

横手市上下水道料金徴収等業務委託要求水準書

第1章 一般事項

1. 目的

この要求水準書は、横手市（以下「委託者」という。）の委託する業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

なお、公募型プロポーザル方式による業務選定に参加する事業者の当該業務に対する的確性、独創性、企画力、技術力、業務遂行能力を最大限に生かすため、要求水準書には、委託者が要求する最低の水準を示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

第2章 委託業務の内容

1. 窓口業務

窓口業務とは、来庁した使用者等（使用者等からの電話、FAX・インターネットによる受付等も含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金等及び加入金等の収納及び問い合わせに対応する業務をいう。

(※) 水道料金等：水道料金・下水道使用料・集落排水施設使用料・浄化槽使用料を水道料金等という

(※) 加入金等：水道加入金・設計審査手数料・工事検査手数料・穿孔料・指定給水装置工事事業者指定手数料・給水装置工事申込用紙料・量水器等破損弁償金（水道）・その他（いずれも水道に関するもの）を加入金等という。

- (1) 水道に関する使用開始届、中止届、変更届等の受付及び処理
- (2) 公共下水道及び集落排水施設に関する使用開始届、休止届、廃止届又は再開届の受付及び処理
- (3) 納入通知書の再発行業務
- (4) 納付済証明書等の発行業務
- (5) 口座振替申込書の受付及び処理
- (6) 漏水修理報告書の処理
- (7) 水道料金等の減免処理
- (8) 排除汚水量申告書の受付及び処理（公共下水道・集落排水施設）
- (9) 使用者等からの相談、苦情、問合せ等への対応
- (10) 上下水道部担当課所との連絡調整（ただし、必要に応じて委託者の指示を受けるものとする。）
- (11) 受付業務に関する統計処理及び資料作成
- (12) 各種申請書の受付及び処理
 - ・「メーター亡失(き損)届」（水道・公共下水道・集落排水施設）
 - ・「集合住宅等管理人選定(変更)届」（水道）
 - ・「集合住宅等の各戸検針及び料金納入取扱要望書」（水道）

- ・「公共下水道用メーター変更届」
 - ・「公共下水道使用者変更届」
 - ・「集落排水施設使用者変更届」
 - ・「集落排水施設用メーター変更届」
 - ・「浄化槽使用開始（休止・廃止・再開）届」
 - ・その他必要とする書類
- (13) 各種申請書の受付
- ・「代理人選定(変更)届」(水道)
 - ・「管理人選定(変更)届」(水道)
 - ・「給水装置口径(用途)変更届」(水道)
 - ・その他必要とする書類
- (14) 前各号に掲げるもののほか受付業務に関する附帯業務

2. 開閉栓業務

開閉栓業務とは、使用者等からの「使用願」、「中止届」により水道の止水栓を開閉する作業及び「中止届」により水道使用場所等で料金の精算を行う業務をいう。

- (1) 申込みに基づく開栓、閉栓作業及びメーター指針値の読み取り
- (2) 水道使用開始に伴うメーター取付
- (3) 水道使用中止に伴うメーター撤去
- (4) メーター破損に伴うメーター取替
- (5) 開栓、閉栓作業時に発見した漏水の使用者又は所有者への連絡
- (6) 検定期間満了メーター箇所の開栓に伴うメーターの取替
- (7) 精算処理（水道使用場所等での現地料金精算を含む）
- (8) 料金システム上、休止・中止処理済みのメーター撤去
- (9) 前各号に掲げるもののほか開栓及び閉栓業務に関する附帯業務

3. 検針調定業務

検針業務とは、水道料金等の計算の基となる使用水量を算出するため、給水装置等の設置場所に赴いてメーターの指針値を読み取り、使用水量と使用状況を確認し、使用水量に基づき水道料金等を算出し決定することをいう。

