

かずさ水道広域連合企業団
水道料金等徴収検針業務委託仕様書

令和6年度～令和10年度

かずさ水道広域連合企業団

第1章 一般事項	・・・・・・・・ 3
1 目的	
2 委託業務の対象区域	
3 委託業務期間	
4 委託業務の範囲	
5 法令の遵守	
6 事務所の設置等	
7 窓口開設時間（営業時間）	
8 委託業務監督者	
9 業務従事者	
10 業務責任者	
11 現金取扱者	
12 業務使用印	
13 届出義務	
14 個人情報への保護	
15 経費の負担	
第2章 業務履行	・・・・・・・・ 7
1 履行義務	
2 委託業務実施計画	
3 業務改善提案	
4 業務内容の変更	
5 業務報告	
6 業務マニュアル	
7 秘密の保持	
8 その他の報告	
第3章 委託業務の範囲	・・・・・・・・ 9
第1節 受付業務	
第2節 検針業務	
第3節 調定請求業務	
第4節 収納業務	
第5節 精算業務	
第6節 開栓・閉栓業務	
第7節 滞納整理業務	
第8節 給水停止業務	
第9節 検定期間満了水道メーター等管理業務	

第 10 節	電子計算処理業務及びシステム構築	
第 11 節	発注者に対する情報提供	
第 12 節	営業本部業務	
第 13 節	業務引継	
第 4 章	業務従事者の厳守事項	・ ・ ・ ・ 2 3
1	着用被服等	
2	業務従事者証の携行	
3	現場訪問時の言動	
4	その他遵守事項	
第 5 章	収納率等	・ ・ ・ ・ 2 4
1	収納率等	
第 6 章	その他	・ ・ ・ ・ 2 5
1	事故発生時の報告書の提出	
2	事故等の処理	
3	電子データ及び関連文書の保存	
4	災害等発生時の協力	
5	その他市政への協力	
6	再委託	
7	定めのない事項	
	経費の負担区分（別表）	・ ・ ・ ・ 2 6

第1章 一般事項

1 目的

この仕様書は、かずさ水道広域連合企業団（以下「発注者」という。）が受託者との間で、水道料金、開閉栓手数料、下水道使用料、地域汚水処理手数料及び農業集落排水処理施設使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収等の委託業務について必要な事項を定める。

2 委託業務の対象区域

業務実施区域は、木更津市・君津市・富津市・袖ヶ浦市における給水区域・公共下水道区域・地域汚水処理区域・農業集落排水処理施設区域及び発注者が指定する区域とする。

3 委託業務期間

- (1) 履行期間 契約締結日から令和11年3月31日までとする。
- (2) 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。
ただし、契約締結日から令和6年3月31日までは移行準備期間とする。

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は、別に定める業務委託契約書、本仕様書（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い実施するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定請求業務
- (4) 収納業務
- (5) 精算業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 検定期間満了水道メーター等管理業務
- (10) 電子計算処理業務及びシステム構築
- (11) 発注者に対する情報提供
- (12) 営業本部業務
- (13) 業務引継
- (14) (1)から(13)に附帯する業務で、発注者が必要に応じて指示する業務

5 法令の遵守

受託者は、業務の実施にあたっては、下記条例を含む関係法令及び同施行規程その他関係法令を遵守しなければならない。

- (1) かずさ水道広域連合企業団水道事業給水条例
- (2) 木更津市下水道条例
- (3) 木更津市地域汚水処理場条例
- (4) 君津富津広域下水道組合下水道条例
- (5) 君津市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例
- (6) 袖ヶ浦市下水道条例
- (7) 袖ヶ浦市農業集落排水処理施設条例

6 事務所の設置等

- (1) 受託者は、業務を実施するにあたり木更津市、君津市、富津市及び袖ヶ浦市域内ごとに使用者の利便性を考慮した場所に事務所を設置しなければならない。また、設置場所については、発注者の承認を得るものとする。
- (2) 木更津市域における事務所及び営業本部は、発注者が指定するかずさ水道広域連合企業団庁舎1階の一部に設置するものとする。
- (3) 富津市域における事務所は、発注者が指定する場所に設置するものとする。
- (4) 受託者は、各事務所には、上下水道料金徴収等事務受託者である旨を記載した標識を掲示・設置しなければならない。

