

佐倉市水道料金・下水道使用料検針・収納及び窓口
受付等業務委託に係る要求水準

佐倉市

上下水道部経営企画課

I 総則

第1章 一般事項 …P4

- 1 業務の目的
- 2 業務の区域
- 3 委託業務期間及び契約
- 4 委託業務の範囲
- 5 法令等の遵守
- 6 業務の執務場所
- 7 委託業務の実施時間及び窓口対応時間
- 8 業務従事者
- 9 総括業務責任者及び役割
- 10 執行体制報告
- 11 履行計画
- 12 実施計画
- 13 状況報告
- 14 給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者
- 15 現金取扱者
- 16 収納金の安全保管義務業務
- 17 使用印等の届出
- 18 届出の変更
- 19 日報・月報等報告書の提出
- 20 秘密の保持
- 21 個人情報の保護
- 22 経費の負担
- 23 一括再委託の禁止
- 24 官民連携の推進
- 25 業務の引継ぎ
- 26 契約期間終了時の状態
- 27 業務遂行が不可能になったときの措置
- 28 事故等の責任
- 29 定めのない事項

第2章 業務従事者の厳守事項 …P10

- 1 制服の着用

- 2 身分証明書の携行
- 3 名札の着用
- 4 現場訪問時の対応
- 5 業務専念義務
- 6 帳票類の取扱い
- 7 公金取扱者として基本的留意事項
- 8 緊急時の対応
- 9 改善命令及び改善計画書

第3章 委託料の支払い等 …P12

- 1 委託料の請求
- 2 委託料の支払い
- 3 請求および支払いの消費税額等の変動
- 4 消費税額等の変動

第4章 その他 …P13

- 1 事故発生時の報告書の提出
- 2 事故等の処理
- 3 クレーム等の対応
- 4 電子データ及び関連文書の保存
- 5 業務状況報告会議の実施
- 6 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請
- 7 環境に配慮した業務実績
- 8 周辺環境への配慮
- 9 安全の確保
- 10 業務従事者の健康管理
- 11 人材育成
- 12 その他の遵守事項

II 委託業務の範囲

第1章 委託業務の内容 …P16

- 1 受付業務
- 2 料金業務
- 3 給水業務

- 4 排水業務
- 5 電子計算処理業務
- 6 発注者に対する情報提供
- 7 業務引継ぎ

第2章 業務の指針等 …P29

- 1 受付業務指針及び要求項目
- 2 料金業務指針及び要求項目
- 3 給水業務指針及び要求項目
- 4 排水業務指針及び要求項目

第3章 業務実績 …P62

- 1 電話受付件数
- 2 窓口受付件数
- 3 給水装置工事受付件数
- 4 給水装置工事調定件数
- 5 排水設備工事受付件数
- 6 排水設備工事調定件数
- 7 下水道法第16条受付件数
- 8 指定給水装置工事事業者受付件数
- 9 指定工事店受付件数
- 10 漏水等受付件数
- 11 その他調定件数
- 12 料金等検針・収納等件数
- 13 量水器交換予定箇所数

第4章 リスク分担表 …P66

(別紙)経費の負担区分について …P68

I 総則

第1章 一般事項

1 業務の目的

本要求水準書は、佐倉市(以下「発注者」という。)が委託する佐倉市水道料金・下水道使用料検針・収納及び窓口受付等業務委託(以下「業務委託」という。)について必要な事項を定める。

2 業務の区域

佐倉市水道事業給水区域及び佐倉市公共下水道処理区域の全域とする。

3 委託業務期間及び契約

令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

4 委託業務の範囲

業務委託の範囲は次のとおりとし、委託業務を受託した者(以下「受託者」という。)は、別に定める委託業務の契約書及び本要求水準書のほか、企画提案書その他の関係書類(現場説明、協議内容を含む)に基づき、誠実かつ確実に業務を履行しなければならない。

- (1) 受付業務
- (2) 料金業務
- (3) 給水業務
- (4) 排水業務
- (5) 電子計算処理業務
- (6) 発注者に対する情報提供
- (7) 業務引継ぎ
- (8) その他

(1)から(7)に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

5 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたっては、佐倉市水道事業給水条例(平成10年3月31日条例第22号)、佐倉市下水道条例(昭和42年3月25日条例第13号の2)、佐倉都市計画下水道事業受益者負担に関する条例(昭和48年3月31日条例第22

号)、佐倉市公共下水道事業受益者分担金徴収条例(平成4年3月31日条例第14号)、佐倉市公共下水道区域外流入条例(令和6年3月29日条例第22号)、佐倉市上下水道部駐車場事業の運営に関する規程(平成13年9月13日水道部管理規程第6号)、佐倉市公営企業会計規程(平成5年3月31日水道部管理規程第2号)及びその他関係法令なら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。

6 業務の執務場所

佐倉市役所3号館1階に設置する佐倉市上下水道総合案内センター(以下「事務所」という。)とする。ただし、受託者が事務所以外に執務場所を佐倉市内に設置することは拒まない。

7 委託業務の実施時間及び窓口対応時間

(1)事務所の開設時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、営業時間内に受付したもので、急を要する場合はこの限りではない。休日は、「佐倉市の休日に関する条例(平成元年7月5日条例第13条)」に規定する休日(以下「休日」という。)による日曜日、土曜日、祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)とする。休憩時間、休息時間、週休日等の就業については、職員の勤務時間、休暇等に関する条例(平成7年条例第17号)を定めること。

また、発注者の休憩時間の午後0時から午後1時までにおいても業務執行可能な体制をとること。なお、休憩時間に配置された業務従事者の休憩時間については、必要に応じ取得時間を調整する等により、業務の遂行に支障を生じさせることのないよう留意すること。

(2)「Ⅱ 委託業務の範囲 第1章 委託業務の内容」の「1 受付業務 1-1 料金等業務に関する受付」について、受託者は、上記(1)と土曜日午前8時30分から午後5時15分まで窓口を開設すること。

(3)「Ⅱ 委託業務の範囲 第1章 委託業務の内容」の「3 給水業務 3-4 漏水等対応業務」及び「4 排水業務 4-4 排水のつまり、道路陥没対応業務」について、受託者は、24時間電話受付すること。

(4)その他留意事項

受託者は、窓口開設時間外におけるお客様からの問合せ、事務処理の依頼等については、緊急性を考慮し、対応するものとする。また、災害時及び緊急時におけるコールセンターの設置等の対応については、契約締結後、速やかに発注者と協議を行い決定すること。

なお、発注者の方針変更や市全体の運用見直し等により、(1)から(4)に定める窓口開設時間について短縮の見直しが行われる場合には、受託者と協議のうえ、柔

軟に対応すること。

8 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において業務に従事する者(臨時に雇用する者を含む。)(以下、「業務従事者」という。)を確保しなければならない。また、業務従事者の増員及び欠員の補充についても同様とする。
- (2) 受託者は、業務の履行にあたり、業務従事者を発注者に届け出るものとする。
- (3) 受託者は、業務従事者に発注者の委託業務に従事する者であることの証明書を発行する。
- (4) 受託者は、発注者が発行する業務受託者証を常時携帯し、請求があった場合は提示しなければならない。なお、業務受託者証の発行にあたっては、受託者は、業務開始時速やかに発注者に請求し交付を受けるものとする。また、業務従事者に変更を生じた時にあっても、同様とする。

9 総括業務責任者及び役割

- (1) 受託者は、本業務を遂行するために業務従事者の中から総括業務責任者を選任しなければならない。また、必要に応じて他の業務従事者の中から業務責任者を選任することができる。
- (2) 総括業務責任者は、3年以上の実務経験者とし、委託業務全般について一切の管理を行い委託業務及び運営管理等の取り締まりを行わなければならない。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたり、総括業務責任者及び業務責任者を届け出るものとする。
- (4) 総括業務責任者及び業務責任者は、業務従事者の指導及び監督を行うものとする。

10 執行体制報告

受託者は、本業務を履行するための執行体制を整え、報告しなければならない。

11 履行計画

受託者は、次の事項について速やかに契約書、本要求水準に基づき、発注者と十分な協議を行い、業務履行計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。変更ある場合も同様とし、業務履行計画書には、次の事項について記載しなければならない。

- (1) 業務概要に関すること
- (2) 業務組織に関すること
- (3) 業務における主たる業務実施計画書(業務全体の工程及び作業計画)
- (4) 主たる業務履行計画書並びに報告書類の提出及び業務検査に関する計画

(5)その他必要な計画

12 実施計画

受託者は、契約締結後速やかに、年間における業務実施計画書(任意様式)を作成し、発注者に提出しなければならない。また、業務の内容を変更する場合も、同様とする。業務実施計画書には、次の事項を記載する。

- (1)各業務の基本方針に関すること
- (2)人員配置体制に関すること
- (3)危機管理等、緊急時の対応策に関すること
- (4)安全衛生管理に関すること
- (5)その他、業務の遂行に関すること

13 状況報告

- (1)受託者は、毎月末日までに当該月の業務報告書を作成し、報告しなければならない。受託者は、年度末に業務年報(任意様式)を作成し、発注者に報告しなければならない。
- (2)前項の業務の報告は、業務報告書を作成する。
- (3)受託者は、「業務の範囲」の各業務について、業務日報を作成し、1月ごとに業務(完了)報告書を発注者に提出する。

14 有資格者等の配置

- (1)受託者は、技術上の業務を統括できる給水装置工事主任技術者を配置すること。
- (2)千葉県下水道協会に登録されている排水設備工事責任技術者を配置すること。
- (3)給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者は、休日を除き、事務所に常駐すること。
- (4)その他、適正に業務を遂行するために業務上必要な有資格者等を配置すること。

15 現金取扱者

受託者は、委託業務において使用者等からの収納した現金等の取扱について、適正に収受し、管理をしなければならない。また、受託者は、現金取扱者を指定し、収納金を安全に保管しなければならない。

16 収納金の安全保管義務

- (1)受託者は、収納した料金等を発注者の指定する金融機関に納入するまでの間、安全確実な金融機関への預金によって保管しなければならない。
- (2)受託者は、当該金融機関の信頼性・安全性に関する市場評価情報を収集のうえ、

記録しなければならない。

- (3)水道料金及び下水道使用料について、発注者の指示する金融機関に納入されるまでの間、受託者の預金口座に保管されるため、見込まれる最大保管額 5 億 5 千万円を限度とした保管金融機関の保証書等の担保を提出すること。

17 業務使用印等の届出

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」をあらかじめ発注者に提出するものとする。

18 届出の変更

受託者は、次に掲げる事項について変更があった場合は、直ちに発注者に届け出なければならない。

- (1)名称、所在地、代表者、電話番号、総括業務責任者、業務責任者、現金取扱者、業務従事者、業務使用印鑑等に変更があった場合
- (2)上記に定める事項の他、委託業務の履行上、その他、発注者が必要と認める場合

19 日報・月報等報告書の提出

受託者は、委託業務に係る日報・月報等の報告書を期限までに発注者に提出するものとする。

20 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)本業務委託の遂行に際して知り得た事項を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)パソコンや電子計算機に入力されている情報並びにこの契約を遂行するために用いた資料及びその結果等について、発注者の事前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)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。

21 個人情報の保護

受託者は、本業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法等を遵守しなければならない。また、受託者は個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他の個人情報の適正な管理策の実行等、個人情報の安全確保のための措置を講じ、

個人情報保護の保護に努めなければならない。

22 経費の負担

- (1)経費の負担は、別紙「経費の負担区分について」に従うものとする。
- (2)業務に使用する消耗品等は、受託者の負担とする。
- (3)その他、必要と認められるものについては、発注者と受託者協議の上、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。

23 一括再委託の禁止

受託者は、書面により発注者の承認を受けた場合に限り、その業務の一部を第三者に再委託し、又は請け負わせることができる。

24 官民連携の推進

発注者及び受託者は、PPP(Public Private Partnership)の取り組みにより、相互のパートナーシップのもと、備えている技術・ノウハウを活かして連携を推進し、将来にわたり技術水準の向上を図るとともに、サービス水準、お客様満足度・信頼度の維持向上に努めるものとする。

25 業務の引継ぎ

受託者は、契約の締結日から契約期間開始日の前日までを準備期間とし、委託業務の適正な引継ぎ、業務開始に支障をきたさない体制を整えるものとする。

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、契約期間満了までに、速やかに委託業務に関する一切の事務を発注者(発注者が指名するものを含む)に引き継がなければならない。

26 契約期間終了時の状態

- (1)契約期間終了時に、発注者または発注者から指名された者が業務終了時に機能確認を行い、適正な維持管理のもとでは想定できないような著しい機能低下(通常の使用に支障をきたす性能低下を含む)が認められる場合には、受託者が自らの負担により機能回復を行うものとする。
- (2)履行期間開始時に支給された貸与品は、通常の使用による劣化を除き、原状にて返却するものとし、著しい損傷がある場合は受託者の負担で修繕または弁償する。

27 業務遂行が不可能になったときの措置

受託者により本業務の遂行が不可能と見込まれた場合、受託者又は受託者の承継人は、新たな受託者が決まるまでの間においては、責任をもって本業務を遂行しなければ

ばならない。

28 事故等の責任

受託者は、委託業務に関する損害賠償保険に加入し、第三者に損害を与えたとき、又は第三者から損害を受けたときは、すべて受託者の責任において解決するものとし、発注者に対して一切の迷惑を及ぼしてはならない。ただし、受託者の責に帰することができない事故等は、発注者と受託者が協議の上で、対応するものとする。

29 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、発注者と受託者で協議の上、定めるものとする。ただし、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。

第2章 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次に掲げる事項を厳守し、業務を遂行するものとする。

1 制服の着用

業務中及び使用者等と接するときは、身だしなみに注意するとともに、受託者が指定する制服等を着用しなければならない。

2 身分証明書の携行

業務従事中は、発注者及び受託者が証明した身分証明書を常に携行するものとし、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示すること。

3 名札の着用

業務を執行するときは、常に名札を着用すること。

4 現場訪問時の対応

- (1)現場訪問で使用者等の土地または建物等に立ち入るときは、声掛けや挨拶を励行し、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)業務の履行にあたっては、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。

5 業務専念義務

業務従事中は、本包括業務に専念し、他の営業行為等をしてはならない。

6 帳票類の取扱い

データ及び帳票類は、損失または忘失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。

7 公金取扱者としての基本的留意事項

- (1)業務の実施にあたっては、常に規則正しく好感の持てる態度で使用者と接するよう心がけ、業務従事者に対しては適切な指導・研修を行われなければならない。
- (2)検針及び徴収業務の実施にあたり常に使用水量の状況に注意を払い、使用者の無断退去状態が長期にわたることが無いよう留意しなければならない。
- (3)3ヶ月以上使用中止の状態であり、かつ給水装置を使用する者が不在の状態にあると認めるときは、受託者は、速やかに発注者に報告し、その指示に従って処理すること。
- (4)業務の実施に伴い、第三者の宅地内に立ち入るときは、他人の所有物を損壊しないよう注意しなければならない。
- (5)業務の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任において解決するものとし、その賠償は受託者の負担とする。
- (6)使用者からの問合せに対処できるよう、業務従事者の指導・研修を行わなければならない。