この業務において、メーターとは公共下水道メーター及び集落排水施設メーターを含む。

検針は隔月とし、口座振替者は毎月請求、納入通知書による納付者は隔月請求を実施する。ただし、大口径メーター等（50 mm以上のメーター及びこれらに係る子メーター等）は、毎月検針・毎月請求とする。（年間予定検針件数 134,000 件）なお、大口径メーター等はスマートメーターを順次設置していく計画としているので、別途協議する。

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナル等の準備等）
- (3) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (4) 定期検針作業

- (5) 検針データ入力処理
- (6) 「使用水量のお知らせ」「納入通知書」「広告」の出力及び配布
- (7) 検針時に検定期間満了メーター、メーターの故障・破損等の報告
- (8) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査等）及び再入力
- (9) 漏水等の調査及び使用者へのお知らせ
- (10) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- (11) 冬期間推定者へのお知らせ
- (12) 冬期間推定処理及び精算処理
- (13) 排除汚水量の認定及び確認（公共下水道・集落排水施設）
- (14) 条例違反の発見及び報告
- (15) 無届使用者、無届転出者の調査
- (16) 中止メーター調査（公共下水道・集落排水施設）
- (17) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (18) 広報誌「水道だより」（年2回）の配布
- (19) 前各号に掲げるもののほか検針業務に関する附帯業務

4. 収納業務

料金収納業務は、調定された水道料金等及び加入金等を収納する業務をいう。

- (1) 窓口収納処理
- (2) 銀行等窓口収納処理
- (3) 口座振替収納処理（金融機関とのデータ交換等を含む）
- (4) コンビニエンスストア収納代行の収納処理
- (5) 現金書留収納処理
- (6) 訪問収納
- (7) 納入通知書の発行・再発行
- (8) 督促状の作成・送付（発送前に委託者の決裁が必要）
- (9) 宛先不明分の納入通知等の調査及び配付
- (10) 調定収入簿の作成
- (11) 前各号に掲げるもののほか収納業務に関する附帯業務

5. 還付業務

還付業務とは、重複入金、検針誤謬、発行誤謬等業務上、何らかの原因により発生する過誤納金の還付事務をいう。

- (1) 還付金の充当
- (2) 還付通知書の作成・通知
- (3) 充当・還付者リスト等の作成
- (4) 前各号に掲げるもののほか還付業務に関する附帯業務

6. 滞納整理業務

滞納整理とは、「督促状」の納期限を経過してもなお未納となっている使用者等宅に訪問等を行い、水道料金等の請求・収納を行うことをいう。また、加入金等の未納分についても同様に行う。

- (1) 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (2) 現地訪問及び電話等による水道料金等未収金の徴収
- (3) 分割納付の管理
- (4) 収納状況の確認
- (5) 収納金の納入
- (6) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (7) 未納者の相続人調査資料の作成（発送は委託者が行う。）
- (8) 破産、倒産及び免責状況の確認（官報の閲覧）による資料の作成及び委託者への連絡
- (9) 不納欠損資料の作成（決裁は委託者が行う。）
- (10) 簿外債権の管理
- (11) 前各号に掲げるもののほか滞納整理業務に関する附帯業務

7. 給水停止業務

「横手市水道料金等滞納整理事務手続要領」に基づき、指定期間までに納入しない使用者を対象に給水停止処分を行うことをいう。

- (1) 給水停水予告通知書、給水停止執行通知書及び給水停水処分通知書の作成及び交付（通知書の交付に伴う決裁は委託者が行う。）
- (2) 給水停止執行
- (3) 給水停止解除
- (4) 給水停止報告書の作成及び委託者への報告
- (5) 給水停止に対する問い合わせ、苦情等の対応
- (6) 給水停止予告・執行・処分・停止中の管理
- (7) 給水停止世帯の状況把握
- (8) 収納金の納入
- (9) 前各号に掲げるもののほか給水停止業務に関する附帯業務