7 窓口開設時間（営業時間）

原則として次のとおりとする。ただし緊急かつやむを得ない場合は、発注者受託者協議のうえ決定する。

- (1) 営業所の営業時間
 - ①月曜日から土曜日は午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、給水停止執行日は午後7時00分までとする。
 - ②日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3）は休業日とする。
- (2) 営業本部の営業時間
 - ①月曜日から金曜日は午前8時30分から午後5時15分までとする。
 - ②土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3）は休業日とする。

8 委託業務監督者

- (1) 発注者は、受託者又は10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、かずさ水道広域連合企業団 業務課長（以下「課長」という。）とする。ただし、課長は必要に応じて、他の職員を選任することができる。

(3) 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- ①受託者又は 10 に定める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実施のための受託者が作成した帳票類の承認
- ③仕様書等に基づく業務実施状況の検査
- ④その他必要な事項

9 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託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、業務従事者を発注者に届け出なければならない。
- (3) 発注者は、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。
- (4) 受託者は、業務従事者を解除した場合は業務従事者証を発注者に返還するものとする。

10 業務責任者

- (1) 受託者は、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、業務を管理施行するため業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、委託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締りを行わなければならない。

11 現金取扱者

受託者は業務の実施にあたり、現金取扱者を指定するとともに、領収日付印（以下「日付印」という。）を調製し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

12 業務使用印

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発注者に提出しなければならない。

13 届出義務

受託者は、次のいずれかに該当するときは、直ちに発注者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、使用印等の変更
- (2) 業務責任者の選任、変更
- (3) 現金取扱者の指定、変更
- (4) 業務従事者の指定、変更
- (5) その他、委託業務の履行上必要があると認められるとき。

14 個人情報の保護

受託者は、業務の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、かずさ水道広域連合企業団個人情報保護条例及び別添「個人情報取扱特記事項」等を遵守しなければならない。

15 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別添「経費の負担区分」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、発注者受託者協議のうえ、定めるものとする。

第2章 業務履行

1 履行義務

受託者は、本仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

2 委託業務実施計画

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書を作成し、発注者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。

3 業務改善提案

受託者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を発注者に行うものとする。

4 業務内容の変更

発注者は、必要があると認めるときは、発注者受託者協議のうえ、業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の変更を行わない。

5 業務報告

(1) 業務報告書

受託者は、委託業務の履行に係る日次及び月次報告書等の報告書を作成し、必要に応じて発注者が指定する期日までに発注者に提出しなければならない。

(2) 業務処理報告書

- ①受託者は、受託者で処理できない事項が発生したときは、速やかに発注者に連絡し、その指示を受けるとともに業務処理報告書を提出しなければならない。
- ②発注者は、受託者の行った処理を確認するため、発注者の指定する事案について受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

(3) 業務状況報告会議

発注者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、適宜に受託者と報告会議を開催するものとする。

6 業務マニュアル

- (1) 受託者は、発注者が所有する業務引継書等を参考にして、本業務を履行するために必要な業務手順書を業務マニュアルとして作成し、その処理内容について発注者の承認を受け、業務従事者に周知しなければならない。

- (2) 受託者は、(1)の業務マニュアルを発注者に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。また、受託者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 受託者は、必要に応じて業務マニュアルの内容を変更するときは、あらかじめ発注者と協議し承諾を得たうえで、変更箇所を示した内容の資料を作成し、業務マニュアルの差し替えを行わなければならない。
- (4) 受託者が作成した業務マニュアルは、発注者および受託者で共有して使用することとする。

7 秘密の保持

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、業務の実施に際して知り得た事項は、第三者に一切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) 受託者は、委託業務に係る電算システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務完了後は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、消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。

8 その他の報告

受託者は、委託事務の実施中において次の各号に掲げる事項を確認したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

- (1) 事務に関する条例、規則等に違反する行為
- (2) メーターの遺失又は破損等
- (3) 公道上において、水道管からの漏水を発見したとき
- (4) その他、報告の必要があると思われること

第3章 委託業務の範囲

第1節 受付業務

1 業務の内容

受付業務は、各種届出等の受付及び処理のほか、窓口における水道料金等の収納、各種問い合わせ対応等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 水道及び下水道等の使用開始及び中止
- (2) 開栓及び閉栓並びに精算
- (3) 使用者・郵送先等の変更
- (4) 口座振替申込、変更等
- (5) 漏水調査及び減免申請
- (6) 納入通知書等の再発行
- (7) 水道料金等に関すること
- (8) 過誤納金に関すること
- (9) 苦情の処理に関すること
- (10) インターネット受付に関すること
- (11) 納入済証明書等の証明書の発行に関すること
- (12) その他、受付業務に関すること

