

曾於市水道事業包括業務委託仕様書

令和 7 年度

曾於市水道課

## 第1章 一般事項

### 1. 総則

本仕様書は、曾於市発注者（以下「発注者」という。）が「曾於市水道事業包括業務委託」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、業務を円滑に履行するために必要な業務の範囲及び内容等を定めるものである。

本業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本仕様書に基づき適正な業務の執行に努めなければならない。

### 2. 目的

本業務を包括的に委託することで、民間事業者の専門的なノウハウを導入し、業務改善や効率化による経費削減、収納率の向上を図るとともに、お客様サービスの向上を目的とする。

### 3. 委託の期間

- （1）委託期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とする。
- （2）引継期間は、委託契約締結日の翌日から令和8年3月31日までとし、発注者より業務の引継ぎを受け、本業務を履行するために必要となる人員の確保および研修及び物品の準備等を完了すること。なお、引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

### 4. 業務の対象区域

対象区域は、曾於市水道事業給水区域、公共下水道区域とする。

### 5. 窓口営業時間

- （1）営業時間は、平日午前8時30分から午後5時15分までを原則とする。
- （2）休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）とする。
- （3）業務内容（現場対応、給水停止実施日、年度末・年度初め等）により、営業日以外の日又は時間外であっても柔軟に対応すること。

### 6. 業務の執務場所

- （1）市役所内の執務場所は、曾於市役所本庁北棟1階水道課内、大隅支所産業振興課内、財部支所産業振興課内の発注者が指定する箇所とする。
- （2）5.（1）に記載の窓口営業時間内は、本庁・大隅支所産業振興課・財部支所産業振興課に常時1名以上配置すること。
- （3）執務室以外で実施する業務については、発注者と協議のうえ、決定するものとする。

## 7. 業務の範囲

業務の範囲は、次のとおりとする。なお、委託業務の詳細については、「第2章 委託業務の内容」に明記する。

- (1) 受付・窓口業務
- (2) 開閉栓・廃止業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 料金請求・収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 通報、苦情の初動対応（漏水、濁り等）業務
- (9) 現場初期対応業務
- (10) 漏水等現場対応体制整備業務
- (11) 給水装置、排水設備の申請書・完成届の受付、完成検査業務
- (12) 災害発生時などの窓口、現場対応体制の整備
- (13) 関連業務

## 8. 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、関係法令、曾於市給水条例、曾於市下水道条例、その他関係規程並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

## 9. 個人情報の保護

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57条）及び曾於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個人情報及びその他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。
- (2) 受託者は、業務を履行するために用いた資料及び電子計算機に入力されている情報等について、委託者の承諾を得ずに第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
- (3) 受託者は、個人情報の取扱いにより、市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを解決しなければならない。

## 10. 業務実施体制

受託者は、本業務を円滑かつ確実に実施するため、自己の責任において業務従事者及び検針員（以下「事務従事者等」という。）を確保し、適切に配置すること。業務従事者等については、本市在住者及び類似業務の経験者を優先して雇用するよう努めること。なお、検針員については、原則、現在従事している検針員を引き継ぐこととする。

- (1) 業務責任者の選任

受託者は、本業務の履行を管理監督する業務責任者を業務従事者等の中から選任し、受託者に届け出なければならない。業務責任者は、本業務の経験があるものが望ましいが、ない場合は、受託者より3年以上の実務経験のある者を派遣するなど業務に支障がないようサポートを徹底すること。

#### (2) 業務責任者の役割

ア 業務責任者は、本仕様書に定められた業務内容を円滑に処理し、業務従事者等の管理運営及び指導をしなければならない。

イ 業務責任者は、事務従事者等への研修・指導を行い、業務に必要な知識、技術及び接遇の向上に努めなければならない。

ウ 業務責任者は、毎月、「業務計画表」を前月末に、「業務報告書」を翌月初めに発注者に提出すること。

エ 業務責任者は、発注者との窓口となり、本業務の連絡調整等を行うこと。

オ 現場対応が生じた場合は、必要に応じその都度報告書を報告すること。

#### (3) 業務従事者等選任届の提出及び身分証明書の交付

受託者は、業務従事者等を配置したときは、速やかに業務従事者等選任届及び身分証明書交付申請書に顔写真を添えて、発注者に提出し、身分証明書の交付を受けるものとする。また、業務従事者等に変更があった場合も同様とし、身分証明書は速やかに発注者に返還すること。

