

# 水道料金等徴収業務

## 要求水準書

令和4年9月

徳島市上下水道局 お客さまセンター

## 目 次

---

---

<b>第1章 総則</b> —————	1	2.1.1	その他の報告	8
1.1 目的	1	2.1.2	業務調査	8
1.2 法令等の遵守	1	2.1.3	完了検査	8
1.3 用語の定義	1	2.1.4	支払	8
1.4 契約期間	2	2.1.5	お客さまとの交渉	9
1.5 業務範囲	2	2.1.6	土地への立入り	9
1.6 履行場所	2	2.1.7	災害等の発生時の対応	9
1.7 業務時間帯	2	<b>第3章 契約期間満了又は契約解除</b> ———	10	
1.8 届出事項	2	3.1	契約期間満了に伴う措置	10
1.9 業務実績等	3	3.2	契約解除	10
1.10 監督員	3	3.3	契約期間中の解除等	10
1.11 業務責任者等	3	3.4	契約解除に伴う措置	11
1.12 現金取扱者	3	3.5	業務の引継ぎ	11
1.13 一括再委託の禁止	4	<b>第4章 委託業務の内容</b> —————	11	
1.14 費用負担	4	4.1	窓口業務	11
1.15 秘密の保持	5	4.2	開閉栓業務	11
1.16 個人情報の保護	5	4.3	検針業務	12
1.17 措置要求	5	4.4	調定業務	12
1.18 損害	6	4.5	収納業務	13
1.19 疑義の解釈	6	4.6	滞納整理業務	13
<b>第2章 業務の履行</b> —————	6	4.7	電算業務	14
2.1 身分証明書の携帯	6	4.8	夜間・休日窓口業務	14
2.2 制服の着用	6	4.9	その他関連業務	14
2.3 業務専念義務	6	資料		
2.4 支給及び貸与	6	1	電算業務詳細要求水準	15
2.5 使用及び保管	6	2	夜間・休日窓口業務詳細要求水準	18
2.6 損傷時の措置	7	3	提出書類一覧	27
2.7 業務工程表等	7	4	業務実績	28
2.8 業務目標	7	5	事務処理日程表	32
2.9 業務調整会議	7	6	支給品及び貸与品一覧	33
2.10 業務報告	7			

---

---

## 第1章 総則

### 1.1 目的

この水道料金等徴収業務要求水準書（以下「本水準書」という。）は、徳島市上下水道局（以下「当局」という。）が包括委託する水道料金等徴収業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定める。

なお、本水準書は当局が受託者に要求する最低限の水準を示すものであり、本業務の効率化やサービスの向上等に繋がる提案を求める。

### 1.2 法令等の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり、当該業務に関する法令、条例、規則等を遵守しなければならない。

なお、これら諸法規の運用・適用は、受託者の負担と責任において行うものとする。

### 1.3 用語の定義

本水準書で定義する用語は、次のとおりとする。

- (1) 水道料金等とは、水道料金、メーター使用料金、督促手数料、下水道使用料（区域外流入・地下水利用分含む。）、修繕工事費、水道料金等相当額を総称していう。
- (2) 休日とは、徳島市の休日を定める条例（平成元年条例第25号）第1条第1項に規定する日をいう。
- (3) 監督員とは、監督員、監督補助員を総称していう。
- (4) 指示とは、当局側の発議により監督員が受託者に対して、監督員の所掌事務に関する方針、基準、計画等を示し実施させることをいう。
- (5) 承諾とは、受託者側の発議により受託者が監督員に報告し、監督員が了解することをいう。
- (6) 協議とは、監督員と受託者が対等の立場で合議することをいう。
- (7) 検査とは、契約書及び本水準書（以下「契約図書」という。）に基づき、当局が業務の完了を確認することをいう。
- (8) 当番管理職とは、別に定める管理職時間外勤務当番緊急連絡体制表に記載されている職員をいう。
- (9) 調定料金とは、定例検針等により計量された使用水量に基づき調定された水道料金等をいう。ただし、履行期限を経過していない水道料金等に限る。
- (10) 督促料金とは、債務の履行期限を経過し、未履行となっている水道料金等をいう。
- (11) 停水解除とは、徳島市水道事業条例（昭和33年条例第22号）第50条の規定により給水を停止している状態を解除することをいう。
- (12) メーター取付開栓とは、水道メーターを撤去している給水装置において、水道メータ

一を取付けし、開栓することをいう。

#### 1.4 契約期間

契約期間は、令和6年1月1日から令和10年12月31日までとする。

ただし、契約締結日から令和5年12月31日までは、引継ぎ等の準備期間であり、準備期間中に係る経費については、受託者の負担とする。

なお、夜間・休日窓口業務については、令和6年1月1日の8時30分から令和11年1月1日の午前8時30分まで業務を実施すること。

#### 1.5 業務範囲

委託する業務は、窓口業務、開閉栓業務、検針業務、調定業務、収納業務、滞納整理業務、電算業務、夜間・休日窓口業務、その他関連業務とする。

なお、上記の各業務内容は、「第4章 委託業務の内容」のとおり。

#### 1.6 履行場所

- (1) 徳島市幸町2丁目5 徳島市役所10階
- (2) 徳島市南前川町5丁目1-4 前川分庁舎
- (3) 当局の給水区域及び指示する場所

#### 1.7 業務時間帯

- (1) 窓口業務、開閉栓業務、検針業務、調定業務、収納業務、滞納整理業務、電算業務、その他関連業務を実施する業務時間は、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時までとする。ただし、休日は除く。

なお、業務上必要と認められる場合は、監督員の承諾を得て業務時間を変更することができる。

給水停止日は、停水対象者からの連絡及び問合せ等に対応若しくは停水解除を実施するため、午後9時まで待機するものとする。

- (2) 夜間・休日窓口業務を実施する業務時間は、月曜日から金曜日までの午後5時から翌日の午前8時30分まで（午前0時から午前5時までの仮眠時間を含む。）とする。ただし、休日については、午前8時30分から翌日の午前8時30分までとする。
- (3) (1)及び(2)の業務時間については、当局の業務時間に変更があった場合、それに準じて変更する。

#### 1.8 届出事項

受託者は、指定の期日までに、資料3「提出書類一覧」による書類を監督員に提出しなければならない。

なお、変更が生じたときも同様とする。

### 1.9 業務実績等

当局の業務実績は、資料4「業務実績」による。

また、事務処理日程は、資料5「事務処理日程表」による。

### 1.10 監督員

- (1) 当局は、本業務における監督員を定め、受託者に通知する。また、監督員を変更したときも同様とする。
- (2) 監督員は、本業務の実施状況の確認又は支給品及び貸与品（以下「支給品等」という。）の受渡し若しくは返納の確認を行う。
- (3) 監督員は、受託者に対して、指示、承諾、協議等を行う。