8. 電子計算処理業務

電算処理業務とは、事務処理の迅速な対応と情報の的確な把握を図るため、コンピューター機器の運用管理、ネットワーク管理、システムの運用保守管理、データの保守管理、データの入力処理(照会・発行処理・異動処理等)及び水道料金等の算定、納入通知書、調定資料等の各種資料の出力を行うことをいう。なお、適格請求書等保存方式（インボイス制度）2へ対応するものとする。

- (1) システムの運用保守管理（付属機器を含む）
- (2) 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) データの入力
- (4) 水道料金等、加入金等の計算
- (5) 各種帳票の出力
- (6) 住居表示変更、国土調査等に伴う給水住所（水栓所在地）の変更入力
- (7) 前各号に掲げるもののほか電子計算処理業務に関する附帯業務

9. メーター入出庫業務

新規・再開・口径変更・臨時の申請に応じ、メーターの入出庫を管理する業務である。メーターの購入費用は委託者が負担する。この業務において、メーターとは下水道メーターを含む。

- (1) メーターの発注、受領及び保管
- (2) 新設又は改造に伴うメーターの引渡し及びデータ作成入力、交換・撤去等に伴うメーターの受取及びデータ作成入力
- (3) メーターの取付、取替又は取外しに伴うメーター情報の入力
- (4) メーターの出庫管理及び報告
- (5) 臨時メーターの出庫
- (6) メーター管理上の資料の作成
- (7) 前各号に掲げるもののほかメーター入出庫業務に関する附帯業務

10. メーター交換業務

メーター交換業務とは、計量法に基づいて有効期間の満了を迎えるメーター（以下「検満メーター」という。）を交換する業務である。

この業務において、毎年4月上旬から交換作業を行うこととする（再委託可）。

メーターの購入費用は委託者が負担する。メーター交換後1年以内の不具合は、原則受託者の負担とする。この業務において、メーターとは下水道メーターを含む。

- (1) 検満メーターの対象抽出及び予定表作成
- (2) 検満メーターの使用者へのお知らせの作成及び送付
- (3) 新メーターの受領及びシステムへの登録、管理
- (4) 検満メーターの交換作業（対象者への連絡調整含む）
- (5) 引上げメーター情報の伝票記録及びシステムへの読込
- (6) 検満メーターの入力結果確認及びデータ再入力
- (7) 引上げメーターの管理及び保管、搬出及び分解メーターの搬入、保管
- (8) メーター交換に伴う使用者等からの苦情又は問い合わせの対応
- (9) 前各号に掲げるもののほかメーター交換業務に関する附帯業務

11. その他

- 1. 窓口業務 ～ 10. メーター交換業務において、委託者が必要に応じ指示する業務

特記事項

- 1. 冬期間（12月から4月まで）は検針を行わず、冬期推定を実施する。ただし、大口径メ

- ーター等（50 mm以上のメーター及びこれらに關係する子メーター等）は冬期間も検針を行い、積雪や冬囲い等で検針できない場合は、推定水量で算定し、後日精算を実施する。
2. 水道水以外の水を使用し、メーターを設置せずに排除汚水量の認定を受けている使用者が、新たに下水道メーターを設置する場合のみ、このメーターの設置は委託者が実施する。
 3. 行政区「五十田」「五十田団地」の水道使用者のデータを毎月電子データで提供すること。
（平鹿地域課へ必要な項目：指針、検針日、水量）
 4. 大森地域の集落排水施設（23世帯）及び平鹿町十五野地区の一部（9世帯）では人数による排除汚水量認定があるため、委託者は対象となる世帯の人数を毎年4月に受託者へ提供する。
 5. 下水道（16事業所）及び集落排水施設（1事業所）において、毎月初めに排除汚水量の加算・控除メーターの指針が使用者からFAXにより報告があるので、これを処理すること。
 6. 積雪時には水道庁舎周辺の除雪作業に協力すること。
 7. 使用者の利便性を高めるため、インターネット回線を用いた受付システムの構築及び運用をすること。また、その運用に当たっては委託者の承認を得ること。
 8. 委託期間内に水道庁舎移転の可能性あり。