#### (4) サポート体制

受託者は、引継期間及び業務開始から最低3か月間は、3年以上の実務経験のある者を派遣（常駐とは限らない）し、サポート体制を確保すること。

#### (5) 連絡体制

受託者は、緊急時等に迅速かつ確実な対応が取れるよう緊急連絡網を整備し、書面で発注者へ提出すること。また、営業時間外においても発注者と連絡が取れるようにすること。

### 1 1. 現金取扱者の指定

受託者は、業務の履行のため、業務従事者等の中から現金取扱者を指定し、業務従事者等選任届にその旨を記載し、発注者に届け出ること。

### 1 2. 届出事項

受託者は、次の各号に該当する事項及び届出事項に変更が生じた場合は、速やかに発注者へ届け出ること。

- (1) 事業者の名称、所在地、代表者、電話番号等
- (2) 業務従事者等選任（変更）届
- (3) 身分証明書交付申請書
- (4) 緊急連絡網
- (5) 本業務の実施上、届出の必要があると認められる事項

### 1 3. 再委託の禁止

受託者は、業務委託の全部または一部を第三者に委託してはならない。ただし、特別な理由がある場合で、あらかじめ発注者の書面による承認を受けた場合は、この限りではない。

### 1 4. 疑義

本仕様書に定めのない事項及び業務中における疑義等の解釈については、発注者と受託者で協議し定めるものとする。また、協議後は記録簿を作成し、相互に確認することとする。

### 1 5. 損害賠償

本業務に伴い事故等が発生した場合は、所要の措置を講ずるとともに、事故発生の原因、経過及び内容等について、速やかに発注者に報告しなければならない。事故等によって生じた損害は、すべて受託者の責任において解決するものとする。ただし、その損害の発生が受託者の責に帰すべき理由によらない場合は、この限りではない。

### 1 6. 契約内容の変更

業務遂行中に発生する契約内容の変更については、その内容が軽微な場合については、発注者の指示に従うものとする。ただし、大幅な変更が伴う場合においては、発注者と受託者で協議の上解決を図るものとする。

## 第2章 委託業務の内容

2.1 受付・窓口業務（開閉栓受付、廃止受付、変更受付、収納・管理、証明書発行、漏水相談、配管図閲覧、工事申請取次など）

- (1) 来庁及び電話等の全般的な受付、窓口対応を行うこと。
- (2) 使用開始（開栓）、使用中止（閉栓）廃止の受付及び上下水道システムへの入力処理を行うこと
- (3) 使用者・所有者変更の受付及び上下水道システムへの入力処理を行うこと。
- (4) 口座システムのエントリーデータを確認し上下水道システムのお客様台帳に名義がある場合登録し口座を登録し、更に上下水道システムに登録する。
- (5) 口座振替依頼及び送付先の変更受付及び上下水道システムへの入力処理を行うこと。
- (6) 納入通知書、納付証明書及び各種証明書の受付・発行を行うこと。
- (7) 水道料金、下水道料金（以下「上下水道料金」という。）給水負担金、受益者負担金、手数料等の収納・管理を行うこと。
- (8) 減免申請、使用水量認定等各種申請書の受付を行うこと。
- (9) 宅内漏水等の相談受付及び工事業者の案内を行うこと。
- (10) 配管図（マッピングシステム）の閲覧対応を行うこと。
- (11) 給水装置工事、排水設備の工事申請の受付、関連処理を行うこと。

2.2 開閉栓業務（開栓・閉栓処理、漏水確認、メーター取付撤去、マッピング反映）

- (1) 開栓業務は、使用開始届の内容に基づき、使用可能な状態とすること。その際にメーター指針及び宅内漏水の確認を行い、宅内漏水している場合は、速やかに使用者へその旨を伝え、修理を促すこと。また、メーターが撤去されている場合は、メーターの取付を行うこと。
- (2) 閉栓・廃止業務は、水道異動届の内容に基づきメーター指針を確認すること。また、廃止の場合は、メーターの撤去を行うこと。
- (3) 毎月の異動情報について、随時、システムに反映させること。

