 新規申請	新築・改築	480 件	424 件	449 件
		浄化槽改造等	55 件	75 件	45 件
		臨時下水道	69 件	59 件	46 件
	追加、減量子メーター現場確認調査	新規、廃止に係る現場調査	77 件	42 件	66 件
		年1回の現状確認現場調査	227 件	216 件	211 件
	排出汚水量認定	他自治体協定による排出汚水量認定	86 件/月	100 件/月	97 件/月
		追加・減量認定	2,440 件	1,857 件	1,717 件
再生水認定		16 件/月	19 件/月	17 件/月	
概算・定量認定		44 件	44 件	55 件	
請求・収納業務	納付書送付	通常納付書	299,191 件	314,146 件	325,647 件
		督促状	68,744 件	69,918 件	71,167 件
		臨検分納付書	6,954 件	7,169 件	7,978 件
	口座振替	5 日	82,728 件/月	82,340 件/月	82,279 件/月
		再振替	3,443 件/月	3,361 件/月	3,145 件/月
	支払方法の変更入力		5,810 件	6,238 件	6,403 件
	領収書送付		11,574 件	12,364 件	12,769 件
	還付業務（調定件数）		788 件	621 件	670 件
各戸検針業務	各戸検針	事前協議件数	117 件	109 件	264 件
		契約件数	48 件	48 件	72 件
	子メーター取替（公営住宅以外）	通知件数	382 件	250 件	731 件
		再通知件数	217 件	215 件	417 件
		取替個数	3,228 件	3,341 件	1,491 件
	子メーター取替（公営住宅）	取替個数	170 件	745 件	424 件
	メーター取替業務	水道メーター取替（上水メーター）	口径 13 mm	5,415 件	5,860 件
口径 20 mm			2,010 件	2,335 件	2,833 件
口径 25 mm			904 件	728 件	444 件
口径 40 mm			386 件	439 件	536 件
口径 50 mm			47 件	53 件	140 件
口径 75 mm			14 件	15 件	63 件

		口径 100 mm	6 件	7 件	6 件
		口径 150 mm	0 件	3 件	4 件
		口径 200 mm	0 件	0 件	4 件
	再生水メーター取替	口径 20 mm	0 件	0 件	0 件
		口径 25 mm	2 件	1 件	2 件
		口径 40 mm	4 件	4 件	6 件
		口径 50 mm	3 件	3 件	2 件
		口径 75 mm	0 件	2 件	0 件

別紙 1-2 業務見込み件数

7 各戸検針制度に関する業務

【既存物件の一覧表】

和暦 西暦	令和 9 年度 2027 年度	令和 10 年度 2028 年度	令和 11 年度 2029 年度	令和 12 年度 2030 年度	令和 13 年度 2031 年度
件数	545 件	497 件	705 件	567 件	518 件
個数	7,699 個	7,522 個	9,092 個	9,807 個	10,110 個

※令和 9 年度から令和 13 年度（5 年間）に対応する各戸検針契約物件は、2,832 件（44,230 個）の取替件数及び子メーター個数があります。

12 貯水槽水道の管理関連業務

（1）小規模貯水槽水道に関する情報提供

※実績は集計しておりませんが、月 1 件の問い合わせがある見込みです。（年 12 回）

※水質に関する相談は、今まで通り配水課にて対応もあります。

別紙２ 業務の履行にあたり必要な機器、設備、消耗品等一覧（受託者が負担する経費の参考）

区分	内容
業務用車両	・業務用車両（四輪車及び二輪車）の調達に係る費用 ・業務用車両にかかる維持管理費 ・業務用車両の燃料費 ・その他車両に係る経費 ※なお、業務用車両において、交通事故等に備え保険に加入すること
被服費	・従業員及び検針員ユニフォームに係る経費
通信費	・現場従事者用携帯電話使用料 ・メーター取替通知用ハガキ
印刷製本費	・開栓時配布用封筒 ・口座振替依頼書の送付用封筒 ・口座振替依頼書の受付用（返信用）封筒 ・給水停止予告通知書配付用封筒 ・還付通知用封筒 ・漏水減額通知用封筒 ・納付書発送用封筒（窓付き） ・その他封筒 ・各戸検針制度説明書 ・「共同住宅における各戸検針及び水道料金等徴収」に関する契約書 ・「共同住宅における各戸検針及び水道料金等徴収」に関する変更契約書及び各戸検針の子メーター無償譲渡書 ・その他各戸検針に関わる書類
消耗品費	業務用工具類 ・各種止水栓キー ※公道止水栓用ボール止水栓、仕切弁 ・止水栓サジ ・検針用フック及び検針棒 ・セットハンマー ・モンキーレンチ ・ウォーターポンププライヤー ・コーナーレンチ ※その他業務に必要な工具 事務用消耗品 ・各種用紙（コピー用紙等） ・住宅地図 ・各担当者の領収日付印 ・番号札発券機用紙 ・その他事務用消耗品
保険料	・本業務の履行により生じた委託者または第三者への損害に対す