2 実施方法等の概要

- (1) 水道使用開始届、中止届及び変更届は、所定の届出書の提出、電話、ファクシミリ及び電子メール並びに電子申請システムのいずれかによる届出をもって受け付け、電子計算処理システムに登録する。
- (2) 水道使用中止届を受け付けたときは、精算業務を行う。
- (3) 口座振替申込の問い合わせがあったときは、所定の口座振替依頼書を使用者等に送付する。
- (4) 取扱金融機関による審査及び登録が終了後、口座振替依頼書の内容を電子計算処理システムに登録する。
- (5) 漏水等に伴う減免の申請を受け付けたときは、内容を審査し必要な書類を添えて発注者に提出し、発注者の承認を得たうえで処理する。
- (6) 使用水量等のお知らせ票及び納入通知書の再発行の依頼を受け付けたときは、それぞれ再発行処理を行う。
- (7) 水道料金等証明書の発行の依頼を受け付けたときは、発注者の承認を得たうえで交付処理を行う。
- (8) 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。

第2節 検針業務

1 業務の内容

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全ての水道メーター並びに指定するメーター等の計測装置（以下「メーター」という。）の設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量及び汚水等排除量（以下「使用水量等」という。）並びに水道料金等を検針用端末機器により算定し、使用者へ通知するとともに使用状況の確認、審査及び再調査等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 新設・改造等水栓の調査及び検針順（道順番号）等の決定・入力
- (2) 検針予定表の作成及び進捗状況管理
- (3) メーターの指針値の読み取り及び検針用端末機器への入力
- (4) 検針用端末機器による使用水量等及び水道料金等の算定
- (5) 使用水量等必要事項を記載したお知らせ票の出力及び交付
- (6) 使用水量等が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明
- (7) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- (8) 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び処理
- (9) 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- (10) メーターの故障、破損等の発見及び報告
- (11) 検定期間満了メーターの確認及び報告
- (12) 検針後データの確認及び審査
- (13) 検針後データの確認及び審査の結果が不十分又は不備なものについての再調査
- (14) 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査
- (15) 使用水量等の認定に係る処理
- (16) 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- (17) 発注者の指示する文書の配付
- (18) 検針業務に係る問い合わせ対応及び苦情処理
- (19) 検針員の指導及び監督
- (20) 検針事前準備（データ作成、検針用端末機器の準備等）
- (21) 検針再調査（漏水、異常水量等）及び報告
- (22) 給水条例等違反の発見及び報告
- (23) 検針結果等の報告及び提出
- (24) 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
- (25) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

(1) 検針業務等の範囲

検針業務等の範囲は、メーターの検針、発注者が設置した水道メーター、井戸メーター及び指定する私設メーターの使用水量検針、並びにその他発注者が指示するもの。

(2) 定例検針

- ①検針日は、毎回定例日とし、毎月1日から12日の間におこなうものとする。ただし、やむを得ず変更する場合は毎回定例日を基準に原則として前後3日の範囲を超えないものとする。
- ②発注者が定める「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」に区分して、交互に実施する隔月方式により行うこと。ただし、発注者が指定した場合は、毎月検針すること。
- ③定例検針に際しては、その検針区域に給水停止中及び閉栓中の検針データが含まれているときは、これについても水道メーターの点検及び指針の確認を行うものとし、異状が認められた場合は速やかに発注者へ報告すること。
- ④検針にあたっては、毎月、検針予定表を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出するものとする。

(3) 再検針

- ①検針作業中又は検針後において使用水量が異常に過大又は過少であることを発見したときは、再度検針を行い水道メーターの指針を確認すること。
- ②再度検針を行った結果、数値に誤りがないことが確認されたときは、使用水量が異常に過大又は過少になった原因を調査し、発注者及び使用者へ報告すること。

(4) 検針票（以下「使用水量等のお知らせ」という。）

発注者の指示するところにより受託者が作成するものとし、これに要する費用は受託者の負担とすること。

(5) 検針作業

- ①検針は、誤検針及び未検針を発生させない措置を講ずるとともに、当該事例が発生したときは、受託者の責任においてすべて処理するものとする。
- ②検針は、メーター設置場所に赴き、水栓番号、メーター番号、使用者名等を確認したうえで、メーターの指針値を正確に読み取り、検針用端末機器に確実かつ正確に入力するものとする。
- ③現地で検針用端末機器に指針値を入力後、指針値、使用水量及びその他必要事項を記載した「使用水量等のお知らせ」を出力し、使用者等に手渡すか郵便ポストに投函するなど入手しやすい箇所に置くものとする。ただし、使用者等からの届出又は発注者からの指示により別途送付等の措置が必要なものについては、速やかに適切な措置を講ずること。
- ④水道メーターが取替えになっている場合は、旧水道メーターの計量水量と新水道メーターの計量水量を合計して使用水量を算出すること。
- ⑤「使用水量等のお知らせ」には、受託者の名称及び検針員の氏名を印字すること。
- ⑥次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、使用者等に状況を説明し、事情確認を行う