2.3 検針業務（検針員確保・監督、データ作成、検針準備作業、ハンディ入力、異常調査、通知配布）

- (1) 検針員の確保、指導及び監督を行うこと。
- (2) 検針は発注者が定めた区域の区分に基づき、発注者が指定した期間内に行うこと。
- (3) 検針の事前準備として、充電電池の準備、新規・再開の管路図の出力、水道異動届の入力確認、検針順路の調整等を行うこと。
- (4) 口座振替の収納を確認後、上下水道システムで検針対象データを作成し、検針用ハンディにデータを転送する。
- (5) 検針員用の袋に検針用ハンディ、充電済の電池、充電器、検針予定者一覧表、新規・

再開始分管路図、検針ロール紙、漏水お知らせ等を同封し、検針員に渡す。

(6) 検針は、発注者が受注者に貸与するハンディ機器等により行い、メーターごとにその口径及び番号を確認し、その指示数を正確にハンディ機器へ入力し、「ご使用水量等のお知らせ」を使用者等に手渡し又は郵便受け等に確実に投函すること。ただし、郵便受け等の投函場所がない場合は発注者へ持ち帰ること。

(7) 検針時において、次のアからエのいずれかに該当する場合は、使用者等へ事情確認を行い、発注者へ報告すること。

ア 使用水量が前回と比較して過大の場合又は使用水量に疑問がある場合

イ 漏水（使用水量の増加・パイロットの回転）の疑いがある場合

ウ 無届使用・不正使用の疑いがある場合

エ 検針できない場合（メーター破損・埋没・積載・不明等）

また、漏水・積載等、使用者等へ通知の必要があるものについては、使用者等へ説明等を行うこと。なお、留守等により面談できないときは、通知文を郵便受け等へ投函すること。

(8) 検針員から検針終了後に返却された検針データを適宜上下水道システムに取り込み、異常水量一覧表（増加分・減少分）、ご連絡一覧表、未検針一覧表等を出力し、異常水量については現地確認の要・不要を判断して工務係担当者へ確認依頼をする。未検針があった場合は現地確認等を行い問題を解決する。結果は上下水道システムの台帳メモに入力する。

(9) 検針員からハンディがすべて返却されたら再度、一覧表を全て出力する。（調定作成後、一覧表の出力不可のため）

(10) 下水道水量の加算メーター及び減算メーターの検針を行い、検針記録を取り検針票を作成の上、「ご使用水量等のお知らせ」を使用者等に手渡し又は郵便受け等に確実に投函すること。ただし、郵便受け等の投函場所がない場合は発注者へ持ち帰ること。検針後、検針記録をもとに、上下水道システムにて下水道水量の加算又は減算を行い、調定額の再計算をすること。

## 2.4 調定・更正業務（料金調定、更正処理、還付・充当処理）

(1) 検針業務で確定した水量を基に、上下水道システムで上下水道料金の調定確定処理を行う。

(2) 誤請求や過誤納を発生しないよう十分注意しながら、検針開始後に提出された異動届出書の入力作業、使用開始から45日未満の場合の調定変更、減免申請分の減免処理及び通知、当該期開始分の口座登録等を行う。

(3) 調定更正及び過誤納により還付・充当が生じた場合は、収納消込システム、上下水道システムにより速やかに処理を行い、使用者へ通知すること。

(4) 更正及び還付・充当処理は、発注者に必要な書類を提出し、承認後に処理を行うこ

と。

2.5 料金請求・収納業務（納入通知作成・発送、口座振替処理、収納・消込、日次月次処理、コンビニ収納処理等）

(1) 納付書を納期限の 15 日前までに本庁で作成する。発送枚数については総務課との事前打合せを行う。仕分け作業を済ませ 14 時までに総務課に持参する形で郵便物を発送する。