8 緊急時の対応

- (1)受託者は、緊急な事態が発生したとき、又はその恐れがあるときは、直ちに本業務の発注者に報告し、指示に従わなければならない。
- (2)受託者は、災害等により発注者が管理する上下水道施設に被害が生じた場合は、受託範囲内で、その復旧に全面的に協力するとともに、使用者等に与える影響を最小限に抑えるために、最善の対応をしなければならない。
- (3)非常時における対応について受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合、別途発注者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行わなければならない。なお、市民の生命及び健康に著しく重大な被害を与えるおそれがある新型インフルエンザ等の流行への対策として、千葉県が不要不急の外出自粛等の要請や施設の使用制限等の要請を実施した場合には、原則として、業務の遂行方法を変更するものとし、発注者及び受託者は、十分に協議の上、業務の遂行方法を決定し、受託者は、決定内容について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行わなければならない。

- (4)漏水における配水管等の修繕緊急対応(道路(公道及びそれに準ずる私道)における配水管及び導水管等これらの付属物、宅地内における止水栓 1 次側までの漏水修繕改良等の費用及び工事方法)について受託者は、別途発注者と十分に協議の上、その対応体制を整えなければならない。

9 改善命令及び改善計画書

- (1)発注者は、本業務が本契約書の諸条件を満たしていないと認める場合は、受託者に対し、その改善を命じることができる。
- (2)受託者は、前項の改善命令を受けた場合には、7日以内に発注者へ改善計画書を提出し、その承諾を得た後、当該改善計画書に従い、本業務を遂行しなければならない。
- (3)改善命令等を行った後においても、その状態が改善されない場合、発注者は、委託料の減額、支払いの停止又は契約の解除を行うことができる。

第3章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

受託者は、委託料の請求にあたり、発注者所定の手続に従い、水道事業および下水道事業に区分して請求を行うものとする。

なお、委託業務の引継ぎ等に伴う準備期間については、委託料の支払対象外とする。

2 委託料の支払い

委託料の支払いは、原則として契約書に定める金額を基礎とし、令和 8 年 4 月分から令和 13 年 3 月分までの 60 回に分割して、毎月支払うものとする。ただし、量水器交換業務については、年度を上半期(4 月～9 月)および下半期(10 月～翌年 3 月)に区分し、半期ごとに支払うものとする。

また、料金業務については、調定件数に応じた額を、調定完了分および収納完了分に応じて配分し、毎月支払うものとする。

3 請求および支払いの手続

発注者は、受託者から請求を受けた場合、委託業務の履行内容を確認のうえ、請求月の翌月末までに支払うものとする。

4 消費税額等の変動

前項の場合において、消費税法(昭和63年法律第108号)等の改正によって、消費

税額等に変動が生じた場合は、発注者は業務委託料にその変動した額に相当する消費税額等を加算して支払うものとする。

第4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するものとする。

- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書、名札の紛失等
- (3) 収納した水道料金及び下水道使用料(以下、「料金等」という。)の紛失、盗難等
- (4) 業務従事中の交通事故
- (5) 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
- (6) その他、必要があると認めるもの

2 事故等の処理

- (1) 前項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上行うものとする。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。
- (2) 受託者の責任により発注者または第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

3 クレーム等の対応

受託者は、業務の履行にあたってのクレームや問合せについては、誠意を持って解決にあたり、必要に応じ、その内容を速やかに発注者に報告するものとする。

4 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するものとする。

5 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受託者と業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、毎月、報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者または受託者は、必要と認めたときは、臨時に業務に係る会議を開催出来るものとする。

6 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請

受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援要請があった場合は、これに応じなければならない(コールセンターの設置も含む)。また、大地震の発生など災害時に受託者は、濁水・漏水に関する情報を収集し、発注者に報告するとともに、その他業務について可能な限り発注者に協力するものとする。なお、緊急応援要請の内容については、その都度、協議するものとする。

7 環境に配慮した業務実績

受託者は、業務の実施にあたっては、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1)省資源、省エネルギー、廃棄物の減量、再資源化に努めること。
- (2)環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

8 周辺環境への配慮

本業務の実施にあたっては、受託者は、地域住民の生活環境に十分配慮し、適正な環境衛生管理を行う。

9 安全の確保

- (1)受託者は、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)その他、災害防止に関する関係法令(例:労働基準法、建設業法、高圧ガス保安法、消防法、毒物及び劇物取締法等)に基づき、常に業務従事者の安全管理に必要な措置を講じ、事故、災害等の未然防止に努めなければならない。
- (2)受託者は、業務遂行にあたり電気、薬品類、有毒ガス、可燃ガス、酸欠空気、高所深所作業等に対し必要な安全対策を講ずるとともに、業務従事者の安全確保及び適切な作業手順を選択し、危険防止に努めなければならない。
- (3)受託者は、本業務の遂行にあたり安全管理上に障害が発生した場合、直ちに必要な処置を講じ、速やかに監督員に報告し、その指示に従わなければならない。

10 業務従事者の健康管理

受託者は、業務従事者の健康管理に十分配慮し、健康状態に重大な支障がある者を当該業務に従事させてはならない。

11 人材の育成

受託者は、業務遂行に求められる知識及び技術の向上を図る教育や研修を実施し、人材育成に努めなければならない。また、業務従事者の業務習熟度を把握し、業務習

熟度が上がるまでサポートに努め、業務従事者のスキルアップを図るための方策を講じなければならない。

12 その他の遵守事項

- (1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務上取扱う収納金(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) 受託者は、業務の実施にあたり、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。

Ⅱ 委託業務の範囲

第1章 委託業務の内容

1 受付業務

(窓口、電話、郵送、インターネットからの問合せ、来庁者への対応等)

1-1 料金等業務に関する受付

- (1)給水開始、休止等に関すること。
- (2)排水開始、変更等に関すること。
- (3)納入証明書の発行に関すること。
- (4)還付金に関すること。
- (5)開栓並びに閉栓及び精算に関すること。
- (6)給水契約者(給水装置所有者)の変更に関すること。
- (7)使用者名義変更及び郵送先等の変更に関すること。
- (8)料金等の口座振替の推進、口座振替の申込み、クレジット払い及び金融機関等への連絡調整に関すること。
- (9)納入通知書再発行(料金等、駐車場料金、手数料等を含む。)に関すること。
- (10)料金等の照会、問い合わせに関すること(各種照会に対する資料作成を含む。)
- (11)料金等、駐車場料金、手数料等の収納に関すること。
- (12)使用者等からの料金等に係るクレーム処理に関すること。
- (13)その他、料金等に関連する相談・問合せ等への対応。

1-2 給水業務に関する受付

- (1)給水装置に関する相談・問合せの受付に関すること。
- (2)量水器に関する相談・問合せの受付に関すること。
- (3)給水装置工事等に係る量水器の出入庫受付に関すること。
- (4)管路情報に係る図面出力対応及び照会に関すること。
- (5)水道工事に係る宅地開発等に関する相談・問い合わせに関すること。
- (6)給水装置工事(新設・改造・撤去)設計審査申込書の受付に関すること。
- (7)道路占用に関する書類の受付に関すること(国道・県道・市道)。
- (8)給水装置工事の完成検査の受付に関すること。
- (9)指定給水装置工事事業者に係る申請(新規指定・更新・変更・廃止等)の受付に関すること。

- (10)消火栓、臨時(応急)用給水の開始及び中止申請の受付に関する事。
- (11)給水装置廃止届の受付に関する事。
- (12)漏水・濁水等の受付に関する事。
- (13)配水管等水道施設及び給水管の漏水修理等の受付に関する事。
- (14)上下水道部駐車場に関する事。
- (15)加入負担金、手数料、駐車場料金等の照会、問い合わせに関する事(各種照会に対する資料作成を含む。)
- (16)使用者等からの給水装置に係るクレーム処理に関する事。
- (17)その他、給水装置に関する相談・問合せ等への対応。

1-3 排水業務に関する受付

- (1)排水設備に関する相談・問合せの受付に関する事。
- (2)井戸メーターに関する相談・問合せ及び設置届等の受付に関する事。
- (3)下水道台帳閲覧に係る図面出力対応及び照会に関する事。
- (4)排水設備に関する申請書の受付に関する事。
- (5)排水設備の変更・中止の受付に関する事。
- (6)下水道法第 16 条申請に関する相談及び受付に関する事。
- (7)道路占用に関する書類の受付に関する事(国道・県道・市道)。
- (8)排水設備工事の完成検査、下水道法 16 条の完成検査等の受付に関する事。
- (9)指定工事店に係る申請(新規指定・更新・変更・廃止等)の受付に関する事。
- (10)特定事業場の相談・問合せの受付に関する事。
- (11)下水道工事に係る宅地開発等に関する相談・問い合わせに関する事。
- (12)排水のつまり等の受付に関する事。
- (13)手数料、受益者負担金、受益者分担金等の照会、問い合わせに関する事(各種照会に対する資料作成を含む。)
- (14)使用者等からの排水設備等に係るクレーム処理に関する事。
- (15)その他、排水設備等に関する相談・問合せ等への対応。

1-4 その他

1-1~3に定めのない事項であっても、受付業務の性質上当然に期待される事項への対応及び受付業務に関する必要な附帯業務は、これを履行することとし、お客様サービス向上に資すること。

2 料金業務

2-1 量水器検針業務

- (1)検針日は、受託者が定める「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」に区分して、交

互に実施する隔月の定例日とする。ただし、やむを得ない事由により検針日を変更する場合は、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。また、随時検針については、発注者の指示により実施するものとする。なお、検針にはハンディターミナルや検針用のプログラム(アプリケーション)をインストールしたスマートフォン又はタブレットを中心に構成した検針用機器システムを用いるものとする。

- (2) 検針に当たっては、訪問先の表札、水栓番号、量水器番号等の確認及び検針データを照合し、取り違え等が無いようにすること
- (3) 量水器指針値の読取り
- (4) 検針用機器システムへ読み取った量水器指針値を入力
- (5) 「上下水道使用水量のお知らせ」等の出力及び配布
- (6) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者へのお知らせ
- (7) 無届使用者が判明したときの、その者に関する調査(氏名・使用開始年月日等)
- (8) 再調査・中止精算指針時における現地指針確認
- (9) 給水条例及び下水道条例違反の有無確認及び報告
- (10) 発注者が指示する使用者等の調査及び報告
- (11) 使用開始(開栓)及び使用中止(閉栓)等に係る帳票の作成
- (12) 新設分の調査及び検針順の決定
- (13) 検針時における量水器の検定満期確認、量水器不進行及びガラスの破損等を見つけた場合の発注者への報告
- (14) 検針に係るクレーム等への対応
- (15) 消火栓、臨時(応急)用給水の開始及び中止申請の受付に関すること。
- (16) その他、検針業務に関する附帯業務

2-2 検針業務

- (1) 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
- (2) 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または不備なものについての再調査
- (3) 発注者の指示または使用者からのクレーム等があった検針内容についての再調査
- (4) 関連帳票の受領及び返納
- (5) 異常データに係る検算業務日報及び検算業務月報等の提出書類の作成
- (6) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成
- (7) その他、検算業務に関する附帯業務

2-3 調定・更正業務

- (1) 調定・賦課に関する資料作成及び月次報告
- (2) 還付原因が生じた場合の該当者への文書通達並びに還付・充当連絡票及び対象

者リストの作成(毎月期日処理)と発注者への報告

- (3) 調定更正事項の発注者への報告及び回議。調定更正確定後の該当者への文書通達
- (4) 納入通知書の作成及び金融機関への口座振替依頼データの作成(指定期日処理)
- (5) 不納欠損に係る資料作成
- (6) 破産手続開始通知等に係る関連資料作成
- (7) その他、調定・更正業務に関する附帯業務

2-4 料金請求業務

- (1) 納入通知書、督促状等の作成(抜取を含む。)及び発送
- (2) 納入通知書のバーコード仕様は、GS1-128(44桁固定)とする。
- (3) あて先不明分(返送戻郵便物)の納入通知書等の調査及び配布
- (4) コンビニエンスストア収納処理と収納集計表の作成
- (5) クレジット収納処理と収納集計表の作成
- (6) 口座振替処理
- (7) 再口座振替処理
- (8) その他、料金請求業務に関する附帯業務

2-5 収納業務

- (1) コンビニ収納に係る収納消込処理
- (2) クレジット収納に係る収納消込処理
- (3) 口座振替収納に係る収納消込処理
- (4) 窓口収納及び収納消込処理
- (5) 調定収入簿の作成
- (6) 口座振替済領収書等の作成及び発送
- (7) 収入整理日報(精算分・滞納分)の作成及び発注者への報告(指定期日)
- (8) 口座振替推進策の取り組み
- (9) その他、収納業務に関する附帯業務

2-6 精算業務

- (1) 使用者等からの転居等の精算受付及び入力
- (2) 料金等の未納有無調査及び使用者等への通知
- (3) 次回開栓に備えた閉栓場所への水道使用開始届の案内
- (4) 量水器指針値の読取及び料金の算出
- (5) 料金等の収納(未納分を含む。)
- (6) 日付印の管理及び保管

- (7)現地精算実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (8)無届転居者等の転居先不明使用者に対する追跡調査
- (9)口座振替停止依頼票の作成
- (10)精算金等の管理及び納入
- (11)その他、精算業務に関する附帯業務

2-7 開・閉栓業務

- (1)開・閉栓の受付及び作業
- (2)閉栓時は、現地精算を原則とし、料金等を現地で収納する。ただし、口座振替で支払いの方については、後日、口座振替での支払いも可とする。また、お客様の希望がある場合に限り納入通知書での対応により処理する。
- (3)開・閉栓時の量水器指針値の読取り、止水栓等(原則として丙止水栓)を開・閉栓する。ただし、止水栓等の不具合などにより開・閉栓不能の場合は、発注者へ報告する。
- (4)開栓時は、メーターにて漏水・出水の有無を確認し、漏水・出水事故が発生しないよう努める。
- (5)その他、開・閉栓業務に関する附帯業務

2-8 滞納整理業務

- (1)滞納整理個表(未納整理表)の作成(開栓中及び中止分)
- (2)現地訪問及び電話催告等による料金等未収金収納
- (3)督促状等の発送(滞納整理による発送不要分抜き取り等を含む。)
- (4)滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (5)滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (6)収納状況の確認
- (7)収納金の管理及び納入
- (8)日付印の管理及び保管
- (9)未納者の転出先の追跡調査及び送付先情報の変更
- (10)納入計画書兼誓約書の作成及び管理
- (11)未納者の支払督促制度及び破産に伴う配当要求に係る資料作成
- (12)臨時(応急)給水、給水申込納付金、手数料に関する督促及び催告
- (13)その他、滞納整理業務に関する附帯業務

2-9 給水停止業務

- (1)給水停止予告者名簿の作成及び提出
- (2)給水停止予告通知書、給水停止通告書等の作成及び交付(発注者の決裁を要す)

る。)

- (3)給水停止の執行(執行日当日の給水停止予定者名簿の提出を含む。)
- (4)給水停止の解除(執行日の営業時間外対応を含む。)
- (5)給水停止報告書の作成及び発注者への報告
- (6)収納金の管理及び納入
- (7)その他、給水停止業務に関する附帯業務

2-10 下水道使用料に関する業務

- (1)下水道使用開始に伴う台帳入力(新規作成含む。)
- (2)下水道使用料の調定及び認定と調定更正
- (3)下水道使用料の請求及び収納
- (4)下水道使用料に関する帳票類の作成
- (5)その他、下水道使用料に関する附帯業務

2-11 調査・研究に関する業務

- (1)費用対効果等について研究を行う。
- (2)水道料金収納業務等共同化(シェアードサービス)について、費用比較等のシミュレーションを行う。
- (3)調査・研究(情報収集等)により得られた情報について、定期的な報告を行う。
- (4)その他、調査・研究(情報収集等)に関する附帯業務

