

能美市上下水道料金等業務委託
要求水準書

令和5年9月

能美市 土木部 上下水道課

要求水準書

第1条 一般的事項

本水準書は、能美市(以下「発注者」という。)の委託する水道料金及び下水道使用料(以下「水道料金等」という。)の料金に関する業務委託について必要な事項を定める。

1. 目的

本水準書は、発注者の委託する水道料金等に関する業務委託について必要な事項を定める。

2. 業務場所

能美市内とする。ただし、未納金の徴収等本業務を遂行するうえで必要な場合においては、能美市長と協議を行うものとする。

3. 業務期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。なお、契約日から令和6年3月31日までの間は業務の引き継ぎ期間とし、業務の委託を受けた者(以下「受注者」という。)は、円滑に受託業務を行うことができるように、自らの責任において必要な経費を負担し、準備を行うものとする。ただし、次期受注者との間における業務委託に係る経費の負担については、発注者及び次期受注者に対して、協議を求めることができるものとする。

4. 業務概要

業務委託の委託範囲は、次のとおりとし、受注者は、別に定める業務委託契約書及び本水準書(以下「水準書等」という。)に定める仕様等に従い、業務を執行するものとする。

- (1) 窓口・電話受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 調定・収納業務
- (5) 滞納整理・給水停止業務
- (6) 電子計算処理業務
- (7) 検定満期メーター等取替補助業務
- (8) その他業務

5. 法令の遵守

受注者は、業務委託の実施に当たっては、水道法(昭和32年法律第177号)及び関係法令並びに能美市水道事業給水条例(平成17年条例第153号)及び関係規程等を遵守しなければならない。

6. 委託業務監督者

- (1) 発注者は、受注者又は11.に掲げる業務責任者を指示、監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、能美市上下水道課長(以下「上下水道課長」という。)とする。ただし、上下水道課長は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

7. 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11.に掲げる業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 水準書等に基づく業務実施のための受注者が作成した帳票類の承認
- (3) 水準書等に基づく業務実施状況の検査
- (4) その他必要な事項

8. 業務の執務場所等

- (1) 業務の執務場所等は能美市土木部上下水道課(以下「上下水道課」という。)とする。業務従事者の休日、営業時間外の上下水道課への出入りは、原則として可能とする。ただし、詳細については発注者、受注者双方で協議のうえ定める。

9. 窓口開設時間(営業時間)

- (1) 平日8時30分から17時15分まで
- (2) 休日土曜日、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12月29日から翌年の1月3日までの日は休日とする。ただし、営業時間外及び休日においても電話による問い合わせ、給水装置の開栓等に対応する体制を確保すること。

10. 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において、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、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受注者は、業務の実施に当たり、業務従事者を発注者に届けなければならない。
- (3) 発注者は、受注者から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、受注者に交付するものとする。

11. 業務責任者

受注者は、水準書等に定められた事項の処理に当たり、業務従事者の中から業務を管理するため、業務責任者を選任しなければならない。

12. 業務責任者の役割

業務責任者は、業務全般について一切の管理を行い、業務の実施及び運営管理等の取りまとめを行わなければならない。

13. 現金取扱員

受注者は、業務の実施に当たり、現金取扱員を指定するものとし、領収日付印(以下「日付印」という。)を調整し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱員を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

14. 業務使用印等の届出

受注者は、業務使用印鑑届出書及び現金取扱員指定・解除届出書をあらかじめ発注者に提出しなければならない。

15. 届出の変更

受注者は、次に該当する事項について、直ちに発注者に届け出なければならない。

(1) 業務期間中に受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱員、業務使用印鑑、日付印、業務従事者等に変更があったとき。

(2) (1)に定める事項のほか、業務の実施上、必要と認められるとき。

16. 日報・月報等報告書の提出

受注者は、上下水道の日報・月報等の報告書を期限までに発注者に提出しなければならない。

17. 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、業務委託の実施に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 受注者は、電子計算組織に入力されている情報並びにこの契約を実施するために用いた資料及びその結果等について、発注者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(3) 受注者は、業務完了後に、発注者が指定して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。