(2) 一般のお客様の口座振替は、会計課の掲示板を確認の上、収納状況を確認しながら会計課の期限までに下記の処理を行う。

ア 総合行政システム「口座」→「口座振替処理」で口座データを作成

イ 口座振替集計票を出力

ウ 口座振替集計票を基に F A X 送信表等を作成

エ 会計課指定のシステムでデータ送信

オ K - N E T 及びゆうちょ事務センターへ F A X 送信。1 部を会計課に提出、1 部を水道課で保管

(3) 公共施設上下水道料金振替は、市の各課が所管している施設の上下水道料金について、奇数月月末に会計課と連携を取りながら下記の要領で振替処理を行う。

ア 振替対象となる公共施設データの抽出

イ 抽出したデータを会計課担当へ提出

ウ 上下水道料金請求明細書作成処理

エ 振替データの収納がされた後、個別に収納データの消込を行い収納結果を反映させる。

(4) 督促状は、納期限から 20 日以内に、本庁で作成する。発送枚数については総務課との事前打合せを行う。仕分け作業を済ませ 14 時までに総務課に持参する形で郵便物を発送する。

(5) インボイス（消費税額明細書）の発送は、督促状発送日の翌日ごろに即時一括処理を行い、消費税額明細書を郵送する。

(6) 宛先不明等により返送された納入通知書は、宛先住所、使用者名等の確認及び調査を行い、再発行し発送又は現地への投函を行うこと。

(7) 窓口収納は原則行わない。ただしやむを得ない理由がある場合はこの限りではない。収納する場合は、納入済通知書と現金を照合し適切な入金処理を行うこと。

(8) 自主納付が原則のため、訪問集金は行わないこと。ただし、交通弱者、給水停止に係る訪問及び市外訪問時等の場合はこの限りではない。

(9) 窓口により収納した現金は、毎日 15 時までに納入済通知書と現金を照合し会計課内の出納取扱金融機関に納入すること。なお、15 時以降に収納したものについては、営業時間終了後に会計課金庫に保管し、翌日に入金処理を行うこと。

(10) 日次処理として、出納取扱金融機関より、曾於市上下水道事業預金等残高報告書・収支日報・収納データ内訳・納付済通知書等を受け取り、毎日、収納消込システムを確認



し、エラーがある場合はエラー修正を行った後、上下水道システムで日計表を出力し、日計表を基に、エクセルで作成した水道日計の日計表（内訳書）等の各表に入力し、日計表（内訳書）を基に公営企業会計システムにて収入伝票等の関係帳票を作成し、発注者へ提出すること。

（11）月次処理として、収納消込システムより収納実績表を作成し、公営企業会計システムの数値と整合の上、発注者へ提出する。

（12）口座システムのエントリーデータを確認し口座振替書に基づき上下水道システムのお客様台帳に名義がある場合登録し、上下水道システムにも登録すること。

## 2.6 滞納整理業務（督促状送付、催告、分納相談、所在調査）

（1）受託者は、上下水道料金等を納入期限内に納入しない者（以下「滞納者」という。）があるときは、その使用者に対して納入期限から 20 日以内に督促状を送付すること。

（2）督促状を送付してもなお納入しない滞納者に対しては、電話、訪問、催告書の送付等により催告を行い、早期の未収金回収に努めなければならない。

（3）督促状及び催告書を送付するときは、送付リストを作成し、事前に発注者に報告するものとする。なお、発送にあたっては、発送直前まで収納の確認をすることとし、重複

付及び苦情が発生しないように十分に注意すること。

（4）滞納者に対する納付相談を行い、未納金額を一括納入できない場合は、分納等による納入を促すこと。滞納者が分納を希望する場合は、上下水道料金納付誓約書を提出させ、発注者へ報告すること。なお、分納誓約書の履行管理を行い、不履行となった場合は、速やかに給水停止措置を行うこと。

（5）受託者は、滞納者との交渉記録について、その都度、上下水道システムのメモ異動照会に入力しその管理を行うこと。

（6）滞納者が市外居住者（閉栓後の転出含む）で、宛先不明の場合は、所在調査を行うこと。

## 2.7 給水停止業務（給水停止通知・実施、解除・再停止処理）

（1）再三の催告等に関わらず期限内に納付がない滞納者については、「曾於市給水停止処分取扱要綱」に基づき給水停止措置を実施すること。

（2）給水停止対象者を抽出し、給水停止予告通知書の作成し、訪問・郵送等により滞納者に届けること。訪問は、原則として 2 名以上で対応することとする。

（3）給水停止日前日までに納付のなかった水栓については、発注者の指示を受け給水停止措置を行うこと。

（4）給水停止措置は、止水栓での閉栓とし、給水停止執行通知書を滞納者に手渡し又は郵便受け等に確実に投函すること。

（5）給水停止期間中に無断使用が発覚した場合は、メーター撤去等の措置を講じること。

(6) 給水停止執行後に、滞納者から全額入金があった場合は、給水停止を解除すること。分納相談があった場合は、上下水道料金等納付誓約書を提出させ、給水停止を解除するが、不履行となった場合は、速やかに給水停止措置を行うこと。