	る賠償責任保険料等
事務用備品	・ 窓口番号札発券機一式 ・ 机、椅子 ・ 金庫 ・ コピー機 ・ レジスター ・ シュレッダー ・ ファクシミリ ・ その他事務用備品
従業員休憩室	・ 室内に設置するロッカー等の必要な備品

※記載のない備品及び貸与する数量については、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。

別紙 3 貸与品・支給品一覧

委託者が負担する経費

区分	内容
建物維持管理費	・維持管理及び防犯警備に係る経費
業務用車両駐車場	・現場従事者の業務用車両等の駐車場 (個人用除く)
光熱水費等	・電気料金 ・水道料金、下水道使用料及び再生水料金 ・ゴミ処理費
事務用備品等	・固定電話 ・キャビネット ・各戸検針鍵収納箱 ・各戸検針鍵保管箱
現行システム 関連費	・料金調定システム保守費 ・大型プリンター保守費 ・業務用プリンター保守費 ・メールシーラー保守費 ・検針用ハンディーターミナル保守費
電算関係機器	・業務用パソコン ・業務用プリンター ・検針用ハンディーターミナル及びバッテリー ・取替用ハンディーターミナル及びモバイルプリンター (導入予定) ・大型プリンター ・メールシーラー (単票納付書圧着機) ・メールシーラー (納付書連続帳票裁断・圧着機)
通信費	・お客様センター内の電話及びファクシミリに係る通信費 ※現場従事者の携帯電話代は除く ・納付書再発送用切手代 (単票発送分) ・水道料金等納入通知書及び督促状用発送用切手代 (単票発送分) ・還付通知発送用切手代 ・漏水減額通知発送用切手代 ・口座振替依頼書の受付 (返信用封筒) 用切手代 ・口座振替依頼書を金融機関へ郵送で提出する場合の切手代 ・メーター取替通知書発送用切手代 ・追加減量認定等の年 1 回の現場調査にかかる通知発送用の切手代と往復ハガキ代 ・差水お知らせ通知発送用切手代 ・水道料金等納入通知書 (毎月 5 日発送)

	・水道料金等督促状（毎月 1 日発送） ・水道料金等領収済通知書（毎月 1 日発送） ・現金書留返信用切手代
収納手数料	・口座振替手数料（ゆうちょ銀行含む） ・窓口納付書取扱手数料 ・郵便局払込取扱手数料 ・コンビニ収納代行手数料 ・OCR 処理手数料
印刷製本費	帳票類 ・水道料金等納入通知書兼領収書 ・水道料金等領収書(現場精算用) ・水道連絡票（ステッカー） ・ご使用水量等のお知らせ（検針票） ・差水お知らせ通知書 ・納入証明書用紙(窓口) ・公金収納合計報告書 OCR ・口座振替依頼書 ・口座振替推進用チラシ ・水道料金等領収済通知書（口座振替済通知書） ・郵便局用納付書 ・水道メーター取替施工伝票
消耗品費 （貸与及び支給）	業務用工具類 ・各種止水栓キー （※鍵付きバルブ用、閉栓キャップ用、閉栓プラグ用、逆ネジ式バルブ用、その他青バルブなど） ・閉栓キャップ ・閉栓（真鍮）プラグおよび閉栓（赤・金門ネジ）プラグ PVC 製 ・メーター取替用パッキン（13 mm～200 mm） 事務用消耗品 ・プリンタートナー ・インパクトプリンター用リボン ・水道料金等納付書兼領収書(窓口専用納付書)用紙 ・リーフレット（お知らせ用） ・市民配布用料金表
従業員休憩室	・休憩室(更衣室)として利用可能な部屋を貸与 ※ただし、ロッカー等の必要な備品は受託者負担