### 1.11 業務責任者等

- (1) 受託者は、業務責任者、担当責任者及び従事者（以下「業務責任者等」という。）を選任の上、契約締結後7日以内に、監督員に選任届を提出し、確認を受けなければならない。また、業務責任者等を変更したときも同様とする。
- (2) 業務責任者は、契約図書に基づき、業務に関する一切の事項を処理するものとする。
- (3) 担当責任者は、常駐し、担当する業務に関する事項を処理するとともに、常に監督員と緊密な連絡をとり、業務の円滑、迅速な進行を図るものとする。  
なお、担当責任者は、「1.5 業務範囲」に含まれる業務ごとに選任しなければならない。ただし、複数の業務を兼務することは妨げない。
- (4) 従事者は、業務に関する作業を適切かつ正確に行うことができる者とする。
- (5) 業務責任者又は担当責任者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者とする。
- (6) 業務責任者及び担当責任者の選任にあたっては、次の経験を有する者とし、経歴書に業務経歴及び関連する資格を記載しなければならない。また、直接的、恒常的な雇用関係が確認できるもの（健康保険証の写し等）を添付しなければならない。

#### ア 業務責任者

水道料金等徴収業務に精通し、業務の統括、計画、立案、指導等を行い、実務経験5年以上有する者。

#### イ 担当責任者

水道料金等徴収業務に精通し、実務経験3年以上有する者。

### 1.12 現金取扱者

- (1) 受託者は、現金取扱者を指定した場合は、速やかに監督員に指定届を提出し、確認を受けなければならない。また、現金取扱者を変更したときも同様とする。

- (2) 受託者は、水道料金等の収納に要するつり銭を用意するものとする。

### 1.13 一括再委託等の禁止

- (1) 受託者は、本業務の全部若しくは主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に請け負わせる場合は、速やかに監督員に承諾申請書を提出し、当局の承諾を得なければならない。

### 1.14 費用負担

委託期間における経費の負担区分については、次のとおりとする。

- (1) 当局が負担するもの

費用	摘要
営業所家賃	当局が指定する執務場所、更衣室
車両駐車場	軽四輪 3 台程度、原付 4 台程度
建物維持管理費	営業所のある建物に係る維持管理費
光熱水費	営業所の電気、ガス、水道、下水道の経費
消防機器点検費	執務場所に設置している消防機器点検に係る経費
印刷費	口座振替申込用紙、口座振替申込用紙返信用封筒
通信費	当局が設置している電話、ファックスの経費
	受取人払い郵便の郵送料及び手数料
手数料	口座振替、郵便振替、コンビニ収納代行手数料
備品等	当局が提供した方が業務を効率的に行えるもの (水道メーター、停水キャップ等)
	机・キャビネット等局の備品で利用できるもの

- (2) 受託者が負担するもの

費用	摘要
印刷費	納入通知書、督促状等の帳票作成
車両維持費	車両に要する経費等
保険料	本業務に係る損害賠償責任保険等
通信費	庁舎の電話使用料を除く受託者の携帯電話等
	納入通知書、督促状等の郵送料
備用品費	事務用パソコン、文房具等

- (3) その他、受託者が負担するもの

(1)の当局が負担する費用以外で、業務の実施に当たって必要な費用。

### 1.15 秘密の保持

受託者は、本業務に関して知り得た情報を他人に漏らしてはならない。

### 1.16 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、また不当な目的に使用してはならない。本業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (4) 受託者は、本業務により知り得た個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務責任者等に対し、在職中及び退職後においても、当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。
- (6) 受託者は、当局の指示がある場合を除き、本業務によって知り得た個人情報を当該業務以外の目的に利用し、又は当局の承諾なしに第三者に提供してはならない。
- (7) 受託者は、本業務を処理するために当局から引き離された個人情報が記録された資料等を当局の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。
- (8) 受託者は、本業務を処理するため、当局から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、業務の完了後直ちに当局に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、当局が別に指示したときは当該方法によるものとする。
- (9) 受託者は、本業務に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに当局に報告し、当局の指示に従うものとする。

### 1.17 措置要求

- (1) 当局は、業務責任者等がその業務の実施につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。この場合、受託者は当該請求があった日から10日以内に、当局にその請求に係る事項について決定し通知しなければならない。
- (2) 受託者は、監督員がその職務の執行につき著しく不相当と認められるときは、当局に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。この場合、当局は当該請求があった日から10日以内に、受託者にその請求に係る事項について決定し通知しなければならない。

### 1.18 損害

本業務の実施に当たり、生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者がその費用を負担する。ただし、その損害のうち当局の責に帰すべき事由により生じたものについては、当局が負担するものとし、その額は、当局と受託者が協議して定める。

### 1.19 疑義の解釈

本水準書に疑義が生じた場合又は本水準書に定めのない事項については、当局と受託者が協議して定めるものとする。

## 第2章 業務の履行

### 2.1 身分証明書の携帯

- (1) 受託者は、速やかに監督員に交付申請書を提出し、身分証明書の交付を受けなければならない。
- (2) 受託者は、身分証明書を必ず携帯しなければならない。
- (3) 受託者は、身分証明書の紛失、毀損又は記載内容の変更が生じたときは、直ちに監督員に再交付申請書を提出し、身分証明書の再交付を受けなければならない。
- (4) 受託者は、本業務が完了したとき又は委託期間の変更若しくは契約解除となったときは、直ちに返納申請書を提出し、身分証明書を返還しなければならない。

### 2.2 制服の着用

受託者は、制服の着用及び名札の装着を必ずしなければならない。

### 2.3 業務専念義務

受託者は、本業務の実施に当たっては、他の営業行為に類することをしてはならない。また、いかなる理由でも給水装置の使用者、所有者、総代人又は管理会社（以下「お客さま」という。）から水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

### 2.4 支給及び貸与

- (1) 支給品等は、監督員、受託者双方立会いのもとに数量等を確認した後、受領書又は借用書と引換えに支給又は貸与する。また、受託者は、支給品等が正常な状態でないと認められるときは、その旨を監督員に申し出なければならない。
- (2) 支給品等の品目及び数量は、資料6「支給品及び貸与品一覧」による。

### 2.5 使用及び保管

- (1) 受託者は、支給品等の使用に当たっては、事前に監督員の承諾を得ること。



- (2) 受託者は、支給品等を善良な管理者の注意義務をもって保管しなければならない。

## 2.6 損傷時の措置

受託者は、支給品等を滅失又は毀損したときは、直ちにその旨を監督員に報告し、その指示を受けなければならない。

なお、滅失又は毀損の責任が受託者に帰する場合は、賠償若しくは原形に復さなければならない。

## 2.7 業務工程表等

- (1) 受託者は、本業務に係る月間業務工程表を当該月の前月20日までに、監督員に提出しなければならない。

- (2) 受託者は、本業務に係る業務マニュアルを契約締結後から3か月以内に、当局に提出し承認を受けなければならない。

なお、業務マニュアルの内容等については、監督員と協議し、「1.5 業務範囲」に含まれる業務ごとに作成すること。

## 2.8 業務目標

- (1) 受託者は、水道料金等について、前年度の収納率を確保した上で、さらなる収納率の向上を目指さなくてはならない。

## 2.9 業務調整会議

- (1) 当局と受託者は、毎月1回、業務調整会議を開催すること。
- (2) 受託者は業務調整会議において、当月の業務実施状況と前月の課題事項等の業務改善に関する報告及び提案を行うこと。
- (3) 当局は、受託者の報告及び提案に対し、必要な指示を行うほか、業務の進捗状況の確認を行う。
- (4) 受託者は、業務調整会議終了後、速やかに議事録を作成し、当局の承認を受けること。