(7) 給水停止措置を実施した月末までに、解除しなかった場合は、上下水道システムのお客様台帳の用途を「一般用」から「給水停止」に変更すること。

(8) 給水停止を解除した場合は、お客様台帳の用途を「給水停止」から「一般用」に変更すること。

## 2.8 目標収納率（年度ごと目標設定・報告）

(1) 受注者は、上下水道料金の収納率について、各年度に目標値を定めるものとし、その目標値を確保したうえで、さらなる収納率の向上に努めなければならない。

(2) 収納率の目標値は、発注者と受注者との協議のうえ決定する。

(3) 受託者は、各年度の目標値に達しなかった場合は、その要因を分析し、改善策とともに発注者に報告しなければならない。

## 2.9 現場初期対応業務（水質異常、漏水、メーター異常）

(1) 2.1 受付・窓口業務 (1) により、水質異常、漏水、メーター異常などの現場対応が生じた場合は、速やかに対応し関係者へ報告する。

(2) 対応に疑義が生じた場合は、発注者へ報告のうえ対応を決定する。

(3) 対応作業中に勤務時間を超過した場合であっても、対応完了または引継ぐまでは責任をもって対応すること。

## 2.10 漏水等修繕対応業務（現場確認後、作業手配、手続き、関係者への周知連絡）

(1) 水道施設（取水、導水、送水、配水、給水施設）の漏水や故障が生じた場合は、速やかに現場を確認し、修繕対応業者へ取り次ぐこと。

(2) 対応に疑義が生じた場合は、発注者へ報告のうえ対応を決定する。

(3) 対応作業中に勤務時間を超過した場合であっても、対応完了または引継ぐまでは責任をもって対応すること。

(4) 修繕対応業者はあらかじめ、曾於市指定給水装置工事事業者及び曾於市排水設備工事指定店の中から、受託者にて選定し 24 時間 365 日連絡対応可能な体制を整備すること。なお、体制の整備に必要な費用は受託者の負担とする。ただし、受託者が自ら修繕することは妨げない。

(5) 修繕対応業者の連絡先は、対応月の前月 20 日までに発注者へ提出すること。

(6) 修繕対応業者の連絡先は 2 箇所（個人の場合は 2 件）以上とすること。

## 2.11 給水装置、排水設備の申請書・完成届の受付、完成検査業務（受付、検査、マッピング反映）

(1) 給水装置工事及び排水設備工事の申請書、完成届の提出があった場合は、チェック

リストによる確認作業を行い、受理すること。

(2) 対応に疑義が生じた場合は、発注者へ報告のうえ対応を決定する。

(3) 申請書の審査終了後、速やかにその旨を提出があった者に連絡すること。

(4) 新規給水装置工事にかかるメーター出庫の依頼があった場合は納付書の発行、メーター準備、出庫作業を行う。

(5) 完成届の提出があった場合は、提出月の翌月末までに検査日程を決定し検査を実施する。検査日程は、提出業者または申請者へ日程の連絡を行う。

(6) 給水装置、排水設備の検査はチェックリストを用いて実施し不合格項目があった場合は、発注者へ速やかに報告すること。

(7) 検査終了後は、速やかに必要な情報をマッピングシステムへ登録すること。

## 2.12 災害発生時などの窓口、現場対応体制の整備

(1) 災害や事故などにより窓口対応、現場対応の必要が生じた場合は、時間外であっても速やかに対応すること。また、応急給水が必要な場合が生じた場合で、発注者より給水車手配の求めがあった場合の対応も同様とする。