18. 個人情報の保護

受注者は、業務の実施に伴い、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)等に基づき適切に取り扱うものとする。

19. 経費の負担

(1) 経費の負担は、別紙1の「経費の負担区分について」に従うものとする。

(2) (1)のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、発注者、受注者双方で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、発注者の指示するところによる。

20. その他遵守事項

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 業務の実施に当たり、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。

(2) 業務の実施に当たり、第三者の所有物を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。

(3) 受注者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託業務監督者に報告しなければならない。

第2条 業務委託の内容

1. 窓口・電話受付業務

- (1) 各種証明書を発行すること。(決裁は、委託業務監督者が行う。)
- (2) 還付金に関すること。
- (3) 給水装置・排水設備の使用に関すること。
- (4) 開栓・閉栓に関すること。
- (5) 使用者等郵送先等の変更に関すること。
- (6) 水道料金等減免申請に関すること。
- (7) 納入通知書の再発行に関すること。
- (8) 水道料金等に関すること。
- (9) 電子申請受付に関すること。
- (10) その他受付業務に関すること。

2. 検針業務

- (1) 検針は、奇数月に実施する。
- (2) 検針は、奇数月15日から25日の間に実施とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回検針日を基準に原則として15日以降から月末の範囲を超えないものとする。
- (3) 検針は、検針器を使用して業務を行うこと。検針器は、発注者が貸与するものを使用すること。
- (4) 検針器より「ご使用水量・料金等のお知らせ」を出力し、使用者へ交付を行う。(再発行の依頼があった場合は、再発行し使用者に交付すること。)
- (5) 使用水量が著しく変動した場合、使用者へ連絡する。
- (6) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査を行い、連絡が取れた場合は使用届を受理し、開栓処理をする。
- (7) 能美市水道事業給水条例、能美市公共下水道条例(平成17年条例第149号)及び能美市農業集落排水処理施設条例(平成17年条例第119号)に違反する行為を発見した際は、速やかに発注者に報告する。
- (8) 漏水等があった場合、使用者等へ報告する。
- (9) 新設分の調査及び検針順を決定する。
- (10) 検針時に検定満期メーターの確認、メーターの不進行及びガラスの破損等を見つけた場合は、受注者において必要な対応を行うとともに速やかに発注者に報告する。
- (11) その他検針業務に関すること。
- (12) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査を行う。
- (13) 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果内容が不十分又は不備があるものについての再調査を行う。
- (14) 発注者の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再検針及び調査(再検

針及び調査対象は、当該検針以前のものも含む。)を行う。

- (15) 検針内容についての必要に応じ現場確認を行う。
- (16) 関連帳票(検針票等)の受領及び返納を行う。
- (17) 検針員へ助言・指導を行う。
- (18) 下水排水汚水量除外に関するデータ(施設によって検針対象としていない為、毎月の測定前に指数を報告し、加減処理)を入力する。
- (19) 異常データに係る検針業務日報及び検針業務月報等、発注者への提出書類を作成する。
- (20) 検針後、提出される使用状況変更に係る報告書を作成する。
- (21) その他検針業務に関すること。

3. 開閉栓業務

- (1) 使用者等からの依頼に基づき、現状(開栓・閉栓)を把握したうえで申込者が希望する日時に使用が可能な状態にする。
- (2) 使用者等からの依頼に基づき、現状(開栓・閉栓)を把握したうえで指定された日時に速やかに閉栓する。
- (3) 閉栓時の精算は、翌月の口座振替又は納入通知書の発送により対応する。
- (4) 閉栓時は、メーター指針値を読み取り、閉栓する。その際にバルブの故障等の異常があった場合、発注者に報告する。
- (5) その他開栓・閉栓業務に関すること。
 - ① 使用者等からの転居等を受付する。
 - ② 水道料金等の滞納の有無を調査する。
 - ③ 水道給水(開始)届を配布する。
 - ④ メーター指針値の読み取りを行い、料金を算出する。
 - ⑤ 水道料金等を収納(滞納分含む。)する。
 - ⑥ 住所異動先を調査する。
 - ⑦ その他精算業務に関すること。