などその原因を調査する。また、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等に修理等を行うよう指導し、必要に応じ減免等制度の周知を行うものとする。

ア 使用水量等が前回又は前年同期の使用水量等と比較して異常なとき

イ 給水装置及び給水設備からの漏水が疑われるとき

ウ 使用中にもかかわらず指針が変化していないとき

エ 使用中中止中又は停止中にもかかわらず指針が変化しているとき

オ その他特に使用水量等に疑問があるとき

(6) 無届使用を発見したときは、その者の氏名及び使用開始日等を調査し、閉栓処理を行う。

(7) 無届転居を発見したときは、その者の転居日及び転居先等を調査し、閉栓処理を行う。

(8) 検針時にメーターの不進行及びガラスの破損並びにメーターの検定期間満了等が発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

(9) 検針後データを検針用端末機器から出力してその内容を確認及び審査し、不十分又は不備なものについては再検針及び再調査を行い、適正な検針済データを作成する。発注者の指示又は使用者等からの苦情等があった検針内容についても同様とする。

(10) 検針結果等の報告

①検針業務に係る日次及び月次報告書並びに統計資料等を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出するものとする。

②検針報告書は、検針実施月毎に「水道分」「下水道単独分」「汚水処理単独分」「農集排単独分」別に区分し、報告すること。

(11) 使用水量等の認定

①次に掲げる事由による使用水量等の認定は、必要な書類を添えて発注者に伺書を提出し、発注者の承認を得ること。

ア メーターに異常があった場合

イ 給水管及び給水用具を除く給水設備の破損のため多量に漏水した場合

ウ 使用水量等が不明な場合

エ その他使用水量等を認定する必要がある場合

②使用水量等の認定を行ったときは、発注者の承認を得たうえで使用者等に通知するものとする。

(12) 使用中止している水栓が開栓状態にあることを発見した場合又は発注者が指示した場合には、メーターボックス又はパイプシャフト内のバルブ操作により閉栓する。

第3節 調定請求業務

1 業務の内容

調定請求業務は、定例検針及び精算検針の結果並びに使用水量等の認定結果に基づき、毎月、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、その収入に係る納入の通知を使用者等の納入義務者へ行うとともに出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関（以下「取扱金融機関」という。）へ口座振替依頼を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針及び認定結果に基づく調定資料の作成及び提出
- (2) 納入通知書の作成並びに送付及び配付
- (3) 口座振替依頼データの作成及び取扱金融機関への引き渡し
- (4) 調定の更正処理
- (5) 水道料金等の減免に係る処理並びに資料作成及び提出
- (6) 宛先不明分の納入通知書の調査並びに再送付及び配付
- (7) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 水道料金及び下水道使用料等について、検針データ及び申告データの登録に不備がない事を確認した後、適正に料金の算定を行うこと。
- (2) 賦課漏れ・未賦課を防止する対策を施すこと。
- (3) 毎月、発注者が指定した日までに、調定請求業務に関する資料を報告すること。
- (4) 調定更正の必要が生じたもの（誤検針、誤調定及び濁水、漏水等）については、理由を記した資料を速やかに発注者に報告すること。発注者の決裁後は使用者への通知文（還付通知、軽減通知書等）を発送すること。
- (5) 毎月、発注者が指定した日までに、請求書払いを希望する使用者への請求については、納入通知書を発行し、交付すること。
- (6) 同一の納入義務者の納入通知書は、取りまとめたうえで一括して送付すること。
- (7) 口座振替を希望する使用者の請求については、口座振替データを作成（再振替データ作成を含む。）し、受託者が各金融機関と契約した方法で、口座振替データの授受を行うこと。尚、口座振替データを送信した後の振替の停止に関する措置についても各金融機関との契約した方法により実施すること。
- (8) 官公庁が納入義務者となっている請求業務は、発注者の指示に従い処理すること。
- (9) 水量認定及び更正の資料作成・報告・使用者への文書通知（調定・更正に伴う決裁は発注者が行う。）すること。
- (10) 必要に応じて、木更津市、君津市、富津市、袖ヶ浦市及び君津富津広域下水道組合と調整すること。