(2) 2.13 (1) に必要な費用は発注者の負担とする。

## 2.13 関連業務（付帯事務、マニュアル遵守、定期連絡会議）

(1) 上記の 2.1 から 2.13 までの各種業務に関する業務で発注者が必要に応じて指示する業務を行うこと。

(2) 書類の簿冊は、発注者の指示に従い適正に管理し、発注者から提示を求められたときは、速やかに提出できるよう備えること。

(3) 受託者は、毎月の業務実施状況報告及び課題等に対する業務改善を協議するため、定期的に連絡会議を開催すること。

(4) 受託者は、発注者が作成した事務処理マニュアルに準じて業務を行い、業務改善を行った場合等、必要に応じて事務処理マニュアルの見直しを行うこと。

## 2.14 経費負担区分

経費負担区分は、別紙 1 「経費負担区分一覧表」のとおりとする。ただし、本業務開始後に必要となった経費の負担については、発注者と受託者で協議の上決定するものとする。

## 2.15 予定件数

予定件数は、別紙 2 「予定件数一覧表」のとおりとする。

## 2.16 業務分担表

業務分担は、別紙 3 「業務分担表」のとおりとする。

## 第3章業務従事者の遵守事項

### 3.1 身だしなみ等

業務に従事するときは、常に名札及び制服を着用し、身だしなみ及び言動に注意するとともに、不信感や不快感を与えたり、誤解を招く対応を避けること。

### 3.2 身分証明書の携帯

業務に従事するときは、発注者が発行した身分証明書を常に携帯し、使用者等から認識しやすい位置に着用すること。また、使用者等から提示を求められた場合は、速やかに提示し、身分を明らかにすること。なお、身分証明書を損傷・紛失した場合は、直ちに発注者へ報告し、再交付を受けなければならない。

### 3.3 現地訪問

(1) 現地訪問は、原則として業務時間内に行うこと。ただし、必要に応じて営業時間外であっても柔軟に対応すること。

(2) 現地訪問で土地建物等に立ち入る際は、目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないようにするとともに、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意を払うこと。

### 3.4 職務専念

業務従事中は職務に専念し、本業務以外の行為等をしてはならない。

### 3.5 帳票・貸与品等の取扱い

帳票類、貸与品の各システム端末、ハンディターミナル機器等は、破損、紛失又は盗難のないよう十分に注意して取り扱うこと。

## 第4章その他

### 4.1 苦情等の対応

業務の履行にあたっての問い合わせや苦情については、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに発注者へ報告すること。

### 4.2 事故発生時の報告及び処理

(1) 受託者は、次の各号に該当する事故等が発生したときは、速やかにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を提出すること。

ア 料金の調定、賦課、収納、誤請求、賦課漏れ等の事務に関する事故

イ 個人情報の漏洩又は毀損等

ウ 領収証書及び領収日付印の紛失等

エ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等

オ 委託業務に関する電子データ及び関連文書等の紛失等

カ身分証明書の紛失等

キ貸与物品等の破損、紛失、盗難等

オその他、発注者に報告する必要があると思われるもの

(2) 事故の処理については、受託者の責任において、必要な措置を行い、解決すること。ただし、受託者において対応が困難である場合は、発注者と協議の上、行うものとする。

#### 4.3 災害時の緊急応援

受託者は、業務委託締結後に、発注者と「災害時における応援業務に関する協定書」を締結し、地震、風水害その他の災害又は事故が発生した場合、発注者の要請に基づき応援協力すること。

#### 4.4 その他市政への協力

受託者は、本業務の履行に係る営業活動を通じて、市らの支援や保護を求められたとき、又は現地訪問等で異変等を発見したときは、関係機関へ通報する等、発注者の求めに応じ、発注者が実施する取組に協力すること。

#### 4.5 業務の引継ぎ

受託者は、本契約の契約期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、本業務が引き続き円滑に実施されるよう、誠意をもって発注者又は発注者が指定する者に引き継ぐこと。なお、引継ぎに係る費用は、全て受託者が負担するものとする。