## 2.10 業務報告

- (1) 受託者は、常に業務の実施状況の確認ができるよう当該日の業務完了後に監督員に業務日報を提出しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務に係る業務月報及び業務年報等の報告書を、当局が指定する期限までに監督員に提出しなければならない。
- (3) 苦情等が発生したときは、速やかに報告書を提出しなければならない。

## 2.1.1 その他の報告

受託者は、本業務の実施に当たって、次の事態が発生したときは、直ちに当局又は当番管理職に報告し、その指示に従うこと。

- (1) 事故等が発生した時。  
ただし、緊急を要する場合は初動の後に報告を行うこと。
- (2) 上下水道事業に関する法令に違反する行為、又は管路、給水装置及びメーター等の事故の発見若しくは連絡を受けた時。
- (3) 建物、設備等に故障又は異常が発生した時。
- (4) その他、急病人又は負傷者等の発生時に、応急措置及び消防等関係各所に要請をしたとき。
- (5) 受託者は、業務を実施するに当たり、暴力団等から不当介入を受けた場合（下請負人等が不当介入を受けた場合を含む。）、徳島市暴力団等排除措置要綱（平成24年10月1日制定）に基づき、速やかに当局に報告及び警察への通報並びに捜査上必要な協力を行うものとする。

## 2.1.2 業務調査

- (1) 当局は、本業務の実施状況を精査するため、毎月1回、関係書類等を調査するものとする。
- (2) 当局は、前項の規定のほか、随時必要な書類等の提出を求めることができるものとし、受託者は、その請求があったときは、速やかに提出するものとする。

## 2.1.3 完了検査

- (1) 受託者は、月ごとの業務完了日に、完了報告書を監督員に提出しなければならない。
- (2) 監督員は、受託者から当該業務完了の報告を受けたときは、その日から10日以内に受託者の立会いの上、業務の検査を行わなければならない。

## 2.1.4 支払

- (1) 委託料の支払は月払とし、月額額の委託料は、消費税及び地方消費税（以下「消費税額等」という。）を含まない委託料を期間の月数で除した額（その額に100円未満の端数があるときは、期間の最終月で調整する。）に消費税額等を加算した額とする。
- (2) 受託者は、検査合格後7日以内に当局の会計規程に基づき、委託料の支払請求（当局様式の請求書による。）をすることができる。
- (3) 当局は、受託者から適法な支払請求があったときは、その日から30日以内に委託料を支払わなければならない。

### 2.15 お客さまとの交渉

(1) お客さま及び周辺住民への説明、交渉等は、受託者が行うものとするが、受託者から申出がある場合は、監督員はこれに協力する。

なお、これらの交渉等に当たり、受託者は服装、言葉づかいに十分注意し、誠意をもって接しなければならない。

(2) 受託者は、お客さま等からの質問、疑義に関する説明等を求められた場合は、監督員の承諾を得てから行うものとし、お客さま等との間に紛争が生じないように努めなければならない。

なお、交渉等の内容は、後日紛争とならないよう文書に記録する等明確にしておくこと。

(3) 受託者は、お客さま等との間に紛争が生じた場合は、直ちに監督員に報告し、受託者の責に帰すべき事由により生じた場合は、受託者が処理解決にあたるものとする。ただし、当局の責に帰すべき事由により生じた場合は、当局と受託者が協力し処理解決にあたるものとする。

### 2.16 土地への立入り

(1) 受託者は、本業務の実施のため、国有地、公有地又は私有地（以下「土地」という。）に立ち入る場合は、関係者の同意を得なければならない。

なお、やむを得ない理由により土地への立入りが不可能となったときは、直ちに監督員に報告し指示を受けること。

(2) 受託者は、土地に立ち入る場合は、本業務の実施により立ち入った旨を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(3) 受託者は、土地に立ち入る場合は、身分証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

### 2.17 災害等の発生時の対応

(1) 受託者は、災害等の発生によって委託業務の実施が困難となった場合は、直ちに状況を報告して当局の指示により対応すること。

(2) 受託者は災害等の発生時に本業務に関する情報の保全及び復旧に向けた措置を講じること。

(3) 受託者は、災害等の発生を想定した業務継続計画を策定し、当局に提出すること。

(4) 受託者は、徳島市上下水道事業の給水区域内において水道施設に関する災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、当局の災害対応に対して協力するよう災害時における応急措置等の協力に関する協定を締結すること。

### 第3章 契約期間満了又は契約解除

#### 3.1 契約期間満了に伴う措置

受託者は、契約期間が満了した場合においては、次に掲げる措置をとらなければならない。

- (1) 当局の支給品の残品及び貸与品がある場合は、監督員と受託者の双方立会いのもと確認して、これを速やかに返還すること。
- (2) 契約期間満了の日まで受託者が実施した業務に係る諸報告書を、当局の指定する日までに提出するとともに、速やかに収納した水道料金等を当局に納めること。
- (3) 当局の指示に基づき受託者が保管することとされた資料及び帳票類は、当局の指示するところにより速やかに引き渡すこと。
- (4) 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、受託者の責任において行うものとし、その経費は受託者が負担すること。

#### 3.2 契約解除

- (1) 受託者が、契約図書に基づいて実施する業務を履行しない場合において、当局が相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、契約の解除をすることができる。ただし、その期間を経過した時における業務の不履行が社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

- (2) 受託者が、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を催告することなく解除することができる。

ア 受託者が契約図書に基づいて実施する業務の一部又は全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

イ 受託者の責めに帰すべき事由により、受託者が履行期間内に業務を完了する見込みが明らかでないとき。

ウ 契約の締結又は履行について不正の行為があったとき。

- (3) また、前各号に掲げる解除に伴って、受託者に損害が発生しても、当局にその損害を請求できないものとする。

- (4) 履行期間内において、当局が指定する期日までは、システム等を原則として無償で貸出しするものとする。

#### 3.3 契約期間中の解除等

- (1) 受託者は、契約期間中において、委託業務を近隣事業体との共同発注により実施することが決定した場合には、当該契約を解除することができるものとする。

- (2) 前項の規定により契約を解除する場合については、委託者は契約を解除する日の9か

月前までに受託者に通知するものとする。

### 3.4 契約解除に伴う措置

「3.1 契約期間満了に伴う措置」の規定は、この契約が解除された場合について準用する。この場合において、「契約期間満了」とあるのは「契約解除」と、「契約期間が満了した」とあるのは「契約が解除された」と読み替えるものとする。

### 3.5 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、契約期間の満了又は契約期間の変更若しくは契約が解除される場合は、当局が指定する引継期間に、当局又は当局が指定する者に本業務に関する一切の事項を引継がなければならない。
- (2) 受託者は、引継ぎ後、業務に疑義が生じた場合は、本契約が満了又は契約解除後であっても、引継ぎに協力しなければならない。
- (3) 引継期間に係る経費は、受託者が負担する。