4. 調定・収納業務

- (1) 更正及び過誤納入が生じたときは、速やかに対象者リストを作成し、発注者に報告し、充当又は還付する。
- (2) 納入通知書、督促状等を作成し、同一使用者の同封、直前納入者の抜き取り等を行った後に発送(市施設等は市役所内送付便を利用し、各施設または担当課等に送付。)する。
- (3) あて先不明分の納入通知書等を調査し発注者に報告し、再度、郵送する。
- (4) 口座振替処理(口座振替登録・変更・停止、金融機関への送信データ作成、振替結果の受信データ取込、口座振替不能の原因調査)を行う。
- (5) 収入整理日報(精算分・滞納分)を作成し、発注者が指定する日までに報告する。
- (6) コンビニエンスストア及び金融機関等収納データを受け取り、取り込んだ後に集計表を作成する。
- (7) 市内公共施設等や主な民間業者の納付書データ作成、印刷、同一使用者の同封、発送を

行う。

- (8) その他収納業務に関すること。
- (9) 毎月、発注者が指定する日までに調定賦課に関する資料を報告する。
- (10) 毎月、発注者が指定した日までに調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替データを作成する。
- (11) 個別案内が必要な対象者に「ご使用水量・料金等のお知らせ」を送付する。
- (12) 不納欠損に係る資料(事前ヒアリング資料含む。)を作成する。
- (13) 使用者の破産通知に係る資料を作成する。

5. 滞納整理・給水停止業務

- (1) 滞納整理個票(未納整理票)を作成(開栓中及び閉栓分)する。
- (2) 給水停止予告書を作成し、交付する。(決裁は発注者が行う。)
- (3) 現地訪問及び水道料金等未納金を収納する。
- (4) 収納状況を確認する。
- (5) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報を作成する。
- (6) 収納金を納入する。
- (7) 納付書付催告書(閉栓分)を作成し、同一世帯の同封、直前納入者の抜き取り等を行った後に発送する。
- (8) その他滞納整理業務に関すること。
- (9) 給水停止執行通知書を作成し、交付(ただし、交付に伴う決裁は発注者が行う。)する。
- (10) 給水停止処理を行う。
- (11) 給水停止解除及び未収金を収納する。
 - ※給水停止実施日は、遅くとも20時まで待機し、必要に応じて解除する。
 - ※20時以降も、利用者の状況に応じて柔軟に対応する。
- (12) 給水停止報告書を作成し、発注者へ報告する。
- (13) 収納金を納入する。
- (14) その他給水停止業務に関すること。

6. 電子計算処理業務

- (1) 電子計算処理システムの運用・管理(付属機器を含む。)を行う。
- (2) 上下水道データの管理(保守、セキュリティ管理及び危機管理を含む。)
- (3) データ入力
 - ① 発注者から給水装置工事申込書(新設及び改造)及び公共下水道使用開始届が受注者に送付された場合は、必要なデータを入力する。
 - ② メーターの取替があった場合には、必要なデータを入力する。
- (4) 水道料金等を計算する。
- (5) 各種帳票及び資料を作成する。
- (6) その他電子計算処理業務に関すること。

7. 検定満期メーター取替補助業務

- (1) 発注者の指示に従い、検定満期メーターの対象リストを水道料金システムから出力し、発注者へ提出するものとする。
- (2) 検定満期メーター対象リストの中で、メーター番号等から市で交換するメーター、市で交換しないメーターと振り分けをする。
- (3) 検定満期メーター対象リストを取替実施する各水道業者ごとに対象リストデータ(取替後の入力データを兼ねる。)を分け、メールする。
- (4) メーター交換の際、検定満期メーター交換業務委託受注者よりメーターの位置を示した地図等を求められた場合、水道総合管理システムから該当メーターの地図を出力し、発注者に提出する。
- (5) 取替後の入力データが各水道業者からメールにて報告されてきたら、入力データに入力もれがないか確認後、デジタル推進課に依頼し、RPAを稼働させ、水道料金システムへ自動入力を行う。入力結果を料金システムから抽出し、エラー表示がないか結果を確認する。
- (6) その他検定満期メーター等管理業務に関すること。