- (11) 宛先不明等で納入義務者に到達しない納入通知書は調査し、宛先の修正及び再送付、現地配付等により、納入の通知漏れがないようにすること。
- (12) 下水及び汚水排除量等の申告書に基づくシステムへのデータ入力すること。
- (13) 各請求書及び領収書等は、消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）導入に対応したものにすること。

第4節 収納業務

1 業務の内容

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、収納された水道料金等を発注者の出納取扱金融機関の口座に納金する業務並びに収納データに基づき収納消し込み等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。なお、業務履行に際しては、収納率の向上に努めなければならない。

- (1) 収納金の出納取扱金融機関への納金
- (2) 収納消し込み処理
- (3) 収入日計表等の作成及び提出
- (4) 口座振替済通知書の作成及び発送
- (5) 還付・充当の処理並びに決議書の作成及び発送
- (6) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 窓口等で収納した料金は、当日又は翌出納取扱金融機関営業日までに発注者の出納取扱金融機関の口座へ納金すること。
- (2) 収納した現金等は厳密な管理を行うとともに、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。
- (3) 出納取扱金融機関から送付された納入済通知書に基づき、速やかにデータの消し込み処理を行うこと。
- (4) 出納取扱金融機関から送付された口座振替処理済通知に基づき、速やかにデータの消し込み処理を行うこと。
- (5) 口座振替処理済みデータのうち、口座振替不能データについては、再度の口座振替及び消し込み処理を行うこと。
- (6) コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ決済収納に係る消し込み処理を行うこと。また、その他の新たな収納方法を導入した場合も同様に行うこと。
- (7) 収入日計表及び月計表等並びにコンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ決済収納手数料の支払いに係る資料を発注者の指定する期日までに作成し、発注者に提出すること。新たな収納方法を導入した場合も同様とする。
- (8) 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う調定の減額更正により過納金が生じたときは、納入義務者に通知したうえで速やかに還付決議書を発注者に提出し、発注者の指示に従い還付・充当処理を行うこと。
- (9) 窓口等での収納に係るつり銭準備金を自己調達し、その保管及び管理を行うこと。
- (10) 納入済通知書その他の関係帳票等の整理、保管及び管理を行うこと。
- (11) 窓口収納及び収納消込をすること。また水道料金等の収納情報(営業所及び金融機関窓口、口座振替、コンビニ収納)の精査を行うこと。

- (12) 金融機関の窓口収納分はスケジュールに応じて収納済通知の回収を行い、消込処理を行うこと。
- (13) 過誤納金が生じたときは、速やかに資料を作成し発注者に報告すること。
- (14) 過誤納金及び還付未払金の管理をすること。
- (15) 過誤納金の処理方法についての調査をすること。なお、過誤納金の処理は充当を優先することとし、還付は原則として口座振込みとする。
- (16) 過誤納金の処理方法決定後、還付通知書または充当通知書を作成し、発注者の決裁後に発送すること。
- (17) 口座還付処理は、還付不能時の調査及び処理、口座還付データ作成等を行うこと。
- (18) 口座振替済通知書の作成と発送をすること。
- (19) 郵送物等の返戻調査及び処理をすること。
- (20) 転居者及び無断転居者の調査をすること。
- (21) 日付印を適正に管理をすること。

第5節 精算業務

1 業務の内容

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いて検針を行い、水道料金等の精算を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 使用者等からの転居等の受付
- (2) メーター指針値の読取及び料金の算出
- (3) 水道料金等の収納（未納分を含む。）
- (4) 転居者及び無断転居者の調査
- (5) 口座振替解約依頼書の作成及び金融機関への依頼
- (6) 精算金等の納入
- (7) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 検針は、メーター設置場所に赴き、水栓番号、メーター番号、使用者名等を確認したうえで、メーターの指針値を正確に読み取り、検針用端末機器に确实かつ正確に入力するものとする。
- (2) 検針の結果に基づき、使用水量等及び金額を算定し、発注者に報告すること。
- (3) 納入の通知又は取扱金融機関へ口座振替依頼を行い、納入義務者に請求する。
- (4) 精算時に、使用者等に未納料金があるときは、これを合せて請求する。
- (5) 精算業務に係る日次及び月次報告書を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。
- (6) 精算受付をするときは、未収金及び過誤納金の有無を確認し適切な処理をする。