## 第4章 委託業務の内容

### 4.1 窓口業務

- (1) お客さまセンターにおいて電話・窓口対応（関係部署への取次ぎを含む。）
- (2) 使用開始及び使用中止等の受付・入力（下水道：区域外流入・地下水利用分含む。）
- (3) 使用者、所有者、送付先、使用戸数等各種変更
- (4) 水道料金等の問合せ対応
- (5) 水道料金等の収納
- (6) 納入通知書の発行・再発行
- (7) 口座振替依頼書の発行・受付・保管
- (8) 合算請求の受付（口座振替分も含む。）
- (9) 水道料金等納付証明書の発行受付
- (10) 異常水量調査の受付・書類作成・調査結果入力
- (11) 漏水減免申請書の受付・現地漏水修繕の確認
- (12) 給水装置工事に伴うメーター払出し、返納の対応
- (13) 郵便物等の收受
- (14) 水道料金表等の配布
- (15) その他附帯業務

### 4.2 開閉栓業務

- (1) 開栓に伴うメーター取付け及び指針等記録

- (2) 閉栓に伴うメーター取外し及び指針等記録
- (3) 長期閉栓分のメーター取外し及び指針等記録
- (4) 停水キャップ取付後3か月経過したメーター取外し及び指針等記録
- (5) 中止閉栓中で検定満了まで数か月のメーター取外し及び指針等記録
- (6) 連絡票への指針記録、入力処理、帳票保管
- (7) 使用中止に伴う指針の読み取り、水道料金等の調定
- (8) 現地精算
- (9) 水道料金等の請求及び未納調査
- (10) 次使用者のための書類投かん
- (11) その他附帯業務

#### 4.3 検針業務

- (1) 指針の読み取り、パイロット確認及びデータ入力等（下水道：区域外流入・地下水利用分含む。）
- (2) 使用状況等の調査、止水栓での止水等（無届使用への対応含む。）
- (3) お知らせ現地投かん又は郵送（異常水量時のお知らせを含む。）
- (4) 納入通知書の投かん（現地発行分）
- (5) 給水装置異常時の監督員への報告
- (6) 定例検針不能時及び異常水量時の再検針
- (7) データ取込及びチェック等
- (8) 長期認定検針解消のための調査、提案
- (9) スマートメーター取付に係るお客さまとの交渉
- (10) 異常水量調査結果の確認及び管理
- (11) 私設消火栓の封かん状況の確認及び封かん作業
- (12) 新設開栓分の順路決定及び入力並びに検針単位の再構築
- (13) 新設集合住宅等の設置メーター設置状況の照合
- (14) 検針時、開栓状態の水栓に対する、使用用途一般用における業種確認・調査・システム登録内容の修正（契約期間中に2回から3回）
- (15) 公営住宅の各戸検針契約受付及び現地確認
- (16) 当局発行文書の配布（年間6回程度）
- (17) その他附帯業務

#### 4.4 調定業務

- (1) 水道料金等調定
- (2) 調定更正（下水道使用料の減量申告分含む。）
- (3) 過誤納付金の充当

- (4) 過誤納付金の還付(還付に係る資金は、当局が用意する。)
- (5) 調定漏れの確認・対応
- (6) その他附帯業務

#### 4.5 収納業務

- (1) 水道料金等事前通知作成及び発送
- (2) 水道料金等納入通知書(合算請求を含む。)作成、抜取り及び発送
- (3) 口座振替データ(合算請求を含む。)作成、振替データ送信及び振替中止依頼
- (4) 口座再振替データ(合算請求を含む。)作成、再振替データ送信及び再振替中止依頼
- (5) バーコード納付原符消込(一部手動入力あり。)
- (6) コンビニデータ受信及び消込
- (7) 口座振替結果データ受信及び消込、口座再振替結果データ受信及び消込
- (8) 口座振替済通知書作成及び送付、口座再振替済通知書作成及び送付
- (9) 口座振替不能分(資金不足を除く。)納入通知書(合算請求を含む。)作成、抜取り及び発送
- (10) 口座再振替お知らせ作成及び送付
- (11) 口座振替依頼書のデータ登録
- (12) 口座振替開始通知作成及び送付
- (13) 金融機関の登録及び変更
- (14) 入金日計表及び収納状況集計表の作成
- (15) 未収金の集計
- (16) 不着郵便物の調査及び再投かん
- (17) その他附帯業務

#### 4.6 滞納整理業務

- (1) 督促状作成、抜取り及び発送
- (2) 給水停止予告通知書作成、抜取り及び投入
- (3) 給水停止執行対象者リスト作成及び報告
- (4) 給水停止執行・給水停止解除
- (5) 現地訪問及び電話催告等による未収金の徴収
- (6) 交渉記録の登録及び管理
- (7) 未納者の追跡調査及び送付先変更
- (8) 分納等支払誓約書の作成及び管理
- (9) 支払督促等に関わる資料作成業務
- (10) 破産、倒産及び免責状況の確認、報告及び資料作成及びデータ処理
- (11) 債権管理及び放棄並びに不納欠損資料の作成及びデータ処理

- (12) 簿外債権管理
- (13) その他附帯業務

#### 4.7 電算業務

電算業務の詳細な要求水準は、資料1「電算業務詳細要求水準」のとおりとする。

- (1) システムの構築及び設置
- (2) システムの運用及び保守業務
- (3) データの管理（セキュリティ対策及び危機管理対策を含む。）
- (4) データの移行及び返却
- (5) データ連携
- (6) その他附帯業務

#### 4.8 夜間・休日窓口業務

夜間・休日窓口業務の詳細な要求水準は、資料2「夜間・休日窓口業務詳細要求水準」のとおりとする。

- (1) 鍵管理
- (2) 出入管理
- (3) 遺失物の管理
- (4) 来庁者等の対応等
- (5) 緊急事態発生時の報告
- (6) 防水板の起動確認又は起動等（庁舎に防水板が設置されている場合。）
- (7) 郵便物等の收受保管等
- (8) 報告及び引継ぎ
- (9) 電話の昼間・夜間モードの切替え
- (10) その他

#### 4.9 その他関連業務

- (1) 各種統計資料の作成
- (2) 対応記録の登録及び管理
- (3) 操作ログの取得及び保管
- (4) 変更履歴の取得及び保管
- (5) 業務マニュアルの作成及び管理
- (6) 「貯水槽管理についてのお知らせ」の作成及び送付（3年に1回程度）
- (7) 鉛製給水管対策個別通知に関する業務
- (8) その他各業務に関する附帯業務