3 給水業務

3-1 水道工事に係る宅地開発等事前協議業務

- (1)電話・窓口・メール等による事前調査への対応を行うこと。
- (2)各申請書等の提出書類に対し、「佐倉市水道事業供給要綱」に基づく受領、確認、是正指導を行い、瑕疵のないことを確認し発注者へ提出する。
- (3)発注者が発行する書類を申請者へ交付すること。
- (4)給水装置の分岐工事・充水洗浄作業等のうち発注者が指示するものへ立ち会いを行い、必要に応じて指導を行うこと。
- (5)現地にて完了検査を行い、発注者へ報告すること。

3-2 給水装置工事業務

- (1)給水装置工事(新設・改造・撤去)申込書の受付及び仮審査を行う。発注者の確認を受ける。必要に応じて申込者等に指導する。
- (2)給水装置工事に係る加入負担金、設計審査手数料、検査手数料等について、調定及び収納に係る事務を行うこと。

- (3) 工事検査申請書の受付を行うこと。
- (4) 規定の基準等に基づき、現地検査を行うこと。
- (5) 完成検査後、ファイルおよびデータ管理を行うこと。

3-3 道路(国道・県道・市道)等占用関連業務

- (1) 指定給水装置工事事業者から提出された道路占用申請書類の内容確認
- (2) 国道・県道・市道ごとに道路占用情報を道路占用管理台帳へ登録
- (3) 道路管理者への申請書類の提出及び許可書の受理
- (4) 指定給水装置工事事業者への許可書(写)の引渡
- (5) 着手届及び完了届の書類等の道路管理者への提出
- (6) その他、道路(国道・県道・市道)占用関連業務に関する附帯業務

3-4 漏水等対応業務

- (1) 「第2章 業務の指針等・3 給水業務指針及び要求項目・3-2 要求項目(概要)・(5) 漏水等対応業務・④受付に関する業務・ウ.受付内容」に定める事項に対する電話・窓口・メール等による通報への対応を行うこと。
- (2) 必要に応じて現地にて調査及び簡易な作業を行うこと。各作業の実施に当たっては発注者の指示を受けること。
- (3) 修繕等の工事及び業者による作業が必要な場合は、発注者の指示のもとに工事または作業に着手すること。
- (4) その他、漏水等対応業務に関する附帯業務

3-5 量水器交換業務

- (1) 量水器の検定満了交換に係る実施計画の策定
- (2) 量水器の検定満了や量水器不動などによる交換業務
- (3) 量水器の入在庫管理
- (4) その他、量水器交換業務に関する附帯業務

3-6 貯蔵品管理業務

- (1) 佐倉市役所 3 号館地下倉庫及び南部浄水場敷地内の倉庫に保管されているメーター、管材、その他貯蔵品の管理を行う。
- (2) 貯蔵品出納及び棚卸業務
 - ① 貯蔵品出納
 - ア. 貯蔵品出入庫管理(貯蔵品の登録・更新)
 - イ. 貯蔵品出入庫表の作成
 - ウ. 貯蔵品準備計画書(案)の作成

② 貯蔵品棚卸

- ア. 実地棚卸(月次・年度末)
- イ. 貯蔵品在庫棚卸表の作成
- ウ. 貯蔵品在庫一覧表作成

3-7 指定給水装置工事事業者に係る業務(水道法、給水条例、佐倉市指定給水装置工事事業者管理規程、その他関連規定等)

(1) 指定給水装置工事事業者の指定に係る業務

- ① 指定給水装置工事事業者からの窓口及び電話相談を行う。
- ② 指定給水装置工事事業者に係る申請(新規指定・更新・変更・廃止等)の受付及び審査を行う。(ちば電子申請サービスによる申請含む。)
- ③ 発注者の承認を得た後、佐倉市指定給水装置工事事業者証を指定給水装置工事事業者に交付する。
- ④ 発注者の指示に従い、調定及び収納確認を行う。
- ⑤ 発注者の指示に従い、指定給水装置工事事業者管理システムの更新、データ抽出等を行う。
- ⑥ 発注者の指示に従い、指定給水装置工事事業者の更新に係る対象事業者への通知の作成・発送を行う。
- ⑦ 決裁関係書類の作成支援を行う。

(2) 指定給水装置工事事業者講習に係る業務

- ① 発注者の指示に従い、指定給水装置工事事業者講習に係る案内文、修了証の作成、連絡及び発送等を行う。
- ② 受講していない事業者に対して聞き取り調査等を行い、発注者に報告する。
- ③ 発注者の指示に従い、講習会場の設営、運営に係る業務を行う。

(3) その他

- ① 実態が不明確な指定給水装置工事事業者の業務状況調査等
- ② その他、指定給水装置工事事業者管理支援に関する附帯業務

3-8 水道施設管理情報システム関連業務

- (1) 当該システムに取り込むため、料金システムにおいて料金データを抽出する機能を有すること。料金データのデータ構造・形式等は発注者の指定するものとし、抽出機能は任意の日時において発注者の作業において抽出作業が可能な機能とする。
- (2) 業務により入手した情報を発注者の指示のもと当該システムに入力・修正することにより業務に活用するとともに、当該システムに有するデータの維持向上に努めること。

3-9 上下水道部駐車場運營業務

- (1)発注者が運営する大蛇町駐車場及び大崎台駐車場の契約書類の作成
- (2)毎月請求書の通知文作成、公営企業会計システムで調定及び納入通知書兼領収書を発行し、経営企画課長の決裁後、発送。
- (3)収納確認を行い、確認できない場合は、利用者に確認。
- (4)利用者等からのクレーム、問合せ対応し、発注者へ報告。
- (5)契約期間に1回程度、近隣の駐車場料金の調査等を行い、発注者へ報告。
- (6)その他、上下水道部駐車場運営に関する附帯業務

4 排水業務

4-1 排水設備等新設等審査業務

- (1)窓口にて受付けた排水設備等新設等(変更)申請への番号の付番等
- (2)排水設備等新設等(変更)申請書について、佐倉市下水道条例、佐倉市下水道条例施行規程、その他の関連する法令・基準等に基づき、事前審査を行う
 - ①申請地の区画、その付近の道路及び公共下水道施設の位置の確認
 - ②申請地内の建築物並びに台所、水洗便所、浴室その他下水を排除する設備の位置の確認
 - ③排水管の配置、形状、寸法及び勾配の確認
 - ④ます及びマンホールの形状、寸法及び配置の確認
 - ⑤阻集器を設けるときは、その配置及び構造の確認
 - ⑥工事に関する条件の確認(同意書)
 - ⑦公共汚水桝等、公共下水道施設の状況及び工事の有無等の確認
 - ⑧添付書類の確認
- (3)事前審査が完了した申請書について、発注者に報告し承認を得る。
- (4)接続する排水設備等の内径に基づき手数料の算定を行い、公営企業会計システムにより納入通知書兼領収書の発行し、収納確認を行う。
- (5)申請から完成までの書類(工事情報)管理を行うこと。
- (6)排水設備工事情報の排水設備台帳システムの登録
- (7)工事の変更・中止届があった場合の排水設備工事台帳登録内容の変更。
また、既に手数料等納付済みの場合の還付処理(還付伝票起票)等
- (8)その他、排水設備等新設等審査業務に関する附帯業務

4-2 排水設備工事竣工検査業務

- (1)排水設備工事の竣工に伴う立会検査の実施。なお、竣工検査は全件立会検査を行うものとする。また、竣工検査については、実施することが出来る曜日等を指定する

ことが出来る。

- (2)立会検査において、関係法令及び施工基準等に基づき、「合格」、「不合格」を判定する。
- (3)「合格」となった場合の排水設備工事管理台帳への工事完了情報の登録及び検査済証の交付を行う。
- (4)「不合格」となった場合の指定工事店に対する是正指導及び再検査の実施
- (5)検査結果について、発注者に報告し承認を得る。
- (6)排水設備工事竣工図書の整理・保管
- (7)その他、排水設備工事竣工検査業務に関する附帯業務

4-3 排水施設・設備維持管理業務

- (1)お客様や指定工事店などから排水のつまりなど排水施設・設備の不具合等の連絡を受けた場合には状況を確認のうえ、必要な場合は現地確認を行う。
- (2)現地確認の結果、排水施設の不具合で発生したものであった場合、発注者に報告・協議し、修繕等の対応策を決定する。また、お客様の排水設備の不具合で発生したものであった場合は、状況を説明し対処を促す。なお、この場合も発注者に報告する。
- (3)排水施設等の不具合の受付連絡票を作成し、下水道施設班に報告する。
- (4)公共汚水柵の有無等、下水道台帳との不整合等の問合せがあった場合は、現地調査を実施し、結果を発注者に報告する。
- (5)その他、排水施設・設備維持管理業務に関する附帯業務

4-4 排水施設のつまり等対応業務

- (1)必要に応じて現地にて調査及び簡易な作業を行うこと。各作業の実施に当たっては発注者の指示を受けること。
- (2)修繕等の工事及び業者による作業が必要な場合は、発注者の指示のもと、作業に着手すること。
- (3)その他、排水施設のつまり等対応業務に関する附帯業務

4-5 指定工事店管理等業務

- (1)指定工事店の指定に係る業務(下水道条例及び佐倉市下水道に係る指定工事店の指定に関する規程)
 - ①指定工事店からの窓口及び電話相談を行う。
 - ②指定工事店に係る申請(新規指定・更新・変更・廃止等)の受付及び審査を行う(ちば電子申請サービスによる申請含む)。
 - ③発注者の承認を得た後、指定工事店証を指定工事店に交付する。

- ④発注者の指示に従い、手数料について納入通知書等関連帳票の発行を行い、収納確認を行う。
- ⑤発注者の指示に従い、「指定給水装置工事事業者管理システム」の更新、データ抽出等を行う。
- ⑥発注者の指示に従い、指定工事店の更新に係る対象事業者への通知の作成・発送を行う。
- ⑦決裁関係書類の作成支援を行う。
- (2)実態が不明確な指定工事店の業務状況調査等
- (3)その他、指定工事店管理支援に関する附帯業務

4-6 下水道法第 16 条業務

- (1)下水道法第 16 条に関する事前相談等の業務を行う。
- (2)申請受付、審査、中間検査、完了検査、書類管理等下水道法第 16 条業務に関する要求項目に従い業務を行う。
- (3)その他、下水道法第 16 条に関する附帯業務

4-7 特定事業場等に関する業務

- (1)特定事業場及び除外施設に関する台帳及び汚水排除量認定書台帳の電子データとして管理。
- (2)発注者が実施する特定事業場及び除外施設からの排水の監視、指導、水質試験等の補助業務を行う。
- (3)その他、特定事業場等に関する附帯業務

4-8 下水道普及活動に関する業務

- (1)公共下水道供用開始済みエリアにおいて、直接訪問して公共下水道への接続を促す。
- (2)発注者が実施する下水道普及活動の補助業務を行うこと。
- (3)その他、下水道普及活動に関する附帯業務。

4-9 佐倉市が所有する井戸メーターの交換に関する業務

- (1)検定満了交換に係る実施計画の策定
- (2)検定満了や不働などによる交換業務
- (3)交換業務に関する附帯業務

5 電子計算処理業務

- (1)電子計算処理システムの構築・運用・保守・管理(附属機器を含む。)

- (2) 委託業務に関するデータの管理(保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。)
- (3) 委託業務に関するデータの入力
- (4) 料金等の計算
- (5) 各種帳票の出力
- (6) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務

6 発注者に対する情報提供

- (1) 受託者は、発注者に対する情報提供を的確に行うため、発注者において、次の作業ができる環境を整備するものとする。
 - ① 照会処理
 - ② 出力処理(帳票の打出し)
- (2) 受託者は、(1)の作業のための機器等を準備しなくてはならない。
- (3) その他、発注者に対する情報提供に関する附帯業務

7 業務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の期間が満了したときまた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または発注者の指定する佐倉市水道料金・下水道使用料検針・収納及び窓口受付等業務委託受託者(以下「後任受託者」という。)に引き継ぐものとする。また、引き渡す各々の電子計算処理システム内容及び上下水道データは、発注者の指定した仕様によるものとする。満了日まで実施した業務に係る諸資料については、契約期間に関わらず、令和13年4月10日までに提出しなければならない。同時に満了日までコンピュータにより処理したファイルは、発注者の定める仕様によって全てを磁気媒体等に記録し、発注者を經由して後任受託者へ速やかに引き渡さなければならない。また、契約期間満了後において、納入義務者の錯誤により受託者へ料金等が送金された場合には、契約期間に関わらず、当該納入金を直ちに後任受託者へ引き継がなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の期間が満了したときまたは契約が解除されたときは、発注者が指定する期日までに、機器及び電子計算処理システム等は無償にて引き継ぐものとする。
- (3) 受託者が用意した、料金等検針・収納システムにおけるデータの移行について、CSV方式などで出力、移行可能な形式で提供すること。
- (4) 受託者は、業務準備期間を通じて引継ぎ事項を記録し、引継書を作成すること。業務開始後に新たな留意事項が判明した場合は、適宜引継書を更新し、契約終了時に後任受託者へ引き渡すこと。
引継書には、以下の項目を最低限記載すること。
 - ① 受付業務の業務マニュアル及び業務手順書

- ②料金業務の業務マニュアル及び業務手順書
 - ③給水業務の業務マニュアル及び業務手順書
 - ④排水業務の業務マニュアル及び業務手順書
 - ⑤その他留意事項
- (5)後任受託者への業務引継にあたり、受託者は、業務を遂行するために必要と認められるあらゆる情報を提供すること。
- (6)その他、業務引継ぎに必要な事項は、発注者の指示に従うこと。

第2章 業務の指針等

1 受付業務指針及び要求項目

1-1 業務指針

受付業務にあたっては、適正な手順と管理体制を定め、専門性ある従事者の配置によって業務を履行し、お客様対応の高品位化とサービス品質の維持向上、さらに高いお客様からの信頼度の確保に努めなければならない。なお、発注者においては、本業務指針を踏まえた具体的業務成果について評価していくものとする。

1-2 要求項目(概要)

(1) 受付業務では以下の基本事項等に留意し、併せて正確性と迅速性を確保すること。

- ① 明るく、親切、丁寧、誠実な対応
- ② 相手の立場に配慮した対応(高齢者や身体の不自由な方、お子様連れの方、外国人の方、支払相談者等)
- ③ 待ち時間等の短縮に留意した対応
- ④ 申請等の正確な受付と受付内容の復唱確認を徹底
- ⑤ クレーム等の正確な事実確認と迅速な報告
- ⑥ 電話対応で対処しきれない案件は現場に出向いての対応

(2) システム等の活用により情報を共有化して、担当者不在や人事異動等の場合でも一様のお客様対応ができるよう業務の円滑性を確保すること。

(3) 料金業務に関する受付処理すべき届出

受託者は、使用者から次の各号に掲げる届け出があったときは、佐倉市水道事業給水条例(平成10年3月31日条例第22号。以下「給水条例」という。)及び佐倉市水道事業給水条例施行規程(平成10年3月31日水道部管理規程第1号。以下「給水条例施行規程」という。)並びに佐倉市下水道条例(昭和42年3月25日条例第13号の2。以下「下水道条例」という。)及び佐倉市下水道条例施行規程(平成26年4月1日上下水道部管理規程第1号。以下「下水道条例施行規程」という。)の各規定及び発注者が指定する様式によって受付処理しなければならない。

- ① 給水契約開始(開栓)の届出、給水契約休止(閉栓)の届出
- ② 下水道使用開始の届出、休止及び変更の届出
- ③ 使用者の名義人を変更する(名義変更)届出
- ④ 使用者の住所を変更する届出
- ⑤ 口座振替に関する届出
- ⑥ 給水装置の用途変更の届出
- ⑦ 給水条例第19条による管理人の選定及び変更の届出