第6節 開栓・閉栓業務

1 業務の内容

開栓・閉栓業務は、使用者等からの届出に基づきメーターの設置場所に赴いて開栓又は閉栓処理を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 開閉栓予約管理
- (2) 開閉栓作業
- (3) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 中止時との比較及びメーターの状況を調査し、開栓すること。
- (2) 指定期日に開栓を実施し水道使用開始届、口座振替申込書等の配付をすること。
- (3) 開栓時に漏水等の異常があった場合は、適切な処置をすること。
- (4) 閉栓時の精算は、現地精算又は口座振替若しくは納入通知書の発送により処理すること。
- (5) 閉栓時には、次期使用者のためのパンフレット等を配付すること。
- (6) 閉栓時は、メーター指針値を読取り、原則としてバルブ等を閉栓すること。
- (7) 営業時間外で緊急性を伴う早急な開閉栓が必要と判断した場合の対応をすること。

第7節 滞納整理業務

1 業務の内容

滞納整理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの一連の業務であり、債権が時効に至るまで継続的に行う業務である。その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 督促状の作成及び送付
- (2) 電話及び訪問等による納付指導
- (3) 納付相談の実施及び誓約書の徴収
- (4) 納付状況、交渉経過等の記録及び管理
- (5) 転居した滞納者の転居先調査並びに電話及び訪問等による催告
- (6) 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- (7) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 督促状等の作成、抜き取り、発送（ただし、納入通知書、督促状発送に伴う決裁は、発注者で行う。）をすること。
- (2) 納入期限を経過した水道料金等の未納者に対しては、督促状を作成し、発注者の承認を得て、速やかに送付すること。なお、口座振替による納入の場合で、振替日に振替ができなかった者に対しては、督促状を発行し、再振替を行うこと。
- (3) 未納が常態化することを抑制するため、初期未納者へは重点的に電話催促を行うこと。
- (4) 納入期限を経過しても納付しない滞納者に対しては、電話及び現地訪問等により、滞納理由の調査、納付指導及び滞納料金の収納を行い未収金の早期回収をすること。
- (5) 滞納者への支払督促等に係る経過および交渉記録の詳細を記録しておくこと。
- (6) 納付相談を受けた場合は、必要に応じ分納誓約書を徴収し適切に管理をすること。
- (7) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成をすること。
- (8) 業務委託区域内にて転居した疑いがある者に対しては、転居先に赴き未収金の回収に努めること。
- (9) 当初請求の納入期限後20日以内に督促状を発しなければならない。

第8節 給水停止業務

1 業務の内容

給水停止業務は、督促状通知後も水道料金等を納付しない者に対し給水停止するまでの一連の業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 給水停止予告書の作成及び送付
- (2) 給水停止通知書の作成及び送付
- (3) 給水停止執行書の作成及び交付
- (4) 給水停止執行
- (5) 滞納金の収納及び給水停止解除
- (6) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 給水停止予告書の対象者を抽出し、給水停止予告書、予告該当者リスト等の作成、抜き取り処理をし、発注者の承認を得て、速やかに送付すること。
- (2) 給水停止通知書の対象者を抽出し、給水停止通知書、停止該当者リスト等の作成、抜き取り処理をし、発注者の承認を得て、速やかに送付すること。
- (3) 給水停止執行書の対象者を抽出し、給水停止執行書、執行該当者リスト等の作成、抜き取り処理をし、発注者の承認を得て、速やかに交付すること。
- (4) 給水停止の処理を実施した場合は、給水停止執行書を現地ポスト等に投函し、速やかに発注者へ報告書を提出すること。
- (5) 給水停止の解除及び未収金の徴収をすること。
- (6) 給水停止日における夜間待機と営業時間外の給水停止解除依頼で緊急性を伴う早急な給水停止解除を行う必要があると判断した場合の対応をすること。
- (7) 給水停止から一定期間経過後に、給水停止した者の状況調査をすること。無断使用等の不正があった場合は、適切な処置をし、速やかに発注者へ報告すること。