以 上



## 電算業務詳細要求水準

## 1 システム構築及び設置

## (1) システム構築

ア 受託者は、業務の履行に必要な電算システムを構築し、情報セキュリティ対策を講じたうえで適正に運用管理すること。

イ 業務に必要な情報は、システムに登録して管理すること。

ウ 受託者は、法令等の改正、水道料金等の改定、その他制度の新設及び見直し等に伴う業務内容の変更に合わせて、システムの改修を行うこと。

## (2) システム範囲

業務で使用するシステムは、「第4章 委託業務の内容」の業務以外にも、次の業務が行えること。

ア データ抽出機能 特定の条件によるデータの抽出及び集計

イ 料金シミュレーション機能 水道料金等改定のシミュレーション

ウ 水栓抹消機能 抹消理由登録、対象水栓を更新不可状態に設定

エ メーター管理業務 入庫、出庫、返庫等の管理

オ メーター取替業務 ハンディターミナルによるデータ入力、取付メーター選択等

カ 下水道徴収管理業務（区域外流入分、地下水分含む。） 使用開始指針管理、使用料の不納欠損、調定確定前の減免、統計資料（地区別・分區別・用途別・水量別等）

キ 当直業務 夜間・休日に水道料金等の入金処理、開閉栓受付等

ク 貯水槽管理業務 データ管理、貯水槽容量別抽出、維持管理用お知らせ作成等

ケ 鉛製給水管対策個別通知業務 鉛管データと結合したデータ等の抽出

## (3) 端末機等

ア システムで使用するパソコン、プリンタ、ハンディターミナル及びその他必要な周辺機器（以下「端末機等」という。）は、受託者が使用するもの以外に、当局が指定する場所に必要な台数を設置すること。

・市役所庁舎 10階お客さまセンター（パソコン7台、プリンタ2台）

・前川分庁舎 水道維持課（パソコン5台、プリンタ2台、ハンディターミナル11台）

イ 当局職員及びメーター取替業務等の受託者が使用する端末機等は、受託者の責任で設置すること。

## (4) ネットワークの構築

ア 受託者は、システムの運用に必要なネットワークを当局のネットワークとは独立して構築すること。

イ 市役所庁舎と前川分庁舎の拠点間通信は、暗号化等のセキュリティ対策を構じた

上で、閉域網（専用回線）を使用すること。

ウ 端末機等の設置場所を考慮したネットワークを構築すること。

エ システムのサーバーは、当局が情報セキュリティ対策の講じられていると確認できる場所に設置すること。

オ データセンター等を利用する場合は、次の要件を満たす場合に限る。

(ア) サーバーと市役所庁舎及び前川分庁舎との通信は、暗号化等のセキュリティ対策を構じた上で、閉域網（専用回線）を使用すること。

(イ) 徳島市個人情報保護条例の規定に基づき、徳島市情報公開・個人情報保護審査会において、公益上必要と認められる提案ができること。

カ 金融機関（徳島大正銀行・ゆうちょ銀行）及び収納代行業者とのデータ伝送は、十分なセキュリティレベルを確保して構築すること。

## 2 システム運用及び保守

### (1) 基本機能

ア ユーザID及びパスワードによるログイン管理をすること。

イ ログインするユーザごとのシステム操作権限、機能要件及び運用管理方法等の詳細は、別途協議して定める。

### (2) システム稼働時間

システムの稼働時間は、平日の午前8時30分から午後5時までとする。ただし、夜間・休日窓口業務は原則24時間実施できること。

なお、業務上必要な場合は、受託者と協議して稼働時間を延長することがある。

### (3) 障害及び不具合対応

ア 受託者は、システム等に障害が発生し、業務への影響が想定される場合は、直ちに監督員に状況を報告するとともに、その復旧にあたること。

イ 受託者は、前項の場合における業務継続計画を事前に策定して提出すること。

ウ 端末機等は、障害に備えて代替機を常時準備しておくこと。

## 3 データ管理

### (1) データ管理

ア システムのデータは、業務開始までに、当局が貸与する全データ（平成6年1月調定分から令和5年12月調定分まで）を登録すること。

イ 受託者は、契約期間中データを常に最新の状態に維持管理し、契約終了時には全データを当局に返却すること。

ウ システムのデータは、常時又は日次でバックアップを作成するとともに、月末時のデータは別途保管し、指定された月末時点のデータ抽出に対応できること。

エ システムのデータ仕様は、次のとおりとする。

- ・Windows10及びその後継OSで使用可能なこと。
- ・利用者定義文字（外字）が使用できること。

(2) 機器廃棄等

機器の廃棄又はリース返却等を行う場合は、機器の記憶装置から全データを消去の上、復元不可能な状態にすること。

#### 4 データ移行及び返却

(1) データ移行

ア データ移行は、当局の提供するテキスト形式のデータを受託者が取り込むこと。

イ 現在保有しているゼンリン社住宅地図のページ番号と縦横位置データを取り込むこと。

(2) データ返却

業務期間満了又は契約解除に伴う返却用データは、移行時のデータ構造を基本とするが、返却方法も含めて別途協議して定める。

#### 5 データ連携

- (1) システムとのデータ連携がある場合は、別途協議して定める。

以 上

## 夜間・休日窓口業務詳細要求水準

**業務内容**

業務の内容は、次のとおりとする。

**1 鍵管理**

当局の職員又は関係者への鍵の貸出及び使用について管理を行うこと。

**2 出入管理**

平日の午後 6 時以降及び休日に本庁舎への出入りをしようとする者に対し、その都度様式 6 に氏名・用務等を記入させること。

**3 遺失物の管理**

遺失物の受付及び管理を行うこと。

**4 来庁者等の対応等**

次の各業務に応じ、来庁者の受付及び電話対応を行った件数を集計すること。

**(1) 料金関係（調定料金・督促料金・給水停止中における料金）**

ア 料金の支払いで来庁された場合は、住所、氏名等を確認の上、情報システムから納入通知書を発行し、コンビニエンスストアでの納付を依頼すること。

**イ 停水解除**

領収書により給水停止に係る料金が納付済みであることを確認したあと、直ちに担当部署に停水解除を依頼すること。

**(2) 開閉栓（使用開始・使用中止）の申込み**

来庁又は電話にて、開閉栓の申込みを受けたときは、お客さまから必要な事項を聞き取り、開閉栓業務を実施すること。

**(3) 漏水関係**

漏水場所、状況等を確認し、直ちに担当部署に引継ぐものとする。

**(4) 苦情関係**

内容の把握に努め、適正に対応すること。その際、必要に応じて当番管理職に連絡し、その指示に従うこと。

**(5) 修繕関係**

現場までの経路、目標物等を確認し、様式 2、様式 4 に必要事項を記入の上、担当部署に依頼する。

**(6) メーター取付開栓等**

様式 3 及び様式 4 に必要事項を記入の上、担当部署に依頼する。

また、保管メーターを管理する。

(7) 個人情報の保護等

応対に際しては、個人情報の取扱いについて特に留意すること。

また、トラブル等が生じたときは、必要に応じて当番管理職に連絡し、その指示に従うこと。

**5 緊急事態発生時の報告**

次の緊急事態が発生した時は、直ちに当番管理職に報告し、その指示に従うこと。

- (1) 当局が管理する水道管の破裂、その他重要な事故の連絡を受けた時。
- (2) 建物、設備等に故障又は異常が発生した時。
- (3) その他急病人又は負傷者等の発生時に、応急措置及び消防署等関係各所に要請をした時。