8. その他業務

上記のほか、関連する附帯業務の内容は、必要に応じ発注者、受注者双方で協議のうえ定める。

第3条 電子計算処理システム遵守事項

1. ハードウェア

- (1) 使用する端末の設置場所は、上下水道課及び発注者が指定する場所とする。
- (2) データバックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにしておくこと。

2. セキュリティ等

能美市情報セキュリティに関する規程(平成17年訓令第8号)等に準じて適切な取り扱いを行うこと。

- (1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をすること。
- (2) 情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと。
- (3) ネットワーク内の通信データは全て暗号化しセキュリティを確保すること。

第4条 業務従事者の遵守事項

業務従事者は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行しなければならない。

1. 着用被服

業務遂行のため、使用者等と接するときは、服装に注意し、批判を受けないようにすること。

2. 業務従事者証の携行

- (1) 使用者等を訪問するときは、発注者が証明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ときは、速やかに提示しなければならない。
- (2) 使用者等と接するときは、常に写真付の名札を着用することとし、当人と判明できるようにしなければならない。

3. 現場訪問時の言動

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等で立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、業務の遂行に必要な範囲を越えてはならない。
- (2) 業務の遂行に当たっては、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。

4. 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為を行ってはならない。

第5条 業務使用消耗品の負担

業務に使用する消耗品は、受注者の負担とする。

第6条 収納率等

受注者は、民間活力を発揮し、受注前の収納率を確保しつつ、滞納金額の縮減に努めなければならない。

第7条 その他

1. 事故発生時の報告書提出

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) 領収証及び日付印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、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) その他必要があると認めるもの

2. 事故等の処理

1. に規定する事故等の処理については、発注者、受注者双方で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、受注者の責任において必要な措置を行うものとする。

3. 電子データ及び関連文書の保存

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

4. 業務報告会議の実施

- (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を開催するものとする。
- (2) 発注者が、必要と認めたときは、受注者と業務に係る会議を随時開催するものとする。

5. 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、発注者、受注者双方で協議のうえ定める。なお、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。

経費の負担区分について

経費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。

1. 発注者が負担するもの

番号	区分	備考
1	家賃	受付窓口を能美市役所寺井分室 1 階に設置
2	建物維持管理費	受付窓口のある建物に係る維持管理費
3	光熱水費	受付窓口の電気料、上下水道使用料
4	セキュリティ費	受付窓口の警備に係る経費
5	清掃費	受付窓口前の廊下清掃に係る経費
6	消防機器点検費	受付窓口内に設置してある消防機器点検に係る経費
7	受注者が使用する営業車両駐車場	発注者の指定する場所に営業車両3台まで駐車可
8	通信運搬費	電話、FAX等通信使用に係る経費 ※インターネット使用に係る経費を含む。 受付窓口の郵便料 以下の郵便物の郵送料については、発注者が直接郵便事業株式会社に支払う。 (1) 水道等使用開始・中止届 (2) 水道料金等収納金口座振替依頼書(自動振込利用申込書) (3) 水道料金等納入通知書 (4) 水道料金等口座振替不能通知書 (5) 水道料金等督促状 (6) 水道料金等催告状 (7) 水道給水停止(予告・執行)通知書 (8) 減免決定通知書 (9) 充当通知書 (10) 還付通知書 (11) 適格請求書 (12) その他甲が業務上必要と認める郵便物
9	印刷製本費	(1) 水道料金等納入通知書(窓口発行用を含む。) (2) 水道料金等督促状 (3) 水道料金等催告状 (4) 水道料金等口座振替不能通知書 (5) 水道料金等収納金口座振替依頼書(自動振込利用申込書) (6) 窓開き等各種封筒 (7) 検針器ロール紙 (8) コピー用紙 (9) その他必要な帳票等
10	事務用品	(1) 電話機4台 (2) 電話、FAX等通信回線各4本 ※上記を目安とし、発注者、受注者双方で協議のうえ定める。
11	上水道料金等業務電算等機器	(1) 基幹系パソコン 5台 (2) 基幹系プリンター 1台 (3) 検針器 29台 ※上記を目安とし、発注者、受注者双方で協議のうえ定める。