第9節 検定期間満了水道メーター等管理業務

- (1) 一斉交換対象メーターの抽出
- (2) 交換済みメーター情報の入力
- (3) メーター交換業務に必要な資料等の作成
- (4) その他の附帯業務

第10節 電子計算処理業務及びシステム構築

- (1) 水道料金等に係る検針業務、徴収業務を管理する為のシステムを構築すること。
- (2) 徴収及び検針業務の遂行に必要な端末機器を用意し、発注者の指定する場所に設置すること。
- (3) 受託者は、電子計算処理システムの運用・保守・管理（付属機器を含む。）をすること。
- (4) データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）をすること。
- (5) 下水道、地域污水处理施設、農業集落排水処理施設の使用開始、変更等の必要なデータの入力及び資料作成。
- (6) 開閉栓、口座登録・変更・廃止、使用者変更等の各種届出のデータを入力。
- (7) 水道料金等の計算をすること。
- (8) 各種帳票の出力をすること。
- (9) 各種統計資料（決算資料・不納欠損に係る資料等）の出力をすること。
- (10) 口座振替データの作成をすること。
- (11) コンビニエンスストア及びスマートフォンアプリ決済収納における収納データの取込処理及び入力処理をすること。
- (12) システム改修等は、業務に及ぼす影響等を調査し変更の可否及び変更に要する費用負担、変更開始時期等必要な事項を、発注者と協議のうえ決定すること。
- (13) その他、電子計算処理業務に関すること。
- (14) 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務水準書」のとおりとすること。

第11節 発注者に対する情報提供

- (1) 発注者において、照会処理、異動処理及び出力処理（帳票の打出し含む）作業ができること。
- (2) 発注者において、必要なデータを容易に引き出せること。
- (3) その他、発注者に対する情報提供に関すること。
- (4) 統計資料等の作成

受託者は、水道料金等の調定に関する資料に基づき、次に掲げる資料等を作成し、発注者の指定する日までに毎月提出しなければならない。

- ① 地区別集計表
- ② 口径別・段階別集計表
- ③ 用途別・段階別集計表
- ④ 調定・収納・未収金額集計表
- ⑤ 使用水量ランキング
- ⑥ 使用金額ランキング
- ⑦ 井戸転換使用状況報告書
- ⑧ 認定リスト
- ⑨ 過誤納金リスト
- ⑩ 誤検針・誤調定・苦情処理件数
- ⑪ 開栓及び閉栓実施件数
- ⑫ その他関係帳票

第12節 営業本部業務

- (1) 所管部署及び各営業所への電話受付及び転送業務
- (2) 水道料金等のコンビニ収納情報データ及び口座振替依頼データの処理
- (3) 各営業所との書類等の発送及び收受
- (4) 水道料金等の収納情報の消込を行うこと及び口座振替分、コンビニ収納分並びに窓口納付分の確認、精査を行うこと。
- (5) 過誤納金の管理、通知書等作成及び処理
- (6) 還付及び充当の原因が生じたときは、発注者及び各営業所に報告すること。
- (7) 各種帳票の出力・管理を行うこと。
- (8) 翌年度のスケジュールを作成し、発注者に承認を得ること。
- (9) その他関連する事項

第13節 業務引継

- (1) 受託者は、委託業務の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を発注者又は発注者の指定する者に引き継がなければならない。また、引き渡しする各々のシステム内容及びデータは、発注者の指定した仕様によるものとする。
- (2) 受託者は、契約の解除があった場合は、機器及びシステム等を発注者に原則無償で貸し出しするものとする。ただし、期間等に関しては、別途協議するものとする。
- (3) その他、業務引継に関すること。

第4章 業務従事者の厳守事項

1 着用被服等

業務実施のため、使用者等と接するときは、服装や身だしなみに注意し、他の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、発注者が発行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、常に名札を着用することとし、名札は顔写真付とし、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。
- (2) この業務の実施にあたっては、態度及び言葉づかい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 その他遵守事項

- (1) 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。
- (2) 業務従事中は、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。
- (3) 業務従事中は、個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (4) 業務実施にあたり、受託者の過失により個人の所有物件に損害を与えた場合、受託者は、発注者に速やかに報告するとともに、この損害を賠償しなければならない。

第5章 収納率等

1 収納率等

- (1) 受託者は、受託前の収納率を上回る数値を確保したうえで、各年度における水道料金等の収納率について、目標値を設定し、さらなる収納率の向上に努めなければならない。
- (2) 受託者は、前項に規定する各年度の収納率が目標値に達しなかったときは、その要因を分析したうえで発注者へ報告し、発注者が必要と認めたときは、受託者に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

第6章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

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) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 徴収した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務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、必要があると認められるもの

2 事故等の処理

1に規定する事故等の処理については、発注者と受託者で協議のうえ行うものとする。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。