**6 防水板の起動確認又は起動等（庁舎に防水板が設置されている場合）**

気象状況による又は地震等で、庁舎の浸水が予想されるときは、安全を確かめ、防水板の起動確認又は起動をする。

また、防水板の起動後、庁舎の浸水が解消されたことを確認でき次第、安全を確かめ、防水板を起動前の状態に復元させる。

**7 郵便物等の收受保管等**

次に掲げる郵便物等の收受保管及びその件数の集計を行うこと。

(1) 郵便物等

- ア 普通郵便物（第1種～第4種郵便物で特殊取扱いでないもの。）
- イ 上記以外の郵便物及び外の官公庁からの送達文書、その他の文書等。
- ウ 電報

(2) 集計方法

郵便物等の收受をした際、様式5に1件ごとに記入する。

なお、電報を受けた際は、集計後、当番管理職に連絡してその指示に従うこと。

**8 報告及び引継ぎ**

毎日の業務の実施状況を様式1に記入し收受した郵便物等とともに、翌日（休日の場合は翌開庁日）の終業後、速やかに当局の担当職員に引継ぐものとする。

**9 電話の昼間・夜間モードの切替え**

電話を午前8時30分に昼間モードへ、午後5時に夜間モードへ切替える。ただし、休日は切替え業務を行わない。

## 10 その他

仮眠時間帯であっても突発的な事態が発生したとき等は業務を実施すること。

以 上

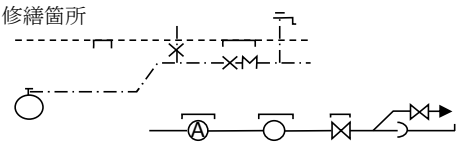
# 夜間・休日窓口日誌

所長	副所長	係長	係

日				時				従事者氏名																																																																																							
令和				年				月				日(曜日)																																																																																			
時				分				～翌				時				分(天候)																																																																															
処												理												事												項																																																											
通常業務取扱の種類及び件数												取扱文書の種類及び件数																																																																																			
来庁対応業務						電話対応業務																																																																																									
督促料金			件			停水解除			件			通常郵便			件																																																																																
調定料金			件			メーター取付開栓			件			速達郵便			件																																																																																
停水解除			件			その他開閉栓			件			書留郵便			件																																																																																
メーター取付開栓			件			漏水通報			件			特殊郵便			件																																																																																
その他開閉栓			件			苦情			件			その他郵便等			件																																																																																
漏水通報			件			その他			件			官公庁からの			件																																																																																
苦情			件									送達文書			件																																																																																
その他開閉栓			件									その他文書			件																																																																																
												電報			件																																																																																
夜												間												工												事												等																																															
住						所						及						び						工						事						名						日						時						及						び						時						間						担						当						者					
当番管理職連絡事項												備												考																																																																							
連絡時間				時				分																																																																																							
内容																																																																																															

配・給水管修繕伝票

受付	令和 年 月 日 時 分	お客様番号	
修繕先	住所 方書		
	名前	様	
目標	地図 P - -		

施工	修繕箇所 	日時・区分	開始	令和 年 月 日 時 分
			終了	令和 年 月 日 時 分
		区分	普通 時間外 時間外深夜	

- 1 マーキング 2 監督・立合 3 副栓不能 4 管類破損 5 管路変更 6 メーター箱内 7 公道漏水  
8 宅内漏水 9 鉄蓋調整 10 洗管放水 11 路面復旧 12 その他 ( ) 13 調査 ( )

名称	形状寸法	数量	単位	単価	金額	施工者 氏名
材料費合計						
労力費						
間接経費						
定額料金						
消費税相当額						
総合計						



φ

メータ開栓 受付日	口径	メータ番号	検満	工事店	開栓年月日
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・
・					・

( ( 号車) 令和 年 月 日 曜日 天候 維持工事受付簿 (従事者 ) )

No.	設 備 場 所	請 求 人	日	標	区 分	受 付	連 絡	完 了	摘 要
1	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
2	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
3	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
4	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
5	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
6	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
7	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
8	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
9	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	
10	・ ・ ・				1 新規 2 解除 3 調査 4 副栓 5 破損	・		・	

徳島市上下水道局

NO[ ]

受付日	令和 年 月 日 ( 曜日)		特殊文書等 (速達を除く)	通
従事者氏名			速達	通
			その他	通
従事者 引継印		総務課 引継印	合計	通
特殊文書等		差出人	受取人	備考
1	書留(現金・一般・簡易)			
	その他 [ ] [ 時 分受付]			
2	書留(現金・一般・簡易)			
	その他 [ ] [ 時 分受付]			
3	書留(現金・一般・簡易)			
	その他 [ ] [ 時 分受付]			
4	書留(現金・一般・簡易)			
	その他 [ ] [ 時 分受付]			
ゆう ち よ 銀 行	1 書留・親展 [ 時 分受付]			
	2 書留・親展 [ 時 分受付]			
	3 書留・親展 [ 時 分受付]			
速 達	1 郵便物・荷物 [ 時 分受付]			
	2 郵便物・荷物 [ 時 分受付]			
	3 郵便物・荷物 [ 時 分受付]			
その他の文書等		差出人	差出人	備考
1	持参・その他( ) [ 時 分受付]			
2	持参・その他( ) [ 時 分受付]			
3	持参・その他( ) [ 時 分受付]			

時間外 庁舎入退庁記録簿

月日	入庁時刻	退庁時刻	所 属	氏 名	用 務
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]
/	:	:			<input type="checkbox"/> 出勤 <input type="checkbox"/> 退勤 <input type="checkbox"/> その他 [ ]

## 提出書類一覧

No.	名 称	提 出 期 日	部数	提出先	摘 要
1	業務責任者・担当責任者・ 従事者選任届	契約締結後 7 日以内	1	監督員	2 を添付
2	業務責任者・担当責任者・ 従事者経歴書	〃	1	〃	
3	業務責任者・担当責任者・ 従事者変更選任届	その都度	1	〃	2 を添付
4	現金取扱者指定届	〃	1	〃	
5	現金取扱者変更指定届	〃	1	〃	
6	身分証明書交付申請書	〃	1	〃	顔写真を添付
7	身分証明書再交付申請書	〃	1	〃	〃
8	身分証明書返納申請書	〃	1	〃	
9	業務計画書	契約締結後速やかに	3	〃	
10	業務工程表	前月 20 日まで	3	〃	
11	業務マニュアル	契約締結後 3 か月以内に	1	〃	各業務ごとに作成
12	業務継続計画書	契約締結後速やかに	1	〃	
13	委任（下請負）承諾申請書	契約締結後速やかに	1	〃	
14	委任（下請負）通知書	〃	1	〃	
15	業務委託協議等（録）	その都度	1	〃	
16	支給品受領・返納書	〃	1	〃	
17	貸与品借用・返納書	〃	1	〃	
18	業務日報	当該日の業務完了後	1	〃	各業務ごとに作成
19	完了報告書	当該月の業務完了後	1	〃	18 を添付
20	業務月報	〃	1	〃	各業務ごとに作成
21	業務年報	当該年度の業務完了後	1	〃	〃

※「9 業務計画書」は、次の事項について記載すること。

- (1) 業務の概要
- (2) 業務組織表
- (3) 主要機器使用計画
- (4) 緊急時の体制

## 業務実績

令和 2 年度

## 1 事業実績

項 目	件 数 等	摘 要
給水区域面積	105.63 Km <sup>2</sup>	令和3年3月31日現在
給水人口	233,992 人	〃
給水戸数	129,609 戸	〃
給水件数	95,409 件	〃
有収水量	29,721,523 m <sup>3</sup>	
給水収益	4,125,276 千円	