別紙1 経費負担区分

業務区分	内容	発注者	受託者
事務所関連	事務用備品（机・椅子・キャビネット）	○	
	光熱水費（電気代、水道料金）	○	
	現金保管用金庫	○	
	コピー機（FAX ・スキャナー機能付）	○	
	シュレッダー	○	
	固定電話	○	
	携帯電話		○
	社内業務用パソコン、プリンター	○	
システム関連	上下水道システム保守料	○	
	会計システムリース料・保守料	○	
	マッピングシステム保守料	○	
	業務用パソコン、プリンター	○	
	検針用機器（ハンディ、プリンター）保守料	○	
	システム用消耗品	○	
通信費	固定電話料	○	
	携帯電話料（受託者準備用）		○
	各種通知書等の郵便料	○	○
	その他業務上必要な郵便物	○	
手数料	収納手数料（納付書、口座振替、コンビニ等）	○	
印刷製本費	納入通知書	○	
	督促状、催告書	○	
	給水停止関係文書	○	
	検針お知らせ票（ロール紙）	○	
	窓あき封筒	○	
営業車両	車両	○	○
	燃料費	○	○
	車両用消耗品（タイヤ、オイル等交換）	○	○
	車検整備費用	○	○
	自動車損害賠償責任保険料及び任意保険料	○	○
	駐車場	○	
備品・消耗品	領収日付印	○	
	コピー用紙、トナー	○	
	簿冊用ファイル	○	
	その他業務上必要な消耗品（文房具・書籍類）		○

業務区分	内容	発注者	受託者
資材等	閉栓キヤップ	○	
	開閉栓に係る工具類	○	○
業務従事者関連	制服・作業着（検針員用含む）		○
	身分証明書	○	
	ネーム（ネーム用ストラップ）		○
	駐車場	○	
保険料	業務従事者各種保険料		○
	委託業務に伴う損害賠償責任保険料等		○

別紙2 予定件数一覧表

業務区分	内容	単位	令和6年度実績
1. 受付・窓口業務	窓口対応（※）	件/日	20
	電話対応（※）	件/日	40
2. 開閉栓業務	開栓	件/年	141
	閉栓	件/年	444
3. 検針業務	偶数月検針	件/年	88、980
	異常水量調査（※）	件/年	613
4. 調定・更正業務	給水人口	人	29、728
	給水件数	件	14、932
	調定件数（水道）	件/年	85、846
	調定件数（下水）	件/年	9、749
	漏水減免申請	件/年	247
	調定更正	件/年	498
	還付・充当処理	件/年	還付 24 充当 127
	納付書発送（上下水道）	件/年	31、914
5. 料金請求・収納業務	口座振替（上下水道）	件/年	63、485
	口座振替依頼情報入力（※）	件/年	634
	督促状発送	件/年	6、012
6. 滞納整理業務	給水停止予告通知発送	件/年	258
7. 給水停止業務	給水停止執行	件/年	44
	メーター交換入力（※）	件/年	3、644
8. 検定満期メーター交換業務	現年（水道）	%	協議により決定
9. 目標収納率	現年（下水）	%	協議により決定
	過年（水道）	%	協議により決定
	過年（下水）	%	協議により決定



別紙3 業務分担表

業務区分	内容	発注者	受託者
1. 受付・窓口業務	窓口・電話対応	○	○
	水道異動届の料金システム入力		○
	納付情報の上下水道システム入力		○
	料金収納	○	○
	各種受付・取次	○	○
2. 開閉栓業務	開栓		○
	閉栓		○
	マッピングシステム入力		○
3. 検針業務	検針員の確保、指導及び監督		○
	ハンディ機器へのデータ出入力		○
	検針業務		○
	異常水量調査		○
4. 調定・更正業務	調定確定		○
	調定更正		○
	還付・充当処理		○
5. 料金請求・収納業務	納付書作成・発送（上下水道）		○
	口座振替処理（上下水道）		○
	宛名不明等の確認・調査	○	○
	日次処理（日計、消し込み）	○	○
	月次処理		○
	口座振替依頼情報入力		○
	コンビニ等収納（速報、消し込み）		○
6. 滞納整理業務	督促状発送		○
	催告（文書、電話、訪問等）		○
	市外居住者の所在調査		○
7. 給水停止業務	給水停止予告通知発送		○
	給水停止執行	○	○
8. 検定満期メーター交換業務	メーター交換入力	○	○