- ⑧給水装置所有者を変更する届出
- ⑨共用給水装置の使用世帯数変更の届出
- ⑩給水装置を消火、臨時(応急)用給水または消火栓に使用した旨の届出
- ⑪給水装置の漏水箇所を修理完了した旨の届出
- ⑫濁水を給水装置から排出した時間の届出
- ⑬井戸メーター等に関する届出
- ⑭汚水排除量の申告に関する届出
- ⑮その他、上記業務に附帯する業務の届出

なお、満了日まで行った上記の各①から⑧号までの届出があったもので未処理となっているもの(受託者の業務遅滞に起因するものを除く。)について、受託者は、各号ごとに整理のうえ、速やかに後任受託者へ引き継がなければならない。

(4)減免処理

受託者は、受託者は、前項⑪及び⑫に掲げる届出(発注者受付含む)により、料金等の減免を行う必要があるときは、佐倉市水道事業使用水量認定要綱(平成18年佐倉市水道部告示第1号)に示す算定方式により発注者に申請し、その承認を受け減免処理しなければならない。

(5)開栓の受付及び処理

受託者は、受託者は、開栓の届出を受付したときは、量水器の指針を確認し、作業票に記録した後止水栓を開き、水が出ることを確認のうえ使用者が希望する使用開始日に使用することが可能な状態にすること。また、使用場所現地の水道及び下水道の使用が、登録した内容と違っていた場合は、発注者へ報告すること。

この場合において、使用者又は開栓の届出人が不在であり、かつ、その給水装置に漏水がある等の事由により栓を開いたままにしておくことが適当でない認められるときは、栓を閉じ、使用者に対して、文書によりその旨を知らせる等の適切な措置を講ずること。

(6)閉栓の受付及び処理

受託者は、閉栓の届出を受付したときは、使用場所現地へ赴き、量水器の指針を読み取り、原則としてその場で料金等を精算し、栓を止めること。

(7)水道水以外の汚水排出者への調査

- ①受託者は、下水道条例第13条第2項2の規定による汚水排除量認定対象者に対して、適正に申告されているかどうか年1回訪問調査する。
- ②受託者は、下水道条例施行規程第9条の規定による汚水排除量対象者に対して、世帯人数等に異動がないかどうか年1回調査する。調査の結果、異動があると認められた者に対しては、速やかに異動届を提出しなければならない旨を伝えること。この調査には、使用中中止中のものも含めるものとする。

(8)破産宣告通知等の回付

受託者は、裁判所又は破産管財人から破産宣告に関する通知等を受付した場合は、直ちに発注者にその旨を回付し、破産者の水道料金及び下水道使用料とに区分して発注者の指示するところにより処理すること。

(9)外部等からの業務に関する依頼・照会等への対応

受託者は、外部等から業務に関する依頼や照会等を受けた場合、速やかにこれを受付し、必要に応じて回答資料の作成等の処理を行うこと。

(10)使用開始、中止及び給水停止以外の開閉栓

受託者は、使用者から止水栓による開閉栓の依頼があったときは、現地に赴き開閉栓を行うこと。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではない。

(11)データ入力業務

①データ入力処理

ア.データ入力は、発注者及び受託者が作成した連絡票等並びに使用者から提出された書類を原票とし、正確かつ速やかに処理すること。

イ.処理を終えた入力原票は、整理したうえで処理区分に応じて発注者に送付、又は受託者が適正に保管すること。

②入力処理するデータの種類の種類

ア.給水開始申込

イ.休止精算申込

ウ.使用者氏名等変更連絡

エ.口座振替申込

オ.検針データ

カ.メーター異動(井戸メーター等含)

キ.使用区分項目修正

ク.納入済通知書、口座振替及びクレジット納付による収納データ

ケ.給水停止処分(以下「停水」という。)に関するデータ

コ.口座振替新規及び解約依頼

サ.減免入力及び解除

シ.過誤納料金等還付及び充当

ス.調定更正及び水量更正

セ.分割納入通知

ソ.消し込みエラー修正

タ.その他、非定例的な入力処理

チ.その他、受付処理及び上記の入力処理に附帯するもの

(12)営業時間外の対応

①休日・夜間は、電話を転送又は自動応答に切り換えるものとする。

- ②緊急時に備え、受託者は受託者の負担により携帯電話を2機以上備え、休日・夜間は業務従事者に携帯させること。
- (13)本書等に明示されていない事項でも、受付業務の性質上当然必要なことは、建設的に施行するとともに、発注者及び発注者の指定する者との連携・協力を図り受付機能の充実に寄与すること。

2 料金業務指針及び要求項目

2-1 業務指針

料金業務にあたっては、事前の準備として、検針業務の遅滞は、上下水道事業運営に重大な影響を及ぼすため、適正に業務を遂行できるよう、事前に業務従事者に対し必要な研修を行うなど、入念に準備を行うこと。特に令和8年4月1日から令和8年5月15日の間については、検針業務に遅れが生ずる事態を想定し、それに備えたバックアップ体制を整え、適正な手順と管理体制を定め、専門性ある従事者の配置によって業務を履行するとともに、次の業務指標についての目標指数をあらかじめ定めて業務遂行し、さらに高いお客様からの信頼度の確保に努めなければならない。なお、発注者においては、本業務指針を踏まえた具体的業務成果について評価していくものとする。

(1) 収納率等の向上

受託者は、民間活力を発揮し受託前の収納率を上回る数値を確保するため、目標とする収納率の指数を定め、更なる向上を目指さなければならない。

- (2) 受託者に起因する料金等に関するクレームについて検針や料金に関するクレームは、サービスの質が一定の水準を確保されていることのチェック機能として、重要な役割を果たしていることから、受託者は、目標とするクレーム割合の指数を定め、使用者の料金等に対する満足度が図れるよう、業務の遂行に努めるものとする。

(定義)

受託者に起因する水道料金に関するクレーム割合 = (水道料金クレーム件数 / 給水件数) × 1000

(3) 検針誤りについて

水道料金の算定にあたっては、公正な使用水量を把握するために、定例検針に努めるとともに、検針業務の正確性が当然求められている。誤検針は、上下水道部に対する信頼性を損ねる大きな原因となるため、受託者は、目標とする検針誤り割合を指数に定め、業務の遂行に努めるものとする。

(定義)

検針誤り割合 = (誤検針件数 / 検針総件数) × 1000

(4) 料金請求誤りについて

使用者は、正確な検針はもとより、その後の水道料金請求にあたっては、間違い

のない処理を当然のこととして求めている。料金請求の誤りは、消費者の信頼を著しく損ねるものであるため、受託者は、目標とする料金請求誤り割合の指数を定め、業務の遂行に努めるものとする。

(定義)

料金請求誤り割合 = (誤料金請求件数 / 料金請求総件数) × 1000

2-2 要求項目(概要)

(1) 量水器検針

① 定例検針

定例検針は、受託者が定める「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。また、受託者は、契約期間満了となる月及びその前月に行った定期検針の実施日をそれぞれ検針終了後、発注者を經由して後任受託者へ速やかに報告しなければならない。

ア. 検針日程

- a. 受託者は、発注者が給水装置毎に指定した定例検針日及び前回検針日を考慮したうえで、月ごとに検針予定日を決定し、検針を行う前月までに発注者に提出すること。
- b. 検針予定表を作成するにあたっては、今回分の検針日が前回分の検針日を基準として前後 3 日の範囲を超えないこと。
- c. 検針予定表は、毎月 14 日までに作業が終了するよう、その作業量を分配して定めること。
- d. 検針予定日を変更する場合は、前項の日数の範囲を超えることはできないものとする。
- e. 検針は原則として土日祝日は行わないこと。

イ. 検針予定日の遵守

受託者は、検針予定日の遵守に努め、定例検針の作業は、検針予定日の日程に従って確実に実施するものとし、検針予定日の属する月の 14 日までに検針を行えなかった場合は、発注者に理由、原因を報告すること。

ウ. メーター指針値の読み取り

- a. 受託者は、作成した検針予定表に従い、給水装置の設置場所等を訪問し、ハンディターミナルや検針用のプログラム(アプリケーション)をインストールしたスマートフォン又はタブレットを中心に構成した検針用機器システムを使用し正確かつ円滑にメーター指針値を読み取ること。
- b. 検針は、メーターの種別に応じた方法で行うこと。

エ. 使用水量の算出

- a. 検針時のメーター指針値及び前回検針時のメーター指針値から、使用水量を

算定すること。

- b. 検定満了等によりメーターが交換されている場合は、新旧それぞれのメーター毎の使用水量を合計して算出すること。
- c. 上記によらない場合は、本市条例等により使用水量を算出すること。
- d. 算出した使用水量と使用期間、メーター口径、下水道の使用状況及び減免等適用状況等から料金等を計算し、検針票等により使用者に通知すること。また、検針票等には、受託者の連絡先及び検針員の氏名を印字すること。なお、検針票は、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。
- e. 検針に際して、施錠された門内へ立ち入るには、その看守者、居住者又はこれに代わるべき者の同意を得ること。
- f. 検針のため、宅地内に立ち入るときは、他人の所有物を損壊しないように注意を払うこと。
- g. 定例検針に際して、その検針区域に給水停止中及び閉栓中又は使用休止中の検針台帳が含まれているときは、これについても量水器の点検を行い、指針の確認を行うこと。

オ. 検針地区の入れ替え等

受託者は、同一の検針員が契約期間中、同一の検針地区のみの検針を行わないよう、定期的に検針地区の入れ替えを行うこと。

- a. 受託者の業務責任者は、年1回以上検針員に同行し、その作業内容等について検査を行うこと。
- b. 受託者の業務責任者は、年1回以上無作為に量水器番号を抽出し、その量水器の検針指針について検査を行うこと。

カ. 再検針

- a. 受託者は、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小であることを発見したときは、再度検針を行い、量水器の指針を再度確認しなければならない。
- b. 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小となった原因を調査し、処理しなければならない。

キ. 漏水の発見

受託者は、検針に際して、給水装置漏水の早期発見に努めること。また、給水装置の漏水が疑われる場合は、使用者に対して速やかに通知するとともに、適切な助言を行うこと。

ク. 使用状況等の調査

- a. 新たに設置された給水装置は、最初の検針に合わせて検針順路を決定すること。また、公共下水道の使用状態を確認し、使用が疑われる場合は、発注者に

報告すること。

- b. 給水開始申込の確認が取れていない使用者については、給水開始の申込を受付けること。
- c. 算出した使用水量に疑義がある場合は、原因を究明するための必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。また、受託者は、量水器の指針に疑いがあるとの使用者からの申し出があるときは、受託者側で用意した検査用量水器を使用し、量水器の検査を行うこと。
- d. 無届退去や使用者の入れ替わりが疑われる場合なども、必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。

ケ. 使用水量の認定

受託者は、次に掲げる理由により使用水量の認定を必要とするときは、当月分をまとめて文書により報告し、発注者の承認を受けて処理しなければならない。

- a. 量水器に異常があったとき。
- b. 使用水量が不明なとき。
- c. 私設消火栓の使用手続き、承認を得ないで演習のために使用したとき。
- d. 給水装置を消火に使用した届出があったとき。
- e. 前二条の規定により再検針を行ったところ量水器に異常はなく、かつ、使用水量を認定する必要性が生じたとき。
- f. 水道以外の使用に係る使用水量の認定は、発注者の承認に従って処理しなければならない。

② 随時検針

随時検針は、お客様からの使用開始・中止の連絡、若しくは発注者からの指示等に基づき、当該給水場所の開閉栓作業を行うとともに作業記録を徹底し、トラブル防止に努めること。なお、開閉栓時は、量水器の指針確認も行い、当該調定・精算に資すること。また、閉栓時には原則として新たな使用者向けに「口座振替依頼書」等の書類の現地配布を行う。

③ 休止精算

ア. 人員の配置

- a. 休止精算業務に監督者を配置し、その監督者は当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者を、必要な人数配置すること。
- b. 休止精算業務の従事者は、検針及び料金等の知識を有し、現金の取扱について信頼できる者を、必要な人数配置すること。

イ. 訪問日時

- a. 休止精算の申込みを受託者が受け付けた場合は、訪問する日時を使用者から了承を得て決定すること。

- b. 休止精算の申込みを発注者が受け付けた場合は、休止精算受付票に記載された日時に、訪問すること。
- c. 訪問日は、月曜日から土曜日までのすべての日とする。ただし、国民の祝日及び12月29日から翌1月3日までの期間は除く。
- d. 訪問時間は、原則午前8時30分から午後5時までとする。

ウ. 業務内容

- a. 使用者から了承を得た訪問日時に給水装置の設置場所を訪問し、メーター指針を読み取り、使用水量を算定すること。
- b. 算出した使用水量と使用期間、メーター口径、下水道の使用状況及び減免等適用状況から、料金等を算定すること。
- c. 使用者が、現地で休止精算分及び未納料金等を支払うことを希望した場合、料金等を収納し、支払者に対して領収書を交付すること。
- d. 現地で休止精算分料金等を納付しなかった場合は、別途、休止精算分料金等の請求処理をすること。
- e. 休止精算時には、給水開始申込書等、次の使用者に宛てた書類を現地に配布すること。

④その他

量水器検針に際し、やむを得ない事由が発生した場合は、速やかに発注者に報告し対応を協議すること。

⑤機器の盗難防止(個人情報流出防止)

検針用機器システム等、外部に持ち出す機器についてはアラームを取付けるなどの盗難防止措置をとること。

(2) 料金算定に関する業務

① 料金等の算定及び請求

- ア. 受託者は、定例検針及び再検針実施後、その検針結果に異常がないことを確認した後、給水条例第27条から第35条及び下水道条例第12条から第13条の2の規定により料金等を算定し、納入義務者に対してその請求を行うこと。
- イ. 前項の規定により算定した料金等について、その後、取消し及び変更等を行う必要が生じた場合は、水道料金及び下水道使用料調定更正伺い書により報告し、発注者の指示により処理すること。
- ウ. 赤水等による料金等の減免について発注者の承認後、発注者はその結果を受託者に通知し、受託者はその登録を行うこと。

② 調定台帳の整備

前条の規定により料金等を算定したときは、調定明細一覧を作成し、使用者別に料金等調定の状況を明確にしておくこと。

③調定報告

- ア. 受託者は、使用水量の認定の規定により料金等を算定したときは、当該定例検針実施月の末日までに、水道料金調定報告書・下水道使用料調定報告書に水道調定明細書・下水道調定明細書及び調定件数・調定金額(消費税)を発注者に提出する。
- イ. アの報告において、前月までの調定報告分についての更正があった場合は、その更正データ報告明細書を添えて、発注者に提出する。
- ウ. 同時に受託者は、公営企業会計システムにより水道料金・下水道料金の調定を行い、提出する。

④納入通知書の送付

- ア. 定例検針に係る納入通知書は、当該納入期限の 10 日前までに納入義務者に送達しなければならない。
- イ. 納入義務者が口座振替により納入する場合は、引落口座及び引落金額等の内容を記し、引落日の 10 日前までに通知しなければならない。
- ウ. 受託者は、口座振替データを発注者が指定する方法で、発注者が指定する期日までに提出すること。