## 2 業務別実績

## (1) 水道料金調定関係

	納 付 制		口 座 制		合 計	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
定期分	104,910 件	1,191,087 千円	464,106 件	4,651,553 千円	569,016 件	5,842,640 千円
精算分	5,648 件	11,383 千円	3,081 件	8,238 千円	8,729 件	19,621 千円
計	110,558 件	1,202,470 千円	467,187 件	4,659,791 千円	577,745 件	5,862,261 千円

## (2) 下水道：区域外流入・地下水利用分調定関係

区 域 外 流 入	地 下 水 利 用
84 件	150 件

## (3) 修繕料金調定関係

件 数	金 額
106 件	2,213 千円

## (4) 口座振替関係

	振 替 済		再 振 替 送 付		再 振 替 済	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
定期分	450,246 件	4,525,556 千円	11,662 件	114,417 千円	7,620 件	78,574 千円
精算分	2,972 件	7,971 千円	82 件	240 千円	49 件	170 千円
計	453,218 件	4,533,527 千円	11,744 件	114,657 千円	7,669 件	78,744 千円

## (5) 滞納整理関係

督 促 状 作 成	停 水 予 告 作 成	停 水 執 行	停 水 閉 栓
18,901 件	3,769 件	896 件	197 件

## (6) 収納率

対象年度 集計年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	平成30年度	91.88%	
令和元年度	99.96%	91.92%	
令和2年度	99.96%	99.92%	92.29%

※水道料金＋メーター使用料金＋督促手数料＋修繕料金の総額で算出  
 収納率は、金額ベース  
 3月末締め

## (7) 検針関係

延 検 針 員	延 従 事 日 数	点 検 件 数	う ち 認 定 件 数
215 件	3,637 件	597,860 件	385 件
当局発行文書配布数	異常水量調査	漏水減免申請	漏水修繕確認
175,387 件	1,058 件	122 件	76 件
点検件数：地下水利用分			
57 件			

## (8) 調定更正関係

更正増額	更正減額
11件 (内地下水利用分3件)	170件 (内地下水利用分4件)
減額：下水道使用料減量申告	還付
347件	142件 (内区域外流入・地下水利用分0件)
破産	簿外
14件 (内区域外流入・地下水利用分0件)	669件 (内区域外流入・地下水利用分0件)

## (9) 開栓受付関係(電子申請受付分含む)

メーター取付	新規開栓	閉栓中開栓(業者)	閉栓中開栓(局)	中止中開栓
557件	1,011件	629件	592件	8,207件
下水道開始届	開始：地下水利用分			
609件	1件			

## (10) 精算関係(電子申請受付分含む)

メーター取外	引継開栓	中止閉栓	廃止閉栓	地下水利用分：廃止
1,410件	0件	8,304件	13件	2件

## (11) 各種変更関係

名義変更	使用戸数変更	用途変更	口径変更	所有者変更
2,726件	103件	1,481件	14件	778件

## (12) 窓口対応

料金表配布	キスコマ配布	納付書発行	口座申込書発行	メーター払出し	納付証明書発行
83件	55件	8,443件	1,687件	1,635件	86件

## (13) 当直業務

来局対応	電話対応	受付文書類			
督促料金	2,783件	停水解除	76件	通常郵便	116件
調定料金	523件	メーター取付開栓	34件	速達郵便	1件
停水解除	263件	その他開栓	23件	書留郵便	3件
メーター取付開栓	3件	漏水通報	80件	特殊郵便	3件
その他開栓	0件	苦情	8件	その他郵便	52件
漏水通報	0件	その他	200件	官公署からの送達文書	0件
苦情	1件			その他文書	0件
その他	4件			電報	0件

※上記件数は当直業務内での処理件数。

## (14) その他 ※「貯水槽管理についてのお知らせ」は3年に1回程度実施。前回の実施は平成30年度 3,646件

不着郵便物調査	新設集合住宅確認	私設消火栓調査
650件	49件	59件
長期認定検針調査	メーター取替	貯水槽管理についてのお知らせ
48件	13,203件	未実施

## 3 帳票作成枚数

定例納付書	角公納付書	合算納付書	口座振替事前通知	再振替通知
45,469件	70件	445件	4,414件	11,717件
口座振替開始通知	口座振替済通知	口座再振替済通知	不納分納付書	
6,039件	5,566件	19件	550件	

端末発行納付書	21,431件
端末発行封筒	10,400件
口座振替申込用紙	1,881件

## 業務実績

令和 3 年度

## 1 事業実績

項 目	件 数 等	摘 要
給水区域面積	105.63 Km <sup>2</sup>	令和4年3月31日現在
給水人口	233,215 人	〃
給水戸数	130,448 戸	〃
給水件数	96,312 件	〃
有収水量	29,138,027 m <sup>3</sup>	
給水収益	4,025,830 千円	

## 2 業務別実績

## (1) 水道料金調定関係

	納 付 制		口 座 制		合 計	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
定期分	108,562 件	1,152,325 千円	467,200 件	4,558,114 千円	575,762 件	5,710,439 千円
精算分	6,129 件	12,178 千円	3,194 件	7,515 千円	9,323 件	19,693 千円
計	114,691 件	1,164,503 千円	470,394 件	4,565,629 千円	585,085 件	5,730,132 千円

## (2) 下水道：区域外流入・地下水利用分調定関係

区 域 外 流 入	地 下 水 利 用
84 件	149 件

## (3) 修繕料金調定関係

件 数	金 額
96 件	2,513 千円

## (4) 口座振替関係

	振 替 済		再 振 替 送 付		再 振 替 済	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
定期分	453,227 件	4,438,496 千円	11,846 件	110,618 千円	7,608 件	75,247 千円
精算分	3,096 件	7,184 千円	82 件	284 千円	50 件	157 千円
計	456,323 件	4,445,680 千円	11,928 件	110,902 千円	7,658 件	75,404 千円

## (5) 滞納整理関係

督 促 状 作 成	停 水 予 告 作 成	停 水 執 行	停 水 閉 栓
17,854 件	3,269 件	725 件	234 件

## (6) 収納率

対象年度 集計年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	令和元年度	91.92%	
令和2年度	99.92%	92.29%	
令和3年度	99.96%	99.92%	92.12%

※水道料金+メーター使用料金+督促手数料+修繕料金の総額で算出  
 収納率は、金額ベース  
 3月末締め

## (7) 検針関係

延 検 針 員	延 従 事 日 数	点 検 件 数	う ち 認 定 件 数
215 件	3,596 件	598,557 件	411 件
当局発行文書配布数	異常水量調査	漏水減免申請	漏水修繕確認
87,983 件	954 件	112 件	72 件
点検件数：地下水利用分			
61 件			



## (8) 調定更正関係

更正増額	更正減額
4件 (内地下水利用分0件)	115件 (内地下水利用分8件)
減額：下水道使用料減量申告	還付
342件	112件 (内区域外流入・地下水利用分1件)
破産	簿外
20件 (内区域外流入・地下水利用分0件)	500件 (内区域外流入・地下水利用分0件)