1 2	水道料金等収納手数料	(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 (4) 分配手数料
1 3	電算等機器保守料	発注者が貸与する基幹系パソコン、基幹系プリンター、検針器の維持修理に係る費用。

2. 受注者が負担するもの

番号	区分	備考
1	営業車両	営業車両の調達に係る経費
2	営業車両維持管理費	営業車両の車検、半年点検、その他維持修理に係る経費
3	燃料費	営業車両使用に係るガソリン、軽油代等
4	保険料	水道料金等収納に伴う現金輸送賠償責任保険、賠償責任保険、検針員等傷害保険等
5	事務用消耗品費	その他業務用消耗品
6	従業員駐車場使用料	受注者通勤用駐車場使用料

能美市基準業務量について

1. 検針業務

(1) 検針業務の流れ

番号	項目	内容	単位	備考
1	検針サイクル	奇数月		
2	栓数(休止分含む)	24,200	件	新設は年間400件程度(改造含む)
3	年間	125,400		
4	検針日程(定期検針)	20,900	件	毎月15日～25日
5	検針日程(大口検針)	—	件	
6	検針員	27	人	
7	検針単価	77	円	
8	検針員の引継ぎ雇用	可		

(2) 検針器

番号	項目	内容	単位	備考
1	メーカー(販売者名)	Canon		
2	台数	29	台	うち予備器1台

(3) 特別対応について

番号	項目	内容	単位	備考
1	再調査・再検針の実施 (毎回平均実施件数)	10	件	
2	特殊計算	1	種類	下水排水汚水量除外300件 ※区分等の入力により、電算システムで自動計算。
3	ご使用水量・料金等のお知らせ	140	件	個別に郵送。(未検針、メーター交換対応分含む)

2. 収納業務・滞納整理業務

(1) 収納状況

番号	項目	内容	単位	備考
1	年間調定件数上水道 下水道(農集含む)	245,200	件	令和4年度
		207,753	件	
2	口座振替	83.9	%	令和5年1月～3月調定分の平均
3	コンビニ、銀行、窓口	16.1	%	
4	水道 公共下水道 農業集落排水 受益者負担金	98.23	%	上下水道収納率(現年度分) 令和4年度(令和5年5月末時点)
		98.33	%	
		98.34	%	
		100.00	%	
5	水道 公共下水道 農業集落排水 受益者負担金	28.48	%	上下水道収納率(過年度)
		40.08	%	
		33.46	%	
		1.99	%	

(2) 発行サイクル

番号	項目	内容	単位	備考
1	納入期限	月末		休日の場合は翌営業日、年末は25日頃
2	口座振替不能通知	—	件	
3	督促状発行	29日頃	毎月	
4	同上月平均発行状況	500	件	
5	催告状発行状況	2	回	6月、12月
6	同上平均発行状況	—	件	
7	給水停止予告発行状況		偶数月	
8	同上月平均発行状況	30		
9	口座振替領収書の発行	—		
10	同上月平均発行件数	—		

(3) 停止実施状況

番号	項目	内容	単位	備考
1	給水停止執行通知発行	随時	偶数月	
2	同上月平均発行状況	20～30	件	
3	給水停止執行	随時	偶数月	
4	給水停止月平均執行件数	10	件	当日訪問件数25～30件当日17時時点執行件数10件
5	執行体制	1	班	1名／班

3. 開閉栓業務

番号	項目	内容	単位	備考
1	開栓（現地訪問）件数	1,200	件	
2	閉栓（現地訪問）件数	1,000	件	
3	指数確認（現地訪問）件数	800	件	

4. 現在の上下水道料金等業務基幹系システムの概要

番号	項目	内容
1	導入年月日	令和2年4月1日
2	委託電算会社	㈱石川コンピュータ・センター
3	パッケージ	同上
4	定例納入通知書印刷	毎月の調定日に委託電算会社宛に必要書類をFAXし、一括出力帳票を印刷・作成・圧縮