⑤下水道の使用開始

受託者は、下水道使用開始の届出を受付し、水道料金と同時に収納するための処理をしたときは、その都度届出人に対してその旨を通知する。

⑥統計資料の作成

- ア. 受託者は、料金等の調定に関する資料に基づき、次に掲げる資料を作成し、当該調定月の翌月 10 日までに発注者に提出すること。
 - a. 地区別・使用区分別内訳表
 - b. 口径別・段階別統計表
 - c. 検針地区別マスター件数一覧表
 - d. 住所別調定件数表
 - e. 多量水量使用者一覧表
 - f. 空き家検針報告書
 - g. 調定明細表
 - h. 下水道処理分区別業種別栓数水量統計表
 - i. 水道・井戸併用下水明細
 - j. 用途別段階別明細書
 - k. 流域下水道関連公共下水道処理区域における水洗化人口等調書
 - l. 過誤納金明細表
 - m. 未収金明細書

- イ. 受託者は、料金等の調定に関する資料に基づき、次に掲げる資料を作成毎年 4 月 10 日までに提出しなければならない。
 - a. 地区・業種別使用水量一覧表
 - b. 水道等段階別使用水量一覧表
- ウ. 受託者は、発注者より指示のある場合には、次の資料を作成し、発注者の指示する期日までに提出しなければならない。
 - a. 検満量水器取替表、量水器取替データ明細一覧表、水道メーター交換のお知らせ
 - b. 専用栓給水(下水道)開始申込書
 - c. 専用栓給水(下水道)使用休止届
- エ. 受託者は、契約期間中、最新の財務諸表を 1 部発注者に提出しなければならない。

⑦無断使用等の処置

- ア. 受託者は、給水停止中である使用者の量水器を点検した場合又は給水停止処分をした量水器について当該実施月内に再検針を行った場合において、その使用者が水道を使用していることが判明したときは、当該使用者に対して現在給水停止中である旨を告知するとともに、その状況を発注者に報告する。また、発注者の承認により受託者は、速やかにその使用者に係る給水装置の給水を再度停止すること。
- イ. 受託者は、閉栓中(空き家)である量水器を点検した場合において、その量水器に異常があることを認めたときは、当該給水装置が使用されているのか又は漏水しているのか、その原因を調査し、発注者へ報告すること。
- ウ. 給水装置が使用されていることが判明したときは、直ちに開栓手続きを行ない、正常な使用状態にすること。
- エ. イにおいて当該給水装置から漏水していることが判明したときは、直ちに止水栓を閉じ、その旨を当該給水装置の所有者へ報告すること。
- オ. エにおいて、止水が不能であるときは、発注者に報告すること。

(3)収納に関する業務

①業務内容

- ア. 受託者は、事務所に開設した窓口並びに休止精算訪問先で、休止精算分を含む未納料金等を収納し、支払者に対して領収書を発行すること。
- イ. 収納した料金等は、適切に取り扱うとともに、直ちに発注者の指定した方法で指定した金融機関に払い込むこと。
- ウ. 払い込んだ料金等の件数及び金額は、日ごとに整理し、速やかに発注者に報告すること。

②料金等の収納

- ア. 料金等の収納は、原則的に口座振替、納入通知書、クレジットカード払いの方法のうちから使用者が申し出た方法により行うこと。ただし、使用開始後第1回目の料金等の請求は、納入通知書を郵送する方法により行うこと。この場合、料金等貯金口座振替依頼書(以下「口座振替依頼書」という。使用者へは、口座振替による納入を勧めること。
- イ. 口座振替手数料、窓口収納手数料は、受託者の負担とする。(公告日現在、1件10円(消費税及び地方消費税の額を除く。))ただし、口座毎月振替手数料相当額は、別途発注者に請求するものとする。
- ウ. 料金等の収納業務は、受託者の責任において行ない、発注者に完納できるよう努力すること。

③口座振替依頼の受理通知

受託者は、納入義務者からの依頼により口座振替による料金等の引き落としを開始するときは、その開始年月を明記して当該納入義務者に通知すること。

④収納情報報告

受託者は、使用者及び調定月ごとに収納状況を整理し、毎月発注者と協議して定める日で締めて、当月末日までに水道料金及び下水道使用料収納状況報告書を、発注者に提出すること。

⑤入金 of 整理

収納した料金等について、使用者及び調定月ごとに入金状況を整理し、速やかに消込事務を行うこと。

⑥過誤納金の還付・充当

- ア. 受託者は、料金等に過誤納金が生じた場合は、遅滞なく還付を行うこと。ただし、その還付を受けるべき者につき未収金がある場合は、当該未収金に充当しなければならない。
- イ. 過年度還付が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従い処理しなければならない。

⑦料金等の分割納入

- ア. 受託者は、納入義務者からその納付すべき料金等を適宜分割して納付したい旨の申出を受けたときは、納入義務者から一時に納付することができない理由、履行計画等を記載した書面を徴収し、発注者の承認を求めること。
- イ. 受託者は、分割納入に係る料金等が履行計画に従って完納されるよう、当該納入義務者(以下「分割納入者」という。)に対して適宜督促、催促すること。
- ウ. 受託者は、履行計画期日を経過しているにもかかわらず分割納入に係る料金等を完納しない分割納入者があるときは、その旨を発注者に報告し、発注者の許可により給水停止処分を行うこと。

- エ. 受託者は、分割納入者から納付された料金等は、随時、消込処理を行うこと。
- オ. 分割納入は完納された時に収納 1 件とするものとする。

⑧滞納整理業務

受託者は、料金等の収納状況を滞納整理簿により管理し、その回収に努め、人員配置については以下のとおりとすること。

- ア. 滞納整理業務に監督者を配置し、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者を配置すること。
- イ. 滞納整理業務の従事者には、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する知識はもとより、給水条例及び下水道条例など滞納整理業務の根拠となる関係法令を理解し、また停水執行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を、必要な人数配置すること

⑨督促の実施

- ア. 受託者は、料金等の納入期限日後において完納しない納入義務者(以下「滞納者」という。)があるときは、督促状を送付すること。
- イ. 受託者は、督促状の発送を行ったにもかかわらず、なお納入のない滞納者があるときは、給水停止予告状を送達すること。
- ウ. 督促状及び給水停止予告状は、上下水道事業管理者の名義で作成するものとし、その作成に際しては、当該者リストを発送前に発注者に報告すること。
- エ. 上記の帳票類の作成については、受託者が作成すること。

⑩給水停止処分の業務等

- ア. 受託者は、未納料金等があり、かつ督促に応じない使用者には、給水停止予告状を作成すること。また、給水停止処分対象者リストを作成し、事前に発注者へ提出すること。
- イ. 給水停止予告状は、受託者が使用者に交付すること。
- ウ. 給水停止予告状で指定した納期限までに、未納料金等を納入しない使用者には、発注者の許可を得て、給水停止通知書を作成及び給水停止作業を行うこと。
- エ. 給水停止執行通知書は、受託者が使用者に発行すること。
- オ. 給水停止執行作業は、受託者が行うものとし、停水器等の停水に必要な器具についても受託者が用意すること。また、給水停止作業後は、作業状況を記録したリストを直ちに発注者に報告すること。
- カ. 給水停止中の使用者が、給水停止の対象となった未納料金等を納入したことを確認した場合、受託者は速やかに給水停止解除作業を行うこと。
- キ. 給水停止処分に係る料金等の徴収猶予の申し出をうけたときは、納入義務者から一時に納付することができない理由、履行計画等を記載した書面を徴取し、発注者の許可を得て給水停止を一時猶予すること。
- ク. 受託者は、料金等の納入につき徴収猶予の承認を得た納入義務者について、当

該猶予期限前に完納されなかった場合は、その旨を発注者に報告し、発注者の許可により給水停止処分を行うこと。

- ケ. 受託者は、給水停止処分を実施した月の月末までに、その結果のリストを作成し、発注者に報告すること。
- コ. 受託者は、福祉的配慮の観点から、給水停止中の使用者については、発注者と連携の上、必要な情報提供を行う、現地の事後調査を行う等、所要の対応をすること。

⑪文書の送達方法

- ア. 納入通知書、督促状及び催告状は、適切な送達方法により納入義務者の住所、居所、事務所、事業所又は使用場所現地(以下「送達すべき場所」という。)に送達すること。
- イ. 給水停止予告状(以下「予告状」という。)は、適切な送達方法より使用者に送達すること。
- ウ. 前二項の規定による送達の結果、使用者が無断退去したため送達することができなかった場合は、転居先につき遅滞なく調査のうえ、再送達しなければならない。
- エ. 送達時に、受託者は、あらかじめ量水器位置を確認すること。納入通知書、督促状及び催告状は、適切な方法で送達すべき場所に送達すること。

⑫未納料金等に係る調査及び督促

- ア. 督促及び給水停止を行っても、未納料金等を収納できない場合や、未納料金等がある使用者が市外に転居などした場合等は、未納料金等を回収するために必要な調査及び催告を行うこと。
- イ. 受託者は、適宜近隣市町村への督促訪問を実施すること。
- ウ. 1年以上滞納している使用者について、受託者は発注者に報告しなければならない。
- エ. 調査及び督促の結果、未納料金等が収納不能であるとの結論に至った場合、債権調書を作成し、発注者に報告すること。また、その後の処理は、発注者の指示に従うこと。
- オ. 受託者は発注者の指示に従い、料金等の時効満了前に催告状を送付し、時効完成猶予の措置をとること。

⑬時効更新処理に関する事務処理

時効更新処理対象リストを発注者に提出し、時効更新に係る事務を発注者の指示に従い、不能欠損処理を行う。

⑭不能欠損に関する事務処理

- ア. 不納欠損対象者リスト、滞納整理簿を発注者に提出すること。
- イ. 発注者の指示に従い、不能欠損処理を行う。

⑮競売事件に関する事務処理

- ア. 競売事件に係る事務処理を、発注者の指示の基に行う。
- イ. 配当金等がある場合は、収納を行う。

⑯破産事件に関する事務処理

- ア. 破産事件に係る事務処理を、発注者の指示の基に行う。
- イ. 配当金等がある場合は、収納を行う。

(4) 料金等検針・収納システムの構築・準備及び初期運用業務

①料金等検針・収納システムの準備

業務に使用する電算機器及び、料金等検針・収納システムは、以下の掲げるもののほか業務の実施に必要な機能を有したものを令和 8 年 1 月 30 日までに準備し、発注者の承認を得ること。また、契約日から令和 8 年 3 月 31 日までを、試験運用期間とするので、実際の運用に即した試験を行い、結果について発注者の承認を得ること。

②データ検索

お客さま番号、水栓番号、使用者名、水栓所在地、メーター番号等、データの一部を検索条件とし、データを容易に検索できること。

③データの出力

- ア. 発注者が指定したデータを定期的(日次、月次、年次等)に出力できること。
- イ. 定例的に出力するデータの種別は、本要求水準に記載されたもののほか、別紙 1 「出力帳票一覧表」(参考)に示す業務に必要なものとする。
- ウ. その他、発注者が随時指定するデータを速やかに出力できること。
- エ. 出力の方法は、紙媒体及び電子媒体とし、データごとに発注者が指定する。

④端末機及び周辺機器の設置

- ア. 発注者の事務所に、必要な数だけ料金等検針・収納システムの端末機及び周辺機器を設置すること。なお、発注者に設置する端末機及びプリンターは、最低、端末機 5 台及びレーザープリンター 2 台とする。
- イ. 端末機とシステム本体は、外部に情報が漏れいしない方法で、かつ十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。
- ウ. 検針に使用するハンディターミナル及び料金等収納処理に使用する OCR システム等、業務の円滑な遂行に必要なシステム及び機器を備えること。

⑤改元、消費税率の変更、料金改定等への対応

- ア. 改元、消費税率の変更、料金改定に対応可能なシステムにすること。
- イ. 料金改定等に伴う、基本料金の金額及び水量の変更、従量料金区分の増加、従量料金単価の変更、日割り計算に対応可能なシステムとすること。

(5)料金等検針・収納システムの運用管理及び保守業務

①人員の配置

- ア. システムの運用及び保守管理業務の責任者には、滞りなく業務を遂行できるよう、情報処理部門で十分な知識及び経験を有する者を配置すること。
- イ. システムの運用及び保守管理業務の従事者には、情報処理部門で十分な知識を有し、正確かつ速やかに作業ができる者を、必要な人数配置すること。

②システムの運用及び処理

- ア. 発注者が指定する期日に合わせて、料金等の納入通知書、督促状及び催促状等を発行すること。
- イ. 発注者が指定する料金等口座振替日に振替ができるよう、発注者が指定する期日までに、口座振替データを作成し、発注者が指定する形式で納品すること。
- ウ. 発注者が指定する期日までクレジット収納におけるデータを作成すること。
- エ. 検針の都度、使用者に対して料金等の予定金額及び水道使用量等を通知すること。
- オ. 口座振替による料金等を収納した場合、料金等領収書を発行すること。
- カ. 料金等納入済通知書をOCRで読み取り、収納状況をシステムに反映させること。
- キ. 口座振替収納結果、コンビニエンスストア及びクレジット収納での収納データを取り込み、収納状況をシステムに反映させること。
- ク. 収納データの重複など、エラーが生じた場合、速やかに発注者に報告すること。
- ケ. 料金等の還付及び充当通知書を発行させること。
- コ. 管路情報管理システムへ取り込むためのデータを指定する形式で作成し、出力すること。
- サ. 納入証明書、使用証明書等の出力ができること。
- シ. 料金改定等に伴う変更や改定シミュレーション等ができること。
- ス. 保守、プログラム修正及び機能追加等が容易にできるような工夫が施されていること。

③システムの保守管理

システム及び周辺機器は、円滑に業務を実施するため、最適の状態を保持するよう、保守管理すること。

④セキュリティ

- ア. ネットワークは、閉鎖網(専用回線)の光通信等で行う。
- イ. 情報セキュリティ実施手順書を作成する。また、実施手順書が順守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと。

⑤バックアップ体制の確立

- ア. 料金情報の消失、破損、不測の事故に備え、定期的にデータのバックアップをとるなど、安全対策を講じること。

イ. 大規模な地震や火災等の災害に備えて、サーバー本体とバックアップサーバーを設置すること。

⑥プログラムの変更

業務上の必要に応じて、正確かつ速やかにプログラムの変更ができること。なお、変更内容については、その都度、発注者と受託者が協議して決定する。ただし、改元、消費税率変更に伴う対応については、受託者の費用負担とし、委託料に含めるものとする。それ以外のプログラム変更費用については、その都度、発注者と受託者が協議の上、費用負担を含めて決定する。

⑦水道メーター管理業務

検定満了メーター

ア. 検定満了メーター交換予定表の作成

発注者が指定する時期に検定満了となるメーターを抽出し、一覧表を作成し、エクセル等のデータで納品すること。

イ. 検定満了に伴うメーター交換通知の作成

検定満了に伴いメーターを交換する使用者に対して交換する通知を作成し、発注者に納品すること。

ウ. メーター取り外し時における指針値、交換業者を、料金等検針・収納システムに入力すること。

エ. その他、検定満了メーター帳票類の出力業務に関する附帯業務。

⑧井戸メーター等管理業務

井戸メーター等

ア. 発注者が指定する時期に検定満了井戸メーター等を抽出し、一覧表及びデータを納品すること。また、佐倉市が所有する井戸メーターについては、検定満了年度の前年度5月末までに抽出し、一覧表及びデータを納品すること。