## (9) 開栓受付関係(電子申請受付分含む)

メーター取付	新規開栓	閉栓中開栓(業者)	閉栓中開栓(局)	中止中開栓
758件	969件	603件	823件	8,405件
下水道開始届	開始：地下水利用分			
433件	1件			

## (10) 精算関係(電子申請受付分含む)

メーター取外	引継開栓	中止閉栓	廃止閉栓	地下水利用分：廃止
1,447件	0件	8,828件	271件	1件

## (11) 各種変更関係

名義変更	使用戸数変更	用途変更	口径変更	所有者変更
2,465件	141件	1,442件	19件	776件

## (12) 窓口対応

料金表配布	キスコマ配布	納付書発行	口座申込書発行	メーター払出し	納付証明書発行
79件	29件	7,713件	1,411件	1,572件	83件

## (13) 当直業務

来局対応		電話対応		受付文書類	
督促料金	2,991件	停水解除	26件	通常郵便	70件
調定料金	407件	メーター取付開栓	55件	速達郵便	0件
停水解除	338件	その他開栓	16件	書留郵便	0件
メーター取付開栓	3件	漏水通報	64件	特殊郵便	0件
その他開栓	0件	苦情	2件	その他郵便	70件
漏水通報	0件	その他	60件	官公署からの送達文書	0件
苦情	0件			その他文書	0件
その他	2件			電報	0件

※上記件数は当直業務内での処理件数。

## (14) その他 ※「貯水槽管理についてのお知らせ」は3年に1回程度実施。前回の実施は平成30年度 3,646件

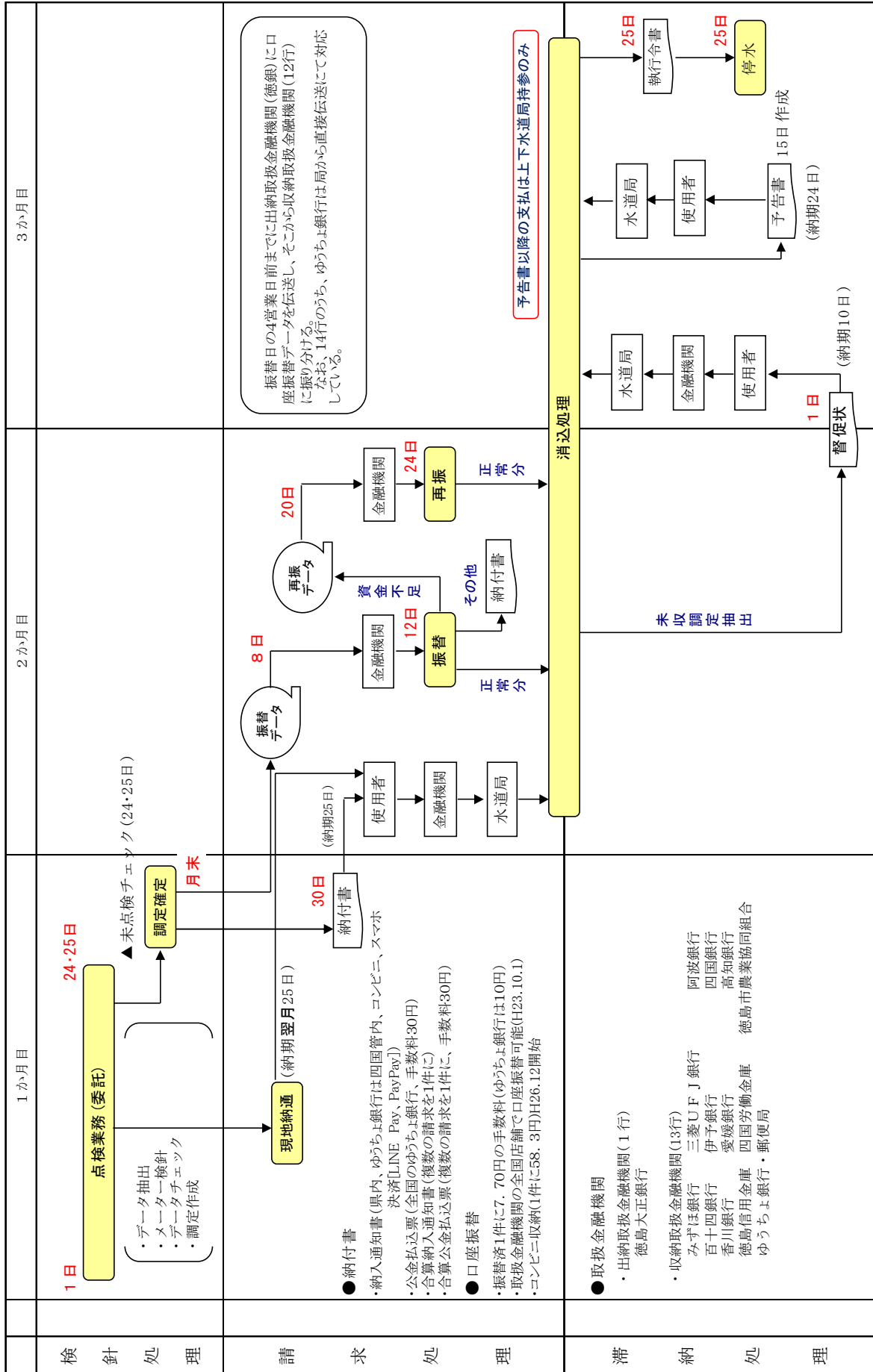
不着郵便物調査	新設集合住宅確認	私設消火栓調査
691件	40件	57件
長期認定検針調査	メーター取替	貯水槽管理についてのお知らせ
40件	12,916件	3,377件

## 3 帳票作成枚数

定例納付書	角公納付書	合算納付書	口座振替事前通知	再振替通知
46,980件	73件	429件	4,423件	11,870件
口座振替開始通知	口座振替済通知	口座再振替済通知	不納分納付書	
5,816件	5,785件	25件	556件	

端末発行納付書	22,815件
端末発行封筒	10,900件
口座振替申込用紙	1,666件

令和4年4月1日現在



## 支給品及び貸与品一覧

## (1) 支給品

区分	名 称	数 量	摘 要
機器	水道メーター	必要数	窓口用 口径13～40mm
材料	水道メーター用パッキン	必要数	窓口用 口径13～40mm 2枚/個
	キスコマ	〃	〃
	止水キャップ	〃	滞納整理用 口径13～40mm
備品	水道料金表	必要数	窓口用 1か月用、2か月用
	口座振替依頼書	〃	窓口用
	返信用封筒	〃	〃
	使用中中止セット用ビニル袋	〃	開閉栓用

※業務上で処理されるため、支給品受領書は不要とする。

## (2) 貸与品

区分	名 称	数 量	摘 要
設備	事務執務室	90㎡程度	市役所10階
	更衣室兼休憩室	15㎡程度	市役所10階
	駐車場	3台分程度	軽四自動車用
	駐輪場	4台分	自転車、自動二輪車用
備品	事務机及び椅子	21セット程度	
	キャビネット	33台	書類保管用、メーター保管用、口座振替依頼書保管用
	更衣ロッカー	8台	3人用×6台 2人用×2台
	住宅地図（配管地図）	2冊	最新版ではない。