3 電子データ及び関連文書の保存

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

4 災害等発生時の協力

受託者は、災害等の発生に伴い、発注者から応援要請があった場合は、本業務の履行に支障のない範囲において、可能な限り協力しなければならない。

5 その他市政への協力

受託者は、本業務の履行に係る業務活動を通じて、市民から支援や保護を求められたとき、または現地訪問先等で異変等を発見したときは、関係機関へ通報するなど、発注者の求めに応じ、木更津市、君津市、富津市及び袖ヶ浦市が実施する取組みに協力しなければならない。

6 再委託

- (1) 受託者は、書面により事前に発注者の承諾を得た場合に限り、委託業務の一部を第三者に対し再委託できるものとする。
- (2) 受託者は、再委託先に対して受託者が負う義務と同等の義務を負わせるものとする。
- (3) 受託者は、再委託先の行為について、再委託先と連携してその責任を負うものとする。

7 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受託者で協議する。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

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記記載以外の経費の負担区分については、発注者受託者協議のうえ定めるものとする。

発注者が負担する経費(委託に含まれないもの)

番号	区分	備考
1	郵便物等郵送料(後納分)	① 水道料金等納入通知書 ② 水道料金等督促状 ③ 使用水量等のお知らせ ④ 水道料金等口座振替済のお知らせ ⑤ 給水停止予告書 ⑥ 給水停止通知書 ⑦ 水道料金等納入通知書(再発行用) ⑧ 口座振替依頼書、給水装置使用者等変更届等 ⑨ 還付通知、充当通知、認定通知等 ⑩ その他、発注者が業務上必要と認める郵便物
2	収納手数料	① 収納取扱料金(金融機関) ② 口座振替手数料(金融機関) ③ 自動払込取扱料金(ゆうちょ銀行口座) ④ コンビニエンスストア収納代行手数料
3	事務用備品代	営業本部業務に係る次のもの ① 電話機及び電話機に係る通信費 ② 事務机及び椅子 ③ コピー機(A3サイズ対応)
4	営業本部事務所家賃	営業本部、木更津営業所及び富津営業所
5	光熱水費	営業本部及び木更津営業所の電気料、ガス使用料、水道料金・下水道使用料

受託者が負担する経費

番号	区分	備考
1	コンピュータ機器費	サーバー、端末機器、プリンターの使用に係る経費(付属機器及び消耗品等を含む。) 注意：発注者及び受託者の事務室への設置を含む。
2	システム開発費	水道料金等計算システム(検針用端末機器のシステムソフト費用を含む。)の開発及び使用に係る経費
3	システム修正費	水道料金等計算システムのソフト修正(法や条例等の改正を含む。)に伴う経費 注：詳細は、発注者受託者協議のうえ決定する。

4	データ移管費	業務終了時のデータ移管に係るすべての経費
5	ネットワーク敷設費用	専用回線及びLAN敷設に係る経費(発注者及び受託者の事務室に敷設する費用を含む。)
6	保守点検費	コンピュータ機器及びシステムの保守点検に係る経費
7	通信費	専用回線、電話、ファックス等通信使用に係る経費 コンビニ収納に伴う回線使用に係る経費 口座振替に伴う回線使用に係る経費
8	郵便物等郵送料	発注者が負担するもの以外の郵便物
9	事務所家賃	君津営業所及び袖ヶ浦営業所
10	光熱水費	君津営業所、富津営業所及び袖ヶ浦営業所の電気料、ガス使用料、水道料金・下水道使用料
11	セキュリティ費	事務所の防犯警備に係る経費
12	営業車両等維持管理費	営業車両の調達、車検、定期点検、維持修理に係る経費
13	燃料費	営業車両使用に係るガソリン、軽油代等
14	駐車場借上料	お客様・営業車両・従業員用駐車場使用に係る経費
15	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水道料金等口座振替済のお知らせ ④給水停止予告書 ⑤給水停止通知書 ⑥給水停止執行書 ⑦水道料金等口座振替依頼書 ⑧水道使用開始届・中止届 ⑨窓開き封筒 ⑩封筒 ⑪収納領収書(現地精算用) ⑫閉栓札 ⑬その他必要な帳票等
16	保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料
17	被服費	従業員の被服に係る経費
18	事務用品費	事務所案内看板、パソコン、POSレジスター、シュレッダー、コピー機、ファックス、メールシーラー、金庫、事務机・椅子等
19	事務用消耗品費	現金取扱日付印、工具類等、その他業務用消耗品
20	上記以外の経費	上記以外で委託業務に必要な経費