イ. 検定期限案内通知の作成

検定満了井戸メーター等使用者に対して、検定期限及び、交換が必要な旨を通知すること。

ウ. メーター取り外し時における指針値、交換業者を、料金等検針・収納システムに入力すること。

エ. その他、井戸メーター等帳票類の出力業務に関する附帯業務。

(6)その他

①契約期間満了日までに処理する業務

検針業務のうち各号に掲げる業務について、この契約期間の満了日(以下「満了日」という。)までに処理する範囲は、次のとおりとする。

ア. 定例検針及び定例検針分の再検針は、令和13年3月調定分とする。

イ. 給水停止を実施した直後の当該停止分の再検針は、令和12年12月調定分と

する。

- ウ. 前各号に付随する業務及びその他の検針業務は、満了日まで実施する。料金算定業務及び収納業務のうち各号に掲げる業務について、満了日までに処理すべき範囲は、次のとおりとする。
 - a. 納入通知書の発送は、令和 13 年 3 月調定分までとする。
 - b. 督促状の発送は、令和 13 年 1 月調定分までとする。
 - c. 予告状の送達は、令和 12 年 12 月調定分までとする。
 - d. 給水停止処分に同行して行う料金等の回収は、令和 12 年 11 月調定分までとする。
 - e. 前各号に付随する業務及びその他の調定及び収納業務は、満了日まで実施する。
- エ. 開始、休止届等受付業務及びその他業務に付随する業務並びに上水道・下水道に関する広報業務は、満了日まで実施する。

②料金等の納入

- ア. 料金等の徴収は、受託者の責任において行ない、発注者に完納できるよう努力をしなければならない。
- イ. 受託者は、納入義務者から収納した料金等を次の各号に定めるところにより、発注者の指定する金融機関に納入しなければならない。この場合において、水道料金納金明細書、水道料金収納状況報告書、下水道使用料納金明細書及び下水道使用料収納状況報告書を発注者に提出すること。
 - a. 口座振替(例月調定分に限る)によって収納したもの
当該振替日の翌日から起算して 8 営業日目まで
 - b. 前号以外の者
毎月 20 日までに収納したものを当該月末日(当該日が金融機関の休日にあたる場合は前営業日)まで
- イ. 受託者は、収納した料金等に預金利子が生じたときは、計算書又はその証明となる金融機関の発行する文書等を添えて発注者に報告し、発注者が発行する納入通知書により毎年 3 月末日までに納入するものとする。

③業務状況報告会議の実施及び事務連絡

- ア. 受託者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に発注者と報告会議を開催するものとする。
- イ. 発注者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。
- ウ. 受託者は、発注者との事務連絡(佐倉市上下水道部を訪問するもの)を業務が滞ることのないよう行わなければならない。また、発注者から指示があった場合には、その指示に従うこと。

④盗難防止

- ア. 受託者は、その事務所や現金の輸送について、盗難に関する保険に付されなければならない。
- イ. 受託者は、その事務所に盗難防止のためのシステムを構築しなければならない。
- ウ. 前二号にかかる費用は、受託者の負担とする。

⑤その他の報告義務

受託者は、業務の実施中において、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに発注者に報告すること。

- ア. 給水条例及び給水条例施行規程に違反する行為
- イ. 下水道条例及び下水道条例施行規程に違反する行為
- ウ. 量水器の亡失又はき損
- エ. 公道上における漏水
- オ. その他水道の給水、下水道の排水に関する異常な事項

3 給水業務指針及び要求項目

3-1 業務指針

給水業務にあたっては、適正な手順と管理体制を定め、専門性ある従事者の配置によって業務を履行し、さらに高いお客様満足度・信頼度の確保に努めなければならない。また、次の事項に留意して業務遂行するとともに、給水業務の実施プロセスに創意工夫とノウハウを活かし、給水サービス水準の向上に鋭意努めるものとする。なお、発注者においては、本業務指針を踏まえた具体的業務成果について評価していくものとする。

(1)給水装置工事に係る技術レベルの維持向上

給水業務では、給水装置の施工上必要な知識を有していることが重要であり、これに基づき、適正に業務を遂行できる能力が求められる。このため、業務の遂行には、給水装置工事主任技術者の有資格者等を配置して、業務が円滑に遂行できるように努めるとともに、給水装置工事の技術レベルの維持向上に努めなければならない。

(2)給水装置に関する使用者等意見について

給水装置に関する使用者等の意見は、給水サービスに対するお客様の満足度や信頼度を把握する上で貴重な参考情報であることから、各種給水業務においてお客様から寄せられた意見には誠実に対応するとともに、適時に内容分析を行い、業務の実施プロセスの改善に資するよう努めることで、給水サービス水準の一層の向上を図るものとする。

(3)給水に対する有収率の向上

貴重な水資源の有効利用と経費の節減を図るため、給水装置等の漏水対策を

講じ、漏水の防止により有収率を最大限に高めることを目指すものとする。

3-2 要求項目(概要)

(1)給水供給申請事前協議業務

「佐倉市水道供給要綱」に基づいて申請される給水供給申請事前協議について発注者の支援を行う。

①事前調査

- ア. 発注者の定める基準に基づき、申請者への助言を行う。
- イ. 電話・メールでの問い合わせでは齟齬を生じる可能性があるため、必要に応じて窓口への来所を指導すること。
- ウ. 窓口には水利計算が可能な職員を配し、技術指導を行うこと。

②各申請書等

- ア. 必要な書類がそろっていることを確認し、不備があった場合は申請者に指導すること。
- イ. 図面の確認、水利計算ができる職員が内容を確認し、不備があった場合は申請者に指導すること。
- ウ. 疑義については発注者に確認し、必要に応じて申請者に指導すること。

③交付

「給水供給申請事前協議回答書」、「配給水施設の受納について」等の発注者が申請者に対して交付する書類を受注者にて預かり、申請者に交付すること。

④立会い

- ア. 分岐工事の立会いの際は、技術的指導を行うと共に、水質の確認を行うこと。
- イ. 水利計算ができる職員が内容を確認し、不備があった場合は申請者に指導すること。
- ウ. 赤水発生等不測の事態の際は、発注者に報告及び指示を仰ぐ共に、現場での排水作業・給水活動・広報活動等を行う。

⑤完了検査

現地及び提出された書類にて完了検査を行い、不備があった場合は申請者に指導すること。

(2)給水装置工事業務

- ①申請された給水装置工事について申請図書類を元に、水道法及び施行基準等に照らし、設計審査を実施する。必要に応じて申込者等に指導する。受付簿にて管理すること。
- ②加入負担金、設計審査手数料及び工事検査手数料を算定し、調定及び収納管理を行う。

- ③給水装置工事情報を給水装置工事管理台帳へ登録する。
- ④給水装置工事の変更・中止届があった場合は、届出の内容に従い、給水装置工事管理台帳の登録内容を変更する。
- ⑤①～⑤の手順によらない場合は、速やかに発注者の指示に従い、所要の対応をすること。
- ⑥工事検査については、水道法、給水条例及び検査要綱等に基づき検査を行うこと。検査には、十分な時間がかけられるよう、余裕を持ったスケジュールを組むこと。必要に応じて、申込者等に指導する。
- ⑦工事検査後は、規定に基づき発注者に報告すること。
- ⑧検査後、口径変更等により取り外した量水器の出入庫管理を行うこと。
- ⑨検査及び給水装置工事設計施行審査申込書の内容の上下水道料金システムに必要な情報を入力すること。

(3)道路占用許可申請業務(国道・県道・市道等)

給水装置工事において新規に給水管の取出し工事を行う場合には、道路管理者に道路占用の許可申請手続きを行う。

- ①指定給水装置工事事業者から提出された申請書類の内容を確認する。
- ②申請書類の内容を道路占用管理台帳へ登録する。
- ③道路管理者に申請書類を提出する。また、許可が下りた場合は許可書を受領する。
- ④受領した許可書を複写し、当該指定給水装置工事事業者へ引渡す。
- ⑤着手届及び完了届の提出。

指定給水装置工事事業者が作成する着手届及び完了届の内容を確認し、それぞれ道路管理者に提出する。届内容に不備がある場合は、届出書類の再提出を求める。

(4)給水装置工事分岐検査業務

- ①立会検査に際しては、施行基準等に基づいて必要に応じて施工者への指導・助言を行う。
- ②監督すべき主な分岐工事工程は、道路掘削、サドル分水栓設置、水圧検査、穿孔及び切子排出、コア挿入、腐食防護工(分水栓開栓確認必須)、埋戻し、路面復旧等である。
- ③検査完了後は給水装置工事管理台帳に分岐検査情報の登録を行う。

(5)漏水等対応業務

①事前措置及び実施計画

ア. 佐倉市内の導水管、配水管、給水管の漏水に対し、休みなく 24 時間受付、現

地確認、修繕の手配の体制の確立

- イ. 漏水の早期修繕と被害拡大を防止
- ウ. 2級土木施工管理技士以上の資格を有するものを配置し、漏水修理等の現場の監理にあたっては、給水装置工事主任技術者の資格を有するものを配置
- エ. 業務の実施前に実施計画書を提出し、発注者の承認を求める
 - a. 業務の遂行方法(業務従事者連絡名簿を含む。)
 - b. 管理責任者
 - c. 使用する報告書類
 - d. その他発注者が指示する事項

②修繕範囲

配水管から分岐して宅地内の最初に設置する止水栓(以降「第1止水栓」という。)をもって区分し、その止水栓までの破損及び漏水等の修繕を行うものとする。ただし、宅地内における修繕は、漏水箇所のみでの修繕とする。宅地内給水管の修繕に関し、コンクリートや化粧タイル等の構造物の復旧が伴う場合は、給水装置所有者又は水道使用者の負担で行うものとする。また、第三者の過失に起因する毀損等で修繕が必要となった場合は、原因者に修繕費用を負担させるものとする。

③費用負担

道路内(私道含む)から第1止水栓までの修繕費用は、上下水道部の負担とし、第1止水栓以降は、給水装置所有者又は水道使用者の負担とする。

④受付に関する業務

ア. 電話番号

- a. 発注者が所有する以下の電話番号を貸与するので、当該電話番号を利用できる地域に電話回線を用意し、当該電話番号を受電できるようにすること。ただし、そこから他の場所・電話番号への転送することはこれを認める。

貸与電話番号:(043)485-8660

- b. 当該電話番号を使用する際に発生する全ての費用は受託者の負担とする。
- c. 当該電話回線は、本委託業務以外の目的と兼用してはならない。
- d. 当該電話回線は、通報者からの受信専用とし、本委託業務に必要な電話連絡を行う電話回線は別途用意すること。

イ. 受付

- a. 契約期間を通して、休みなく24時間当該電話に対応すること。
- b. 電話対応を行う業務従事者は、他の業務との兼務も可能とするが、当該電話対応を最優先とすること。
- c. 通報の内容に応じて、電話対応のみによるアドバイス、又は、現地確認、修繕の手配、発注者への連絡のいずれかの対応を速やかに行うこと。

ウ. 受付内容

- a. 配水管、導水管等の発注者が所有する管における漏水
- b. 給水管において、公衆用道路部分及び第1止水栓1次側(ただし、第1止水栓を含む。)における漏水
- c. 公衆用道路部分及びそれ以外でも公衆用道路に影響を及ぼしている又は影響を及ぼす恐れがある、漏水個所が明確でない漏水及び漏水の疑いに関する件
- d. 濁り水に関する件
- e. 特定の水栓に依存しない出水不良に関する件

上記以外、本委託業務に含まれない範囲の通報についても、安易に断ることなく、誠実に対応すること。この場合において、単に他者を紹介するにとどまらず、受託者にて対応可能なものについては、極力受託者において対応するなど、通報者の利便性に配慮した対応を心掛けること。

エ. 聴取、記録事項

- a. 通報者の氏名、住所、連絡先(ただし、通報者が名乗ることを拒否した場合はこの限りでない。事故漏水の場合を除く。)
- b. 漏水等の発生している住所
- c. 通報のあった日時
- d. 受信者の氏名
- e. 通報内容
- f. 対応内容

オ. 報告

- a. 公衆用道路部分における漏水及び民地部分においても近隣への影響が懸念される場合は、直ちに発注者に連絡すること。
- b. その他、急を要しないと判断される通報については書面による報告によること。

カ. 現地における調査及び簡易な作業

- a. 受託者において現地確認が必要と判断した場合、または発注者から現地確認を指示された場合には、速やかに現地に赴き、状況を発注者に報告すること。また、その後の対応については発注者の指示に従うこと。
- b. 現地確認を行う業務従事者は、他の業務との兼務も可能とするが、当該現地確認を最優先すること。
- c. 通報者が分かる場合には、必ず通報者と連絡を取り、現場での対応状況を報告すること。ただし、通報者から、報告は不要の申出があった場合はこの限りではない。
- d. 「簡易な作業」とは以下のものをいう。
 - d-1. 漏水状況の確認
 - d-2. 機械掘削を伴わない応急的な止水作業(止水栓・メーターボックス内のバ

ルブによる閉栓及びパイプ圧着機による止水)

- d-3. 出水不良に伴うテストポンプによる逆圧加圧作業
- d-4. 漏水の疑い又は水質相談時の試験サンプルの採水
- d-5. メーターを一時的に撤去して行う出水確認及び排水洗浄作業等
- d-6. 発注者の指示指導の下に行う仕切弁・排水弁等の開閉作業

⑤修繕手配に関する業務

- ア. 現地確認等の結果、発注者において維持管理すべき範囲における漏水であった場合には、発注者の指示のもと速やかに受託者において修繕に着手すること。
- イ. 修繕着手に至るまで責任を持って手配することとし、多忙等を理由として修繕を放棄することは一切認めない。
- ウ. 修繕を行う場合の工事方法及び費用については、別途発注者と受託者で締結する協議書に基づくものとする。

⑥その他業務に附帯する業務

ア. 報告業務

- a. ④受付に関する業務に規定する電話番号に通報があったものについては、本委託業務に含まれるものも含まれないものも全て記録し、報告すること。
- b. 各通報は1件毎に記録し、毎月末から30日以内に発注者に提出すること。
- イ. 漏水調査実施計画書に基づく漏水調査の実施及び報告
 - a. 漏水調査実施計画書に基づく漏水調査の実施及び報告
 - b. 漏水調査結果に関する評価書の作成及び提出
 - c. 漏水の防止の技術等に関する技術の研究、知見の収集及び報告

(6)量水器交換業務に係る支援業務

①量水器の検定満了交換に係る実施計画の策定

ア. 検定満了量水器交換実施計画の策定

翌年度分の交換計画として、翌々年度に計量期間が満了となる量水器の交換実施計画を策定し、量水器等調達に係る貯蔵品準備計画書の作成に資すること。

イ. 検定満了量水器交換業務支援

検定満了量水器交換業務支援については、年間に交換予定となっているものについては、未交換となるものがないよう調整を図ること。また、量水器交換の対象者への事前の通知等を確実に行う等、事前の調整をするとともに、問合せ等については親切丁寧に対応し、クレームを発生させないこと。

ウ. 業務の指揮監督

受託者は、現場における業務実施上の技術管理をつかさどる業務主任担当者を定め、選任届を発注者に提出しなければならない。

エ. 業務主任担当者

発注者は、受託者の業務主任担当者、使用人または労務者について、業務の実施または管理につき不相当と認められる者がある場合は受託者に対しその交替を要求することができる。この場合には、受託者はその要求に応じなければならない。

オ. 業務主任担当者等の交替

発注者は、下請負人が業務の実施上不適格と認めるときは、変更を命ずることができる。この場合には、受託者は発注者の指示に従わなければならない。

カ. 業務着手届の提出

受託者は、業務に着手しようとするときは、すみやかに業務着手届を発注者に提出しなければならない。

キ. 業務の中止

発注者は、次のいずれかに該当するときは、業務の全部または一部について、中止を命ずることができる。

- a. 天候、関連業務等の理由で発注者が必要と認めるとき。
- b. 受託者が理由なく発注者の指示に応じないとき。
- c. その他、発注者が特に必要と認めるとき。

②量水器の検定満了や量水器不動等などによる交換業務

ア. 事故防止

- a. 業務中事故があったときは所要の措置を講ずるとともに事故発生の原因および経過、事故による被害の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
- b. 業務用機械器具は、常に機能の点検整備を完全に行い使用にあたっては、操作を誤らないようにしなければならない。
- c. 業務場所には、関係者以外の不用な人々特に子供などの接近をさげ、事故の防止に努めること。
- d. 業務用機械器具は、施錠の場合、使用者の協力が得られない場合は、無理に立ち入らず、上下水道部に報告すること。

イ. 衛生管理

業務に従事するものは、特に衛生に注意しなければならない。

ウ. 実施

- a. 受託者は、検針業務の妨げにならないように、当該検針業務を実施する地区においては、検針期間(毎 1～10 日)及びその前 10 日間は、業務のうちメーター取替作業(以下「作業」という。)を実施してはならない。なお、検針業務は、市内を偶数月検針、奇数月検針の 2 地区に分割して実施しているが、作業を実施する地区の検針月を十分理解した上で、業務の計画を立てること。

- b. 作業の実施時間については、原則として平日の午前 9 時から午後 5 時までとする。
- c. 受託者は、作業着手前に使用者に対し、発注者の発行した業務委託証明書を提示して業務の趣旨を説明し、了解を得た上で着手しなければならない。
- d. メーターボックスを掘り出し、または修正する場合であって復旧等を伴う場合についても、使用者に対して説明を行い、了解を得た上で着手しなければならない。
- e. 既存の植栽物、その他構造物に影響を与える恐れのある場合は、使用者に対して作業の趣旨をよく説明し了解を得た上で着手しなければならない。

エ. 作業実施上の注意事項

作業実施にあたっては、次の事項を守らなければならない。

- a. メーターに衝撃を与えないこと。
- b. メーターを取り付ける前に原則、少量水栓を開き、土砂、異物等が水道メーター内に混入しないよう処理しなければならない。
- c. メーターの取付け引揚げに際して、加工したり変形させてはならない。
- d. 作業を開始するにあたっては、原則止水栓を完全に閉めた後、砂、泥水等をボックス内より排除して業務にかかること。
- e. メーター取付けにあたっては、管内に泥土異物等が混入していないことを確認したのち、必ず水の流入方向(胴体の側面に矢印が鋳出している。)を注意して新しいパッキンを用い取り付けること。
- f. 大型メーター(口径 50 mm以上を総称する)を取り付けるときは、フランジ用ボルトナットは片締めとならないようにナットを締め付けること。
- g. 量水器取替票は、鮮明に記入(新メーター番号、取付け取外し指針)し記載事項に異常があるときは(メーター番号、使用者、住所の相違等)発注者の指示をうけて訂正すること。
- h. 作業にあたっては、取替票のメーター・口径・番号と現品の確認を行い、引揚げ年月日を直ちに記入しなければならない
- i. 取替票は汚損してはならない。
- j. ウォルトマン型メーターの引揚げに際しては、メーター本体のほか補足管1本、ビクトリックジョイントを1組として引揚げ返納しなければならない。

オ. 整理整頓

受託者は、業務中、器具、材料、不用土砂等の集積により、交通などの障害とならないよう、常に整理整頓しておかなければならない。

カ. 後片付け

受託者は、作業完成后、すみやかに現場の器具類、不用材料等を整理し交通の支障のないようにするとともに、現場付近を清掃しなければならない。

キ. 作業完成後

受託者は、作業が完成したときは、通水して感度の確認及び漏水などの異状のないことを確認する。

ク. 書類の整理

受託者は、随時発注者の点検をうけられるよう作業に関するデータを整理しておかなければならない。

ケ. 業務の検査

a. 受託者は、次のいずれかに該当するときは、ただちに発注者に通知し、発注者の検査を受けなければならない。

a-1. 業務が完了したとき。

a-2. 業務の手直しが完了したとき。

a-3. その他必要があるとき。

b. 検査に合格しない場合は発注者の指示に従い、ただちに手直しをして再び検査を受けなければならない。

③メーターおよび使用材料

ア. メーターおよび使用材料の支給

メーターおよび使用材料(メータパッキン)の支給は、受託者が発行する受領書と引き換えに発注者が交付する。

イ. 運搬、保管

交付後のメーターの運搬および保管は、受託者が行うものとし、その取り扱いには慎重に行わなければならない。特に運搬する場合は衝撃を与えない用適当な処置を講じなければならない。

ウ. 保管、使用状況の把握

a. 交付後のメーターの保管場所は、施錠ができる倉庫等を確保するとともに、火災、荷崩れ、事故、盗難等を防止するための措置を講じること。

b. メーターおよび支給材料は、整理簿によりその保管および使用状況を常に明らかにしておかなければならない。

エ. 損傷時の処置

受託者の故意又は過失によって水道メーターおよび支給材料を滅失もしくは損傷したときは、発注者の指示により受託者はその損害を賠償しなければならない。

オ. 返納

a. 引揚げたメーターは、汚物をとり除き十分に洗浄すること。

b. 引揚げたメーターは、すみやかに発注者に返納しなければならない。

c. 使用者の都合により取替えの出来ない水道メーターについては、理由書を添付のうえ速やかに発注者に報告し、指示に従う。量水器の検定満了に伴う交

換のために、量水器の出庫及び回収した使用済量水器の入庫、その他の量水器の出入庫管理

- d. 発注者の指示により、メーターボックスを掘り出し、または修正する場合であって復旧等を伴う場合についても、使用者に対して説明を行い、了解を得た上で着手しなければならない。

④その他、量水器交換業務に係る効率向上による研究・調査を報告すること。

(7)貯蔵品管理業務

①水道メーターの入出庫管理

受託者は、水道メーターの出庫依頼又は返納があったときは、所定の管理簿に必要事項を記入して水道メーターの出庫又は受け入れをするものとする。

②貯蔵品の管理等に係る業務

受託者は貯蔵品の管理等に関し、倉庫に格納されているメーター、管材、その他貯蔵品等の入庫及び出庫の管理(実地たな卸を含む)、不用品の処分に関する業務、その他必要な業務を行うものとする。

③貯蔵品出納に関する会計業務

- ア. 貯蔵品出納記録に基づき、企業会計システムへの登録・更新を行うこと。また、併せて企業会計システムで振替を行い、貯蔵品出入庫表とともに回議すること。
イ. 事業年度終了前に発注者と協議の上、貯蔵品の使用実績及び交換計画等から適正保有高等を見込み、翌年度の貯蔵品準備計画書(案)を作成すること。なお、貯蔵品の偏在と退蔵品の発生防止に留意すること。

(8)給水装置の廃止(メーター堀上)手続き業務

①水道メーターの入出庫管理給水装置廃止(メーター堀上)証明交付請求の交付申請の内容に基づいて料金等管理システムに当該給水装置廃止の情報を登録し、発注者に報告する。

②発注者の指示により、廃止証明書の交付を行う

(9)指定給水装置工事事業者管理等業務

①指定給水装置工事事業者情報の指定給水装置工事事業者台帳への新規登録及び変更

ア. 給水装置工事事業者から新規の指定の申請があった場合

- a. 受付窓口にて、申請に必要な書類等が揃っているか、記載漏れや記載誤り等はないか、チェックを行う。不備が無ければ申請書を受理する。不備がある場合には、不具合箇所を指摘し是正してから再提出するよう指導する。

b. 受理した申請図書を関係法令に照らして審査する。問題が無ければ指定給水

装置工事事業者として認定し、工事店情報を指定給水装置工事事業者管理台帳へ登録し、指定証と指定に係る手数料の納付書を作成する。問題がある場合には、問題点を指摘し是正してから再提出するよう指導する。ただし、給水装置主任技術者がいない、必要な工具類が揃っていない、など指定給水装置工事事業者としての条件・資質に問題があると判断できる場合には、指定そのものが出来ないので、不合格の判定をし、理由を指摘して工事店に伝えること。

c. 工事店へ、来庁して手数料の納付と引き換えに指定証を受け取るよう伝える。

d. 納付が完了したら指定証を工事店に渡すこと。

イ. 指定給水装置工事事業者から登録事項の変更の届けがあった場合

a. 上記ア、a に同じ。

b. 指定給水装置工事事業者から事業者情報に係る変更届があった場合には、届の内容に従い、指定給水装置工事事業者管理台帳に登録されている事業者情報を変更する。また、これにより指定証の記載内容に変更が生じる場合には、指定証を再発行する。

ウ. 指定給水装置工事事業者からの中止届があった場合

指定給水装置工事事業者から事業の中止届があった場合には、指定給水装置工事事業者管理台帳に 中止情報の登録を行う。

エ. 指定給水装置工事事業者からの廃止届があった場合

指定給水装置工事事業者から事業の廃止届があった場合には、指定給水装置工事事業者管理台帳に 廃止情報の登録を行う。

②指定給水装置工事事業者の指定更新

ア. 当該年度に更新期日を迎える指定給水装置工事事業者の一覧表作成。更新期限 4 か月前に更新期日を迎える指定給水装置工事事業者の一覧表を作成する。

イ. 指定給水装置工事事業者から提出された更新に係る書類の記載内容等のチェック。指定給水装置工事事業者から提出された指定の更新に係る申請書類の内容についてチェックを行う。不備があるときは、箇所を指摘して是正したうえで再提出するよう指導する。不備がないときは継続して指定を行う。

ウ. 更新情報を指定給水装置工事事業者管理システムに登録する。継続して指定することとなった指定給水装置工事事業者の更新情報を指定給水装置工事事業者管理システムに登録する。

エ. 更新内容を反映した指定証を発行し、手数料納付書を発行する。新たな指定証を作成し、また、更新に係る手数料の納付書を作成する。

オ. 指定給水装置工事事業者に連絡し、手数料の納付と引き換えに指定証を受け取るよう伝える。指定給水装置工事事業者に更新手続きが完了した旨連絡し、

手数料を納付し、指定証を受け取るよう伝える。

- ③発注者の指示に従い、指定給水装置工事事業者の技術力などの給水装置工事の適正な施行管理能力についての調査を行い、報告する。必要に応じて、抜き打ちで給水装置工事の現場を巡回し、施工状況の調査も行う(違反行為等の防止)。
- ④長期間未竣工となっている給水装置工事について、指定給水装置工事事業者に調査を入れ、竣工済みであるものについては、速やかに竣工検査を受けるよう指導する。

(10)指定給水装置工事事業者研修会業務

発注者の指示に従い、指定給水装置工事事業者の指定給水装置工事事業者研修会の開催運営を行うこと。

(11)管路情報管理システムに係る支援業務

管路情報管理システムのデータ更新等に係る支援を行うこと。

(12)上下水道部駐車場運営業務

発注者の指示に従い、月極駐車場の貸出の管理運営を行うこと。

4 排水業務指針及び要求項目

4-1 業務指針

排水業務にあたっては、適正な手順と管理体制を定め、専門性ある従事者の配置によって業務を履行し、さらに高いお客様満足度・信頼度の確保に努めなければならない。また、次の事項に留意して業務遂行するとともに、排水業務の実施プロセスに創意工夫とノウハウを活かし、排水サービスの向上に鋭意努めるものとする。あわせて、受託者は、排水施設・設備に関する新技術の開発動向や他自治体における導入事例等、排水業務に関連する新たな知見および技術に関する情報を積極的に収集し、業務改善に資するよう努めること。なお、発注者においては、本業務指針を踏まえた具体的業務成果について評価していくものとする。

(1)排水施設・設備工事に係る技術レベルの維持向上

排水業務では、排水設備の施工上必要な知識を有していることが重要であり、これに基づき、適正に業務を遂行できる能力が求められる。このため、業務の遂行には、排水設備の施工に関する知識を持っている者(例:排水設備工事責任技術者の有資格者等)を配置する等して、業務が円滑に遂行できるように努めるとともに、排水設備工事の技術レベルの維持向上に努めなければならない。

(2)排水設備に関する使用者等意見について

排水設備に関する使用者等意見は、排水サービスについてのお客様満足度・信頼度を把握する上で貴重なものであることから、各種排水業務においてお客様から寄せられた意見には、誠実に対応するとともに、適時内容分析を行い、業務の実施プロセスの改善に資することで、排水サービスの一層の向上に努めなければならない。

(3)有収率の向上

公共下水道の有効利用と経費の節減を図るため、排水設備のつまりや汚れ対策の管理を講じ、有収率を最大限に高めることを目指すものとする。

4-2 要求項目(概要)

(1)排水設備等新設等審査業務

窓口にて排水設備等新設等申請書の提出があったときは、申請図書の記載内容等を確認し、不備があるときは受理せず、不備を是正した後、再提出するよう指導すること。

- ①申請書に受付印を押印し、給排水システムに排水設備工事情報を登録する。申請書に登録番号を記入すること。
- ②申請された排水設備工事について、佐倉市排水設備等設計・施工要領のほか、受注者がチェック表を作成し設計審査を実施する。審査の結果、不合格となった場合には、指定工事店に対して、不具合箇所是正の指導をすること。
- ③審査が完了した申請書を発注者に報告し承認を受けること。
- ④排水設備等の検査手数料を算定し、納付書の作成・発行と当該指定工事店への連絡を遅滞なく行うこと。
- ⑤工事の変更・中止届があった場合は、届出の内容に従い、排水設備工事管理台帳の登録内容を変更し、速やかに発注者の承認を受けること。
- ⑥⑤の手順によらない場合は、速やかに発注者の指示に従い、所要の対応をすること。

(2)排水設備工事竣工検査業務

- ①竣工届(添付書類を含む)を受付し、指定工事店と検査日程を調整すること。
- ②立会検査は、申請図書及び竣工図書に基づき検査し、佐倉市汚水排水施設設置基準への適合及び滞留の有無により「合格」、「不合格」の判定を行うこと。
- ③立会検査で「合格」となった場合は、検査済証を交付し排水設備工事管理台帳に竣工検査情報を登録する。
- ④立会検査で「不合格」となった場合は、指定工事店に対し必要な是正措置を取るよう指導し、再検査とする。再検査に伴う手数料の納付書の作成、発行を行う。
- ⑤検査結果について、検査日ごとに発注者に報告し承認を受けること

(3)排水のつまり、道路陥没対応業務

①事前措置及び実施計画

- ア. 佐倉市内の排水のつまり、排水管の影響による道路陥没に対し、休みなく 24 時間受付、現地確認、修繕の手配の体制の確立
- イ. 排水のつまり、道路陥没の早期修繕と被害拡大を防止
- ウ. 2級土木施工管理技士以上の資格を有するものを配置すること。また、排水設備工事責任技術者の資格を有するものを配置すること。
- エ. 業務の実施前に実施計画書を提出し、発注者の承認を求める
 - a. 業務の遂行方法(業務従事者連絡名簿を含む。)
 - b. 管理責任者
 - c. 使用する報告書類
 - d. その他発注者が指示する事項

②受付に関する業務

排水のつまり等については、「第2章 業務の指針等・3 給水業務指針及び要求項目・3-2 要求項目(概要)・(5)漏水等対応業務・④受付に関する業務」と上下水道一体的に行うものとする。

③修繕手配に関する業務

排水のつまり等については、「第2章 業務の指針等・3 給水業務指針及び要求項目・3-2 要求項目(概要)・(5)漏水等対応業務・⑤修繕手配に関する業務」と上下水道一体的に行うものとする。

④その他業務に附帯する業務

- ア. 報告業務
 - a. ②受付に関する業務に規定する電話番号に通報があったものについては、本委託業務に含まれるものも含まれないものも全て記録し、報告すること。
 - b. 各通報は1件毎に記録し、毎月末から30日以内に発注者に提出すること。
- イ. 排水のつまり等調査実施計画書に基づく排水のつまり等調査の実施及び報告
 - a. 排水のつまり等調査実施計画書に基づく排水のつまり等調査の実施及び報告
 - b. 排水のつまり等調査結果に関する評価書の作成及び提出
 - c. 排水のつまり等の防止の技術等に関する技術の研究、知見の収集及び報告

(4)指定工事店管理等業務

①指定の申請及び変更等の受付審査業務を行う。

下水道工事事業者から指定に関する申請があった場合

- ア. 受理した申請図書を関係する条例等に照らして審査する。申請に必要な書類

等が揃っているか、記載漏れや記載誤り等は無いか、チェックを行う。不備が無ければ申請書を受理する。不備がある場合には、不具合箇所を指摘し是正してから再提出するよう指導する。

- イ. 審査終了後、発注者報告する。
- ウ. 発注者による決裁完了後、工事店情報を指定工事店管理台帳へ登録し、調定管理及び納付管理をする。
- エ. 工事店へ、手数料の納付と引き換えに工事店証を窓口で渡す。

②指定工事店の指定更新

- ア. 更新期日の4月前までに該当する指定工事店に更新の案内を送付する。
- イ. 申請の内容と指定工事店台帳との照合を行う。申請内容と違う場合には変更申請の提出を指定工事店に促す。申請の受付審査は、(4)①に準ずる。

③発注者の指示に従い、指定工事店の技術力などの排水設備工事の適正な施行管理能力についての調査を行い、報告する。必要に応じて、抜き打ちで排水設備工事の現場を巡回し、施工状況の調査も行う(違反行為等の防止)。

(5)下水道法第16条業務

- ①公共下水道工事施行承認申請書の提出があったときは、申請図書の記載内容等を確認し、不備があるときは受理せず、不備を是正した後、再提出するよう指導すること。
- ②申請書に受付印を押印し、受付台帳に申請内容を登録する。登録番号を申請書に記入する。
- ③申請内容について、佐倉市汚水排水施設設置基準等に基づく審査を行う。審査の結果、不備があった場合には、申請者に是正の指導をする。
- ④審査完了後、承認通知書を作成し、発注者に送付する。
- ⑤発注者による決裁後、申請者に連絡し、申請書副本を添付した承認通知書を交付する。なお、交付の際は、承認の条件等必要な事項を説明すること。
- ⑥着手届及び完了届の受付・確認を行う。
- ⑦中間検査の申し入れがあった場合は、発注者と協議し、検査日程を調整する。発注者が行う中間検査の補助業務を行うこと。
- ⑧完了届に添付された出来形図、施工写真に基づき完了検査を行う。完了検査は現地検査を基本とし、発注者が不要と判断する工事については、施工写真による検査とすることができるものとする。
- ⑨完了検査の結果を発注者に報告し承認を受ける。
- ⑩新たに公共下水道施設を設置するなど、道路占用許可申請が伴う場合の業務は、「第2章 業務の指針等・3 給水業務指針及び要求項目・3-2 要求項目(概要)・(3)道路占用許可申請業務(国道、県道、市道)」によるものとする。この場

合、給水装置工事を下水道施設工事、給水管を下水道管、指定給水装置工事事業者を指定工事店と読み替えるものとする。

- ①受付から完了検査までの関係書類の管理、及び受付台帳に一連の事務処理を記録する。

(6)特定事業場等に関する業務

- ①特定施設の届出等に関する相談及び内容について協議すること。
- ②特定施設設置届出書の記載内容に不備等がないか確認をして受理すること及び受理書交付に関すること。
- ③特定事業場及び除外施設に関する台帳に新規届出ごとに追加すること。

(7)下水道普及活動に関する業務

公共下水道供用開始済みエリアにおいて、公共下水道を使用していない家屋に対して、直接訪問して公共下水道への接続を促すもの。

(8)井戸メーター交換業務に係る支援業務

佐倉市が所有する井戸メーターの交換業務は、「3 給水業務指針及び要求項目」・「3-2 要求項目(概要)」・「(6)量水器交換業務に係る支援業務」における交換業務と同様の手順および基準に従って実施すること。

第3章 業務実績

業務実績を踏まえ、今後の伸び率等を勘案のうえ業務予定件数を積算すること。

対応時間については、以下のとおりです。

- ・総合案内センター(平日:8:30~17:15)
- ・お客様センター(平日・土曜日:8:30~17:15)…料金関係のみ
- ・漏水受付センター(24時間/365日)…漏水、排水つまり等関係

1 電話受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
総合案内センター	12,771件	15,357件	14,973件	14,045件	57,146件
お客様センター	29,136件	30,564件	30,564件	35,009件	125,273件
漏水受付センター	966件	1,105件	1,075件	1,052件	4,198件

2 窓口受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
総合案内センター	3,681件	3,034件	3,295件	3,932件	13,942件
お客様センター	5,896件	6,010件	6,010件	4,614件	22,530件

3 給水装置工事受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
申請受付	755件	858件	762件	705件	3,080件
占用協議・申請受付	180件	175件	195件	193件	743件

4 給水装置工事調定件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
納付金収入調定	752件	869件	744件	710件	3,075件
手数料収入調定	484件	620件	864件	474件	2,442件

5 排水設備工事受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
新設申請等受付	634件	624件	505件	494件	2,257件

6 排水設備工事調定件数(再検査含む)

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
手数料収入調定	605件	626件	508件	495件	2,234件

7 下水道法第16条受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
施行承認受付	166件	185件	219件	248件	818件

8 指定給水装置工事事業者受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
新規登録件数	16件	17件	14件	18件	65件
変更件数	35件	51件	42件	59件	187件
休止・廃止件数	28件	7件	4件	9件	48件
更新件数	49件	29件	38件	54件	170件

9 下水道指定工事店受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
新規登録件数	7件	12件	10件	12件	41件
変更件数	19件	11件	21件	25件	76件
休止・廃止件数	5件	1件	0件	2件	8件
更新件数	28件	58件	28件	42件	156件

10 漏水受付件数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
総合案内センター	232件	57件	90件	68件	447件
漏水受付センター	966件	1,105件	1,075件	1,052件	4,198件
内漏水受付	867件	953件	915件	857件	3,592件
内つまり受付	99件	152件	160件	195件	606件

11 その他調定件数

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	計
駐車場料金件数	258 件	247 件	301 件	304 件	1,110 件
加入負担金件数	408 件	504 件	404 件	378 件	1,694 件
臨時メーター件数	3 件	5 件	6 件	1 件	15 件
工事中メーター件数	143 件	76 件	85 件	70 件	374 件

12 料金等検針・収納等件数

項 目		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	計	
検 針	各戸検針作業	467,446 件	469,633 件	472,817 件	475,816 件	1,885,712 件	
	内空き家検針	29,087 件	28,937 件	29,623 件	29,181 件	116,828 件	
受 付	使用開始業務	6,215 件	6,974 件	7,243 件	8,001 件	28,433 件	
	使用停止業務	6,514 件	6,419 件	6,301 件	6,380 件	25,614 件	
	漏水減免業務	627 件	1,029 件	658 件	627 件	2,941 件	
	赤水減免業務	207 件	428 件	283 件	693 件	1,611 件	
調 定 収 納	調定件数	437,124 件	437,540 件	442,575 件	443,972 件	1,761,211 件	
	収 納	口座振替	314,244 件	279,871 件	309,843 件	317,887 件	1,221,845 件
		クレジット	30,303 件	24,914 件	35,136 件	37,186 件	127,539 件
		納付書	106,231 件	114,802 件	106,844 件	112,329 件	440,206 件
滞 納	督促状発送	11,741 件	12,303 件	12,566 件	12,901 件	49,511 件	
	停止予告配布	4,899 件	5,114 件	5,096 件	5,190 件	20,299 件	
	停止実施	976 件	861 件	840 件	841 件	3,518 件	

13 量水器交換予定箇所数

メーター口径	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度
口径 13 mm	1,250 箇所	1,990 箇所	2,290 箇所	2,260 箇所	2,350 箇所
口径 20 mm	8,530 箇所	9,260 箇所	7,930 箇所	7,360 箇所	6,870 箇所
口径 25 mm	190 箇所	230 箇所	240 箇所	450 箇所	460 箇所
口径 30 mm	20 箇所	40 箇所	60 箇所	60 箇所	20 箇所
口径 40 mm	30 箇所	40 箇所	60 箇所	100 箇所	50 箇所
口径 50 mm	1 箇所	12 箇所	14 箇所	12 箇所	16 箇所
口径 75 mm	1 箇所	20 箇所	7 箇所	13 箇所	9 箇所
口径 100 mm	1 箇所	1 箇所	3 箇所	1 箇所	5 箇所
口径 150 mm	1 箇所	2 箇所	—	—	—

※佐倉市が所有管理する井戸等の量水器交換予定箇所数含む。

佐倉市が所有管理する井戸メーターの交換予定箇所(再掲)

メーター口径	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度
口径 13 mm	1 箇所	1 箇所	—	1 箇所	—
口径 20 mm	—	2 箇所	—	—	—
口径 25 mm	—	2 箇所	—	1 箇所	—
口径 30 mm	—	1 箇所	—	—	—
口径 40 mm	2 箇所	—	1 箇所	—	—
口径 50 mm	1 箇所	—	—	1 箇所	1 箇所
口径 100 mm	1 箇所	—	—	—	—

※『13 量水器交換予定箇所数』のうち、佐倉市が所有管理する井戸メーターの交換予定箇所のみを抜粋。

第4章 リスク分担表

リスクとその責任分担は以下のとおり

(○:主分担)(△:従分担)

リスクの種類	内 容	負担者区分	
		発注者	受託者
書類の誤り	発注者作成書類(実施要領及び要求水準書等)の誤りによるもの	○	—
	候補事業者作成書類(申請書及び事業計画書等)の誤りによるもの	—	○
契約締結	候補事業者の責による契約の締結不能、契約の延長	—	○
	発注者の責による契約の締結不能、契約の延長	○	—
法令の変更	本業務に直接影響を与える税制の変更によるもの(消費税等)	○	—
	一般的な税制の変更によるもの(法人税等)	—	○
	租税公課の改定に伴う経費の増	—	○
第三者への賠償	受託者の責めに起因するもの	—	○
	上記以外のもの	○	
地域住民等の対応	本業務に関わる地域住民等からの苦情又は要望に関するもの	—	○
	上記以外の地域住民等からの苦情又は要望に関するもの	○	—
事故発生	受託者に起因する事故の発生	—	○
	上記以外のもの	○	—
物価の変動	物価変動に伴う経費の増	—	○
賃金の変動	賃金水準の変動に伴う経費の増 ただし、賃金水準に一定以上の変動が見られた場合には、委託料を変更できる	△	○
資金調達	運転資金等の確保によるもの	—	○

(○:主分担)(△:従分担)

リスクの種類	内容	負担者区分	
		発注者	受託者
経費上昇	発注者の責に帰すべき事業内容の変更等に起因する経費の増大	○	—
	上記以外の経費の増大	—	○
政治・行政的理由による業務変更・停止	政治・行政的理由に起因する業務の変更又は停止等による経費増又は収入減	○	—
労務災害	業務従事者の労務災害等	—	○
再委託による損害	本業務の一部を再委託された第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害	—	○
不可抗力 (暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動その他の発注者又は受託者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象)	事前に対策不可能な不可抗力に伴う、施設・設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	○	△
	事前に対策可能な不可抗力に伴う、施設・設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	△	○
準備行為	本業務の遂行に必要な人員の確保及び訓練・研修等の実施その他の準備行為	—	○
業務開始の遅延	受託者の責めに帰すべき遅延によるもの	—	○
	上記以外のもの	○	—
原状回復	指定期間の終了又は指定の取消しに伴う管理物権の原状回復に伴うもの	—	○
業務引継ぎ	指定期間の終了又は指定の取消しに伴う業務引継ぎ	—	○
撤収	指定期間の終了又は指定の取消しに伴う撤収費用	—	○

(別紙) 経費の負担区分について

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負担については、発注者及び受託者で協議のうえ定めるものとする。

1 発注者が負担する経費

番号	区分	備考
1	事務所管理費用	(1)執行場所の使用料 (2)貯蔵品等管理場所の使用料 (3)建物等維持管理費用(保安、清掃、空調機器、光熱水費等)
2	収納手数料	(1)口座毎月振替手数料 (2)コンビニエンスストア収納取扱手数料 (3)クレジット収納取扱手数料 (4)口座振替伝送に係る費用
3	通信費	発注者が提供する機器等の通信費用に係る費用
4	貯蔵品等管理車両	(1)貯蔵品等管理場所のフォークリフト (2)フォークリフトの維持管理費
5	業務用車両駐車場使用料	駐車場使用料 注:発注者が指定する場所に限る
6	郵便料	(1)給水用務及び排水用務に係る郵便料 (2)納付書等に係る郵便料
7	電子計算機器費	受託者が用意する事務所窓口で使用するサーバ、端末機器、プリンター等の機器に係る経費(付属機器及び消耗品等含む。)
8	システム構築等の費用	給水台帳システム、公共下水道台帳システム、公営企業会計システムに係る経費(データ移行に係る経費含む。)
9	電子計算機器等保守点検費	発注者が提供する機器等の保守点検に係る費用
10	事務用備品	事務所で使用するパソコン等OA機器、印刷複合機(会計システム印刷・FAX 併用)、電話機、シュレッダー、キャビネット、机、椅子、パーテーション、ロッカー等の備品調達に係る経費
11	その他	上記以外で発注者が必要と認める経費

※事務用備品については、発注者と共有使用するものもあります。

2 受託者が負担する経費

番号	区分	備考
1	電子計算機器費	サーバ、端末機器、プリンター、バーコードリーダ、メールシーラー及び検針用等の機器に係る経費(付属機器及び消耗品等含む。)
2	システム構築等の費用	料金等管理システム及び検針用システム、検針用滞納整理システム及び検針用随時精算システム並びに検針用経年満期メーター交換システム、給水業務等管理システムに係る経費(データ移行に係る経費含む。)
3	電子計算機器等保守点検費	電子計算機器及び電子計算処理システムの保守点検に係る経費
4	通信費	発注者が提供する以外の通信使用に係る経費
5	営業車両等維持管理費	(1)営業車両の調達、車検、法定点検、維持修理に係る経費 (2)営業車両使用に係る燃料代等
6	保険料	料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等 料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等 営業車両等の自動車保険
7	印刷製本費	納入通知書等料金徴収関連印刷物全般 口座振替登録依頼書、各種封筒等
8	事務用備品	パソコン等OA機器、携帯電話、IP無線(ハブドック)、金庫、キャビネット、机、椅子、パーテーション、ロッカー等の備品調達に係る経費
9	事務用消耗品	業務に必要な文具類、現金取扱領収日付印、その他業務用消耗品
10	作業用消耗品	開閉栓作業に係る工具類、閉栓用封印銅線、閉栓札等
11	従業員被服費	業務従事者の被服、名札、身分証明証、安全具等に係る経費
12	研修費	出張旅費、研修費
13	図書費	受託案内図
14	現金	釣銭準備金
15	その他	(1)業務引継に必要な資料作成に係る経費 (2)上記以外で受託者が業務上必要な経費